



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Onze zorgvisie, doelgroep en werkwijze	5
3.	Organisatiestructuur	7
4.	Medewerkers en vrijwilligers	9
	Personeelsbestand per 1 november 2017	9
	Personele bezetting en in- en uitstroom	10
	Dagelijkse bezetting	10
	In- en uitstroom medewerkers	10
	Kaders voor voldoende en bekwaam personeel	10
	Vrijwilligers	11
	Verbeterparagraaf personeel	12
5.	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	14
	Verbeterparagraaf persoonsgerichte zorg en ondersteuning	16
6.	Wonen en welzijn	18
	Verbeterparagraaf wonen en welzijn	19
7.	Veiligheid	21
	Verbeterparagraaf veiligheid	23
8.	Samen leren en werken aan kwaliteit	25
	Verbeterparagraaf samen leren en werken aan kwaliteit	27
9.	Leiderschap, governance en management	28
10.	Gebruik van hulpbronnen	30
	Verbeterparagraaf gebruik van hulpbronnen	31
11.	Gebruik van informatie	32
12.	Reactie Lerend Netwerk	33
	Sevagram	34
	Crabbehoff	35
14.	Reactie van Cliëntenraad en Ondernemingsraad	36

1. Inleiding

TanteLouise biedt de beste zorg, waar thuis ook is. Dat is geen loze kreet, het is de missie van een professionele en gedreven organisatie die de kwaliteit van zorg duurzaam naar een nog hoger niveau wil brengen. Met 1.800 medewerkers en 850 vrijwilligers zijn we een van de grootste werkgevers in de Brabantse Wal. Wij leveren een breed pallet van verpleegzorg aan ruim 1.150 cliënten in onze zorgcentra en verpleeghuizen, dagbesteding aan ruim 400 cliënten en specialistische zorg in de thuissituatie. Onze doelgroep zijn kwetsbare ouderen en chronisch zieken met diverse psychogeriatrische en/of somatische aandoeningen.

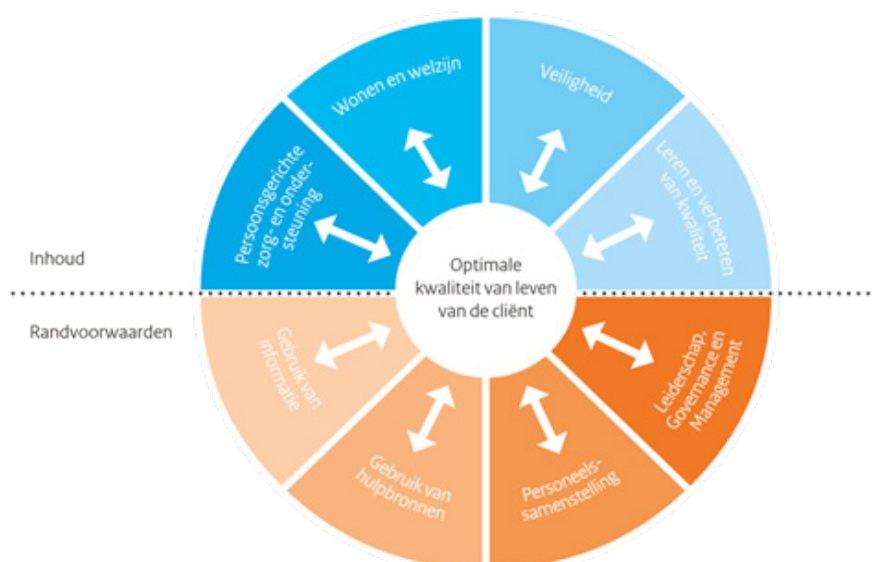
In het Ondernemingsplan 2018-2022 hebben wij onze strategische koers uitgewerkt. Ons doel is een gelukkige cliënt. Daarvoor bieden wij de beste zorg, met plezier en woongeluk. Wij staan voor oprechte persoonlijke aandacht in combinatie met optimale zorg in een fijne woonomgeving. Centraal thema in de strategische koers is 'anders kijken'. Om creatief, een beetje eigenzinnig en vooral vindingrijk te komen tot een vernieuwende zorgbenadering, tot andere woonvormen en maatwerkoplossingen voor de zorg tussen thuis en verpleeghuis. De veranderende omgeving en de veranderende cliëntvraag, vraagt dat van ons. We organiseren de zorg slimmer om zo met bestaande middelen en mensen ook in de toekomst de beste zorg te kunnen blijven leveren.

Borgen van de beste zorg door continu leren en verbeteren

Voor het realiseren van de strategische koers zijn goede afspraken nodig met cliënten, mantelzorgers, collega's en andere stakeholders. Deze afspraken zorgen ervoor dat alle betrokkenen weten wat nodig is om de juiste kwaliteit van zorg te kunnen bieden. Het kwaliteitsplan borgt deze afspraken en ons streven om de beste zorg nu en in de toekomst te kunnen blijven leveren. Zie dat als een vertrouwenscontract, de standaard voor ons handelen. Het stimuleert ons om continu te leren en te verbeteren én anders te kijken naar zorg.

Dit kwaliteitsplan is opgesteld in samenspraak met medewerkers, cliënten en partners.

Het 'kwaliteitskader verpleeghuiszorg' van het Zorginstituut Nederland vormt de basis van het kwaliteitsplan. Het kader bestaat uit vier thema's voor kwaliteit en veiligheid en vier randvoorwaardelijke thema's.



De thema's voor kwaliteit en veiligheid	
Hoofdstuk 5 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	We zien iemand met een zorg- en ondersteuningsbehoefte als een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en met eigen doelen.
Hoofdstuk 6 Wonen en welzijn	We hebben oog voor een optimale levenskwaliteit en het welbevinden van cliënten en de betrokken naasten.
Hoofdstuk 7 Veiligheid	We garanderen basisveiligheid door risicobewustzijn en risicoreductie.
Hoofdstuk 8 Leren en verbeteren van kwaliteit	We hebben een dynamische en lerende instelling en maken daarbij gebruik van actuele (wetenschappelijke) kennis en ervaringen.

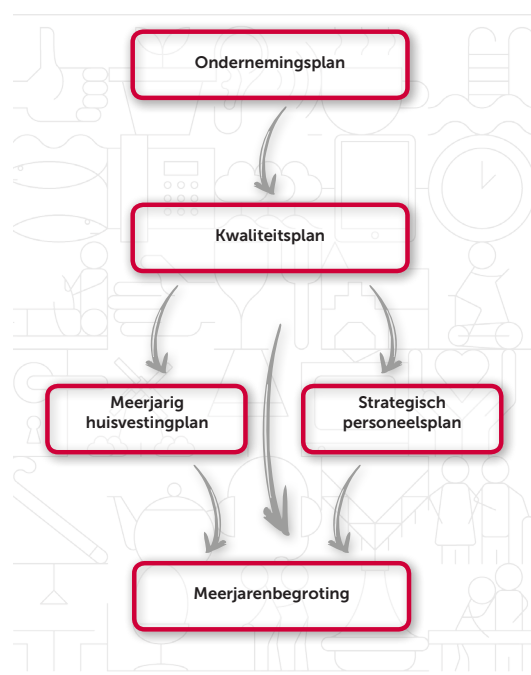
De randvoorwaardelijke thema's	
Hoofdstuk 9 Leiderschap, governance en management	Hoe besturen we de zorgorganisatie en beleggen we verantwoordelijkheid, besluitvorming en beheersing van risico's?
Hoofdstuk 3 en 4 Personeelssamenstelling	Hoeveel zorgmedewerkers zijn nodig en wat zijn hun vaardigheden en competenties?
Hoofdstuk 10 Gebruik van hulpbronnen	Welke hulpbronnen gebruiken we om zo effectief en efficiënt mogelijk de best mogelijke zorgresultaten te behalen met de beschikbare (financiële) middelen?
Hoofdstuk 11 Gebruik van informatie	Hoe gebruiken we informatie om de beste zorg te leveren en hoe informeren we cliënten, hun naasten en de samenleving?

Plaats van het kwaliteitsplan in onze beleidscyclus

De strategische koers van tanteLouise staat beschreven in het Ondernemingsplan 2018-2022 'Anders kijken naar hetzelfde'. Het kwaliteitsplan borgt onze zorgdoelen: de beste zorg, leefplezier en woongeluk. Het meerjarig huisvestingsplan en het strategisch personeelsplan bevatten een verdieping op de thema's huisvesting, medewerkers en vrijwilligers. In de meerjarenbegroting staat de financiële vertaling van onze inzet en keuzes.

Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk schetsen we onze zorgvisie, doelgroep en werkwijze. In hoofdstuk 3 en 4 beschrijven we de opbouw van onze organisatie en de formatie van medewerkers en vrijwilligers. In de hoofdstukken 5 t/m 11 beschrijven we onze inzet op de vier thema's voor kwaliteit en veiligheid en de randvoorwaardelijke thema's. In deze hoofdstukken zijn ook de concrete verbeterpunten voor 2018 opgenomen. Onze cliëntenraad en partners in ons Lerend Netwerk hebben meegedacht over dit kwaliteitsplan. In de hoofdstukken 13 en 14 staat hun reactie.



2. Onze zorgvisie, doelgroep en werkwijzen



Doelgroep

De doelgroep van tanteLouise bestaat uit kwetsbare ouderen met diverse (chronische) psychogeriatrische en/of somatische aandoeningen. De leeftijd van de zorgvragers varieert. De meeste van hen hebben een leeftijd tussen 80 en 90 jaar, maar er zijn nog oudere maar ook jongere zorgvragers. Het aantal cliënten ouder dan honderd jaar groeit zelfs gestaag. De meeste zorgvragers zijn geïndiceerd door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) voor de langdurige zorg (Wlz). De zorgzwaarte varieert van V&V ZZP1 tot en met ZZP10. De dagbestedingscliënten hebben een indicatie via de gemeente voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Ook zijn er cliënten die zijn geïndiceerd door een huisarts of medisch specialist voor zorgproducten onder de vlag van de Zorgverzekeringswet (Zvw). Op het terrein van revalidatie biedt tanteLouise zorg, zowel intramuraal als extramuraal.

Zorgvisie

TanteLouise zet vol in op het levensplezier en woongeluk van al die ouderen en chronisch zieken die in hun kwetsbare, vaak laatste levensfase bij haar wonen of door ons verzorgd worden. Dit doen we door hoogwaardige complexe zorg te verlenen, maar vooral ook door er voor ze te zijn. Daarbij vervullen de medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers en familieleden samen met de cliënt een samenhangende rol, gericht op de eigen regie en zelfredzaamheid van die cliënt. Het delen van kennis en ervaring binnen de verschillende ketens van regionale overlegorganen en maatschappelijke organisaties vinden we belangrijk om te komen tot een nog betere zorg.

Vanuit deze rolopvatting is het doel van tanteLouise:

Cliënten zijn gelukkig en krijgen de beste zorg

De afgelopen jaren is er door alle medewerkers en andere betrokkenen hard gewerkt om tanteLouise te brengen waar zij nu staat. Daardoor staat tanteLouise er nu 'goed voor'. Dit uitgangspunt is de basis voor continuïteit en verdere ontwikkeling. TanteLouise biedt optimale zorg in combinatie met leefplezier en woongeluk. Cliënten die bij ons in zorg zijn kunnen rekenen op de beste zorg, maar dat is voor ons nog niet genoeg. TanteLouise neemt geen genoegen met een 'tevreden' klant, tanteLouise wil ouderen en chronisch zieken in een kwetsbare fase in hun leven een gelukkig leven bieden. Om dit te realiseren doet tanteLouise alles wat in haar vermogen ligt om de cliënten die bij haar wonen, verblijven of thuis worden verzorgd het maximaal naar hun zin te maken.

In het onderstaande model hebben wij de diverse elementen, die bijdragen aan het realiseren van onze visie en ambities schematisch weergegeven:



In het Ondernemingsplan 2018-2022 is onze strategische koers uitgewerkt op basis van deze elementen. In het kwaliteitsplan borgen wij deze koers en maken wij onze visie, ambitie en werkwijze concreet aan de hand van de thema's uit het kwaliteitskader.

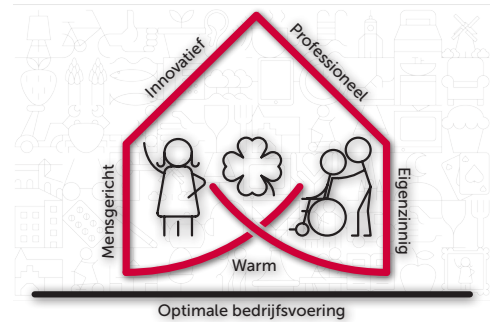
Per locatie wordt de visie nader uitgewerkt in samenwerking tussen zorg, behandeling en facilitair.

