

# Kwaliteitsplan 2021

# Kwaliteit, een opdracht voor ons allemaal!

## samen wonen, samen werken



**Sint Anna**  
Boxmeer

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Visie en missie</b>	<b>3</b>
<b>Meerjarenbeleid 2020-2023</b>	<b>4</b>
De bestemming: het resultaat	4
Het middel: de organisatie	5
<b>De reis: verbeteren, vernieuwen, bijsturen</b>	<b>6</b>
<b>Inrichting organisatie</b>	<b>8</b>
<b>Agenda 2021</b>	<b>10</b>
Welzijn en zorg voor tevreden bewoners	10
Facilitair bedrijf	14
PO&O en Plannen en roosteren (P&R)	15
Financiën	16
<b>Bijlage 1:</b>	
Overzicht herkomst bewoners en de geleverde zorg	17
<b>Bijlage 2:</b>	
Strategische personeelsplanning	18

## Menslievende Zorg

Bij de zusters van Julie Postel ligt de oorsprong van Sint Anna. Met inspanning van vele zusters zijn ziekenhuizen, verpleeghuizen en opleidingen opgezet. Het werk van de zusters is in Nederland van onschatbare waarde voor de gezondheidszorg in het algemeen en voor Sint Anna in het bijzonder. Deze geschiedenis is bij velen onbekend en dat is een gemis, want zorgprofessionals hebben meer dan ooit behoefte aan inspiratie, om hun werk met bezieling te kunnen doen. Het immaterieel erfgoed van religieuzen vormt een belangrijke sleutel voor het aanboren van krachtbronnen bij zorgverleners, om er te zijn voor de ander, die ander te zien en nabij te zijn.

Congregaties spannen zich in om het immateriële erfgoed van religieuzen veilig te stellen en voort te zetten. Dit gaat over hun jarenlange investering in de zorg voor zieken, kwetsbare mensen en voor mensen met een beperking. De bekommernis van religieuzen is een blijvende aandacht voor goede, dat wil zeggen 'menslievende zorg'.

Tegen deze achtergrond hecht Sint Anna veel waarde aan haar christelijke ontstaansgeschiedenis. De waarden van Sint Anna sluiten aan bij de menslievende zorg, zoals deze door de zusters van Julie Postel aan ons is overgedragen. Ook nu nog inspireert het onze mensen om het werk met 'ziel en zin' te doen.

Het jaar 2021 zal voor Sint Anna volledig in het teken staan van de doorontwikkeling van kloosterbejaardenoord, met vormen van zware zorg, naar een volwaardig verpleeghuis. Ziel, zin en ook zakelijkheid gaan ons daarbij helpen.

Karin Lieber  
bestuurder a.i.  
december 2020

## Visie... Uniek mens zijn

Ieder mens wil ertoe doen en zichzelf kunnen zijn, ook als het leven door ouderdom en ziekte z'n beperkingen heeft gekregen. Binnen Sint Anna hebben we vanuit de warmte en geborgenheid van een groep bewoners oprechte aandacht voor ieder individu. Graag laten we ieder in zijn waarde. Het is onze overtuiging dat dit positief bijdraagt aan het welbevinden van onze bewoners, hun naasten, mantelzorgers, vrijwilligers en onze medewerkers.

Vanuit onze christelijke ontstaansgeschiedenis staan we voor respect, liefdevolle verzorging en ruimte voor ieders levensbeschouwelijke opvatting.

## Missie... Uniek mens blijven

Binnen Sint Anna kunnen ouderen met alle levensbeschouwelijke opvattingen, in kleine, hechte gemeenschappen waardig samenleven. Iedereen ontvangen wij graag gastvrij. We tonen oprechte interesse in elkaar en houden rekening met alle verschillende (ook religieuze) gewoonten. We bieden goede, professionele zorg en begeleiding. Relationeel werken en persoonlijke aandacht staan centraal. We willen graag dat mensen zich bij ons veilig, vertrouwd en vooral thuis voelen.

## Waarden

De kernwaarden van Sint Anna zijn: Gastvrij, Zorgzaam en Spiritueel. Deze liggen verankerd in onze christelijke ontstaansgeschiedenis.

### Gastvrij:

Wij zijn vriendelijk, open, toegankelijk en hartelijk. We groeten elkaar en proberen iedere dag zo aangenaam en waardevol mogelijk te laten zijn.

### Zorgzaam:

We zijn sociaal, betrokken en helpen elkaar waar nodig. We hebben een luisterend oor en binnen de groep aandacht voor individuele noden en wensen.

### Spiritueel:

We houden rekening met, hebben aandacht voor en geven ruimte aan ieders levensbeschouwelijke opvatting en levensvragen.



# Meerjarenbeleid 2020-2023

## Uniek samen wonen en samen werken in Sint Anna

### De bestemming: het resultaat

#### Wat willen we bereiken?

##### 1 Voor u als bewoner /vertegenwoordiger willen we graag dat u...

- Zich zo thuis als mogelijk voelt.
- Binnen de mogelijkheden de regie over uw eigen leven en welbevinden heeft.
- In overleg de benodigde ondersteuning krijgt.
- Tevreden bent over Sint Anna.
- Zich uitsprekt in rond-de-tafelgesprekken en in de huiskamergesprekken.
- Weet dat meldingen van incidenten over zorg worden bewaakt, geanalyseerd en dat verbeteringen worden doorgevoerd.
- Ons een score boven de 8 toekent op Zorgkaart Nederland.

