

Woonzorgcentrum

Sint Anna  Boxmeer

Thuis bij Sint Anna

Kwaliteitsplan 2019



Woonzorgcentrum Sint Anna Boxmeer
December 2018

Indeling

	Pagina
Thuis bij Sint Anna	3
1. Meerjarenbedoeling	4
2. Hoe doen we dat?	6
2.1. Inrichting organisatie	6
2.2. Rollen	7
2.3. Monitoring van nieuwe werkwijze	9
3. Speerpunten voor 2019	10
3.1. Organisatieontwikkeling (cultuur)	10
3.2. Herinrichting	11
3.3. Strategische personeelsplanning	14
3.4. Vitaliteit	15
3.5. ICT en AVG	15
3.6. Vastgoed	16
4. Verbeterparagraaf – aandachts- en/of ontwikkelpunten	17
Bijlage 1. Profiel Woonzorgcentrum Sint Anna	19
Visie, missie en kernwaarden	19
Strategische uitgangspunten	20
Bijlage 2. Overzicht bewoners en geleverde zorg	21

Wat maakt Sint Anna Sint Anna? Bewoners en medewerkers aan het woord...

“Warm, hartelijk, saamhorig; je wordt gezien en gekend.”

“Het kleinschalige, ik kan overal binnenlopen.”

“De sfeer, de ligging, het aanbod van activiteiten.”

“Het is een uniek huis. Ik vind dat we veel op welzijnsgebied kunnen bieden. We doen en mogen veel.”

“Ik voel me hier echt iemand en word gewaardeerd om wat ik doe.”

“De ons-kent-ons-cultuur, het groeten van elkaar de hele dag door.”

“De gastvrijheid. Dat mensen in het Trefpunt mogen gaan zitten en gratis koffie nemen.”

“De sfeer en saamhorigheid.”

Thuis bij Sint Anna

Ongeveer vijf jaar geleden hebben wij de eerste stappen gezet om van Sint Anna een toekomstbestendige woonzorglocatie voor de oudere van de toekomst te maken. In een veranderende zorgwereld waarbij je weet dat er de komende jaren steeds meer ouderen op latere leeftijd zorg nodig hebben, en dat dit ook een andere oudere is dan die van nu, moet je zorgen dat je zorg- en dienstverlening hierop aansluit. Daarbij hebben we te maken met krappere budgetten om die kwalitatieve goede zorg, die we onze ouderen gunnen, ook daadwerkelijk mogelijk te maken en met het vraagstuk: hoe houden we het werken in de zorg prettig voor onze medewerkers?

Na onderzoek onder de toekomstige ouderen naar hun wensen en vanuit onze visie op de ouderenzorg, dat oudere mensen beter tot hun recht komen als ze gekend zijn en deel uitmaken van een gemeenschap, zijn we in 2016 officieel gestart met het wonen en werken in mooie zelfregulerende gemeenschappen. Gemeenschappen waar bewoners, mantelzorgers, zorgmedewerkers en vrijwilligers met elkaar wonen en werken. Waar gemeenschappen bepalen hoe de kwalitatieve goede zorg eruit moet zien en wat daarvoor nodig is. Een zorgmedewerker weet immers met de bewoner veel beter wat passende zorg is. Hij kan en mag rekening houden met de individuele wensen van de bewoner. Protocollen en wetgeving zijn daarbij richtlijnen.

Nu, bijna drie jaar later, zien we mooie resultaten in teams die de zelfregulering op een goede manier opgepakt hebben en waar goede zorg, werkplezier en het zelf regelen hand in hand gaan. We zien ook dat sommige medewerkers meer ondersteuning nodig hebben dan anderen om op deze manier te werken. En we zien dat het noodzakelijk is om de administratieve lasten, regels en procedures voor de zorgmedewerkers te verminderen. Zowel ten gunste van de medewerkers als van de bewoners.

We staan nu aan het begin van een volgende fase naar zelfregulerende gemeenschappen. Daarom is herinrichting van de organisatie één van de speerpunten voor de komende jaren. Om tot mooie zelfregulerende gemeenschappen te komen, waar de bewoner en de menslievende, kwalitatieve goede zorg voor hem centraal staat, is het nodig om de gemeenschappen te formeren rondom acht bewoners.

Om dit fysiek ook te organiseren is het noodzakelijk om nieuw te bouwen. Afgelopen jaar is een strategisch vastgoedplan opgesteld. Met de Erfgoedinstelling van de Zusters van Julie Postel zijn er vruchtbare afspraken in vergevorderd stadium voor nieuwbouw op het huidige terrein. Naar verwachting is deze nieuwbouw in 2023 gereed. Welke stappen we willen zetten om tot mooie zelfregulerende gemeenschappen te komen, staan in dit plan beschreven. Zodat bewoners en medewerkers zich op dat moment helemaal thuis voelen bij een toekomstbestendig Sint Anna.

Koersteam,

Enny Hoenselaar
Lieke Fransen
Elly Kahlert

Dit kwaliteitsplan is gebaseerd op:

- De waarden, visie en missie van Sint Anna
- Het concept strategisch vastgoedplan
- De vlootschouwen in de gemeenschappen
- Afspraken gemaakt met het Zorgkantoor

1. Meerjarenbedoeling: wonen en werken in mooie zelf regulerende gemeenschappen

Kwalitatief goede en toekomstbestendige ouderenzorg is volgens Sint Anna alleen mogelijk wanneer de regie over de zorg ligt in de gemeenschap, in de zorgrelatie. Dit vraagt een nieuwe besturingsfilosofie, werkwijze en andere inrichting van de organisatie.

Kleinschalige gemeenschappen rond acht bewoners

We gaan hierbij uit van kleinschalige gemeenschappen rond acht bewoners (met een samenwerking tot 16 bewoners), waarbij bewoners en medewerkers samen met mantelzorgers en vrijwilligers een gemeenschap vormen. Uit onderzoek blijkt dat bewoners dan een zo normaal mogelijke gezinsbeleving ervaren. Een kleinere groep is overzichtelijk voor de steeds ouder en complexer wordende bewoner. Men leert elkaar op deze manier beter kennen en medewerkers weten wat echt belangrijk is voor de bewoners in hun gemeenschap, omdat er een klein team is.

Zorgkwaliteit wordt geborgd door kleine gemeenschappen

Onze besturingsfilosofie, werkwijze en organisatie-inrichting geven antwoord op zowel welzijnsvragen als op medische vragen. Juist nu de bewoner steeds korter bij ons woont en er steeds minder verschil is in zorgzwaarte, denken wij dat de kwaliteit door de kleine gemeenschap geborgd wordt. Uit onderzoek blijkt dat een kleinere groep leidt tot minder onrust en minder medicijngebruik. Zelfregulering kan in een klein team ook beter uit de verf komen.

Betrokkenheid bij kwaliteitsborging

Om aan alle complexere zorgvragen en maatschappelijk opgelegde eisen te kunnen voldoen is de betrokkenheid van medewerkers en de gemeenschap noodzakelijk. Deze eisen liggen vaak op het terrein van het leveren van kwantitatieve en kwalitatieve prestaties, de kwaliteitsborging en het noodzakelijke maatwerk voor de bewoners in kleine gemeenschappen gekoppeld aan familieparticipatie.

Met name intramurale zorg

De meerjarenbedoeling is erop gericht dat wij met name zorg bieden aan intramurale bewoners in gemeenschappen, hiermee verdwijnt dan ook het verschil tussen kleinschalig wonen en wonen met zorg. De extramurale bewoners zijn met name de congregatieleden, maar deze groep wordt steeds kleiner. Onze dagbehandeling is voor toekomstige bewoners, omdat er in Boxmeer en omgeving voldoende capaciteit 'dicht bij huis' is voor dagbehandeling en Sint Anna niet centraal gelegen is.

Uitbreiding naar 160 plaatsen

De huidige capaciteit van 150 plaatsen wordt uitgebreid naar 160 plaatsen, zodat we financieel gezond en dus zelfstandig kunnen blijven. De 160 plaatsen worden verdeeld over 20 gemeenschappen van 8 bewoners. Iedere twee gemeenschappen worden bouwkundig aan elkaar gekoppeld, zodat men ook integraal kan samenwerken.

