

Sint Anna



Sint Anna
maakt stappen

Kwaliteitsplan

2023

Inleiding

INHOUD

1. Profiel van de organisatie	3
2. Zorg bij Sint Anna	7
3. Randvoorwaarden om zorg te kunnen verlenen	11
Sint Anna in beeld	14



We maken ons op voor 2023. Het is helder wat ons te doen staat en we hebben dat uitgewerkt in dit kwaliteitsjaarplan. We presenteren de plannen op hoofdlijnen en werken dit voor de verschillende onderdelen per kwartaal verder uit. In de kwartaalrapportages rapporteren we de voortgang.

Met ingang van 2021 hebben we een transitieplan voor Sint Anna, dat bestaat uit twee grotere programma's, namelijk de transitie van verzorgingshuis naar verpleeghuis (en voldoen aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg) en de nieuwbouw. We hebben voor dit grote transitieplan 2,5 jaar uitgetrokken. Dat betekent dat we in 2023 de doelen bereikt moeten hebben:

1. Voldoen aan kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Het verbeterplan van Sint Anna om door te ontwikkelen van verzorgingshuis naar verpleeghuis, waarbij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg als kapstok wordt gebruikt. Dit is een totaalplan om de organisatie weer gezond en toekomstbestendig te maken. Waardigheid en Trots op locatie (WOL) heeft ons daarbij geholpen en in 2023 gaan we dit zelf verder oppakken.

2. Nieuwbouw Sint Anna

In 2023 hebben we nog twee grote verhuisbewegingen. Eén in het voorjaar en één in het najaar van 2023. We kunnen leren van de eerste verhuizing in de zomer van 2022. De draaiboeken worden geactualiseerd. In ons dagelijks leven worden we geconfronteerd met stijgende prijzen van boodschappen, energie en gas, stijgt de zorgpremie en merken we dat de wachttijsten voor van alles toenemen. Ook als zorginstelling hebben we met deze maatschappelijke uitdagingen te maken. En dat in de context van een stijgende vraag naar zorg en een arbeidsmarkt die niet in dezelfde mate mee groeit. In 2030 komen we alleen al in de VVT-sector 90.000 mensen tekort. Tegelijkertijd neemt de vraag naar zorg toe en wordt de zorgvraag steeds complexer. Anders werken is onvermijdelijk en we moeten investeren in onze medewerkers om de beste zorg te leveren aan onze bewoners samen, met hun persoonlijk netwerk en de inzet van vrijwilligers. Dit krijgt in ons jaarplan 2023 dan

ook veel aandacht. In 2023 moeten we ook werken aan onze financiële gezondheid. Het jaar 2022 hebben we fors negatief afgesloten. Met Woonzorg in balans zijn inkomsten en roosters in balans gebracht. In 2023 wordt naar de rest van de organisatie gekeken met als doel weer financieel gezond en toekomstbestendig te worden.

Veranderen gaat niet vanzelf. Voor 2023 gaan we de grote veranderingen in kleinere stappen vertalen, zodat mensen ook zien dat er stappen gezet worden en we successen kunnen vieren. Weerstand hoort erbij, maar de negatieve sfeer binnen Sint Anna moet worden omgebogen naar een plek waar het fijn wonen en werken is, waarbij we ons allemaal professioneel gedragen en ons houden aan gemaakte afspraken en trots zijn op onze werkplek.

We willen bij Sint Anna weer voldoen aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Deze opdracht krijgt in 2023 een nieuw perspectief, aangezien het kwaliteitskader verpleeghuiszorg opgaat in een generiek kwaliteitskader zorg voor kwetsbare ouderen. Het nieuwe kwaliteitskader zal gericht zijn op betekenisvol leven, waardevol werken en duurzame zorgorganisatie.

We kiezen ook nadrukkelijker positie om van betekenis te zijn in de Boxmeerse samenleving. We gaan verbindingen aan met (nieuwe keten-) partners om zo goed aan te sluiten bij de 'patientjourney' van onze bewoners. Het is belangrijk voor bewoners om zich fijn en vertrouwd te voelen bij Sint Anna. We streven naar het in standhouden van bestaande relaties, zodat zij ook gedurende de laatste levensfase van bewoners onderdeel uit blijven maken van hun leven en ertoe doen. We gaan ook meer 'buiten naar binnen' halen, om bewoners zo thuis mogelijk te laten zijn.

Kortom; we blijven ontwikkelen in een context die ook in beweging is, zoekend is en veel uitdagingen kent. We gaan er in 2023 tegenaan om van iedere dag een mooie dag te maken en een waardevolle bijdrage te leveren aan het welzijn van kwetsbare ouderen met een complexe zorgvraag.

1. Profiel van de organisatie

1.1 Profiel van de organisatie

Sint Anna is een kleinschalige en zelfstandige zorginstelling in Boxmeer, gelegen op het terrein van de zusters van Julie Postel. Een prachtige, historische locatie in het groene Maasheggen gebied waar met veel liefde voor ouderen gezorgd wordt. Samen met collega's, naasten en vrijwilligers zorgen we ervoor dat onze bewoners de best mogelijke zorg ontvangen, zorg naar de wens van de bewoner. Momenteel maakt Sint Anna een verandering door van verzorgingshuis naar verpleeghuis, is voor de zomer 2022 een deel van de bewoners verhuisd naar de nieuwbouw en hopen we in twee fasen de overige bewoners in 2023 te verhuizen naar het nieuwe gebouw.

1.2 Missie

Sint Anna wil een waardevolle bijdrage leveren aan het welzijn van kwetsbare ouderen. Als het thuis niet meer gaat, bieden wij een fijne, kleinschalige plek in een groene omgeving aan de rand van Boxmeer. De persoonlijke aanpak is onze kracht. Wij weten wie u bent en wat u wilt.

1.3 Visie

Behoud van eigen regie, oprechte warme aandacht, behoud van ieders waardigheid en aandacht voor zingeving, vinden we belangrijk tot in de

laatste levensfase. Wij stemmen onze zorg- en dienstverlening af op de wensen en behoeften van bewoners. Dat kan van dag tot dag verschillen. Ook medewerkers voelen zich gekend en kunnen zichzelf zijn. Wij stimuleren onze medewerkers zich te ontwikkelen, zowel persoonlijk als professioneel. Voor ons zelf en onze (toekomstige) collega's willen we een aantrekkelijke werkgever zijn.

Onze ambitie is om van iedere dag een mooie dag te maken. Het is goed leven bij Sint Anna in kleinschalige woongroepen. Door de grote inzet van gedreven medewerkers en vrijwilligers lukt het om deze ambitie te realiseren in verbinding met familie, verwanten en samenwerkingspartners. Sint Anna is opgericht door de zusters van Julie Postel. De belangrijke waarden in het christelijke geloof zijn uitgangspunt in het verlenen van zorg en krijgt nadere invulling in onze kernwaarden.

