

Jaarverslag 2019

een veelbewogen jaar



Sint Anna
Boxmeer

Voorwoord

2019 was een intensief jaar met veel goede en mooie resultaten voor onze bewoners!

Het plan 2019 was een ambitieus plan. Naast een 20-tal aandachts- en ontwikkelpunten werden de meerjarenbedoeling en de leidraad voor de komende jaren beschreven. Dit omdat er geen actueel meerjarenbeleid was.

Eind 2019 is het nieuwe Meerjarenbeleid 2020-2023 gepresenteerd.

In het kwaliteitverslag 2019 wordt gerapporteerd over de stand van zaken ten aanzien van de aandachts- en ontwikkelpunten, de overige resultaten vanuit de in 2019 geïntroduceerde dashboard.

De aandachts- en ontwikkelpunten in 2019 waren gekoppeld aan 6 speerpunten:

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

In dit kwaliteitsverslag 2019 wordt met name de verbinding gemaakt met hoofdstuk vier van het plan: de verbeterparagraaf. Daarnaast zijn, daar waar passend, aanvullende verslagen per stafloket toegevoegd.

Uniek samen wonen en samen werken in Sint Anna

De visie, missie en strategische uitgangspunten zijn begin 2019 samen met een dertigtal medewerkers opnieuw geladen in begrijpelijke taal. Ook is veel gesproken over het nieuwe besturingssysteem. De ontwikkeling van een hiërarchisch geleide organisatie naar zelfregulerende gemeenschappen betekent dat het koersteam niet wil bijspringen in de operationele sturing. Zij spant zich in om het toekomstbestendige perspectief van Sint Anna te behouden. Daarbij is van belang dat er voldoende strategische stafleden als steunpunten zijn. Deze dragen bij aan het strategisch denken en sturen, zowel in de organisatie als extern. Kortom, 2019 was een intensief jaar waarin hard is gewerkt en ook mooie resultaten voor onze bewoners.

Coronacrisis

Begin maart 2020 werd Sint Anna heftig getroffen door een corona uitbraak.

Daardoor is 2020 een uitdagend jaar geworden. Naast alle zorggerelateerde (corona)problematiek is er een flink financieel aandachtspunt ontstaan. Met elkaar zetten we daar de schouders onder.

Enny Hoenselaar, bestuurder

Inhoud

Voorwoord	2
Uit het Koersteam	3
De Cliëntenraad	4
Ondernemingsraad	6
De Raad van Toezicht	7
De aandachts- en ontwikkelpunten uit 2019	8
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	9
Wonen en Welzijn	9
Veiligheid	9
Leren en verbeteren van kwaliteit	10
Leiderschap, governance en management	10
Personeelssamenstelling	13
Gebruik van hulpbronnen	14
Gebruik van informatie	15
Stafloketten	16
Stafloket: Welzijn en zorg	16
Stafloket: Facilitair	20
Stafloket: Personeel, Organisatie & Opleiding	21
Stafloket: Planning & Roostering	21
Stafloket: Financieel	22

Uit het Koersteam

Externe ontwikkelingen

Sint Anna is een kleine zorgorganisatie. Het is belangrijk dat er met het Zorgkantoor, de zorgverzekeraars, de Gemeente en samenwerkingspartners goede contacten zijn.

Daarnaast worden externe ontwikkelingen in de ouderenzorg gevolgd en getoetst aan de strategische koers. De bestuurder had regelmatig overleg met stakeholders en nam deel aan verschillende netwerken, zoals de bestuurdersgroep commissie ouderen religieuze instellingen, Radicale Vernieuwing verpleeghuiszorg en de bouwgroep Rijnlands Werken.

Contact

In het (lokale) zorgveld onderhield Sint Anna contacten met (zorg)partijen als Pantein, Dichterbij/Uniek, Kalorama in Nijmegen en andere (christelijke) zorgorganisaties. Ook was er goed contact met de LOC, Radicale Vernieuwing verpleeghuiszorg, zorgkantoor, zorgverzekeraars en de gemeente Boxmeer.

Afstemmen en medezeggenschap

Het is essentieel dat in de zelfregulerende ontwikkelingen de organisatie en de medezeggenschapsorganen CR en OR goed en tijdig worden meegenomen. De verbinding zoeken en houden is belangrijk in de nieuwe werkwijze, rekening houdend met ieders rol en verantwoordelijkheden. Steeds weer de beweging maken van 'achteraf overtuigen naar vooraf verbinden en mee laten denken en doen'.

Het belang om vooraf te verbinden wordt door koersteam, teamcoaches, staflokken, CR en OR belangrijk gevonden. Het gaat dan niet alleen om enthousiasmeren, maar ook om het meenemen in keuzes en afwegingen.

Het Koersteam:

Elly Kahlert, strategisch financieel adviseur
Lieke Fransen, strategisch P&O adviseur
Enny Hoenselaar, bestuurder

Plan Do Check Act

In 2019 is de PDCA-cyclus op papier gezet en in uitvoering genomen. De sturing op de organisatiedoelen kan zodoende beter gevolgd worden. De meeste onderdelen werden operationeel. De PDCA-cyclus zal in 2020 verder geïmplementeerd worden.

Het gebruik van de vlootshou is in ontwikkeling en moet goed aansluiten bij onze bestuursfilosofie (bottom-up). Het koersteam wil de vlootshou jaarlijks als een van de instrumenten inzetten, om meer focus te bereiken op jaardoelen en vastgestelde begroting.

Niet alleen met het primaire proces, maar ook als instrument om met de staflokken en teamcoaches de dialoog aan te gaan. Ook het kwaliteitsdashboard wordt per keer verbeterd.

Sturing

De sturing ontwikkelt zich werkende weg. Op afwijkingen van begroting en plannen wordt door het koersteam periodiek actie ondernomen in het Koersteam Wat. Tegelijk is de aansturing van de organisatieontwikkeling gewijzigd.

Daarbij is steviger ingezet op de verbinding en inbreng van teamcoaches ofwel het Koersteam Hoe en een actieve adviesrol van de staflokken in het Koersteam Wat.

De Cliëntenraad

Terugblik van de Cliëntenraad op 2019

In het afgelopen jaar heeft de Cliëntenraad zich verdiept in de nieuwe medezeggenschapswet WMCZ 2018 en de komst van de nieuwe wet Zorg en Dwang die de BOPZ zal vervangen.

Daarnaast heeft de Cliëntenraad vooral gewerkt aan de opbouw van een structurele aanpak van de opgehaalde signalen, tips en tops in de organisatie. De Cliëntenraad wilde meer in contact komen met de bewoners. Daarom werd, buiten de reeds bestaande signaalkanalen, in 2019 driemaal een Rond-de-Tafel gesprek georganiseerd. Hierbij kwamen op een zaterdagochtend bewoners “op de koffie” bij enkele leden van de Cliëntenraad en spraken zij in een ongedwongen sfeer over onderwerpen die de bewoners (en hun naasten) opvielen in het dagelijks leven binnen de gemeenschappen van Sint Anna.

