



Kwaliteitsplan 2020

Inhoud

Inhoud	2
1. Voorwoord	3
2. De gelukkige cliënt.....	4
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
2.2 Wonen en Welzijn	5
2.3 Veiligheid	6
2.4 Verpleeghuiszorg in de thuissituatie.....	8
3. De gelukkige medewerker.....	9
3.1 Voldoende deskundige medewerkers	9
3.2 Personele samenstelling per 1 oktober 2019	11
3.3 Leren en werken aan kwaliteit	12
4. Toonaangevend in zorginnovatie	15
4.1 Innovatiebeleid voortzetten	15
4.2. Thema's	15
4.3 Lopende projecten	16
5. Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering	18
5.1 De basis van ons handelen	18
5.2 Leiderschap, governance en management	18
5.3 Slimme bedrijfsvoering: projectmatig werken, gebruik van informatie en hulpbronnen	19
6. Jaarplannen van de locaties.....	21
6.1 Gemeente Bergen op Zoom	22
6.2 Gemeente Steenbergen	27
6.3 Gemeente Woensdrecht.....	29
7. Reacties	31
7.1 Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad	31
7.2 Lerend Netwerk.....	32

1. Voorwoord

Anders kijken naar hetzelfde. Bij de presentatie van het nieuwe Ondernemingsplan, waarin tanteLouise de koers voor de periode van 2018 tot 2022 vastlegde, riep die titel bij sommigen nog vragen op. Een enkeling toonde zich zelfs verontrust. Want waarom veranderen? De organisatie stond er tenslotte in alle opzichten goed voor; tanteLouise scoorde hoog als het ging om cliënttevredenheid en medewerkerstevredenheid.

De 'gelukkige cliënt' en de 'gelukkige medewerker', de hoofdrolspelers in het Ondernemingsplan, staan voor tanteLouise nog altijd centraal. Maar de wereld om ons heen verandert in snel tempo. Als gevolg van de dubbele vergrijzing groeit het aantal ouderen explosief en daarmee de vraag naar complexe zorg en de ondersteuning daarbij. En dat terwijl de arbeidsmarkt nu al onder druk staat en de personeelskrapte - hoe goed we ook onze best doen voor voldoende aanwas en behoud van medewerkers - een punt van zorg blijft.

De opdracht aan ons allen is duidelijk: willen we ook in de toekomst kwalitatief hoogwaardige ouderenzorg kunnen bieden, dan moeten we slimme oplossingen bedenken om die zorg - zoals de minister dat zegt - 'organiseerbaar' te houden. Haast is geboden: we moeten nú in beweging komen. Bij tante leeft dat besef al langer. Voor ons is de toekomst al lang begonnen.

Zonder de essentie van warme, persoonsgerichte zorg uit het oog te verliezen, investeert tanteLouise ook in 2020 onverminderd in de ontwikkeling van veelbelovende zorgtechnologie. Veelbelovend omdat deze innovaties niet alleen de kwaliteit van de zorg verbeteren, maar tegelijkertijd het werk van onze medewerkers verlichten en vergemakkelijken. Die tijdsbesparing in combinatie met een hoger kennisniveau bij onze medewerkers, moet er uiteindelijk toe leiden dat we met onze medewerkers meer ouderen kunnen helpen.

De inzet van nieuwe technologie staat of valt bij de betrokkenheid van de eigen medewerkers.

TanteLouise brengt beide werelden - de ontwikkeling van de eigen medewerkers door kennisdeling, en het verkennen en ontwikkelen van nieuwe zorgtechnologie - samen in Tante's Zorglab. Dat is een nieuw initiatief waarmee we niet alleen de interne kennisontwikkeling een impuls geven, het wordt een inspirerende ruimte waarin we ook externe zorgorganisaties kunnen ontvangen, zowel uit eigen land als internationaal. De belangstelling daarvoor is groot.

De pioniersrol en vindingrijkheid van tanteLouise is niet onopgemerkt gebleven. Waar we twee jaar geleden constateerden dat het - met het oog op de toekomst - noodzakelijk was om 'anders te kijken naar hetzelfde', daar kijkt inmiddels de hele wereld met ons mee. Het probleem van een groeiende zorgvraag en een krimpende arbeidsmarkt is dan ook universeel. TanteLouise werkt in dat licht nu al nauw samen met organisaties in de eigen regio, maar zoekt die samenwerking ook nadrukkelijk buiten de eigen landsgrenzen.

Met het programma 'Anders Werken in de Zorg' vervult tanteLouise in dat kader ook zelf een voortrekkersrol. Nu al zijn elf ouderenzorgorganisaties in de regio aangehaakt om samen met tanteLouise een aantal nieuwe zorginnovaties door te ontwikkelen. Die groep wordt in 2020 verder uitgebreid. TanteLouise zet hoog in op dergelijke samenwerkingsprojecten. Bij een gedeeld probleem is het belangrijk om van elkaar te leren. Samen weten we meer, samen staan we sterker. 'Samen' betekent ook met de vrijwilligers. De vrijwilligers willen wij ondersteunen in het uitvoeren van hun bijdrage in het dagelijkse leven door hen scholingen aan te bieden en uit te nodigen voor overleggen.

Met dit kwaliteitsplan willen wij invulling geven aan bovenstaande uitdagingen en kansen. Ik wens u veel leesplezier!

Met collegiale groet,
Conny Helder

*Titel: Kwaliteitsplan 2020
Status: definitief 1.0
Datum: januari 2020*

2. De gelukkige cliënt

Onderstaand wordt per thema uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg aangegeven welke plannen tanteLouise in 2020 gaat uitvoeren. Deze plannen worden uitgewerkt in de jaarplannen per locatie.



2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Onder dit thema vallen de begrippen: *elke cliënt is uniek, medewerkers hebben compassie met de cliënt, de cliënt heeft autonomie én er zijn heldere afspraken met de cliënt over zorg, behandeling en ondersteuning.*

In de afgelopen jaren zijn er door de medewerkers zorg, behandeling en facilitair van tanteLouise stappen gezet in het optimaliseren van de persoonsgerichte zorg en ondersteuning aan onze cliënten. Hierdoor is het basiskwaliteitsniveau gestegen. In de komende jaren willen wij inzetten op een verdere verhoging van ons basiskwaliteitsniveau. Voor 2020 leidt dit tot de volgende activiteiten:

1. Samenwerking

Een belangrijk onderdeel van de samenwerking is dat de facilitaire medewerkers de cliënten beter leren kennen zodat zij goed in kunnen spelen op hun specifieke wensen en mogelijkheden. Het blijft een speerpunt voor 2020 om de samenwerking tussen zorg-, behandel- en facilitaire medewerkers te optimaliseren. Dit wordt onder andere gefaciliteerd met de nieuwe jaarcyclus.

Een volgende stap is dat de mantelzorgers in deze samenwerking worden meegenomen waardoor zij een team vormen met al onze medewerkers en vrijwilligers in het realiseren van de persoonsgerichte zorg en ondersteuning aan hun familielid. Uiteraard kan dit alleen als er rekening wordt gehouden met de (on)mogelijkheden van de mantelzorgers. Om dit te realiseren is in 2019 gestart om tijdens de zorgleefplangesprekken ook de inhoud van de afspraken met mantelzorgers over hun rol in het dagelijkse leven van hun familielid te concretiseren. Doel is om te komen tot heldere afspraken over waar de inzet van de mantelzorgers passend is bij de wensen van de cliënten en de mogelijkheden van de mantelzorger. Hierdoor wordt het zorgleefplan meer en meer een leefplan waarbij zorg een onderdeel is van het leven.

2. Leven in Verantwoorde Vrijheid

In 2018 is onze visie op dementie 'Leven in Verantwoorde vrijheid' vastgesteld. In 2019 zijn alle locaties concreet aan de slag gegaan om deze visie leidend te laten zijn voor hun cliënten. Hierbij spelen de mogelijkheden van de locatie en de in te zetten domeinen een belangrijke rol bij het bepalen van de verantwoorde vrijheid. Gezien de ontwikkelingen in de (ver)bouw van onze locaties, innovaties en de ontwikkelingen in de cliëntpopulatie, wordt in 2020 een evaluatie van deze visie uitgevoerd. Voldoet de beschreven visie en onderverdeling nog met de ontstane werkelijkheid? Maar ook: 'Kan de visie verder verfijnd worden naar aanleiding van de kennis die wij in de afgelopen twee jaar hebben opgedaan?' Dat zijn vragen die beantwoord moeten worden. Tevens worden de eventuele gevolgen van de nieuwe Wet Zorg en Dwang (WZD) verwerkt. De WZD is de opvolger van de Wet BOPZ en gaat in op 1 januari 2020.

3. Clienttevredenheid

Om te weten of tanteLouise als organisatie erin slaagt om de doelstelling van de gelukkige cliënt te realiseren, wordt de cliënttevredenheid continu gemeten. Wetenschappelijk is aangetoond dat personen die een 8 of hoger geven, daadwerkelijk tevreden zijn. In de afgelopen jaren is de cliënttevredenheid constant boven de 8 geweest. Dat niveau willen we vasthouden en waar mogelijk nog verhogen. De hoge waardering is al langere tijd stabiel, maar gezien de groeiende arbeidsmarktproblematiek toch ook weer een uitdaging.

In 2019 is een keuze gemaakt om te gaan werken met een continue cliënttevredenheidsmeting via Customeyes. In dit systeem wordt ook de Netto Promotor Score uitgevraagd. Dit betreft de vraag hoe groot de kans is dat een cliënt of mantelzorger tanteLouise zou aanbevelen bij anderen. In 2020 wordt het systeem in gebruik genomen, voorsnog alleen voor de eerstelijnszorg (GRZ, ELV). Wijkverpleging sluit zo snel mogelijk aan, de WMO en Wlz volgen daarna. Tot die tijd blijft ZorgkaartNederland voor ons leidend als meetinstrument van de cliënttevredenheid voor de Wlz-zorg.

TanteLouise is een van de deelnemers in een project om narratieve informatie beschikbaar te maken voor anderen door middel van een website waar de verhalen van cliënten over hun ervaringen in de verpleeghuiszorg worden gebundeld waardoor zij voor iedereen toegankelijk en inzichtelijk worden. In het hoofdstuk over innovaties wordt hier verder uitleg over gegeven.

Naast cliënttevredenheidsmetingen worden bij de zorgproducten die onder de Zorgverzekeringswet vallen, ook de PREM (Patiënt Reported Experience Measures) uitgevoerd. In deze - bij voorkeur korte - vragenlijst wordt de patiënt gevraagd naar de ervaringen met het zorgproces. De vragen gaan onder andere over cliëntenparticipatie, samenwerking, nazorg, bejegening en informatievoorziening. De PREM is nog niet voor alle zorgsoorten beschikbaar. Voorsnog wordt de PREM uitgevoerd bij fysiotherapie, logopedie en wijkverpleging. Zodra beschikbaar, zal ook voor diëtetiek en ergotherapie de PREM uitgevraagd worden. In 2020 wordt onderzocht in hoeverre deze PREM-vragenlijsten ook via het systeem van Customeyes uitgevoerd kunnen worden zodat tanteLouise in één systeem de cliënttevredenheid inzichtelijk heeft.

