



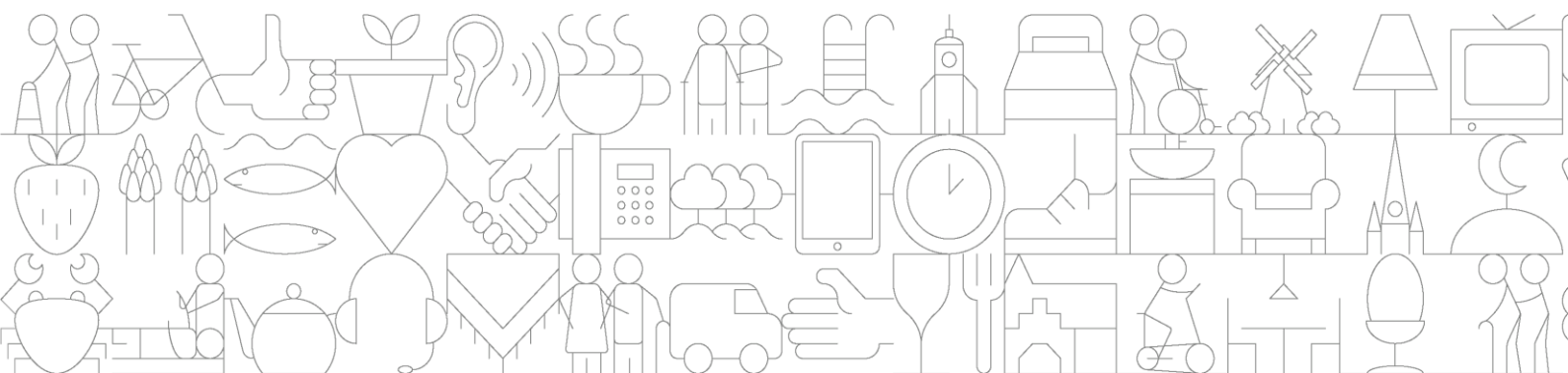
**tante
Louise**

de beste zorg
waar thuis ook is



Samen vooruit

Kwaliteitsplan tanteLouise 2024





Inhoud

Waarom samen vooruit?.....	3
1 De gelukkige cliënt.....	4
1.1 Samen zorgen voor elkaar: thuis en in het verpleeghuis.....	4
1.2 Vaste rol mantelzorgers en netwerk in het verpleeghuis	5
1.3 Expertise.....	6
1.4 Persoonsgerichte zorg en welzijn.....	6
1.5 Wonen	7
2 De gelukkige medewerker	8
2.1 Veranderkracht	8
2.2 Meerjarenpersoneelsplanning.....	8
2.3 Voldoende deskundige medewerkers	9
2.4 Fijne werkomgeving	11
3 Toonaangevend in zorginnovatie	12
3.1 Duurzame implementatie	12
3.2 Data-gedreven besluitvorming	12
3.3 Overzicht innovaties	13
4 Slimme bedrijfsvoering	14
4.1 Woon- en zorgvormen	14
4.2 Continu leren en verbeteren	14
4.3 Duurzaamheid	15
4.4 Leren en werken aan kwaliteit.....	15
5 Locatiejaarplannen	18
5.1 Gemeente Bergen op Zoom	19
5.2 Gemeente Steenbergen.....	24
5.3 Gemeente Woensdrecht	27
6 Bijlagen	29
6.1 Going concern.....	29
6.2 Overzicht innovaties	30
6.3 Overzicht samenwerkingsverbanden	32
7 Reacties.....	35



Waarom samen vooruit?

Beste lezer,

Vorig jaar luidde de titel van ons kwaliteitsplan 'De toekomst is begonnen'. Het plan voor 2024 hebben we de titel 'Samen vooruit' gegeven. Samen gaan we, positief ingesteld, vooruit om de toekomst van de ouderenzorg vorm te geven. Samen gaan we de uitdagingen binnen de ouderenzorg aan.

Met de nadruk op samen. Onze organisatievisie voor 2023-2026 heet niet voor niets 'Samen zorgen voor elkaar'. Om onder druk van de groeiende vergrijzing en de toenemende krapte op de arbeidsmarkt blijvend goede en warme zorg te bieden, hebben we elkaar hard nodig.

Elkaar, dat zijn onze medewerkers, vrijwilligers, cliënten en hun naasten. Samen zoeken we naar nieuwe manieren om, zoals gezegd, blijvend de goede zorg te bieden die ouderen en hun naasten in de gemeenten Woensdrecht, Bergen op Zoom en Steenbergen van tante gewend zijn.

Goede zorg, dat betekent voor ons: warm, mensgericht, eigenzinnig, professioneel en innovatief. Vanuit die waarden stimuleren we de komende jaren de eigen regie en zelfredzaamheid van onze cliënten en hun netwerk. Wij bieden zoveel mogelijk zorg met de handen op de rug, en nemen minder over. Omdat we zien dat zelf in de hand houden gelukkiger maakt. En omdat we op die manier voldoende personeel houden om de zorgvraag aan te kunnen.

Die nieuwe manier van zorgen werken we zorgvuldig en stapsgewijs uit. In dit kwaliteitsplan laten we zien welke stappen we in 2024 zetten. Te beginnen met de stappen die we zetten als het gaat om onze vier hoofddoelen: de gelukkige cliënt, de gelukkige medewerker, toonaangevend in innovatie en slimme bedrijfsvoering.

Veel leesplezier!

Met collegiale groet,

Jan-Kees van Wijnen en Ingeborg Roks
Raad van Bestuur tanteLouise



1 De gelukkige cliënt

TanteLouise heeft bij alles wat ze doet, het geluk van de cliënt voor ogen. Wat geluk is? Dat bepaalt de cliënt zelf. Al dan niet samen met mantelzorgers. Want eigen regie is de basis van het welzijn van cliënten. We stimuleren cliënten daarom om zoveel mogelijk zelf te doen en te beslissen. Hierbij betrekken we de mantelzorgers, vrijwilligers en het sociale netwerk (buurt, familie, vrienden en kennissen). Pas als het niet anders kan, dan nemen we taken en beslissingen van de cliënt over. Zo werken we samen om binnen de beperkingen van de cliënt, het maximale uit het leven te halen.

1.1 Samen zorgen voor elkaar: thuis en in het verpleeghuis

Binnen tanteLouise geven we zelfredzaamheid vorm via de werkwijze 'zelf doen, samen doen, overnemen'. Onze zorg richt zich de komende jaren nog meer op zelfredzaamheid, activering en eventuele tijdelijke ondersteuning. Deze werkwijze gaan we ook in een aantal situaties in de thuissituatie bieden door onder andere onze extramurale paramedici, casemanagers dementie en ons nieuwe zorgconcept VanThuisUit¹.

Waarom zelfredzaamheid?

Zelfredzaamheid is hoe goed mensen zich kunnen redden op alle levensterreinen, met zo min mogelijk professionele ondersteuning en zorg. Door te werken aan zelfredzaamheid kan zorg of intensivering van zorg worden voorkomen of uitgesteld. Zelfredzaamheid gaat ook om het vermogen van mensen om zich zoveel mogelijk te redden met behulp van vrienden, burens, familie en vrijwilligers. Dit noemen we ook wel 'samenredzaamheid'.

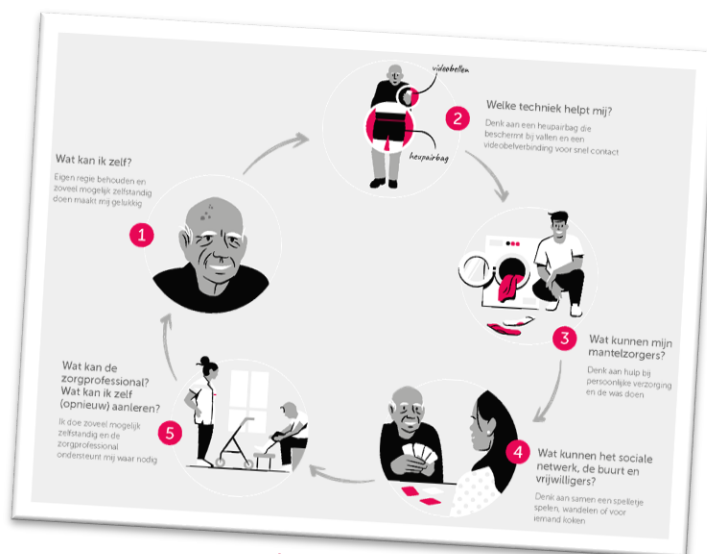
Als zorgprofessional neem je soms goedbedoeld veel zorgtaken uit handen. De meeste mensen willen onafhankelijk van anderen zijn, zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen en zelf de regie over hun leven houden. TanteLouise wil hen daarbij ondersteunen. Elke (letterlijke) beweging telt om zo lang mogelijk lichamelijk, sociaal en emotioneel gezond en sterk te blijven. Het maakt ons werk leuker om steeds opnieuw te ontdekken waar iemand meer zelfstandig kan worden en daarbij te ondersteunen.