1.4 Besturingsfilosofie

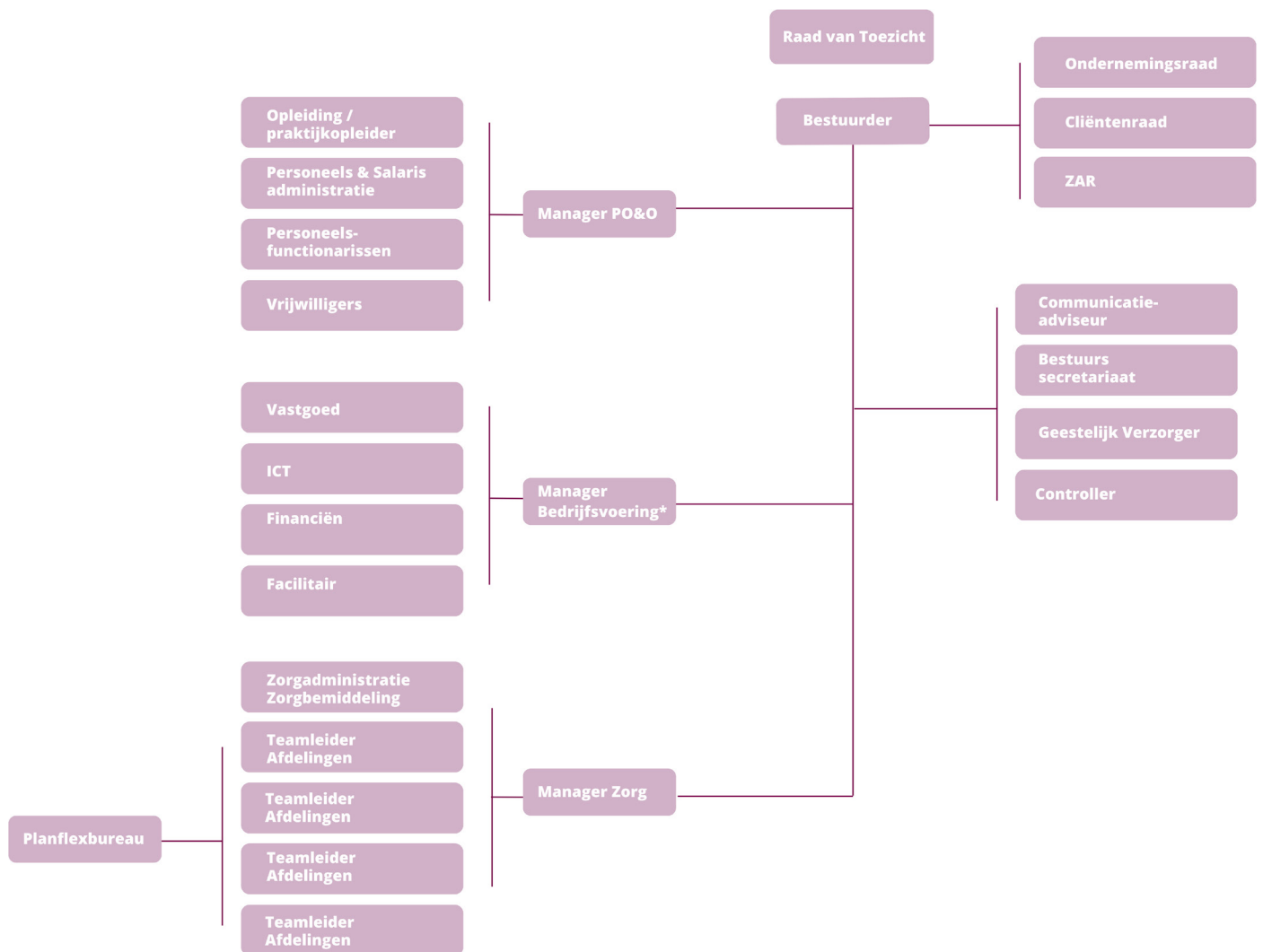
In de nieuwe besturingsfilosofie staat hoe we binnen Sint Anna met elkaar willen samenwerken. We beschrijven niet alleen hoe we het nu doen, maar ook hoe we dit samen in de toekomst willen doen. Onze besturingsfilosofie ondersteunt ons bij het continu verbeteren van onze organisatie en de werkprocessen daarbinnen, dus bij het verbeteren van hoe onze manieren zijn. Waarbij de bewoner centraal staat, de medewerker het verschil maakt en er voldoende ruimte is om elkaar te ontmoeten.

Sint Anna werkt vanuit een lijnorganisatie, met ondersteunende diensten. Er is een eenhoofdige Raad van Bestuur welke samen met de managers het MT vormt. Daarnaast wordt het middenkader gevormd door teamleiders binnen de zorg en de facilitaire dienst. Deze sturen op de driehoek 'tevreden bewoner – tevreden medewerker – gezond rendement'. De normen van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg vormen voor onze zorg en dienstverlening hierin de basis. Het leidinggevend kader is hierbij resultaatverantwoordelijk: dat is de kern van onze besturingsfilosofie. Op de afdelingen werken integrale teams bestaande uit EVV-ers, VIG-ers, helpende plus, woonzorgbegeleiders, een welzijnsmedewerker en medewerkers huishoudelijke dienst. De verpleegkundigen zijn gekoppeld aan een afdeling/woongroep of werken in de rol van kwaliteitsverpleegkundige Sint Anna breed. De nachtdienst is centraal georganiseerd. Samen met naasten/mantelzorgers en vrijwilligers zorgen de medewerkers voor bewoners. De zorgmedewerkers worden ondersteund door de facilitaire dienst en een kleine staf. In de sturing staan onze kernwaarden voorop: samen, vertrouwd, aandacht en professioneel.

Dit alles zal leiden tot continuïteit van de zorgverlening, met inachtneming van de Good Governance Code, medezeggenschap, wet -en regelgeving in de VVT-branche. Dit vormgegeven vanuit samenwerkingsrelaties met stakeholders waaronder zorgkantoren, zorgverzekeraars, gemeente en andere lokale en regionale partners.



1.5 Organogram



1.6 Producten en dienstverlening

Sint Anna biedt kleinschalige verpleeghuiszorg voor ZZP5 en hoger gefinancierd door de Wet Langdurige Zorg. In de aanleunvleugel en de Postelhoeve biedt Sint Anna extramurale zorg aan de zusters van Julie Postel via wijkverpleging (Zorgverzekeringswet) of volledig pakket thuis (WLZ). Daarnaast biedt Sint Anna dagbesteding aan inwoners van Boxmeer en omgeving en wil Sint Anna bewoners van de wachtlijst via dagbesteding een mooie overgang van thuis naar het verpleeghuis laten maken, door beoogde nieuwe bewoners op de woongroep op te vangen.

