



Kwaliteitsplan 2021

*Frisse blik op de nieuwe
werkelijkheid*

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding.....	3
2. Blik op de toekomst	4
3. De gelukkige cliënt	6
4. De gelukkige medewerker.....	10
5. Leren en werken aan kwaliteit	14
6. Toonaangevend in zorginnovatie.....	17
7. Slimme bedrijfsvoering.....	23
8. Locatiejaarplannen	27
8.1 Gemeente Bergen op Zoom	28
8.2 Gemeente Steenbergen	32
8.3 Gemeente Woensdrecht	34
9. Reacties	36
9.1 Medezeggenschap.....	36
9.2 Lerend netwerk	38

1. Inleiding

Alleen ga je misschien sneller, maar samen kom je verder. Ik heb die zin ooit eerder gebruikt, toen om te benadrukken hoe belangrijk het is dat we als tanteLouise de luiken van onze organisatie openzetten en nadrukkelijk de samenwerking zoeken met andere partijen. Pioniers die net als wij, vindingrijk en vastberaden, zichzelf uitdagen om de grote uitdagingen waarvoor de ouderenzorg staat, het hoofd te kunnen bieden. Niet door allemaal zelf het wiel opnieuw uit te vinden, maar door vanuit de eigen deskundigheid steeds opnieuw de vraag te stellen: 'Kan het anders, kan het beter?'

In het Kwaliteitsplan 2020 was de opdracht aan ons allen evident: willen we ook in de toekomst kwalitatief hoogwaardige zorg kunnen bieden, dan moeten we nu al slimme oplossingen bedenken om die zorg 'organiseerbaar en betaalbaar' te kunnen houden. Haast is daarbij geboden, constateerden we toen, want hoewel er al decennialang wordt gesproken over de vergrijzing en de maatschappelijke gevolgen daarvan, is later inmiddels nu.

Voor tanteLouise is de toekomst al eerder begonnen. Met het programma 'Anders Werken in de Zorg' vervullen we zelfs een voortrekkersrol. Met wetenschappers en kennisinstituten, met het bedrijfsleven maar zeker ook met collega-organisaties binnen de eigen sector wordt nadrukkelijk samengewerkt. Dat kan ook niet anders, willen we de noodzakelijke veranderingen in de zorg versnellen met veelbelovende innovaties. Zoals gezegd: samen kom je verder.

Innoveren is hard werken. Dat hebben we gedaan en daar gaan we vol elan mee door. Dat voelt niet eens als een opgave, want werken aan kwaliteit is altijd leuk, zeker als het iets oplevert. In dat licht verwachten wij veel van de Duurzame Coalitie die we sluiten met CZ zorgkantoor. In een meerjarige samenwerking gaan we de toekomst van een ouderenzorg verder vorm geven. Op tal van fronten die soms verder reiken dan de reguliere zorg zoals we die nu kennen.

Wat uiteraard fier overeind blijft in al onze plannen voor 2021 en de jaren daarna, is de liefdevolle zorg aan al onze cliënten. Vanuit een oprechte, persoonlijke aandacht en met een betrokkenheid die onze bewoners niet alleen zien, maar vooral ook voelen. Maar in een samenleving met meer ouderen dan jongeren moet dat misschien wel anders worden georganiseerd. Door de inzet van moderne zorgtechnologie kunnen we mogelijk meer met minder, maar we kunnen niet onbeperkt nieuwe verpleeghuizen bouwen. Dus moeten we - nu al - op zoek naar alternatieve 'woonvormen voor gevorderden', naar nieuwe vormen van zorg op maat.

Het ambitieniveau van tanteLouise is onverminderd hoog en wordt - gezien alle plannen die op locatieniveau zijn ingebracht - breed gedragen. Ik voel de drang om met een bovengemiddelde energie nieuwe stappen vooruit te maken. Al was het maar om voorgoed af te kunnen rekenen met dat verraderlijke virus dat zo'n zwaar stempel drukte op het jaar 2020 en het leven van ons allen domineerde, zowel in het werk als in de privésituatie.

De coronapandemie heeft veel van ons gevraagd en bracht zelf vooral verdriet. Niet alleen voor onze cliënten en hun naasten, ook onder medewerkers. Maar datzelfde coronavirus toonde ook de kracht en onverzettelijkheid van tanteLouise. Vanuit een ongekende professionaliteit en collegialiteit, maar ook met creativiteit en hart voor de zaak, hebben we laten zien dat we zelfs de zwaarste storm kunnen trotseren. Niet alleen, maar samen. Het is die enorme saamhorigheid die mij vertrouwen geeft voor de toekomst. Want samen komen we verder. Met een frisse blik op de nieuwe werkelijkheid.

Met vriendelijke groeten,
Conny Helder
Raad van Bestuur

2. Blik op de toekomst

Duurzame coalitie

De druk op de (ouderen)zorg is groot en wordt nog groter. We zien de komende decennia de vergrijzing in rap tempo toenemen en daaraan gekoppeld ook een toename van het aantal ouderen met een vorm van dementie. Tegelijkertijd neemt het arbeids- en mantelzorgpotentieel af en nemen de kosten toe.

Het aangaan van een duurzame coalitie met CZ betekent dat wij de komende vijf jaar intensief met hen gaan samenwerken aan initiatieven die er voor zorgen dat ouderen langer thuis kunnen blijven wonen. We hebben in ons Ondernemingsplan al nadrukkelijk benoemd dat we als organisatie hierin het voortouw nemen, omdat we weten dat het kan en omdat het moet. Enerzijds door de gezondheid positief te beïnvloeden en anderzijds de (technische) mogelijkheden om langer thuis te blijven te organiseren en beschikbaar te maken. Daarnaast worden in deze coalitie ook mogelijkheden onderzocht om het arbeids- en mantelzorgpotentieel te vergroten. Daarmee werken wij aan de volgende vier domeinen:



TanteLouise streeft er naar om in samenwerking met partners oplossingen te bieden om bovenstaande problematiek het hoofd te kunnen bieden. Dit kan door gezamenlijk schaalbare innovaties te ontwikkelen met een maatschappelijke impact. Doel hierbij is het afremmen van de zorgvraag, de kwaliteit van leven bij een zorgvraag zo hoog mogelijk te houden, de werkprocessen zo in te richten dat er voldoende mensen zijn om samen de zorg te leveren, de toegankelijkheid tot zorg te garanderen en de kosten voor de zorg beheersbaar te houden.

De strategie die wij hierbij volgen:

Preventie

Door voor in de keten de kennis over de ouder wordende mens en bijbehorende veranderingen te bevorderen, zijn er eerder interventies mogelijk in leefstijl of behandeling. Doel hierbij is het afremmen van de zorgvraag en het verhogen van de kennis bij professionals in de eerstelijns, cliënt en/of mantelzorger. De inzet van de specialist ouderengeneeskunde als (tijdelijk) hoofdbehandelaar, de geriatriesch consultants in de eerste lijn en de (extramurale) paramedici, ondersteunen de preventieve acties.

Innovatie

Door op allerlei vlak innovaties in te zetten, kan de kwaliteit van leven van de cliënt vergroot worden doordat zij bijvoorbeeld langer hun zelfstandigheid en autonomie behouden (door middel van gepersonaliseerde prikkels zoals via DoActive). Andere innovaties leveren juist een bijdrage aan het optimaliseren van een werkproces waardoor medewerkers en mantelzorgers meer ruimte krijgen om andere taken uit te voeren. Denk hierbij aan het digitaliseren van processen of het op afstand meekijken.

Nieuwe vorm van zorg

Door meer in te zetten op preventie en innovatie, ontstaan er mogelijkheden voor nieuwe zorgvormen die het 'gat' tussen thuis en het verpleeghuis op kunnen vullen. Denk hierbij aan een uitgebreidere vorm van dagverzorging waar iemand 7 dagen per week overdag aanwezig is en 's avonds naar huis gaat. Mits de cliënt zelfstandig in en uit bed kan, zijn nachtvoorzieningen niet nodig waardoor de gebouwgebonden – en personele kosten lager worden en de toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorg vergroot worden.

Samenwerken

Om bovenstaande te realiseren is samenwerking met netwerkpartners noodzakelijk. Door samen te werken met andere zorgaanbieders, zorgverzekeraars, zorgkantoor, gemeenten, vrijwilligersorganisaties en innovatieve bedrijven, kunnen beschikbare (of nog te ontwikkelen) kennis en innovaties gekoppeld worden. Hierdoor ontstaat een logische zorgketen die snel kan af- en opschalen als dat nodig is. Denk hierbij onder andere aan de samenwerking in het transmuraal samenwerkingsverband West-West, het Care Innovation Centre (CIC), samenwerking in het kader van Grip op Kwetsbaarheid en (internationale) innovatietrajecten met bedrijven.

Tijdens het schrijven van dit Kwaliteitsplan wordt de samenwerkingsovereenkomst en het Plan van Aanpak opgesteld. Deze zullen begin 2021 vastgesteld worden. De projecten worden daarna formeel opgestart en ingevoegd in de jaarcyclus. Want de toekomst hangt af van wat we vandaag en morgen doen.

Rapport Oud en zelfstandig in 2030

In het rapport opgesteld door een commissie onder leiding van Wouter Bos (30 juni 2020) heeft de commissie een antwoord gezocht op de vraag: *Hoe is de zorg voor (thuiswonende) ouderen in de toekomst op peil te houden?*

De conclusie van de commissie is vrij duidelijk: niets doen is geen optie. Als we in Nederland zo doorgaan, dan zijn de gevolgen (te) groot. In het rapport worden 40 adviezen gegeven. Deze komen vrijwel allemaal samen in drie belangrijke thema's:

- Ga (ver)bouwen
- Ga digitaal
- Werk samen

Uiteindelijk is er in de afronding van het definitieve rapport nog een vierde thema bij gekomen:

- Leer van de Coronacrisis

De vier thema's zijn ons niet vreemd. We hebben als tanteLouise de eerste drie thema's al als basis genomen voor het Ondernemingsplan 2018-2022. We zijn op alle thema's inmiddels actief bezig en zullen dat ook de komende jaren blijven doen.

Met de 40 adviezen van de Commissie Bos zullen we onze plannen nog verder verfijnen en in de komende periode mee aan de slag gaan. Voor wat betreft de lessen die we van de coronacrisis hebben geleerd, kijken we ook naar de input vanuit het eigen Crisisbeleidsteam (CBT) en de bijbehorende evaluatie die momenteel wordt afgerond. Ook de informatie van het RONAZ (Regionaal Overleg Niet Acute Zorg) en branchevereniging ActiZ wordt daarin meegenomen. Wij zijn er van overtuigd dat wij met de geleerde lessen vitaal vooruit kunnen.

3. De gelukkige cliënt

In het Ondernemingsplan 2018-2022 hebben wij de doelen beschreven die wij nastreven en willen behalen in 2022. Deze doelen staan in het bijgevoegde kader beschreven met daarachter de onderwerpen waarbij deze doelen aansluiten in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zoals we die in voorgaande jaren hebben ingevuld. Daarna staat beschreven welke acties dit in 2021 nog vraagt. Extra aandacht is er voor de gevolgen van de COVID-19 pandemie en de lessen die we daaruit leren. We moeten zorgen voor een balans tussen veiligheid en welzijn als onderdeel van 'goede zorg'.



Thema uit Ondernemingsplan 2018-2022

Wij kennen onze cliënt goed en beschouwen hem als een uniek persoon. Ieder met zijn eigen verleden en toekomst.

De mantelzorger denkt actief mee en participeert in de zorg en het dagelijks leven van de cliënt. We maken dan ook duidelijke afspraken met onze cliënten en de betrokken mantelzorgers over de invulling van hun zorgvraag. Hierin nemen we het streven naar autonomie en zelfregie serieus.

Het COVID-19 virus heeft veel gevolgen voor onze bewoners en hun mantelzorgers. Dit willen we zoveel mogelijk voorkomen maar kunnen deze niet uitsluiten.

Thema van Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning:

- Elke cliënt is uniek
- Medewerkers hebben compassie met de cliënt
- De cliënt heeft autonomie
- Er zijn heldere afspraken met de cliënt over zorg, behandeling, ondersteuning

Veiligheid:

- Medicatieveiligheid
- Decubitus en mondzorg
- Vrijheidsbeperkende maatregelen
- Advance Care planning

In 2021 gaan wij aan de slag met

Met de visie 'Leven in verantwoorde vrijheid' stellen we cliënten zoveel mogelijk in staat om regie over hun eigen leven te blijven voeren. In april 2020 is landelijk de nieuwe Zorgstandaard Dementie gepresenteerd en geautoriseerd door Het Zorginstituut. Op alle locaties zijn we bezig de inhoud van deze nieuwe zorgstandaard te implementeren. Dit wil onder andere zeggen dat we persoonsgerichte zorg vormgeven volgens de theorie van Kitwood. Dit model gaat uit van het invullen van de basisbehoeften van mensen. Wij zijn ervan overtuigd dat een goede invulling van deze basisbehoeften optimaal bijdraagt aan onze doelstelling om cliëntgeluk na te streven.

