



**tante  
Louise**

de beste zorg  
waar thuis ook is

# Kwaliteitsverslag 2021



## Terugblik op 2021

Bij de start van 2021 was ons centrale thema 'Frisse blik op de nieuwe werkelijkheid'. 2020 stond vooral in het teken van COVID-19 en met de komst van vaccins begin 2021 was de hoop dat de impact van het virus over zijn hoogtepunt heen was. Niets bleek minder waar. We hebben veel geleerd over hoe we met het virus om moeten gaan. Maar de impact is nog steeds groot.

Doordat medewerkers geconfronteerd worden met long covid hebben we te maken met een hoger ziekteverzuim. Daarnaast zijn de effecten van de krapte op de arbeidsmarkt ook bij ons zichtbaar geworden. Het gevolg is dat de medewerkers een verhoogde werkdruk ervaren. Wij zijn ontzettend trots en dankbaar voor de wijze waarop de medewerkers hier mee omgaan. We zien een hoog verantwoordelijkheidsgevoel naar de cliënten en collega's waardoor de zorg en welzijn ook in 2021 op een hoog niveau is gegeven. Dat resulteert ook een hoog cijfer voor de cliënttevredenheid over 2021. Daar mogen alle medewerkers trots op zijn. We voelen een verantwoordelijkheid om goed voor onze medewerkers te zorgen.

Bovenstaande had effect op de uitvoering van ons Kwaliteitsplan 2021. Met inzet van velen is het gelukt om de belangrijkste thema's doorgang te laten vinden. Daar waar het nodig was, is een pas op de plaats gemaakt en of zijn aanpassingen in de planning gedaan. Een paar thema's liepen hierdoor begin 2022 nog door maar lopen nu weer op schema. Een van die thema's is de uitwerking van onze samenwerking met CZ in de Duurzame Coalitie. In 2021 kreeg het nieuwe zorgconcept steeds meer vorm en de pilot gaat in juni 2022 daadwerkelijk van start.

Om aan alle uitdagingen gepast aandacht te besteden, is in maart 2021 de raad van bestuur uitgebreid van éénhoofdig naar meerhoofdig. Dat verliep soepel aangezien de twee nieuwe leden al als directeur binnen tanteLouise werkzaam waren. Aansluitend zijn 2021 aanpassingen gedaan op het managementniveau binnen de organisatie om de aansturing van de zorg, behandeling en dienstverlening te borgen.

TanteLouise viel blijkbaar ook op in Den Haag. Onze voorzitter van de raad van bestuur werd in de Kerstperiode 2021 gevraagd of zij minister voor Langdurige zorg en sport in het kabinet Rutte IV wilde worden. Een hele eer waar zij natuurlijk ja tegen heeft gezegd.

Het is altijd bijzonder om aan het begin van het jaar te starten met een mooi plan en dan een jaar later terug te kijken op alles wat er is gerealiseerd. Het karakteriseert tanteLouise hoe er ingespeeld wordt op ontwikkelingen. De blik vooruit heeft ons in 2021 wederom geholpen om tijdig in te spelen op die thema's waar we invloed op kunnen hebben. De creativiteit in de organisatie heeft ons weer geholpen om te gaan met de obstakels die we tegen komen. Dat geeft vertrouwen voor de komende jaren.

2021 was wederom een jaar vol dynamiek, warme zorg en innovatie. Dank aan iedereen die zich in 2021 voor onze cliënten heeft ingezet.

Met collegiale groet,

Jan-Kees van Wijnen, Ingeborg Roks,  
Raad van Bestuur

# Inhoudsopgave

Terugblik op 2021 .....	2
Inhoudsopgave .....	3
1. De Gelukkige cliënt .....	4
1.1 Cliëntwaarderingen .....	4
1.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	4
1.3 Wonen en Welzijn .....	6
1.4 Veiligheid.....	8
1.5 Palliatieve zorg.....	9
1.6 Duurzame Coalitie .....	10
2. De Gelukkige medewerker .....	11
2.1 Voldoende en vakbekwaam personeel .....	11
2.2 Personele samenstelling.....	12
2.3 MTO .....	13
3. Leren en werken aan kwaliteit .....	14
3.1 Algemeen .....	14
3.2 Kwaliteitsindicatoren .....	14
4. Toonaangevend in zorginnovatie.....	15
5. Slimme bedrijfsvoering.....	16
5.1 Leiderschap, governance en management.....	16
5.2 Gebruik van informatie en hulpbronnen.....	16
6. Belanghebbenden .....	18
6.1 Reactie Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad.....	18
6.2 Reacties Lerend Netwerk .....	18
7. Bijlagen.....	20
7.1 Cliëntervaringen meten.....	20
7.2 Lopende projecten Innovatie & Onderzoek .....	21
7.3 Leerlingen, stagiaires en Bij- en nascholingen.....	23
7.4 TanteLouise in het kort.....	24
7.5 Resultaten kwaliteitsindicatoren .....	25

# 1. De Gelukkige cliënt

TanteLouise streeft ernaar dat cliënten niet alleen de beste zorg krijgen, maar ook dat ze – met alle uitdagingen die er zijn - gelukkig zijn. Deze ambitie hebben wij verwoord in ons Ondernemingsplan 2018-2022 en het Kwaliteitsplan 2021. Hoewel COVID-19 dominant aanwezig was, werkten we in 2021 aan het verder verbeteren van onze dienstverlening en onze zorgprocessen. In dit hoofdstuk leggen we aan de hand van de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg uit welk effect de ingezette acties hebben gehad.



(Foto: cliënt bezoekt dierenboerderij op locatie Moermont)

## 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. Onderstaand de resultaten van de gemeten cliënttevredenheid over 2021 via de verschillende instrumenten die nu binnen tanteLouise worden gehanteerd.

Onderwerp	Aantal	Cijfer	NPS
Zorgkaart Nederland	154	9,0	n.v.t.
Nazorggesprekken Wlz en ELV	374	8,5	49
Mantelzorggesprek	145	8,2	24
Top Klinisch Team (wijkverpleging)	81	8,8	67,9
ELV	119	8,4	47,1
GRZ	453	8,4	38,3
Paramedische zorg	102	9,2	78

### Percentage

In bovenstaande tabel staat in de kolom 'NPS' (Netto Promotor Score) de NPS-score. Bij de Net Promoter Score (NPS) wordt gevraagd om aan te geven in hoeverre de cliënt de organisatie aanbeveelt bij anderen. Een nadere toelichting op de opbouw van deze score is uitgewerkt in bijlage 7.1 Cliëntervaringen meten.

TanteLouise heeft in het Kwaliteitsplan 2021 aangegeven dat zij een cliënttevredenheidsscore van gemiddeld een 8 of hoger nastreeft. Bovenstaande scores laten zien dat deze doelstelling is behaald. Wij zijn er trots op dat de inspanningen van de medewerkers en vrijwilligers leiden tot deze mooie resultaten.

## 1.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

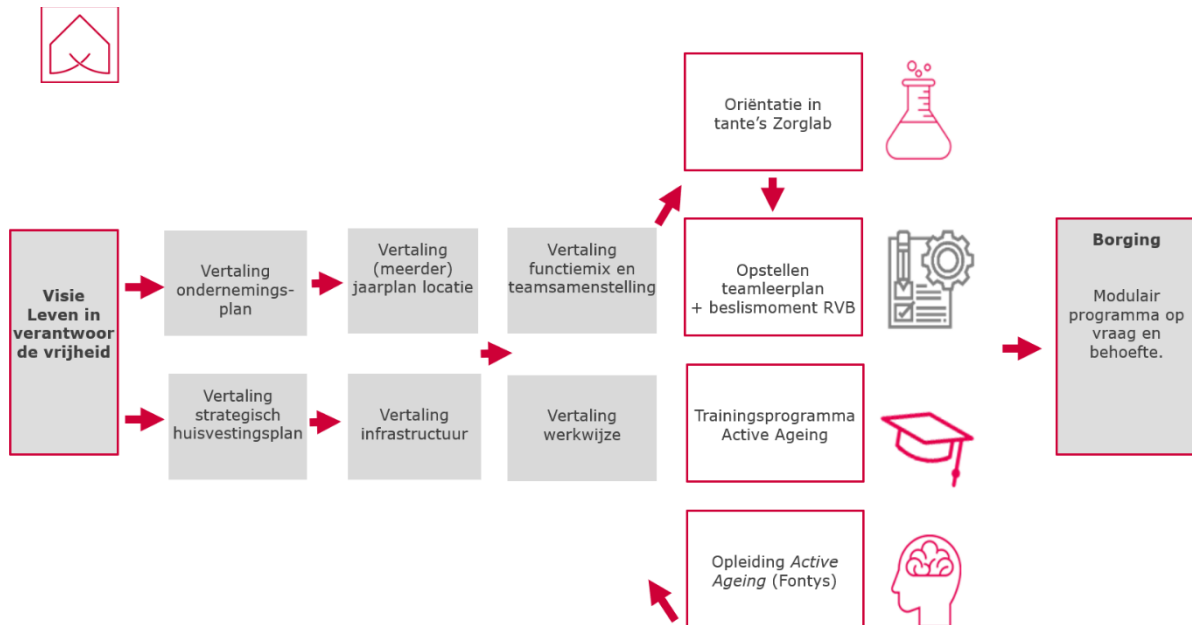
Onder dit thema vallen de begrippen: *elke cliënt is uniek, medewerkers hebben compassie met de cliënt, de cliënt heeft autonomie én er zijn heldere afspraken met de cliënt over zorg, behandeling en ondersteuning.*

