



**tante  
Louise**

de beste zorg  
waar thuis ook is

# Kwaliteitsplan 2019



## Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
1.1 Onze werkwijze, waarden en principes.....	3
1.2 De basis in ons handelen .....	3
1.3 Plaats van het kwaliteitsplan in onze beleidscyclus .....	4
1.4 Relatie met meerjarenbegroting kwaliteitskader.....	4
1.5 Leeswijzer.....	4
2. De gelukkige cliënt .....	6
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	6
2.2 Wonen en Welzijn .....	6
2.3 Veiligheid.....	8
2.4 De cliënttevredenheidsscore bedraagt organisatiebreed 8 of hoger .....	9
3. De gelukkige medewerker .....	9
3.1 Voldoende deskundige medewerkers .....	9
3.2 Personele samenstelling.....	14
3.3 Leren en werken aan kwaliteit .....	15
4. Leidend in innovatie .....	17
5. Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering .....	19
5.1 Leiderschap, governance en management.....	19
5.2 Slimme bedrijfsvoering: gebruik van informatie en gebruik van hulpbronnen.....	21
6. Aanpak per locatie.....	22
6.1 Gemeente Bergen op Zoom.....	23
6.2 Gemeente Steenbergen .....	27
6.3 Gemeente Woensdrecht.....	29
7. Belanghebbenden .....	31
7.1 Reactie Cliëntenraad en Ondernemingsraad.....	31
7.2 Reactie Lerend Netwerk .....	32
7.3 Reactie Raad van Toezicht.....	33

# 1. Inleiding

In het Kwaliteitsplan 2018 heeft tanteLouise vastgelegd wat cliënten van haar mogen verwachten in het dagelijkse leven aan zorg, welzijn en overige dienstverlening. Deze basiskwaliteit is fundamenteel, hanteren wij de komende jaren en sluit aan bij het Ondernemingsplan 2018-2022.

De ambities van tanteLouise zijn onverminderd groot. Dit Kwaliteitsplan 2019 staat dan ook in het teken van het nog beter, slimmer uitvoeren van de beschreven basiskwaliteit uit het Kwaliteitsplan 2018 en zal de komende jaren (tot en met 2022) telkens worden verfijnd, passend bij de actuele ontwikkelingen en in lijn met het Ondernemingsplan 2018-2022.

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gaat over de kwaliteit van zorg die op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) wordt gegeven. TanteLouise levert zorg vanuit de Wlz, de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Omdat tanteLouise overal dezelfde kwaliteit van zorg wil leveren, is er één document waarin de plannen voor het komende jaar worden verwoord: het Kwaliteitsplan 2019. Deze plannen zijn tot op detailniveau verder uitgewerkt in beleidsplannen en meerjarenplannen. Als er onderwerpen in het Kwaliteitsplan 2019 zijn waarbij dit aan de orde is, dan wordt er verwezen naar deze documenten.

## 1.1 Onze werkwijze, waarden en principes

In het Kwaliteitsplan 2018 heeft tanteLouise vijf kernwaarden beschreven voor de periode 2018-2022: *warm, mensgericht, innovatief, professioneel en eigenzinnig*.

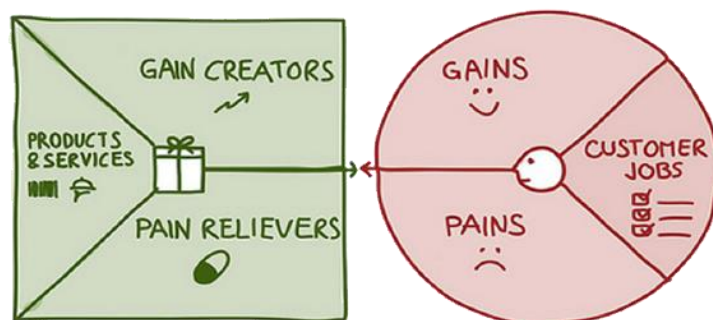
Vanuit deze kernwaarden wil tanteLouise samen met andere zorgaanbieders en externe stakeholders, de ouderenzorg naar een hoger niveau brengen. Dit doen wij door medewerkers op te leiden, innovaties te initiëren, kennis te delen met anderen, kennis te halen bij anderen en wetenschappelijk onderzoek te doen. Welke stappen wij in 2019 hierin willen zetten, is verwoord in de diverse hoofdstukken van dit Kwaliteitsplan.

Bij alles wat tanteLouise doet, staat het verhogen van de kwaliteit van de verpleegzorg op de eerste plaats. De wettelijke kaders worden gevolgd. Daar waar onze innovatieve ideeën niet passen binnen deze kaders, gaat tanteLouise in overleg met betrokken partijen om samen de gewenste of noodzakelijke aanpassing van de wettelijke kaders te formuleren.

TanteLouise is transparant in wat ze doet en verantwoordt haar handelen actief. Uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken onder cliënten, medewerkers en vrijwilligers worden gedeeld en besproken. Resultaten van audits en inspecties zijn inzichtelijk voor belanghebbenden. Het beleid en de resultaten daarvan worden in openheid besproken met de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

## 1.2 De basis in 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 wordt gewerkt vanuit onderstaand model van A. Osterwalder: Value Proposition Canvas.



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; oftewel 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.

### 1.3 Plaats van het kwaliteitsplan in onze beleidscyclus

De strategische koers van tanteLouise staat beschreven in het Ondernemingsplan 2018-2022 met de titel 'Anders kijken naar hetzelfde'. Jaarlijks wordt in jaarplannen per locatie bepaald welke acties nodig zijn om de volgende stap te zetten in het realiseren van de doelstellingen. Deze lokale jaarplannen vormen jaarlijks, samen met organisatiebrede acties, het Kwaliteitsplan van tanteLouise.

### 1.4 Relatie met meerjarenbegroting kwaliteitskader

Vanuit het ministerie van VWS zijn financiële middelen beschikbaar gesteld om zorgaanbieders in staat te stellen om extra medewerkers aan te trekken en innovaties vorm te geven. Zorgaanbieders maken op basis van hun kwaliteitsplan en een meerjarenperspectief tot en met 2021, duidelijk welke kosten hiermee gemoeid zijn. Deze meerjarenbegroting wordt samen met het kwaliteitsplan besproken met het Zorgkantoor.

### 1.5 Leeswijzer

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden acht thema's benoemd waaraan in het kwaliteitsplan aandacht moet worden besteed. In onderstaand schema wordt beschreven hoe wij deze onderwerpen in het Kwaliteitsplan 2019 hebben verwerkt.

Onderwerp kwaliteitskader	Hoofdstuk kwaliteitsplan
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

Omdat bij tanteLouise de cliënt centraal staat, treft u als eerste onze plannen in relatie tot de gelukkige cliënt aan. Daarna is er aandacht voor de gelukkige medewerker. TanteLouise kan de gelukkige cliënt en de gelukkige medewerker alleen realiseren met een passende besturingsfilosofie en een slimme bedrijfsvoering (inclusief innovaties).

De ambities en doelen zoals die in dit kwaliteitsplan worden beschreven, vinden hun uitwerking binnen de verschillende locaties van tanteLouise. De belangrijkste acties van de verschillende locaties treft u aan in het hoofdstuk 'Aanpak per locatie'.

In het laatste hoofdstuk treft u de reacties op het kwaliteitsplan van de diverse belanghebbenden aan.

## 2. De gelukkige cliënt

Onderstaand wordt per thema uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg aangegeven welke plannen tanteLouise in 2019 gaat uitvoeren. Deze plannen zijn verder 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.*

Alle betrokken zorg-, behandel- en facilitaire medewerkers kennen het levensverhaal en de drie belangrijkste kenmerken van elke individuele cliënt en handelen daar ook naar. Dat maakt het mogelijk om optimaal persoonsgerichte zorg te geven op een manier die cliënten gelukkig maakt. Privacy vraagt hierbij, zeker met het oog op de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), verscherpte aandacht. Want wat kan en wat mag met wie worden gedeeld en hoe doe je dat? Om die reden wordt centraal een richtlijn opgesteld. Daarnaast wordt een kwalitatief meetinstrument ingezet om te achterhalen of deze doelstelling wordt gehaald. De keuze voor het meetinstrument om de cliënttevredenheid te meten wordt centraal opgepakt.

Ook in 2019 investeert tanteLouise in de verdergaande samenwerking tussen de medewerkers vanuit zorg, behandeling en facilitair met als doel het leven en welzijn in de locaties te optimaliseren.

In 2018 is de visie 'Leven in verantwoorde vrijheid' centraal opgesteld. In 2019 gaan we deze visie inbedden in de verschillende locaties. Daarbij is uiteraard aandacht voor de verschillen per locatie, zowel in relatie tot het gebouw als het toekomstperspectief van de afzonderlijke locaties binnen het strategisch huisvestingsplan voor de komende periode.

De afdeling ICT adviseert het locatiemanagement in het kader van 'Leven in verantwoorde vrijheid' over de beschikbare technische mogelijkheden. Het al dan niet toepassen van domotica/persoonsgebonden toepassingen wordt op centraal niveau afgewogen op basis van de uitgangspunten in de visie en de onderbouwing van het locatiemanagement.

Alle locaties van tanteLouise hebben een eigen 'wensboom'. Cliënten kunnen aangeven welke speciale wensen zij hebben. Iedere locatie probeert zoveel mogelijk van deze wensen te realiseren. Hiermee kunnen cliënten nieuwe herinneringen maken, die kunnen bijdragen aan hun persoonlijke levensgeluk.

Allerlei grote en kleine initiatieven in locaties hebben invloed op het beleven van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Bovenstaande is slechts een aantal voorbeelden van alles wat binnen tanteLouise wordt gedaan om het woongenot en levensgeluk van cliënten te vergroten. Zo zijn er ook verschillende innovaties in ontwikkeling die bij moeten gaan dragen aan het geluk van de cliënt. Denk hierbij aan het innovatieve gebruik van de Augmented Reality-bril. Daarover meer onder het kopje 'anders werken' in het hoofdstuk 'De gelukkige medewerker'.