Zelfredzaamheid stimuleren is dus niet alleen goed voor de medewerker en de cliënt - die meer vrijheid en zelfvertrouwen ervaart -, maar ook voor de samenleving. Er komen steeds meer ouderen bij met een zorgvraag. Tegelijkertijd is er een tekort aan arbeidskrachten in de zorg. Zelfredzaamheid kan ervoor zorgen dat ouderen minder zorg nodig hebben of kan zorg uitstellen.

¹ Dit is een concept waarbij een cliënt thuis woont en via tanteLouise wordt getraind en gestimuleerd in de gewenste zelfredzaamheid. Hierbij vindt training plaats vanuit een locatie in Steenberg en zijn er technologieën die ingezet worden in de thuissituatie.



Door ons te richten op zelfredzaamheid dragen we bij aan het voorkomen van een (hogere) zorgvraag en zorgen we dat cliënten langer in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven. Uiteraard zal het verpleeghuis er altijd zijn voor die cliënten die dit nodig hebben. Om deze werkwijze voor iedereen duidelijk te maken is onderstaand schema opgesteld. Deze vijf stappen van zelfredzaamheid vormen de komende jaren de leidraad in onze zorg- en dienstverlening.



Model vijf stappen van zelfredzaamheid

Het doel voor 2024:

Op locatie- of teamniveau is voor de stappen 1, 2 en 5 van het model van zelfredzaamheid minimaal één nieuw initiatief gestart om de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten.

1.2 Vaste rol mantelzorgers en netwerk in het verpleeghuis

De derde stap van het model van zelfredzaamheid betreft het betrekken van de mantelzorgers. Zij weten als geen ander wat een cliënt nodig heeft en hebben een spilfunctie in de zorg en in het sociale netwerk van de cliënt. TanteLouise streeft naar een gelijkwaardige rol voor mantelzorgers in het zorgproces. Dit komt het geluk van de cliënt ten goede en draagt bij aan de gewenste taakverdeling tussen formele en informele zorg. Dit betekent een andere werkwijze voor de zorgprofessionals. In 2023 bepaalden we met elkaar onze visie op informele zorg. In 2024 gaan we verder met de uitwerking van deze visie.



Het doel voor 2024:

Op locatie- of teamniveau is voor de stappen 3 en 4 van het model van zelfredzaamheid minimaal één nieuw initiatief gestart om de rol van de mantelzorgers / vrijwilligers / het netwerk te vergroten.



1.3 Expertise

Bij tanteLouise kijken wij anders naar hetzelfde. Die frisse blik leidt tot verrassende inzichten en slimme oplossingen. Dat maakt tanteLouise tot één van de koplopers binnen Nederland als het gaat om dementiezorg, tijdens herstel- en/of revalidatie en in de palliatieve fase. Wij hebben de ambitie om op deze drie vormen van zorg koploper te zijn en te blijven om zo het welzijn van onze cliënten en medewerkers te optimaliseren. Deze kennis breiden we de komende jaren verder uit en binnen de organisatie worden een aantal processen geüniformeerd.

Het doel voor 2024:

Iedere locatie is in 2024 minimaal koploper op één van de drie expertisegebieden.

1.4 Persoonsgerichte zorg en welzijn

Cliënttevredenheid

We streven naar een cliënttevredenheid van gemiddeld een 8,5. De afgelopen jaren behaalden we gemiddeld een 8,7 (2023), 8,9 (2022), 9 (2021) en een 8,9 (2020). In de jaarplannen van de locaties is aangegeven hoe aan cliënttevredenheid gewerkt wordt. Cliëntinspraak is een van de belangrijke thema's hierin. We meten de cliënttevredenheid nu nog op verschillende manieren en vanuit verschillende systemen. In 2024 gaan we simpeler en vanuit één systeem meten.



Leven in verantwoorde vrijheid

De visie op dementiezorg, Leven in verantwoorde vrijheid, blijft ook de komende jaren een kernthema binnen onze zorg- en dienstverlening. Nog niet alle locaties zijn even ver met het werken volgens de herijkte visie op Leven in verantwoorde vrijheid. TanteLouise heeft een implementatiemodel ontwikkeld op basis van 10 stappen. Daarmee werken we aan een uniforme werkwijze met ruimte voor de individuele situatie van een locatie. De locatie wordt daarbij begeleid door de programma-ondersteuner Leven in verantwoorde vrijheid. In de locatiejaarplannen 2024 staat welke stappen gezet gaan worden.

Wet Zorg & Dwang

Leven in verantwoorde vrijheid kan alleen in combinatie met een goede uitvoering van de Wet zorg en dwang (Wzd). In 2023 is de basis gelegd voor het trainen van onze medewerkers in het zogeheten Wzd-stappenplan in 2024. Daarnaast besteden we in 2024 aandacht aan de onderdelen die we steviger moeten verankeren in de organisatie. Gedurende het jaar monitoren we de voortgang.



Welzijn

Wanneer het gaat over het welzijn van onze cliënten maken we gebruik van het model 'mijn positieve gezondheid'. Daarbij bepalen we samen met de cliënt wat hij of zij belangrijk vindt op verschillende deelgebieden van het leven en hoe tanteLouise samenwerkt met de mantelzorger en vrijwilliger om hier op een goede manier invulling aan te geven. In 2024 onderzoekt elke locatie wat de mogelijkheden zijn om zoveel als mogelijk vanuit het model positieve gezondheid te werken. En welke personeelsmix daarvoor nodig is.

Vrijwilligers

Door de druk op de zorg en de toenemende tekorten zijn vrijwilligers belangrijker dan ooit. Wij willen vrijwilligers ook in 2024 laten merken dat wij hen waarderen en zetten ons in om hen te behouden. Samen met vrijwilligers dragen we zorg voor een fijne en passende invulling van de dag voor de cliënten. Dat kan gaan om zowel individuele als groepsactiviteiten. Op basis van de visie informele zorg wordt het vrijwilligersbeleid in 2024 verder uitgewerkt. We onderzoeken daarbij, omwille van gewenste professionalisering, of een certificering voor vrijwillige inzet mogelijk is.

1.5 Wonen

Er ligt een flinke huisvestingsopgave voor tanteLouise. Onderstaand de onderdelen die in 2024 opgepakt worden. Meer informatie over nieuwe woon-zorgvormen staat in paragraaf 5.1.

Hoogerwaard, het nieuwe verpleeghuis in Hoogerheide, wordt in januari 2024 opgeleverd. Deze locatie gaat huisvesting bieden aan 138 bewoners met in principe een indicatie ZZP 5 met behandeling of een hogere ZZP. In de overgangperiode wonen er ook bewoners met een ZZP 4. Er komen woningen specifiek voor de doelgroepen somatiek, PG, complexe dementiezorg en ziekte van Parkinson. Daarnaast komen er twee bedden beschikbaar voor palliatieve zorg en 1 IBS- bed. De komst van het nieuwe verpleeghuis heeft consequenties voor de overige drie locaties in de gemeente Woensdrecht. **Heideduin** en **De Beukenhof** sluiten na verhuizing. Betrokken cliënten en hun familie worden hierin begeleid en ondersteund. Tevens vindt overleg plaats met de cliëntenraden en de gemeente Woensdrecht. Een deel van **Mariahove** sluit na de opening van Hoogerwaard. Er blijven 44 verzorgingshuisplaatsen in Mariahove over, geschikt voor bewoners met een ZZP 4 zonder behandeling en cliënten met een ELV-laag indicatie. Planvorming voor de verdere toekomst van Mariahove start begin 2024. In Steenberghe wordt in 2024 het verbouwingsplan afgerond om de appartementen in **Onze Stede** naar deze tijd te brengen.



2 De gelukkige medewerker

Onze medewerkers zijn onmisbaar. Zij maken het verschil. Goede zorg, een gelukkige cliënt; dat begint bij een gelukkige medewerker. TanteLouise wil dat medewerkers zich gezien en gewaardeerd voelen, dat zij zich zichzelf mogen en kunnen zijn en dat zij zichzelf kunnen ontwikkelen. En dat ons werk ook voor nieuwe collega's aantrekkelijk blijft.



2.1 Veranderkracht

De ontwikkelingen in de ouderenzorg vragen om een andere organisatie van de zorg. Deze veranderopgave hebben wij verwoord in ons ondernemingsplan en vraagt om het loslaten van oude werkwijzen, en het begrijpen en aanleren van nieuwe manieren van werken. Namelijk, zoals uitgelegd in hoofdstuk 2. Meer ondersteunend en begeleidend, meer gericht op het opnieuw aanleren, meer coachend zorg bieden met 'de handen op de rug'.

Het doel voor 2024:

Onze medewerkers dragen het ondernemingsplan uit en zijn hiervoor optimaal uitgerust middels coaching en interventie. Medewerkers worden gestimuleerd om feedback te geven over hun werkgeluk, dit wordt gemonitord middels het Mijn tante & ik-gesprek en het MTO. De leidinggevenden zijn uitgerust om het begrip en de veranderkracht te vergroten.

Om dit doel te bereiken doorlopen we verschillende verandermanagementstappen:

- 1) Ik snap het
- 2) Ik wil het
- 3) Ik kan het
- 4) En ik doe het

In 2024 focussen we ons op de tweede stap: medewerkers zijn gemotiveerd om met de nieuwe werkwijze aan de slag te gaan.