##### 2 Voor jou als medewerker willen we graag dat je...

- Proactief bent en verantwoordelijkheid neemt voor je werk, je leren en je ontwikkeling.
- In de relatie aansluit bij iedere bewoner en de actuele zorgvraag.
- Je werk als zinvol ervaart en in hoge mate tevreden bent.
- Draagkracht en vitaliteit ervaart en niet langdurig ziek wordt.
- Functioneren in teamverband wordt besproken en zich ontwikkelt.

##### 3 Voor u als stakeholder willen we graag dat u...

- Onze waarden onderschrijft.
- Aansluit bij onze werkwijzen.
- Bijdraagt aan het realiseren van onze zorg en welzijn.
- Inzet op een goede samenwerking met ons.
- Tevreden bent over de resultaten die Sint Anna boekt.

##### 4 Voor de regio willen we graag dat ...

- Wij voldoende aandacht hebben voor de behoefte van kwetsbare ouderen en passende mogelijkheden voor zorg en welzijn.
- Er solidariteit is met onze waarden.
- Onze zorg en ondersteuning passen bij landelijke ontwikkelingen.
- Er voor Sint Anna een toekomstbestendig, duurzaam en flexibel gebouw komt.

- Wij door middel van scholing en opleiding in de regio een bijdrage leveren aan goede zorg in de regio.
- Wij een actieve samenwerkingspartner zijn.

##### 5 Voor de bestuurbaarheid streven we naar...

- Dagelijks zichtbare en merkbare kwaliteit.
- Mooie verhalen van en over bewoners.
- Een regelmatig resultaten-dashboard met kwalitatieve en kwantitatieve informatie.
- Kwaliteit die voldoet aan beroepsnormen.
- Het voldoen aan de normen van het landelijk kwaliteitskader.
- Een begroting met een positief resultaat voor zorg en dito resultaten in de uitvoering.

#### Wat betekent dit concreet?

##### • Mensgerichtheid

We richten ons op mensen en hun leefwereld. Systemen en de systeemwereld zijn ondersteunend. Noden en wensen van iedere unieke bewoner vormen merendeels aantoonbaar het uitgangspunt voor ons handelen.

##### • Welbevinden van bewoners en medewerkers is leidend

We willen dat bewoners en medewerkers welbevinden ervaren. Dat geldt voor 90% van onze bewoners en medewerkers.

##### • Het kwaliteitsmanagementsysteem is belangrijk, maar geen doel op zich

Kwaliteit van zorg ontstaat in de relatie met onze bewoners. Systemen, protocollen en regels zijn ter ondersteuning. Ze moeten op orde zijn. Hiervoor geldt: pas toe of leg uit!

##### • Financieel gezond is een gezamenlijke verantwoordelijkheid

Medewerkers denken en werken mee aan het behalen van een positieve zorgexploitatie.

##### • Positionering in de regio en landelijk, nu en in de toekomst

We streven naar continuïteit, een goede naamsbekendheid en samenwerking met andere partijen.

### Het middel: de organisatie

#### Wat hebben we nodig?

##### 1 Leiderschap

- (Persoonlijk) Leiderschap waardoor onze waarden sterker worden, helpend bij de doorontwikkeling naar verpleeghuis en het behalen van onze resultaten.
- Een helder en goed functionerend besturingssysteem, waardoor de zorg vooral kan zorgen en de staf ontzorgt.
- Bewustzijn ontwikkelen m.b.t. de cultuurtransformatie en focus op cultuurwaarden:
  - voelen;
  - open (hart-geest-houding);
  - ruimte voor eigen initiatief;
  - zelf verantwoordelijk;
  - vrije wil;
  - in verbinding blijven;
  - inclusief, ik en de ander;
  - teamcoaching;
  - dialoog over hoe en wat;
  - aanspreekbaar zijn.

##### 2 Doelen: strategie en beleid

- De bewoner en diens sociaal netwerk vormen het uitgangspunt.
- Sint Anna richt zich op ouderen met een zware zorgvraag.
- Groei naar 160 verpleeghuisplaatsen in 2023.
- 24/7 welzijn, zorg en behandeling in gemeenschappen.
- Groeien naar 20 gemeenschappen met telkens 8 bewoners.
- 10 plaatsen uitbreiding in de nieuwbouw.
- Naast 160 verpleeghuisplaatsen volledig pakket thuis, achterwachtfunctie, thuiszorg en andere diensten voor thuiswonenden.
- Groei en krimp in zorgaanbod opvangen door een flexibele inrichting van de organisatie.
- Een kleinschalige organisatie met een groot netwerk.
- Innovatie en ICT-ontwikkelingen met inzet van beproefde technologie.