### 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, worden op iedere locatie de leef-woonondersteuners en medewerkers dagbesteding aangesteld. Zij krijgen een expliciete rol in de zinvolle dagbesteding en verhoging van wooncomfort van de cliënten. In 2018 zijn de nieuwe functies voor leef-woonondersteuners en medewerker dagbesteding reeds ingevuld. In 2019 wordt centraal aantoonbaar gemaakt wat de (meer)waarde is van de inzet van deze leef-woonondersteuner en de medewerker dagbesteding als het gaat om het levensgeluk en wooncomfort van de cliënt.

Vanuit het traject Waardigheid & Trots heeft tanteLouise in 2018 een meerjarenplan voor de periode 2018-2020 afgesproken. In 2019 wordt verder uitvoering gegeven aan de plannen zoals die eerder zijn geformuleerd. Doelstelling is om de 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. In 2018 is de visie op het werken met vrijwilligers vastgesteld. In 2019 wordt hier uitvoering aan gegeven. De vrijwilliger is onderdeel van het team in de locatie, met daarbij aandacht voor de activiteiten die zij uit kunnen en ook uit mogen voeren.

In 2018 is de facilitaire visie vastgesteld. Kernwoord hierin is gastvrijheid. Per locatie wordt verdere invulling gegeven aan dit begrip, daarbij nadrukkelijk rekening houdend met de specifieke wensen van de cliënten. Denk daarbij aan een vervolg op het project 'Impuls leefomgeving' en een volgende stap in het project 'Geluk kun je proeven'. Ook hierin is de samenwerking tussen de verschillende disciplines van groot belang om het juiste gevoel van gastvrijheid bij de cliënten te realiseren.

In het strategische huisvestingsplan zijn voor verschillende locaties vernieuw- of verbouwplannen opgenomen. Bij de plannen die in 2019 worden uitgevoerd of ontwikkeld, heeft gastvrijheid een hoge prioriteit.

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

Bovenstaande voorbeelden doen geen recht aan alles wat tanteLouise in totaliteit doet om zowel het werkklimaat als de zorg en de woon- en leefomstandigheden van cliënten te verbeteren. Binnen de organisatie wordt hard gewerkt aan diverse veelbelovende innovaties waarvan wij verwachten dat die bij gaan dragen aan het geluk van de cliënt. Denk hierbij aan een innovatie als de SmartFloor. In de locatie Hof van Nassau wordt deze innovatie voor het eerst ingezet. In een drietal ruimtes zijn antennes onder de vloer aangebracht. Als de cliënt, voorzien van een sensor of actieve zender, over deze vloer loopt, kan uit de verkregen data het looppatroon of het valrisico worden geanalyseerd. Op basis daarvan kunnen nog gerichtere interventies worden ingezet, bijvoorbeeld om de loopfunctie te verbeteren of te behouden. Als deze pilot succesvol is, zal de SmartFloor in meerdere locaties in gebruik worden genomen.

TanteLouise heeft een strategisch huisvestingsplan opgesteld waarin voor de komende jaren de wensen en verwachtingen rondom de huisvesting van een groeiend aantal cliënten zijn beschreven. Centraal wordt een planning gemaakt voor de uitvoering van deze huisvestingsplannen. Doel is prettige maar vooral ook toekomstbestendige woonomgevingen voor de cliënten te realiseren.

Totdat de (ver)nieuwbouw gerealiseerd is, wonen de cliënten in de huidige locatie. De nieuwbouwplannen betekenen niet dat in de tussentijd niets wordt gedaan aan de kwaliteit van de huidige locatie. Ook in 2019 is er voor iedere locatie budget om een impuls te geven aan de woon- en leefomstandigheden. Uitgangspunt daarbij is een fijne woonomgeving tot en met de laatste dag dat de locatie in gebruik is.

## 2.3 Veiligheid

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

De processen en kwaliteit van zorg (zoals medicatieveiligheid, decubituspreventie en het optimaliseren van 'Leven in verantwoorde vrijheid') dragen in een belangrijke mate bij aan de veiligheid van cliënten én medewerkers. Ook de vastgestelde indicatoren voor de basisveiligheid zijn van belang. Naast de vier indicatoren die landelijk zijn vastgesteld (medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en advance care planning) heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) twee indicatoren toegevoegd: sturen op kwaliteit en veiligheid en continuïteit van zorg. TanteLouise zet zich in om onder andere bovenstaande processen optimaal te laten functioneren.

Voor alle locaties zijn hiervoor de volgende speerpunten voor 2019 benoemd:

### 1. Medicatieveiligheid

De farmaceutisch coördinator, de verschillende apothekers, de locatiemanagers en de medicatie aandachtsvelders hebben in 2018 samengewerkt om te komen tot een nog veiliger medicatieproces. Dit proces vraagt continu aandacht. Op basis van de audits en ervaringen zijn voor 2019 de volgende speerpunten benoemd:

- In iedere locatie wordt gewerkt met elektronische toedienregistratie.
- In iedere locatie is een jaarlijks gesprek waarin de stand van zaken rondom de uitvoering van het medicatieproces aan bod komt en de scholingsbehoefte in kaart wordt gebracht.
- Introductie van een nieuw meldingssysteem waarin de verbeterplannen beter verwerkt en gevolgd kunnen worden.

Deze onderwerpen worden centraal opgepakt. Onder het thema 'Anders werken' in het hoofdstuk 'De gelukkige medewerker' wordt ook aandacht besteed aan (baanbrekende) innovaties rondom medicatietoediening.

### 2. Decubitus en mondzorg

Het in 2018 ingezette decubitusprotocol is een stap in de goede richting in het voorkomen of genezen van decubitus. Nog niet alle medewerkers zijn voldoende op de hoogte van dit protocol. In 2019 worden acties ingezet om er voor te zorgen dat het decubitusprotocol bij de juiste medewerkers bekend is en daar naar handelen.

Het ontsluiten van gegevens van cliënten met een vorm van decubitus uit het Elektronisch Cliëntdossier (ECD) is momenteel niet mogelijk. Deze informatie moet landelijk aangeleverd worden bij de indicatoren voor basisveiligheid. Om die reden wordt centraal onderzocht hoe deze gegevens wel goed te ontsluiten zijn.

### 3. Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

De beschreven thema's in het kwaliteitsplan 2018 worden voor 2019 gehandhaafd. Het in 2018 vastgestelde beleid 'Leven in verantwoorde Vrijheid' geeft medewerkers handvaten om cliënten zoveel mogelijk bewegingsruimte te geven en ook te laten nemen. Door het gericht inzetten van moderne zorgtechnologie krijgen cliënten de ruimte om veilig te wonen en leven. In 2019 worden op basis van dit beleid per locatie de mogelijkheden van 'Leven in verantwoorde vrijheid' bepaald en ook ingevoerd.

### 4. Preventie acute ziekenhuisopname / Advance Care Planning

De beschreven thema's in het Kwaliteitsplan 2018 worden voor 2019 gehandhaafd. Minimaal twee keer per jaar (tijdens de zorgleefplangesprekken) wordt aandacht besteed aan de behandelwensen van de cliënt.



## 2.4 De cliënttevredenheidsscore bedraagt organisatiebreed 8 of hoger

Om te weten of tanteLouise als organisatie erin slaagt om de doelstelling van de gelukkige cliënt te realiseren, wordt de cliënttevredenheid gemeten. Enerzijds via de reacties op ZorgkaartNederland, anderzijds door een (continue) cliënttevredenheidsmeting.

Begin 2019 wordt besloten hoe tanteLouise de cliënttevredenheid wil gaan meten. Als besloten wordt om met een nieuw instrument te gaan werken, vindt de cliënttevredenheidsmeting plaats in 2019.

Niet alleen de zorg, maar ook facilitair, het Topklinisch Verpleegkundig Team en de ondersteunende diensten gaan aan de slag met de uitkomsten van de cliënttevredenheidsmetingen.

Wetenschappelijk is aangetoond dat personen die een 8 of hoger geven, daadwerkelijk tevreden zijn. Om die reden streeft tanteLouise naar een resultaat van 8 of hoger.

## 3. De gelukkige medewerker

Bij tanteLouise maken de medewerkers dagelijks het verschil. Onderstaand wordt per thema uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg aangegeven wat tanteLouise in 2019 voorplannen uit gaat voeren. Deze plannen zijn verder uitgewerkt in de locatie jaarplannen.

### 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. Om deze ambitie gestand te doen, investeert tanteLouise nadrukkelijk in het werkgeluk van haar personeel en het voeren van een aantrekkelijk personeelsbeleid. TanteLouise streeft als werkgever naar een werkplek en een werkklimaat waarin de gelukkige medewerker optimaal kan bijdragen aan het geluk van de cliënt, in de vorm van levensfasebewust personeelsbeleid. De visie hierbij is dat medewerkers van tanteLouise op zodanige wijze gefaciliteerd zijn, dat zij zich sterk verbonden (blijven) voelen met het leveren van goede zorg en geboeid worden/ blijven om de werkzaamheden professioneel en met passie te verrichten. TanteLouise heeft de verwachting dat met deze uitstraling en de reputatie van goed werkgeverschap ook voldoende personeel van buitenaf wordt aangetrokken.

### Strategische personeelsplanning

Vanaf 2019 zal het instrument 'strategische personeelsplanning' van tanteLouise richting geven aan welke formatie en welke functiemix - nu en in de toekomst - nodig zal zijn om de gekozen strategie van de organisatie te realiseren. Uitgangspunt daarbij is dat de zorgafspraken met voldoende kwalitatief personeel kunnen worden uitgevoerd. TanteLouise wenst hiermee een gebalanceerde personeelsmix te bereiken. Een mix waarin rekening wordt gehouden met de levensfasen van medewerkers in relatie tot wat de zorg van hen vraagt.

### Versterken arbeidsmarktpositie

Om tanteLouise als aantrekkelijke werkgever neer te zetten en het imago van het werken in de ouderenzorg een positieve impuls te geven, is het van groot belang de kanalen richting de arbeidsmarkt, en zeker die naar tanteLouise, te optimaliseren. Potentiele kandidaten voor een baan en/of opleidingsplaats bij tanteLouise kunnen dit op een snelle en eenvoudige manier kenbaar maken. TanteLouise komt daarna meteen in actie, reageert snel en arrangeert meteen een gesprek dat past bij de functie, de kandidaat en diens toekomst. Maatwerk dus.

### Behoud, aantrekkelijk werkgeverschap

Naast het aantrekken van nieuwe professionals, richten leidinggevenden zich specifiek op het behoud van personeel. Het in 2018 gestarte leiderschapsprogramma ondersteunt hen hierbij, net zoals het levensfasebewust personeelsbeleid.