2.2 Wonen en Welzijn

Onder dit thema vallen de begrippen *zingeving, zinvolle tijdsbesteding, persoonlijke verzorging en verzorgde kleding, familieparticipatie én wooncomfort: gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting.*

De samenhang tussen deze onderwerpen én de samenwerking tussen de verschillende disciplines (zorg, behandeling en facilitair) zijn van belang om het uitgangspunt 'de gelukkige cliënt' te realiseren. Om daar een extra impuls aan te geven, zijn in 2019 op iedere locatie leef-woonondersteuners en medewerkers dagbesteding aangesteld. Zij hebben een expliciete rol in de zinvolle dagbesteding en de verhoging van het wooncomfort van de cliënten. In 2020 wordt samen met de leef-woonondersteuners en de medewerkers dagbesteding per locatie – woning – cliënt gekeken naar de wensen en mogelijkheden om op een nog persoonsgerichter niveau invulling te geven aan zingeving en een zinvolle tijdsbesteding. Tevens wordt de visie op geestelijke verzorging geëvalueerd en waar nodig aangepast aan de nieuwste inzichten en wensen.

Vanuit het traject Waardigheid & Trots heeft tanteLouise in 2018 een meerjarenplan voor de periode 2018-2020 met de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad afgesproken op het gebied van zinvolle dagbesteding en deskundigheidsbevordering. In 2020 wordt uitvoering gegeven aan de laatste fase van dit plan. Doelstelling is om de extra activiteiten rondom de zinvolle dagbesteding vanaf 2020 geheel geborgd te hebben in de organisatie.

Vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage aan het geluk van de cliënt doordat zij activiteiten uitvoeren, in groepsverband of individueel met een cliënt. 2019 was het eerste

jaar waarin gewerkt is met de visie op vrijwilligers. In 2020 wordt per locatie bekeken hoe de visie nog beter ingevuld kan worden met als doel dat de vrijwilligers een vast onderdeel zijn van de zorgteams met nauwkeurige aandacht voor de activiteiten die zij uit kunnen en ook uit mogen voeren.

Kernwoord in de facilitaire visie is 'gastvrijheid'. Per locatie wordt verdere invulling gegeven aan dit begrip, daarbij nadrukkelijk rekening houdend met de specifieke persoonlijke wensen van de cliënten. Ook hierin is de samenwerking tussen de verschillende disciplines van groot belang om het juiste gevoel van gastvrijheid bij de cliënten te realiseren.

De facilitaire visie geeft tevens een positieve impuls aan de ontwikkeling van de facilitaire medewerkers. Nadat de medewerkers in 2019 scholing over specifieke doelgroepen hebben ontvangen, gaan zij in 2020 verder aan de slag met de (mede door tanteLouise ontwikkelde) dementiegame. De koks wordt verdiepende vakkennis aangeboden waardoor zij nog beter kunnen inspelen op de wensen en behoeften van de verschillende doelgroepen.

TanteLouise heeft een doorlopend strategisch huisvestingsplan waarin voor de komende jaren de wensen en verwachtingen rondom de huisvesting van onze cliënten is beschreven. Doel is het bieden van huisvesting die zowel het zorgproces optimaal ondersteunt als de gewenste gastvrijheid biedt.

Totdat de (ver)nieuwbouw gerealiseerd is, wonen de cliënten in de huidige locaties. Daarom wordt er ook continu gewerkt aan de leefbaarheid van de huidige locaties. In de afgelopen jaren is er voor iedere locatie budget beschikbaar gesteld om een impuls te geven aan de woon- en leefomstandigheden. Mocht in een locatiejaarplan voor 2020 blijken dat in deze locaties nog een budget hiervoor nodig is, dan wordt onderzocht of hier financiële middelen voor beschikbaar gesteld kunnen worden.

Door gebruik te maken van een nieuwe tool voor de wachtlijstbemiddeling, kan binnen tanteLouise nog beter een match gemaakt worden tussen de (woon)wensen van de cliënt en de beschikbare plaatsen. Hierdoor realiseren wij een gelukkige cliënt (de woon-, leef- en zorgomgeving past het best bij de cliënt) én een gelukkige medewerker (kan beter inspelen op de wensen van de cliënt en sneller tot een goede match komen).

2.3 Veiligheid

Onder dit thema vallen de begrippen: *medicatieveiligheid, decubitus en mondzorg, vrijheidsbeperkende maatregelen én advance care planning.*

Voor alle locaties zijn hiervoor de volgende speerpunten voor 2020 benoemd:

1. Medicatieveiligheid

Farmaceutisch coördinator

Binnen tanteLouise is sinds enkele jaren een farmaceutisch coördinator actief voor het verder optimaliseren van de processen rondom de medicatievoorziening en de afspraken met apotheken rondom medicatie. Denk hierbij aan:

➤ Medicatie-aandachtvelders

Iedere locatie heeft één of meerdere medicatie-aandachtvelders. Zij zijn binnen de locatie het aanspreekpunt voor vragen over het medicatieproces en coachen collega's in het nog beter uitvoeren van het medicatieproces. In 2020 worden de medicatie-aandachtvelders door de farmaceutisch coördinator gefaciliteerd in het uitvoeren van medicatie-audits op locatie. Dat kan op de eigen locatie zijn, maar zeker ook bij een andere locatie. Hierdoor kunnen locaties en medicatie-aandachtvelders van elkaar leren.

➤ Medicatieproces

In 2020 zijn alle locaties over op elektronische toedienregistratie (eTDR). Zodra de locaties over zijn wordt de logistiek rondom de medicatie aangepast. Dit zal onder andere zorgen

voor minder administratieve handelingen en eventuele verspilling van medicatie tegengaan.

Medicatiebril

Voor 2020 staat de doorontwikkeling en uitrol van de medicatiebril op de agenda. In 2020 zal deze daadwerkelijk worden gebruikt waardoor het medicatieproces verder geoptimaliseerd wordt. De medicatiebril is een slimme bril die met behulp van augmented reality (waarbij extra informatie wordt toegevoegd aan de werkelijkheid) de medewerker stap voor stap door het medicatieproces leidt. Als er een verstoring is door bijvoorbeeld een hulpvraag van een cliënt, dan onthoudt de technologie in de bril waar de medewerker gebleven is. Hierdoor wordt de kans op fouten grotendeels opgeheven. Dit project is onderdeel van het programma 'Anders Werken in de zorg'.

2. Decubitus en mondzorg

Decubitus

Slim incontinentiemateriaal:

In 2019 is op de locatie Het Nieuwe ABG een pilot uitgevoerd met het gebruik van slim incontinentiemateriaal. Door sensoren in het materiaal kan een clip een signaal geven aan de medewerker wanneer het materiaal een vooraf bepaalde mate van verzadiging heeft bereikt. Doordat vochtcontact met de huid wordt voorkomen is er aantoonbaar minder kans op decubitus. Het resultaat is betere continenzorg (nooit meer te vroeg of te laat verschonen) en dus minder belasting van de medewerker. Gezien de positieve resultaten voor zowel cliënten als medewerkers wordt in 2020 slim incontinentiemateriaal op alle locaties van tanteLouise ingezet.

➤ Innovatie in wisselgigging

Het is wetenschappelijk bewezen dat een tijdige wisselhouding preventief werkt bij het ontwikkelen van decubitus. Binnen tanteLouise wordt in 2020 op drie locaties gestart met een innovatie op het gebied van wisselgiggingen. Door middel van sensoren onder de matras, die de bewegingen van de cliënt meten, kan per cliënt ingesteld worden wanneer het noodzakelijk is om van houding te veranderen. De zorgmedewerker ontvangt een signaal wanneer het nodig is om een cliënt van houding te laten wisselen. Na één jaar wordt deze innovatie geëvalueerd en wordt besloten over een eventueel vervolg.

➤ Decubitussymposium

In 2019 is er een eerste decubitussymposium voor de medewerkers van tanteLouise georganiseerd om de kennis te vergroten omtrent het onderwerp decubitus en de mogelijkheden van de disciplines over dit onderwerp binnen de stichting. De belangstelling was groot. Omdat er zoveel vraag naar is wordt in 2020 wederom een decubitussymposium georganiseerd.

➤ Matrassen

De huidige basismatrassen gaan de komende jaren vervangen worden door hoogwaardige foam matrassen. Deze matrassen bieden meer preventie voor decubitus dan de huidige matrassen. We verwachten hiermee de ontwikkeling van decubitus nog verder terug te dringen.

Mondzorg

In 2019 zijn verschillende audits gehouden op het gebied van mondzorg. Naar aanleiding van de bevindingen zijn actiepunten opgesteld. 2020 staat in het teken van het uitvoeren van de actiepunten die zijn geconstateerd.

Er is geconstateerd dat er een verschil is in de mondzorg van cliënten met een indicatie 'exclusief behandeling' en cliënten met een indicatie 'inclusief behandeling'. De cliënten met een indicatie 'exclusief behandeling' gaan nog naar hun eigen tandarts. Hier zit echter niet altijd een goede regelmaat in. Het is dan ook belangrijk dat medewerkers van tanteLouise extra alert zijn op de mond- en gebitsverzorging van deze groep cliënten. In

2020 wordt een werkinstructie opgesteld zodat medewerkers op een interactieve manier de juiste kennis en expertise krijgen op het gebied van mondzorg.

3. Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Per 1 januari 2020 treedt de Wet Zorg en Dwang (WZD) in werking. Organisatiebreed zijn hiervoor in 2019 al voorbereidingen getroffen. Het daadwerkelijk toepassen en naleven van de nieuwe wet vindt vanaf 1 januari 2020 plaats. De locaties worden hierbij ondersteund door de BOPZ-commissie.

In de visie 'Leven in verantwoorde vrijheid' is een belangrijk punt het beperken van de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen door het zoveel mogelijk toepassen van alternatieven. De WZD heeft dezelfde uitgangspunten. Onvrijwillige zorg moet zoveel mogelijk worden voorkomen. Door multidisciplinair, steeds opnieuw, af te wegen welk alternatief in plaats van onvrijwillige zorg het beste is voor de cliënt, wordt bewust nagedacht over de mogelijkheden die een cliënt heeft. In het zorgplan is deze afweging terug te vinden. Het stappenplan van de WZD wordt daarbij gebruikt als ondersteuning.

In 2019 is gestart met scholen van professionals, teamleiders en locatiemanagement over de WZD. Het terugdringen van onvrijwillige zorg, waaronder de verminderde inzet van psychofarmaca (voortkomend uit het project 'beter af met minder' waarover in het Kwaliteitsverslag 2018 uitleg is gegeven) en het inzetten van alternatieven voor vrijheidsbeperking, zijn onderwerpen die aan bod komen.

4. Advance Care Planning

Evenals in 2019 heeft Advance Care Planning in 2020 de aandacht. Tijdens ieder zorgleefplangesprek wordt met de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger gesproken over de zorg- en behandelwensen van nu en voor de toekomst. Deze wensen worden in het zorgleefplan vastgelegd waardoor de juiste personen op de hoogte zijn van de wensen van de cliënt.