Meting tevredenheid

Vanuit het nieuwe kwaliteitskader is het de bedoeling dat de kwaliteit continu wordt gevolgd. Dat hoeft niet per se in een getal worden gevangen, want ook dat zegt soms weinig over de werkelijke kwaliteit. Met de opgehaalde signalen, of die nu uit de wandelgang, een huiskamergesprek of een Rond-de-Tafelgesprek naar voren zijn gekomen, wil de Cliëntenraad samen met de organisatie de bewoner en zijn wensen serieus nemen. Dit houdt in dat er geluisterd wordt en naar manieren wordt gezocht om problemen op te lossen. Het zichtbaar blijven volgen van de vastgelegde signalen en daarover met elkaar in gesprek blijven, het horen en gehoord worden, levert een dynamisch meetinstrument op. Dit jaar is er een werkwijze ontstaan die een structurele aanpak daarvan binnen de organisatie waarborgt. Het Zorgkantoor en de Inspectie zijn benaderd en op de hoogte gebracht van deze werkwijze.

In 2020...

... zoekt de Cliëntenraad naar een manier om de tevredenheid bij de bewoners van Kleinschalig Wonen te peilen. Hiervoor wil ze ook rond de tafel gaan met de zorgmedewerkers en de mantelzorgers van deze bewoners om samen te bespreken op welke wijze de tevredenheid van deze bewonersgroep goed in beeld kan worden gebracht.



Verschillen en overeenkomsten Huiskamer en Rond-de-Tafelgesprek



Huiskamergesprekken

In de huiskamers van de bewoners.

4 Open vragen

Doel: informatie verzamelen over waar men wel en niet tevreden over is, hoe het anders zou kunnen en waar men zich zorgen over maakt.

2 CR-leden komen op de koffie bij de bewoners van een huiskamer.

Bewoner kan vraag, klacht, tip of top melden.

Vindt eenmaal per jaar plaats.

Uitnodiging voor huiskamergesprek gaat via afstemming met desbetreffende team van een huiskamer, flyer alleen in betrokken huiskamer.

Rond-de-Tafel gesprek

In zaaltje van Sint Anna.

Uitgangspunt: Hoe gaat het nu met U?

Doel: laagdrempelig toegankelijk zijn en informatie verzamelen die actueel is voor de bewoner: onderwerpen zijn vrij.

Bewoners (en eventueel hun mantelzorgers) komen op de koffie bij de CR (2 à 3 leden).

Bewoner, mantelzorger kan vraag, klacht, tip of top melden.

Vindt nu driemaal per jaar plaats.

Uitnodiging gaat via mail en flyers in alle huiskamers. Kan eenvoudig ook een keer extra georganiseerd worden

Kortom:

horen en luisteren, om goed een **stem** te kunnen geven aan de bewoners van Sint Anna.

Bewoners
“op de koffie”

Ondernemingsraad

Het afgelopen jaar bleek dat de kanteling, die is ingezet om van een hiërarchische organisatie naar een zelfregulerende organisatie te gaan, steeds meer draagvlak krijgt op de werkvloer. De personeelsleden moesten weer leren wat hun eigen verantwoordelijkheid is en de verantwoordelijkheid zelf te nemen. Dat wat er jarenlang niet mocht, heeft tijd nodig om tot het besef te komen dat het weer kan en mag. Maar het is ook kijken hoe je dingen weer oppakt.

In 2019 lijkt de kanteling de goede kant op te gaan en er lijkt meer vanuit “bottom-up” gedacht en gewerkt te worden. Het blijkt steeds wel weer dat je elkaar nodig hebt, en er zijn komen mogelijkheden om de vragen of begeleiding die het personeel nodig heeft, door middel van korte lijnen met de coaches op te lossen. Ook als het gaat om advies over organisatie-gerelateerde zaken kan iedereen met het Koersteam een afspraak maken tijdens het Koersteamoverleg.

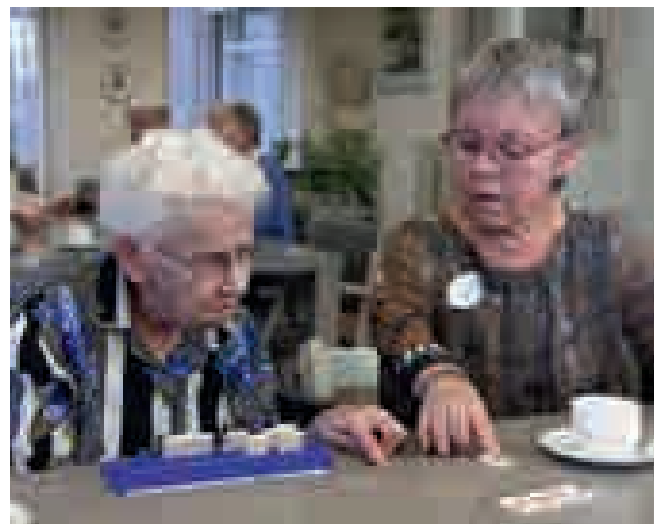
Zoals alles wat nieuw is, kinderziektes heeft, heeft ook dit tijd nodig gehad om te groeien. Maar de weg die we met zijn allen zijn ingeslagen, blijkt voor iedereen een mooie weg te zijn om te groeien. En de bewoners zijn dan de eersten die van deze kanteling moeten profiteren. Want er is niemand die zo dicht bij de bewoners staat als het personeel op de werkvloer. Zij zijn het eerste aanspreekpunt, zij horen de eerste wensen. En het is fijn als je als medewerker mee mag denken en handelen om dat mogelijk te maken.

We werden steeds goed geïnformeerd door de bestuurder over dat wat ging komen of hoe het gaat. Niet alleen tijdens het Overleg V (OV met de bestuurder is 1x per 2 maanden) maar ook tussendoor als het nodig was om ons te informeren. De Raad van Toezicht heeft ook enkel malen een overleg vergadering bijgewoond, om een beeld te krijgen van de onderwerpen die in dit overleg aan de orde komen en hoe bestuur en medezeggenschap zich tot elkaar verhouden.

Om met iedereen de juiste verbinding te maken misten we de teamcoaches, maar ook met hen hebben we individueel fijne gesprekken gehad om nader tot elkaar te komen. Dit omdat zij de verbinders zijn en alle verhalen van teams ook een andere kant hebben (staf/teamcoaches). Op deze manier is het gemakkelijker om zo kort mogelijke lijntjes te krijgen.

bewoners zijn de eersten die van deze kanteling profiteren

Al met al, als we terugkijken op 2019, is het een jaar waarin we groei zagen, en we zijn hoopvol om deze richting verder uit te zetten. Fijn voor het personeel, voor de vrijwilligers, maar vooral voor onze bewoners. En daarvoor werken wij hier op Sint Anna.



