

Kwaliteitsverslag 2023



Persoonsgerichte zorg
en ondersteuning

Leiderschap, governance
& management

Wonen en Welzijn

Personeelssamenstelling

Passende, veilige zorg
en ondersteuning

Gebruik van informatie

Leren en ontwikkelen

Hulpbronnen,
omgeving en context

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Amarosa. Hierin kijken wij graag met u terug op het jaar 2023. Als structuur maken we dankbaar gebruik van het kwaliteitskader; dit verslag is opgebouwd volgens de acht thema's van dit kader. Om voor medewerkers en cliënten aantrekkelijker te zijn, hebben we in 2023 gewerkt aan de herpositionering van SWZ. Dit heeft geleid tot de naamswijziging van SWZ in de naam Amarosa begin 2024.

In 2023 hebben we in het kader van kwaliteitsmanagement gewerkt aan een veelheid van onderwerpen. Zo hebben we onder andere in het kleinschalig wonen geïnvesteerd door verdere professionalisering en kennisvergroting. In de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV) en Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP) opleidingen is extra aandacht besteed aan kleinschalig wonen.

De ontwikkeling die we doormaken is dat de nadruk meer komt te liggen op zorg thuis. In dat kader hebben we in 2023 geïnvesteerd in de ontwikkeling van het Volledig Pakket Thuis (VPT). We zijn behoorlijk gegroeid in ons aanbod en het professionaliseren van ons pakket.

Om meer nadruk te leggen op het voeren van de professionele dialoog tussen zorgmedewerkers en bestuur, heeft de Professionele Advies Raad (PAR) zich verder ontwikkeld. Eén van de initiatieven van de PAR was het organiseren van een kennismarkt. Met voorbereiding in 2023 heeft deze met succes begin 2024 plaatsgevonden.

Ten aanzien van systeemkwaliteit hebben we gekozen voor een ander kwaliteitssysteem waarin ook ICT beveiliging opgenomen kan worden. Er heeft een tussenaudit voor het HKZ certificaat plaatsgevonden die met goed resultaat is afgerond. Tevens hebben we samen met partners in het Lerend Netwerk (Oldael, Johannahuis, Mr. L.E. Visserhuis) een project uitgevoerd op het gebied van digitalisering van de zorg. We hebben meegedaan aan de PREM en het CTO, cliënten gaven ons voor de PREM gemiddeld een 9 en voor het CTO een 7,5.

Kortom we hebben op het gebied van kwaliteit aandacht gehad voor een diversiteit aan onderwerpen. In dit verslag vindt u toelichting op de kwaliteitsdoelstellingen waaraan we gewerkt hebben.

Wij nodigen u hierbij van harte uit om ons verslag over het jaar 2023 te lezen.

Hester Branderhorst
Directeur - bestuurder

PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

In navolging van het kwaliteitskader legt Amarosa de nadruk op vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, te weten: Compassie, Uniek zijn, Autonomie en Zorgdoelen (Kwaliteitskader 2017, Zorginstituut Nederland (ZIN)).

