

A close-up portrait of an elderly woman with short, wavy, light-colored hair. She is looking slightly upwards and to the right with a gentle smile. The background is a solid dark magenta color.

Kwaliteitsplan 2023

Zorggroep Tangenborgh

Inhoudsopgave

Kwaliteitsplan 2023

1	Inleiding	4
2	Profiel zorgorganisatie	6
3	Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling	12
4	Situatie met betrekking tot kwaliteitskader, analyse.....	15
5	Verbeterplannen	20

Bijlagen

Bijlage 1: locaties Tangenborgh	25
---------------------------------------	----

Kwaliteitsplan 2023

1 Inleiding

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg staat Leren en ontwikkelen centraal. Vanuit de motivatie om steeds de beste zorg, ondersteuning en begeleiding voor de bewoner te willen leveren, moeten professionals in de zorg in staat zijn om mee te bewegen. Dat vraagt flexibiliteit, zelfkennis en een brede blik. Om continu samen te leren en te ontwikkelen zijn kaders behulpzaam. Er zijn uitgangspunten vanuit waaruit elke zorgorganisatie werkt. Eén van die uitgangspunten is het maken van plannen. Zo is het – ook vanuit het kwaliteitskader – een vereiste om jaarlijks te beschikken over een geactualiseerd kwaliteitsplan, dat is opgesteld in samenwerking met de cliëntenraad, paramedici, verpleegkundigen en verzorgenden.

Het kwaliteitsplan beschrijft onder andere de doelgroepen in het verpleeghuis, de zorgzwaarte, de typen zorg en ondersteuning die verleend worden en de omvang en kwalificatieniveaus van zorgverleners (personeelssamenstelling). In het kwaliteitsplan wordt een omschrijving en toelichting gegeven van beleid en maatregelen op de onderdelen die in de acht hoofdstukken van het kwaliteitskader zijn beschreven.

Het kwaliteitsplan maakt onderdeel uit van de begrotings- en jaarplancycclus in een zorgorganisatie. De Raad van bestuur is eindverantwoordelijk en aanspreekbaar op het kwaliteitsplan.

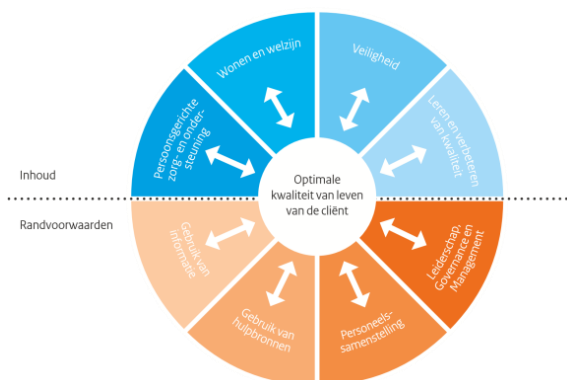
Kwaliteitsplan 2023

In de jaarlijkse cyclus van Tangenborgh hebben de jaarplannen een belangrijke plaats. In het najaar worden de jaarplannen van locaties, teams en/of afdelingen opgesteld, waarna de input daarvan binnen de financiële kaders vertaald wordt naar een begroting. Bij het opstellen van de jaarplannen worden de lokale cliënten(raden), samen met de team(leden) nauw betrokken. Feitelijk levert de uitkomst hiervan het ontwikkelplan van de locatie voor het volgende jaar op.

De laatste maanden van het jaar worden door de locaties nog gebruikt om in overleg tot het lokale ontwikkelplan (jaarplan) te komen en dit plan af te ronden.

Voor 2023 zal Tangenborgh het kwaliteitsplan op organisatieniveau samenstellen voor wat betreft de hoofdstukken 1 (Profiel zorgorganisatie) en 2 (Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling), terwijl in hoofdstuk 3 de gemene delers van de 8 thema's van het Kwaliteitskader aan de orde komen. In de lokale jaarplannen wordt met name ingegaan op de verbeterplannen per locatie, alsmede de inzet op locatie ten aanzien van de acht hoofdstukken van het kwaliteitskader.

Het kwaliteitskader verpleeghuis nodigt zorgaanbieders uit om blijvend te werken aan kwaliteitsverbetering. In dat kader zijn aan de hand van 8 pijlers kwaliteitsindicatoren geformuleerd. Schematisch is dat kader als volgt weergegeven:



In een poging een nadere focus aan te brengen in het begrip kwaliteit zijn zorgaanbieders opgeroepen te investeren in tijd en aandacht voor de bewoners, in voldoende, gemotiveerde en deskundige zorgverleners en in het leren, verbeteren en innoveren. Deze investeringen moeten leiden tot een hogere klant- en medewerkerstevredenheid, een betere verhouding tussen aantal bewoners en aantal zorgverleners, lerende netwerken van zorgaanbieders en zorgverleners en een optimaal gebruik van technologie en andere innovaties. Tot en met 2021 is hiervoor een kwaliteitsbudget beschikbaar gesteld. Inmiddels moet dit vanuit de reguliere tarieven bekostigd worden.

Het is en blijft onze ambitie om de best mogelijke zorg aan bewoners te bieden, om te blijven werken aan een hoge klant- en medewerkerstevredenheid, om met collega-aanbieders een keten van hoogwaardig zorgaanbod te realiseren en in die keten bekend te staan als koploper in dementiezorg. Ambities die leidend zijn geweest en die we als leidraad blijven nemen voor het werken aan kwaliteitsverbetering.

Bij het opstellen van het kwaliteitsplan ontwikkelen we door op de inhoud van de plannen, rapportages en audits van de afgelopen jaren, waaronder met name genoemd de plannen vanuit het ondersteuningsprogramma Waardigheid en Trots (op locatie). Aan de hand van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is er een analyse van de locaties waar verblijf met behandeling wordt geboden. Die analyses leiden en hebben geleid tot aanvullende inzichten, die verwerkt worden in met name in de lokale verbeterplannen.

Belangrijke input voor het kwaliteitsplan wordt geleverd door het management, de ondernemingsraad, de centrale cliëntenraad en de Verzorgende en Verpleegkundige Adviesraad van Tangenborgh. Daarmee heeft plan van aanpak een gemeenschappelijke basis, wat we belangrijk vinden voor een succesvolle uitvoering.

We denken dat de impact van Corona in de afgelopen jaren waarschijnlijk ook in 2023 nog van invloed is op ons handelen en op de kwaliteit van zorg- en dienstverlening. Belangrijke vragen zijn dan bijvoorbeeld: Hoe houd je de kwaliteit overeind?, Waar zijn we nu mee bezig, wat kunnen we doen? En hoe verhoudt zich dat tot het continu verbeteren (of zijn hier professionaliseren of excelleren betere termen). Is de wijze waarop wij de zorg- en dienstverlening overeind houden juist niet onze zichtbare kwaliteit. 8 pijlers om op te verbeteren zijn veel, belangrijk is om reële focus te formuleren. Het kwaliteitsplan is tot stand gekomen in nauwe afstemming met en met instemming van management, de medezeggenschaps- en adviesorganen.

De Centrale Cliëntenraad heeft in haar feedback aangegeven te onderschrijven om in jaarplannen van de locaties de specifieke lokale accenten op te nemen. Om daarmee in dit plan de verbeterparagraaf daarmee ook anders in te vullen.

Bovendien zal het een uitdaging voor de organisatie blijven om – gezien de bijzondere omstandigheden, bijvoorbeeld als gevolg van het verzuim - de kwaliteit van zorgverlening te kunnen handhaven op het niveau van het afgelopen jaar. Dat voor 2023 het onderwerp Passende Zorg op de agenda's staat is belangrijk, nodig en interessant om met elkaar te bespreken hoe die invulling kan gaan krijgen.

2 Profiel zorgorganisatie

2.1 omschrijving zorgvisie en kernwaarden

Het hoger doel is: **“Wij dragen bij aan het levensgeluk van ouderen”**.

Levensgeluk is subjectief. Wat voor de één geluk betekent, hoeft dat voor de ander niet te zijn. En dat is de reden om te kiezen voor het bijdragen aan het levensgeluk. Het dwingt namelijk om de dialoog aan te gaan, om aan te sluiten bij en ondersteunend te zijn aan de waarden van de klant/bewoner en het leven mogelijk te maken zoals hij/zij dat wil leven.

Wij vinden dat iedereen recht heeft op een zo gelukkig mogelijke leef-tijd. Daarom bieden wij diensten, ondersteuning, wonen, behandeling en zorg om dit mogelijk te maken. De locaties zijn een centraal punt in de wijken waar ouderen kunnen wonen, elkaar ontmoeten, samen de maaltijd genieten, activiteiten ontplooiën of hulp en ondersteuning krijgen. We willen dat bewoners en klanten zich thuis voelen, dat men er mag zijn en erbij horen. Een gevoel van vrijheid, om te kunnen genieten van je leef-tijd.

De visie van Tangenborgh

We willen allemaal zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen. Zelf onze dag indelen, vrienden ontvangen, boodschappen doen, het huishouden regelen. Maar soms lukt dat niet meer en moeten we een beroep doen op familie, vrienden of burens en uiteindelijk op professionals, zoals de medewerkers van Tangenborgh.

Voor Tangenborgh zijn wonen, welzijn en zorg onlosmakelijk met elkaar verbonden. Immers, iedereen voelt zich fijner in een vertrouwde, veilige omgeving en dat heeft invloed op het fysieke welbevinden.

We doen ons uiterste best om ervoor te zorgen dat u uw eigen leven voort kunt zetten zoals u dat gewend bent, ondanks het feit dat u afhankelijk bent van anderen en misschien moet verhuizen naar een woonzorglocatie of verpleegunit. We maken kennis met u voordat de zorg start. We kennen uw verhaal, u bent geen vreemde voor ons.

U krijgt zorg en aandacht van professionele, betrokken medewerkers. Waar het kan, houdt u zelf de regie. Als u zelfstandig woont, voegen we ons zoveel mogelijk naar uw thuissituatie en dagindeling. Alles wat we doen, stemmen we af met u en uw naasten, bijvoorbeeld over wanneer professionele ondersteuning van Tangenborgh nodig is en wanneer niet.

