

# Kwaliteitsjaarverslag 2023

**ANNA**  
**OUDERENZORG**

Mevr. D. Smits – clustermanager  
Versie: 09-04-2024

## Voorwoord

De raad van bestuur van de Anna Zorggroep biedt u het kwaliteitsjaarverslag 2023 van Anna Ouderenzorg aan. Dit kwaliteitsjaarverslag geeft inzicht in de activiteiten op het gebied van kwaliteit in het afgelopen jaar. De Anna Zorggroep legt op concernniveau verantwoording af via een bestuursverslag.

Anna Ouderenzorg maakt deel uit van de Anna Zorggroep te Geldrop. Sinds 2004 legt Anna Ouderenzorg via de kwaliteitsparagraaf van het jaardocument verantwoording af over haar organisatorische eenheden (OE), zo ook over dit verslagjaar 2023. Hiermee voldoet Anna Ouderenzorg aan haar wettelijke verplichtingen. Voor 2023 betreft dit de volgende organisatorische eenheden:

- Heide
- Berk
- Heuvel
- Nicasius

Conform Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (2017) hanteert Anna Ouderenzorg voor de interne én externe verantwoording één kwaliteitsjaarverslag. Dit document wordt jaarlijks voor 1 juli volgend op het rapportagejaar gepubliceerd op de website van Anna Ouderenzorg. Tevens levert Anna Ouderenzorg het webadres van het kwaliteitsjaarverslag, voor 1 juli volgend op het betreffende verslagjaar, aan bij de Openbare Database van het Zorginstituut Nederland.

Mw. A. van der Put  
Lid raad van bestuur

Mw. T. Sijbesma  
Voorzitter raad van bestuur

## Inhoud

Voorwoord.....	2
Inleiding.....	5
1. Profiel van de organisatie.....	6
1.1 Onderdeel van de Anna Zorggroep.....	6
1.2 Vier woonzorgcentra.....	8
1.3 Cultuur Anna Ouderenzorg.....	9
1.4 Kwaliteitsjaarplan.....	10
2. Cliënten, medezeggenschap en waardering.....	14
2.1 Centrale Cliëntenraad.....	14
2.2 Cliënttevredenheidsonderzoek.....	14
2.3 Klachten van cliënten.....	16
3. Medewerkers, medezeggenschap en waardering.....	16
3.1 Personeelssamenstelling.....	16
3.2 Strategisch HR beleid.....	17
3.3 Werkgeluk.....	18
3.4 Leefstijl en preventie.....	18
3.5 Ziekteverzuim (exclusief gravida).....	18
3.6 Jaargesprekken.....	20
3.7 Exitgesprekken.....	20
3.9 VVSB (verplegend en verzorgend stafbestuur).....	22
3.10 Professioneel handelen / leren en verbeteren.....	22
4. Documentbeheer.....	24
4.1 Vilans protocollen.....	24
4.2 Zenya.....	24
5. Keurmerken.....	25
5.1 HKZ-audit (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector).....	25
5.2 HACCP-audit (Hazard Analysis and Critical Control Point).....	25
6. Zorg en behandeling.....	26
6.1 Persoonsgerichte zorg.....	26
6.2 Uitvraag kwaliteitsgegevens.....	26
6.3 Meldingen calamiteiten aan IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd).....	28
6.4 MIC-meldingen (meldingen incidenten cliënten).....	29
6.5 Interne kwaliteitsaudits.....	30
6.6 Infectie Preventie Commissie (IPC).....	31
6.7 Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E).....	31
6.8 Privacy / AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).....	31
6.9 Medicatieveiligheid.....	32
6.10 Wet Zorg en Dwang (WZD).....	32

7.	Wonen en welzijn (facilitair) .....	33
7.1	Gebouwen .....	33
7.2	Veiligheid en bedrijfshulpverlening (BHV) .....	34
7.3	Schoonmaak.....	34
7.4	Materialen .....	34
7.5	Domotica .....	34
7.6	Leveranciersmanagement.....	34
8.	Samenwerkingspartners.....	35
8.1	Stakeholders.....	35
8.2	Ketenpartners .....	35
8.3	Netwerken.....	36
9.	Status van preventieve en corrigerende maatregelen.....	37