Daarnaast is ook de verdere implementatie van de Wet zorg en dwang meegenomen. Deze wet had begin 2020 geïmplementeerd moeten zijn maar had vanwege de COVID-19 pandemie landelijk uitstel gekregen tot 01-01-2021 (overgangsjaar). Hier wordt in 2021, binnen de mogelijkheden die geboden kunnen worden, voortvarend aan gewerkt.

Vanwege de pandemie en de gevolgen van de gedwongen sluiting van onze locaties in de eerste golf, heeft iedere locatie nagedacht over de mogelijkheden om een volgende totale sluiting te voorkomen als er sprake is van een uitbraak van het virus. In de locatiejaarplannen van 2021 heeft iedere locatie hiervoor een plan van aanpak beschreven. We leren ook van de effecten in de tweede golf. Als deze aanleiding geven om de plannen bij te stellen, dan zal de aanpassing besproken worden met de Lokale Cliëntenraad (LCR) en doorgevoerd worden.

In het najaar van 2020 is een nieuw mondzorgbeleid opgesteld. Dit wordt in de eerste maanden van 2021 vastgesteld in afstemming met de Centrale Cliëntenraad (CCR). Vooruitlopend hierop hebben locaties in hun jaarplanning ruimte gemaakt om met het vernieuwde mondzorgbeleid aan de slag te gaan.

Het palliatief consultatieteam wordt steeds beter gevonden door de artsen. Ook teams kunnen het consultatieteam inschakelen. Het palliatief team helpt teams om de kwaliteit van de palliatieve zorg te verhogen. Daarmee willen wij de zorgverlening aan cliënten in de palliatieve fase meer richting hospice zorg brengen.

Daarnaast zijn ook seksualiteit en intimiteit belangrijke onderdelen van het leven van een cliënt. TanteLouise beschikt over een expertteam dat hiervoor ingeschakeld kan worden.

Natuurlijk is er ook een aantal *going concern* onderwerpen die aandacht krijgen. Denk daarbij aan minimaal twee keer per jaar een zorgleefplangesprek voeren, aandacht voor beperken van vrijheidsbeperkende maatregelen, reacties op ZorgkaartNederland, Advance Care planning, verdere verdieping van de samenwerking tussen de medewerkers zorg, facilitair en behandeling, de rol van de mantelzorger, medicatieveiligheid en preventie van decubitus.



Acties:

- Locaties voeren Plan van Aanpak 'Leven in verantwoorde vrijheid' uit.
- Medio 2021 is de WZD volledig en goed geborgd in de locaties/organisatie.
- Locaties voeren een update uit van de visie op zorg aan de verschillende doelgroepen.
- Locaties werken eind 2021 volgens het nieuwe mondzorgbeleid.

Thema uit Ondernemingsplan 2018-2022

Vrijwilligers geven samen met de mantelzorgers en de professionals de zorgverlening vorm of verrijken de dagbesteding van cliënten.

Dit is tijdens de gedwongen sluiting van onze locaties ten gevolge van de COVID-19 pandemie nogmaals bevestigd. Veel vrijwilligers mochten niet meer komen en dat had consequenties voor het aantal activiteiten en frequenties van persoonlijk contact.

Thema van Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Wonen en Welzijn:

- Zingeving
- Zinnvolle dagbesteding
- Persoonlijke verzorging en verzorgde kleding
- Familieparticipatie
- Wooncomfort; zoals gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

In 2021 gaan wij aan de slag met

Vrijwilligers leveren een bijdrage aan het geluk van de cliënt. Dit kan door groepsactiviteiten, maar zeker ook door een vrijwilliger te koppelen aan een individuele cliënt. Daarvoor is het van belang om goed te weten wat de wensen zijn van de cliënten, zodat duidelijk is voor welke activiteit vrijwilligers nodig zijn. Wij streven ernaar dat onze vrijwilligers over verdiepende kennis beschikken, zodat zij nog beter in staat zijn om de cliëntwensen goed in te vullen.

We zien ook dat er vrijwilligers zijn die door willen en kunnen stromen naar een opleiding of functie binnen tanteLouise. Dit moedigen wij aan. Een nieuwe collega is altijd welkom.

We vinden de inbreng van vrijwilligers belangrijk. Daarom wordt met iedere vrijwilliger een jaargesprek gehouden. Ook de rol en mogelijkheden van vrijwilligers tijdens een (gedeeltelijke) sluiting van een locatie ten gevolge van besmettingen met het COVID-19 virus worden opgenomen in de plannen van aanpak in de locatiejaarplannen.



Acties:

- Iedere vrijwilliger heeft in 2021 een jaargesprek gehad. Eventuele afspraken die daar uit voort komen worden uitgevoerd.

Thema uit Ondernemingsplan 2018-2022

We proberen voor elke cliënt een passend, maar ook stimulerend woon-zorgaanbod samen te stellen met voldoende keuzemogelijkheden.

Thema van Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Wonen en Welzijn:

- Zingeving
- Zinvolle dagbesteding
- Persoonlijke verzorging en verzorgde kleding
- Familieparticipatie
- Wooncomfort; gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

In 2021 gaan wij aan de slag met

De wensboom heeft in de afgelopen jaren gezorgd voor een groot aantal geluksmomenten bij cliënten en hier geven wij in 2021 een vervolg aan.

Kernwoord in de facilitaire visie is Gastvrijheid. In 2021 wordt in alle locaties verdere invulling aan dit begrip gegeven. Daarbij wordt rekening gehouden met de specifieke persoonlijke wensen van de cliënten en de samenwerkingsmogelijkheden tussen de verschillende disciplines. Daarbij hoort ook verdiepende kennis over dementie bij medewerkers van de facilitaire dienst. Dit zorgt er voor dat zij in staat zijn om nog beter in te spelen op de wensen en behoeften van de cliënten.

De COVID-19 Pandemie heeft nog eens onderstreept hoe belangrijk een stimulerend woon- en zorgaanbod is. Dat vraagt van ons creativiteit en slimme oplossingen. In de locatiejaarplannen 2021 is aandacht voor deze creatieve oplossingen die tijdens de sluiting van een locatie/ afdeling/ woning positief bij dragen aan de gastvrijheidsbeleving.

Natuurlijk zijn er ook *going concern* onderwerpen die aandacht krijgen. Denk daarbij aan het meten van de cliënttevredenheid. Ook in 2021 streven wij naar minimaal een 8.



Acties:

- De wensboom wordt actief bij cliënten en mantelzorgers gepromoot en zoveel mogelijk wensen worden uitgevoerd.
- In de locatiejaarplannen zijn acties opgenomen om gastvrijheid verder gestalte te geven.
- Er zijn creatieve oplossingen in de jaarplannen opgenomen die bijdragen aan een stimulerend woon- en zorgaanbod tijdens een eventuele sluiting van een locatie/ woning/ afdeling.

Thema uit Ondernemingsplan 2018-2022

Woon- en verblijfslocatie die het zorgproces ondersteunen

Thema van Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Dit onderwerp hoort zowel bij de persoonsgerichte zorg en ondersteuning als bij wonen en welzijn zoals hierboven beschreven.

Gebruik van Hulpbronnen

In 2021 gaan wij aan de slag met

Aangezien het hier specifiek gaat over het strategisch huisvestingsplan wordt dit onderdeel apart weergegeven. Onderstaand alleen die onderdelen die in 2021 opgepakt worden vanuit het strategisch huisvestingsplan (2018 – 2022).

- **Raadhuisstraat**; De voorbereidingen voor de nieuwbouw zijn in volle gang zodat we naar verwachting in 2021 kunnen starten met de bouw en het verder uitwerken van de visie. Daarbij zal de transitie van de huidige vorm van zorg verlenen naar de nieuwe vorm van zorg verlenen aandacht krijgen. Denk hierbij aan het omvormen van werkprocessen en de daarbij behorende opleidingen zodat de medewerkers in 2022 er klaar voor zijn om de zorg te gaan verlenen zoals beschreven is in de visie.
- Voorbereidingen voor de realisatie van een verpleeghuis met circa 260 plaatsen op het huidige **Catharina**-terrein.
- **Het Nieuwe ABG en de Jacqueline** zullen iets langer als tijdelijke locatie gebruikt worden. Daarom worden in 2021 aanpassingen gedaan om de functionaliteit en leefbaarheid optimaal te houden. In de Jacqueline zullen onder andere de badkamers worden aangepast.
- Aangezien nieuwbouw in regio noord even zal duren, is voor **Onze Stede** onderzocht welke mogelijkheden er zijn om samen met Bravis, huisartsen en apotheker en de gemeente Steenberg een gezondheidspunt te vormen. In 2021 wordt overgegaan tot realisatie van het plan. Daarnaast wordt een plan gemaakt om de appartementen te updaten. Begin 2021 zal hiervoor al een voorbeeldkamer beschikbaar zijn.
- Over enkele jaren loopt de huurovereenkomst van locatie **De Nieuwe Haven** af. In 2021 wordt een besluit genomen over de toekomst van de locatie. Aanpassingen gemeenschappelijke ruimten zijn in 2020 afgerond. Daar kan in 2021 volop gebruik van gemaakt worden. Door het realiseren van een huiskamer wordt ingespeeld op een hogere zorgvraag en het bieden van dagstructuur.
- Afhankelijk van de uitkomsten van het flora- en fauna onderzoek wordt **St. Elisabeth** zo mogelijk nog in 2020 gesloopt. Momenteel worden de mogelijkheden voor nieuwbouw verkend.
- Voor het nieuwe **Hospice** wordt begin 2021 een visie geschreven met daarbij een programma van eisen. Daarna wordt bepaald op welke locatie het Hospice dan gaat komen.
- Er wordt een visie opgesteld voor de **Beukenhof**. Op basis daarvan zal verdere planvorming in 2021 plaats gaan vinden.
- Voor het **Servicebureau** vond in 2020 planvorming voor een nieuwe inrichting plaats. In 2021 wordt deze uitgevoerd.
- Streven is om zowel **Avondvrede** als de percelen **Casper Fagellaan** en **Dumontsdreef** te verkopen. In de Casper Fagellaan komt een gezondheidscentrum waarin we gaan participeren in de eerstelijnszorg.
- **Stuijvenburgh** worden de huiskamers voor cliënten met dementie en het sanitair aangepakt. Helaas is er geen goede buitenruimte voor de cliënten. In 2021 wordt in overleg met Stadlander onderzoek gedaan naar de mogelijkheden.

4. De gelukkige medewerker

Bij tanteLouise maken de medewerkers dagelijks het verschil voor onze cliënten. De ambitie van tanteLouise is dat medewerkers werkgeluk ervaren en kunnen meebewegen met de ontwikkelingen van de organisatie. De medewerkers hebben ontwikkel- en verandervermogen en tanteLouise weet hen te binden en te boeien. Zo behoudt tanteLouise voldoende en gekwalificeerde medewerkers, nu en in de toekomst.



Thema uit Ondernemingsplan 2018-2022

Wij streven naar voldoende gekwalificeerde medewerkers die onderling goed georganiseerd zijn en werken volgens professionele standaarden. Daarvoor investeren we in werving en opleiding. Wij investeren daarnaast in de samenwerking binnen de organisatie en in het team. De personele bezetting wordt afgestemd op de zorgbehoefte van de gezamenlijke bewoners en zo nodig uitgebreid.

Door de COVID-19 pandemie is er nog meer aandacht voor een veilige werkomgeving gekoppeld aan een integraal veiligheidsbeleid.

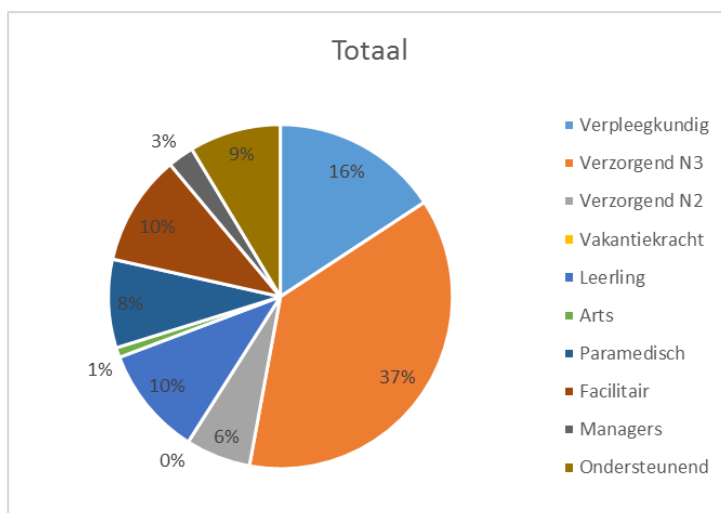
Thema van Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Voldoende deskundige medewerkers

Personele samenstelling per 01-11-2020

Onze medewerkers zetten zich in voor de zorgbehoefte en het woongeluk van onze cliënten. In onderstaande tabel staan ze onderverdeeld naar discipline. Het gaat hierbij om een totaaloverzicht.