Ons Kwaliteitsplan 2021 beschrijft wat de cliënt van ons mag verwachten. Deze punten zijn uitgewerkt in de jaarplannen van onze locaties. Onderstaand de resultaten van de genoemde onderwerpen in het kwaliteitsplan.



## 1. Leven in Verantwoorde Vrijheid

De overstijgende dementievisie op leven in verantwoorde vrijheid is in 2021 herzien en aangevuld aan de hand van de zorgstandaard dementie 2020. Hierdoor zijn wij in staat om cliënten maximale regie over het leven te geven binnen de bewegingsvrijheid die bij hen past. Aan de hand van de visie is uitgewerkt welke stappen nodig zijn om leven met dementie in vrijheid binnen de locatie te realiseren. Dit stappenplan ziet er als volgt uit:



Er is in 2021 een doorstart gemaakt met de oriëntatie modules: 'Leven met dementie in vrijheid' en 'Nooit te oud om te leren' binnen tante's Zorglab. In deze scholingsmodules oriënteert de medewerker zich ook op de Wet Zorg & Dwang (Wzd).

Vanuit het nieuwe concept VanThuisUit (zie ook 1.6) is de visie leven met dementie in vrijheid verder vormgegeven in combinatie met het Dag- & Doecentrum.

De verpleegkundige Active Ageing begeleidt cliënten en medewerkers in het gebruiken van de visie Leven in verantwoorde vrijheid.

In de volgende locaties is inmiddels een verpleegkundige Active Ageing aanwezig:

- Hof van Nassau/Vossemeren: 5 verpleegkundigen Active Ageing
- Vissershaven: 2 verpleegkundigen Active Ageing
- Moermont: 1 verpleegkundige Active Ageing

In samenwerking met Fontys hogescholen wordt de scholing Active Ageing voor verpleegkundigen vormgegeven. De eerste pilotklas start eind 2022.

Iedere zorglocatie wordt begeleid in het werken met de herijkte visie. Dit vraagt onder andere scholing en soms ook aanpassingen binnen de locatie. Binnen een aantal locaties is 'Leven met dementie' nog niet volledig in gebruik. Voor deze locaties is een toolbox met domotica samengesteld en een werkproces voor individuele vrijheidsvragen. Cliënten kunnen hierdoor zo snel mogelijk gebruik maken van de mogelijkheden.

## 2. Wensboom

Naast de dagelijkse invulling van wensen van cliënten, is het bij tanteLouise mogelijk om via de Wensboom niet-alledaagse wensen van cliënten in vervulling te laten gaan. In 2021 hebben de opgelegde beperkingen invloed gehad op het aantal wensen waar invulling aan gegeven kon worden. In 2021 zijn onder andere de volgende wensen vervuld:

- Een cliënte wilde graag nog eens een trouwjurk passen.
- Een cliënt is met zijn kleinzoon gaan zwemmen.
- Een cliënte wilde graag eens naar het casino.
- Een cliënte wilde nog één groot feest vieren met haar familie, medebewoners en personeel.
- Een cliënte houdt van snelheid. Ze mocht mee in een snelle Donkervoort (foto).
- En er was nog veel meer: museumbezoek, bezoek aan de brandweer, yogales, middagje shoppen, bezoekje aan strand Vlissingen, optreden van een favoriete artiest.....



Wij hopen in 2022 weer mooie wensen van onze cliënten in vervulling te laten gaan.

## 3. Visie en beleid

Zoals in het Kwaliteitsplan 2021 is aangegeven, hebben wij gewerkt aan het opstellen of updaten van een aantal visies en/of beleid:

- Parkinson dagbehandeling
- Geestelijke verzorging
- Medische zorg
- Visie op vallen (gestart in 2021, afronding in 2022)
- Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige (SPV) (gestart in 2021, afronding in 2022)
- Paramedische zorg (gestart in 2021, afronding in 2022)

De Centrale Cliëntenraad is betrokken bij de ontwikkelingen en heeft (indien in 2021 van toepassing) positief gereageerd op de voorgelegde visies en beleid.

## 1.3 Wonen en Welzijn

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

Het kwaliteitsplan 2021 beschrijft wat de cliënt op dit vlak van ons mag verwachten. Deze punten zijn uitgewerkt in de locatiejaarplannen. Onderstaand de organisatie brede resultaten van bovenstaande onderwerpen:

### 1. Welzijn

Contact met de mensen die dicht bij de cliënten staan was zeker tijdens de COVID-19 maatregelen moeilijk. Het welzijn van cliënten is echter wel gebaat bij deze contacten. De contacten met familie zijn dan ook gestimuleerd door de medewerkers. Daar waar een cliënt geen familieleden heeft, wordt gezocht naar andere vormen van contact die passen bij de cliënt.

De activiteiten in de zomerperiode konden gelukkig weer steeds vaker doorgaan. Al dan niet in een aangepaste vorm. Dit heeft cliënten en familie zichtbaar goedgegaan. Het aanbod aan activiteiten is altijd afgestemd op de behoeften van cliënten (als groep of individueel) en passend bij de seizoenen. Zo zijn er barbecues gehouden en zelfs 'slapen op de camping' en 'zwemfeestjes' in de zomer.

## 2. Huisvesting

De locaties van tanteLouise moeten passen bij de mogelijkheden van de cliënten, hen zo veel mogelijk ondersteunen in het behouden van autonomie, maar zeker ook een fijne plek zijn om te verblijven. Daarnaast moet de locatie het zorgproces ondersteunen. In 2021 hebben wij voor een aantal locaties nieuwbouwplannen gemaakt of verbouwingen uitgevoerd. Het gaat concreet om:

- Voorbereiding van de nieuwbouw aan de Raadhuisstraat te Hoogerheide (ook de toekomst van de locaties Beukenhof, Heideduin en Mariahove is verder uitgewerkt).
- Maken van een voorlopig ontwerp voor de nieuwbouw van Catharina in Bergen op Zoom. Het uitwerken van de voorbereidende onderzoeken voor de sloop.
- Start met de bouw van het Dag & Doecentrum binnen de locatie Onze Stede te Steenberg.
- Planvorming nieuwbouw verpleeghuis en gezondheidscentrum in Steenberg.
- Sloop locatie Elisabeth te Halsteren.
- Verbouw en inrichting van het tantes Zorglab te Steenberg.
- Planvorming verbouw van de multifunctionele ruimte van de locatie Visserhaven te Bergen op Zoom.

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

## 3. Vrijwilligers

Binnen tanteLouise zijn vrijwilligers van grote waarde. Mede door de aanwezigheid van de ruim 600 structurele vrijwilligers kunnen wij als tanteLouise onze doelstelling, de gelukkige client, bewerkstelligen. COVID-19 en de daarbij behorende maatregelen hebben ervoor gezorgd dat ons vrijwilligersbestand minder hard is toegenomen dan gehoopt. Externe partners, vrijwilligers maar ook wij als tanteLouise zijn in deze periode voorzichtig geweest met extra bezoek op de locaties. Dit om onszelf maar zeker ook de kwetsbare doelgroep niet onnodig risico te laten lopen. Daardoor hebben wij minder incidentele vrijwilligers in 2021. Normaal rond de 400, in 2021 ongeveer 60 incidentele vrijwilligers.

