



**tante  
Louise**

de beste zorg  
waar thuis ook is



# Kwaliteitsverslag 2022

Datum: 22 augustus 2023  
Versie: definitief

# Terugblik op 2022

Het Kwaliteitsplan 2022 had de titel 'Op weg naar de toekomst' en dat hebben we in 2022 ook daadwerkelijk gedaan. Er is met ongeveer 100 medewerkers van tanteLouise, de Centrale Cliëntenraad, Ondernemingsraad, Raad van Toezicht en een aantal samenwerkingspartners gewerkt aan het opstellen van het nieuwe Ondernemingsplan 2023-2026 *Samen zorgen voor elkaar*.

Zonder volledig te zijn, hebben we in 2022 op de volgende manieren gewerkt aan de toekomst:

- De start van de bouw van het nieuwe verpleeghuis Hoogerwaard in Woensdrecht is goed verlopen. De bewoners verhuizen eind 2023 naar deze locatie. Het is een verpleeghuis dat duurzaam wordt gebouwd en waarin gewerkt wordt met nieuwe ondersteunende technologie.
- Samen met de Fontys hogeschool is een opleiding tot Active Ageing verpleegkundige ontwikkeld.
- Er zijn verschillende bedrijven op bezoek geweest in het Zorglab om met elkaar kennis uit te wisselen.
- Er is onderzoek gedaan naar een andere teamsamenstelling op de locaties, zodat iedere medewerker zich kan richten op de kern van de functie en er voldoende mensen zijn om samen te zorgen voor elkaar.
- Met de komst van het nieuwe ondernemingsplan is ook gezocht naar een nieuwe jaarcyclus om alle plannen uit te voeren, zonder dat hiermee de administratieve lasten worden verhoogd.
- In mei is VanThuisUit gestart; een nieuw zorgconcept dat ouderen ondersteunt op het zo lang mogelijk veilig thuis blijven wonen.

Ons Kwaliteitsplan 2022 beschrijft wat de cliënt van ons mag verwachten. Deze punten zijn uitgewerkt in de jaarplannen van onze locaties. Voorliggend kwaliteitsverslag beschrijft de behaalde resultaten.

Gelukkige medewerkers zijn essentieel om de doelstelling van een gelukkige cliënt te realiseren. Tijdens dit jaar was nadrukkelijk oog voor de werkdruk en het werkgeluk van onze medewerkers en vrijwilligers. Die focus zal ook de komende jaren nodig zijn. Evenals de focus op de kwaliteit van leven van onze cliënten waarbij hun zelfredzaamheid en de woonomgeving voorop staan.

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 de wijze waarop tanteLouise inspeelt op ontwikkelingen. De blik vooruit heeft ons in 2022 wederom geholpen om tijdig in te spelen op die thema's waar we invloed op kunnen hebben. De creativiteit in de organisatie heeft ons geholpen om te gaan met de obstakels die we tegen komen. Dat geeft vertrouwen voor de komende jaren.

2022 was wederom een jaar vol dynamiek, warme zorg en innovatie. Dank aan iedereen die zich in 2022 voor onze cliënten heeft ingezet.

Met collegiale groet,

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

# Inhoudsopgave

Terugblik op 2022 .....	1
Inhoudsopgave .....	2
1 De gelukkige cliënt.....	3
1.1 Cliëntwaarderingen.....	3
1.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	4
1.3 Wonen en Welzijn.....	5
1.4 Veiligheid .....	7
1.5 Palliatieve zorg .....	8
1.6 Duurzame Coalitie .....	9
2 De gelukkige medewerker .....	10
2.1 Voldoende en vakbekwaam personeel .....	10
2.2 Personele samenstelling .....	11
3 Leren en werken aan kwaliteit .....	13
3.1 Algemeen .....	13
3.2 Kwaliteitsindicatoren.....	14
4 Toonaangevend in zorginnovatie .....	15
4.1 Gebruik netwerk .....	15
4.2 Anders Werken in de Zorg .....	15
4.3 Voortgang innovaties .....	15
4.4 Onderzoek in 2022 .....	17
4.5 Internationale samenwerking.....	17
4.6 Ruimte voor verbetering innovatieproces.....	17
5 Slimme bedrijfsvoering .....	18
5.1 Leiderschap, governance en management .....	18
5.2 Gebruik van informatie en hulpbronnen.....	18
6 Belanghebbenden .....	20
6.1 Reactie Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad .....	20
6.2 Reacties Lerend Netwerk .....	21
7 Bijlagen .....	22
7.1 Cliëntervaringen meten .....	22
7.2 Leerlingen, stagiaires en Bij- en nascholingen .....	23
7.3 TanteLouise in het kort .....	27
7.4 Resultaten kwaliteitsindicatoren .....	28
7.5 Infographic Onderzoeksactiviteiten binnen tanteLouise 2022 .....	29

# 1 De gelukkige cliënt

TanteLouise streeft ernaar dat cliënten de beste zorg krijgen en ook dat ze - met alle uitdagingen die er zijn - gelukkig zijn. Deze ambitie hebben wij verwoord in ons Ondernemingsplan 2018-2022 en het Kwaliteitsplan 2022. In 2022 werkten we verder aan het verbeteren van onze dienstverlening en onze zorgprocessen. In dit hoofdstuk leggen we aan de hand van de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg uit welke effecten 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 2022 via de verschillende instrumenten die nu binnen tanteLouise worden gehanteerd.

Onderwerp	Aantal	Cijfer	NPS
Zorgkaart Nederland	159	8,9	n.v.t.
Nazorggesprekken Wlz en ELV	361	8,5	
Mantelzorggesprek	93	8,2	27
Top Klinisch Team (wijkverpleging)	108	8,8	76,9
ELV	169	8,9	66
GRZ			57

### Percentage

In bovenstaande tabel staat in de kolom 'NPS' (Netto Promotor Score) de NPS-score. Bij deze score wordt gevraagd 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 2022 aangegeven dat zij een cliënttevredenheidsscore van gemiddeld een 8 of hoger nastreeft. Bovenstaande scores laten zien dat deze doelstelling ruim is behaald. Wij zijn er trots op dat de inspanningen van de medewerkers en vrijwilligers leidden 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.*

Onderstaand de resultaten van de genoemde onderwerpen in het kwaliteitsplan.

### 1. *Leven in Verantwoorde Vrijheid*

De tanteLouise visie op dementie 'Leven in verantwoorde vrijheid' is in 2021 herzien en aangevuld met informatie uit de Zorgstandaard dementie 2020. Met deze visie geven wij invulling aan het op maat bieden van maximale regie en bewegingsvrijheid aan cliënten met dementie.

Alle locaties in Steenberg en Bergen op Zoom en Woensdrecht loopt nog een aantal trajecten die in het eerste kwartaal van 2023 worden afgerond. Voor de start van de ingebruikname van nieuwe locaties worden alle medewerkers opnieuw geschoold in de nieuwste kennis over de wet zorg en dcamwang (Wzd).

Het document 'Implementatieproces leven met dementie is vrijheid' is in concept klaar en is ter toetsing bij de vakgroepvoorzitters paramedie voorgelegd. Daarbij is ook aandacht voor de samenwerking tussen paramedici en de verpleegkundigen met de rol Active Ageing.

In samenwerking met Fontys hogescholen is de scholing Active Ageing voor verpleegkundigen vormgegeven. De eerste opleidingsgroep is inmiddels gestart.

De medische vakgroep ervaart de toegevoegde waarde van de Active Ageing verpleegkundigen. Zij zien een duidelijke toename van de zelfredzaamheid bij de cliënten en de positieve uitwerking van de coachende rol van de verpleegkundigen Active Ageing richting de zorgteams.

### 2. *Visie en beleid*

Zoals in het Kwaliteitsplan 2022 is aangegeven, hebben wij gewerkt aan het opstellen of updaten van een aantal visies en/of beleid:

- Visie op vallen (afgerond in 2022)
- Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige (SPV) (afgerond in 2022)
- Paramedische zorg (afgerond in 2022)
- Visie en werkwijze nieuwe opzet planbureau
- Beleid opleiden GZ-psychologen (in samenwerking met collega zorgaanbieders. Gestart in 2022, afgerond begin 2023)
- Visie cliëntervaringen meten (gestart in 2022, afronding in 2023)
- Visie op eten & drinken (gestart in 2022, afronding in 2023)
- Visie op Leren & Ontwikkelen (gestart in 2022, afgerond begin 2023)

De Centrale Cliëntenraad is betrokken bij de ontwikkelingen en heeft (indien in 2022 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.*

Onderstaand de organisatie brede resultaten van bovenstaande onderwerpen:

### 1. Welzijn

Het welzijn van cliënten is gebaat bij contacten met familie, vrienden en het sociaal netwerk zoals verenigingen en clubs. De contacten met het netwerk zijn in 2022 gestimuleerd door de medewerkers. Daar waar een cliënt geen familieleden heeft, is gezocht naar andere vormen van contact die passen bij de cliënt.