Onze werkwijze, waarden en principes

a. Kernwaarden

Onderstaande kernwaarden zijn leidend in ons handelen:

- ➔ Warm; we streven naar geluk van onze cliënten.
- ➔ Mensgericht; we kennen de cliënt en zijn levensverhaal en hebben oog voor de mens achter de zorgvraag. Bij alle handelingen werken we met het hoofd (kennis van zaken), met de handen (doen wat is afgesproken) maar vooral ook met het hart; met gevoel voor wat dit met de cliënt doet.
- ➔ Innovatief; we zoeken naar nieuwe mogelijkheden om de zorg en dienstverlening te optimaliseren; passend bij de cliënt en zijn zorgvraag.
- ➔ Professioneel; we verlenen zorg volgens de laatste standaarden en normen. Dat doen we op een doelmatige manier.
- ➔ Eigenzinnig; we zijn blijvend op zoek naar mogelijkheden om zorg en dienstverlening te verbeteren. Ook als dit betekent dat tanteLouise daarvoor in gesprek moet met de toezichthoudende organen om verder te gaan dan de grenzen die wettelijk worden geboden.



b. Ouderenzorg naar een hoger niveau samen met anderen

Het delen van kennis en ervaring binnen de verschillende ketens van regionale overlegorganen en maatschappelijke organisaties vinden we belangrijk om te komen tot een nog betere zorg. We delen onze kennis met collega's van andere zorgorganisaties en vormen een lerend netwerk. We staan open voor hun suggesties. We zijn actief betrokken in zorgketens en nemen indien nodig het voortouw. We doen wetenschappelijk onderzoek bij psychogeriatric, geriatrische revalidatiezorg en palliatieve, terminale zorg.

c. Groeien en ontwikkelen in de complexe (ouderen) zorg

We hebben de ambitie om verder te groeien in de complexe (ouderen)zorg. Groeien in termen van omvang (als antwoord op de toenemende vergrijzing) en in termen van kennis en kunde. We investeren extra in ontwikkeling en innovatie en de manier waarop we zorg verlenen. We zijn extramuraal nadrukkelijk aanwezig en zetten in op de 'beleving' van de zorgvrager.

d. Wettelijke basis als ondergrens

We voldoen aan de wettelijke verplichtingen en zien deze als ondergrens in ons presteren. We werken naar de letter en de geest van deze bepalingen. Relevant zijn onder andere:

- ➔ het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg;
- ➔ de IGJ i.o.-inspectienormen;
- ➔ de normen van de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid;
- ➔ de eisen zoals gesteld in de WOR, WMCZ en Wkkgz;
- ➔ de eisen zoals gesteld in overeenkomsten met zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeenten.

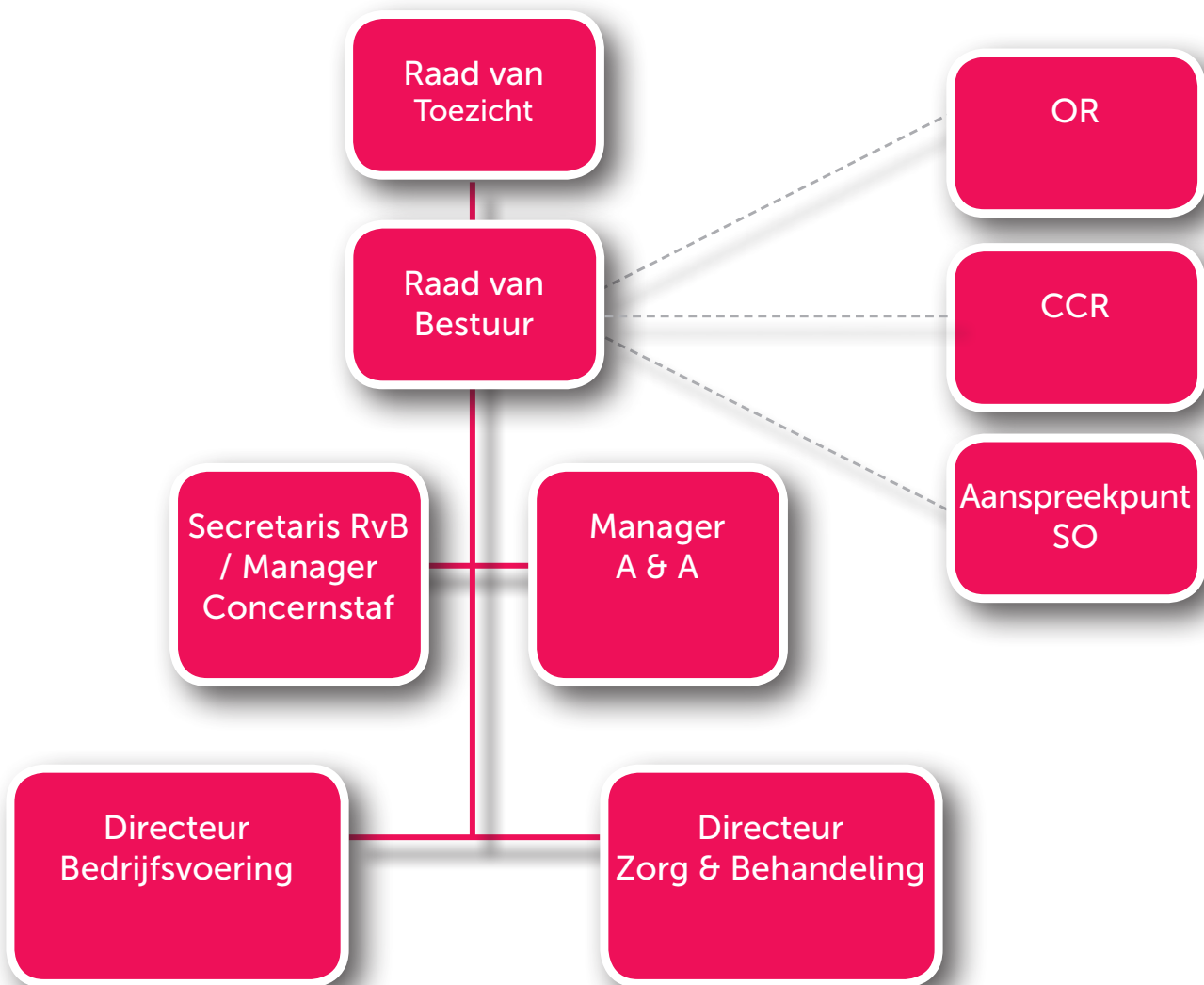
e. Een open houding en actieve verantwoording om te leren en te verbeteren

Samen komen we verder. We hebben een open houding. We zijn transparant en verantwoorden ons handelen actief. Uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken onder cliënten en medewerkers en resultaten van audits en inspectie zijn inzichtelijk voor belanghebbenden. We bespreken ons beleid en resultaten van presteren in openheid met de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

3. Organisatiestructuur

Stichting tanteLouise is ingeschreven in de Kamer van Koophandel en telt zeventien locaties. De locaties van tanteLouise hebben samen een capaciteit van 1.150 plaatsen.

De organisatiestructuur is ondersteunend aan de doelen van de organisatie en als volgt ingericht:



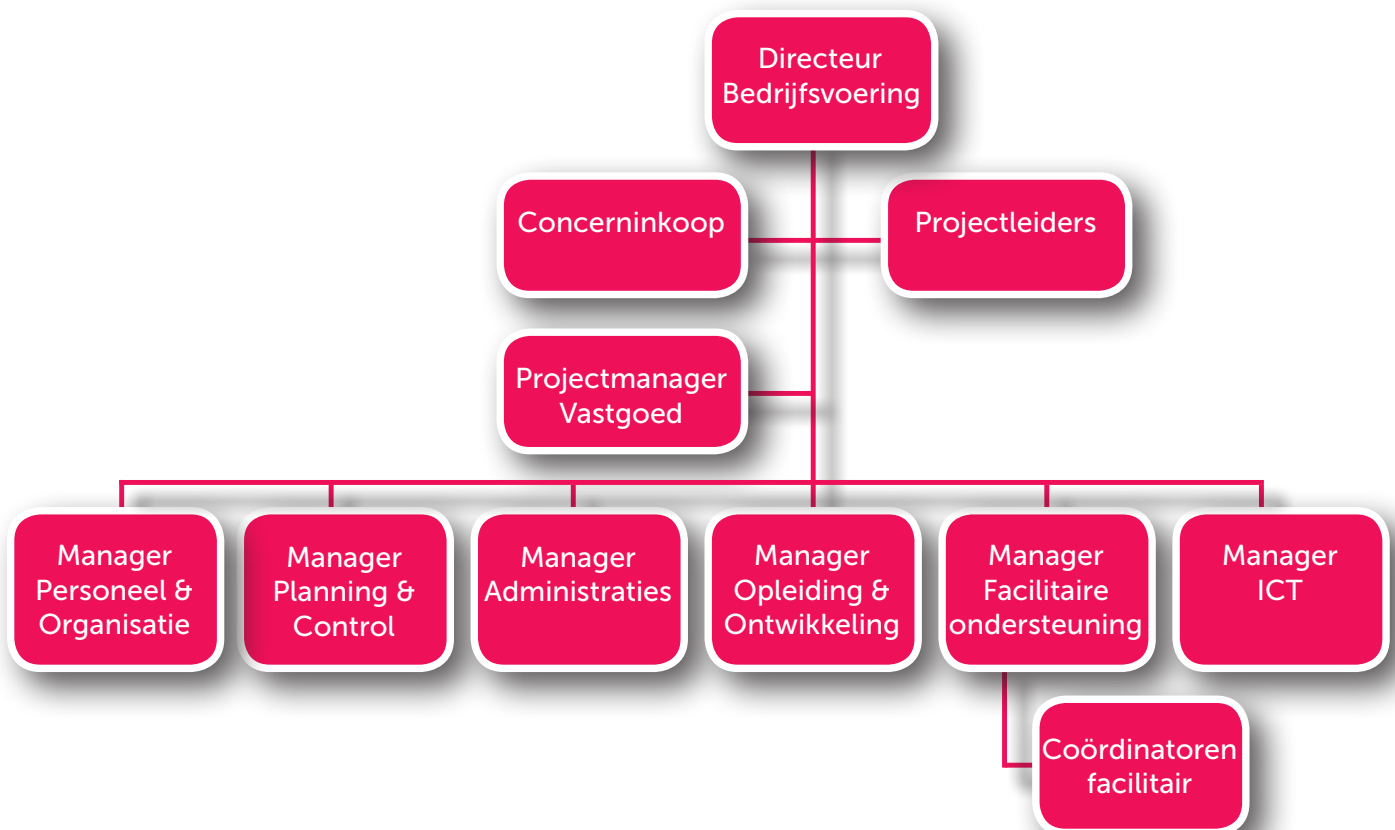
TanteLouise heeft een éénhoofdige Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur rapporteert aan de Raad van Toezicht. De Raad van Bestuur geeft direct leiding aan de directeur Zorg & Behandeling en de directeur Bedrijfsvoering evenals aan de Secretaris van de Raad van Bestuur/Manager Concernstaf en de Manager Audit & Advies.

Zowel de Ondernemingsraad als de Cliëntenraad staan door een frequent, gepland en ongepland overleg direct in contact met de bestuurder.

Het team van de Specialisten Ouderengeneeskunde (SO's) is een zelfstandig opererend team met één aanspreekpunt. Dit aanspreekpunt valt onder de directeur Zorg & Behandeling maar heeft daarnaast frequent overleg met de Raad van Bestuur.



De directeur Zorg & Behandeling stuurt naast het team van de Specialisten Oudergeneeskunde drie managers aan: die van het Topklinisch Verpleegkundig Team, de Paramedische diensten en de Manager Zorgondersteuning. De manager Zorgondersteuning geeft leiding aan alle zorg ondersteunende afdelingen. Daarnaast geeft de directeur Zorg & Behandeling leiding aan alle locatiemanagers. De locatiemanagers geven leiding aan de teamleiders van de verschillende woningen/afdelingen.



De directeur bedrijfsvoering stuurt de manager Personeel & Organisatie, de manager Opleiding & Ontwikkeling, de manager Planning & Control, de manager Administraties, de manager Facilitair en de manager ICT aan. Deze managers sturen weer medewerkers aan. Naast de verschillende managers geeft de directeur bedrijfsvoering ook direct leiding aan een aantal functionarissen.

4. Medewerkers en vrijwilligers

Een medewerker van tanteLouise voelt zich gezien, gehoord en gewaardeerd en wordt ingezet naar haar of zijn kwaliteiten. Oprechte aandacht, waardering en waar mogelijk maatwerk zorgen dat de medewerker 'in topvorm' zijn of haar werk kan doen, wat dan weer ten goede komt aan de 'gelukkige cliënt'. We voeren een actief loopbaanbeleid dat uitgaat van de kracht en de wensen van de medewerker. Door het blijven ontwikkelen van medewerkers kan tanteLouise meebewegen met de veranderingen in de ouderenzorg.