In de zomer zijn de normale werkzaamheden opgepakt. De vrijwilligers hebben cursussen en trainingen zoals slikproblematiek en de introductie training palliatieve zorg met maatwerk gevolgd. In 2021 is eenmaal de 'kijk binnen bij bedrijven dag' georganiseerd. Deze dag zag er door de maatregelen anders uit dan wij gewend zijn maar werd goed bezocht. Vanuit deze dag zijn nieuwe vrijwilligers gestart en hebben een aantal bezoekers gesolliciteerd op banen en opleidingsplaatsen.

In 2021 zijn een handvol vrijwilligers doorgestroomd van vrijwilligerswerk naar een betaald dienstverband. De doorstroom was voornamelijk richting de functie Leefwondersteuner. TanteLouise hoopt in 2022 weer meer vrijwilligers te zien. Zij zorgen samen met familie en medewerkers voor de leuke activiteiten voor de cliënten.

## 4. Mantelzorgers

Mantelzorgers zijn belangrijk. Niet alleen in het leven van de cliënt, maar ook als partner in de zorgverlening voor de medewerkers en vrijwilligers. Onze waardering voor hun inzet hebben wij in 2021 onder andere vorm gegeven door het realiseren van een speciaal magazine rond de dag van de mantelzorger. Dit magazine is zeer gewaardeerd. Voor de contacten met en tussen mantelzorgers, zijn in 2021 voorbereidingen gedaan voor het houden van mantelzorg-café's op locatie. Hierin is aandacht voor de betrokkenheid van mantelzorgers bij de locatie, worden actuele thema's besproken en is er contact met de lokale cliëntenraad. In 2021 hebben daarnaast ook nog een aantal mantelzorgavonden plaatsgevonden. Mantelzorgers geven aan zo extra informatie te hebben gekregen. Ook de

lokale cliëntenraden vinden het zeer geslaagd. Naar aanleiding van de bijeenkomsten zijn aandachtspunten opgepakt.

## 1.4 Veiligheid

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

Het Kwaliteitsplan 2021 beschrijft wat de cliënt van ons mag verwachten. Deze punten zijn uitgewerkt in de locatiejaarplannen. Onderstaand de resultaten van de hierboven genoemde onderwerpen:

### ➤ *Medicatieveiligheid*

#### ➤ Medicatie-aandachtsvelders

Door COVID-19 maatregelen en de extra werkzaamheden die dit met zich meebracht, zijn bijeenkomsten voor de Medicatie-aandachtsvelders niet doorgegaan. Uiteraard zijn op locatieniveau acties uitgevoerd en is gebruik gemaakt van de vragenlijsten om een algemeen beeld te krijgen en procedures verder uit te werken.

#### ➤ Medicatiebril

Met de medicatiebril beogen wij dat medewerkers via deze smartglass informatie over medicatie op kunnen roepen. Hierdoor is de uitvoering van het medicatieproces nog veiliger. De ontwikkeling is langzamer gegaan dan verwacht en gehoopt. In 2022 wordt de medicatiebril verder ontwikkeld.

#### ➤ Werkvoorraad

Bij alle locaties die gebruik maken van een werkvoorraad is de administratie gedigitaliseerd. Hierdoor is nog beter zichtbaar voor wie en door wie de handelingen zijn uitgevoerd. Om medicatieverspilling te voorkomen is gekozen om in de werkvoorraad boxen op te nemen. Deze box wordt onder andere ingezet in de palliatieve fase. Er zijn 3 boxen: morfine, midazolam en buscopan. Door het inzetten van een box is het aantal geleverde en retour gezonden ampullen drastisch verlaagd.

#### ➤ Voorraadbeheer

Op 1 locatie is een pilot gestart om het voorraadbeheer op clientniveau digitaal bij te houden. Als de pilot positief wordt afgesloten wordt deze werkwijze bij meerdere locaties ingevoerd. Op deze manier is beter inzichtelijk hoeveel medicatie aanwezig is.

### ➤ *Decubitus en mondzorg*

#### Decubitus

#### ➤ Decubitusfilm

In 2021 is een korte film gemaakt waarin het decubitusproces in beeld is gebracht. Met name is uitgelicht wat de medewerkers zelf kunnen doen en wanneer ze welke discipline inroepen. De video is voor medewerkers te bekijken via het leerplein.

#### ➤ Matrassen

Binnen tanteLouise hebben de decubituscommissie en de afdeling inkoop een keuze gemaakt voor een nieuw preventief foam basismatras. In 2022 worden de basismatrassen gefaseerd vervangen.

#### ➤ Decubitusregistratie

De wondconsulentes en de vakgroep ergotherapie hebben een Excelbestand ontwikkeld om de decubitusregistratie bij te houden. In september 2021 is het in gebruik genomen.

#### ➤ Enquête scholingsbehoefte decubitus zorgmedewerkers



In het voorjaar is een enquête uitgezet bij de zorgmedewerkers om de scholingsbehoefte te peilen. Op basis van de uitkomsten is een scholing op maat gemaakt. Deze scholing wordt in 2022 gegeven.

### Mondzorg

De tandarts die jarenlang binnen tanteLouise de mondzorg verzorgde, is eind 2021 gestopt met zijn werkzaamheden. Dit was begin 2021 bekend waardoor er ruimte was om te zoeken naar vervanging en een herijking van de visie op mondzorg. De nieuwe visie is in 2021 ontwikkeld en na instemming van de CCR door de raad van bestuur vastgesteld. Er is een mondzorgcoördinator voor de gehele organisatie aangesteld. De protocollen zijn herzien en toegevoegd aan het handboek. Er is een verplichte e-learning samengesteld die vanaf maart 2022 beschikbaar is voor alle zorgmedewerkers. Sinds januari 2022 is een extern nieuw mondzorgteam van Noviacura gestart.

#### ➤ *Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen*

TanteLouise levert conform de Wet zorg en dwang (Wzd) gegevens aan bij de inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) over het gebruikmaken van verplichte en onvrijwillige zorg. Het gaat hierbij om een kwantitatief overzicht van en een kwalitatieve analyse over de ingezette verplichte en onvrijwillige zorg. Het doel van de analyse is om te reflecteren op en te leren van de toepassing van onvrijwillige zorg en deze te verminderen en/of te verbeteren binnen de tanteLouise. Ook is eind 2021 een interne audit gestart op de uitvoering van de Wzd waarvan de uitkomsten begin 2022 worden verwacht.

Op basis van de analyse en de eerste resultaten van de interne audit komt naar voren dat nog geen sprake is van eenduidige registratie van maatregelen in het zorgplan in het systeem ONS. Uit de gegevens kunnen we daarom niet concluderen of sprake is van veel of weinig registraties. Naar aanleiding van de resultaten van de audit zal begin 2022 een actieplan worden opgesteld waar eenduidige registratie in het zorgplan onderdeel van uit zal maken. In 2021 zijn beleid en werkinstructies opgesteld en gepubliceerd om de toepassing van onvrijwillige zorg verder te verminderen en/of te verbeteren. Voor (nieuwe) medewerkers was er een e-learning Wzd beschikbaar die verplicht was om te volgen.

De volledige analyse is besproken met de raad van bestuur, voorgelegd aan de CCR en verzonden naar de IGJ.

#### ➤ *Advance Care Planning*

Advance Care Planning is een standaard onderdeel in de zorgverlening. Tijdens het opnamegesprek wordt (daar waar dat mogelijk is) al gelijk aandacht gevraagd voor het uiten van de behandelwensen. Bij ieder zorgleefplan-gesprek is dit thema onderdeel van gesprek vanuit de volgende vragen; denkt u er nog hetzelfde over. Zo nee, wat wilt u anders?

## 1.5 Palliatieve zorg

Ook in de laatste fase van het leven bieden wij onze cliënten warme zorg met optimale kwaliteit. Dit doen wij ook in het Hospice. In 2021 hebben we wederom een hoge waardering van de kwaliteitscertificeerder PREZO ontvangen. Om dit niveau vast te houden en uit te bouwen, is gewerkt aan het updaten van de visie op palliatieve zorg. In een aantal werksessies met medewerkers is een nieuwe visie opgesteld die in 2022 vastgesteld wordt.

