



Kwaliteitsverslag 2020



Terugblik op 2020

Bij de start van 2020 was ons centrale thema 'Anders kijken naar hetzelfde'. Het jaar 2020 heeft ons zeker anders laten kijken naar hetzelfde, maar wel vanuit een ander uitgangspunt. Net als u zullen wij het jaar 2020 niet snel vergeten. Het was een schakeljaar voor de gehele samenleving. De impact van het COVID-19 virus is zo groot dat we praten over het tijdperk 'voor Corona' en 'na Corona'.

Onze cliënten, hun familie, onze vrijwilligers en medewerkers hebben veel meegemaakt. De sluiting van de verpleeghuizen had een enorme impact en daar reageert ieder op zijn eigen manier op. Sommigen laten het gelaten over zich heen komen en anderen hebben moeite om bepaalde keuzes van de overheid te accepteren. Dat verschil was ook goed te merken in de reacties waar wij mee te maken kregen. Dat varieerde van boze reacties, onbegrip en agressie tot hele mooie en warme en begripvolle reacties en acties vanuit de omgeving. Gelukkig hadden de mooie reacties de overhand en het is dan ook niet mogelijk om iedereen persoonlijk te bedanken voor de ervaren steun. Op de voorpagina van dit kwaliteitsverslag ziet u een collage van verschillende mooie warme ondersteuningsacties die wij hebben ontvangen. Wij willen iedereen die ons heeft gesteund hiervoor oprecht bedanken. Deze steun heeft ons allen erg veel goed gedaan en heeft ons geholpen om door deze periode heen te komen.

Onze gedachten zijn bij de personen waarvan wij helaas afscheid hebben moeten nemen ten gevolge van COVID-19. Daarbij speelt nog mee dat voor zowel de nabestaanden als de medewerkers het afscheid nemen van het leven van de cliënt anders verliep dan gewenst, konden de plechtigheden rondom een begrafenis of crematie niet plaatsvinden met alle familie en bekenden en hadden zij ook inhoudelijk een ander karakter. Dat zorgt er mede voor dat de rouwverwerking anders gaat. We hadden het graag anders gezien en wensen de nabestaanden dan ook veel sterkte met het verwerken van dit verlies.

COVID-19 had uiteraard ook effect op de uitvoering van ons Kwaliteitsplan 2020. Sommige onderwerpen liepen vertraging op of zijn aangepast en andere onderwerpen kwamen juist in een stroomversnelling. Het innovatieve karakter van tanteLouise kwam hierbij goed van pas waardoor wij ook in staat waren om snel te schakelen. Daarop terugkijkend maakt het ons trots op de medewerkers die met ideeën kwamen of met innovaties aan de slag gingen, maar zeker ook op de cliënten die hier ook voor open stonden.

Een ander mooi resultaat van 2020 is de versnelling die we hebben gezien in de samenwerking tussen disciplines binnen tanteLouise, maar zeker ook de samenwerking met andere organisaties. Een voorbeeld hiervan is de oprichting van het Regionaal Overleg Niet Acute Zorg (RONAZ) waarin een groot deel van de Brabantse zorginstellingen voor de langdurige zorg vertegenwoordigd zijn. Door deze samenwerking zijn wij in staat geweest om elkaar te ondersteunen en om de beschikbare middelen en opgedane ervaringen en kennis snel met elkaar te delen.

Naast de creatieve oplossingen die medewerkers hebben aangedragen om het leven van de cliënten zo aangenaam mogelijk te maken en het versneld ontwikkelen van innovaties, is er ook meegewerkt aan verschillende wetenschappelijke studies rondom COVID-19 waardoor de algehele kennis over de effecten van COVID-19 of de effecten van het inzetten van maatregelen en innovaties is vergroot.

2020 was een jaar om nooit te vergeten! Een jaar met veel verdriet, maar daarnaast ook veel om trots op te zijn.

Met collegiale groet, Conny Helder, Raad van Bestuur

Inhoudsopgave

Terugblik op 2020	2
Inhoudsopgave	3
1. Inleiding.....	4
2. De Gelukkige cliënt	6
2.1 Cliëntwaarderingen	6
2.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
2.3 Wonen en Welzijn	9
2.4 Veiligheid.....	11
2.5 Palliatieve zorg.....	14
2.6 Verpleeghuiszorg in de thuissituatie	14
3. De Gelukkige medewerker	16
3.1 Voldoende deskundige medewerkers.....	16
3.2 Personele samenstelling.....	17
3.3 COVID-19.....	19
3.4 MTO	21
3.5 Leren en werken aan kwaliteit.....	21
4. Toonaangevend in zorginnovatie.....	24
4.1 Voortgang innovatie- en onderzoeksbeleid	24
4.2 Thema's	24
4.3 Lopende projecten.....	26
5. Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering	28
5.1 Leiderschap, governance en management.....	28
5.2 Gebruik van informatie en hulpbronnen	29
6. Belanghebbenden	30
6.1 Reactie Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad.....	30
6.2 Reacties Lerend Netwerk	30

1. Inleiding

Kwaliteitsverslag

In dit kwaliteitsverslag reflecteren wij op de uitvoering van de plannen die wij hebben gemaakt voor 2020. Zijn onze plannen gerealiseerd en zo ja, met welk effect? TanteLouise hanteert hiervoor vier pijlers: de Gelukkige cliënt, de Gelukkige medewerker, Toonaangevend in zorginnovaties en Slimme bedrijfsvoering. De thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg waaraan tanteLouise moet voldoen, komen binnen deze pijlers aan de orde.

tanteLouise levert niet alleen zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), maar ook zorg die valt onder de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Omdat tanteLouise overal dezelfde kwaliteit van zorg en welzijn wil leveren, is er één document waarin wij terugkoppelen wat er in 2020 binnen tanteLouise is gebeurd, gerealiseerd en wat extra aandacht verdient.

Hoe is het kwaliteitsverslag tot stand gekomen

Het kwaliteitsverslag vormt een vast onderdeel van de jaarcyclus van tanteLouise. Als organisatie leggen we hiermee externe verantwoording af over de geleverde zorg. Het kwaliteitsverslag kwam tot stand in samenwerking met medewerkers uit de organisatie en in afstemming met de Centrale Cliëntenraad (CCR), Ondernemingsraad (OR) en Raad van Toezicht (RvT). De reacties van de CCR en de OR zijn opgenomen in dit kwaliteitsverslag.

Naast de interne samenwerking om tot dit kwaliteitsverslag te komen, hebben wij ook drie collega-organisaties uit ons lerend netwerk, Sevagram, PZC Dordrecht en SVRZ, gevraagd te reflecteren op dit verslag. Deze reflecties zijn opgenomen in het laatste hoofdstuk van dit kwaliteitsverslag.

De zorg binnen tanteLouise

Onderstaand kader geeft een korte schets van de zorg die tanteLouise biedt.

- TanteLouise levert verpleeghuiszorg aan ruim 1.200 cliënten in onze zorgcentra en verpleeghuizen.
- De doelgroep bestaat uit kwetsbare ouderen en chronisch zieken met diverse psychogeriatrische en/of somatische aandoeningen.
- De leeftijd van de zorgvragers varieert. De meeste cliënten zijn tussen de 80 en 90 jaar, maar er zijn ook oudere en jongere zorgvragers.
- De grootste groep zorgvragers is geïndiceerd door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) voor de langdurige zorg (Wlz). De zorgzwaarte varieert van V&V ZZP4 tot en met ZZP10. Een enkeling heeft een lagere ZZP
- TanteLouise levert ook zorg via de Zorgverzekeringswet (Zvw). Denk hierbij aan Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ), Eerstelijns Verblijf (ELV), Topklinische Verpleegkundige Thuiszorg (TVT), Gespecialiseerde Zorg aan Specifieke Patiëntgroepen (GZSP), paramedische zorg en Hospicezorg.
- Via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) levert tanteLouise dagverzorging Groep en Beschermd Wonen (tot en met 31-12-2020).
- Deze zorg leveren we met ongeveer 1.370 fte aan medewerkers en rond de 800 structurele vrijwilligers en 400 incidentele vrijwilligers.

Leeswijzer

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg benoemt acht thema's waaraan tanteLouise in haar kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag aandacht moet besteden. In onderstaand schema staat hoe wij deze onderwerpen in dit kwaliteitsverslag hebben verwerkt.

Onderwerp kwaliteitskader	Hoofdstuk kwaliteitsverslag
Persoonsgerichte zorg	De gelukkige cliënt
Wonen en welzijn	De gelukkige cliënt
Veiligheid	De gelukkige cliënt
Leren en verbeteren van kwaliteit	De gelukkige medewerker
Leiderschap, governance en management	Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering
Personele samenstelling	De gelukkige medewerker
Gebruik van hulpbronnen	Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering
Gebruik van informatie	Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering

Aangezien tanteLouise innovatie belangrijk en zelfs noodzakelijk vindt om ook in de toekomst blijvend kwalitatief hoogstaande zorg te kunnen bieden, is er voor gekozen om een apart hoofdstuk te wijden aan dit onderwerp.

Omdat bij tanteLouise de cliënt centraal staat, treft u als eerste onze resultaten in relatie tot de gelukkige cliënt aan. Daarna is er aandacht voor de gelukkige medewerker en voor innovatie. TanteLouise kan deze pijlers alleen realiseren met een slimme bedrijfsvoering. Deze treft u dan ook aansluitend aan het hoofdstuk over innovatie aan.

In het laatste hoofdstuk leest u de reacties op het kwaliteitsverslag van de diverse belanghebbenden.

2. De Gelukkige cliënt

TanteLouise streeft ernaar dat cliënten niet alleen de beste zorg krijgen, maar ook dat ze – met de beperkingen die er zijn - gelukkig zijn. Deze ambitie hebben wij verwoord in ons Ondernemingsplan 2018-2022 en het Kwaliteitsplan 2020. Hoewel COVID-19 dominant aanwezig was, werkten we in 2020 aan het verder verbeteren van onze dienstverlening en onze zorgprocessen. In dit hoofdstuk leggen we aan de hand van de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg uit welk effect de ingezette acties hebben gehad.

(Foto: cliënt doet mee met Jurusalema challenge)



2.1 Cliëntwaarderingen

Om te weten of tanteLouise er als organisatie in slaagt om de doelstelling van de gelukkige cliënt te realiseren, meten we de cliënttevredenheid. Enerzijds via de reacties op Zorgkaart Nederland voor de verschillende zorgsoorten binnen tanteLouise. Anderzijds door de cliënttevredenheid (continu) te meten middels enquêtes.

TanteLouise maakt gebruik van een extern bedrijf voor het onafhankelijk meten van de cliënttevredenheid van de eerstelijns trajecten (Eerstelijnsverblijf (ELV), Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ) en Wijkverpleging (TVT)). Iedere cliënt, diens mantelzorger of nabestaande ontvangt na het stoppen van de zorgverlening een verzoek om een enquête in te vullen. Als iemand langer dan een jaar zorg ontvangt, dan ontvangt deze één keer per jaar een uitnodiging om deel te nemen aan deze enquête. Uiteraard is het invullen anoniem, vrijwillig en is de privacy gewaarborgd.

Wij bieden de enquête op twee manieren aan:

- De zorgmedewerker zet de enquête direct voor de cliënt klaar op een iPad. De cliënt kan de enquête direct invullen. Als een cliënt niet in staat is de enquête zelfstandig in te vullen, wordt hij of zij ondersteund door een mantelzorger of medewerker (van een andere afdeling).
- We versturen de enquête via e-mail (met een link naar het digitale portaal).