De activiteiten in de zomerperiode konden gelukkig weer doorgaan. Dit heeft cliënten en familie zichtbaar goed gedaan. 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, is geslapen op 'de camping' en is genoten van de 'zwemfeestjes' in de zomer.

### 2. Huisvesting

In 2022 is het landelijk Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) gelanceerd. Het programma is gericht op het anders organiseren van de ouderenzorg met als uitgangspunt 'zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan'. Vanuit deze visie is locatie **Hoogerwaard** in Hoogerheide het laatste traditionele verpleeghuis dat tanteLouise bouwt. Het programma WOZO maakt ook dat een herijking van de strategische huisvestingsvisie noodzakelijk is. Vanuit deze visie wordt gewerkt aan een nieuw te bouwen complex op de plaats van het oude **Elisabeth** in Halsteren. Geen traditioneel verpleeghuis, maar een voorziening waar wonen en leven centraal staat. Deze ontwikkeling kan niet zonder onze strategische partners zoals gemeentes, woningbouwcorporaties, beleggers en zorgverzekeraars/zorgkantoren.

#### Gemeente Steenberg

Sinds een drietal jaren voert tanteLouise een structureel overleg met de gemeente en woningcorporatie Stadlander betreffende de 'Vitale Vesting' (centrum Steenberg). Doel is om de zorg voor ouderen in de gemeente toekomstbestendig te maken.

De plannen voor de grote renovatie van locatie **Onze Stede** zijn uitgewerkt. Aan het einde van het jaar is een start gemaakt met de werkzaamheden die ongeveer 10-12 maanden in beslag zullen nemen. De cliënten zullen in deze periode twee maal intern verhuizen.

#### Gemeente Bergen op Zoom

De planvorming ten behoeve van het project **Catharina** in Bergen op Zoom ligt vanwege lopende procedures stil. In de locatie **Stuijvenburgh** is een nieuwe warme- en koude uitgifte gerealiseerd en is de winkel vernieuwd. De grond en opstallen van de niet meer in gebruik zijnde locaties **Avondvrede** en de **Dumontsdreef** zijn beiden verkocht. In de locatie **Jacqueline** zijn de badkamers aangepast.

#### Gemeente Woensdrecht

Er is een aanvang gemaakt met de bouw van het nieuwe verpleeghuis **Hoogerwaard** in Hoogerheide. In 2023 zal deze nieuwe locatie in elk geval de cliënten van de locaties **Heideduin** (Hoogerheide), **De Beukenhof** (Putte) en een aantal cliënten van **Mariahove** (Ossendrecht) onderdak bieden. Daarnaast zijn de eerste plannen gemaakt voor de gedeeltelijke sloop van - en nieuwe toekomst voor **Mariahove**.

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*

Bij tanteLouise zijn vrijwilligers van grote waarde. Mede door de aanwezigheid van de ruim 650 structurele vrijwilligers kunnen wij als tanteLouise onze doelstelling, de gelukkige client, bewerkstelligen. COVID-19 en de daarbij behorende maatregelen hebben in het eerste kwartaal van 2022 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. Daardoor hebben wij minder incidentele vrijwilligers in 2022. Normaal rond de 400, in 2020 ongeveer 300 incidentele vrijwilligers. Uiteindelijk zijn er 116 nieuwe structurele vrijwilligers ingestroomd.

In de zomer van 2022 zijn de normale werkzaamheden opgepakt. De vrijwilligers hebben cursussen en trainingen zoals slikproblematiek en de introductie training palliatieve zorg met maatwerk gevolgd. In 2022 is ook eenmaal de 'kijk binnen bij bedrijven dag' georganiseerd. Dat heeft geleid tot het aannemen van nieuwe vrijwilligers. Daarnaast heeft een aantal bezoekers gesolliciteerd op banen en opleidingsplaatsen. In 2022 is een handvol vrijwilligers doorgestroomd van vrijwilligerswerk naar een betaald dienstverband. De doorstroom was voornamelijk richting de functie Leef-woonondersteuner of de opleidingsplaatsen van tanteLouise.

De contactpersonen Vrijwilligerswerk werken nauw samen met de locaties.

Onze activiteiten in 2022:

- Aansluiten bij vrijwilligersoverleggen op locatie met als doel kennismaken; voortgang bewaken en de koers en/of ontwikkelingen van tanteLouise toelichten.
- Door het bijwonen van vrijwilligersoverleggen werd een communicatieknelpunt gesignaleerd. Hiervoor is een project met betrekking tot communicatieverbetering opgestart. Vrijwilligerswerk oriënteert zich momenteel op een digitaal communicatieplatform specifiek voor haar vrijwilligers.
- Vrijwilligerswerk werkt samen met afdeling HR. Het doel van deze samenwerking is gericht op het ontwikkelen van een eenduidige en gestructureerde methode om de instroom van vrijwillige kandidaten, die belangstelling hebben in een betaalde functie, beter te begeleiden naar eventuele doorstroommogelijkheden.

### 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 2022 onder andere vorm gegeven door het realiseren van een inspiratieboekje rond de dag van de mantelzorg. Dit inspiratieboekje is samen met de bijbehorende attentie zeer gewaardeerd door de mantelzorgers. Voor de contacten met en tussen mantelzorgers, zijn voor alle mantelzorgers familieavonden/middagen op de woningen en contactgroepen mantelzorg georganiseerd. Zij gaven aan zo extra informatie te hebben gekregen. Ook de lokale cliëntenraden vonden het zeer geslaagd. Naar aanleiding van de bijeenkomsten zijn aandachtspunten opgepakt.

De contacten met de steunpunten mantelzorg van de gemeenten zijn goed en we werken nauw samen. De mantelzorgconsulenten hebben namens tanteLouise deelgenomen aan verschillende wetenschappelijke onderzoeken gericht op verbetering van de samenwerking met de mantelzorgers. Daarnaast initiëren en maken zij onderdeel uit van projecten gericht op optimaliseren van de ondersteuning van de mantelzorgers.

In het ondernemingsplan 2023-2026 is ingezet het vergroten van de zelfredzaamheid van onze bewoners en extramurale cliënten. De samenwerking met mantelzorgers is een belangrijk onderdeel hiervan.

## 5. Herstelzorg

De GRZ is bezig met het optimaliseren van het revalidatieklimaat. Hierbij wordt gefocust op meer huiselijkheid binnen de klinische omgeving en de functionele revalidatie. Revalidanten worden meer bewust gemaakt van het functioneel revalideren, zoals zelf de gordijnen openen, koffie zetten of bed opdekken. Onder leiding van beweegagogen is deze bewustwording in 2022 verder ontwikkeld bij mantelzorg en revalidanten. De werkgroep 'uitdagend revalidatieklimaat' is van start gegaan. Tevens kijken we in overleg met het kennisnetwerk UKON naar best practices op dit vlak.

In samenwerking met Groenhuysen en het Bravis ziekenhuis zijn werkgroepen gestart om de revalidatiezorg van de toekomst vorm te geven op het terrein van het nieuw te bouwen ziekenhuis in Roosendaal. Optimalisatie van bestaande werkprocessen en de ontwikkeling van ambulante GRZ hebben specifieke aandacht. We ontwikkelen samen met Groenhuysen een visie op toekomstige geriatrische revalidatiezorg.

## 1.4 Veiligheid

Onder dit thema vallen de begrippen: *medicatieveiligheid, decubitus en mondzorg, vrijheidsbeperkende maatregelen en advance care planning*. Onderstaand de resultaten van de hierboven genoemde onderwerpen:

### *Medicatieveiligheid*

#### ➤ Medicatie-aandachtsvelders

Op de locaties hebben kennisdelingsbijeenkomsten plaatsgevonden. In het kader van kwaliteitsborging is er een grote audit door de medicatie-aandachtsvelders uitgevoerd. Op basis van de resultaten zijn per locatie speerpunten voor 2023 geformuleerd.

#### ➤ Dubbele controle Medimo

Samen met ICT-leverancier Medimo zijn we de app verder aan het ontwikkelen om de dubbele controle van risicovolle medicatie op afstand door de Medimo app zelf te laten plaatsvinden. Dit is momenteel nog in een testfase en nog niet inzetbaar in de praktijk. We gaan dit eerst zorgvuldig testen en controleren alvorens dit uit te rollen op de locaties.