Vanuit onze jarenlange ervaring weten we dat de fysieke omgeving van invloed is op het welbevinden van mensen. In onze woonzorgcentra is de hele inrichting en indeling van het gebouw tot in detail gericht op het creëren van een vertrouwde en herkenbare woonomgeving. Voor bewoners met geheugenproblemen biedt het herkenning en houvast. Voor anderen is het gewoon een prettige woonomgeving. Ook bij u thuis kunnen we u adviseren over aanpassingen die het wonen aangenaamer maken.

Bij Tangenborgh kijken we niet alleen naar uw fysieke of mentale klachten, maar zien we u als een compleet mens. Vanuit die gedachte is het niet meer dan logisch dat we al meer dan 30 jaar werken met multidisciplinaire teams, bestaande uit verzorgenden, verpleegkundige, arts, psycholoog, maatschappelijk werker, fysiotherapeut en geestelijk verzorger.

Waar u ook woont, welke zorg u ook nodig heeft, wij hebben de expertise en ervaring om u van dienst te zijn.

Wij zijn gespecialiseerd in het aanbieden van zorg voor ouderen en gericht op wonen, zorg en welzijn. Geworteld in de regio staan we dicht bij de mensen en kennen we onze bewoners en klanten en hun wensen. We zijn specialist en generalist tegelijk. Als expert in psychogeriatric hebben we landelijk de basis gelegd voor een innovatieve zorgaanpak voor dementerenden. Dit levert ons een voorsprong op in onze zorgdienstverlening.

Kennis van dementie

Door onze kennis van dementie kunnen we in een vroegtijdig stadium de zorg aanpassen of opschalen wanneer dat nodig mocht zijn. Daarnaast beheersen we het hele speelveld van ouderenzorg van A tot Z. Dit maakt dat we een flexibel zorgaanbod kunnen bieden al naar gelang de wens en behoefte van de klant; van thuishulp tot volledig ingerichte woonzorgcentra en verpleeghuizen met een behandel functie.

Multidisciplinaire benadering

Onze multidisciplinaire benadering én het feit dat we alle zorgproducten en -diensten kunnen leveren, zorgen voor continuïteit én efficiency. Het stelt ons niet alleen in staat om een aantrekkelijke prijs/kwaliteit-verhouding te bieden, maar ook om een soepele overgang binnen verschillende zorgsituaties te realiseren, zoveel mogelijk dezelfde persoon aan dezelfde klant te koppelen en altijd stipt op tijd te zijn. De klant hoeft zich geen zorgen te maken om de soort zorg en de organisatie ervan; hij hoeft alleen maar te kiezen. Dit levert tevreden gezichten op: onze klanttevredenheid ligt boven het landelijk gemiddelde.

Zorg op maat

De kracht van onze visie op zorg is dat we onze opgedane expertkennis en ervaring vertalen naar de dagelijkse praktijk van de zorgbehoevende. De klant is bij ons verzekerd van een leven lang zorg op maat waarbij we proberen hem zoveel mogelijk zijn eigen regie te geven en zijn normale leven te continueren, zowel thuis als in één van onze woonzorgcentra of verpleeghuizen. En dat alles met aandacht en in een herkenbare en veilige omgeving.

Betrokken en aandachtig

We doen dit met betrokken en ondernemende medewerkers die aandacht hebben voor de wensen van de klant. En die tegelijkertijd ook kansen zien voor de organisatie. Zij zijn in staat te leren van elkaar, elkaar aan te spreken wanneer nodig en producten en veranderingen uit te leggen aan de klant. Door ons overzicht én inzicht in de zorgmarkt en de zorgbehoefte van ouderen, hebben we vaak een regisseursfunctie.

Professioneel en integer

We begeleiden en adviseren niet alleen klanten maar ook gemeenten, verwijzers en ketenpartners. Daarbij staan professionaliteit, zakelijkheid en resultaat voorop, maar wel op een integere en transparante manier. We staan dan ook open voor allerlei samenwerkingsvormen om het beste voor onze bewoners en klanten te bieden. Dit alles maakt ons de vanzelfsprekende partner in ouderenzorg in de regio.

Wij hebben de ervaring dat een verhuizing naar een woonzorglocatie in een fase van desoriëntatie, verwardheid en/of onveiligheid een enorm ingrijpende gebeurtenis is, we willen daarom zoveel mogelijk ruimte geven aan het bekende. Dat vertaalt zich in:

- het voeren van het empathische gesprek – belevingsgericht, een ontmoeting waarin het contact van 2 kanten komt, vanuit kennis oog hebben voor de mens en diens levensverhaal –
- een voortdurend multidisciplinaire samenwerking om het wankel evenwicht van welzijn te vinden en te behouden
- gedragstherapie met als uitgangspunt dat een “normale” omgeving “normaal” gedrag uitlokt, hetgeen zich vertaalt in een herkenbare omgeving in termen van gebouw, inrichting, activiteiten en bejegening.

Wij dragen op verschillende manieren bij aan het levensgeluk. Daarbij zijn we altijd gericht op het thuisgevoel, waarin vertrouwen, veiligheid en herkenbaarheid cruciaal zijn. De eigen regie van de klant en bewoner stellen we centraal in de vorm van keuzevrijheid, participatie en eigenheid. Bij het thuisgevoel

horen natuurlijk ook de familieleden en mantelzorgers, onze natuurlijke partners in de zorg en ondersteuning.

Wij willen uitblinken. Tangenborgh wil zowel koploper in dementiezorg zijn als laagdrempelig toegankelijk zijn voor de veelheid aan vragen van ouderen in de regio Zuidoost Drenthe.

Kortom, de beste ouderenzorg als basis voor het specialisme dementiezorg. Dat uitblinken vertaalt zich in:

- het realiseren van aansprekende vernieuwingen in de dementiezorg
- het realiseren van het imago in de VVT-sector van een koploper in dementiezorg
- de positie van vaste gesprekspartner op lokaal niveau in de regio
- het gegeven dat elke medewerker zijn/haar naaste zonder twijfel toevertrouwt aan de zorg van Tangenborgh

Kernwaarden

Leidend bij het bereiken van de doelen staan de kernwaarden (waar staan wij voor) en de kerncompetenties (hoe doen we dat). Hoe bejegenen wij onze klanten/bewoners en hoe gaan wij als collega's met elkaar om? Als kernwaarden zijn gedefinieerd Gastvrijheid, Eigenheid, Betrouwbaarheid en Nieuwsgierigheid. De daarbij horende kerncompetenties zijn dat we belangstellend, onderzoekend en lerend zijn, maar ook dat we de weg willen wijzen en meereizen, dat we de professional willen zijn die oplossingen zoekt en mensen blij maakt voor een zo gelukkig mogelijke leef-tijd.

We ontwikkelen door naar een organisatiemodel waarin we doen wat nodig is voor de klant. In de vijf regio's werken we klantgericht in zelfstandige, integrale teams. De termen klantgericht, zelfstandigheid, integraal en team staan centraal; de medewerkers ondersteunen de klant en bewoner in het eigenaarschap van de inhoud van hun zorgleefplan. Maar het betekent ook dat medewerkers zich eigenaar tonen van hun eigen inzetbaarheid.

Inzetbaarheid vertaalt zich in bevoegd en bekwaam zijn en blijven, verantwoordelijkheid nemen voor en bijdragen aan het team-rooster en werken aan het behoud en herstel van eigen vitaliteit en gezondheid. Ook in teamverband nemen medewerkers verantwoordelijkheid voor personele continuïteit en het behalen van teamresultaten, zodat de afspraken met klanten en bewoners waargemaakt worden. De medewerkers staan daarin niet alleen. De ondersteuning komt voort uit de vraag wat de medewerker nodig heeft om het klantgericht werken in te kunnen vullen. Dit betekent minimaal dat de medewerker mag rekenen op ruimte voor vakmanschap, collegialiteit, teamspirit en oog voor gezondheid en vitaliteit.