## Inleiding

Het kwaliteitsjaarverslag van Anna Ouderenzorg 2023 is opgesteld in opdracht van de raad van bestuur van de Anna Zorggroep. De voortgang en de inhoudelijke stand van zaken van de genoemde kwaliteitsonderwerpen in dit kwaliteitsjaarverslag is hiervoor opgevraagd bij diverse (verantwoordelijk) functionarissen. Deze kwaliteitsonderwerpen komen zowel voort uit het kwaliteitsjaarplan dat Anna Ouderenzorg elk jaar opstelt, als ook uit interne en externe ontwikkelingen.

Anna Ouderenzorg heeft als doel om de kwaliteit op alle vlakken te behouden en waar mogelijk te verhogen en/of te verbeteren. Daarnaast wordt synergie, samenhang en verbinding gemaakt tussen de verschillende kwaliteitsonderdelen en de strategie van Anna Ouderenzorg als onderdeel van de Anna Zorggroep.

In 2023 hebben we een aantal mooie mijlpalen bereikt. De nieuwe locatie Heide is opgeleverd en de cliënten van Akert zijn eind juni hierheen verhuisd. Per november is het nieuwe ECD geïmplementeerd en de overgang is succesvol verlopen. Door het project 'Het Potentieel Pakken' heeft een aantal medewerkers het dienstverband kunnen uitbreiden. De vormgeving van het cluster Kwetsbare Ouderen is doorontwikkeld en de samenwerking met het ziekenhuis is verder geïntensiveerd.

Goede zorg leveren, dat doen we bij het Anna samen. Samen met alle medewerkers, specialisten en vrijwilligers. Maar ook met huisartsen, verloskundigen, mantelzorgers, collega-ziekenhuizen en de vele andere samenwerkingspartners in de regio. Met gebundelde krachten bereiken we veel moois voor onze patiënten en cliënten. En daar zijn we best trots op. Benieuwd? Bekijk de video met hoogtepunten uit 2023, waarmee we de zorg nóg beter en aangenamer hebben gemaakt, zie [Jaaroverzicht 2023 - OnsAnna \(afasinsite.nl\)](https://afasinsite.nl)

Op basis van de bereikte resultaten in 2023 ziet het clustermanagement geen noodzaak tot het aanpassen van het huidige kwaliteitsmanagementsysteem.

## 1. Profiel van de organisatie

Anna Ouderenzorg is onderdeel van de Anna Zorggroep, net als het Anna Ziekenhuis en medisch sportgezondheidscentrum Anna TopSupport. Het identificatienummer van de Anna Zorggroep bij de Kamer van Koophandel is: 17127118

Anna Ouderenzorg bestaat uit vier woonzorgcentra:

<b>Anna Heide<sup>1</sup></b>
Grote Bos 10 5664 TZ Geldrop
<b>Anna Heuvel</b>
Grote Bos 8 5662 AZ Geldrop
<b>Anna Berk</b>
Grote Bos 6 5662 AZ Geldrop
<b>Anna Nicasius</b>
Berkelkanspad 6 5591 GK Heeze

Contactgegevens Anna Ouderenzorg algemeen:

Telefoonnummer: 088 67 77 00

Emailadres: [Directiesecretariaat.ouderenzorg@st-anna.nl](mailto:Directiesecretariaat.ouderenzorg@st-anna.nl) (directiesecretariaat)

Website: [Anna Ouderenzorg wonen welzijn zorg \(ananz.nl\)](http://AnnaOuderenzorgwonenwelzijnzorg(ananz.nl))

### 1.1 Onderdeel van de Anna Zorggroep

De Anna Zorggroep bestaat uit het Anna Ziekenhuis, Anna TopSupport en Anna Ouderenzorg. Binnen deze onderdelen van de Anna Zorggroep wordt intensief samengewerkt waarbij de patiënt / cliënt centraal staat. Door de unieke samenstelling van verschillende disciplines ontvangt de patiënt / cliënt de zorg die nodig is. Door de korte lijnen kunnen de verschillende disciplines intensief samenwerken. Hierdoor kunnen we zorg leveren en organiseren op het gebied van preventie, cure, care en nazorg. Daarnaast vindt onderlinge kennisdeling plaats, onder meer op het gebied van geriatrie en ouderengeneeskunde maar ook op andere aspecten, zoals kwaliteit en veiligheid, behandelkwaliteiten en bedrijfskundige expertise.