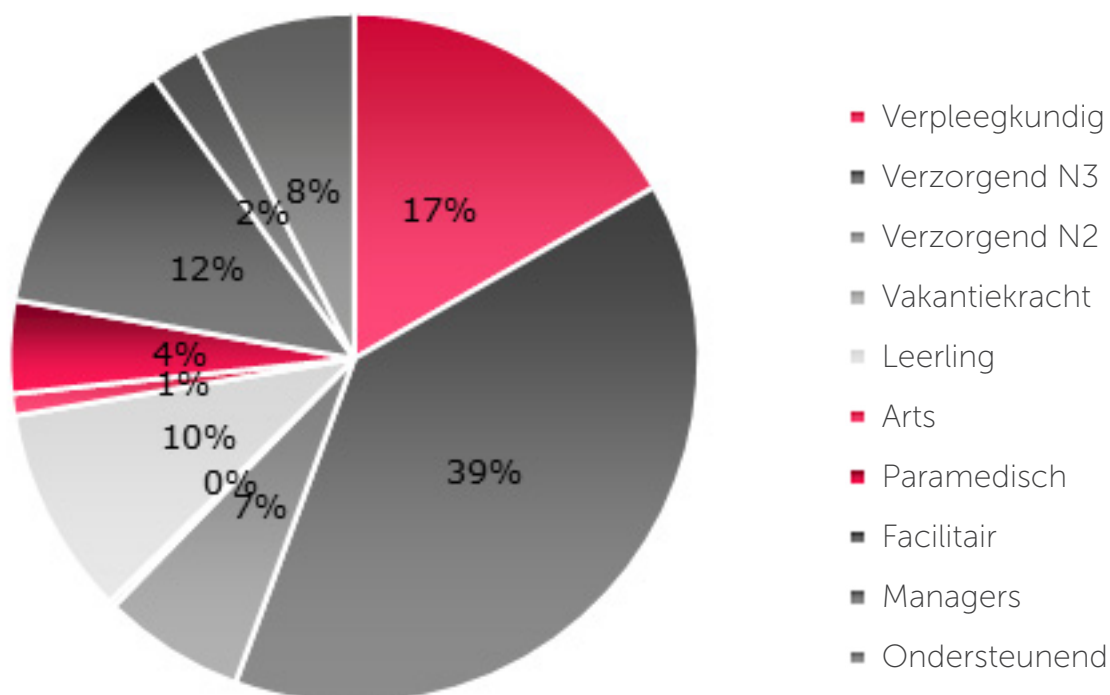
TanteLouise geeft medewerkers ruimte voor ontwikkeling en wordt door samenwerkingspartners gezien als een zeer gewaardeerd opleidingsinstituut. Er is oog voor competenties, vaardigheden en ontwikkelvermogen van onze mensen. Er is ook een veilig en prettig werkklimaat. We geven aandacht aan vitaliteit en generatiemanagement, waarmee we willen bereiken dat medewerkers in elke levensfase gelukkig zijn met het werk dat ze doen. Autonomie en regelvrijheid vinden we belangrijk, zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid tot zelfroosteren. Leidinggevend doorlopen een continu leiderschapsprogramma en hebben een ondersteunende en coachende rol. Medewerkerstevredenheid is periodiek onderwerp van gesprek tussen leidinggevende en medewerkers. In het strategisch personeelsplan staat onze visie verder uitgewerkt.

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

Personeelsbestand per 1 november 2017

Op 1 november 2017 heeft tanteLouise 1.211,39 fte medewerkers in dienst. Deze zijn onderverdeeld in:

Totaal



Personele bezetting en in- en uitstroom

Dagelijkse bezetting

De personele bezetting stemmen we af op de zorgbehoefte van de gezamenlijke cliënten. Indien nodig breiden we de personele bezetting uit. Binnen tanteLouise is de personele inzet structureel hoger dan de voorgeschreven norm. Uit onderstaand schema blijkt dat tanteLouise op dit moment 29% meer inzet aan zorg en behandeling dan dat de NZa-norm aangeeft.

Omschrijving	zorg	behandeling	Totaal
In te zetten uren basis van ZZP in 2017	807.220	58.018	865.238
Begrote uren in 2017	1.048.167	66.384	1.114.551
% meer inzet	30%	14%	29%

In- en uitstroom medewerkers

Toten met september hebben in 2017 de volgende personeelswijzigingen (exclusief vakantiekrachten en stagiaires) plaatsgevonden:

Omschrijving	aantal	fte
Vertrokken medewerkers	146	82,25
Nieuwe medewerkers	218	116,34

Omschrijving	%
Instroompercentage t/m 3 ^{de} kwartaal 2017	12
Doorstroom t/m 3 ^{de} kwartaal 2017	6,7
Uitstroompercentage t/m 3 ^{de} kwartaal 2017	8

Kaders voor voldoende en bekwaam personeel

Om nu en in de toekomst kwalitatief hoogwaardige zorg te kunnen leveren zijn voldoende, gekwalificeerde en gedreven medewerkers nodig. Wij voeren daarvoor een personeelsbeleid dat zich richt op gelukkige en betrokken medewerkers. Oprechte aandacht, waardering en maatwerk zorgen dat medewerkers in topvorm zijn. Loopbaanbeleid, slimme werving en opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden zijn daarbij belangrijke instrumenten.

TanteLouise hanteert de volgende kaders voor de personeelsbezetting:

1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht

1. Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten zijn de noodzakelijke zorgmedewerkers beschikbaar om de taken te verrichten;
2. Er is iemand aanwezig in het geheel van de woning of afdeling om de aanwezige cliënten de benodigde aandacht te bieden en toezicht te houden. Hierbij heeft tanteLouise oog voor de afbakening tussen professionele verantwoordelijkheid en de inzet van familie en vrijwilligers;
3. Er is iemand aanwezig met de juiste kennis en competenties om persoonsgerichte aandacht te geven aan zingeving of een zinvolle daginvulling van de cliënt;
4. De zorgmedewerkers die in direct contact staan met de cliënten kennen de persoon zoals hij of zij is.

2. Specifieke kennis en vaardigheden

1. De juiste medewerker is op de juiste plaats. Dat betekent dat er iemand aanwezig is met kennis en vaardigheden die aansluiten bij de (zorg)behoefte van de cliënten en die bevoegd en bekwaam is om de vereiste zorgtaken uit te voeren;
2. Op elk moment van de dag is een BIG-geregistreerde verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse;
3. Voor een locatie met een indicatie met verpleging of behandeling is te allen tijde een specialist ouderengeneeskunde bereikbaar en oproepbaar. Deze arts reageert direct en is uiterlijk binnen 30 minuten ter plaatse;
4. Er zijn op elk moment van de dag aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on) geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit.

3. Reflectie, leren en ontwikkelen

1. Er is voor elke zorgmedewerker voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing;
2. Vanaf 01-01-2018 is er voor elke zorgmedewerker tijd en ruimte om mee te lopen bij een collega-organisatie uit het lerend netwerk;
3. Er is voldoende tijd beschikbaar om als contactverzorgende deel te nemen aan multidisciplinair overleg;
4. Een onderdeel van de scholing en deskundigheidsbevordering bestaat uit methodisch en multidisciplinair werken;
5. De uitvoering van het scholingsbeleid voor medewerkers, vrijwilligers en leerlingen versterkt hun vakbekwaamheid;
6. In de functioneringsgesprekken (prestatie-metergesprekken) komen competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde.

In het strategisch personeelsplan staan deze zaken verder uitgewerkt.

Vrijwilligers

Medio 2017 zijn er ruim 800 structurele en honderden incidentele vrijwilligers actief binnen onze zorg. Zij zijn onmisbaar in de aanvullende dagelijkse bezigheden op de diverse locaties. Vrijwilligers geven samen met de mantelzorger en de professional de zorgverlening vorm of verrijken de dagbesteding van cliënten. Zij zijn onderdeel van het dagelijks leven rondom een cliënt. Vrijwilligers zijn actief bezig met individuele wensen van cliënten en ondersteunen ook in de palliatieve, terminale fase. Bij de werkzaamheden van de vrijwilligers is een duidelijke toename zichtbaar van het aantal één-op-één activiteiten. Daardoor stijgt de behoefte aan vrijwilligers.

Binnen het grote aantal vrijwilligers zijn grofweg twee groepen te onderscheiden. Vrijwilligers die wekelijks vaste taken oppakken en vrijwilligers die incidenteel of eenmalig een bijdrage leveren. Beide groepen zijn onmisbaar bij het invullen van de individuele wensen van de cliënten, maar handelen vanuit een andere motivatie. De ene groep wil een structurele bijdrage leveren aan het welzijn van onze cliënten en maakt vrijwilligerswerk onderdeel van het eigen leef ritme. De andere groep wil eenmalig of incidenteel, individueel of in groepsverband een bijdrage doen om een bepaald doel of bepaalde wens van een cliënt te vervullen.

Bij beide groepen is het belangrijk om te kijken naar talenten, tijd en inzet op basis van goed overleg waarin verwachtingen worden uitgesproken. Niet alleen door tanteLouise, maar ook door de vrijwilliger. Samen wordt gekomen tot een goede invulling van werkzaamheden en de daarbij behorende begeleiding.

Vrijwilligers die structureel taken uitvoeren maken deel uit van het team en nemen deel aan het teamoverleg van de huiskamer of afdeling. Incidentele vrijwilligers worden gekoppeld aan maatschappelijke thema's en/of eenmalige wensen van cliënten.

Op deze manier kunnen groepen collega's, vrienden, gezinnen en/of studenten zich inzetten bij tanteLouise in een breed scala aan onderwerpen. Dit kan variëren van hulp bij het ontbijt, het geven van pianoles tot online contact via skype.

In de toekomst zullen nog meer vrijwilligers nodig zijn. Vanuit tanteLouise blijven we zoeken naar wegen om daar invulling aan te geven, in de overtuiging dat er nog meer 'vrijwillige energie' aanwezig is in de maatschappij om ons heen en dat we die ook kunnen ontginnen. Tegelijkertijd is er ook behoefte aan andere vormen van vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld om verbinding te houden met de netwerken waar onze cliënten eerder onderdeel van waren zoals de voetbalvereniging die iets terugdoet voor de oud-voorzitter. Zodat hij, ook als hij bij tanteLouise woont, toch nog eens een wedstrijd van zijn favoriete club kan bezoeken.

Bovenstaande is verder uitgewerkt in het vrijwilligersbeleid dat in 2018 wordt geïmplementeerd.

Verbeterparagraaf personeel

Bovenstaande gewenste resultaten vragen nog een aantal activiteiten voordat ze gerealiseerd zijn. TanteLouise verwacht binnen 3 jaar deze resultaten te behalen. Voor 2018 betekent dit de volgende activiteiten:

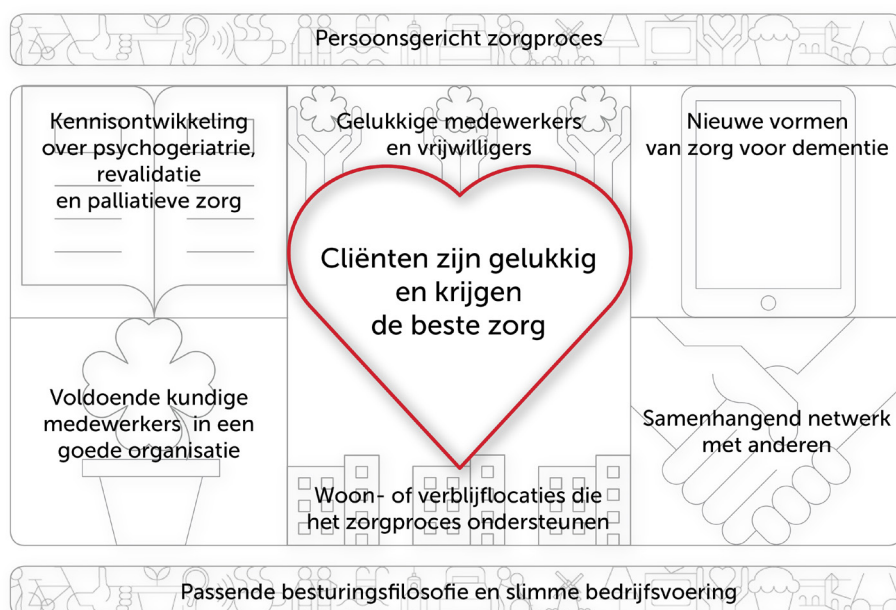
1. In het eerste kwartaal 2018 wordt het strategisch personeelsplan afgerond, opgesteld aan de hand van de doelstellingen uit het Ondernemingsplan 2018-2022 en het Kwaliteitsplan 2018. In het plan is specifiek aandacht voor het binden en boeien van medewerkers. Doel is het aantrekken en behouden van voldoende medewerkers om aan de zorgvraag te kunnen voldoen. Daarnaast wordt er een leiderschapsprogramma opgesteld voor het middenkader. Alle leidinggevenden krijgen via dit programma inzicht in hun functioneren en op maat verdere opleiding en/of coaching. Doel is om de leidinggevenden de tools te geven die zij nodig hebben om de doelstellingen van het Ondernemingsplan te realiseren.
2. In 2018 wordt een integraal dashboard geïmplementeerd waarmee de leidinggevenden beter kunnen monitoren wat de gewenste zorginzet is en hoever zij zijn in het behalen van meetbare resultaten. Leidinggevenden wordt geleerd hoe zij het best dit dashboard kunnen gebruiken. Tijdens evaluaties in het Locatiemanagement-overleg en tijdens bilaterale overleggen tussen de locatiemanagers en de directeur zorg, wordt het gebruik van het dashboard gemonitord en geëvalueerd. Het dashboard zal vervolgens worden ingericht voor meerdere leidinggevende functies.