Meerjarenbedoeling 2020-2023

In dit plan geven we een kleine doorkijk naar 2023 maar staan voornamelijk stil bij de speerpunten in 2019. Deze zijn randvoorwaardelijk om onze meerjarenbedoeling in 2023 te bereiken. In 2019 zal, na het verduidelijken van de visie, missie en strategische uitgangspunten en het gereedkomen van het strategisch vastgoedplan, een nieuwe meerjarenbedoeling 2020-2023 worden vastgesteld.

Wonen, welzijn, veiligheid en kwaliteit van zorg

Sint Anna voldoet aan alle gestelde basiseisen van veiligheid en kwaliteit van zorg en welzijn. Indien zaken aandacht behoeven, dan zijn die verderop in dit kwaliteitsplan opgenomen als aandachts- of ontwikkelpunt.

Wat bieden we extra?

Wij vinden het belangrijk om onze (toekomstige) bewoners te kennen. Daarom is vanuit de zorgbemiddeling gestart met **huisbezoeken bij mensen die bij Sint Anna willen komen wonen**. In 2019 willen wij het mogelijk maken om alle nieuwe bewoners een huisbezoek te brengen.

Wij vinden het belangrijk dat bewoners, medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers en bezoekers zich **prettig en welkom** voelen. Daarom is de koffie en thee gratis en kan men tussen de middag een soepje eten. Voor het welzijn en gemak van de bewoners kookt het keukenteam elke dag een verse maaltijd, wordt de was in de eigen wasserij gewassen, is de receptie 15 uur per dag bemand en zorgt de facilitaire dienst dat kleine reparaties verholpen worden en spullen verhuisd. Vrijwilligers runnen het winkeltje zodat kleine boodschappen daar gehaald kunnen worden.

Sint Anna werkt vanuit de **christelijke levensbeschouwing** en heeft een pastoraal werker in dienst. Zij ondersteunt de bewoners onder andere op het gebied van zingeving, bij specifieke levensvragen, begeleiding bij ziek zijn, sterven en rouwverwerking. Religie en zingeving horen bij het dagelijks leven van wonen en werken in het huis.

Elke gemeenschap heeft een **eigen huiskamer**. Daar zorgen medewerkers voor de **dagelijkse gang van zaken, maken het gezellig en ondersteunen bewoners als ze daar behoefte aan hebben**.

Mondzorg krijgt extra aandacht bij Sint Anna omdat goede mondgezondheid van invloed is op de algemene gezond-

heid en positief bijdraagt aan de levenskwaliteit. Elke gemeenschap heeft een aandachtsvelder mondzorg die de kwaliteit en de kennis over de mondzorg van de bewoners onder de aandacht heeft en houdt. Daarnaast zijn er twee verpleegkundige mondzorgcoaches. Om de week is de tandarts of de mondhygiëniste in huis.

Sint Anna staat bij bewoners en in de omgeving bekend om de vele activiteiten die er voor de bewoners georganiseerd worden en die zo bijdragen aan een **zinvolle dagbesteding**. Elke dag is er wel wat te doen in de verschillende huiskamers, in de centrale ruimten of rondom het gebouw in de parkachtige tuin. De welzijnsmedewerkers doen dit samen met ondersteuning van de vele vrijwilligers, mantelzorgers en medewerkers.

Een goed samenspel tussen bewoners, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals is in onze visie de sleutel voor kwalitatief goede zorg. Daarom worden **familie, naaste(n) en andere betrokkenen** nadrukkelijk gevraagd om deel te nemen aan de zorg en ondersteuning van de bewoner en organiseren we familieavonden. Hierdoor ontstaat begrip, vertrouwen en een fijne samenwerking met elkaar.

Vrijwilligers zijn een belangrijke aanvulling op de professionele zorg- en dienstverlening. De inzet en betrokkenheid van de ongeveer **150 vrijwilligers** is enorm groot en velen zijn al jarenlang aan Sint Anna verbonden. Zij ondersteunen de bewoners en gemeenschappen en helpen met de grote hoeveelheid aan activiteiten. Er wordt samen met de vrijwilliger gekeken welke activiteiten bij zijn interesse en mogelijkheden passen waardoor hij zich gehoord voelt en prettig kan werken.

In 2018 zijn de eerste '**zorgvrijwilligers**' gestart. Dit zijn oud-medewerkers die nog graag een handje in de directe zorg willen helpen. Zij zijn extra op de afdeling en ondersteunen de zorgmedewerker.

2. Hoe doen we dat?

2.1 Inrichting organisatie

Organisatiekanteling

Met ingang van januari 2016 is Sint Anna officieel gestart met een organisatiekanteling. Stip op de horizon zijn zelfregulerende gemeenschappen rondom acht bewoners. Naast de bewoners maken ook mantelzorgers, een integraal team van medewerkers en vrijwilligers deel uit van de gemeenschap.

De transitie is ingezet om ouderen, met een hoge zorgvraag, passende zorg en welzijn te bieden. Wanneer ouderen bij ons komen wonen willen zij gezien worden als een uniek mens en zelf, samen met hun naasten, meebeslissen.

Nieuwe besturingsfilosofie

Zo'n transitie vormgeven is alleen mogelijk met een nieuwe besturingsfilosofie, werkwijze en organisatie-inrichting. De besturingsfilosofie die wij nastreven is dat verantwoordelijkheden en ook het denken en doen zo dicht mogelijk bij diegenen ligt die zich met de directe zorg bezighouden. Anders gezegd: de medewerkers die die zorg verlenen worden zoveel mogelijk ont-zorgd door de stafexperts en het koersteam. Hierbij zijn begrippen als eigenaarschap, verantwoordelijkheid en dialoog van belang om samen respectvolle zorg te leveren.

Het koersteam laat de organisatie zelfregulerend werken, maar is hiërarchisch eindverantwoordelijk voor de resultaten en de koers en zal daarom soms ook beslissingen nemen om de organisatie verder op koers te houden of te brengen.

Cultuurverandering

Sint Anna is een oud kloosterverzorgingstehuis. In zo'n van oorsprong hiërarchisch aangestuurde organisatie waren protocollen 'heilig'. Veel medewerkers werken al jarenlang bij Sint Anna en de kanteling naar wonen en werken in zelfregulerende gemeenschappen is een flinke cultuurverandering.

Het verdwijnen van aansturende lagen zorgt ervoor dat medewerkers nu meer gezamenlijk denken en beslissen wat goed is voor hun bewoner/gemeenschap en niet meer alleen maar uitvoeren wat gezegd wordt. De cultuur is nu: 'Wie het weet mag het zeggen en wie het niet weet mag het vragen.' Eigen eindverantwoordelijkheid nemen staat hierbij voorop.

Dit is een proces van leren, vallen en weer opstaan. De meest effectieve vorm van leren en verbeteren ontstaat tijdens het werk. Elkaar collegiaal bevragen, fouten bespreken en successen vieren. Het maakt dat je leert en dit leidt tot liefdevolle zorg en de kwaliteit van zorg die we willen bieden.

Procesverloop

Zo'n organisatie-kanteling is een proces van richten, inrichten, verrichten en herinrichten en neemt meerdere jaren in beslag.

2013 - 2015	Vorbereiding organisatiekanteling
2016	Werken volgens het nieuwe organisatiemodel met zelfregulerende teams: teamleiders worden teamcoaches
2017	Functionele hiërarchie zoveel mogelijk uit de organisatie gehaald: managementlaag verdwijnt volledig en andere overleg-, beslis- en besluitstructuur
2018	Evaluatie van zelfregulering en bijstelling van organisatieontwikkeling waarbij vertrouwen, veiligheid en verantwoording centraal staan
2019	Herinrichting gemeenschappen en doorontwikkeling stafketten en facilitaire visie
2020	Vervolg herinrichting en mensgerichte zorg verder ontwikkelen door bijvoorbeeld leefplezier in te voeren bij alle gemeenschappen
2021	Vervolg herinrichting en voorbereiding verhuizing naar de nieuwbouw
2022	Vervolg herinrichting en eerste gedeelte nieuwbouw gereed
2023	Volledige intrek nieuwbouw en volledig over op zelfregulerende gemeenschappen

2.2 Rollen

Zelfregulerende teams

In de aanloop naar de zelfregulerende gemeenschappen zijn in januari 2016 de zelfregulerende teams met zorgmedewerkers, huishoudelijke dienst medewerkers en afdelingsassistenten gestart. Dit betekent in de praktijk dat een team de zorg heeft over een groep van 6 tot maximaal 19 bewoners. De teams zijn, binnen de door het koersteam gegeven kaders, zelfregulerend en nemen/hebben verantwoording in denken en doen.

