amare
BEHANDELING, BEGELEIDING & DIAGNOSTIEK
Zorg op maat!

KWALITEITSRAPPORTAGE 2018

amare
BEHANDELING, BEGELEIDING & DIAGNOSTIEK
Zorg op maat!

AMARE ZORGCOACHING B.V.

VOORWOORD

De visie voor de jaren 2017 - 2022 van de zorg die wij als organisatie aan willen houden wordt eigenlijk samengevat in de welbekende quote " *Samen staan we sterker!"*

Wat doen we allemaal bij Amare?

Amare is in 2004 opgericht door Marjet Kivits. Als ervaringsdeskundige en vanuit haar passie en gedrevenheid om andere mensen te ondersteunen bij de zoektocht naar de juiste zorg, welke zij zelf heeft gemist binnen haar eigen gezin met een kind met een beperking, is Amare ontstaan. Haar motto is 'als de best passende zorg er niet is, dan creëren we het toch gewoon zelf!'.
We proberen geen wachtlijst te hanteren omdat wij vinden dat we snel aan de vraag van een cliënt moeten kunnen voldoen. Dat is immers het allerbelangrijkste. Hierbij is de vraag van onze cliënt altijd leidend, maar laten we waar mogelijk de regie wel zoveel mogelijk bij hem of haar zelf liggen. We bieden afhankelijk van de zorgvraag, verschillende vormen van zorg aan die zo goed mogelijk past bij de hulpvraag. Hierin vinden we maatwerk vanzelfsprekend en hechten we veel waarde aan privacy, respect, een persoonlijke benadering en eigen regie van de cliënt. Dit wordt gewaardeerd door onze cliënten; dat is inmiddels gebleken uit de hoge cijfers voor de cliënttevredenheid, iets waar we erg trots op zijn en naar streven om dit zeker te gaan behouden in de toekomst.

Wat typeert ons?

We zijn een informele organisatie met veel aandacht voor zowel de cliënten dan de medewerkers, in een persoonlijke en warme setting. Op dinsdag om de week hebben we "Amare Ontmoet" waarin buurtgenoten, cliënten en andere belangstellenden van harte welkom zijn om onder het genot van een kopje koffie of thee kennis te komen maken met ons. Een laagdrempelige manier om op informele wijze kennis met ons te maken.

Collegialiteit en teamspirit vinden we binnen Amare erg belangrijk. Samen met elkaar als team staan we voor onze cliënten en voor elkaar!

Amare is betrouwbaar, flexibel en heeft korte lijnen zodat cliënten direct de zorg krijgen waar hij of zij behoefte aan heeft en medewerkers de antwoorden krijgen die zij nodig hebben om weer verder te kunnen. Omdat Amare zorgt… ook voor haar medewerkers!

Mevr. Marjet (M.T.A.J.) Kivits

Naam: Klant
Reden: Bevestigd
Datum: 2019.05.21 14:11:44 CEST

Bestuurder
Amare Zorgcoaching

INHOUDSOPGAVE

1. Meerjarenbeleidsplan Pag. 3
   1.1. Missie Pag. 3
   1.2. Visie Pag. 4
   1.3. Positie van de organisatie Pag. 5
   1.4. SWOT analyse Pag. 6
   1.5. Stakeholdersanalyse Pag. 7
   1.6. Speerpunten 2018-2021 Pag. 9

2. Organisatieschema Pag. 11

3. Bouwsteen 1: De individuele client Pag. 12
   3.1. Terugkijkend op 2017 Pag. 13
   3.2. Ontwikkelpunten Pag. 14

4. Bouwsteen 2: Cliëntervaringen Pag. 14
   4.1. Doelrealisatie Pag. 14
   4.2. Cliënttevredenheid Pag. 14
   4.3. Plan van Aanpak 2019 Pag. 15
   4.4. Ontwikkelpunten Pag. 15

5. Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams Pag. 16
   5.1. Verantwoording Pag. 16
   5.2. Geeltjes-Methode Pag. 16
   5.3. Thema's Pag. 16
   5.4. Resultaten Pag. 17
   5.5. Ontwikkelpunten Pag. 18

6. Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en Visitatie Pag. 19
   6.1. Algemeen Pag. 19
   6.2. Resultaten 2018 Pag. 19
   6.3. Externe audit Pag. 20
   6.4. Conclusie & verbeteringen Pag. 21

7. Publieksinformatie Pag. 22

1. Meerjarenbeleidsplan

1.1 Missie

In de huidige maatschappij tegen de toenemende trend van individualisering in, zal er steeds meer behoefte ontstaan aan professionele zorgverlening aan mensen, die in deze maatschappij moeten leven met beperkingen. Amare streeft ernaar met hoogwaardige ondersteuning bij te dragen aan een zinvol bestaan van mensen met psychiatrische problematiek en/of verstandelijke beperking die net dat beetje extra nodig hebben. We bieden daarvoor passende professionele zorg en dienstverlening vanuit het besef dat het in de kern gaat om relaties tussen mensen, die iets voor elkaar betekenen. Het uitgangspunt is daarbij het bieden van maatwerk op een vraag gestuurde wijze.

De primaire functie van Amare is mensen met een zorgvraag te ondersteunen in het verwerven en behouden van hun zelfstandigheid in de samenleving. Daarmee hebben en houden ze de regie over hun eigen leven. Amare biedt zorgverlening aan kinderen, jongeren en (jong) volwassenen in zowel de woon- en leefomgeving van de cliënt als op locatie, echter ook oudere cliënten zijn van harte welkom. Amare is als organisatie gespecialiseerd in de zorgverlening aan mensen met een beperking in de brede zin van het woord. Bij beperkingen dient te worden gedacht aan:

- Psychiatrische problematiek;
- Stoornissen binnen het autistisch spectrum;
- Opvoed- en opgroeiproblematiek;
- (Licht) verstandelijke beperking;
- Ontwikkelingsproblematiek
- Daarnaast sluit Amare andere zorgvragen niet uit

1.2 Visie

Onze ambitie is dat mensen zo plezierig mogelijk zelfstandig kunnen leven, zelfstandig kunnen wonen en de regie kunnen voeren over hun eigen leven of zo nodig beschermd wonen met ondersteuning. Amare zet zich daar op verschillende manieren voor in. Met onze zorg willen we graag bereiken dat er passende leef-, woon-, en werkomstandigheden worden georganiseerd volgens de keuze van de cliënt (al dan niet ondersteund door ouders en/of netwerk) en dat cliënten in staat worden gesteld een eigen plaats in de samenleving in te nemen en zoveel mogelijk een zelfstandig leven te leiden. Uitganspunt daarbij is wat iemand kan en niet wat iemand niet kan! Hierbij gaan we uit van mogelijkheden en niet van onmogelijkheden. Respect, verbondenheid, geborgenheid en verantwoordelijkheid zijn daarbij richtinggevende kernwaarden.