Per 1 november 2020 heeft tanteLouise 1.326,15 fte medewerkers in dienst. Deze zijn onderverdeeld in:



Op 1 oktober 2019 was het totaal 1.311,15 fte. Dat betekent per 1 november 2020 een stijging van 15fte.

In 2021 gaan we aan de slag met

In 2020 heeft tanteLouise wederom fors meer personeel ingezet dan vanuit de NZa-norm verwacht mag worden. TanteLouise zet ook voor 2021 in op het aantrekken en het behouden van medewerkers. Daarnaast wordt ingezet op het verhogen van het arbeidspotentieel van de medewerkers. Dit wordt gedaan door procesoptimalisatie en het inzetten op innovaties vanuit bijvoorbeeld het programma Anders Werken.

Rekening houdend met de stijgende zorgvraag bij een toenemende arbeidsmarktkrapte en gedreven vanuit de ambitie voor kwalitatieve groei, is tanteLouise aan de slag met Strategische Personeelsplanning (SPP). In de kern is de doelstelling van SPP om leidinggevend en op alle niveaus te ondersteunen bij hun proces om te komen tot een goede mix van functies, personen en generaties om zo de zorgafspraken met voldoende kwalitatief personeel uit te voeren, nu en in de nabije toekomst. Hiervoor maken we gebruik van de zogenaamde teamfoto, waarmee een benodigde stijging of krimp in functies inzichtelijk wordt, maar ook de prestaties en het ontwikkelpotentieel van medewerkers. Hierdoor worden kansen en knelpunten duidelijk, zodat een toekomstgericht actieplan kan worden opgesteld.

Voor de SPP was het doel om in 2020 alle 'teamfoto's' te hebben gemaakt. Door COVID-19 was dat niet haalbaar. Dit wordt nu in 2021 afgerond. Daarna wordt een actieplan opgesteld en vindt doorvertaling naar de werkvloer plaats zodat een team door kan groeien naar de gewenste situatie.

Om in de toekomst aan de zorgvraag te kunnen blijven voldoen zet tanteLouise in op de werving en het behoud van medewerkers. Op de markt voor zorgprofessionals heerst krapte. In de afgelopen periode biedt tanteLouise jaarlijks aan circa 130 fte leerlingen een opleidingsplaats. We zien in ons werkgebied een kans om de opleidingsplaatsen uit te breiden om zo de instroom van medewerkers (gediplomeerd) voor tanteLouise in de toekomst te vergroten. Uiteraard is het belangrijk dat de leerlingen een goede begeleiding krijgen. Begin 2021 worden de mogelijkheden om een extra groep leerlingen te laten instromen onderzocht en, waar mogelijk, ook gelijk uitgevoerd.

De ontwikkelingen rondom innovaties die er voor zorgen dat werkprocessen ondersteund worden, gaan snel. In de locatiejaarplannen hebben de locaties duidelijk gemaakt welke innovaties zij in 2021 gaan inzetten en wat dit betekent voor de dagelijkse processen. In het hoofdstuk innovaties is in een schema opgenomen welke innovaties in de verschillende locaties ingezet worden in 2021.

Van leidinggevend wordt verwacht dat zij resultaatgericht sturen. In het leiderschapsprogramma is hiervoor een module beschikbaar. Daarnaast is het dashboard voor de teamleiders gereed dat hen kan ondersteunen in het resultaatgericht sturen.

TanteLouise heeft kernwaarden en leidinggevende principes geformuleerd. Als gevolg van de externe ontwikkelingen en onze eigen ambities, veranderen de taken, kennis, vaardigheden en competenties die wij van onze medewerkers vragen. Dat heeft een impact op de inhoud van de functies. Gezien deze veranderingen sluit het huidige functiehuis van tanteLouise niet meer volledig aan bij haar ambities en voldoet daarnaast niet volledig aan de eisen van de CAO VVT. De uitgangspunten voor het functiehuis zijn in 2020 vastgesteld waardoor het functiehuis nu een update krijgt en weer toekomstbestendig is.

We werken rondom ziekteverzuim volgens het 'gedragsmodel'. Dit model gaan wij in 2021 herijken. Met behulp van Falke & Verbaan hebben we het gedragsmodel ingezet; "ziekte overkomt je, maar over verzuim heb je een gesprek". Maar door de COVID-19 maatregelen zijn we genooddacht medewerkers thuis te moeten laten als ze weinig klachten hebben. Dat druist volledig in tegen het gedragsmodel.

De invloed van de COVID-19 pandemie op het ziekteverzuim wordt nauwgezet gevolgd. We weten nog niet veel van dit virus en ook niet wat de gevolgen op de langere termijn zullen zijn.

Natuurlijk is er ook een aantal *going concern* onderwerpen die aandacht krijgen. Denk daarbij aan het ZZP roostermodel en inzet van het gedragsmodel.



Acties:

- Het maken van de 'teamfoto'
- Onderzoek en realisatie om een substantieel aantal leerlingen extra op te leiden
- Inzet innovaties die werkprocessen vereenvoudigen of optimaliseren
- Verzuimpercentage van 5 procent voor verzorgend en verpleegkundig personeel. Voor facilitair is de doelstelling 4,5 procent. Voor (para)medici 3 procent
- Voor de locatie geldt dat de maximale meldingsfrequentie 1 is.
- Ontwikkelen nieuwe profielen in het functiehuis
- Herijken gedragsmodel naar aanleiding van ervaringen met COVID-19

Thema uit Ondernemingsplan 2018-2022	Thema van Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg
Een medewerker van tanteLouise voelt zich gezien, gehoord en gewaardeerd en wordt ingezet naar haar of zijn kwaliteiten. We voeren een actief loopbaanbeleid dat uitgaat van de kracht en de wensen van de medewerker. Door het blijven ontwikkelen van medewerkers kan tanteLouise meebewegen met de veranderingen in de ouderenzorg.	Voldoende deskundige medewerkers Leren en werken aan kwaliteit

In 2021 gaan wij aan de slag met

In het leiderschapsprogramma loopt het (uitgebreide) aanbod aan modules door tot in de zomer van 2021. Leidinggevend en werken verder aan hun ontwikkeling, passend bij hun leerplan. De ontwikkeling is gericht op omgaan en werken met de leidende principes, kernwaarden en competentieprofielen en deze doorzetten en daarop reflecteren met hun medewerkers en leidinggevende.

Begin 2021 vindt er weer een MTO plaats. Net als bij het MTO van 2018 worden de resultaten met de teams besproken en worden verbeterplannen opgesteld en uitgevoerd.

Begin 2021 wordt een Risico-inventarisatie & evaluatie (RI&E) uitgevoerd (zie ook onder Slimme bedrijfsvoering). De uitkomsten worden met betrokkenen besproken en er wordt een meerjarenverbeterplan opgesteld.

We hebben de afspraak dat de leidinggevende en de medewerker ten minste één keer per jaar het prestatimetergesprek met elkaar voeren. Het huidige format voor het prestatimetergesprek past niet meer bij tanteLouise. Daarom is er een nieuw format ontwikkeld met als hoofdonderwerpen functioneren, inzetbaarheid en ontwikkeling. In 2021 gaan we, na een pilot, aan de slag met dit format.

Natuurlijk zijn er ook *going concern* onderwerpen die aandacht behoeven. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het opstellen van een opleidingsplan voor een locatie.



Acties:

- Vervolg van het leiderschapsprogramma
- Opstellen en uitvoeren van verbeterplannen vanuit MTO en RI&E
- Ruimte geven voor ontwikkeling, het volgen van modules en reflectie in het kader van het leiderschapsprogramma.
- Aan de slag met de nieuwe prestatimeter.

5. Leren en werken aan kwaliteit

Leren en werken aan kwaliteit is een continu proces dat overal in de organisatie plaats vindt. Samen gaan we er voor om telkens naar een hoger niveau te komen waarbij onze rugzak gevuld is met nieuwe kennis en ervaringen. We doen dit samen en stimuleren en motiveren elkaar in dit groeiproces.



Zonder compleet te willen zijn, onderstaand een opsomming van een aantal onderwerpen rondom leren en werken aan kwaliteit zoals die genoemd worden in het Ondernemingsplan 2018-2022 en in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Thema uit Ondernemingsplan 2018-2022	Thema van Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg
De behoefte aan zorg verandert, daarom zet tanteLouise in op een zo groot mogelijk aanpassingsvermogen. Hierdoor is aandacht voor continu verbeteren en aandacht voor een veilig en toekomstbestendig zorgproces. De manier van werken kenmerkt zich door het bespreekbaar maken van gedrag. Medewerkers zijn daardoor in staat om belangrijke informatie met betrekking tot veiligheid te delen en weten waar de grens ligt tussen acceptabel en onacceptabel gedrag.	Leren en werken aan kwaliteit Deskundige medewerkers

In 2021 gaan we aan de slag met

In 2020 zijn wij gestart met tante's Zorglab. Een inspirerende ruimte voor het verder ontwikkelen en leren van een team, zodat het team in staat is om met de nieuwe uitdagingen aan de slag te gaan én daar op te reflecteren (PDCA). Daarnaast komen verschillende organisaties een bezoek brengen aan tante's Zorglab. Wij vragen aan hen om zelf ook kennis mee te nemen (Lerend Netwerk). Als deze bijeenkomsten over een specifieke doelgroep gaan, worden ook onze kennisdragers op dat onderwerp gevraagd aanwezig te zijn. Wij maken actief gebruik van de kennis die wij opdoen.

In 2020 hebben wij stilgestaan bij hoe wij leren en verbeteren (daarover meer in het Kwaliteitsverslag 2020). Centrale les: wij zijn goed in het plannen en uitvoeren van onze ideeën, maar in de praktijk iets minder goed in het aantoonbaar evalueren en aanpassen van de plannen (Plan Do Check Act; PDCA). Hierdoor is er minder rendement uit de PDCA-cyclus gehaald. In 2021 zal dan ook op verschillende plaatsen in de organisatie aandacht zijn voor het volledig aantoonbaar uitvoeren van de PDCA. Daarvoor is een projectgroep aan de slag om medewerkers direct hierin te ondersteunen (observaties, audits, trainingen, maatwerk).

Ook de overkoepelende visie op leren en ontwikkelen wordt begin 2021 vastgesteld waarna deze direct gebruikt gaat worden.

Het methodisch werken volgens de PDCA en de visie op leren en verbeteren zullen in 2021 de basis zijn bij nieuwe en te evalueren thema's (beleid en/of processen). Hierdoor borgen we gefaseerd het methodisch werken binnen de organisatie waardoor leren en verbeteren bij iedere medewerker verder ontwikkelt wordt.

Natuurlijk zijn er *going concern* onderwerpen die aandacht behoeven. Denk daarbij aan het spel Dilemma, moreel beraad, leerpunten uit meldingen incidenten opvolgen, integraal veiligheidsbeleid (mede van belang door de uitbraak van COVID-19).



Acties 2021:

- Vaststellen en in gebruik nemen van de nieuwe visie op leren en ontwikkelen
- Aantoonbaar werken met de PDCA / methodisch werken
- Teams maken gebruik van tante's Zorglab voor team- en kennisontwikkeling
- Kennisuitwisseling met andere organisaties (digitaal als fysieke bijeenkomsten niet mogelijk zijn) en aantoonbaar gebruik maken van de opgedane kennis

In 2021 gaan we ook aan de slag met

Ethiek

TanteLouise is meer dan de som der delen. Het gaat niet alleen om het technisch goed uitvoeren van (zorg)processen of het ontwikkelen van innovaties. Het gaat juist ook om het waarom en waarvoor. Door constant de vraag te stellen 'en hoe wordt onze cliënt hier beter van' dragen we bij aan een zo hoog mogelijke ervaren kwaliteit van leven van onze cliënten. Is wat mogelijk is, ook wat de cliënt wil en is wat de cliënt wil ook mogelijk. Het dagelijks omgaan met deze (soms ethische) dilemma's vraagt veel van de medewerkers, vrijwilligers, cliënten en mantelzorgers. Om de medewerkers hierin te ondersteunen is er een aantal mogelijkheden beschikbaar. Denk hierbij aan het hierboven genoemde dilemmaspel en moreel beraad.