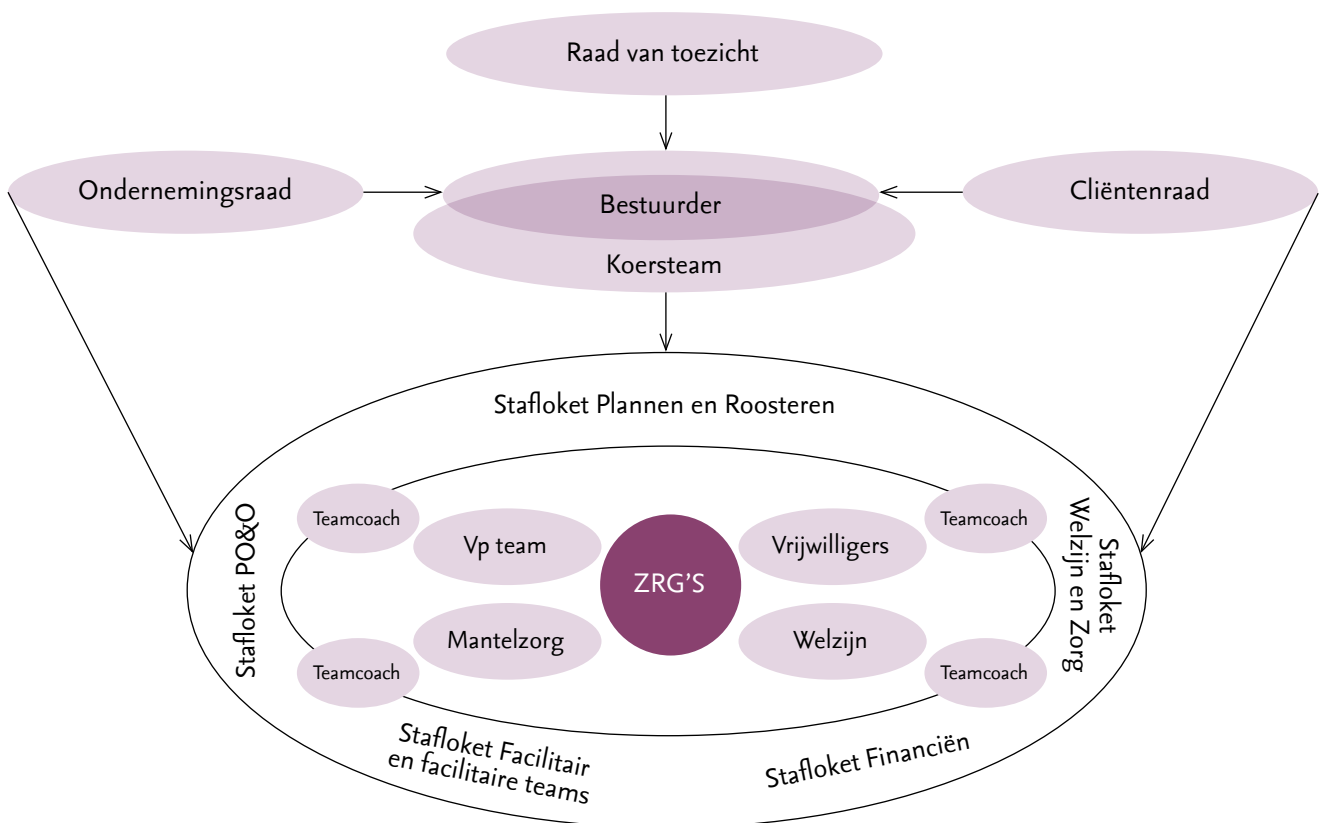
De professionals in de gemeenschappen gebruiken hun vakkennis en competenties om de kwaliteit in de gemeenschap te ontwikkelen en te borgen. Protocollen, afspraken en regels, in het verleden opgesteld vanuit het Harmonisatiemodel Kwaliteit Zorg (HKZ-model), zijn geen doel op zich maar worden gebruikt als kaders. Zo nodig worden deze bijgesteld.

Sterrolhouders

Binnen de teams zijn verschillende belangrijke onderwerpen verdeeld over medewerkers, de zogenaamde 'sterrolhouders'. De sterrolhouder is binnen het team eerste aanspreekpunt met betrekking tot het onderwerp en zorgt voor informatie-uitwisseling over dit onderwerp zowel in het team zelf, naar de andere sterrolhouders, als naar de stafexperts, de teamcoaches of het koersteam indien nodig. Elk team heeft per onderwerp een of twee sterrolhouders.

Teamcoaches

De teamcoaches zijn verantwoordelijk voor de verbinding en het ontwikkelen van vertrouwen binnen en tussen de gemeenschappen. Zij signaleren en filteren; wat hoort bij het primair of secundair proces? Zij hebben ook een verbindende (afstemmende) rol tussen de teams/gemeenschappen met de schil en met het koersteam. Zij bepalen



mede de agenda's van het koersteam, de staf en de teams. Dit doen ze door de onderwerpen op de juiste plek onder de aandacht te brengen en hierbij de passende prioriteit aan te geven.

Stafexperts

De stafexperts houden zich bezig met het secundaire proces. Intern ont-zorgen zij zoveel mogelijk de zorgmedewerkers in de zelfregulerende teams en daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor beleid op hun expertise gebied en de verantwoording naar buiten. Zo kunnen de zorgmedewerkers de zorg voor de zorgvragers zo optimaal mogelijk inrichten en worden zij zo min mogelijk belast met eisen en verplichtingen uit het secundaire proces (eisen van de raad van toezicht, het zorgkantoor, de inspectie en anderen in het kader van wet- en regelgeving).

De stafexperts houden zich onder andere bezig met kwaliteit van zorg en welzijn, personeel en organisatie, opleiding, financiën, administratie en facilitaire zaken zoals keuken, wasserij, gebouw- en tuinonderhoud, ICT, et cetera.

De stafexpert heeft binnen de gemeenschappen contact met de sterrolhouders. Op die manier hoeft niet iedereen over alles mee te praten, maar is de koppeling tussen primair en secundair proces gewaarborgd.

Stafloketten

Om het voor de gemeenschappen eenvoudig te houden bij wie ze moeten zijn voert Sint Anna vanaf januari 2019 zogenaamde stafloketten in. Binnen deze loketten wordt de vraag opgepakt en behandeld. Er zijn de volgende loketten: Zorg en Welzijn, Facilitair, Personeel en Opleiding, Planning en Roostering en Financieel. De teamcoaches staan in verbinding met alle loketten en sterrolhouders, echter voor de sterrolhouders gemeenschapszaken en communicatie is geen aanjager. Daarom vervullen de teamcoaches en de p&o-adviseur deze rol.

Koersteam

Het koersteam stuurt en bepaalt de kaders en de koers van Sint Anna. Het driekoppige koersteam (waaronder de bestuurder) laat zich voeden door de organisatie. Als in meerdere zelfregulerende gemeenschappen dezelfde onderwerpen belangrijk worden gevonden, dan worden die door de teamcoaches in de praktijk van alledag ontdekt. Zij brengen deze in het koersteam of in een thema-overleg.

Het koersteam heeft elke maand een 'Hoe-overleg' en een 'Wat-overleg'. Bij het 'Hoe-overleg' schuiven de teamcoaches aan en bij het 'Wat-overleg' is er altijd een stoel vrij voor een stafexpert, lid van de cliënten- of ondernemingsraad of andere medewerker die iets met het koersteam wil bespreken.

Samenhang tussen de zelfregulerende gemeenschappen is van belang en deze wordt door het koersteam, samen met de teamcoaches,

bewaakt. Bij een te groot verschil tussen de zelfregulerende gemeenschappen kan Sint Anna als stichting niet aan haar statutaire verplichtingen voldoen. Indien de zelfregulerende gemeenschappen te veel losraken van elkaar dan gedragen ze zich als zelfstandige zorgmedewerkers.