Uiteraard is er ook aandacht voor het juist uitvoeren van deze afspraken én is er aandacht voor het goed rapporteren op de voortgang van de geformuleerde doelen in het zorgleefplan.

5. Behandelgroep

Door de hogere en meer complexe zorgvragen is besloten dat de specialisten ouderengeneeskunde (SO) van tanteLouise vanaf dit jaar structureel aansluiten bij het opstellen van de locatiejaarplannen zodat de medische zorg nog beter verankerd wordt in de dagelijkse zorgverlening op locatie.

Daarnaast gaan de SO's in 2020 een strategisch plan over de medische zorg binnen tanteLouise voor de komende jaren opstellen.

2.4 Verpleeghuiszorg in de thuissituatie

Er zijn situaties waarin een cliënt met een indicatie voor verpleeghuiszorg (nog) niet naar een verpleeghuis gaat. Dan wordt er zorg geleverd in en vanuit de thuissituatie.

TanteLouise gaat voor dezelfde kwaliteit van zorg in deze situatie als bij cliënten die in een verpleeghuis wonen. Bovenstaande beschrijvingen over Persoonsgerichte Zorg, Welzijn en Veiligheid worden dan ook zoveel mogelijk één op één overgenomen.

Dat vraagt een goede afstemming met andere zorgverleners bij de cliënt. Vanuit verschillende samenwerkingsverbanden wordt afstemming gezocht met elkaar én uiteraard ook met de cliënt en de mantelzorgers.

Om overbruggingszorg van zo hoog mogelijke kwaliteit te laten zijn, werkt tanteLouise ook aan technische en sociale innovaties waardoor cliënten langer thuis kunnen blijven wonen. Denk daarbij aan het doorontwikkelen van nieuwe vormen van dagbesteding, domotica en het verspreiden van intern aanwezige kennis van ziektebeelden en behandelingen naar eerstelijns, voorliggend veld en de thuissituatie.

Met bovenstaande werkwijze en ingezette ontwikkelingen streeft tanteLouise er naar om cliënten zo lang mogelijk in staat te stellen om thuis te blijven wonen.

3. 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. Bepalend voor de invulling van deze ambities zijn de leidinggevende principes en kernwaarden. Deze zijn uitgewerkt in het leiderschapsprogramma en zullen in 2020 organisatiebreed worden verankerd en gecommuniceerd.



3.1 Voldoende deskundige medewerkers

Onze ambitie is het leveren van de beste zorg, aan een gelukkige cliënt door de inzet van een gelukkige medewerker. Voldoende, deskundige medewerkers zijn essentieel. TanteLouise wordt geconfronteerd met een steeds krappere wordende arbeidsmarkt, een toenemende vergrijzing van het personeelsbestand en een toenemende complexiteit van de zorg. Dé uitdaging waarop we in 2020 op onderstaande wijze inspelen.

1. Strategische personeelsplanning (SPP)

Strategische personeelsplanning heeft als doel om leidinggevenden (op alle niveaus) te ondersteunen in het proces om te komen tot een goede mix in hun team van functies, personen en generaties om zo de zorgafspraken met voldoende kwalitatief personeel uit te voeren, nu en in de nabije toekomst. Het managementteam gaat voor in de strategische personeelsplanning door aan de hand van de interne en externe factoren te bepalen wat het gewenste personeelsbestand in de toekomst is. Vervolgens analyseert het managementteam het huidige personeelsbestand in het licht van de ontwikkelingen naar de toekomst. Daarbij gaat het om kwaliteit en kwantiteit: inzichtelijk wordt een benodigde stijging of krimp in functies, maar ook de prestaties en het ontwikkelpotentieel van medewerkers (vlootschouw). Hiermee worden kansen en knelpunten duidelijk, zodat een toekomstgericht actieplan kan worden opgesteld. Tevens geeft het richting aan het P&O beleid op het gebied van onder andere arbeidsmarktbeleid, inzetbaarheid van medewerkers, loopbaanbeleid, vitaliteit en functieontwikkeling.

Vervolgens maken alle leidinggevenden een doorvertaling naar locatie- en afdelingsniveau. In 2020 wordt dit voor het eerst vormgegeven, maar strategische personeelsplanning zal voortaan elk jaar opgepakt worden. P&O faciliteert het gehele proces en ondersteunt de leidinggevenden hierbij. Volgens een opgesteld plan, wijzigt de rol van de P&O-adviseur in de loop van vijf jaar in signalerend en adviserend.

2. Anders Werken in de zorg

Met als slogan 'Niet omdat het anders kan, maar omdat het anders moet' werkt tanteLouise aan het verbeteren en moderniseren van een aantal traditionele werkprocessen, onder de naam "Anders werken in de zorg". Samen met elf andere ouderenzorgorganisaties in West-Brabant worden de continenzorg, het medicatiedeelproces en het real time delen van informatie grondig herzien. Door de inzet van aansprekende technieken zoals slimme sensoren en augmented reality heeft tanteLouise de ambitie om het werk voor medewerkers efficiënter en aantrekkelijker te maken. Naast het reduceren van de werkdruk dragen de innovaties bij aan de kwaliteitsverhoging van de zorg en daarmee het

geluk van de cliënt. Doorkijkend naar 2020 hoopt tanteLouise samen met de regiopartners op de vlakken van arbeidsproductiviteit en cliëntgeluk de eerste resultaten te kunnen presenteren.

Een van de innovaties is de Wolk. Dit is een 'heup airbag' die gemakkelijk en comfortabel onder de kleding gedragen wordt. Zodra een cliënt valt, gaat de airbag uit waardoor het aantal heupfracturen aanzienlijk minder is. Met als direct gevolg ook een minder hoge zorgvraag na een breuk. Een onderzoek door wetenschappelijk onderzoekers van de afdeling Maatschappelijke Gezondheidszorg van het Erasmus Medisch Centrum Rotterdam (publicatie in december 2018 in tijdschrift voor Geriatriefysiotherapie) heeft de extra kosten en tijd na een breuk in beeld gebracht. Door het voorkomen van een breuk realiseren wij niet alleen een hogere kwaliteit van leven van onze cliënten, maar geeft het ook ruimte aan medewerkers om met andere, reguliere, zorgvragen bezig te zijn.

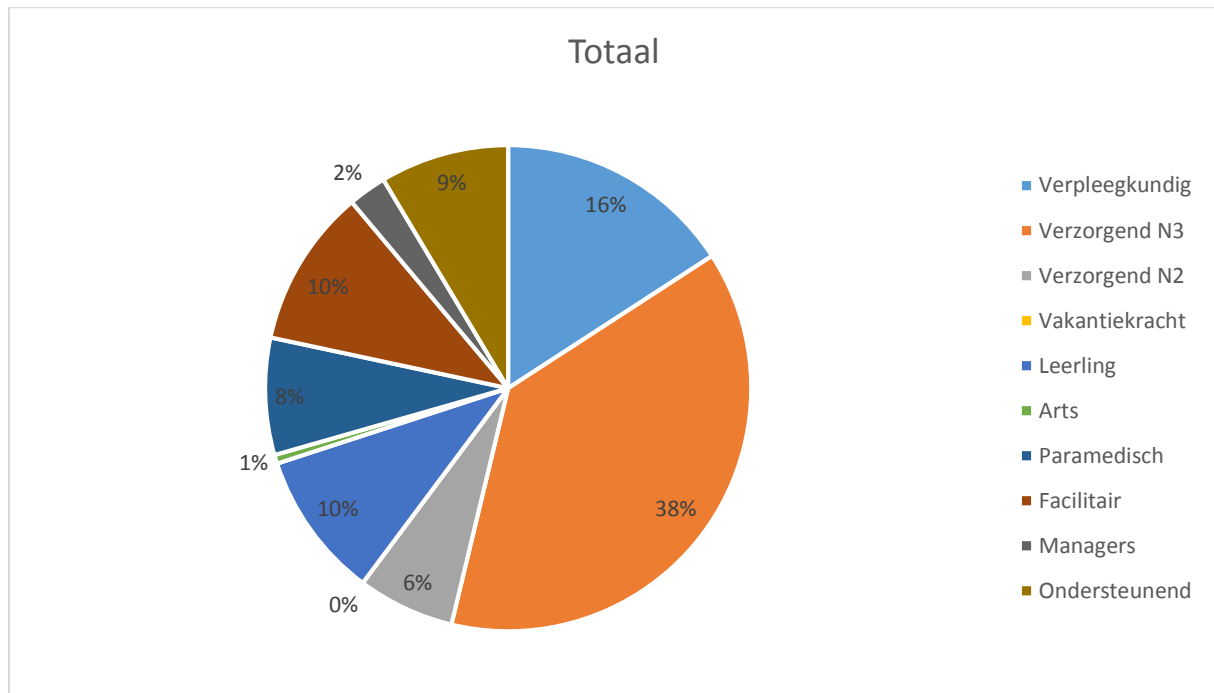
3. Ziekteverzuim

Halverwege 2019 heeft het managementteam in afstemming met de ondernemingsraad en de bedrijfsarts gekozen om over te gaan op het gedragsmodel met als doel het verlagen van het ziekteverzuim. In het gedragsmodel worden ziekte en verzuim van elkaar losgemaakt. De ziekte of de klacht staat daarbij niet ter discussie, maar vervolgens is het cruciaal dat medewerker en leidinggevende samen besluiten of verzuim de beste optie is of vermeden kan worden (uitzonderingen daargelaten). Momenteel wordt de visie op verzuim met bijbehorende gedragsregels binnen tanteLouise afgerond. Vervolgens wordt deze met alle medewerkers gecommuniceerd en volgt elke leidinggevende een scholing op dit onderwerp omdat van hen een voorbeeldrol wordt verwacht. De leidinggevenden spreken met de directeur van hun bedrijfstak concrete doelstellingen af. Deze doelstellingen worden in de locatiejaarplannen opgenomen.

3.2 Personele samenstelling per 1 oktober 2019

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 oktober 2019 heeft tanteLouise 1.311,15 fte medewerkers in dienst. Deze zijn onderverdeeld in:



In vergelijking met dezelfde periode vorig jaar is dit een stijging van ruim 40 fte. De stijging wordt vooral veroorzaakt door een groei in verzorgenden niveau 3, verpleegkundigen en paramedici.

In 2019 heeft tanteLouise wederom fors meer personeel ingezet dan vanuit de NZa-norm verwacht mag worden. TanteLouise zet ook voor 2020 in op het aantrekken en het behouden van medewerkers. Daarnaast wordt ingezet op het verhogen van de arbeidsproductiviteit van de medewerkers. Dit wordt gedaan door procesoptimalisatie en het inzetten op innovaties vanuit bijvoorbeeld het programma Anders Werken (medicatiebril, VR-bril, en de slimme incontinentieclip).

3.3 Leren en werken aan kwaliteit

1. Visie op leren en verbeteren

In 2019 is de overkoepelende visie op leren, ontwikkelen en continu verbeteren opgesteld. Met behulp van deze centrale visie worden verschillende beleidsstukken verder uitgewerkt. Denk hierbij aan het opleidingsbeleid en het beleid rondom het werken met VIM-commissie en tante's meldsysteem (voor het melden van, en leren van (bijna)incidenten bij zowel cliënten als medewerkers). Deze beleidsdocumenten gaan effect hebben in 2020.