Opleidingskalender

Om de visie op opleiden & ontwikkelen, en de werkwijze met de opleidingskalender te verenigen, wordt per kalenderjaar door de afdeling Opleiden & Ontwikkelen een voorstel gedaan ten aanzien van het scholingsaanbod. Dit scholingsaanbod wordt samengesteld op basis van gesprekken met de inhoudsdeskundigen, rekening houdend met de strategische doelstellingen van tanteLouise en de ontwikkelingen op de locatie waardoor er maatwerk ontstaat. Het opstellen van een scholingsaanbod per kalenderjaar biedt tanteLouise de mogelijkheid om per jaar verbinding te maken met strategische thema's, en waar nodig bij- en nascholing te laten vervallen of juist toe te voegen. Bijkomend voordeel is dat de belasting voor de medewerker beter gestuurd kan worden. Het scholingsaanbod leidt tot de invulling van de opleidingskalender. Hierbij heeft tantes Zorglab een rol als plaats waar kennisuitwisseling plaats kan vinden.

Leerprocessen

Wij gebruiken wetenschappelijk onderzoek om te weten te komen hoe mensen leren en verwerken dat in onze leerprocessen. Daarmee ondersteunen wij de medewerkers in hun leerproces; ouderenzorg staat immers niet stil en ontwikkelt zich constant en die ontwikkeling volgen wij op de voet, en soms staan we zelf aan de basis van de ontwikkelingen. Door middel van de opgedane kennis uit het wetenschappelijk onderzoek zal tante's Zorglab verder vorm gegeven worden en zullen opleidingsplannen aangepast worden.

Vilans protocollen gemakkelijk beschikbaar

Om medewerkers te ondersteunen in het gemakkelijk beschikbaar hebben van de Vilans protocollen, zijn deze protocollen gekoppeld aan de AR-bril. Hierdoor kan de medewerker bij het uitvoeren van de protocollen deze direct oproepen in de bril. Hierdoor wordt een proces sneller en beter uitgevoerd. Daarnaast draagt het leren tijdens de praktijk bij aan het bestendigen van de kennis bij medewerkers.

Audits

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt een aantal kwaliteitsindicatoren genoemd waar landelijk aan gewerkt wordt. Bijvoorbeeld; medicatieveiligheid, voorkomen van decubitus, beperken van inzetten vrijheidsbeperkende maatregelen en zorgleefplanbesprekingen. Deze kwaliteitsindicatoren vormen intussen de basiskwaliteit van zorg binnen tanteLouise.

Daarnaast werken wij continu aan verbeteringen van processen met als doel het verhogen van de basiskwaliteit van zorg.

Uiteraard willen wij weten of wij deze basiskwaliteit goed geborgd hebben en om te toetsen of de verbeteringen die wij voor ogen hebben ook daadwerkelijk het gewenste effect hebben, worden door het jaar heen verschillende audits uitgevoerd.

In 2021 zullen de controles die al in de lijn worden uitgevoerd beter in kaart worden gebracht door de afdeling Audit & Advies. De audits die deze afdeling uitvoert, worden hiermee nog meer risico-gestuurd en dragen zo nog beter bij aan het leren en verbeteren in de organisatie.

De resultaten van de audits worden met de betrokkenen besproken en, indien nodig, worden verbeterplannen opgesteld en uitgevoerd. De verbeterplannen worden vastgelegd in een verbeterregister en de opvolging wordt gemonitord. Door het uitvoeren van deze PDCA-cyclus wordt het leervermogen in de organisatie vergroot en de kwaliteit van zorg verhoogd.

Vrije keuze voor kwaliteitsindicatoren

Vorig jaar was het voor het eerst mogelijk om een keuze te maken in het aanleveren van kwaliteitsgegevens. Er is toen een keuze gemaakt voor 'medicatiereviews' en 'werken aan vrijheidsbevordering'. Ook voor 2021 maken wij de keuze voor deze twee indicatoren om extra te toetsen of de ingezette acties leiden tot borging in de organisatie.

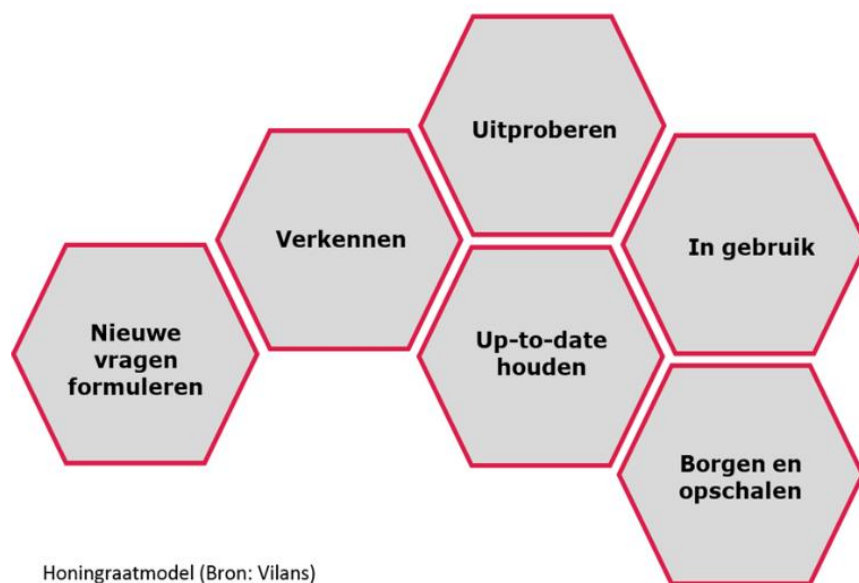
6. Toonaangevend in zorginnovatie

Algemeen

Binnen tanteLouise werken we niet alleen aan innovaties en onderzoek, we initiëren het ook. Dat betekent in de praktijk:

- Het in samenwerking met anderen, zoals start-ups, ondernemers, onderzoekers of andere zorgorganisaties testen van nieuwe producten of ideeën.
- Het organiseren van een innovatief klimaat zoals de beweging Anders Werken in de Zorg (AWidZ) en de AgeTechAccelator (ATA), waarbij we kijken naar de toepassing van (proces)technologie als middelen om arbeidsproductiviteit te verhogen. Niet alleen voor onszelf maar ook om deze werkwijze te delen.
- Het bedenken van nieuwe (onderzoeks)vragen in de zorg en concepten waarlangs wij werken.
- Het methodisch organiseren van het innovatieproces en begeleiden middels (toegepast) onderzoek.

Bovendien verschilt per project het niveau van implementatie; hoe ver is de ontwikkeling, of hoe concreet of tastbaar is het product. Voor een heldere indeling van alle activiteiten wordt gebruikt gemaakt van onderstaand model, dat gebaseerd is op het honingraatmodel (Vilans).



TanteLouise gebruikt dit model om aan te geven in welke fase van ontwikkeling producten en projecten zijn binnen de organisatie.

Naast de genoemde stappen kijken we binnen tanteLouise ook naar producten of diensten die nog niet zo concreet zijn, of waarvan het probleem zelf nog niet helemaal gedefinieerd is. Daarom hebben we een tegel toegevoegd aan het model; **nieuwe vragen formuleren**. Volgens de indeling van dit model worden de thema's en projecten hierna beschreven. Daarbij gaat het deels om reeds lopende projecten maar ook om initiatieven die in 2021 gestart of uitgedacht worden.

Daarna wordt benoemd op welke manier onderzoek en netwerkactiviteiten plaatsvinden. Tenslotte is er een overzicht van de innovaties die in de locaties worden toegepast in 2021.

Anders Werken in de Zorg (AWidZ)

Dit programma ontwikkelt op verschillende niveaus binnen bovenstaand model. Doelstelling is dat we kijken naar de toepassing van (proces)technologie als middel om arbeidsproductiviteit te verhogen. Niet alleen voor onszelf maar ook om deze werkwijze te delen met andere zorgorganisaties en zo impact te hebben op de arbeidsmarktzorg.

Op dit moment zijn de volgende procesmomenten onderdeel van AWiZ:

- Planbare continenzorg:
 - Binnen tanteLouise opschaling naar alle zorglocaties waar dit passend is. Ervaring leert namelijk dat het product niet voor alle doelgroepen meerwaarde heeft.
- Expertise zonder afstand (opschaling naar alle locaties binnen tanteLouise)
- WOLK Heupairbag
- Medicatiebril

De projecten staan beschreven op de website [Anders Werken in de Zorg](#)

Tevens vindt in dit programma nader **onderzoek naar effecten en resultaten** plaats, waarbij we gebruik maken van de data van alle deelnemende zorgaanbieders in de regio en samenwerken met Vilans.

Tenslotte is Anders Werken ook een bron van samenwerking en het **delen van kennis en ervaring**, waarvan de (digitale) werkplaatsen een concrete uiting zijn.

De kraamkamer van tantesZorglab

Naast Anders Werken in de Zorg heeft tanteLouise vele innovatieprojecten in haar 'kraamkamer' van tantesZorglab. In de volgorde van het innovatiemodel volgt een overzicht van 'formuleren nieuwe vragen' t/m 'borgen en opschalen'. Want dat is de beweging die wij binnen tante maken met onze innovatieprojecten.

Voeding

In 2020 is een start gemaakt met dit onderwerp in de breedste zin. Denk aan de rol van voeding en restauratieve voorziening intramuraal, maar ook aan eetpatronen en kwaliteit van voeding van zelfstandig wonende ouderen. In 2021 wordt onderzocht welke innovatieve oplossingen gevonden kunnen worden voor problemen zoals ondervoeding, eenzijdige of ongezonde voeding.

Kunstmatige intelligentie

Gebruik makend van de verschillende bestaande en nieuwe systemen verzamelen we steeds meer data over cliënten en processen. Data welke na analyse opnieuw voordeel kan opleveren voor cliënt en medewerker. Dat mogelijkheden zoals Artificial Intelligents (AI), machine learning en data science daarbij in de toekomst een rol zullen spelen, is voor tanteLouise geen vraag. Het komend jaar worden de mogelijkheden en nieuwe vragen nader geconcretiseerd. Als onderdeel van deze verkenning participeren we in het Joint Artificial Intelligent Network (JAIN).

Initiatief naar aanleiding van COVID-19

Naast het feit dat de COVID-19 crisis veel zorg, narigheid en belemmeringen heeft opgeleverd, is het ook een bron van informatie en initiatief op meerdere fronten:

- Onderzoek: We koppelen een oorzakenanalyse COVID-19 op locatie Nieuwe ABG aan wetenschappelijke inzichten en zetten deze in om de effecten van COVID-19 zo klein mogelijk te houden
- Techniek: We starten met nieuwe toepassingen van de smart glasses (bril met camera op afstand). Bijvoorbeeld bij cohort-afdelingen of door inzet van medewerkers die in quarantaine thuis zitten, maar wel kunnen werken door bijvoorbeeld leerlingen op afstand te begeleiden.

- Proces: Onder druk ontstaan soms creatieve oplossingen, vanuit het perspectief van zowel cliënten als medewerkers en mantelzorgers. Op een gestructureerde manier wordt de komende tijd gewerkt aan het in kaart brengen van nieuwe oplossingen met potentie. Waar mogelijk passen we deze direct toe en waar nodig werken we de ideeën verder uit.

Robotica

In 2021 wordt het project met robot SARA voortgezet. Er volgt uitbreiding met 4 SARA's om een aantal nieuwe onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden. De bedoeling is om medio november 2021 een besluit te kunnen nemen over de continuering met SARA.

SmartFloor

Voortzetten van onderzoek en ontwikkeling van de mogelijkheden om loopgedrag van cliënten te analyseren. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de resultaten tot nu toe en de actuele ervaringen van fysiotherapeuten en beweegagogen.

Mondzorg

Om de kwaliteit van mondzorg te verbeteren, wordt gekeken naar de inzet van innovaties om deze dagelijks terugkerende zorg. De mogelijkheden van Dental Robotics worden onderzocht, waarbij concrete toepasbaarheid in de praktijk voor zowel zorgverlener als cliënt het uitgangspunt is. In 2021 zullen we gezamenlijk de mogelijkheden verkennen.

AAL mHealthINX

In dit EU-project, dat in 2020 gestart is, ligt de focus op de (mentale) gezondheid van de medewerkers, specifiek in de leeftijd van 50 jaar en ouder. Om de kans op ziekte op latere leeftijd te voorkomen, wordt preventief gewerkt aan het beperken van stress voor medewerkers, zowel op het werk als privé. Samen met andere partners in het consortium wordt gedurende 3 jaar onderzocht op welke manier een VR bril en een ondersteunende app op de smartphone kunnen bijdragen aan het beperken van stress en het vinden van de juiste momenten van ontspanning.