2.2 Meerjarenpersoneelsplanning

Zorg anders organiseren betekent voor ons dat wij de taken zowel binnen als buiten de verpleeghuizen de komende jaren op een andere manier verdelen. We zoeken hierbij naar creatieve en innovatieve oplossingen om medewerkers te werven en te behouden. We gaan werken in een nieuwe personeelsmix waarbij de vijf stappen van

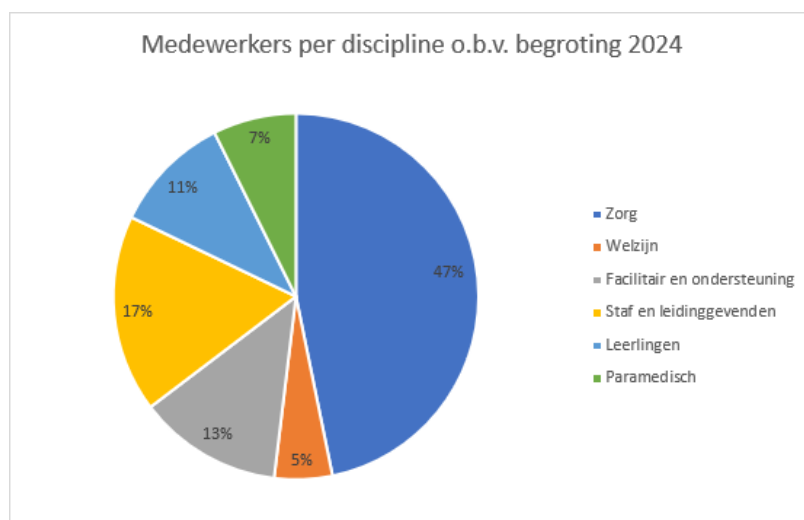


zelfredzaamheid het uitgangspunt zijn. Leidinggevenden zijn de aanjagers bij het overbrengen van de nieuwe personeelsmix door collega's en andere betrokkenen, zoals mantelzorgers, het netwerk van de cliënten, maar ook de OR, LCR en CCR. Per locatie wordt strategische personeelsplanning ingezet om de beweging te maken naar de gewenste personeelsmix.

Het doel voor 2024:

De facilitaire- en welzijnsfuncties zijn structureel ingebed in de functiemix, van de bestaande zorgconcepten, waarbij er rekening gehouden wordt met hoe functies onderling zich tot elkaar verhouden binnen het team. Samen met de zorgfuncties en de vrijwilligers vormen de facilitaire- en welzijnsfuncties de optimale functiemix om te voldoen aan de wensen en de behoeften van de cliënt. In 2023 is bepaald wat de gewenste rol is van de mantelzorger en het netwerk. Deze rol wordt meegenomen en ingebed in de optimale functiemix.

2.3 Voldoende deskundige medewerkers



In de tabel staat de verwachte personele inzet voor 2024 weergegeven. In november 2023 heeft tanteLouise 1.350 fte in dienst. Dit is 40 fte meer dan in november 2022. De verwachte personele inzet voor 2024 bedraagt 1.450 fte. TanteLouise verwacht deze fte voor het overgrote

deel in loondienst te kunnen inzetten door te blijven focussen op de werving van nieuwe medewerkers, taakgericht te werken waardoor de focus op andere type functies komt te liggen, en het behoud van bestaande medewerkers. Het behouden van medewerkers is cruciaal om de zorgvraag op een goede manier uit te voeren. Als werkgever ziet tanteLouise het altijd als haar verantwoordelijkheid om het geluk van medewerkers te bevorderen.

Werkgeluk

We streven ernaar dat medewerkers zich thuis en gewaardeerd voelen bij tanteLouise. Medewerkers worden ook in 2024 gestimuleerd om eigen regie en verantwoordelijkheid



te nemen door onder andere feedback te geven over hun werkgeluk via de werkgelukgesprekken (Mijn tante & ik-gesprek) en het medewerkers-tevredenheidsonderzoek (werkgelukmeter).

Teamontwikkeling

Teamontwikkeling vraagt veel van het leiderschap van alle leidinggevenden. Om hen daarin blijvend te ondersteunen wordt onder andere het leiderschapsprogramma voortgezet. Iedere leidinggevende ontwikkelt zich in die onderdelen die hij of zij van belang vindt om het leiderschap goed in te vullen. Teamontwikkeling doet daarnaast ook veel met de dynamiek in een team. Het begeleiden van de verandering, het opnieuw leren samenwerken en elkaar leren kennen zijn belangrijk. Verandering vraagt tijd, geduld en aandacht, maar ook scholing, coaching en overleg. Iedere locatie heeft in het jaarplan beschreven hoe zij de teamontwikkeling vormgeeft en meetbaar maakt.

Roosteren

Vanaf 2017 werkt tanteLouise met de principes van zelf- en samenroosteren. Deze principes zijn opnieuw besproken in relatie tot de doorontwikkeling van het planbureau. In 2024 gaan we aan de slag gaan met een organisatie-breed roosterbeleid waarbij ook



aandacht zal zijn voor de gewenste samenwerking tussen teamleider en planner(s).



2.4 Fijne werkomgeving

Een warm welkom

In 2023 zijn we gestart met het optimaliseren van ons pre boarding-proces, het proces voorafgaand aan iemands dienstverband. In 2024 wordt een uniform onboarding-proces opgesteld en geïmplementeerd. Daarvoor zijn we in 2023 gestart met nieuwe wervingssoftware. In 2024 lanceren we een nieuwe werkenbij-website. Ook wordt in 2024 een nieuw Learning Management Systeem geïmplementeerd.

Risico-inventarisatie & evaluatie (RI&E)

TanteLouise vindt het belangrijk dat medewerkers op een gezonde en veilige manier kunnen werken. In 2024 wordt de RI&E verder uitgerold voor alle locaties. Op basis van de plannen van aanpak die hieruit voortkomen, worden de risico's aangepakt door maatregelen te treffen die gebaseerd zijn op de Arbocatalogus VVT. Daarnaast actualiseren we in 2024 het arbobeleid.

Vitaliteit

Bij tanteLouise maken de medewerkers het verschil. Logisch dus dat we goed voor onze medewerkers willen zorgen zodat ze goed in hun vel zitten en met plezier naar hun werk gaan. We hebben daarom een uitgebreid vitaliteitsprogramma met diverse sportlessen zoals yoga en core stability. Ook bieden we de FitzMe Portal aan. Een interactieve website die ondersteuning biedt om gezond en vitaal te blijven. In 2024 hebben we extra aandacht voor een goede balans tussen werk en privé en een goede werkplek.



Leerlingen / jonge medewerkers

Er is veel belangstelling om bij tanteLouise als leerling aan de slag te gaan. Het aantrekken en begeleiden van jonge medewerkers is gezien de arbeidsmarktproblematiek essentieel voor de ouderenzorg van de toekomst. We merken dat de huidige generatie jongeren een andere kijk heeft op het leven en de balans tussen werk en privé, het zelf organiseren van het werk en autonomie en gelijkheid belangrijk vindt. Hier gaan we in 2024 mee aan de slag. Ook herijken we onze begeleiding. Zodat leerlingen tevredener zijn en de uitstroom afneemt.



3 Toonaangevend in zorginnovatie

TanteLouise zoekt buiten de geijkte paden naar oplossingen voor het kunnen blijven bieden van liefdevolle en warme zorg, ondanks de stijgende vraag naar zorg en aanhoudende personeelstekort. Het goed toepassen van proces, sociale en technische innovaties in de zorg is daarbij essentieel en daarom één van de vier hoofddoelen van tanteLouise. TanteLouise staat binnen de sector bekend als koploper op het gebied van innovatie en dat willen we vasthouden. Ook het effectief gebruiken van data in het dagelijkse werk en de strategische en tactische besluitvorming dragen hieraan bij.

3.1 Duurzame implementatie

Innovaties zijn onderdeel van het werken in de zorg en ondersteunen de medewerker en de cliënt. Voor het goed toepassen van innovaties in de zorg gaat in 2024 en de jaren erna aandacht uit naar een duurzame implementatie van innovaties. Daarnaast blijven we nieuwe oplossingen onderzoeken. Hierbij is enerzijds aandacht voor innovaties die zich al hebben bewezen bij andere organisaties. We onderzoeken of we deze innovaties kunnen overnemen. Anderzijds is aandacht voor innovaties waarvan nog niet precies duidelijk is of en hoe zij een effectieve bijdrage leveren aan de ondersteuning van de werkprocessen en de kwaliteit van leven van de cliënt. We onderzoeken in samenwerking met gebruikers de mogelijkheden van nieuwe innovaties.

De doelen voor 2024:

- Begin 2024 is een selectiemethode voor locatie overschrijdende (innovatie-) projecten opgesteld. Locaties nemen innovatievoorstellen / verbeteringen standaard op in het activiteitenplan en in samenhang met andere locaties.
- Eind 2024 is een stuurgroep ingericht met vertegenwoordigers uit de verschillende stafafdelingen en locaties om de vraagstukken te prioriteren. Indien van toegevoegde waarde zoeken we hierbij de samenwerking met regionale en nationale samenwerkingsverbanden. Afgeronde (innovatie-) projecten worden door verschillende stakeholders op kwaliteit en inrichting beoordeeld.