1.6.1 Bewonerssamenstelling

Tabel: zorgzwaarte en bewonerssamenstelling op basis van leeftijd. (1 oktober 2022)

ZZP-indicaties	Aantal	In behandeling	Leeftijd	Aantal
Partnerverblijf	1		<75	3
ZZP 4VV	26	1	75-79	10
ZZP VV5	51	51	80-84	33
ZZP VV6	31	31	85-89	41
ZZP VV7	9	9	90-94	37
ZZP VV8	2	2	95-99	13
ZZP ZG4 visueel	1		>100	2
Wijkverpleging binnen SA	3		Totaal	139
Wijkverpleging buiten SA	8			
VPT5	2			
VPT6	5			
Totaal	139			

1.6.2 Medewerkersamenstelling primair proces

Sint Anna huurt de behandeldienst in bij Pantein. De behandeldienst is niet in onderstaand overzicht verwerkt.

Op peildatum 1 oktober 2022 werken bij Sint Anna 293 medewerkers in loondienst (161 FTE), waarvan 26% een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd heeft. De gemiddelde contractgrootte was 19,8 uur. De instroom van personeel was 9%, 11 % van de medewerkers stroomde uit en nog eens 3% stroomde door in het afgelopen jaar.

3% van de FTE's zijn ingevuld door uitzendkrachten / PNIL (personeel niet in loondienst). 11% van de personeelskosten werden uitgegeven aan uitzendkrachten / PNIL. Het voortschrijdende gemiddelde van het ziekteverzuim onder zorgmedewerkers is 9,2%. De gemiddelde meldingsfrequentie 1,1.

Tabel: Personeelsindicatoren

Thema/indicator	1-10-22
Kwalificatieniveau 1	24%
Kwalificatieniveau 2	10%
Kwalificatieniveau 3	35%
Kwalificatieniveau 4	11%
Kwalificatieniveau 5	1%
Kwalificatieniveau 6	0%
Behandelaren*	1%
Overig zorgpersoneel	6%
Leerlingen	12%
Aantal stagiairs	4
Aantal vrijwilligers	97
Fte's/clientratio	1,25

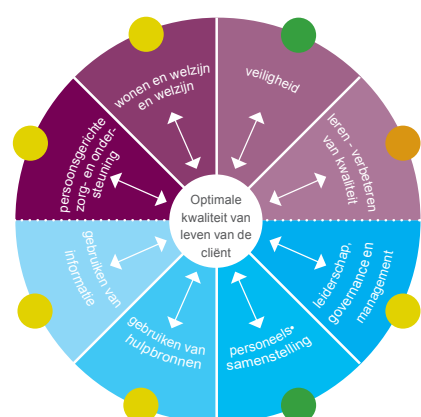
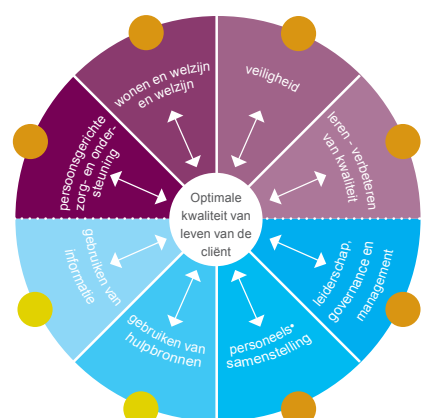
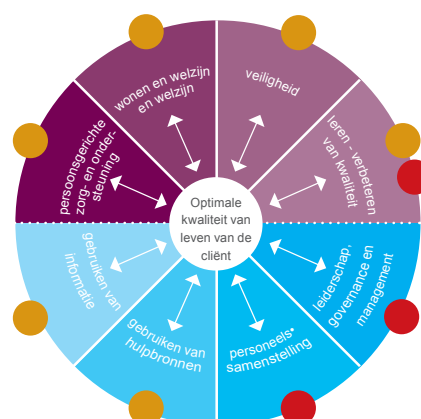
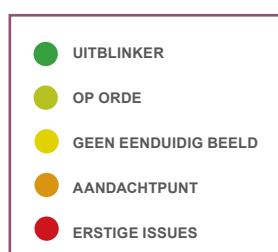
*betreft behandelaren in loondienst: geestelijk verzorger en muziek-therapeut. Sint Anna huurt behandelaren in bij Pantein

1.7 Waardigheid en trots op locatie

Sint Anna heeft eind 2020 de hulp ingeroepen van Waardigheid en trots op locatie om te werken aan een kwaliteitsverbeterplan. Ieder jaar heeft een zelfscan plaatsgevonden die de stand van zaken binnen Sint Anna op de thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg in beeld bracht. Dit beeld ontstond vanuit drie perspectieven namelijk bewoners/ mantelzorgers, medewerkers/vrijwilligers en staf/beleid/management. Hieronder is de foto van elk jaar in beeld gebracht:

De kwaliteitsfoto van 2022 laat vooral gele bolletjes, 2 groene en een oranje zien. Rondom leren en verbeteren (oranje) liggen er aandachtspunten rond de vraag 'waarom doen we de dingen zoals we ze doen'? Dat blijft belangrijk en komt bij een aantal thema's in meer of minder mate terug. Veiligheid en personele samenstelling kleuren lichtgroen. Bij personele samenstelling gaat het om gevoel versus feiten. Er zijn aansprekende medewerkers vertrokken. De vragenlijst is ingevuld in de zomer, wat het beeld vertekent. Het hele jaar is via Woonzorg in balans gewerkt aan capaciteitsplanning, waarbij roosters op basis van de feitelijke zorgvraag worden gemaakt. Het ziekteverzuim van Sint Anna is niet extreem hoog in vergelijking met andere zorgaanbieders. Hetzelfde geldt voor de uitstroom van medewerkers, ook dat laat een gemiddeld beeld zien. Er is extern ingehuurd personeel bij Sint Anna, maar ook de inhuur van uitzendkrachten of ZZP-ers is heel gemiddeld en niet zorgwekkend.

De andere thema's scoren geel, omdat Sint Anna onderweg is van oranje naar groen. We zijn dus op de goede weg, maar hebben nog wel wat stappen te zetten in 2023. Dat leest u in dit kwaliteitsjaarplan.



2. Zorg bij Sint Anna

2.1 Persoonsgerichte zorg

Kwaliteit is mensenwerk en ontstaat in de interactie tussen cliënt, de naasten (het sociale netwerk) en de medewerker. Elke situatie is uniek en vraagt van de medewerker het handelen aan te sluiten bij wat de cliënt op dat moment nodig heeft. Zo ontstaat goede, liefdevolle en afgestemde (presente) zorg.

