



**tante
Louise**

de beste zorg
waar thuis ook is



Kwaliteitsverslag 2019

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Kwaliteitsverslag	3
2. Hoe is het kwaliteitsverslag tot stand gekomen	3
3. De zorg binnen tanteLouise	3
4. Leeswijzer	4
Terugblik 2019	5
1. De gelukkige cliënt	6
1.1 Cliëntwaarderingen	6
1.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
1.3 Wonen & Welzijn	10
1.4 Veiligheid	14
2. De gelukkige medewerker	17
2.1 Voldoende deskundige medewerkers	17
2.2 Personele samenstelling	21
2.3 Leren en werken aan kwaliteit	23
3. Toonaangevend in zorginnovaties	27
4. Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering	30
4.1 Leiderschap, governance en management	30
4.2 Slimme bedrijfsvoering: gebruik van informatie en gebruik van hulpbronnen	34
5. Belanghebbenden	35
5.1 Reactie Cliëntenraad en Ondernemingsraad	35
5.2 Reactie Lerend Netwerk	36

Inleiding

1. Kwaliteitsverslag

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van tanteLouise over het jaar 2019. Daarin reflecteren wij op de plannen die we maakten voor 2019. Zijn onze plannen gerealiseerd en zo ja, met welk effect? TanteLouise heeft 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 2019 binnen tanteLouise is gebeurd, gerealiseerd en wat extra aandacht verdient.

2. 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 twee collega-organisaties uit ons lerend netwerk, Sevagram en PZCDordrecht (voorheen Crabbehoff), gevraagd te reflecteren op dit verslag. Deze reflecties zijn opgenomen in het laatste hoofdstuk van dit kwaliteitsverslag.

3. 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.
- TanteLouise levert ook zorg via de Zorgverzekeringswet (Zvw). Denk hierbij aan Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ), Eerstelijns Verblijf (ELV), Topklinische Verpleegkundige Thuiszorg (TVT), paramedische zorg en Hospicezorg.
- Via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) levert tanteLouise dagverzorging Groep en Beschermd Wonen.
- Deze zorg leveren we met ongeveer 1.390 fte aan medewerkers en rond de 800 structurele vrijwilligers en 400 incidentele vrijwilligers.

4. 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	Slimme bedrijfsvoering
Personele samenstelling	De gelukkige medewerker
Gebruik van hulpbronnen	Slimme bedrijfsvoering
Gebruik van informatie	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 - na een korte terugblik door onze bestuurder op het jaar 2019 - 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.

Terugblik 2019

Beste lezer,

Bij het opstellen van deze terugblik werd de gehele wereld geconfronteerd met een pandemie veroorzaakt door het COVID-19-virus. De ouderenzorg kwam hierdoor plotsklaps in een andere dimensie terecht. Terugkijken naar 2019, geeft dan ook op sommige momenten een gevoel van terugkijken naar een ander tijdperk.

We waren ons in voorgaande jaren al sterk bewust van het feit dat de zorg in een snel tempo aan het veranderen was. Vooral de demografische ontwikkelingen (het stijgend aantal ouderen) en de stijgende vraag naar hoogwaardige complexe zorg zijn zichtbaar. En dat terwijl de beschikbaarheid van kundig personeel om die zorg te leveren onder druk staat. Dat schreeuwt om slimme oplossingen. TanteLouise beseft dat we, willen we de ouderenzorg ook in de toekomst organiseerbaar houden, we anders zullen moeten werken. Niet omdat het kan, maar omdat het moet. Zeker nu de hele wereld geconfronteerd wordt met het COVID-19-virus.

In 2019 hebben wij wederom gewerkt aan de uitvoering van het Ondernemingsplan 2018-2022 en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Terugkijkend was het een jaar waarin vooral het 'verder uitbouwen' centraal stond. Zowel in letterlijke zin als figuurlijk. De locatie Hof van Nassau is officieel in gebruik genomen en er zijn cliënten in de tijdelijke locatie Bosgaard komen wonen. Er is hard gewerkt aan planvorming voor nieuwe locaties en er vonden (grote en kleine) verbouwingen plaats in andere locaties (impuls leefomgeving). Daarnaast bouwden we onze (inter)nationale netwerken verder uit en zetten we in op ontwikkeling van innovaties en verschillende beleidsterreinen.

Alle medewerkers en vrijwilligers hebben ook in 2019 de mouwen opgestroopt om waar te maken waar tanteLouise voor gaat en staat: de gelukkige cliënt en de gelukkige medewerker. Die activiteiten zijn misschien niet altijd even zichtbaar ('Denk groot, doe iets kleins'), maar dragen bij aan de geluksmomentjes die het leven van de cliënten, juist in die moeilijke fase van het leven, net wat meer kleur geven. Vanuit die filosofie is ook in 2019 een groot aantal (persoonlijke) wensen van cliënten gerealiseerd.

Doordat cliënten langer thuis wonen met verschillende technologieën, is de zorgvraag op het moment dat zij bij ons komen wonen groter dan voorheen. Dit vraagt om een andere inzet van medewerkers en zorgtechnologieën. Met onze projecten in het samenwerkingsverband Anders Werken en met de ontwikkelingen met verschillende innovaties, hebben wij hier al op in kunnen spelen.

Om er zeker van te zijn dat wat wij bedenken ook het juiste is voor de cliënt en om te toetsen of onze zorgverlening ook goed wordt uitgevoerd, toetsen we structureel onze inspanningen. De resultaten van deze zogeheten audits zijn ook in 2019 uitgebreid besproken met de betrokken medewerkers en managers. Als daar aanleiding toe was, dan is de werkwijze of het beleid hierop aangepast. Hierdoor zijn we in staat om constant te leren en te verbeteren.

Maar het allerbelangrijkste zijn en blijven toch de ervaringen van onze cliënten. Hoe tevreden zij zijn over de zorgverlening, de woon- en leefomgeving en de activiteiten, zegt veel over het succes van alle inspanningen van onze medewerkers en vrijwilligers.

2019 was een jaar om trots op te zijn. We gaan er voor om ook van 2020 weer een succes te maken.

Conny Helder
Raad van Bestuur

*Titel: Kwaliteitsverslag 2019
Status: Definitief
Datum: 29-09-2020*

1. 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 2019. Om deze ambitie (van welzijn tot welbevinden) te realiseren, werkten we in 2019 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.



1.1 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 ZorgkaartNederland voor de verschillende zorgsoorten binnen tanteLouise. Anderzijds door de cliënttevredenheid (continu) te meten middels enquêtes.

Sinds 1 november 2019 werkt tanteLouise daarvoor samen met het bedrijf Customeyes voor de cliënttevredenheidsmeting van de eerstelijns trajecten (Eerstelijnsverblijf (ELV), Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ) en Wijkverpleging (TVT)).

Customeyes is gespecialiseerd in het meten van de cliëntervaringen, door vooral vanuit de cliënt te redeneren. Samen met tanteLouise hebben zij een passend digitaal portaal ontwikkeld, dat aansluit bij de behoefte van onze doelgroepen. 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 de enquête in te vullen. Uiteraard is het invullen anoniem 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).

Een brede evaluatie van deze nieuwe werkwijze staat gepland voor 2020. Afhankelijk van de resultaten zetten we acties uit ter verbetering en optimalisatie.

Begin 2020 wordt de inzet van dit meetinstrument in ieder geval uitgebreid voor de afdeling facilitair.

Onderstaand de resultaten van de gemeten cliënttevredenheid over 2019 via de verschillende instrumenten die nu binnen tanteLouise worden gehanteerd.

Onderwerp	Aantal	Cijfer	NPS
Zorgkaart Nederland	211	8,9	97% (niet off. NPS)
Mantelzorggesprek	108	7,9	30
Nazorggesprekken Wlz	344	8,3	40
Topklinisch Team	25	8,7	64
ELV	93	8,4	96%
GRZ	317	8,4	52
Paramedische dienst	131	9	69,5

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?'.

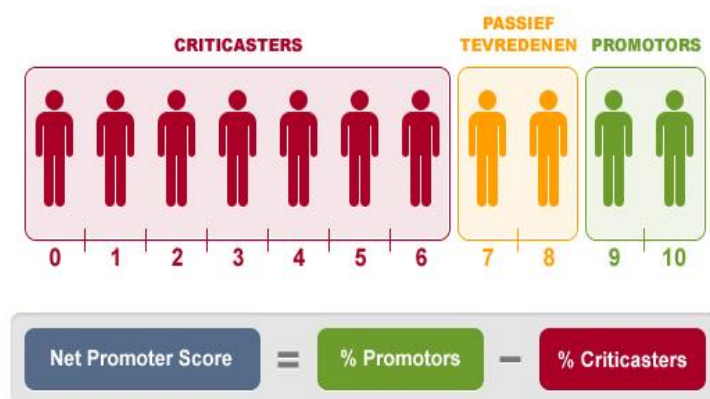
Resultaten NPS-score

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 2019 aangegeven dat zij een cliënttevredenheidsscore van 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. In 2020 werken wij eraan om deze hoge waardering van de beleving van de cliënten en mantelzorgers te behouden.

1.2 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 2019 beschrijft wat de cliënt van ons mag verwachten. Deze punten zijn uitgewerkt in de locatiejaarplannen. Onderstaand de resultaten van de genoemde onderwerpen:

1. *Alle betrokken zorg-, behandel en facilitaire medewerkers kennen het levensverhaal van de cliënt*

Vanuit een aantal steekproeven, de functioneringsgesprekken met medewerkers, de cliënttevredenheidsmetingen, de zorgleefplangesprekken en tussentijdse informele gesprekken met cliënten of hun mantelzorgers, merken wij dat naast de zorgmedewerkers, ook de medewerkers van het restaurant, schoonmaak of behandelaren de cliënten steeds beter kennen. Hierdoor verbetert de zorgverlening aan cliënten. De signaalfunctie vanuit de verschillende disciplines naar elkaar toe verloopt steeds beter, waardoor we steeds meer in staat zijn om preventief acties te ondernemen. We merken wel dat deze werkwijze nog niet volledig geborgd is. In 2020 vraagt dit dan ook de nodige aandacht.

2. *Samenwerking tussen medewerkers vanuit zorg, behandeling en facilitair*

Doordat facilitaire medewerkers in de zorg hebben meegelopen of bij andere facilitair collega's een kijkje in de keuken hebben genomen, hebben zij meer inzicht gekregen in en begrip gekregen voor elkaars werkzaamheden.

Meer inzicht en begrip heeft geleid tot mooie initiatieven van het locatiemanagement om te onderzoeken waar zorg en facilitair elkaar in de samenwerking kunnen vinden. De eerder door zorgmedewerkers uitgevoerde facilitair gerelateerde of logistieke taken worden nu door facilitaire medewerkers overgenomen. Met als resultaat dat de zorgmedewerker volledig de focus kan leggen op de zorgverlening aan de cliënt en het gehele proces van zorg- en dienstverlening aan de cliënt beter op elkaar is ingespeeld.

3. *Inzet visie 'Leven in verantwoorde vrijheid'*

Op basis van de visie 'Leven in verantwoorde vrijheid' is per locatie in kaart gebracht wat de mogelijkheden zijn om de visie zo ver mogelijk door te voeren. Iedere locatie is immers anders gebouwd en heeft een ander toekomstperspectief waardoor de mogelijkheden kunnen verschillen van andere locaties. Samen met ICT en ontwikkelingen in de verschillende innovaties rondom het leven in verantwoorde vrijheid, is een plan van aanpak gemaakt om de visie door te voeren. Zo hebben de cliënten bij de verhuizing van hun oude locatie naar de nieuwe locatie Bosgaard direct gebruik kunnen maken van nieuwe technieken die ervoor zorgen dat de bewegingsruimte sterk is vergroot; dit tot grote tevredenheid van de cliënten, de mantelzorgers én de medewerkers.