Voor cliënten betekent dit dat Amare continu op zoek is naar een passend zorgaanbod voor de individuele cliënt. Er wordt goed geluisterd naar cliënten en zij en/of hun familie worden overal bij betrokken. Een goede samenwerking tussen cliënten, ouders of belanghebbende zien wij als belangrijke voorwaarde om onze ambitie te bereiken. Het is in belang van de cliënt dat de zorgwereld elkaar ontmoet, verbindt en waar nodig samenwerkt. Daarom zoeken we binnen ons werkveld actief contact met collega's om zodoende de best mogelijke zorg aan onze cliënt te waarborgen.

''WE ZIJN ZEER TEVREDEN, WE WORDEN ALTIJD GOED GEHOLPEN. VOORAL ONZE OPSTART MET DE BESTUURDER WAS GEWELDIG IN DIE TIJD. EINDELIJK EENS IEMAND DIE ECHT NAAR JE LUISTERDE EN GOEDE HULP GAF. GA VOORAL ZO DOOR EN ZORG DAT HET PERSOONLIJK BLIJFT. ER IS NIETS ZO ERG DAN JE EEN NUMMER TE VOELEN.''

Moeder van een cliënt

1.3 Positie van de organisatie

Amare Zorgcoaching is opgericht in 2004 en is in de afgelopen jaren van een kleine organisatie welke zich in eerste instantie richtte op ondersteunende en adviserende taken binnen gezinnen op het gebied van casemanagement en indicatie aanvragen, inmiddels uitgegroeid tot een middelgrote organisatie met een meer dan volledig zorgaanbod. Amare staat inmiddels bij haar ketenpartners bekend als een middelgrote aanbieder die voldoende expertise in huis heeft om naast enkelvoudige ook complexe behandel- en begeleidingscasussen op te pakken. De samenwerking met ketenpartners verloopt prettig, waarbij het belangrijk is om met elkaar in overleg te blijven. In de loop der jaren is steeds meer vertrouwen opgebouwd in onze expertise, waardoor onze positie steeds stabieler wordt.
Ketenpartners zijn hierin o.a. gemeenten, collega aanbieders, huisartsen, de GGD, scholen, kinderopvang, zorgkantoren en psychiaters. Binnen de gemeente Heusden zijn wij de grootste aanbieder op gebied van Jeugdhulp en een belangrijke partner binnen de WMO.

Het op elkaar afgestemde zorgaanbod naast het feit dat Amare geen wachtlijsten hanteert maakt snel schakelen en handelen mogelijk. Mede hierdoor is de positie van Amare ten opzichte van andere, vergelijkbare aanbieders die een wat meer beperkter zorgaanbod hebben fors versterkt. Voor medewerkers is er een veilig werkklimaat gecreëerd door coaching, scholing en goede randvoorwaarden, waardoor zij ook daadwerkelijk in staat zijn adequaat te handelen binnen deze casussen. De kwaliteit van zorgverlening kan hierdoor gewaarborgd worden.

Amare biedt maatwerk. Dat is geen loze kreet, maar dat doen we ook echt. Er wordt per cliënt gekeken wat de best passende zorg is, binnen welke leefgebieden deze het beste plaats zou kunnen vinden, binnen welke kaders en door welke inzet van begeleiding of behandeling de gestelde resultaten het meest effectief en efficiënt behaald kunnen worden. Amare werkt handelingsgericht, wat inhoudt dat er geen gebruik gemaakt wordt van een vast protocol op het gebied van begeleiding of behandeling. Ook op het gebied van diagnostiek wordt per individuele cliënt bepaald wat nodig is om de hulpvraag zo goed en effectief mogelijk te kunnen beantwoorden. Binnen de begeleiding en behandeling zijn er verschillende methodieken/werkwijzen beschikbaar om een zorgvraag te beantwoorden, zodat deze kunnen worden afgestemd op de voorkeuren en mogelijkheden van de cliënt. Hierdoor is de inzet meer effectief en doelmatig.

Het netwerk wordt bij de zorgverlening betrokken en in haar eigen kracht gezet, mantelzorgers worden ondersteund en ontlast. Er vindt regelmatig afstemming plaats met cliënten en ouders, waardoor indien nodig tussentijds is bij te sturen. Er is sprake van een open en transparante communicatie, doordat de cliënt en/of diens ouders inzicht hebben in het digitale cliëntvolgsysteem Caren Zorgt van Nedap Healthcare, en hier zelf ook vragen en opmerkingen aan kunnen toevoegen of andere partners kunnen toevoegen voor het zorgnetwerk. De ondersteuning die Amare biedt vindt niet per definitie plaats binnen kantooruren, maar wordt afgestemd op de vraag van de cliënt.

Er vindt een nauwe samenwerking plaats met onze dochteronderneming Amare Zorg en Zo, die cliënten ondersteund op het gebied van huishoudelijke hulp en thuiszorg in de brede zin van het woord. Middels

deze samenwerking kan Amare ook cliënten die afhankelijk zijn van thuiszorg of huishoudelijke hulp op passende wijze ondersteunen, waarbij de verschillende vormen van zorg zorgvuldig, open en transparant op elkaar worden afgestemd. We koppelen deze zorg om zo eenduidig te kunnen werken, en daar waar nodig, de benodigde expertise en kennis te kunnen inzetten om ook zorg voor deze cliënten individueel af te stemmen op de wensen en behoeften.

Naast de diverse vormen van begeleiding en behandeling biedt Amare ook woonzorg in de vorm van een Volledig Pakket Thuis aan 3 cliënten met een verstandelijke beperking, en aan 10 cliënten huishoudelijke hulp en/of persoonlijke verzorging. Daarnaast bieden wij zorg vanuit het WLZ-Persoonsgebonden Budget aan 10 cliënten. De cliënten hebben een CIZ indicatie met de volgende zorgprofielen:

- Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging
- Wonen met begeleiding en intensieve verzorging

1.4 SWOT Analyse

Middels een SWOT-analyse worden de Strengts (sterktes) en Weaknesses (zwaktes) te ontdekken, Opportunities (kansen) te vinden en Threats (bedreigingen) te minimaliseren. Deze elementen worden systematisch weergegeven om de toekomstmogelijkheden van Amare inzichtelijk te maken en kansrijke doelen te stellen.

Binnen de SWOT-analyse wordt onderscheid gemaakt tussen een interne en externe factoren. De sterktes en zwaktes zijn de interne factoren van een SWOT-analyse. De externe factoren zijn de kansen en bedreigingen welke meestal omgevingsgezind van aard zijn.