Onderstaand de resultaten van de gemeten cliënttevredenheid over 2020 via de verschillende instrumenten die nu binnen tanteLouise worden gehanteerd.

Onderwerp	Aantal	Cijfer	NPS
Zorgkaart Nederland	162	8,9	98,6%
Nazorggesprekken Wlz	418	8,2	34
Mantelzorggesprek Wlz	92	8,2	30
Mantelzorggesprek ELV	37	7,8	15
Top Klinisch Team (wijkverpleging)	44	8,5	60
ELV	113	8,5	46
GRZ	396	8,7	49

Percentage

In bovenstaande tabel staat in de kolom NPS een getal of een percentage. Het getal is de NPS-score. Hoe dat werkt, staat in de volgende alinea. Het percentage geeft aan welk deel van de ondervraagden 'ja' heeft geantwoord op de vraag 'Beveelt u de organisatie aan?'.

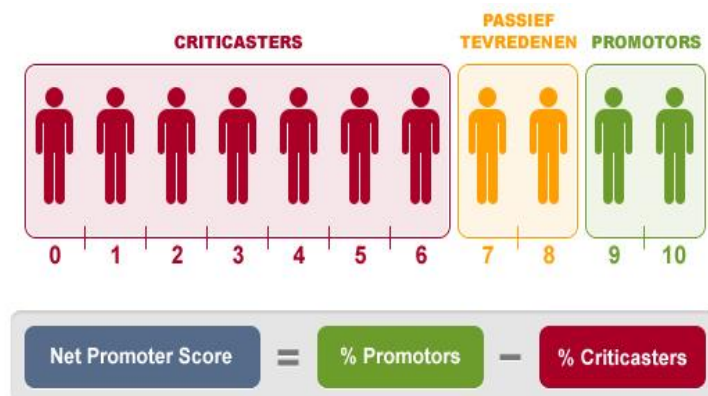
Resultaten NPS-score

Bij de Net Promoter Score (NPS) wordt gevraagd om aan te geven in hoeverre de cliënt de organisatie aanbeveelt bij anderen op een schaal van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot 10 (zeer waarschijnlijk). Deze methode gaat uit van drie categorieën reacties:

Promotors = personen die een score van 9 of 10 geven

Passief tevreden = personen die een score van 7 of 8 geven

Criticasters = personen die een score van 0 tot en met 6 geven



Door het percentage criticaster af te trekken van het percentage promotors, wordt duidelijk of er meer positief dan negatief over de organisatie gedacht wordt. Dat betekent ook dat er bij een cijfer boven 0 meer promotors zijn dan criticasters. Hoe hoger dus het cijfer boven 0, hoe beter de organisatie gewaardeerd wordt. Het cijfer 100 is niet mogelijk. Zeker niet omdat de cliënten die het cijfer 7 of 8 geven, niet meegeteld worden in de berekeningen.

TanteLouise stelt de NPS-vraag op diverse momenten in haar zorgprocessen. Zo wordt bij de GRZ en ELV na afloop van de zorg de cliëntervaring gevraagd en bij het Top Klinisch Team wordt ieder jaar aan de cliënten gevraagd om hun ervaringen.

TanteLouise heeft in het Kwaliteitsplan 2020 aangegeven dat zij een cliënt-tevredenheidsscore van gemiddeld een 8 of hoger nastreeft. Bovenstaande scores laten zien dat deze doelstelling is behaald. Wij zijn er trots op dat de inspanningen van de medewerkers en vrijwilligers leiden tot deze mooie resultaten.

2.2 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.*

Ons Kwaliteitsplan 2020 beschrijft wat de cliënt van ons mag verwachten. Deze punten zijn uitgewerkt in de locatiejaarplannen. Onderstaand de resultaten van de genoemde onderwerpen in het kwaliteitsplan:

1. Samenwerking

In 2020 was het de bedoeling om de rol van de mantelzorgers in de samenwerking met de medewerkers van tanteLouise verder inhoud en vorm te geven. De maatregelen rondom COVID-19 heeft er voor gezorgd dat deze stap onvoldoende gezet kon worden. Dit wordt in 2021 verder opgepakt.

Wat we echter in 2020 wel hebben gezien is dat de samenwerking tussen de zorgmedewerkers en facilitaire medewerkers dusdanig is versterkt dat in een aantal locaties versneld de gewenste samenwerking is ontstaan. Daar is zelfs meer sprake van een integratie van de teams dan van samenwerking tussen de teams. Hierdoor lopen werkzaamheden bijna naadloos in elkaar over, vinden de medewerkers elkaar in het uitvoeren van verschillende taken en in kennisoverdracht. Hierdoor is een hogere standaard van zorg- en dienstverlening ontstaan waar de cliënten direct profijt van hebben.

2. Leven in Verantwoorde Vrijheid

De visie op leven met dementie zoals verwoord in de visie 'Leven in verantwoorde vrijheid' is herijkt en aangepast met de nieuwste inzichten en wijzigingen. Per 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) ingegaan. Het uitgangspunt van die wet is dat onvrijwillige zorg niet wordt toegepast, tenzij het noodzakelijk is om ernstig nadeel voor de cliënt en/of zijn omgeving af te wenden. Dit sluit goed aan op onze visie 'leven in verantwoorde vrijheid'.

Onze kennis over dementie is in zoverre toegenomen dat we op het gebied van 'cognitieve reserve' en het 'lerend vermogen' verder onderzoek doen. Na ruim vijf jaar ervaring in het werken met de visie op dementie, wordt steeds duidelijker zichtbaar dat de werkwijze met betrekking tot lerend vermogen een vertragende werking op het verloop van de progressieve ziekte dementie lijkt te hebben. Cliënten blijven mobiel, cognitief lang stabiel en (sociaal) actief. Deze werkwijze wordt dan ook op alle locaties van tanteLouise geïmplementeerd. Tot nu toe is echter nog onduidelijk waar dit positieve effect door wordt veroorzaakt. Benutten we de cognitieve reserve of moeten we spreken van cognitieve revalidatie of conditionering? Samen met kennisinstituten initieert tanteLouise wetenschappelijk onderzoek om een antwoord op dit vraagstuk te vinden en om de positieve effecten van de gecombineerde inzet van technologie en nieuwe zorgconcepten verder te kunnen onderbouwen.

Tegelijkertijd kijken we naar de huidige en nieuw te bouwen locaties en stellen we onszelf een aantal vragen die van wezenlijk belang zijn om de visie op locaties in te voeren. Onder andere vragen over de noodzakelijke wijziging van werkprocessen en de kosten van bouwtechnische aanpassingen en van innovatieve oplossingen worden gesteld. Synchroon testen we ook de inzet van innovatieve technologie in de thuissituatie om beter te monitoren hoe het met iemand gaat. Door op basis van die monitoring preventief acties in te zetten kunnen we mogelijk escalatie, en daaraan gekoppelde (spoed)opname, voorkomen en de mantelzorger ontlasten.

3. Wensboom

Naast de dagelijkse invulling van wensen van cliënten, is het bij tanteLouise mogelijk om via de Wensboom ook niet-alledaagse wensen van cliënten in vervulling te laten gaan. In 2020 hebben de opgelegde beperkingen helaas invloed gehad op het aantal wensen waar invulling aan gegeven kon worden. Een paar voorbeelden die wel vervuld zijn:

- Een cliënt is met zijn kleinzoon naar het kampioenschap veldrijden in Hoogerheide geweest
- Een cliënt is met de wensambulance naar een kaasboerderij geweest

Wij hopen in 2021 meer mooie wensen van onze cliënten in vervulling te laten gaan.

2.3 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.*

Het kwaliteitsplan 2020 beschrijft wat de cliënt op dit vlak van ons mag verwachten. Deze punten zijn uitgewerkt in de locatiejaarplannen. Onderstaand de organisatiebrede resultaten van bovenstaande onderwerpen:

1. Welzijn

Contact met de mensen die dicht bij de cliënten staan was zeker tijdens de COVID-19 sluiting moeilijk. Het welzijn van cliënten is echter wel gebaat bij deze contacten. Het was mooi om te zien dat een deel van de cliënten in staat was om via beeldbellen toch contact te hebben met naasten (zie foto rechts). Voor cliënten die geen smartphone hadden, is door een bedrijf een aantal ter beschikking gesteld.



Daarnaast zijn er door medewerkers mooie initiatieven genomen om, zodra dit mogelijk was, toch persoonlijk contact te hebben met familie. Door middel van bijvoorbeeld de 'kletstenten' bij iedere locatie, was 'face to face' contacten met familie mogelijk. Hierbij kon door middel van een transparante afscheiding toch een persoonlijk gesprek plaatsvinden in een fijn ingerichte omgeving én waarbij gelijk de mogelijkheid was om even buiten te zijn (zie foto links).

Door het beeldbellen, de kletstenten en andere alternatieven voor contacten met elkaar, zijn wij in staat geweest om zo goed mogelijk te voorzien in behoeften van cliënten en familie. Helaas was dat niet voor iedere cliënt een optie waardoor er soms toch sprake was van eenzaamheid. Hier hebben de medewerkers geprobeerd om extra aandacht aan en contact met deze cliënten te hebben en door contact te houden met de familie over hoe het gaat met hun familielid.

2. Huisvesting

De locaties van tanteLouise moeten passen bij de mogelijkheden van de cliënten, hen zo veel mogelijk ondersteunen in het behouden van autonomie, maar zeker ook een fijne plek zijn om te verblijven. Daarnaast moet de locatie het zorgproces ondersteunen. In 2020 hebben wij voor een aantal locaties plannen gemaakt of verbouwingen uitgevoerd. Het gaat concreet om:

- Voorbereiding nieuwbouw Raadhuisstraat Hoogerheide (inclusief bepalen toekomst Heideduin, Mariahove, Beukenhof)
- Voorbereiding nieuwbouw Catharina Bergen op Zoom (inclusief voorbereidende onderzoeken ten behoeve van sloop)
- Planvorming uitbreiding en vernieuwing keuken Het Nieuwe ABG Bergen op Zoom
- Totale renovatie en vernieuwing restaurant Onze Stede Steenberg
- Voorbereiding sloop St. Elisabeth Halsteren
- Voorbereiding nieuwbouw Onze Stede Steenberg

Bij alle planvormingen is aandacht voor duurzaamheid. TanteLouise sloopt met herinzet van bruikbare materialen en al het sloopafval wordt ter plekke gescheiden en als zodanig afgevoerd. Bij nieuwbouw wordt gebruik gemaakt van duurzame materialen en werkt mee aan de energietransitie (zonnepanelen, energiezuinige apparatuur, enzovoort).

3. Vrijwilligers

Binnen tanteLouise zijn ongeveer 800 structurele vrijwilligers actief. De komst van COVID-19 en daarna de lockdown, heeft een grote impact gehad op de inzet van de vrijwilligers. Vrijwilligers ouder dan 70 jaar of vrijwilligers die in een kwetsbare groep vallen, konden niet meer naar de locaties komen. Daardoor bleven er uiteindelijk ongeveer 150 vrijwilligers over die tijdens de lockdown gelukkig wel konden komen en hun inzet was zeer welkom en noodzakelijk. Onze dank aan hen is groot. Zij hebben in deze periode zij aan zij gestaan met de medewerkers om zo goed mogelijk er voor de cliënten te zijn.

Uiteraard is er ook aandacht uitgegaan naar de vrijwilligers die helaas een aantal maanden niet konden komen. TanteLouise heeft hen zo goed als mogelijk op de hoogte gehouden van de situatie en is dan ook blij dat het overgrote deel van hen intussen weer wel actief is rondom het welzijn voor onze cliënten.