3. Door zelfroosteren hebben medewerkers invloed op de momenten waarop zij werkzaam zijn (passend bij de gewenste inzet van zorg). Het zelfroosteren is in 2017 gestart en gaat op heel veel plaatsen al goed. Daar waar het zelfroosteren nog niet optimaal verloopt, wordt gezocht naar een passende oplossing. Alle teams kunnen net als in 2017 gebruikmaken van coaching om het zelfroosteren te ondersteunen.
4. Via het Lerend Netwerk worden medewerkers in de gelegenheid gesteld om stage te lopen bij de aangesloten zorgorganisaties. Hierdoor worden nieuwe inzichten opgedaan en kennis gedeeld. Daarnaast zal in het Lerend Netwerk ook in projectgroepen gewerkt worden aan specifieke thema's. Tante Louise vormt een Lerend Netwerk met Sevagram en Crabbehoff. Bij de samenwerking met Sevagram ligt de hoofdprioriteit bij het thema dementie en bij de samenwerking met Crabbehoff bij het thema revalidatie.
5. Het vernieuwde vrijwilligersbeleid wordt begin 2018 vastgesteld. Uitgangspunt van dit beleid is om nog meer vrijwilligers te binden en te boeien. Verder worden nieuwe vormen van vrijwilligerswerk geïntroduceerd om zo een bredere doelgroep aan te spreken en ook een meer diverse vrijwillige inzet te kunnen verwerven. We gaan in 2018 zorgen dat de vrijwilligers meer kennis krijgen over de doelgroep waarmee zij werken, en ook laten we het vrijwilligerswerk meer aansluiten bij het doel om onze cliënten zo gelukkig mogelijk bij ons te laten leven. In de overtuiging dat dit voor de vrijwilliger zelf ook meer voldoening geeft.

Relatie met ondernemingsplan

Bovenstaande activiteiten zijn onderdeel van de volgende elementen uit ons Ondernemingsplan:

- Persoonsgericht zorgproces
- Kennisontwikkeling over psychogeriatric, revalidatie en palliatieve zorg
- Voldoende medewerkers in een goede organisatie
- Gelukkige medewerkers en vrijwilligers



5. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning



Dit mag de cliënt van ons verwachten

Onder persoonsgerichte zorg verstaat tanteLouise dat wij onze cliënten goed kennen en elk van hen beschouwen als een uniek persoon. Iedere cliënt heeft een eigen verleden en toekomst. We zijn gastvrij en komen tegemoet aan onze cliënten, mantelzorgers en bezoekers door middel van oprechte en warme aandacht, veiligheid en comfort. Daar waar mogelijk helpen wij de cliënten hun eigen sociale netwerk in stand te houden en/of weer op te bouwen. Omdat dit bij kan dragen aan een zo gelukkig mogelijk leven.

Duidelijke afspraken

De cliënt en zijn mantelzorger zijn nauw met elkaar verbonden. De mantelzorger denkt actief mee over het zorgleefplan en participeert in de zorg en het dagelijks leven van de cliënt. We maken dan duidelijke afspraken met onze cliënten en de betrokken mantelzorgers over de invulling van hun zorgvraag.

Een passend en stimulerend zorgaanbod met autonomie en zelfregie centraal

We nemen het streven naar autonomie en zelfregie serieus. We proberen voor elke cliënt een passend, maar ook stimulerend zorgaanbod samen te stellen met voldoende keuzemogelijkheden. Autonomie vertalen wij als behoud van eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden, ook bij zorg in de laatste levensfase.

Daarnaast streven wij ernaar om vertrouwen, aandacht en begrip dagelijks invulling te geven. Bij dementiezorg handelen we vanuit het principe dat we onze cliënten zoveel mogelijk vrijheid bieden. Waarbij wij altijd op zoek zijn naar wat de cliënt nog wel zelf kan beslissen. Wij gaan daarbij uit van het principe dat wij zoveel als mogelijk vrijwillige zorg leveren en pas in uiterste noodzaak, en op basis van multidisciplinair overleg, overgaan tot vormen van onvrijwillige zorg. Domotica en andere technologische toepassingen zijn daarbij ondersteunend. We ontwikkelen een persoonsgerichte werkwijze waarin we dit lading geven en ook vasthouden.

Betrokkenheid en omgaan met onbegrepen gedrag

TanteLouise investeert in het beter kunnen omgaan met onbegrepen gedrag. Een beter begrip bij de zorgmedewerkers draagt bij aan het welbevinden, het geluk, de zelfredzaamheid en de eigen regie van de cliënt. Ook wanneer het gedrag van die cliënten ingrijpend wijzigt.

Onderstaande thema's beschrijven nogmaals puntsgewijs wat iedere cliënt van tanteLouise mag verwachten en welke eigenschappen de zorgmedewerkers hebben om dit mogelijk te maken. De thema's zijn ontleend aan het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en afhankelijk van bevindingen, opgenomen in het Opleidingsplan 2018.

1. Elke cliënt is uniek

1. Cliënten bepalen hun eigen dagritme en leefstijl;
2. Cliënten en mantelzorgers zijn leidend in het bepalen van wat goed voor hen is;
3. Als een cliënt dat wil, wordt hij daarbij geholpen met respect voor eigen regie en autonomie;
4. Als een cliënt zich niet of onvoldoende kan uiten, dan zoekt de zorgmedewerker van tanteLouise naar de betekenis van zijn of haar gedrag;

5. Cliënten voelen zich veilig, medewerkers van tanteLouise zetten zich in om dat gevoel te versterken;
6. Cliënten worden door medewerkers met respect behandeld;
7. Als de cliënt dat wil, wordt hij of zij betrokken bij activiteiten;
8. Cliënten mogen zoveel mogelijk hun eigen gang gaan, dus ook als zij geen behoefte hebben om iets te doen, dan kan dat
9. Zorgmedewerkers van tanteLouise kennen de persoonlijke voorkeuren, behoeften en risico's van de cliënt;
10. Zorgmedewerkers van tanteLouise hebben aandacht voor de naasten van de cliënt als onderdeel van zijn eigen leven.

2. Medewerkers hebben compassie voor de cliënt

Zorgmedewerkers van tanteLouise:

1. Kennen het levensverhaal van elke cliënt en gebruiken deze kennis bij het invullen van het zorgleefplan. Daarbij is er ook aandacht voor de verbinding tussen het levensverhaal en de inzet van vrijwilligers om doelen uit het zorgleefplan te behalen;
2. Organiseren aandacht voor de cliënt, zijn daarbij zoveel mogelijk zichtbaar aanwezig, zorgen dat ze details opmerken en richten zich op het wegnemen van verstoringen met respect voor normen en waarden van de cliënt; Deze aandacht betreft ook de mantelzorgers, familie en naasten.
3. Handelen vanuit de sociale interactie met een cliënt;
4. Spreken de cliënt aan op de manier die door hem of haar als prettig wordt ervaren;
5. Beschikken over de benodigde communicatieve en sociale vaardigheden alsook de juiste kennis en vaardigheden op het gebied van de zorg die zij moeten leveren;

3. De cliënt heeft autonomie

1. De cliënten kunnen hun eigen leven vorm en inhoud geven, zowel in grote als in kleine onderdelen van de dag;
2. Afspraken ten behoeve van de cliënt worden gemaakt mét de cliënt, met respect voor diens wensen, gedeeld met de naasten en regelmatig geëvalueerd. Het stimuleren van zoveel mogelijk zelfredzaamheid is daarbij het streven, in de overtuiging dat dit bijdraagt aan het gelukkig voelen. Indien de cliënt niets wil wordt dit ook gerespecteerd.
3. Indien de cliënt niet langer in staat is (tijdelijk) zelf de volledige regie te nemen, wordt gezocht naar waar de cliënt nog wel zelf over kan beslissen. Tevens wordt aan diens naasten gevraagd om zijn wensen te verwoorden, het gedrag toe te lichten en te verklaren. Indien de cliënt echt niet meer in staat is tot het voeren van zelfregie wordt de mantelzorger gevraagd de belangen van de cliënt te behartigen; De afspraken hierover worden regelmatig getoetst en vastgelegd in het zorgleefplan.
4. Medewerkers van tanteLouise wegen met de cliënt en zijn naasten eventuele (gezondheids-)risico's af tegen de kwaliteit van leven en de invloed op het verloop van het ziekteproces; Zo heeft de cliënt zelf invloed in het al dan niet inzetten van onvrijwillige zorg, waarbij vrijwillige zorg het uitgangspunt is.

5. Onderdeel van het opnameproces is het bespreekbaar maken van zorg rondom het levenseinde. Het moment waarop dit wordt besproken en de frequentie wordt afgestemd op het ziektebeeld en is afhankelijk van welk opname proces wordt doorlopen. Hierbij geldt dat:
 - a. De cliënt kan aangeven wat zijn of haar wensen zijn: wat hij of zij wel wil (bijvoorbeeld comfort, geen pijn, wel vocht en voeding) of juist niet (bijvoorbeeld geen antibiotica of bloedproducten, niet beademen, geen ziekenhuisopname);
 - b. De wensen worden geïnventariseerd, opgenomen in het zorgplan en actief gedeeld met het multidisciplinaire team;
 - c. De richtlijnen rondom palliatieve zorg worden gevolgd;
 - d. De afspraken over zorg rondom het levenseinde zijn ook bekend bij de naasten en worden regelmatig geëvalueerd met de cliënt;

4. Er zijn afspraken met de cliënt over zorg, behandeling en ondersteuning

Actueel zorgleefplan en medisch plan

1. Iedere cliënt heeft een eigen actueel zorgleefplan op basis van zijn of haar wensen en behoeften én een medisch plan dat in samenspraak met de cliënt dan wel zijn zorginhoudelijk vertegenwoordiger is opgesteld. Deze zijn opgesteld uiterlijk binnen zes dagen na inhuizing en indien mogelijk eerder;
2. Binnen 24 uur zijn in een concept zorgleefplan en medisch plan in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en wettelijk vertegenwoordiger en handelen bij calamiteiten vastgelegd. Het plan is definitief na maximaal zes weken;
3. Het zorgleefplan is vanuit de optiek van de cliënt ingevuld;
4. Een zorgmedewerker (tenminste niveau 3) die ook de contactverzorgende is, stelt het zorgleefplan op. De specialist ouderengeneeskunde stelt het medisch plan op;
5. De specialist ouderengeneeskunde (SO) of de huisarts maakt met de cliënt en diens zorginhoudelijk vertegenwoordiger concrete afspraken over het zorgbeleid bij het levenseinde;
6. De cliënt of diens zorginhoudelijk vertegenwoordiger geeft aan wie er bij zijn of haar zorgleefplangesprek betrokken moeten worden.

Werken volgens de afspraken in het zorgleefplan

7. De zorgmedewerkers werken individueel en multidisciplinair samen aan de hand van het actuele zorgleefplan; zij hebben inzicht in de situatie van de cliënt en in het zorg- en behandelproces. Daarbij volgen de zorgmedewerkers de richtlijnen zoals vastgelegd in de zorgleefplanwijzer².