##### 3 Management van medewerkers

- Medewerkers zijn van grote waarde en worden gezien.
- We sturen op bevoegd en bekwaam, methodisch en resultaatgericht werken.
- Opleidingsbeleid is passend bij de zorgvragen en ambitie voor de lerende organisatie.
- Functiebeschrijvingen, verantwoordelijkheden en indelingen zijn helder.
- Sturing op duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en preventief op verzuim.
- Klimaat voor leren en verbeteren, ter verhoging van de kwaliteit van de zorg en ondersteuning.
- Goede samenwerking met de informele zorg, zowel mantelzorgers als vrijwilligers (gelijkwaardige partners).
- Strategische personeelsplanning: voldoende deskundige medewerkers beschikbaar, afgestemd op bewoners, actuele zorgvragen en werklust.
- Goede stuurinformatie cruciaal.

##### 4 Management van middelen

- Inzet van kwaliteitsmiddelen voor directe zorg; dit op basis van de zorgvraag van bewoners.
- Meerjarenraming is leidend.
- Begroting is gebaseerd op jaarplannen.
- De zorg- en vastgoedexploitatie zijn beide positief.
- De inzet van technologie, vanuit een programma van eisen, heeft een vaste plek in het dagelijks werk.

##### 5 Management van processen

- Drie harde principes zijn Vertrouwen, Verantwoordelijkheid en Veiligheid.
- Waarden en normen gelden als basis voor spelregels en zijn helder in de beslis- en besluitvormingsstructuur.
- In dialoog wordt de verbinding met elkaar gemaakt.
- Teamleiders spelen een belangrijke rol bij de ontwikkeling van teams.
- De staf ondersteunt de zorg.

### De reis: verbeteren, vernieuwen, bijsturen

#### Hoe gaan we het doen? Altijd in gesprek over het waarom

- Rond-de-tafelgesprekken en huiskamergesprekken met bewoners en mantelzorgers.
- Vlootshouwen en Dialoogsessies met gemeenschappen en staf.
- Blijvend innoveren, leren en ontwikkelen.
- Het borgen van continuïteit en kwaliteit.

- Realistische jaarplannen worden in de PDCA-cyclus, voorzien van kaders in termen van Geld, Organisatie, Tijd, Informatie en Kwaliteit (GOTIK).
- Samen op pad met cliëntenraad, ondernemingsraad en met de raad van toezicht.

# Inrichting organisatie

De kernwaarden  
Gastvrij, Zorgzaam  
en Spiritueel

## Inrichting organisatie

### Organisatiekanteling

Wanneer ouderen bij ons komen wonen, willen zij gezien worden als een uniek mens en zelf, samen met hun naasten, meebeslissen. We werken toe naar gemeenschappen met acht bewoners. Naast de bewoners maken ook mantelzorgers, een integraal team van medewerkers en vrijwilligers deel uit van de gemeenschap. Er is aandacht voor organisatie- en cultuurontwikkeling.

### Besturingsfilosofie

Medewerkers die zorg verlenen worden zoveel mogelijk ontzorgd door de staf. Het koersteam brengt - onder eindverantwoordelijkheid van de bestuurder - op niveau van Sint Anna kaders en regie aan, stuurt op resultaten en op blijvend leren en ontwikkelen.

## De verschillende rollen

### Zelfregulerende teams

Een team heeft op dit moment nog de zorg over een groep van 6 tot maximaal 19 bewoners. In 2023 werken alle teams in gemeenschappen van 8 bewoners. De teams zijn, binnen de gegeven kaders en onder regie, zelfregulerend en nemen/ hebben en tonen verantwoording in denken en doen.

### 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.

### Teamleiders

De teamleiders zijn verantwoordelijk voor kaders, regie en verbinding. Zij sturen op vertrouwen binnen en tussen de gemeenschappen en staf. Zij signaleren en filteren; wat hoort bij het primair of secundair proces? Zij hebben ook een verbindende (afstemmende) rol tussen teams / gemeenschappen, stafloketten en met het koersteam.

## Stafloketten

Er zijn de volgende loketten:

- Welzijn en Zorg
- Facilitair
- Personeel, Organisatie & Opleiding / Plannen en Roosteren
- Financieel

De stafloketten staan in verbinding met sterrolhouders.