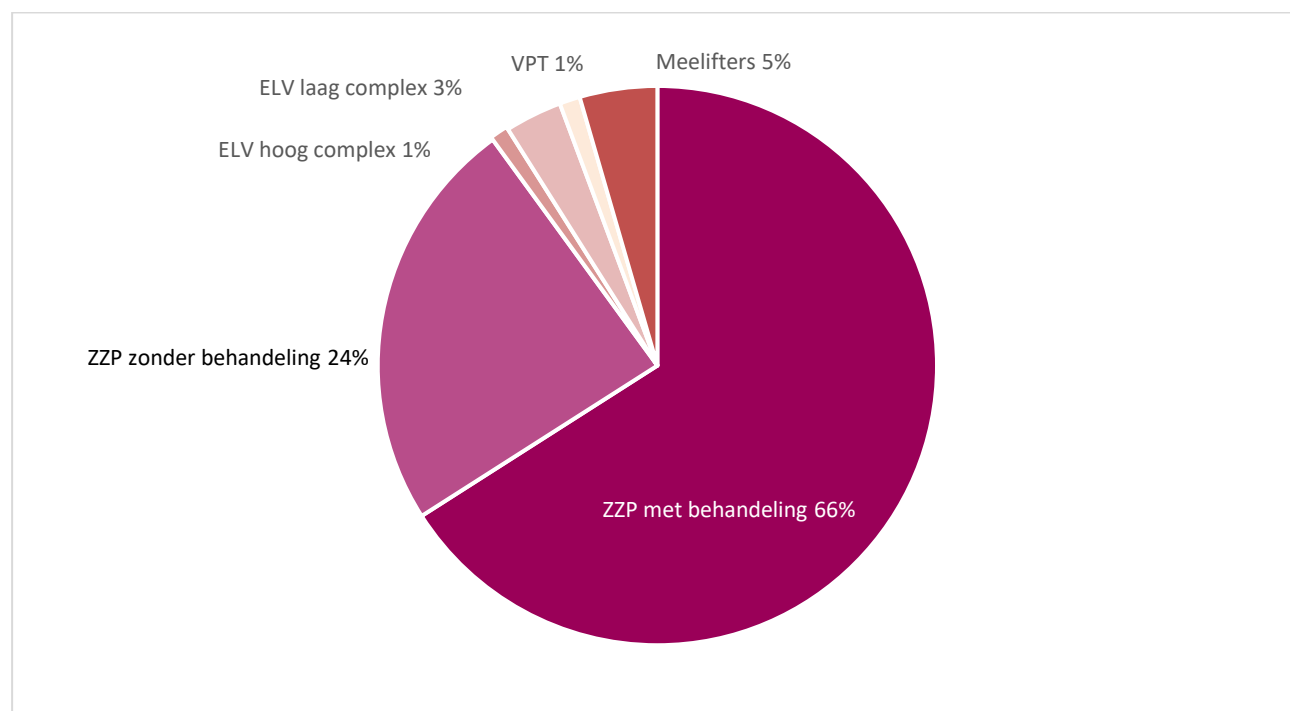
2.2 type zorgverlening

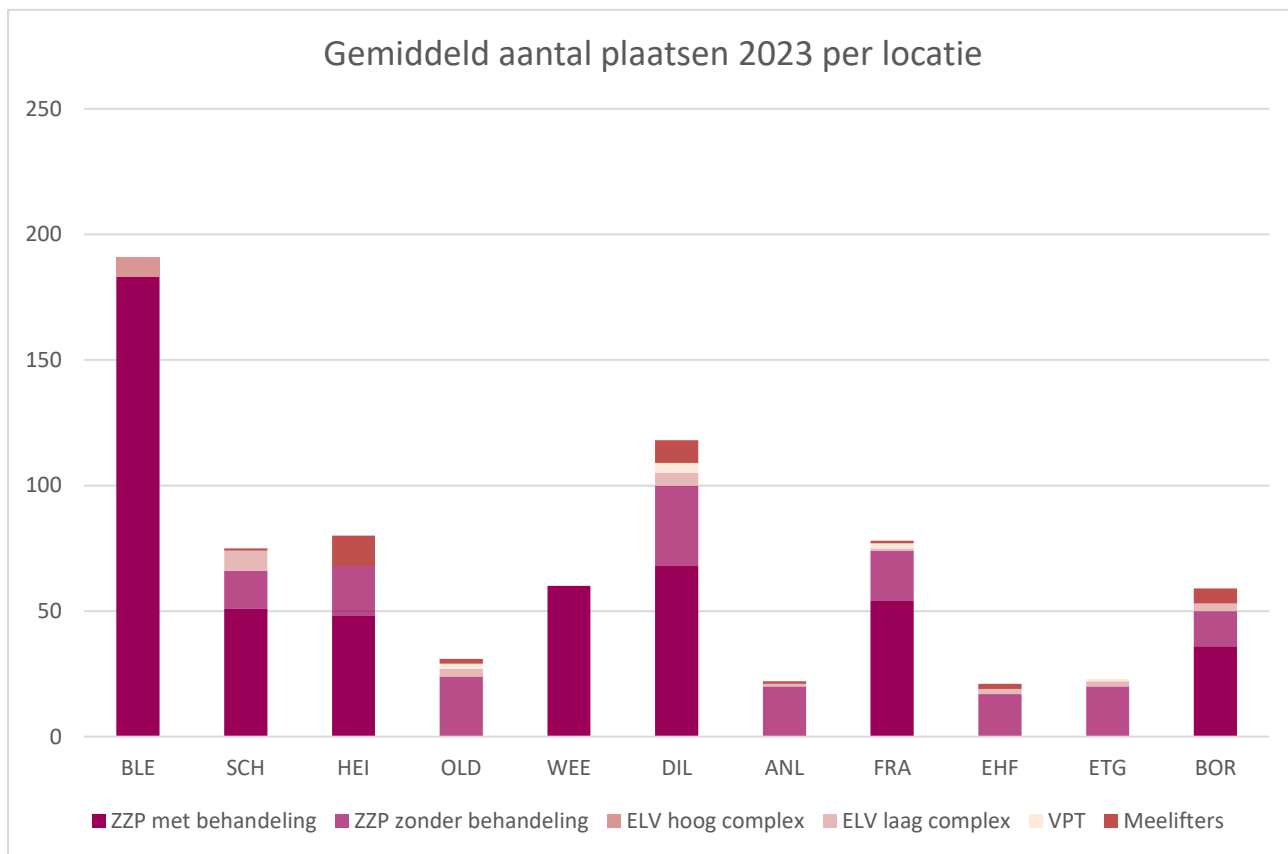
Onderstaand overzicht van regio's en locaties is opgenomen op basis van de begroting 2023

Regio	Locatie	Zorg met behandeling (ZZP)	Eerstelijns verblijf hoogcomplex (ELV)	Zorg zonder behandeling (ZZP)	Zorg zonder behandeling (VPT)	Eerstelijns verblijf laagcomplex (ELV)	Meelifers	Totaal gemiddeld 2023
Emmen Bleerinc	Locatie Bleerinc	183	8					191
Emmen	Locatie Schans / Vennen	51		15		8	1	75
	Locatie Heidehiem / Olmen	48		20			12	80
	Locatie Oldersheem			24	2	3	2	31
Klazienaveen	Locatie Weegbree	60						60
	Locatie Dillehof	68		32	4	5	9	118
	Locatie Anloop			20		1	1	22
Coevorden	Locatie St. Franciscus	54		20	2	1	1	78
	Locatie Eendrachtshof			17		2	2	21
	Locatie Etgaarde			20	1	2		23
Borger-Odoorn	Locatie Borgerhof	36		14		3	6	59
TOTAAL		500	8	182	9	25	34	758

Een korte beschrijving van de locaties van Tangenborgh is opgenomen in bijlage 1.

Verdeling zorgverlening Tangenborgh (in %)





2.3 Werkgebieden

De regio Zuidoost-Drenthe is een landelijk gebied dat gekenmerkt wordt door een veelheid aan dorpen en relatief veel ouderen. De locaties van Zorggroep Tangenborgh liggen verspreid in de gemeenten Emmen, Coevorden en Borger-Odoorn. In onderstaand overzicht zijn de woonzorglocaties opgenomen:

Woonzorglocaties Zorggroep Tangenborgh

Naam locatie	Plaats	Ligging
De Bleerinc	Emmen	in woonwijk (Bargeres)
De Schans / De Vennen	Emmen	in woonwijk (Emmerhout)
Heidehiem / De Olmen	Emmen	aan de grens van woonwijk (Emmermeer)
Oldersheem	Nieuw Amsterdam	nabij centrum van het dorp
Dillehof	Klazienaveen	rand van het dorp
De Weegbree	Klazienaveen	rand van het dorp
De Anloop	Schoonebeek	nabij centrum van het dorp
St. Franciscus	Coevorden	rand van de stad, nabij woonwijk
Eendrachtshof	Coevorden	nabij centrum van de stad
De Etgaarde	Oosterhesselen	rand van het dorp
Borgerhof	Borger	nabij centrum van het dorp

Op bijna alle locaties wordt zorg met en zorg zonder behandeling aangeboden en geleverd. (zie ook 2.2)

Naast bovengenoemde woonzorglocaties is Tangenborgh actief in en vanuit een aantal wooncomplexen, kantoren wijkzorg, ouderensteun- en informatiepunten. Tangenborgh streeft ernaar om zorgvoorzieningen ten behoeve van wijkzorg te ontwikkelen in dorpen en wijken waar het zorgniveau niet voldoende is. Zo is Tangenborgh onder meer fysiek aanwezig in meerdere wijken en dorpen.

Wijkzorgvestigingen Zorggroep Tangenborgh

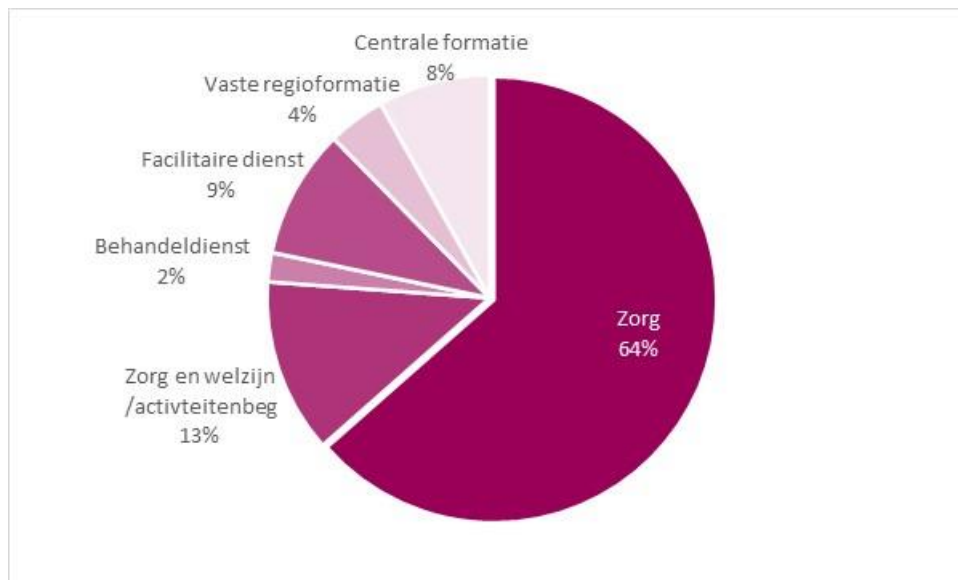
Locatie, Plaats		Ligging
Meerstede		Emmen, in de wijk Emmermeer, nabij voorzieningen
De Borgh		Emmen, in de wijk Emmerhout, nabij voorzieningen
Hof van Erica		Erica, in woonwijk
De Deelee		Emmercompascuum, rand centrum, in MFC
De Wanne		Nieuw Buinen, nabij woonwijk

Voor Wlz gefinancierde zorg valt Tangenborgh in zorgkantoorregio Drenthe.