Meer tevredenheid bij bewoners

De Raad van Toezicht

De onderwerpen die de meeste aandacht hebben gevraagd van de Raad van Toezicht waren: de voorbereiding van de nieuwbouw, de kwaliteit van de zorg en de implementatie van de besturingsfilosofie. Daarnaast zijn natuurlijk de reguliere onderwerpen als jaarrekening 2018, jaarverslag 2018, jaarplan 2019 en begroting 2020 aan de orde geweest. In 2018 is mede op aangeven van de Raad van Toezicht geleidelijk aan gestart met het optimaliseren van de planning- en controlecyclus, zodat monitoring van de realisatie organisatiedoelen gestructureerd kan plaatsvinden. Uiteindelijk heeft dit in 2019 geresulteerd in rapportages die zowel de bestuurder, de organisatie als de Raad van Toezicht inzicht geven in de voortgang van de realisatie van het jaarplan en de bedrijfseconomische ontwikkelingen.

De 3 hoofdonderwerpen lichten we hier kort toe.

Ontwikkeling nieuwbouw

In 2018 is het strategisch vastgoedplan definitief vastgesteld. In plaats van renovatie is de keuze gemaakt voor nieuwbouw (lagere kosten) en zijn vervolgens een huisvestingsplan en businessplan gemaakt. Een sluitend businessplan werd mede mogelijk door een schenking van EJP. De Raad van Toezicht heeft het businessplan in 2019 goedgekeurd. De volgende fase van ontwerpen en verkrijgen van financiering kon toen worden gestart, alsook de verdere afstemming met EJP. Een complex proces dat veel van de bestuurder gevraagd heeft en waar de Raad van Toezicht nauw bij betrokken was. Een extern adviesbureau is behulpzaam geweest bij de planontwikkeling.

Kwaliteit van zorg

In 2019 is door de kwaliteitscommissie samen met de bestuurder uitvoerig gesproken over de wijze waarop kwalitatieve en kwantitatieve informatie over de kwaliteit van zorg gemonitord kan worden. De besturingsfilosofie, waarbij zorgverleners ontzorgd worden als het gaat om registratie en systemen, laat zich niet altijd makkelijk vertalen in de wens dat kwaliteit goed gemonitord dient te worden. In 2019 zijn stappen gezet in een kwaliteitsdashboard.

Besturingsfilosofie

In 2019 is ook vaak stilgestaan bij de doorontwikkeling van de besturingsfilosofie en de introductie van de zelfregulerende gemeenschappen. De combinatie van toenemende zorgzwaarte en een wijzigende organisatiestructuur en -cultuur is een opgave, die soms goed en soms moeizaam tot uitvoering komt. De Raad van Toezicht volgt dit op de voet en ziet met name toe op een goede sturing van dit proces. Uiteindelijk moet dit immers leiden tot meer tevredenheid bij bewoners, naasten, mantelzorgers en medewerkers. Daar doen we het tenslotte voor. In het kader van de nieuwe besturingsfilosofie met de zelfregulerende gemeenschappen heeft de Raad van Toezicht ook intensief met de bestuurder gesproken over wat dit betekent voor het toezicht houden. Begin 2019 is onder begeleiding van een extern adviseur gesproken over de wijze van toezicht houden.

In het verslagjaar heeft de Raad van Toezicht verschillende bijeenkomsten van zowel de Cliëntenraad als de Ondernemingsraad bijgewoond. In september hebben Bestuurder, Koersteam, Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Raad van Toezicht in een gezamenlijke sessie gesproken over de toekomst van het Sint Anna. Het is wenselijk dat dergelijke bijeenkomsten herhaald worden om de verbinding tussen de verschillende stakeholders te versterken. Dat zal de toekomst van het Sint Anna zeker ten goede komen.

De aandachts- en ontwikkelpunten uit 2019

Juist deze
medewerkers
kijken naar
wat goed is
voor de
bewoners

Bewoners
waarderen
dit zeer

In het jaarplan 2019 zijn aandachtspunten en ontwikkelpunten beknopt weergegeven in hoofdstuk 4. In dit deel van het jaarverslag 2019 kijken we specifiek terug op deze punten.

**Zijn ze aangepakt? Wat is er gerealiseerd?
Wat is er over te melden?**

De onderdelen zijn al zoveel als mogelijk geclusterd naar de stafloketten die in 2019 zijn ingericht. Dit is bewust gedaan, om de stap naar het plan 2020 en verslag 2020 te overbruggen.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Zorg en welzijn medewerkers worden gestimuleerd in 'omdenken' over wat goed is voor de bewoner in plaats van klakkeloos het protocol te volgen.

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.

- Door de scholing van zorgmedewerkers en vrijwilligers in gespreksvoering in situaties met zwaarder wordende zorgvraag en het overlijden van bewoners werd het makkelijker om te doen wat goed is voor de bewoner en niet klakkeloos het protocol te volgen.
- In de werkgroep palliatieve zorg is de behoefte besproken rondom palliatieve zorg en welke scholing hieraan kan voldoen. Doel van de scholing is om meer inzicht te geven in begrippen en het herkennen van signalen. Palliatieve scholing is bedoeld voor medewerkers welzijn & zorg niveau 2, 3 en 4. De scholing zal worden verzorgd door Syntein: Netwerk Palliatieve Zorg en vindt plaats in het voorjaar van 2020.
- Voor de vrijwilligers is geen groepsscholing geweest maar wordt er op individuele basis gecoacht.

De eerste groep GVP-ers (gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatricie) is zichtbaar aan de slag in de gemeenschappen.

- Dit gaf mooie resultaten. Juist deze medewerkers kijken naar wat goed is voor de bewoners. Er is verder een aanzet gemaakt hoe deze rol beter in te bedden en om meer medewerkers op te leiden.

Het verder ontwikkelen van gedachtengoed-pilot Leefplezier door team De Ark2

- Dit is door voortschrijdend inzicht en de start van de pilot niet doorgedaan. Het elektronisch cliëntendossier is daarom hierop niet ingericht.

Wonen en Welzijn

Welzijnsactiviteiten meer dan in het verleden in de gemeenschap zelf organiseren.

- De eerste stappen zijn gezet met het in de huiskamers van de eigen gemeenschap organiseren van bijeenkomsten en activiteiten. Bewoners waarderen dit zeer, al worden ook de grotere activiteiten van tijd tot tijd gewaardeerd als uitje.
- In 2019 is op KSW gestart met “huiskamerdiensten”, ingevuld door medewerkers welzijn en zorg niveau 1. Dat betekent dat er binnen elke huiskamer van 17.00 tot 20.00 uur (of langer waar nodig) een medewerker aanwezig is ter bevordering van aandacht en het welzijn van de bewoners, en om de zorg te ontlasten. Daarnaast zijn in de pilotgemeenschappen medewerkers Zorgondersteuning gestart (niveau 1) en opgeleid (ADL), zodat ook zij de zorg kunnen ontlasten. Deze inzet werd als zeer positief ervaren en zal in 2020 worden gecontinueerd. In de pilot gemeenschappen zijn ook medewerkers maatschappelijke zorg aan de slag gegaan. Zij zijn met name gericht op het welzijn van de bewoners in de huiskamers.