4. 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. Zonder compleet te willen zijn, noemen wij hierbij een aantal voorbeelden.

➤ **Helikoptervlucht**

Meneer wilde graag nog eens vliegen. Na een stukje rijden met de auto kon meneer overstappen in de helikopter om de omgeving vanuit de lucht te bekijken.

➤ **Met de WensAmbulance naar dochter in hospice**

Met hulp van velen deed tanteLouise een beroep op de WensAmbulance Brabant. In allerijl werd mevrouw in gezelschap van een andere dochter vervoerd. Bij aankomst was haar zieke dochter al niet meer bij kennis, maar hand in hand was het contact tussen moeder en dochter niet minder innig en intens.

➤ **Bezoek aan paleis Soestdijk**

Mevrouw woont prinsheerlijk maar toch, haar grote wens was om een keer een bezoek te brengen aan paleis Soestdijk. Samen met haar dochter maakte mevrouw een vorstelijke rondrit door de koninklijke vertrekken.

➤ **Naar Feyenoord**

Als voetballiefhebber is het een van de mooiste uitjes: de voetbalwedstrijd van je favoriete club bijwonen. Ook voor deze Feyenoord-supporter. Met behulp van De Zonnebloemauto kon tanteLouise die wens in vervulling laten gaan. Meneer bezocht samen met zijn zus de een-na-laatste wedstrijd van het seizoen, in De Kuip.

➤ **Vaartocht**

Als afstammeling van een nautische familie had mevrouw nog één grote wens: varen. Op groot water; het echte werk dus. Er was een probleem: mevrouw is bijna 95 jaar en door een nare ziekte dringt de tijd. Maar, 'Kan niet' bestaat niet bij tanteLouise en zo stond er in alle vroegte een wensambulance voor de ingang. Vanuit de locatie werd koers gezet naar Monnickendam waar een prachtige schuit lag te wachten op mevrouw en haar beste vriendin voor een vaartocht over de Gouwe. Eerst richting Volendam waar mevrouw met brancard en al de beroemde Dijk op werd geduwd voor een foto in klederdracht. Terug aan boord wachtte een volgende verrassing: een overheerlijke lunch tijdens een vaartocht langs een aantal historische haventjes.

➤ **Een dagje naar Dishoek**

Mevrouw wilde dolgraag nog eens naar Dishoek, de plek waar ze zoveel mooie momenten heeft beleefd. Samen met een dagbestedingscoach begon ze het dagje weg op de camping waar ze 25 jaar lang haar vakanties doorbracht. Er was veel veranderd en ze kon haar vaste plekje niet helemaal meer vinden, maar toch was het erg leuk om te zien. Vervolgens nog even naar Zoutelande voor de wekelijkse seizoensmarkt. Natuurlijk ook nog even naar de zee gekeken én mosselen gegeten.

5. Verhalenvenster

De cijfers over de cliënttevredenheid geven een algemeen beeld van de ervaringen van onze cliënten. Maar wat voor de ene cliënt belangrijk is, daar hecht een andere cliënt minder waarde aan. Dus hoe weet je nu buiten die cijfers, wat er in een verpleeghuis gebeurt? Wat zijn de mogelijkheden voor cultuur, ontspanning, beweegruimte, en hoe worden die ervaren? Dat haal je uit de verhalen van de cliënten ofwel: narratieve informatie. Begin 2019 heeft Zorginstituut Nederland vanuit het programma Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg (KIK-V) een hackathon gehouden waarin gevraagd werd om mogelijkheden uit te werken om gebruik te maken van deze narratieve informatie. TanteLouise deed mee. Tijdens de hackathon ontstond een samenwerkingsverband met een dataspecialist (Ynformed) en een vormgever (ICATT). Het samenwerkingsverband won de hackathon en maakte daarna een uitwerking van het Verhalenvenster. Een webapplicatie waarin de verhalen en ervaringen van cliënten worden verzameld voor verschillende zorgaanbieders. Het 'Proof of Concept' (voorbeeld van hoe het werkt) is gepresenteerd aan een delegatie van onder andere VWS, Nza, IGJ, Zorgverzekeraars, Zorginstituut en Actiz. Daar is het Verhalenvenster goed ontvangen. In

Titel: Kwaliteitsverslag 2019

Status: Definitief

Datum: 29-09-2020

2020 onderzoeken we samen met deze partijen hoe het Verhalenvenster verder vormgegeven kan worden zodat het (toekomstige) cliënten en hun familie kan ondersteunen in het maken van een keuze voor een verpleeghuis.

1.3 Wonen & 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 2019 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:

Medewerkers Leef- woonondersteuners en Dagbesteding

Ook in 2019 heeft tanteLouise weer geïnvesteerd in nieuwe medewerkers voor de functies leef- en woonondersteuning en dagbesteding. Tijdens de door ons gehouden Zorgvisites (audits naar onder andere sfeer, beleving, decoratie en praktische zaken) kwam de meerwaarde van deze groep medewerkers duidelijk naar voren. Er is veel aandacht voor activiteiten en beleving; zowel in de huiskamers als in de algemene ruimten. We zien creatieve ideeën om andere activiteiten te organiseren dan voorheen gebruikelijk was, waardoor een grotere diversiteit is ontstaan. Dit stimuleert cliënten om deel te nemen en uit hun comfortzone te komen. Wat over het algemeen een mooie glimlach bij de cliënten na afloop oplevert. Nieuwe ervaringen en nieuwe herinneringen.

Waardigheid & Trots / Active Ageing

De plannen in het traject Waardigheid & Trots gaan over zinvolle dagbesteding en over deskundigheidsbevordering. De deskundigheidsbevordering treft u aan in het hoofdstuk over de gelukkige medewerker. Rondom de zinvolle dagbesteding kunnen we aangeven dat het meerjarenplan zoals dat met het Zorgkantoor en de Centrale Cliëntenraad is afgesproken, is uitgevoerd. Voor alle onderdelen geldt dat zij intussen (2020) geborgd zijn in de dagelijkse werkzaamheden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de invulling van wensen uit de Wensboom zoals hierboven staat beschreven. Kijkend naar de locaties waar de wensboom is ingezet, zien we dat er tussen de vier en twaalf wensen per jaar per locatie worden vervuld.

Een van de plannen was de inzet van een gespecialiseerd verpleegkundige Active Ageing. Letterlijk betekent active ageing 'actief ouder worden'. Deze verpleegkundigen hebben in 2019 een grote toegevoegde waarde gehad waardoor is besloten om deze functie ook op andere locaties in te zetten. De verpleegkundige Active Ageing brengt samen met de cliënt en de familie in kaart waar de cliënt grote behoefte aan heeft. Dat kan bijvoorbeeld zijn dat de cliënt met dementie zelfstandig boodschappen doet of zelfstandig naar de kapper of een activiteit in het restaurant gaat. Zodra de wens goed in beeld is, wordt de uitvoering daarvan verdeelt in kleine stapjes. De verpleegkundige Active Ageing neemt deze stappen een voor een door met de cliënt. Zodra een stap foutloos gaat (geautomatiseerd is) wordt de volgende stap toegevoegd. Deze werkwijze is zeer arbeidsintensief maar levert een grote verbetering van de kwaliteit van leven en in ervaren vrijheid op.

Vrijwilligers

Eind 2019 waren er ongeveer 800 'vaste' vrijwilligers actief bij tanteLouise. De groep bestond voor ruim 26 procent uit mannen en bijna 74 procent vrouwen. De gemiddelde leeftijd van de vrijwilligers is 63 jaar.

Soorten vrijwilligerswerk binnen tanteLouise

Binnen tanteLouise zijn vele vormen van vrijwilligerswerk mogelijk. Hun inzet is (in)direct in het belang van de cliënten, hun mantelzorger en/of hun welzijn. Denk hierbij aan

ondersteuning van de woonondersteuner, zorgvrijwilliger, ondersteuner activiteiten /welzijn, winkel, horeca, huismeester en gastvrouw/gastheer. Naast de vrijwilligers die vooral een rol hebben voor een groep cliënten, zijn er ook vrijwilligers die één op één-contacten met cliënten hebben en zijn er wandelvrijwilligers, beweegvrijwilligers, kook- en bakvrijwilligers en vrijwilligers die helpen tuinen bij locaties te onderhouden. Daarnaast zijn er nog wat minder voorkomende activiteiten. Zo zijn er vrijwilligers die helpen bij specifieke muziekactiviteiten, contactclowns, aaihonden of anderstaligen die gekoppeld worden aan anderstalige bewoners en vrijwilligers die geestelijk verzorgers of behandelaren ondersteunen.

Vergroten van kennis en vaardigheden

Binnen tanteLouise is ook in 2019 scholing aangeboden aan vrijwilligers. De scholingen helpen de vrijwilligers in het vergroten van hun kennis en vaardigheden ten aanzien van het vrijwilligerswerk en de doelgroepen waarmee zij werken. De scholingen worden niet ieder jaar door iedereen gevolgd. We zien wel een stijgende lijn in het aantal deelnemers aan de scholingen.

In 2019 zijn onder andere de volgende trainingen aangeboden:

- Verdieping Dementie (70 deelnemers)
- Til- en transfertraining (14 deelnemers)
- Workshop Slikproblematiek (21 deelnemers)
- Training Vrijwillige Palliatief Terminale Zorg (4 deelnemers)
- Diverse workshops "on the job"
- Workshops vanuit de vrijwilligers -academie Bergen op Zoom

Bijna alle vrijwilligers hebben één of meerdere van bovenstaande trainingen of workshops gevolgd.

Met het vergroten van de kennis bij de vrijwilligers hebben we een kwaliteitsimpuls gerealiseerd én zien we dat de vrijwilligers nog beter in staat zijn om hun rol als ondersteuner en als signaleerder te vervullen. Dit vertaalt zich ook naar een hogere tevredenheid bij de vrijwilligers en een hogere mate van samenwerking tussen vrijwilligers en de overige medewerkers van tanteLouise.

Doorstroom

TanteLouise ziet bij vrijwilligers zeker ook potentiële talenten voor een reguliere functie binnen tanteLouise. In 2019 is dan ook inzichtelijk gemaakt hoe we vrijwilligerswerk kunnen inzetten als kweekvijver voor nieuwe medewerkers. Hoeveel potentieel bevindt zich bijvoorbeeld onder vrijwilligers en kunnen we door middel van vrijwilligerswerk sollicitanten die zich nog op enkele punten zouden moeten bekwamen klaarstomen voor een reguliere functie binnen tanteLouise. In 2020 wordt deze actie voortgezet. In 2019 is een aantal vrijwilligers doorgestroomd naar een betaalde functie als huismeester, gastvrouw, leef-woonondersteuner en een aantal zijn gestart in een opleidingsplek.

Redenen om te starten als vrijwilliger

Vrijwilligers starten om verschillende redenen bij tanteLouise met vrijwilligerswerk. Deze lopen uiteen van iets voor een ander willen doen, behoefte aan een wekelijkse structuur, de sociale contacten en maatschappelijke betrokkenheid tot weer terug in een arbeidsritme komen, draagkracht/last meten en eventueel opbouwen, het verbeteren van de Nederlandse taal, CV vullen, een portfolio opbouwen, ervaring opdoen, studiepunten halen en oriënteren op de ouderenzorg en de verschillende doelgroepen. TanteLouise biedt vrijwilligers deze ruimte graag en vervult hiermee een onderdeel van haar maatschappelijke rol in de samenleving.