Helaas zorgde COVID-19 er ook voor dat in 2020 geen vrijwilligers naar een opleiding of baan zijn doorgestroomd en zijn er geen trainingen of scholingen gevolgd.

Enquête

In de zomer van 2020 is een enquête gehouden onder vrijwilligers en medewerkers over de ervaren effecten van het feit dat er veel minder vrijwilligers aanwezig zijn. Ondanks de drukke periode voor iedereen, reageerden 478 medewerkers en 294 vrijwilligers. Van de medewerkers gaf ruim twee derde aan dat zij de vrijwilligers zeer missen in hun team. Ook bij de vrijwilligers gaf twee derde aan het vrijwilligerswerk te missen. De rest gaf aan het niet te missen omdat zij nog steeds vrijwilliger zijn, te maken hadden met gezondheidsproblemen of omdat zij regelmatig contact hadden met de woning/afdeling. Dit contact vond met name plaats via mail, app, face-time, videobellen, telefoon, kaartjes, post, nieuwsbrieven en het uitreiken van tanteLouise presentjes.

Er zijn ook een aantal verbeterpunten uit de enquête gehaald. Een groep vrijwilligers had graag méér contact gehad met de medewerkers of bewoners, mag er meer aandacht zijn voor het 'inwerken' van vrijwilligers en mag er meer aandacht zijn voor de ambities van vrijwilligers in relatie tot een betaalde baan.

Incidentele vrijwilligers

Naast de gemiddeld 800 reguliere vrijwilligers mag tanteLouise jaarlijks rond de 400 kortdurende of eenmalige vrijwilligers verwelkomen. Deze personen komen vanuit scholen, vanwege maatschappelijke stage, behalen van studiepunten maar ook als toelatingseis voor een vervolgonderwijs. Bedrijven komen hun team-dag bij tanteLouise invullen. De Raad van de Kinderbescherming, bureau Halt en Reclassering Nederland vinden een plaats bij ons voor taakgestraften. De jaarlijkse NL Doet-dag trekt tussen de 70 en 100 vrijwilligers. Al deze mooie inzet heeft in 2020 niet plaats kunnen vinden. TanteLouise hoopt in 2021 een ieder weer te mogen ontvangen.

Zoals u in het begin al heeft gelezen, heeft tanteLouise veel mooie en lieve acties mogen ontvangen van bedrijven en personen die als doel hadden de cliënten en medewerkers een hart onder de riem te steken. Daar kijken wij met warme gevoelens op terug. De coördinator vrijwilligers was het centrale punt voor het aanbieden van acties. Door de mooie acties te verdelen over de verschillende locaties heeft iedereen genoten van al het lekkers, de bloemen, lieve kaartjes, muzikale uitingen (buiten de deuren van de locatie uiteraard), enzovoort.

2.4 Veiligheid

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

Het Kwaliteitsplan 2020 beschrijft wat de cliënt van ons mag verwachten. Deze punten zijn uitgewerkt in de locatiejaarplannen. Onderstaand de resultaten van de hierboven genoemde onderwerpen:

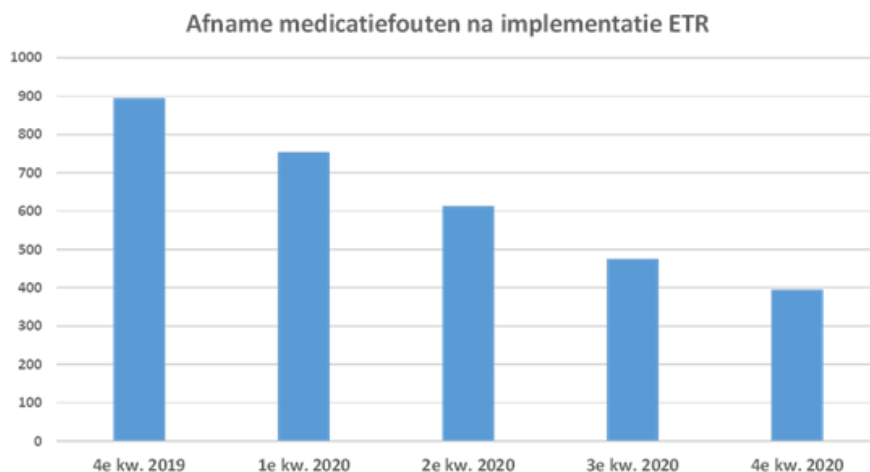
1. Medicatieveiligheid

➤ Medicatie aandachtsvelders

Door de COVID-19 maatregelen en de extra werkzaamheden die COVID-19 zorg met zich meebracht, zijn de bijeenkomsten voor de Medicatie aandachtsvelders in 2020 niet doorgegaan. Uiteraard is er, indien nodig, wel op locatieniveau geschakeld en is er gebruik gemaakt van de vragenlijsten om een algemeen beeld te krijgen en procedures verder uit te werken.

➤ Medicatieproces

Alle locaties zijn in 2020 over op elektronische toedienregistratie (eTDR). Hierdoor kan er meer gebruik worden gemaakt van de functionaliteiten van Medimo (elektronisch voorschrijfsysteem). Dit heeft in ieder geval geresulteerd in een flinke reductie van het aantal meldingen rondom medicatie.



Er is binnen tanteLouise een hoge meldingsbereidheid voor het melden van incidenten doordat het leren van de incidenten door iedereen als belangrijk wordt gezien. Het aantal van 900 medicatie incidenten in het vierde kwartaal van 2019 lijkt in absolute zin hoog, maar is in de context van het geheel van tanteLouise relatief laag te noemen. Een grove berekening leert dat er per kwartaal ongeveer 328.500 medicatiemomenten zijn (1.200 cliënten, 365 dagen per jaar, 3 medicatiemomenten per dag, gedeeld door 4 kwartalen). 900 medicatie incidenten betekent dan een percentage van 0,0027 procent. Dat terug brengen naar 400 medicatie incidenten betekent dan meer dan een halvering naar 0,0012 procent.

Onder medicatie incidenten worden de volgende zaken meegenomen: cliënt weigert medicatie, medicatie is niet of fout geleverd door de apotheek, cliënt heeft verkeerde medicatie ingenomen, medewerker is medicatie vergeten te geven of te laat gegeven, dubbele controle is niet uitgevoerd, medicatie is niet (juist) voorgeschreven door de arts. Medicatie die geweigerd wordt door de cliënt is geen fout maar een recht. Binnen tanteLouise wordt dit wel geregistreerd omdat hierdoor gemonitord wordt hoe vaak dit voorkomt en of dit alleen bij bepaalde medicatie voorkomt waarop het gesprek met de arts en cliënt aangaan kan worden of het medicatiegebruik.

Door de eTDR is vooral het aandeel van vergeten medicatie te geven is gedaald en geen (dubbele) controle zelfs sterk gedaald. Hiermee is de medicatieveiligheid vergroot. Uiteraard blijft tanteLouise inzetten op het nog verder vergroten van de medicatieveiligheid omdat iedere medicatiefout grote gevolgen voor de cliënt kan hebben.

➤ Medicatiebril

Met de medicatiebril beogen wij dat medewerkers via deze smartglass informatie over medicatie op kunnen roepen zodat de uitvoering van het medicatieproces nog veiliger wordt. De ontwikkeling is in 2020 wat langzamer gegaan dan verwacht en gehoopt. In 2020 is er voor gekozen om de leverancier van ons elektronisch voorschrijfsysteem (EVS) aan te laten haken. Dit betekent een vertraging maar het komt de functionaliteit en kwaliteit ten goede. In 2021 wordt de medicatiebril verder ontwikkeld.

2. Decubitus en mondzorg

Decubitus

➤ Slim incontinentiemateriaal

Naar aanleiding van de pilot in 2019, is in 2020 in verschillende locaties van tanteLouise het slimme incontinentiemateriaal in gebruik genomen. De resultaten worden in het hoofdstuk Innovatie verder verwoord.

➤ Innovatie in wisselligging

Binnen tanteLouise is in 2020 op drie locaties gestart met een innovatie op het gebied van wisselliggingen. 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 ervaringen worden in het hoofdstuk Innovatie verder verwoord.

➤ Decubitussymposium

Het geplande tweede decubitussymposium is wegens de COVID-19-maatregelen niet door gegaan in 2020. Er wordt in 2021 een korte film uitgebracht namens de decubituscommissie waarin het decubitusproces voor de medewerkers nader wordt toegelicht.

➤ Matrassen

De vervanging van de basismatrassen kon in 2020 niet plaatsvinden. Het testen van verschillende typen matrassen kon door de COVID-19-maatregelen niet plaatsvinden op de gewenste manier. Hierdoor is de keuzefase verzet naar 2021. Daarna zullen alle matrassen gefaseerd vervangen worden

Mondzorg

Tijdens het opstellen van de gewenste werkwijze, gaf de huidige tandarts aan binnen twee jaar met pensioen te gaan. Hierdoor ontstond de vraag; hoe willen wij verder met de mondzorg binnen tanteLouise. Met het opstellen van een programma van eisen is ook de visie en het beleid geüpdatet. Deze visie wordt in 2021 met de CCR besproken waarna er concrete afspraken met een nieuwe tandarts gemaakt kunnen worden.

3. Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Begin 2020 is voortvarend aan de slag gegaan met het verder scholen en trainen van medewerkers in het werken volgens de Wet zorg en dwang (Wzd). Totdat als gevolg van COVID-19 in maart 2020 alle scholingen en trainingen bij tanteLouise geschrapt werden en de locaties gesloten werden voor bezoek. Vanaf dat moment is alle aandacht uitgegaan naar het virus en de impact daarvan op onze cliënten en onze medewerkers. Na de eerste lockdown zijn scholingen en trainingen langzaam maar zeker weer opgestart en zijn kort na de zomer de scholingen voor zorgverantwoordelijken georganiseerd. De eerste locaties zijn vanaf dat moment het zorgplan van de cliënten om gaan zetten in een Wzd-plan. Dat betekent automatisch dat begin 2021 de eerste evaluaties van onvrijwillige zorg volgens het stappenplan gaan plaatsvinden.

De Wzd functionarissen zijn, met akkoord van de Centrale Cliëntenraad (CCR), officieel benoemd. De CCR heeft een presentatie gehad over de beleidsuitgangspunten betreffende de Wzd. Het definitieve beleid wordt in het voorjaar van 2021 aan hen voorgelegd.

In samenwerking met het transmuraal netwerk WestWest is in de zomer van 2020 een webinar Wzd georganiseerd waaraan vertegenwoordigers van alle partners konden deelnemen.

Random Rechterlijke Machtigingen (RM), In Bewaringstelling (IBS) en IBS-plaatsen is samen met Stichting Groenhuysen een overleg met Geestelijke Gezondheidszorg Westelijk Noord-Brabant (GGZWNB) opgestart. Specialisten ouderengeneeskunde van de ouderenzorgorganisaties hebben het op zich genomen om per 1 januari 2020 alle RM-vragen in de regio in behandeling te nemen. In september van 2020 hebben Groenhuysen en tanteLouise ieder een geormerkte IBS-plaats geopend. Daarmee is tegemoet gekomen aan de vraag van GGZWNB om cliënten met een IBS zo snel mogelijk te kunnen plaatsen zonder veel tijd daaraan kwijt te zijn. In 2021 wordt verder onderzocht hoe de verantwoordelijkheden en procedures met betrekking tot IBS aanvragen eruit moeten komen te zien.