- Voor iedere cliënt heeft een Multi Disciplinair Overleg (MDO) plaatsgevonden.
- In de EVV- en GVP-opleidingen is extra aandacht besteed aan het kleinschalig wonen concept. Door middel van mini-klinische lessen is deze kennis gedeeld tijdens werkoverleggen.
- Het aanbod voor cliënten met Volledig Pakket Thuis (VPT) is verder uitgebreid.
- In 2023 is de commissie Palliatieve zorg officieel geïnstalleerd en vier keer bijeengekomen. De waakmand wordt structureel ingezet en de commissie heeft een procedure en werkinstructie ontwikkeld die verzorgenden helpt om in de volle breedte aandacht te hebben voor zorg en ondersteuning in de terminale fase.
- In 2023 is gestart met beeldzorg in de extramurale zorg. Hierdoor wordt de eigen regie van cliënten vergroot en reistijd bespaard.
- In 2023 is de digitale zorgkaart aan ONS toegevoegd om duidelijk onderscheid te maken tussen zorgafspraken (algemene dagelijkse levensverrichtingen) en zorgdoelen. Echter blijkt de, door de leverancier gekozen, methodiek minder gebruiksvriendelijk te zijn voor de praktijk. Daardoor zoeken de meeste teams nog hun toevlucht tot het zorgplan voor documentatie over zorgafspraken.
- Het zuiver formuleren van doelen in het zorgplan wordt bemoeilijkt door het ontbreken van een digitale zorgkaart waardoor in het zorgplan doelen en zorgafspraken vermengd raken. Daarom is in 2023 tijdens de EVV en GVP opleidingen extra aandacht besteed aan doelformulering om langs die weg rapportage op doelen te vereenvoudigen.



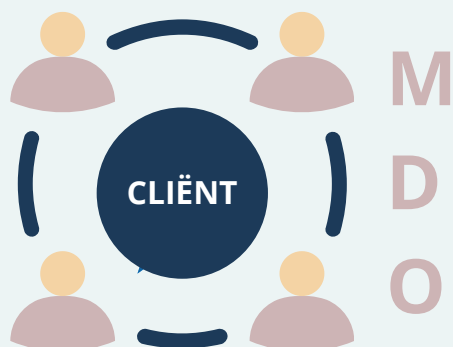
METHODIEK DIGITALE ZORGKAART LEVERT MOEILIKHEDEN OP



NIEUW PALLIATIEF BELEID



EXTRA AANDACHT VOOR HET KLEINSCHALIG WONEN CONCEPT



STRUCTURELE INZET WAAKMANDEN TIJDENS TERMINALE FASE

WONEN EN WELZIJN

In navolging van het kwaliteitskader onderscheidt Amarosa vijf thema's die een bijdrage leveren aan de levenskwaliteit, het welzijn van de cliënten en hun naasten: zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam, familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



- Er is door de coachend begeleiders in 2023 een format welzijnsplan vastgesteld en geïmplementeerd.
- Sinds 2023 is een bijdrage aan het welzijnsaanbod van Amarosa door naasten van cliënten, standaard onderdeel van de gereviseerde inhuizingsprocedure.
- In 2023 is het herziene voedingsbeleid, wat bijdraagt aan het welzijn van onze cliënten, uitgevoerd. De porties vlees zijn verlaagd en twee keer per week is er vegetarische soep.
- Er is een pilot voorbereid rondom het leveren van maaltijden vanuit de keukens van Amarosa Sophieke aan de cliënten van Amarosa Amaliahof. In 2024 wordt de pilot uitgevoerd en naar aanleiding van de ervaringen geëvalueerd.
- Op basis van de Erkende Maatregelenlijsten (EML) worden op natuurlijke vervangingsmomenten zaken verduurzaamd. In 2023 betroffen deze zaken bijvoorbeeld het vervangen van lampen voor LED verlichting en kozijnen, het plaatsen van nieuwe HR++ ramen en een volledige elektrische bestelwagen voor de Technische Dienst.
- In 2023 zijn 23 vrijwilligers gestart en 30 vrijwilligers gestopt. Het aantal vrijwilligers eind 2023 is 93. Waarbij opgemerkt wordt dat vrijwilligers wel een schaars goed beginnen te worden; het aantal mensen dat vrijwilligerswerk kan en wil doen neemt af en de vraag naar vrijwilligers neemt toe, ook buiten Amarosa.
- Tien vrijwilligers hebben in 2023 de cursus omgaan met dementie gevolgd.