Tussentijdse borging

8. Zorgmedewerkers geven inzicht over de zorg aan de cliënt, aan diens naasten en aan collega's;
9. De cliënt geeft tijdens de zorgleefplanbesprekingen, die minimaal twee keer per jaar plaatsvinden, aan zich te herkennen in zowel het zorgleefplan als het medisch plan, zo niet dan is dat onderwerp van gesprek met de cliënt en diens naasten;
10. De cliënt of diens belangenbehartiger heeft, als daar aanleiding voor is, de mogelijkheid om aanwezig te zijn bij het multidisciplinair overleg (MDO). De cliënt heeft de tijd zich hierop voor te bereiden. De inbreng van de cliënt geldt als basis voor de afspraken over het invullen van de zorgvragen;

² www.zorgleefplanwijzer.nl/zlp-informatie/wet-en-regelgeving.html

Verbeterparagraaf persoonsgerichte zorg en ondersteuning

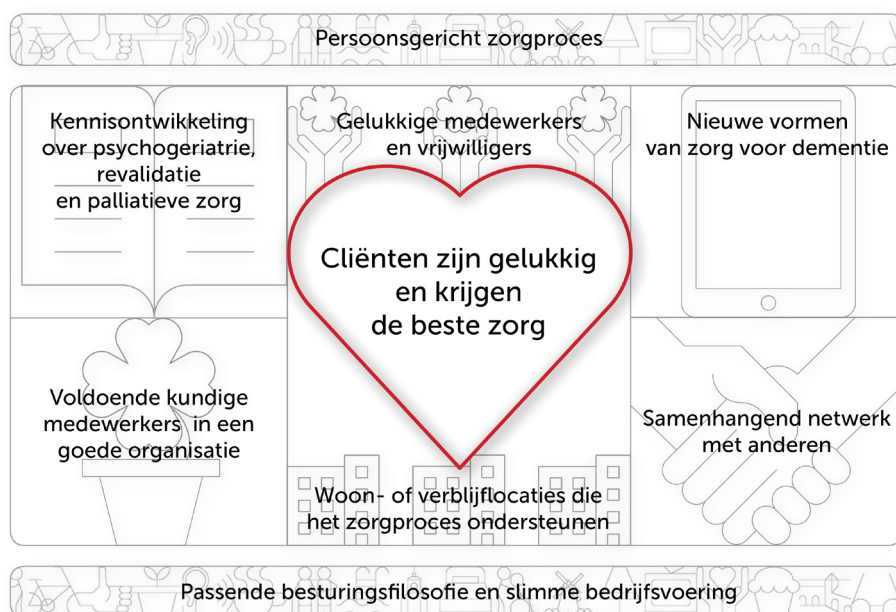
Bovenstaande gewenste resultaten vragen nog een aantal activiteiten voordat ze gerealiseerd zijn. TanteLouise verwacht binnen 3 jaar deze resultaten te behalen. Voor 2018 betekent dit de volgende activiteiten:

1. Elke cliënt is uniek en krijgt, in samenwerking met de mantelzorger, een passend en stimulerend zorgaanbod.
2. Eind 2017 is in ongeveer 80% van alle zorgleefplannen de afspraken met de mantelzorger vastgelegd. Streven is om in 2018 door te groeien naar 95% van de zorgleefplannen, waarin de afspraken met de cliënt en de mantelzorger zijn vastgelegd. Dit wordt gemonitord via het dashboard.
3. Medewerkers kunnen aangeven welke scholingen nodig zijn in het omgaan met onbegrepen gedrag. Deze opleidingen zijn opgenomen in het opleidingsplan 2018. Daarnaast is er ook ruimte voor incidentele scholingen die passen bij de zorgvraag en het niveau van de medewerker. In het kwaliteitsverslag wordt een overzicht van alle gevolgde scholingen opgenomen.
4. De tevredenheid van de cliënten over de geleverde zorg wordt getoetst door onder andere de NPS-meting, reacties op ZorgkaartNederland, de evaluaties van zorgleefplannen en gesprekken met cliëntenraden. Voor het opstarten van de meting van de NPS wordt begin 2018 een projectgroep opgericht.

Relatie met ondernemingsplan

Bovenstaande activiteiten zijn onderdeel van de volgende elementen uit ons Ondernemingsplan:

- Persoonsgericht zorgproces
- Kennisontwikkeling over psychogeriatric, revalidatie en palliatieve zorg
- Gelukkige cliënten



6. Wonen en welzijn



Dit mag de cliënt van ons verwachten

Er is een gastvrije en uitnodigende woon- en leefomgeving die past bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt. Deze richt zelf zijn leven in, met ondersteuning van familie en mantelzorgers. Daar waar dit niet mogelijk is, biedt tanteLouise professionele ondersteuning en adviseert.

Onze woonmogelijkheden sluiten aan bij de zorgbehoefte van de cliënt en ondersteunen het zorgproces. We hebben oog voor de vraag naar nieuwe woonvormen en vertalen dit in ons strategisch huisvestingsplan voor de komende periode.

Naar de zorglocatie van de toekomst

Het zorgmodel van de locatie Vissershaven in Bergen op Zoom is zeer succesvol door de combinatie van opzet en schaal, domotica, de zorgvisie (het samenspel van zorg, facilitair en behandeling) en de cultuur. Dit model gaan we uitbreiden naar zowel onze bestaande als onze nieuwe locaties. We gaan daarbij nog een stap verder. We ontwikkelen de klassieke zorgomgeving tot een leefomgeving die niet alleen stimulerend is maar ook het thuisgevoel versterkt. Daarin zijn gastvrijheid en service, vrijheid en sfeer leidend. De omgeving nodigt uit tot contact, activeert en betreft mensen om eenzaamheid zoveel mogelijk te voorkomen en biedt mogelijkheden voor dagbesteding en leefplezier.

Hieronder lichten we per thema toe wat iedere cliënt mag verwachten en welke inbreng de zorgmedewerkers van tanteLouise daarin hebben. Onderstaande thema's zijn ontleend aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

1. Zingeving

1. De zorgmedewerkers van tanteLouise hebben aandacht voor specifieke levensvragen als omgaan met verlies van functies, eenzaamheid, rouw, depressie, ouderdom en invulling van de laatste levensfase;
2. Indien een cliënt iets kan en wil betekenen voor een ander, wordt dat door tanteLouise ondersteund;
3. We hebben een grote diversiteit aan geestelijk verzorgers in dienst om tegemoet te komen aan de levensbeschouwelijke achtergrond van cliënten. Indien een geestelijk verzorger van tanteLouise niet kan ondersteunen bij de betreffende overtuiging zoeken we iemand buiten de organisatie.

2. Zinnvolle tijdsbesteding

1. Iedere cliënt kan een leven leiden dat persoonlijk bij hem past;
2. De cliënt kan iedere dag deelnemen aan verschillende activiteiten, individueel of in groepsverband. Daarbij houden we rekening met verschil in behoefte aan begeleiding, ondersteuning en zorg;
3. Er zijn beweegprofielen die aansluiten bij wat cliënt wil en aankan. Dat biedt ook de mogelijkheid om naar buiten te gaan;
4. De uitvoering van de dagactiviteiten wordt door beroepskrachten mogelijk gemaakt en door onze vrijwilligers ondersteund.

3. Persoonlijke verzorging en verzorgde kleding

1. Iedere cliënt ontvangt naar eigen wens en behoefte en in overleg met diens naasten de dagelijkse persoonlijke verzorging van het lichaam. Daarnaast maken we afspraken over de wensen en behoeften ten aanzien van kledinggebruik.

4. Familieparticipatie

1. Familie heeft een rol in de zorg rondom de cliënt; hun expertkennis over de cliënt vormt het uitgangspunt voor onze persoonsgerichte zorg. Dit is een wezenlijk punt dat door onze mantelzorgconsulent altijd achteraf wordt getoetst omdat we hier als organisatie zeer veel waarde aan hechten. Daarom zal hier in de komende periode ook de focus op blijven liggen. Op dit moment geeft bijna 90% van de familieleden aan dat we dit goed uitvragen en er vervolgens naar handelen. We willen dit percentage echter zo dicht mogelijk naar een maximale score brengen.
2. Indien de situatie van de cliënt verandert, bespreken we dit met de persoon in kwestie en de familie.

5. Wooncomfort: gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

1. De locatie en de inrichting van de woonomgeving is aangepast aan zorg- en ondersteuningsbehoeften. Dat geldt zowel voor de privéruimte als de recreatieruimten, gebedsruimte, de buitenruimten en de verkeersruimte;
2. De privé-, verkeers- en gedeelde ruimten zijn schoon en veilig;
3. Cliënten kunnen hun kamer in eigen sfeer inrichten met meubilair uit hun voormalige woonomgeving en 'waardevolle' spullen waaraan ze gehecht zijn.

Verbeterparagraaf wonen en welzijn

Bovenstaande gewenste resultaten vragen nog een aantal activiteiten voordat ze gerealiseerd zijn. tanteLouise verwacht binnen 3 jaar deze resultaten te behalen. Voor 2018 betekent dit de volgende activiteiten:

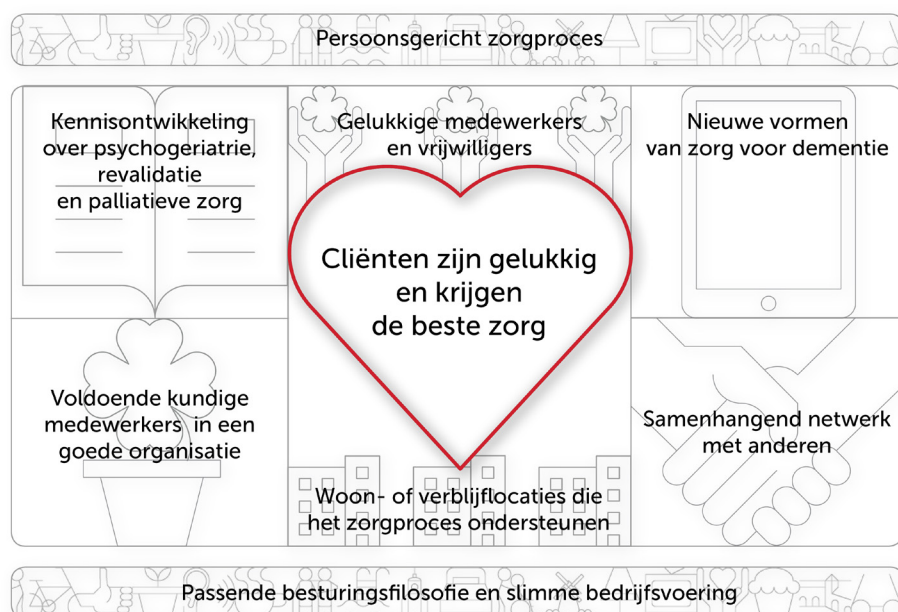
1. In 2018 wordt het zorgmodel van Vissershaven zo mogelijk in bestaande andere locaties van tanteLouise ingevoerd. Dit vergt voorbereidingen die per locatie anders zullen zijn. Om die reden wordt begin 2018 een plan van aanpak hiervoor opgesteld.
2. In 2018 wordt ingezet op het vormgeven en uitvoeren van de nieuwe visie op zorg in de nieuwbouw van de Lindenburgh.
3. In het eerste kwartaal van 2018 wordt het strategisch huisvestingsplan vastgesteld. In dit plan wordt de kwalitatieve en kwantitatieve ontwikkeling beschreven van de zorglocaties, op basis van de prognose van de zorgvraag per gemeente en de uitgangspunten van het ondernemingsplan.
4. In 2018 wordt de inzet van ondersteunende domotica verder uitgebouwd en werken wij aan het verder doorvoeren van vrijheid verruimende maatregelen.

5. In 2018 wordt gestart met het onderzoeken van innovatieve mogelijkheden om het 'virtuele verpleeghuis' vorm te geven met als doel om nieuwe vormen van zorg voor dementie te ontwikkelen.

Relatie met ondernemingsplan

Bovenstaande activiteiten zijn onderdeel van de volgende elementen uit ons Ondernemingsplan:

- Woon- of verblijfslocaties die het zorgproces ondersteunen
- Nieuwe vormen van zorg voor dementie
- Samenhangend netwerk met anderen



7. Veiligheid



Dit mag de cliënt van ons verwachten

De processen en kwaliteit van zorg (zoals medicatieveiligheid, decubituspreventie en het minimaliseren van vrijheidsbeperking) zijn zo ingericht dat zij zo optimaal mogelijke veiligheid en ondersteuning bieden aan de uitvoering van de zorgafspraken.

Brede blik op veiligheid

Veiligheid is meer dan zorginhoudelijke veiligheid. Andere veiligheidseisen waaraan we aandacht besteden zijn veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, de aanwezigheid van een ontruimingsplan, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid. Alle medewerkers zijn hierin geschoold. Ook het bieden van inspraakmogelijkheden aan medewerkers en cliënten en een toegankelijke klachtenregeling zien we als instrumenten om veiligheid te bevorderen.

Medewerkers hoeven niet bang te zijn om fouten te maken, zolang we er als organisatie van kunnen leren, zodat de kans op herhaling verkleint en de zorg uiteindelijk beter en veiliger is. Medewerkers moeten zich in dat geval onvoorwaardelijk gesteund weten, al zijn ook daar grenzen aan. Als in geval van calamiteiten sprake is van verwijtbaar en grensoverschrijdend gedrag trekt tanteLouise een duidelijke lijn en gaan het belang van de cliënt of de organisaties boven dat van de medewerker.

V&VN en Verenso hebben de opdracht gekregen om indicatoren vast te stellen voor basisveiligheid. Op het moment van het opstellen van dit kwaliteitsplan zijn deze indicatoren nog niet voorhanden. De concept-indicatoren worden momenteel in de praktijk getest bij een aantal organisatie in Nederland. De definitieve set indicatoren wordt in het voorjaar van 2018 beschikbaar gesteld. In lijn met de thema's in het kwaliteitskader hanteert tanteLouise ten aanzien van de basisveiligheid vooralsnog de volgende uitgangspunten:

1. Medicatieveiligheid

1. Binnen tanteLouise werken we volgens de 'Veilige Principes in de Medicatieketen';
2. Minimaal eens per jaar is er een medicatiereview met de apotheker, contactverzorgende en de specialist ouderengeneeskunde;
3. TanteLouise analyseert het aantal geregistreerde medicatiefouten (MIC) per woning en per locatie en doet dat minimaal tweemaal per jaar organisatiebreed. We besteden aandacht aan de oorzaak van medicatiefouten en betrekken daar nadrukkelijk de medewerkers bij. In dat kader heeft elke locatie zogeheten 'medicatie aandachtsvelden'; zij krijgen extra training en scholing op dit gebied en kunnen aan de hand daarvan hun collega's inhoudelijk coachen en begeleiden. Voor het uitvoeren van deze taak is per locatie extra formatie begroot. Wanneer achteraf toch blijkt dat het niet goed is gegaan, voeren we zo nodig een 'retrospectieve risicoanalyse' uit;
4. In samenspraak met de specialist ouderengeneeskunde beperken we het gebruik van antipsychotica zo veel mogelijk. We registreren het gebruik van antipsychotica. TanteLouise neemt deel aan het programma "beter af met minder" in samenwerking met het UMCG met als doel het gebruik van psychofarmaca terug te dringen;
5. In samenspraak met de specialist ouderengeneeskunde beperken we het gebruik van antibiotica zoveel mogelijk. We registreren het gebruik van antibiotica.

