

Jaarplan Amara Zorg 2023



Amaradulce. Nadat de paarse bloemen uitgebloeid zijn ontstaan de rode bitterzoete vruchten.

Geschiedenis van Amara Zorg

Amara Zorg werd opgericht door mevrouw Moniek van Oostrom en de heer Thijs Boer in juni 2020. Beide oprichters hebben een achtergrond in de zorgethiek, verkregen door hun studie aan de Universiteit voor Humanistiek in Utrecht. Amara Zorg werd geconstrueerd op basis van deze zorgethische visie, die ten grondslag ligt aan de kernwaarden en operationele aanpak van de organisatie.

De visie van Amara Zorg is gericht op het creëren van een omgeving waarin de zorgrelatie tussen de cliënt en zorgverlener de centrale focus vormt. Deze filosofie accepteert de onvermijdelijke menselijke conditie en benadrukt dat onze zorg, vanuit deze relatie, niet alleen bedoeld is om het lichaam te helen, maar ook om troost en steun te bieden aan de ziel.

Amara is afgeleid van de plant Amaradulce. De bessen van deze plant, hoewel giftig, hebben een bitterzoete smaak. Dit weerspiegelt de bitterheid en giftigheid van het leven, zoals het noodlot dat ons allen onvermijdelijk treft, maar ook de zoetheid van onze zorg - het liefdevolle maatje dat niet alleen zorg draagt, maar ook aan uw zijde blijft lopen.

Amara Zorg is daarom een metafoor voor onze toewijding aan holistische, empathische zorg, die niet alleen zorgt voor de fysieke behoeften, maar ook de emotionele en spirituele welzijn van onze cliënten ondersteunt.

Visie

Het leven kenmerkt zich door zijn onvoorspelbaarheid en kan gepaard gaan met ziekte en lijden. Hoewel we dergelijke omstandigheden niet kunnen veranderen of voorkomen, zijn we wel in staat om naast u te staan tijdens deze uitdagende tijden en ervoor te zorgen dat u zorg ontvangt op een zeer persoonlijke wijze waarbij u nooit alleen bent.

Onze uitgangspunten tijdens de zorgverlening zijn als volgt:

- Onze zorgprofessionals voorzien in alle benodigde zorg die u vereist.
- U ontvangt zorg van een professional waarmee u een goede verbinding heeft en iemand die u goed kent.
- We stemmen de zorg af op uw specifieke levenssituatie.

Onze kernwaarden omvatten zorgzaamheid, liefde, vrijheid en dienstbaarheid.

Een uitgewerkte metafoor van onze visie wordt gepresenteerd in Bijlage 1, uitgedrukt als een "Groentesoep Metafoor".

Missie

Onze strategische doelstelling voor 2023 is het bereiken van een maandelijkse omzet van 250.000 euro. Met deze omvang van inkomsten hebben we de robuuste structuur om

contracten aan te gaan met zorgverzekeraars en een hoogwaardige, ondersteunende overhead te realiseren. Meer details zijn te vinden onder het kopje "Doelstellingen 2023".

Op het gebied van zorg is onze missie om een organisatie te zijn die bijdraagt aan de realisatie van de hierboven beschreven visie. Meer details zijn te vinden onder het kopje "Doelstellingen 2023".

Diensten die wij verlenen

1. **Persoonlijke Verzorging** Persoonlijke verzorging omvat onder andere assistentie bij het wassen, douchen, aankleden, aan- en uittrekken van steunkousen, evenals ondersteuning bij de toediening van medicatie, hulp bij eten en drinken, en bijstand bij toiletbezoek.
2. **Verpleging** Onze verpleegkundige diensten omvatten wondzorg, katheterzorg, injecties en het verwisselen van sondes. Daarnaast bieden we zorg in hoog-complexe zorgsituaties, zoals bij terminale zorg.
3. **Individuele Begeleiding** De individuele begeleiding omvat onder andere het bieden van structuur in het dagelijks leven bij cliënten thuis, samen koken, begeleiden naar ziekenhuisafspraken, ondersteuning bij het op orde houden van administratie, en samen bellen naar instanties. Dit is mogelijk op basis van een WLZ-indicatie.