## Koersteam

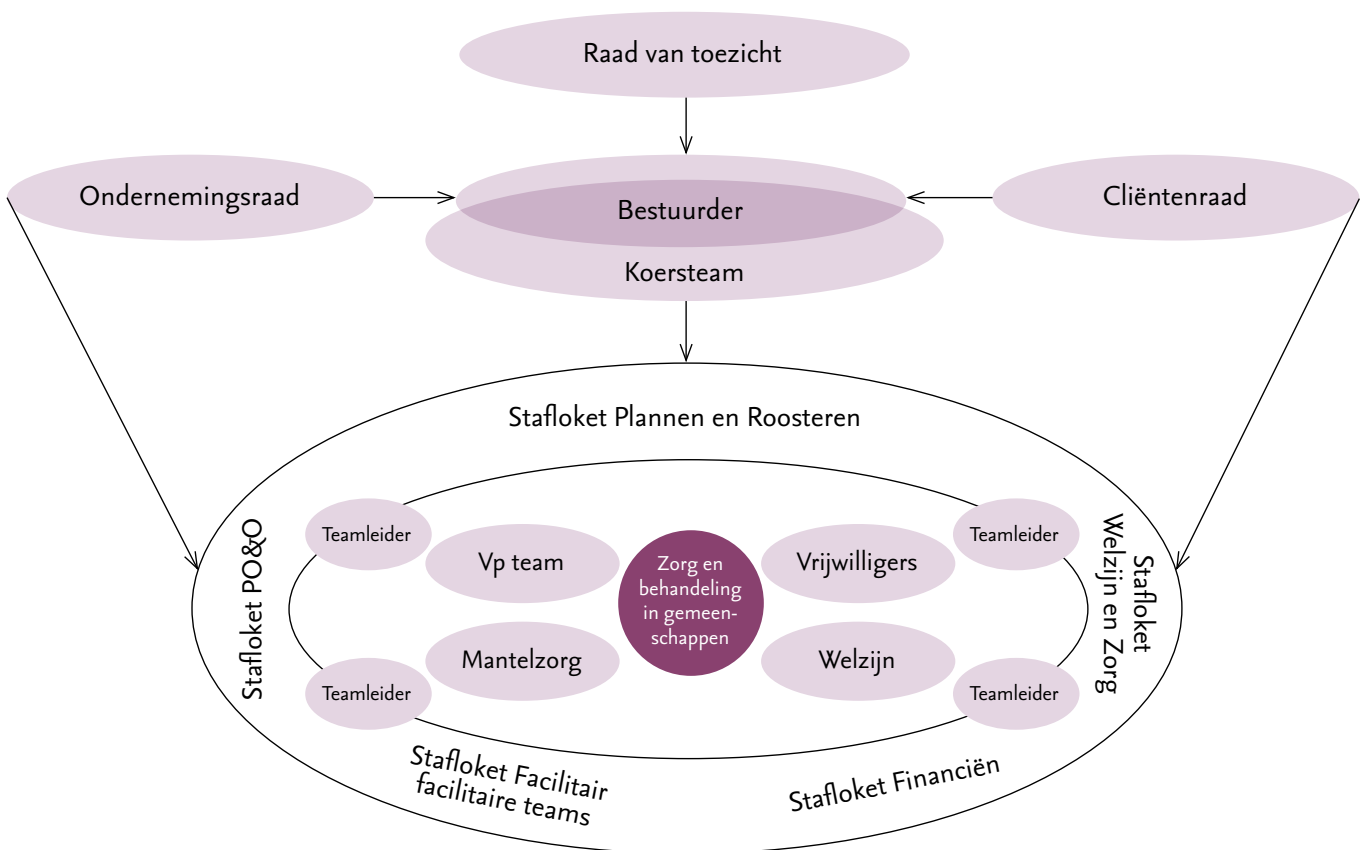
Het koersteam stuurt en bepaalt op basis van een vastgelegde PDCA-cyclus de koers van Sint Anna. In een periodiek overleg praat het koersteam met de teamleiders over de gang van zaken en voortgang. Er is altijd ruimte voor inbreng door medewerkers of vanuit de cliënten- of ondernemingsraad. Samenhang tussen - en goede stuurinformatie voor - de zelfregulerende gemeenschappen is van belang voor geheel Sint Anna en deze wordt door het koersteam, samen met de teamleiders, bewaakt.

## 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. Beide 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 de drie commissies 'Kwaliteitscommissie, Auditcommissie en Remuneratiecommissie'. Daarnaast is zij een klankbord voor de bestuurder die verantwoording aflegt aan de raad van toezicht.



# Activiteiten 2021

## Doel / Resultaat

Sint Anna heeft in het najaar van 2020 een scan Waardigheid & Trots op locatie uitgevoerd. Op basis daarvan wordt er een plan van aanpak opgesteld en in uitvoering genomen.

Taken, rollen en verantwoordelijkheden van stafloketten,

teamleiders, verpleegkundig team (VP-team) en koersteam zijn helder en er wordt resultaatgericht gewerkt op basis van een vastgelegde PDCA systematiek en goede stuurinformatie.

## Actie(s) / Maatregelen

Per kwartaal vindt er een overleg plaats, waarin de resultaten en onderlinge samenwerking besproken wordt.

## Welzijn en zorg voor tevreden bewoners

### Zorgbemiddelaar

Informatiegids aanpassen/actualiseren zodat (aspirant) bewoners, mantelzorgers en medewerkers voorzien worden van informatie die actueel en juist is.

Checken huidige informatie bij betrokkenen. Layout aanpassen en herschrijven. Gids verspreiden onder huidige bewoners/mantelzorgers. Medewerkers informeren over nieuwe informatiegids. Plaatsen van gids op de website.

Protocollen betreffende intake, opname en verblijf aanpassen en werkbaar maken. Deze opnemen in het elektronisch handboek. Sturen op een adequate bedbezetting en het aanleveren van goede stuurinformatie.

Doornemen van deze protocollen, checken bij betrokkenen op inhoud, herschrijven, medewerkers informeren. Hiervoor is voortdurend en intensief overleg nodig, zowel binnen als buiten Sint Anna.

### Verpleegkundig team

Rolduidelijkheid ten opzichte van teamleiders, kwaliteitsverpleegkundige en stafloketten.