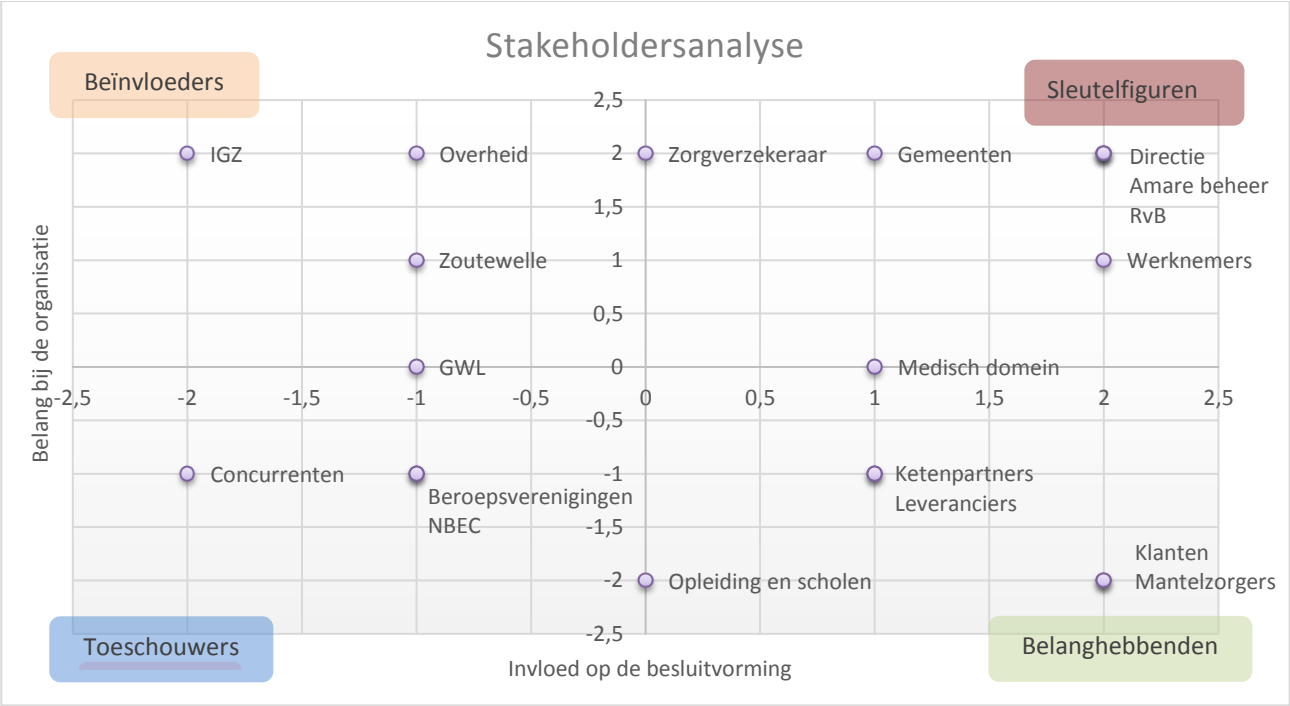
1.5 Stakeholdersanalyse

Hieronder volgt een weergave van de aanwezige stakeholders, aangevuld met het belang en de behoefte van elke stakeholder bij het bestaan van de organisatie.

Stakeholder	Belang bij de organisatie	Invloed op de besluitvorming van de organisatie	Belang	Behoefte
Klanten	++	--	Beschikbaarheid van hulpverlening wanneer deze noodzakelijk is.	Toegang tot hulpverlening waarin verschillende vormen van zorg aanwezig zijn en die gericht is op maatwerk.
Gemeenten	+	++	Zorgaanbieder welke zorg kan bieden die is geïndiceerd door de gemeente.	Uitvoering van zorg binnen de gestelde eisen en richtlijnen zoals opgesteld in inkoopbeleid.
Overheid	-	++	Beschikbaarheid van zorg voor inwoners van Nederland	Uitvoering van zorg die voldoet aan wet- en regelgeving zodat juiste zorg beschikbaar is.
Medisch domein	+	+-	Gezondheidsbevordering van cliënten in de breedste zin van het woord	Afstemming en inzet van effectieve en efficiënte zorg zodat hulpvraag verminderd
Zorgverzekeraar	+-	++	Efficiënte, kwalitatief goede zorg, tegen een zo laag mogelijk tarief	Uitbreiding van aanbod zodat verzekerden kunnen worden bediend naar vraag
Beroepsverenigingen	-	-		Uitbreiding van de beroepsgroep
NBEC	-	-	Verhogen omzet	
Mantelzorgers	++	--	Efficiënte inzet van zorgverlening voor hun familie/naasten.	Duidelijke afstemming en overleg om passende zorg te realiseren.
Concurrenten	--	-	Aanbod van zorgverlening om cliënten in de regio te kunnen bedienen van zorg	
Ketenpartners	+	-	Samenwerking voor completeren zorg cliënt	Goede en duidelijke communicatie over en weer
Leveranciers	+	-	Creëren van omzet	Vaste leverancier, waardoor stabiele verkoop van middelen en materialen ontstaat
Opleiding & Scholen	+-	--	Opleidingsplaatsen leerlingen en stagiaires	Afstemming rondom leerproces van de leerlingen/stagiaires
IGZ	--	++		Zorg die voldoet aan de gestelde eisen, wet- en regelgeving

GWL	-	+-	Verhogen van de omzet	Aftstemming ziekteverzuim
Zoutewelle	-	+	Verhogen van de omzet	Aanvoer van benodigde gegevens en afstemming t.a.v. financiële gezondheid.
Directie	++	++	Uitbreiding van aanbod dienstverlening	Toezicht op kwaliteit, financiën en juiste uitvoering van de dienstverlening
Amare Beheer	++	++	Uitbreiding zorgaanbod	Management van huidige en nieuwe vormen van dienstverlening
Werknemers	++	+	Inkomsten	Prettige werkgever, met ruimte voor ontwikkeling en uitdaging en inzet van kwaliteiten
Raad van Bestuur	++	++	Verantwoordelijk voor kwaliteit van bedrijfsvoering	Zicht op en afstemming met uitvoering dienstverlening en bedrijfsmanagement

Het volgende overzicht bevat de stakeholders en een schematische weergave van hun rol voor de organisatie.