Uitsluitingen

zorg die niet valt binnen onze diensten

Amara Zorg verleent zorg aan volwassen individuen die door lichamelijke en/of psychische klachten niet in staat zijn om deel te nemen aan de maatschappij of om voor zichzelf te zorgen. Voorbeelden van dergelijke klachten zijn dementie, verminderde mobiliteit en ziekte. Tijdens het intakegesprek wordt in samenwerking met de persoon gekeken naar de ondersteuningsbehoeften en of, en hoe Amara Zorg hieraan kan bijdragen. Echter, niet elke zorgvraag kan door Amara Zorg worden beantwoord. Bij hulpvragen die niet direct gerelateerd zijn aan de hierboven beschreven producten en diensten, worden cliënten doorverwezen naar instanties die hen wel kunnen ondersteunen.

Ongeplande zorg of gedragsproblematiek

Daarnaast zijn wij niet in staat om zorg te bieden aan cliënten die veel ongeplande zorg nodig hebben of die, naar inzicht van de wijkverpleegkundige, niet meer veilig thuis kunnen wonen. Cliënten kunnen tijdens de zorgverlening veranderen of gedrag vertonen dat zich na de intake ontwikkelt, waardoor Amara Zorg mogelijk niet langer de gevraagde zorg- en dienstverlening kan bieden. In deze gevallen wordt de cliënt hierover geïnformeerd en krijgt deze ook de kans om zijn of haar gedrag aan te passen. Als dit niet gebeurt, wordt er samen met de cliënt gezocht naar een passende oplossing.

Beperkingen van Vrijheid

Als zorginstelling heeft Amara Zorg hoofdzakelijk te maken met cliënten die vrijwillig zorg ontvangen. Er kunnen echter omstandigheden ontstaan waarin cliënten zich niet volledig

kunnen vinden in de aangeboden zorgverlening, of waarin er na overleg met cliënten, mantelzorgers en andere zorgverleners wordt besloten tot de implementatie van zorgmaatregelen die vrijheidsbeperkend kunnen werken voor de betrokken cliënten. Het beleid van Amara Zorg aangaande vrijheidsbeperkende maatregelen is dat onze medewerkers doorgaans geen dwangzorg leveren. Gezien de aard van onze doelgroep en onze operationele methoden, is de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen in de meeste gevallen niet compatibel met onze benadering van zorgverlening. Cliënten die noodzakelijk dergelijke zorg behoeven, zullen worden doorverwezen naar andere zorginstellingen die beter uitgerust zijn om de benodigde zorg te bieden. In het geval dat een partnerorganisatie zorg levert aan een cliënt van Amara Zorg en vrijheidsbeperkende maatregelen toepast, wordt hiervan een melding gemaakt in het dossier van de betreffende cliënt.

Het beleid met betrekking tot vrijheidsbeperkende maatregelen kan in de toekomst mogelijk worden gewijzigd. De directie voert periodieke beoordelingen van het beleid uit en zal bij overwegingen om een nieuw standpunt in te nemen altijd het gesprek aangaan met zowel medewerkers als cliënten.

Context van de organisatie

In de context van de organisatie beschrijven wij de interne en externe issues die spelen voor Amara Zorg in Almere. Deze issues zijn relevant voor Amara Zorg, omdat zij kunnen leiden tot kansen of risico's.

Sterke en zwakke punten

De sterke en zwakke punten zijn de kenmerken van de organisatie of het product. Het gaat dus expliciet om de interne elementen.