Afspraken maken wie waarvoor verantwoordelijk is, grenzen aangeven. Wie doet wat en hoe?

Ondersteunend zijn voor medewerkers en bewoners in de zorgleefgemeenschappen.

Coachen van medewerkers, zelf de oplossing laten aangeven en ruimte geven om dilemma te bespreken, probleemoplossend vermogen stimuleren. Open houding stimuleren voor veranderingen.

Door middel van training voorbehouden handelingen, medewerkers verantwoord en volgens protocol voorbehouden handelingen uit laten voeren.

Periodieke check op de uitvoeringspraktijk.

#### Infectiepreventie

Onderwerpen basishygiëne en persoonlijke hygiëne worden door sterrolhouders werken in gemeenschap meegenomen in teamoverleg.

Commissie staat in verbinding met gemeenschappen en teamleiders om onderwerpen/informatie te bespreken en op te pakken.

Commissie wordt uitgebreid om meer draagvlak te creëren.

Samen met arbo coach wordt er een bijeenkomst georganiseerd, waarin een afvaardiging van collega's met de sterrolhouder werken in gemeenschap wordt ingelicht over deze onderwerpen en samen gaan 'brainstormen' hoe zij hier per gemeenschap meer vorm aan kunnen geven (plan van aanpak).

# Welzijn & zorg voor tevreden bewoners

## Verpleegkundig team (vervolg)

Er wordt een themabijeenkomst georganiseerd om meer aandacht te vragen voor een onderwerp. Dit zal 1 à 2 x per jaar georganiseerd gaan worden.

Commissie zal aan de hand van vragen/signalerings onderwerpen aandragen en zorgdragen voor invulling van deze bijeenkomst, al dan niet met expertise van buitenaf.

Commissie kijkt samen met facilitair naar mogelijkheden betreffende het reinigen van po's en urinaals. Voldoen nu niet aan de eisen van inspectie.

Inventariseren wat mogelijk is en wat de kosten zijn, indien bij koersteam en van daaruit dit verder implementeren.

### Palliatief Terminale Zorg

Er worden scholingen gegeven door Syntein over palliatieve zorg. Dit is voor alle zorgmedewerkers.

Verpleegkundige met aandachtsgebied palliatieve zorg is hier bij aanwezig en zal per gemeenschap gaan inventariseren wat er (verder) nodig is om passende zorg te kunnen bieden.

Protocollen worden aangepast/werkbaar gemaakt op huidige situatie en verwerkt in elektronisch handboek.

Verpleegkundige met aandachtsgebied palliatieve zorg doet dit samen met de pastor.

### Wondzorg

De betrokkenheid van de aandachtsvelden wondzorg vergroten om samen te komen tot een passende wondzorg, die de continuïteit en veiligheid ten aanzien van wondzorg zal verbeteren.

Verpleegkundigen met aandachtsgebied wondzorg inventariseren samen met aandachtsvelden welke scholing decubitus preventie en wondzorg nodig is.

## Stafexpert mantelzorg & vrijwilligers

Uitbreiding vrijwilligers. Opzetten vrijwilligersacademie. Kennis van mantelzorgers vergroten i.v.m. complexere zorgvraag. Scholingsplan vrijwilligers i.v.m. complexere zorgvraag.

Open dag organiseren samen met PO&O en Zorgbemiddeling. In samenwerking met organisaties in de regio. Onderzoek in samenwerking met sterthouders informele zorg, o.a. omgaan met rolstoelen, slikscholing.

## Geestelijk verzorger

Ritueel en liturgie: levendig houden liturgische kalender. Een verbinding leggen tussen de traditionele katholieke dagen en de universele levensthema's, zowel gericht op religieuzen, op niet-religieuze bewoners als op personeel.

Speciale invoering Mariamaand in de maand mei met universele thema's als zorgzaamheid/moederschap enz.

Viering Allerheiligen (traditioneel en ruimte voor moderne devoties, gericht op de bewoners). Kijken hoe daar vorm aan te geven naast de reeds bestaande Allerheiligen-tafel in de grote Kapel.

Invoering Sint Maarten, contact leggen met de buurtschool, zodat kinderen met lampionnetjes bij Sint Anna worden uitgenodigd; groepsactiviteit bewoners.

Eén keer in de maand op de zondag voorgaan, zodat de Geestelijke verzorging voor de bewoners ook in het weekend een lijntje heeft.

Bezinningsgesprek Kerstmis voor personeel.