AAL FreeWalker

In dit EU-project wordt een uitgebreidere versie van het werken met leefcirkels getest. Aanvankelijk zou het project in 2020 in de eindfase zitten, maar als gevolg van COVID-19 is het project verlengd. In het voorjaar van 2021 zal het testen van een systeem worden afgerond. Kern van het idee is dat bewoners zelfstandig een wandeling in de buurt kunnen maken en dat het gps-systeem automatisch een signaal stuurt naar de zorgmedewerker wanneer iemand in een gebied komt waar hij of zij de weg minder goed kent. Op deze manier kunnen bewoners veilig van hun vrijheid genieten.

AAL Tactile

In 2020 is middels workshops in dit EU project input opgehaald bij cliënten en mantelzorgers, met name van de dagverzorging. Met deze input wordt in het voorjaar 2021 gewerkt aan een definitieve versie van de mixed reality bril. Een bril waarmee verschillende gezelschapsspelletjes gedaan kunnen worden met iemand die niet in de buurt is, bijvoorbeeld een kleinkind. In 2021 volgt een langere testperiode van 5 maanden. Daarin zal getest worden hoe ouderen zelfstandig de bril kunnen gebruiken en wat hun ervaringen daarin zijn.

Horizon 2020 project SMILE (SMart Inclusive Living Enviroments)

TanteLouise is partner in dit EU-gesubsidieerd project met deelnemers uit 5 landen. Het start in januari 2021 voor de duur van 3 jaar. De invulling per land is gevarieerd, maar voor Nederland en tanteLouise is thuismonitoring het thema. Het doel is om mensen die in de huidige situatie 24/7 in een verpleeghuis verblijven, zodanig te kunnen monitoren, dat zij thuis (in hun oorspronkelijke woning) de nacht kunnen doorbrengen. Inzet van monitoring en ook hier Artificial Intelligence zijn daarbij aan de orde. Momenteel wordt gewerkt aan een nadere concretisering van het project.

Momo BedSense

Up-to-date houden/blijven

Ook in 2021 zal er een continue terugkoppeling zijn naar de leverancier over onze inzichten. Momo Medical zal deze inzichten gebruiken om de BedSense te updaten en aan te passen naar onze wensen. Nieuwe mogelijkheden zullen worden verkend, zoals de BedSense inzetten om het ochtendzorgproces te ondersteunen.

Naast het verkennen van de eventuele nieuwe mogelijkheden zal in 2021 het gebruik van de BedSense opgeschaald worden naar meerdere locaties. Begin 2021 zal bepaald worden welke locaties dit zijn en bij welke doelgroep(en) de sensor ingezet zal worden. Op deze locaties zal ondersteuning geboden worden bij de implementatie. Ook zullen de effecten op de kwaliteit van leven voor de bewoners en in hoeverre het gebruik van de BedSense de werkprocessen vereenvoudigt en ondersteunt onderzocht worden.

Opschaling WOLK-heupairbag

In 2021 vindt voor dit product nog een tweetal activiteiten plaats. Via de SET COVID 2.0 regeling werken we aan opschaling van de WOLK in de extramurale situatie.

Daarnaast participeert tanteLouise actief in de Challenge voor Verpleeghuis van de Toekomst. Hier wordt veel tijd in gestoken. De uitkomst wordt in 2021 verwacht.

Onderzoek

De onderzoeksactiviteiten van tanteLouise haken op verschillende onderdelen van het honingraatmodel in. Wetenschappelijk onderzoek valt met name onder 'nieuwe vragen formuleren' en 'verkennen'. Wat is het werkend mechanisme van het effect dat zichtbaar wordt? Waaruit blijkt de toegevoegde waarde? En hoe meten we dat? Soms kan het doel zijn om bewijs te vinden voor een effect dat opgemerkt is in de praktijk, maar vaker zal onderzoek bijdragen aan de zoektocht naar de juiste richting. Ook kan wetenschappelijk onderzoek ingezet worden om de effecten van implementatie en uitvoering te onderbouwen.

In 2020 is een start gemaakt met de visie op onderzoek. Deze zal in 2021 vastgesteld worden en vertaald in beleid met aandacht voor de koppeling aan innovatie. De visie op onderzoek geeft richting aan de onderzoekswerkzaamheden voor 2021, waarbij gedacht wordt aan het uitbreiden van het onderzoeksnetwerk, verstevigen van de relatie met de praktijk, onderzoek en onderwijs, en aanbrengen van focus in de onderzoeksthema's. TanteLouise streeft er naar minimaal drie artikelen in 2021 te publiceren, om de kennis vanuit de organisatie naar buiten te brengen.

TanteLouise zet onderzoekslijnen uit om focus aan te brengen in de onderzoeken die we uit zetten of waar we aan deelnemen. Hierdoor zorgen we ervoor dat de onderzoeksactiviteiten ook daadwerkelijk bij dragen aan de overkoepelende kennisvragen van de organisatie. Dit kunnen wetenschappelijke studies zijn, die vaak uitgebreider zijn en langer duren, of meer praktijkgerichte studies die sneller kunnen worden afgerond.

De lijst met onderzoeken die binnen tanteLouise plaats vinden is nu al uitgebreid en zal in 2021 worden voortgezet en aangevuld.

Enkele onderzoeken die in 2021 in ieder geval aandacht krijgen:

COVID-19

We participeren in diverse COVID-19 onderzoeken. Wat kunnen we leren van deze pandemie, wat is het beeld dat we zien in de verpleeghuizen en kunnen we iets leren over besmettingsroutes? De crisis levert een groot aantal onderzoeksvragen op die we delen met het Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen (UKON).

Innovaties

Onderzoeken naar het effect en de werkwijze van innovatieve toepassingen zoals bijvoorbeeld de Smart Floor, WOLK en Momo Bedsense. Hierbij draagt onderzoek bij aan het meten van de effecten, beschrijven van de resultaten en de praktische bruikbaarheid.

We gaan deelnemen aan een aantal nieuwe studies. Het eerder genoemde project SMILE bevat een onderzoekscomponent en er start een studie gericht op de samenwerking met mantelzorgers. Er lopen een aantal subsidieaanvragen waar mogelijk nieuwe onderzoeken, passend bij onze onderzoekslijnen, uit voortkomen.

Overig

CIC

TanteLouise werkt samen met het Care Innovation Center (CIC) en diverse andere zorginstellingen zoals Groenhuysen en Bravis mee in regionale en internationale innovatie-trajecten. De bestuurder van tanteLouise is voorzitter van het bestuur van het Care Innovation Center. Via de link komt u op de website van het CIC: [Care Innovation Center](#). De belangrijkste CIC-trajecten in 2021 zijn gericht op het versterken van de innovatieve kracht van de regio.

Samen beter voorbereid op de toekomst is een provinciaal traject gericht op versterking van het provinciale health ecosysteem. Brabant wil de regio zijn waar in brede zin implementatie en opschaling van innovatieve technologische oplossingen in de zorg plaatsvindt. De plek waar partijen terecht kunnen met zorginnovaties die zorg op de juiste plek mogelijk maken en die bijdragen aan economische ontwikkeling en goede inzet van arbeidskrachten. TanteLouise brengt haar expertise in en krijgt hiermee toegang tot de kennis en expertise van de andere deelnemende organisaties.

Care2Adapt is internationaal (Interreg) programma gericht op het versterken van de innovatiekracht van zorgmedewerkers om via het toepassen van innovaties binnen zorgorganisatie in te spelen op de groeiende druk op de arbeidsmarkt van zorgpersoneel. Hiervoor werken zorgorganisaties uit Brabant en Vlaanderen samen aan een opleidingsprogramma voor zorgprofessionals. Zij worden hierbij geschoold in het kunnen kijken, kiezen en onderzoeken waar nieuwe innovatieve processen en producten arbeidsondersteunend of arbeidsbesparend kunnen zijn en hoe deze vervolgens te implementeren. TanteLouise draagt bij aan de ontwikkeling van het opleidingsprogramma en zal ook twee medewerkers laten deelnemen.

Innovaties in de locaties

In de locatiejaarplannen 2021 hebben de locaties aangegeven met welke innovaties zij aan de slag gaan. In onderstaand schema is per innovatie aangegeven waar ze ingezet worden.

	Wolk	Momo BedSense	Slimme Continentie	Smart Glass	Sara	Farma See	Free- walker	Dental Robotics	Mhealth- INX	Optische sensor	Smart Floor
Beukenhof	X			X				X			
Bosgaard	X			X	X	X	X	X			
GRZ		X	X	X		X					X
Heideduin	X	X	X	X							
Hof van Nassau	X		X	X		X	X			X	X
Hospice			X	X							
Jacqueline	X	X		X				X			X
Kardinaal de Jonglaan	X		X	X							
Mariahove	X	X	X	X	X			X			
Moermont	X	X	X	X	X	X					
Nieuwe ABG	X		X	X			X				
Nieuwe Haven	X	X	X			X		X	X		
Onze Stede		X		X		X					
Stuijvenburgh	X	X	X	X		X		X	X		
Vissershaven	X	X		X		X	X	X			
Vossemeren	X		X	X				X			

Tenslotte

De innovatieprojecten, onderzoeken en netwerkactiviteiten ondernemen we alleen maar als dat een bijdrage levert aan de uitgangspunten van tanteLouise: de gelukkige cliënt (door hoge kwaliteit van zorg) de gelukkige medewerker (met innovaties die de medewerker optimaal ondersteunen) en een slimme bedrijfsvoering (waar innovatie tijd en efficiëntie kan opleveren). En door samen te werken willen we de opbrengsten hiervan ook graag delen met anderen.

In het voorgaande zijn innovaties en onderzoeken op diverse niveaus terug te herleiden. Soms zo concreet dat het heupfracturen scheelt (WOLK) of nachtrust oplevert (Momo BedSense). Soms is het effect pas op een later moment te verwachten, zoals bij het beperken van valrisico (SmartFloor) of het behouden van zelfstandigheid van mensen thuis (Tactile bril). Een derde dimensie ligt in het delen van kennis, en het onderhouden van contact met anderen. In onderzoeksprogramma's en in (inter)nationale samenwerkingen benutten we de kracht van een netwerk; samen weet je meer en kom je verder.

7. Slimme bedrijfsvoering

Thema uit Ondernemingsplan 2018-2022

We bouwen aan de werkplek van de toekomst en bieden de ondersteuning die medewerkers nodig hebben om hun werk goed te doen.

Thema van Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Gebruik van informatie en hulpbronnen

In 2021 gaan wij aan de slag met

Om medewerkers de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben in het uitvoeren van hun werk, is werkplek 2.0 geïntroduceerd. Met dit project wordt onze nieuwe digitale werkomgeving vormgegeven. Uitgangspunten hierbij zijn:

- Het werk kunnen uitvoeren op de gewenste plaats op het gewenste tijdstip
- Informatie snel kunnen vinden en kunnen delen met anderen
- Zo snel mogelijk kunnen werken
- Makkelijk op afstand communiceren
- Veilig werken (onder andere voorkomen van datalekken)

In 2020 vond, veelal achter de schermen, de technische implementatie plaats. Ruim zestig ambassadeurs testen begin 2021 de nieuwe digitale werkomgeving. Daarna start het adoptieprogramma voor alle medewerkers. Hiermee leren we te werken met nieuwe devices en een centraal portaal van waaruit we onze bestanden en applicaties opstarten. Daarnaast gaan we over op het werken met OneDrive, Teams en Sharepoint. Dat onderschatten we niet, omdat we weten dat niet iedereen even snel leert en digitaal vaardig is. Hiervoor is soms maatwerk nodig.

Mede ingegeven door de nieuwe digitale werkomgeving en al onze innovaties, zijn we aan de slag met het kwaliteitsmanagementsysteem en het informatiemanagement. We zijn in december 2020 gestart met het ontwikkelen van een visie op kwaliteits- en informatiemanagement en het in kaart brengen van de informatiebehoefte om onze organisatiedoelen te bereiken. Van daaruit bepalen we begin 2021 de benodigde vervolgstappen.

In de toekomst maken we voor wat betreft informatiestromen, ook gebruik van ons netwerk. In samenwerking met het netwerk ontwikkelen wij een regionaal inzicht in de capaciteit (waar in de regio wordt welk type zorg verleent en waar is er ruimte).

Het projectbureau blijft ook in 2021 haar bijdrage leveren aan de realisatie van het ondernemingsplan van tanteLouise en aan een verdere optimalisatie van de zorg- en ondersteunende processen.



Acties 2021:

- Werkplek 2.0 uitvoeren
- Opstellen visie en start uitvoeren nieuw kwaliteits- en informatiemanagementsysteem

**Thema uit Ondernemingsplan
2018-2022**

Via een compact dashboard hebben medewerkers, teams en leidinggevende inzicht in hun prestaties. Daarmee stimuleren we het leren en het anders kijken.