Voor een aantrekkelijk werkgeverschap worden in 2019 de volgende acties uitgevoerd:

- TanteLouise onderzoekt de mogelijkheden om voor eigen medewerkers professionele kinderopvang te organiseren;
- in 2019 komt voor alle medewerkers een medewerkerspakket (een cafetariamodel) beschikbaar. Dit pakket ondersteunt medewerkers om zo lang mogelijk gelukkig en gezond bij tanteLouise te werken;
- onderzoek hoe zelfroosting een ondersteunend instrument van een team kan zijn om zo de stap naar 'samen roosteren' te kunnen maken in teams waar dat nog onvoldoende lukt;
- tanteLouise maakt zich sterk om onnodige administratieve lasten terug te dringen. Ze doet dat onder andere door regionaal hiervoor aandacht te vragen en te participeren in regionale trajecten (zie ook Anders werken).

## Vitaliteit

Inzetbaarheid van medewerkers is van groot belang. TanteLouise investeert ook in 2019 in het inzetbaar zijn en vooral ook inzetbaar houden van haar medewerkers. Uitgangspunt hierbij is dat medewerkers van tanteLouise op de juiste manieren gefaciliteerd worden bij het leveren van warme zorg, in een prettig werkklimaat dat hen structureel boeit om de werkzaamheden professioneel en met passie te verrichten.

Op basis van een vitaliteitsonderzoek in 2018, het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) van 2016 en de rapportage van de arbodienstverlener van tanteLouise is een vitaliteitsplan opgesteld.

Het vitaliteitsplan heeft betrekking op:



## Doel vitaliteitsplan

Het vitaliteitsplan helpt de medewerkers van tanteLouise:

- veerkrachtig in het leven te staan;
- zowel fysiek als mentaal gezond te zijn;
- plezier en energie uit hun werk te halen.

Hierdoor zijn zij in staat om de beste zorg te leveren.



Dit zijn kwaliteiten waar tanteLouise trots op mag zijn.

Echter, het zijn ook kwaliteiten die ervoor kunnen zorgen dat de medewerkers niet goed genoeg voor zichzelf zorgen en daardoor over hun grenzen heen gaan. Als medewerkers hierdoor uitvallen hebben ze langer nodig om te herstellen, zowel op fysiek als mentaal vlak. Om medewerkers en leidinggevende preventief te ondersteunen is in 2018 het vitaliteitsplan afgerond.

### **Wat biedt het vitaliteitsplan in 2019?**

- Cursus stoppen met roken
- Core Stability training (basis en voor gevorderden)
- Mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid
- E-learning over fysieke belasting
- Inbedding van de rol van ergocoach binnen de zorg
- Weet wat tante eet
- Onderzoek naar het gebruik van oefenruimtes als fitnessruimte voor medewerkers
- Workshop over gezonde voeding in combinatie met onregelmatig werken

### **Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)**

November 2018 is weer een MTO uitgevoerd. Het doel van dit MTO was:

- onderzoeken wat de tevredenheid is van de medewerkers van tanteLouise;
- verdieping van het plan van aanpak Generatiemanagement;
- een benchmark via Actiz met andere zorgaanbieders in de VVT.

Daarnaast biedt het onderzoek medewerkers de ruimte om verdergaande feedback te geven. Dit is een instrument om sociale innovatie te stimuleren. Deze onderzoeksmethode bleek in 2016 effectief: veel medewerkers namen de tijd om hun feedback te geven en knelpunten en verbeter suggesties aan te dragen.

TanteLouise doet haar uiterste best om medewerkers gelukkig te laten zijn. Om die reden streeft tanteLouise naar een resultaat van 8 of hoger in het MTO.

Naar aanleiding van het MTO 2016 zijn verbeteracties uitgevoerd. De resultaten van deze acties zijn gemeten in het MTO van eind 2018 en worden verwoord in het Kwaliteitsverslag over 2018.

Uiteraard leidt het MTO van 2018 ook weer tot nieuwe verbeteracties. Deze verbeteracties worden in het eerste kwartaal van 2019 uitgewerkt en in 2019 en 2020 uitgevoerd. De resultaten daarvan worden dan weer gemeten in het MTO van 2020.

### **Deskundigheidsbevordering**

TanteLouise werkt continu aan de deskundigheidsbevordering van haar medewerkers. Momenteel wordt gewerkt aan een algemeen opleidingsplan 'Opleidingen & Ontwikkeling'. Dit plan wordt opgeleverd in januari 2019. Het opleidingsplan bestaat uit losse elementen waaruit de locatiemanager kan kiezen om aan te bieden aan de eigen medewerkers. Eerste insteek zal zijn om dit in te zetten op nieuw te openen locaties. Als eerste zal de locatie Bosgaard keuzes uit het aanbod maken. Gaandeweg 2019 zullen er ook elementen worden toegevoegd voor nieuw te openen specifieke doelgroepen en instroomtrajecten voor nieuwe medewerkers op een locatie (bijvoorbeeld Hof van Nassau).

Een belangrijk onderdeel in het beleid van Opleiding & Ontwikkeling is het onderwerp 'toekomst scholingen'. Dit onderdeel is in 2018 nader uitgewerkt en gepresenteerd aan Ondernemingsraad (OR). In het plan worden verschillende voorstellen gedaan om scholingen anders in te richten, zoals:

- Per scholingsvraag kritisch kijken naar een passende scholingsvorm. Daarnaast zullen scholingen zoveel mogelijk locatiespecifiek gemaakt worden en, indien mogelijk, op locatie worden aangeboden. Bij het opstellen van de opleidingskalender 2019 is hier rekening mee gehouden.

- Alle scholingen in het Leerplein worden beoordeeld op kwaliteit en kwantiteit. E-learning bevoegd & bekwaam staat als eerste op de planning en wordt in het tweede kwartaal van 2019 in de nieuwe vorm uitgerold.
- In het kader van binden & boeien worden medewerkers opgeleid om te assisteren in trainingen. Ze zullen de trainer ondersteunen in een training of het voortouw nemen in een training waar de trainer aanwezig zal zijn als ondersteuning.

Op basis van het beleid van de afdeling werkt Opleidingen & Ontwikkeling in 2019 aan het nog aantrekkelijker aanbieden van scholingen en makkelijker inpasbaar maken van scholingen binnen het werk. Naast de opties vanuit het beleid Opleidingen & Ontwikkeling wordt er ook een keer per jaar een pub-quiz georganiseerd waarin alle kennis vanuit het Leerplein op een ludieke wijze wordt getest onder teams van de diverse locaties.

TanteLouise ziet de vrijwilligers ook als potentiële nieuwe medewerkers die instromen in een opleiding bij tanteLouise. Geschikte kandidaten wordt een maatwerktraject aangeboden om hen voor te bereiden op de BBL-opleiding.

In het digitale magazine van tanteLouise heeft deskundigheidsbevordering een vaste pagina waarop relevante informatie wordt gedeeld uit de praktijk en waarmee medewerkers een 'kijkje in de keuken' wordt gegund.

Vanuit het traject Waardigheid & Trots heeft tanteLouise in 2018 een meerjarenplan voor 2018-2020 afgesproken. In 2019 wordt verder uitvoering gegeven aan de plannen. Doelstelling is om de activiteiten rondom de deskundigheidsbevordering vanaf 2020 geheel geborgd te hebben in de organisatie.

### Anders Werken

De komende jaren zijn in de zorg, landelijk zo'n 187.000 extra medewerkers nodig. Naast de aandacht die uitgaat naar extra instroom in het onderwijs, optimalisering van onderwijs en praktijk en het binden en boeien van onze medewerkers, is het noodzakelijk te investeren in het vergroten van de arbeidsproductiviteit. Het is daarom zaak nu te investeren in het *anders werken*: met inzet van technologische ondersteuning onze zorgprocessen anders en slimmer inrichten. Met als doel voor de cliënt waarde toe te voegen doordat medewerkers minder tijd kwijt zijn aan een aantal processen en daardoor meer ruimte hebben om met de cliënt zelf bezig te zijn. Daarnaast kunnen we met *anders werken* een bijdrage leveren aan het helpen voorkomen van fouten door medewerkers en incidenten bij cliënten. Zo bouwen we aan kwaliteit van zorg en een uitdagende, prettige werkomgeving voor onze medewerkers.

TanteLouise heeft onder de noemer *Anders Werken* samen met een aantal zorgorganisaties uit West-Brabant, CZ Zorgkantoor en met ondersteuning van Vilans en VWS, de handen ineengeslagen om een aantal vraagstukken organisatie overstijgend aan te pakken. Voor een van de vraagstukken is tanteLouise de kartrekker. Dit vraagstuk omvat de volgende drie projecten:

- **Reductie medicatiefouten**

Met de inzet van een Augmented Reality bril (AR-bril) ondersteunen wij medewerkers bij het toedienen van medicatie. Door visueel de diverse processtappen te presenteren is het mogelijk medicatiefouten te voorkomen. In 2019 wordt de software verder ontwikkeld, nader getest en geëvalueerd om alle kinderziekten vanuit de eerste versie te elimineren. Een deel van de ontwikkeling van deze veelbelovende toepassing is reeds in gang gezet binnen tanteLouise. Door in verschillende vervolgfases samen op te trekken met meerdere partijen in de regio (deel de kennis en het wordt meer) is het totale effect uiteindelijk groter.

➤ **Planbare continëntie zorg**

Met behulp van een slimme clip bij het gebruik van incontinentiemateriaal verschonen we cliënten alleen als het nodig is en niet 'omdat we er toch al zijn'. In 2019 ligt de focus op het leren werken met de slimme clip op een aantal locaties om in 2020 de werkwijze uit te rollen naar de gehele organisatie. Het is onze ambitie om 'te laat verschonen' te minimaliseren, onnodig verschonen uit te bannen en verspilling van incontinentiemateriaal te voorkomen. Daarmee vindt zowel een besparing in tijd als in materiaal plaats.