Veiligheid

Inrichten kwaliteitsdashboard in samenspraak met de gemeenschappen, de Cliëntenraad en de commissie kwaliteit van de Raad van Toezicht.

- In 2019 is aandacht besteed aan de inrichting en uitwerking van een kwaliteitsdashboard. In het 4e kwartaal zijn het besturingssysteem en de nieuwe PDCA met dashboard in gebruik genomen. Het is de bedoeling dat het dashboard aan alle partijen de benodigde informatie biedt.

Commissies rondom veiligheid en kwaliteit borgen in de nieuwe organisatie-inrichting.

- In 2019 zijn de meeste commissies geëvalueerd, maar nog niet allemaal ondergebracht in het nieuwe besturingssysteem, omdat eerst de stafloketten, de sterrolhouders en de kartrekkers van thema's goed in hun rol moeten komen.

Specifiek bij het stafloket Zorg en Welzijn kijken of de kwaliteit bij Sint Anna breed voldoende geborgd is en of dit stafloket voldoende is ingericht met expertise en fte's.

- Het stafloket Welzijn en Zorg is een stafloket met verschillende expertises. De rol van de Kwaliteitsverpleegkundige is ingevuld, maar door de breedte van de te ontzorgen onderwerpen zal in 2020 verder worden gekeken of de expertise en invulling fte voldoen.

Kwaliteitsverpleegkundigen

Per oktober 2019 werken binnen Sint Anna Kwaliteitsverpleegkundigen. Het is een belangrijke taak om invulling te gaan geven aan deze nieuwe functie, waarbij begrippen als *verbinden*, *samenwerken* en *helicopterview* centraal staan. Dit alles vanuit een brede, algemene en inhoudelijke kennis.

De Kwaliteitsverpleegkundigen hebben het plan van aanpak, dat geschreven is naar aanleiding van het inspectiebezoek, in de eerste helft van 2019 verder opgepakt. Na een oriëntatie met teamcoaches en gemeenschappen is een praktisch plan opgesteld, waarin de volgende zaken centraal staan:

- Een optimaal leerrendement van de gemeenschappen;
- Ondersteuning van eigen collega's die beschikken over inhoudelijke kennis en ervaring;
- **Maximale merkbare verbetering voor de bewoners.** Dit vanuit de *eigen regie*, *bejegening*, *behoud van eigenheid* en *het echt kennen van de bewoner*. Zichtbaar op schrift én merkbaar in de praktijk.

Omdat de functie pas in oktober van start is gegaan zal deze in 2020 verder vorm krijgen.

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 meerjarenscholingsplan.

- Het stafloket P&O&O is in 2019 gestart met de formulering van een visie op leren en ontwikkelen. Daarnaast is er ook gestart met een meerjarenscholingsplan.

Leiderschap, governance en management

Verduidelijken visie, missie, strategische uitgangspunten en vuistregels.

- In mei 2019 zijn de visie, missie en waarden van Sint Anna inhoudelijk met een dertigtal medewerkers besproken. Op basis van hun feedback werd besloten de toelichting op de visie, missie en waarden aan te passen, zonder de essentie op inhoud te veranderen. De nieuwe toelichting is eigentijds, toegankelijk, uitnodigend en warm. Daarnaast werd besloten de vuistregels te laten vervallen. In plaats van deze vuistregels is gekozen voor een korte toelichting bij de drie waarden om hier ook meer focus op te krijgen.

**Aandacht besteden aan thema 'verbinden'.
Aandacht voor een proactieve cultuur.**

- In 2019 werd op vele vlakken aandacht besteed aan verbinden en een proactieve cultuur. Met name de inrichting van de staflokets en de professionalisering van de stafexperts hebben hiertoe bijgedragen. Verbinden is binnen Sint Anna een werkwoord en wordt van iedereen verwacht. Met name de teamcoaches hebben de rol opgepakt om mee te denken over hoe de verbinding tussen medewerkers uit de gemeenschappen, stafexperts en sterrollhouders en tussen organisatie en koersteam het beste vormgegeven kan worden.
- Bestaande vuistregels zijn afgeschaft. De cultuurwaarden veiligheid, vertrouwen en verantwoording nemen hebben de aandacht om van een reactieve naar proactieve cultuur te transformeren.



Cultuurtransformatie

Bij het implementeren van de nieuwe visie op de nieuwe cultuur (waarden-gedreven organisatie) is er een risico dat nieuwe cultuuraspecten te weinig kans krijgen en weer opgaan in het oude (macht/angst van het oude onderdrukt het nieuwe). Dit zagen we onder andere terug in de vlootschouw. We merkten dat we hier iets aan toe moesten voegen om deze cultuurtransformatie op een andere manier te leiden dan tot dusver. We doen echt iets anders dan het managen van een verandering, we begeleiden een transformatie. Daarin heeft het koersteam een rol (waarborgen van de continuïteit en kwaliteit en het stimuleren van de verandering en innovatie). Voor dit laatste heeft stafloket P&O&O samen met een externe coach een slag gemaakt, door:

1. Expliciet aandacht te geven aan het transformatieproces;
2. De inzet van een pilot werk- en leergemeenschap waarin de zorgvisie sneller geïmplementeerd wordt en aandacht is voor de cultuurtransformatie. In november zijn twee pilotgemeenschappen gestart.

Onze zorgvisie is dat bewoners leven in gemeenschappen van 8 bewoners met een integraal team rondom de bewoners. Niet alleen vanuit deze visie, maar ook uit de vlootschouw komt naar voren dat samenwerking in kleinere teams beter gaat. Om dit te realiseren is begin 2019 een herinrichtingsvoorstel geschreven. Maar hoe dit er in de praktijk uit ziet is lastig te ervaren, daarom is mede besloten met pilotgemeenschappen (met 2 x 8 bewoners) te gaan werken. Best practices worden verder uitgerold binnen Sint Anna en zo ontwikkelen we een nieuw Sint Anna, zodat we weten hoe we willen werken als de nieuwbouw gereed is.

We zien de laatste jaren ook ontwikkelingen dat gemeenschappen het zelf aan gaan om te splitsen, zodat er kleinere eenheden komen (heeft jaren vastgezeten). Dit komt de kwaliteit van welzijn en zorg en de samenwerking ten goede en past bij de visie op zorg. In 2019 zijn 2 gemeenschappen opgesplitst.