2. Decubitus (doorliggen) en mondzorg

1. Bij cliënten waarop dit van toepassing is monitoren we regelmatig huid, huidletsel, de voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel. Dat gebeurt in elk geval bij inhuizing en voor ieder MDO/zorgleefplangesprek;
2. Materialen voor behandeling en preventie zijn voorradig en bekend bij de medewerkers.
3. Om het beleid en de uitvoering van deze zorg te coördineren werkt tanteLouise met een separate 'Antidecubituscommissie'.

3. Maximale vrijheid, tenzij....

TanteLouise heeft een specifiek beleid ten aanzien van de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen, waarbij we gericht gebruik maken van domotica. Dit geldt nog niet voor alle locaties, het voornemen is dit beleid in 2018 verder uit te bouwen.

Wij hebben geleerd dat door domotica op een elegante manier in te zetten, dit leidt tot een afname van frustraties bij cliënten. Bijvoorbeeld frustraties die op kunnen treden als cliënten geconfronteerd worden met een gesloten deur of continu gecorrigeerd moeten worden. Om cliënten de maximaal mogelijke bewegingsvrijheid te geven, zetten we op de locatie Vissershaven diverse technologische toepassingen in. Door middel van GPS/bakentechnologie lokaliseren we cliënten en kunnen we hen indien nodig terugleiden. Dit maakt het mogelijk om mensen met dementie gecontroleerd vrijheden te bieden. Domotica ondersteunt zo de balans tussen vrijheid en veiligheid, wat uiteindelijk bijdraagt aan het positieve beloop van levenskwaliteit, gedrag, stemming, cognitie en functionele status.

Binnen de nieuwe locatie van 'De Lindendijk' (realisatie oktober 2018) zullen ook mensen in een verder gevorderd stadium van dementie vrijheden terugkrijgen. Dit zal zich grotendeels af spelen in de binnentuin van de locatie. Met de nieuwste technologie kunnen we op basis van data-analyses gedrag voorspellen en zo preventieve zorg bieden.

We spreken liever niet over vrijheidsbeperkende maatregelen, maar over het gecontroleerd en weloverwogen teruggeven van vrijheid met als doel betere uitkomsten van zorg en kwaliteit van leven.

Dat houdt in:

1. TanteLouise hanteert het principe van "maximale vrijheid, tenzij...". Dit betekent dat er zoveel mogelijk vrijheid wordt behouden voor de cliënt. Uitgangspunt daarbij zijn de aantoonbare risico's en niet de denkbare risico's.
2. Veiligheid van cliënten is te allen tijde gewaarborgd binnen aanvaardbare vastgelegde risico's. Dat gebeurt op basis van een risicoanalyse zoals die per cliënt multidisciplinair is besproken en is vastgelegd in het zorgleefplan.
3. We streven naar maximale vrijheid voor cliënten waarbij zij de woning kunnen verlaten en zelfstandig, zonder correctie, weer veilig terug kunnen keren tot op hun appartement, rekening houdend met individuele mogelijkheden zoals vastgelegd in het zorgleefplan.
4. Indien onvrijwillige zorg is geïndiceerd, betekent dit dat de betreffende cliënt woont in een locatie die hiervoor geschikt is en ook erkend.

² (<http://www.verensotijdschrift.nl/om2017/november-2017/wetenschap/bewegingsvrijheid-en-mobiliteit/#.Wh1Hk-9KWxAg>)

5. Vrijheidsbeperkende maatregelen worden niet of met de grootst mogelijke terughoudendheid toegepast. Bij toepassing beoordelen we altijd welke vrijheidsbeperkende maatregel de minste impact heeft op het welzijn van de cliënt, zonder de veiligheid uit het oog te verliezen;
6. Indien we een vrijheidsbeperkende maatregel toepassen, bespreken we dit met de cliënt en diens naasten, met de specialist ouderengeneeskunde en met de contactverzorgende. We spreken dan ook een evaluatiedatum af. Hierbij geldt als uitgangspunt dat de vrijheidsbeperkende maatregel wordt afgebouwd. Voor het toepassen van de vrijheidsbeperkende maatregel tekent de cliënt of diens vertegenwoordiger en de specialist ouderengeneeskunde voor akkoord;
7. We hebben een actueel overzicht van alle toepassingen van vrijheidsbeperkende maatregelen.

4. Preventie acute ziekenhuisopnamen / Advance Care Planning

1. De medewerkers van tanteLouise hebben oog voor de risico's die een cliënt in het dagelijkse leven neemt en adviseert hen om deze risico's te verkleinen;
2. De medewerkers van tanteLouise signaleren veranderingen in de fysieke en mentale gezondheid van de cliënt en spelen hierop in door tijdig de signalen te bespreken met de cliënt zelf en/of een professional.
3. We participeren concreet in het project 'Spoedzorg' in samenwerking met regionale ketenpartijen (o.a. Bravis ziekenhuis, Groenhuysen en TWB) gericht op het beperken van de acute instroom van ouderen op de SEH in het ziekenhuis. Middels zogeheten TOKO-bedden (tijdelijk opvang kwetsbare ouderen) vangen we kwetsbare ouderen 48 – 72 uur op en vindt uitgebreide triage plaats om de uitstroomrichting van betrokkene te bepalen. Onze diensten op dit gebied worden zowel door de cliënten in kwestie als door de SEH hoog gewaardeerd en is uit kwaliteitsoogpunt een speerpunt in onze dienstverlening.
4. Vastleggen van afspraken over wel of niet reanimeren, wel of niet starten of stoppen met behandelingen, wel of geen ziekenhuisopname in de zorgleefplannen.

Verbeterparagraaf veiligheid

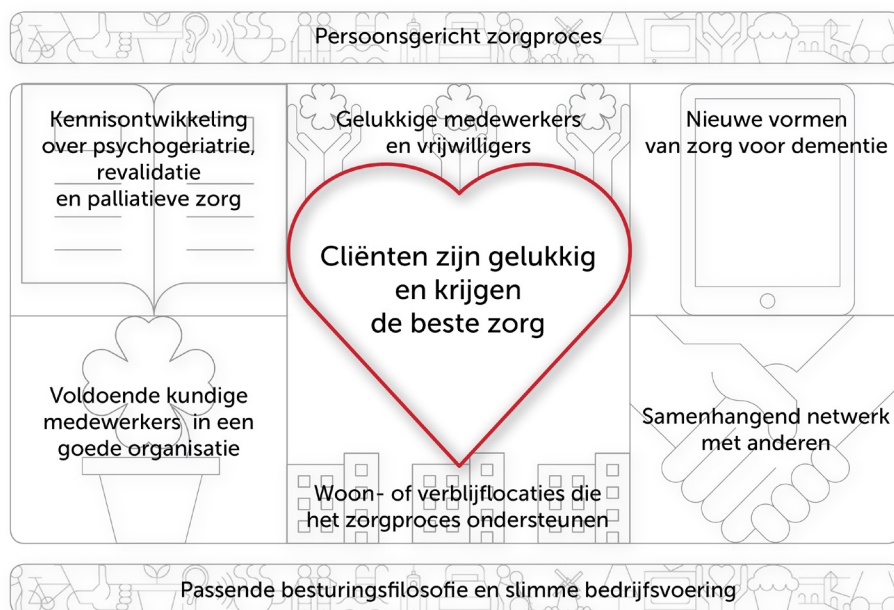
Bovenstaande gewenste resultaten vragen nog een aantal activiteiten voordat ze gerealiseerd zijn. tanteLouise verwacht binnen 3 jaar deze resultaten te behalen. Voor 2018 betekent dit de volgende activiteiten:

1. Binnen tanteLouise wordt ook in 2018 nauwgezet aandacht besteed aan de veiligheid voor cliënten en medewerkers. Er wordt onder andere gestuurd op de vier indicatoren; Medicatieveiligheid, Antidecubitus en Mondzorg, Maximale vrijheid, Preventie acute ziekenhuisopnamen/advance care planning. Dit wordt getoetst door middel van interne audits door de afdeling Audit & Advies.

Relatie met ondernemingsplan

Bovenstaande activiteiten zijn onderdeel van het volgende element uit ons Ondernemingsplan:

- Persoonsgericht zorgproces



8. Samen leren en werken aan kwaliteit



Dit mag de cliënt van ons verwachten

We werken voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van onze zorg. Stapsgewijs en vanuit ervaringen in de praktijk leren we en verbeteren we stukje bij beetje.

Aandacht voor gedrag

Mensen in een kwetsbare fase van hun leven vertrouwen op tanteLouise. Deze mensen zijn daarmee in veel opzichten afhankelijk van de medewerkers van tanteLouise. Gedrag van medewerkers is van directe invloed op het geluk van de cliënt. Daarom is het bespreekbaar maken van dit gedrag bij tanteLouise de kern tot leren en verbeteren.

Aandacht voor registratie, delen van informatie, ervaringen en kennis

Daarnaast is het nodig om belangrijke informatie met betrekking tot kwaliteit, veiligheid, duurzaamheid en financiën te delen met elkaar en te weten waar de grens ligt tussen acceptabel en onacceptabel gedrag. Dat is niet zonder dilemma's. Deze dilemma's komen voort uit de herhaalde kritische blik op interne processen door mensen van binnen en buiten tanteLouise. Vanuit medezeggenschap, incidenten, onderzoeken, audits, klachten en intervisie bijvoorbeeld. Via een compact dashboard hebben medewerkers, teams en leidinggevenden inzicht in hun prestaties. Daarmee stimuleren we het leren en het anders kijken.

Transparant en verantwoord

Onze kwaliteitsrapportages zijn beschikbaar voor cliënten, hun naasten, de eigen medewerkers en stakeholders. Daarmee zijn we transparant en leggen we verantwoording af. We publiceren het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag op onze website.

Werken volgens kwaliteitsnormen

TanteLouise voldoet aan de kwaliteitsnorm ISO 9001:2015 / CIO Maatstaf en werkt op basis van jaarplannen. Er is aandacht voor wat mensen nodig hebben om te leren en te verbeteren. Er wordt krachtig opgetreden als het echt mis gaat.

In overeenstemming met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg onderscheidt tanteLouise vijf elementen die het leren en werken aan kwaliteit bevorderen.

1. Kwaliteitsmanagementsysteem

1. TanteLouise is gecertificeerd volgens de nieuwste kwaliteitsnormen door een certificerende instelling die de organisatie aanzet tot blijven leren en verbeteren;
2. Er zijn deelcertificaten voor specifieke doelgroepen (zoals Hospice en GRZ);
3. Binnen tanteLouise is het nemen van verantwoordelijkheid gemeengoed;
4. Het niveau van de medewerkers past bij de functieprofielen. De functieprofielen zijn voldoende prikkelend zodat medewerkers gemotiveerd blijven en we ze aan ons binden;
5. Er is aandacht voor een cultuur van leren. Daarbij begrijpt men het verschil tussen controle en control.

2. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

1. Jaarlijks actualiseren we het kwaliteitsplan.
2. Dat doen we in samenwerking met de Centrale Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en medewerkers.

3. Jaarlijks kwaliteitsverslag

1. We stellen jaarlijks een kwaliteitsverslag op en publiceren dit op de website;
2. Het verslag bevat een evaluatie van de doelstellingen en inhoud van dit kwaliteitsplan;
3. Onderdeel van de evaluatie is de mening van cliënten en een terugkoppeling door de collega organisaties uit het lerend netwerk;
4. Het concept kwaliteitsverslag bespreken we vóór vaststelling met cliëntenraad, medewerkers en met tenminste twee collega zorgorganisaties uit het lerend netwerk;
5. TanteLouise vertelt haar stakeholders een onderscheidend verhaal. De vorm van het verslag is anders dan anders. Denk daarbij aan een jaaroverzicht op basis van relevante berichten op onze sociale media of een videojaarverslag met daarin een interview met onze raad van bestuur.