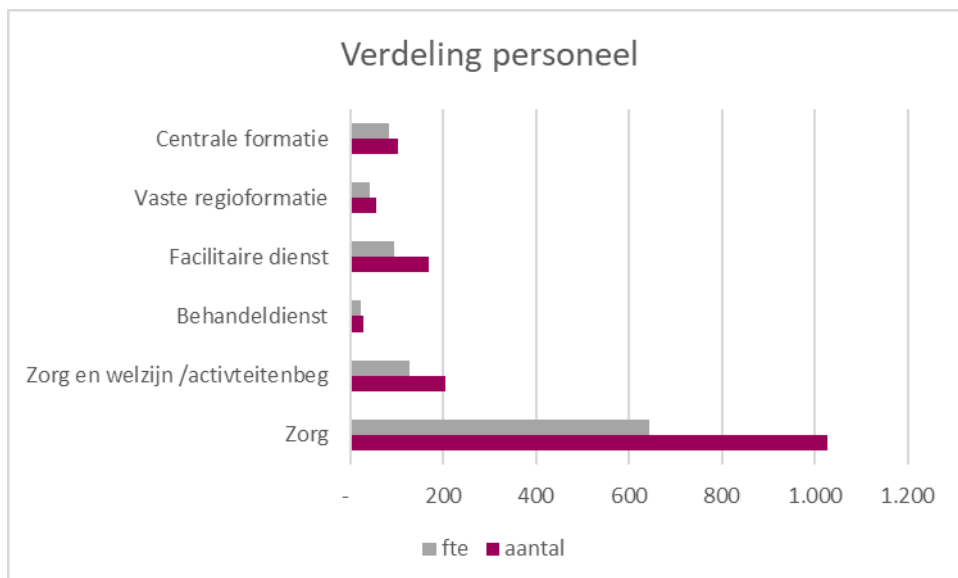
In de drie gemeenten heeft Tangenborgh met alle verzekeraars contracten voor Zvw (wijkverpleging). Wmo-gefinancierde zorg wordt in de vorm van huishoudelijke hulp geboden in de gemeente Borger-Odoorn. In het kader van de Wmo wordt in de gemeenten Emmen, Coevorden en Borger-Odoorn ook Begeleiding (Individueel en Groep) en Beschermd Wonen geboden.

3 Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling

In onderstaand overzicht is de personeelssamenstelling opgenomen. Dit overzicht van de samenstelling / verdeling is ontleend aan de gegevens van december 2022, en kan representatief beoordeeld worden voor Tangenborgh in relatie tot de eerder opgenomen verdeling zorgverlening.



Onderstaand overzicht geeft de verdeling personeel aan in fte en in aantallen



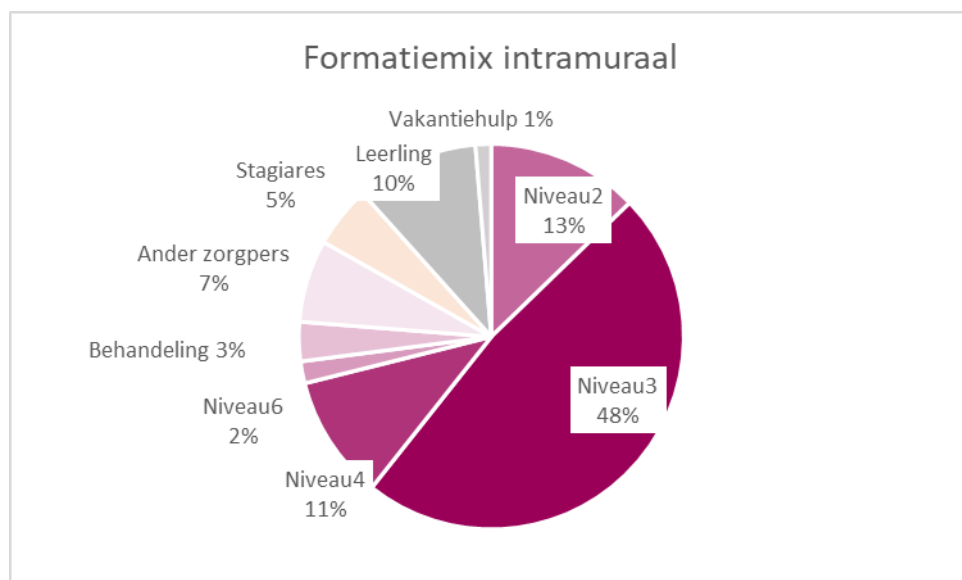
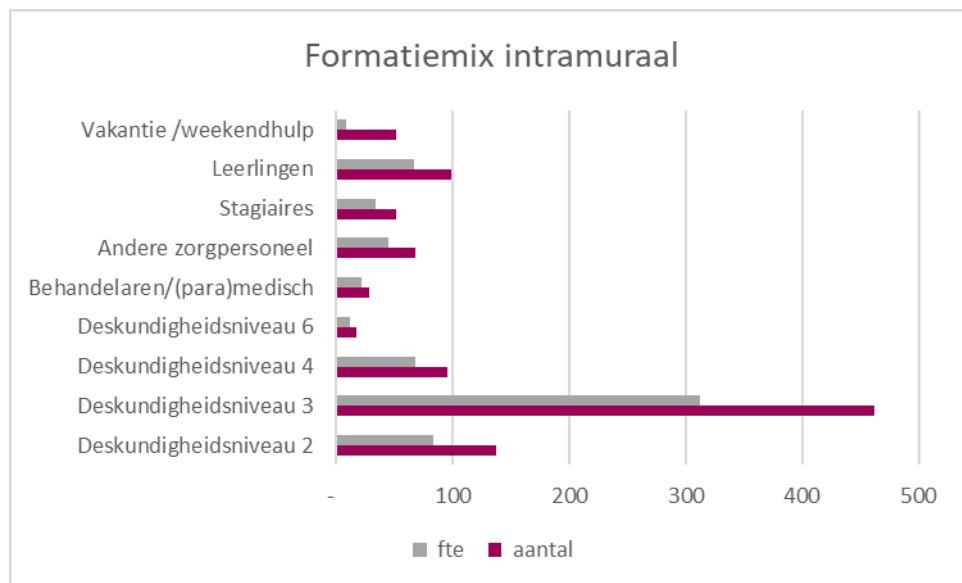
In de formatie onderscheiden we als belangrijkste pijlers: intramuraal en extramuraal. Voor deze beide pijlers wordt hierna de samenstelling ervan aangegeven.

Formatiemix intramuraal

De samenstelling van het zorgpersoneel kent een formatiemix, die gebaseerd is op medewerkers in loondienst, waarbij de volgende functies en niveaus zijn onderscheiden, met daarnaast de inzet van de behandeldienst, zorg en welzijn (niveau 2 ander zorgpersoneel) en activiteitenbegeleiding. Ook zijn stagiaires, leerlingen en de enkele vakantie/weekendhulp hierin opgenomen.

Facilitair (schoonmaak appartementen) is hierin niet opgenomen.

Dit resulteert in de volgende mix van het zorgpersoneel:

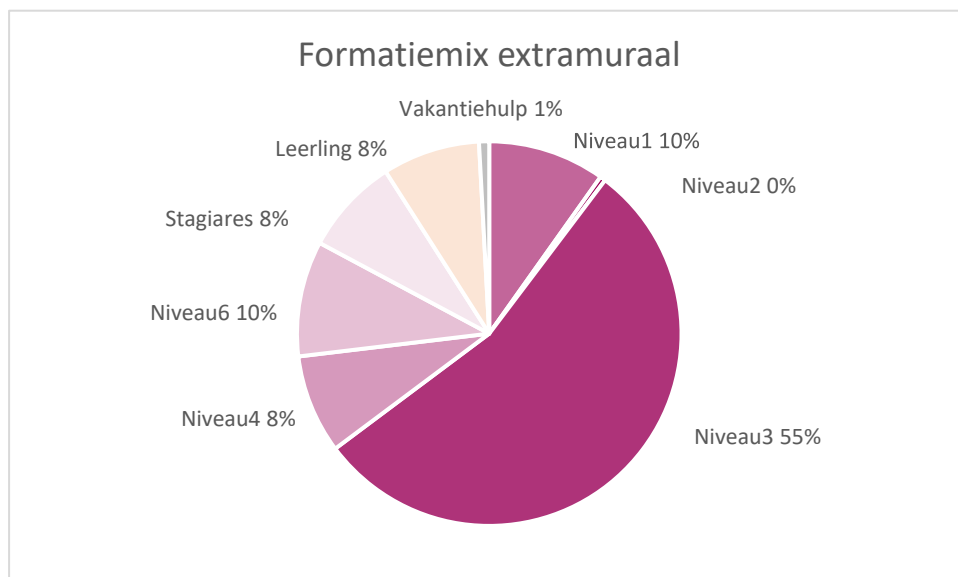
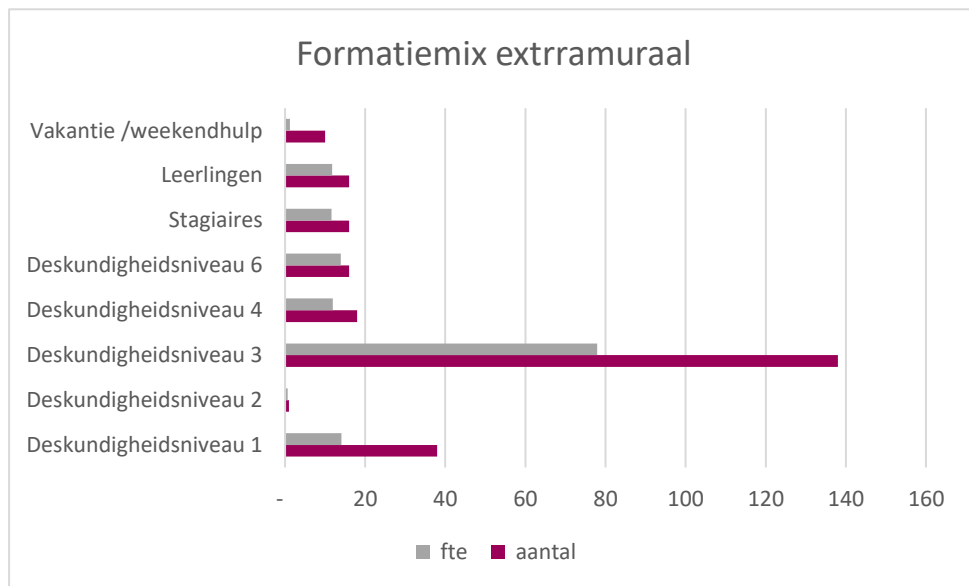


Formatiemix extramuraal

De samenstelling van het zorgpersoneel naar opleidingsniveaus is gebaseerd op de reeds in loondienst zijnde formatiemix, waarbij de niveaus zijn uitgesplitst naar niveau 6 (wijkverpleegkundigen), niveau 4 (MBO verpleegkundigen) en niveau 3 (medewerkers verzorging). Hierbij is gekeken naar de formatie die uit de reguliere personeelsnorm voortvloeit.