Incidentele vrijwilligers

Naast de gemiddeld 800 reguliere vrijwilligers mogen we ook jaarlijks rond de 400 kortdurende of eenmalige vrijwilligers verwelkomen. Deze personen komen vanuit scholen, vanwege maatschappelijke stage, behalen van studiepunten maar ook als toelatingseis

Titel: Kwaliteitsverslag 2019

Status: Definitief

Datum: 29-09-2020

voor een vervolgopleiding. Bedrijven komen hun team-dag bij ons 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. Bewoners worden frequent uitgenodigd voor een gezellig en smakelijke middag door een bedrijf in Bergen op Zoom. Vanuit bovenstaande groep mogen we met regelmaat mensen verwelkomen als reguliere vrijwilliger of als sollicitant naar een betaalde functie.

Vrijwilligersbeleid

In 2018 is het vrijwilligersbeleid aangepast. In 2019 gingen we hiermee aan de slag. In de dagelijkse praktijk kunnen vrijwilligers en betrokken medewerkers hiermee uit de voeten. Tijdens een externe audit werd echter wel geconstateerd dat op managementniveau de inbedding van het nieuwe beleid nog te weinig terug werd gezien. Dit wordt herkend en in 2020 worden daar acties op gezet.

Geluk kun je proeven

Eén van de facilitair coördinatoren heeft in juli 2019 een inspiratiesessie georganiseerd over 'geluk kun je proeven'. Alle chef-koks hebben hieraan deel genomen. De inspiratie is gebruikt als vertrekpunt voor het opstellen van een plan van aanpak op het gebied van eten en drinken voor de locaties. Zo hebben de (chef)koks met cliënten op de woningen gesproken over eten en drinken, zijn er themamaaltijden georganiseerd en is er aandacht besteed aan het 'gezellig' maken van de maaltijd. Daaruit blijkt onder meer dan een mooi gedekte tafel in een huiselijke omgeving bijdraagt aan het meer genieten van de maaltijd. Dit wordt ons door de cliënten verteld tijdens de zogenaamde 'keukentafelgesprekken'. Daarnaast sluiten cliënten aan bij de menucommissie en worden zij actief bevraagd over de kwaliteit, kwantiteit en variatie van de maaltijd. Cliënten ervaren het project 'geluk kun je proeven' positief. Daar waar enquêtes zijn afgenomen, zijn positieve resultaten te zien.

Impuls woonomgeving

Evenals in voorgaande jaren is in bijna alle locaties van tanteLouise een invulling gegeven aan een verbetering van de leefomgeving. Zo zijn woonkamers opnieuw ingericht, vloeren vervangen, is het restaurant aangepast of is een tuin van activerende elementen voorzien om beweging te stimuleren. De impuls van de leefomgeving heeft geleid tot mooie reacties van cliënten en familie en heeft op diverse plekken gezorgd voor een hogere belevingswaarde van de omgeving en minder gedragsincidenten omdat cliënten rustiger zijn geworden.

Voedselveiligheid

Op het gebied van voedselveiligheid heeft een extern bureau in 2019 op vier locaties een nulmeting uitgevoerd. Uit deze audit bleek dat er verbetering rondom de administratieve vastlegging nodig is om volledig aan de HACCP-eisen te voldoen. Hiervoor zijn verbeteracties beschreven die momenteel worden uitgevoerd. Het gaat hierbij naast het updaten van de administratieve processen om het verder verhogen van de kennis over voedselveiligheid.

Innovatie

In het hoofdstuk over innovatie staan we verder stil bij de innovaties die vanuit een centrale aansturing ontwikkeld zijn en die direct van invloed zijn op het geluk van de cliënt en/of een breder doel dienen. Daarnaast willen wij hier toch ook even aandacht geven aan een niet vooraf geplande innovatie vanuit de facilitaire dienstverlening.

In december 2019 brachten de manager en de coördinatoren facilitair een bezoek aan innovatiecentrum Delta Agrifood Business in Bergen op Zoom om daar samen te brainstormen over innovatie in hun werk. Innovatie in de zorg krijgt veel aandacht bij tanteLouise. Daar hoort natuurlijk ook de facilitaire ondersteuning, waaronder het beheer van de gebouwen en het eten in de restaurants, bij. Daardoor was het idee geopperd om

bij elkaar te kijken waar de kansen liggen en te leren hoe innovatie binnen tanteLouise vorm krijgt.

Dat leverde meteen al een aantal concrete plannen op. Zo gaan we bijvoorbeeld verkennen of de digitale meekijkbril die we gebruiken om medisch specialisten op afstand te laten meekijken met verzorgenden, ook geschikt is bij technische problemen. Ook gaat een testpanel van tante meekijken met de innovaties van Budelpack, ook gevestigd in het Delta Agrifood Business centrum. Zij experimenteren met het 3D-printen van (gepureerd) voedsel. Dat kan voor cliënten met slikproblemen een mooie oplossing zijn om toch een aantrekkelijke maaltijd voor zich te zien die de eetlust opwekt.

Huisvestingsplan

Ook in 2019 heeft tanteLouise uitvoering gegeven aan het strategisch huisvestingsplan en zijn er ingrijpende werkzaamheden aan bestaande locaties uitgevoerd. Het gaat hierbij om:

- In januari 2019 is de tijdelijke huisvesting in Nieuw-Vossemeer gesloopt. Hierin verbleven tot november 2018 ongeveer 50 cliënten die op dat moment zijn verhuisd naar het nieuwe verpleeghuis Hof van Nassau te Steenbergen.
- Omdat het woonzorgcentrum St. Elisabeth te Halsteren verouderd was en gedeeltelijk leeg stond, hebben ongeveer 60 cliënten van deze locatie medio juni 2019 hun intrek genomen in de tijdelijke huisvesting Bosgaard te Halsteren. Ook 16 cliënten (Korsakov) van locatie Moermont en 16 cliënten (PG) van woonzorgcentrum Jacqueline zijn ondergebracht in Bosgaard. De locatie biedt aan 96 cliënten onderdak in een mooie bosrijke omgeving.
- In augustus 2019 heeft er een ingrijpende verbouwing plaatsgevonden van het restaurant en omliggende ruimten in locatie Onze Stede in Steenbergen. Zo is er voorzien in een geheel nieuwe moderne front-cooking-keuken, een winkel, kapsalon en aangrenzende vergaderruimte. Ook het totale interieur is aangepast en gemoderniseerd.
- De bouwplannen voor een nieuw verpleeghuis in Hoogerheide hebben verder vorm gekregen. Naar verwachting start de bouw eind 2020.

Met bovenstaande acties is er wederom een kwaliteitsimpuls aan de woon- en leefomgeving van onze cliënten gegeven die past bij de wensen en eisen van deze tijd. De cliënten reageren ook positief op de nieuwe omgeving waarin zij nu verblijven.

Naast de hierboven genoemde uitvoering van het huisvestingsplan, heeft tanteLouise eind 2019 een ruimte gehuurd in Steenbergen (tantes Zorglab) om de vele belangstellenden voor innovatieve oplossingen in de zorg te ontvangen. De ruimte is geschikt voor allerlei bijeenkomsten.

1.4 Veiligheid

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

Het Kwaliteitsplan 2019 beschrijft wat de cliënt van ons mag verwachten. Deze punten zijn uitgewerkt in de locatiejaarplannen. Onderstaand de resultaten van de hierboven genoemde onderwerpen:

Medicatieveiligheid

Op alle locaties hielden de medicatie-aandachtsvelders (medewerker met een extra taak rondom de medicatieveiligheid in de locatie) een grote audit, waarna er op locatieniveau verbeteringen zijn doorgevoerd. Tijdens de audit liep een medicatie-aandachtsvelder van een andere afdeling mee met een medicatieronde.

Alle medewerkers die medicatie delen, hebben de training basiskennis medicatie ouderenzorg gevolgd. Nieuwe medewerkers krijgen deze ook standaard aangeboden.

Alle locaties zijn geheel of gedeeltelijk overgegaan op de elektronische toedienregistratie. Nog maar 27 van de 103 afdelingen zijn nog niet over op de elektronische toedienregistratie in verband met problemen rondom de wifi. De verwachting is dat deze in 2020 overgaan.

In 2019 startten we met de uitrol van de koppeling met de trombosedienst. De doseringen van de trombosedienst zijn hierdoor direct terug te zien in de elektronische toedienregistratie.

De lessen die geleerd kunnen worden uit de incidentenmeldingen zijn opgevolgd. Dit heeft in 2019 onder andere geleid tot een wijziging van het voorschrijfbeleid. Hiervoor zijn 149 huidige en voormalige medicatie-aandachtsvelders benaderd met de vraag welke werkwijze voor hen het meest praktisch is. Met een respons van 97 reacties zijn we zeer tevreden. De vraag had te maken met de manier van voorschrijven van morfine-ampullen. Ruim 60 procent gaf de voorkeur om zowel de milliliters als de milligrammen te vermelden op de toedienlijst. Deze wijziging is daarna als standaard ingevoerd in ons voorschrijfsysteem.

De ontwikkeling van de PharmaSee (bril die de medewerker ondersteunt in het uitvoeren van het medicatieproces) heeft in 2019 volop vooruitgang gezien. In 2020 koppelen wij de PharmaSee met Medimo (ons medicatievoorschrijfsysteem). De PharmaSee is een bril die zorgpersoneel ondersteunt in het uitvoeren van het medicatieproces door het proces stap voor stap met ze door te nemen en de medicatie te scannen. Als een medewerker wordt gestoord in de uitvoering van het proces, dan onthoudt de PharmaSee waar men gebleven is waardoor het proces gemakkelijk opnieuw opgepakt kan worden en fouten zoveel mogelijk worden vermeden.

TanteLouise heeft bij de keuzevrijheid van de kwaliteitsindicatoren gekozen voor de indicator 'medicatiereviews'; Percentage cliënten –met een ZZP V&V indicatie met behandeling- waarbij een formele medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van een zorgmedewerker die medicijnen aan de cliënt verstrekt.

Deze indicator heeft onze voorkeur omdat hiermee de kwaliteit van leven positief beïnvloed kan worden en betrekking heeft op vrijwel alle cliënten binnen tanteLouise.

Decubitus en mondzorg

Decubitus

In januari 2019 gingen we over op een andere leverancier wat betreft de Anti-decubitusmatrassen. Het hele aanvraag- en afmeldproces is geoptimaliseerd. De aanvragen voor AD-matrassen verlopen nu via de ergotherapie en de wondconsulentes.

Titel: Kwaliteitsverslag 2019

Status: Definitief

Datum: 29-09-2020

Door de vakgroep ergotherapie al vroegtijdig te betrekken, zien we de trend dat er meer AD-materialen ingezet worden om drukplekken vrij te leggen. Zoals bijvoorbeeld hielsloffen en diverse kussens. In 2019 is er om deze reden ook tijd geïnvesteerd om nieuwe AD-materialen te bekijken en het assortiment uit te breiden. Zodat nog beter de juiste materialen op maat ingezet kunnen worden.

In 2019 startte tanteLouise ook met de ontwikkeling van de Momo Bedsense. Een hulpmiddel dat het toepassen van wisselgigging inzichtelijk maakt en de medewerker ondersteunt in het tijdig toepassen van de wisselgigging. Deze innovatie wordt in 2020 verder ontwikkeld door middel van een pilot in vijf locaties. In de pilot willen wij onderzoeken of met de inzet van de Momo Bedsense het aantal cliënten dat decubitus ontwikkelt, reduceert.

Om aandacht voor het onderwerp decubitus en de kennis omtrent decubitus binnen de zorg te vergroten, heeft de decubituscommissie in het najaar een decubitus-symposium georganiseerd voor 75 zorgmedewerkers. De diverse betrokken disciplines gaven voorlichting over decubitus en hun vakgebied. Het symposium is goed bezocht en de reacties waren goed. Deze actie wordt in 2020 herhaald.

In 2019 is er helaas geen antwoord gekomen op de vraag hoe de cijfers omtrent decubitus uit de dossiers ontsloten kunnen worden. De in 2018 ingezette acties blijken niet voldoende te zijn. Het Registratieformulier Bradenschaal werd in 2018 in het ECD aangepast, zodat we hier de cijfers uit zouden kunnen halen. In de praktijk blijkt dat het formulier niet of nauwelijks ingevuld wordt, waardoor er geen cijfers voorhanden zijn. In 2020 wordt dit onderwerp met Audit & Advies en applicatiebeheer verder opgepakt.