Naast de nieuwe Wzd is binnen tanteLouise ook op andere manieren gewerkt aan mogelijkheden om cliënten zoveel mogelijk autonomie en regie te laten behouden. Het werken met afdelingen 'Open PG' is er één van. Door middel van de 'vrijheidsgraden' waarbij voor cliënten met behulp van een polszender deuren open gaan of dicht blijven op basis van hun mogelijkheden, wordt op maat een veilig woon- en leefklimaat geboden. Het overgaan naar 'Open PG' vraagt voorbereidingen op het gebied van technische aanpassingen, scholen van medewerkers en samen met de cliënt en diens mantelzorger bespreken welke mogelijkheden de cliënt heeft. COVID-19 maatregelen waren hier in 2020 een beperkende factor. Het is toch mogelijk geweest om in 2020 in de locaties Het Nieuwe ABG en in Jacqueline een afdeling over te laten gaan naar 'open PG'.

4. Advance Care Planning

Eind 2020 kunnen we stellen dat Advance Care Planning een standaard onderdeel is in de zorgverlening. Tijdens het opnamegesprek wordt (daar waar dat mogelijk is) al gelijk aandacht gevraagd voor het uiten van de behandelwensen. Sommige cliënten en/of familieleden hebben hier inderdaad al antwoord op. Anderen beseffen op dat moment pas dat hier over nagedacht moet worden. In beide gevallen is de arts in staat om de cliënt en de familie te begeleiden in dit proces. Hierdoor kan in het zorgleefplan steeds sneller de wensen worden opgenomen. Bij ieder zorgleefplangesprek is dit thema onderdeel van gesprek; denkt u er nog hetzelfde over. Zo nee, wat wilt u anders.

5. Behandelgroep

De Specialisten Ouderengeneeskunde hebben zoveel mogelijk aangesloten bij het opstellen van de (locatie)jaarplannen. Echter heeft de werkdruk rondom COVID-19 deze inbreng wel beperkt waardoor de inbreng voor alle partijen nog niet naar tevredenheid was. In 2021 worden hier nieuwe stappen in gezet.

Door de COVID-19 zorg heeft de behandelgroep de prioriteit gegeven aan het geven van de gewenste en noodzakelijke zorgverlening. Hierdoor is er nog geen strategisch plan over de medische zorg binnen tanteLouise voor de komende jaren opgesteld. In 2021 wordt gekeken hoe het opstellen van dit strategische plan opgenomen wordt in de ontwikkelingen binnen tanteLouise.

2.5 Palliatieve zorg

Ook in de laatste fase van het leven willen wij een optimale kwaliteit bieden aan de cliënten. In de afgelopen 10 jaar heeft het Hospice De Markies hierin al hoogstaande kwaliteit geleverd welke ook een hoge waardering door het PREZO certificaat ontvangt. Om dat hoge niveau vast te houden en zelfs uit te bouwen, is in 2020 gestart met het updaten van de visie op palliatieve zorg. Na een aantal werksessies met betrokken medewerkers is er een concept visie opgesteld welke in 2021 vastgesteld wordt.

Daarnaast is er in 2020 een Palliatief consultatieteam gestart. Dit team kan door medewerkers van alle locaties ingeschakeld worden. Zij geven advies en begeleiding aan zowel medewerkers als cliënten en hun naasten in de laatste fase van het leven. Hierdoor kan de hoge standaard van het Hospice doorgegeven worden naar de overige locaties. Een eerste evaluatie laat zien dat deze inzet een grote toegevoegde waarde heeft. In 2021 gaan wij hier dan ook mee door en zullen dit nog verder uitbouwen.

2.6 Verpleeghuiszorg in de thuissituatie

Om de druk op de verpleeghuizen te voorkomen, werkt tanteLouise via verschillende routes aan het voorkomen van een hoge zorgvraag en het realiseren van mogelijkheden om (als dat toch aan de orde komt) de verpleeghuiszorg zo veel mogelijk thuis te leveren. Een van de routes is via het aangaan van een *duurzame coalitie* met CZ waarin tanteLouise samen werkt aan deze toekomstbestendige ouderenzorg.

Binnen deze samenwerking is gericht op het behouden van toegankelijkheid van zorg, het vergroten van arbeids- en mantelzorgpotentieel, behouden of verhogen van kwaliteit van leven en kosten beheersing. Er wordt samengewerkt aan interventies die bijdragen aan deze doelstellingen en die thuiswonende ouderen ondersteunen. Hierbij kan gedacht worden aan de inzet van technologie waardoor zij langer gezond blijven (preventie), de mantelzorger ondersteund wordt of dat de cliënt langer zelfstandig thuis kan blijven wonen. Een van de denkrichtingen is het opzetten van een nieuwe vorm van ondersteuning in de

omgeving, maar ook het vertalen van succesvolle interventies uit de verpleeghuiszorg naar de thuissituatie (bijvoorbeeld Wolk Heupairbag, inzet active ageing).

Ook op andere manieren is ondersteuning bij cliënten aan huis verder onderzocht. Eind 2020 hebben geriatrisch consultants een pilot voorbereid ten behoeve van de inzet van technologie bij thuiswonende cliënten met dementie. Door op afstand actief deze cliënten te monitoren is de verwachting dat vroegtijdig signalen van achteruitgang worden opgemerkt, passende acties worden uitgevoerd en mogelijk escalatie van problematiek kan worden voorkomen. In 2021 gaat deze pilot van start en wordt bij succes opgeschaald. In het door de Europese Unie gefinancierde project SMILE met onder andere partners in Noorwegen, Denemarken en Canada, worden ook de mogelijkheden en het effect van inzet van technologische ondersteuning bij thuiswonende ouderen met dementie verder onderzocht en uitgewerkt.

3. De Gelukkige medewerker

Gelukkige medewerkers zijn essentieel om de doelstelling van een gelukkige cliënt te realiseren. Daarom investeert tanteLouise in haar medewerkers. Niet alleen in voldoende deskundige medewerkers, maar zeker ook in onderwerpen die horen bij goed werkgeverschap en het vereenvoudigen of ondersteunen van verschillende werkprocessen. Zo kijken wij anders naar hetzelfde, met als doel meer cliënten geluk bieden met dezelfde groep medewerkers.



3.1 Voldoende deskundige medewerkers

De uitdaging om voldoende deskundige medewerkers te hebben was in 2020 extra groot. Het werven van medewerkers werd bemoeilijkt door COVID-19, scholingen moesten aangepast worden naar zoveel mogelijk digitaal en de beschikbaarheid van medewerkers stond onder druk door een hogere zorgvraag, minder ondersteuning van familie en vrijwilligers door de lockdown en een hoger ziekteverzuim doordat medewerkers in quarantaine moesten.

1. Strategische Personeelsplanning (SPP)

In 2019 is tanteLouise gestart met het traject 'strategische personeelsplanning' (SPP). In de kern, is de doelstelling van SPP om leidinggevend (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. Dit is belangrijke input voor onder andere het werving- en selectieproces voor de komende jaren. Het aanboren van onbenut arbeidspotentieel en aandacht voor anders werken is daarin cruciaal. TanteLouise heeft focusfuncties aangewezen om dit traject op toe te passen, deze functies zijn:

- Leidinggevende functies: locatiemanager, coördinator facilitair, teamleider
- Verpleegkundigen
- Verzorgende IG (verzorgende niveau 3)
- Assisten (verzorgende niveau 2)
- Leef- en woonondersteuner
- (chef)kok

Residentie Moermont is als eerste zorglocatie in 2020 begonnen met SPP. De afdelingen van de bedrijfsvoering zijn in het derde kwartaal gestart met het SPP-traject en hebben een profiel vastgesteld met basiscompetenties voor de staffunctionaris FWG50, 55 en 60. De verdere uitrol van SPP vindt in 2021 plaats.

2. Anders Werken in de zorg

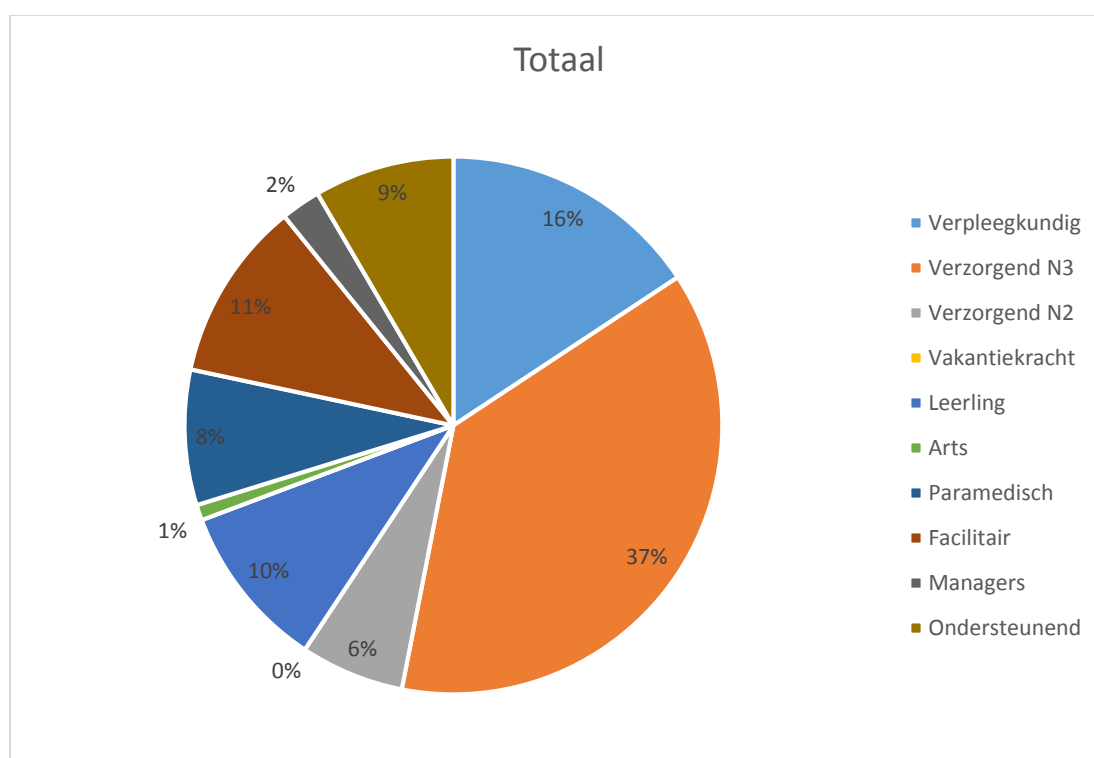
Via Anders Werken in de zorg kijkt tanteLouise op een andere manier naar verschillende processen met als doel de kwaliteit van zorg te verhogen en de arbeidsproductiviteit van medewerkers te verhogen. Door de inzet van aansprekende technieken zoals slimme sensoren en augmented reality heeft tanteLouise de ambitie om het werk voor medewerkers efficiënter en aantrekkelijker te maken. Deze technieken zijn ook ingezet tijdens de COVID-19 periode. Zo zijn medewerkers die thuis zaten maar zich niet ziek voelden, door middel van de Smart Glass leerlingen vanuit thuis gaan begeleiden. Zij konden door de bril met camera die de leerling op heeft, op een scherm thuis zien wat de leerling doet en daar direct feedback op geven. Zo kon de medewerker vanuit thuis in alle rust de leerling begeleiden, werd de leerling op een goede manier ondersteund in het leerproces én konden de overige medewerkers zich richten op andere werkzaamheden. Deze werkwijze is zeer succesvol gebleken en is overgenomen door andere zorgaanbieders.