Inrichting van de staflokets 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.

- De staflokets Welzijn en zorg, Facilitair, Personeel Organisatie en Opleiding, Planning en Roostering en Financieel zijn in 2019 ingericht. Stafexperts zijn benoemd en geprofessionaliseerd. Commissies en werkgroepen hebben een plek gekregen binnen de staflokets.

Uit de vlootschouw 2018 hebben medewerkers aangegeven dat ze onvoldoende ontzorgd werden door de staf, het is niet eenvoudig om een vraag of opmerking snel kwijt te kunnen; bij wie moeten ze zijn en wie pakt de vraag daadwerkelijk op. Dit is de reden om begin 2019 vijf staflokets in te richten, ingericht op basis van expertise. Het is de bedoeling dat medewerkers hun vraag kwijt kunnen aan een stafloket en dat deze 'achter de schermen' wordt opgepakt.

In de staflokets Welzijn en Zorg en Facilitair bleek onvoldoende kennis aanwezig om horizontaal te ontzorgen en op overstijgend niveau te kunnen werken. Dit is de reden geweest om deze herin te richten: nieuwe collega's aan te trekken in bestaande en nieuwe functies (o.a. geestelijk verzorger, Kwaliteitsverpleegkundige, extra teamcoach) en soms ook afscheid te nemen van collega's die niet meer passen bij de visie en/ of het besturingssysteem van Sint Anna.

Passende functiebeschrijvingen maken zodat ieder zijn verantwoordelijkheden kent.

- Het FWG traject is opgestart. Er is in 2019 gestart met de taakfunctieomschrijvingen van de Staf.

Invoeren vlootschouwen bij staf en facilitaire dienst en jaarlijks uitvoeren voor de hele organisatie.

- Er is door het Koersteam gestart met vlootschouwen (dialogsessies) met de staflokets en de teamcoaches, passend bij de PDCA-cyclus.

Inventarisatie uit vlootschouwen meenemen in organisatieondersteuning en scholing.

- Er is een samenvatting gemaakt op basis van de vlootschouwen en dialoogsessies, op basis waarvan het kwaliteitsplan 2020 (en passende begroting) is opgesteld. Scholingsvragen zijn meegenomen, dit proces wordt nog verder geprofessionaliseerd door het formuleren van een visie en meerjaren opleidingsbeleid.

Uitkomsten van de vitaliteitsonderzoeken van 2018 verwerken/uitvoeren.

Bepalen of Sint Anna in 2019 weer aansluit bij een landelijk medewerkerstevredenheidsonderzoek.

- Dit is in 2019 wel bekeken, maar gezien alle andere prioriteiten is er nog geen besluit genomen.



Zorg voor personeel

In 2019 is de aandacht binnen het ziekteverzuim verschoven naar preventie. Er is sprake van een hoog langdurig verzuim, wat mogelijk deels voorkomen kan worden.

In het eerste half jaar van 2019 heeft Sint Anna een duurzame inzetbaarheidsscan laten uitvoeren. Dit zodat duidelijk werd welke preventieve interventies daadwerkelijk effect hebben op het ziekteverzuim. Mede naar aanleiding van deze scan hebben we ervoor gekozen om begin 2020 (start eind januari/begin februari) een PMO (preventief medisch onderzoek) aan te bieden aan onze medewerkers. Er is gekozen voor de Persoonlijke gezondheidscheck (compleet en wetenschappelijk onderbouwd PMO-instrument dat voldoet aan de eisen van de Arbowet), waarmee Sint Anna inzicht krijgt in de belangrijkste gezondheidsrisico's op organisatieniveau. Met die uitkomsten kunnen we ons aanbod in de interventieboog aanvullen en werken aan het verbeteren van de organisatieprocessen en kwaliteit van werk. Ook biedt het de medewerkers de mogelijkheid om meer inzicht te verkrijgen in wat voor hen van belang is om vitaal te zijn. Met de uitkomsten van de check maakt de medewerker zelf keuzes in de vervolgstappen ter bevordering van de eigen gezondheid.

Om te proeven aan preventie, is er een maand van de vitaliteit georganiseerd. Tijdens deze maand konden medewerkers aan allerlei workshops deelnemen.

Sint Anna vindt het belangrijk dat haar medewerkers lekker in hun vel zitten en het beste van zichzelf kunnen geven. Binnen Sint Anna merken wij dat een deel van de uitval en klachten op het mentale vlak ligt en spelen wij hier preventief op in. Met ingang van april 2019 is een bedrijfspsycholoog begonnen binnen Sint Anna. De hulpvraag van medewerkers betreft vooral een gezonde balans van werk en privé. Tegelijk zien we dat enkele medewerkers met burn-out klachten te kampen hebben.

Eind 2019 vond een eerste workshop "Succesvol grenzen stellen" plaats, deze wordt aangeboden aan gemeenschappen.

Per september 2019 is de bedrijfsarts gestopt. Begin 2020 wordt een definitieve keuze gemaakt voor de arbodienstverlener.

Personeels-samenstelling

Nieuwe invulling van de functie geestelijk verzorger.

In juni 2019 is een nieuwe geestelijk verzorger gestart. Zij voelt dat zij veel kan geven aan de bewoners en aan het huis. Geven is heel belangrijk, want als je niet goed kunt geven, stagneert het. Geven (in de zin van aandacht geven, complimentjes geven, vieren geven, letterlijk presentjes geven, liefde geven, kunst geven) zorgen ervoor dat de energie in Sint Anna blijft stromen.

Extra teamcoach aanstellen voor de zorgteams.

- In 2019 is de groep teamcoaches aangevuld naar 4 teamcoaches.

Aanstellen van een bedrijfsmaatschappelijk werker.

- In het voorjaar van 2019 is een bedrijfsmaatschappelijk werker aangesteld bij Sint Anna.

Meer externe coaching.

- In 2019 is er meer gebruik gemaakt van externe coaching

Goede positionering van het verpleegkundig team t.o.v. de gemeenschappen. Uitbreiding aantal medewerkers zorg en welzijn niveau 1 om bewoners meer persoonlijke aandacht te kunnen geven.

- In 2019 is op KSW gestart met "huiskamerdiensten", ingevuld door medewerkers welzijn en zorg niveau 1, tevens zijn zorgondersteuners gestart binnen de twee pilotgemeenschappen.

Uitbreiding flexpool.

Inzetten op extra fte's zorgmedewerkers boven op de richtlijnen ZZP's om meer tijd en aandacht te hebben voor bewoners.

- In 2019 is er gemonitord per gemeenschap of de zorgwaarde toe is genomen. Diensten zijn dan vaak niet meer passend, er is gekeken waar de zorgwaarde uitbreiding zit en daarop werd de dienst aangepast. Daar waar nodig kon een uitbreiding in formatie plaatsvinden.
- In eerste instantie vangt het team zelf de extra vraag samen met de flexpool op om direct de zorg te kunnen bieden. Er werden vacatures uitgezet om de formatie structureel aan te passen bij de zorgwaarde. De toename in zorgwaarde bleek in 2019 structureel.



- Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt is het Sint Anna gelukt om extra personeel in te zetten door na omscholing van 13 fte uit de overhead, extra zorgtaken te kunnen verrichten ter ondersteuning van de zorgmedewerkers. Dit sluit aan bij de manier van werken in gemeenschappen en willen we in 2020 doorzetten.
- Door uitstroom en doorstroom bleef de flexpool een gedeelte van 2019 onder de gewenste formatie. Hierdoor kon de flexpool minder goed aan de vraag vanuit de gemeenschappen voldoen. Er is actief gezocht naar nieuwe medewerkers. Bestaande collega's is gevraagd meer te willen werken door het aanbieden van ruimere contracten. Door het inzetten van externen (zzp'ers) is de formatie van de flexpool eind december opgehoogd tot 8 fte.

Uitbreiden aantal leerplekken over alle gemeenschappen.

- Het aantal BBL-leerlingen is in 2019 niet toegenomen (10). Het aanbod van geschikte kandidaten was aanmerkelijk minder dan in 2018.

In 2019 heeft Sint Anna weer ruimte gegeven aan BOL-stages:

Verpleegkundigen

16

Verzorgenden

16

Dienstverlening

5

Maatschappelijke zorg

1

Gebruik van hulpbronnen

Voor de veiligheid en kwaliteit van de bewoners is er geïnvesteerd

Investeren in nieuwe technologie die aansluit bij alle wensen vanuit zowel zorginhoudelijke- als facilitaire- en technische behoeften en inpasbaar is in de toekomstige huisvesting.



Veiligheid

Voor de veiligheid en kwaliteit van de bewoners is er geïnvesteerd in o.a. camera's in de kleinschalig wonen appartementen voor met name psychogeriatrische bewoners en is de telefooncentrale vervangen. Beide zijn mee te nemen naar de toekomstige nieuwbouw.



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.

Onderzoeken of theorie-toets 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.

- In 2019 is de facilitaire visie onvoldoende van de grond gekomen. De hierboven beschreven verbeterpunten zijn daarmee ook onvoldoende aangepakt in 2019. Er is wel veel werk verzet in de pilots in de gemeenschappen. Deze zijn pas eind 2019 opgestart en zullen daarom nu richting het nieuwbouwplan informatie bieden voor de nieuwe visie die in 2020 gereed moet zijn.

- In 2019 is geconstateerd dat een ICT-visie niet door eigen medewerkers gemaakt kon worden en er is externe deskundigheid ingehuurd. Vervanging en innovatie van de hardware zijn alleen correctief uitgevoerd, dus daar waar het niet langer kon wachten. Dit in afwachting van nadere plannen voor de toekomst. Het strategisch ICT-plan moet in 2020 vorm krijgen met het oog op de nieuwbouw naar 2023.

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.

- In 2019 is er veel werk verzet aan een verdere uitwerking richting de nieuwbouw van Sint Anna. Een belangrijk onderdeel in deze uitwerking is de overeenstemming en vaststelling van voorwaarden met Erfgoedinstelling Julie Postel over de overdracht en of gebruik van vastgoed door Sint Anna.

Gebruik van informatie

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

- Dit is door de beschrijving en implementatie van de PDCA-cyclus met het kwaliteitsdashboard gerealiseerd.



Stafloketten

De stafloketten Welzijn en zorg, Facilitair, Personeel Organisatie en Opleiding, Planning en Roostering en Financieel zijn in 2019 ingericht. Hierna volgen nog enkele aanvullende alinea's per stafloket over het verslagjaar 2019.

Stafloket: Welzijn en zorg

Bewoners

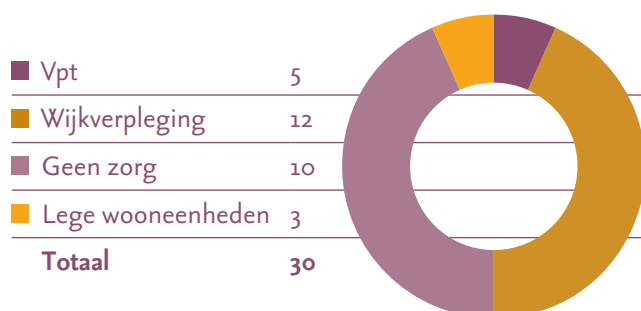
December 2019	zzp	vpt	elv	wijkverpleging	geen zorg	
Niet-religieuzen	108			2		110
Dominicanessen	2			1		3
Goddelijke Voorzienigheid	9			1		10
Julie Postel	2					2
Karmelieten	3			1		4
Passionistinnen	2					2
Penitenten	3					2
Redemptoristen	3			4	1	8
Reparatricen	2					2
Totaal bewoners	133	0	0	9	1	143

vpt = volledig pakket thuis

elv = eerstelijnsverzorging

Extramurale zorg

Op het terrein van Veerstraat 49 zijn nog 30 wooneenheden voor de zusters van Julie Postel en de zusters van Spes Nostra. Aan sommigen levert Sint Anna zorg en aan anderen niet.



Door het blijven opleiden van deze medewerkers, proberen we de juiste zorg en ondersteuning te kunnen bieden aan deze bewoners.

Klachten

Aantal klachten per jaar:

2017:	1 (per 1-5-2017)
2018:	3
2019:	3

Alle drie de klachten in 2019 zijn ingediend via het digitale klachtenformulier op de website. Over twee klachten vond een bemiddelingsgesprek plaats en één klacht is beantwoord met een schriftelijke reactie van de bestuurder. Onder een klacht wordt verstaan: “een uiting van onvrede, ingediend bij de klachtenbemiddelaar, over een handelen of nalaten jegens een cliënt in het kader van de zorg- en dienstverlening”.

Er is een klachtenbemiddelaar, ingehuurd via Pantein, die betrokken partijen helpt bij het zoeken van een goede oplossing, waarbij rekening wordt gehouden met wederzijdse belangen. De klachtenbemiddelaar is onafhankelijk en onpartijdig, en dus niet gericht op het gelijk van één van beide partijen, maar wel op mogelijk herstel van de relatie of op een waardig(er) afsluiten van de relatie. Doel is om bij te dragen aan een klachtvriendelijke organisatie.