➤ **Expertise zonder afstand**

Een van de grootste uitdagingen in de zorg is het op het juiste moment bij elkaar brengen van de expertise van professionals. Het is onze ambitie om de kennis op het juiste moment, op de juiste plaats en in de juiste vorm bij elkaar te brengen. Met de inzet van een slimme bril ondersteunen we medewerkers met expertise op afstand. Met de inzet van de industriële variant van de Google Glass overbruggen we letterlijk en figuurlijk de afstanden die er nu soms zijn. De bril is reeds getest op gebruiksgemak en de bereidheid om deze techniek te adopteren. Uit de pilotstudie binnen tanteLouise bleek een verrassend hoge acceptatiegraad voor deze oplossing. Wel 75% van onze zorgmedewerkers gaf aan hier graag mee aan de slag te gaan. Het meekijken op afstand van een (andere) professional beperkt de reistijd en verhoogd de zorgvuldigheid doordat er niet per telefoon of e-mail wordt geraadpleegd maar direct via een camera. Hierdoor is er letterlijk professionele hulp die over de schouder kan meekijken. In dit project moet in eerste instantie de camerafunctie in 2019 nader getest en geëvalueerd worden.

Als de projecten van *Anders werken* succesvol zijn, kunnen deze worden uitgerold over de gehele zorgsector: cure en care. Daarmee dragen we met dit lokale initiatief bij aan een betere kwaliteit van zorg in heel Nederland.

De overige vraagstukken binnen *Anders Werken* zijn:

- *Procesoptimalisatie*: doelstelling is om een aantal tijdrovende processen te optimaliseren waardoor medewerkers meer tijd overhouden voor cliëntcontacten.
- *transmurale zorg*: doelstelling is om alle kortdurende verblijfszorg beter te organiseren en stroomlijnen.
- *Brabant plus*: doelstelling is om onderwijs beter aan te laten sluiten bij de zorgverlening en medewerkers/leerlingen waardoor er een positieve invloed is op de kwaliteit van onderwijs en de vitaliteit van medewerkers.

In deze vraagstukken is tanteLouise deelnemer en geen kartrekker.

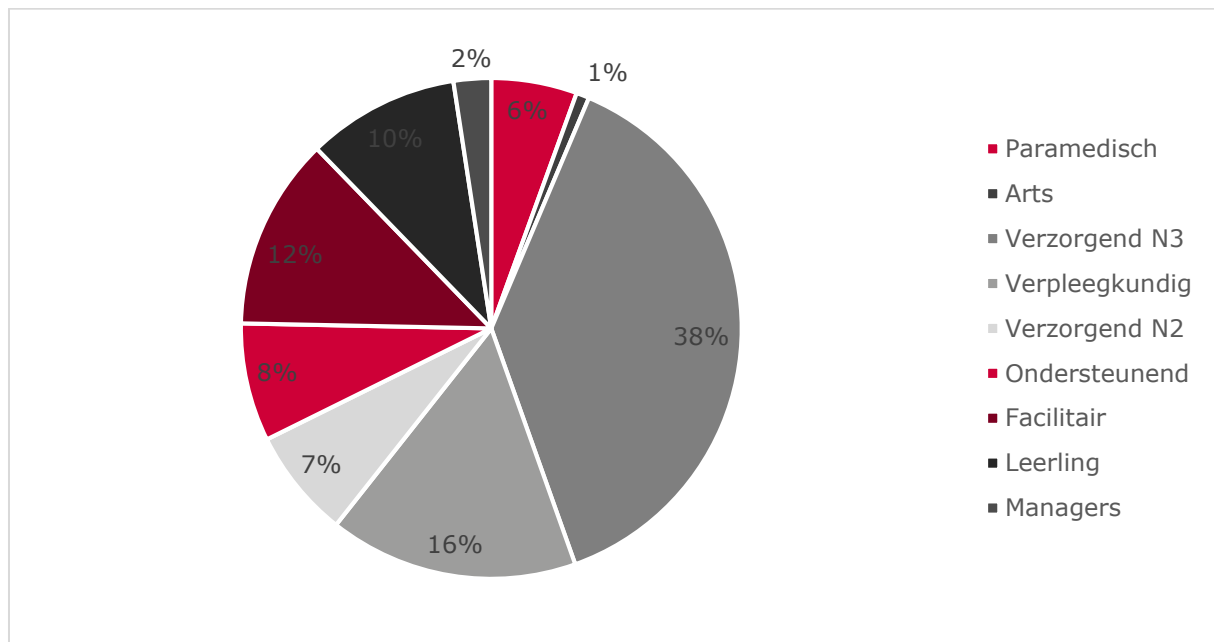
Aangezien de vraagstukken onder *Anders werken* apart worden gefinancierd, vindt verantwoording hierover niet plaats via het kwaliteitsverslag. Omdat de resultaten wel van invloed zijn op de gelukkige cliënt en de gelukkige medewerker, wil tanteLouise toch kort aandacht geven aan deze onderwerpen in het kwaliteitsplan.

### 3.2 Personele samenstelling

Onze gekwalificeerde 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.

#### Personeelsbestand per 1 november 2018

Op 1 november 2018 heeft tanteLouise 1.239,74 fte medewerkers in dienst. Deze zijn onderverdeeld in:



In vergelijking met vorig jaar is dit een stijging van 28,3 fte.

Een deel daarvan komt door het starten van de functie leef-woonondersteuner (valt onder categorie Verzorgend N2).

In 2019 zal het personeelsbestand binnen tanteLouise verder stijgen. De stijging in formatie wordt gefinancierd vanuit het kwaliteitskader 2019. Hiermee stijgt opnieuw de personele inzet boven de voorgeschreven NZa-norm. In de toekomst verwacht tanteLouise echter dat de middelen vanuit het kwaliteitskader in de reguliere financiering komen én dat de extra benodigde medewerkers niet beschikbaar zijn. Daarom gaat tanteLouise in 2019 al werken aan het verbeteren van de productiviteitsratio. Het programma Anders werken, met aandacht voor technologische toepassingen, speelt hierin een belangrijke rol. Ook het projectmatig aan de slag met bijvoorbeeld aanpassing van het personele concept op de leerwoningen en woningen voor specifieke doelgroepen zijn van invloed. Alsook het intensiveren van de samenwerking tussen zorg en facilitair, waarbij facilitaire medewerkers in grotere mate ondersteunende zorgtaken uitvoeren. In het leiderschapsprogramma krijgen leidinggevenden handvatten voor het verbeteren van de productiviteitsratio. De doelstelling is om deze ontwikkelingen te effectueren voor 2020 zodat tanteLouise goed voorbereid is en blijft voor de toekomst.

### 3.3 Leren en werken aan kwaliteit

TanteLouise werkt voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van onze zorg. Stapsgewijs en vanuit ervaringen in de praktijk leren we en verbeteren we stapje voor stapje, beetje bij beetje. Voor 2019 willen wij in ieder geval met de volgende thema's aan de slag.

#### 1. Meldpunt veiligheid

Veilige zorg begint bij het leren van fouten en zaken die bijna misgegaan zijn. Om deze te kunnen bespreken en kans op herhaling te voorkomen, moeten ze zoveel mogelijk worden gemeld en in een – voor de medewerker – veilige cultuur worden besproken. Daarom zal begin 2019 een nieuw integraal 'meldpunt veiligheid' in gebruik genomen zijn. In elk team wordt het bespreken van incidenten nieuw leven ingeblazen; leren en verbeteren is daarbij het doel. Iedereen kan eenvoudig een incident melden en heeft inzicht in wat er met zijn melding is gedaan. In elk team is structureel tijd en ruimte gereserveerd voor het bespreken van incidenten en/of veiligheidsissues. Teamleden met als aandachtsveld incidenten worden structureel geschoold in het analyseren daarvan. Op afstand worden meldingen (inclusief doorlooptijd en opvolging) gemonitord door een veiligheidsteam (onder andere Audit & Advies).

#### 2. Dilemma's

Ook in 2019 is het nodig om belangrijke informatie met betrekking tot kwaliteit, veiligheid, duurzaamheid en financiën tijdig te delen met elkaar en te weten waar de grens ligt tussen acceptabel en onacceptabel gedrag. Daarom zal iedereen met elkaar, onder spelbegeleiding, het integriteitsspel Dilemma spelen. Binnen tanteLouise worden medewerkers getraind om het spel te begeleiden.

#### 3. Casusbesprekingen in teams

Van 2016 tot en met 2018 is een pilot met het voeren van casusbesprekingen in een team gehouden in drie locaties van tanteLouise. Op basis van de resultaten is besloten dat ieder team minimaal eens per jaar een casusbespreking over een ethisch onderwerp houdt. De casusbespreking wordt gezien als een zeer rijke leervorm die medewerkers een antwoord kan bieden op lastige vragen binnen de zorg en die het begrip tussen medewerkers stimuleert. De pilot toont duidelijk de meerwaarde van casusbesprekingen aan. Daarom wordt casusbesprekingen ingezet als extra 'instrument' in het proces van leren en verbeteren. De leden van de commissie Ethiek onderstrepen daarbij dat reflectie bij het werken in de zorg van groot belang is.

Veel medewerkers worstelen met bepaalde situaties, maar dat geldt evenzo voor de cliënten waarmee ze werken en hun sociale context: de familie en mantelzorgers. Door die dilemma's op een laagdrempelige manier (en onder begeleiding van een professioneel gespreksleider) bespreekbaar te maken ontstaat niet alleen meer begrip tussen de teamleden, het samen zoeken naar oplossingen geeft de individuele medewerker rust en duidelijkheid.

#### 4. Lerend Netwerk

Samen met collega-organisatie Crabbehoff en Sevagram vormt tanteLouise een Lerend netwerk zoals bedoeld in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Vanuit dit Lerend netwerk is het mogelijk om bij elkaar een 'kijkje in de keuken' te nemen bij een van de locaties of samen met medewerkers van andere organisaties een specifiek onderwerp onder de loep te nemen om samen tot oplossingen te komen. De Dementiegame is een voorbeeld van een dergelijke samenwerking. Het product is door tanteLouise samen met Sevagram ontwikkeld. Als locaties of afdelingen gebruik willen maken van het netwerk, dan kan dat.

Een 'kijkje in de keuken' is niet alleen bedoeld om een bezoek te brengen aan andere organisaties. Ook binnen tanteLouise wordt gestimuleerd om elkaar beter te leren kennen of van elkaar te leren. Niet alleen tussen verschillende zorglocaties, maar ook tussen verschillende disciplines en afdelingen van het Servicebureau.