1.6 Speerpunten 2017-2022

Uitbreiden van zorgaanbod op gebied van dagbesteding en behandeling

Op het gebied van dagbesteding merkt Amare op dat er in de regio weinig mogelijkheden zijn voor cliënten die zogezegd 'tussen wal en schip' vallen. Het betreft cliënten die niet in staat zijn deel te nemen aan de reguliere arbeidsmarkt maar wel behoefte hebben aan een bepaalde dagstructuur.
Op het gebied van behandeling heeft Amare gedurende 2018 vorm gegeven aan het proces en aan de verschillende vormen van behandeling die (ook) vanuit een basisregistratie Orthopedagoog geboden mogen worden. De komende jaren wil Amare zich graag verder onderscheiden door behandeling aan te kunnen bieden op specifieke thema's, zoals hechting en echtscheiding. Daarnaast willen zij graag specifieke vormen van behandeling en specialismen (psychiatrische consulten) aan kunnen bieden waarop bij andere aanbieder een lange wachtlijst bestaat. Hierbij kan gedacht worden aan CGT, EMDR en systeemtherapie.

- → Door te inventariseren waar de behoefte van cliënten ligt op het gebied van dagbesteding
- → Door intern een werkgroep aan te stellen die deze gegevens bundelt en omzet in een passend plan voor de dagbesteding. Hierbij is het belangrijk vraag gestuurd te werken, zodat de vorm van dagbesteding aan zal sluiten bij de wensen en verwachtingen van de cliënt en diens systeem.
- → Door medewerkers te scholen op een specifiek deel van de behandeling, zodat de deskundigheid van deze medewerkers wordt bevorderd.

Naamsbekendheid genereren binnen het medisch domein

In 2017 is Amare gestart met het aanbieden van behandeling aan haar cliënten, dit heeft zich voortgezet in 2018 en blijft zich ontwikkelen. Voornamelijk de combinatie van het uitvoeren van diagnostisch onderzoek en de adviezen die hieruit naar voren komen direct kunnen oppakken in een behandeltraject of ambulante begeleiding wordt als meerwaarde gezien. Bij een aantal partners is bekend dat Amare een totaal aanbod heeft op dit gebied, echter liggen er mogelijkheden om deze bekendheid bij andere partners te vergroten.

- → Door het plegen van acquisities door een behandelaar bij diverse huisartsen.
- → Door het uploaden van een bedrijfsfilm die zichtbaar is op de wegwijzer binnen de regio Hart van Brabant.
- → Er zijn zg. huisartsenfolders gemaakt welke zijn verspreid binnen de hiervoor bedoelde plaatsen en in onze relatieboxen zijn toegevoegd.

Dagactiviteiten doelmatiger en efficiënter wegzetten

Op dit moment biedt Amare verschillende vormen van zg. groepsmodules aan, voor kinderen en jeugdigen in verschillende leeftijdscategorieën en met verschillende thema's. Hier hebben we voor gekozen aangezien er een duidelijk zichtbare discrepantie opgemerkt werd tussen de wensen en verwachtingen van de cliënt en diens ouders enerzijds en de eisen vanuit het resultaat gericht werken dat centraal staat binnen de regio anderzijds. Hiervoor zijn diverse modules ontwikkeld waarin gedurende een aantal bijeenkomsten per module gewerkt kan worden aan het desbetreffende thema. Er wordt motivatie en inzet verwacht van de cliënten, maar ook ouders worden erbij betrokken. De cliënten dienen ook thuis

gerichte oefeningen te maken welke in de volgende bijeenkomst zal worden behandeld. Na afloop krijgen de deelnemers een certificaat van deelname.

Wachtlijsten voorkomen

Amare staat al jaren voor maatwerk en heeft als streven cliënten te kunnen blijven bieden waar zij op dat moment behoefte aan hebben. Tot op heden heeft Amare geen wachtlijst ontwikkeld, omdat zij van mening is dat cliënten behoefte hebben aan zorg op het moment dat zij een zorgaanvraag doen. Op het moment dat zij op een wachtlijst worden geplaatst, bestaat het risico dat in de tussenliggende tijd de zorgvraag groter wordt en de motivatie voor het accepteren van zorg afneemt, waardoor de zorgvraag een grotere beschikking behoeft. Dit bewaken we door clientgericht te werken door o.a. :

- → Het personeelsbestand lineair te laten groeien met de zorgvraag.
- → Door casussen af te sluiten op het moment dat het resultaat is behaald zodat medewerkers ruimte in hun agenda krijgen voor nieuwe zorgaanvragen.

Deskundigheid bij medewerkers vergroten

Op dit moment bestaat het medewerkersbestand van Amare voornamelijk uit HBO- en WO- geschoolde medewerkers op het gebied van (ortho)pedagogiek. Zij zijn breed opgeleid en hebben ervaring en algemene kennis op verschillende gebieden. Om de effectiviteit en kwaliteit van de zorg te verbeteren is ervoor gekozen de komende jaren te investeren in het vergroten van de ervaring en kennis op specifieke gebieden, zoals EMDR, CGT, Kindermishandeling en huiselijk geweld.

- → Door het scholingsaanbod binnen Amare verder te vergroten en op deze wijze de expertise van medewerkers te bevorderen.
- → Door te kijken naar neventaken die medewerkers kunnen oppakken om hun kennis op specifieke gebieden te vergroten.

Wonen

Amare heeft contact met een projectontwikkelaar voor het ontwikkelen van een plan om een woonvoorziening met 24 appartementen te creëren voor WLZ cliënten. Daarnaast is een plan voor het openen van een medisch kinderdagverblijf en een kinderhospice in ontwikkeling.

- → Door in contact te blijven met de projectontwikkelaar over bovenstaande ideeën.
- → Door op zoek te gaan naar financiële bronnen die het mogelijk maken te nieuwe vormen van zorgverlening te realiseren.
- → Door op zoek te gaan naar een passende locatie om de hierboven benoemde faciliteiten te starten.
- → Door nieuwe professionals aan te trekken die verantwoordelijk worden voor de uitvoer van deze nieuwe vormen van zorgverlening.

Tevens hebben we sinds oktober 2018 de beschikking over een viertal woonplekken in een woning in Drunen voor begeleid / beschermd wonen voor 18+ jongeren. Dit vind plaats met 24-uurs bereikbaarheid. Er wordt een bepaalde mate van zelfstandigheid verwacht van de cliënten en een doorgroei. Dit betekend dat het geen permanente woonplek zal worden voor de jongeren maar dat er een doorstroom noodzakelijk is.

Hiernaast hebben we vanaf 1 februari 2019 ook een viertal studio's in Waalwijk tot onze beschikking, ook voor 18+ cliënten welke tevens een bepaalde mate van zelfstandigheid bezitten. Ook hier geldt dat er 24-uurs bereikbaarheid is en er een doorstroom noodzakelijk is indien haalbaar.

2. ORGANISATIESCHEMA

3. Bouwsteen 1: De individuele client

Door het bieden van zorg binnen de eigen leef en woonomgeving van de client kan er zorg op maat geboden worden en kan de client zichzelf zijn bij Amare.