**Thema van Kwaliteitskader
Verpleeghuiszorg**

Gebruik van informatie en hulpbronnen

In 2021 gaan wij aan de slag met

Het dashboard is beschikbaar voor teamleiders. In het leiderschapsprogramma komt een module waarin de teamleiders getraind worden in het gebruik van het dashboard.

Er is een overzicht gemaakt van wettelijke vereisten ten aanzien van arbobeleid en aanwezig beleid in de organisatie. Hierbij is niet alleen gekeken naar de Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) en overkoepelend beleid maar zijn ook alle verplichtingen vanuit de Arbowet (met eventueel daarop volgend beleid) in kaart gebracht. Geconstateerd is dat de RI&E actualisatie behoeft. We hebben de opdracht gegeven te oriënteren op een leverancier voor de beoordeling met de insteek in 2020 een start te maken met de RI&E; beleidsverkenning, veiligheid rondgang en op een tweetal locaties ook werkplekinventarisaties. De overige locaties komen in de jaren daarna aan bod. Vanwege Covid-19 is dit proces gestagneerd. De verwachting is dat in het eerste kwartaal van 2021 een partij gekozen wordt en in loop van 2021 gestart wordt met de actualisatie van de RI&E.

Medewerkers krijgen vanuit de verschillende systemen op verschillende plaatsen meldingen waarop zij moeten reageren. Voor de opvolging van de meldingen van de verschillende toepassingen wordt gebruik gemaakt van één domotica platform. Dit platform is de spin in het web waaraan de gebruikte technologische toepassingen zijn gekoppeld. Op dit platform komen de meldingen van alle gekoppelde toepassingen binnen en is het beheer mogelijk gemaakt. Het platform zorgt voor een efficiënte inzet van de medewerkers door de gegevens uit verschillende sensoren te verzamelen en de correcte/relevante informatie naar de zorgmedewerkers te melden, zodat zij doelgericht kunnen werken en een passende actie kunnen starten. Het platform zal ook de verzameling van data ondersteunen die te benutten zijn voor voorspellingen, doordat in de datastromen patronen en trends ontdekt kunnen worden.

**Acties 2021:**

- Uitvoering en opvolging RI&E
- Vormgeven en invoeren domoticaplatform

In 2021 gaan wij aan de slag met

De governance (sturing en beheersing van de organisatie) van tanteLouise richt zich op het realiseren van onze visie en onze maatschappelijke doelstellingen. Het management faciliteert hierbij, maakt mogelijk, stelt kaders en bewaakt deze. Ook in 2021 wordt het management hiervoor getraind via het leiderschapsprogramma. De medewerkers dragen binnen deze visie de verantwoordelijkheid voor de te behalen resultaten die horen bij hun functie. Zij ontvangen hiervoor de informatie benodigd om inzicht te hebben in hun eigen prestaties en die van het team. De ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie maken het noodzakelijk dat de governance van de organisatie mee ontwikkeld. In 2021 gebeurt dit op diverse niveaus.

Organisatieontwikkeling

Om te zorgen dat de functies van de medewerkers goed aansluiten bij hun werkzaamheden is tanteLouise in 2020 gestart met de actualisatie van het functiehuis (zie ook onderdeel De Gelukkige medewerker pagina 12). De komende 2,5 jaar worden daarbij alle functies binnen tanteLouise opnieuw tegen het licht gehouden. Op alle niveaus en binnen alle disciplines waaronder die van de Raad van Bestuur en de directeuren.

De Raad van Toezicht van tanteLouise heeft in 2020 besloten dat een eenhoofdige Raad van Bestuur niet langer past bij een organisatie met een schaalgrootte, ambitie en dynamiek als tanteLouise. De Raad van Toezicht is voornemens om per 1 maart 2021 het bestuur te verruimen naar een driehoofdige Raad van Bestuur vanuit de volgende motivatie:

"De ambitie en dynamiek zijn bij tanteLouise onverminderd hoog. De verdergaande verzwaring en complexiteit van de zorg, de ontwikkeling en inzet van innovatieve zorgtechnologie, grootschalige vastgoedprojecten en de uitrol van nieuwe concepten vragen veel van het bestuur en de organisatie. Dat maakt een versterking van het bestuur gewenst."

De Raad van Toezicht kiest hierbij voor een driehoofdig bestuur om zo te komen tot de ideale verdeling van taken en portefeuilles binnen drie aandachtsgebieden: Algemeen Bestuur & Strategie, Zorg & Behandeling en Bedrijfsvoering.

In de nieuwe structuur is geen plaats voor de huidige functie van directeur Zorg en Behandeling en die van directeur Bedrijfsvoering. Deze managementlaag komt volledig te vervallen. De nieuwe Raad van Bestuur zal na benoeming in samenspraak met de organisatie werken aan een passende oplossing in de vorm van een beperkte wijziging van de organisatiestructuur. Daaraan gekoppeld volgt een nieuwe overlegstructuur.

Cliëntenparticipatie

Naast bovenstaande organisatorische ontwikkelingen wordt er in 2021 ook invulling gegeven aan de doorontwikkeling van de cliëntenparticipatie binnen tanteLouise. Het realiseren van een *gelukkige cliënt* is alleen te realiseren door een goede cliëntenparticipatie.

Vanwege veranderende doelgroepen binnen tanteLouise, wijzigende voorkeuren en nieuwe wetgeving (Wmcz 2018) is in samenspraak met de Centrale Cliëntenraad (CCR) in het voorjaar van 2019 een traject gestart om te komen tot hernieuwing van de cliëntenparticipatie binnen tanteLouise. Hiervoor is de vorm en invulling van de

cliëntenmedezeggenschap herijkt en wordt vanaf 2021 per locatie voor elke cliënt minimaal 2 keer per jaar inspraakmogelijkheden georganiseerd.



Acties 2021:

- Besluitvorming over samenstelling Raad van Bestuur
- Vormgeven en invoeren beperkte wijzigingen in de organisatiestructuur
- Invulling geven aan nieuwe vorm van cliëntenmedezeggenschap

8. Locatiejaarplannen

In april 2018 heeft het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport het programma Thuis in het Verpleeghuis gepubliceerd. Hierin wordt een verdieping van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gemaakt. In dit programma wordt nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de verbeterparagraaf per locatie van een organisatie.



Evenals voorgaande jaren hebben alle locaties van tanteLouise een eigen jaarplan 2021 opgesteld. Het jaarplan is opgesteld aan de hand van het Ondernemingsplan 2018-2022 van tanteLouise, het Locatie Ondernemingsplan, het jaarplan 2020 van de locatie, het Voorlopig Kwaliteitsplan 2021 van tanteLouise (voorheen kaderbrief), het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het programma Thuis in het Verpleeghuis.

Bij het opstellen van de jaarplannen heeft het locatiemanagement de medewerkers (zorg en facilitair), de cliënten(raad), behandelaren en vrijwilligers betrokken.

De locatiemanager en coördinator facilitair van alle locaties hebben in hun jaargesprek met de directeur zorg & behandeling en de directeur bedrijfsvoering, uitvoerig stilgestaan bij de plannen voor de locatie om te komen tot de 'gelukkige cliënt' en de 'gelukkige medewerker'. Daarbij zijn meteen de financiële consequenties vertaald naar een begroting.

Onderstaand treft u per gemeente en vervolgens per locatie van tanteLouise een korte beschrijving van de belangrijkste acties/resultaten die elke afzonderlijke locatie in 2021 wil behalen. Hierbij is vooral aandacht voor locatie specifieke onderwerpen. De centrale onderwerpen rondom de gelukkige cliënt zijn in het hoofdstuk *De gelukkige cliënt*.

De personele samenstelling per locatie is in het eigen jaarplan beschreven en centraal weergegeven in het hoofdstuk *De gelukkige medewerker*.

In de lokale jaarplannen is een verdere concretisering gemaakt van de hieronder genoemde acties/resultaten.

8.1 Gemeente Bergen op Zoom

Residentie Moermont

Aan de rand van de woonwijk Meilust in Bergen op Zoom bevindt zich de grootste locatie van tanteLouise, Residentie Moermont. In Moermont wonen 227 cliënten in 28 kleinschalige woningen. Hieronder bevinden zich de doelgroepen psychogeriatric (PG), PG plus, somatiek, niet-aangeboren hersenletsel (NAH), gerontopsychiatrie en is er een cultuurspecifieke Indische woning. Moermont heeft twee leerwoningen waar leerlingen volledig verantwoordelijk zijn voor de zorg. De diversiteit en complexiteit van de zorg voor de cliënten maakt dat iedere woning een eigen identiteit heeft en dat het werken binnen Moermont aantrekkelijk is voor veel verschillende medewerkers. Per doelgroep is een visiedocument waarin de identiteit van deze woningen beschreven staat. In residentie Moermont wordt ook dagverzorging verleend en is er een paramedische afdeling voor eerstelijns paramedie.



In 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Update en uitvoering geven aan visie gastvrijheid
- Werkgroep voor invulling geven aan wensen uit de wensboom
- Aanpassen zorgaanbod aan nieuwe visie Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH)
- Inzet verpleegkundige Active Ageing

Het Nieuwe ABG

De interim-locatie Het Nieuwe ABG bevindt zich midden in het centrum van Bergen op Zoom. In Het Nieuwe ABG wonen 165 cliënten in groepen van 24 verdeeld over zeven afdelingen. De woongroepen (per afdeling drie groepen met ieder 8 cliënten) bestaan uit cliënten met als indicatie ZZP VV 4 t/m 6 met een somatische of psychogeriatric grondslag. Er wonen cliënten met en zonder de indicatie 'behandeling'. In Het Nieuwe ABG zullen steeds meer cliënten met dementie komen wonen omdat deze vraag toeneemt. De locatie kan hier perfect op inspelen doordat hier in de bouw al rekening mee gehouden is door de kleinschalige inrichting met huiskamers. Over enkele jaren zal de tijdelijke huisvesting vervangen worden door een definitieve huisvesting. De voorbereidingen hierop worden in 2021 vervolgd.



In 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Kennisverdieping medewerkers in PG in het team waar omzetting plaatsvindt van somatiek naar PG.
- Beweegambassadeurs weten wat hun rol is en werken in deze rol
- Pilot met Nedap Luna (digitale kalender voor mensen met problemen met dagstructuur). Luna is gekoppeld met Caren en neemt daarbij automatisch de afspraken over.
- Verbouwing van de restaurantkeuken

Vissershaven

Vissershaven is een onderdeel van een appartementencomplex aan de rand van het centrum van Bergen op Zoom. Vissershaven bestaat uit zes woongroepen met ieder acht appartementen. Totaal dus 48 cliënten. Het wonen en leven in Vissershaven wordt gekenmerkt door de visie: 'Leven in verantwoorde vrijheid'. Dit wordt maximaal doorgevoerd, met oog voor de mogelijkheden van de cliënt. Cliënten van Vissershaven



hebben een indicatie ZZP VV5 of 7 en beschikken over een goede mobiliteit en de wens/behoefte aan bewegen. Alles in Vissershaven staat in het teken van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, hierdoor genieten cliënten veilig van hun vrijheid. Dit alles gebeurt in overleg met de cliënt en diens mantelzorger. Om ervoor te zorgen dat cliënten actief gebruik (blijven) maken van hun vrijheidsgraad en medewerkers en mantelzorgers dit stimuleren, is de inzet van de verpleegkundige Active Ageing cruciaal. De komende jaren wordt deze functie geprofessionaliseerd.

In 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Verdere ontwikkeling van domoticatoepassingen zoals integratie van de polsband en GPS zender en locatiebepaling in huis.
- Stimuleren van cliënten om te leven in het hier en nu. Een bezoek aan de Albert Heijn, een kopje koffie drinken buiten de deur hoort daar bij.
- Onderzoek naar technische mogelijkheden om de condigi (ten behoeven van leefcirkel) in te kunnen stellen op dynamische profielen.

Stuijvenburgh

Het sfeervolle Stuijvenburgh ligt middenin een volkse en levendige buurt in Bergen op Zoom. Er zijn 66 verzorgingsappartementen voor ouderen die zorg (ZZP VV4) of intensieve verpleging (ZZP VV6 of 8) nodig hebben en 32 verpleegplaatsen voor ouderen met dementie (ZZP VV5 of 7). In totaal wordt aan 105 cliënten zorg verleend.



Stuijvenburgh is een locatie met een buurtfunctie. Het is een huis waar ouderen graag komen eten en deelnemen aan de activiteiten die worden georganiseerd. De samenwerking met verenigingen en scholen is een mogelijkheid om de 'buitenwereld' naar binnen te halen waarbij het welzijn en de privacy van onze cliënten niet uit het oog wordt verloren.