In het hoofdstuk innovaties worden nog een aantal onderwerpen vanuit Anders Werken aangestipt.

3.2 Personele samenstelling

1. Personeelsbestand

Onderstaand de verdeling van het aantal fte's naar type medewerkers eind 2020.



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

2. In-, door en uitstroom en ziekteverzuim

Onderstaand een overzicht van het percentage in-, door- en uitstroom in 2020.

	2019	2020	Zonder extra capaciteit COVID-19
Instroom	19%	18%	15%
Uitstroom	13%	16%	14%
Doorstroom op functieniveau	7%	6%	
Doorstroom tussen locaties	14%	11%	
Verzuimpercentage	5,5%	6%	

Bij de uitstroom worden ook de medewerkers die met pensioen gaan meegenomen. Het valt op dat medewerkers tijdens de COVID-19 periode meer locatie-vast zijn. Het verzuimpercentage is in 2020 gemiddeld 6 procent. Vanwege COVID-19 is de beoogde doelstelling om verzuim terug te dringen niet gehaald. In vergelijking met de zorgbranche ligt het percentage onder het gemiddelde.

3. Kwaliteitsbudget

Deel personeel

In 2020 heeft tanteLouise wederom gebruik gemaakt van de kwaliteitskadergelden. De personele inzet voor het direct leveren van zorg kwam in 2020 uit op gemiddeld 1.019 fte (start kwaliteitskader gelden 2018: 897 fte).

Met deze hogere personele inzet kon enerzijds een hogere zorgzwaarte opgevangen worden en anderzijds kwam er ruimte om meer zorg te leveren per cliënt.

Het positieve effect van de hogere personele inzet heeft geleid tot betere cliëntwaarderingen, verlaging van de werkdruk en het kunnen opvangen van een zwaardere zorgvraag. Tot slot was er ook ruimte om kennis en innovaties te ontwikkelen en implementeren die wij ook delen met andere zorgaanbieders.

Deel overige investeringen

Naast het kwaliteitsbudget voor het personele deel heeft tanteLouise ook gebruik gemaakt van het budget om innovatie binnen de organisatie verder te ontwikkelen. Door middel van onder andere tante's Zorglab, medewerkers die zich bezig houden met het ontwikkelen en implementeren van innovaties en wetenschappelijk onderzoek, werkplek 2.0 (daarover later meer bij Slimme bedrijfsvoering) hebben wij het kennisniveau verhoogd, kennis en innovaties gedeeld en processen voor cliënten en medewerkers geoptimaliseerd.

4. Leerlingen

TanteLouise zet zich in om de medewerkers voor de toekomst op te leiden. Ook in 2020 zijn er leerlingen en stagiaires binnen tanteLouise aan de slag geweest.

Leerlingen niveau	Aantal fte
Verzorgende IG/MMZ	62,11
Verpleegkundigen	74,22
TOTAAL	136.33

Stagiaire niveau	Aantal personen
VMBO	23
Niveau 1	8
Niveau 2	54
Niveau 3	50
Niveau 4	132
Niveau 6	47
Geneeskunde	2
Niet zorg; niveau 3, 4 & 5	44
TOTAAL	360

TanteLouise zet in op een zo groot mogelijke opleidingscapaciteit zodat zoveel mogelijk leerlingen in kunnen stromen. De vraag naar een opleidingsplaats binnen tanteLouise is groot. Er zijn bijna 100 personen die op een wachtlijst staan voor een opleidingsplaats binnen tanteLouise.

3.3 COVID-19

Omdat COVID-19 veel impact heeft op cliënten en medewerkers, heeft tanteLouise conform het crisisbeleidsplan, direct in maart 2020 een Crisis Beleids Team (CBT) ingesteld. Het CBT heeft gezocht naar mogelijkheden om de medewerkers zoveel mogelijk te ondersteunen. Daarnaast hebben wij gewerkt met een crisisteam per locatie waardoor op locatieniveau de juiste interventies uitgevoerd werden en ondersteuning werd geboden.

1. Personele opschaling

Voor het borgen van het zorgproces en het ondersteunen van medewerkers in tijden van COVID-19, is systematisch geanalyseerd, onder regie van het CBT, in hoeverre opschaling van middelen, maatregelen of medewerkers in breedste zin nodig was. COVID-19 heeft op sommige locaties de continuïteit in personeelsbezetting (ernstig) verstoord. Periodiek is gemonitord waar geïntervenieerd moest worden.

Eén van de interventies was het opschalen met het extra inzetten van eigen zorgpersoneel en eigen personeel met een arbeidsverleden als zorgprofessional. Daarnaast hebben acties ertoe geleid, dat opschaling mogelijk was met personeel van buiten de organisatie onder contract of in ZZP-vorm. Het is een mix van professionals uit eigen netwerk (zoals docenten van de scholen, kandidaten in portefeuille) en 'Extra handen voor de Zorg'. Deze opschaling bestond uit 65 professionals met een tijdelijk contract en betrof onder andere verzorgenden IG, verpleegkundigen, assists en artsen. Ook het ministerie van Defensie leende personeel aan tanteLouise uit.

2. Blijk van waardering

De inzet van alle medewerkers is gedurende het jaar op verschillende manieren bedankt. Met mooie woorden van waardering, attenties vanuit de organisatie en daarbuiten. De zorgbonus, een initiatief vanuit de overheid is hier ook een voorbeeld van. TanteLouise heeft de landelijke richtlijnen voor de zorgbonus gehanteerd. Rekening houdend met de peilperiode en de functielijst vanuit het ministerie, heeft tanteLouise in december een bonus van 1.000 euro netto uitgekeerd. Voor de organisatie is het helder; iedereen bij tanteLouise is van betekenis en draagt bij aan de warme en liefdevolle zorg voor de

cliënten. Om die reden heeft tanteLouise de zorgbonus voor de overige medewerkers uit eigen middelen betaald.

3. De impact van COVID-19 op werkdruk en verzuim

Om te weten wat de crisis met medewerkers doet en hoe de crisisbeheersing wordt ervaren, is periodiek een meting onder alle medewerkers uitgevoerd. Begin april is een medewerkersonderzoek uitgezet, de zogenaamde COVID-19 Pulse, in samenwerking met Effectory. Medewerkers kregen twee dagen de gelegenheid deel te nemen aan dit 'bliksemonderzoek'. In diezelfde week zijn de bevindingen, in een webinar voor medewerkers, belicht en zijn vragen beantwoord door het CBT en onder andere een externe infectiepreventie deskundige. Aan het onderzoek hebben 1.143 medewerkers (60 procent van het personeel) deelgenomen. Waarvan 85 procent personeel op een zorglocatie is. De ontvangen feedback gaf aan dat op de bevraagde thema's als crisismanagement, prestatievermogen, continuïteit bedrijfsvoering en zekerheid tanteLouise op de goede weg was.

Een groot aantal medewerkers gaf een hoge waardering aan;

- de wijze van (multidisciplinaire) samenwerking en de inspanning die dagelijks wordt geleverd. Het gevoel van 'we doen het echt samen' is veelvuldig teruggekomen
- de wijze van communiceren vanuit de directie over het beleid in deze crisistijd
- de rol die tanteLouise regionaal en landelijk oppakt

Uit deze peiling is ook geleerd, dat het niet voor iedereen duidelijk is bij wie men terecht kon met vragen over COVID-19 en het toegepaste beleid. Dit contactpunt is tijdens een webinar speciaal voor medewerkers belicht en werd herhaald in diverse communicatie uitingen. De informatie over het beleid op locatieniveau met betrekking tot hygiëne, beschermingsmiddelen en het testen vroeg om aandacht. In het webinar is daar uitgebreid bij stil gestaan, door onder andere de specialist ouderengeneeskunde en een externe infectiedeskundige.

Een gevoel van trots onder medewerkers om bij tanteLouise werkzaam zijn, is nagenoeg een collectief geluid dat als rode draad uit het onderzoek volgde. Dit gevoel van trots voelde de directie ook voor de medewerkers. De hoge mate van betrokkenheid en bevlogenheid is zeer gewaardeerd. Zeker met de wetenschap, dat er medewerkers zijn die het lastig vinden om onder deze condities te werken en zorgen hebben over hun eigen gezondheid en die van hun familie. Er is regelmatig aan medewerkers gevraagd om, in deze tijden, goed te letten op de balans tussen werk en privé en tijdig ondersteuning te vragen. De sociaal adviseur en de coaches on the job boden, naast de leidinggevende, deze ondersteuning.

Om gevoel te blijven houden is ook geparticipeerd in het landelijk wetenschappelijk onderzoek van de universitaire netwerken UNO-UMCG en UNC-ZH en met SANO, de Samenwerkende Academische Netwerken Ouderenzorg. Zij deden in drie fasen (augustus, november 2020 en februari 2021) landelijk onderzoek naar de impact van COVID-19 op werkdruk en ziekteverzuim van zorgmedewerkers in verpleeghuizen. De twee meetmomenten in 2020 lieten zien dat de medewerkers van tanteLouise goed in staat waren om met de situatie om te gaan, in vergelijking met andere deelnemende verpleeghuizen. In de tweede uitvraag is wel duidelijk zichtbaar dat de (mentale) gezondheid van medewerkers onder druk komt te staan.

In de tijd van COVID-19 is het bestaande instrumentarium op psychosociaal gebied versterkt. Het supportsysteem is in 2020 uitgebreid en bestaat uit de volgende onderdelen:

- psychosociale educatie
- individuele/ collectieve ondersteuning psychosociale vraagstukken (debriefing)
- psychologische ondersteuning – programma 'Zorg nu voor jezelf'

Daarnaast zit in het supportsysteem het gebruik van fysiotherapie. Medewerkers die herstellen van een COVID-19 infectie hebben vaak last van verminderde spierkracht, een slechtere conditie en problemen met de ademhaling. TanteLouise ondersteunt de medewerkers hierin door hen zes behandelingen van de fysiotherapeuten te vergoeden. Deze therapeuten zijn gespecialiseerd in het geven van behandelingen aan ex COVID-19 patiënten.

De sociaal adviseur ontving in de eerste lockdown in het Servicebureau medewerkers, in plaats van in de vaste locatie Stuijvenburgh. Medewerkers stelden het op prijs dat, ondanks de crisis, er nog steeds face tot face contact kon zijn in plaats van (video)bellen.

In samenwerking met de coaches on the job, heeft de sociaal adviseur alle met COVID-19 positief geteste medewerkers benaderd voor een (telefonisch) gesprek. De oprechte aandacht heeft deze medewerkers goed gedaan. In het laatste kwartaal van 2020 is ook de voormalig sociaal adviseur bijgesprongen om continuïteit te bieden in deze begeleiding. Daarnaast heeft tanteLouise ondersteuning gekregen van het Bedrijf Opvang Team (BOT) van GGZWNB. Medewerkers konden gebruik maken van dagelijkse inloopmomenten, om hun verhaal te doen, de dienst goed af te kunnen sluiten of juist even zorgen te delen voor de dienst die komen gaat. Deze medewerkers van GGZWNB zijn erin getraind om te beoordelen of je een heftige gebeurtenissen in je werk goed verwerkt. Als blijkt dat deze verwerking niet goed verloopt, kunnen zij doorverwijzen naar professionele hulpverlening (bijvoorbeeld: gesprekken bij sociaal adviseur of de bedrijfspsycholoog).