2. Werken aan kwaliteit

Integraliteit

TanteLouise kan de beste zorg leveren als zij onder andere binnen alle (zorg)processen integraal werkt op de gebieden van kwaliteit en veiligheid en op basis van risicomanagement de juiste afgewogen keuzes kan maken. Vanuit een integrale blik kijken naar risico's en kansen door middel van risicomanagement, en vanuit integraliteit kijken naar situaties binnen de organisatie. In 2019 zijn stappen gezet om vanuit verschillende invalshoeken naar een proces of locatie te kijken waardoor de integrale blik is ontwikkeld. In 2020 zal het integraal werken meer en meer dé werkwijze worden binnen tanteLouise.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

In het kader van de 'gelukkige cliënt' en de 'gelukkige medewerker' vindt tanteLouise het zeer belangrijk om zorgvuldig met (persoons)gegevens om te gaan. Medewerkers, cliënten, vrijwilligers maar ook leveranciers vertrouwen tanteLouise hun (vaak persoonlijke) gegevens toe. Ketenzorg is daarbij een groeiende ontwikkeling. Dit alles zorgt er voor dat er steeds meer gegevens worden verzameld en opgeslagen in fysieke en digitale dossiers. Het gevolg hiervan is dat de afhankelijkheid hiervan toeneemt.

TanteLouise wil de juiste zorg, op het juiste moment en op de juiste plaats verlenen, met aandacht en respect voor cliënten. In kwaliteitstermen 'verantwoorde zorg'. Een betrouwbare en veilige informatieverwerking maakt daar een belangrijk onderdeel van uit. Niet alleen ten aanzien van de continuïteit van de zorgverlening maar ook in de voorwaardenscheppende omgeving.

Aanstelling van de functionaris gegevensbescherming (FG) heeft in 2019 geleid tot nieuwe inzichten ten aanzien van privacy. Daardoor is het beleid rondom privacy in 2019 verder geoptimaliseerd en worden in 2020 de verschillende activiteiten die daaruit voortvloeien uitgevoerd. Zo zijn de proceseigenaren benoemd en zijn zij aan de slag om een inventarisatie te maken van de processen. Ook is er gestart met het werken met een verwerkingsregister.

Daarnaast krijgen alle medewerkers een interactieve training in het omgaan met de AVG door middel van een 'escaperoom privacy'.

Verbinding tussen locaties en ondersteunende diensten

In 2020 wordt ingezet op de verdere verbinding tussen locaties en ondersteunende diensten. Dat begint ermee dat elke stafafdeling voor eind 2019 in overleg treedt met het locatiemanagement en vanuit beide perspectieven de benodigde en gewenste ondersteuning bespreekt. De managers van de stafdiensten vertalen dit door naar hun eigen afdelingen. Gedurende 2020 blijft deze dialoog belangrijk om bij te kunnen sturen.

Tante's ZorgLab 2.0

Binnen tanteLouise starten we in 2020 met Tante's ZorgLab. Het doel van Tante's Zorglab is driedelig:

1. *Interne kennisontwikkeling* – in Tante's Zorglab zijn alle onderdelen te vinden waar we als organisatie trots op zijn en waarin we ons onderscheiden van andere organisaties. Dat kan heel divers zijn. Het gaat bijvoorbeeld om de wijze waarop we ons palliatief consultatieteam hebben weggezet, het programma 'anders werken in de zorg', ons vrijwilligersbeleid, onze filosofie omtrent active aging, de aanpak van onbegrepen gedrag. Het doel is dat alle medewerkers hier op een gedegen manier kennis mee kunnen maken. Daarvoor kunnen zij zich met hun team

inschrijven voor diverse onderdelen binnen Tante's Zorglab waarover ze meer willen weten, zodat ze zich op de hoogte kunnen stellen van alle (nieuwe) ontwikkelingen binnen de organisatie.

2. *Extern lerend netwerk* – Tante's Zorglab is ook bedoeld om bezoek van andere zorgorganisaties in Nederland te ontvangen. Dit bezoek is echter niet vrijblijvend. Een bezoek aan Tante's Zorglab betekent voor andere zorgorganisaties dat ze zelf ook iets 'onder de arm' mee moeten nemen waar ze trots op zijn of zich in onderscheiden. Op die manier kunnen we binnen tanteLouise ook leren van onze collega zorgorganisaties. Afhankelijk van het onderwerp dat deze organisaties willen belichten, zullen er gericht medewerkers uit onze organisatie worden uitgenodigd om hierbij aanwezig zijn, zodat de kennis die we kunnen opdoen direct op de juiste plek terecht komt.
3. *Internationaal programma* – Tenslotte wordt binnen Tante's Zorglab ook voorzien in een internationaal programma met diverse modules gericht op de groeiende belangstelling van allerlei (zorg)organisaties buiten Nederland. Het een en ander gebeurt in opdracht van het Ministerie van VWS die concreet de vraag heeft gesteld om dit internationale programma samen te stellen. Ook in dit kader willen we niet alleen ons verhaal vertellen, maar ook kennis uitwisselen. Derhalve zullen eveneens bij deze bezoeken de interne medewerkers uitgenodigd worden die naar verwachting kunnen leren van het bezoek.

3. *Opleiden van medewerkers*

TanteLouise heeft een aantal opleidingsadviseurs. Een opleidingsadviseur is gekoppeld aan meerdere locaties en is daar het eerste aanspreekpunt voor alle opleidingsvraagstukken. Vanaf 2020 zal er per locatie door de opleidingsadviseur een opleidingsplan worden opgesteld op basis van de wensen van het locatiemanagement.

In het opleidingsplan per locatie zijn alle locatiespecifieke scholingen vanuit de opleidingskalender opgenomen. Hier wordt tevens een verbinding gemaakt met het jaarplan van de locatie en de kernwaarden van tanteLouise. De volgende fases worden opgenomen en uitgewerkt:

- Oriëntatiefase
- Analysefase
- Ontwerp- en ontwikkelfase
- Realisatiefase
- Evaluatie- en borgingsfase

De opleidingsadviseur draagt zorg voor een tussentijdse rapportage aan het locatiemanagement.

4. *LeerManagementSysteem*

In 2020 wordt een nieuwe LeerManagementSysteem (LMS) ingevoerd ter vervanging van het huidige LMS. Dit betekent dat het huidige Leerplein wel blijft bestaan, maar dat het systeem 'aan de achterkant' een upgrade krijgt. Doel is om het Leerplein overzichtelijker, flexibeler, meer ondersteunend en aantrekkelijker te maken voor de medewerkers.

In 2019 hebben de opleidingsadviseurs een plan ter voorbereiding op de implementatie van het praktijk gestuurd leren (PGL) opgesteld. Alle BBL-ers gaan vanaf september 2020 werken via deze onderwijsvorm, waarbij het doel is om praktijk en theorie beter met elkaar te verbinden.

TanteLouise wil het leren zo dicht mogelijk bij het werk organiseren. Daarom worden in 2020 trainingen steeds meer op locatie of op een locatie nabij de werklocatie gegeven. Op deze manier zijn trainers nauw betrokken bij de praktijk en kan de link met de actuele vraagstukken ook makkelijk(er) gemaakt worden.

Vanaf 2020 zal per jaar een opleidingscatalogus worden opgesteld en gedeeld waarin alle scholingen, buiten het reguliere aanbod, vermeld staan. Deze catalogus ondersteunt het

locatiemanagement bij het geven van input voor de opleidingskalender en is tegelijkertijd een naslagwerk.

Door bijeenkomsten te organiseren en mee te lopen in de praktijk om feedback te geven, wordt in 2020 door de trainers ingezet op het versterken van de assessoren (beoordelaar) in de praktijk.

TanteLouise neemt het initiatief om met alle partners in de regio een klankbordgroep op te starten. Hierin nemen de verschillende opleidingsadviseurs deel. Het doel is om de huidige en toekomstige ontwikkelingen, vraagstukken en kennis met elkaar te delen en elkaar te versterken.

5. Lerend Netwerk

Ook in 2020 worden de medewerkers in de gelegenheid gesteld om buiten tanteLouise een leerbezoek te brengen. Doel is en blijft om te kijken hoe anderen omgaan met een bepaald vraagstuk en wat jij daar dan van kan leren. Andersom kan natuurlijk ook. TanteLouise staat open voor andere zorgaanbieders om bij ons een kijkje te komen nemen.

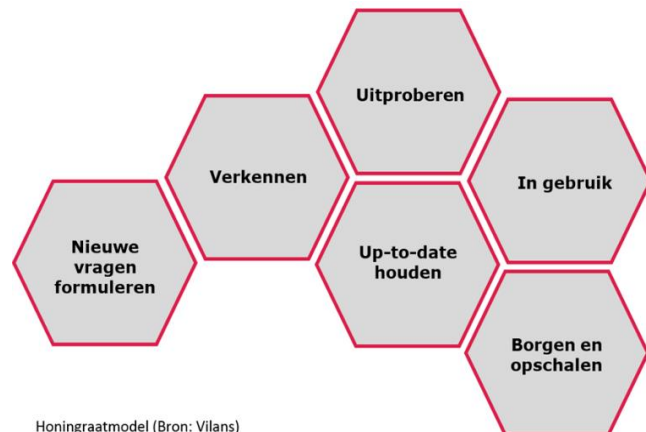
Teams worden nadrukkelijk uitgenodigd om ook binnen tanteLouise bij andere locaties te gaan kijken.

4. Toonaangevend in zorginnovatie

4.1 Innovatiebeleid voortzetten

Zoals reeds beschreven in het ondernemingsplan 2018-2022 is innovatie een belangrijk onderwerp voor tanteLouise. Het beleid dat in 2018 is geschreven is in 2019 verder doorgevoerd. Het uitgangspunt daarbij is dat de inzet van technologie en innovatie noodzakelijk is om onze doelen – het leveren van de beste zorg – te kunnen halen, nu en in de toekomst aan een groeiend aantal ouderen.

Voor ons betekent een innovatief klimaat dat medewerkers de juiste vragen stellen om problemen op te lossen, of te komen tot nieuwe achterliggende vragen. Het houdt ook in dat er ruimte is om op zoek te gaan naar antwoorden én dat er continue gezocht wordt naar nieuwe producten en ideeën. Om de verschillende niveaus van innovatie aan te geven, hanteren we binnen de organisatie het honingraatmodel zoals hiernaast weergegeven. Voor elke innovatie is het nodig te bepalen of deze aan het begin staat van de ontwikkeling (nieuwe vragen, verkennen, uitproberen) of al verder is en er meer sprake is van in gebruik nemen of opschalen.



Honingraatmodel (Bron: Vilans)

Onze ervaring; hanteren van dit model werkt. We hebben gemerkt dat innovatief denken leidt tot het kennismaken met concrete producten of technieken, maar ook leidt tot nieuwe vragen. Deze nieuwe vragen hebben geleid tot nader onderzoek. Dat lichten we toe in de volgende paragraaf waarin we ook aangeven in welke fase van het model een traject zit. In 2020 verwachten wij de eerste resultaten van innovatieprojecten die in voorgaande jaren zijn gestart. Tegelijkertijd houden we veel contact met onze omgeving om 'bij te blijven' wanneer andere partijen innovatieve trajecten doorlopen. Ook hierover volgt in dit hoofdstuk een toelichting.