Ondernemingsraad en cliëntenraad

De ondernemingsraad en de cliëntenraad denken actief mee in de organisatieontwikkeling en hebben, meer dan in het verleden, direct contact met bewoners en medewerkers. Regulier overleg met de bestuurder vindt plaats nadat zij zich, wanneer nodig, door bewoners of medewerkers uit de organisatie hebben laten informeren. Beiden organen brengen gevraagd en ongevraagd advies uit.

Raad van toezicht

De raad van toezicht houdt toezicht op de organisatie en doet dit onder andere via drie commissies: Kwaliteitscommissie, Auditcommissie en Remuneratiecommissie. Daarnaast is zij een klankbord voor de bestuurder die, in de reguliere vergaderingen, verantwoording aflegt aan de raad van toezicht.

Samenhang tussen de zelfregulerende gemeenschappen is van belang

2.3 Monitoring van nieuwe werkwijze

De kwaliteit van zorg, de tevredenheid van de bewoners en medewerkers en de nieuwe werkwijze worden continu gemonitord. Dit gebeurt dagelijks in gesprekken, maar ook via reguliere overleggen (team/werkoverleg, koersteam overleg, thema-overleg) of onderzoeken (bewoners-, medewerkerstevredenheidsonderzoek, vlootschouw).

Monitoring kwaliteit van zorg

Het is van belang dat de gemeenschappen de juiste informatie hebben om hun dagelijks werk te kunnen monitoren en verbeteren. De stafexperts in de loketten gaan in 2019 onderzoeken wat de informatiebehoefte is vanuit de gemeenschappen en nemen de al gebruikte basisindicatoren uit het kwaliteitskader daarin mee (valincidenten, medicatiefouten, et cetera). Deze informatie wordt aangeleverd door de stafexperts en besproken in de staflokets en werkoverleggen van de gemeenschappen, zodat zij hierin hun eigen verantwoording kunnen nemen. Hiermee zorgen we continu voor verbetering in de gemeenschappen.

Elke drie maanden bespreken stafexperts en het koersteam onder andere de kwaliteit van zorg in het Wat-overleg. Zo wordt kwaliteit ook Sint Anna-breed gemonitord en kunnen verbeteringen worden ingezet.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunt

In de loop van 2019 ontwikkelen de stafexperts in de staflokets de huidige indicatoren in samenspraak met de gemeenschappen, de cliëntenraad en de commissie kwaliteit van de raad van toezicht tot een volwaardig kwaliteitsdashboard. Daarmee kunnen de gemeenschappen zelf aan de slag en het koersteam kan de kwaliteit van Sint Anna monitoren en verantwoording afleggen naar externen.

Om gegevens die nodig zijn makkelijk te genereren, wordt hierbij ook aansluiting gezocht bij het speerpunt ICT (paragraaf 3.5). De systemen die Sint Anna gebruikt moeten op een makkelijke en snelle manier kunnen zorgen voor de gegevens. De stafexperts bespreken samen met de gemeenschappen de verhalen achter de cijfers.

Er zal in 2019 een procesbeschrijving komen van de Plan-Do-Check-Act-cyclus met een overzichtelijke informatievoorziening als resultaat zodat voor eenieder duidelijk is welke informatie wanneer opgeleverd wordt. Hierop kan gestuurd en naar gehandeld worden.

Bewonerstevredenheid

De tevredenheid van bewoners wordt bij Sint Anna gemeten aan de hand van elkaar ontmoeten en in gesprek gaan. Dit gebeurt dagelijks door de zorgmedewerkers, maar ook op regelmatige basis door de cliëntenraad. De cliëntenraad is binnen Sint Anna erg actief in het uitvragen van bewoners en mantelzorgers over hun ervaringen. Zij koppelt dit terug aan de teams (waarna er verbeterpunten uit voort kunnen komen) en deelt het totale verslag met de raad van bestuur en de raad van toezicht. In de regio heeft Sint Anna een goede naam en mensen willen graag hier komen wonen. We vragen bewoners en mantelzorgers om hun bevindingen aan te geven op Zorgkaart Nederland. De waardering in 2018 is gemiddeld een 9.

Medewerkerstevredenheid

In juni 2018 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek gehouden onder alle medewerkers. De uitkomsten en ervaringen van het onderzoek zijn besproken in de teams met de teamcoaches en stafexperts personeel en organisatie.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunt

In 2019 zal bepaald worden of Sint Anna weer aansluit bij een landelijk medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Vlootschouwen

In 2018 is gestart met zogenaamde vlootschouwen bij de zelfregulerende zorgteams. Hier is per team bij medewerkers geëvalueerd hoe de zelfregulering binnen hun gemeenschap werkt, of er onduidelijkheden zijn, welke punten van verbetering er zijn en wat de medewerkers nog nodig hebben aan ondersteuning.

De uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek en de vlootschouwen bij de zorgteams zijn besproken en daar zijn per team jaardoelen voor opgesteld. Ook worden er algemene, Sint Anna brede, aandachtspunten geformuleerd.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunt

Vanaf 2019 worden de vlootschouwen ook ingevoerd bij de staf en de facilitaire dienst.

Er zal gekeken worden wat nodig is om organisatorisch aan te passen en waar behoefte is aan ondersteuning of extra scholing. Hiervoor worden jaarplannen opgemaakt per gemeenschap. Daarbij is het de bedoeling de vlootschouwen jaarlijks te herhalen om ontwikkelingen te monitoren en zo nodig bij te sturen.

3. Speerpunten voor 2019

Leidraad voor de komende jaren is meer in verbinding zijn. In verbinding zowel met personen als met de onderwerpen waar we ons mee bezig houden. De strategische speerpunten waar we ons de komende jaren op richten zijn:

1. Organisatieontwikkeling (cultuur)
2. Herinrichting
3. Strategische personeelsplanning
4. Vitaliteit
5. ICT en AVG
6. Vastgoed

Hieronder zijn per speerpunt de belangrijkste onderwerpen of aandachtspunten voor de komende jaren aangegeven.

3.1 Organisatieontwikkeling (cultuur)

Verduidelijken visie, missie en strategische uitgangspunten

Visie, missie en strategische uitgangspunten zullen begin 2019 opnieuw geladen en in begrijpelijke taal omschreven worden. De (nieuwe) medewerkers zijn niet allemaal goed op de hoogte wat precies de bedoeling is van uniek zijn, uniek blijven, de strategische uitgangspunten en de huidige taal past volgens de medewerkers (aangegeven in de

Vlootshouw okt 2018) niet meer bij de veranderingen die de organisatie de afgelopen jaren heeft ondergaan.

Verbinden

Verbinden is een heel belangrijk speerpunt voor 2019. In de praktijk blijkt dat het zelfsturend werken op enkele medewerkers het effect heeft 'ik mag overal zelf over beslissen' en dat 'samen' met andere collega's, gemeenschappen of teams niet automatisch gebeurt. Hier zullen we het komende jaar op verschillende manieren aandacht voor vragen.

Proactieve cultuur

De afgelopen jaren is hard gewerkt aan het afbouwen van, zoveel als mogelijk, mechanische patronen (handelen zonder bewustzijn; zo doen wij dat). De beweging terug naar de bedoeling is ingezet, zodat creativiteit, vrijheid van spreken en verantwoordelijkheid nemen kunnen bijdragen aan een proactieve cultuur. Proactief gedrag door dialoog en initiatief nemen in plaats van reactief gedrag, de ander de norm opleggen of aannames doen.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunt

In 2019 zal er nog meer aandacht geschonken worden aan de proactieve cultuur. Ook de bestaande vuistregels zullen opnieuw geladen worden. In principes beschreven zien de gewenste en oude cultuur er als volgt uit:

Proactief

Wat voel je

Open (hart, geest, houding)

Ruimte voor eigen initiatief

Zelfverantwoordelijk

Vrije wil: uitnodigend

In verbinding blijven staan

Inclusief: ik én de ander

in plaats van

Reactief

Wat vind je

Dicht (hart, geest, houding)

Snelheid in handelen (beperking van ruimte)

De ander is verantwoordelijk (schuld)

Norm: opleggen zonder dialoog

Terugtrekken (niet praten of bereikbaar zijn)

Exclusief: ik óf de ander

3.2 Herinrichting

2019 is het jaar dat de organisatie een doorontwikkeling doormaakt en er opnieuw gekeken wordt naar de inrichting van de organisatie. Hierbij is het uitgangspunt de waarde voor de bewoners; wat en wie hebben zij nodig om in mooie zelfregulerende gemeenschappen te leven? Hoe moet de organisatie hiervoor ingericht zijn? Hoe kan het verpleegkundig team beter gepositioneerd worden? Welke facilitaire diensten zijn hiervoor nodig, wat hebben medewerkers nodig aan scholing en vakmanschap?