**AANTAL
VRIJWILLIGERS**

**PARTICIPATIE NAASTEN BIJ
WELZIJNSAANBOD AMAROSA**



**MAALTIJDEN
DISTRIBUEREN
VANUIT KEUKEN
AMAROSA
SOPHIEKE**



**VOEDINGSBELEID
GEÏMPLEMENTEERD**



**VERDUURZAMING
DOOR MIDDEL
VAN EML**



WONEN EN WELZIJN

In navolging van het kwaliteitskader onderscheidt Amarosa vijf thema's die een bijdrage leveren aan de levenskwaliteit, het welzijn van de cliënten en hun naasten: zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam, familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



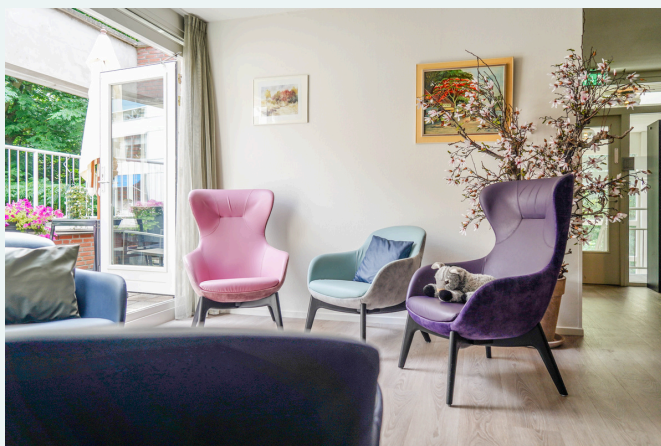
- Vanuit de Hygiëne en infectiepreventie (HIP) commissie zijn diverse acties uitgezet naar aanleiding van de HIP-audit:
 - Er is een start gemaakt met het vervangen van nieuwe werkwagens, in 2024 vervangen we alle werkwagens.
 - In 2023 is een schoonmaaksysteem voor de huiskamers op kleinschalig wonen geïmplementeerd die voldoet aan de arbo-richtlijnen en werkt met Ecolabel producten.
- In 2023 zijn audits uitgevoerd in de keukens van kleinschalig wonen en de keukens van Amarosa Sophieke. Voor alle keukens geldt dat wordt voldaan aan de richtlijnen van de per 1 juli 2023 geldende hygiëncode.
- Bij Amarosa Amaliahof is in 2023 de vernieuwde huisstijl doorgevoerd.
- In lijn met de stijgende zorgvraag en het langer thuis wonen van ouderen, wordt gewerkt aan een visie voor passende woonvormen. Het ontwikkelen van deze visie gebeurt in samenwerking met stakeholders zoals de Gemeente Wassenaar, woningbouwverenigingen, een ontwikkelaar van maatschappelijk vastgoed en een huisvestingsdeskundige.



▲
**ONTWIKKELEN VISIE PASSENDE
WOONVORMEN**



**VERNIEUWD
SCHOONMAAKSYSTEEM**



**VERNIEUWDE HUISSTIJL
AMAROSA AMALIAHOF**



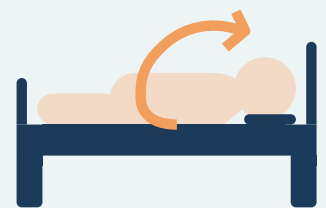
Passende, veilige zorg en ondersteuning

In navolging van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt Amarosa vier thema's rondom basisveiligheid: medicatieveiligheid, decubituspreventie, het gemotiveerd gebruiken van vrijheid beperkende maatregelen en preventie van acute ziekenhuisopname (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