3.2 Data-gedreven besluitvorming

We beschikken over veel data over cliënten, medewerkers en bedrijfsvoering. De inzichten die uit deze data zijn te halen, vormen een belangrijke basis voor het nemen van besluiten in het primair proces en op tactisch en strategisch niveau in de organisatie. Om deze data beter te ontsluiten en in samenhang te kunnen analyseren (structureel en



ad-hoc) wordt een tool ontwikkeld om de data uit verschillende applicaties en systemen te verzamelen.

Het doel voor 2024:

Eind 2024 is het datamodel van cliëntgerelateerde gegevensbronnen in beeld gebracht en zijn er minimaal 2 databronnen gekoppeld aan het model. Daarnaast is er voor één geselecteerde databron (in- of extern of uit de keten) een koppeling gelegd tussen data en werkprocessen zodat de (hieruit voortkomende) rapportages gebruikt worden in de besluitvorming. Er is een proces en stuurgroep ingericht om aanvragen voor rapportages (en aansluiten van databronnen) te prioriteren. Tevens is een team (intern/extern) beschikbaar voor de bouw van rapportages en het koppelen van gegevensbronnen. De migratie van rapportages (en data) naar het nieuwe dataplatform is afgerond.

3.3 Overzicht innovaties

In bijlage 7.2 staat een overzicht van de in 2024 in te zetten technische innovaties binnen tanteLouise, in welke fase deze zich bevinden en de impact op de gelukkige cliënt en medewerker.





4 Slimme bedrijfsvoering

Net zoals onze innovaties ons helpen bij het blijven bieden van warme en liefdevolle zorg, draagt ook slimme bedrijfsvoering hieraan bij.

4.1 Woon- en zorgvormen

Om de groeiende groep kwetsbare ouderen de benodigde zorg te bieden, ontwikkelt tanteLouise nieuwe vormen van wonen en zorg. In deze nieuwe vormen staan sociale cohesie, zelfredzaamheid en eigen regie centraal. Zo vertragen we - of voorkomen we mogelijk - de opname in een verpleeghuis. E-health en digitalisering worden waar mogelijk toegepast en sociale ontmoetingsruimten gaan een grotere rol spelen. Het gedachtegoed van het VanThuisUit-concept, het versterken van de zelfredzaamheid en daarmee mogelijk opname uitstellen of zelfs voorkomen, staat centraal.

TanteLouise stemt haar diensten af op de woon-zorgvraag van de cliënt en omarmt de overheidsopgave: het scheiden van wonen en zorg. Voor die opgave werken we actief samen met externe partners, zoals woningcorporaties en gemeentes. De huidige verpleeghuislocaties bewegen mee in deze ontwikkelingen. Ook daarvoor geldt dat we de nieuwe denk- en werkwijze invoegen waar dat passend is.

In 2023 is de voorlopige visie op het nieuw woonzorgconcept van tanteLouise vastgesteld. Een woonvorm waarbij wonen en zorg gescheiden zijn, zelfredzaamheid wordt gestimuleerd en waarbij we de verbinding zoeken in de wijk.

Het doel voor 2024:

Eind 2024 is het definitieve ontwerp van het nieuwe woonconcept gereed en goedgekeurd door de raad van bestuur. Daarnaast is geïnventariseerd welke processen aangepast dienen te worden naar aanleiding van de nieuwe woon-zorgvorm. Tot slot is er een start gemaakt om het eerste woonzorgconcept te realiseren.

4.2 Continu leren en verbeteren

TanteLouise is een lerende organisatie, waar continu verbeteren onderdeel is van het werk. Dat vraagt dat we voortdurend toetsen of we nog altijd de juiste dingen doen en of we dat op de juiste wijze doen. Door steeds opnieuw kleine verbeteringen in werkwijzen aan te brengen, wordt dit na verloop van tijd meer en meer een vast onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden. Trainingen, coaching en het aanbieden van methodieken aan leidinggevenden en medewerkers maken onderdeel uit van een lerende organisatie.

Een mooi traject wat we in dit het kader van continu leren en verbeteren zijn gestart, is Simpel Beter. Teams kunnen zich aanmelden voor dit traject. Het helpt medewerkers en



leidinggevenden om elke dag verbeteringen te zien en te realiseren op de werkvloer. We focussen hierbij op de eigen regie en verantwoordelijkheid van de medewerkers. Tijdens het traject krijgen teams training en coaching in het continu verbeteren.

Het doel voor 2024:

Eind 2024 ervaart 30 procent van de medewerkers en leidinggevenden dat zij zelfstandig verbeteringen kunnen oppakken. Er is speciale aandacht voor het terugdringen van administratieve lasten. Gesignaleerde verbeteringen worden, indien organisatiebreed van toepassing, via de lijn gecommuniceerd en projectmatig opgepakt en geborgd. De effectiviteit van de verbeteringen wordt gemeten en hierop wordt, indien nodig, geanticipeerd.

4.3 Duurzaamheid

TanteLouise heeft zich gecommitteerd aan de landelijke Green Deal 'Samen werken aan duurzame zorg'. TanteLouise zet zich in voor een duurzame en gezonde toekomst. Er ligt een grote taak om duurzaamheid een integraal onderdeel van het zorgbeleid en de bedrijfsvoering te maken. Duurzaamheid raakt veel afdelingen met diverse grote en kleine uitdagingen. Daarnaast is het creëren van organisatiebreed draagvlak noodzakelijk om het beleid tot een succes te kunnen maken. In 2023 is daarom een adviseur duurzaamheid gestart.



Het doel voor 2024:

Eind 2024 staan minimaal 30 verplichte en 10 extra punten van de Milieuthermometer op groen. Daarnaast zijn de processen dusdanig ingericht dat er geregistreerd kan worden volgens de CSRD-richtlijn.

4.4 Leren en werken aan kwaliteit

Audits

Audits zijn een onmisbaar onderdeel in een lerende organisatie. In 2023 zijn inhoudsdeskundigen getraind in het uitvoeren van interne audits. In 2024 gaan we verder met uitvoeren van interne audits in samenwerking met de inhoudsdeskundigen. In onze audits focussen we niet alleen op wat mis gaat, maar vooral ook op wat goed gaat en wat eventueel nog beter kan.



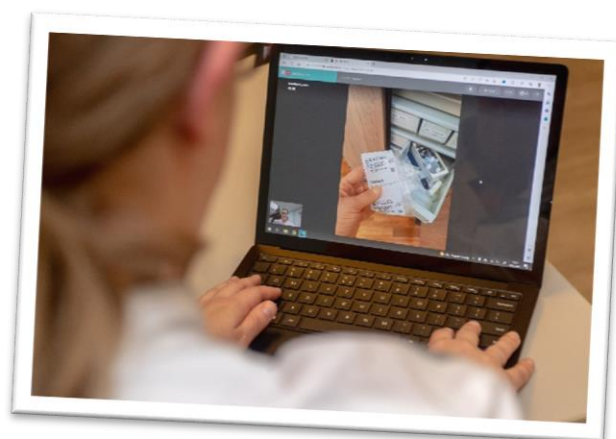
Incidenten

Ook het leren naar aanleiding van incidenten is onderdeel van het continu leren en verbeteren. In 2024 gaan we van start met ons geoptimaliseerde meldformulier in Tante's Meldsysteem wat het medewerkers nog makkelijker maakt om een melding van een (bijna-)incident of calamiteit te maken. We analyseren de meldingen op teamniveau, op locatieniveau in de lokale VIM-commissies. Uiteraard bekijken we ook welke organisatiebrede trends we zien. Daarna bekijken hoe we onze zorg- en dienstverlening waar nodig kunnen verbeteren.

Medicatie

Wat betreft medicatieveiligheid zetten we ook in 2024 de nodige stappen. Waar we in 2023 een mooie start hebben gemaakt met het voorraadbeheer van medicatie, verspreiden we deze aanpak in 2024 over alle locaties. We zetten het maken van de dubbele controle op afstand voort en automatiseren deze controle zoveel als mogelijk in samenwerking met Medimo, de leverancier van ons medicatievoorschrijfsysteem.

Na een inventarisatie van de risico's rondom medicatie, zetten we in 2024 stappen om deze risico's te minimaliseren. Daarnaast stimuleren we het eigen beheer van de medicatie door cliënten en onderzoeken we hoe dit verantwoord kan.



Veiligheid

Veiligheid vraagt ook continu onze aandacht. In 2023 maakten we een start met het updaten van ons zorgcontinuïteitsplan om goed om crises voorbereid te zijn. Hier gaan we in 2024 mee door. Ook de uitrol van de optimalisatie van onze Centraal Meldpunt (onze bereikbaarheidsdiensten) vindt in 2024 plaats. We scholen onze medewerkers in crisisbeheersing op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau. Tot slot werkt tanteLouise in 2024 wat betreft informatiebeveiliging toe naar compliance op de NEN 7510 norm.