Gemeenschappen

Integraal team rondom de bewoners

We vinden het belangrijk om de zorgteams rondom de bewoners zo in te richten dat deze aansluiten bij de wensen van de bewoners. Om die reden is een themagroep met de vraag aan de slag om antwoord te geven op de vraag wat en wie onze bewoners nodig hebben om in mooie zelfregulerende gemeenschappen te leven. Uitgangspunten hierbij zijn integrale teams rondom gemeenschappen van 8 (met een samenwerking tot 16) bewoners. Tevens willen we dat er sprake is van een vaste bezetting. Dit zorgt voor continuïteit voor bewoners en voorkomt onrust bij medewerkers bij schommelingen in ZZP-uren.

Persoonsgerichte zorg

Een zorgontvanger bij Sint Anna is een unieke bewoner. Goede zorg en welzijn sluiten aan op zijn wensen en behoeften en worden in de dagelijkse situatie/praktijk bepaald. Wat is op dat moment het beste voor de bewoner? Het verpleegkundig team is hierbij een stutstelsel waarmee overlegd kan worden in situaties waarbij de zorgmedewerker vragen heeft. Meetinstrumenten zijn helpend en geen doel op zich.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunten

Zorg- en welzijnsmedewerkers worden meer en meer gestimuleerd in 'omdenken': om in overleg met zichzelf te gaan en na te denken over wat goed

is voor de bewoner, wat zijn de wensen van de bewoner of zijn naaste? Niet klakkeloos het protocol volgen, maar waarnemen, in gesprek, beoordelen, bijstellen en verantwoorden. Het verpleegkundig team als zorgexperts goed positioneren. Er wordt vertrouwen en veiligheid gegeven om eigen verantwoording te kunnen nemen. Welzijnsactiviteiten zullen meer dan in het verleden in de gemeenschap zelf georganiseerd gaan worden.

Medewerker zorg en welzijn niveau 1

Door het verkleinen van de gemeenschappen, de extra huiskamers die daarvoor nodig zijn, de steeds zwaardere zorg die bewoners nodig hebben en het ontlasten van onze zorgmedewerkers zijn er meer medewerkers zorg en welzijn niveau 1 nodig.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunt

In 2019 willen we het aantal medewerkers zorg en welzijn niveau 1 uitbreiden zodat we bewoners meer persoonlijke aandacht kunnen geven. Voor een bijdrage in deze kosten is een verzoek voor extra kwaliteitsgelden uitgezet.

Er wordt vertrouwen
en veiligheid
gegeven om eigen
verantwoording
te kunnen nemen.

Pilot Leefplezier

De in 2018 gestarte pilot Leefplezier, in een van onze gemeenschappen, is een succes. In deze pilot is geoefend met het verbeteren van menslievende zorg door het aanleren van vaardigheden om de bewoner beter te leren kennen en zodoende beter te kunnen aansluiten bij de behoeften van de bewoner. Er is geoefend met meer aandacht richten op leefplezier en minder op medische zaken. Er is input geleverd om te komen tot een eenvoudiger format voor een

zorgleefplan, wat meer tijd oplevert en de focus heeft op meer leefplezier en minder medisch. En er is gewerkt aan een collage/doodle bord waar het levensverhaal van de bewoner op gezet is met tekst en plaatjes om zo makkelijker in gesprek te komen met een bewoner.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunten

Het gedachtegoed van de pilot zal vanuit het team de Ark 2 verder ontwikkeld worden voor Sint Anna. Zodra dit is gebeurd en het elektronisch cliënten-dossier hier ook op is ingericht, en het past bij de uitkomsten van de herinrichting voor alle gemeenschappen, dan zal het verder uitgerold worden. Naar verwachting is dit in 2020.

Zingeving

Goede zorg is mensgericht en sluit aan bij wat de persoon nodig heeft. Zorgmedewerkers en behandelaren zijn daarbij onmisbaar. Een geestelijke verzorger is dat ook. Een geestelijk verzorger heeft aandacht voor de zingevingsvragen van de bewoners.

Sint Anna werkt vanuit de christelijke levensbeschouwing en heeft een pastoraal werker in dienst. Zij gaat medio 2019 met pensioen. Onderzoek toont aan dat tevredenheid over de gehele zorg groeit als bewoners ook een geestelijk verzorger zien. Sint Anna denkt dat een investering in een nieuwe geestelijk verzorger, vanuit haar waarden, Sint Anna verrijkt. Hierdoor voegen we kwaliteit van leven en zorg toe aan de laatste levensfase van onze bewoners.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunt

Vervanging van de pastoraal werker door een geestelijk verzorger waarbij de functie een ruimere invulling en meer passend bij de huidige populatie en het werken in gemeenschappen moet krijgen. Voor een bijdrage in de kosten is een verzoek voor extra kwaliteitsgelden uitgezet.

Ethiek

Medewerkers van Sint Anna krijgen steeds vaker te maken met ethische vragenstukken. Dit heeft o.a. te maken met maatschappelijke ontwikkelingen: individualisering en mondigere wordende ouderen en mantelzorgers. Aangezien de organisatie voor zelfregulering heeft gekozen, waarbij verantwoordelijkheid dichtbij de bewoner ligt, is het wenselijk dat medewerkers handvaten krijgen ten aanzien van ethische vragen/dilemma's en hoe hiermee om te gaan.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunt

De medewerkers van een gemeenschap krijgen ondersteuning om met elkaar kritisch een moreel dilemma te kunnen onderzoeken en zorgvuldig een afweging te kunnen maken om verantwoord een besluit te nemen.

Staf

Inrichting stafloketten

Uit de vlootshouw kwam naar voren dat het voor medewerkers niet altijd eenvoudig is om een vraag of opmerking snel kwijt te kunnen: bij wie moeten ze zijn en wie pakt de vraag daadwerkelijk op?

Verder is gebleken dat sommige stafexperts nog niet voldoende gewend zijn aan het horizontaal ontzorgen en het beleidsmatig aanleveren van de benodigde informatie (zowel in- als extern). Hiermee komt het primaire proces in gevaar.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunten

Vanaf begin 2019 worden de loketten Zorg en Welzijn, Facilitair, Personeel en Opleiding, Planning en Roostering en Financieel ingericht. De loketten zijn centraal te bereiken en achter de schermen wordt de vraag in behandeling genomen en beantwoord. Dit scheelt de aanvrager tijd en ergernis. De implementatie van deze loketten wordt door het koersteam en de teamcoaches voorbereid.

Bij het loket Zorg en Welzijn zal specifiek gekeken worden of de kwaliteit van zorg bij Sint Anna breed voldoende geborgd is en of dit loket voldoende is ingericht met expertise en fte's.

Met de stafexperts zal gekeken worden hoe zij de benodigde expertise kunnen leveren en wat zij nodig hebben om die rol te kunnen vervullen.

Naar aanleiding van de herinrichting zijn de functies helder en zullen passende functiebeschrijvingen gemaakt worden zodat ieder zijn verantwoordelijkheden kent.

Extra teamcoach

Op dit moment zijn er twee teamcoaches werkzaam voor de zorgteams. De rol van teamcoach is belangrijk om goed in te kunnen zetten op gedragsverandering. Hiervoor is uitbreiding nodig.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunt

In 2019 zal een extra teamcoach aangesteld worden voor de zorgteams en is er extra budget begroot voor externe coaching.

Nieuwe visie op de facilitaire dienstverlening

De facilitaire dienstverlening (voeding, receptie, wasserij, huishoudelijke dienst, technische dienst en transport) zal bekeken en beoordeeld worden om aan te sluiten bij het leven in gemeenschap, de organisatieontwikkelingen en de strategische vastgoedplannen.

➔ **Aandachts- en/of ontwikkelpunt**

Ontwikkelen van een nieuwe visie op facilitaire dienstverlening die aansluit bij de herinrichting van de gemeenschappen en de nieuwbouwplannen.