Per client hebben we bij Amare zicht op:

- De actualiteit van het zorgplan
- Het waarmaken van afspraken
- Aandachtspunten rond veiligheid en gezond
- Het ervaren van kwaliteit van bestaan
- Betrokken verwanten bij zorg- en dienstverlening

Norm	Amare
Halfjaarlijkse evaluatie van het plan is de regel; op voorstel van de client – of in overleg met de wettelijke vertegenwoordiger – wordt regelmatig gekozen voor jaarlijkse evaluatie.	Omdat de keuze van de client leidend is vinden er meerdere malen per jaar evaluatiegesprekken plaats waarbij dit aan de orde komt. Als er signalen zijn vanuit de client, diens vertegenwoordiger of vanuit de betrokken begeleiding waaruit blijkt dat de client zich niet prettig voelt binnen de geboden zorg of de plaats waar deze zorg geboden wordt, worden hierop gesprekken gevoerd en waar nodig, in overeenstemming met de client, naar een beter passende vorm van zorg of passende woonplek gezocht. De geboden zorg zal doorgaans thuis plaatsvinden, maar binnen Amare bestaat ook de mogelijkheid om deze zorg in een beschermde woonvoorziening te bieden. Amare werkt met een tweemaandelijkse evaluatie waarbij de voortgang van de inzet van zorg wordt geëvalueerd. De evaluatie is aangepast op clientniveau door gebruik te maken van smileys. De uitkomsten waar verbeterpunten aan de orde zijn worden in het teamoverleg besproken.
Met de persoonlijke begeleider en/of behandelaar wordt gekeken naar de uitvoering van de gemaakte afspraken, naar de gewenste alertheid op kwetsbaarheden, ook naar mogelijke verbetering van de kwaliteit van bestaan.	Omdat gesprekken die hierop betrekking hebben regelmatig plaatsvinden, blijven zowel de client als begeleiders kritisch tijdens het vormgeven van de meest passende vorm van zorg. Door de professie van de begeleiders kunnen zij aan de hand van signalen ook zelf de client attenderen op mogelijke veranderingen in de zorg die beter passend zouden kunnen zijn binnen de individuele situatie van de client. Helpend hierbij zijn gerichte vragen passend binnen een van de acht domeinen die worden gehanteerd binnen de GZ, namelijk deelname aan de samenleving.
Het ondersteuningsplan is een houvast voor de client (gemaakte afspraken). Het geeft weer wat de client belangrijk vindt. Het is tegelijk een hulpmiddel voor zorgverleners (wat staat ons te doen)	Wij werken vanuit het 8-fasenmodel, waarbinnen een individueel traject de eigenheid en voorkeuren van de client een belangrijke rol spelen. Binnen de clientbenadering wordt gebruik gemaakt van motiverende gespreksvoering, waardoor cliënten gemotiveerd raken hun problemen aan te willen pakken. Daarnaast zal er sprake zijn van een meebewegend karakter. Het gebruik van eenvoudige taal en eventuele ondersteuning van communicatiemiddelen spelen hierbij een belangrijke rol. Om de kwaliteit van bestaan te verbeteren, wordt naast het feit dat de client zich gehoord en gezien voelt door de

	professional, aandacht besteed aan overgewicht, dat binnen de zorg voor verstandelijk gehandicapten een groeiend probleem is.
Kernpunten uit het multidisciplinair behandelplan – punten die relevant zijn voor dagelijkse zorg en ondersteuning – zijn beknopt opgenomen in het ondersteuningsplan.	Vanwege de complexe problematiek van de client verloopt de voortgang soms moeizaam. Daarnaast kost het inslijten en generaliseren van gedrag relatief veel tijd. Het aansturen en bijstellen van het zorgplan aan de hand van gegevens gedeeld door alle betrokken partijen is daardoor een voortdurend aandachtspunt.

3.1 Terugkijkend op 2017

In 2017 zijn er een aantal ontwikkelpunten opgesteld. Hieronder zijn deze punten kort vermeld samen met de manier waarop hier het afgelopen jaar aan gewerkt is.

- *'Vanwege de complexe problematiek van de cliënt verloopt de voortgang soms moeizaam. Daarnaast kost het inslijten en generaliseren van gedrag relatief veel tijd. Het aansturen en bijstellen van het zorgplan aan de hand van gegevens gedeeld door alle betrokken partijen is daardoor een voortdurend aandachtspunt.'*
  Collega's zijn hier tijdens het teamoverleg meerdere malen op alert gemaakt. Elke drie maanden wordt er geëvalueerd op de ingezette zorg. Indien er iets in de situatie van de cliënt of diens systeem wijzigt wordt dit zowel aangepast in het zorgplan als teruggekoppeld aan de verwijzer. Dit blijft een aandachtspunt ook voor komend jaar.

- *'De variatie in dagbesteding vergt meer inspanning om dit binnen of buiten Amare mogelijk te maken. Op dit moment is het aanbod binnen Amare ontoereikend. Er zal naar samenwerkingen met partners in de omgeving worden gezocht.'*
  Er is in de regio gekeken naar potentiele samenwerkingspartners op dit gebied. In kwartaal 1 van 2019 zal er een samenwerking gaan plaats vinden met dagbestedingsproject ''t Bakhuys' te Nieuwkuijk. Dit is een vorm van dagbesteding gericht op land en tuinbouw enerzijds en het werken in de bakkerij anderzijds.
- *Het is moeilijk om eventuele behandeling aan cliënten te borgen binnen Amare gezien de gerichte doelgroep WLZ cliënten die bij Amare in zorg zijn. Hierdoor is het niet haalbaar om een specialistische behandeling in te zetten en bijscholing vorm te geven. Daarom zal een goede samenwerking worden gezocht met partners uit te buurt die gespecialiseerd zijn in behandeling aan cliënten vallend binnen de WLZ'.*
  Er is het afgelopen jaar een samenwerking gezocht met ASVZ op het moment dat behandeling noodzakelijk was binnen trajecten. Indien gewenst en noodzakelijk heeft Amare overbruggingszorg geboden aan deze cliënten.

3.2 Ontwikkelpunten

- Wanneer er sprake is van complexe problematiek binnen een gezin en er meerdere partijen betrokken zijn tijdens het gesprek kan het in een aantal gevallen onduidelijk zijn wie de regie neemt en doorpakt wanneer dit nodig is zodat er aan de kernproblematiek gewerkt kan blijven worden. Hiervoor is het belangrijk het sociale netwerk nog meer te betrekken en assertiever te reageren als hulpverlener zodat de cliënt eigen van de situatie wordt en blijft.
- Er zijn veel middelen op kantoor (boeken, spelen, methodes) en er is veel kennis binnen het team. Het is niet voor iedereen duidelijk welke middelen het best in te zetten zijn bij een bepaalde problematiek en/of welke collega welke kennis heeft zodat je de expertise van elkaar kunt inzetten.