#### Overleg en samenwerking

Per 01-04-2023 is een nieuw lid toegetreden tot de raad van bestuur van de Anna Zorggroep. Ze heeft onder andere het cluster Kwetsbare Ouderen in haar bestuurlijke portefeuille. Ook speelt zij een rol in de externe samenwerking met onder andere gemeenten en platforms gericht op kwetsbare ouderen. Hiermee is de bestuurlijke continuïteit geborgd.

Een eerste opzet van het cluster Kwetsbare Ouderen is in 2021 gestart. Anna Ouderenzorg is hierin ondergebracht, samen met een aantal onderdelen van het Anna Ziekenhuis. In 2022 is de aansturing van het cluster veranderd. Conform structuur en functiebenaming in het ziekenhuis wordt gewerkt met een clustermanager en een clusterspecialist. De ondersteunende functies zijn gecentraliseerd en geïntegreerd in de diensten van de Anna Zorggroep. In 2023 is de vorming van dit cluster doorontwikkeld; er is meer verbinding tussen het ziekenhuis en de ouderenzorg; de positionering van de teammanagers is vormgegeven doordat de functie van zorgmanager is vervallen en de overlegstructuur is aangepast.

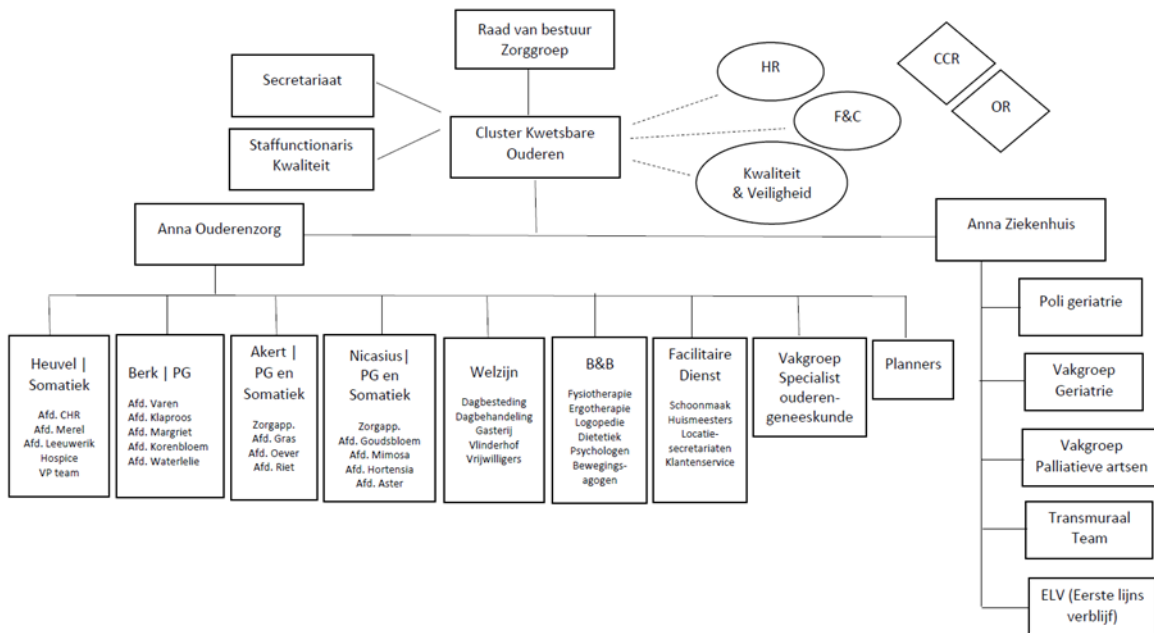
---

<sup>1</sup> Tot 23-06-2023 was dit locatie Akert; Appelaar 35, 5664 TZ te Geldrop

De Anna Zorggroep heeft een ondernemingsraad en VVSB (Verpleegkundig en Verzorgend Staf bestuur). Anna Ouderenzorg heeft een eigen centrale cliëntenraad en per locatie een decentrale cliëntenraad. Het ziekenhuis heeft eveneens een cliëntenraad.