Thema-overleg

In de praktijk blijkt dat bepaalde bestaande commissies en werkgroepen hardnekkig zijn en niet geïntegreerd in een thema-overleg. Het doel van een thema-overleg is een onderwerp geagendeerd te krijgen op de agenda van het koersteam én een advies te geven voor de besluitvorming over het desbetreffende thema.

Er wordt gesproken vanuit de organisatie en het overleg wordt gevoerd op basis van noodzakelijkheid en urgentie. De cliëntenraad of de ondernemingsraad sluiten bij een themaoverleg aan op uitnodiging.

➔ **Aandachts- en/of ontwikkelpunt**

Bij de herinrichting in 2019 worden alle bestaande commissies en werkgroepen door de loketten geïventariseerd en opnieuw ingedeeld in thema-overleggen. Per loket moet duidelijk zijn welke thema-overleggen onder hun aandachtsgebied vallen.

Scholing en vakmanschap

Uit de speerpunten komen ontwikkelopleidingsvraagstukken. Daarom hebben we in de begroting, zonder een volledig plan, een hogere post voor opleiding opgenomen.

➔ **Aandachts- en/of ontwikkelpunt**

Een visie op leren en ontwikkelen, evenals een meerjaren scholingsplan, worden in 2019 opgesteld.

Voorbehouden en risicovolle handelingen

De theorietoets Voorbehouden en risicovolle handelingen wordt nog handmatig gemaakt en dit is omslachtig.

➔ **Aandachts- en/of ontwikkelpunt**

In 2019 wordt bekeken of de theorietoets via de computer gemaakt kan worden. Dit voorkomt schrijfwerk en biedt de mogelijkheid om de toets te maken op een zelf te kiezen moment en direct het resultaat te zien. Indien digitale toetsing technisch en praktisch niet goed geregeld kan worden of de gemeenschappen goede argumenten hebben om het niet te doen, dan blijft het bij het oude.

Opleiding Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP)

Sint Anna biedt aan medewerkers de mogelijkheid om de opleiding Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric te volgen. Doel hierbij is om de bewoners met de ziekte van dementie en onbegrepen gedrag nog beter van dienst te kunnen zijn. In 2017 zijn we hiermee gestart en 13 medewerkers hebben met succes de opleiding behaald. In september 2018 is een nieuwe groep gestart.

➔ **Aandachts- en/of ontwikkelpunt**

De eerste groep gaat vanaf eind 2018/begin 2019 zichtbaar aan de slag in de gemeenschappen met gedragsobservaties, omgangsadviezen en meer inzicht geven aan collega's over de ziektebeelden.

Palliatieve zorg

Met een bewoner en de familie worden de wensen met betrekking tot de laatste fase van het leven van de bewoner besproken. Omdat mensen steeds ouder worden en zijn wanneer ze bij Sint Anna komen wonen neemt het aantal mensen dat overlijdt ook toe. Hiervoor is het noodzakelijk om de kennis bij medewerkers over het palliatieve proces te vergroten, zodat zij samen met de verpleeghuisarts en de familie goede afspraken kunnen maken over de komende periode. Ook de zorg voor de medewerkers is hierbij een punt van aandacht. Vanuit eerbied en onze kernwaarde spiritualiteit, vinden wij het belangrijk dat bewoners, medewerkers en vrijwilligers de gelegenheid krijgen om een laatste groet te brengen.

➔ **Aandachts- en/of ontwikkelpunt**

Meer zorgmedewerkers en vrijwilligers zullen in 2019 geschoold worden hoe zij voorafgaand aan het overlijden gesprekken moet voeren en wat te doen in het geval een bewoner overlijdt.

3.3 Strategische personeelsplanning

Sint Anna heeft op dit moment 350 medewerkers (172 fte) in dienst. In 2018 zijn 52 medewerkers in dienst gekomen en 47 medewerkers uit dienst gegaan. In 2019 willen we het aantal fte voor de zorg uitbreiden.

Sint Anna als aantrekkelijke werkgever

Door de manier waarop wij werken, zijn wij een aantrekkelijke werkgever voor (toekomstige) medewerkers. Dit willen wij duidelijker meenemen in onze werving van nieuwe medewerkers en daarmee denken wij ons te kunnen onderscheiden op de krappe arbeidsmarkt. Het reeds ontwikkelde wervingsfilmje van bewoners zal gebruikt blijven worden.

Wij hebben een eigen opleidingsplan en zijn daarnaast aangesloten bij Sectorplan plus.

Capaciteit versus zorgvraag

Zorgmedewerkers hebben bij Sint Anna per fte (36 uur) per jaar 1378 cliëntgebonden uren. Dit is 73,5%. Hiermee zetten we al jaren meer fte's in dan de landelijke richtlijnen vanuit de ZZP's. Zo hebben zorgmedewerkers meer tijd en aandacht voor de bewoners en ook ruimte voor overleg over de bewoners (overdracht, MDO etc.) wat past bij werken in gemeenschap.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunt

In 2019 zoeken we naar de mogelijkheden (o.a. door een betere verbinding en samenwerking tussen verschillende functies) om meer directe tijd aan bewoners te geven. Dit doen we vanuit de herinrichting zodat bewoners alle zorg krijgen die zij nodig hebben, maar het ook betaalbaar blijft.

Zorgmedewerkers Stichting Sint Anna	Begroting 2019	Oktober 2018
Geestelijke verzorger	1	
Teamcoach en staf zorg	6	5
Verpleegkundig team	6	6
Verpleegkundig team kwaliteitsbewaking	1	
Nachtdienst	6	7
KSW begane grond	10	11
KSW eerste etage	11	11
KSW tweede etage	12	11
Sering	8	7
Huishoudelijk dienst WMZ	5	6
Niveau 1 medewerker	7	7
Boterbloem	11	9
Maaspoort	7	7
Zonnewende	8	8
Stagiaires zorg	5	6
Lavendel	5	6
Ark	11	13
Welzijn	4	4
Stagiaires Welzijn	0	1
Flexpool*	7	1
Zwerfdiensten	1	0
	132	125

*Flexpool is nu 4,2 fte, zit verwerkt in fte div zorgteams

Uitbreiding flexpool verzorgende

Sint Anna werkt met een flexpool om de zorgmedewerkers in de gemeenschappen te ondersteunen bij schommelingen in de ZZP's, bij ziekte en/of verlof van de vaste formatie en om bewoners en medewerkers meer lucht te geven. Omdat het huidige aantal fte's in de flexpool niet toereikend is en hierdoor de zorgverleners in de gemeenschappen te zwaar belast worden, is uitbreiding nodig.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunt

In 2019 moet de flexpool verzorgende uitgebreid worden om lastenverlichting te brengen bij de zorgverleners in de gemeenschappen. Voor een bijdrage in de kosten is een verzoek voor extra gelden uitgezet.

Meer BBL- en Verzorgende IG-leerlingen

In 2018 is gestart met een pilot om meer leerlingen een leerplek aan te bieden. Hiervoor is het voor gemeenschappen aantrekkelijker gemaakt om meer leerlingen in hun formatie op te nemen.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunt

In 2019 willen we meer leerlingen de mogelijkheid bieden op een leerplek en het uitrollen over alle gemeenschappen. Om de leerlingen van leerjaar 2018/2019 een vast contract aan te bieden is een bijdrage aangevraagd via de kwaliteitsgelden.

Aantal medewerkers en verdeling zorgverleners, facilitair, administratief en management.

Leerwerkplekken 2018	Aantal
verzorgenden-IG	14
verpleegkundigen	9
dienstverleners	3
maatschappelijke dienstverlener (hbo)	1
BBL'ers	6
	33

De leerlingen zijn begeleid door 26 werkbegeleiders. Alle vijf derdejaars stagiaires verzorging (van 2017/2018) hebben een contract aangeboden gekregen. Verschillende tweede jaar stagiaires hebben een vakantiebaan ingevuld bij Sint Anna.