# Welzijn & zorg voor tevreden bewoners

Geestelijk verzorger (vervolg)	Gespreksvoering.	Invoering bakjes troost voor PG, idee is dat de Gv-er voor elke PG afdeling 2 x in de maand een gespreks-groep verzorgt. Een begin met de Mariamaand. Verzorgen gespreksmomenten zowel voor bewoners als voor personeel.
	Ethiek.	Verzorging jaarlijkse ethiek-dag. Supervisie voor het personeel die de Moreel Beraad training hebben gevolgd.
	Beleid.	Up-to-date maken van het Ethiekrapport en van het rapport Palliatieve Zorg. Uitwerking van de rapporten + invoering waakbankjes of waakmanden. Omtrent kunst/beelden nieuwbouw; beeldend uiting geven aan de nieuwbouw (voorbeeld: vormgeving stilteruimte, maar ook de gangen enz.).
Activiteitenbegeleiding	Efficiënt en effectief vergaderen.	Protocol vergaderen is bekend bij het team. Protocol wordt nageleefd; het wordt "eigen". Agendapunten worden kort behandeld. Uit het teamoverleg komen themapunten naar voren; deze worden in een aparte themavergadering behandeld. Het plan wordt tussentijds bijgesteld. Momenten van feedback.
	Toekomstvisie komt beschikbaar.	Om het welzijn van bewoners binnen Sint Anna beter op de kaart te zetten en te bevorderen wordt de samenwerking met andere disciplines en met de mantelzorg verder op- en uitgebouwd. Van AB naar welzijnscoach. Samen met de mantelzorger wordt het levensverhaal in kaart gebracht.

# Welzijn & zorg voor tevreden bewoners

## Activiteitenbegeleiding (vervolg)

Activiteiten (draaiboeken) vernieuwen.	Oude draaiboeken worden aangepast en bijgesteld.
	Activiteiten worden qua tijdstip en inhoud afgestemd op de behoefte van de bewoner.
	Werken met thema activiteiten om eenheid uit te stralen en de bij het thema behorende sfeer te creëren.
	Onderzoeken waar de behoeften van de bewoners liggen.
	Alle activiteiten die er nu zijn onder de loep nemen.
	Ondersteuning en begeleiding.
Ondersteunen en begeleiden van zorgmedewerkers en vrijwilligers in het belevingsgericht werken en inspelen op de behoefte.	Ondersteunen en begeleiden van zorgmedewerkers en vrijwilligers in het belevingsgericht werken en inspelen op de behoefte.
	Ontdekken/ontplooiën van affiniteit van zorgmedewerkers met huiskameractiviteiten.
Bewoners die niet deelnemen aan activiteiten in beeld brengen.	Deze bewoners gepaste activiteiten aanbieden.
Kwaliteits- verpleegkundige	Doorontwikkeling ECD.
	Binnen de context van het zorg- en behandeloverleg worden verbeteropgaven voor het ECD geïnventariseerd.
	Binnen de context van de beweging Waardigheid & Trots op locatie (WOL) wordt een plan van aanpak opgesteld. Iedere gemeenschap maakt een merkbare verbeteringslag op onder meer onderstaande onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Eigen regie van bewoner is merkbaar in bejegening en zichtbaar in dossier.</li> <li>De eigenheid van de bewoner is terug te zien in het bewonersdossier.</li> <li>Zorgverleners werken methodisch, hetgeen zichtbaar is in hun dagelijkse werk en vastgelegd in het bewonersdossier.</li> <li>Overdrachten binnen de 24-uurs zorg vinden op een eenduidige en kwalitatief verantwoorde wijze plaats.</li> </ul>
	Het plan van aanpak wordt uitgevoerd. Het maken van een kwaliteitsfoto per gemeenschap geeft inzicht in wat goed verloopt en waar verbetering mogelijk/nodig is. De resultaten worden vertaald naar verbeterplannen en meegenomen in het jaarplan van de gemeenschap.
Implementatie van de wet Zorg en Dwang, waarbij de kernwaarden van Sint Anna zichtbaar zijn.	<b>Monitoring:</b> Via een verder te ontwikkelen systeem (dashboard) worden verbeterplannen ieder kwartaal geëvalueerd. In het derde kwartaal biedt een nieuwe kwaliteitsfoto input voor het nieuwe jaarplan.
Komen tot een nieuwe en toekomstbestendige opzet van het elektronisch handboek, incl. procedure.	Zorgverleners en overige betrokkenen worden op de hoogte gebracht van deze wet ondersteund bij de invoering.
	Gedacht wordt aan de inzet van een student verpleegkunde (onderzoeksopdracht);

# Welzijn & zorg voor tevreden bewoners

## Kwaliteits- verpleegkundige (vervolg)

Het systematisch uitvoeren van tevredenheidsonderzoek bij bewoners/ vertegenwoordigers.

Nagegaan wordt op welke manier(en) de tevredenheid onderzocht kan worden. Onder meer een gerichte en systematische inzet van Zorgkaart Nederland zal worden nagegaan. Presentatie onderzoeksgegevens en hier voortgang aan geven (verbetermaatregelen treffen in samenspraak met de cliëntenraad).

Zorg- en behandeloverleg werkt op basis van een WOL jaaragenda.

De agenda van het zorg- en behandeloverleg wordt afgestemd op het plan van aanpak WOL.

Multidisciplinair werken.

In en vanuit het zorg- en behandeloverleg wordt het multidisciplinair werken gestimuleerd.

## Corona / crisisteam

Up to date houden van het corona crisisteam.

Functioneren als spin in het web voor het corona crisisteam

## Communicatie

Eenduidige communicatie voor bewoners, mantelzorgers, medewerkers en vrijwilligers.

Voor geheel Sint Anna wordt een regievoerder communicatie aangewezen.