Ook is onder deskundigheidsniveau 1 de functie Hulp bij het huishouden (Wmo) opgenomen.

Dit resulteert in de volgende samenstelling van het zorgpersoneel:



4 Situatie met betrekking tot kwaliteitskader, analyse

In dit hoofdstuk geven we een samenvatting van de bevindingen per pijler van het kwaliteitskader. Met een dergelijke samenvatting doen we per definitie onrecht aan hetgeen dagelijks wordt gepresteerd. Immers, het richt zich op de zaken die niet of minder goed gaan, waarbij bovendien de lokale verschillen onvoldoende worden belicht. Toch is er op deze punten voldoende overeenstemming om ze richtinggevend te laten zijn voor dit verbeterplan.

Na de uitgebreide scans en analyses die op de locaties De Bleerinck, De Weegbree, Dillehof (Klazienaveen), Heidehiem en De Schans (Emmen) zijn uitgevoerd, zijn ook scans en analyses uitgevoerd op de overige locaties, te weten Sint Franciscus (Coevorden), Borgerhof (Borger), De Etgaarde (Oosterhessele) en De Anloop (Schoonebeek). De locatie De Eendrachtshof (voorheen De Voorde) is in 2022 geheel in gebruik genomen.

1 Pijler 1 – Persoonsgerichte zorg en ondersteuning (Kwaliteit van leven)

Dit gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening. Iemand met een zorg- en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen.

Uit tevredenheidsmetingen, interne audits en rapportages van Waardigheid en Trots blijkt dat de ontwikkeling van de personele bezetting (beschikbaar aantal uren zorg, verzuim en verloop) van de afgelopen jaren een positief effect heeft gehad op de kwaliteit van de persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

We zien liefdevolle zorg, maar er blijft aandacht nodig voor de mate waarin:

- persoonsgericht gehandeld wordt door medewerkers
- informatie over wat bewoners plezierig vinden (te doen) wordt opgenomen in het zorgleefplan
- kennis aanwezig is van het zorgleefplan en rapportages en de mate waarin medewerkers het gedrag van de bewoner kunnen duiden. (Bij een instabiele personele bezetting sluit de zorg onvoldoende aan bij vraag van de cliënt)
- De ZZP-indicaties actueel zijn
- in het MDO aandacht wordt besteed aan persoonsgerichte zorg
- aandacht wordt geschonken aan welzijn, zinvolle daginvulling en beweging
- familie participeert in zorgverlening en gebruik maakt van inzage in het dossier.
- de overdracht compleet en eenduidig plaatsvindt, zonder gebruik te maken van looplijstjes

Er is blijvende aandacht voor nabijheid op de huiskamers en ruimtes voor groepsverzorging, een actieve invulling van een zinvolle dag, technologische ondersteuning op meerdere levensgebieden, plannen gericht op verdere familieparticipatie en tijd voor intervisie op teamniveau.

2. Pijler 2 - Wonen en Welzijn

Dit gaat over de wijze waarop de organisatie en zorgverleners in hun zorg- en dienstverlening enerzijds oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken naaste(n) en anderzijds gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan.

Het algemene beeld is dat:

- Het wooncomfort voldoende tot goed is
- De betrokkenheid van familieleden en mantelzorgers op de meeste afdelingen verder verbeterd kan worden

- Er aandacht moet zijn voor activiteiten voor cliënten die overdag in de huiskamer verblijven en er de verbinding tussen dagbestedings- en zorgactiviteiten is
- Doorontwikkelen van de cultuurverandering die noodzakelijk is om de ontwikkeling van taakgerichte- naar persoonsgerichte zorg te ondersteunen.

Deze constatering bevestigen de bevindingen op het gebied van persoonsgerichte zorg en bevestigen tevens de noodzaak om te blijven investeren in het aanbieden van zinvolle dagbesteding en het versterken van een integrale benadering van zorg, activiteiten en overige dienstverlening.

3 Pijler 3 - Basisveiligheid

Deze pijler gaat over het werken aan zorginhoudelijke kwaliteit en gaat uit van professionele standaarden en richtlijnen. Voor veiligheid betekent dit dat zorgorganisaties en zorgverleners vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomen en leren van veiligheidsincidenten.

We mogen vaststellen dat de basisveiligheid van bewoners niet in het geding is en dat de medische- en zorg inhoudelijke aspecten, zoals medicatieveiligheid, hygiëne en infectiepreventie op orde zijn. Hierbij merken we op dat vanaf 2019 Corona een – in alle opzichten – dominante rol heeft gespeeld. Waaruit ook zeker positieve input gekomen is ten aanzien van het inzetten, monitoren en aanvullen of -passen van het beleid. Punten, die doorontwikkeld moeten worden zijn:

- Het methodisch werken, met name de verbinding van het levensverhaal van de bewoner en de risicosignalering met de doelen en aandachtspunten alsmede de kwaliteit van de rapportages. In dat kader vraagt bijvoorbeeld ook het werken met ONS (het ECD van Nedap) aandacht.
- Op het gebied van incidenten blijft een betere en snelle opvolging en een betere analyse (op team- en organisatieniveau) noodzakelijk, zodat beter onderbouwd gekozen kan worden voor passende maatregelen.
- Nabijheid bij de cliënten op de huiskamers is in omvang verbeterd en heeft een positieve bijgedrag gehad op onrust en incidentele risicovolle situaties. Ook dit willen we doorontwikkelen.
- De kennis rondom onbegrepen gedrag moet in de breedte worden vergroot. Ook de afstemming tussen behandelaars en zorgmedewerkers inzake gedragsbeïnvloedende medicatie is hier belangrijk.
- De noodzaak van een leermanagementsysteem wordt bevestigd, zodat er een actueel overzicht van bevoegd- en bekwaamheden is en de roosters daarop aangepast kunnen worden
- Aandachtsvelders op verschillende deskundigheidsgebieden zijn aanwezig, maar kunnen sterker worden gepositioneerd en gefaciliteerd in de teams

In termen van verbetering blijven we ons richten op het vergroten en verdiepen van de deskundigheid en vaardigheid inzake werken met het zorgleefplan, van deskundigheid en vaardigheid inzake omgaan met onbegrepen gedrag, van deskundige aanwezigheid op de huiskamers, het ondersteunen van de aandachtsvelders en de implementatie van het leermanagementsysteem.

4 Pijler 4 - Leren en verbeteren van kwaliteit

Dit thema gaat over de wijze waarop de zorgverlener en zorgorganisatie op dynamische en lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

We hebben gezien dat we moeten doorontwikkelen, ten aanzien van onder andere:

- Het werkoverleg dat te weinig plaatsvindt en in belangrijke mate wordt besteed aan operationele en praktische zaken en dus onvoldoende ruimte biedt voor het reflecteren op eigen handelen, inhoudelijke bespreken van casuïstiek en het verbeteren van het teamfunctioneren.
- De aanspreekcultuur
- Lerende netwerken, Tangenborgh is weliswaar lid is van twee lerende netwerken, maar dat dit voor de zorgmedewerkers en behandelaars nog onvoldoende zichtbaar en van waarde is.
- De aansluiting tussen het kwaliteitssysteem en daaruit voortvloeiende plannen enerzijds en team, lokale medewerker kwaliteit, aandachtsvelder en werkvloer anderzijds.

Er zal ruimte moeten zijn voor intervisie, reflectie en casuïstiekbesprekingen, we zullen concrete, kwaliteitsgerichte afspraken maken met collega's in de lerende netwerken en zullen de vorm en inhoud van het kwaliteitsmanagementsysteem in nauwe verbinding met de dagelijkse zorgpraktijk bepalen.

5 Pijler 5 - Leiderschap, governance en management

Dit thema gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

Bij de doorontwikkeling (waarvoor het startschot najaar september 2021 is gegeven) wordt ingezet op het klantgericht werken in vijf regio's, met verschillende zelfstandige integrale teams. Dit heeft een brede uitwerking, op onder andere

- De samenwerking tussen RvB, Beleidsteam en Regio's, op basis van heldere en onderling afgestemde rollen, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden en een gedeelde visie op leiderschap. Vanuit die afstemming moet ook de verbinding tussen management en werkvloer versterkt te worden
- Een herijking in het zorg- en behandelproces, waarbij besproken en afgesproken wordt hoe het integrale team gezamenlijk vorm en inhoud geeft aan de woonzorgvisie en ieders verantwoordelijkheid daarin.
- Het document 'Tangenborgh 2025' en daarin opgenomen missie, visie en strategie en een concrete vertaling daarvan naar de werkvloer
- Het expertisecentrum dementiezorg dient beter intern benut te worden en de ontwikkelde en vergaarde kennis dient actiever gedeeld te worden

In de doorontwikkeling richten we ons ook op het vertalen van waarden en kerncompetenties naar dagelijks gedrag. In een programma dat ondersteunend is aan alle teams, zowel op management- als op uitvoerend niveau. Het Merk-/werkboekje is hiervoor een belangrijk startdocument voor de zelfstandige, integrale teams. Daarnaast zal het expertisecentrum een herkenbare en laagdrempelige positie moeten gaan innemen binnen en buiten Tangenborgh.

6 Pijler 6 – Personeelssamenstelling

Het gaat bij de personeelssamenstelling over de samenstelling, opbouw en kenmerken van het personeel. Dit inzicht moet leiden tot uitspraken over kaders voor voldoende en bekwaam personeel.

Er is een analyse gemaakt van ons personele bestand. Die analyse is mede input geweest voor een Strategisch PersoneelsPlan, waarin de ambities van Tangenborgh gecombineerd worden met informatie over demografische ontwikkelingen en de verwachte ontwikkelingen in de Nederlandse ouderenzorg.