## **Interne audits**

Audits zijn belangrijke instrumenten binnen onze kwaliteitssysteem. In 2018 zijn de interne auditthema's meer en meer toegespitst op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en daarmee op het Kwaliteits- en Ondernemingsplan van tanteLouise. Er wordt toezicht gehouden op de meest risicovolle zaken waarbij de inzet van een audit het geluk voor de cliënt en/of medewerker is. In 2019 staat tanteLouise voor de uitdaging om haar toezicht nog meer en beter te laten aansluiten bij de thema's in de zojuist genoemde plannen. Hierbij geldt dat het niet gaat om de kwantiteit van de audits, maar om de kwaliteit. Concreet betekent dit dat auditoren met elk hun eigen aandachtsgebied in de portefeuille (zorg, medewerker, veiligheid en bedrijfsvoering) hun perspectieven combineren en daarmee een integraal auditrapport op een bepaald thema aanleveren.

Aangezien tanteLouise druk bezig is met de bouw van nieuwe locaties en het sluiten van oude locaties, wordt hierop ook toezicht gehouden.

In de audits wordt gebruik gemaakt van diverse methodes, waaronder interviews, observaties, dossiercontroles en focusgroepen. Met name de laatste methodiek, die in het afgelopen jaar al meerdere keren is ingezet, draagt bij aan bewustwording en gedragsverandering van medewerkers.

TanteLouise heeft een team vanuit verschillende disciplines die intern de calamiteitenonderzoeken uitvoeren. De uitkomsten van deze onderzoeken kunnen leiden tot verbeterplannen. In de interne audits wordt getoetst of deze verbeterplannen ook zijn uitgevoerd.

In 2019 wordt ook kritisch gekeken naar het organisatiehandboek en de vormgeving van een visie op het thema leren en verbeteren.



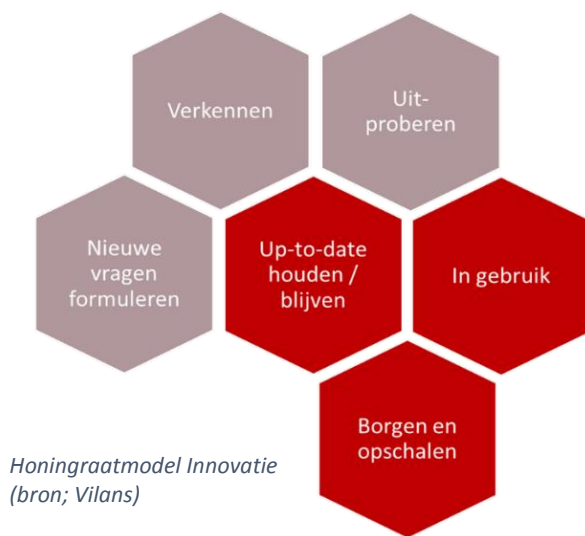
## 4. Leidend in innovatie

In het Ondernemingsplan 2018-2022 is het thema innovatie als speerpunt opgenomen, en dat is niet voor niets. TanteLouise is ervan overtuigd dat we de komende jaren ons werk op een andere manier moeten invullen. Onze ambitie is het leveren van de beste zorg, aan een gelukkige cliënt met de inzet van een gelukkige medewerker. Om deze ambitie te kunnen realiseren, is de inzet van innovatie en technologie noodzakelijk en derhalve onontkoombaar.

Als gevolg van de vergrijzing stijgt de vraag naar verpleeg(huis)zorg, maar ook de complexiteit van de zorgvraag. Een stijgende zorgvraag vraagt om inzet van meer menskracht en daar wringt de schoen. Want nu al staat vast: door de demografische ontwikkeling zijn er in de nabije toekomst minder arbeidskrachten beschikbaar. Dat vraagt om slimme oplossingen. Een daarvan is de creatieve inzet van technologie; iets dat we bereiken door een innovatief klimaat binnen de hele organisatie.

Innovatie zien we als een proces waarbij het gaat om alle handelingen die gericht zijn op vernieuwing van producten, diensten of processen. Het gebruik van een nieuwe product, het verbeteren van een werkwijze of het proberen van nieuwe technologie; het valt allemaal onder innovatie. We gaan echter nog een stap verder, want ook de (nog) niet beschikbare producten hebben onze aandacht. En binnen een innovatief klimaat betekent dit dat medewerkers de juiste vragen stellen om problemen op te lossen, of te komen tot nieuwe achterliggende vragen. Het betekent ook 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 onderstaand model.



### Toelichting:

De lichtgekleurde tegels vormen de fase waarin vragen worden geconcretiseerd; is dit het probleem dat we moeten oplossen voor betere en efficiëntere zorg, of ligt er nog een vraag achter? Hierin hoort ook het onderzoeken en testen van mogelijkheden van een product en het stellen van de juiste vragen aan technische partners.

De donkergekleurde tegels vormen grofweg de implementatiefase; van goede test naar het goed invoeren in onze manier van werken en zo nodig aanpassen van gerelateerde processen.

Gebruik makend van dit model werkt tanteLouise in 2019 aan een grote variatie aan innovatietrajecten.

- We zijn partner in het EU-traject AAL FreeWalker. In dat 3-jarig project wordt samen met kenniscentra, universiteiten en zorginstellingen uit drie Europese landen gewerkt om de zelfredzaamheid en bewegingsvrijheid voor mensen met dementie te vergroten, daarbij gebruik makend van domotica en GPS-technologie.
- Tevens zijn we partner in het EU-traject SEAS2Grow. Samen met zorginstellingen en kenniscentra uit Nederland, België, Frankrijk en Engeland begeleiden we een grote variatie aan innovaties. In 2019 zullen we binnen tanteLouise een aantal

producten testen, meedenken over de ontwikkeling en feedback geven vanuit onze expertise.

- Regionaal zijn we actief in het project Do-ACTIVE, waarin we in samenwerking met de gemeente Bergen op Zoom het komend jaar onderzoek doen naar mensen met MCI (beginnende dementie). Het doel is om mensen in een geavanceerd stimuleringsprogramma (middels smartphone en slim horloge) aan te zetten tot gezond gedrag, lichamelijke activiteit en variatie; allemaal factoren waarvan bekend is dat deze remmend werken op het ziekteproces.
- Naast deze grote trajecten houden we ons het komend jaar ook bezig met het testen van producten die én bijdragen aan betere zorg én het verminderen van administratieve lasten, zoals de inzet van AR-bril voor het voorkomen van medicatiefouten, het gebruik van incontinentiemateriaal met een clip met sensoren (op deze manier kan op de cliënt op het juiste moment (niet te vroeg en niet te laat) van schoon incontinentiemateriaal worden voorzien) en onderzoek naar een nieuwe vorm van dienstroosters. Deze trajecten vallen onder 'Anders werken'.

Bij deze en andere activiteiten rond innovatie wordt, in lijn met het model, gekeken naar de schaalbaarheid. Dat wil zeggen dat niet alleen naar een pilot wordt gekeken, maar ook naar de mogelijkheden voor het breder inzetten van een product. Als zorginstelling benutten we onze kennis om, samen met anderen, de goede en kritische ervaringen te gebruiken voor de verdere ontwikkeling van een product.

Innovaties moeten leiden tot het verhogen van de kwaliteit van zorg of tot een optimalisatie van processen rondom de zorgverlening waardoor medewerkers meer ruimte krijgen om (zorg)aandacht voor de cliënt te hebben.

TanteLouise investeert in 2019 bewust meer in het proberen van innovaties. Daarbij hoeft een innovatie niet altijd een succes te worden. Een ervaren 'mis-innovatie' helpt ons toch een stap verder in het denken en handelen om te komen tot kwaliteitsverbeteringen.

Daar waar innovaties succesvol zijn, gaat tanteLouise deze kennis actief verspreiden. Enerzijds binnen tanteLouise door de innovaties zo ver mogelijk in de organisatie te borgen, anderzijds door de innovatie actief beschikbaar te stellen aan andere zorgorganisaties.

## 5. Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering

### 5.1 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 2019 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 2019.

#### 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 een aantal 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.

#### Overlegstructuur

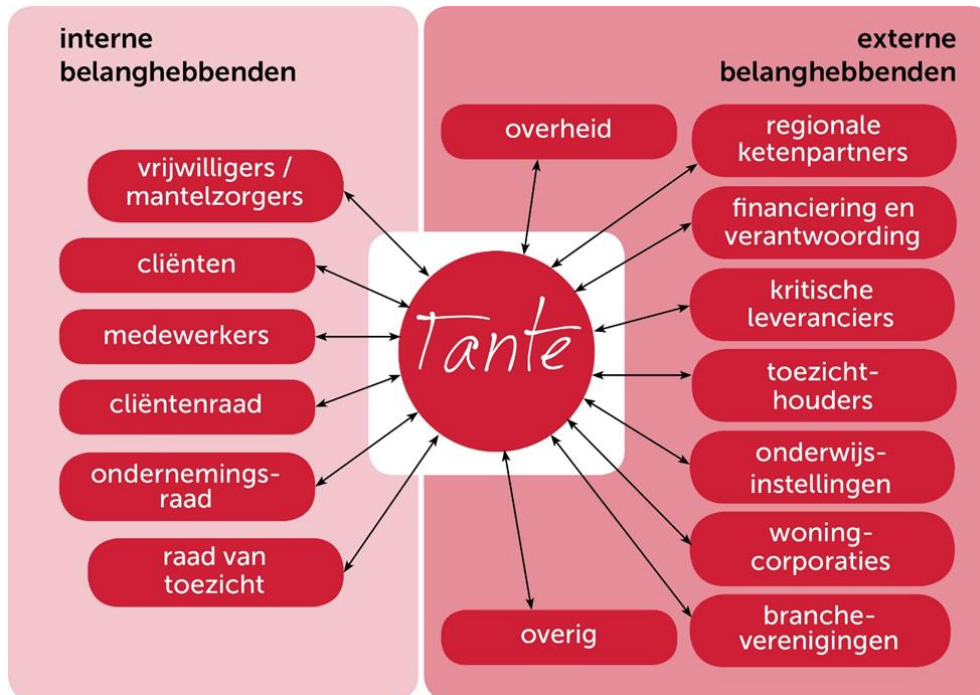
In 2019 zal aansluitend aan het leiderschapsprogramma worden bepaald of de huidige overlegstructuur in voldoende mate aansluit bij de beoogde (integrale) aansturing. De huidige vorm van het Plenum zal worden gewijzigd in een deel dat voor leidinggevenden bestemd is en een deel dat als bredere, verbindende conferentie over strategische doelen kan worden gezien. Dat laatste om de open cultuur, waarbinnen er voldoende uitwisseling is over doelstelling en planvorming binnen tanteLouise te versterken.