4. Bouwsteen 2: Cliëntervaringen

Amare hecht veel waarde aan de kwaliteit van de zorg aan de client. Het gaat tenslotte om het welzijn van onze client. Daarom is het van belang de cliënttevredenheid en ervaringen van de client te meten om zo de kwaliteit van de geleverde zorg te kunnen borgen.

4.1 Doelrealisatie

Door gebruik te maken van het interactieve zorgportaal behoud de client eigen regie. Doordat de voortgang regelmatig gescoord wordt in de vorm van doelrealisatie (GAS-score) hebben de client en diens informele en professionele netwerk zicht op de voortgang en eventuele veranderingen ten behoeve van een meer effectiever aanbod.

4.2 Cliënttevredenheid

Eind 2016 heeft Amare wederom een clienttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Het gemiddelde eindcijfer van dit onderzoek was een 8,2. Een prachtig resultaat waar we trots op zijn.

In 2018 is de clienttevredenheid gemeten door middel van de zogenaamde ZIN-lijsten. Op deze lijsten worden de begeleidingsuren bij de client geregistreerd en na afloop van een periode voor akkoord ondertekend door de client of diens wettelijke vertegenwoordiger. Onderaan deze lijst geeft de client zijn of haar beoordeling over de begeleidingsmomenten door middel van de scores: Onvoldoende, Neutraal, Voldoende, Ruim Voldoende, Goed.

Uit de scores op de ZIN lijsten blijkt dat de ingezette zorg in 2018 door de cliënten gemiddeld als “Goed” wordt ervaren. Uit de 1917 ingevulde lijsten is de gemiddelde score:

Score	Aantal	percentage
Onvoldoende	1	0,05%
Voldoende	77	4,02%
Neutraal	728	37,98%
Ruim Voldoende	223	11,63%
Goed	888	46,32%

Tevens wordt bij het afsluiten van de zorg door de client het Formulier Einde zorg ingevuld. Op dit formulier wordt de tevredenheid gemeten volgens de Outcome Scale van de VNG. De client geeft aan waarom de zorg is beëindigd of de client voldoende hulp heeft gehad om zelf verder te kunnen en er wordt gevraagd om een rapport cijfer. De gegevens op dit formulier worden geregistreerd in ONS. Twee keer per jaar wordt door het CBS (Centraal Bureau Statistiek) een rapportage opgevraagd van deze gegevens. De Regio Hart van Brabant maakt ook gebruik van deze gegevens om onze client tevredenheid te weten. Het gemiddelde rapportcijfer van 2018 vanuit de uitvraag van het CBS is 8,2 (1e half jaar 2018 het gemiddelde cijfer 8 en het 2e half jaar het gemiddelde cijfer 8,4)

4.3 Terugkijkend op 2017

Amare is trots op de tevredenheidscijfers. Mede door gebruik van de ZIN-lijsten is er steeds een actueel zicht op de clientervaringen waardoor we daar, indien nodig, snel op kunnen bijsturen.

4.4 Ontwikkelpunten

In september 2019 wordt de clientervaring onder alle cliënten van Amare gemeten middels een van de methodieken uit de Instrumenten Waaier. Amare onderzoekt momenteel welke methode het best passend is binnen de organisatie. De resultaten van deze metingen wordt gecommuniceerd in de kwaliteitsrapportage over 2019.

5. Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams

5.1 Verantwoording

Amare Zorgcoaching vindt het meten van de kwaliteit binnen het team belangrijk, maar nog belangrijker is dat dit gepaard gaat met kwaliteitsverbetering.

In 2018 is Amare begonnen met zelfreflectie binnen het team. Op deze manier kijkt het team op interactieve wijze samen naar wat goed gaat in de zorg- en dienstverlening en welke ontwikkelpunten er nog liggen voor het team. De teamleden zijn in december met elkaar het gesprek aangegaan over het thema "Het beste uit de client halen" middels de geeltjes-methode (zie 5.2). Er is voor deze methode gekozen omdat ieder teamlid zijn/haar input kan geven en iedereen aanbod komt. De overige thema's zullen in de loop van 2019 aan bod komen.

5.2 Geeltjes-Methode

De teamleden ontvangen 4 groene en 4 rode post-its. Op de groene post-its wordt vermeld wat er goed gaat en op de rode post-its worden de ontwikkelpunten geschreven. Ieder teamlid schrijft de 8 belangrijkste dingen op. Hierna wordt er in duo's gesproken over de onderwerpen op de post-its. In overleg wordt nu bepaald welke tops en welke ontwikkelpunten het belangrijkst zijn. Hierna volgt een groepsgesprek over de tops en de ontwikkelpunten.

5.3 Thema's

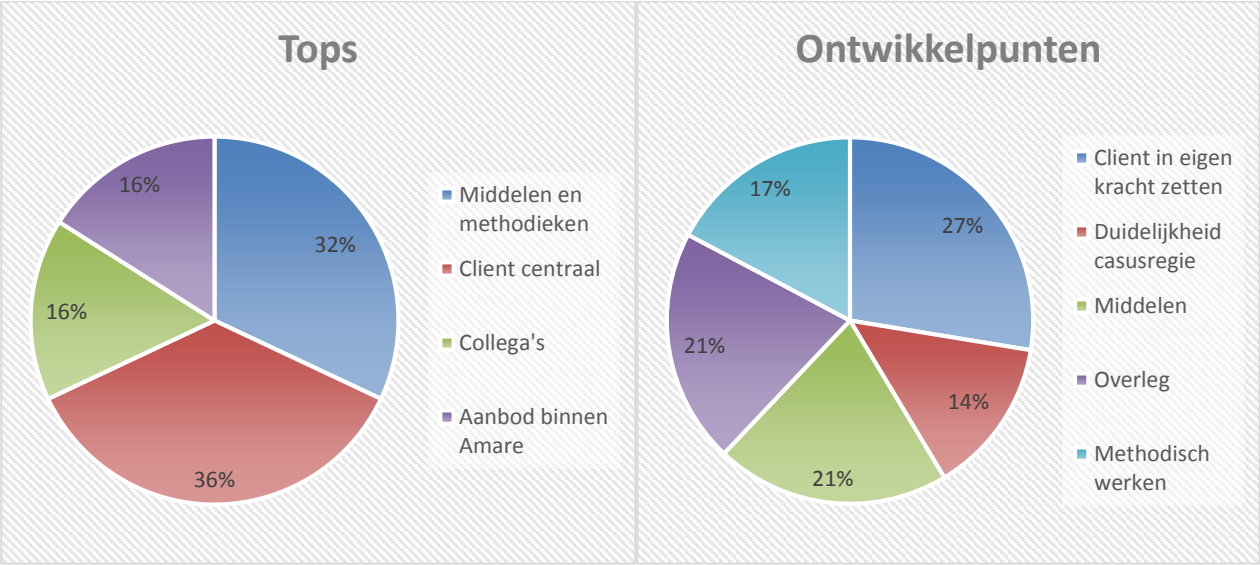
In 2019 worden middels zelfreflectie de onderstaande vier thema's binnen het team besproken:

- Zorg- en dienstverleningsproces: Intakes, samenwerking met verwanten/netwerk, hulpverleningsproces (zorg starten, zorg bieden, zorg afronden en eventuele nazorg), samenwerking tussen behandelteam en ambulant begeleiders, samenwerking met andere zorgaanbieders in een casus (onderaannemerschap), privacy.
- Het beste uit de cliënten halen: methodisch werken, middelen die we in kunnen zetten, client in eigen kracht zetten, netwerk betrekken, eigen regie van de client centraal stellen, MDO/intern overleg m.b.t. cliënten, werkrelatie tussen de medewerker en cliënten.
- Veilige zorg: risico's in kaart brengen door middel van de ARIH, medicatie veiligheid, veiligheid van medewerkers waarborgen (agressie, seksueel grensoverschrijdend gedrag), kindermishandeling/ huiselijk geweld = werken vanuit de meldcode.

- Het beste uit jezelf halen: werkplezier bij Amare, onderlinge samenwerking tussen de teams, organisatiecultuur, teamoverleg, inzet van scholingsmogelijkheden, trainingen, mogelijkheid tot werkbegeleiding, wat doen we goed als team en wat kan beter?

5.4 Resultaten

De resultaten uit de teamreflecties worden gebruikt om binnen het team kwaliteitsverbetering te realiseren. Hieronder worden de resultaten van de teamreflectie "Het beste uit de client halen" weergeven.



Toppers:

- Middelen en methodieken: Er zijn veel spellen en methodieken bij Amare aanwezig die erg bruikbaar zijn in de begeleiding. Het wordt binnen het team erg gewaardeerd dat als er middelen en/of methodieken nodig zijn hier snel actie in genomen wordt.
- Client centraal: Binnen Amare wordt resultaatgericht gewerkt. Door de casusregisseurs worden duidelijke resultaten voor de client gesteld, waarbij samen met de client wordt gekeken naar de mogelijkheid om de eigen kracht te versterken. De zorgplannen worden samen met de client geschreven. Er zijn binnen Amare veel mogelijkheden om de zorg passend vorm te geven en er is veel ruimte voor nieuwe ideeën. De zorg wordt regelmatig met de client geëvalueerd, zowel tijdens de begeleidingsmomenten als middels de ZIN lijsten waarop de client maandelijks een beoordeling geeft over de ontvangen zorg. De client heeft altijd inzage in zijn / haar dossier.
- Collega's: Er wordt binnen het team ervaren dat collega's altijd voor elkaar klaar staan, er wordt altijd meegedacht waardoor je bruikbare tips en adviezen krijgt. Positieve instelling van alle medewerkers.
- Aanbod: Binnen Amare is veel expertise. De vele verschillende vormen van begeleiding en behandeling zoals Brainblocks wordt als zeer positief ervaren binnen het team. Tevens wordt het

binnen het team erg gewaardeerd dat er binnen Amare geen wachtlijsten zijn voor zowel behandeling als begeleiding. Cliënten met dezelfde zorgvraag worden bij elkaar gebracht in een training (modules) en is binnen Amare ruimte om tijdens het begeleidingsmoment cliënten samen te begeleiden met een gezamenlijke vraag, hobby of interesse, uiteraard passend bij de resultaten.

Ontwikkelpunten:

- Client in eigen kracht zetten: netwerk betrekken, client als regie houder versterken, assertiever reageren als hulpverlener zodat de client eigenaar van zijn probleem wordt.
- Duidelijkheid casusregie: Wanneer er meerdere partijen betrokken zijn in een casus kan het in een aantal gevallen onduidelijk zijn wie de regie neemt en doorpakt wanneer dat nodig is zodat er aan de kern gewerkt kan blijven worden.
- Middelen: Er zijn veel middelen op kantoor (boeken, spelen, methodes) en er is veel kennis binnen het team. Het is echter niet voor iedereen duidelijk welke middelen het best in te zetten zijn en/of welke collega welke kennis heeft zodat je de expertise van elkaar kunt inzetten.
- Overleg: Het team zo graag meer interne overleg mogelijkheden willen. Door de volle agenda's bij het behandelteam is het lastig om MDO's in te plannen. Tevens is het niet altijd duidelijk bij wie men het beste terecht kan voor overleg.
- Methodisch werken: Binnen het team wordt aangegeven dat men nog meer methodisch wil werken, meer vaste lijn in het hulpverleningsproces houden en inzet evalueren, resultaten in het oog houden. De methodieken doelgerichter inzetten.

5.5 Ontwikkelpunten

De resultaten uit de teamreflectie worden teruggekoppeld aan het management. Tijdens het teamoverleg worden de resultaten met het team besproken. De organisatie van de teamreflecties bekijkt de uitkomst en overlegt hoe de ontwikkelpunten onder de aandacht van het team gebracht worden. Hierbij kan gedacht worden aan een presentie in het team om de ontwikkelpunten aan te pakken, het aanpassen van protocollen of een externe scholing. Dit wordt verwerkt in een PDCA cyclus om de voortgang te kunnen blijven monitoren.

Ieder jaar worden zelfreflectie thema's opnieuw besproken om zou met elkaar en van elkaar te blijven leren, en daar waar nodig de kwaliteit continue te verbeteren.

6. Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie

6.1 Algemeen

Gezien de groei van Amare en de veranderingen binnen de zorg heeft de directie vooral focus gehad om het primaire proces in goede banen te leiden, waarbij de rode draad hierin het inkoopproces en de financieringsstroom is geweest. In 2018 heeft de directie van Amare zich laten adviseren over hoe zij het beste om kan gaan met deze groei en de ambities om de processen binnen Amare werkbaar te maken en te behouden. Amare heeft zich hierin laten adviseren door:

- Team van Erne Coaching & Advies
- Dhr. M. van Rosmalen, Coaching Training & Advies
- Dhr. A. van Wezel, Com4tec B.V.

6.2 Resultaten 2018

KPI's van 2018 zijn meegenomen naar 2019. Vanuit de adviezen is duidelijk geworden dat door de sterke groei van Amare Zorgcoaching het houden van focus op zaken lastig is. Hierdoor werd te veel ad hoc gewerkt, wat resulteerde in steeds meer taken voor de directie. De directie is meer gaan denken in processen en haalbaarheid. Dit heeft onder andere geresulteerd in het delegeren van werkzaamheden en het opzetten van projectgroepen. Tijdens het maandelijkse managementoverleg komt men nu beter tot besluitvorming en een juiste strategie.