Het palliatief consultatieteam helpt teams om de kwaliteit van palliatieve zorg te verhogen. In samenwerking met het Netwerk Palliatieve Zorg Roosendaal, Bergen op Zoom & Tholen is medio 2021 de zelfevaluatie uitgevoerd in de locaties Het Nieuwe ABG en Mariahove.

De Zelfevaluatie Palliatieve Zorg is gebaseerd op het [Kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland](#) (2017). Een aantal van de onderzochte thema's verlopen goed binnen

tanteLouise. Bij andere thema's vraagt het afronden van de PDCA-cyclus nog aandacht. In 2022 gaan we verder aan de slag met de uitkomsten van de zelfevaluatie. Daarnaast heeft het palliatief consultatieteam scholing gegeven en instructiefilmpjes gemaakt om de medewerkers te ondersteunen en de kennis op peil te houden. Samenwerking met de VPTZ heeft geleid tot verdubbeling van de inzet van de VPTZ in de laatste levensfase in vergelijking tot 2020.

Uit de nazorggesprekken blijkt dat de inzet van het palliatief consultatieteam positief wordt ervaren door naasten. De gesprekken geven inzicht in mogelijke verbeterpunten.

## 1.6 Duurzame Coalitie

Voorjaar 2021 zijn tanteLouise en CZ onder de naam Duurzame Coalitie een samenwerking voor vijf jaar aangegaan om te komen tot nieuwe vormen van zorg die bijdragen aan een betere toegankelijkheid, kwaliteit, betaalbaarheid en bemensing van de ouderenzorg. In 2021 zijn de eerste nieuwe zorgconcepten ontwikkeld.

Het nieuwe zorgconcept *VanThuisUit* is een steunpunt voor thuiswonende ouderen. Ook wanneer ze te maken krijgen met dementie en lichamelijke klachten. Het concept VanThuisUit wordt medio 2022 als eerste in Steenbergen geopend; het dag- en doecentrum. Bezoekers werken aan hun zelfredzaamheid thuis. Daarbij zoeken we nadrukkelijk ook naar manieren om dit met innovatieve zorgtechnologie te faciliteren.

## 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 en vakbekwaam personeel

De uitdaging om voldoende deskundige medewerkers te hebben wordt steeds groter. Het werven van medewerkers wordt bemoeilijkt door krapte op de arbeidsmarkt. De beschikbaarheid van medewerkers stond in 2021 onder druk door een hogere zorgvraag, minder ondersteuning van familie en vrijwilligers door de maatregelen rondom het COVID-19 virus en een hoger ziekteverzuim doordat medewerkers in quarantaine moesten.

#### 1. Strategische Personeelsplanning (SPP)

In 2019 is tanteLouise gestart met het traject 'strategische personeelsplanning' (SPP). SPP heeft als doel de leidinggevenden (op alle niveaus) te ondersteunen in het proces om te komen tot een goede mix van functies, personen en generaties om de zorgafspraken met voldoende kwalitatief personeel uit te voeren; nu en in de nabije toekomst. De volgende focusfuncties zijn aangewezen om dit traject op toe te passen:

- Leidinggevende functies: locatiemanager, coördinator facilitair, teamleider
- Verpleegkundigen
- Verzorgende IG 1 en 2 (verzorgende niveau 3)
- Assisten (verzorgende niveau 2)
- Leef- en woonondersteuner
- (chef)kok
- Staffunctionaris fwg 50, 55 en 60

Leidinggevenden van locaties en afdelingen zijn in 2021 begeleid in het vormgeven van hun visie en hoe deze zich verhoudt tot de medewerkers in kwantitatieve en kwalitatieve zin (de zogenoemde personeelsfoto). Er is een doorrekening gemaakt voor de focusfuncties. Hierdoor is er inzicht in wat de vervangingsvraag is. De uitkomst bevestigt de noodzaak om andere keuzes te maken ten aanzien van bijvoorbeeld de formatiemix. Het proces van SPP is een continu proces en vraagt om periodieke herijking in 2022 en de jaren daarna.

#### 2. Leiderschapsprogramma

Dit programma is van groot belang voor de gewenste cultuur en de realisatie van de ambities op het gebied van werkgeluk, cliëntgeluk, efficiency en innovatie. Een in 2021 uitgevoerde evaluatie laat zien, dat er bewustwording en verdere groei is bij de leidinggevenden. Het programma is niet af. De beweging is in gang gezet en verdient een uitbouw, zeker in het licht van de uitkomsten van de werkgelukmeter (MTO bij 2.3). In 2021 is met diverse gremia gereflecteerd op het programma. Leidinggevenden hebben input gegeven voor modules in het leiderschapsprogramma. De organisatie ontwikkelingen

en de uitkomsten van de werkgelukmeter zijn meegenomen in het aanbod voor 2022 en verder.

### 3. Functiehuis

TanteLouise vernieuwt gefaseerd haar functiehuis, de beschrijving van alle functies binnen de organisatie. Deze vernieuwing zorgt voor functiebeschrijvingen die toekomstbestendig zijn, resultaatgericht beschreven en in tantes taal met een nieuwe look. In 2021 zijn als eerste de zorgfuncties beschreven, vastgesteld en voorgelegd aan de betreffende medewerkers. Het profiel voor verzorgende IG profiel 2 is een nieuwe functie. Hiermee biedt tanteLouise ontwikkelmogelijkheden voor verzorgenden.

### 4. Gedragsmodel

Het voorkomen van verzuim is in 2021 nog meer een speerpunt geworden. TanteLouise werd door de COVID-19-pandemie in 2021 geconfronteerd met een stijgend verzuimpercentage. TanteLouise past bij het omgaan met verzuim het gedragsmodel toe. Bij deze werkwijze is eigen regie de kern. Het nemen van eigen regie op het gebied van gezondheid is lastig gebleken in een tijd waarin COVID-maatregelen bepalend zijn. De visie van het nemen van eigen regie kwam hierdoor in het gedrang. Voor leidinggevenden bleek het een uitdaging om in de hectiek van een pandemie adequaat te handelen.

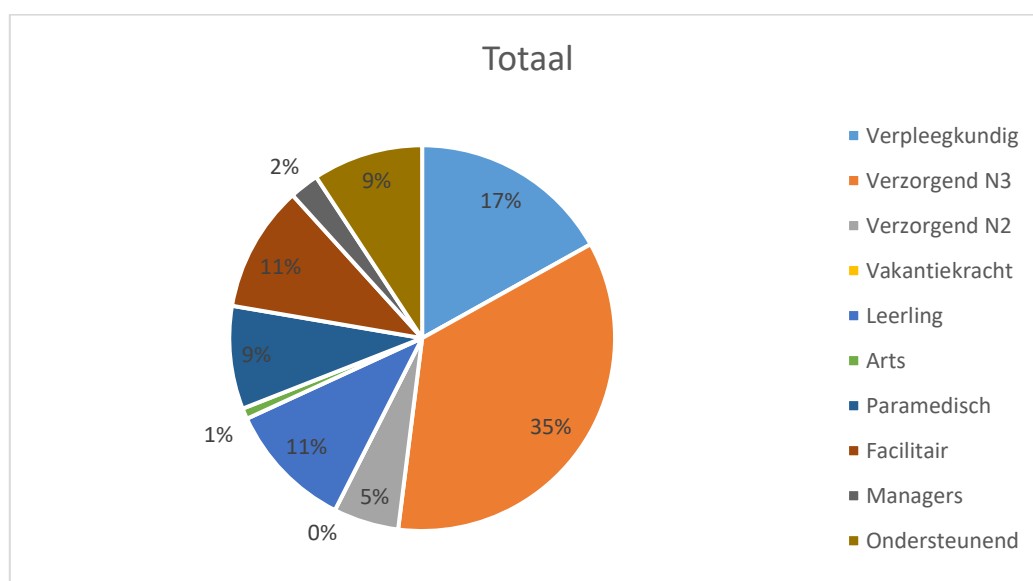
### 5. HR-award

Op het congres van FWG Progressional People kozen in oktober 2021 de aanwezige zorgprofessionals ons project 'Gezondheidszorg zonder afstand' uit 5 finalisten. Dankzij de slimme bril - een bril met videoverbinding via een app - kunnen collega's op afstand met elkaar meekijken. Zo kunnen collega's die bijvoorbeeld re-integreren en daardoor niet of minder aan bed kunnen werken, tóch meewerken door nieuwe medewerkers in te werken of stagiaires te begeleiden. En dat zorgt voor nieuwe energie op de werkvloer. TanteLouise gebruikt de bril ook voor andere situaties, zoals het laten meekijken van specialisten in de zorg.