Mondzorg

In 2019 is een grote audit gehouden over de stand van zaken rondom mondzorg binnen tanteLouise. De rapportage is met de betrokken leidinggevenden besproken, waarbij verbeterpunten zijn afgesproken en uitgevoerd. Vooral het begeleiden van de eigen regie in de mondzorg (inclusief tandartsbezoek en de opvolging daarvan) bij cliënten die met een indicatie 'zonder behandeling' bij ons verblijven, verdient aandacht. Daarnaast maakte de audit duidelijk dat de visie op mondzorg en het daarbij behorende beleid aan een poetsbeurt toe was. De nieuwe visie en het beleid worden momenteel opgesteld.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

In 2019 hebben we ons voorbereid op de invoering van de Wet zorg en dwang per 1 januari 2020. Onze visie 'Leven in verantwoorde vrijheid' is in lijn met deze wet en wordt in alle locaties gehanteerd bij de zorg aan cliënten met dementie. Medewerkers van de Bopz-afdelingen/woningen hebben de denk- en werkwijze die onderdeel uitmaakt van de visie, geadopteerd. Zij zijn gewend om het "nee, tenzij"-principe toe te passen en denken in vrijwillige zorg in plaats van onvrijwillige zorg. Een volgende stap daarin is gezet.

De gesloten deuren op een aantal Bopz-afdelingen/woningen zijn 'open' gezet. Codesloten zijn verwijderd waardoor cliënten de mogelijkheid hebben om hun woning zelfstandig te verlaten. TanteLouise denkt in structureel aantoonbare risico's in plaats van denkbare risico's, een denkwijze die zich heeft bewezen op deze woningen. Waar we misschien dachten dat cliënten gevaar zouden lopen, is gebleken dat dat niet het geval is. Het feit dat ze niet meer tegen gesloten deuren opliepen, gaf een hoop minder frustratie. De inzet van persoonsgebonden technologieën heeft geholpen om die vrijheid te geven. In het najaar van 2019 is gebleken dat de techniek niet optimaal werkte, waardoor de doelstelling van 2019 niet volledig is gehaald.

Op de locaties/afdelingen/woningen waar nooit sprake is geweest van Bopz, zijn voorbereidingen getroffen om de medewerkers bekend te maken met de visie 'Leven in verantwoorde vrijheid' en de Wet zorg en dwang. De bijbehorende uitgangspunten zijn

nieuw voor de betreffende medewerker. In het vierde kwartaal van 2019 is daarom gestart met een training aan de teamleiders over dit onderwerp. Dit loopt door in 2020.

TanteLouise heeft bij de keuzevrijheid van de kwaliteitsindicatoren gekozen voor de indicator 'Wijze waarop de organisatie nadenkt over vrijheidsbevordering van cliënten'. Deze indicator heeft de voorkeur omdat werken aan vrijheidsbevordering in plaats van vrijheidsbeperking in lijn ligt met de visie van tanteLouise. Leven in verantwoorde vrijheid staat hierbij centraal.

Advance Care Planning

Bij opname, tijdens de zorgleefplangesprekken, bij veranderingen in de conditie van cliënt (bijvoorbeeld na ziekenhuisopname of ernstige ziekte die in het verpleeghuis is behandeld), wordt het beleid ten aanzien van wel/niet reanimeren, behandeling, ziekenhuisopname, kunstmatig toedienden van vocht en voeding besproken én verwerkt in het zorgleefplan. Hierdoor zijn de betrokken (zorg)medewerkers direct op de hoogte van de wensen van de cliënt en handelen daar naar. Advance Care Planning is hiermee intussen onderdeel van het dagelijks werk voor de artsen binnen tanteLouise.

Gecontroleerde toegang tot gebouwen

Veiligheid is belangrijk, niet alleen waar het de brand- of voedselveiligheid betreft, maar ook voor wat betreft de toegang tot gebouwen. Een projectgroep is eind 2019 gestart met het in beeld brengen van de huidige toegangscontrolesystemen van onze panden. Een nieuwe visie op toegang wordt begin 2020 voorgelegd aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

2. 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.



2.1 Voldoende deskundige medewerkers

Om voldoende deskundige medewerkers te hebben om de zorgtaken uit te voeren, worden verschillende instrumenten ingezet. Zo willen wij eerst weten hoeveel van welk type medewerkers wij nodig hebben. Dan weten we welke (vervangings)vraag er ligt en kan daar actie op ondernomen worden. Natuurlijk willen wij ook goed zorgen voor de medewerkers die al bij tanteLouise werken. Dus ook daar zijn acties voor uitgevoerd. Onderstaand de belangrijkste instrumenten die in 2019 een rol hebben gespeeld.

Gelukkige medewerkers zijn de beste ambassadeurs

Zoals hieronder is te lezen, onderneemt tanteLouise verschillende acties om voldoende deskundige medewerkers te werven. Echter, de meest effectieve manier is toch het ambassadeurschap van onze eigen medewerkers. Als zij uitdragen dat zij het fijn vinden bij tanteLouise, dan heeft dat de grootste aantrekkingskracht op nieuwe medewerkers.

Strategische personeelsplanning

In 2019 is het Managementteam gestart met het traject 'strategische personeelsplanning' (SPP). In de kern is de doelstelling van SPP om leidinggevend (op alle niveaus) te ondersteunen in het 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 levert belangrijke input voor onder andere het werving- en selectieproces voor de komende jaren. In 2019 is een werkwijze vastgesteld om de leidinggevend te begeleiden in dit proces. Bij het opstellen van de jaarplannen en begrotingen voor 2020 per locatie is hier een eerste stap in gezet. In 2020 worden de leidinggevend hier nog verder in begeleid.

Versterken arbeidsmarktpositie

De afdelingen Personeel & Organisatie (P&O), Opleiding & Ontwikkeling (O&O) en PR & Communicatie werken nauw samen om tanteLouise op de juiste plaatsen als goede werkgever te presenteren en om de zorgbranche regionaal en landelijk te promoten. Doelgroepen zijn in 2019 op specifieke wijze opgezocht en gevonden. Bijvoorbeeld in bijeenkomsten, die door tanteLouise zijn georganiseerd, met andere organisaties zijn voorbereid, of waar wij als gast waren uitgenodigd. Op de website werkenbij.tantelouise.nl is een pagina ingericht met een jaarplanning. Er is een community gestart waarbij potentiële kandidaten zich kunnen aansluiten.

Een aantal voorbeelden van waar en hoe tanteLouise zich heeft laten zien:

- Bijeenkomsten voor BOL-stagiaires en BBL-leerlingen, zodat zij na diplomering als zorgprofessional doorstromen binnen tanteLouise;
- TanteLouise had een rol in de nationale promotiefilm "Heel Holland Zorgt", te zien op SBS6; <https://youtu.be/kHt4Rd4vyJE>

- Open dagen van de hogeschool Avans, Fontys en de hogeschool in Zeeland;
- Bijeenkomsten op MBO's, zoals Curio, Hoornbeeck, waar (aspirant) leerlingen middels workshops 'domotica' kennis konden maken met de werkwijze van tanteLouise (op locaties);
- VMBO's (onder andere Roncalli en 't Rijks) zijn leerlingen uitgenodigd om locaties te bezoeken en op interactieve wijze maken zij kennis met de zorg;
- Artsen bereiken via het eigen netwerk van tanteLouise, vakliteratuur, (online) nieuwsartikelen, kranten en op carrièrebeurzen;
- Zij-instromers bereiken door onder andere regionaal georganiseerde events als "Meet & Greet", Ikzorg, Matchmee, Inclusieve dialoog en de BBL-wervingsbijeenkomsten;
- Naamsbekendheid door het volgen van workshops als 'Ouderenvisagie' door potentiële kandidaten, de inloopavonden op locaties en de vitaliteitsmarkt;
- De website <https://werkenbij.tantelouise.nl/> met de vacatures werd periodiek onder de aandacht gebracht en is eenvoudig te delen door en binnen de organisatie, met externe kanalen en social media.

Onder 2.2 Personele samenstelling, is te zien dat de ingezette acties effect hebben gehad.

Behoud aantrekkelijk werkgeverschap

In het Kwaliteitsplan 2019 is een aantal acties verwoord om een aantrekkelijke werkgever te zijn (buiten de acties die al mogelijk waren). Onderstaand de stand van zaken van deze onderwerpen:

Leiderschapsprogramma

Een belangrijke functie is de leidinggevende, ongeacht waar en op welk niveau. Deze groep wordt voor de invulling van deze functie gefaciliteerd en ondersteund. Alle leidinggevendenden zijn gestart met hun leiderschapstraject middels een tweedaagse workshop 'Persoonlijk leiderschap' en hebben een persoonlijk leerplan opgesteld en volgden diverse modules. Een extern bureau verzorgt de modules. Voor verdere inbedding in de organisatie zijn twee medewerkers geselecteerd voor de rol van interne trainer/coach. Leidinggevendenden hebben aan kunnen geven waar zij nog meer behoefte aan hebben en hiervoor zijn vervolgmodes inggericht. Denk hierbij aan werkgeluk, visie delen en kaders stellen.

Kinderopvang

Wij hebben onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om zelf een professionele kinderopvang te organiseren. De resultaten van de enquête onder medewerkers zijn uitgebreid besproken met een kinderopvangcentrum. Het kinderopvangcentrum heeft geconcludeerd dat zij niet aan de wensen/ verwachtingen kan voldoen die tanteLouise namens haar medewerkers heeft voorgelegd. Er is gesproken met een grote partij (met opvangcentra op locaties waar onze medewerkers werken). Daar het voor hen uiteindelijk (financieel) niet haalbaar is gebleken, wordt niet verder met andere partijen gesproken. Wel gaat tanteLouise onderzoeken of het aanpassen van dienstroosters de problemen rondom kinderopvang kan oplossen.

Medewerkerspakket

Er is in beeld gebracht wat tanteLouise reeds doet in dit kader en nog meer kan doen. We zien dat het pakket dat al bestaat, over het algemeen goed wordt gebruikt. Voor sommige onderdelen geven medewerkers aan dat zij daarin graag een verruiming zien. Hier wil tanteLouise aan meewerken. Dit voorgenomen besluit is eind 2019 voorgelegd aan de OR en wordt per 1 januari 2020 in gebruik genomen. Denk hierbij aan verruiming van mogelijkheden voor spaarverlof en van de mogelijkheid om vakantiedagen te (ver)kopen.

Zelfroosteren

Uit het onderzoek is gebleken dat het samen roosteren op het merendeel van de locaties niet wordt toegepast zoals in eerste instantie is bedoeld. De teamleider heeft in 80 procent van de gevallen nog steeds een grote rol bij het roosteren. Het zelfroosteren gaat dus iets minder snel dan gehoopt. De volgende stap is om te kijken wat tanteLouise wil met het

Titel: Kwaliteitsverslag 2019

Status: Definitief

Datum: 29-09-2020

samen roosteren in de toekomst. Er ligt een advies bij de directeur Zorg & Behandeling. Besluitvorming volgt in 2020.

Terugdringen administratieve lasten

Op alle locaties zijn brainstormsessies gehouden. Het zorgpersoneel dat hieraan heeft deelgenomen, heeft administratieve handelingen genoemd die zij moeten uitvoeren. De administratieve handelingen zijn vervolgens onderverdeeld in zinvolle, overbodige en zinvolle administratie maar anders in te richten. Naast deze sessies is ook een oproep geplaatst op intranet met de vraag om inhoudelijk mee te denken met dit project. Het resultaat van het onderzoek naar administratieve handelingen van de zorg is afgerond en besproken met de locatiemanagers, coördinatoren facilitair en de directeur Zorg & Behandeling. De vervolgacties worden samen met de coördinatoren en locatiemanagers in 2020 opgepakt.