3.4 MTO

TanteLouise staat voor werkgeluk en voert periodiek een Medewerkers-tevredenheidsonderzoek (MTO) uit, als meetinstrument en middel om samen aan de slag te gaan met het creëren en borgen van werkgeluk. Het laatste MTO was in november 2018. Het was de bedoeling in 2020 het tweejaarlijks onderzoek te continueren. Door COVID-19 is besloten hier op een andere manier mee om te gaan. Om het contact met medewerkers open te houden is bewust voor andere meetvormen gekozen, zoals eerder beschreven onder 3.3. In 2021 wordt werkgeluk op een nieuwe wijze gemeten en afscheid genomen van het traditionele medewerkersonderzoek. Samen met Effectory is in 2020 een nieuwe tool, speciaal voor tanteLouise, ontworpen; de werkgelukmeter van tante. In de vorm van een pulse meting kan tanteLouise dan periodiek onderzoeken hoe het staat met de werkbeleving en behoeften van haar medewerkers op een gerichte, snelle, gebruiksvriendelijke en laagdrempelige manier.

3.5 Leren en werken aan kwaliteit

Binnen het thema Leren en werken aan kwaliteit, hebben wij in 2020 een verschuiving van de aandacht gehad doordat COVID-19 een andere focus vroeg. We hebben veel geleerd van COVID-19 en er is optimaal gewerkt aan het behouden en verhogen van de kwaliteit zoals u al in voorgaande hoofdstukken heeft kunnen lezen.

Voor 2020 had tanteLouise in het kwaliteitsplan een aantal doelstellingen opgenomen. Deze zijn deels behaald, deels op een lager pitje gezet om zo snel mogelijk weer de volle aandacht te krijgen. En andere thema's hebben juist een vlucht genomen. Al met al zien wij dat er grote stappen zijn gezet.

1. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Medewerkers hebben een interactieve training in het omgaan met de AVG gevolgd; de escaperoom privacy. Medewerkers waren enthousiast over deze trainingsvorm. Er was zelfs een ware competitie tussen de verschillende teams wie als eerste alle issues goed had en dus als snelste uit de escaperoom kwam. Deze training kon voor de COVID-19 periode worden afgerond.

In het vierde kwartaal is het onderwerp privacy uit de projectstructuur gehaald en belegd in de lijn. Door middel van een privacyteam wordt ondersteuning gegeven aan de lijnverantwoordelijken. Ook vervult het privacyteam een controlerende rol en vraagt het team blijvend aandacht voor dit onderwerp zodat medewerkers zich bewust blijven van de privacywetgeving.

2. Tante's Zorglab 2.0

Na een vliegende start in 2020 in het gebruik van tante's Zorglab voor zowel de interne kennisontwikkeling, het contact met externe lerend netwerken en voor het internationaal programma rondom innovaties, kwam alles in maart 2020 abrupt tot stilstand. Dat betekent niet dat de locatie niet meer gebruikt werd, in tegendeel. Door de ruime opzet in het zorglab, was het mogelijk om toch (met gepaste afstand) face to face met elkaar in contact te zijn. Wij verwachten medio 2021 weer volop gebruik te kunnen maken van tante's zorglab op de wijze die tanteLouise voor ogen heeft; het actief delen van kennis, innovaties en ervaringen met elkaar en met geïnteresseerde externen zoals andere zorgaanbieders.

3. Tante's Meldsysteem

In 2019 is begonnen met de vormgeving van Tante's Meldsysteem, het nieuwe systeem waarin (bijna-)incidenten en calamiteiten worden gemeld. Parallel hieraan is de visie op het leren van (bijna-)incidenten en calamiteiten geschreven. In 2020 is aan de verdere vormgeving en implementatie van het meldsysteem een vervolg gegeven. In juni is locatie Moermont gestart met de pilot waarna per 1 september 2020 alle locaties zijn overgegaan op het melden in het nieuwe meldsysteem. Vanaf dat moment zijn alle lokale Veilig Incidenten Melden commissies (VIM-commissies) getraind in het analyseren en opvolgen van de beschikbare gegevens. De VIM-commissies zijn uitgebreid met deelname van een behandelaar en een facilitair medewerker. De kwartaalrapportages worden besproken met het management.

Met betrekking tot de calamiteiten is het prisma-team in 2020 uitgebreid met een fysiotherapeut. Het prisma-team heeft gezamenlijk een training gevolgd waarna duidelijk is gemerkt dat de kwaliteit van de prisma-onderzoeken is verhoogd. De workflow rondom de prisma-analyses is ingebouwd in tante's meldsysteem waardoor ook hier de Plan-Do-Check-Act cyclus (PDCA-cyclus) goed gevolgd kan worden.

4. Opleiden van medewerkers

Opleidingsjaarplan: Met alle locatiemanagers is een eerste gesprek geweest ter verkenning van het opleidingsjaarplan. Voor een gedeelte van de locaties werd het opleidingsjaarplan al verder op inhoud uitgewerkt.

Praktijk Gestuurd Leren (PGL): TanteLouise wil het leren zo dicht mogelijk bij het werk organiseren. Dat betekent dat trainingen zoveel mogelijk in de locaties zelf plaatsvinden. Door de beperkingen rondom COVID-19 was dit in 2020 maar beperkt mogelijk. De eerste groep is gestart in 2020, dit betekent dat een relatief klein gedeelte van de huidige BBL leerlingen onderwijs volgt via een PGL-constructie. Deze constructie wordt in 2021 verder uitgebreid op basis van nieuwe instroom.

Opleidingscatalogus: Deze catalogus is omgedoopt tot 'magazine' en is inhoudelijk vormgegeven. In het tweede kwartaal van 2021 zal dit magazine inzichtelijk worden op tante's Intranet.

Gevolgen Covid-19 voor opleidingen

Meerdere medewerkers van afdeling Opleiden & Ontwikkelen (O&O) hebben tijdens de COVID-19 periode op locatie ondersteuning geboden in het primaire zorgproces. Naar aanleiding van deze inzet heeft het volledige team O&O acties ondernomen om de dienstverlening zoveel mogelijk door te zetten of om voorbereidingen te treffen voor de toekomst. Een onderdeel hiervan is het ontwikkelen van een 'corona-proof' scholingsaanbod, wat ongeacht de status van COVID-19 aangeboden kan worden zodat er blijvend aandacht is voor het opleiden en ontwikkelen van onze medewerkers.

5. Audits

In 2020 zijn, naast algemene audits, audits uitgevoerd op de thema's infectiepreventie, voedselveiligheid en de Wet Zorg & Dwang. Ook heeft de jaarlijkse ISO audit plaatsgevonden. Daarnaast is de eerste golf uit de Covid-19 periode geëvalueerd. Tot slot zijn nog een aantal kleinere evaluaties uitgevoerd voor uiteenlopende onderwerpen.

De resultaten van de verschillende audits zijn met betrokkenen besproken. Daar waar dit aan de orde was, zijn verbeterplannen opgesteld en uitgevoerd. Een aantal voorbeelden:

- De infectiepreventiescan is mede uitgevoerd door de deskundige infectiepreventie van het Bravis ziekenhuis. Resultaten zijn besproken en verbeterpunten opgepakt.
- Voedselveiligheid: tanteLouise heeft de ambitie om het Certificaat Waarborg Voedselveiligheid te halen voor alle locaties. Hiervoor is in 2020 een nulmeting gedaan. Daaruit kwamen verbeterpunten naar voren die vooral op administratief gebied lagen. Bij de tweede meting in 2020 scoorden wij (op een schaal van 1-10) 2,5 punt hoger dan bij de nulmeting.

6. Lerend Netwerk

Begin 2020 heeft tanteLouise een leerzaam werkbezoek in het kader van het Lerend Netwerk aan Sevagram gebracht. Daarna stond een werkbezoek van PZC Dordrecht aan tanteLouise gepland. Door COVID-19 heeft die helaas geen doorgang kunnen vinden.

We gaan er van uit dat in de tweede helft van 2021 deze werkbezoeken voor het uitwisselen van kennis en ervaringen weer opgepakt kunnen worden.

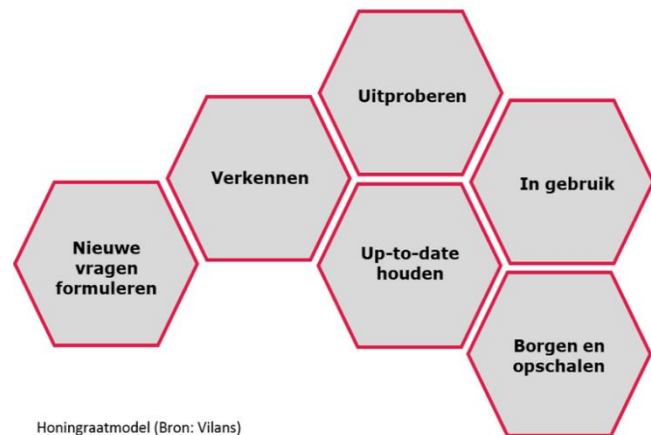
In de tussentijd zijn er wel directe contacten geweest tussen deskundigen van een partner uit het lerend netwerk en deskundigen van tanteLouise. Zij hebben heel direct op hun vakgebied kennis uit kunnen wisselen. Deze uitwisselingen wordt door allen zeer gewaardeerd.

In 2020 hebben wij een nieuwe collega in ons Lerend Netwerk kunnen verwelkomen; SVRZ. Wij kijken er naar uit om ook in 2021 met hen kennis uit te wisselen.

4. Toonaangevend in zorginnovatie

4.1 Voortgang innovatie- en onderzoeksbeleid

Ondanks de invloeden van COVID-19 is er in 2020 stevige voortgang geboekt op het gebied van innovatie en onderzoek. Met de toevoeging van een Science Practitioner heeft de afdeling een verdere professionalisering doorgemaakt. De diversiteit aan projecten en onderzoeken zijn, voor zover mogelijk, doorgegaan. Er is vooral ingezet op hetgeen wél kon. In lijn met de strategische doelen vormen enerzijds de verhoging van de kwaliteit van leven van onze cliënten en anderzijds het vereenvoudigen of ondersteunen van werkprocessen, de rode draad. Twee belangrijke uitdagingen die ervoor zorgen dat wij nu en in de toekomst met de huidige groep medewerkers een hoge kwaliteit van zorg en leven aan onze cliënten kunnen bieden.



Honingraatmodel (Bron: Vilans)

4.2 Thema's

1. *Ethische vragen* (nieuwe vragen formuleren)

Als gevolg van COVID-19 zijn veel innovatie- en onderzoekstrajecten tijdelijk gestopt of anders vormgegeven. Dat heeft geleid tot meerdere bewegingen; creativiteit over wat wél door kon gaan in lopende projecten. Daarnaast is actief onderzoek gedaan naar wat – eenmaal teruggeworpen op basisbehoeften – écht belangrijk is voor cliënten, medewerkers en mantelzorgers. Daarbij is ook gekeken wat de bijdrage van innovatie daarin kan zijn. Daarbij is altijd oog voor de vragen; waarom doen we dit, wat is de toegevoegde waarde voor de cliënt, is dit nu de beste manier om het vorm te geven.

2. *Wetenschappelijk onderzoek* (verkennen)

Om ook in de toekomst de beste zorg te kunnen blijven leveren, zoekt tanteLouise continu op een creatieve, eigenzinnige en vindingrijke manier naar innovatieve manieren om de verpleeghuiszorg te bieden. Wetenschappelijk onderzoek is dan van groot belang, want innoveren gaat ook over het ontwikkelen en gebruiken van nieuwe kennis. Door de verbinding tussen wetenschap en de praktijk te leggen, kan tanteLouise haar koploperspositie in zorginnovatie verder uit bouwen en draagt ze bij aan concrete oplossingen voor de problemen en uitdagingen waar de ouderenzorg voor staat.