#### ➤ Formularium / Farmaco Therapeutisch Overleg (FTO)

Afspraken over het Formularium en het FTO zijn onder de loep genomen. De kwaliteit van het FTO is verhoogd door de ziektebeelden verder uit te werken en de afspraken te concretiseren.

#### ➤ Voorraadbeheer

De pilot voorraadbeheer op cliëntniveau is uitgerold naar een volgende locatie. Nu wordt er op zowel de locatie Moermont als Hof van Nassau definitief mee gewerkt. Medimo heeft nog aanpassingen gedaan die zijn getest en uitgezet op deze locaties.

### *Decubitus en mondzorg*

#### Decubitus

#### ➤ Scholing

In 2022 zijn meerdere scholingen georganiseerd door firma Qcare voor een groot aantal zorgmedewerkers. Zij zijn geschoold in de preventie en behandeling van decubitus.

#### ➤ Matrassen

Binnen tanteLouise hebben de decubituscommissie en de afdeling inkoop in 2021 een keuze gemaakt voor een nieuw foam basismatras bedoeld voor preventie van decubitus. In 2022 is op de locaties Stuijvenburgh en Mariahove begonnen om de oude basismatrassen te vervangen. De komende jaren komen alle locaties aan de beurt. Een aantal locaties moet eerst nieuwe bedden krijgen. Om een goede keuze te kunnen maken, worden diverse bedden getest. De nieuwe foam basismatrassen worden daar pas ingezet als de nieuwe bedden geleverd zijn.



➤ Decubitusregistratie

De decubituscommissie heeft in 2022 in samenwerking met de afdeling audit en advies een nieuwe versie van de profiellijst Bradenschaal ontwikkeld. Hierin staan alle benodigde punten om de decubitusregistratie bij te houden. De Bradenschaal moet door de zorg ingevuld worden volgens de werkinstructie decubitus. Dit wordt in de eerste helft van 2023 geïmplementeerd.

➤ Nieuwe lakens: Skin Cair

Op Kardinaal de Jonglaan en in de Nieuwe Haven wordt gewerkt met een nieuw laken dat door de structuur, vochtafdrijvende eigenschappen en dikte, decubitus kan voorkomen of verminderen.

### Mondzorg

Een extern mondzorgteam van organisatie Noviacura heeft de mondzorg in 2022 volledig van tanteLouise overgenomen. Ook is vanaf maart 2022 een verplichte e-learning voor zorgmedewerkers beschikbaar gesteld. In september 2022 is een week van de mondzorg op alle locaties georganiseerd. Daarnaast zijn de interne audits mondzorg voorbereid die vanaf 2023 worden uitgevoerd. In 2023 worden het beleid, protocollen en werkinstructies herzien en toegevoegd aan het handboek.

### *Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen*

In maart 2022 is de audit Wzd afgerond. Daaruit blijkt dat de registraties in het digitaal cliëntensysteem ONS niet overal op het juiste niveau zijn en op diverse locaties extra scholing nodig is gezien de complexiteit van de Wzd. Op basis daarvan is besloten tot een herimplementatie van de Wzd in de vorm van een project. Het project is gestart in Q4 2022 en loopt door in 2023.

Specifiek om te beoordelen of de Wzd van toepassing is en of sprake is van onvrijwillige zorg is de casuschecker van Vilans omgebouwd naar een versie voor tanteLouise. Dit instrument ondersteunt de medewerkers om te bepalen of de Wzd van toepassing is en of sprake is van onvrijwillige zorg.

De voortdurende wijzingen van de Wzd en het bijbehorende toetsingskader, zorgen er voor dat het up-to-date houden van documenten en scholingen een uitdaging blijft.

➤ *Advance Care Planning*

Als het gaat over Advance Care Planning spreken we niet meer over multidisciplinair samenwerken om tot besluitvorming te komen, maar over interdisciplinair samenwerken. Anticiperende beslissingen gaan niet alleen meer over behandeling en levenseinde, maar ook over zorg en welzijn. Daarnaast dagen we onszelf steeds opnieuw uit om cliënten te betrekken bij een besluit. Ondanks de soms beperkte mogelijkheden van de cliënt om te kunnen beslissen. De stappen die we hebben gezet omtrent het stil staan bij en de toets van 'wilsbekwaamheid ter zake' helpen hierbij. Naast de regiebehandelaar heeft ook iedere medewerker een rol in Advance Care Planning, Het gaat namelijk niet alleen over de medische thema's, maar ook over de persoonlijke levensdoelen van de cliënten.

## 1.5 Palliatieve zorg

In de laatste fase van het leven bieden wij onze cliënten warme zorg met optimale kwaliteit. Dit doen wij ook in het Hospice. In 2022 hebben we wederom een hoge waardering van Stichting Perspekt, organisator van het keurmerk PREZO HospicEZorg, 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 ontwikkeld. Het palliatief consultatieteam heeft in 2022 diverse scholingen gegeven om de medewerkers te ondersteunen en de kennis over palliatieve zorg op peil te houden.

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. De initiatieven die gezamenlijk ontwikkeld worden, zijn onderdeel van de bredere beweging Thuiswaarts. Meerdere organisaties participeren in deze beweging en delen onderling kennis met elkaar.

De duurzame coalitie kent drie pijlers van waaruit we nieuwe initiatieven ontwikkelen:

- Voorkomen opname verpleeghuis (waarbinnen VanThuisUit valt)
- Voorkomen instroom ziekenhuis en versnellen/ versoepelen uitstroom
- Als thuis wonen niet meer gaat, het realiseren van de beschikbaarheid van aangepaste woonvormen

In 2022 zijn we gestart met het nieuwe concept *VanThuisUit*. Dit is een steunpunt voor thuiswonende ouderen. Ook wanneer ze te maken krijgen met dementie en lichamelijke klachten. Het concept VanThuisUit is als eerste in Steenbergse geopend met een dag- en doecentrum. Bezoekers werken daar aan hun zelfredzaamheid met als doel dat thuis voort te zetten. Daarbij zoeken we nadrukkelijk naar manieren om dit met innovatieve zorgtechnologie te faciliteren. Na een voorzichtige start mochten we in de loop van 2022 veel bezoekers verwelkomen en zijn de eerste resultaten zeer positief.

In 2022 is gestart met het opzetten en uitvoeren van een praktijkevaluatie. In 2023 wordt aan de hand van resultaten beoordeeld hoe de opschaling van het concept binnen en buiten tanteLouise vorm kan krijgen.



*Deelnemers bereiden samen de maaltijd.*

## 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 2022 onder druk door een hogere zorgvraag en arbeidsmarktkrapte.

#### 1. *Strategische Personeelsplanning (SPP)*

Drie jaar geleden is tanteLouise gestart met het traject 'strategische personeelsplanning' (SPP) onder begeleiding van HR. 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. In 2022 hebben verschillende locaties, al dan niet in gezamenlijkheid, invulling gegeven aan SPP.

Daaruit zijn de volgende speerpunten gekomen:

- Vanuit een positief woon- en werkklimaat (denken in mogelijkheden) wordt samen gewerkt aan de gelukkige cliënt.
- De leidinggevenden in de regio werken zichtbaar samen en medewerkers zijn (op eigen verzoek en indien nodig) bereid om regio-breed te werken.
- Leidinggevenden zijn in contact met medewerkers door heldere communicatie en zelfregie. Medewerkers weten waar de regio voor staat en naartoe gaat met de (dementie)zorg.
- Er is ruimte voor begeleiding, maatwerk en transitie (zoals perspectief & afscheid).
- Er is bewust aandacht voor informatie- en kennisoverdracht en wat de individuele bijdrage van de medewerker is aan de gelukkige cliënt.
- Balans en tijd nemen voor verandering
- Helder contact maak je samen (kaders communiceren naar medewerkers zodat zij (meer) eigen regie/ruimte kunnen pakken).
- In 2023 volgen meer locaties waaronder Het Nieuwe ABG, Bosgaard en Vissershaven.

De managers Zorg & Behandeling en de manager facilitair hebben samen met de afdeling Planning & Control en de afdeling HR scenario's verkend voor de formatiemixen.