Het levensverhaal van iedere bewoner is bekend en net als de afspraken over zorg, behandeling en ondersteuning opgenomen in het zorgleefplan. De bewoner houdt de eigen regie binnen zijn mogelijkheden. De afspraken worden vastgelegd in het zorgleefplan. Er is aandacht voor zingeving: Wat geeft zin/betekenis aan het (dagelijks) leven? Wat zorgt dat iemand zich nuttig blijft voelen, en gezien en gehoord? Zin- en betekenisgeving is het fundament van positieve gezondheid, ook in het verpleeghuis.

Sint Anna richt zich met name tot de doelgroep ouderen met een zware zorgvraag. De complexiteit van zorg zal de komende jaren verder toenemen, onder andere ten gevolge van toename co-morbiditeit. Vaak gaat het om mensen met een vorm van dementie. Verzorgenden moeten dus de transitie maken van ouderenzorg naar dementiezorg en dit vraagt om andere vaardigheden en manier van werken: van taakgericht naar belevings- en persoonsgericht gericht. Daarnaast is een ontwikkeling met veel impact dat ouderen die worden opgenomen steeds vaker (ook) psychiatrische aandoeningen hebben, zoals een depressie, psychose of angststoornis.

Het Moribus gedachtegoed betreft de omgang met mensen met dementie. 2022 stond in het teken van de scholing van medewerkers, in een vorm en intensiteit, passend bij de functie. Daarnaast zijn er medewerkers geschoold tot MoribusCoach, wat oktober 2022 heeft geresulteerd in een totaalplan. Dit totaalplan is erop gericht, het gedachtegoed te verinnerlijken op organisatieniveau. Hierbij ligt de focus in 2023 op:

- Bewustwording en stimulering van een basishouding in de omgang met mensen met dementie. Ken de bewoner, persoonsgerichte zorg;
- Inzicht (blijven) bieden in de hersenkunde en methodisch werken;
- Bewustwording op de invloed van de omgeving en de omgeving blijven scannen op gunstige en ongunstige factoren;
- Stimuleren van een gunstige samenwerking met bewoner, de familie, de vrijwilligers, de collega's in de breedste zin van het woord en overige betrokkenen.

Dit geheel wordt kracht bijgezet door een samenwerking met de GVP medewerkers, waarbij Sint Anna zich in 2023 door ontwikkelt in verinnerlijking van het gedachtegoed waarmee de expertise groeit in de kwaliteit van zorg en welzijn voor mensen met dementie. De Wet Zorg en Dwang nemen we mee in ons dagelijks handelen en wordt geëvalueerd en gevolgd bij MDO's en kwaliteitsoverleggen.

De nieuwbouw is met domotica en elektronische sloten zodanig ingericht dat we leven in vrijheid via leefcirkels kunnen faciliteren. Dat vraagt een aanpassing van alle medewerkers, omdat we bewoners op veel plaatsen



Belevings- en persoonsgerichte zorg: deze bewoner werkte vroeger in de bouw en helpt graag een handje mee als er iets gerepareerd moet worden.

in het gebouw kunnen tegenkomen en de balans tussen vrijheid en welzijn enerzijds en veiligheid anderzijds moet qua verantwoordelijkheid te dragen zijn. Een plan voor leefcirkels wordt nader uitgewerkt, waarbij de bouw en bouwplaats nog een beperking oplevert in het vormgeven van de leefcirkels. Pas als de nieuwbouw en de tuin klaar zijn, kunnen we naar de ideale situatie toewerken.

Sint Anna heeft geen eigen behandeldienst, maar huurt deze in bij Pantein. Voor 2022 stond op de agenda om de dossiers van artsen/behandelaren te koppelen met het ECD van Sint Anna. Hierin liggen nog een aantal uitdagingen. In 2023 maken we definitieve keuzes, waarbij we de ontwikkelingen in de regio op dit punt volgen. Voor 2023 is de multidisciplinaire samenwerking een aandacht- en verbeterpunt. Vanuit een gedeelde visie en met respect voor elkaars rol zorgen we voor bewoners die steeds complexere zorg nodig hebben.

Concreet:

- Zorgbemiddeling gaat nieuwe bewoners thuis bezoeken en zoekt bij ZZP VV4 indicaties naar alternatieve invulling, eventueel met dagbesteding.
- EVV-ers gaan voor inhuizing op kennismakingsbezoek bij de bewoner thuis en mogen hier maximaal 1,5 uur inclusief reistijd voor schrijven.
- Pro-actief zorgplan is een standaard onderwerp bij het intakegesprek.
- De geestelijk verzorger ondersteunt bij zingevingsvraagstukken. Zingeving wordt vastgelegd in het zorgleefplan.
- Een keer per maand doet het zorgteam een zorgleefplan controle om het methodisch werken te monitoren.
- Voor 2023 is de multidisciplinaire samenwerking een aandacht- en verbeterpunt. Dit willen we naast samenwerking op de inhoud en visie ook faciliteren vanuit systemen en eigenaarschap

2.2 Wonen en welzijn

De rol van de welzijnsmedewerker binnen de woongroep gaat meer vorm en inhoud krijgen en beter verbonden worden met de zorg. De welzijnsmedewerker zorgt voor een goede landing van de vrijwilligers in de teams en coacht de woonzorgbegeleiders, waarbij het werk evenredig verdeeld wordt, zodat de zorgprofessional niet het gevoel krijgt dat het 'leuke' werk door vrijwilligers en woonzorgbegeleiders gedaan wordt.

We gaan meer inzetten op de inzet van familie en mantelzorgers. Dit vraagt een andere manier van werken voor zorgmedewerkers die gewend zijn zo veel mogelijk taken uit handen van de naaste te nemen om hen te ontzorgen. Medewerkers moeten worden geholpen in de nieuwe manier van werken. Hun vertrouwen in de kwaliteiten en toewijding van de naasten moet ontwikkeld worden. Omgekeerd maakt het mantelzorgers ook onzeker, wat mag en kan ik in deze vreemde en nieuwe omgeving. Het is belangrijk dat naasten ervaren dat het fijn is dat ze er zijn en, ook al woont hun naaste in het verpleeghuis, zij nog steeds een grote rol spelen en mee blijven doen.

Dagbesteding voor een externe doelgroep krijgt een nieuwe impuls. Voor de bewoners is het belangrijk dat er meer van het gewone leven plaatsvindt en dat er het nodige gebeurt. Om die reden is Sint Anna lid geworden van de buurtvereniging. Met een werkgroep gaan we verkennen hoe we meer verbindingen kunnen aangaan met Boxmeer, met bijvoorbeeld scholen en de lokale middenstand.

Iedere dag een mooie dag omvat per afdeling/cluster een passend welzijnsprogramma, inclusief de inzet van informele zorg.