Nieuwe verwachtingen van gemeentes creëerden daarna een toenemende werkdruk. Het resultaatgericht werken met bijbehorende financiering heeft Amare doen besluiten intern 2 casusregisseurs aan te stellen. Deze casusregisseurs nemen de contacten en de bijbehorende beschikkingen met gemeentes en artsen grotendeels over. Hierdoor zijn wachtlijsten voorkomen en kon Amare Zorgcoaching de gewenste zorg blijven bieden.

Vanaf september 2018 is er een tweede hoofdbehandelaar in dienst getreden, een Orthopedagoog Generalist. De directie heeft met dit besluit ingespeeld op de signalen vanuit het behandelteam. De casussen werden complexer en de zorgvragen bleven binnenkomen waardoor de continuïteit van zorg met maar een hoofdbehandelaar niet gewaarborgd zou kunnen blijven.

In 2018 is Amare Zorgcoaching gestart met een wooninitiatief in Drunen. Dit betreft een woongroep voor vier cliënten. Tevens is Amare benaderd voor het realiseren van een wooninitiatief in Waalwijk. Hierin gaat het om vier zelfstandig wonen studio's in deze gemeente. De directie zag hierin mogelijkheden gezien de zorgvragen die zij voorbij zag komen. Om niet overhaast operationeel te gaan is er besloten een projectgroep te vormen. Deze projectgroep zorgt ervoor dat alle facetten geregeld zijn alvorens er cliënten kunnen gaan wonen en begeleiding ontvangen. Amare Zorgcoaching streeft naar 1 maart 2019 als startdatum.

6.3 Externe audit

In januari 2019 heeft de jaarlijkse externe audit van DNV GL plaatsgevonden voor het HKZ certificatieschema Gehandicaptenzorg 2015 .

Hieruit zijn de volgende positieve punten naar voren gekomen:

- Positieve feedback op Zorgkaart Nederland (zij het met nog een gering aantal respondenten)
- Monitoring tevredenheid cliëntensituatie via ZIN-lijsten, gaandeweg / in het zorgtraject
- Hoge tevredenheidsscores laten zich ook zien in de spiegelrapportage afgesloten trajecten
- Eigenzinnige, functionele en originele invulling van bepaalde systeemelementen; denk aan interne audits – hieraan is gekoppeld Zelfreflectie in teams (bouwsteen 3) op 4 specifieke thema's, tevens benoemd in het A3 Jaarplan Amare Zorgcoaching.
- Amare Zorgcoaching kent een bijzonder laag verzuimpercentage (<1%)
- Directie en management spannen zich in om organisatie, processen, informatie, communicatie zodanig in te richten dat stakeholders, waaronder cliënten en medewerkers tevreden blijven en doelen worden bereikt, met handhaving van de missie en visie van Amare Zorgcoaching.

Verbeterpunten

- Observatie: opgemerkt wordt dat het verslag directiebeoordeling 2018 alleen dan goed geduid en begrepen kan worden, indien gelezen in combinatie met de informatie uit het Handboek Kwaliteit (2.0, 2019); het -compacte- verslag in zichzelf is wat 'dun'; niet goed hieruit te halen is dat alle input-eisen van de HKZ-norm (zie 4.17.2) hierin aan de orde komen.

Conclusies:

- De belangrijkste auditdoelstellingen zijn bereikt en het auditplan is zonder essentiële wijzigingen uitgevoerd.
- In de eindbespreking zijn de belangrijkste bevinden gepresenteerd, besproken en overeengekomen.
- Er zijn geen belangrijke wijzigingen sinds de laatste audit. Amare Zorgcoaching ontwikkelt een tweetal locaties waar cliënten begeleid kunnen wonen.
- Er zijn strikt genomen geen non-conformistisch geconstateerd in deze audit; slechts een observatie. Hierop zal bij de volgende audit worden teruggekomen. Voor het overige is het managementsysteem beoordeeld als zijnde effectief en in overeenstemming met de normeisen.
- Het certificaat blijft geldig, nu geen non-conformistisch zijn vastgesteld tijdens de audit.
- De juistheid van de scope van certificatie is beoordeeld via verificatie van aspecten als organisatiestructuur, processen en producten/diensten. Conclusie is dat de scope passend is bevonden.

6.4 Conclusie / verbeteringen

De directie kijkt terug op een zeer proactief en leerzaam jaar. Er is meer aandacht ontstaan voor de processen die horen bij een sterk groeiende organisatie. En dat deze werkprocessen continue gemonitord moeten blijven en waar nodig worden aangepast om de bestaande kwaliteit te kunnen blijven waarborgen. De taken en werkwijze van opdrachtgevers verandert waardoor er nieuwe functies ontstaan. Er is voor gekozen dit proces langzaam en stapsgewijs vorm te geven om zo de overhead inzichtelijk en beheersbaar te houden. De directie is ervan overtuigd dat dit nodig is om vervolgstappen te kunnen maken in 2019. Het is belangrijk dat er duidelijkheid komt richting de werkvloer en zij meegenomen wordt in het proces.

Uit ervaringen van de cliënt (bouwsteen 2) blijkt dat deze tevreden is over de zorg die Amare biedt en dat zij transparant zijn in wat de cliënt mag verwachten van Amare maar ook wat Amare van de cliënt verwacht op het gebied van inzet en regie (bouwsteen 1). Er wordt continue geëvalueerd op de tevredenheid alsmede de voortgang binnen processen. Daarnaast wordt ook binnen het team jaarlijks geëvalueerd hoe zij vinden dat het gaat, door onder andere de thema's 'het beste uit jezelf halen' en 'het beste uit de cliënt halen'. Uit deze teamreflectie komt naar voren wat goed gaat en waar eventueel verbeterpunten liggen.

Door als management al deze gegevens te bundelen en hierover met elkaar in gesprek te gaan leert het team van elkaar en zorgt dit voor de cliënt voor effectievere en efficiëntere zorg die zich ook in 2019 nog verder zal gaan ontwikkelen.

7. Publieksinformatie

Amare heeft een korte versie in begrijpelijke taal op haar website waarin onze ontwikkelpunten zichtbaar zijn.

Namens de directie van Amare Zorgcoaching B.V. geef ik hierbij formeel akkoord op de juistheid en volledigheid van de aangeleverde kwaliteitsgegevens voor de indicatoren Gehandicaptenzorg over verslagjaar 2018.

Mevr. M.T.A.J. Kivits

Naam: Klant
Reden: Bevestigd
Datum: 2019.05.21 14:12:18 CEST

Directie / Bestuurder

Amare Zorgcoaching B.V.