#### Privacy

Op 25 mei 2018 is de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) in werking getreden. Deze verordening vereist dat tanteLouise nog zorgvuldiger omgaat met persoonsgegevens. In 2017 en 2018 zijn hiervoor diverse acties en bewustwordingscampagnes gevoerd. Om te kijken wat de huidige stand van zaken is zal op basis van zowel een nulmeting als een privacy impact assessment (PIA) zo nodig een aantal noodzakelijke acties voor 2019 worden bepaald. Via de PIA wordt in kaart gebracht wat de belangrijkste privacy-risico's zijn bij de verwerking van persoonsgegevens binnen de organisatie. Voor het uitvoeren van de taken en acties die voortkomen uit beide metingen wordt in 2019 een interne projectorganisatie opgezet.

## Governance

Het bestaansrecht van tanteLouise is dat zij hoog complexe verpleeg(huis)zorg levert voor meerdere doelgroepen, in een kwetsbare fase van hun leven. Deze maatschappelijke verantwoordelijkheid kan zij alleen waarmaken in samenwerking met haar belanghebbenden. In 2019 bouwt tanteLouise haar belanghebbendenbeleid verder uit in lijn met de Governancecode Zorg 2017. TanteLouise onderscheidt hierbij de volgende belanghebbenden:



De Raad van Bestuur en het managementteam van tanteLouise hebben voortdurend aandacht voor de positie van de organisatie in zowel het interne als het externe krachtenveld. Zij voeren daarbij een actieve dialoog met alle belanghebbenden. De maatschappelijke taak en de hierbij horende verantwoordelijkheden zijn daarbij het uitgangspunt. Alle medewerkers worden vanuit de organisatie actief ondersteund in hun contacten met deze belanghebbenden.

Intern stemt tanteLouise haar beleid af in samenspraak met verpleegkundigen, behandelaren en medici, de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad, maar waar nodig of gewenst, ook met externe partners. Dat gebeurt in een open sfeer: Raad van Bestuur en het management team trekken vanaf planvorming gezamenlijk op met Ondernemingsraad en de Cliëntenraad, in werkgroepen en andere overlegstructuren.

## Lerend netwerk

Een belangrijk onderdeel van de belanghebbenden zijn de netwerken waarin tanteLouise opereert. Deze kunnen lokaal, regionaal, nationaal of internationaal zijn. Ook hier is de maatschappelijke taak het uitgangspunt.

In 2019 zet tanteLouise bestuurlijk nadrukkelijk in de op de volgende netwerken:

### *Lerend netwerk Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg*

Voor het Kwaliteitskader vormen wij een lerend netwerk met als partners Sevagram en Crabbehoff. Met hen delen en toetsen we jaarlijks de inhoud en de realisatie van het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag. Daarnaast vindt in 2019 ook op bestuursniveau actieve uitwisseling van kennis plaats op alle niveaus in de organisatie.

Nadere toelichting op dit netwerk is opgenomen in hoofdstuk 3.

### *(Boven) regionale netwerken*

Het netwerk dat is gevormd rond het thema *Anders Werken (in de zorg)* biedt de mogelijkheid om op bestuurlijk niveau direct te schakelen met partners in de regio over overeenkomstige uitdagingen op het gebied van kwaliteit en arbeidsmarkt. In het transmuraal netwerk 'West-West' wordt op bestuurlijk- en uitvoeringsniveau gesproken over de zorgketen in West-Brabant. Deelnemers aan dit netwerk zijn onder meer Bravis ziekenhuis, zorginstelling Groenhuysen, thuiszorgorganisatie TWB en de huisartsengroep.

Daarnaast is tanteLouise deelnemer in diverse landelijke netwerken op het gebied van innovatie, dementie, palliatieve zorg en revalidatie zoals CIC, UKON en Vilans.

### *SEAS2Grow*

Het internationale netwerk SEAS2Grow biedt de mogelijkheid om internationaal kennis en ervaring op te doen. In hoofdstuk 4 staat een toelichting op dit netwerk.

## **5.2 Slimme bedrijfsvoering: gebruik van informatie en gebruik van hulpbronnen**

Om de medewerkers in staat te stellen om hun werkzaamheden goed uit voeren, is het van belang dat zij goed zijn gefaciliteerd. Daarbij is het goed kunnen gebruiken van hulpbronnen en beschikbare informatie cruciaal. De basis voor deze slimme bedrijfsvoering is in de voorgaande jaren gelegd. In 2019 wil tanteLouise in ieder geval de volgende acties uitvoeren om de ondersteuning van de eigen medewerkers verder te optimaliseren.

### *ICT*

In 2019 zal de ICT-afdeling een aantal trajecten starten die de basis voor de toekomstige ontwikkelingen zullen vormen. Naast het huis op orde brengen en houden, zijn 4 thema's benoemd die een directe invloed op de locaties hebben. Voor alle thema's zal de ICT afdeling de samenwerking zoeken met de locaties om te komen tot een tanteLouise goedgekeurd eindproduct.

- De ICT-afdeling zal een passende oplossing zoeken, selecteren en implementeren voor een nieuwe digitale werkplek die de toekomstige manier van werken van tanteLouise zal ondersteunen. Via deze werkplek krijgt de medewerker toegang tot de informatie die nodig is om de gewenste en noodzakelijke dienstverlening te kunnen realiseren. In workshops met medewerkers worden de wensen en behoeften geïnventariseerd en vervolgens meegenomen in het ontwerp van de nieuwe digitale werkplek.
- De ICT-afdeling zal de budgethouder ondersteunen bij het opstellen van het ICT investeringsplan. Zo wordt mogelijke desinvestering voorkomen, bijvoorbeeld in verband met de transitie naar de nieuwe digitale werkplek.
- In 2019 wordt verder gegaan met het project 'Informatiebeveiliging en bewustwording'. Dat project moet meer inzicht geven in hoe tanteLouise met privacygevoelige informatie omgaat en welke verbeterpunten op dat terrein doorgevoerd moeten worden. Ook hier vindt een evaluatie plaats over de impact van verbeterpunten op de werkzaamheden van de medewerkers.
- Op het gebied van domotica werkt de ICT-afdeling verder aan nieuwe producten en diensten. Dankzij de domotica-infrastructuren bij Hof van Nassau en de demoruimte beschikt tanteLouise over een werkruimte waarin nieuwe producten en diensten getest kunnen worden teneinde steeds betere zorg te kunnen leveren.

### *Dashboard*

Nadat in 2018 het dashboard (SAS genaamd) is ontwikkeld en in gebruik is genomen door het managementteam en de locatiemanagers, vindt de uitrol naar teamleiders begin 2019 plaats. In 2019 zal ook een evaluatie plaatsvinden van het dashboard. Waar nodig worden aanpassingen doorgevoerd waardoor het dashboard de leidinggevenden nog beter kan ondersteunen in de besluitvorming en inzetten van acties.

## 6. Aanpak per locatie

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.

Alle locaties van tanteLouise hebben een eigen jaarplan 2019 opgesteld. Het jaarplan is opgesteld aan de hand van het Ondernemingsplan 2018-2022 en de Kaderbrief 2019 van tanteLouise, het Locatie Ondernemingsplan, 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.

Doordat tanteLouise al was begonnen met locatieplannen en daarbij behorende activiteiten om de gestelde doelen te behalen, is er voor gekozen om op dezelfde weg door te gaan en geen gebruik te maken van het analyse-instrument uit het programma Thuis in het Verpleeghuis.

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 2019 wil behalen. Let op, hierbij is vooral aandacht voor locatiespecifieke 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*.

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 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 en Korsakov. Ook is er een cultuurspecifieke Indische woning. Moermont heeft drie leerhuizen en twee leewoningen waar met name leerlingen volledig verantwoordelijk zijn voor de zorg. De diversiteit en complexiteit van de zorg voor de cliënten maakt dat iedere woning een eigen identiteit heeft en dat het werken binnen Moermont aantrekkelijk is voor veel verschillende medewerkers.

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

In 2019 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Alle betrokken zorg-, behandel- en facilitair medewerkers kennen het levensverhaal en de drie belangrijkste kenmerken van elke cliënt en handelen daarnaar.
- Op alle woningen met PG zorg wordt gewerkt volgens de visie Leven in verantwoorde vrijheid.
- Op elke woning heeft de leef-woonondersteuner en medewerker dagbesteding een expliciete rol in zinvolle dagbesteding en verbetering van het wooncomfort van de cliënten.
- Op 1 januari 2020 zijn de zorgmedewerkers op Moermont klaar voor het werken met de nieuwe wet Zorg en Dwang.

### Het Nieuwe ABG

De interim-locatie Het Nieuwe ABG bevindt zich midden in het centrum van Bergen op Zoom. In Het Nieuwe ABG wonen 168 cliënten in groepen van 20 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 2019 vervolgd.

In 2019 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- De locatie is flexibel van opzet en de doelgroep verschuift steeds meer naar PG-zorg. Om die reden wordt in 2019 een herverdeling van de doelgroepen over de locatie gerealiseerd (met aandacht voor het levensverhaal van de cliënt) en wordt er gewerkt conform de visie 'Leven in verantwoorde vrijheid'.
- Medewerkers (zorg, behandeling en facilitair) en vrijwilligers kennen elkaar en weten waar zij elkaar aanvullen in het woon- en zorgproces.
- Medewerkers volgen scholingen met als doel de vakkennis verder te optimaliseren.

### 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 ZZP VV5 of 7 en beschikken over een goede mobiliteit en de wens/behoefte aan bewegen. Alles in Vissershaven staat in het teken van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, hierdoor genieten cliënten veilig van hun vrijheid. Dit alles gebeurt in overleg met de cliënt en diens mantelzorger.