Constateringen zijn dat:

- De intramurale dementiezorg complexer wordt en meer en andere deskundigheden van medewerkers vraagt. Voor Tangenborgh betekent dit blijven investeren in scholing op het gebied van onbegrepen gedrag noodzakelijk
- De toenemende complexiteit maakt het noodzakelijk om door te ontwikkelen in het aantal verpleegkundigen op niveau 4 en niveau 6, waarbij een belangrijk deel van de verzorgenden niveau 3 over de IG-aantekening dient te beschikken
- De behoefte aan een grotere nabijheid op de huiskamers wordt ingevuld op niveau 2, deze collega's ook kunnen assisteren in de ADL-activiteiten
- De gemiddelde leeftijd van zorgmedewerkers is relatief hoog, hetgeen op termijn tot een relatief grote uitstroom leidt. Tijdige verjonging van het personele bestand is noodzakelijk. In dat kader zal een (nieuwe) balans gevonden moeten worden tussen flexibiliteit van medewerkers en aantrekkelijke contracten, opdat we enerzijds de beschikbare uren efficiënt kunnen roosteren en anderzijds jongere mensen door aantrekkelijke contracten kunnen interesseren voor de zorg
- We zullen energie moeten steken in de samenstelling en zelfstandigheid van teams, zodat het werk aantrekkelijk blijft en medewerkers ook uit kunnen dagen met extra taken binnen het eigen team als ook andere teams/locaties. Tegelijkertijd zal actief gehandeld moeten worden indien het functioneren achterblijft bij de verwachtingen in de vorm van het maken van concrete ontwikkel- en/of verbeterplannen.
- Het te hoge verzuim dient, op basis van goede team-analyses, voortdurend onder de aandacht te zijn van de teams en medewerkers, die zich daarbij ondersteund weten door (interne) deskundigen.

De meeste van deze acties zijn onderdeel van de reguliere jaar- en opleidingsplannen.

7 Pijler 7 - Gebruik van hulpbronnen

Dit thema gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

In de pijler 1-6 zijn belangrijke hulpbronnen voor goede zorg aan de orde gekomen. Pijler 7 gaat over meer 'technische hulpbronnen' die een belangrijke bijdrage leveren aan kwaliteit van verpleeghuiszorg. Ongeacht de situatie van de organisatie moeten deze op orde zijn.

In het kader van het gebruik van hulpbronnen valt op dat:

- de start die is gemaakt met de inzet van zorgtechnologie moet worden vervolgd, aangezien deze inzet bijdraagt aan de waardigheid van de bewoner, het contact met diens naasten en bovendien een efficiëntere zorgverlening mogelijk maakt.
- De integrale benadering van zorg- en dienstverlening vraagt ook een actieve verbinding in het team met de verschillende disciplines, vanuit het perspectief "waarde toevoegen aan het primaire proces"

- De medewerkers van de ondersteunende diensten zullen zich nog meer faciliterend aan het zorgproces moeten opstellen, hetgeen een actieve houding en dialoog blijft vragen
- Regiomanagers en teams hebben behoefte aan en recht op betere stuurinformatie om te kunnen blijven werken aan het verbeteren van de kwaliteit en betaalbaarheid van de zorg. Dat betreft zowel inhoudelijke informatie vanuit het kwaliteitsmanagementsysteem als informatie over de bedrijfsvoering vanuit Financiële Zaken.

Gerichte inzet van zorgtechnologie zal breed terugkomen. Onderdeel van de reguliere jaarplannen zal zijn het verbeteren van de managementinformatie en implementatie van het kwaliteitsmanagementsysteem.

8 Pijler 8 - Gebruik van informatie

Actief gebruikmaken van alle bronnen van informatie heeft tot doel inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, alsook het bieden van informatie aan cliënten en naasten opdat zij er gebruik van kunnen maken.

De analyse op dit thema wijst vooral in de richting van voortzetten van reeds ingezette acties, zoals:

- het actief monitoren van de uitkomsten van klanttevredenheidsmetingen
- het optimaliseren van de werkbaarheid van nieuwe administratiesystemen, zoals ONS en AFAS en de aanvullende gegevensverzameling en gebruik buiten die systemen verder terugdringen.
- het concretiseren van de samenwerking in de twee lerende netwerken, om die vervolgens te vertalen naar teams en medewerkers

Daarnaast is er de aandacht die we geven aan de doorontwikkeling van data-analyse. We stellen vast dat op meerdere gebieden, via meerdere systemen en processen data wordt gegenereerd, maar dat we die gegevens onvoldoende met elkaar in verbinding brengen en omzetten in informatie, die ons helpt om tot kwaliteitsverbetering te komen. De komende jaren willen we blijven investeren in die analyse als basis voor een betere kwaliteit.

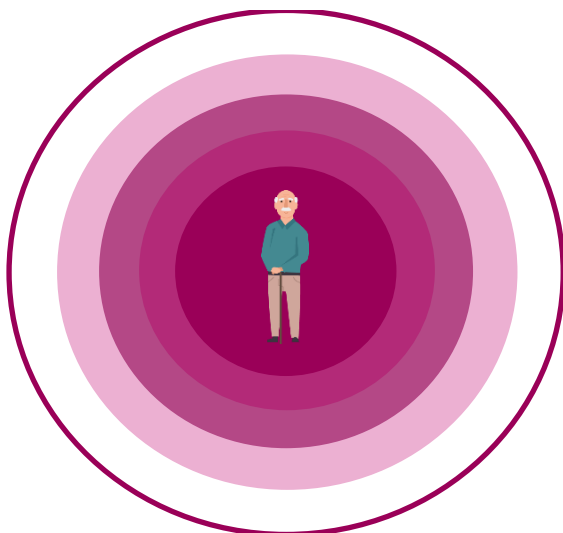
5 Verbeterplannen

Ook in 2023 wil Tangenborgh blijven(d) leren en verbeteren. Dit doet Tangenborgh door in de ontwikkeling van de organisatie oog te hebben voor bewoners en medewerkers. In een tijd waarin de krapte op de arbeidsmarkt toeneemt, is het van belang de juiste zorg, op het juiste moment en op de juiste plek te geven zodat de bewoner goede, kwalitatieve zorg kan blijven ontvangen. Passende Zorg is daarbij een term die steeds meer invulling gaat krijgen binnen de organisatie.

Passende zorg gaat over goede, kwalitatieve en zinnige zorg voor de bewoner. In sommige gevallen kan Passende zorg leiden tot minder noodzakelijke inzet van zorgprofessionals. Wat in tijdens van toeneemende krapte op de arbeidsmarkt als gunstig bijeffect kan worden gezien. Naast technologische innovaties, zal ook het netwerk van de bewoner een steeds belangrijkere rol gaan spelen.

Integrale teams

Tangenborgh werkt met integrale teams. De zorgteams, welzijnsteams, facilitaire teams en behandelteams zullen steeds dichter naar elkaar toe groeien, met als doel een zo integraal mogelijk zorgaanbod voor de bewoner. Dit is blijvend onderdeel van de doorontwikkeling die Tangenborgh doormaakt. Door als één team op te trekken, is het mogelijk persoonsgerichte zorg te verlenen aan bewoners van onze locaties. Als één team rondom de bewoner, flexibel inzetbaar en naar de zorgbehoefte van de bewoner op- en af te schalen. Grafisch ziet dat er als volgt uit:



Kern: de Klant

1^e cirkel: Naasten, familie, informele zorg

2^e cirkel: (Zorg)technologie

3^e cirkel: Contactpersoon

4^e cirkel: Integraal team van welzijn, facilitair, zorg & behandeling

Let wel: de verschillende cirkels rondom de bewoner lijken strak afgebakend. In de praktijk is dit echter meer vloeibaar en is ondersteuning vanuit de verschillende cirkels *tegelijkertijd* voorstelbaar.

Kern: de Klant

De bewoner staat bij Tangenborgh centraal. Tangenborgh wil persoonsgerichte zorg bieden aan de bewoner door te luisteren naar wat de bewoner wil én kan. Rondom de bewoner organiseert Tangenborgh samen met naasten en familie een netwerk van welzijn, zorg en ondersteuning waarbij vooral niet vergeten wordt wat de bewoner zelf nog wil én kan (autonomie). Waar mogelijk participeert de bewoner zelf in de gesprekken rondom de inrichting van zorg. Zo werken we samen aan een zo gelukkig mogelijke leef-tijd. We vragen de bewoners tijdens zorgbesprekingen naar de tevredenheid over onze zorg- en dienstverlening, zodat we kunnen leren en ontwikkelen op de thema's die voor bewoners belangrijk zijn.

1^e cirkel: Naasten, familie, informele zorg

Samen met de bewoner en diens naasten wordt verkend welke rol zij kunnen blijven spelen in het leven van de bewoner. Als iemand komt wonen in een locatie van Tangenborgh, blijft de betrokkenheid van naasten van groot belang. Tangenborgh is zich bewust van het feit dat naasten en familie een grote rol spelen in de ervaren kwaliteit van leven door de bewoner. Tangenborgh gaat daarom het gesprek aan met de naasten om samen afspraken te maken over welke rol zij spelen binnen de zorg- en welzijns-vraagstukken van hun dierbare.

Voor bewoners die moeite hebben zichzelf te vertegenwoordigen, nodigt Tangenborgh de naasten uit om deel te nemen aan de multidisciplinaire overleggen. Daarmee houdt Tangenborgh de blik gericht op de klant en worden de normen en waarden zoals de bewoner deze zijn hele leven heeft gekend meegewogen in de wijze waarop de zorg rondom de bewoner wordt ingericht.

Tangenborgh wil in 2023 een hernieuwde start maken met ondersteuning van mantelzorgers door zich o.a. te richten op lotgenotencontact & thema-avonden. In de periode vanaf 2020 ziet Tangenborgh i.v.m. Covid-19 een verandering in betrokkenheid van naasten en familie op locatie. Tangenborgh wil aandacht vestigen op het herintroduceren van het huiskamerberaad, waarin families in samenspraak met de bewoners en medewerkers komen tot afspraken over samenwerking binnen de huiskamer of locatie.