3.4 Vitaliteit

Vitaliteit

Het langdurig verzuim is te hoog en zorgmedewerkers hebben steeds meer moeite om het zware werk tot hun pensioen vol te houden. Dit geldt zowel op het fysieke, als ook op het mentale vlak. Aandacht voor vitaliteit is nodig. In januari 2018 is het thema-overleg Vitaliteit gestart. Hier is aandacht voor de vraag: hoe houden we onszelf gezond, vitaal en met plezier aan het werk? Binnen Sint Anna richten we ons op dat prettig werken en gezondheid (preventie) belangrijker is dan alleen kijken naar het verzuim. 2018 was een opstartjaar waar met name tijd/aandacht was voor de invulling van de arbodienst en het opzetten van de onderzoeken.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunt

In 2019 gaan we aan de slag met de uitkomsten van de onderzoeken in 2018. We richten ons op preventie en hoe houden we onze mensen vitaal? Daarnaast zal er een bedrijfsmaatschappelijk werker gezocht worden die naast de bedrijfsarts het mentale vlak op zich neemt, omdat we zien dat we daar medewerkers nog beter kunnen ondersteunen.

3.5 ICT/ AVG

Strategisch ICT-plan en investering in nieuwe software. Sint Anna beschikt over diverse communicatie- en beveiligingssystemen. Enkele systemen zijn verouderd en van sommigen sluit de functionaliteit niet aan op de werkprocessen.

Het huidige ECD is niet eenvoudig en brengt veel overbodige registratielasten met zich mee waardoor zorgmedewerkers extra tijd kwijt zijn. Daarnaast is het erg duur en daardoor niet digitaal toegankelijk voor bewoners en mantelzorgers.

Er is een themagroep opgericht die meedenkt en beslist over de aanschaf van nieuwe technologie die een belangrijke bijdrage kan leveren aan kwalitatief goede zorg, een goed gevoel van veiligheid, hoge mate van zelfstandigheid en hoge woonkwaliteit.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunt

In 2019 wordt aan de hand van een strategisch ICT-plan geïnvesteerd in technologie die aansluit bij alle wensen vanuit zowel zorginhoudelijke, als facilitaire en technische behoeften. In 2019 wordt een nieuw elektronisch cliëntendossier gezocht en geïmplementeerd dat past bij de manier waarop wij werken en waarbij de uitgangspunten 'patiënt in regie' en 'vermindering van administratieve lasten voor verzorgende' leidend zijn. De nieuwe richtlijnen die hiervoor landelijk worden opgesteld zullen hierbij uiteraard bekeken en, indien wenselijk, meegenomen worden. Toegang tot cliëntgegevens voor cliënt zelf en zijn mantelzorger zullen hierbij gefaciliteerd zijn. Voor een bijdrage in de kosten wordt kwaliteitsgeld aangevraagd.

AVG

Sinds mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Sint Anna heeft hier de nodige aanpassingen voor gedaan.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunt

In 2019 wordt verder gekeken of de aanpassingen die in 2018 zijn gedaan voldoende dekkend zijn voor de omvang van Sint Anna.

3.6 Vastgoed

Het strategisch vastgoedplan voor de nieuwbouw is, op de businesscase na, in 2018 gereed. Uit onderzoek blijkt dat er behoefte is en blijft onder de ouderen om op latere leeftijd in kleinere gemeenschappen samen te leven. Hierop zullen wij onze nieuw te bouwen appartementen en onze zorg- en dienstverlening inrichten. De bestaande capaciteit is 150 plaatsen en deze zal uitgebreid worden naar 160. We gaan in de nieuwbouw uit van 20 gemeenschappen van 8 bewoners (met een samenwerking tot 16 bewoners).

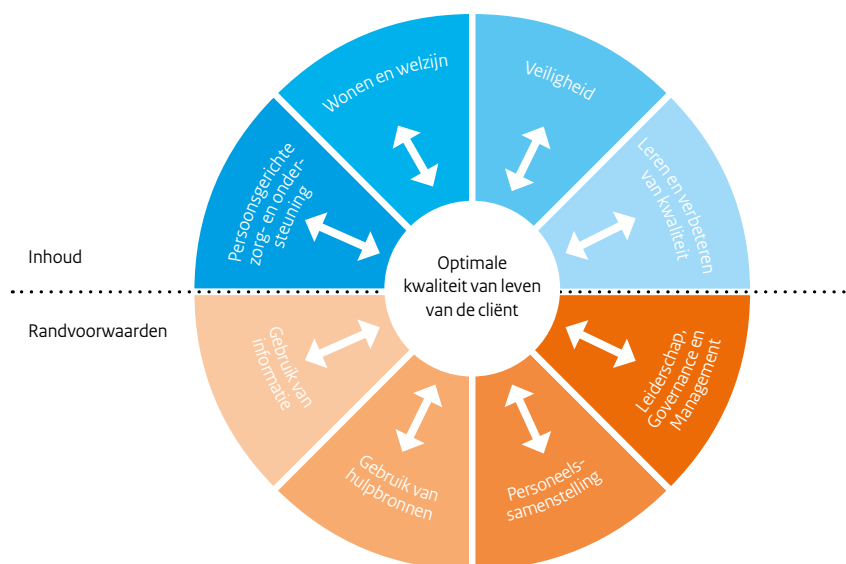
Voor de sluitende businesscase zijn wij afhankelijk van de afspraken met de Erfgoedinstelling Julie Postel. De huidige huurverhouding verandert naar aanleiding van de visie op het totale vastgoed met als uitgangspunt de nieuwbouw in eigen beheer. Voor de overdracht van de grond en financiering loopt het aparte project strategische vastgoedontwikkelingen Erfgoedinstelling Julie Postel en Woonzorgcentrum Sint Anna.

→ Aandachts- en/of ontwikkelpunt

Samen met de Erfgoedinstelling Julie Postel zal overeenstemming gezocht worden naar de voorwaarden waaronder de overdracht van het vastgoed kan plaatsvinden. Parallel hieraan worden de nieuwbouwplannen door Sint Anna verder uitgewerkt en wordt er samen in 2019 een lange termijn gebiedsvisie voor de Veerstraat 49 ontwikkeld. Naar verwachting zal eind 2022/begin 2023 de nieuwbouw klaar zijn.

4. Verbeterparagraaf - aandachts- en/of ontwikkelpunten

Hieronder zijn de eerdergenoemde aandachts- en/of ontwikkelpunten beknopt weergegeven. Deze zijn in dit hoofdstuk gekoppeld aan de thema's uit het kwaliteitskader en zullen in de staflokets, samen met de sterrollhouders, tot actieplannen en resultaten uitgewerkt worden.



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

- Zorg en welzijn medewerkers worden gestimuleerd in 'omdenken' over wat is goed voor de bewoner in plaats van klakkeloos het protocol te volgen.
- De eerste groep gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatricie gaat zichtbaar aan de slag in de gemeenschappen.
- Verder ontwikkelen van gedachtengoed pilot Leefplezier door team De Ark2. Het elektronisch cliëntendossier hierop inrichten en, als het past bij de herinrichting van de gemeenschappen, verder uitrollen in de andere gemeenschappen (naar verwachting 2020)
- Medewerkers krijgen ondersteuning om bij vragen van bewoners met elkaar kritisch een moreel dilemma te onderzoeken en zorgvuldig een afweging te kunnen maken om zo een verantwoord besluit te nemen.

Wonen en Welzijn

- Welzijn activiteiten meer dan in het verleden in de gemeenschap zelf organiseren.
- Zorgmedewerkers en vrijwilligers scholen in gespreksvoering voor/bij zwaarder wordende zorgvraag en overlijden bewoners.

Veiligheid

- Inrichten volwaardig kwaliteitsdashboard in samenwerking met de gemeenschappen, de cliëntenraad en de commissie kwaliteit van de raad van toezicht.
- Commissies rondom veiligheid en kwaliteit borgen in de nieuwe organisatie inrichting.
- Specifiek bij het loket Zorg en Welzijn kijken of de kwaliteit bij Sint Anna breed voldoende geborgd is en of dit loket voldoende is ingericht met expertise en fte's.

Leren en verbeteren van kwaliteit

Het leren en verbeteren van kwaliteit is een continu proces en wordt meegenomen bij alle speerpunten. Daarnaast zal er een visie op leren en ontwikkelen geformuleerd worden, evenals een meerjaren scholingsplan.