- Met de behandeldienst, apotheek en applicatiebeheerder van Medimo zijn striktere afspraken gemaakt over het gebruik en beheer van de werkvoorraad en opiaten. De retourprocedure is aangescherpt, de toekomstige faciliteiten moeten bewerkstelligen dat de procedure op het beoogde niveau komt.
- In 2023 waren er binnen Amarosa slechts enkele gevallen van decubitus.
- De HIP-commissie is 4 keer bijeengekomen. De bevindingen van de HIP-audits en de daarbij behorende acties zijn besproken en er is een werkgroep met HIP-aandachtsvelders geïnstalleerd. In de HIP-werkgroep gaan we interactief aan de slag met hygiëne en infectiepreventie rondom de dagelijkse werkzaamheden.
- De herhalingscursus bedrijfshulpverlening (BHV) heeft in 2023 plaatsgevonden bij de woonlocaties Amarosa Bellesteijn en Amarosa Sophieke en gold voor de opgeleide BHV-medewerkers van alle locaties. Naast de toetsing van de theoretische kennis is de praktijkkennis op de woonlocaties getoetst voor EHBO, brandbestrijding en ontruiming. Daarnaast is er geoefend in een speciale container met diverse blusmiddelen.
- In samenwerking met de brandweer is een ontruimingsoefening bij Amarosa Sophieke uitgevoerd.
- In 2023 is veel aandacht geschonken aan de functionele verbetering van het videobewakingssysteem. Door externe omstandigheden was implementatie van deze verbeteringen lastig. Betere voorlichting en inperking van functionaliteiten heeft ervoor gezorgd dat de waardering voor het systeem licht is gestegen.
- Door middel van een uitgebreide Wet Zorg en Dwang (WZD) scholing is de kwaliteit van geregistreerde maatregelen in het kader van de WZD gestegen.
- Werkoverleggen zijn in frequentie teruggebracht waardoor de beoogde aanwezigheid ruim is behaald in 2023.

**MEDICATIEVEILIGHEID
VERHOOGD MEDE DOOR
AANSCHERPEN PROCEDURES
RONDOM WERKVOORRAAD,
OPIATEN EN
RETOURMEDICATIE**



**VRIJWEL GEEN
DECUBITUS**



**KWALITEIT WZD-
MAATREGELEN
GESTEGEN**

HIP-COMMISSIE:

- 4 X BIJEENGEKOMEN
- HIP-AUDITS BESPROKEN
- HIP-WERKGROEP GEÏNSTALLEERD



**OPLEIDING &
OEFENINGEN**



**AANDACHT VOOR
VIDEOBEWAKINGSSYSTEEM**



LEREN EN ONTWIKKELEN

In navolging van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt Amarosa vijf thema's rondom leren en werken aan kwaliteit: het kwaliteitsmanagementsysteem, een jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan, en jaarlijks kwaliteitsverslag, continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners en deel uitmaken van een lerend netwerk (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



- Er zijn in 2023 twee grote audits uitgevoerd door externe deskundigen:
 - Alle afdelingen zijn in mei bezocht voor een audit op het gebied van hygiëne en infectiepreventie.
 - Alle afdelingen zijn in de periode van augustus en september bezocht voor een audit op alle thema's van het kwaliteitskader.

Amarosa heeft de uitkomsten van de audits vertaald naar verbeterpunten waaruit acties voortkwamen.

- In november heeft de tussentijdse audit Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) plaatsgevonden met goed resultaat.
- Er heeft regelmatig overleg plaatsgevonden tussen diverse gremia binnen de organisaties van het Lerend Netwerk met als doel het delen van kennis en ervaring.
- Er is gestart met het ontwikkelen van 'blended learning'. Hiermee maken we gebruik van verschillende leervormen zoals bijvoorbeeld klassikale training en e-learning.
- We hebben actief gewerkt aan onze naamsbekendheid door middel van het bezoeken van beurzen bij werkgeversorganisaties en opleidingsinstituten.
- We hebben 17 werkbegeleiders geschoold zodat zij bekwaam zijn om de leerlingen en stagiaires te begeleiden.
- De opleiders zijn gestart met intervisiebijeenkomsten voor werkbegeleiders zodat er geleerd kan worden van ieders ervaringen.