In het Strategisch Kader 2021-2024 staan de ambities waaraan de Anna Zorggroep wil werken. Zie de website voor het filmpje van ons Strategisch Kader 2021 – 2024 ‘Gezond zijn & Aangenaam beter worden’ [Jaarverslagen & Strategisch Kader \(ananz.nl\)](https://www.ananz.nl). In 2023 is Zorggroep breed gestart om te kijken naar de herijking van het Strategisch Kader. Hiervoor zijn op verschillende thema’s werkgroepen gestart onder begeleiding van KPMG. De input is aangeleverd bij de stuurgroep, die hier in 2024 mee verder gaat.

## Organogram



Figuur 1 Organogram Cluster Kwetsbare ouderen / Anna Ouderenzorg – versie december 2023

## Netwerk organisatie

Conform Strategisch Kader 2021-2024 is ‘Samenwerking & Netwerkorganisatie (JZOJP: juiste zorg op de juiste plek)’ een van de leidende principes voor de Anna Zorggroep. Hierin is een van onze speerpunten de kwetsbare oudere: *‘In de regio wordt de Anna Zorggroep herkend als partner met een compleet portfolio van behandeling, zorg expertise voor de kwetsbare oudere mens in de regio. Tot en met de zorg en begeleiding in de laatste fase van het leven. We zijn (bestuurlijk) mede verantwoordelijk voor het regionetwerk rond kwetsbare ouderen, getiteld ‘Precies!’. Het ziekenhuis en Anna Ouderenzorg bieden een samenhangend en compleet portfolio. Dit aanbod brengen we onder één aansturing met als doel: de verdere ontwikkeling van dit portfolio. Daarmee maken we ook een nog duidelijkere verbinding met alle partijen in de regio die actief zijn op dit terrein’*

Zie voor meer informatie: [Precies! \(preciesdejuistezorg.nl\)](https://www.preciesdejuistezorg.nl)

Naast het programma ‘Precies!’, participeert Anna Ouderenzorg in het VVT-platform Zuid Oost Brabant, waarin belangrijke regionale knelpunten en zorgen worden gedeeld. De deelnemers uit het platform werken samen aan de grote uitdagingen om de ouderenzorg in de toekomst goed te organiseren. Om de juiste zorg op de juiste plek te kunnen bieden en om nieuwe ingewikkelde zorgvragen aan te kunnen, wordt dit gedaan aan de hand van twee programmalijsen: *‘Samen met gemak dubbel zoveel cliënten helpen in 2023’* en

'Toegankelijkheid in 2030 voor alle kwetsbare ouderen in onze regio (ongeacht waar je woont)'. Voor meer informatie zie [VVT Platform Zuidoost-Brabant \(vvtplatformzob.nl\)](https://vvtplatformzuidooost-brabant.nl).

In dit kader doet Anna Ouderenzorg mee aan de volgende projecten:

- Zorgteams voor de toekomst;
- Lefgozer m/v; ZIP & Regionale werkplaats;
- Proactieve zorgplanning in de keten;
- VPT regionaal; VPT Anna Ouderenzorg;
- GRZ samenwerking; Informatiepunten;
- DE STAP naar gezonder;
- VR in de wijk;
- Voorliggend veld;
- Efficacy.

Het VVT platform heeft voor 2023 een jaarbeeld uitgebracht. Voor 2024 komt er een nieuw jaarbeeld, met daarin de nieuwe structuur van de programmalijnen en projecten. Focus en samenhang staan hierbij centraal; het aantal thema's en projecten is teruggebracht en de regionale bewegingen vormen de vertrekpunten binnen alle projecten. Ook is er in 2024 meer aandacht voor de wijze waarop de inspanningen bijdragen aan het beoogde effect.