Het onderzoeksklimaat binnen tanteLouise is flink toegenomen in 2020. Ondanks dat tanteLouise hier altijd mee bezig was zijn de activiteiten uitgebreid met de komst van een fulltime science practitioner per 1 januari 2020. De science practitioner fungeert samen met betrokken collega's in de wetenschapsraad als een vliegwiel voor de positionering en activiteiten op het gebied van (wetenschappelijk) onderzoek.

In 2020 is de basis gelegd voor de visie op onderzoek en onderzoeksbeleid van tanteLouise. Deze visie beschrijft de bijdrage van een onderzoeksklimaat aan het toekomstbestendig houden van tanteLouise door het ondersteunen van innovatie en het verbeteren van de kwaliteit van zorg en behandeling. Dit document zal begin 2021 afgerond worden. Na vaststelling zal de aansluiting in de organisatie gerealiseerd worden zoals onder andere met het innovatiebeleid en het opleidingsbeleid.

In 2020 hebben diverse onderzoekswerkzaamheden plaatsgevonden. De COVID-19 pandemie heeft een verschuiving in deze werkzaamheden veroorzaakt. TanteLouise is toch in staat geweest om te werken aan een groot aantal onderzoeken en effectstudies. Het onderzoeksnetwerk is uitgebouwd, wat er onder andere toe geleid heeft dat samen met gerenommeerde partijen uit binnen- en buitenland subsidieaanvragen voor onderzoek zijn ingediend. Daarnaast heeft tanteLouise twee artikelen gepubliceerd, namelijk:

- COVID-19 in het verpleeghuis, een veelkleurig palet: <https://www.verenso.nl/magazine-november-2020/no-5-november-2020/praktijk/covid-19-in-het-verpleeghuis>
- Smartfloor; een innovatief meetinstrument voor valrisico in de ouderenzorg (in Nederlands en Engels): <https://smartfloor.com/wp-content/uploads/2021/01/201109-Smartfloor-NTGF-ENGELS-DEF.pdf>

Ook wordt begin 2021 de afronding verwacht van een artikel over het effect van WOLK heupairbag in samenwerking met het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC).

Om een beeld te geven van de lopende onderzoeken worden hieronder een aantal voorbeelden gegeven (niet limitatief en in willekeurige volgorde):

- *Samenwerken aan samenwerking*: een onderzoeksproject om de samenwerking met Mantelzorgers te verbeteren met Erasmus MC
- *SMart Inclusive Living Environments (SMILE)*: een onderzoeks- en actieproject in samenwerking met partijen uit Denemarken, Noorwegen, Griekenland en Canada, gefinancierd door de Europese Unie, waarin onderzocht wordt op elke manier EHealth oplossingen kunnen bijdragen dat ouderen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen.
- TanteLouise werkt mee aan diverse onderzoeken op het gebied van COVID-19 door het aanleveren van data en ervaringen en versturen van vragenlijsten onder medewerkers.

Om de ambitie waar te kunnen maken om een nieuwe vorm van ouderenzorg vorm te geven die nog ontwikkeld moet worden, is het cruciaal om een partnerschap te vormen met diverse netwerken om kennis te brengen en te halen. Het verstevigen van de samenwerking tussen praktijk, onderzoek en onderwijs. TanteLouise is lid van het Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen (UKON) en sinds begin 2021 ook van de Academische werkplaats Ouderen van Tranzo (Tilburg University). Daarnaast werkt tanteLouise nauw samen kennisorganisatie Vilans en het Geriatriesch Netwerk Rotterdam en omstreken (GENERO) verbonden aan het Erasmus MC.

3. Robotica (verkennen)

Op locatie Bosgaard hebben in 2020 twee SARA-robots onderdeel uitgemaakt van twee woongroepen. Samen met de leverancier zijn via een co-innovatietraject diverse functionaliteiten ontwikkeld. Functionaliteiten die gericht zijn op het bieden van persoonlijke entertainment en lichamelijke en cognitieve uitdagingen voor cliënten. Het verslagjaar stond verder in het teken van het verkennen van de diverse (on)mogelijkheden van de sociale Robot SARA. Het resultaat van dit co-innovatietraject is dat er potentie zit in SARA, maar dat meer onderzoek en ervaring noodzakelijk is. In 2021 wordt het Robotica traject gecontinueerd met de uitbreiding van 2 SARA's op andere locaties. Een bijpassend verdiepend onderzoek naar de meerwaarde voor cliënten en professionals moet in 2021 gaan uitwijzen of SARA haar plek op de locaties definitief heeft verdiend.

4. Verwachtingen medewerkers (in gebruik)

Met het uitgangspunt van de gelukkige medewerker denkt tanteLouise niet alleen aan innovaties om het werk voor cliënten goed te laten verlopen, maar ook aan zaken die het welzijn of de gezondheid van medewerkers bevordert. In maart 2020 is daarom het project mHealthINX gestart. Dit internationale project richt zich op het gezond omgaan met stress

door medewerkers in de leeftijd 50+, met gebruik van technologie. Gedurende het jaar is een gezamenlijke startbijeenkomst georganiseerd, is er een brede enquête uitgevoerd over stress en ontspanning en is er een eerste workshop voor medewerkers georganiseerd waarin onder andere met een Virtual Reality-bril (VR bril) werd gewerkt.

5. Meer verkenningen

Naast de lopende projecten zijn diverse nieuwe technologieën en trajecten de revue gepasseerd. Eveneens tekenen de contouren voor de toekomst zich steeds scherper af; mensen zullen langer zelfstandig moeten blijven wonen alvorens zij de gang naar het verzorgings- of verpleeghuis maken. Daarom wordt de inzet van zorgtechnologie thuis steeds belangrijker, ook voor tanteLouise. Een voorbeeld is de inzet van een innovatie als de Wolk heupairbag, nu uitsluitend intramuraal ingezet. In 2020 is een plan gemaakt om deze innovatie via de dagverzorging ook in de thuissituatie in te zetten. Verder zijn er diverse technieken en innovaties beoordeeld en getest, met ondersteuning vanuit de innovatieafdeling.

4.3 Lopende projecten

De hieronder genoemde regionale en Europese samenwerkingsprojecten zijn gestart in 2018 en 2019 en hebben nagenoeg allemaal een doorloop gekend in 2020 (en verder). Het betreft van elkaar te onderscheiden projecten, maar zijn allen te herleiden naar de strategische pijlers van de organisatie.

1. Gebruik netwerk

Vanuit de afdeling onderzoek en innovatie ontstond in 2020 een uitgebreid netwerk. Er waren verbindingen op regionaal, landelijk en op internationaal gebied. Enkele voorbeelden zijn de partners in Anders Werken in de Zorg, de contacten via het Care Innovation Center (CIC), regionale zorginnovatoren en de internationale programma's zoals SEAS2Grow. Zoals in de paragraaf 'Wetenschappelijk Onderzoek' valt te lezen, is er eveneens op dit gebied aansluiting bij diverse netwerken.

2. Anders Werken

In 2020 heeft het programma Anders Werken in de Zorg zich verder ontwikkeld. Het is een volwaardig programma waarbinnen zorgtechnologie wordt opgeschaald. Tevens wordt tussen de deelnemers structureel kennis en ervaringen uitgewisseld. Deze ontwikkeling heeft onder andere geresulteerd in de volgende opbrengsten:

- Diverse opschalingen met het deeltraject *Expertise zonder Afstand*. Er zijn veel nieuwe toepassingen tijdens COVID-19-tijd op poten gezet;
- De opschaling van inzet *Slim Incontinentiemateriaal* heeft bij een aantal organisaties doorgang gevonden;
- Vilans heeft onderzoeksrapportages gepubliceerd waarin business cases en kwalitatieve en kwantitatieve opbrengsten door de inzet van Slim Incontinentiemateriaal en Smart Glasses worden beschreven.
- De *WOLK Heupairbag* wordt inmiddels ingezet binnen meerdere deelnemende organisaties;
- In het kader van samenwerken, leren en ontwikkelen zijn er meerdere werkplaatsen georganiseerd (één keer fysiek, drie keer op afstand);
- De samenwerking met andere regio's zoals Friesland, Zeeland, Midden-Brabant, Noord- en Zuid- Limburg is opgestart en geïntensiveerd.

De COVID-19-uitbraak heeft echter wel invloed gehad op de opstart en continuering van meerdere projecten. Vanwege deze vertraging is door het Zorgkantoor besloten dat de financiële middelen die zijn begroot voor 2020 ook in 2021 kunnen worden ingezet.

3. SEAS2Grow

Dit project meet netwerk- en testactiviteiten in Nederland, België, Frankrijk en Engeland en zou aanvankelijk afgerond worden in de zomer 2020. Als gevolg van de COVID-19 maatregelen is het project verlengd tot februari 2021. Hierdoor is er meer tijd om een aantal bedrijven (nog) te begeleiden bij het doen van de laatste testen, het ophalen van feedback en het schrijven van rapportages.

4. AAL FreeWalker

In 2020 is gewerkt aan de laatste tests van het gps-systeem voor mensen met dementie. Als gevolg van COVID-19 beperkingen was het gedurende een groot deel van het jaar niet mogelijk de uiteindelijke doelgroep (cliënten en zorgmedewerkers intramuraal) te bereiken voor tests. Pas einde van het jaar is het verzamelen van deelnemers voor de fieldtrials weer opgestart. De uitvoering van deze praktijktests voor een aantal weken is voortgezet, en zal in 2021 worden afgerond.

5. AAL Tactile

In een 2-tal workshops zijn bezoekers van de afdelingen dagverzorging betrokken geweest bij het testen van een moderne spelletjesbril waarbij je op afstand een spel kunt spelen waardoor ook alleenwonende ouderen zich (sociaal) betrokken en actief kunnen blijven voelen. Ook hier heeft COVID-19 gezorgd voor aanpassing en uitstel, maar is het project wel goed doorgegaan.

6. Momo BedSense

Onder 2.3 Veiligheid, heeft u kunnen lezen dat voor het tegen gaan van decubitus wisselligging wordt toegepast. Dit doen wij door middel van de Momo BedSense; een sensor onder het matras. Begin 2020 zijn drie locaties gestart met het uitproberen van de Momo BedSense. Een innovatie die het toepassen van wisselligging inzichtelijk maakt en de medewerker ondersteunt in het tijdig toepassen van de wisselligging. Door een intensieve samenwerking tussen de zorgmedewerkers en de leverancier zijn in 2020 diverse functionaliteiten aan de BedSense toegevoegd en zijn verbeteringen doorgevoerd. De BedSense wordt nu ingezet om overzicht te creëren tijdens de nachtdienst, inzicht te creëren in het slaap- en wisselhoudingspatroon en voor gerichte advisering over de inzet van interventies op deze gebieden. Eind 2020 is besloten om deze innovatie verder te gaan opschalen binnen de organisatie.

7. Serious game

In februari 2020 heeft tanteLouise een serious game ter preventie van ouderenmishandeling gelanceerd. De speler leert ouderenmishandeling te signaleren en vervolgens welke stappen hij of zij kan nemen. Daarnaast is er een bibliotheek beschikbaar waar de speler informatie kan vinden over ouderenmishandeling. Binnen tanteLouise wordt de serious game ingezet als studiemateriaal. TanteLouise vindt dat de game niet alleen intern gespeeld moet worden en is daarom vrij toegankelijk voor andere organisaties. De lancering vond dan ook plaats door een symposium dat voor alle zorgaanbieders gratis toegankelijk was waarbij zij direct kennis konden maken met de game. De game is onder de naam 'Wie Helpt' gratis te downloaden in de appstore.