Onze organisatie wordt hoog gewaardeerd door onze medewerkers. Ze genieten van een salaris dat één schaal hoger ligt dan het marktgemiddelde en hebben de mogelijkheid om hun professionele verantwoordelijkheden te vervullen in lijn met een visie die resonneert met hun persoonlijke waarden. Onze cliënten drukken eveneens tevredenheid uit over de door ons geleverde zorg. In plaats van strikt te focussen op regelgeving en beperkingen, streven wij ernaar de mogelijkheden te verkennen en te benutten. Het aantrekken van nieuwe cliënten en medewerkers vormt zodoende geen hindernis voor onze groei. Niettemin moeten we erkennen dat we als organisatie nog in onze kinderschoenen staan, wat betekent dat we onze processen nog volledig moeten stroomlijnen en waarborgen. Dit gebrek aan rijpheid kan leiden tot operationele haperingen en vertragingen, die de groei belemmeren. Bepaalde processen, zoals het aannemen en inwerken van nieuw personeel, worden door teamleiders en medewerkers als chaotisch ervaren. Deze ongeregeldeheid kan de bereidheid tot groei onder het personeel verminderen. Toekomstige inspanningen zullen gericht zijn op het verbeteren van deze processen om een soepeler en efficiënter functionerende organisatie te bevorderen.

Kansen en bedreigingen

De kansen en bedreigingen zijn de ontwikkelingen, gebeurtenissen en invloeden waaraan de organisatie onderhevig is. Hier gaat het dus expliciet om de externe elementen.

De huidige zorgmarkt biedt ons talrijke kansen, voornamelijk door de toenemende vraag naar zorgdiensten te midden van een vergrijzende Nederlandse bevolking. Bovendien biedt onze bescheiden organisatiegrootte ons het voordeel van flexibiliteit en de mogelijkheid om nieuwe beleidsmaatregelen met relatieve gemakkelijkerheid te ontwikkelen. We zijn in staat om snel te reageren op veranderingen in de markt en kunnen ons aanpassen aan het evoluerende zorglandschap.

Ondanks deze veelbelovende mogelijkheden, staan we ook voor significante uitdagingen. Een belangrijke bedreiging is de toenemende complexiteit van het navigeren door zorgverzekeringsregelgevingen als niet-gecontracteerde zorgverlener. Wij voorzien dat deze uitdaging in de komende jaren zal aanhouden en mogelijk zelfs zal intensiveren. Het is cruciaal voor onze organisatie om ons strategisch te positioneren en te anticiperen op deze veranderende dynamiek binnen het zorgverzekeringsstelsel.

Confrontatiematrix

In de confrontatiematrix staan de interne en externe elementen tegenover elkaar.

Wij zijn voornemens om optimaal gebruik te maken van onze sterktes om de kansen in de huidige markt te benutten. Ons doel voor dit jaar is om door te groeien tot een volwaardige organisatie met een maandelijkse omzet van 250.000 euro. Dit is realiseerbaar gezien de beschikbare cliëntenbasis en de bereidheid van nieuwe medewerkers om zich bij ons aan te sluiten.

Onze voornaamste zwakte ligt momenteel in het beheer van onze processen, wat de afsluiting van contracten bemoeilijkt. Het komt frequent voor dat zaken niet naar behoren functioneren, resulterend in gemiste deadlines. Dit is een probleem dat we moeten aanpakken om onze organisatorische efficiëntie te verbeteren.

We zijn ervan overtuigd dat ons gemotiveerde personeel een cruciale rol zal spelen bij het overbruggen van deze hiaten in onze processen. Met hun toewijding en de nodige begeleiding zijn we optimistisch dat we deze uitdaging kunnen aangaan en onze operationele effectiviteit kunnen versterken.

Strategieën

De volgende stap in het proces is de omzetting van de belangrijkste kwesties naar strategische vragen. De antwoorden op deze vragen vormen de basis waarop de te volgen strategie bepaald wordt.

Onze visie vormt onze voornaamste sterkte. Echter, onze interne processen tonen tekortkomingen, die als zwakte gedefinieerd kunnen worden. Indien we groei willen realiseren, is het noodzakelijk dat deze processen vloeiend verlopen. Na een initiële analyse blijkt dat deze tekortkomingen voornamelijk betrekking hebben op de instroom en doorstroom van nieuwe medewerkers. Daarnaast is het essentieel dat we onze visie levendig houden, aangezien deze onze voornaamste kracht vertegenwoordigt.

Op basis van de SWOT-analyse zijn de volgende punten naar voren gekomen:

1. Het is van essentieel belang dat we onze visie omarmen en actief inspanningen leveren om deze levendig te houden.
2. We dienen onze processen met betrekking tot het aannemen van nieuwe medewerkers te optimaliseren om een versnelling in onze groei te kunnen realiseren.