2^e cirkel: (Zorg)technologie

Tangenborgh gelooft dat het behouden van eigen regie en zelfredzaamheid een grote bijdrage levert aan een gelukkige leef-tijd. Technologie kan hierin een essentiële bijdrage leveren. Technologie kan ervoor zorgen dat de bewoner een grotere mate van zelfstandigheid- en eigen regie behoudt. Door de arbeidsbesparing die inzet van technologie met zich meebrengt, ontstaat er meer ruimte en aandacht voor een persoonsgerichte aanpak. Tangenborgh wil daarom in 2023 nog meer inzetten op technologie. Het verkennen van nieuwe technologieën en het opschalen van reeds bewezen effectieve technologieën. Tangenborgh doet dit niet alleen, maar in een coalitie met andere zorgaanbieders in de regio onder de noemer 'Anders werken in de zorg'. Door deze coalitie leren we als organisatie van de ervaringen bij anderen en kunnen technologieën versnelt ingezet worden.

Tangenborgh stelt zich ten doel om voor 2023, binnen zorg met behandeling, in te zetten in de opschaling en uitwerking van:

- Slim incontinentiemateriaal

Door de inzet van slim incontinentiemateriaal biedt Tangenborgh de klant een beter dag. Het voorkomt het te lang dragen van verzadigd materiaal en tegelijkertijd voorkomt het vroegtijdig wisselen van materiaal wat nog niet verzadigd is. Dit biedt meer comfort voor de klant en levert aan de kant van de medewerker tijdsbesparing op die kan worden besteedt aan overige zorg- en welzijnsvragen

- WOLK Heupairbag

Na een succesvolle proefperiode, wil Tangenborgh verder opschalen in de WOLK heupairbag. Het risico op vallen is voor de categorie bewoners binnen onze locaties groot. Daar waar een extra verhoogd risico is, kan een WOLK Heupairbag voorkomen dat er een heupfractuur ontstaat. Dit geeft een betere kwaliteit van leven voor de bewoner en voorkomt opnames in het ziekenhuis.

- Analyseren van data

Alle slimme toepassingen genereren afzonderlijk van elkaar data. Deze data wordt nu vooral gebruikt om, op indicatie, terug te kijken wat er precies heeft plaatsgevonden. Bijvoorbeeld bij een incident. Tangenborgh is samen met de Hanzehogeschool in Groningen een traject gestart om de data van de verschillende systemen bij elkaar te brengen. Daarmee hoopt Tangenborgh vanuit de data te kunnen voorspellen welke interventies nodig zijn om

passende zorg te bieden aan de bewoner. Zien we bijvoorbeeld dat een onrustige nacht, leidt tot meer valrisico? Dan zou je de bewoner aan het begin van de dag een WOLK Heupairbag aan kunnen doen om eventueel letsel te voorkomen.

- MOODSense project

Tangenborgh is in 2023 trotse deelnemer aan het MOODSense project. Een project in samenwerking met het UNO-UMCG, Hanzehogeschool Groningen en 3 andere VVT-Aanbieders. Het MOODSense project stelt zich ten doel om probleemgedrag¹ te kunnen typeren (wat is het, wat zijn de voortekenen, hoe kun je het voorkomen). De typeringen worden uit het werkveld gehaald middels focusgroepen. De typeringen worden ingeladen in een mobiele app, die gebruikt wordt door zorgmedewerkers. Via de app kunnen medewerkers (voortekenen van) probleem gedrag 'scoren'. De app communiceert met sensoren, die op die wijze worden 'ingeleerd'. Het uiteindelijke doel is dat de sensoren vroegtijdig kunnen signaleren op het ontstaan van probleemgedrag, zodat de zorgmedewerkers de juiste interventies kunnen toepassen om escalatie van het probleemgedrag te kunnen voorkomen. Het project start in 2023 en zal in ieder geval t/m 2025 doorlopen.

3^e cirkel: Contactpersoon

De contactpersoon is iemand uit het integrale team die als contactpersoon fungeert voor de bewoner of diens vertegenwoordiger. Zij kent de bewoner en is het eerste aanspreekpunt voor zowel de bewoner of diens vertegenwoordiger, als voor het integrale team. De contactpersoon onderhoud actief de contacten met de bewoner of diens vertegenwoordiger en vertegenwoordigt de klant binnen de integrale teams.

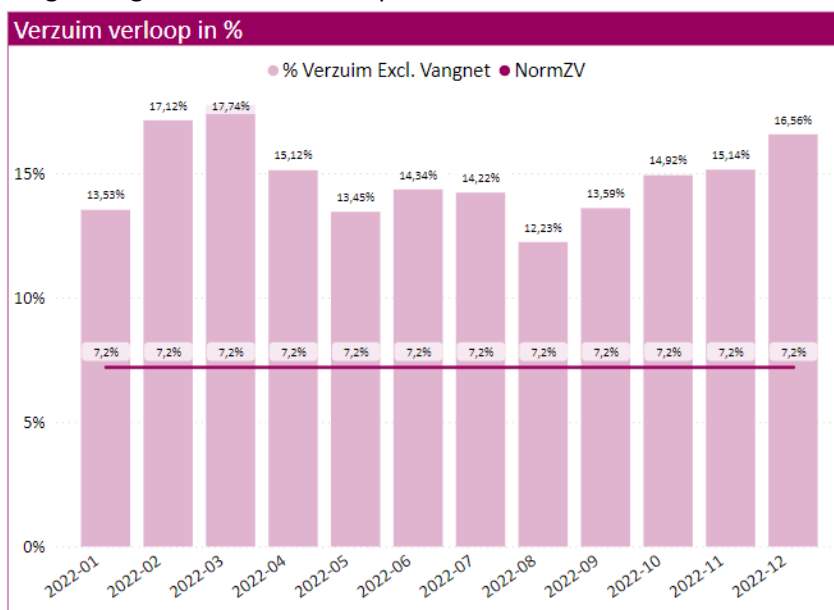
4^e cirkel: Integraal team van welzijn, facilitair, zorg & behandeling

Door als integraal team rondom de bewoner aan het werk te gaan, weten de teamleden onderling en van elkaar beter wat er speelt bij de bewoner en welke rol een ieder heeft in de zorg voor de bewoner. Door deze betere afstemming, is Tangenborgh in staat meer persoonsgerichte zorg te bieden. Daarnaast gaat van het integraal team een lerend effect uit, waarbij de teamleden makkelijker kennis en ervaring kunnen uitwisselen.

Tangenborgh wil het integraal team ondersteunen, zodat zij in staat zijn de juiste zorg op het juiste moment op de juiste plek en met de juiste kwaliteit te kunnen geven aan de bewoner. Tangenborgh richt zich daarom in 2023 op onderstaande thema's.

Verzuim

Tangenborgh heeft in de nasleep van Covid-19 te maken met een hoog ziekteverzuim. Dit zet de zorg-



en dienstverlening onder druk, doordat er minder capaciteit beschikbaar is op de werkvloer. Dit moet anders. Voor 2023 heeft Tangenborgh daarom extra ingezet op het terugdringen van het verzuim. Zo wordt er een extra verzuimconsulent aangetrokken voor begeleiding van medewerkers, wordt er een bedrijfsmaatschappelijk werker ingesteld waar medewerkers terecht kunnen en wordt er extra inzet gepleegd door Zorg van de Zaak. Tangenborgh stelt zich daarmee ten doel om het

verzuim terug te dringen richting de gestelde norm van 7,2%. Dit zal een belangrijke impuls geven aan de beschikbaarheid van medewerkers en daarmee de last verlichten bij collega's als wel ervoor zorgen dat bewoners weer meer dezelfde gezichten zullen treffen en er meer continuïteit van zorg geboden kan worden.

Figuur 1: Verzuimverloop in 2022 (Bron: PowerBI, dashboard verzuim)

Strategisch personeelsplan

In 2022 is er door Tangenborgh een strategisch personeelsplan (SPP) opgeleverd. Dit plan is gebaseerd op dossieronderzoek binnen de verschillende bedrijfsonderdelen van Tangenborgh, waaronder de zorg met behandeling. Het SPP helpt bij het toewerken naar meer persoonsgerichte zorg en maakt het mogelijk het integrale team samen te stellen op basis van de zorgbehoefte binnen de zorglocatie. In 2023 wordt het SPP verder uitgewerkt, waarbij ook het facilitaire- en behandelingsaspect wordt meegenomen. Tangenborgh hoopt met dit nieuwe kader toe te werken naar meer persoonsgerichte zorg. Tangenborgh laat daarmee de vaste normen los, maar biedt kaders op basis van het profiel van de locatie.

Leren en ontwikkelen

Tangenborgh vindt het belangrijk om te leren. Te leren binnen de organisatie, maar ook daarbuiten. Tangenborgh werkt dan ook nauw samen met andere VVT-instellingen binnen Drenthe en doet mee in de verschillende lerende netwerken. Kennis wordt gedeeld en toegepast in de dagelijkse praktijk. Vanuit interne data blijkt met name dat medicatieveiligheid en valpreventie van toenemend belang zijn. Naast de inzet in de WOLK-heupairbag, zet Tangenborgh daarom in op meer preventie van vallen en maakt dit één van de speerpunten voor 2023. Medicatieveiligheid heeft continue aandacht nodig. In 2023 wordt het distributieproces binnen Tangenborgh onder de loep genomen. Samen met medewerkers uit het integrale team worden alle processtappen doorlopen en onderzocht welke stappen beter kunnen of misschien zelfs kunnen verdwijnen. Uiteindelijk zullen er op basis van een Prospectieve Risico Analyse (PRI) aanbevelingen worden gedaan voor een efficiënter en veiliger medicatieproces. In 2023 zal er tevens overgegaan worden op een digitaal medicatie voorschrijfsysteem en toedienregistratie.