Onderzoek

Vanuit de visie dat het belangrijk is om een onderzoeksklimaat te realiseren dat ondersteunend werkt aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg, behandeling en innovatie is onderzoek gepositioneerd binnen het team innovatie. Wetenschappelijk onderzoek hoort bij het innovatieve karakter van tanteLouise en beperkt zich daarmee niet tot enkele personen, maar hoort bij de hele organisatie. In 2024 wordt er in



samenhang met het nieuwe ondernemingsplan en de input vanuit de organisatie verder gegaan met de onderzoekslijnen die zijn uitgezet.

Samenwerken

TanteLouise blijft actief in verschillende netwerken en langdurige samenwerkingsverbanden. We nemen deel aan deze netwerken om kennis te vergroten en verspreiden. Een niet-limitatieve opsomming van de samenwerkingsverbanden waarin we participeren staat in bijlage 7.3.

Managementsysteem

We werken continu aan het optimaliseren van ons managementsysteem. In 2023 hebben we indicatoren geformuleerd. In 2024 bekijken we hoe het meten van de indicatoren en het sturen hierop ons helpt in het bereiken van onze doelen. Ook ontwikkelen we onze processen verder door en versimpelen we deze waar mogelijk, altijd met oog op het verminderen van administratieve lasten.



5 Locatiejaarplannen

In juli 2021 is een update van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gepubliceerd. Hierin wordt aandacht gevraagd voor de verbeterparagraaf per locatie van een organisatie.

Evenals voorgaande jaren hebben alle locaties van tanteLouise een eigen (activiteiten)jaarplan 2024 opgesteld. Het jaarplan is opgesteld aan de hand van het Ondernemingsplan 2023-2026 van tanteLouise en het meerjarenbeleidsplan.

Bij het opstellen van de jaarplannen heeft het locatiemanagement de medewerkers (zorg en facilitair), cliënten(raad), behandelaren en vrijwilligers betrokken.

De locatiemanager en coördinator facilitair van alle locaties hebben in hun jaargesprek met de managers Zorg & Behandeling en manager facilitair uitvoerig stilgestaan bij de plannen voor de locatie om te komen tot de 'gelukkige cliënt' en de 'gelukkige medewerker'. Daarbij zijn meteen de financiële consequenties vertaald naar een begroting.

Onderstaand treft u per gemeente en vervolgens per locatie van tanteLouise een korte beschrijving van de belangrijkste acties/resultaten die elke afzonderlijke locatie in 2024 wil behalen. Hierbij is vooral aandacht voor locatie specifieke onderwerpen waarbij de lijst per locatie niet limitatief is. De centrale onderwerpen rondom de gelukkige cliënt staan in hoofdstuk 2. De personele samenstelling per locatie is in het eigen jaarplan beschreven en centraal weergegeven in hoofdstuk 3.



5.1 Gemeente Bergen op Zoom

Bosgaard

In juni 2019 opende deze interim-locatie haar deuren op het terrein van GGZWNB. In de locatie wordt zorg gegeven aan de doelgroepen PG (zowel beginnende als gevorderde dementie), aan cliënten met een somatische indicatie en aan cliënten met het syndroom van Korsakov. De locatie is flexibel van opzet, zodat zorgverlening aan alle ZZP VV-indicaties mogelijk is. De 96 cliënten wonen in groepen van acht. De groene omgeving en mogelijkheden van het landgoed worden ingezet om cliënten uit te nodigen in beweging te komen. Een afgeschermd mooie aangelegde tuin met looppaden, biedt de privacy en veiligheid die de kwetsbare cliënten nodig hebben zonder hen vrijheid te ontnemen.

In 2024 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Aandacht voor samen beslissen in persoonsgerichte zorg.
- Vrijheid voor PG-clieënten binnen de locatie.
- Gaan werken met OER redeneren (ondersteuning eigen regievoering).

Het Nieuwe ABG

De interim-locatie Het Nieuwe ABG bevindt zich midden in het centrum van Bergen op Zoom. In Het Nieuwe ABG wonen 165 cliënten in groepen van 24 tot en met 40 verdeeld over vijf afdelingen. De woongroepen (per afdeling drie tot vijf groepen met ieder acht cliënten) bestaan uit cliënten met als indicatie ZZP VV 4 t/m 6 met een somatische of psychogeriatrische grondslag. Er wonen cliënten met en zonder de indicatie 'behandeling'. In Het Nieuwe ABG zullen steeds meer cliënten met dementie komen wonen, omdat deze vraag toeneemt. De locatie kan hier perfect op inspelen doordat hier in de bouw al rekening mee gehouden is door de kleinschalige inrichting met huiskamers. Over enkele jaren zal de tijdelijke huisvesting vervangen worden door een definitieve huisvesting. De voorbereidingen hierop zijn gaande en zijn afhankelijk van de vorderingen in andere bouwplannen in Bergen op Zoom.

In 2024 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Inzet innovaties zoals exoskelet, Smart glass, Sara robot, slim inco.
- Aanpassen keukens in de huiskamers aan nieuwste inzichten en eisen.
- Klimaatbeheersing.
- Evaluatie en besluitvorming over inzet 'tante co' (digitale mogelijkheid voor cliënten om direct feedback te geven over bijvoorbeeld de leefomstandigheden).



GRZ

De Geriatrie Revalidatiezorg wordt gegeven vanuit een afdeling in het Bravis ziekenhuis Bergen op Zoom. Ouderen kunnen hier hun conditie versterken, herstellen na een operatie en leren omgaan met een blijvende beperking. Aan ongeveer 60 cliënten wordt revalidatie zorg vanuit de Zorgverzekeringswet gegeven.

In 2024 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Onderzoek doen naar kwaliteitsverbetering voor de GRZ door meer betrokkenheid van mantelzorgers bij het revalidatieproces.
- Onderzoek doen naar hetgeen de Wet zorg en dwang (Wzd) voor implicaties op GRZ heeft.
- Via een procesanalyse het medicatieproces op de GRZ efficiënter laten verlopen.
- Drie jarig verpleegkundig scholingsplan opleveren ter borging en kwaliteitsverhoging zorg.

Hospice De Markies

Midden in een woonwijk staat nu bijna 15 jaar het Hospice in dezelfde straat als de locatie Kardinaal de Jonglaan. In de locatie is ruimte voor zes cliënten die voornamelijk Eerstelijnsverblijf Palliatieve zorg via de Zorgverzekeringswet ontvangen. De Hospice is in het bezit van het Perspekt keurmerk palliatieve zorg en is aangesloten bij de Associatie Hospicezorg Nederland.

In 2024 worden de volgende acties/resultaten verwacht:



- Continue meting cliënttevredenheid.
- Nazorg nabestaanden.
- Complementaire zorg.
- Teamontwikkeling Hospice met het Palliatief Consultatie Team en vrijwilligers.
- Wensambulance/verwenmomenten (gefinancierd door stichting Vrienden Hospice De Markies).



Jacqueline

Woonzorgcentrum Jacqueline ligt aan de groene oostzijde van Bergen op Zoom naast een sportpark en telt zo'n 80 appartementen, allen bezitten ze een eigen badkamer en klein keukentje. Jacqueline is een locatie met een gastvrije sfeer. Cliënten, familie en bezoekers voelen zich hier dan ook welkom. Door de aangrenzende appartementen en centrale ligging in de wijk is er veel betrokkenheid uit de nabije omgeving.

In de locatie Jacqueline zijn verschillende doelgroepen woonachtig. Zo wonen er cliënten met een somatische achtergrond (ZZP VV4 en VV6 zonder behandeling) en een afdeling met appartementen voor cliënten met een licht psychogeriatrische achtergrond (ZZP VV5). Ook zijn er enkele appartementen beschikbaar voor een tijdelijk verblijf (Eerstelijnsverblijf hoog). Daarnaast is er een transferafdeling voor cliënten die na een onbelaste periode nog moeten revalideren en nog vervolgzorg nodig hebben. Bewoners van de aangrenzende appartementen maken ook deel uit van het samenleven binnen de locatie.

In 2024 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Het medicatieproces wordt opnieuw beoordeeld en ingericht.
- De kamerinrichting van cliënten wordt bekeken op veiligheid en ruimte indeling, zodat de woonomgeving nog meer passend is.
- Ten aanzien van huisvesting wordt gekeken naar de toekomst en op welke wijze de juiste zorg op een veilige manier gegeven kan blijven worden.

Kardinaal de Jonglaan

Kardinaal de Jonglaan is een van de verborgen parels van tanteLouise. Een van de kleinste locaties voor kleinschalig wonen met slechts drie woongroepen van ieder zes zeer ruime appartementen. Een unieke en zelfstandig opererende locatie waarvan collega's en cliënten vaak zeggen: 'Ik wist niet dat dit hier zat!'. Dat is precies de kracht van de locatie, kleinschalig wonen, gewoon in de wijk. Kardinaal de Jonglaan is bij uitstek geschikt voor mensen met dementie (ZZP VV5) die weinig prikkels kunnen verdragen en gebaat zijn bij structuur en rust. Toch wordt de komende periode gebruikt om na te denken over de toekomst van de locatie omdat de kleinschaligheid ook nadelen heeft. De verwachting is dat het besluit over de toekomst van de locatie in 2024 genomen wordt.