4. Vanuit de praktijk continu werken aan verbetering

1. TanteLouise heeft oprecht aandacht voor haar zorgmedewerkers, we vragen naar wat ze nodig hebben om te verbeteren;
2. TanteLouise ziet naasten en de omgeving van de cliënt als een belangrijke kennisbron;
3. We bepalen vooraf met de medewerker een gezamenlijk leerdoel;
4. TanteLouise biedt een mix aan leermiddelen, passend bij het niveau en tempo van team en medewerker;
 - a. Er is een actieve onderlinge uitwisseling van zorgmedewerkers binnen en buiten tanteLouise (stage, intervisie);
 - b. TanteLouise heeft een continu aanbod van training-on-the-job, ervaringsleren en kort-cyclisch leren;
 - c. TanteLouise heeft naast het trainen op techniek ook aandacht voor trainen van gedrag;
5. Medewerkers met specifieke expertise (GVP, onbegrepen gedrag) delen hun kennis met collega's;
6. Zorgmedewerkers bij tanteLouise wordt gevraagd om anders te kijken naar alledaagse werksituaties;
7. Zorgmedewerkers zijn in de praktijk nauw betrokken bij het maken van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag en werken zo op cyclische en ontwikkelingsgerichte wijze mee aan verbetering;

5. Lerend netwerk

1. TanteLouise maakt deel uit van een lerend netwerk, te weten met Sevagram en Crabbehoff. Hierin staat het leren en de praktische werkbaarheid centraal;
2. In het netwerk werkt tanteLouise in ieder geval samen rondom het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag inclusief verbeterparagraaf;
3. Bij de samenwerking met Sevagram ligt de hoofdprioriteit bij het thema dementie en bij de samenwerking met Crabbehoff bij het thema revalidatie.
4. In het netwerk vindt in alle openheid een actieve onderlinge uitwisseling plaats. Dat geldt voor zowel medewerkers als directies;
5. Er is voor alle medewerkers en management tijd en ruimte beschikbaar om op aanvraag mee te lopen bij een collega organisatie uit het lerend netwerk.
6. Op onderwerpen kan in het lerend netwerk samengewerkt worden in project- of werkgroepen.

Verbeterparagraaf samen leren en werken aan kwaliteit

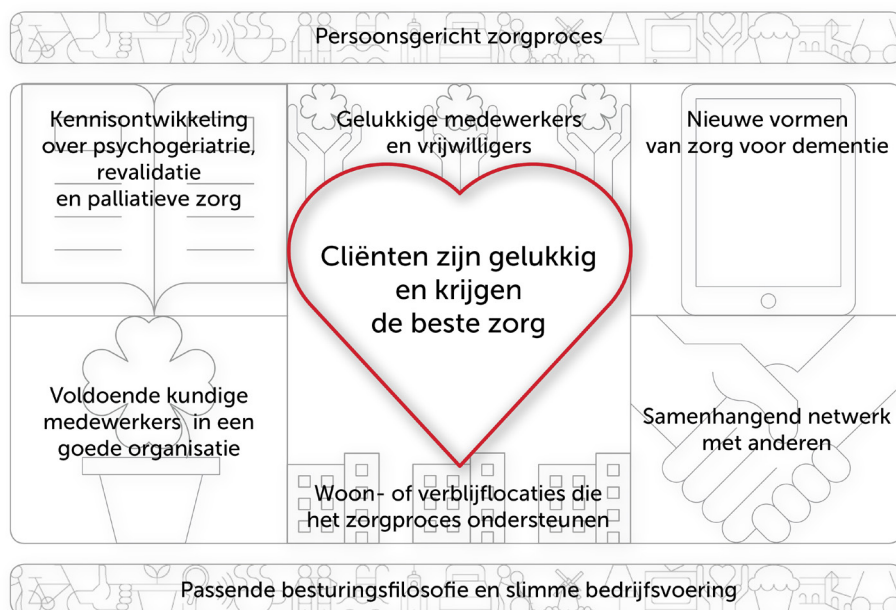
De vermelde gewenste resultaten vragen nog een aantal activiteiten voordat ze gerealiseerd zijn. tanteLouise verwacht binnen drie jaar deze resultaten te behalen. Voor 2018 betekent dit de volgende activiteiten:

1. In januari 2018 worden met de partners in het Lerend Netwerk afspraken gemaakt over de invulling van de intervisie- en/of stagemogelijkheden van medewerkers (inclusief raad van bestuur en managementteam) en de onderwerpen waarin wordt samengewerkt.
2. Onze mantelzorgconsulenten en cliëntadviseurs bevragen systematisch alle mantelzorgers van onze cliënten op onderdelen als communicatie, informatievoorziening, samenwerking, enzovoort. De feedback van onze mantelzorgers wordt door de mantelzorgconsulent rechtstreeks teruggekoppeld naar de betreffende zorgmedewerkers, (para)medici en facilitaire medewerkers om te leren van hun suggesties en continue te werken aan kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening.
3. Datzelfde geldt voor onze nazorgconsulenten. Zij halen actief bij alle nabestaanden feedback op over onze dienstverlening in de laatste levensfase en vragen dit gestructureerd uit aan de hand van (korte) gestandaardiseerde vragenlijsten. De informatie die dit proces oplevert, gaat eveneens rechtstreeks naar de betrokkenen in kwestie om op dit belangrijke thema telkens weer te leren en te verbeteren.

Relatie met ondernemingsplan

Bovenstaande activiteiten zijn onderdeel van de volgende elementen uit ons Ondernemingsplan:

- Kennisontwikkeling over psychogeriatric, revalidatie en palliatieve zorg
- Samenhangend netwerk met anderen
- Nieuwe vormen van zorg voor dementie



9. Leiderschap, governance en management



Dit mag de cliënt van ons verwachten

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.

Gezamenlijke inzet, organisatie ondersteunt het zorgproces

Medewerkers, leidinggevenden en Raad van Bestuur zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de zorg die wij leveren. De wijze waarop wij samen de organisatie vormgeven, sturen en verbinden met slimme bedrijfsvoering moet de ambities die we hebben dienen en niet andersom. Dat betekent niet dat wij los van deze kaders kunnen denken. Maar in plaats van onze ambities later aan bijvoorbeeld de financiële beperkingen aan te passen, nemen wij deze tevoren mee in de doelstelling van een project.

Verantwoordelijkheid laag

We zijn ervan overtuigd dat onze 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.

Dienend leiderschap en een veilige cultuur

Voor onze 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. Daarnaast gaat er begin 2018 een leiderschapsprogramma van start met als belangrijke doelstelling de huidige cultuur van tanteLouise meer veilig te maken. Als de cultuur niet veilig aanvoelt komt niet alle informatie boven die nodig is om onze processen te verbeteren.

De Raad van Bestuur en het Management Team (MT) zijn hierbij zowel richtinggevend als faciliterend. Op basis van hetgeen er leeft en speelt stelt de Raad van Bestuur de richting vast. Vervolgens faciliteert de Raad van Bestuur en het MT leidinggevenden en medewerkers om binnen hun functie ruimte te nemen en gebruiken om te sturen op goede zorg. De Raad van Bestuur en het MT zetten zowel medewerkers als cliënten centraal en dragen deze filosofie actief uit.

In de onderstaande vijf thema's concretiseren wij onze sturingsfilosofie:

1. Visie en kernwaarden

1. Onze zorgvisie en kernwaarden zijn in samenspraak met belanghebbenden opgesteld in het kader van het Ondernemingsplan 2018-2022. Het ondernemingsplan beschrijft de koers van de organisatie;
2. Elke cliënt is uniek en krijgt, in samenwerking met de mantelzorger, een passend, veilig en stimulerend zorgaanbod. Ons uiteindelijke doel is een gelukkige cliënt die de beste zorg krijgt;
3. Onze medewerkers maken dagelijks het verschil. Via een strategisch personeelsplan creëert tanteLouise de randvoorwaarden voor het vakmanschap van de eigen medewerkers; ons doel is een vakbekwame en gelukkige medewerker;
4. We zetten in op een cultuur die veilig is, innovatie mogelijk maakt en gericht is op vakmanschap en continu leren en verbeteren.

2. Leiderschap en goed bestuur

1. De Raad van Bestuur en het managementteam stellen kaders, bewaken en faciliteren medewerkers en leidinggevendenden. Raad van Bestuur en het management team doen dit in transparantie en openheid;
2. De Raad van Bestuur en het managementteam hebben continu aandacht voor de positie en verbindingen van tanteLouise in het interne en externe krachtenveld. Zij voeren een actieve dialoog met alle stakeholders.
3. De maatschappelijke taak en de hierbij horende verantwoordelijkheden zijn hierbij het uitgangspunt.
4. De Raad van Bestuur en het managementteam zorgen ervoor dat opbouw en omvang van het personeelsbestand in overeenstemming is met de visie, taken en doelgroep;
5. Het monitoren van de kwaliteit van zorg heeft continue aandacht. Het kwaliteitssysteem van tanteLouise is zodanig ingericht dat de Raad van Bestuur en het managementteam tijdig kunnen ingrijpen als dat voor de borging van de veiligheid en kwaliteit van de zorg noodzakelijk is;
6. De basis van het handelen van Raad van Bestuur en het managementteam is de Zorgbrede Governancecode.

3. Rol en positie interne organen en toezichthouders

1. TanteLouise stelt haar beleid in samenspraak met verpleegkundigen, behandelaren en medici, de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad en externe partners op;
2. De Raad van Bestuur en het managementteam werken als partners samen met de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad door vanaf planvorming tot uitvoering gezamenlijk op te trekken in werkgroepen en andere partnerschappen;
3. Vertrekpunt in deze samenwerking is de Wet op de Ondernemingsraden (WOR), de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) en de Wet Medezeggenschap Cliënten (WMCZ);
4. De Raad van Toezicht is vanuit haar toezichtrol betrokken bij de vaststelling van Beleid. De Raad van Toezicht handelt hierbij vanuit de Zorgbrede Governancecode.

4. Inzicht hebben en geven

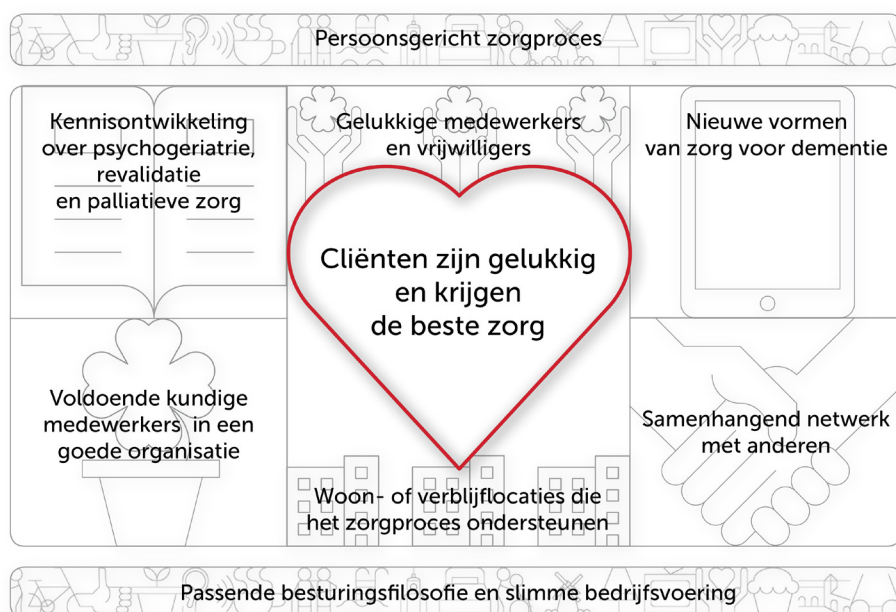
1. De Raad van Bestuur neemt de regie over het realiseren van de doelen zoals beschreven in het Ondernemingsplan en het kwaliteitsplan en verantwoordt zich o.a. via het jaarlijks kwaliteitsverslag en de jaarrekening.
2. Via het Lerend Netwerk met partners Sevagram en Crabbehoff delen en toetsen we jaarlijks de inhoud en de realisatie van het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag;
3. Onze werkwijze is inzichtelijk. Er zijn duidelijke afspraken over de verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgmedewerkers in de keten;
4. De Raad van Bestuur en het managementteam hebben direct zicht op het primaire proces en daarmee zicht op de kwaliteit van de zorg.

5. Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

1. In de leiding en de aansturing van de organisatie is de kennis van zorgprofessionals gewaarborgd. De Raad van Bestuur en het managementteam hebben een zorgachtergrond en/of staan in nauw contact met specialisten ouderengeneeskunde, verpleegkundigen en behandelaren.
2. Alle zorgprofessionals en vrijwilligers kunnen gevraagd en ongevraagd advies geven aan de Raad van Bestuur en het managementteam die de kwaliteit van zorg ten goede komen.

Relatie met ondernemingsplan

Bovenstaande activiteiten zijn onderdeel alle elementen uit ons Ondernemingsplan.



10. Gebruik van hulpbronnen



Dit mag de cliënt van ons verwachten

Medewerkers en vrijwilligers hebben de kennis en competenties die passen bij de doelgroep. Huisvesting is zo flexibel dat deze gemakkelijk aangepast kan worden aan de mogelijkheden van de cliënt waardoor de zelfredzaamheid, privacy en veiligheid gewaarborgd zijn. Technologie faciliteert en bevordert de wensen en mogelijkheden van de cliënt. Ons uiteindelijke doel is een gelukkige cliënt die de beste zorg krijgt.