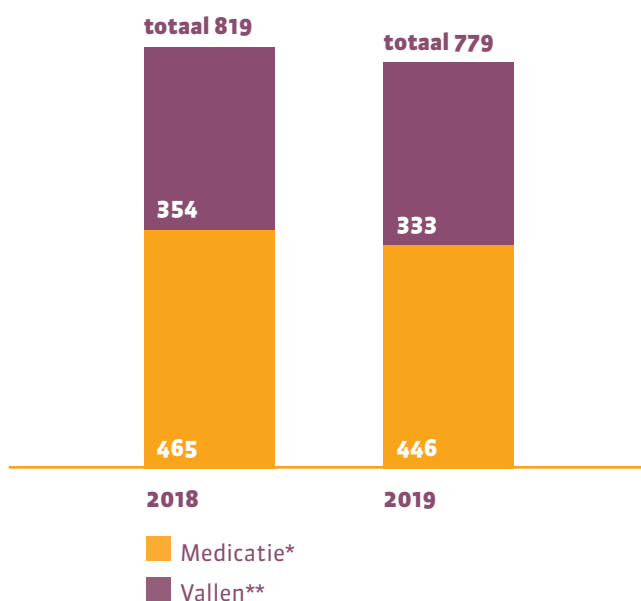
Alle drie de klachten in 2019 hadden te maken met het binnenklimaat. N.a.v. de klachten zijn verbetermaatregelen getroffen en is het hitteprotocol aangepast.

MIB: Meldingen incidenten bewoners

In 2019 zijn er 446 medicijnmeldingen gedaan t.o.v. 465 in 2018. De valincidentmeldingen waren in 2019 333 t.o.v. 354 in 2018.

Het viel op dat de meldingen van agressief gedrag iets zijn toegenomen t.o.v. vorig jaar (26 in 2018). Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn de toenemende zorgzwaarte van cliënten die komen wonen op sint Anna.

Onbegrepen gedrag is een factor die bij dementie een rol speelt. Door de inzet van GVP-ers (gespecialiseerde verzorgenden psychogeriatricie) die opgeleid zijn binnen Sint Anna en door het blijven opleiden van deze medewerkers, proberen we de juiste zorg en ondersteuning te kunnen bieden aan deze bewoners.



Door het koppelen van een MIB-commissielid aan de ZRG is de verwachting dat de aandachtsvelders in de gemeenschappen meer ondersteuning ondervinden en zullen de incidenten nog nadrukkelijker in beeld komen in de teamoverleggen. Leren en verbeteren is hierbij het uitgangspunt.

In 2019 zijn extra huiskamerdiensten ingezet in de PG-woongroepen. Er zijn voldoende beweegactiviteiten aangeboden en door de “vrienden van Sint Anna” is een SilverFit fiets geschonken, die het “buiten fietsen” levensecht nabootst, zodat meer bewegen nóg plezieriger wordt.

Agressief gedrag

Afgelopen jaar is er 26 keer melding gedaan van agressief gedrag, dat is meer dan in 2018. Een mogelijke oorzaak is de toenemende zorgzwaarte waarmee de bewoners aangemeld worden. Er is een groep GVP-ers geslaagd (gespecialiseerde verzorgende psycho-geriatrie). In die opleiding wordt veel aandacht geschonken aan omgaan met onbegrepen gedrag. Het verpleegkundig team beschikt over twee verpleegkundigen die onbegrepen gedrag bij bewoners als aandachtsgebied hebben. Samen met de GVP-ers zullen zij ondersteuning bieden. Ook is afgelopen jaar gestart met gedragsvisite door een psycholoog.

Gevaarlijke situaties

In 2019 waren er diverse meldingen van gevaarlijke situaties. Bij deze meldingen betrof het gedrag van veelal dezelfde bewoners. Deze bewoners zijn omwille van hun veiligheid overgeplaatst naar een (gesloten) afdeling die hen meer veiligheid kan bieden.

Prismaonderzoeken

In 2019 werd één "officieel" prismaonderzoek verricht n.a.v. een klacht door familie via het klachtenformulier op de website van Sint Anna. Verder zijn er drie interne onderzoeken uitgevoerd volgens de prisma-methode, o.a. op verzoek van de teamcoaches. Dit vanwege klachten/incidenten waarbij nader onderzoek in het kader van leren en verbeteren noodzakelijk was.

Ontwikkelingen MIB in 2020

In samenwerking met de Kwaliteitsverpleegkundigen is in 2019 besloten om in 2020 twee extra medewerkers op te leiden die prismaonderzoeken kunnen uitvoeren. Daardoor ontstaat er een vierkoppig team dat samen met de Specialist Ouderengeneeskunde gaat bepalen wanneer een prismaonderzoek wel of niet noodzakelijk is. De MIB-commissie zal begin 2020 volgens een vernieuwde werkwijze aan de slag gaan.

WachtlIJst



Eind 2019 hadden we bij Sint Anna te maken met de volgende wachtlIJst:

KSW Somatic:	7 cliënten (1 AW, 3 NAW en 3 NW)
PG:	12 cliënten (8 NAW en 4 NW)
WMZ:	23 cliënten (1 AW, 6 NAW en 16 NW)

Op de interne wachtlIJst stonden in totaal 8 cliënten.

AW: actief wachtend, opname moet binnen 6 weken gerealiseerd zijn.
NAW: opnamewens binnen 1 jaar.
NW: nog geen opnamewens, cliënt twijfelt nog of wil voor zekerheid op wachtlIJst staan.



Overzicht incidenten per kwartaal 2019

Overzicht 2019	jan. t/m mrt.	apr. t/m jun.	jul. t/m sep.	okt. t/m dec.	totaal
Agressief gedrag	11	3	6	6	26
Anders	5	10	4	5	24
Inname gevaarlijke stoffen					
Medicatie	96	127	117	104	444
Stoten/knellen/botsen	1				1
Vallen	89	100	78	66	333
Verbranden					
Gevaarlijke situaties	11	8			19
Vermissing bewoner		1	1		2
Totaal	213	249	206	181	849



De facilitaire dienst heeft in 2019 4459 verzoeken en meldingen ontvangen en afgerond. Dit gebeurde met een gemiddelde doorlooptijd van 41 minuten.

Stafloket: Facilitair

Voeding

In de Keuken is in 2019 veel gebeurd. Door inzet van externe deskundigheid is geconstateerd dat er een aantal maatregelen nodig is om de keuken toekomstbestendig te maken. Medewerkers worden gefaciliteerd in de ontwikkelingen in de voeding voor de bewoners.



Arbo en RIE

In 2019 is een actuele RIE opgesteld en vastgelegd. Deze is inmiddels aanwezig, maar dient nog te worden verfijnd en besproken met de OR.

Vanuit de RIE is ook een plan opgesteld met actiepunten die in 2020 verder worden opgepakt.

Evenementen

Voor het goed faciliteren en begeleiden van evenementen is het Top-desk systeem anders ingericht. Het heeft een compacter aanbod gekregen, iets wat de overzichtelijkheid ten goede komt.