Vitaliteit

Eind oktober 2019 vond de eerste succesvolle vitaliteitsmarkt van tanteLouise plaats. De vitaliteitsmarkt was onderdeel van het jaarlijkse evenement Tante's Trots, waarbij ongeveer 125 medewerkers de markt bezochten. TanteLouise hecht veel waarde aan de inzetbaarheid van haar medewerkers en wil hierbij op alle mogelijke manieren medewerkers faciliteren, waardoor zij zich sterk verbonden voelen met het leveren van warme zorg en de werkzaamheden met passie verrichten. De vitaliteitsmarkt zorgde voor een uniek kijkje in de keuken waarbij de diverse faciliteiten die tante aanbiedt op het gebied van vitaliteit, gepresenteerd zijn in de creatieve vorm van een markt. Aan de medewerkers worden diverse workshops aangeboden zoals 'tante in balans', 'weet wat tante eet', 'stoppen met roken' en 'core stability'. Daarnaast is er het mantelzorgvriendelijke personeelsbeleid. Op de vitaliteitsmarkt was de afdeling P&O vertegenwoordigd om uitleg te geven en vragen te beantwoorden. Op een nieuwe intranetpagina zijn de verschillende mogelijkheden voor de medewerkers terug te vinden.

In 2019 is een vitaliteitskalender voorbereid voor de eerste helft van 2020. Deze kalender kent een aantal bekende activiteiten zoals core stability en nieuwe initiatieven als de slaapprogramma.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Eind 2018 is het MTO binnen tanteLouise gehouden. Onderstaand samengevat het resultaat van de meting zoals verwoord in het Kwaliteitsverslag 2018.



Acties in 2019

Om de prestaties op MTO-terreinen in 2019 op effectieve wijze te verbeteren, is inzichtelijk gemaakt waar de verschillende teams binnen de organisatie staan. De teams zijn op basis van de MTO-resultaten vergeleken met het organisatiegemiddelde en/of de gekozen benchmark en ingedeeld in drie actiecategorieën: groen, lichtgroen en rood. Zo kon elk team gericht aan de slag met de resultaten. Via 'My Effectory' is per team aangegeven welke thema's er spelen en kon men informatie krijgen om met handvatten aan de slag te gaan.



In totaal zijn er 89 werkgelukplannen opgesteld door de verschillende teams. Thema's waar men mee aan de slag ging zijn onder meer werkdruk, aanspreken op gedrag, balans werk en privé, samenwerking, mantelzorg, werksfeer, zelfroosteren, feedback, waardering en leiderschap.

Samenvattend kan geconcludeerd worden, dat men overall aandacht heeft gegeven aan de resultaten van het MTO 2018 in het jaar 2019. Waarbij uit diverse werkgelukplannen blijkt dat de meeste teams:

- Trots zijn op het cliëntgericht werken, de werksfeer binnen teams en werkomgeving met een goede samenwerking;
- Verbetering willen voor de wijze van elkaar aanspreken op gedrag/ feedback, balans werk en privé en het ontvangen en uiten van waardering.

Teams met een respons van 75 procent en hoger mochten daarvoor een beloning bedenken. Er waren geen harde regels in dat kader. Het was de bedoeling dat deze beloning bijdraagt aan het werkgeluk en/of het geluk van de cliënt. Er was een groot aantal teams dat in aanmerking kwam voor een beloning en daar is volop gebruik van gemaakt. Opvallend is dat de beloningen bij hebben gedragen aan teamontwikkeling, sfeerverhoging en er zijn ook teams die samen met bewoners iets hebben gedaan.

Deskundigheidsbevordering

TanteLouise faciliteert verschillende bij- en nascholingen. Richting de verhuizing naar Bosgaard is een gedeelte van dit aanbod verwerkt in een opleidingsplan, specifiek voor locatie Bosgaard. Dit plan is opgesteld in samenspraak met de opleidingsadviseur, locatiemanager en teamleiders van Bosgaard. Het geeft inzicht en overzicht van het totale aanbod en belasting voor de medewerker. Dit opleidingsplan is verder doorontwikkeld naar een algemene brochure waarin alle bij- en nascholingen zijn terug te vinden. Op verzoek kunnen thema's verder doorontwikkeld worden of kunnen thema's toegevoegd worden. In 2020 wordt deze verder afgerond en in gebruik genomen.

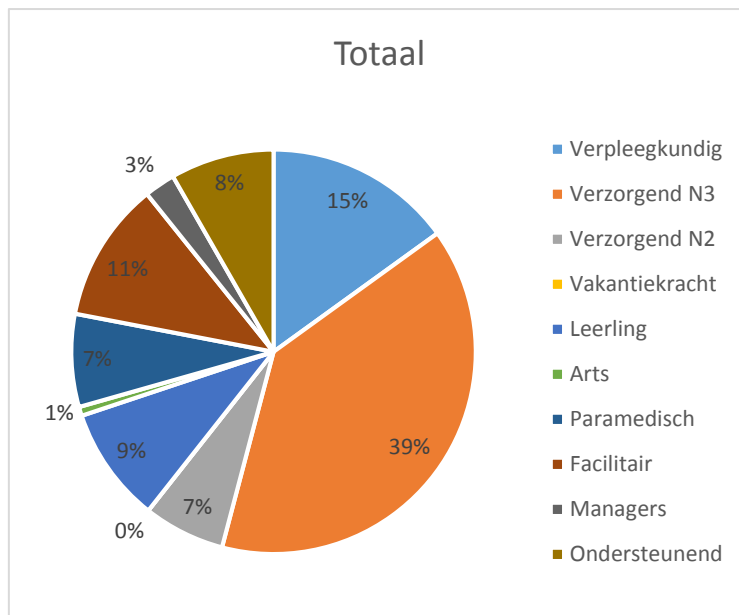
De doelen uit het plan 'Toekomst scholingen' zijn in 2019 verder uitgevoerd. De opleidingsadviseurs zijn onderwijskundig onderlegd en geven advies over passende scholingsvormen waarbij het hoogste haalbare leerrendement en leereffectiviteit wordt behaald. Daarnaast hebben zij per (zorg)locatie een opleidingsjaarplan gemaakt voor 2020 waarin de scholingswensen zijn verwerkt. Met de inventarisatie van deze scholingswensen houden we onder andere rekening met de samenhang met strategische doelstellingen en een gedegen borging- en evaluatiecyclus.

In een doorlopende cyclus worden alle e-learning geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. In 2019 betrof dit een derde van alle modules in tantesLeerplein. De nieuwe vorm van Bevoegd & Bekwaam (Vaardigheidstraining) is op 1 april 2019 gelanceerd. De nieuwe aanpak resulteert in een kwalitatief betere scholing en aanzienlijk lagere tijdsinvestering voor medewerkers.

2.2 Personele samenstelling

Personeelsbestand

TanteLouise had op 31 december 2019 1.394 fte in dienst. Daarvan zijn ongeveer 1005 fte voor de directe zorgverlening. Dat betekent een stijging van 85 fte ten opzichte van 31 december 2018. Onderstaand een verdeling van het aantal fte's naar type medewerkers.



De uitbreiding van het aantal fte bestond voornamelijk uit:

- Verzorgenden IG (22,5 fte)
- Verpleegkundigen (7 fte)
- Leef- woonondersteuners en dagbestedingscoaches (20,6 fte)
- Facilitaire medewerkers (gastvrouw en medewerker restaurant) (4,3 fte)

In-, door en uitstroom van medewerkers

- De instroom medewerkers is gestegen ten opzichte van 2018, van 17 procent naar 19 procent;
- De uitstroom van medewerkers is gedaald ten opzichte van 2018, van 14 procent naar 13 procent. In deze uitstroom zitten ook de medewerkers die met pensioen zijn gegaan;
- De doorstroom van de medewerkers is ten opzichte van 2018 gedaald, van 10 procent naar 7 procent;
- Uit evaluaties onder nieuwe medewerkers blijkt, dat zij tante als een 'warm nest' ervaren en reikten zij verbeterpunten aan voor het inwerkproces.

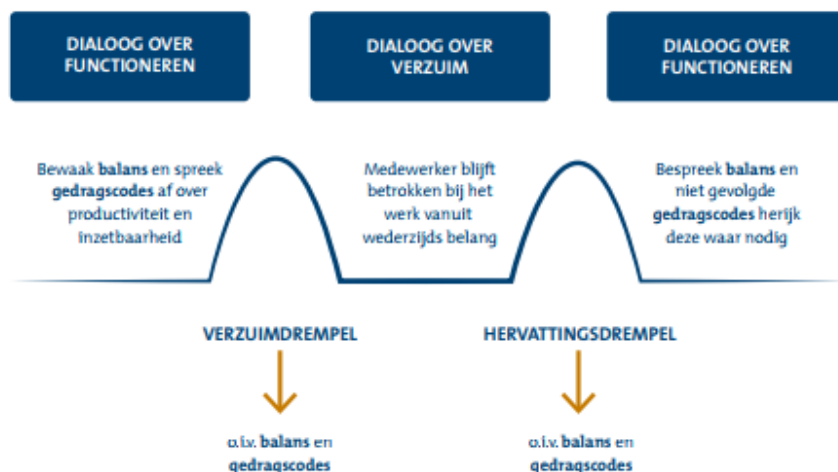
Dat de acties van tanteLouise in de arbeidsmarkt effect hebben blijkt niet alleen uit bovenstaande cijfers, maar zeker ook uit het feit dat er binnen tanteLouise eind 2019 slechts 8 vacatures open stonden.

Ziekteverzuim

TanteLouise hecht grote waarde aan het welzijn en het welbevinden van haar medewerkers en investeert in een gezond werkklimaat. Een werkomgeving die erop gericht is medewerkers zo vitaal mogelijk te houden of te ondersteunen om zo snel mogelijk weer lekker aan de slag te gaan. TanteLouise heeft als doel het verzuim voor het einde van 2020 terug te brengen naar 4,5 procent. De methode om dit doel te bereiken heet het gedragsmodel. Alle leidinggevenden zijn in 2019 getraind om dit model toe te passen. TanteLouise heeft in 2019 een gemiddelde ziekteverzuim van 5,5 procent, een reductie

van 1,2 procent ten opzichte van 2018 en in 2020 wordt verder gewerkt om de doelstelling te bereiken.

TanteLouise gaat ervan uit dat werken voor iedereen gezond én in ieders belang is. Mocht er onverhoopt sprake zijn van verzuim, dan verwacht tanteLouise dat de medewerker (vroegtijdig) in overleg met de leidinggevende bepaalt of verzuim wel de beste oplossing is. Met andere woorden: "Ziek zijn overkomt je, verzuim overleg je". Het verzuimproces, volgens het gedragsmodel, telt drie fases: voor, tijdens en na het verzuim. In onderstaande afbeelding worden twee belangrijke drempels belicht: de verzuimdrempel en de werkhervattingsdrempel. Zowel de medewerkers als leidinggevendenden hebben tijdens de verschillende fases van het verzuim de gelegenheid om invloed uit te oefenen op het voorkomen van verzuim dan wel een voorspoedige volledige terugkeer in het werk.



Leerlingen

TanteLouise zet zich in om de medewerkers voor de toekomst op te leiden. Ook in 2019 zijn er leerlingen en stagiaires binnen tanteLouise aan de slag geweest.