## 2. Werkgeluk

Een centraal thema in 2022 was het samen oprecht stilstaan bij balans. De vraag "Ben ik als medewerker in balans en wat heb ik daar voor nodig?" is op de werkvloer en daarbuiten gesteld en de uitkomsten zijn besproken. Gedurende het jaar bleek dat onderwerp geen extra aandacht meer behoeft. De ingezette koers loonde. Door het gesprek met elkaar hierover te voeren, gaven medewerkers (sneller) aan hun contracturen te willen aanpassen, balans terug te vinden en/of spraken de behoefte uit zich te willen ontwikkelen. In 2023 blijft 'gezond in balans zijn' een belangrijk aandachtspunt van ons personeelsbeleid.

Het 'tante & ik-gesprek' is een werkgelukgesprek waarin balans een belangrijk gespreksonderwerp is. Dit gesprek vervangt het prestatimetergesprek en vond snel een groot bereik. In het laatste kwartaal van 2022 werden er 400 gesprekken gevoerd. Ook andere ontwikkelingen zijn waarneembaar:

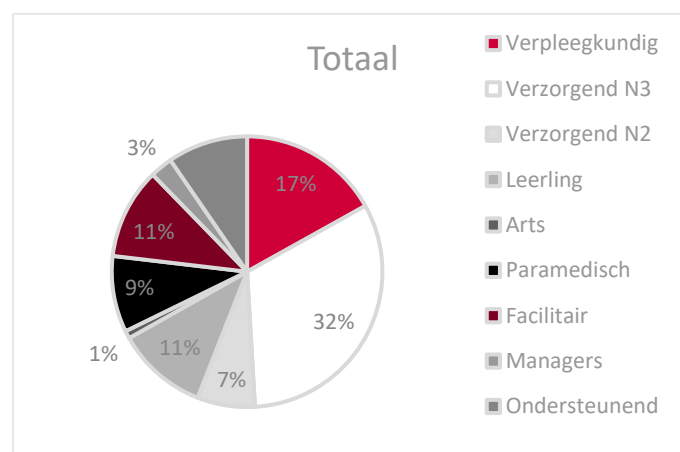
- Leidinggevenden verwijzen sneller en gericht door naar HR voor balans gerelateerde vraagstukken. Onder andere voor sociale ondersteuning en (loopbaan)coaching en trainingen.
- Leidinggevenden agenderen 'balans' op het locatie overleggen en maken het hiermee onderdeel van het groepsgesprek.

Een groot deel van de organisatie gaf aan niet langer de behoefte te hebben aan organisatiebrede acties rond balans, zoals dat wel tot uiting kwam in de werkgelukmeting van november 2021. Aandacht voor balans zal een reguliere plaats hebben op individueel, team- en organisatieniveau en in 2023 wordt dat vervolgd middels de werkgelukmeter.

## 2.2 Personele samenstelling

### 1. Personeelsbestand

Op 31 december 2022 heeft tanteLouise ongeveer 1.313 fte medewerkers in dienst. Onderstaand de verdeling van het aantal fte's naar type medewerkers eind 2022.



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

TanteLouise heeft ook in 2022 sterk ingezet op het aantrekken en behouden van medewerkers en het verhogen van de arbeidsproductiviteit. Dit is gedaan door procesoptimalisatie en het inzetten op innovaties die medewerkers ondersteunen in hun werk vanuit bijvoorbeeld het programma Anders Werken.

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

Onderstaand een overzicht van het percentage in-, door- en uitstroom in 2022 in vergelijking met 2021.

	2022	2021	2021 Zonder extra capaciteit COVID-19
Instroom	14%	14%	12%
Uitstroom	16%	17%	15%
Doorstroom op functieniveau	10%	8%	
Doorstroom tussen locaties	15%	12%	
Verzuimpercentage gemiddeld	8,2%	7,2%	

In 2022 is verder nagedacht hoe de medewerker samen met de leidinggevende meer verantwoordelijkheid kan dragen voor verzuim en de condities die nodig zijn om verzuim te voorkomen. De uitdaging om nieuwe collega's aan te trekken is groter dan voorgaande jaren. HR anticipeert hierop door mee te bewegen en aan te sluiten bij de arbeidsmarkt en bij kwaliteiten wel beschikbaar zijn.

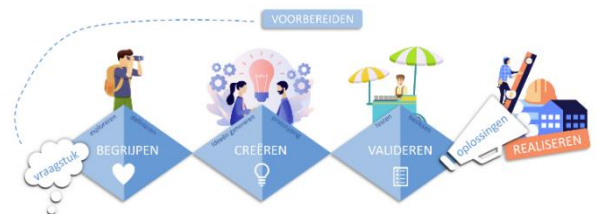
De instroomcijfers laten onder andere zien dat het lastig is om verzorgenden IG aan te trekken. De uitstroom in 2022 is hoger dan de instroom. Het aantal terugkerende collega's is gegroeid van 63 naar 103 herintreders. De doorstroom binnen tanteLouise is hoger dan in 2021. In het kader van behoud van medewerkers is dit een zeer gunstige ontwikkeling.

## 3. Leerlingen

Als tanteLouise voelen wij ons verantwoordelijk om voldoende leerplekken aan te bieden. We dragen daardoor bij aan een goede instroom van medewerkers bij tanteLouise en aan de instroom in de zorgsector in het algemeen. We doen dit enerzijds door leerlingen in te laten stromen in de Beroeps Begeleide Leerweg (BBL). Anderzijds bieden we een groot aantal stageplaatsen aan. In bijlage 7.2 is een tabel opgenomen met alle leerlingen en stagiaires die tanteLouise in 2022 heeft begeleid. 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.

Ook tanteLouise wordt geconfronteerd met een hoge uitstroom van leerlingen. Daarom is in september 2022 het project 'Beperken uitstroom leerlingen' gestart door afdeling HR in samenwerking met de Driessen Groep. De focus van dit project ligt op het verhogen van het werkgeluk van de leerlingen, met als achterliggend doel dat we hierdoor ook de uitstroom van de leerlingen kunnen beperken.

Het project is verdeeld in de fases begrijpen, creëren en valideren. In 2022 is gewerkt aan de fases begrijpen en creëren. Met diverse stakeholders zijn interviews gehouden (o.a. stagiaires & leerlingen, locatiemanagers, studieloopbaan begeleiders en praktijkopleiders) en zijn brainstormsessies georganiseerd om met elkaar na te denken over potentiële oplossingsrichtingen.



In 2023 wordt er gestart met de validatie- en realisatie-fase.

## 3 Leren en werken aan kwaliteit

### 3.1 Algemeen

Leren en werken aan kwaliteit is een continu proces dat overal in de organisatie plaatsvindt. Hieronder een aantal activiteiten die we in 2022 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 7.2 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 in 2022 diverse audits uitgevoerd door onze auditafdeling.

Om zoveel mogelijk medewerkers te betrekken bij het continu werken aan kwaliteitsverbeteringen werkt tanteLouise sinds 2022 met een nieuwe opzet voor het houden van interne audits. Hiervoor hebben zich in 2022 30 medewerkers, naast hun reguliere baan, aangemeld als auditor. Het auditteam bestaat nu uit 35 personen. De nieuwe auditoren hebben in 2022 een tweedaagse training ontvangen. Per auditthema zijn er inhoudelijke interne auditoren en overkoepelend over de thema's heen een aantal procesmatige interne auditoren. Een inhoudelijke auditor en een procesmatige auditor vormen samen een duo voor het uitvoeren van de audits. Begin 2023 wordt een planning gemaakt voor de audits, zodat de duo's zich hier op kunnen voorbereiden.

#### *3. Moreel beraad*

In een moreel beraad worden ethische onderwerpen besproken in aanwezigheid van een gecertificeerd gespreksleider. Je onderzoekt in het gesprek wat je aannames en overtuigingen zijn.

In 2022 heeft in totaal 5 keer een moreel beraad plaatsgevonden. Naast deze beraden was er in 2022 ook aandacht voor ethiekondersteuning in de vorm van ethische gesprekken (3 in totaal) met medewerkers op woning- en/of locatieniveau. Feitelijk werd hierbij dezelfde gespreksmethode toegepast als bij een moreel beraad, maar dan voor grotere groepen (vaak begeleid door 2 gecertificeerde gespreksleiders).

De rode draad in de morele dilemma's die afgelopen jaar zijn aangekaart, had veelal betrekking op praktische handelingsalternatieven rondom de kwestie of het goede zorg is om onder dwang (bijvoorbeeld van familie of door verzet van de cliënt zelf) een bepaalde zorghandeling wél uit te voeren of juist niet.

De inhoudelijke complexe casuïstiek en het bredere draagvlak voor ethiekondersteuning getuigt dat de morele sensibiliteit van medewerkers is gegroeid in 2022.