8. Do ACTIVE

In 2020 is het traject Do ACTIVE vervroegd afgerond. Door de COVID-19 uitbraak is de dataverzamelingsperiode noodgedwongen ingekort. Desalniettemin heeft het onderzoeksteam een compleet onderzoeksrapport opgeleverd. De nadruk van dit rapport ligt op de procesevaluatie van het onderzoekstraject en wijkt daarmee af van de initiële onderzoeksopzet. De onderzoeksresultaten in de opgedane inzichten vormen een fundering voor toekomstige ontwikkeling op het gebied van leefstijlinterventie bij mensen met beginnende dementie.

5. Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering

5.1 Leiderschap, governance en management

1. Raad van Bestuur

In 2020 heeft de Raad van Toezicht voorbereidingen getroffen voor een uitbreiding van eenhoofdige naar driehoofdige Raad van Bestuur. Volgens de Raad van Toezicht van tanteLouise past de uitbreiding tot een driehoofdig bestuur bij de schaalgrootte, ambitie en dynamiek van tanteLouise. Tot op heden gaf de voorzitter van de Raad van Bestuur naar alle tevredenheid invulling aan haar bestuursopdracht. Echter, de verdergaande verzwarende en complexiteit van de ouderenzorg, de toonaangevende rol van tanteLouise bij de ontwikkeling en toepassing van innovatieve zorgtechnologie, meerdere grootschalige vastgoedprojecten en de uitrol van nieuwe concepten vragen veel van het bestuur en de organisatie. Dat maakt versterking van het bestuur gewenst.

De voorbereidingen hebben geleid tot het per 1 maart 2021 benoemen van twee nieuwe bestuurders. Beide komen uit eigen gelederen. Tot 1 maart waren beiden directeur Zorg en Behandeling en directeur Bedrijfsvoering bij tanteLouise. Als geen ander kennen zij de dienstverlening van tanteLouise maar ook het krachtenveld rondom de organisatie en de vele uitdagingen waarvoor tanteLouise de komende jaren staat. Hun jarenlange ervaring en specifieke kennis maakt een ideale verdeling van taken mogelijk binnen alle aandachtsgebieden. Met de benoeming van de nieuwe leden is de continuïteit van het bestuur gewaarborgd en is tanteLouise ook bestuurlijk klaar voor de toekomst.

2. Leiderschapsprogramma

TanteLouise is er op gericht de leidinggevendenden te ondersteunen in het uitvoeren van hun rol door het ontwikkelen van individuele en collectieve vaardigheden die bij leiderschap komen kijken. Leidraad is de set leidinggevende principes die fungeren als drager en binnen het programma worden doorgegeven van het strategisch leidinggevend niveau, via het tactisch, naar het operationeel niveau. Hiervoor zijn wij in 2018 gestart met een leiderschapsprogramma. In dit leiderschapsprogramma worden, passend bij de vraag en behoeften van leidinggevende, trainingen aangeboden door middel van modules. Ook in 2020 is het Leiderschapsprogramma voor alle leidinggevendenden voortgezet en heeft de ontwikkeling van nieuwe modules niet stilgestaan. Ook in 2021 zal hier een vervolg aan gegeven worden.

3. Cliëntinspraak

In 2019 is tanteLouise gestart met het project 'Nieuwe vormen van medezeggenschap'. In lijn met de herziening van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is in 2020 het reglement medezeggenschap herzien en is de cliëntinspraak op verschillende niveaus vorm gegeven. Vanaf 2021 werken wij met dit nieuwe reglement.

5.2 Gebruik van informatie en hulpbronnen

1. *Optimalisatie managementsysteem*

In het vierde kwartaal 2020 is een start gemaakt met het project rondom de optimalisatie van het managementsysteem nadat is geconstateerd dat dit systeem momenteel niet meer passend is bij tanteLouise en onvoldoende ondersteunend. Er is gestart met de inventarisatie van de stand van zaken met betrekking tot de kritische processen. Daarnaast is een visualisatie gemaakt van het gewenste managementsysteem. Begin 2021 is een plan van aanpak opgesteld en wordt uitvoering gegeven aan dit plan van aanpak.

2. *RI&E*

Om een goed arbobeleid te kunnen vormgeven is het van belang om een goed overzicht van de veiligheids-, gezondheids- en welzijnsrisico's die kunnen voorkomen in beeld te hebben. In 2020 heeft de voorbereiding plaatsgevonden voor het houden van een dergelijke Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E). Een actuele RI&E bevat een beleidsverkenning, waar nodig verdiepende inventarisaties, locatiegebonden onderzoeken en rapportages waarin risicoklassen geduid worden en acties vermeld worden als ook deadlines en verantwoordelijken (plan van aanpak). Dit wordt door een gecertificeerde kerndeskundige getoetst. Vanwege ontbrekende (volledig brede) deskundigheid op dit gebied heeft tanteLouise in 2020 besloten om de RI&E uit te laten voeren door een externe partij. De planning was om gedurende het eerste half jaar van 2020 het programma van eisen op te stellen en in het tweede halfjaar van 2020 invulling te geven aan de uitvoering van de RI&E. Vanwege COVID-19 is de planning verschoven naar 2021.

3. *Werkplek 2.0*

Er wordt steeds meer gevraagd van de ICT omgeving van een zorgorganisatie. In 2019 is dan ook een onderzoek gestart naar wat een medewerker nodig heeft om de werkzaamheden en taken goed uit te kunnen voeren. In 2020 zijn de resultaten van het onderzoek omgezet naar een beschrijving van de werkplek 2.0 zodat alle medewerkers zo optimaal mogelijk worden ondersteund en zijn er keuzes gemaakt voor de hardware die daar bij hoort. Daarnaast is er een plan opgesteld voor de gefaseerde implementatie. Dit zal vanaf 2021 per locatie plaatsvinden. De overgang wordt per locatie begeleid door een team dat medewerkers met raad en daad bij staat in deze overgang.

4. *Telefonie en infrastructuur*

Vooruitlopend op werkplek 2.0 is in 2020 het telefonieplatform geüpdatet. Daarnaast is ook de netwerkinfrastructuur verder vernieuwd zodat het netwerk klaar is voor werkplek 2.0.

5. *Dashboard*

Het dashboard voor de teamleiders is in 2020 verder doorontwikkeld en begin 2021 uitgerold. De teamleiders worden dan ook in 2021 geschoold in het gebruik van het dashboard.

6. Belanghebbenden

6.1 Reactie Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad

Centrale Cliëntenraad

Komt zo snel mogelijk. De reactie wordt dan alsnog toegevoegd aan het verslag.

Ondernemingsraad

Geachte voorzitter en leden van de Raad van Bestuur,

In de overlegvergadering van 26 mei 2021 heeft de ondernemingsraad een uitgebreide presentatie gehad over de opbouw van het kwaliteitsverslag 2020. De ondernemingsraad heeft hierbij zijn vragen gesteld.

Het kwaliteitsverslag 2020 ziet er ook dit jaar weer goed uit. We hebben een bijzondere tijd doorgemaakt. Corona bracht veel snelle veranderingen in de manier van werken, maar ook werd de aandacht voor werkdruk en verzuim nog belangrijker. Tante heeft goed ingezet op de gesteldheid van onze medewerkers en daar is de ondernemingsraad erg blij mee. De ondernemingsraad werd hierbij betrokken, om advies gevraagd en met regelmaat geïnformeerd. De samenwerking was het afgelopen jaar goed en de ondernemingsraad kijkt hier tevreden op terug.

Vertrouwende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

met vriendelijke groeten,
namens de Ondernemingsraad,

J.E.M. Krijnen, voorzitter

6.2 Reacties Lerend Netwerk

Sevagram

De reactie van Sevagram is verlaet. Zodra deze binnen is zal die worden toegevoegd aan het kwaliteitsverslag.

PZC Dordrecht

PZC geeft aan een hoog ambitieniveau te zien en is benieuwd naar onze motivatie voor de keuze voor CIIO als ISO-keurmerk. Naast een paar tekstuele opmerkingen zijn er verder geen inhoudelijke vragen of opmerkingen.

SVRZ

Beste collega's,

Wij vonden het inspirerend om jullie kwaliteitsverslag te lezen, geschreven vanuit de regio die het zwaarst getroffen was door Covid-19. Jullie (landelijk) leiderschap daarin en de open manier van communicatie is zeer gewaardeerd en is ons in Zeeland tot nut geweest. Veel complimenten hiervoor.

Jullie focus op innovatie inspireert ons. De manier waarop innovatie wordt gekoppeld aan research & development en ook wetenschappelijk wordt ingebed, is daarbij een aandachtspunt waar wij graag meer van leren. Goed ook om te lezen dat medewerkers en cliënten geïnteresseerd zijn in innovatie.

De voorpagina met een collage van hartverwarmende ondersteuningsacties uit de samenleving geeft goed weer dat 2020 bij veel mensen iets positiefs in gang heeft gezet. Mooi om op één pagina een verzameling van deze acties te zien, die zo kenmerkend waren voor 2020.

Sympathiek om de omgeving te bedanken voor alle steun die jullie hebben ontvangen. En mooi om stil te staan bij de overledenen en aandacht te hebben voor de rouwverwerking. Ook goed om de samenwerking te benoemen die onder druk is ontstaan. SVRZ heeft in de regionale Covid-19 aanpak in Zeeland naast de onderlinge samenwerking tussen VVT (hier ZeeSav geheten) ook veel gehad aan de samenwerking met care, cure en overheid in het BeleidsTeamZorg (BTZ). We hebben dat bewust ingezet in plaats van een RONAZ versus ROAZ. Graag praten we nog eens door over de ervaringen daarmee.

- De inleiding geeft heel helder weer hoe het kwaliteitsverslag zich verhoudt tot het Kwaliteitskader, hoe het kwaliteitsverslag is ontstaan en welke zorg tanteLouise biedt.
- Jullie hebben mooie cliëntwaarderingsscores gehaald in 2020! En dat ondanks corona. Complimenten hiervoor.
- Goed om te lezen dat 2020 een samenwerking heeft opgeleverd tussen zorgmedewerkers en facilitaire medewerkers.
- Duurzaamheid is voor jullie een belangrijk thema. Dat geldt ook voor SVRZ en het lijkt ons zinvol om hierover uit te wisselen met elkaar.
- De afname van medicatiefouten na invoering van ETR is aanzienlijk. Dat is een mooie prestatie.
- Inspirerend om te lezen over jullie Webinar over Wzd.
- Interessant om te lezen over jullie Palliatief Consultatie Team. SVRZ heeft ook sinds enkele jaren zo'n team en het lijkt ons boeiend om hierover uit te wisselen met elkaar.
- Het getuigt van verantwoord omgaan met middelen om de zorgbonus aan de overige medewerkers uit de eigen middelen van tanteLouise te betalen.
- Wij zijn benieuwd naar de uitkomst van de Wzd audit.

Wij wensen jullie veel succes toe met de uitvoering van jullie kwaliteitsplan 2021 en zien uit naar een nadere samenwerking op diverse thema's.

Collegiale groeten van de directeur zorg en welzijn, de bestuurssecretaris en het beleidsteam van SVRZ