Binnen het leren en ontwikkelen besteedt Tangenborgh in het komende jaar meer aandacht aan het methodisch werken. Methodisch werken betekent voor de medewerker voortdurend alert zijn, continu kijken en luisteren naar de klant, elke dag weer met een frisse blik naar bewoners, collega's en jezelf kijken. We stellen ons ten doel dat iedere medewerker het observeren onder de knie heeft. Maar ook scherp naar elkaar zijn, elkaar bevragen. Methodisch werken is ook bewust zijn van waar je mee bezig bent en kritisch naar jezelf kunnen kijken. Vanuit een stevige basis van methodisch werken, wordt toegewerkt naar een cultuur van continu leren en verbeteren. Dat biedt een goede start om uiteindelijk binnen de verpleeghuiszorg te gaan werken met het Omaha System, een zorgclassificatiesysteem welke het zorgleefplan op basis van de 4 zorgdomeinen gaat vervangen. In het Omaha System is het methodisch werken sterk verankerd.

Bijlagen

Bijlage 1: locaties Tangenborgh

De visie op woon- en leefomstandigheden

Het appartement is de plek waar de bewoner bepalend is en waar door anderen met respect mee wordt omgegaan. De gebouwen beschikken over een centrum waar voorzieningen zijn die individuele, kleinschalige keuzes voor de bewoner mogelijk maken. Een plek waar je anderen ontmoet: het 'sociale hart' met voorzieningen als een kapsalon, supermarkt, café, restaurant, bibliotheek en zaal ten behoeve van het verenigingsleven en andere activiteiten zoals toneelvoorstellingen. Bewonersvriendelijkheid en menselijke maat staan centraal. Het centrum is een 'binnen-buitengebied'. Zoveel mogelijk zijn elementen aangebracht die herkenbaar zijn als 'buiten'. Dit is zichtbaar door variatie in puin, kleurgebruik en straatmeubilair. Bij de bouw en inrichting van de locaties wordt zoveel mogelijk ingespeeld op de wensen en behoeften van de klanten.

Borger – Borgerhof Grote Brink 2

In het centrum van het dorp Borger is in 2018-2020 Woonzorgcentrum Borgerhof gebouwd. Het gebouw kent 88 woningen, de eerste fase met 60 woningen, de zorginfrastructuur en een aantal ELV-kamers is in 2018 gerealiseerd, de tweede fase met een kleine 30 woningen is begin 2020 afgerond. De ruime woningen zijn geschikt zijn voor ouderen met een uiteenlopende zorgbehoefte. Dit betekent dat men er terecht kan zonder of met een kleine zorgvraag, maar ook kan blijven wonen als in de loop der tijd veel zorg nodig is.



Coevorden - St. Franciscus, Burgemeester Feithsingel 52

Woonzorgcentrum St. Franciscus in Coevorden bestaat al sinds 1958. Het is het oudste katholieke woonzorgcentrum in Drenthe. In 2006 is het oude gebouw vervangen door frisse, maar sfeervolle nieuwbouw met een eigentijdse uitstraling en ruime appartementen. Bijzonder aan St. Franciscus is onder andere de prachtige kapel, waar twee keer per week een dienst wordt gehouden. St. Franciscus heeft 76 zorgappartementen, 61 inleunwoningen en verhuurt 14 aanleunwoningen. De appartementen zijn allemaal voorzien van een gescheiden woon- en slaapkamer, keuken, badkamer met wc en kunnen naar eigen smaak worden ingericht.



Coevorden – Eendrachtshof, De Voorde 2

Woonzorgcentrum Eendrachtshof (v/h De Voorde) ligt op steenworp afstand van het centrum van Coevorden. De Eendrachtshof is nieuw gerealiseerd, het zijn 51 nieuwe woningen die geschikt zijn voor Wlz en voor verhuur. Begin 2021 is de 1^e fase met 38 woningen opgeleverd en begin 2022 de overige 17 woningen. De nieuw te bouwen woningen zijn grondgebonden woningen, gelegen aan hofjes, met veel groen.



Oosterhesselen – De Etgaarde, De Etgaarde 1

Woonzorgcentrum De Etgaarde staat in Oosterhesselen en neemt van oudsher een centrale plek in het dorp in. Het dagelijkse leven in De Etgaarde laat zich typeren door een gezellige bedrijvigheid in een warme en huiselijke omgeving. Op de speciaal gecreëerde ontmoetingsplaatsen kunnen bewoners, bezoekers en personeel elkaar treffen. Naast wonen biedt De Etgaarde de mogelijkheid voor kortdurend verblijf. De zorginstelling heeft 34 zorgappartementen en verhuurt 42 aanleunwoningen. De appartementen zijn allemaal voorzien van een gescheiden woon- en slaapkamer, keuken, badkamer



met wc en berging en kunnen naar eigen smaak worden ingericht. In het woonzorgcentrum zijn diverse voorzieningen zoals een bibliotheek, een kleine supermarkt, een kapsalon en een restaurant. In het restaurant zijn ook mensen welkom die niet in De Etgaarde wonen. Verder kunnen bewoners en bezoekers genieten van de mooie groenten- en bloementuin.

Emmen – De Bleerinck, Spehornebrink 1

De Bleerinck is een verpleeghuis in eigendom in de wijk Bargeres. De Bleerinck heeft niet de sfeer van een verpleeghuis, maar eerder van een dorpskern, met een kleine supermarkt, een kapsalon, een café, een bloemenwinkeltje en een binnentuin. Er zijn plannen om dit gebied opnieuw in te richten. Om hier te komen wonen is een verpleeghuisindicatie nodig. Er is plek voor 198 bewoners. De woningen bestaan uit kamers met eigen badkamer. In de huiskamer met keuken, die gedeeld wordt door 5 tot 6 bewoners, wordt samen geleefd en gekookt.



Emmen – Heidehiem, Vossepad 98

Even buiten het centrum van Emmen, in een bosrijke omgeving in de wijk Emmermeer, ligt het nieuwe Heidehiem. Deze locatie is begin 2012 geopend als vervanging voor het oude gebouw uit de jaren vijftig. Heidehiem is een unieke woonzorglocatie, die behalve ruime appartementen ook een exclusief zorgconcept biedt. De appartementen zijn als combiwooning uitgevoerd, dat wil zeggen dat ze zowel geschikt zijn voor mensen zonder of bescheiden zorgvraag als voor mensen die veel zorg nodig hebben. Wordt de zorgvraag groter, dan kan men in het eigen vertrouwde appartement blijven wonen en hoeft men niet te verhuizen. Als de huurder of bewoner toch niet zelfstandig kan blijven wonen, bijvoorbeeld door vergevorderde dementie, biedt verpleegunit De Olmen uitkomst. De Olmen bevindt zich namelijk binnen Heidehiem. Echtelieden kunnen dan dicht bij elkaar wonen, zodat men elkaar gemakkelijk dagelijks kan zien. De Olmen telt 19 verpleegappartementen.



Emmen – De Schans, Laan van het Kwekebos 118

De Schans is een woonzorgcentrum in de Emmense wijk Emmerhout, op loopafstand van het winkelcentrum. De Schans biedt ook kortdurend verblijf. In het gebouw van De Schans bevinden zich 58 zelfstandige huurappartementen en 18 plaatsen in de verpleegunit De Vennen. De zelfstandige appartementen zijn gedeeltelijk voorzien van een gescheiden woon- en slaapkamer, keuken, badkamer met wc en berging. De verpleegunitwoningen hebben een eigen kamer met gedeeld sanitair. In de Schans zijn voorzieningen, zoals een bibliotheek, een kleine supermarkt, een kapsalon, een café, een pedicure, een schoonheidsspecialiste en een restaurant.

Naast De Schans zijn nieuwe woontorens gebouwd, met 180 huurappartementen waar Tangenborgh zorg en dienstverlening aanbiedt.



Nieuw-Amsterdam – Oldersheem, Karel Palmstraat 125

Woonzorgcentrum Oldersheem ligt in een levendig deel van het dorp Nieuw-Amsterdam, vlakbij het winkelcentrum. In Oldersheem zijn ook plaatsen beschikbaar voor kortdurend verblijf. De locatie is in 2020 gerenoveerd en verbouwd. In het Multifunctioneel Centrum, dat binnen de muren van Oldersheem gerealiseerd is, zijn diverse voorzieningen zoals een bibliotheek, recreatieruimten en een restaurant. Bewoners van Oldersheem kunnen hier gebruik van maken. De zorginstelling heeft na verbouwing en renovatie in 2020 27 zorgappartementen. Daarnaast zijn er 79 aanleunwoningen die



verhuurd worden. De appartementen zijn allemaal voorzien van een gescheiden woon- en slaapkamer, keuken, badkamer met wc en berging en kunnen naar eigen smaak worden ingericht.

Klazienaveen – Dillehof en de Weegbree, Fluitekruid 5

Aan de zuidrand van Klazienaveen staat woonzorgcentrum Dillehof. In 2008 zijn hier nieuwe zorgappartementen aangebouwd en is het gebouw zowel van binnen als van buiten compleet gerenoveerd. Ook zijn er plaatsen beschikbaar voor kortdurend verblijf. Dillehof is aan de ene kant verbonden met het aanleunwoningen-complex De Melde. Dit complex bestaat uit 78 woningen die Dillehof verhuurt. Aan de andere kant staat Dillehof in verbinding met verpleeghuis De Weegbree, waar 64 bewoners wonen.



Dillehof huisvest 101 zorgappartementen. Deze zijn verschillend qua indeling en grootte. De appartementen zijn allemaal voorzien van een eigen keuken en badkamer met toilet en kunnen naar eigen smaak worden ingericht. Een aantal appartementen binnen het woonzorgcentrum Dillehof is beschikbaar voor huur met alarmering en thuiszorg. Daarvan kan men gebruik maken zonder een WLZ-indicatie, die normaal wel nodig is om in een woonzorgcentrum te mogen wonen.

Schoonebeek – De Anloop

Woonzorglocatie De Anloop is gebouwd in 2007 en staat op een levendige plek, midden in het centrum van Schoonebeek. Het complex heeft 31 zorgappartementen en 11 inleunwoningen. De Anloop heeft voorzieningen zoals een bibliotheek, een café en een restaurant. De appartementen zijn allemaal voorzien van een woonkamer, slaapkamer, eigen keuken, badkamer met toilet en hebben een eigen berging. Een aantal appartementen is beschikbaar voor huur met alarmering en thuiszorg.