**HERCERTIFICERING
HKZ**

**GESTART MET
'BLENDED
LEARNING'**



**17 NIEUWE ▲
WERKBEGELEIDERS
GESCHOOLD**

Lerend Netwerk



**2X INTERNE
AUDIT ALLE
AFDELINGEN**



LEREN EN ONTWIKKELEN

In navolging van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt Amarosa vijf thema's rondom leren en werken aan kwaliteit: het kwaliteitsmanagementsysteem, een jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan, en jaarlijks kwaliteitsverslag, continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners en deel uitmaken van een lerend netwerk (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



- 95% van onze medewerkers die in aanmerking kwamen voor de verplichte bijscholing hebben in 2023 de e-learning voorbehouden en risicovolle handelingen gevolgd. 100% van deze medewerkers heeft de training in 2023 met goed resultaat afgerond en de bekwaamheidstoetsen succesvol behaald. De overige 5% heeft in verband met langdurige ziekte deze bijscholing niet kunnen volgen of heeft deze in 2024 afgerond.
- HR van Amarosa en Oldael werken samen op veel HR thema's. HR is actief in het samenwerkingsverband vanuit Zorgscala.
- Het is niet gelukt om een tweede leerafdeling te openen, vanwege de stagnatie in het aanbod vanuit BOL opleidingen. We blijven opleidingsinstituten benaderen voor deze leervorm omdat we hierin geloven.
- In 2023 is geëxperimenteerd met nieuwe vormen van werkorganisatie in de kleinschalig wonen locaties. Dit bestond uit portofooncommunicatie ter aanvulling op telefonie, een nieuwe versie van slim incontinentiemateriaal en een hulpmiddel dat helpt gevallen cliënten op te tillen.
- Werkoverleggen zijn in frequentie teruggebracht waardoor de beoogde aanwezigheid ruim is behaald in 2023.

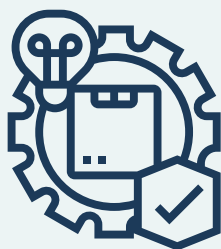
HR



**VERHOOGDE PARTICIPATIE
TIJDENS WERKOVERLEGGEN**



**BEVOEGD EN BEKWAAM
PERSONEEL**

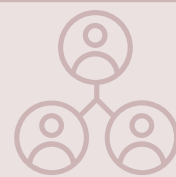


**EXPERIMENTEREN MET NIEUWE
WERKORGANISATIE**

LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

In navolging van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt Amarosa zes thema's als het gaat om leiderschap, governance en management; visie op zorg, sturen op kernwaarden, leiderschap en goed bestuur, de rol en positie van interne organen en toezichthouders, inzicht hebben en geven binnen de organisatie en het verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise (Kwaliteitskader 2017, ZIN).

- De Ondernemingsraad (OR) heeft vier keer overlegd met de bestuurder en is betrokken geweest bij meerdere onderwerpen. Bij twee van deze onderwerpen is advies uitgebracht of instemming betuigd.
- De Cliëntenraad (CR) heeft zes keer overlegd met de bestuurder en heeft 13 keer advies uitgebracht over of instemming betuigd met diverse onderwerpen.
- De Raad van Toezicht (RvT) heeft vier keer regulier overleg gevoerd met de bestuurder. Naast het reguliere overleg werkt de RvT met de volgende commissies: werkgeverscommissie, kwaliteitscommissie en financiële commissie. Deze zorgen samen voor verdere verdieping in het toezicht houden. Daarnaast heeft er een heidag plaatsgevonden met de bestuurder en het managementteam.
- De PAR en de bestuurder zijn vier keer bijeen gekomen. Er zijn meerdere congresbezoeken afgelegd en de PAR heeft initiatief genomen tot de organisatie van een kennismarkt welke in 2024 heeft plaatsgevonden.
- Wekelijks vond er in 2023 overleg plaats tussen de bestuurder en het managementteam.
- De bestuurder, het zorgmanagement en de (para)medische dienst hebben eenmaal per kwartaal overleg gevoerd.
- Tweemaandelijks vond er overleg plaats tussen de bestuurder en hoofdbehandelaar.
- Maandelijks vond er een werkoverleg plaats tussen de relatiebeheerder van de behandel dienst en de manager zorg.
- In 2023 zijn de statuten, het reglement RvT en het bestuursreglement in overeenstemming gebracht met de Governancecode Zorg 2022. De statuten zijn op 17 januari 2024 gepasseerd.
- In 2023 zijn er voor alle intramurale afdelingen inspraakbijeenkomsten georganiseerd.
- De teammanagers beschikken over de juiste stuurinformatie. De volgende stap is om deze informatie verder uit te breiden en gebruiksvriendelijker te maken.
- Driewekelijks vond er overleg plaats tussen de bestuurder, bestuurssecretaris en de voorzitter van de CR.