In 2019 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- De leefomgeving binnen en buiten de locatie stimuleert nog meer de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt.
- Medewerkers voelen zich nog sterker verbonden met Vissershaven, leveren warme zorg en worden structureel geboeid om werkzaamheden professioneel en met passie te verrichten.
- Vissershaven krijgt blijvende erkenning in verband met vooruitstrevende dementiezorg. Succesvolle samenwerking tussen de gemeente, omliggende bedrijven / buurtbewoners en de locatie Vissershaven. Deze kennis delen met partners in het lerend netwerk.

### **Stuijvenburgh**

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

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 2019 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Er wordt gewerkt volgens de visie 'Leven in verantwoorde vrijheid'.
- Stuijvenburgh is een bruisende locatie met voor elk wat wils. Er is ondersteuning en toezicht op PG en huiskamer groepen met meer ambiance rondom de maaltijden zodat dat een dagelijks feestje is.
- Stuijvenburgh is een veilige woon- en leefomgeving met vrijheden voor cliënten daar waar het kan.

### **Jacqueline**

Woonzorgcentrum Jacqueline ligt aan de groene oostzijde van Bergen op Zoom en telt 80 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 psychogeriatrische achtergrond (ZZP VV1 t/m 7). 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.

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



In 2019 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Medio 2019 is er een herindeling van de locatie zodat deze beter past bij de huidige doelgroepen.
- De zorg is afgestemd op de indicatie van de cliënt. Medewerkers weten nog beter bij wie welke zorg past en welke wet- en regelgeving hierbij hoort. In werkoverleg en speciale bijeenkomsten zal dit de aandacht krijgen.
- Gastvrijheid: in 2019 wordt verder invulling gegeven aan het begrip gastvrijheid, rekening houdend met de specifieke wensen van de cliënten. Denk daarbij aan een vervolg op het project Impuls leefomgeving waarbij de gedateerde locatie opgeknapt wordt.
- Facilitair richt zich nog meer op het ondersteunen van de zorg en neemt niet-zorg taken over. Hiermee wordt de zorg ondersteund en de samenwerking vergroot. Gastvrijheid is op alle afdelingen zichtbaar. Naast de horeca en zorg levert ook de huishouding hier een bijdrage aan.
- De locatiemanager en coördinator facilitair zorgen dat de medewerkers op de hoogte zijn van de belangrijkste aspecten van de cliënt, zodat de zorg- en dienstverlening daar op aansluit.

### **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.

In 2019 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- De leefomgeving binnen en buiten de locatie stimuleert nog meer de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt.
- Medewerkers voelen zich sterker verbonden met de locatie, leveren warme zorg en worden structureel geboeid om werkzaamheden professioneel en met passie te verrichten.
- Resultaatgericht (samen)werken en continu verbeteren met een transparante verantwoording.

### **St. Elisabeth**

St. Elisabeth is een verouderde locatie aan de rand van het centrum van het dorp Halsteren. In St. Elisabeth wonen cliënten met een ZZP VV 1 t/m 4 en 5 zonder behandeling. Medio 2019 verhuizen de cliënten naar de interim-locatie Bosgaard. Dat betekent dat in het jaarplan naast de acties om de kwaliteit van zorg, leven en wonen te waarborgen er ook activiteiten zijn om de verhuizing voor te bereiden.

In 2019 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Elke cliënt is uniek en ervaart dat ook zo. Elke cliënt krijgt de zorg die hij/zij nodig heeft op een wijze die aansluit bij de persoonlijke behoefte.
- Cliënten wonen graag in St. Elisabeth en ervaren voldoende mogelijkheden in activiteiten. De locatie heeft een gastvrije uitstraling voor cliënt, familie en bezoekers.
- De locatie en de zorgprocessen zijn zo ingericht dat ze bijdragen aan veiligheid voor cliënten en medewerkers.

## **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. Recent is er een nieuwe visie op GRZ geschreven.

In 2019 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- De visie wordt door alle medewerkers en vrijwilligers uitgedragen. Alle handelingen zijn conform de nieuwe visie.
- Zorgpaden zijn up to date en gekoppeld aan DBC's.
- Samenwerking met externe partners is versterkt.
- Cliënten hebben 1 device waarmee zij inzicht hebben in hun revalidatietraject en zelfstandig hun trainingsprogramma kunnen uitvoeren.
- Verpleegkundige zorg bij de cliënt thuis tijdens proefverlof, zodat effecten direct zichtbaar zijn en gemakkelijk aanpassingen in leertraject van de cliënt doorgevoerd kunnen worden.

## **Hospice**

Midden in een vernieuwde woonwijk staat 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 heeft het High Care certificaat voor hospicezorg.

In 2019 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- In 2019 is werken conform het Prezo certificaat voor High Care zorg in een hospice voortgezet.
- 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.

## **Avondvrede**

De locatie bevindt zich aan de rand van het centrum van Bergen op Zoom. In de locatie wordt in 2019 alleen Turkse en Marokkaanse dagverzorging in groepen verzorgd. In 2019 vindt onderzoek plaats naar de mogelijkheden voor een locatie die nog beter aansluit bij de doelstellingen van de Turkse en Marokkaanse dagverzorging.

## **Bosgaard**

Medio 2019 opent deze interim-locatie 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. De locatie wordt flexibel van opzet zodat zorgverlening aan alle ZZP VV-indicaties daar mogelijk is. Medio 2019 gaan de cliënten van de locatie St. Elisabeth als eerste naar deze interim-locatie.

## 6.2 Gemeente Steenbergen

### Hof van Nassau

De locatie is in november 2018 geopend en ligt tussen de haven en het centrum van Steenbergen. 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.

Tijdens de voorbereidingen voor de start van de locatie hebben alle medewerkers zorg en facilitair gezamenlijk trainingen gevolgd die er mede voor zorgen dat de grenzen tussen zorg en facilitair vervagen waardoor er één gezamenlijk woon- en leefsituatie wordt gerealiseerd. 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 Steenbergen).

In 2019 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Voorjaar 2019 is er een activiteitenprogramma voor in de binnentuin van de locatie ontwikkeld gericht op activering en beleving en is de rol van creatief coach geïmplementeerd binnen de locatie.
- Medio 2019 hebben alle zorgmedewerkers en gastvrouwen de scholing: 'Foutloos leren' gevolgd en kunnen de geleerde methodieken toepassen in de praktijk.
- De functie van medewerker dagbesteding is vormgegeven binnen de locatie.
- Hof van Nassau deelt de kennis over 'Leven in verantwoorde vrijheid' en de technische mogelijkheden daarvoor door middel van het ontvangen van andere zorgaanbieders voor werkbezoeken.

### Onze Stede

De locatie Onze Stede bevindt zich midden in een wat oudere woonwijk, pal tegen het centrum van Steenbergen en vervult daarin ook een buurtfunctie. Met de komst van de nieuwe locatie Hof van Nassau eind 2018, verhuist een groot deel van de huidige cliënten naar deze nieuwe locatie. Dit biedt Onze Stede de mogelijkheid om een nieuwe visie op te stellen en de locatie daar op aan te passen. De visie is recent afgerond. Kern van deze visie is;

- Onze Stede is een locatie waar cliënten met een ZZP VV 1 t/m 4 graag willen wonen.
- Bewoners met cognitieve problemen krijgen in de huiskamer persoonlijke aandacht, warme zorg en activiteiten aangeboden. De nadruk ligt op het in stand houden en bevorderen van het welzijn van de bewoners. Onder begeleiding van de leefwoonondersteuner en met ondersteuning van vrijwilligers wordt een individueel dagprogramma gevolgd.
- Als enige locatie in de regio Steenbergen biedt Onze Stede echtparenkamers aan, vier in totaal. Onze Stede biedt echtparen de ruimte om gezamenlijk te komen wonen, ook al heeft maar één van de twee een zzp indicatie. Dit is een wezenlijke bijdrage aan het geluk van een cliënt én zijn/haar partner.
- Onze Stede is een bruisende locatie, waar het verenigingsleven van Steenbergen graag haar activiteiten organiseert voor zowel inwoners uit de stad als cliënten van Onze Stede. De beschikbare ruimte op de begane grond is toegankelijk en uitnodigend en ligt in de nabijheid van het restaurant.

2019 zal in het teken staan van de verbouwing en omvorming van de locatie naar de nieuwe situatie. Daarbij is vooral aandacht voor de cliënten die tijdens de verbouwing in de locatie wonen en aandacht voor de medewerkers die tijdens de verbouwing zorg blijven verlenen en scholing ontvangen voor de nieuwe situatie (o.a. gastvrijheid, kennen van de cliënt en samenwerking met verschillende disciplines).

## **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). 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 2019 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Kennis van verschillende disciplines is structureel met anderen gedeeld (on the job, klinische les, intervisie, enz.).
- Multidisciplinaire samenwerking is eind 2019 tussen zorg, vrijwilligers, facilitair en behandeling gerealiseerd.
- Facilitaire medewerkers volgen in 2019 twee keer een klinische les over het signaleren van specifieke onderwerpen bij de doelgroep(en) van de locatie. De klinische lessen worden door onder andere behandelaren gegeven.
- Cliënten leven binnen "verantwoorde vrijheid" leven in de Nieuwe Haven.

## **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 35 bewoners, in zowel het verpleeghuis als in de zorgwoningen. Er is ruimte voor zowel psychogeriatrische- als somatische bewoners. Wensen van bewoners worden samen met bewoners en mantelzorgers vastgelegd en afgestemd in het individuele zorgleefplan. De activiteiten in De Vossemeren, zowel de individuele als de gezamenlijke, worden vervolgens hierop aangepast.

Eten en ontspanning nemen in De Vossemeren een bijzondere plaats in. Er is veel ruimte voor de eigenheid van de bewoners. Op de afdelingen wordt samen de dag beleefd en voelt men zich bij elkaar betrokken. Bewoners van de zorgwoningen ervaren zelfstandigheid, ruimte en privacy met de wetenschap dat zorg en begeleiding dichtbij is.

In De Vossemeren is een huisartsenpost en bibliotheek servicepunt gevestigd.

In 2019 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Er wordt beter multidisciplinair samengewerkt.
- Leef-woonondersteuners bieden gepaste activiteiten, individueel, groep, afdeling of in ontmoetingsruimte Het Staminee.
- Medewerkers, vrijwilligers kennen het levensverhaal van de cliënt nog beter.
- Gebouw voldoet aan de eisen van veiligheid, is schoon en heeft een fijne sfeer die past bij de cliënten.