Stuijvenburgh is met een loopbrug verbonden met Aen de Fonteyne, dat 50 aanleuningswoningen voor senioren biedt.

De dagverzorging in Aen de Fonteyne biedt een goede brugfunctie tussen in de wijk wonen en wonen in Stuijvenburgh waardoor wij onze kennis over ouderdomsziekten al in de thuissituatie in kunnen zetten. Hierdoor kunnen bewoners langer in de wijk blijven wonen. In de dagverzorging wordt intensief samengewerkt met andere zorgaanbieders waardoor er een totaalaanbod is.

In 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Bieden van een dagstructuur voor somatische cliënten zodat bij stijgende PG-problematiek men niet hoeft te verhuizen naar een andere afdeling of locatie
- Plaatsen slimme deuren. Deze gaan open voor cliënten met somatische aandoeningen en voor cliënten met de daarbij behorende leefcirkel
- Verdiepende kennis voor medewerkers die met een veranderende doelgroep werken
- Aanpassen restaurant zodat nieuw concept "de smaak aan tafel" goed en veilig uitgevoerd kan worden
- Aantrekken en benoemen voorzitter lokale cliëntenraad

Jacqueline

Woonzorgcentrum Jacqueline ligt aan de groene oostzijde van Bergen op Zoom naast een sportpark en telt 79 éénpersoonsappartementen, die over een eigen badkamer en keukentje beschikken. Jacqueline is een locatie met een gemoedelijke sfeer. Cliënten, familie en bezoekers voelen zich welkom. Door de aangrenzende appartementen en centrale ligging in de wijk is er veel betrokkenheid uit de nabije omgeving.



In de locatie Jacqueline zijn verschillende doelgroepen woonachtig. Zo wonen er cliënten met een somatische achtergrond (ZZP VV4 en VV6 zonder behandeling) en een afdeling

met 7 appartementen met een licht psychogeriatrische achtergrond (ZZP VV5). Daarnaast is een gedeelte van de locatie ingericht om 6 cliënten tijdelijk op te vangen waarna zij na een bepaalde periode weer terugkeren naar huis, de Eerstelijnsverblijf (ELV hoog). Daarnaast is er een transferafdeling voor 12 cliënten die na een onbelaste periode nog moeten revalideren en nog vervolgzorg nodig hebben.

Bewoners van de aangrenzende appartementen maken ook deel uit van het samenleven binnen de locatie.

In 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Uitwerken en uitvoeren nieuw samenwerkingsmodel voor de koks
- Update visie en werkwijze respijtzorg
- Dagstructuur vormgeven aan cliënten met een somatische grondslag

Bosgaard

In juni 2019 opende deze interim-locatie haar deuren op het terrein van GGZWNB. In de locatie wordt zorg gegeven aan de doelgroepen PG (zowel beginnende als gevorderde dementie), aan cliënten met een somatische indicatie en aan cliënten met het syndroom van Korsakov. De locatie is flexibel van opzet zodat zorgverlening aan alle ZZP VV-indicaties daar mogelijk is. De 96 cliënten wonen in groepen van 8. De globale verdeling is; ZZP VV4; 15 cliënten, ZZP VV5; 50, ZZP VV; 15, ZZP VV7: 15 en ZZP VV8; 1.



De groene omgeving en mogelijkheden van het landgoed worden ingezet om cliënten uit te nodigen in beweging te komen. Een afgeschermd mooie aangelegde tuin met looppaden, biedt de privacy en veiligheid die de kwetsbare cliënten nodig hebben zonder hen de vrijheid te ontnemen.

In 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Update van doelgroepvisies
- Medio 2021 is er een duidelijke taak-/rolbeschrijving voor de GVP binnen de locatie
- Verder op de kaart zetten van lekkere, gezonde en veilige maaltijden
- Uitwisseling van kennis met GGZWNB door meekijken op elkaars afdeling
- Aantrekken en benoemen voorzitter lokale cliëntenraad

Kardinaal de Jonglaan

Kardinaal de Jonglaan is een van de verborgen parels van tanteLouise. Een van de kleinste locaties voor kleinschalig wonen met slechts drie woongroepen van ieder zes zeer ruime appartementen. Een unieke en zelfstandig opererende locatie waarvan collega's en cliënten vaak zeggen: 'Ik wist niet dat dit hier zat!'. Dat is precies de kracht van de locatie, kleinschalig wonen, gewoon in de wijk. Kardinaal de Jonglaan is bij uitstek geschikt voor mensen met dementie (ZZP VV5) die weinig prikkels kunnen verdragen en gebaat zijn bij structuur en rust. Toch wordt de komende periode gebruikt om na te denken over de toekomst van de locatie omdat de kleinschaligheid ook nadelen heeft.



In 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Activiteitenprogramma opzetten, passend bij de mogelijkheden van de cliënten.
- Inzet verpleegkundige Active Ageing om het leer- en trainbaar vermogen van cliënten te vergroten met als doel meer individuele bewegingsvrijheid.

GRZ

De Geriatrische Revalidatiezorg wordt gegeven vanuit een afdeling in het Bravis ziekenhuis Bergen op Zoom. Een verdieping is geheel verbouwd naar de nieuwste inzichten en wensen waardoor aan ongeveer 60 cliënten GRZ vanuit de Zorgverzekeringswet gegeven wordt.



In 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Balans tussen therapeutisch klimaat en ontspanning verder uitwerken.
- Uitwerken zorgpad voor GRZ vanuit huis (zonder voorafgaande ziekenhuisopname)
- Inzet Hipper (weareble waarmee inzicht wordt gegeven in eigen bewegingspatroon) waardoor cliënt meer inzicht heeft in zijn belasting en belastbaarheid en de therapeut als coach adviezen kan geven.
- Vormgeven van cliëntmedezeggenschap.
- Vormgeven restaurantfunctie.

Hospice

Midden in een woonwijk staat nu ruim tien jaar het Hospice in dezelfde straat als de locatie Kardinaal de Jonglaan. In de locatie is ruimte voor 6 cliënten die voornamelijk Eerstelijnsverblijf Palliatieve zorg via de Zorgverzekeringswet ontvangen. De Hospice is in het bezit van het Perspect keurmerk palliatieve zorg en aangesloten bij de Associatie Hospicezorg Nederland.



In 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Kennis over palliatieve zorg door middel van het Palliatief Consultatie Team in de organisatie verspreiden
- Visie- en planvorming hospicezorg, inclusief onderzoek naar inzet innovaties hierbij

8.2 Gemeente Steenbergen

Hof van Nassau

De locatie ligt tussen de haven en het centrum van Steenbergen. De locatie heeft de sfeer van een gezellige wijk. Er wordt zorg verleend aan 120 cliënten met een ZZP VV 5 t/m 8. Daarvan zijn er momenteel 104 cliënten met een PG indicatie (1 woning voor 'onbegrepen gedrag') en 16 cliënten met een somatische indicatie.

Daarnaast is er ook ruimte voor dagverzorging.

De individuele cliënt ervaart een maximale vrijheid, tenzij er gegronde redenen zijn om te kaderen. De technische hulpmiddelen zoals domotica worden liefdevol ingezet zodat de cliënten veilig zelfstandig in en rondom de locatie kunnen bewegen conform de visie 'Leven in verantwoorde vrijheid'. Indien nodig kan er elegant terug begeleidt worden naar de locatie. Er is veel ruimte voor plezier, humor en genieten.

Alle betrokkenen bij de locatie volgen een gezamenlijke zoektocht naar de grootst mogelijke kwaliteit van leven voor elke individuele cliënt.

Er is een nauwe samenwerking met de locatie Onze Stede (ook in Steenbergen) en De Vossemeren (Nieuw-Vossemeer).

Hof van Nassau is ook een kenniscentrum waarbinnen (wetenschappelijk) onderzoek wordt gedaan naar innovaties. Het is de ambitie om op basis van eigen kennis en (wetenschappelijk) onderzoek, invloed te hebben op het beloop van een progressieve ziekte als dementie.



In 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Deelname aan projecten in de Duurzame coalitie
- Onderzoek en visievorming doelgroepen in de locatie
- Onderzoek en vormgeven nadere samenwerking met De Vossemeren
- Realiseren van expertisecentrum gedragswoning
- Realiseren toekomstbestendige ruimte voor dagverzorging
- E-learning 'vrijheid versus veiligheid' vormgeven voor de gehele organisatie
- Samenwerking met De Vossemeren

Onze Stede

De locatie Onze Stede bevindt zich midden in een wat oudere woonwijk, pal tegen het centrum van Steenbergen en vervult daarin ook een buurtfunctie. Door de verhuis van een groep cliënten naar Hof van Nassau ontstaat de mogelijkheid om een nieuwe visie op te stellen en de locatie daar op aan te passen. De locatie heeft nu plaats voor 55 cliënten met een indicatie ZZP VV4. Deze hebben een eigen appartement (er zijn 4 echtparenkamers).



Voor 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Alle appartementen van de afdelingen Rozelaar en Meidoorndreef zijn verbouwd
- Herbestemming van ruimtes die nu niet worden benut
- Aantrekken en benoemen voorzitter lokale cliëntenraad

De Nieuwe Haven

Woonzorgcentrum De Nieuwe Haven ligt centraal in het dorp Dinteloord aan de rand van een mooi park waar cliënten regelmatig in wandelen. Het kleine gebouw, waar het gezellig en gastvrij wonen is, biedt ruimte aan 45 ouderen met een zorgindicatie (meestal ZZP VV4 c.q. ZZP VV6 met een somatische grondslag wat past binnen de mogelijkheden van de locatie). Er zijn één- en tweepersoons appartementen. Wij streven er naar om echtparen zo lang mogelijk samen te laten wonen in een tweepersoons appartement waardoor hun gezamenlijke leven zo lang mogelijk door kan gaan. We zien de complexiteit aan zorg stijgen en daarmee ook dat cliënten meer verpleeghuisindicaties krijgen en daarmee ook behandeling door de Specialist Ouderengeneeskunde en overige behandelaren.



In 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Passende zorg realiseren door intensivering van de al bestaande samenwerking tussen alle disciplines zoals de eigen huisarts, de Specialist Ouderengeneeskunde, behandelaren, zorgmedewerkers, facilitaire medewerkers en vrijwilligers
- Groepsverzorging/huiskamer realiseren in de Kombuis
- Aan de slag met gekozen innovaties

De Vossemeren

Het multifunctionele woonzorgcentrum De Vossemeren ligt in het gemoedelijke en rustige dorp Nieuw-Vossemeer. Samen met andere voorzieningen maakt De Vossemeren onderdeel uit van het nieuwe, centrale dorpsplein. Er is plaats voor 24 verpleeghuiscliënten (ZZP VV5 of 6) en 4 cliënten met een ZZP VV4 in de zorgwoningen rondom de locatie. Er is ruimte voor zowel psychogeriatrische- als somatische bewoners.



In De Vossemeren is een huisartsenpost en bibliotheek servicepunt gevestigd.

De zorgvraag is in de afgelopen jaren sterk veranderd. Zo is er steeds minder vraag naar somatische plaatsen en steeds meer vraag naar psychogeriatrische plaatsen. Om die reden werkt de locaties steeds nauwer samen met Hof van Nassau zodat eenduidig in beide locaties wordt gewerkt waardoor de kwetsbaarheid van de locatie wordt verkleind (terug kunnen vallen op Hof van Nassau).

In 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Samenwerking met Hof van Nassau rondom kennisdelen en uitwisseling medewerkers zodat op dezelfde wijze gewerkt wordt met cliënten met dementie en continuïteit geboden kan worden in aansturing.
- Onderzoek naar mogelijkheden om in de multifunctionele ruimte 'het Staminee' dagverzorging te bieden zodat ouderen in de omgeving langer thuis kunnen blijven wonen.

8.3 Gemeente Woensdrecht

In de regio zuid is geconstateerd dat de huidige locaties binnen enkele jaren niet meer passen bij de complexe zorgvraag die verwacht wordt. Om die reden is in deze gemeente gezocht naar mogelijkheden om de huisvesting aan te passen aan de wensen en eisen van de toekomst; locatie Raadhuisstraat. Dit is een centrale opdracht voor de locaties in de gemeente Woensdrecht en wordt daarom niet expliciet in de onderstaande jaarplannen per locatie verwoord. De hieronder beschreven jaarplannen lopen door tot aan de verhuizing in 2022. Het jaarplan 2022 wordt beschreven voor de periode vanaf de verhuizing.

Mariahove

Op de Brabantse Wal met zicht op Antwerpen ligt aan de grens van Ossendrecht woonzorgcentrum Mariahove. Hier verblijven 84 cliënten met een ZZP VV4 t/m 8.