4 X
OR OVERLEG
OR BETROKKEN BIJ
2 ONDERWERPEN



OVERLEG BESTUURDER,
ZORGMANAGEMENT EN
(PARA)MEDISCHE DIENST
EENMAAL PER KWARTAAL

INSPRAAKBIJEENKOMSTEN OP
ALLE AFDELINGEN

6 X
CR OVERLEG
CR BETROKKEN BIJ
13 ONDERWERPEN



AANPASSING
STATUTEN IN LIJN
MET
GOVERNANCE
CODE ZORG 2022



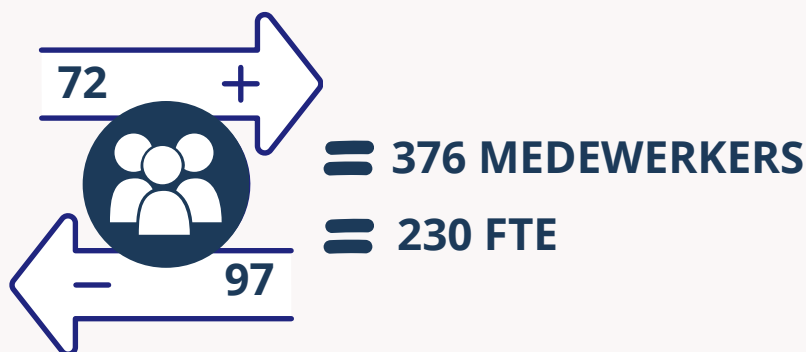
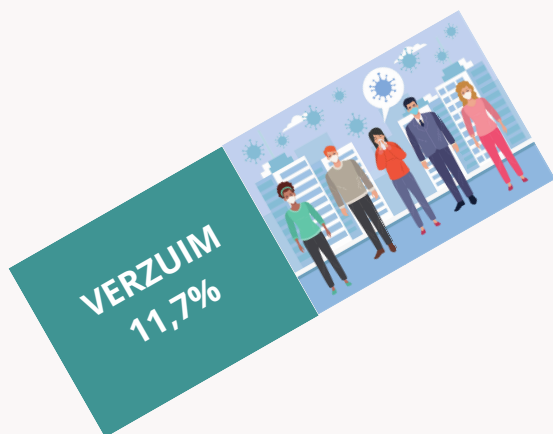
4 X RVT REGULIER
OVERLEG

PERSONEEL

Amarosa heeft inzicht in de personeelssamenstelling en analyse hierop zorgt voor een optimale balans tussen de juiste medewerkers en de wensen en behoeften van de populatie (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