## 1.2 Vier woonzorgcentra

Anna Ouderenzorg bestaat uit vier woonzorgcentra: Anna Heide, Anna Berk, Anna Heuvel en Anna Nicasius in Heeze. Hier levert Anna Ouderenzorg een breed pakket aan verpleeg- en verzorgingshuiszorg. Op Anna Heuvel is ook een afdeling GRZ (geriatrische revalidatiezorg) en een hospice. Tevens bieden wij ELV-zorg (eerstelijns verblijf) in het Anna Ziekenhuis en wordt behandeling in de eerste lijn geboden. Zie tabel 1 en tabel 2 voor het aantal plaatsen per locatie en de kerngegevens. Het verzorgingsgebied van Anna Ouderenzorg bestaat primair uit de gemeente Geldrop-Mierlo en de gemeente Heeze-Leende.

<b>Akert (tot 23-06-2023)</b>
44 plaatsen verzorgingshuiszorg
37 plaatsen verpleeghuiszorg psychogeriatric
14 plaatsen dagbesteding somatiek en psychogeriatric
<b>Heide (per 23-06-2023)</b>
84 plaatsen verzorgingshuiszorg psychogeriatric / somatiek
14 plaatsen dagbesteding
<b>Berk</b>
75 plaatsen verpleeghuiszorg psychogeriatric
8 plaatsen dagbesteding /-behandeling psychogeriatric
<b>Heuvel</b>
25 plaatsen geriatrische revalidatiezorg
60 plaatsen verpleeghuiszorg somatiek
6 plaatsen hospice
11 plaatsen dagbehandeling somatiek
<b>Nicasius</b>
22 plaatsen verzorgingshuiszorg en verpleeghuiszorg
50 plaatsen verpleeghuiszorg psychogeriatric
8 plaatsen dagbesteding somatiek en psychogeriatric
<b>Anna Ziekenhuis</b>
10 plaatsen eerstelijns verblijf (hoog complex)

Tabel 1 Aantal plaatsen per locatie



<b>Kerngegevens Anna Ouderenzorg</b>	
<b>Cliënten (per eind 2023)</b>	
Aantal cliënten op basis ZZZ	290
Aantal cliënten dagbesteding / dagbehandeling	42
Aantal cliënten geriatrische revalidatie	18
Aantal cliënten eerstelijns verblijf	6
Aantal cliënten hospice	5
<b>Capaciteit (per eind 2023)</b>	
Aantal intramurale plaatsen	332
<b>Productie</b>	
Aantal dagen zorg met verblijf	116.602
Aantal dagdelen dagbesteding/dagbehandeling	14.169

Tabel 2 Kerngegevens Anna Ouderenzorg

### 1.3 Cultuur Anna Ouderenzorg

De **missie** en de **visie** van Anna Ouderenzorg, zoals beschreven in het Koersplan (2016), zijn nog steeds actueel. Onze **missie** is:

*'samen gaan voor de beste zorg aan kwetsbare ouderen waarbij iedereen zich thuis voelt.  
Zorgzamen is daarbij het sleutelwoord!'*

In de **visie** komt naar voren dat Anna Ouderenzorg klaar staat voor haar cliënten op de momenten die ertoe doen. Anna Ouderenzorg zoekt samen met haar cliënten en op persoonlijke wijze naar de beste oplossing, ook als deze niet meteen voor de hand ligt.

Anna Ouderenzorg omarmt de **kernwaarden** van de Anna Zorggroep. Deze kernwaarden concretiseren wat wij zijn als organisatie: professioneel en persoonlijk, vindingrijk en verbindend. Op deze manier geven we inhoud aan het leef- en werkklimaat voor onze cliënten en medewerkers.

Conform kwaliteitsjaarplan 2023 is gewerkt aan het doorontwikkelen van de visie op PG (psychogeriatric) naar een visie op verblijf (voor cliënten somatiek en PG). Omdat dit veel impact heeft op alle onderdelen van de organisatie zal dit doorlopen in 2024.

De lijnen binnen Anna Ouderenzorg zijn kort, waarbinnen veel aandacht is voor persoonlijke contacten. Wij vinden het belangrijk dat cliënten, medewerkers en vrijwilligers zich welkom en thuis voelen. Hun belangen worden vertegenwoordigd via de cliëntenraad en de ondernemingsraad, waarmee het clustermanagement intensief samenwerkt.