Mariahove is een plek waar mensen wonen, leven, plezier en verdriet hebben. Een plek waar mensen zichzelf zijn, waar medewerkers gastvrij en professioneel zijn, en bezoekers met plezier naar toe komen. Waar vrijwilligers graag bijdragen aan het geluk van de cliënt als lid van het team van Mariahove. Ongeacht waar zij bezig zijn of wat hun achtergrond is. Een plek waar je als dorpsbewoner graag een bak koffie drinkt omdat Mariahove een goede buur is die haar deuren open heeft, maar ook helder is in haar mogelijkheden.

In 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Voorbereiding verhuizing naar Raadhuisstraat of Heideduin
- Omzetten van zorgcentrumdeel naar verpleeghuiszorg (realiseren van dagopvang voor cliënten met een ZZP VV5)
- Medewerkers van de gedragsgroep delen hun ervaringen met collega's (uitdagen kennis én ontwikkeling als professional)

Heideduin

Verpleeg- en woonzorgcentrum Heideduin ligt in het gemeentelijke Hoogerheide op de grens van de Brabantse Wal. Er wonen 58 ouderen, die ieder over een eigen appartement beschikken. Een gedeelte van het woonzorgcentrum is verpleeghuis. In dit gedeelte is een gezamenlijke woonkamer aanwezig. Hier wordt gekookt, gezamenlijk de maaltijden genuttigd en vinden activiteiten plaats.



Heideduin biedt ook ruimte voor cliënten die dagverzorging nodig hebben. Er is een PG-groep en een somatische groep. Heideduin is onderscheidend in het aanbod aan dagverzorging en werkt samen met ketenpartners om cliënten de weg naar dagverzorging te wijzen. De dagverzorging richt zich op het individu en is continu bezig met het afstemmen van vraag en aanbod.

In 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Cliënten en medewerkers voorbereiden op de nieuwe situatie na realisatie van de Raadhuisstraat. Denk hierbij aan scholingen voor medewerkers en met de cliënten overleggen wie waar gaat wonen

Beukenhof

Dichtbij de Belgische grens, in het centrum van Putte, staat de Beukenhof. Dit van historie traditionele woonzorgcentrum kenmerkt zich door een sfeervolle mix tussen het gastvrije Brabant en het bourgondische België. Dat de Beukenhof meer is dan alleen een plek om te wonen blijkt uit de maximale integratie met de gemeente Putte. Het is ook de



“Huiskamer” van Putte waar door de Brede Welzijnsinstelling wekelijks zo’n 40 dorpsgenoten ontvangen worden met een beginnende zorgvraag, de wijkzuster op visite komt en er een actief, bruisend programma is. De cliënten van de Beukenhof treffen hun vroegere burens waardoor zij herinneringen kunnen ophalen.

In de Beukenhof wonen 31 cliënten met vooral een ZZP VV4. Binnen locatie Beukenhof wordt de zorgvraag steeds complexer en zwaarder en de doelgroep met een psychogeriatrische achtergrond neemt toe. De zorg en faciliteiten worden hier steeds meer op afgestemd, maar we zien ook grenzen die het huidige pand ons biedt.

In 2021 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Bevorderen van de deskundigheid van medewerkers in de complexere zorgvragen
- Realiseren van een dagbestedingsruimte met activiteiten voor cliënten met een ZZP VV5
- Samenwerking en uitwisseling medewerkers met Mariahove in het kader van leren van elkaars kwaliteiten
- Samenwerking met externe behandelaren (voornamelijk huisartsen) verbeteren

9. Reacties

In de zomer van 2020 is onder andere bij de Centrale Cliëntenraad (CCR) en de Ondernemingsraad (OR) input verzameld voor het vormgeven van het Kwaliteitsplan 2021. Nadat alle input is verwerkt is het Kwaliteitsplan 2021 ter instemming voorgelegd aan de CCR en OR. Daarnaast is het Kwaliteitsplan 2021 voor reactie aangeboden aan onze partners in het Lerend Netwerk.

Onderstaand treft u de reacties op ons Kwaliteitsplan 2021 aan.

9.1 Medezeggenschap

CCR

Op 7 januari 2021 heeft de Centrale Cliëntenraad van tanteLouise beraadslaagd over het concept Kwaliteitsplan 2021, en komt tot de volgende bevindingen.

Algemeen

De CCR spreekt zijn waardering uit over de nota. De nota is goed toegankelijk geschreven; bij elke paragraaf worden de actiepunten voor 2021 genoemd, waardoor het plan aan concreetheid wint.

Clientparticipatie

Zeer terecht wordt in de inleiding door de Raad van Bestuur benadrukt hoe belangrijk het is dat we als tanteLouise de luiken van onze organisatie openzetten en nadrukkelijk de samenwerking zoeken met andere partijen. In het plan wordt goed ingegaan op het belang van samenwerking met vele externe partijen. Daarin staat de kwaliteit van de zorg centraal.

In de nota wordt op pag. 24/25 slechts heel kort aandacht besteed aan cliëntparticipatie, met als actiepunt "Invulling geven aan nieuwe vorm van cliëntmedezeggenschap. Waar het gaat over de 'gelukkige cliënt' is de samenwerking met de cliënt van wezenlijk belang. Door te zoeken naar goede inspraakvormen binnen de diverse locaties kan meer inzicht worden verkregen in wensen van bewoners. De CCR bepleit dan ook dat per locatie concrete acties worden opgenomen hoe dit op te pakken, en deze op te nemen in het kwaliteitsplan. Door accentuering van de ontwikkeling van inspraak wordt bereikt dat in het kwaliteitsplan een betere balans ontstaat tussen de aanbod- en vraaggerichte benadering.

Personele samenstelling

Op pagina 10 wordt in de grafiek goed inzicht gegeven in de onderverdeling van de personele samenstelling. De CCR krijgt graag inzicht in de vraag of deze onderverdeling het gewenste ambitieniveau is, en ziet uit naar de Strategische Personeelsplanning. Met andere woorden: is de verhouding tussen aantallen leerlingen, verzorgenden en verpleegkundigen op orde?

Innovatie

De CCR spreekt zijn waardering uit voor het groot aantal innovaties. Het doel en nut van de innovaties zijn goed verwoord en in een tabel is duidelijk terug te vinden waarmee de locaties aan de slag gaan.

Met inachtneming van het bovenstaande stemt de Centrale Cliëntenraad van harte in met het Kwaliteitsplan 2021, en wens de organisatie succes met de realisatie van alle plan.

De voorzitter van de Centrale Cliëntenraad,

Frans de Vos

OR

Geachte mevrouw Helder,

Naar aanleiding van het concept kwaliteitsplan, gedateerd december 2020, bericht de OR u graag als volgt.

Op het concept kwaliteitsplan van augustus 2020 heeft de OR u schriftelijk een aantal vragen gesteld. Deze zijn besproken op de overlegvergadering van 22 september 2020. In het opnieuw voorgelegde concept kwaliteitsplan 2021, gedateerd december 2020, zijn de besproken wijzigingen aangepast. De OR stemt dan ook in met het aangepaste concept kwaliteitsplan 2021.

Vertrouwende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

met vriendelijke groeten,
namens de ondernemingsraad,

J.E.M. Krijnen
voorzitter ondernemingsraad

9.2 Lerend netwerk

Sevagram

Allereerst de complimenten met jullie mooie kwaliteitsplan. Het is weer een goed leesbaar plannen met een heldere indeling die past bij de missie en visie van tanteLouise.

In vergelijking met het plan voor 2020 viel het ons op dat jullie gekozen hebben voor een iets andere opzet, wel met de herkenbare uitgangspunten van gelukkige cliënt en medewerker maar dit jaar hebben jullie ervoor gekozen de link te leggen naar het ondernemingsplan en van daaruit de link naar het kwaliteitskader.

Erg overzichtelijk om per thema te werken met een kader waarin acties zijn opgenomen, zowel naar aanleiding van het kwaliteitsplan maar ook going concern zaken. Heel veel thema's, ontwikkelingen en acties zijn erg herkenbaar, bijvoorbeeld het leren en verbeteren van kwaliteit en welke uitdagingen het volgen van de PDCA cyclus met zich mee kan brengen in een dergelijk grote organisatie. Interessant om te zien hoe iedere organisatie vanuit de eigen visie soms net wat andere keuzes maakt in de aanpak hiervan. Dit geeft stof tot nadenken en eventueel thema's om met elkaar over van gedachte te wisselen.

Ook erg inspirerend is jullie positionering van innovatie binnen de organisatie en de wijze waarop dat in alle haarvaten doordringt. Ook de nieuwe thema's die jullie benoemen, waaronder kunstmatige intelligentie klinkt erg boeiend. Wij zijn zeer benieuwd naar de wijze waarop jullie dat willen gaan toepassen. Lijkt ons een mooi thema om over in gesprek te gaan als het weer mogelijk is een werkbezoek te organiseren.

Tot slot geeft de uitgebreide beschrijving van alle locaties mooi beeld en geluid bij de locaties voordat jullie ingaan op de acties voor 2021.

Al met al een mooi uitgebreid en ambitieus plan waarin jullie visie duidelijk tot uiting komt!

Met vriendelijke groet,
Sevagram

PZC Dordrecht

Het plan is makkelijk leesbaar, het is meer Smart en leesbaarder dan afgelopen jaar, de speerpunten vallen goed op.

Zoals jullie ook al aangaven zijn er ook veel overeenkomsten, op het gebied van:

- Op zoek naar alternatieve woonvormen, prettig en veilig wonen en betaalbaar is ook een ambitie bij ons. Het belang van dagverzorging daarbij onderschrijven wij.
- Het jaargesprek met vrijwilligers, gaan we zeker als tip oppakken.
- De hoge inzet van personeel t.o.v. de NZa norm dat zet ons aan het denken, hoe krijgen jullie dat voor elkaar?
- Het methodisch werken incl. de teamchecklijsten, dat zijn zaken waar jullie zeker met onze kwaliteitsadviseur over kunnen uitwisselen, zij heeft een positieve ontwikkeling in gang kunnen zetten afgelopen jaar.
- Op het gebied van onderzoek en wetenschap hebben we reeds recentelijk uitgewisseld, mooi om dit bij elkaar te blijven volgen, wij gaan hier (omdat we nog aan de vooravond staan van een wetenschapsraad) direct de koppeling met innovatie maken.
- Tenslotte is het leuk om de couleur locale van jullie locaties te kunnen lezen.

Veel complimenten voor jullie prachtige ambities, duidelijk leesbaar verwoord.

Met vriendelijke groet, PZC Dordrecht

SVRZ

Beste collega's van tanteLouise,

Met veel interesse hebben wij jullie kwaliteitsplan gelezen. We zien zeer veel mooie ontwikkelingen, een duidelijke focus en interessante samenwerkingen. Een verrijking voor ons om jullie plan te mogen lezen! Er is veel overlap met de zaken waar wij mee bezig zijn binnen onze organisatie, zoals innovatie, duurzame inzet van medewerkers, samenwerking en vrijwilligers. Tegelijk zien we ook accentverschillen en andere thema's die ons tot denken en leren aanzetten. Dank daar voor!

We willen jullie complimenten geven voor de duidelijke structuur in jullie plan. De acties zijn concreet en ook de relatie met het Kwaliteitskader en jullie Ondernemingsplan is helder vormgegeven.

De plannen van jullie afzonderlijke locaties zijn een mooie mix tussen overlap en eigenheid. Herkenbaar zie je ook de zaken uit het kwaliteitsplan terugkomen in de plannen. Ieder zijn eigen focus en toch eenheid.

We zijn erg benieuwd naar een aantal van jullie ontwikkelingen, specifiek Tante's Zorglab, de wijze waarop jullie de inspraak van cliënten hebben georganiseerd, de wijze waarop jullie de nieuwe zorgstandaard dementie gaan implementeren en jullie ervaringen met sommige innovaties.

Techniek en innovatie is een duidelijke rode draad in jullie plan. We delen volledig jullie uitgangspunt dat we dit moeten doen om de gevraagde zorg nu en in de toekomst te kunnen blijven bieden op een verantwoorde wijze. Vooral de vernieuwende inzet van bestaande technische innovaties (zoals de smartglass om leerlingen op afstand te begeleiden als een ervaren medewerker in quarantaine zit) is inspirerend.

Mooi dat samenwerking zo'n prominente rol speelt in jullie plannen voor 2021. Zowel op het gebied van innovatie, wetenschap en leren. Wij hopen in 2021 dat de samenwerking tussen tanteLouise en SVRZ verder te laten groeien zodat we elkaar kunnen blijven inspireren!

Wij wensen jullie veel succes met de uitvoering van het Kwaliteitsplan 2021!

Met vriendelijke groet,
SVRZ