Leerlingen niveau	Aantal fte
Verzorgende IG/MMZ	66,61
Verpleegkundigen	56,96
TOTAAL	123,57

Stagiaire niveau	Aantal personen
VMBO	27
Niveau 1	5
Niveau 2	18
Niveau 3	58
Niveau 4	134
Niveau 6	32
Geneeskunde	2
Niet zorg; niveau 3, 4 & 5	30
TOTAAL	306

2.3 Leren en werken aan kwaliteit

TanteLouise werkt constant aan de deskundigheid van haar medewerkers en vrijwilligers. De benodigde deskundigheidsbevordering bestaat uit een aantal verplichte scholingen om bevoegd en bekwaam te blijven en scholingen die specifiek bij tanteLouise horen. Daarnaast toetsten we constant bij cliënten en mantelzorgers tijdens onder andere de gesprekken van de mantelzorgconsulent, cliëntadviseurs en de nazorgconsulent, waar mogelijke verbeterpunten zijn. Indien mogelijk zijn deze verbeterpunten omgezet naar een scholingsaanbod.

Centrale scholingen

In 2019 zijn onder andere de volgende centrale scholingen aangeboden:

Nieuwe medewerkers	Huidige medewerkers
Maak kennis met het leerplein	Voorkomen ouderenmishandeling
Basis ONS	Bevoegd & Bekwaam (vaardigheden
Zelfroosteren ONS	AED/BLS herhaling
Medimo	Oefening brandweer
De-escalatie basis	De-escalatie herhaling
Mantelzorg	Urine strippen
Klinisch redeneren	Beweegstimulering
Pijn theorie	Zorgpad (alleen verpleegkundigen)
Pijn meting	De-escalatie
Slikscholing	Vaardigheden herhaling
Veiligheid basis (AED/BLS/ Rondleiding locatie'	Basiskennis medicijngebruik ouderenzorg
Palliatieve box (alleen verpleegkundigen)	Wet zorg en Dwang (teamleiders)
Beeldschermwerk	Leiderschap
Stalift en passieve lift	
Zelfredzaamheid	
Werken met glijzeilen	
Steunkousen	
Decubitus en transfers	

Leren van (bijna-)incidenten en calamiteiten

Leren van (bijna-)incidenten en calamiteiten staat bij tanteLouise hoog op de agenda. Daarom is in 2019 een visie op dit onderwerp geschreven die met alle leidinggevendenden is gedeeld in een presentatie. Deze visie legt onder andere nadruk op het melden van bijna-incidenten omdat het verhelpen van bijna-incidenten ertoe leidt dat het daadwerkelijke aantal incidenten vermindert. Om de visie waar te kunnen maken, is de komst van tante's meldsysteem essentieel. In 2019 is daarom verder gewerkt aan dit systeem waarin alle (bijna-)incidenten en calamiteiten kunnen worden gemeld. Eerder moesten deze meldingen nog in verschillende systemen gedaan worden wat het maken van (trend)analyses lastig maakte. Helaas is tante's meldsysteem eind 2019 nog niet operationeel, omdat er wat technische problemen zijn. De verwachting is dat tante's meldsysteem begin 2020 geïmplementeerd kan worden binnen de gehele organisatie. Na de implementatie zullen alle Veilig Incident Melden (VIM) commissies op de locaties een training ontvangen in hoe (trend)analyses te maken van de informatie die tante's meldsysteem oplevert.

Dilemma's

Het management van tanteLouise speelde in het eerste en tweede kwartaal het integriteitsspel Dilemma's. Dit spel bestaat uit kaarten met uiteenlopende dilemma's en kent spelelementen van onder andere domino. Het spelen van het spel helpt om het gesprek op gang te brengen over dilemma's die medewerkers dagelijks tegenkomen. Ook zorgt het voor begrip in elkaars zienswijze en inzicht in ieders achtergrond. Verder ondersteunt het spel medewerkers om professioneel met dilemma's om te gaan en te anticiperen op conflicten en deze met elkaar op te lossen. In 2019 hebben, naast alle leidinggevendenden, zo'n 16 teams het spel gespeeld. De komende jaren speelt ieder team het spel. Doordat nieuwe dilemma's aan het spel worden toegevoegd kunnen ook teams die het spel al hebben gespeeld Dilemma's opnieuw spelen.

Casusbesprekingen

Een aantal medewerkers van tanteLouise heeft een in-company training gevolgd bij Reliëf waardoor zij inzetbaar zijn als gecertificeerd gespreksleider voor het houden van casusbesprekingen/moreelberaad. In het tweede deel van 2019 zijn er tien morele beraden gehouden in zes verschillende locaties. Hieraan hebben ongeveer 120 medewerkers deelgenomen. De ingebrachte thema's betroffen vooral vragen als 'mogen/moeten wij....'. In sommige gevallen werd de morele vraag gaandeweg het gesprek geherformuleerd omdat duidelijker werd waar het dilemma zat. De verwachting is dat het aantal vragen toe zal nemen omdat de medewerkers een meerwaarde ervaren in het bespreken van een casus op deze manier.

Interne audits

Audits zijn belangrijke instrumenten binnen het managementsysteem van tanteLouise. Ook in 2019 zijn diverse interne audits uitgevoerd. De audits vonden allemaal plaats op meerdere locaties, zodat de conclusies gegeneraliseerd konden worden voor heel tanteLouise. Hiermee daalde het aantal audits, maar het effect dat de audits bereikten, vergrootte doordat meer aandacht werd besteed aan de bevindingen en de verbeteracties die uit de audits naar voren kwamen.

Er zijn audits uitgevoerd op onder andere de thema's mondzorg en medicatieveiligheid. De verbeterpunten die hieruit naar voren kwamen zijn opgepakt en uitgevoerd. Verder zijn twee zorgvisites uitgevoerd op nieuwe locaties. Tijdens deze visites is door de ogen van een willekeurige bezoeker naar sfeer en dergelijke gekeken. Deze vorm van het uitvoeren van een audit is geïnspireerd door het interactief digitaal platform Zorgvisite.nl (Dames The). Ook zijn diverse controles op cliëntdossiers uitgevoerd. Een algemene conclusie die uit deze controles, maar ook uit de audit mondzorg en medicatieveiligheid, naar voren komt, is dat het methodisch werken in de cliëntdossiers aandacht verdient.

Verder heeft een audit plaatsgevonden op het gebied van fysieke belasting onder facilitair medewerkers. Het doel van deze audit was om per locatie en functiegroep in kaart te brengen welke aspecten van het werk de grootste fysieke belasting veroorzaken. Per locatie zijn diverse bevindingen beschreven en zijn adviezen en denkrichtingen vermeld die bijdragen aan een vermindering van de fysieke belasting.

Ook werd door een externe partij een audit (nulmeting) uitgevoerd ten aanzien van voedselveiligheid. De verbeterpunten zijn ook hier direct opgepakt. In 2020 voeren we opnieuw een audit uit om te monitoren of de ingezette verbeteracties hebben geleid tot de gewenste effecten.

De resultaten van de diverse audits zijn gedeeld met de betrokkenen, het (locatie)management en eventuele andere belanghebbenden. Naar aanleiding van de verbeterpunten is waar nodig een verbeterregister opgesteld waarin verantwoordelijken zijn aangewezen voor de opvolging van de verbeteracties.

Organisatiehandboek

Het is van groot belang dat medewerkers binnen tanteLouise de juiste informatie kunnen vinden. Daarom heeft tante een organisatiehandboek waarin allerlei documentatie is opgenomen (denk bijvoorbeeld aan richtlijnen, beleid en procedures). Deze documenten zijn ondersteunend en richtinggevend voor medewerkers. Het systeem voldoet niet meer aan onze wensen en blijkt in de loop der jaren helaas ook wat vervuild. Dit had als gevolg dat medewerkers benodigde informatie moeilijk kunnen vinden terwijl deze informatie er wel is. In 2019 is daarom een plan van aanpak opgesteld hoe het organisatiehandboek passend te maken binnen de huidige situatie. In 2020 wordt onder leiding van een projectleider uitvoering gegeven aan dit plan.

Veiligheid & crisisbeheersing

Ook veiligheid staat bij tanteLouise hoog in het vaandel. In 2019 is daarom gewerkt aan een crisisbeheerplan dat duidelijk aangeeft hoe te handelen in een crisis. Deze duidelijkheid wordt versterkt vanwege het feit dat het plan specifiek voor tanteLouise is geschreven en er niet langer gebruik wordt gemaakt van een zorgcontinuïteitsplan dat door de GHOR is opgesteld. In 2019 zijn ook de contouren voor het integrale veiligheidsbeleid bepaald. Door middel van diverse sessies waarin de contouren zijn besproken met de Raad van Toezicht, Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad is input opgehaald. Deze input wordt in 2020 verwerkt in een integraal veiligheidsbeleid.

Leren en verbeteren

Binnen tanteLouise is er veel aandacht voor leren en verbeteren. Met de komst van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft dat nog een extra impuls gehad. Nu wij een aantal jaren hiermee aan de slag zijn, is het tijd om de visie op leren en verbeteren een update te geven. In 2019 hebben dan ook verschillende gesprekken met betrokken medewerkers plaatsgevonden en is er een concept visie op leren en verbeteren opgesteld. In 2020 wordt deze visie vastgesteld.

Externe audits

Ook in 2019 zijn er een aantal externe audits geweest. Denk hierbij aan de ISO 9001 audit, de PREZO-hospicezorg en een GGD-audit voor de Wmo-zorg. Alle audits zijn met een goed resultaat afgerond. Met eventuele verbeterpunten zijn wij aan de slag gegaan. Deze worden bij een volgende audit gecontroleerd.

Calamiteitenonderzoeken

Zorg leveren is en blijft mensenwerk. Soms vinden er incidenten plaats waarvan wij willen weten wat er nu precies is gebeurd met als doel hier van te leren, zodat een dergelijke situatie in de toekomst kan worden voorkomen. Ook in 2019 vonden een paar van zulke onderzoeken plaats. Een onafhankelijk team spreekt dan met betrokkenen en heeft inzage in alle benodigde documentatie. Op basis daarvan worden eventuele verbeterpunten met

elkaar afgesproken en uitgevoerd. Het calamiteitenteam volgt de opvolging van deze verbeterpunten. In het nieuwe tante's meldsysteem wordt deze opvolging beter ondersteund.

Privacy

Binnen tanteLouise is een werkgroep actief om ervoor te gaan zorgen dat tanteLouise aan de eisen van de AVG voldoet. In 2019 startte Berenschot met een nulmeting. Onder andere op basis van deze meting is de werkgroep in 2019 gestart met het uitzetten van verschillende acties. Zo zijn per afdeling waar persoonsgegevens worden verwerkt, proceseigenaren benoemd die samen de privacycommissie vormen en ongeveer eenmaal per kwartaal samen komen.

Deze proceseigenaren hebben onder begeleiding van de functionaris gegevensbescherming (FG) een verwerkingsregister opgesteld waarin alle verwerkingen van persoonsgegevens binnen de stichting zijn opgenomen. Op basis van dit register en eventueel nieuwe verwerkingen zijn per onderdeel DPIA's uitgevoerd door de proceseigenaar in samenwerking met de FG. Daarnaast is met partijen waar persoonsgegevens mee uitgewisseld worden, een verwerkersovereenkomst gesloten.

De volgende documenten op het gebied van privacy zijn in 2019 opgesteld en vastgesteld:

- Beleidsplan informatiebeveiliging
- Privacyverklaring
- Procedure DPIA
- Procedure melden privacy incidenten
- Uitgangspunten maken foto en video opnamen
- Beleid cameratoezicht
- Procedure uitvoeren privacyrechten
- Bewaartermijnenbeleid

Lerend Netwerk

Samen met Sevagram en PZCDordrecht (voorheen Crabbehoff) vormt tanteLouise een lerend netwerk zoals bedoeld in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Waar het voorheen nog vooral ging om activiteiten vanuit het Kwaliteitskader, zien wij in 2019 ook ruimte ontstaan om op een andere manier van elkaar te leren. Zo zijn er afspraken gemaakt om bij elkaar een werkbezoek te brengen en wordt er steeds vaker kennis met elkaar gedeeld.