Belanghebbenden

Amara Zorg heeft de stakeholders, die relevant zijn voor het kwaliteitssysteem, in kaart gebracht. Deze worden hieronder beschreven. Relevante stakeholders zijn partijen die door hun activiteiten invloed kunnen uitoefenen op Amara Zorg en vice versa. Hierbij wordt gesteld dat stakeholders als relevant worden beschouwd indien er actieve communicatie met hen plaatsvindt. Het afstemmen van verwachtingen, te leveren prestaties en de evaluatie hiervan, vormen een cruciaal aspect van stakeholdermanagement.

Medewerkers:

- Mogelijkheid tot werken conform de visie van de organisatie
- Tijdige en correcte salarisbetaling
- Veilige werkomgeving
- Jaarlijkse functioneringsgesprekken
- Gezonde werkroosters
- Mate van autonomie
- Gewaarborgde veiligheid op de werkplek

Omdat Amara Zorg minder dan 50 medewerkers in dienst heeft, is het niet wettelijk verplicht een ondernemingsraad te vormen. Desalniettemin hechten wij grote waarde aan de inspraak van onze medewerkers. Om die reden willen wij viermaal per jaar een personeelsbijeenkomst organiseren, in de vorm van een 'pizza-overleg'. Het doel hiervan is voornamelijk om inspraak te faciliteren over het beleid dat Amara Zorg voert.

Cliënten

- Kwalitatief hoogwaardige en deskundige zorg
- Tijdige zorgverlening
- Persoonlijke aandacht
- Consistentie in zorgverleners en vaste zorgmomenten
- Transparante communicatie
- Informatievoorziening (waaronder mogelijkheden, voordelen en nadelen, en de impact op de persoonlijke situatie)

Voorheen bedienden wij voornamelijk cliënten in een specifiek seniorencomplex. Echter, nu we meer cliënten buiten dit complex bedienen, wensen wij de cliëntenparticipatie op een andere manier te structureren.

Financiers:

- Correcte facturatie

- Het voldoen aan de eisen die zorgkantoren en zorgverzekeraars stellen aan zorgaanbieders
- Het naleven van richtlijnen voor indicatiestelling
- Transparante boekhouding
- Zorg die aansluit bij maatschappelijke waarden omtrent thuiszorgdiensten

We streven ernaar onze samenwerking met verzekeraars te verdiepen door het afsluiten van contracten.

Overheidsinstanties:

- De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) controleert of wij voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.
- De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd beoordeelt of wij voldoen aan de kwaliteitsnormen.

De Wet toetreding zorgaanbieders (WTZA) is in 2022 gewijzigd. Deze veranderingen hebben voornamelijk invloed op onze raad van toezicht. We zullen deze verder vormgeven in 2023.

Teneinde de relatie met onze belanghebbenden verder te intensiveren, streven wij in 2023 naar het volgende:

- Oprichting van een cliëntenraad voor effectievere cliëntenparticipatie
- Het aangaan van formele contractuele relaties met zorgverzekeraars om de samenwerking te verstevigen en de communicatie te stroomlijnen
- Frequentere organisatie van medewerkersoverleg in de vorm van een 'pizza overleg', met als doel een grotere inspraak van medewerkers te faciliteren
- Om kritische feedback te verkrijgen en de naleving van de voorschriften te garanderen, hebben we de structuur van ons toezichthoudende orgaan verder uitgewerkt, waardoor we tevens voldoen aan de voorgeschreven normen en richtlijnen.

Kwaliteitsbeleid

Amara Zorg zet zich in voor het leveren van diensten die veilig, betrouwbaar, deskundig, betrokken zijn en een optimale prijs-kwaliteitverhouding bieden. Een essentieel uitgangspunt daarbij is het voldoen aan de verwachtingen van onze belanghebbenden, inclusief de naleving van wet- en regelgeving. Om deze doelstellingen te realiseren, heeft Amara Zorg een Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) ontwikkeld en een contextanalyse uitgevoerd. Deze analyse heeft zowel de interne als externe kwesties in kaart gebracht, evenals de behoeften en wensen van de belangrijkste belanghebbenden.