Vrijwilligers en mantelzorgers kunnen in de keuken van de woongroep voor en mét bewoners koken.



Concreet:

- In teamoverleg worden concrete werkafspraken gemaakt over hoe naasten en vrijwilligers kunnen meewerken.
- Goede voorbeelden worden intern gedeeld
- Elke afdeling organiseert ten minste twee familieavonden waarin het samenleven in de groep centraal staat en hoe naasten hierin van betekenis kunnen zijn.
- We gaan meer vrijwilligers werven en proberen daarbij ook een andere groep vrijwilligers aan te boren voor korte en kleine klussen. Niet alle vrijwilligers willen zich langdurig verbinden.
- De brasserie wordt benut voor ontmoeting en is zeker een toegevoegde waarde.

2.3 Wooncomfort

In het voorjaar wonen er 32 bewoners meer dan nu in de nieuwbouw. Een deel van deze 32 bewoners komt rechtstreeks vanuit het huis. Met de afdelingen Boterbloem, Zonnewende en Maaspoort wordt in één werkgroepen de verhuizing en bewonerssamenstelling voorbereid. Tijdens familieavonden worden bewoners en mantelzorgers meegenomen. De Leyden Academy en de Universiteit Maastricht hebben onderzoek gedaan naar de eerste verhuizing. Deze leerervaringen en eigen verbeterpunten worden benut om ook deze verhuizing tot een succes te maken.

Eind van het jaar 2023 gaat de laatste groep van 70 bewoners de oversteek maken naar de nieuwbouw. Na de zomer gaan ook deze afdelingen van betreffende bewoners de voorbereidingen voor de verhuizing opstarten. Ondanks de goede voorbereiding blijft de verhuizing van onze bewoners een ingrijpende gebeurtenis en hebben we daar ook blijvende aandacht voor. Het oude gebouw van Sint Anna wordt door de Erfgoedinstelling Julie Postel doorontwikkeld tot zelfstandig wonen. Met behulp van de (regionale) transitie-middelen vanuit het Woonzorgakkoord zal Sint Anna de voorbereiding starten voor het leveren van VPT en wijkverpleging.

Sint Anna wil in 2023 een rookvrij terrein realiseren. We gaan verkennen of we daarin voor bewoners een uitzondering gaan maken.

Concreet:

- Werkgroepen bewonerssamenstelling en verhuizing opstarten.
- Iedere bewoner heeft een individueel verhuisplan.
- Er wordt met een externe partij een programma van eisen voor de infrastructuur opgesteld en een businessplan gemaakt met verschillende scenario's voor een kostendekkende exploitatie van de extra-murale zorg van Sint Anna.
- Eind 2023 is het terrein rookvrij en wordt er alleen nog een uitzondering gemaakt voor bewoners, die een rookplek krijgen aangewezen.



2.4 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

De kwaliteitsgroepen maken plannen voor de betreffende afdeling en het cluster hoe we kwalitatief veilige zorg en ondersteuning borgen. Er zijn centrale aandachtspunten. Iedere afdeling kiest daar, vanuit het dagelijkse werk, zijn eigen verbeterpunten en bewaakt de voortgang en rapporteert hierover in de teamactieplannen. De verpleegkundigen, de welzijnsmedewerkers en de verzorgenden IG hebben een belangrijke trekkersrol hierin. In 2023 gaan we aan de hand van een competentiescan verkennen welke ondersteuning nodig is om de rol van verpleegkundige op de afdeling op een goede manier in te vullen.

Sint Anna heeft de ambitie om het keurmerk PreZo VVT te behalen. Het is een hulpmiddel, een kwaliteitssysteem, om continu te leren en verbeteren met de bewoner als uitgangspunt. Om deze ambitie te realiseren is er tijd nodig. Tijd nodig om stappen te maken:

- richting het werken volgens de bedoeling,
- en de missie en kernwaarden te doorleven in de organisatie,
- het documentbeheersysteem te actualiseren,
- en het methodisch werken als vanzelfsprekend te laten zijn.

Concreet:

- Ons kwaliteitsmanagementsysteem wordt zodanig geactualiseerd, zodat we in 2023 het certificeringstraject conform plan kunnen opstarten.
- Competentiescan voor verpleegkundigen voor de rol in de kwaliteitszorg wat zal leiden tot een persoonlijk ontwikkelplan.

2.5 Leren en ontwikkelen

Leren & Ontwikkelen blijft een belangrijk speerpunt in 2023. De koers die is ingezet met betrekking tot de doorontwikkeling van het primaire proces heeft ervoor gezorgd dat eind 2022 de onderwijsroute Verzorgende IG is afgerond, alsook de GVP en GVS-opleidingen in combinatie met de EVV-module. In het voorjaar 2023 diplomeert de derde scholingsgroep Woonzorgbegeleiders voor 'Assisteren bij Zorg en Welzijn' en ook het interne opleidingstraject tot Helpende met keuzedeel Plus wordt afgerond. Hiermee is een basis gelegd voor Leren en Ontwikkelen binnen Sint Anna. In 2022 is de visie op Leren & Ontwikkelen ontwikkeld. De uitwerking van deze visie staat centraal in 2023 en wordt geïmplementeerd in het scholingsbeleid. Wij geloven binnen Sint Anna, in 'een leven lang leren'. Je bent nooit uitgeleerd en mag jezelf blijven uitdagen om het beste uit jezelf en de ander te halen. Waarbij leren vooral leuk mag zijn. Laagdrempelig, toepasbaar in de dagdagelijkse praktijk, ten dienste van onze zorgverlening en persoonlijke ontwikkeling. In 2023 willen wij dit kracht bij zetten door middel van diverse ontwikkelingen.

Voortkomend uit de organisatieontwikkelingen en ondersteund door de organisatiedoelstellingen, faciliteert Sint Anna een opleidingsaanbod voor basis zorgopleidingen, afgestemd op de strategische personeelsplanning. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt richten wij ons ook op de zij-instromers, waarbij aandacht is voor een gedegen oriëntatieperiode aan de voorkant.

Sint Anna zoekt tevens de samenwerking op met collega zorginstellingen en onderwijsinstellingen in de regio. Eind 2022 heeft een concretisering hiervan plaatsgevonden met diverse zorginstellingen uit regio Nijmegen met als ambitie om in 2023 samen een opleidingstraject tot EVV/GVP/ GVS en Helpende Plus te starten. Daarnaast is Sint Anna aangesloten bij het initiatief Sterk Zorg- en Welzijnsonderwijs, waarbij wij samen met andere zorginstellingen en onderwijs in de regio, de baankansen in sector zorg en welzijn optimaal willen benutten.