In 2024 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Medewerkers weten wat de Wet zorg en dwang (Wzd) inhoudt en kunnen hiernaar handelen.
- Complementaire zorg structureel inplannen en borgen in de dagelijkse zorg.



- Onderzoek naar mogelijkheden om Turkse woning op te zetten in samenwerking met moskee.
- Structurele dagbesteding op alle drie de woningen.

Moermont

Aan de rand van de woonwijk Meilust in Bergen op Zoom bevindt zich de grootste locatie van tanteLouise, Residentie Moermont. Moermont beschikt over 227 appartementen, verdeeld over 28 kleinschalige woningen. Binnen Moermont wordt zorg geleverd aan verschillende doelgroepen: psychogeriatric (PG), PG plus, somatiek, niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en geronto-psychiatrie. Moermont heeft ook twee leerwoningen, waar leerlingen de volledige verantwoordelijkheid krijgen over de zorg die geboden wordt. Er bevindt zich tevens een cultuurspecifieke Indische woning en een afdeling voor eerstelijns paramedische zorg. Daarnaast bieden wij zorg aan bezoekers uit de omgeving die kunnen participeren aan activiteiten binnen onze dagbesteding. De diversiteit en complexiteit van de zorg voor de cliënten maakt dat iedere woning een eigen identiteit heeft en dat het werken binnen Moermont aantrekkelijk is voor verschillende medewerkers. Per doelgroep is een visie-document opgesteld, waarin de identiteit van deze woningen beschreven staat.

In 2024 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Door medewerkers worden diverse sessies gevolgd ten aanzien van de Wet zorg en dwang (Wzd).
- Er wordt onderzoek gedaan naar verbetering(en) binnen het medicatieproces.
- Woonkamers worden ingericht naar behoefte van de doelgroep.
- Smartphone vervangt DECT-systeem en wordt op locatie uitgerold om zorgoproepen te ontvangen.
- Route (bewegwijzering) op locatie wordt beter zichtbaar en duidelijker aangegeven.





Stuijvenburgh

Warm wonen in een levendige buurt. Het moderne, maar vooral sfeervolle Stuijvenburgh ligt middenin een volkse en levendige buurt in Bergen op Zoom. Er zijn 66 ruime verzorgingsappartementen voor ouderen die lichte ondersteunde zorg of intensieve verpleging nodig hebben en 32 verpleegplaatsen voor dementerende ouderen. De verzorgingsappartementen en verpleeghuisplaatsen liggen gescheiden van elkaar. In het verzorgingsappartement heeft de cliënt een woonkamer met kleine keuken en een aparte slaapkamer.

De cliënten in het verpleeghuis wonen kleiner, omdat zij overdag meestal in groepen verblijven. Stuijvenburgh biedt dagverzorging en dagbesteding. Niemand hoeft zich te vervelen; er worden regelmatig allerlei activiteiten georganiseerd. Stuijvenburgh is met een loopbrug verbonden met Aen de Fonteyne, dat 50 aanleuningswoningen voor senioren biedt.

In 2024 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Alle medewerkers zijn geschoold en op de hoogte van de Wet zorg en dwang (Wzd)-richtlijnen.
- Implementatie van de nieuwe medicatiekarren ten behoeve van het medicatieproces.
- Sturen op juiste uren van aandachtsvelders, juiste inzet op de juiste plaats en passend bij de ZZP's.
- Sturen op de juiste indicaties, lege bedden z.s.m. vullen. Proberen echtparen op te nemen daar waar mogelijk met dubbele indicatie.

Vissershaven

Vissershaven vormt een integraal onderdeel van een appartementencomplex, gunstig gelegen aan de rand van het centrum van Bergen op Zoom. Deze locatie is onderverdeeld in zes woongroepen, elk bestaande uit acht ruime appartementen. In totaal biedt deze setting onderdak aan 48 cliënten. De cliënten van deze locatie genieten van een gevarieerd en bevorderlijk leefklimaat, met als leidende visie 'Leven in verantwoorde vrijheid'. Deze visie wordt nauwgezet geïntegreerd met een focus op de individuele mogelijkheden (zelfredzaamheid) van elke cliënt. De cliënten van deze locatie zijn voorzien van een indicatie ZZP VV5 of 7, en zij kenmerken zich door een goede mobiliteit en de uitgesproken wens en behoefte om actief te bewegen. Het streven naar zelfredzame, persoonsgerichte zorg en ondersteuning staat centraal in het dagelijkse reilen en zeilen, wat de cliënten in staat stelt om in alle veiligheid te genieten van hun vrijheid. Dit gebeurt in nauw overleg met de cliënt en hun mantelzorgers. Om ervoor te



zorgen dat cliënten optimaal gebruik blijven maken van hun vrijheidsgraden, de mobiliteitsmogelijkheden, en medewerkers en mantelzorgers worden gestimuleerd om dit te bevorderen, is de rol van de verpleegkundige Active Ageing van cruciaal belang. In de komende jaren zal deze functie verder worden geprofessionaliseerd, waarmee de kwaliteit van zorg, de zelfredzaamheid en ondersteuning aanzienlijk zal worden versterkt.

In 2024 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Optimalisatie van het proces met betrekking tot de Wet zorg en dwang (Wzd).
- Verbetering van het medicatieproces, met strikte naleving van protocollen.
- Voortzetting en versterking van de samenwerking met de buurt via nieuwe initiatieven en blijvende betrokkenheid.
- Herijking van de locatievisie om deze beter af te stemmen op de behoeften van de bewoners.
- Herziening van het facilitair plan, met bijzondere aandacht voor aspecten als brandveiligheid, legionellabeheer, sleutelplan en logistiek.

5.2 Gemeente Steenberg

De Nieuwe Haven

Woonzorgcentrum De Nieuwe Haven ligt centraal in het dorp Dinteloord aan de rand van een mooi park waar cliënten regelmatig in wandelen. Het kleine gebouw, waar het gezellig en gastvrij wonen is, biedt ruimte aan 45 ouderen met een zorgindicatie (meestal ZZPVV4 of ZZPVV6 met een somatische grondslag wat past binnen de mogelijkheden van de locatie). Er zijn één- en tweepersoons appartementen. Wij streven ernaar om echtparen zo lang mogelijk samen te laten wonen in een tweepersoons appartement waardoor hun gezamenlijke leven zo lang mogelijk door kan gaan. We zien de complexiteit aan zorg stijgen en daarmee ook dat cliënten meer verpleeghuisindicaties krijgen en daarmee ook behandeling door de Specialist Ouderengeneeskunde en overige behandelaren.

In 2024 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- De toekomst van de locatie De Nieuwe Haven wordt duidelijk en verdere acties worden uitgezet.
- Kennis en deskundigheid gericht op palliatieve zorg bevorderen door middel van scholing en coaching.

De Vossemeren

Het multifunctionele woonzorgcentrum De Vossemeren ligt in het gemoedelijke en rustige dorp Nieuw-Vossemeer. Samen met andere voorzieningen maakt De Vossemeren



onderdeel uit van het centrale dorpsplein. Er is plaats voor 24 verpleeghuiscliënten (ZZP VV5 of 6). Er is ruimte voor zowel psychogeriatrische- als somatische cliënten. De zorgvraag is in de afgelopen jaren sterk veranderd. Zo is er steeds minder vraag naar somatische plaatsen en steeds meer vraag naar psychogeriatrische plaatsen. Om die reden werkt de locaties steeds nauwer samen met Hof van Nassau zodat eenduidig in beide locaties wordt gewerkt waardoor de kwetsbaarheid van de locatie wordt verkleind (terug kunnen vallen op Hof van Nassau).

In 2024 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Alle medewerkers zijn op de hoogte van de Wet zorg en dwang (WZD) en handelen hiernaar.
- De teamsamenstelling wordt geëvalueerd in verband met de toename dementie in plaats van somatiek.
- Kennis en deskundigheid gericht dementie bevorderen door middel van scholing en coaching.

Hof van Nassau

Hof van Nassau ligt tussen de haven en het centrum van Steenberg en heeft de sfeer van een gezellige wijk. Er wordt zorg verleend aan 120 cliënten met een ZZP VV 5 t/m 8. Daarvan zijn er momenteel 104 cliënten met een PG-indicatie (1 woning voor 'onbegrepen gedrag') en 16 cliënten met een somatische indicatie. Daarnaast is er ook ruimte voor dagverzorging. De cliënt ervaart maximale vrijheid, tenzij er gegronde redenen zijn om te kaderen. De technische hulpmiddelen zoals domotica worden liefdevol ingezet zodat de cliënten veilig zelfstandig in en rondom de locatie kunnen bewegen conform de visie 'Leven in verantwoorde vrijheid'. Indien nodig kan er elegant terug begeleid worden naar de locatie. Er is veel ruimte voor plezier, humor en genieten. Alle betrokkenen bij de locatie volgen een gezamenlijke zoektocht naar de grootst mogelijke kwaliteit van leven voor elke individuele cliënt. Er is een nauwe samenwerking met de locatie Onze Stede (ook in Steenberg) en De Vossemeren (Nieuw-Vossemeer).