## 2.2 Personele samenstelling

### 1. Personeelsbestand

Op 31 december 2021 heeft tanteLouise ongeveer 1.314 fte medewerkers in dienst. Onderstaand de verdeling van het aantal fte's naar type medewerkers eind 2021.



In 2021 heeft tanteLouise wederom meer personeel ingezet dan vanuit de NZa-norm verwacht mag worden.

TanteLouise zet ook voor 2022 in op het aantrekken en behouden van medewerkers en het verhogen van de arbeidsproductiviteit. Dit wordt gedaan door procesoptimalisatie en het inzetten op innovaties die medewerkers ondersteunen in hun vanuit bijvoorbeeld het programma Anders Werken.

## 2. In-, door en uitstroom en ziekteverzuim

Onderstaand een overzicht van het percentage in-, door- en uitstroom in 2021.

	2021	2020	2021 Zonder extra capaciteit COVID-19
Instroom	14%	18%	12%
Uitstroom	17%	16%	15%
Doorstroom op functieniveau	8%	6%	
Doorstroom tussen locaties	12%	11%	
Verzuimpercentage gemiddeld	7,2%	6%	

Vacatures lopen op en de krapte op de arbeidsmarkt is nu ook voor tanteLouise merkbaar. De uitdaging om nieuwe collega's aan te trekken is groter dan in voorgaande jaren. De instroom in 2021 is lager dan de uitstroom en dat is nog niet eerder voorgekomen binnen tanteLouise.

De interne arbeidsmarkt (de doorstroom naar functies en locaties over en weer) is nagenoeg gelijk aan 2020.

## 3. Leerlingen

Als tanteLouise voelen wij ons verantwoordelijk om leerplekken aan te bieden. Hiermee dragen wij niet alleen bij aan een goede instroom van medewerkers bij tanteLouise maar aan de instroom in de zorgsector het algemeen. We doen dit enerzijds door leerlingen instroom in de Beroeps Begeleide Leerweg (BBL). Anderzijds bieden we stageplaatsen voor stagiaires. In bijlage 7.3 is een tabel opgenomen met alle leerlingen en stagiaires die tanteLouise in 2021 heeft begeleidt. TanteLouise zet in op een zo groot mogelijke opleidingscapaciteit zodat zoveel mogelijk leerlingen in kunnen stromen. De vraag naar een opleidingsplaats binnen tanteLouise is groot.

## 2.3 MTO

TanteLouise staat voor werkgeluk en voert daarom periodiek een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit. Als meetinstrument en als middel om samen aan de slag te gaan met het creëren en borgen van werkgeluk. Het tot nu toe gebruikte MTO maakte in 2021 plaats voor de werkgelukmeter; een co-creatie van tanteLouise en het onderzoeksbureau Effectory. Met deze nieuwe vorm van meten is tanteLouise tot op teamniveau in staat om op ieder moment te onderzoeken hoe het staat met de werkbeleving en behoeften van de medewerkers.

In november 2021 is de eerste meting gehouden. Het werkgelukcijfer van de medewerkers is gemiddeld een 7,1. De meting in november 2021 laat zien, dat de meeste medewerkers werkgeluk ervaren en tevreden zijn maar er ook groepen zijn die duidelijk een signaal afgeven dat een aantal zaken anders moet.

De uitkomsten zijn door leidinggevenden met medewerkers besproken. In 2022 worden nieuwe metingen gehouden Indien nodig zetten we daarbij nieuwe thema's in. Hierdoor wordt het welbevinden van medewerkers gevolgd. TanteLouise kan daardoor anticiperen op operationeel, tactisch en strategisch niveau.



## 3. Leren en werken aan kwaliteit



### 3.1 Algemeen

Leren en werken aan kwaliteit is een continu proces dat overall in de organisatie plaatsvindt. Hiermee werken wij aan een hoger niveau waarbij onze rugzak gevuld is met nieuwe kennis en ervaringen. Hieronder een aantal activiteiten die we in 2021 hebben uitgevoerd.

#### 1. Bij- en nascholing

TanteLouise heeft leren & ontwikkelen hoog in het vaandel staan. Groeien en nieuwe inzichten opdoen hebben continu de aandacht. Door COVID-19 is het scholingsprogramma aangepast. In de tabel in bijlage 7.4 zijn de aantallen per bij- en nascholing aangegeven.

#### 2. Audits

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zijn kwaliteitsindicatoren genoemd. Deze indicatoren vormen de basiskwaliteit van zorg binnen tanteLouise. Om te weten of de basiskwaliteit goed geborgd is zijn audits uitgevoerd. De resultaten zijn met betrokkenen besproken en verbeteracties zijn opgepakt. Het auditproces is in kaart gebracht en gedocumenteerd. Vanuit deze basis bouwen wij de verder aan dit proces.

#### 3. Dilemmaspel en moreelberaad

Moreelberaad en het integriteitsspel Dilemma is in 2021 minimaal gehouden vanwege de beperkingen door COVID-19. Zodra het kon, is het spel door een aantal teams gespeeld. De ervaringen zijn iedere keer weer positief. Het spel geeft inzicht en schept een sfeer van vertrouwen waardoor beter wordt samengewerkt. Eind 2021 zijn de spelmomenten en de organisatie geëvalueerd.

#### 4. PDCA-cyclus

In 2021 is gestart met de training resultaatgericht sturen (5.2 thema Dashboard). Één van de onderdelen is het stilstaan bij de jaarplancyclus en het benadrukken van de Plan-Do-Check-Act (PDCA). In 2021 hebben de leidinggevenden gerapporteerd over de voortgang van de jaarplannen op basis van de PDCA systematiek. De kernprocessen zijn uiterlijk eind 2022 opnieuw beschreven. Een aantal is in 2021 opgepakt en daarbij is de PDCA een vast onderdeel. Bij nieuwe beleidsstukken is aandacht voor borging en meetbaarheid.

#### 5. Tante's Zorglab

In 2020 zijn wij gestart met tante's Zorglab. Een inspirerende locatie voor groepstrainingen en het ontvangen van bezoekers. In 2021 is tante's zorglab nog niet volledig ingezet waar het voor bedoeld is; kennisdeling, training en werkbezoeken. De oorzaak hiervan ligt in de beperkende COVID-19 maatregelen. In 2021 is het Zorglab opnieuw ingericht waardoor het een uitnodigend karakter heeft voor het verkrijgen en delen van kennis.

#### 6. Lerend Netwerk

Door COVID-19 zijn in 2021 geen werkbezoeken met het Lerend Netwerk geweest. Dat betekent niet dat er geen uitwisseling van kennis met elkaar heeft plaatsgevonden. Gedurende het jaar hebben verschillende functionarissen elkaar digitaal opgezocht om kennis te maken of kennis uit te wisselen. Daar gaan wij in 2022 zeker mee door.

### 3.2 Kwaliteitsindicatoren

Zorgaanbieders zijn verplicht om ieder jaar indicatoren over de kwaliteit van zorg aan te leveren aan het Openbaar Databestand van Zorginstituut Nederland. Naast de verplichte indicatoren moet minimaal twee indicatoren gekozen worden. In afstemming met de Raad van Bestuur en de Cliëntenraad zijn de indicatoren 'medicatiereview' en 'werken aan vrijheidsbevordering' aangeleverd. De Analyse is te vinden in bijlage 7.5.

## 4. Toonaangevend in zorginnovatie

Ook in 2021 zijn er weer goede stappen gezet op het gebied van innovatie en onderzoek. Hierdoor ervaren cliënten fijnere zorg en worden medewerkers optimaal ondersteund. Covid-19 zorgde nog wel voor beperkingen, maar de innovaties en het onderzoek hebben voortgang gehad en nieuwe projecten zijn opgestart.



Een mooi voorbeeld hiervan is het opschalen van een *bedsensor*. In eerste instantie werd deze ter vermindering van decubitus ingezet. Het bleek veel meer voordelen te hebben. Zo is voor medewerkers via een app duidelijk of de cliënt rustig slaapt en kan er gericht ingespeeld worden op cliënten die (mogelijk) zorg nodig hebben.