Een groot gedeelte van de medewerkers van Sint Anna is in 2022 in gepaste vorm geschoold in het Moribus gedachtegoed, het zorgen voor



en omgaan met mensen met dementie. In 2023 volgen nog een aantal trajecten waarbij we, tevens vanuit het ontwikkelde totaalplan van de Moribus coaches, de inbedding van het gedachtegoed binnen Sint Anna centraal stellen.

Door middel van het learning management systeem (LMS) van SDB, stimuleert en bewaakt Sint Anna de vakinhoudelijke bekwaamheid van de zorgmedewerkers. Wij stimuleren het hybride leren door de combinatie van e-learning en learning on the job. Daarnaast geeft het LMS-systeem in één oogopslag de actuele status van bekwaamheden waar op gestuurd wordt. In combinatie met een gefaseerd plan van aanpak tot lidmaatschap en registratie in het V&VN kwaliteitsregister, krijgt Sint Anna steeds meer zicht op het leren en ontwikkelen van zijn medewerkers. Een passend instrument, wat de eigen verantwoordelijkheid van het individu vergroot en de deskundigheid bevordert op individueel, team- en organisatieniveau.

Naast vakinhoudelijke deskundigheid, vergroot Sint Anna haar scholingsaanbod in 2023 richting een aanbod op persoonlijke ontwikkeling voor medewerkers. Dit stimuleert en geeft beeld van het ontwikkelperspectief van de medewerker, waarbij je wordt gezien als medewerker en als mens. Deze ambities en uitdagingen worden vastgesteld en geborgd in de jaargesprekken met de teamleider.

Een zichtbaar scholings-/opleidingsaanbod, geeft een boost aan het lerende karakter van Sint Anna. We stemmen hierbij af op de diverse leerstijlen van medewerkers en bieden mogelijkheden voor digitale en fysieke leermomenten. Maar bovenal blijven wij dicht bij de dagdagelijkse praktijk, on the job en maken het leren herkenbaar en toepasbaar.

Dat maakt dat 2023 tevens in het teken staat van het opzetten van een leerafdeling. Hiermee geven wij het van- en met elkaar leren in optimale vorm de ruimte. Bij de leerafdeling bestaat het zorgteam grotendeels uit studenten in opleiding, begeleid door een aantal bevoegde zorgprofessionals en werkbegeleiders.

Concreet:

- Facilitering van opleidingsaanbod voor basis zorgopleidingen, afgestemd op de strategische personeelsplanning, met ruimte voor zij-instromers;
- Samen opleiden in verbinding met onderwijs- en zorginstellingen in de regio;
- Verinnerlijking van het Moribus gedachtegoed;
- Stimuleren en bewaken van de vakinhoudelijke bekwaamheid van zorgmedewerkers, in combinatie met een gefaseerd plan van aanpak tot registratie in het V&VN kwaliteitsregister;
- Aandacht en aanbod voor persoonlijke ontwikkeling;
- Het opzetten van een leerafdeling.

2.6 Lerend Netwerk

Sint Anna vormt met Huize Rosa, LuciVer, Oud Burgergasthuis, en Maldenburgh een lerend netwerk. Hierbij zijn P&O, MT, bestuurders en de cliëntenraad betrokken. Samenwerking, uitwisseling van inzichten en ervaringen vindt op alle niveaus van de organisatie plaats.



3. Randvoorwaarden om zorg te kunnen verlenen

3.1 Leiderschap, governance en management

Het leiderschap wordt verstevigd in de organisatie. De teamleiders gaan in navolging van het MT in 2023 leiderschapsprogramma's volgen. Sint Anna zit in een groot veranderproces waarbij naast kennis en kunde ook een cultuurverandering moet plaatsvinden. Dit vraagt veel van het management en met extra handreiking en begeleiding zijn zij beter toegerust om hun rol invulling te geven. Gekozen is voor het concept van dienend leiderschap.

3.1.1 VVAR

De VVAR (opgericht in 2022) is zichtbaar binnen Sint Anna. De VVAR leden zijn in 2022 gestart met het volgen van een training voor de oprichting van de adviesraad. De training loopt door in 2023. De zeggenschap en betrokkenheid van zorgprofessionals neemt toe, met als gevolg dat besluiten en beleidsdocumenten beter aansluiten bij de dagelijkse praktijk.

3.2 Personele samenstelling

De personele samenstelling blijft in 2023 net als voorgaande jaren een aandachtspunt. Het gedachtengoed wat we met 'woonzorg in balans' hebben ontwikkeld en geïmplementeerd, zullen we doorzetten. Het anders werken blijft een constante dialoog. Dit doen we niet alleen omdat we conform bezettingseis de inkomsten en uitgaven in balans willen brengen, maar ook omdat het móet. De krapte op de arbeidsmarkt vraagt naast het toepassen van (technologische) innovaties om andere werkwijzen, waarbij de samenwerking mantelzorger-zorgprofessional en vrijwilliger steeds belangrijker wordt.

Teamleiders zetten in op succesvolle teams, waarbij de formatie op orde is en de formatie en dienstenset passend zijn bij de normering. Kwaliteit, bevoegd en bekwaamheid zijn op orde. De huishoudelijk medewerkers worden toegevoegd aan de zorgteams. Bij een optimale en efficiënte inzet van zorgmedewerker is het doel de juiste zorg, door de juiste medewerker (deskundigheidsniveau) op het juiste moment te leveren. Dit blijkt in de praktijk een grote uitdaging. De zorg is niet efficiënt georganiseerd en in de praktijk verrichten verzorgende IG veel werk waarvoor niet persé hun betreffende expertise nodig is. Het gevolg is dat verzorgende op hun vakgebied onvoldoende worden uitgedaagd en we door inefficiënte organisatie noodgedwongen werken met veel korte diensten. Door dit anders te organiseren, kunnen we het werk voor zorgmedewerkers in het algemeen aantrekkelijker maken en de beroepstrots vergroten. Bovendien verhogen we de kwaliteit van zorg, doordat verzorgende IG veelvuldig worden ingezet bij meer complexe zorgvragen en derhalve continue deskundigheid en bekwaamheid bevordert wordt.

Helpende plus en woonzorgbegeleiders zijn werkzaam op de woongroepen en zijn met name gericht op welzijn en zorg. Op basis

van de zorgactiviteiten maken we routes voor verzorgende IG, zodat zij bij die bewoners komen die een zorgvraag hebben die dit deskundigheidsniveau vragen.

We ervaren meer grip op het rooster (-proces) door herstructurering van het plan- en flexbureau, actualisatie van het plan- en roosterbeleid en het werken met personeelsnormen gebaseerd op de zorgvraag. Tevens is er een aanzet gedaan voor strategisch personeelsplanning (SPP), dit zal in 2023 nader uitgewerkt en geïmplementeerd worden.