Leiderschap, governance en management

- Verduidelijken visie, missie, strategische uitgangspunten en vuistregels.
- Aandacht besteden aan thema 'verbinden'.
- Aandacht voor een proactieve cultuur.
- Inrichting van de loketten Zorg en Welzijn, Facilitair, Personeel en Opleiding, Planning en Roostering en Financieel.
- Professionaliseren stafexperts.
- Alle commissies en werkgroepen inventariseren en deze onderbrengen bij thema-overleggen.
- Passende functiebeschrijvingen maken zodat ieder zijn verantwoordelijkheden kent.
- Invoeren vlootschouwen bij staf en facilitaire dienst en jaarlijks uitvoeren voor de hele organisatie.
- Inventarisatie uit vlootschouwen meenemen in organisatieondersteuning en scholing.
- Uitkomsten van de vitaliteitsonderzoeken van 2018 verwerken/uitvoeren.
- Bepalen of Sint Anna in 2019 weer aansluit bij een landelijk medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Personeelssamenstelling

- Goede positionering van het verpleegkundig team t.o.v. de gemeenschappen.
- Extra teamcoach aanstellen voor de zorgteams.
- Inzetten op extra fte's zorgmedewerkers bovenop de richtlijnen ZZP's om meer tijd en aandacht te hebben voor bewoners*.
- Uitbreiding aantal medewerkers zorg en welzijn niveau 1 om bewoners meer persoonlijke aandacht te kunnen geven*.
- Uitbreiding flexpool*.
- Uitbreiden aantal leerplekken over alle elf gemeenschappen.
- Nieuwe invulling van de functie geestelijk verzorger*.
- Aanstellen van een bedrijfsmaatschappelijk werker.
- Meer externe coaching.

Gebruik van hulpbronnen

- Investeren in nieuwe technologie die aansluit bij alle wensen vanuit zowel zorginhoudelijke- als facilitaire- en technische behoeften en inpasbaar is in de toekomstige huisvesting*.
- Nieuw elektronisch cliëntendossier zoeken en implementeren*.
- Ontwikkelen van een nieuwe visie op facilitaire dienstverlening die aansluit bij de herinrichting van de gemeenschappen en de nieuwbouwplannen.
- Overeenstemming zoeken met de Erfgoedinstelling Julie Postel naar de voorwaarden waaronder de overdracht van het vastgoed kan plaatsvinden.
- Met de Erfgoedinstelling Julie Postel een lange termijn gebiedsvisie voor de Veerstraat 49 ontwikkelen.
- Onderzoeken of theorietoets voorbehouden en risicovolle handelingen via de computer gemaakt kan worden.
- Check of AVG-aanpassingen van 2018 voldoende dekkend zijn voor de omvang van Sint Anna.

Gebruik van informatie

- Het proces van Plan-Do-Check-Act-cyclus zal door middel van een procesbeschrijving vastgelegd en geborgd worden.

*Voor een bijdrage in de kosten is een verzoek voor extra kwaliteitsgelden uitgezet conform het format van het kwaliteitskader.

Bijlage 1 Profiel Woonzorgcentrum Sint Anna

Stichting Woonzorgcentrum Sint Anna is een kleinschalige en zelfstandige zorginstelling in Boxmeer. Vanuit de waarden Gastvrij, Zorgzaam en Spiritueel bieden wij wonen, welzijn en zorg aan religieuzen en ouderen met of zonder een religie.

Bij Sint Anna wordt geleefd en gewerkt in kleine zelfregulerende gemeenschappen: samen leven en werken als unieke mensen.

Uitgangspunt is dat elk individu of elke gemeenschap zijn eigen identiteit of kleur behoudt, maar dat alle bewoners, medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers samen één grote gemeenschap vormen. Zorg om elkaar.

Sint Anna biedt de volgende zorg:

- Beschermd/kleinschalig wonen met somatische of psychogeriatrische zorg
- Wonen met Zorg
- Zorg thuis of extramurale zorg
- Dagbesteding
- Mantelzorg
- Laatste zorg (palliatieve zorg)

Visie, missie en kernwaarden

Persoonsgerichte zorg

De persoonlijke situatie en de eigen identiteit van de bewoner staan centraal. Respect voor eigenheid en levensvulling van de bewoner is een grondhouding waar wij continue aandacht aan besteden.

Visie - Uniek mens zijn

De visie op ouderenzorg van Sint Anna is dat oudere mensen beter tot hun recht komen als ze gekend zijn, gekend worden en deel uitmaken van een gemeenschap. Dit geeft zin aan het menselijk bestaan. In de hectiek van alle maatschappelijke en digitale ontwikkelingen, die veelal bepaald worden door individualiteit, wil Sint Anna fundamenteel in contact blijven met haar christelijke levensbeschouwing en de bewogenheid van eenieder om in verbinding te staan met kwetsbare mensen.

Missie - Uniek mens blijven

De missie, ofwel de belofte van Sint Anna aan (potentiële) bewoners en naasten is, dat oudere religieuzen en niet religieuzen door menslievende zorg betekenisvol kunnen blijven samenleven. Sint Anna onderscheidt zich door mensen gastvrij te ontvangen in hechte zelfregulerende gemeenschappen, door zorgzaam te zijn voor menselijke behoeften en door mensen thuis te laten voelen in een spirituele omgeving vanuit de christelijke levensbeschouwing.

Kernwaarden Gastvrij – Zorgzaam - Spiritueel

De kernwaarden Gastvrij, Zorgzaam en Spiritueel komen voort uit de verankerde christelijke levenswaarden: eerbied, respect, solidariteit, barmhartigheid, rechtvaardigheid en naastenliefde en zijn sinds jaar en dag de ankers van de zorg die wij verlenen.

Gastvrij

Mensen die ervoor kiezen om bij Sint Anna te komen wonen kunnen oprechte aandacht en menslievende zorg verwachten. Een warm welkom, een eigen kamer met privé voorzieningen binnen een gemeenschap, gratis koffie of thee voor bewoners en gasten, een vers bereide maaltijd en leuke activiteiten voor bewoners en naasten.

Zorgzaam

Wij vinden het belangrijk dat bewoners zich veilig en vertrouwd – thuis - voelen. Dit doen wij door te zorgen voor veilige en comfortabele huisvesting, de juiste ondersteuning en menslievende zorg.

Spiritueel

Wij willen recht doen aan het godsdienstig en geestelijk leven van de bewoners en werken vanuit de christelijke levensbeschouwing. Er is ruimte voor ieders eigen spirituele invulling.

Strategische uitgangspunten

De vijf strategische uitgangspunten voor Sint Anna zijn:

1. Mensgerichtheid

Sint Anna richt zich op de leefwereld en niet op de systeemwereld.

2. Welbevinden van bewoners en medewerkers is leidend

Sint Anna stelt zich als doel dat bewoners en medewerkers gelukkig zijn.

3. Het kwaliteitsmanagementsysteem is een middel en geen doel op zich

Kwaliteit wordt bepaald door mensen. Systemen, protocollen en regels zijn ter ondersteuning.

4. Financieel gezond blijven

Sint Anna vindt een gezonde en stabiele financiële positie een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

5. Positionering in de markt, nu en in de toekomst

De continuïteit van Sint Anna wordt gekenmerkt door een goede naamsbekendheid en samenwerking met andere partijen.

Bijlage 2 Overzicht bewoners en geleverde zorg

Overzicht herkomst bewoners en de geleverde zorg

Medio december 2018

	zpz	vpt	elv	wijkverpleging	geen zorg	totaal
Niet-religieuzen	103		3	3		109
Dominicanessen	2	1		1		4
Goddelijke Voorzienigheid	9			1		10
Julie Postel	4					4
Karmelieten	4					4
Passionistinnen	2					2
Penitenten	3					3
Redemptoristen	3	1		4	1	9
Reparatricen	2					2
Totaal bewoners	132	2	3	9	1	147

Op dit moment zijn er 147 bewoners en 3 kamers leeg.

vpt = volledig pakket thuis

elv = eerstelijnsverzorging

Extra zorg

Op het terrein Veerstraat 49 zijn nog 30 wooneenheden voor de Zusters van Julie Postel en de Zusters van Spes Nostra. Aan sommigen leveren wij extra zorg en aan anderen niet.

Vpt	2
Wijkverpleging	13
Geen zorg	13
Lege wooneenheden	2
Totaal	30

Woonzorgcentrum
Sint Anna  **Boxmeer**

Woonzorgcentrum Sint Anna
Veerstraat 49
5831 JM Boxmeer
T (0485) 571 541

welkom@sintannaboxmeer.nl
www.sintannaboxmeer.nl