Om persoonsgerichte zorg te kunnen bieden, vinden wij het belangrijk om (nieuwe) cliënten te leren kennen. De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt gevraagd om het levensverhaal in te vullen, zodat medewerkers de zorgverlening kunnen laten aansluiten bij de wensen en gewoonten van de cliënt.

Vanaf 1 november 2023 werken we bij Anna Ouderenzorg met een nieuw ECD, genaamd ONS, waaraan het cliëntportaal Caren zit gekoppeld. Het cliëntportaal geeft cliënten en hun naasten online inzicht in de zorg die wordt verleend.

Ook is de betrokkenheid van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger bij het MDO van belang om samen de zorg- en behandeldoelen te bespreken. Na een pilot in 2022 is de werkwijze m.b.t. het MDO in 2023 aangepast.

Anna Ouderenzorg wil leren en verbeteren op basis van de ervaringen van cliënten, hun vertegenwoordigers en medewerkers. Hiervoor wordt jaarlijks hun mening gevraagd via een

tevredenheidsonderzoek. In 2023 zijn cliënten en hun vertegenwoordigers actief benaderd om hun ervaring te delen op Zorgkaart Nederland.

Daarnaast heeft Anna Ouderenzorg ook veel aandacht voor onze medewerkers en is een aantal acties gerealiseerd conform het strategisch HR beleid van de Anna Zorggroep. Om de instroom te bevorderen is Anna Ouderenzorg zich in 2023 meer gaan richten op anders (niet-) opgeleiden en zij-instromers. Tevens hebben we meer aandacht voor het behouden van medewerkers door het intensiever begeleiden van nieuwe medewerkers tijdens de eerste werkperiode via het inzetten van buddy's, het creëren van nieuwe functies (zoals helpende plus) en het continu in gesprek blijven met medewerkers. Hierdoor bieden we medewerkers ook de mogelijkheid om door te groeien. We zijn ook medewerkers gaan inzetten als digicoach, zij ondersteunen collega's bij digitale vaardigheden en het omgaan met nieuwe technologieën (zoals het ECD en zorgtechnologie). Het programma 'Het Potentieel Pakken' (HPP) staat stil bij bewust kiezen van je contractomvang. Conform project Generiek functiehuis van de Anna Zorggroep is de naamgeving van teamleider veranderd naar teammanager en van zorgcoördinator naar teamcoördinator

## 1.4 Kwaliteitsjaarplan

Anna Ouderenzorg werkt met een jaarplansystematiek. Ieder jaar stelt het clustermanagement een kwaliteitsjaarplan op voor Anna Ouderenzorg, met actiepunten betreffende de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, alsmede actiepunten voor een aantal niet WLZ-gerelateerde onderwerpen. Om de focus scherp te houden, zijn geen going-concern onderwerpen (zoals HKZ-certificering, cliënt – en het medewerkerstevredenheidsonderzoek) opgenomen in het kwaliteitsjaarplan.

Het clustermanagement van Anna Ouderenzorg beoordeelt tweemaal per jaar de voortgang van het kwaliteitsjaarplan. Tevens wordt tweemaal per jaar een kwaliteitsrapportage opgesteld over de algehele kwaliteit binnen Anna Ouderenzorg. Medio het jaar is deze rapportage bedoeld voor intern gebruik en verantwoording. Met het kwaliteitsjaarverslag legt Anna Ouderenzorg zowel intern als extern haar verantwoording af. Het kwaliteitsjaarverslag wordt jaarlijks voor 1 juli gepubliceerd op de website, zie [Jaarverslagen & Strategisch Kader \(ananz.nl\)](https://ananz.nl).

## Kwaliteitsjaarplan 2023

Voor het opstellen van het kwaliteitsjaarplan 2023 is gekeken naar de doorlopende punten uit het kwaliteitsjaarplan 2022 en de kaderbrief 2023 van de Anna Zorggroep. Anna Ouderenzorg heeft voor 2023 een integraal kwaliteitsjaarplan opgesteld. Hierin willen we aanhaken op het programma WOZO<sup>2</sup>, waarin de organisatie van ondersteuning en zorg zich aanpast aan de veranderde voorkeuren van ouderen om langer thuis te blijven wonen. Ons kwaliteitsjaarplan 2023 past bij de ontwikkelingen binnen het cluster Kwetsbare ouderen en de regioplannen.