3. Toonaangevend in zorginnovaties

In 2019 hebben we verder gewerkt aan innovaties. Enerzijds door lopende projecten voort te zetten, anderzijds door nieuwe vragen te bedenken en actief contact te houden met ons netwerk, zowel intern als extern. Innovaties zijn belangrijk en dienen binnen tanteLouise twee doelen: enerzijds de verhoging van de kwaliteit van leven van onze cliënten en anderzijds het vereenvoudigen of ondersteunen van werkprocessen. 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.



Innovaties

Do ACTIVE

Samengevat zet Do ACTIVE in op gedragsverandering ten aanzien van leefstijlverbetering bij mensen met geheugenproblematiek. Dit wordt mogelijk gemaakt door inzet van een Fitbit-horloge met bijbehorende software. 2019 stond in het teken van verdere (technische) ontwikkelingen en de start van de inclusie. Medio december deden zo'n 50 deelnemers mee aan dit interventie-onderzoek.

AAL FreeWalker

In dit EU-project wordt gewerkt aan een systeem om ouderen meer bewegingsvrijheid te geven middels gps-techniek. In 2019 is input opgehaald bij zorgprofessionals over hoe signalen moeten binnenkomen en hoe de techniek binnen het huidige werkproces past. Ook zijn er voorbereidingen getroffen voor een uitgebreide test met cliënten, die in 2020 zal plaatsvinden.

SEAS2Grow

Als partner in dit internationale consortium heeft tanteLouise in 2019 gevarieerd contact gehad met zo'n 8 tot 10 ondernemers in binnen- en buitenland; daarbij ging het om co-creatie-sessies, tests of business-sessies rond een innovatie. Verder hebben we meegewerkt aan een strategie van opschalen en betrekken van een netwerk in verschillende landen. Daarnaast is veel tijd besteed aan de organisatie van een internationaal congres (AgeTechWorks) in november 2019, waarbij ruim 250 zorgmedewerkers, ondernemers, bestuurders, beleidsmakers en andere geïnteresseerden kennis konden maken met diverse elementen van innovatie, strategie en technologie in de zorg.

Andere activiteiten in 2019

Onder andere door het goed benutten van de stuurgroep innovatie heeft tanteLouise in 2019 weer een aantal stappen gezet in het voortzetten van bestaande en het opstarten van nieuwe initiatieven. Onderzoek op het gebied van robotica is een voorbeeld van zo'n initiatief. Na onderzoek werd duidelijk dat er diverse robots worden ontwikkeld voor uiteenlopende doeleinden. Een goede match met de vragen in de ouderenzorg is er echter nog niet. Samen met een partner die goed bij onze doelstellingen past, is in de loop van 2019 een traject gestart met een robot genaamd SARA. TanteLouise heeft twee exemplaren aangeschaft en in de ontwikkeling daarvan worden medewerkers én cliënten betrokken.

Decubitus

Zorgmedewerkers gespecialiseerd in decubituspreventie hebben in 2019 een optie aangedragen om te experimenteren met nieuwe technologie op dit gebied. Afdeling innovatie heeft dit actief opgepakt en eind 2019 zijn we gestart met de voorbereidingen van het testen met de zogenaamde Momo BedSense. In 2020 gaan we hiermee verder.

Start project AAL Tactile

In 2019 is een start gemaakt met opnieuw een driejarig AAL-traject. De doelstelling is om alleen wonende ouderen mentaal en fysiek actief te houden en isolement en eenzaamheid te voorkomen. Hiervoor wordt een innovatieve Mixed Reality-bril ingezet. Dat is een bril waarmee via een online verbinding een gezelschapsspel gespeeld kan worden met bijvoorbeeld een kleinzoon, ook als die gewoon thuis op de bank zit. In 2019 zijn cliënten van onze dagverzorging betrokken bij een eerste workshop. In deze bijeenkomst hebben de cliënten met veel enthousiasme de eerste mogelijkheden getest van deze nieuwe technologie. In 2020 zullen er meer workshops volgen en in 2021 gaan cliënten en hun familieleden de definitieve versie testen.

Anders Werken

Anders Werken in de zorg is een gezamenlijk project met 13 andere zorginstellingen in West-Brabant. De insteek van dit initiatief is om het probleem van de groeiende zorgvraag én krimpend aantal beschikbare arbeidskrachten het hoofd te bieden door nieuw ontwikkelde technologie in te zetten die werkprocessen vereenvoudigen of ondersteunen. In 2019 zijn drie concrete producten ontwikkeld én ingezet in de verschillende zorgorganisaties. Binnen Anders Werken zijn in 2019 de volgende onderdelen ten uitvoer gebracht:

- *Samenwerking en projectorganisatie*
Tijdens dit eerste jaar is binnen het programma Anders Werken een basis gelegd voor de samenwerking tussen de 13 verschillende betrokken organisaties. Dit betreft het informeren en betrekken van bestuurders om vervolgens de managers en medewerkers mee te nemen in de plannen. Tevens zijn de ondernemers aangesloten die met hun technologieën de projecten ondersteunen.
- *Awareness sessies*
In het voorjaar van 2019 heeft tanteLouise samen met Vilans twaalf awareness-sessies gehouden bij alle afzonderlijke organisaties. Tijdens deze awareness-sessies is onder de betrokkenen binnen de deelnemende organisaties stilgestaan bij noodzaak om juist nú, gezamenlijk te innoveren.
- *Leren en ontwikkelen: de werkplaatsen*
Gedurende 2019 zijn met alle deelnemende instellingen vier werkplaatsen georganiseerd. Dit zijn fysieke bijeenkomsten geweest rond verschillende thema's binnen Anders Werken, waarin deelnemers werden geïnspireerd, elkaar konden ontmoeten en ervaringen konden uitwisselen.

De drie projecten

De prestaties met betrekking tot de drie ingezette technologieën zijn hieronder op zeer beknopte weergegeven.

Onderwerp	Acties
Planbare Continentiezorg	➤ Bij 7 organisaties pilots gestart ➤ Het 'slimme inco' ingezet bij 192 bewoners ➤ Met 4 leveranciers getest
Expertise zonder afstand	➤ Bij 9 organisaties zijn pilots gestart ➤ Er zijn 34 brillen in gebruik ➤ Er is met 5 verschillende use-cases getest
Pharma-See	➤ Meerdere 'field tests' bij tanteLouise ➤ Ontwikkelingen in koppeling met Medimo

Titel: Kwaliteitsverslag 2019

Status: Definitief

Datum: 29-09-2020

Omdat de vraagstukken onder Anders Werken apart worden gefinancierd, vindt geen uitgebreide verantwoording plaats via dit kwaliteitsverslag. Omdat de resultaten wél van invloed zijn op de gelukkige cliënt en de gelukkige medewerker, wil tanteLouise toch kort aandacht geven aan deze onderwerpen. Overigens, binnen Anders Werken onderzoekt Vilans of de technologieën de gewenste effecten op kwaliteit van zorg én op arbeidsproductiviteit waarneembaar zijn en daarmee bijdragen aan de gelukkige cliënt en medewerker van tanteLouise.

4. Passende besturingsfilosofie en slimme bedrijfsvoering

Om onze doelstellingen van de gelukkige cliënt en de gelukkige medewerker te realiseren en voldoende aandacht voor innovaties te hebben, is een passende besturingsfilosofie en een slimme bedrijfsvoering nodig. Daarvoor voerden we in 2019 onder meer de volgende acties uit.



4.1 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. In 2019 is dit uitgangspunt leidend geweest bij de doorontwikkeling van de organisatie.

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 doorliep in 2019.

Leiderschapsprogramma

Binnen het leiderschapsprogramma is in 2019 gewerkt aan individuele en collectieve vaardigheden die bij leiderschap komen kijken. Leidraad hierbij waren de leidinggevende principes van tanteLouise die zijn opgesteld aan de hand van de volgende thema's:

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

Door het consequent meenemen van deze principes en de kernwaarden van tanteLouise in interne en externe communicatie-uitingen en organisatie- en locatiejaarplannen, zijn deze waarden en normen in 2019 verder verankerd

Overlegstructuur

In voorbereiding op een nieuwe overlegstructuur is in 2019 een nieuwe jaarcyclus opgesteld. In deze jaarcyclus wordt conform de PDCA-cyclus de jaarlijks terugkerende activiteiten rondom planvorming, uitvoering en toetsing in beeld gebracht voor de gehele organisatie en voor de zorgverlening en de ondersteunende diensten (staf en dergelijke). De wijze van samenwerking hierbij wordt toegelicht bij het onderdeel Governance.

Vanaf januari 2020 wordt conform deze nieuwe jaarcyclus binnen geheel tanteLouise gewerkt. In vervolg hierop wordt in 2020 de overlegstructuur opnieuw vormgegeven.

Governance

Ook in 2019 stonden de uitgangspunten van transparante besturing en verantwoording, zoals verwoord in de governance-code zorg, centraal bij de realisatie van de organisatiedoelen van tanteLouise.

In 2019 ging veel aandacht naar de samenwerking met interne en externe belanghebbenden van tanteLouise. Het realiseren van de ambities kan alleen in goede samenwerking met medewerkers, medezeggenschapsorganen, andere zorginstellingen, overheden en onderwijs, onderzoek en bedrijfsleven.



Intern is nauw samengewerkt met de Ondernemingsraad en de cliëntenraden. In 2019 is er een nieuwe Ondernemingsraad gestart met veel nieuwe leden. Vanaf de start is er veel tijd en aandacht geweest voor de kennismaking tussen OR en Raad van Bestuur en het bespreken van de doelen en ambities van de organisatie in relatie tot de verantwoordelijkheid van de OR. Dit heeft geleid tot een goede samenwerking en een stevige vertrouwensbasis.

Met de cliëntenraden is naast de reguliere onderwerpen een gezamenlijk traject doorlopen voor de actualisatie van de cliëntmedezeggenschap binnen tanteLouise. Als gevolg van een veranderende doelgroep en de nieuwe Wet medezeggenschap cliëntenraden zorg (Wmcz 2018) hebben de Centrale Cliëntenraad en Raad van Bestuur samen besloten om een onderzoek te starten op welke wijze de cliëntmedezeggenschap binnen tanteLouise vorm gegeven kan worden. In goede samenwerking is dit traject samen met het locatiemanagement doorlopen. De eindresultaten van dit onderzoek worden in de zomer van 2020 gepresenteerd.

Tevens zijn in 2019 de locatiejaarplannen 2020 weer in goede samenwerking met de belanghebbenden tot stand gekomen. Het locatiemanagement heeft de plannen opgesteld in samenwerking met medewerkers van zorg, behandeling en facilitair en in afstemming met de lokale cliëntenraden. De jaarplannen hebben hierdoor draagvlak binnen elke locatie.

Extern heeft de ketensamenwerking ook in 2019 veel aandacht gekregen. Het traject Grip op Kwetsbaarheid is hier een voorbeeld van. In samenwerking met alle betrokken partijen op het gebied van zorg, welzijn en gemeentelijke bestuur in West-Brabant is voor dit traject 'de reis van de kwetsbare burger' in kaart gebracht van zelfstandigheid tot aan ziekenhuis- of verpleeghuiszorg. Het traject Grip op kwetsbaarheid heeft als doel de inzet van de verschillende partijen zo vorm te geven dat de kwetsbare burger deze gehele reis zo goed mogelijk wordt begeleid en ondersteunt.

Ook bij bouwtrajecten is samenwerking met belanghebbenden cruciaal. In 2019 is bij de planvorming en realisatie van de bouwtrajecten veel contact met omwonenden en andere belanghebbenden geweest. De realisatie van de locatie Bosgaard is hier een goed voorbeeld van.