# Facilitair bedrijf

<b>Nieuwbouw</b>	Uitvoering TO-fase en voorbereiding/uitvoering bouwfase 1.	Bewaken planning / instellen werkgroepen voor onder meer inrichting (inrichtingsboek) en verhuizing (verhuisplan).
<b>ARBO-MIM</b>	Verdere vormgeving Arbo beleid.	Evaluatie RIE is hiervan een van de onderdelen.
<b>Herinrichting facilitair bedrijf</b>	Routeplan Herinrichting 2021-2023 is beschikbaar.	Het routeplan is complementair aan de Sint Anna brede strategie.
<b>Voeding</b>	Voldoen aan de wettelijke eisen t.a.v. basisveiligheid (dieetvoedingen en aangepaste consistenties). Voedingsbeleid wordt verder uitgewerkt.	Medewerkers opleiden, faciliteren. Culinaire coach wordt opgeleid ter ondersteuning van medewerkers in de gemeenschappen.
<b>Warm Welkom</b>	Van receptie naar 'Warm Welkom'.	Vorbereiding en opleiding.
<b>BHV</b>	Handhaven 24/7 BHV aanwezig via roosterplanning. (veilig huis voor iedereen) Ploegleidersrol is ingevuld.	BHV afspraken blijven monitoren; BHV opleidingen en oefeningen blijven uitvoeren. Ploegleider is in functie.
<b>ICT- domotica</b>	Domotica sluit aan op behoefte bewoners en is goed werkbaar voor medewerkers.	Doorontwikkeling huidige situatie.
<b>ICT strategie</b>	Strategisch ICT plan wordt opgesteld en geïmplementeerd.	Externe deskundigheid wordt ingehuurd. Gefaseerde implementatie van het strategisch ICT plan.
<b>Servicedesk</b>	Een servicedesk facilitair wordt ingericht.	Kerntaak is het continu verkrijgen van inzicht in behoeften van interne klanten en het adequaat inspelen hierop. Beoogd wordt een verbeterde continuïteit en klantgerichtheid.
<b>Huishoudelijke Dienst</b>	Centraal georganiseerde huishoudelijke dienst.	De afzonderlijke huishoudelijke diensten algemeen, wonen met zorg, Julie Postel en KSW komen hiermee te vervallen.
<b>Evenementen</b>	Een goed opererende evenementen-organisatie.	Diensten zijn duidelijk omschreven en financieel onderbouwd.
<b>ICT-werkplekken</b>	Werkplekvoorzieningen op maat.	Werkplekvoorzieningen zijn goed geregeld en gefaciliteerd.



# Personeel, Opleiding & Organisatie (PO&O) en Plannen en Roosteren (P&R)

## PO&O / P&R

Doorontwikkeling Sint Anna.	Sint Anna ontwikkelt zich tot een volwaardig verpleeghuis met zware en complexe zorg. Op zowel kwantiteit als kwaliteit vindt daarom een doorontwikkeling c.q. reorganisatie plaats. Dit betreft zowel het personeel in de gemeenschappen als daarbuiten, waaronder het facilitair bedrijf. De executiekracht van het middenkader wordt vergroot. Het koersteam zal worden uitgebreid met de functie zorg/behandeling/welzijn.
Kwantiteit / capaciteitsmanagement.	Vervolg gefaseerde invoering nieuwe functiemix, bezettingseisen en dienstensets en vervolg invoering centrale planorganisatie met basisrooster. Dit wordt onder regie van de centrale planorganisatie en samen met de gemeenschappen opgesteld. Kaders m.b.t. plannen en roosteren zijn opgesteld. Er is een capaciteitstool ontwikkeld (vertaalslag tussen ZZP, bezettingseisen en capaciteitsplanning (vertaald naar fte en roosters). Er wordt bekeken of de huidige software aansluit bij wensen/eisen.
Tevredenheidsonderzoek medewerkers.	In 2021 zal de uitvoering van een MTO in 2022 worden voorbereid.
Leren en ontwikkelen.	Een visie op leren en ontwikkelen wordt geformuleerd, evenals een strategisch meerjaren scholingsplan. Sint Anna zal aansluiting zoeken bij een lerend netwerk en levert actieve bijdragen aan de landelijke beweging Radicale Vernieuwing.
Er wordt gewerkt conform de nieuwe Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB).	Het contractenbeleid wordt in overeenstemming gebracht met de WAB. De centrale planorganisatie zal de inzet conform contracturen (mede) monitoren en daarmee risico's minimaliseren. Stuurinformatie wordt in dit verband verbeterd.
Sturing op duurzame inzetbaarheid, vitaliteit, preventief op verzuim.	In 2020 is de Persoonlijke gezondheidscheck van %niped (voldoet aan eisen Arbowet) ingezet. Met de uitkomsten verbeteren we organisatieprocessen en kwaliteit van werk.
Arbodienst.	In 2021 zal de huidige samenwerking met bedrijfsarts en casemanager worden geëvalueerd.
Inzet bedrijfsarts / arbodienst passend bij Sint Anna.	Er vinden gesprekken plaats met verschillende partijen, op basis daarvan zal de keuze gemaakt worden.
Meer-uren zijn uitzonderingen en structurele meer-uren worden in contracten omgezet.	Medewerkers die structureel meer werken, krijgen een aanbod voor meer contracturen (conform WAB).
Verzuim, voornamelijk langdurig verzuim.	Het langdurig verzuim wordt gemonitord en in samenspraak met bedrijfsarts, casemanager en bedrijfspsycholoog worden passende interventies ingezet. In samenspraak met de ARBO deskundige wordt bezien of de inzet van hulpmiddelen optimaal is.
Bedrijfspsycholoog.	In 2021 evalueren we de inzet van de bedrijfspsycholoog binnen Sint Anna.
Functiehuis.	Op geleide van de doorontwikkeling van Sint Anna wordt het FWG traject verder opgepakt. Geen strakke planning en deadline, maar werkende weg.