4.2. Thema's

1. *Ethische vragen* (nieuwe vragen formuleren)

Bij alle trajecten die wij opstarten stellen wij de vragen: willen we dit, waarom, in welke mate en voor wie? Dat een product technisch mogelijk is, betekent nog niet dat het toegevoegde waarde biedt aan de cliënt. En die waarde staat wel voorop. Dit kan direct zijn in de zorg, maar ook indirect doordat een proces minder tijd kost. Deze waarden-vragen vormen een terugkerend onderdeel van het selectieproces van innovaties. Wanneer een veelbelovende pilot bij uitvoering niet leidt tot waardetoevoeging, dan passen we het plan aan of we stoppen ermee.

2. *Wetenschappelijk onderzoek* (verkennen)

Waaruit blijkt toegevoegde waarde? En hoe meten we dat? Juist omdat er veel mogelijkheden zijn, willen we kritisch blijven en in de komende tijd (wetenschappelijk) onderzoek betrekken bij de invoering van nieuwe techniek of methodiek. Niet om op zoek te gaan naar bewijs, maar wel zoeken naar de juiste richting. Betrokkenheid van tante'sLab (de wetenschapsraad) van tanteLouise zal in 2020 nog concreter vorm krijgen.

3. *Robotica* (verkennen)

Over de inzet van robots in de zorg is nog veel te onderzoeken, en de perfecte match tussen aanbod en (zorg)vragen is nog niet gevonden. Daarom gaat tanteLouise in de loop van 2019 en 2020 op verkenning. Samen met een partner die gespecialiseerd is in robots

en data bekijken wat een robot kan in ondersteuning van medewerkers. Bijvoorbeeld in het herkennen van mensen en het toezicht houden op cliënten in een huiskamersituatie, waarbij een medewerker die even in een andere ruimte is, wordt geïnformeerd over de situatie in de huiskamer.

4. Eén probleem, meer oplossingen (uitproberen)

Het benaderen van een probleem langs diverse kanten is ook een uitkomst van werken in een innovatief klimaat. De aanpak van decubitus is daarvan een voorbeeld, waarin meerdere toepassingen tegelijk worden getest.

- *Preventie*: Eén manier om decubitus te voorkomen is het tijdig wisselen van incontinentiemateriaal. We testen deze producten, onder andere in het programma Anders Werken.
- *Preventie*: Een pilot wordt gestart met een set sensoren onder een matras. Dit product meet de ligging van een cliënt en geeft medewerkers een signaal op welk moment van houding gewisseld moet worden om doorliggen te voorkomen.
- *Behandeling*: Wanneer er sprake is van decubitus en behandeling nodig is, kan een wondzorgverpleegkundige zo efficiënt mogelijk worden ingezet, ook wanneer deze niet op locatie aanwezig is. Dat gebeurt nu al door gebruik van de bril met camerafunctie, Expertise Zonder Afstand.

5. Verwachtingen medewerkers (in gebruik)

Om technologie zinvol te kunnen inzetten, is betrokkenheid van medewerkers en andere gebruikers noodzakelijk. Maken veel toepassingen gebruik van signalering via de smartphone? Dan is niet alleen snelle wifi nodig maar zal een medewerker dit soort signalen ook moeten kunnen verwerken. Daarom wordt bij de toepassing van innovaties altijd gekeken naar de impact voor medewerkers binnen de bestaande of toekomstige werkzaamheden.

Omgaan met vernieuwing is ook onderdeel van het personeelsbeleid, waarin medewerkers worden meegenomen. In dat kader doet tanteLouise mee in een projectaanvraag om in 2020 onderzoek te doen naar de ervaring van druk en stress voor medewerkers van 50 jaar en ouder met als doel deze groeiende groep medewerkers te ondersteunen waar nodig.

6. Meer verkenningen

Naast voorgaande thema's nemen we in 2020 nog meer onderwerpen onder de loep om beschikbare technologie toe te passen. Zo wordt er gewerkt aan het digitaal weergeven van narratieve informatie. Dat is alle informatie over een bepaalde zorglocatie of voorziening –de verzameling van verhalen – die samen een beeld vormt wat cliënten en mantelzorgers ervaren; hier voel ik me prettig, of juist niet. Dat maakt kiezen makkelijker. Verder beseffen we ons dat het in de toekomst minder de vraag is waar zorg zal plaatsvinden(thuis/dagverzorging/verpleegafdeling) maar meer hoe deze zorg vorm krijgt. Denk daarbij aan het creatief omgaan met momenten van dagverzorging, thuismonitoring, of andere vormen van contact tussen cliënt en zorgverlener.

4.3 Lopende projecten

De hieronder genoemde regionale en Europese samenwerkingsprojecten zijn gestart in 2018 en 2019 en hebben elk een doorloop tot 2020 of verder. Het betreft van elkaar te onderscheiden projecten, maar de activiteiten van tanteLouise liggen wel in de lijn van de innovatie-ontwikkeling zoals eerder beschreven.

1. Gebruik netwerk

Geen project maar wel een belangrijke partner in de regio is Care Innovation Center (CIC). Deze netwerkorganisatie is reeds een aantal jaren een verzamelplaats voor en aanjager van innovaties in de regio. Sinds 2019 heeft tanteLouise, samen met zorgpartners, een grotere rol in de organisatie van het CIC gekregen. Dit geeft de gelegenheid in de loop van 2019 en 2020 verder innovaties te testen in de eigen organisatie en het CIC zich kan

richten op bieden van een platform voor (potentiele) innovaties. Deze samenwerking speelt ook een rol in de projecten Anders Werken en SEAS2Grow.

2. Anders Werken

In 2019 zijn wij concreet aan de slag gegaan met het project Anders Werken in de zorg. In het kwaliteitsplan 2019 is verwoord wat hier allemaal onder valt. Het project wordt samen met elf andere zorgaanbieders uitgevoerd waarbij tanteLouise één van de kartrekkers is. Wij zijn voortvarend bezig met alle drie de deelprojecten waar tanteLouise bij betrokken is:

- reductie medicatiefouten (door middel van een AR-bril)
- planbare incontinentiezorg (door inzet van slim incontinentiemateriaal)
- Expertise zonder Afstand (door gebruik van bril met camerafunctie)

In 2019 is volgens plan een start gemaakt met twee van de drie producten. Daarbij hebben wij gemerkt dat er meer tijd nodig is om ervaring uit te wisselen tussen de deelnemende partijen en daar wordt ook op ingezet. Deze werkwijze levert nieuwe contacten op, ook tussen zorgmedewerkers wat een positief effect heeft op het omgaan met innovaties en kennisuitwisseling. In 2020 zal aandacht uitgaan naar de registratie van de resultaten. Ook hier hebben we de ambitie om structureel onderzoek te doen naar de effecten van innovaties.

3. SEAS2Grow

Halverwege 2020 wordt dit EU-project beëindigd door het afronden van producttesten bij diverse disciplines, zoals fysiotherapie en logopedie, maar ook in contact met mantelzorg. Een aantal ondernemers waar tanteLouise zelf mee werkt, maakt nu de stap richting zorginstellingen in het buitenland. De ervaringen binnen onze organisatie worden daarin meegenomen.

Momenteel wordt gewerkt aan de voorbereidingen van een Age Tech Accelerator, een manier om technologie in de ouderenzorg te faciliteren. Het doel is om (in de regio van SEAS2Grow) een concreet platform te creëren zonder EU-steun, maar met een handige samenwerking tussen startups, kennisnetwerken en zorgorganisaties. Een rol voor CIC zit daar zeker in.

4. AAL FreeWalker

In dit EU-project wordt een uitgebreidere versie van het werken met leercirkels getest. In 2020 verwachten wij dat de cliënten en medewerkers in Hof van Nassau en Vissershaven worden betrokken bij het concreet testen. Dit vraagt een grote betrokkenheid van cliënten en mantelzorgers. Deze vraag wordt tijdig gesteld en goed voorbereid, zodat ook verwachtingen van betrokkenen kunnen worden meegenomen.

5. AAL Tactile

Voor dit EU-project, gestart in 2019, is in een workshop input gevraagd aan medewerkers, cliënten en mantelzorgers voor het project van een zogenoemde Mixed-Reality bril in combinatie met gezelschapsspellen. In februari 2020 en augustus 2020 vinden nog twee workshops plaats. Daarin worden in eerste instantie vooral de dagverzorgingsafdelingen betrokken. Meedenken door andere disciplines wordt zeker ook gevraagd om een zo breed mogelijk beeld van de mogelijkheden te krijgen.

6. Serious game

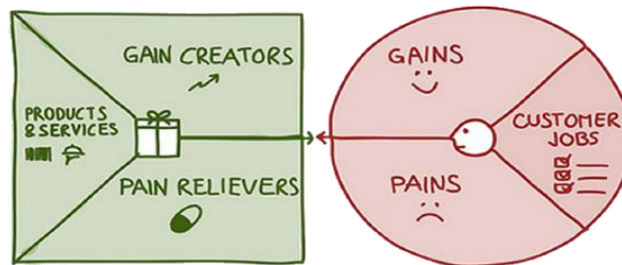
In februari 2020 lanceert TanteLouise een serious game ter preventie van ouderen mishandeling. De speler leert ouderen mishandeling signaleren en vervolgens welke stappen hij of zij kan nemen. Daarnaast is er een bibliotheek beschikbaar waar de speler informatie kan vinden over ouderen mishandeling. Binnen tanteLouise wordt de serious game ingezet als studiemateriaal.

TanteLouise vindt dat de game niet alleen intern gespeeld gaat worden en wordt daarom vrij toegankelijk voor andere organisaties.

5. Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering

5.1 De basis van ons handelen

TanteLouise werkt vanuit de toegevoegde waarde voor de cliënt, of het nu gaat om nieuwe activiteiten of om het optimaliseren van processen. Om dit denkproces vorm te geven zijn wij in 2018 gestart met het werken vanuit het model *Value Proposition Canvas* van A. Osterwalder.



Via dit model werken wij op een analytische manier aan het optimaliseren van processen en diensten. Als eerste wordt gekeken waar de 'pijn' (pain) in een proces of dienst zit; waar heeft de cliënt of medewerker last van. Vandaaruit wordt gezocht naar de beste oplossingen ('pain relievers'). Daarnaast wordt gekeken wat we moeten doen om de cliënt of medewerker gelukkig of nog gelukkiger te maken (de 'gains'). Hierbij worden de onderwerpen op kwantitatief gebied, zoals de prijs, service, snelheid en de voorwaarden niet uit het oog verloren. Door dit denkmodel systematisch te hanteren ontstaat organisatiebreed een denkwijze waarbij vanuit de gelukkige cliënt en gelukkige medewerker wordt geredeneerd, ondersteund door een slimme bedrijfsvoering.