(Boven) regionale lerende netwerken

UKON

Het Universitair Kennisnetwerk Ouderen Nijmegen (UKON) is een netwerk dat gevormd wordt door vijftien zorgorganisaties (waaronder tanteLouise) verspreid over vier provincies. De vijftien UKON-zorgorganisaties bieden samen aan meer dan 14.500 bewoners zorg op ruim 250 locaties zoals woonzorgcentra, verpleeghuizen en kleinschalig wonen. Aan het netwerk zijn twee hoogleraren verbonden. De bestuurders van de

Titel: Kwaliteitsverslag 2019

Status: Definitief

Datum: 29-09-2020

organisaties hebben een sturende rol. In elk van de samenwerkende organisaties is een multidisciplinair samengestelde UKON- of wetenschapscommissie actief. De voorzitters van deze commissies vormen samen de UKON-stuurgroep.

De missie van het UKON is: het delen van kennis die echt bijdraagt aan de zorg voor mensen in een kwetsbare fase in hun leven. Het UKON is een regionaal netwerk binnen de zorg voor ouderen en mensen met een chronische ziekte dat (wetenschappelijke) kennis ontwikkelt, verspreidt en implementeert bij de aangesloten zorginstellingen en het onderwijs. Voor de komende jaren zijn zeven speerpunten geformuleerd, namelijk: wetenschappelijk onderzoek, onderzoek in de praktijk, de kracht van leren, samen met cliënt en mantelzorger, wetenschap binnen de V&V, kennis delen en leren van elkaar en resultaten in de praktijk.

Sinds 2019 zijn er zogeheten science practitioners in de organisaties werkzaam als schakel tussen de praktijk en de wetenschap. Science practitioners zijn masteropgeleide professionals die verbonden zijn aan het UKON en de organisatie en een vliegwiel functie hebben: ze halen praktijkvragen op, verbinden mensen en organisaties binnen het netwerk met elkaar, ondersteunen bij het maken van een onderzoeksvoorstel of het uitzetten van onderzoek bij een onderwijsinstelling en helpen om nieuwe kennis in praktijk te brengen. Vanaf januari 2020 heeft tanteLouise ook een science practitioner in dienst.

Het jaaroverzicht van het UKON is hieronder weergegeven.

UKON in 2019



CIC

Het Care Innovation Center is een open netwerk in de regio West-Brabant, gericht op het realiseren van zorginnovatie. Het CIC slaat een brug tussen studenten, ondernemers en zorginstellingen om samen de zorg te verbeteren door middel van innovatie. De Raad van Bestuur van tanteLouise vormt sinds 1 januari 2019 samen met bestuurders van het Bravis ziekenhuis en Groenhuysen het bestuur van het CIC.

Titel: Kwaliteitsverslag 2019

Status: Definitief

Datum: 29-09-2020

TanteLouise heeft in 2019 via het CIC deelgenomen aan de volgende trajecten:

- CrossCare
- Health Innovation School Zuid West Nederland
- Zorginnovatorenoverleg West-Brabant
- CIC off network
- Grip op kwetsbaarheid

Het jaaroverzicht van het CIC is hieronder weergegeven.



4.2 Slimme bedrijfsvoering: gebruik van informatie en gebruik van hulpbronnen

Om de ondersteuning aan onze medewerkers te faciliteren zijn er een aantal belangrijke hulpbronnen en informatiebronnen. Zonder volledig te willen zijn, onderstaand een aantal van deze bronnen op het gebied waarvan in 2019 acties zijn ondernomen.

ICT

In 2019 is een offertetraject gestart om het nieuwe IT-platform voor tanteLouise te selecteren. Het selectieproces is in december 2019 afgerond. Er is gekozen om naar een Office 365 / Azure platform te migreren. Het nieuwe platform wordt door externe deskundigen ingericht waarna het in 2020 geïmplementeerd wordt. In juni 2020 wordt in ieder geval de Multi-factor Authenticatie voor ONS ingevoerd.

In 2019 heeft de afdeling ICT het locatiemanagement ondersteund bij het maken van keuzes om ondersteunende technologie voor het organiseren van 'Leven in verantwoorde vrijheid', passend bij de mogelijkheden van de locaties.

Dashboard

De locatiemanagers en coördinatoren facilitair kunnen bijsturen door middel van het dashboard. Dit geldt ook voor de managers van de ondersteunende diensten. Het MT kan gebruik maken van de dashboards voor de locatiemanagers/coördinatoren en managers ondersteunende diensten. Het specifieke MT-dashboard wordt uiterlijk in kwartaal 1 van 2020 opgeleverd. Voor de teamleiders is een eerste concept opgezet en getoetst. Dit pakken we in 2020 verder op.

Schoonmaakcontract

In 2019 vond een offertetraject plaats van de schoonmaak. In juli stapte tanteLouise over op een andere contractpartij voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden. De implementatie vond plaats in de zomer. Eind december is er een aantal audits uitgevoerd door een onafhankelijke instantie. De technische schoonmaak voldoet aan het afgesproken niveau. De beleving van de schoonmaak is gemeten bij de bewoners en gebruikers van het pand en loopt iets achter op de afgesproken prestatie-indicator. In het eerste kwartaal van 2020 worden de resterende panden ge-audit en worden de bevindingen vertaald in een plan van aanpak. Met als doel, de kwaliteit en beleving van de schoonmaak nog verder te verbeteren.

Projectorganisatie

Om de leidinggevend en medewerkers zo veel mogelijk te ondersteunen en te ontlasten bij het uitvoeren van de grote hoeveelheid projecten en innovaties, is er voor gekozen om een aantal projectleiders aan te stellen. De projectleiders zorgen er voor dat de projecten gerealiseerd worden en waar nodig bijgestuurd. In 2019 is hiervoor het projectbureau opgezet en zijn projectleiders aangesteld. De projectleiders hebben in 2019 ruimte gekregen om, naast het uitvoeren van projecten, hun kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen.

5. Belanghebbenden

5.1 Reactie Cliëntenraad en Ondernemingsraad

Cliëntenraad

Het jaar 2019 is een positief jaar geweest voor tanteLouise, waarin vele doelen vanuit het Kwaliteitsplan 2019 alsmede het Ondernemingsplan 2018-2022 zijn gerealiseerd.

De Centrale Cliëntenraad spreekt hiervoor zijn complimenten uit, en voor de wijze waarop dit is verwoord in het Kwaliteitsverslag 2019. Er is een duidelijke terugblik en verantwoording over het jaar 2019 gegeven. het document is daardoor zowel een goed sturings- als verantwoordingsdocument.

Enkele aandachtspunten wil de Centrale Cliëntenraad meegeven.

- In het Kwaliteitsverslag wordt de wensboom benoemd, waarbij alle bewoners een wens in vervulling kunnen laten gaan. De Centrale Cliëntenraad pleit ervoor dat aan dit initiatief meer aandacht worden geschonken. Dit kan bijvoorbeeld door de inzet van social media of door deze mogelijkheid bij de inhuizing van de bewoner kenbaar te maken.
- Elk jaar bouwt het Kwaliteitsplan voort op het Ondernemingsplan 2018-2022. De Centrale Cliëntenraad stelt voor om in het Kwaliteitsverslag van 2020 een tijdspad te koppelen, gekoppeld aan een voortgangsrapportage.
- de Raad stemt van harte in met het voorstel om tweemaal per jaar een voortgangsrapportage aan te bieden. De planning wordt opgenomen in de actiepuntenlijst van de Centrale Cliëntenraad

Met inachtneming van het bovenstaande, geeft de Centrale Cliëntenraad positief advies op het Kwaliteitsverslag 2019.

Namens de Centrale Cliëntenraad
F. de Vos, voorzitter

Ondernemingsraad

Op 23 juni 2020 heeft de OR een uitgebreide presentatie gehad over de opbouw van het kwaliteitsverslag 2019. De OR heeft hierbij zijn vragen en opmerkingen kenbaar gemaakt.

Op 30 juni jl., is het concept kwaliteitsverslag 2019 besproken op de overlegvergadering. De OR is tevreden met de inhoud. De opmerkingen van de OR zijn meegenomen en het verslag geeft een duidelijk beeld van wat er in het afgelopen jaar volbracht is.

Verder is de OR het afgelopen jaar goed meegenomen in de voor de OR belangrijke projecten, waarbij de benodigde advies- en instemmingsprocedures gevolgd zijn.

Vertrouwende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

namens de Ondernemingsraad,
J M. Krijnen, voorzitter Ondernemingsraad

5.2 Reactie Lerend Netwerk

Sevagram

Met veel plezier hebben wij jullie kwaliteitsverslag 2019 gelezen.

Mooi om te zien dat jullie het kwaliteitskader verpleeghuiszorg geïntegreerd hebben in jullie tanteLouise pijlers, ongeacht de financiering. Hanteren jullie hierbij ook de andere geldende kwaliteitskaders?

Het verslag geeft een mooi overzicht van wat jullie allemaal ondernomen en bereikt hebben in 2019. Inspirerend om te zien hoe jullie innovatie positioneren in de organisatie!

PZCDordrecht (voorheen Crabbehoff)

Met veel plezier hebben wij jullie kwaliteitsverslag gelezen. Het is goed leesbaar en de ambities gebaseerd op de visie zijn duidelijk.

Wat gebeurt er toch veel in de zorg. Erg veel onderwerpen zijn herkenbaar en geven ook weer mooie handvatten om daar met elkaar het gesprek over te voeren om te leren en verbeteren.

Wij zien dan ook uit naar het uitgestelde werkbezoek met een aantal van onze medewerkers bij jullie eind oktober.

Bij verschillende onderwerpen dachten wij; Ja herkenbaar, doen wij ook maar hebben we niet opgenomen in ons verslag. Zo zal dat wederzijds denken wij ook het geval zijn. Je kunt niet alles beschrijven, de kunst is om het behapbaar te houden. Daar zijn jullie goed in geslaagd. Het is net niet te lang.

De aparte innovatie paragraaf is duidelijk en logisch dat jullie die hebben opgenomen. Ook mooi om te lezen met welke partners jullie de innovaties samen doen. De verbinding met de fysieke ruimte die tanteLouise heeft gehuurd om belangstellenden kennis te laten maken met innovaties, miste we in de innovatieparagraaf. Maar we begrepen dat dit pas eind 2019 van start is gegaan. Uiteraard horen we tijdens ons bezoek graag meer over een aantal innovaties.

Wat er wat ons betreft uit sprong in positieve zin:

1. De wijze waarop jullie de samenwerking tussen zorg, behandeling en facilitair bevorderen door met elkaar mee te lopen, maar ook door samen jaarplannen te maken per locatie.
2. De verhalen over de wensboom
3. De wijze waarop jullie narratieve informatie willen delen met behulp van het verhalenvenster
4. De verpleegkundige active ageing die het lerend vermogen bij bewoners stimuleert met kleine stapjes. Dit spreekt ons zeker aan omdat dit ook een speerpunt in onze organisatie is.
5. We vinden het mooi dat jullie zo uitgebreid verslag doen van de trainingen bij vrijwilligers, dat is inspirerend.
6. Jullie benoemen je visie: “leven in verantwoorde vrijheid”, wij noemen het “samen voor veilige vrijheid” de term zorg en dwang vinden we beiden een vervelende term.
7. De thema's die jullie noemen bij verzuimaanpak en leiderschapsprogramma zijn zeer herkenbaar, werkgeluk, visie delen en kaders stellen. Dit speelt bij ons ook.
8. Ook het taaie proces rondom zelf roosteren.

Hier en daar missen we wat concreetheid, bijvoorbeeld als er geconstateerd wordt dat iets nog niet gaat zoals beoogd, vroegen we ons af: en nu? Een aantal voorbeelden zullen wij aan jullie doorgeven.

Lopen er bij tanteLouise ook wetenschappelijke onderzoeken? Zijn er medewerkers bezig met een promotietraject?