Deze effecten zijn onderzocht. Uit dit onderzoek blijkt dat de inzet van de bedsensor leidt tot verbetering van zowel de levenskwaliteit van onze cliënten als ook van de zorg- en werkprocessen. Eind 2021 werd de bedsensor op 10 locaties ingezet.

Daarnaast zijn in 2021 ook de *heupairbag*, *slim incontinentiemateriaal* en *expertise op afstand met een slimme bril* verder in gebruik genomen. In juni 2021 won tanteLouise de *Challenge Verpleeghuizen van de Toekomst* met de opschaling van de heupairbag ([Zorgverzekeraars Nederland - Nieuwsbericht \(zn.nl\)](https://www.zorgverzekeraars.nl/nieuwsbericht/2021/06/24/heupairbag-afstand-voorzorg)). De heupairbag wordt eind 2021 op alle locaties ingezet. Slim incontinentiemateriaal en de slimme bril vragen nog om extra doorontwikkeling. Daardoor is de in gebruik name beperkt en is vooral onderzocht in welke situaties deze het beste toegepast kan worden.

Ook binnen internationale projecten zijn diverse innovaties uitgetest, waaronder een *VR-bril* die voor stressreductie onder medewerkers zorgt. In 2021 hebben meer dan 50 medewerkers van tanteLouise deze uitgetest tijdens diverse workshops. Daarnaast werden de projecten FreeWalker en Tactile volgens plan afgerond (zie bijlage 7.2). De resultaten zijn gebruikt voor verdere ontwikkeling van het product.

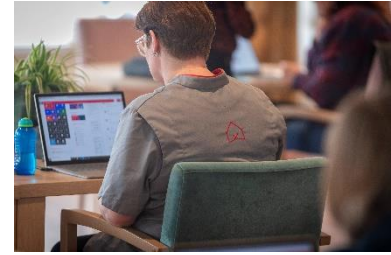
In 2021 is gestart met het project *SMILE*: een groot internationaal project waarbij technologie wordt ingezet om ouderen langer zelfstandig thuis te laten wonen. De toepassing sluit aan bij de activiteiten die tanteLouise al langer ontwikkelt in die richting.

Verder heeft tanteLouise met Vlaamse en Nederlandse organisaties het een opleidingstraject *Care2Adapt* ontwikkeld. Deelnemers zijn zorgmedewerkers en projectleiders die handvatten krijgen om zorginnovaties beter te implementeren en borgen. Ook twee medewerkers van tanteLouise volgen deze opleiding en passen het gelijk toe in de praktijk.

In 2021 is het *wetenschappelijke klimaat* in de organisatie toegenomen. Dit is te merken aan het aantal onderzoeken waarin tanteLouise participeert of opzet, en de versteviging van het (wetenschappelijke) kennisnetwerk van de organisatie. Het wetenschappelijk klimaat is van belang om innovatiekansen en onderzoeksvragen te signaleren, resultaten te beoordelen, te meten en bespreekbaar te maken. Daarnaast investeert tanteLouise in het publiceren van onze kennis en inzichten en zijn er twee artikelen gepubliceerd en twee in voorbereiding om gepubliceerd te worden in 2022. De publicaties zijn te vinden op de website van tanteLouise.

In bijlage 7.2 is per innovatie nadere uitleg over de resultaten 2021 verwoord.

## 5. Slimme bedrijfsvoering



### 5.1 Leiderschap, governance en management

#### 1. *Meerhoofdige Raad van Bestuur en managers Zorg & Behandeling*

Vanaf maart 2021 bestaat de Raad van Bestuur van tanteLouise uit drie leden zodat de aansturing weer past bij een organisatie met een schaalgrootte, ambitie en dynamiek als tanteLouise. In de nieuwe organisatiestructuur is geen plaats voor de functies van directeur Zorg en Behandeling en directeur Bedrijfsvoering. Deze managementlaag is vervallen. Voor de directe aansturing van de zorgverlening zijn per juni 2021 drie managers Zorg & Behandeling aangesteld. Samen met de manager Facilitair sturen zij nu de dienstverlening op de locaties aan. Gezamenlijke met de stafmanagers vormen zij sinds die tijd het Managementteam (MT). Het MT is niet besluitvormend maar verantwoordelijk voor het bewaken van de integraliteit van de beleidsvoering en de uitvoering van onze zorg- en dienstverlening.

#### 2. *Cliëntinspraak*

Betrokkenheid van cliënten en mantelzorgers is essentieel voor goede zorg. Daarom is tanteLouise in lijn met de wetgeving (Wmcz 2018) in 2021 gestart met het organiseren van inspraakmogelijkheden voor cliënten en mantelzorgers. Naast de reguliere zeggenschapsmomenten en de formele cliëntenmedezeggenschap organiseert tanteLouise minimaal 2 keer per jaar inspraakmogelijkheden op elke locatie. Doel is om met cliënten en mantelzorgers in gesprek te gaan over die zaken die hen allen aangaan zoals voeding, bejegening en schoonmaak. In 2021 zijn door de locaties in samenspraak met de lokale cliëntenraden de eerste voorbereidingen getroffen en is afgesproken dat elke locatie in 2022 dit concreet invult.

#### 3. *Duurzaamheid*

TanteLouise levert haar bijdrage om de klimaatverandering tegen te gaan. Daarom sluit zij aan bij de landelijke 'Green Deal Zorg' die de ambitie voor zorginstellingen kracht bijzet. TanteLouise heeft in 2021 een werkgroep gevormd die is gestart met het uitwerken van de visie en beleid van tanteLouise op basis van de vier pijlers van de Green Deal Zorg:

1. Terugdringen CO<sub>2</sub>-uitstoot
2. Bevorderen circulair werken
3. Terugdringen van de hoeveelheid medicijnresten in water
4. Creëren van een leefomgeving die de gezondheid van iedereen bevordert

Begin 2022 worden de ambities verder uitgewerkt in een visie en beleidsdocument waarna de Green Deal officieel getekend wordt en uitvoering geven aan het duurzaamheidsbeleid.

### 5.2 Gebruik van informatie en hulpbronnen

#### 1. *Optimalisatie managementsysteem*

In 2021 is een plan van aanpak geschreven om het managementsysteem verder te verbeteren. In de overleggen met de proceseigenaren zijn processen met elkaar gedeeld en zijn processen geoptimaliseerd. Tijdens de directiebeoordeling kon daardoor antwoord gegeven worden op de vraag of het managementsysteem tanteLouise helpt in het bereiken van de doelstellingen. Ook in 2022 wordt invulling gegeven aan dit project zodat het systeem steeds verder verbeterd wordt.

## 2. RI&E

TanteLouise wil een gezonde organisatie zijn, waar veilig, gezond en prettig gewerkt wordt met gezonde en gemotiveerde medewerkers. Een belangrijk instrument hiervoor is de Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Met een RI&E worden de veiligheid-, gezondheids- en welzijnsrisico's in kaart gebracht en wordt een plan opgesteld om de komende jaren maatregelen te treffen om de geconstateerde risico's te verminderen. In 2021 is het offertetraject doorlopen. Voor het opstellen van de RI&E werkt tanteLouise samen met de landelijke Arbodienst Human Capital Care. Twee adviseurs voeren de RI&E vanaf januari 2022 uit.

### Werkplek 2.0

Om medewerkers de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben in het uitvoeren van hun werk, is werkplek 2.0 geïntroduceerd. Met dit project wordt onze nieuwe digitale werkomgeving vormgegeven.

### Technische Implementatie

In het najaar van 2020 zijn er op technisch gebied meerdere zaken gerealiseerd. Hierdoor kon in 2021 de realisatie voor de medewerkers starten.

### Livegang

De livegang is per locatie gerealiseerd. Hiervoor werd met het locatiemanagement enkele weken vooraf de datamigratie voorbereid. Per 1 december 2021 zijn alle medewerkers van tanteLouise getraind, voorzien van nieuwe devices en gemigreerd naar Microsoft 365. Hiermee werken alle medewerkers van tanteLouise in de Cloud en wordt er geen gebruik meer gemaakt van Citrix.

### Resultaat

Werkplek 2.0 heeft het mogelijk gemaakt dat iedereen altijd (tijdonafhankelijk), overal (plaats onafhankelijk) online kan samenwerken. Dit levert veel efficiency en gebruiksgemak op voor de medewerkers van tanteLouise.