Sint Anna heeft TONOS-care aangeschaft om dit proces te ondersteunen. TONOS is een slimme, digitale oplossing die zorgprofessionals snel en flexibel optimale capaciteitsplanning en looproutes laat maken. Dit is cliëntvriendelijk en prettig voor de zorgprofessional en leidt tot inzet van minder FTE's zonder in te boeten op kwaliteit.

We gebruiken TONOS om de zorgvraag zo specifiek mogelijk in beeld te brengen, zodat op de zorgmomenten de juiste deskundigheid kan worden ingezet, waardoor er een optimale organisatie van de zorg ontstaat. Hierdoor zijn we in staat om de roosters op de daadwerkelijke zorgvraag te baseren. Het gebruik van TONOS is onderdeel van onze werkprocessen en bij mutaties in de zorg werken we ook TONOS bij, zodat we zicht hebben op de actuele vraag en onze roosters en inkomsten (indicaties) daarop kunnen aanpassen.

Actiz heeft een landelijk programma de 'VVT werkt aan morgen'. Sint Anna zal hieraan mee doen en gebruik maken van de aangeboden vouchers om te werken aan duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Ook zullen we een deel van de medewerkers in de gelegenheid stellen de regionale theatervoorstelling te bezoeken.

Concreet:

- Vanaf het tweede kwartaal staat SPP (strategische personeelsplanning) en wordt dit per kwartaal in het overleg met MT-TL en P&O herijkt en de bijbehorende acties worden gevolgd en bijgesteld.
- Het invullen van TONOS is onderdeel van het cyclische proces rondom roosters en mutaties.
- Meedoen aan het de 'VVT werkt aan morgen'



3.3 Werving en selectie en behoud van personeel

Gelet op de uitdagingen in de (ouderen)zorg: vergrijzing, vergroening en verkleuring zetten we in op aantrekkelijk werkgeverschap, behoud van medewerkers, werkplezier, ontwikkeling en vitaliteit van medewerkers. Vanuit het gedachtengoed van het potentieel pakken we in gesprek over grotere dienstverbanden, zodat er ook meer commitment en eigenaarschap bij medewerkers ontstaat. We werken verder aan ons onboarding plan en zorgen dat nieuwe medewerkers met een warm welkom worden ontvangen. Er is voor iedereen een inwerkprogramma en introductiebijeenkomst.

Eind 2022 is een begin gemaakt met de strategische personeelsplanning. Het SPP is een belangrijke bouwsteen voor de te herijken strategische koers van Sint Anna op gebied van HR en leren en ontwikkelen. We zetten in op gezondheid en vitaliteit van onze medewerkers om de veerkracht te vergroten. Het ziekteverzuim is niet hoger dan 5% (voortschrijdend gemiddelde), het is nu 8% voortschrijdend.

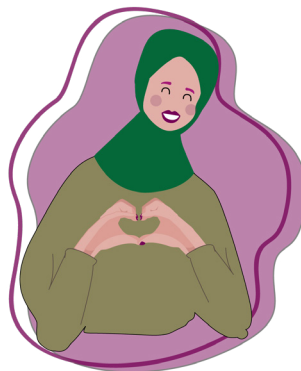
Concreet:

- In de begroting wordt een hoger budget voor werving- en selectie opgenomen en we gaan bij Transvorm aansluiten bij het activiteitenpakket Werving. PNIL blijven we begroten, omdat we de bezetting zonder inleenpersoneel niet rond krijgen. Ook zetten we in op het werven van zij-instromers (onder andere via het Brabantse Lefgozer traject, waar ook regionale middelen voor beschikbaar zijn).
- De looptijd van het sociaal kader is tot en met 2023. In de tweede helft starten we met vakbonden en OR het overleg op voor verlenging en actualisatie van het sociaal kader.
- Door middel van de vitaliteitsmonitor van PGGM&Co zullen we de fysieke, mentale en financiële fitheid van onze medewerkers continu gaan meten. Op basis hiervan en op basis van de uitgebreide vitaliteitsscan zullen we passende interventies inzetten.
- Op basis van een actuele RI&E wordt een actieplan opgesteld.

3.4 Hulpbronnen

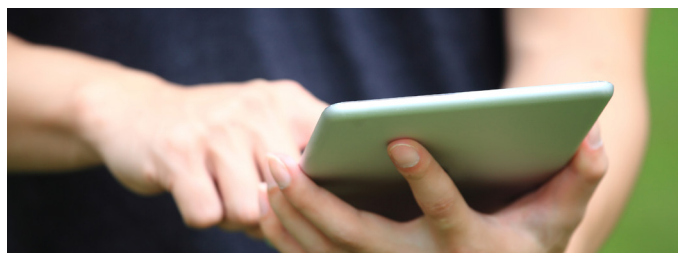
3.4.1. Zorgtechnologie

Het uitgangspunt voor de nieuwbouw was om technologie niet meer als aparte functie te zien, maar een onderdeel van het proces om goede zorg te verlenen aan onze bewoners. Binnen Sint Anna is een werkgroep zorgtechnologie actief. Zij werken vanuit meer eigen regie, minder controle en meer werkplezier. De werkgroep werkt volgens een jaarkalender aan het doel om de zorgtechnologie op een hoger plan te brengen. Enerzijds moeten de bestaande gebruikers in de nieuwbouw nog beter leren omgaan met zorgtechnologie en nieuwe mogelijkheden (zoals slim incomateriaal) verkennen. En collega's die van de oudbouw naar de nieuwbouw verhuizen, moeten op weg geholpen worden om de technologie goed te leren gebruiken. Niet alles wat kan, maar datgene wat nodig is voor meer eigen regie en kwaliteit van leven en meer werkplezier.



Een belangrijke vraag voor 2023 is of digicoaches een waardevolle toevoeging zijn voor de doorontwikkeling van de zorgtechnologie, waarbij we onze mensen kunnen opleiden of extern werven of een combinatie van beide.

Een grote uitdaging is het loslaten van de 'gesloten' afdelingen binnen het verpleeghuis. In de nieuwbouw zijn alle afdelingen weer open en gaan we werken met leercirkels en nieuwe domotica op de kamers van bewoners. Er is een groep ambassadeurs gevonden onder de medewerkers die het vertrouwen en het gebruik van de domotica een fase verder helpt te brengen (werkgroep zorgtechnologie). Daarnaast gaan we meer onderzoek doen naar zorgtechnologie en de mogelijkheden die het op diverse gebieden biedt, zoals bijvoorbeeld alternatieven voor onvrijwillige zorg.



3.4.2. ICT

Met behulp van een externe adviseur zullen we onze ICT-strategie beschrijven en onze ICT-kalender opstellen en daarmee samenhang aan brengen in de verschillende onderdelen. We kunnen niet meer zonder techniek, maar willen wel dat het eenvoudig in gebruik is en blijft.