Veiligheid en BHV

Het oproepsysteem voor bewoners is volledig vernieuwd en uitgebreid met moderne technieken, zodat het meekant naar de toekomstige nieuwbouw. In 2019 is door de verhuurder EJP gestart met de plaatsing van een nieuw brandmeldsysteem. Dit wordt naar verwachting medio 2020 opgeleverd. Het BHV-team is in 2019 aangevuld en op sterkte gebracht: zo zijn er 60 BHV-ers opgeleid en bijgeschoold. Los van wat kleine incidenten waren er in 2019 geen calamiteiten.

Technische Serviceverlening Onderhoud



De staat van onderhoud is gecontinueerd. Daar waar echt nodig, zijn zaken vervangen, rekening houdend met de overgang naar de nieuwbouw. De facilitaire dienst heeft in 2019 4459 verzoeken en meldingen ontvangen en afgerond. Dit gebeurde met een gemiddelde doorlooptijd van 41 minuten.

Het oproepsysteem voor bewoners is volledig vernieuwd en uitgebreid met moderne technieken

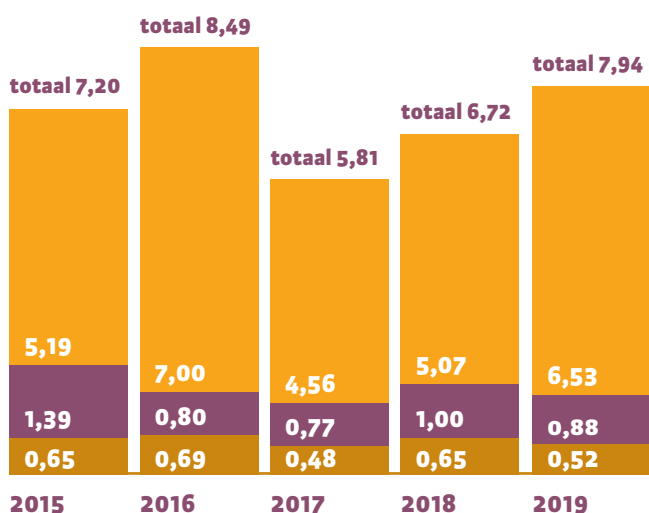
Stafloket: Personeel, Organisatie & Opleiding

87
uit dienst

86
in dienst

Stafloket: Planning & Roostering

Verzuimcijfers



- Kort (1 t/m 7 dagen)
- Middellang (8 t/m 42 dagen)
- Lang (43 dagen of langer)

Doorpakken 2020

Eind 2019 is vrijwel de gehele formatie t.b.v. de pilotgemeenschappen ingevuld (op één vacature na). Dit is een hele klus geweest voor stafloket P&O&O. Naast de verschillende lopende en nieuwe acties rondom het werven van nieuwe medewerkers, wordt gestart met het implementeren van het advies arbeidsmarktcommunicatie: een aantal punten uit het advies dat voortkomt uit het afstudeeronderzoek wordt hierbij overgenomen. Eind 2019 is al een start gemaakt met de ontwikkeling van een concept voor arbeidsmarktcommunicatie. Dit proces wordt ondersteund door een externe communicatieadviseur. Gelet op de toekomst wordt ook gekeken naar de mogelijkheden om gewenste kennis en competenties te stimuleren en daarvoor de nieuwe functie Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP) te creëren. Deze GVP-er zal wellicht ook hoger ingeschaald kunnen worden, wat weer een positief effect kan hebben op de arbeidsmarkt.

Workforce management

Eind 2019 heeft Sint Anna een bureau ingeschakeld om te helpen bij het professionaliseren van de personeelsplanning en het WFM (Workforce Management). Daarmee wil Sint Anna het volwassenheidsniveau van de organisatie verhogen. WFM verbindt zorgvraag aan de inzet van medewerkers, verbindt de strategie aan de operatie en verbindt de belangen van de medewerker, bewoner en organisatie tot een gezonde balans. Daarmee zorgt WFM voor een belangrijk fundament van de organisatie.



Flexpool

In het eerste kwartaal van 2019 was de flexpool bijna op formatie. Vervolgens is er binnen de zorgfuncties een groter verloop geweest, een stuk hoger dan we gewend waren bij Sint Anna. De redenen voor vertrek bleken divers te zijn, zoals een andere beroepskeuze, wijzigingen in persoonlijke omstandigheden (bijvoorbeeld een verhuizing) en de opstart van een nieuw zorginitiatief in de regio.

In hetzelfde kwartaal werd het steeds lastiger om vacatures in de zorg in te vullen en ondervond Sint Anna voor het eerst echt hinder van de arbeidsmarktproblematiek. Er zijn diverse acties en maatregelen getroffen om nieuwe sollicitanten aan te trekken. In september startte een student Communicatie met een afstudeeronderzoek op het vlak van arbeidsmarktcommunicatie. De conclusies en aanbevelingen zijn besproken en worden in 2020 geïmplementeerd.

Stafloket: Financieel

Financieel gezond

Het bedrijfsbureau volgt de uitvoering van financiële plannen, zoals opgenomen in het kwaliteitsplan verpleeghuiszorg 2019.

Sint Anna heeft in 2019 meer en zwaardere intramurale zorg verleend t.o.v. 2018 en sluit 2019 af met een positief resultaat van € 133.673.

Dit resultaat is een lager resultaat dan begroot. Belangrijk in dit verband zijn het (nog) niet ontvangen vastgesteld initieel kwaliteitsbudget en de extra afschrijvingskosten op de oude brandmeldinstallatie/domotica.

De afschrijving op de brandmeldinstallatie is, nadat Erfgoedinstelling Julie Postel in 2019 in een nieuwe brandmeldinstallatie heeft geïnvesteerd, volledig opgenomen in 2019.

In 2019 is er uitvoering gegeven aan het kwaliteitsplan verpleeghuiszorg en voor in totaal € 569.000 aan extra personeel en andere investeringen ingezet. Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt is het Sint Anna gelukt om extra personeel in te zetten door na omscholing van interne (huishoudelijke) medewerkers, 13 medewerkers in te kunnen zetten bij ondersteuning van de zorgmedewerkers. Wat ook aansluit bij de manier van werken in gemeenschappen, iets dat we in 2020 willen doorzetten.

Voor de veiligheid en kwaliteit voor de bewoners heeft Sint Anna mede door het kwaliteitsbudget geïnvesteerd in domotica voor kleinschalig wonen. Er is geïnvesteerd in o.a. camera's en een nieuw zusteroproepsysteem.

Voor verdere uitleg over het financiële resultaat wordt verwezen naar het financieel verslag en de toelichting.



Positief
resultaat van
€ 133.673

Voor de veiligheid en kwaliteit voor de bewoners heeft Sint Anna mede door het kwaliteitsbudget geïnvesteerd in domotica voor kleinschalig wonen



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

welkom@sintannaboxmeer.nl
www.sintannaboxmeer.nl



Sint Anna
Boxmeer