In 2022 zullen er vervolgentrainingen worden gegeven ter opfrissing en verdere kennisdeling van de mogelijkheden binnen Microsoft 365.

## 3. Domotica platform

Medewerkers krijgen steeds meer data tot zich. Dat gebeurt veelal via verschillende kanalen. Voor het gebruikersgemak willen wij voor de medewerkers één kanaal waar de data op binnen komt; een domotica platform. In 2021 hebben we ons georiënteerd op wat er in de markt is en zijn we gestart met het opstellen van een Pakket van Eisen. In 2022 wordt het PvE omzetten naar een uitvraag in de markt.

## 4. Dashboard

In 2021 is gestart met de training resultaatgericht sturen als onderdeel van het leiderschapsprogramma. In deze training leren teamleiders:

- hoe de jaarplancyclus van tanteLouise werkt,
- hoe het dashboard hen kan ondersteunen in het sturen op hun jaarplandoelen,
- hoe het gesprek aan te gaan met hun leidinggevende en medewerkers over het sturen op de doelen,
- hoe zij resultaatgericht sturen kunnen borgen als onderdeel van hun leiderschap.

Deze training is verplicht voor alle teamleiders. Na het volgen van deze basistraining kan voor de vier onderdelen en terugkomdagdeel gevolgd worden. In 2021 zijn 5 basistrainingen geweest en heeft 52% van de teamleiders deelgenomen. Ook is gestart met de terugkomdagdelen. De training wordt enthousiast ontvangen door de teamleiders en geeft hen meer mogelijkheden om te sturen via data uit het dashboard. Resultaatgericht sturen, en de training hierin, krijgt in 2022 een vervolg.

## 6. Belanghebbenden

### 6.1 Reactie Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad

*Centrale Cliëntenraad*

*Ondernemingsraad*

### 6.2 Reacties Lerend Netwerk

*Sevragram*

*PZC Dordrecht*

*SVRZ*

Beste collega's,

Jullie hebben ons weer een mooi verslag gestuurd, wat heel duidelijk vanuit resultaten is opgebouwd. Complimenten hiervoor! Leuk die activiteiten die jullie vanuit de wensboom hebben gerealiseerd.

Wij zijn benieuwd naar de scholing active ageing. Het is mooi dat jullie de scholingen Wzd een onderdeel van een groter geheel (visie) aanbieden.

We zijn benieuwd naar jullie mondzorgbeleid en de ervaringen met de externe partij. Wij zijn ook aan het zoeken naar een goede werkwijze rondom mondzorg.

Wij zijn ook nieuwsgierig naar jullie palliatieve consultatieteam. Is dit team specifiek op de laatste (terminale) fase gericht of hanteren jullie de brede definitie van palliatieve fase? Wij willen een palliatief expertteam starten binnen SVRZ, maar zijn nog zoekende naar de precieze invulling van de rol en taken van dit team. En hoe we dat organisatorisch inbedden.

Gefeliciteerd met het winnen van de HR award!



Het is een eye-opener dat jullie een scholing aanbieden aan teamleiders over hoe de jaarplancyclus werkt. Het zou heel goed kunnen dat dat bij ons middenkader ook relatief onbekend is, waardoor het grotere geheel gemist wordt!

Eigenlijk niets dan complimenten dus!

Met vriendelijke groet,

Collega's van SVRZ

## 7. Bijlagen

### 7.1 Cliëntervaringen meten

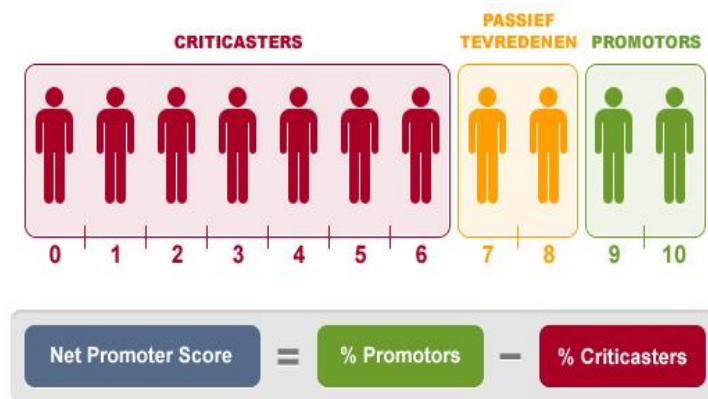
#### Resultaten NPS-score

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

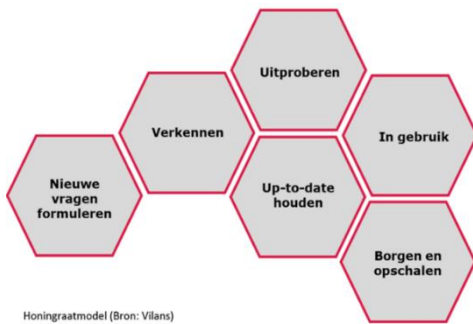
*Passief tevredenen* = personen die een score van 7 of 8 geven

*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.

## 7.2 Lopende projecten Innovatie & Onderzoek



Honingraatmodel (Bron: Vilans)

TanteLouise gebruikt het honingraatmodel van Vilans om aan te geven in welke fase van ontwikkeling producten en projecten zijn binnen de organisatie.

Volgens de indeling van dit model wordt de stand van zaken van de projecten in 2021 beschreven.

### Nieuwe vragen formuleren

#### Voeding

In 2021 is organisatie breed gestart met het verdiepen op het thema voeding. In het explorerende onderzoek heeft de afdeling innovatie geparticipeerd. In het vervolg wordt gekeken naar innovatieve oplossingen.

#### Fysieke belasting

Veel zorgmedewerkers ervaren fysieke klachten door tillen, transfers, voorovergebogen en gedraaid werken en manoeuvreren. In 2021 is een start gemaakt met het formuleren van nieuwe vragen op het gebied van fysieke belasting van medewerkers.

### Verkennen

#### Initiatief naar aanleiding van Covid-19

Naast het feit dat Covid-19 veel zorg, narigheid en belemmeringen heeft opgeleverd, is het ook een bron van informatie en initiatief op meerdere fronten. In 2021 is op gestructureerde wijze geïnventariseerd welke knelpunten er onder medewerkers spelen. Het zoeken naar hulpmiddelen op locaties is zo'n knelpunt.

Ook vanuit het clientperspectief is er geïnventariseerd welke knelpunten er spelen. Een van de conclusies is dat innovaties gericht op kwaliteit van leven en welzijn beter benut kunnen worden. Met deze conclusie in het achterhoofd heeft tanteLouise mee ingeschreven op een subsidieaanvraag voor een wetenschappelijk onderzoek naar het adoptieproces van slimme interactieve ruimten voor mensen met dementie onder zorgprofessionals in verpleeghuizen van de HAN UNiversity of Applied Sciences.

#### Mondzorg

Om de kwaliteit van mondzorg te verbeteren is gekeken naar het efficiënt inroepen van (externe) expertise op afstand. Dit krijgt in 2022 een vervolg.

### Uitproberen

#### Robotica

In 2021 is op 3 locaties robot SARA uitgetest. Omdat deze sociale robot nog altijd in ontwikkeling is blijft deze in uitprobeerfase.

#### AAL mHealthINX

In dit EU-project dat in 2020 gestart is, ligt de focus op de (mentale) gezondheid van de medewerkers specifiek in de leeftijd van 50 jaar en ouder. Als voorbereiding op de testfase van de VR-bril zijn in 2021 twee workshops gehouden onder medewerkers.

#### AAL Tactile

De mixed reality bril (spelletjesbril) is in 2021 onder verschillende cliënten en hun mantelzorgers uitgetest. Eind 2021 is dit project afgerond. Op welke manier het product doorontwikkeld wordt is nog niet bekend.

### **Horizon 2020 project SMILE (SMart Inclusive Living Enviroments)**

TanteLouise is in januari 2021 gestart met dit Europese project. De invulling per land is gevarieerd; voor Nederland en tanteLouise is thuismonitoring het thema. Inzet van monitoring en Artificial Intelligence zijn daarbij aan de orde. In 2021 is gewerkt aan een nadere concretisering van het project.