Er was bij Sint Anna nog een on-premise omgeving, maar de serverruimte in de oudbouw moet verdwijnen. Daarnaast zijn de servers 'end of life' en is vanwege veiligheid en continuïteit migratie naar een moderne werkplek nodig. Sint Anna werkt met ONS, SDB en Exact al in de cloud. De laatste stap is dan ook om de kantooromgeving naar de cloud te brengen.

3.4.3 Koppeling van systemen (interoperabiliteit)

Koppeling van systemen wordt steeds belangrijker. Om de multidisciplinaire samenwerking te stimuleren, gaan we het ECD koppelen aan het medische dossier van de artsen. De koppeling bewerkstelligt dat de afspraken voor zowel behandelaren als de zorg helder zijn, wat kwaliteitsverhogend zal werken.

In de regio Mooi Maasvallei zal het regionaal transferpunt in het ziekenhuis doorontwikkelen tot een regionaal coördinatiepunt voor de

verplaatsing van (ziekenhuis)zorg. Sint Anna zal meewerken aan dit initiatief en benodigde systemen aanschaffen om de zorgcapaciteit inzichtelijk te maken, wat door plaatsen van patiënten zal bespoedigen.

3.4.4 Ontzorgen van medewerkers door verbetering facilitaire processen

Nu de roosters conform 'Woonzorg in balans' zijn aangepast, moeten de ondersteunende processen zodanig op orde zijn zodat het primaire proces maximaal wordt gefaciliteerd. Het gaat hierbij om de schone was, maar ook om de hulpmiddelen. Eind 2022 is een begin gemaakt met het inventariseren en labelen van de hulpmiddelen en bedden, zodat bij mutaties gemakkelijk de hulpmiddelen kunnen worden gevonden en verplaatst. Ook de servicedesk zal zodanig worden gestructureerd dat hier de kern van de ondersteuning en facilitaire dienstverlening ligt. Voor medewerkers is de servicedesk een belangrijk aanspreekpunt bij vragen en problemen.

Concreet:

- Kantooromgeving naar de cloud brengen en een duurzame samenwerkingspartner voor het beheer selecteren
- Opstellen ICT-strategie
- Koppeling ECD van Sint Anna met het dossier van de (externe) behandelaars
- Sint Anna doet mee aan de pilot regionaal coördinatiepunt Mooi Maas vallei

3.5 Gebruik van informatie

Sint Anna beschikt over veel data, maar we slagen er nog onvoldoende in om die data te gebruiken voor onze plannen. Met Woonzorg in Balans hebben we geleerd van onze data informatie te maken om zo tot een goede planning en organisatie van de zorg te komen. De eigen data gebruiken we ook om onze strategische personeelsplanning verder vorm te geven waarbij we 1 jaar, 3 jaar en 5 jaar vooruitkijken.

Eind 2022 is de derde en laatste herscan uitgevoerd door WOL. Vanaf 2022 gaan we meer systematisch gebruik maken van medewerker-tevredenheidsonderzoeken en cliënttevredenheidsonderzoeken. Dat is nu meegenomen in de WOL-scan en in 2023 richten we ons eerst op de continue meting van vitaliteit via PGGM&co zoals eerder genoemd.

3.5.1 Leren van incidenten en klachten

Meldingen van (bijna) incidenten worden gebruikt om de kwaliteit van zorg te verbeteren. De meldingen incidenten worden periodiek besproken in het teamoverleg en omgezet in verbeterpunten. Ook in de kwartaalrapportages komt dit terug.

Een aandachtspunt is nog het omgaan met klachten en feedback. We willen medewerkers hier beter in ondersteunen. Feedback komt de zorgrelatie en daarmee de ervaren kwaliteit ten goede.

Concreet:

- De klachtenbemiddelaar geeft workshop over omgaan met klachten en feedback, waarbij medewerkers leren dat een klacht een kans is om te leren en te verbeteren.

3.6 Gezonde bedrijfsvoering

Sturen op een gezonde financiële situatie binnen de context van stijgende prijzen, hoge inflatie en korting op de tarieven voor zorg is en blijft noodzakelijk. We sturen daarbij op de ratio's solvabiliteit, liquiditeit en de EBITDA. Budgethouders ontvangen maandelijkse informatie waarmee ze kunnen sturen en budgetten bewaken. Daarnaast maken we voor onszelf en onze stakeholders ieder kwartaal een kwartaalrapportage, waarbij we ook het resultaat forecasten.

3.6.1 Centraliseren inkoop

Eind 2022 is een begin gemaakt met het analyseren van de inkoop en een voorstel gemaakt hoe de inkoop te organiseren. Budgethouders zijn verantwoordelijk voor de afspraken met leveranciers, de financieel manager kijkt mee bij het afsluiten van inkoopcontracten. Zo worden inkoop zoveel mogelijk gestructureerd en inkoopvolumes gebundeld. De inkoop wordt daar waar mogelijk gecentraliseerd. Om het proces meer voorspelbaar te maken, gaan we werken met een factuurverwerkingsprogramma (Elvy) waardoor we vooraf zicht krijgen op de kosten die gemaakt gaan worden, uitgaven vooraf gebudgetteerd worden. De autorisatieregeling wordt hierop aangepast.

3.6.2 Duurzaamheid

Ook duurzaamheid moet tot een normaal onderdeel van onze bedrijfsvoering worden. Een toenemend aantal stakeholders verwacht daarin het nodige van zorgaanbieders. Sint Anna heeft in 2022 de CO2-reductiekaart ingeleverd als startpunt voor het op te stellen meerjarenonderhoudsplan (MJOP). Met de nieuwbouw maken we grote stappen in het reduceren van CO2 en het verminderen van gebruik van fossiele brandstoffen. Begin 2023 zullen de eerste zonnepanelen gelegd worden op de nieuwbouw. De andere helft volgt als de laatste fase van de nieuwbouw gereed is.

In 2023 maakt Sint Anna een duurzaamheidsagenda. Investerings in duurzaamheid leiden tot materiële opbrengsten (verlaging energiekosten), maar ook immateriële. Opbrengsten zijn soms direct voor de organisatie, maar ook indirect (aantrekkelijk werkgever of contractpartner) of voor de samenleving (milieuwinst).

Met de regionale VVT-partijen is de green deal 3.0 ondertekend. Sint Anna doet mee aan het regionale project om medicijnresten uit het water te halen. Dit project wordt gefinancierd uit de regionale transitiemiddelen.



Sint Anna in beeld





Stichting Sint Anna

Veerstraat 49A

5831 JM Boxmeer

(0485)571541

welkom@sintannaboxmeer.nl

www.sintannaboxmeer.nl

Kamer van Koophandel: 41081234

Sint Anna  **Boxmeer**