#### *4. Tante's Zorglab*

Voor de bedrijfsbezoeken in tante's Zorglab is een gestructureerde werkwijze ontwikkeld. Een vaste groep hosts is samengesteld, een splitsing tussen standaard werkbezoeken (1 fysiek en 1 digitaal per maand) en maatwerkbezoeken is gemaakt. Bezoekende organisaties kunnen aan de hand van een programma aangeven wat het thema van het bedrijfsbezoek is, zoals innovaties en leven in verantwoorde vrijheid met dementie. Tegelijkertijd wordt op basis van wederkerigheid ook gevraagd welke kennis de bezoekende partij ons kan meegeven. Gemiddeld hebben we twee tot drie bezoeken per maand.

## 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 moeten minimaal twee extra indicatoren gekozen worden. In afstemming met de Raad van Bestuur en de Centrale Cliënten Raad zijn de indicatoren 'medicatiereview' en 'werken aan vrijheidsbevordering' aangeleverd. De analyse is te vinden in bijlage 7.4.

In het Kwaliteitsverslag 2022 komt op verschillende plaatsen naar voren hoe tanteLouise omgaat met vrijheidsbevordering. Sinds een aantal jaren is haar visie 'Leven in verantwoorde vrijheid' leidend om de (bewegings-)vrijheid en eigen regie van de cliënten te vergroten. TanteLouise zet daarom zo min mogelijk onvrijwillige zorg in en laat haar bewoners zoveel mogelijk een hun leven in verantwoorde vrijheid leven zonder vrijheidsbeperkingen.

*Dit is onder andere terug te lezen op blz. 5 'Leven in verantwoorde vrijheid', blz. 9 'Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen' en het scholingsoverzicht op blz. 25.*

## 4 Toonaangevend in zorginnovatie

Ook in 2022 is wederom op verschillende vlakken gewerkt aan de strategische doelen en de toonaangevende innovatiepositie van tanteLouise. Naast de algemene voortgang hebben alle locaties één of meerdere nieuwe innovaties toegepast binnen hun locaties.

### 4.1 Gebruik netwerk

Deelname en een actieve rol in netwerkorganisaties zien we als noodzakelijk om toonaangevend te zijn in zorginnovatie. We hebben in 2022 onze netwerken en partnerships zowel regionaal, landelijk en internationaal versterkt. Enkele voorbeelden hiervan zijn de samenwerkingen die we hebben met de partners in het samenwerkingsverband Anders Werken in de Zorg, de contacten via het Care Innovatio Center (CIC), regionale zorginnovatoren-overleg en de internationale samenwerkingsprogramma's zoals SMILE en mHealthINX.

### 4.2 Anders Werken in de Zorg

In 2022 is Anders Werken in de Zorg (AWIZ) een nieuwe fase ingegaan. Het samenwerkingsverband is gegroeid tot een landelijke beweging met 6 regio's in 2022. Hiervoor zijn ook 2 landelijke programmamanagers aangesteld om de doorontwikkeling en vooral opschaling van innovaties te versnellen. Een van de programmanagers is gedetacheerd vanuit tanteLouise.

Mede door onze actieve trekkende rol in dit samenwerkingsverband is de samenwerking binnen de regio West-Brabant sterk gegroeid. Gezamenlijk met de 11 ouderenzorgorganisaties in de regio zijn de thema's bepaald: langer zelfstandig thuis, fysieke belasting en nachtzorg. Vervolgens zijn ook de bijbehorende innovaties die onderzocht en opgeschaald gaan worden. Vanuit AWIZ is tanteLouise in 2022 o.a. gestart met de innovaties exoskelet, skincair, Wolk shorts en medicijndispenser.

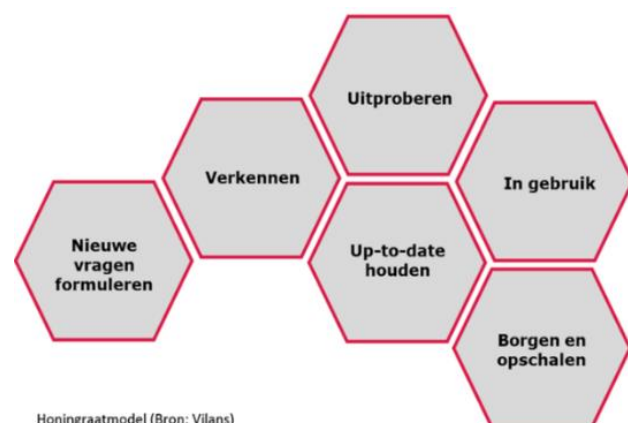
### 4.3 Voortgang innovaties

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 2022 beschreven.

#### Fase: Verkennen

##### 1. Medicatiedispenser

In 2022 is een start gemaakt met het verkennen van verschillende soorten medicatiedispensers, waarbij gebruikt is gemaakt van de kennis en ervaringen binnen AWIZ. Daarnaast heeft er ook een verkenning plaatsgevonden naar de doelgroep bewoners binnen tanteLouise die mogelijk gebruik kunnen maken van een dispenser. Op basis van deze uitkomsten zijn we gesprekken gestart met de leverancier van medicijndispenser Medido.



Honingraatmodel (Bron: Vilans)



## Fase: Uitproberen

### 1. HelpSoq

In maart 2022 is gestart met het verkennen van het werken met de HelpSoq. Een elektronisch hulpmiddel voor het aantrekken van compressiekousen. Vanaf april zijn in een pilot negen HelpSoqs binnen tanteLouise uitgetest, met als hoofddoel het verminderen van de fysieke belasting van zorgmedewerkers bij het aantrekken van compressiekousen. Deze pilot is in samenwerking met thuiszorgorganisatie TWB uitgevoerd. Op basis van de uitkomsten van deze pilot heeft de leverancier een 2.0 versie ontwikkeld. Deze wordt sinds december 2022 getest.

### 2. Slim Zorgdossier

Binnen de zorgorganisaties Thebe, Vitalis, de Wever en tanteLouise bestaat er geen vaste methodiek voor het rapporteren door zorgmedewerkers. De behoefte aan meer eenduidigheid was groot en daarom is in 2022 het project Slim Zorgdossier gestart. We zijn een pilot gestart met het methodisch/gestandaardiseerd rapporteren met symbolen tijdens de zorgdienst. Naast meer eenduidigheid is het doel bijdragen aan administratieve lastenverlichting. Een gestandaardiseerde registratie kan daarbij op termijn bijdragen aan een betere beschikbaarheid van deze gegevens voor onderzoek.

### 3. Skin Cair

Op de locaties Kardinaal de Jonglaan en de Nieuwe Haven zijn in 2022 de 3D-Hoeslakens van Skin Cair toegepast. Skin Cair is een hoeslaken dat preventief werkt tegen decubitus en leidt tot betere mobiliteit van bewoners in en op bed. Tevens is gebleken dat dit hoeslaken de fysieke belasting voor zorgmedewerkers verlaagt indien de client hulp nodig heeft bij het omdraaien. De uitprobeerfase is succesvol afgerond, maar heeft nog niet geleid tot verdere opschaling. Vervolgens is besloten om vanuit AWIZ een nadere analyse te maken op de kosten en baten.

### 4. Expertise op Afstand

Met betrekking tot technische hulpmiddelen om expertise op afstand mogelijk te maken, is een herziene aanpak gehanteerd en is een reeks testsessies georganiseerd. De uitkomsten van deze testsessies hebben geleid tot een nieuwe implementatieaanpak, met een andere hard- en softwareleverancier.

## Fase: in gebruik

### 1. Inzet van thuiszorgtechnologie VanThuisUit

Vanuit de innovatieafdeling is meegedacht over de inzet van thuiszorgtechnologie. Deze technologie wordt veelal geleverd via Mobile Care. De betrokken geriatrisch consulent en Active Ageing verpleegkundigen bepalen op basis van de hulpvraag welke oplossing in de vorm van technologie de zelfredzaamheid van deelnemers kan vergroten. Denk hierbij aan de inzet van GPS-horloges, leefstijlmonitoring en bijvoorbeeld van een heupairbag.

## Fase: Borgen en opschalen

### 1. Momo BedSense

Begin 2022 is de implementatie van de Momo BedSense afgerond en waren alle PG-afdelingen van tanteLouise (ongeveer 700 bedden) voorzien van een BedSense. De bijhorende app wordt door de nachtdiensten van deze afdelingen/woningen gebruikt. Daarnaast zijn in 2022 drie locaties gestart met het gebruik van de app overdag. Hierdoor kunnen zorgmedewerkers de zorgmomenten beter afstemmen op de behoefte van de cliënten. Tenslotte is het beleid 'inzet Momo BedSense' afgerond en in Tante's Handboek geplaatst.