### **Do ACTIVE 2.0**

In 2021 is gestart met de opvolging van Do ACTIVE. Dit is een interventie gericht op preventie van dementie. Door inzet van onder andere een app, wordt gedragsverandering gestimuleerd. Samen met diverse partners in West-Brabant is gewerkt aan het verder vorm geven van het interventieprogramma. Doel is om in 2022 te starten.

### **Entusia**

In 2021 hebben een aantal cliënten van tanteLouise de producten van Entusia uitgeprobeerd. Deze producten zijn speciaal ontworpen collecties ondergoed dat gebruikt kan worden bij licht en matig urineverlies. Op basis van de feedback van deze cliënten worden de producten aangepast zodat in 2022 een grotere groep cliënten het wasbare incontinentiemateriaal kan uitproberen.

### **In gebruik**

#### **Momo BedSense**

De meeste locaties hebben de bedsensor in 2021 in gebruik genomen.

### **Borgen en Opschalen**

#### **WOLK-heupairbag**

In 2021 zijn er ongeveer 80 heupairbags op verschillende locaties ingezet.

### **Up-to-date houden**

Gedurende het hele innovatie- en implementatietraject is continu gekeken of er ontwikkelingen zijn waardoor aanpassingen in de plannen of het gebruik nodig zijn. Zo zorgen we ervoor dat we de innovaties up-to-date houden.

### **Onderzoek**

In 2021 in een eerste versie vastgesteld van het onderzoeksbeleid. Verder zit bij een aantal projecten, zoals SMILE en DoActive 2.0, ook een onderzoekscomponent.

## 7.3 Leerlingen, stagiaires en Bij- en nascholingen

### Leerlingen en stagiaires:

Leerlingen niveau	Aantal	Gediplomeerd
Verzorgende IG/MMZ (niveau 3)	88	Februari: 14 Juli: 14
Verpleegkundigen (niveau 4)	96	Februari: 18 Juli: 24
TOTAAL	184	70
Stagiaire niveau	Aantal personen Januari – juli 2021	Aantal personen September – december 2021
VMBO	16	12
Niveau 1	8	10
Niveau 2	9	18
Niveau 3	26	46
Niveau 4	66	85
Niveau 5	0	3
Niveau 6	25	45
Niet zorg; niveau 2	2	11
Niet zorg; niveau 4	10	15
Niet zorg; niveau 5	7	9
TOTAAL	169	254

### Bij- en nascholingen:

Bij- en nascholing	Aantal deelnemers
Vaardigheidstraining	Diabetes Mellitus: 80 Injecteren (3IG): 93 Injecteren (4-5): 40 Katheteriseren verblijfskatheter (3IG): 108 Katheteriseren verblijfskatheter (4-5): 38 Maagsonde en PEG katheter (4-5): 7 Zwachtelen (3IG): 42
	Stomazorg (3IG): 9 Stomazorg (4-5): 5 Tracheostoma (4-5): 3 Zwachtelen (4-5): 28
Training veiligheid	200
Peritoneaal dialyse	14
Palliatieve box	42
Palliatieve box herhaling	58
Zorgpad stervensfase	41
De-escalatie	93
De-escalatie facilitair	7
De-escalatie gastvrouwen	73
BLS herhaling	292
Basistraining ergocoach	12
Terugkombijeenkomst ergocoach	91
De Keerzijde	31
Werkbegeleiding	27
Leven met dementie in vrijheid	35
Magnificat training indiceren	164
Magnificat opfrustraining indiceren	19
Slikscholing leef- en woonondersteuners	28
Modules leiderschapsprogramma	Aantallen
Persoonlijk leiderschap basis	45
Delegeren	8
Verzuim en gedrag	16
Effectief sturen op verzuim (intervisie en casuïstiek)	13
Kader stellend gesprek	43
Resultaatgericht sturen	35
Individueel coachen	6
Omgaan met weerstand	7
Recruitmenttraining voor leidinggevend	21
Resultaatgericht sturen: terugkombijeenkomst 1	6
Resultaatgericht sturen: terugkombijeenkomst 2	5
Succesvol beïnvloeden	6
Teams in beweging brengen	14
Waardvrij vragen stellen	7



## 7.4 TanteLouise in het kort

TanteLouise heeft de volgende locaties:

Naam	Vestigingsnummer	Adres
Bosgaard	42946409	Hoofdlaan 12, 4661 AA Halsteren
Centrum voor Geriatrische Revalidatie Zorg	20838352	Boerhaaveplein 1, 4624 VT Bergen op Zoom
Het nieuwe ABG	31135102	Van Dedemstraat 13, 4611 BD Bergen op Zoom
Hof van Nassau	20838425	Lindenburghlaan 7, 4651 TM Steenberg
Kardinaal de Jonglaan	20838182	Kardinaal De Jonglaan 15, 4624 ES Bergen op Zoom
Residentie Moermont	25440101	Veilingdreef 6, 4614 RX Bergen op Zoom
Stichting tanteLouise	20837046	Boerenverdriet 18, 4613 AK Bergen op Zoom
Mariahove	20838379	Gert Mullerplein 1, 4641 TL Ossendrecht
Jacqueline	20837321	Jupiterweg 20, 4624 AK Bergen op Zoom
Stuijvenburgh	20837399	Van der Goesstraat 2, 4615 KX Bergen op Zoom
Vissershaven	30485576	Van Konijnenburgweg 34, 4611 HL Bergen op Zoom
De Beukenhof	20837615	Beukendreef 2, 4645 HV Putte
De Nieuwe Haven	20837852	de Ruyterstraat 2, 4671 AW Dinteloord
De Vossemeren	20837720	Dortmundstraat 18, 4681 AV Nieuw-Vossemeer
Heideduin	20837836	Heistraat 12, 4631 KX Hoogerheide
Onze Stede	20838085	Rozemarijnstraat 1, 4651 EL Steenberg

- TanteLouise levert verpleeghuiszorg aan ruim 1.300 cliënten in onze verpleeghuizen.
- De doelgroep bestaat uit kwetsbare ouderen en chronisch zieken met diverse psychogeriatrische en/of somatische aandoeningen.
- De leeftijd van de zorgvragers varieert. De meeste cliënten zijn tussen de 80 en 90 jaar, maar er zijn ook oudere en jongere zorgvragers.
- De grootste groep zorgvragers is geïndiceerd door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) voor de langdurige zorg (Wlz). De zorgzwaarte varieert van V&V ZZP4 tot en met ZZP10. Een enkeling heeft een lagere ZZP
- TanteLouise levert ook zorg via de Zorgverzekeringswet (Zvw). Denk hierbij aan Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ), Eerstelijns Verblijf (ELV), Topklinische Verpleegkundige Thuiszorg (TVT), Gespecialiseerde Zorg aan Specifieke Patiëntgroepen (GZSP), paramedische zorg en Hospicezorg.
- Via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) levert tanteLouise dagverzorging Groep.
- Deze zorg leveren we met ongeveer 1.314 fte aan medewerkers en rond de 600 structurele vrijwilligers en 100 incidentele vrijwilligers.

## 7.5 Resultaten kwaliteitsindicatoren

	<i>Beukenhof</i>	<i>Bosgaard</i>	<i>De Nieuwe Haven</i>	<i>De Vossemeren</i>	<i>Heideduin</i>	<i>Het Nieuwe ABG</i>	<i>Hof v Nassau</i>	<i>Jacqueline</i>	<i>KdJ</i>	<i>Mariahove</i>	<i>Moermont</i>	<i>Onze Stede</i>	<i>Stuijvenburgh</i>	<i>Visserhaven</i>
Advance Care Planning	0,0%	99,0%	57,5%	96,0%	81,8%	99,4%	100,0%	57,4%	100,0%	92,7%	100,0%	38,9%	81,6%	100,0%
Bespreken medicatiefouten in het team	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Medicatiereview	n.v.t.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Werken aan vrijheidsbevordering	Tekstuele toelichting (verwijzing naar kwaliteitsverslag)													
Aandacht voor eten en drinken	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Webadres Kwaliteitsverslag	<a href="https://tantelouise.nl/organisatie/jaarverslagen-en-kwaliteitskader/">https://tantelouise.nl/organisatie/jaarverslagen-en-kwaliteitskader/</a>													
Cliëntervaring score	8,9	8,8	8,9	8,7	9,0	8,8	9,5	9,2	n.v.t.	9,1	9,1	9,0	9,3	8,9