5.2 Leiderschap, governance en management

Het leiderschap, de governance en het management van tanteLouise richt zich op het realiseren van onze visie en onze maatschappelijke doelstelling. Het management faciliteert, maakt mogelijk, stelt kaders en bewaakt deze. Ook in 2020 is dit uitgangspunt leidend voor de ontwikkelingen op dit vlak.

TanteLouise is ervan overtuigd dat haar medewerkers goed in staat zijn zelf verantwoordelijkheid te dragen voor de te behalen resultaten, mits zij voldoende inzicht hebben in hun eigen prestaties en die van het team.

Voor de leidinggevenden ligt hier een cruciale rol. Zij zijn een belangrijke schakel tussen strategie en uitvoering van het proces op de werkvloer. Maar net zo goed tussen het tegemoet kunnen komen aan de vele uitdagingen en het welbevinden van 'de gelukkige cliënt, medewerker en vrijwilliger'. De organisatie is erop gericht de leidinggevenden te ondersteunen in het uitvoeren van deze rol. In 2018 is hiervoor een leiderschapsprogramma van start gegaan dat doorloopt in 2020.

1. Leiderschapsprogramma

Binnen het leiderschapsprogramma wordt gewerkt aan individuele en collectieve vaardigheden die bij leiderschap komen kijken. Leidraad is een set van leidinggevende principes die fungeren als drager en binnen het programma worden doorgegeven van het strategisch leidinggevende niveau, via het tactisch, naar het operationele niveau. Op deze wijze ontstaat een vertaling van kernwaarden en leidinggevende principes die de gedeelde waarden en normen verankeren.

De leidinggevende principes zijn opgesteld aan de hand van vier thema's

- Coachend & dienend leiderschap
- Leider is faciliterende kracht in organisatieontwikkeling
- Regie en eigenaarschap bij leidinggevende (*en professionals*)
- Samen kunnen we meer/beter uitdagingen aan

Op basis van deze principes wordt nadere invulling gegeven aan de besturingsfilosofie van tanteLouise. Een belangrijk onderdeel hierbij is het omzetten van deze filosofie in het creëren van de juiste omstandigheden voor het realiseren van werkgeluk. Onderdeel van werkgeluk is een goede balans werk-privé en het terugdringen van ziekteverzuim. Zie ook hoofdstuk 3.

2. Overlegstructuur

TanteLouise stelt haar beleid op in samenspraak met verpleegkundigen, behandelaren en medici, de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad en externe partners en legt dit ter vaststelling voor aan de Raad van Toezicht. In 2019 is, volgend op het leiderschapsprogramma, besloten de bestaande overlegstructuur binnen tanteLouise op onderdelen aan te passen. Doel is het nog beter aansluiten bij de integrale aansturing, het versterken van de samenwerkingsgerichte cultuur en de borging van het medisch leiderschap. De nieuwe overlegstructuur wordt in 2020 ingevoerd.

3. Clientmedezeggenschap

TanteLouise hecht veel belang aan directe inspraak van bewoners over hun eigen leven en de zorg/ondersteuning die daarvoor nodig is. Eigen regie en autonomie zijn de basis voor cliëntgeluk.

Onderwerpen die gaan over het algemeen belang van alle cliënten worden besproken met de lokale cliëntenraden en de centrale cliëntenraad. Om deze cliëntmedezeggenschap door te ontwikkelen en aan te laten sluiten bij de veranderende vraag van cliënten is in 2019 het project 'Nieuwe vormen van medezeggenschap' gestart. In lijn met de herziening van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) wordt de cliëntmedezeggenschap in 2020 opnieuw vormgegeven. Dit gebeurt in samenspraak tussen organisatie en cliëntenraden.

5.3 Slimme bedrijfsvoering: projectmatig werken, gebruik van informatie en hulpbronnen

1. Projectmatig werken

Het innovatief klimaat dat tanteLouise voorstaat en de noodzakelijke zoektocht naar 'anders werken' vragen om een structurele aanpak van de opdrachten en uitdagingen. Projectmatig werken is hiervoor een aangewezen methodiek. Hierdoor worden de betreffende opdrachten eenduidig gestructureerd georganiseerd, voorbereid, gepland, uitgevoerd en afgerond. Het is van belang het projectmatig werken verder te ontwikkelen en te professionaliseren.

2. Werkplek 2.0

In 2019 heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de inrichting van de werkplek 2.0. Per functie is gekeken naar wat de medewerker nodig heeft om de werkzaamheden en taken goed uit te kunnen voeren. Wij starten in 2020 met het realiseren van de verschillende werkplekken 2.0 met als doel dat alle medewerkers zo optimaal mogelijk ondersteund worden.

De werkplek 2.0 is meer dan alleen nieuwe computers. In 2020 wordt een nieuwe IT platform geselecteerd waarmee de medewerker van tanteLouise de komende vijf jaar kan werken. Verder zal ook een nieuwe IT dienstverlener gezocht worden die de toekomstige ontwikkeling van tanteLouise kan ondersteunen.

3. Telefonie en infrastructuur

In 2020 word het telefonie platform van ge-update. Het doel is de bereikbaarheid van tanteLouise te vergroten en te flexibiliseren waardoor nog klantgerichter gewerkt kan worden.

Daarnaast zal het netwerkinfrastructuur verder vernieuwd worden zodat het netwerk steeds meer en beter de medewerker kan ondersteunen.

Op het gebied van Domotica wordt onderzocht hoe wij de verschillende innovatie producten (Single point solution) kunnen integreren in de huidige Domotica systemen.

4. Dashboard

Om te kunnen sturen en op basis van de juiste informatie keuzes te maken, heeft iedere leidinggevende kwalitatieve en kwantitatieve (sturings-)informatie nodig. In 2018 is een start gemaakt met het gebruik van het integrale management dashboard in SAS. In dit dashboard wordt naast de financiële informatie, ook kwalitatieve informatie (zoals het aantal en type MIC-meldingen) getoond.

In 2019 wordt het dashboard getest door een aantal teamleiders, in 2020 wordt het dashboard voor alle teamleiders uitgerold.

TanteLouise vraagt van haar medewerkers flexibiliteit en een proactieve houding ten opzichte van gebeurtenissen op locaties. Het doel is om in 2020 de informatie in SAS nog meer relevant te maken door informatie over de inzet van personeel versus het aantal cliënten niet maandelijks, maar tweewekelijks beschikbaar te stellen.

Omdat nieuwe ontwikkelingen van ons vragen om continu anders te kijken naar hetzelfde, blijft ook het dashboard in ontwikkeling.

6. Jaarplannen van de locaties

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 2020 opgesteld. Het jaarplan is opgesteld aan de hand van het Ondernemingsplan 2018-2022 van tanteLouise, het Locatie Ondernemingsplan, het jaarplan 2019 van de locatie, het Voorlopig Kwaliteitsplan 2020 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 2020 wil behalen. Let op, hierbij is vooral aandacht voor locatie specifieke onderwerpen. De onderdelen die centraal worden opgepakt om de locaties te ondersteunen, worden nu niet genoemd maar zijn verwerkt in het hoofdstuk *De gelukkige cliënt* van dit Kwaliteitsplan.

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.

6.1 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, somatiek, niet-aangeboren hersenletsel (NAH), gerontopsychiatrie. Ook is er een cultuurspecifieke Indische woning. 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.

In residentie Moermont wordt ook dagverzorging verleend en is er een paramedische afdeling waar eerstelijns paramedie wordt verleend.

In 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Medewerkers facilitair (inclusief de koks) brengen hun expertise over gastvrijheid en maaltijdverzorging meer naar de woningen toe zodat nog meer ingespeeld kan worden op beleving van maaltijden door de cliënten.
- Dagbestedingscoaches worden maximaal benut door hen locatiebreed in te zetten. Hiermee kunnen activiteiten nog beter georganiseerd worden en zijn deze voor meer cliënten toegankelijk.
- Innovaties die beschikbaar zijn of komen die bijdragen aan een hogere kwaliteit van zorg of cliënten meer regie en bewegingsruimte geven, worden ingezet.
- Werkprocessen worden geoptimaliseerd waardoor onnodige werkzaamheden worden voorkomen.
- Medewerkers worden gestimuleerd om zich verder te ontwikkelen (passend bij hun mogelijkheden, doelgroep en interesses) door middel van een opleiding of kijkje in de keuken bij een andere locatie of organisatie.

Het Nieuwe ABG

De interim-locatie Het Nieuwe ABG bevindt zich midden in het centrum van Bergen op Zoom. In Het Nieuwe ABG wonen 164 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 een ZZP VV4 t/m 6 met een somatische of psychogeriatric grondslag. Over enkele jaren zal de tijdelijke huisvesting vervangen worden door een definitieve huisvesting. De voorbereidingen hierop worden in 2020 vervolgd.

In 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Zingeving: samen met de geestelijk verzorgers wordt onderzocht welke mogelijkheden er zijn om de leef-woonondersteuners een rol bij het zingevingsproces te geven.
- Bewegen: samen met de beweegagogen en de beweegambassadeurs wordt een beweegroute in en rond de locatie vormgegeven (inclusief beweegapparaten) die de cliënten stimuleert om meer te bewegen. Daarnaast komt er een beweegweek voor de gehele locatie.
- De beleving van eten en drinken heeft niet alleen in het restaurant maar ook in de woningen de aandacht. De medewerkers van de horeca (inclusief de koks) brengen hun kennis naar de woningen. Enerzijds door het project "geluk kun je proeven" en anderzijds door thema-maaltijden en menucommissies.
- Innovaties die beschikbaar zijn of komen die bijdragen aan een hogere kwaliteit van zorg of cliënten meer regie en bewegingsruimte geven, worden ingezet.
- De juiste medewerker op de juiste plaats wordt mede gerealiseerd door potentiële medewerkers een dag mee te laten lopen voordat zij aangenomen worden.

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. 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 ZGP 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.

In 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- De leefomgeving binnen en buiten de locatie stimuleert nog meer de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt. Dit vraagt opnieuw aandacht doordat de (psychische) zorgvraag van de cliënten verandert.
- Medewerkers ontvangen gerichte scholing om invulling te blijven geven aan de zorgvraag die er is. Daarnaast volgen de medewerkers scholing waardoor zij in staat zijn en blijven om hun professionaliteit en grenzen in de omgang met mantelzorgers te kunnen bewaren.
- De beleving van het eten en drinken en een gevarieerd activiteiten- en bewegingsaanbod staan ook in 2020 weer centraal zodat optimaal aangesloten wordt op de mogelijkheden en wensen van de cliënten.
- Binnen Vissershaven wordt een pilot gestart waarin een aantal 'eigen' verzorgenden IG opgeleid worden tot verpleegkundige.