In 2024 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Borging inzet nieuwe functies leefwondersteuner en social work.
- Behalen doelen green deal zorg.
- Onderzoeken of alle cliënten standaard naar vrijheidsgraad 4 zouden kunnen, tenzij. Nu is de standaard vrijheidsgraad 3.

Onze Stede

De locatie Onze Stede bevindt zich midden in een wat oudere woonwijk, pal tegen het



centrum van Steenberg en vervult daarin ook een buurtfunctie. De locatie heeft nu plaats voor 55 cliënten met een indicatie ZZZP VV4, VV5 en VV6 in- en exclusief behandeling. Deze hebben een eigen appartement.

Voor 2024 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Teamleiders en aandachtsvelders zijn geschoold en zetten hierop passende acties uit ten aanzien van individuele casuïstiek in relatie tot de Wet zorg en dwang (Wzd).
- Het medicatieproces verloopt veilig. Medewerkers zijn bevoegd en bekwaam en er zijn maandelijkse evaluaties ter verbetering van het proces. De verpleegkundige 6 spreekt 2 keer per jaar met de huisarts(en) betrokken apotheek.
- Er is een actieve samenwerking tussen de huisartsen uit de regio en specialist ouderengeneeskundige van de locatie
- Onze Stede doorloopt in 2024 een opleidingsprogramma. Het programma is gebaseerd op de meldingen uit het meldsysteem om de deskundigheid en kwaliteit van zorg en ondersteuning te optimaliseren samen met de nieuwe visie.
- Door het geven van klinische lessen leren zorg en facilitair van elkaar.





5.3 Gemeente Woensdrecht

De Beukenhof

Dichtbij de Belgische grens, in het centrum van Putte, staat de Beukenhof. Tot begin 2024 wonen er 31 cliënten waarbij de zorgvraag steeds complexer en zwaarder wordt en de doelgroep met een psychogeriatrische achtergrond toeneemt. De cliënten van Beukenhof verhuizen in februari 2024, afhankelijk van hun indicatie, naar de nieuwe locatie Hoogerwaard of naar de bestaande locatie Mariahove. De locatie sluit in 2024 als woonzorgcentrum.



Heideduin

Verpleeg- en woonzorgcentrum Heideduin ligt in het gemoedelijke Hoogerheide op de grens van de Brabantse Wal. Tot 2024 wonen er 58 cliënten, die ieder over een eigen appartement beschikken. De cliënten van Heideduin verhuizen in februari 2024, afhankelijk van hun indicatie, naar de nieuwe locatie Hoogerwaard of naar de bestaande locatie Mariahove. De locatie sluit in 2024 als verpleeghuis en woonzorgcentrum.

Hoogerwaard

In Hoogerheide is een spiksplinternieuw verpleeghuis gebouwd: Hoogerwaard. Dat doen we om ook in de toekomst de beste zorg te kunnen leveren in de gemeente Woensdrecht. Het nieuwe verpleeghuis, midden in de levendige dorpskern van Hoogerheide, heeft in totaal 138 verpleeghuisplaatsen voor mensen met dementie en somatische aandoeningen. Er is ook een woning voor cliënten met de ziekte van Parkinson, twee palliatieve kamers en een IBS-kamer (verplichte opname in een spoedsituatie op grond van de Wet zorg en dwang). In februari 2024 neemt tanteLouise

het verpleeghuis in gebruik. Dan verhuist een deel van de cliënten van De Beukenhof, Heideduin en Mariahove naar Hoogerwaard en een deel naar Mariahove in Ossendrecht.

Op het moment van schrijven van dit kwaliteitsplan zijn de doelen voor deze locatie nog niet bepaald. Deze doelen worden uiterlijk 31 december 2023 vastgesteld.





Mariahove

Op de Brabantse Wal met zicht op Antwerpen ligt aan de grens van Ossendrecht woonzorgcentrum Mariahove. Hier verblijven vanaf februari 2024 nog 44 cliënten met een ZZP VV4 t/m 6, zowel inclusief als exclusief behandeling. Mariahove is een plek waar mensen wonen, leven, plezier en verdriet hebben. Een plek waar mensen zichzelf zijn, waar medewerkers gastvrij en professioneel zijn, en bezoekers met plezier naar toe komen. Waar vrijwilligers graag bijdragen aan het geluk van de cliënt als lid van het team van Mariahove. Ongeacht waar zij bezig zijn of wat hun achtergrond is. Een plek waar je als dorpsbewoner graag een bak koffiedrinkt omdat Mariahove een goede buur is die haar deuren open heeft, maar ook helder is in haar mogelijkheden.

Mariahove is vanaf 2024 onderscheidend in het aanbod aan dagverzorging en werkt samen met ketenpartners om cliënten de weg naar dagverzorging te wijzen als dat de meest passende plaats is. De dagverzorging richt zich op het individu en is continu bezig met het afstemmen van vraag en aanbod.



In 2024 worden de volgende acties/resultaten verwacht:

- Teamleider en aandachtsvelder zijn geschoold op kennis met betrekking tot de Wet zorg en dwang (WZD) en sturen het team aan deze wet toe te passen binnen de richtlijnen.
- Het medicatie proces verloopt veilig, medewerkers zijn bevoegd en bekwaam. Teamleider spreekt 2x jaar de apotheek en huisarts en medicatieaudits vinden conform planning plaats.



6 Bijlagen

6.1 Going concern

De volgende thema's worden gerekend onder de reguliere dienstverlening (going concern).

Gelukkige cliënt

- Advance care planning
- Cliëntinspraak
- Decubituspreventie
- Gastvrijheid
- Medicatieproces
- Mondzorg
- Palliatief consultatieteam
- Voorkomen ouderenmishandeling
- Wensboom
- Zorgleefplanbesprekingen
- ZorgkaartNederland (streven naar gemiddeld cijfer van een 8,5)

Gelukkige medewerker

- Binden & boeien leerlingen
- Dilemaxspel
- Gesprekken Mijn tante & ik (op initiatief van medewerkers)
- Moreel beraad
- Opvolging resultaten Werkgelukmeting Scholingen
- Teamontwikkeling (onder andere door gebruik maken van tante's Zorglab)

Toonaangevend in zorginnovaties

- Borgen van innovaties die onderdeel worden van de reguliere werkwijze in je locatie
- Vervolg van de innovaties waar je al mee aan de slag bent

Slimme bedrijfsvoering

- Audits
- Doorontwikkelen dashboard
- Huisvestingsplan
- Leiderschapsprogramma
- Locatie plenum
- Opvolging RI&E (indien voor jouw locatie/afdeling van toepassing)
- Roosteren
- Voortgangsrapportages
- Werkplek 2.0 / 2.1



6.2 Overzicht innovaties

Innovatie	Fase 2024	Impact op cliënt en medewerker geluk
Datagedreven werken met de Momo BedSense	Borgen en opschalen/ Doorontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> • Reductie wondzorg • Minder belasting personeel • Planning van nachtzorg en ochtendzorg passend bij cliëntritme • Ontwikkelen 3 predictiemodellen (vallen, decubitus en zorgzwaarte) ter vermindering werkdruk en verhogen cliëntgeluk. Tevens bijdrage aan slimme bedrijfsvoering.
Zoeken naar mens en middelen (asset tracking)	Uitproberen In gebruik	<ul style="list-style-type: none"> • Technologische ondersteuning bij het zoeken naar hulpmiddelen waardoor tijd vrijkomt voor de client • Optioneel: Technologische ondersteuning bij het zoeken naar mensen (collega's & cliënten)
Valimpactreductie m.b.v. de Wolk heupairbag	In gebruik Borgen en opschalen	<ul style="list-style-type: none"> • Afname heupfracturen bij valincidenten • Meer zekerheid bij lopen, meer beweging/ meer vrijheid • Voorkomen van heupfracturen in de thuisituatie (extramuraal)
Toonaangevende continenzorg, slim incontinentiemateriaal	In gebruik Borgen opschalen	<ul style="list-style-type: none"> • Meer (nacht)rust • Gerichtere persoonlijke zorg • Minder onnodige inbreuk privacy • Reductie wondzorg • Minder bed verschoningen • Minder onnodige verschoningen • Minder belasting medewerker
Expertise op afstand (diverse devices)	Uitproberen In gebruik	<ul style="list-style-type: none"> • Reductie in reistijd • Sneller de juiste zorg verstrekken • Verhoging kwaliteit zorg door efficiënt invoeren discipline • Op veilige manier informatie uitwisselen
Leven in vrijheid m.b.v. domotica	In gebruik Borgen opschalen	<ul style="list-style-type: none"> • Op locatie en doelgroep toepassen van visie 'Leven in vrijheid' waarbij inzet van (deur)technologie slechts een klein onderdeel vormt.
Slim rapporteren m.b.v. AI, icoon- en spraakgestuurde rapportage	Verkennen Uitproberen	<ul style="list-style-type: none"> • Minder tijd kwijt aan rapportage • Meer tijd voor individuele zorg voor de bewoners
Reduceren fysieke belasting in het verpleeghuis (skin cair, onderzoek TUDelft, exoskelet)	Verkennen Uitproberen In gebruik Borgen opschalen	<ul style="list-style-type: none"> • Verlichten fysieke belasting medewerkers • Voorkomen van ziekteverzuim • Bijdrage aan medewerker en cliëntgeluk