Dit KMS wordt vier keer per jaar intern geëvalueerd door de directie tijdens kwartaalevaluaties, terwijl op teamniveau vergelijkbare evaluaties plaatsvinden. Een belangrijk hulpmiddel hierbij is het Beheersplan. Bovendien houden we om de week een

kernteamoverleg waarin teammanagers, de directie en de kwaliteits-/beleidsmedewerker samenkomen om lopende ontwikkelingen te bespreken.

Ons kwaliteitsbeleid wordt jaarlijks formeel gecontroleerd en gecertificeerd door Dekra, volgens de ISO 9001:2015 normen. In 2023 staat deze evaluatie gepland op 14 juni. Uit de evaluatie van 2022 bleek dat de communicatie tussen de wijkverpleegkundigen en de verzorgenden verbetering behoeft. Dit is geïdentificeerd als een aandachtspunt voor verbetering, dat in 2023 zal worden aangepakt en gemonitord.

Kwaliteitsbeleidsdoelstelling betreffende het kwaliteitsbeleid.

Om te voldoen aan de gestelde ISO-normen, zetten we ons in om de kwaliteit van de medicatie-aftekening en rapportageprocessen verder te versterken. Hiervoor zullen strengere controles worden ingevoerd. Deze maatregel zal bijdragen aan de verbetering van de patiëntveiligheid en de betrouwbaarheid van onze dienstverlening, waarbij het bieden van hoogwaardige zorg voorop staat. Dit is een integraal onderdeel van onze voortdurende inspanningen om ons kwaliteitsbeheersysteem te optimaliseren en aan de verwachtingen van belanghebbenden te voldoen.

Kwaliteitsdoelstellingen voor 2023

1. Wij streven ernaar in 2023 contracten te hebben met zorgverzekeraars. De aanvang hiervan is gepland voor november 2022.
2. We zetten ons in voor de oprichting van een cliëntenraad in 2023, welke reeds op de agenda staat van het kernteamoverleg.
3. Om de dialoog met onze medewerkers te bevorderen, plannen we minimaal viermaal per jaar een overlegmoment in de vorm van een 'pizza overleg'. Dit is opgenomen in de jaarlijkse kalender van de directie.
4. Om onze visie verder te verankeren, zullen we in 2023 visiegesprekken houden en het moreel beraad implementeren. Dit is een agendapunt voor het kernteamoverleg en de beleidsmedewerker heeft hier reeds initiatieven in genomen.
5. In 2023 streven we ernaar onze processen te stroomlijnen om het aanwerven van medewerkers te versnellen. Hiervoor is een Lean Six Sigma project gestart onder leiding van Thijs Boer. Het kernteam vormt de werkgroep voor dit project. Meer informatie is beschikbaar in de SIPOC en rapportages.
6. Ons doel is om tegen december 2023 een maandelijkse omzet van 250.000 euro te bereiken. Dit is tevens een doelstelling binnen het Lean Six Sigma project.
7. We zijn van plan om in 2023 de rapportage- en dossierprocedures nauwgezet te controleren op naleving van regels en om, indien nodig, actie te ondernemen. Een checklist is ontwikkeld en geïmplementeerd binnen de organisatie onder supervisie van het kernteam.
8. Tot slot beogen we in 2023 een toezichthoudend orgaan te hebben. Het toezichthoudend orgaan heeft reeds bijeenkomsten gehad en voor 2023 staan er twee afspraken gepland. Het toezicht zal plaatsvinden via dit jaarplan, de jaarrekening, de directiebeoordeling in juni en evaluaties van de kwartaaloverleggen.

Bijlage 1.

Het proces van het bereiden van soep kan worden vergeleken met het verlenen van zorg. Als ervaren soepmaker heb ik door de jaren heen mijn eigen methode ontwikkeld voor het maken van heerlijke groentesoep. Toen een kennis voorstelde om dit proces op te schrijven, zag ik de waarde ervan in en creëerde ik een "protocol voor soep". Telkens wanneer ik soep maakte, volgde ik strikt mijn protocol.