# Financiën

## Financiën

Versterken financiële functie.	Een concern controller zal worden aangesteld.
Meer-jaren financieel perspectief.	Bewaken kaders vanuit meerjarenraming en liquiditeitsprognose.
Bewaken voortgang nieuwbouw.	Bewaken van investeringsbudget nieuwbouw en andere stuurvariabelen op basis van de GOTIK, vervolgtraject banken / waarborgfonds, vestigen erfpacht.
Werken volgens begroting.	Frequent in gesprek binnen koersteam en met middenkader om budgetten en resultaten te monitoren.
Stuurinformatie.	Bestaande stuurinformatie wordt uitgebreid en verbeterd (o.a. productie-informatie).
Dashboard.	Het bestaande dashboard zal op basis van kritische resultaten en risico's verbeterd worden.
Managementletter accountant 2020.	Opvolging actiepunten managementletter accountant in relatie tot financieel beheer, risicomanagement, IT-beheersing en administratieve processen.
Selectie opstarten voor nieuwe accountant.	In overleg met raad van toezicht werven van nieuwe accountant.

# Overzicht herkomst bewoners en de geleverde zorg

Bijlage 1

Medio december 2020

	Intramuraal	Extramuraal	Totaal
Niet-religieuzen	109	1	110
Dominicanessen	1	1	2
Godelijke Voorzienigheid	4	1	5
Karmelieten	1		1
Passionistinnen	2		2
Redemptoristen	1	5	6
Reparatricen	1		1
Penitenten			
<b>Totaal bewoners</b>	<b>119</b>	<b>8</b>	<b>127</b>

Op dit moment wonen er 127 bewoners (80 met BH) in de 150 kamers die Sint Anna huurt.

## 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 zorg, aan anderen niet.

■ Vpt	5
■ Wijkverpleging	12
■ Geen zorg	8
■ WLZ	
□ Lege kamers	5
■ <b>Totaal</b>	<b>30</b>

De uitkomsten uit de pilot gemeenschappen in 2020 nemen we mee naar 2021 en daarmee zetten we de eerste stappen naar een nieuwe functiemix, bezettingseisen en dienstensets binnen de gemeenschappen (onder andere gebaseerd op de landelijke normen personeelssamenstelling). Ook richten we een centrale planorganisatie in.

De pilot gemeenschappen hebben ons geleerd dat een ruimere inzet op het welzijn en een zinvolle dag invulling voor het welbevinden van onze bewoners van cruciaal belang is.

De strategische personeelsplanning zal op basis van onze deelname aan Waardigheid en Trots op locatie verder uitgewerkt worden. Onderdeel van Waardigheid en Trots op locatie is ook de extra investering in blijvend leren en ontwikkelen.

De begrote groei van het zorgpersoneel ten behoeve van de zorguitvoering is gebaseerd op de in 2021 geplande en te realiseren zorgverzwaring en op de aanvraag toename kwaliteitsmiddelen.

2020	2021
138 fte	157 fte

Op hoofdlijnen zijn de volgende investeringen te voorzien:

1. Een groei van niveau 1 medewerkers. Zoals vorig jaar geïntroduceerd heeft de functie van de niveau 1 medewerker zich o.b.v. de pilotuitkomsten doorontwikkeld. De niveau 1 medewerkers zijn de spil voor aandacht, aanwezigheid en toezicht in de huiskamer en hebben de volgende taken:
  - Lichte huishoudelijke werkzaamheden in de huiskamer
  - Toezicht
  - Aanspreekpunt voor bewoners/ mantelzorgers in de huiskamer
  - Bewoners naar het toilet brengen
  - Voedingstaken
  - Welzijnstaken
2. Een groei niveau 2 medewerkers. Op basis van de uitgangspunten uit het landelijk kwaliteitskader vindt een uitbreiding plaats met medewerkers niveau 2 + (helpende plus).
3. Een groei van de flexpool.
4. Sint Anna blijft investeren in leerwerkplekken. Naast het opleiden van verzorgenden, zetten wij ook in op leerwerkplekken op niveau 2 + (helpende plus) en 4 (verpleegkundigen). Hiernaast blijven we intern de GVP opleiding aanbieden en bieden een dergelijk programma ook aan voor niveau 1 en 2.



## BBL- en Verzorgende IG-leerlingen





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

[welkom@sintannaboxmeer.nl](mailto:welkom@sintannaboxmeer.nl)  
[www.sintannaboxmeer.nl](http://www.sintannaboxmeer.nl)



**Sint Anna**  
Boxmeer