- 72 (37,6 fte) medewerkers zijn in 2023 bij Amarosa gestart met werken. 85 medewerkers (39,1 fte) hebben Amarosa in 2023 verlaten.
- Per 31 december 2023 waren er 376 medewerkers met een formatieomvang van 230 fte in dienst.
- In 2023 volgden 59 van onze medewerkers een BBL opleiding.
- Het aantal stageplekken is in 2023 uitgebreid van 23 naar 27.
- Het verzuimpercentage, exclusief zwangerschap was in 2023 11,7%.
- De communicatie naar medewerkers is geïntensiveerd door middel van het verspreiden van themanieuwsbrieven vanuit HR en opleidingen.
- In 2023 is gestart met het organiseren van bijeenkomsten waardoor medewerkers bij beleidsontwikkelingen op het gebied van HR worden betrokken. Tijdens deze bijeenkomst praten we medewerkers bij en wordt gevraagd om input.
- Vitaliteit heeft binnen Amarosa veel aandacht. Het staat op de agenda, er wordt binnen de organisatie veel over gecommuniceerd en er worden activiteiten aangeboden zoals onder andere de jaarlijkse vitaliteitsweek.



Communicatie naar en betrokkenheid van medewerkers rondom HR thema's geïntensiveerd

**JAARLIJKE
VITALITEITSWEEK**



PERSONEEL

Amarosa heeft inzicht in de personeelssamenstelling en analyse hierop zorgt voor een optimale balans tussen de juiste medewerkers en de wensen en behoeften van de populatie (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



- Circa 10 medewerkers hebben in 2023 gebruik gemaakt van het fietsregeling.
- Amarosa heeft een actieve bijdrage geleverd aan drie samenwerkingsprojecten met diverse collega-organisaties vanuit de regio.
- De resultaten van deze samenwerking zijn een aangepaste wervingsstrategie dat stimulerend werkt bij de instroom, een ontwikkeld kader waarbinnen ZZP-ers worden gecontracteerd en een aangepaste modulaire opleiding voor een nieuwe functie verzorgende.
- Vanuit de vele ontwikkelingen op de arbeidsmarkt heeft Amarosa in 2023 het thema werkgeluk centraal gesteld.
- Rondom werkgeluk is intern onderzoek gedaan naar wat belangrijke pijlers zijn voor werkgeluk en hoe deze zich verhouden tot de populatie medewerkers in de sector en binnen de organisatie in het bijzonder. Als richtinggevende kaders zijn er handvatten ontwikkeld voor HR professionals en leidinggevendenden die bevorderend zijn voor het werkgeluk binnen de organisatie.



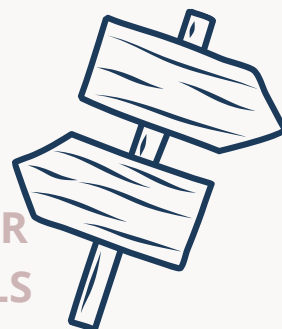
ACTIEVE BIJDRAGE AAN SAMENWERKINGSPROJECTEN MET COLLEGA-ORGANISATIES IN DE REGIO



**10 MEDEWERKERS
HEBBEN GEBRUIK
GEMAAKT VAN DE
FIETSREGELING**



**BEVORDEREN WERKGELUK DOOR
ONTWIKKELEN HANDVATTEN ALS
RICHTINGGEVENDE KADERS**



HULPBRONNEN

Amarosa maakt effectief en efficiënt gebruik van haar hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



- In 2023 is gewerkt aan het inrichten van het handboek in het vernieuwde kwaliteitsmanagementsysteem SmartManSys. Er is een plan opgesteld om de overige documenten te reviseren in 2024.
- Goede samenwerking is gecontinueerd met belangrijke stakeholders.
- De procedure inhuizing is in 2023 geactualiseerd. Nieuwe intramurale cliënten ondertekenen documenten via een digitaal portaal, dit vermindert administratieve last bij zorgmedewerkers en ondersteunende diensten.
- In 2023 is de samenwerking met het Lerend Netwerk op het gebied van ICT uitgebreid. Vanuit deze samenwerking zijn plannen voortgekomen met individuele en gezamenlijke doelstellingen. Gezamenlijke initiatieven zijn er voor het zorgoproepsysteem, NEN 7510 en implementatie van SmartmanSys.
- In 2023 is een nulmeting uitgevoerd omtrent de NEN 7510. Vanuit deze meting is een plan opgesteld voor het aanvullen van ontbrekende documenten, procedures en werkinstructies voor de NEN 7510.
- Leverancier Arjo heeft in 2023 meerdere trainingen verzorgd rondom het gebruik en de inzet van tilhulpmiddelen.