## 4.4 Onderzoek in 2022

In 2022 zijn veel onderzoeksactiviteiten uitgevoerd met als doel versterking van de kwaliteit van leven van de bewoners en ondersteunend aan het innovatieklimaat van tanteLouise. Het wetenschappelijke klimaat in de organisatie wordt groter. Dit is onder andere te merken aan een actief betrokken wetenschapsraad, gericht op kennisdeling, deelname aan onderzoeken en het ophalen van praktijkvragen. We investeren continu in het publiceren van onze kennis en inzichten. In 2022 zijn twee artikelen gepubliceerd. Daarnaast heeft onderzoek op de website en intranet een duidelijke plaats gekregen met een infografic over onderzoeksactiviteiten (bijlage 7.5).

De samenwerking met externe partijen en kennisnetwerken is verstevigd. Er is een duurzame samenwerking met het academisch kennisnetwerk UKON, het geriatrisch netwerk GENERO en de academische werkplaats ouderen Tranzo van de Tilburg University. Tevens neemt tanteLouise deel aan een drietal landelijke onderzoeksprojecten om de brug tussen wetenschap en praktijk te slaan.

## 4.5 Internationale samenwerking

Evenals in andere jaren hebben we in 2022 deelgenomen aan een aantal internationale innovatieprojecten in EU verband. Doel daarvan is het benutten en onderhouden van het netwerk van innovatieve organisaties en gebruik te maken van aanwezige kennis op het gebied van gezondheidszorgtechnologie. De projecten in 2022 op een rij:

- MHealthINX: stressreductie en bevorderen mentale gezondheid bij (zorg)medewerkers, door inzet van VR bril en app op smartphone. Dit 3-jarig project wordt in mei 2023 afgerond.
- SMILE: groot Horizon 2020 project met als doel ouderen met dementie langer thuis te laten wonen met (gecoördineerde) inzet van technologie thuis. Dit 3-jarig project loopt naar verwachting tot mei 2024.
- VR2Care: gewerkt wordt aan digitale ondersteuning van het revalidatieproces gebruik makend van VR techniek. Dit 2-jarig project wordt uitgevoerd in samenwerking met onder andere fysiotherapeuten extramuraal
- Care2Adapt; International (bij-)scholingsprogramma tussen zorg- en onderwijsinstellingen in Nederland en Vlaanderen. Dit is in 2022 afgerond.

## 4.6 Ruimte voor verbetering innovatieproces

Uit diverse evaluaties blijkt dat het innovatieproces nog voor verbetering vatbaar is. Zo kan de implementatie en de borging van bepaalde innovaties beter. Door meer aandacht te geven aan de begeleiding van medewerkers bij de invoering van een innovatie en het eigenaarschap beter te beleggen, verwachten we dat we innovatie nog beter kunnen inzetten.

## 5 Slimme bedrijfsvoering

### 5.1 Leiderschap, governance en management

#### *1. Tweehoofdige raad van bestuur*

TanteLouise heeft een meerhoofdige raad van bestuur, in eerste instantie bestaande uit drie leden. Door het vertrek van de voorzitter bestaat de raad van bestuur sinds januari 2022 uit twee leden. De raad van toezicht heeft na een grondige analyse en gesprekken met belanghebbenden besloten de vacature niet op te vullen en te gaan voor een tweehoofdige raad van bestuur.

#### *2. Duurzaamheid*

TanteLouise levert haar bijdrage om de klimaatverandering tegen te gaan. Daarom is zij aangesloten bij de landelijke 'Green Deal Zorg' 3.0 die de ambitie voor zorginstellingen kracht bijzet. TanteLouise heeft in 2022 een beleid vastgesteld, een plan van aanpak opgesteld en een coördinator duurzaamheid aangesteld. Vanaf 2023 wordt uitvoering gegeven aan het beleid en plan van aanpak.

### 5.2 Gebruik van informatie en hulpbronnen

#### *1. Optimalisatie managementsysteem*

In 2021 is een traject gestart om het managementsysteem van tanteLouise verder te verbeteren en is gestart met het beschrijven van onze kernprocessen. In de overleggen met de proceseigenaren zijn processen met elkaar gedeeld en zijn processen geoptimaliseerd. In 2022 is verder gewerkt aan het beschrijven van de processen. Tijdens de directiebeoordeling in 2022 kon daardoor een beter antwoord gegeven worden op de vraag of het managementsysteem tanteLouise helpt in het bereiken van de doelstellingen.

#### *2. RI&E*

TanteLouise wil een gezonde organisatie zijn, waar veilig, gezond en prettig gewerkt wordt door gelukkige 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 het eerste kwartaal van 2022 is een beleids-RI&E uitgevoerd door een externe partij: Human Capital Care. De definitieve rapportage is in augustus 2022 ontvangen en besproken met de ondernemingsraad. In december 2022 is het besluit genomen om (tijdelijk) een arbo-deskundige binnen tanteLouise aan te stellen om de adviezen te comprimeren en prioriteren om deze vervolgens op een deskundige wijze in samenhang in te voeren.

### 3. Werkplek 2.0

Werkplek 2.0 is geïntroduceerd om medewerkers de digitale ondersteuning te bieden die zij nodig hebben in het uitvoeren van hun werk. Met dit project is de nieuwe digitale werkomgeving vormgegeven. Uitgangspunten hierbij waren:

- Het werk uit kunnen voeren op de gewenste plaats en op het gewenste tijdstip.
- Informatie snel kunnen vinden en kunnen delen met anderen.
- Zo snel mogelijk kunnen werken.
- Makkelijk op afstand communiceren.
- Veilig werken (onder andere voorkomen van datalekken).



Fase 1 is in 2021 afgerond.

Samen met een externe partij zijn we in 2022 gestart met fase 2: Het benutten van verschillende functionaliteiten binnen Microsoft. Deze uitbreiding per afdeling zal het online werken makkelijker maken en handige tools introduceren die het dagelijks werk kunnen vereenvoudigen en structureren.

Begin 2023 krijgen medewerkers van het Servicebureau een opfrustraining over de digitale werkplek. Onder andere het opslaan van documenten, documenten delen en het werken in Teams worden opnieuw aan de orde gebracht.

### 4. Dashboard

In 2022 zijn er trainingen resultaatgericht sturen gegeven aan de teamleiders van tanteLouise. In deze training wordt, naast de uitleg van het dashboard, tevens uitleg over de jaarplancycclus en de PDCA cyclus gegeven. Aanvullend zijn er in 2022 enkele specifieke dashboards verder doorontwikkeld.

## 6 Belanghebbenden

### 6.1 Reactie Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad

#### *Centrale Cliëntenraad*

Het Kwaliteitsverslag 2022 geeft een mooie en uitgebreide terugblik op het Kwaliteitsplan 2022. Het verslag laat zien welke doelen rondom de vier pijlers van tanteLouise - gelukkige client, gelukkige medewerker, toonaangevende zorginnovatie en slimme bedrijfsvoering – zijn gerealiseerd en aan welke opgestelde doelen nog verder moet worden gewerkt in de komende jaren. Deze doelen zullen worden meegenomen in het nieuwe Meerjarenbeleidsplan. De CCR volgt het nieuwe plan graag op de voet.

Tijdens de overlegvergadering van 6 juli 2023 heeft de Raad van Bestuur de vragen vanuit de CCR leden over het Kwaliteitsverslag beantwoord. De meest gestelde vragen raakten het thema welzijn en zingeving. De CCR spreekt hierbij zijn zorgen uit over de personeelskrapte op de arbeidsmarkt en de tijdsinvestering die het personeel nog aan bewoners kan besteden rondom welzijnsactiviteiten. De Raad van Bestuur heeft aangegeven deze zorgen te delen en tanteLouise zet daarom de komende jaren ook in op onder andere een andere manier van werken in de zorg.

De CCR is positief over het Kwaliteitsverslag 2022 en spreekt zijn waardering uit naar alle medewerkers van tante die zich in 2022 hebben ingezet.

#### *Ondernemingsraad*

Tijdens de overlegvergadering van 25 juli 2023 is het Kwaliteitsverslag 2022 ter reactie aan de Ondernemingsraad (OR) voorgelegd. Het verslag laat zien welke doelen rondom de vier pijlers van tanteLouise - gelukkige client, gelukkige medewerker, toonaangevende zorginnovatie en slimme bedrijfsvoering – zijn gerealiseerd en aan welke opgestelde doelen nog verder moet worden gewerkt in de komende jaren. Deze doelen zullen worden meegenomen in het nieuwe Meerjarenbeleidsplan 2024-2026. De OR blijft graag nauw betrokken bij dit proces.