Later suggereerde iemand om een gedetailleerde lijst van ingrediënten te maken, zodat ik ze kon afvinken tijdens het kookproces. Ik noemde deze lijst "Huffels" en zorgde ervoor dat ik niets vergat toe te voegen. Hoewel het meer tijd kostte, nam ik dat voor lief. Wanneer ik niet thuis was, vroeg ik een van mijn kinderen om de soep te roeren, wat goed ging. Vervolgens stelde mijn dochter voor om de tijden, duur en frequentie van het roeren op te nemen in een "soep-rapportage". Voortaan schreef ik een overdracht voordat ik de deur uitging. Op een dag kwam mijn buurman, die vrijwilliger is bij de brandweer, langs en wees me op het belang van veiligheid. Hij benadrukte het belang van het naleven van voorschriften om ongelukken te voorkomen. Daarom volgde ik een cursus brandveiligheid en leerde ik ook EHBO en reanimatie. Deze week hadden we geen tijd voor soepbereiding.

Na de scholing ontdekte ik dat niet zomaar iedereen kon helpen bij het maken van mijn soep. Men moest bevoegd en bekwaam zijn. Ik noemde deze nieuwe regels de BIG-registratie: Bijzondere Instructies Groentesoep. Voortaan werd er eerst gecontroleerd of iemand een certificaat had voordat ze mochten roeren. Helaas mochten mijn kinderen niet meer meehelpen, maar we vormden wel een gespreksgroep waarin we evalueerden, controleerden en teamoverleg hielden. En als er tijd over was, maakte ik snel nog wat soep.

Op een dag kwam mijn tante langs na haar vakantie en deelde ze iets nieuws dat ze had geleerd: JCI, wat staat voor Je Controleert Intensief. Ze vertelde me over lijsten voor de grootte van de pan, de lengte van de pollepel, de potjes voor ingrediënten, en richtlijnen voor de keukeninrichting. Ze legde uit dat ik geen keukenschort meer mocht dragen, maar in mijn eigen kleding soep moest maken om het huiselijker te laten lijken. Ze liet me lijsten zien voor rapportages, het roeren in een bepaalde richting, het vetgehalte, de calorieën, en natuurlijk de protocollen, de BIG-registratie, de observatielijsten en de veiligheidscertificaten. Ze benadrukte dat al deze lijsten periodiek worden gecontroleerd en bijgewerkt.

Onlangs bracht mijn tante, terug van vakantie, iets nieuws mee: JCI, oftewel Je Controleert Intensief. Ze legde uit dat er lijsten bestaan voor allerlei aspecten van het soepmaken, zoals de afmetingen van de pan, de lengte van de pollepel, de potjes voor ingrediënten, en zelfs richtlijnen voor de keukeninrichting. Ze benadrukte dat we geen keukenschort meer mochten dragen, maar in onze eigen kleding soep moesten bereiden om het gevoel van huiselijkheid te vergroten. Daarnaast had ze lijsten voor de rapportage, de richting waarin je moet roeren, het vetpercentage, de calorieën, en natuurlijk de protocollen, de BIG-registratie, de observatielijsten, en de veiligheidscertificaten. Bovendien vertelde ze dat al deze lijsten periodiek worden gecontroleerd en bijgewerkt. Ze noemde ook het accreditatieplan, waarbij we bij elkaar in de pan kijken en regelmatig evaluaties en intervisies houden. Het is duidelijk dat er aan alles wordt gedacht en dat dit alles zeer nuttig kan zijn.

Echter, terwijl ik bezig was met het invullen van al die lijsten, bekwam mij de gedachte: "Wie bekommert zich nog om de soep zelf?" Temidden van al deze procedures en controlepunten lijkt de essentie van het soepmaken soms verloren te gaan.

Bij Amara Zorg hanteren we een andere visie. Wij richten ons voornamelijk op het belang van de soep zelf. We begrijpen dat het draait om de kwaliteit, de smaak en het plezier dat het bereiden en delen van een goede soep met zich meebrengt. Terwijl we de nodige regels en richtlijnen respecteren, stellen we het welzijn van degenen die van onze zorg gebruikmaken altijd voorop..