Decubituspreventie m.b.v. de provizio-scanner	Uitproberen In gebruik	<ul style="list-style-type: none">• Gerichte inzet van antidecubitusmiddelen met als doel de cliëntzorg te verhogen
Valpreventie met de balansriem	Verkennen Uitproberen	<ul style="list-style-type: none">• Voorkomen van vallen• Meer beweging en vrijheid• Meer rust voor de medewerker
Behouden zelfredzaamheid medicatie m.b.v. zorgtechnologie	Verkennen Uitproberen	<ul style="list-style-type: none">• Behoud zelfredzaamheid cliënten• Tijdsbesparing voor de medewerker
Ondersteuning in je werk (AI als je collega)	Verkennen	<ul style="list-style-type: none">• Sneller de juiste informatie ter beschikking aan medewerkers via AI ondersteuning• Meer werkgeluk• Meer tijd voor het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg



6.3 Overzicht samenwerkingsverbanden

Duurzame coalitie

Het aangaan van een duurzame coalitie met CZ betekent dat wij zeker vijf jaar intensief met hen samenwerken aan initiatieven die er voor zorgen dat ouderen langer thuis kunnen blijven wonen. We hebben in ons Ondernemingsplan nadrukkelijk benoemd dat we als organisatie hierin het voortouw nemen. Enerzijds door de levensstijl en daarmee de gezondheid positief te beïnvloeden, anderzijds door (technische) mogelijkheden om langer thuis te blijven te organiseren, te ontwikkelen en beschikbaar te maken. In de Duurzame Coalitie worden mogelijkheden onderzocht die bijdragen aan de volgende vier domeinen:



Gezamenlijk is er een plan opgesteld voor de komende jaren. Een van de eerste resultaten is de start van VanThuisUit. Een concept waarbij een cliënt thuis woont en via tanteLouise wordt getraind en gestimuleerd in de gewenste zelfredzaamheid. Hierbij vindt training plaats vanuit een locatie in Steenberg en zijn er technologieën die ingezet worden in de thuissituatie. Voor meer informatie kunt u terecht op onze website: VanThuisUit – TanteLouise.

Investeringsfonds ouderenzorg

Zorg voor ouderen, of dat nu in een instelling is of thuis, moet ook in de toekomst gegarandeerd zijn. Maar toekomstbestendige ouderenzorg ontstaat niet vanzelf. Om de toekomstige ontwikkeling van slimme technologie en veelbelovende initiatieven een impuls te geven, hebben innovatie- en participatiemaatschappij CbusineZ en vier vooruitstrevende zorgorganisaties (Archipel Zorggroep, Envida, Thebe en tanteLouise) hun krachten gebundeld in de stichting IFOZ (Innovatiefonds Ouderenzorg). Op de website wordt meer informatie gegeven over de thema's en de mogelijkheden binnen IFOZ.



Transitietafel West Brabant

Binnen ons werkgebied West-Brabant, is in samenwerking met andere zorgorganisaties, een regiovisie ouderenzorg opgesteld. Hieraan geven we gezamenlijk aan de transitietafel verder vorm.

International Federation of Ageing (IFA)

IFA is een internationaal netwerk met de visie: 'een wereld met gezonde oudere mensen, van wie de rechten en keuzes worden beschermd en gerespecteerd'. Het doel van IFA is om wereldwijd de verbinder en een netwerk van experts en expertise te zijn om leeftijd gerelateerd beleid te beïnvloeden en bij te stellen. TanteLouise is sinds 2019 lid van IFA en daarmee in direct contact met belangrijke experts wereldwijd. Ook in 2024 zullen we IFA benutten om (wetenschappelijke) kennis te vergaren en het netwerk uit te breiden.

UKON

Het UKON-netwerk is een samenwerking tussen de afdeling Eerstelijnsgeriatrie/Ouderengeneeskunde van het RadboudUMC en 19 zorgorganisaties in de regio Gelderland, Noord-Brabant, Limburg en Zeeland. TanteLouise is sinds 11 jaar lid van het Universitair Kennisnetwerk Ouderenzorg Nijmegen (UKON). Het doel van het UKON is het verbeteren van de kwaliteit van leven van én de kwaliteit van zorg voor kwetsbare ouderen en chronisch zieken, die intensieve zorg en begeleiding nodig hebben. Thuis of in een beschermde woonvorm. De visie van het UKON is gericht op zowel de specialisatie als de vermaatschappelijking van de zorg en behandeling.

Op basis van een subsidie van het UKON zijn we een actieonderzoek gestart naar de vertaling van het concept 'leven in verantwoorde vrijheid'. Dit onderzoek loopt door in 2023.

Academische Werkplaats Ouderen van Tranzo (AWO Tranzo)

TanteLouise is sinds januari 2021 aangesloten bij de Academische Werkplaats Ouderen (onderdeel van Tranzo, het Wetenschappelijk Centrum voor Zorg en Welzijn van Tilburg University). Deze academische werkplaats is een structurele samenwerking tussen de universiteit, 12 ouderenorganisaties in Zeeland, Noord-Brabant en de Achterhoek, en CZ Zorgkantoor. Binnen de Academische Werkplaats Ouderen werken onderzoekers samen met ouderen en zorgverleners aan mensgerichte ouderenzorg. In het sociaalwetenschappelijk onderzoek staat de leefwereld van kwetsbare ouderen centraal; thuis en in het verpleeghuis. De onderzoeksagenda bestaat uit vier hoofdonderwerpen: 1) eigen regio, 2) sociale netwerken en sociale behoeften, 3) technologie en 4) kwaliteitsverbetering van de ouderenzorg. Naast wetenschappelijk onderzoek, staat kennisvalorisatie en implementatie binnen de Academische Werkplaats Ouderen centraal.



Care Innovation Center

TanteLouise werkt samen met het Care Innovation Center (CIC) en diverse andere zorginstellingen zoals Groenhuysen en Bravis mee in regionale en internationale innovatietrajecten. De bestuurder van tanteLouise is voorzitter van het bestuur van het Care Innovation Center.

De belangrijkste CIC-trajecten in 2024 zijn gericht op het versterken van de innovatieve kracht van de regio West-Brabant. Dit is met name op het oog van het IZA om dit met elkaar te doen.

Genero

Het Geriatriesch Netwerk Rotterdam en omstreken (GENERO) is gericht op het realiseren van integrale zorg en ondersteuning in de regio Zuidwest-Nederland (Drechtsteden, Rotterdam-Rijnmond, West- en een deel van Midden-Brabant, Zeeland en de Zuid-Hollandse Eilanden). GENERO is een breed netwerk, waarbij veel partijen zijn aangesloten. Naast kennisinstellingen (universitair, HBO, MBO) zijn ook gemeenten, GGD, GGZ, professionals in eerstelijnszorg, ziekenhuizen, zorg- en welzijnsorganisaties en zorgverzekeraars aangesloten. Het streven is dat ouderen en mantelzorgers zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben en die van goede kwaliteit is. De behoeften van ouderen en ouderenparticipatie zijn hierbij het uitgangspunt. TanteLouise is sinds eind 2019 lid van dit netwerk en met name de samenwerking op de driehoek Onderwijs, Onderzoek en clientparticipatie is van meerwaarde voor de doelstellingen van de organisatie.

IZA / GALA /WOZO

Het kabinet-Rutte IV heeft met het Integraal Zorg Akkoord (IZA), het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) en het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) vorm gegeven aan een nieuwe benadering van gezondheid. In plaats van 'recht op zorg', is het 'recht op gezondheid' de insteek. Preventie en versterking van de samenwerking tussen de betrokken partijen zijn de sleutelwoorden.

TanteLouise neemt actief deel in de regio in deze netwerken. Momenteel zijn de regiobeelden rondom deze programma's vertaald naar regioplannen en worden samenwerkingsafspraken gemaakt.



7 Reacties

De reacties van de Centrale Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en onze lerend netwerk partners worden begin 2024 toegevoegd.

Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad stemt in met het Kwaliteitsplan 2024. Het is een ambitieus plan dat nauw verbonden is met het Ondernemingsplan en het Meerjarenbeleidsplan van tanteLouise. De Centrale Cliëntenraad volgt graag gedurende dit jaar (2024) de ontwikkelingen uit dit plan zowel op centraal niveau als op lokaal niveau.

Met vriendelijke groeten,
Namens de Centrale Cliëntenraad,

Saskia de Smet,
Voorzitter Centrale Cliëntenraad

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad stemt in met het Kwaliteitsplan 2024. Het is een vooruitstrevend en omvangrijk plan die nauw verbonden is met het Ondernemingsplan en het Meerjarenbeleidsplan van tanteLouise. De Ondernemingsraad kijkt uit naar de uitvoering en resultaten.

Met vriendelijke groeten,
Namens de Ondernemingsraad,

Anouk van de Kasteel,
Voorzitter Ondernemingsraad tanteLouise