1. Opleiding medewerkers en vrijwilligers

Elke medewerker heeft een opleidingsplan. Hierin staan de opleidingen die aansluiten bij de doelgroep waar de medewerker zich op richt.

Ook voor vrijwilligers is een set van scholingsmogelijkheden beschikbaar. Hiermee kunnen zij voldoende kennis opdoen over de doelgroep waarmee zij werken.

2. Werkplekken

De werkplekken voor de verschillende type medewerkers zijn zo ingericht, dat zij maximaal ondersteund zijn in het uitvoeren van de werkzaamheden die zij moeten verrichten.

3. Huisvesting

Passende huisvesting is een belangrijk onderdeel van onze zorgvisie. Transformeren van gebouwen en nieuwbouw zijn hierbij sleutelbegrippen. Ook duurzaamheid heeft hierin een belangrijke plek. Er is een strategisch huisvestingsplan dat we jaarlijks evalueren en bijstellen, tegelijk met het kwaliteitsplan.

4. Technologische hulpbronnen

TanteLouise heeft innovatie hoog in het vaandel staan. In technologie in het zorgproces willen we grensverleggend opereren. Uitgangspunten daarbij zijn:

1. Techniek bevordert en ondersteunt het langer thuis wonen;
2. We bieden zorg op afstand. Dat draagt ook bij aan de doelmatigheid van de zorg.
3. Door techniek houden we mensen langer mobiel en kunnen we iemands gezondheid monitoren. Bij cognitieve achteruitgang leveren sensoren op cruciale plaatsen zoals bij deuren, koelkast, toilet en looplijnen bruikbare informatie op;
4. We scholen medewerkers om data te analyseren en op basis daarvan een passend advies te formuleren. Bij een eventuele verhuizing naar een intramurale setting geeft deze informatie ook input voor een soepele verhuizing;
5. We gebruiken technologie intramuraal en extramuraal.

5. We zijn gastvrij

Gastvrijheid is het zodanig tegemoet komen van de cliënt, mantelzorger en bezoeker door middel van oprechte aandacht, veiligheid en comfort dat zij zich thuis en goed bejegend voelen. Regie en keuzevrijheid staan hierbij centraal.

6. Overige hulpbronnen en professionele relaties

TanteLouise voldoet aan alle wet- en regelgeving rondom administratie, (brand)veiligheid, sociale wetgeving, arbo en dergelijke. Daar waar nodig voor de uitvoering van de juiste zorg maken we samenwerkingsafspraken met andere zorg- en dienstverleners.

Verbeterparagraaf gebruik van hulpbronnen

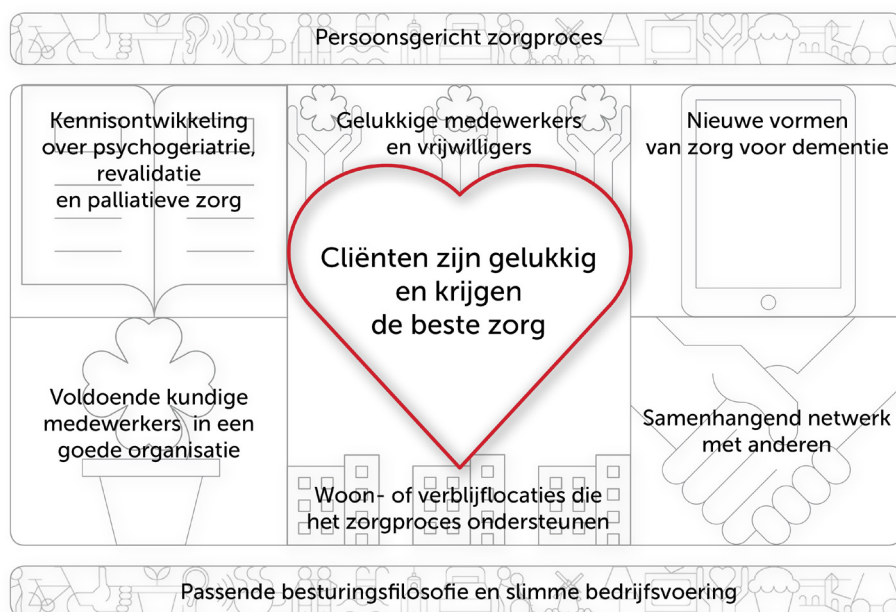
Bovenstaande gewenste resultaten vragen nog een aantal activiteiten voordat ze gerealiseerd zijn. tanteLouise verwacht binnen 3 jaar deze resultaten te behalen. Voor 2018 betekent dit de volgende activiteiten:

1. In het eerste kwartaal van 2018 wordt een ICT-plan opgesteld waarin duidelijk wordt wat de gewenste ICT middelen zijn om de realisatie van de doelstellingen van het ondernemingsplan en het kwaliteitsplan te ondersteunen.

Relatie met ondernemingsplan

Bovenstaande activiteiten zijn onderdeel van de volgende elementen uit ons Ondernemingsplan:

- Persoonsgericht zorgproces
- Gelukkige medewerkers en vrijwilligers
- Woon- of verblijfslocaties die het zorgproces ondersteunen



11. Gebruik van informatie

Dit mag de cliënt van ons verwachten

We zetten de resultaten van meetinstrumenten zo in dat zij van toegevoegde waarde zijn in de persoonsgerichte zorg, het wonen en welzijn én de veiligheid van de cliënten.

We verzamelen en delen informatie en borgen openheid en transparantie.

1. Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen

1. TanteLouise verzamelt ieder jaar cliëntervaringen middels een erkend instrument (zoals ZorgkaartNederland) en via de gesprekken van de nazorgconsulent. Het instrument meet de huidige ervaren bijdrage van de organisatie aan de kwaliteit van leven van de cliënt. De mantelzorgconsulent en de nazorgconsulenten inventariseren respectievelijk de ervaringen tijdens de zorgverlening en na afloop van de zorgverlening. Zoals in hoofdstuk 8 reeds vermeld, wordt deze informatie gebruikt om continue te leren en te verbeteren door de feedback uit dit proces telkens rechtstreeks terug te koppelen aan de betrokkenen in het primaire proces;
2. Ieder jaar publiceert tanteLouise de Net Promotor Score (of de score van ZorgkaartNederland als de NPS nog niet voorhanden is). Deze score neemt tanteLouise ook op in het jaarlijks kwaliteitsverslag;
3. TanteLouise levert gegevens aan conform de aanleverspecificaties van het Zorginstituut;
4. We verzamelen de informatie ten behoeve van de persoonsgerichte zorg en ondersteuning op efficiënte wijze tijdens het zorgproces en gebruiken deze om de zorgverlening te plannen en te verbeteren;
5. Bij het verzamelen, vastleggen en beheren van data en informatie hanteert tanteLouise de (Wettelijke) vastgestelde privacy- en veiligheidseisen. Dit geldt ook voor het uitwisselen van en reflecteren op kwaliteitsinformatie tussen interne en externe stakeholders.

2. Openbaarheid en transparantie

1. Het kwaliteitsverslag is openbaar en toegankelijk via de website en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

Relatie met ondernemingsplan

Bovenstaande activiteiten zijn onderdeel van de volgende elementen uit ons Ondernemingsplan:

- Passende besturingsfilosofie
- Slimme bedrijfsvoering



12. Reactie Lerend Netwerk



Sevagram

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg geeft aan dat iedere verpleeghuiszorgorganisatie deel dient uit te maken van een lerend netwerk met minstens twee ander collega zorginstellingen die onder een andere rechtspersoon vallen en een ander Raad van Bestuur hebben. Het Lerend Netwerk is gericht op een actieve onderlinge informatie uitwisseling, gelieerd aan de elementen van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. In het bijzonder het kwaliteitsplan.

Sevagram en tanteLouise vormen, naast een samenwerking met andere verpleeghuiszorgorganisaties, gezamenlijk een Lerend Netwerk.

In deze review vanuit het Lerend Netwerk wordt ingegaan op het proces van totstandkoming van het kwaliteitsplan van tanteLouise, de structuur en de invulling die aan de diverse kwaliteitsthema's wordt gegeven.

Proces en structuur

Het kwaliteitsplan is tijdig aangeleverd aan het Lerend Netwerk. Bij de totstandkoming van het kwaliteitsplan zijn alle relevante partijen betrokken, zoals de centrale cliëntenraad, ondernemingsraad, medewerkers etc.

Voor de structuur is gekozen om de handreiking zoals bijgevoegd bij het kwaliteitskader te gebruiken. Dit maakt het kwaliteitsplan zeer overzichtelijk en op deze wijze kan een vergelijking worden gemaakt met de kwaliteitsplannen van de organisaties binnen het Lerend Netwerk.

Inhoud

De afzonderlijke thema's uit het kwaliteitskader zijn meegenomen en goed onderbouwd. De thema's persoonsgerichte zorg en ondersteuning, het wonen en welzijn, veiligheid, het leren en werken aan kwaliteit, leiderschap, governance en management, gebruik van hulpbronnen, gebruik van informatie zijn goed en volledig uitgewerkt, waardoor de lezer een goed beeld van de (kwaliteits)organisatie van Tante Louise krijgt.

Ook de personeelssamenstelling (formeel) en de inzet van vrijwilligers (informeel) geeft een helder beeld van de zorgverlening en de visie hierop.

Crabbehoff

Algemeen

Het kwaliteitsplan is een prima beschrijving hoe tanteLouise kijkt naar kwaliteit en met welke uitgangspunten zij werkt en resultaten behaalt.

Sterke punten

- Samenhang die aangegeven wordt met meerjaren-huisvestingsplan
- Werken met een beweegprofiel per cliënt
- Multidisciplinair werken en leren op gedrag
- Visie op verruimen van vrijheid bij PG. Hij is al bekend maar sterk onderscheidend.

Aanbevelingen

- Zorgvisie en kernwaarden: De zorgvisie lijkt (deels) gebaseerd op "positieve gezondheid" (M. Huber). Mogelijk kan de verbinding met deze theorie worden gemaakt.
- Doelgroep en werkwijze: Mogelijk kan de beschrijving verlevendigd worden met voorbeelden en resultaten met name op het gebied van multi-disciplinair (wetenschappelijk) onderzoek op het gebied van het bieden van maximale vrijheid voor de bewoners.
- Leiderschap, governance en management: Is er bewust gekozen om geen VAR of PAR in te stellen?
- De invloed van de SO is voor ons niet herkenbaar omschreven of geduid.

13. Reactie van Cliëntenraad en Ondernemingsraad



De Cliëntenraad en de Ondernemingsraad zijn betrokken bij het opstellen van het kwaliteitsplan. Het resultaat hebben wij formeel voorgelegd, de reactie van de CCR en OR treft u onderstaand aan.

Cliëntenraad

25 januari 2018

Geachte mevrouw Helder,

Op 25 januari 2018 voerde de CCR overleg met u over het Kwaliteitsplan 2018. De CCR heeft waardering voor de nota.

In het overleg vond in een goede sfeer het gesprek plaats over een aantal onderwerpen in het Kwaliteitsplan. Hierbij is uitvoerig gesproken over wat "Geluk" nu eigenlijk betekent, het wel of niet dwingende karakter van de inzet die de mantelzorger in de zorgverlening heeft, het grote belang van het optekenen van het levensverhaal van een cliënt en inzage in het medisch dossier. Hierover zijn visies gedeeld en is geadviseerd om sommige teksten nog wat verder aan te scherpen of duidelijker te maken. U heeft aangegeven hier aandacht voor te hebben.

Daarnaast is er aandacht geweest voor de denkrichtingen van documenten die momenteel in ontwikkeling zijn. De visie op zorg wordt verwoord in het Ondernemingsplan maar vraagt nog verdere concretisering. Daarnaast is ook de visie op dementiezorg in ontwikkeling. De CCR is verheugd met de ontwikkelingen en denkrichtingen waarbij het streven is om vrijheidsbeperkende maatregelen niet of met de grootst mogelijke terughoudendheid toe te passen. De CCR zal deze thema's op de voet volgen.

Met inachtneming van boven geplaatste opmerkingen stemt de CCR in met het Kwaliteitsplan 2018, en komt dan ook tot een positief advies.

Met vriendelijke groet,

*Frans de Vos
Voorzitter Centrale Cliëntenraad*

Ondernemingsraad

1 februari 2018

Geachte mevrouw Helder,

Naar aanleiding van het door u voorgelegde ondernemingsplan en kwaliteitsplan kunnen wij u als volgt informeren.

Na bestudering van de plannen en de presentatie welke op 30 januari jl. gegeven werd door de heer F. Luiken tijdens de overlegvergadering kan ik u berichten dat de ondernemingsraad enthousiast is over de plannen en dat wij het bestuur veel succes wensen bij de uitvoering hiervan.

*Met vriendelijke groet,
namens de Ondernemingsraad,*

*G. van Tilburg,
Voorzitter Ondernemingsraad*