## 6.3 Gemeente Woensdrecht

### 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 2019 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Het leerhuis op Mariahove is uitgebreid. Naast een PG-leerwoning is er ook een leerwoning Somatiek.
- De gedragsgroep Almonde (voor cliënten met 'onbegrepen gedrag') werkt volgens de recent vastgestelde en mede door de groep zelf ontwikkelde visie op deze vorm van zorg en wonen.
- Op afdeling De Zavelberg ligt de nadruk op wonen en leven. De woonondersteuners hebben een positie op het Leem-, Zand- en Kleipad gericht op het ondersteunen van de cliënten bij het (waar mogelijk) behouden van de eigen regie.

### Heideduin

Woonzorgcentrum Heideduin ligt in het gemoedelijke Hoogerheide op de grens van de Brabantse Wal. Er wonen 59 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 2019 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- De leef- en woonondersteuner en medewerker dagbesteding zijn ingebed in de teams en versterken het welzijn van de cliënten.
- Het leven in verantwoorde vrijheid is vormgegeven met persoonsgebonden domotica.
- Er is een impuls gegeven aan de beleving rondom maaltijden en aankleding winkel.

### 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 cliënten met een ZZP VV 1 t/m4.

In 2019 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Alle medewerkers en vrijwilligers op de locatie kennen de cliënten naar aanleiding van het levensverhaal en zijn op de hoogte van de gewoontes en wensen van de cliënten.
- De medewerkers zijn verder geprofessionaliseerd doordat per medewerker is gekeken waar een scholingsbehoefte ligt.
  - Medewerkers krijgen de mogelijkheid om passende scholing te volgen.
  - Er wordt ingestoken op de samenwerking tussen verschillende disciplines waardoor de samenwerking in 2019 is verbeterd.
- De cliënten en medewerkers zijn op de hoogte van de grenzen van zorg op de locatie. Hierin werken zorg en cliëntservicebureau samen en bij iedereen die komt wonen op de locatie is vooraf helder wat wel en niet mogelijk is.

## 7. Belanghebbenden

### 7.1 Reactie Cliëntenraad en Ondernemingsraad

#### **Cliëntenraad**

Geachte mevrouw Helder,

Op 24 januari 2019 voerde de CCR overleg met u over het Kwaliteitsplan 2019. De CCR heeft waardering voor de wijze waarop bij elke locatie van tanteLouise de cliëntenraad nauwkeurig betrokken is geweest bij het vormgeven van de lokale jaarplannen die samen weer de basis vormen voor dit organisatie brede Kwaliteitsplan 2019.

In het overleg vond in een goede sfeer het gesprek plaats over een aantal onderwerpen in het Kwaliteitsplan 2019. In het voor traject zijn visies gedeeld en is geadviseerd om sommige onderwerpen nog wat verder aan te scherpen of duidelijker te maken.

Het kwaliteitsplan 2019 is een duidelijke voortzetting van de ingeslagen weg in het Ondernemingsplan 2018-2022 en het Kwaliteitsplan 2018. De CCR is verheugd met de ontwikkelingen en denkrichtingen waarbij de kwaliteit van zorg voorop staat en er ruimte is voor innovaties. De CCR zal deze thema's op de voet volgen.

De CCR komt dan ook tot een positief advies over het Kwaliteitsplan 2019 en wenst een ieder veel succes in het realiseren van het kwaliteitsplan.

Met vriendelijke groet,

Frans de Vos  
Voorzitter Centrale Cliëntenraad

#### **Ondernemingsraad**

De OR heeft het kwaliteitsplan uitgebreid bestudeerd en besproken en is enthousiast over de plannen. Er wordt op een duidelijke wijze aandacht gegeven aan goed werkgeverschap. De weergegeven acties vormen een mooie basis ter ondersteuning van de uitvoering van het levensfasebewust personeelsbeleid.

Uit het kwaliteitsplan komen een aantal nieuwe advies- en instemmingstrajecten naar voren. De OR wenst bij deze trajecten tijdig te worden meegenomen zodat zij de mogelijkheid heeft de belangen van de medewerkers op een gedegen wijze te kunnen behartigen en de benodigde raadpleging te verrichten.

G. van Tilburg  
Voorzitter Ondernemingsraad

## 7.2 Reactie Lerend Netwerk

### Sevagram

Een alomvattend plan met een mooie vertaling van de thema's uit het kwaliteitskader naar de taal en cultuur van tanteLouise.

Wat opvalt is dat in 2018 heel veel tijd en aandacht besteed is aan het opstellen van een aantal visies waardoor de basis gelegd is om de komende jaren over te gaan tot implementatie en borging. Ook zien wij een integratie met de nieuwe kwaliteitsindicatoren die vanaf 2019 gemeten dienen te worden.

Interessant om te zien welke innovatie-initiatieven jullie omarmen, met name de AR-bril ter reductie van het aantal medicatiefouten en de inzet van Google Glass voor het bieden van expertise op afstand! Ook vanuit het vroegtijdig anticiperen op een toekomst waarin de extra middelen (waarschijnlijk) worden opgenomen in de reguliere financiering en de arbeidsmarktproblematiek.

Tot slot geeft de beschrijving per locatie een prachtig beeld van de diversiteit in jullie locatie en cliëntgroepen en de hierop afstemde acties en resultaten voor 2019!

### Crabbehoff

Het is een genoegen om te bemerken dat de bestuurder van tanteLouise het kwaliteitskader aangrijpt om de kwaliteit van de organisatie in het geheel aan te pakken. Vertrekkend vanuit de Missie, Visie en Kernwaarden wordt gezocht naar de mogelijkheden om te ontwikkelen. Dat gebeurt op alle niveaus van de organisatie en in samenspraak met cliënten en hun familieleden.

Uitgangspunt voor de organisatie is de eigenheid van de cliënt tot uiting te laten komen in de benadering, begeleiding en behandeling van de bewoners.

Het begrip wonen, welzijn en veiligheid wordt vertaald naar individuele behoeften van cliënten. Vrijheid, veiligheid, zinvolle dagbesteding, intimiteit en gastvrijheid zijn thema's voor concrete ontwikkelactiviteiten. Daarnaast wordt de ondersteuning van de cliënt door mantelzorgers gefaciliteerd en begeleid. Gezocht wordt naar harde maar juist ook zachte prestatie-indicatoren om de resultaten zichtbaar te maken.

TanteLouise ziet in dat de medewerkers de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening zijn. Zij bepalen in de ontmoeting (the Moment of Truth) de waarde van de relatie.

Het vergroten van de kennis, deskundigheid en vaardigheden wordt omarmt.

Meedenken, verkennen, meebeslissen, meedoen en vooral zelf ervaren wordt gestimuleerd. Professionalisering en innovatie gaan hand in hand. Specialismen en nieuwe ontwikkelingen worden op de voet gevolgd. En last but not least is er aandacht voor de reductie van toenemende werkdruk als gevolg van steeds complexere cliënten in een complexe situatie. Moderne ICT-toepassingen, andere werkwijzen en vitaliteit zijn eigentijdse antwoorden op deze vragen.

Basis is goede en veilige zorg door goed functionerende zorgsystemen op het gebied van (geautomatiseerde) medicatiebeveiliging en rapportage via het elektronisch cliëntendossier. De gebouwelijke omgeving wordt aangepast aan de wensen van bewoners en medewerkers om zo veel als mogelijk leef-en werkplezier te kunnen ervaren.

Samenwerking vanuit dezelfde inspiratie met als doel het behouden van de lokale en persoonlijke eigenheid is een prachtige fundering voor het bieden van kwaliteit.

Johan Groen, bestuurder Protestantse Zorggroep Crabbehoff



### 7.3 Reactie Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht is aangenaam verrast over de professionele aanpak en vertaling van de doorleefde visie in het kwaliteitsplan 2019. De heldere en duidelijke visie, die als een rode draad door alle documenten is terug te vinden, laat duidelijk zien dat er sprake is van een integrale benadering door de hele organisatie heen. Het sluit perfect aan op de andere plannen tot borging en implementatie zoals het ondernemingsplan, de strategische huisvestings- en personeelsplannen die uitgaan van een persoonsgerichte en integrale visie op zorg aan ouderen.

De Raad van Toezicht is trots op de innovatieve aanpak van vraagstukken die in de sector spelen en de flexibiliteit waarop door medewerkers, staf, directie en bestuur samen met cliëntenraad hierop wordt ingespeeld en men bereid is voor het geluk en welbevinden van bewoners de grenzen op te zoeken met behoud van goede en zinnige zorg.

TanteLouise is eigengereid en bereid tot diversiteit en eigen kleur en dat is herkenbaar in het kwaliteitsplan waar ieder locatie de eigen koers uitzet binnen de kaders. Een geweldig prestatie om vanuit de intrinsiek motivatie van ieder team/locatie invulling te geven aan een complexe opdracht in de huidige tijdsgeslacht waarin diverse vraagstukken aandacht vragen zoals, complexe zorgdragen van cliënten, de dynamiek in het overheidsbeleid, diverse gemeenten met eigen beleid, arbeidsmarkt-vraagstukken, media-aandacht, gebruik van sociale media, technologische ontwikkelingen en financieringsbeleid.

De Raad van Toezicht wil tanteLouise complimenteren met hun aanpak op de volgende onderdelen uit het kwaliteitsplan:

- Slimmere bedrijfsvoering, inzet op ketenaanpak en versterking van regionale aanpak en gezamenlijk optrekken in complexe vraagstukken.
- Uitgaan van geven van het goede voorbeeld en hiertoe een uitdagend leiderschapsprogramma opzetten om de visie te borgen in alle onderdelen van de organisatie.
- De interne audits die aandacht voor kwaliteit en verbetering van zorg als continu proces versterken en de aandacht voor anders werken die hier ondersteunend aan is.
- Het vitaliteitsplan dat laat zien dat tanteLouise zich ervan bewust is dat gelukkige en tevreden medewerkers ertoe doen en het verschil maken.

Dit maakt dat wij met vertrouwen de toekomst tegemoet zien en met enthousiasme deze lijn ondersteunen en bekrachtigen. Wij wensen alle medewerkers, vrijwilligers, management en bestuur alle succes toe om samen met partners en stakeholders deze mooi plannen en doelen uit het kwaliteitsplan te realiseren.

Raad van Toezicht tanteLouise

Met vriendelijke groet,

Mieke Reynen