Stuijvenburgh

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

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 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Binnen de locatie verblijven steeds meer cliënten met multimorbiditeit. Dit betekent ook dat continu de behoefte van de cliënt in kaart wordt gebracht en acties worden ondernomen om hier zo optimaal mogelijk invulling te geven aan de (zorg)behoeften. Een cliënt binnen het zorgcentrum met een PG-grondslag aan het einde van een doodlopende gang laten wonen, ver weg van de woonkamer, zorgt uiteindelijk voor meer onrust bij de cliënt. Door in het huis te kijken naar welke kamers er het beste passen bij een specifieke cliënt kan er uiteindelijk meer persoonsgerichte zorg gegeven worden. Een interne verhuizing op een zo natuurlijk mogelijk moment zou dan tot de opties behoren. De principes van Leven in verantwoorde Vrijheid nemen hierin een belangrijke plaats in.
- We kunnen onze cliënten alleen de beste zorg bieden als we continue scherp blijven op het betreffende zorgprofiel van de cliënt. Een juist zorgprofiel zorgt voor de juiste

inzet van medewerkers op een betreffende afdeling met genoeg zorguren en persoonlijke aandacht voor de cliënt. Teamleiders worden geschoold om zo goed mogelijk in te schatten of de cliënt nog het juiste zorgprofiel heeft of dat er een aanpassing aangevraagd moet worden. In samenwerking met het team en de cliënt (met zijn mantelzorgers) wordt er een zorgplan opgesteld en bijgesteld, zodat er samen gewerkt wordt aan de zorg en het welzijn van de cliënt.

- Met de afgestemde personele formatie kunnen we kwaliteit bieden aan onze cliënten en voldoende aandacht aan hen geven. Vacatures blijven echter langer open staan en het wordt steeds moeilijker om geschikte collega's te vinden. Het is daarom des te belangrijker om niet alleen te kijken naar het hier en nu, maar ook naar de toekomst. De tool strategische personeelsplanning gaat hierbij helpen om inzicht te krijgen in die toekomst. Een andere mix van functies en collega's behoort tot de mogelijkheden.
- Medewerkers hebben de behoefte om de juiste zorg op de juiste plaats te geven. Daarvoor wordt in kaart gebracht welke scholingsbehoefte er is, passende bij de doelgroep waaraan zorg wordt verleend, en hoe deze het best georganiseerd kan worden. Dat kan bijvoorbeeld door meelopen met een collega, een scholing of een bezoek aan een collega in het Lerend Netwerk.

Jacqueline

Woonzorgcentrum Jacqueline ligt aan de groene oostzijde van Bergen op Zoom 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 en met een licht psychogeriatrische achtergrond. Daarnaast is een gedeelte van de locatie ingericht om cliënten tijdelijk op te vangen waarna zij na een bepaalde periode weer terugkeren naar huis, de Eerstelijnsverblijf (ELV) cliënten en een transferafdeling voor cliënten die eerst op de GRZ verbleven en nog vervolgzorg nodig hebben.

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

In 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- De verschillende doelgroepen in de locatie vragen ieder een eigen benadering en aanpak. Medewerkers zijn op de hoogte van de mogelijkheden van de cliënt en passen hun benaderingen en handelingen daar op aan.
- De activiteiten passen bij de cliënten en door de mix van de verschillende doelgroepen ontstaat er een interactie die bijdraagt aan het herstel van de cliënt en aan de welzijnsbeleving van de cliënten die in de locatie wonen.
- Veiligheid staat hoog in het vaandel. Om die reden worden de belangrijkste werkprocessen doorgenomen en daar waar nodig of mogelijk, geoptimaliseerd. De locatieveiligheid wordt periodiek getoetst door het locatiemanagement en door middel van audits.
- Door middel van het leiderschapsprogramma is het locatiemanagement in staat om de juiste medewerker op de juiste plaats in te zetten. Daarvoor is in kaart gebracht welke scholingsbehoefte er is en welke faciliteiten iemand nodig heeft.
- Daar waar mogelijk worden innovaties ingezet om de kwaliteit van zorg te verhogen of werkprocessen efficiënter te maken.

Bosgaard

In juni 2019 opende deze interim-locatie haar deuren op het terrein van GGZWNB. Deze locatie dient als hoogwaardige tijdelijke woonlocatie voor onze cliënten die in locaties verblijven waar verbouw of nieuwbouw plaats vindt. Te beginnen met de cliënten van de locatie St. Elisabeth in Halsteren, een groep cliënten met dementie uit Jacqueline en een groep cliënten met het syndroom van Korsakov uit de locatie Moermont. De locatie wordt flexibel van opzet zodat zorgverlening aan alle ZZP VV-indicaties daar mogelijk is.

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 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- De samenwerking tussen zorg, facilitair en behandeling wordt geïntensiveerd. Facilitaire medewerkers gaan hun activiteiten ook inzetten op de woningen. Zo gaat de kok dagelijks een woning ondersteunen bij een maaltijd.
- Wensen van bewoners: de wensboom blijft gehandhaafd. Daarnaast gaan we starten met het project "terug naar het beroep": de bewoner zijn/haar oude beroep weer laten beleven. Dit doen we door het beroep naar Bosgaard te halen of juist de werkplek te bezoeken.
- Maaltijden en activiteiten zorgen voor een goed wonen en welzijnsklimaat. Binnen Bosgaard zijn er dan ook verschillende mogelijkheden om de maaltijden te nuttigen (restaurant, woning of eigen kamer). Samen koken wordt gestimuleerd.
- Innovaties en domotica worden gepast ingezet waardoor de woon- en leefwereld van de cliënten zo groot mogelijk is en de kwaliteit van zorg zo hoog mogelijk. Bosgaard en Bright Cape werken samen aan de doorontwikkeling van een sociale robot.
- Gastvrij restaurant brengt de buitenwereld naar binnen. Externe gasten zijn welkom in het restaurant. Er moet een gezonde balans blijven tussen de bewoners en externen. Er is een natuurlijke loop van buitenaf naar Bosgaard. Mantelzorgers voelen zich prettig in ons restaurant en dit stimuleert het bezoek aan onze bewoners.
- Met GGZWNB wordt op diverse gebieden samenwerking gezocht: Opleiding BBL verpleegkundige in samenwerking met GGZWNB en uitwisseling van kennis over Korsakov met GGZWNB.

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 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Rol van mantelzorgers versterken door onder andere het maken van goede afspraken in het zorgleefplan.
- Medewerkers scholen in het omgaan met gedrag van mantelzorgers en bezoekers in relatie tot hun professionaliteit.
- Aandacht voor de beleving van eten en drinken maar zeker ook voor de mondzorg die daarbij hoort.
- Inzetten van innovaties en domotica ter bevordering van de bewegingsvrijheid van bewoners en de kwaliteit van zorg en/of efficiëntie in werkprocessen.

- Inzetten van active aging om het leer- en trainvermogen van cliënten te vergroten en daarmee ook de mobiliteit en bewegingsvrijheid.
- Medewerkers worden gecoacht, gestimuleerd en gemotiveerd met als doel dat medewerkers zich prettig voelen in de werksituatie en zich ontwikkelen en verder bekwamen voor de toebedeelde taken.

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 Zvw gegeven wordt.

In 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Doordat cliënten langer thuis wonen, is er een duidelijk verhoging van de co-morbiditeit bij de cliënten zichtbaar. Medewerkers worden geschoold in het juist omgaan met deze co-morbiditeit omdat de co-morbiditeit (vooral ten aanzien van cognitie) invloed heeft op de revalidatie.
- Cognitieve stoornissen betekenen ook dat er andere eisen aan de zorg- en verblijfslocatie worden gesteld. In 2020 wordt in kaart gebracht welke aanpassingen nodig zijn om het revalidatietraject zo optimaal mogelijk te laten zijn.
- Om te kunnen werken conform de laatste inzichten en standaarden maakt de GRZ gebruik van resultaten van (wetenschappelijk) onderzoek en neemt zelf ook deel aan (wetenschappelijke) onderzoeken.

Hospice

Midden in een woonwijk staat nu 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 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Cliënttevredenheid is continu gevolgd en daar waar nodig zijn verbeteracties uitgevoerd.
- Contacten onderhouden en kennis delen met hospices in de regio (hospice Roosdonck, Marianahof en Casembroot)
- Deelname aan het project HOPEVOL. Het resultaat van HOPEVOL in 2020 is een advies en implementatieplan voor de inrichting van hospicezorg in de toekomst.
- De aanwezige kennis over palliatief terminale zorg wordt door middel van een palliatief team gedeeld met de rest van tanteLouise.
- Onderzoek naar een nieuwe locatie voor de hospicezorg.

Avondvrede

De locatie bevindt zich aan de rand van het centrum van Bergen op Zoom. In de locatie wordt in 2020 alleen Turkse en Marokkaanse dagverzorging in groepen verzorgd (WMO zorg). In 2020 vindt onderzoek plaats naar de mogelijkheden voor een locatie die nog beter aansluit bij de doelstellingen van de Turkse en Marokkaanse dagverzorging.

6.2 Gemeente Steenberg

Hof van Nassau

De locatie is in november 2018 geopend en ligt tussen de haven en het centrum van Steenberg. De locatie heeft de sfeer van een gezellige wijk. Er wordt zorg verleend aan cliënten met een ZZP VV 5 t/m 8. 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 kunnen dwalen in en rondom de locatie conform de visie 'Leven in verantwoorde vrijheid'.

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 bewoner.

Er is een nauwe samenwerking met de locatie Onze Stede (ook in Steenberg).

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 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- De inzet van Active Ageing wordt uitgebreid naar andere woningen in de locatie.
- Welkom aan nieuwe bewoners wordt opnieuw vorm gegeven.
- Innovaties in verschillende fases worden ingezet, uitgetest of ontwikkeld binnen de locatie.
- Start met tante's Zorglab waarin kennis gedeeld kan worden met andere locaties en organisaties waardoor de locatie zelf ontlast wordt en inbreuk op privacy wordt voorkomen.
- Traffic light systeem waarmee de begeleidingsvragen van de cliënt inzichtelijk wordt gemaakt.
- Inzet medewerkers maatschappelijke zorg niveau 3 en 4 binnen de functiemix.

Onze Stede

De locatie Onze Stede bevindt zich midden in een wat oudere woonwijk, pal tegen het centrum van Steenberg en vervult daarin ook een buurtfunctie. Met de komst van de nieuwe locatie Hof van Nassau eind 2018, is een groot deel van de huidige cliënten naar deze nieuwe locatie verhuisd. Dit bood Onze Stede de mogelijkheid om een nieuwe visie op te stellen en de locatie daar op aan te passen. De visie is in 2019 afgerond alsmede de interne verbouwing van het restaurant. De locatie heeft nu plaats voor 55 cliënten. Deze hebben een eigen appartement (er zijn 4 echtparenkamers).

Voor 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Verbouwing van de afdelingen Rozelaar en Meidoorndreef naar appartementen die voldoen aan de nieuwe wensen en eisen.
- Aandacht voor het verder ontwikkelen van de nieuwe teams medewerkers in de locatie.
- Visie op Leven in Verantwoorde Vrijheid is vertaald naar de locatie en wordt in 2020 verder geïmplementeerd.
- Na de interne verbouwing wordt het dagbestedingsaanbod verder uitgebouwd zodat er voor iedere cliënt een passend aanbod is.
- Werkprocessen zijn eind 2020 geoptimaliseerd, passend bij de leef- en werkomgeving in de locatie.

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 die 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.