De Raad van Bestuur heeft de vragen vanuit de OR leden over het Kwaliteitsverslag beantwoord. De meest gestelde vragen hadden betrekking op de thema's scholing en behoud & werving medewerkers. De Raad van Bestuur erkende deze vragen en er is toegezegd de komende jaren aan deze thema's ook zeker (grote) aandacht te besteden.

De OR is positief over het Kwaliteitsverslag 2022 en spreekt zijn waardering uit naar alle collega's die zich in 2022 hebben ingezet!

## 6.2 Reacties Lerend Netwerk

### *Sevagram*

Waardevolle korte terugblik op de eerste pagina! Zeer interessant om in één oogopslag te zien wat jullie bereikt hebben het afgelopen jaar. Mooie cliënt cijfers, mogen jullie trots op zijn!

Interessant om te lezen hoe jullie duurzaamheid meenemen bij de nieuwbouw. Waardevol dat jullie vrijwilligers ook cursussen hebben gevolgd. Veel aandacht voor jullie medewerkers en leerlingen, mooi om te zien. Een mooi aantal auditoren verzameld en een interessante aanpak! Slim bedacht om de voortgang van de innovaties per fase weer te geven, dit geeft een duidelijk beeld van de stand van zaken. Mooie en duidelijke infographics in de bijlagen!

### *PZC Dordrecht*

Met heel veel plezier hebben we jullie document gelezen. Het maakt ons enthousiast, wat een mooie resultaten hebben jullie geboekt! Enkele thema's hebben we meteen meegenomen intern. Zoals: Visie op vallen, andere teamsamenstelling, cliënt waarderingen en verpleegkundige Active Ageing. Wij zijn op de eerste drie thema's ook actief en wat ik lees in jullie document over het laatste thema sluit aan bij onze plannen t.a.v. ons project "functietoekomst verpleegkundige".

Jullie kwaliteit jaarverslag is een helder en prettig leesbaar document waarbij mij meteen opvalt dat thema's en verbeter/ontwikkel acties multi – en interdisciplinair worden opgepakt. Daaruit blijkt sterk: jullie doen het samen.

Wij zijn blij met de lijntjes die bestaan tussen PZC Dordrecht en tante Louise; het afgelopen jaar konden wij hier echt profijt van hebben rond bv. de thema's Interne audits en de Wet Zorg en Dwang.

### *SVRZ*

Allereerst hartelijk dank om het concept kwaliteitsverslag 2022 met ons te delen. Wij hebben het met veel interesse gelezen. Het verslag is prettig leesbaar en het laat de lezer goed zien hoe jullie in 2022 'op weg naar de toekomst' zijn gegaan. Onze complimenten voor de bereikte resultaten.

Mooi om te lezen dat jullie die weg vooral 'samen' hebben afgelegd en dat 'samen' ook als thema in het nieuwe ondernemingsplan verankerd is. Wij onderschrijven het belang van goed samenspel tussen alle betrokken partijen. Meer dan ooit is zorgen voor elkaar een (brede) maatschappelijke aangelegenheid.

Het nieuwe concept VanThuisUit (b)lijkt een mooie aanvulling in de markt te (kunnen) zijn. Met veel interesse zullen wij de verdere ontwikkelingen blijven volgen.

Met betrekking tot mondzorg hadden wij graag nog iets meer (in detail) gelezen over jullie ervaringen met Noviacura en het succes van de e-learning voor zorgmedewerkers. Verder kijken we met veel belangstelling uit naar jullie eerste (praktijk)ervaringen met het testen van het geautomatiseerd door de Medimo app zelf laten uitvoeren van de dubbele controle medicatie.

Wij wensen jullie veel succes toe met de (verdere) uitvoering in 2023.

## 7 Bijlagen

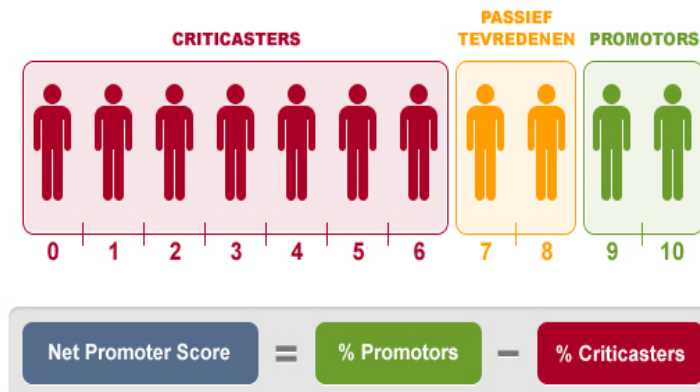
### 7.1 Cliëntervaringen meten

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:

*Promoters* = personen die een score van 9 of 10 geven

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

*Criticasters* = personen die een score van 0 tot en met 6 geven



Door het percentage criticaster af te trekken van het percentage promoters, wordt duidelijk of er meer positief dan negatief over de organisatie gedacht wordt. Dat betekent ook dat er bij een cijfer boven 0 meer promoters 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 Leerlingen, stagiaires en Bij- en nascholingen

Leerlingen en stagiaires:

Leerlingen niveau	Aantal	Gediplomeerd
Verzorgende IG/MMZ (niveau 3)	121	30
Verpleegkundigen (niveau 4)	134	31
TOTAAL	255	61
Stagiaire niveau	Aantal personen	

	Niet zorg		Zorg	
Jan-juli 2022	Niv 2	1	VMBO	5
	Niv 3	3	Niv 1	11
	Niv 4	2	Niv 2	17
			Niv 3	32
			Niv 4	69
			Niv 6	37
	Totaal	<b>6</b>		<b>171</b>
Sept-dec 2022	Niv 2	1	VMBO	11
	Niv 4	7	Niv 1	13
	Niv 5	9	Niv 2	19
			Niv 3	21
			Niv 4	61
			Niv 6	14
	Totaal	<b>9</b>		<b>139</b>

Stagiaire niveau	Aantal
VMBO	11
Niveau 1	13
Niveau 2	19



Niveau 3	21
Niveau 4	61
Niveau 6	14
Niet Zorg: niveau 2	1
Niet Zorg: niveau 4	7
Niet Zorg: niveau 6	1
TOTAAL	148

Bij- en nascholingen:

Bij en nascholingen	Aantal deelnemers
Maak kennis met tantesLeerplein	222
Veiligheid (oud)	47
BLS / AED herhaling (oud)	97
BHV / BLS	76
BHV instructeur	16
Coördinerend BHV	283
Wie Helpt?	206
Medimo	120
ONS Basis	123
Samenroosteren	159
Palliatieve box	33
Palliatieve box herhaling	15
Pijn	8
Pijnmeting	5
Mondzorg	785
Basiskennis medicijngebruik ouderenzorg	120
Slikproblemen	40
Zorgpad	48
Medisch rekenen	100

Basistraining ergocoach	4
Ergo terugkomdag	88
Tillift: actief	21
Tillift: passief	21
Palliatieve box (herhaling)	38
Vilans voor assessoren	24
Vaardigheidstraining: Diabetes Mellitus (3IG-4-6)	221
Vaardigheidstraining: Injecteren (3IG)	122
Vaardigheidstraining: Katheteriseren suprapubis (3IG)	6
Vaardigheidstraining: Katheteriseren verblijfskatheter (3IG)	130
Vaardigheidstraining: Maagsonde en PEG katheter (3IG)	15
Vaardigheidstraining: Module wet BIG (3IG)	179
Vaardigheidstraining: Stomazorg (3IG)	17
Vaardigheidstraining: Tracheostoma (3IG)	3
Vaardigheidstraining: Zwachtelen (3IG)	112
Vaardigheidstraining: Injecteren (4-6)	81
Vaardigheidstraining: Katheteriseren suprapubis (4-6)	35
Vaardigheidstraining: Katheteriseren verblijfskatheter (4-6)	88
Vaardigheidstraining: Maagsonde en PEG katheter (4-6)	28
Vaardigheidstraining: Module wet BIG (4-6)	105
Vaardigheidstraining: Stomazorg (4-6)	33
Vaardigheidstraining: Tracheostoma (4-6)	17
Vaardigheidstraining: Zwachtelen (4-6)	89
Locatieverantwoordelijke	60
Werkbegeleiding	18
Magnificat indiceren basis en verdieping	63
Magnificat opfrustraining indiceren	7
Leven met dementie in vrijheid & nooit te oud om te leren	40
Momo bedsense	10

SBAR	16
Scholing NPT herhaling	9
Vakbekwaam indiceren	6
Basistraining zorg & dwang Moermont	19
Slikscholing leef- woonondersteuners	21
Klinische les geronto psychiatrie	9
Kleine blusmiddelen	31
Persoonlijk leiderschap basis	27
Omgaan met weerstand	3
Resultaatgericht sturen – terugkombijeenkomst 1	5
Resultaatgericht sturen – terugkombijeenkomst 2	8
Resultaatgericht sturen – terugkombijeenkomst 3	8
Resultaatgericht sturen – terugkombijeenkomst 4	6
Resultaatgericht sturen	15
Situationeel leiding geven	8
Verzuim en gedrag	12
Werven en selecteren 2.0	13
Individueel coachen	3
Waardevrij vragen stellen	2
Vervolgsessie staf & co	64

## 7.3 TanteLouise in het kort

- TanteLouise levert verpleeghuiszorg aan ruim 1.150 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 zorgwaarde 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 1.313 fte aan medewerkers en rond de 650 structurele vrijwilligers en 100 incidentele vrijwilligers.