INRICHTING NIEUW KMS



TRAINING INZET EN GEBRUIK TILHULPMIDDELEN



Nulmeting NEN 7510

GEBRUIK VAN INFORMATIE

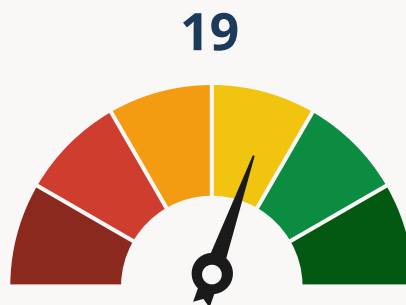
Amarosa maakt actief gebruik van alle bronnen van informatie wat tot doel heeft de inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, alsook het bieden van informatie aan cliënten en hun naasten opdat zij er gebruik van kunnen maken (Kwaliteitskader 2017, ZIN).



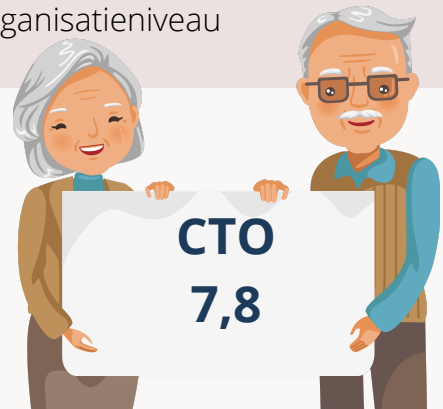
- Uit de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) intramurale zorg blijkt het volgende:
 - De Net Promotor Score (NPS) is gestegen van 15 (2022) naar 19 (2023). Dit betekent dat de waarschijnlijkheid dat cliënten Amarosa bij anderen aanbevelen, is gestegen.
 - De gemiddelde totaalscore van de locaties is een 7,8.
- Uit de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek van de thuiszorg (PREM) blijkt dat de wijkverpleging wordt gewaardeerd met een 9. De NPS-score is gestegen van 63 (2022) naar 73 (2023). Dit is ruim 21% boven het landelijk gemiddelde.
- In 2023 hebben zich verschillende knelpunten voorgedaan in het KIK-V traject. In overleg met ketenpartijen is halverwege het jaar besloten het traject te bevriezen. De uitkomsten van de indicatoren geven niet voldoende resultaat om daar 100% op te kunnen vertrouwen. In Q4 zijn de gesprekken met ketenpartijen weer opgestart.
- In totaal zijn er zeven key-user overleggen geweest voor intra- en extramurale medewerkers. In deze overleggen worden ontwikkelingen vanuit Nedap gedeeld en de knelpunten en vragen vanuit de zorg besproken.
- In 2023 is gestart met het opstellen van informatiefolders en brochures om (potentiële) cliënten te informeren over de verschillende diensten bij Amarosa.
- In 2023 zijn grotendeels de interne audits volgens planning uitgevoerd. Een enkele audit is doorgeschoven naar 2024.
- Begin 2023 is de vernieuwde MIC-procedure geïmplementeerd. Dit heeft geleid tot een betere scheiding van meer en minder relevante meldingen, analyses van hogere kwaliteit en meer informatieve kwartaal rapportages. Daardoor konden op team- en organisatieniveau betere interventies uitgevoerd worden.



**VERNIEUWDE MIC-PROCEDURE
GEÏMPLEMENTEERD**



NPS SCORE CTO



**7 KEYUSER
OVERLEGGEN**



**PREM
THUISZORG
9**