In 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Eind 2020 is een volgende stap gezet in het multidisciplinair samenwerken en hebben de mantelzorgers een rol in het (zorg)proces rondom de cliënt.
- Leven in verantwoorde Vrijheid wordt zo optimaal mogelijk ingezet, binnen de mogelijkheden van de locatie en de cliënten.
- De Roef is de centrale ontmoetingsplaats binnen de locatie. Na de verbouwing wordt hier een nieuwe impuls aan gegeven waardoor het activiteitenaanbod nog beter aansluit bij de cliënten.
- Medewerkers ontwikkelen zich en volgen trainingen en scholingen zodat zij de juiste zorg op de juiste plaats kunnen bieden, passend bij de stijgende complexiteit van de zorgvragen.

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 en 8 cliënten met een ZZP4 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.

Na 5 jaar is het tijd om de doelstellingen van de locatie te heroverwegen. 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.

In 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Uitvoering onderzoek naar de toekomstige invulling van de locatie zodat deze past bij de (toekomstige) zorgvragen.
- De ontmoetingsruimte wordt zodanig ingericht en vormgegeven dat er dagelijks activiteiten aangeboden worden die passen bij de wensen en mogelijkheden van de cliënten.
- Naast de twee leef-woonondersteuners zijn er ook twee horecamedewerkers. Samen geven zij een impuls aan het welzijn in de locatie.
- Samen zorgen voor de cliënten vraagt om een goede multidisciplinaire samenwerking. Deze wordt bereikt door onder andere een kijkje in elkaars keuken te nemen, samen overleg te hebben over mogelijke oplossingen en medewerkers in te zetten op hun talenten.
- Medewerkers worden gestimuleerd en gemotiveerd om zich verder te ontwikkelen zodat zij invulling kunnen blijven geven aan de veranderende zorgvraag.

6.3 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 wordt in deze gemeente gezocht naar mogelijkheden om de huisvesting aan te passen aan de wensen en eisen van de toekomst. Dit is een centrale opdracht voor de locaties in de gemeente Woensdrecht en wordt daarom niet expliciet in de onderstaande jaarplannen per locatie verwoord.

Mariahove

Op de Brabantse Wal met zicht op Antwerpen ligt aan de grens van Ossendrecht woonzorgcentrum Mariahove. Hier verblijven cliënten met een ZZP VV 4 t/m 8 vanuit de Wlz en met een indicatie Beschermd Wonen vanuit de WMO. Daarnaast is er een ruimte waar dagverzorging in groep plaatsvindt.

Mariahove is een plek waar mensen wonen, leven, plezier en verdriet hebben. Een plek waar mensen zichzelf zijn, waar medewerkers gastvrij en professioneel zijn, 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 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Begeleiding van de groep "Onbegrepen gedrag" wordt verder vormgegeven aan de hand van de aangepaste financiering en nieuwe inzichten.
- Domotica wordt ingezet bij cliënten waarbij de inzet een toegevoegde waarde heeft in de veiligheid en bewegingsvrijheid.
- Om de juiste zorg te kunnen blijven bieden aan de cliënten die een stijgende complexiteit van zorg hebben, ontvangen medewerkers gericht scholingen en trainingen.
- Facilitaire collega's bieden ondersteuning bij de (brood)maaltijden.
- Innovaties die bijdragen aan de kwaliteit van zorg of aan efficiëntere uitvoering van werkprocessen, worden zo snel mogelijk ingezet of getest.

Heideduin

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

Heideduin biedt 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 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Medewerkers ontvangen scholingen en trainingen zodat zij in staat zijn om invulling te geven aan de zorgverlening aan steeds complexer wordende zorgvragen alsmede het omgaan met conflicterende belangen waar zij mee te maken krijgen.
- Er is een activiteitenplan gericht op zo gezond en gelukkig mogelijk ouder worden, waarbij activiteiten en bewegen een prominentere rol krijgen en de beweegtuin in gebruik is.
- Door de stijgende complexiteit van zorg wordt er een uitgebreid dagprogramma ontwikkeld voor bewoners die meer ondersteuning nodig hebben in verband met hun cognitieve achteruitgang.

- Start met inzetten van Active Ageing om cliënten zo lang mogelijk zelfstandigheid te laten behouden.
- Dagverzorging krijgt een extra impuls doordat een medewerker is opgeleid tot Persoonlijk Begeleider specifieke doelgroepen. Hierdoor kan de dagverzorging zich verder ontwikkelen met als doel dat cliënten langer thuis kunnen blijven 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.

In 2020 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Medewerkers ontvangen scholingen en trainingen zodat zij in staat zijn om invulling te geven aan de zorgverlening aan steeds complexer wordende zorgvragen alsmede het omgaan met conflicterende belangen waar zij mee te maken krijgen.
- Er is een activiteitenplan gericht op zo gezond en gelukkig mogelijk ouder worden, waarbij activiteiten en bewegen een prominentere rol krijgen en de beweegtuin in gebruik is.
- Door de stijgende complexiteit van zorg wordt er een uitgebreid dagprogramma ontwikkelt voor bewoners die meer ondersteuning nodig hebben in verband met hun cognitieve achteruitgang.
- Start met inzetten van Active Ageing om cliënten zo lang mogelijk zelfstandigheid te laten behouden.

7. Reacties

7.1 Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad

Centrale Cliëntenraad

Geachte mevrouw Helder,

In de zomer van 2019 heeft de CCR input gegeven voor het opstellen van een Voorlopig Kwaliteitsplan 2020.

Op basis daarvan zijn locaties aan de slag gegaan met de eigen jaarplannen voor 2020. Daarbij zijn alle Lokale Cliëntenraden betrokken geweest.

De verschillende locatiejaarplannen en het Voorlopig Kwaliteitsplan hebben geleid tot een voorstel voor een definitief Kwaliteitsplan 2020 dat in november tijdens de overlegvergadering met de CCR is besproken.

Tijdens deze bespreking heeft de CCR een aantal voorstellen voor aanscherpingen gedaan. Het is goed om te zien dat deze voorstellen zijn verwerkt in het Kwaliteitsplan 2020.

Het Kwaliteitsplan 2020 geeft een goed beeld van de ambities van tanteLouise voor het realiseren van een Gelukkige Cliënt.

In 2020 zullen wij de voortgang van de uitvoering volgen. Zowel toetsend bij de achterban; de cliënten, als tijdens de overleggen met u.

Wij wensen alle medewerkers en vrijwilligers veel succes bij de uitvoering van dit plan in 2020.

Namens de Centrale Cliëntenraad
Frans de Vos, voorzitter

Ondernemingsraad

Naar aanleiding van het door u voorgelegde kwaliteitsplan 2020 bericht ik u als volgt.

De OR heeft het plan uitvoerig bestudeerd. Op 26 november 2019 heeft een beleidsmedewerker een heldere presentatie gegeven over het kwaliteitsplan. De OR heeft geen aanvullende vragen.

De OR kan zich vinden in de plannen die zijn opgesteld. Ze liggen in lijn met de verwachtingen en sluiten grotendeels ook goed aan bij de speerpunten van de OR. De OR vertrouwt op mooie ontwikkelingen en wenst de Raad van Bestuur succes bij de uitvoering van het plan.

Vertrouwende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

met vriendelijke groet,
namens de Ondernemingsraad,

J. Krijnen, voorzitter Ondernemingsraad

7.2 Lerend Netwerk

Sevagram

Met veel plezier hebben wij jullie kwaliteitsplan 2020 gelezen. Erg mooi om te zien hoe jullie de thema's uit het kwaliteitskader eigen gemaakt hebben en verweven zijn in jullie organisatie. Een aantal punten is zeer herkenbaar; hier hebben wij natuurlijk ook mee te maken. Bijvoorbeeld het meer en meer zoeken naar samenwerking tussen de pijlers zorg, welzijn, behandeling, facilitair). Leuk om te zien hoe jullie daaraan invulling geven, dat inspireert ons. TanteLouise presenteert haarzelf als een uitermate innovatieve organisatie. Erg mooi om te zien hoe die innovatieve gedachtegang als een rode draad door het kwaliteitsplan 2020 loopt onder andere in het programma 'Anders Werken in de Zorg'.

Over een aantal onderwerpen willen wij graag met jullie van gedachten wisselen tijdens het werkbezoek in februari 2020. Denk daarbij aan:

- De bevindingen ten aanzien van het werken met de nieuwe Visie op dementie Leven in Verantwoorde vrijheid. Hoe gaan jullie om met alle keuzes die in de Wet Zorg en Dwang gemaakt dienen te worden (bijvoorbeeld zorgverantwoordelijke, WZD-functionaris, maar ook registratie in het ECD en scholing aan medewerkers)
- Het meten van cliënttevredenheid in de WLZ en de voortgang rondom narratieve informatie.
- Het strategisch huisvestingsplan
- Inrichting VIM-commissie en tante's meldsysteem
- De interactieve training Escaperoom Privacy
- Tante's zorglab
- SEAS2Grow
- Serious game gericht op de preventie van ouderenmishandeling

Beschouwing

Het kwaliteitsplan 2020 van tanteLouise is een prettig lezend document met een concrete beschrijving van de kwaliteitsaspecten die spelen en aangepakt worden in de organisatie. De focus op cliënten, mantelzorgers en medewerkers is in alle facetten opgenomen. Het geeft veel herkenning en de wens om meer te willen weten voor ons als lerende partner. Het beschrijven van de continue ontwikkeling toegespitst naar activiteiten per locatie geeft een goed en volledig beeld op welke velden wordt geschaakt. Met een terugblik op de eerdere plannen is een consistent patroon te zien van het verbinden van visie en missie met de uitvoering in de organisatie.

Wat spreekt ons aan

- De ambitie om de inzet van mantelzorger concreet op te nemen in het zorgplan, we zijn benieuwd naar de aanpak en de resultaten.
- TanteLouise wil één PREM methodiek te weten Customeyes gaan inzetten om de klanttevredenheid te meten, waar ze dit nu nog met zorgkaart doen. We zijn benieuwd naar jullie ervaringen.
- Het ontwikkelde dementiegame en het onderzoek naar de inzet van een robot als signalering bij toezicht in de huiskamer, is interessant om tijdens het werkbezoek meer van te horen. Zo zijn wij ook nieuwsgierig naar de serious gaming ten behoeve van preventie ouderenmishandeling.
- Overige vragen zijn het vormgeven van het risicomanagement en hoe werkt jullie wetenschapsraad.

Waar liggen overeenkomsten

- We herkennen de ambitie om vrijwilligers onderdeel te laten zijn van het zorgteam, die beweging hebben wij ook ingezet.
- De visie op vrijheidsbevordering (leven in verantwoorde vrijheid) komt overeen met ons "samen voor veilige vrijheid".
- Strategische personeelsplanning gaat tanteLouise komend jaar inzetten, wij ook, wellicht is het uitwisselen tussen P&O-ers leerzaam.
- Verzuimaanpak naar het gedragsmodel, bekend voor ons.
- TanteLouise heeft het over werkplek 2.0, wij richten ons middels het ICT traject op "de werkplek van de toekomst".
- De culinaire vaardigheden brengt men meer naar de teams, daar zijn wij inmiddels ook mee gestart met onze culinaire coach.
- Ook herkenning ten aanzien van de toename van co-morbiditeit op de GRZ, onze zorg- en behandelmedewerkers zijn ook bezig om hun samenwerking en processen daar opnieuw op af te stemmen.