TanteLouise heeft de volgende locaties:

Naam	Vestigings-nummer	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 Steenbergen
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 Steenbergen

## 7.4 Resultaten kwaliteitsindicatoren

	<b>Beukenhof</b>	<b>Bosgaard</b>	<b>De Nieuwe Haven</b>	<b>De Vossemeren</b>	<b>Heideduin</b>	<b>Het Nieuwe ABG</b>	<b>Hof v Nassau</b>	<b>Jacqueline</b>	<b>KdJ</b>	<b>Mariahove</b>	<b>Moermont</b>	<b>Onze Stede</b>	<b>Stuijvenburgh</b>	<b>Visshaven</b>
Advance Care Planning	0,0%	97,8%	50,0%	100,0%	83,9%	99,4%	100,0%	65,6%	100,0%	97,4%	100,0%	42,9%	80,4%	98,0%
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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Werken aan vrijheidsbevordering	<i>Tekstuele toelichting (verwijzing naar kwaliteitsverslag)</i>													
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%
Kwaliteitsverslag	<a href="https://tantelouise.nl/organisatie/jaarverslagen-en-kwaliteitskader/">https://tantelouise.nl/organisatie/jaarverslagen-en-kwaliteitskader/</a>													
Clijntervaring score	8,9	8,4	9,0	9,8	7,8	8,0	9,9	8,8	n.v.t.	9,1	9,2	8,7	8,9	8,1

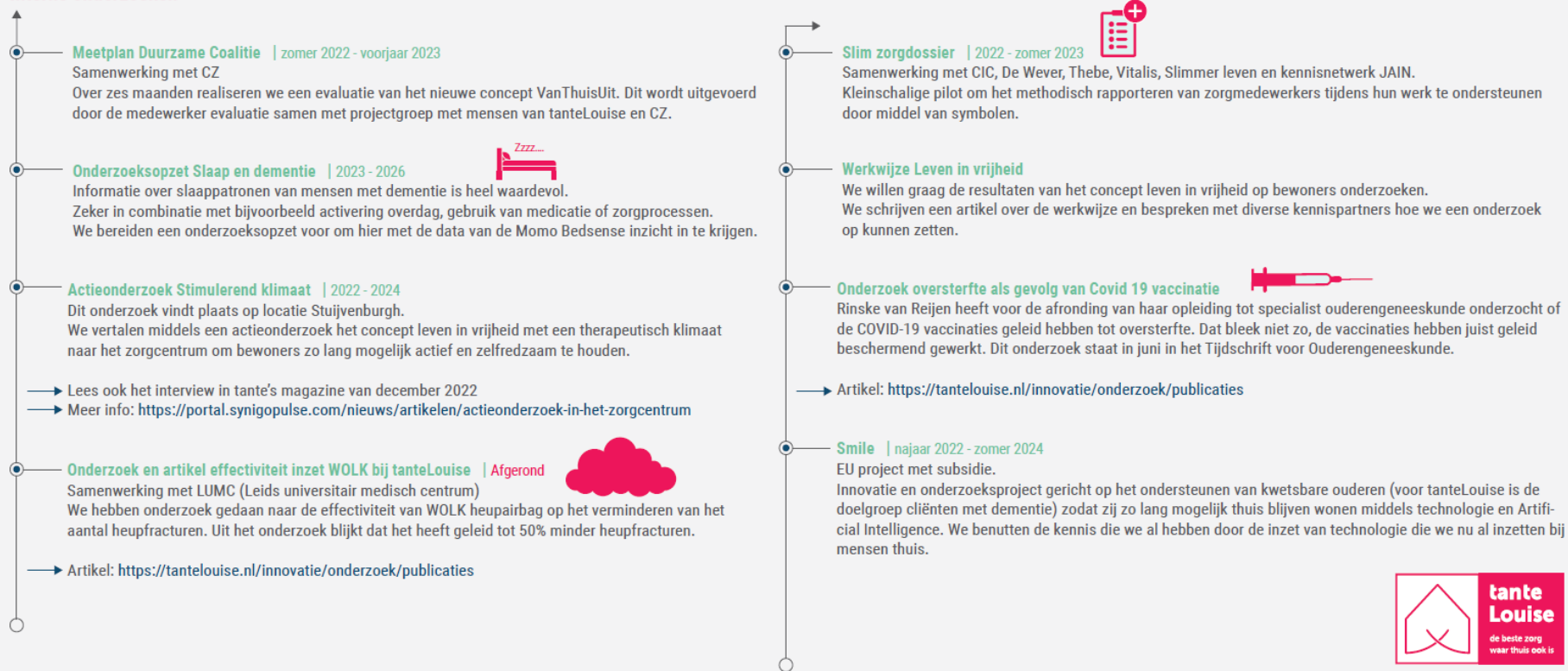
## 7.5 Infographic Onderzoeksactiviteiten binnen tanteLouise 2022

### Onderzoeksactiviteiten tanteLouise

tanteLouise werkt aan een onderzoeksklimaat in de organisatie. Het verbinden van (wetenschappelijk) onderzoek, onderwijs en de praktijk ondersteunt de kwaliteit van zorg, behandeling en innovatie en helpt concrete oplossingen te vinden voor de uitdagingen in de ouderenzorg. Hiervoor hebben we een wetenschapsraad en een science practitioner. Zij bespreken interessante publicaties, halen praktijkvragen op, coördineren lopend onderzoek en werken aan nieuwe onderzoeksvorstellen. We werken samen met universiteiten en hogescholen en zijn we lid van diverse netwerken.

Onderstaand een overzicht met informatie over een aantal van de huidige onderzoeken


#### Interne onderzoeken



## Onderzoeksactiviteiten tanteLouise

Naast onze eigen onderzoeken doen we mee aan externe onderzoeken en landelijke onderzoeksprogramma's.

### Externe onderzoeken

- ABOARD (A personalized Medicine Approach for Alzheimers Disease) | 2021 - 2025**  
Landelijk onderzoeksprogramma gericht op het voorkomen van Alzheimer door  
- verbeteren, vervroegen en personaliseren van diagnostiek  
- geneesmiddelen onderzoek  
- leefstijlinterventie.  
  
tanteLouise neemt deel aan de eindgebruikerscommissie en denkt mee over de leefstijlinterventie (lijkt op Do-Active).
- Studie afweergedrag bij eten en drinken | 2022 - 2024**   
Onderzoek van het UKON  
Het doel is beter te begrijpen waarom afweergedrag ontstaat en hoe we mensen met dementie kunnen ondersteunen bij het eten en drinken. Twee woningen van tanteLouise gaan mee doen in dit onderzoek.
- QoLEAD - (Quality of Life by use of Enabling AI in Dementia) | 2022 - 2028**  
Landelijk onderzoeksprogramma gericht op de inzet van technologie en AI voor gericht op kwaliteit van leven van mensen met dementie.  
  
tanteLouise neemt deel als 'fieldlab'. We denken mee en zullen ideeën bespreken en uitproberen. 
- Spread+ (Sustainable and Personalised Advances in Demantia Care +) | 2022 - 2026**  
Landelijk onderzoeksprogramma gericht op het vergroten van de kwaliteit van leven van mensen met dementie.  
tanteLouise brengt onze kennis en ervaring in gericht op welbevinden, leefstijl, en inzet van innovatie en technologie.