De centrale cliëntenraad en een vertegenwoordiging van medewerkers zijn betrokken geweest bij de onderwerpen voor het kwaliteitsjaarplan 2023. Dit kwaliteitsjaarplan is ingediend bij, besproken met en geaccordeerd door het Zorgkantoor. Conform afspraak in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is het kwaliteitsjaarplan 2023 voor eind 2022 naar het Zorgkantoor gestuurd.

Medio en eind 2023 is de voortgang van het kwaliteitsjaarplan 2023 opgevraagd bij de verantwoordelijken. De afronding van het kwaliteitsjaarplan 2023 is begin 2024 besproken in het clusteroverleg en gedeeld met het Zorgkantoor en met de centrale cliëntenraad.

---

<sup>2</sup> WOZO: Woonzorgbeleid, juli 2022 uitgebracht door het ministerie VWS)

In het kwaliteitsjaarplan 2023 zijn 10 onderwerpen opgenomen, zie hieronder. Anna Ouderenzorg heeft in 2023 een aantal onderdelen hiervan goed kunnen afronden en een aantal onderdelen zullen in 2024 een vervolg krijgen:

1. In 2023 is een goede start gemaakt met het *doorontwikkelen van de visie op PG*. De werkgroep heeft in een notitie beschreven wat dit betekent en hoe we dit willen aanpakken. Een conceptvisie op verblijf is opgesteld, voor al onze cliënten. Dit is tijdens een heidag in het najaar besproken met leidinggevenden. De richting wordt onderschreven. Deze visie dient als kapstok om verder te introduceren en implementeren. Het raakt alle onderdelen van de organisatie en alle gremia dienen betrokken te worden in de besluitvorming. Dit loopt door naar 2024.
2. De acties betreffende de *inrichting van het cluster Kwetsbare Ouderen* zijn in 2023 gerealiseerd. De overlegstructuur is aangepast en de overleggen zijn op basis hiervan gepland. De inhoud en structuur dient nog verder vorm te krijgen. Conform generiek functiehuis zijn de functies van teamleider (> teammanager) en zorgcoördinator (> teamcoördinator) herzien. Samen met hen is de inhoud van de functie opnieuw vastgesteld. Ingestoken is op drie management lagen met een passende span of control per (team)manager. Per locatie zijn minimaal twee teammanagers, ze kunnen met deze span of control dichtbij de medewerkers staan. In 2024 gaan zij een management development traject volgen, gericht op persoonlijk leiderschap. Dit wordt binnen de gehele Zorggroep uitgerold waarin Anna Ouderenzorg koploper is.
3. In het kader van *Ketenzorg voor ouderen* is de Siilo-app doorontwikkeld om zo de huisartsen meer tot dienst te zijn en ook mee te kunnen denken in complexe casussen of verblijfszorg. Als vervolg wordt in 2024 een nieuw project gestart, het zogenaamde ZET team (zorg escape team). Per november is de 'Langer Thuis Wijzer' geopend: dit is één informatiepunt op het gebied van welzijn, wonen en zorg voor senioren in Geldrop-Mierlo. Namens het Anna is het transmuraal team betrokken en gebeurt de coördinatie door de geriatrie fysiotherapeut van Anna Ouderenzorg. Voor het Voorliggend Veld lopen de diverse projecten conform planning, zoals mantelzorgbeleid; verbinden in de regio; stap naar gezonder; en Samenwerking in de zorg. Anna Ouderenzorg zal ook in 2024 aan deze projecten blijven deelnemen.
4. De *ontwikkeling van Heide* is goed gegaan. De cliënten van Akert zijn medio juni 2023 naar Heide verhuisd. Dit is goed verlopen en cliënten waren snel gewend aan Heide. Door de cliëntenraad en teammanagers is een evaluatie gedaan van de verhuizing en hoe Heide wordt ervaren. Hieruit blijkt dat iedereen positief hierop terugkijkt. De aandachtspunten waren deels al bekend en andere zijn opgepakt. In de nieuwbouw is ingestoken op nieuwe technologieën. Om hygiënischer te werken, wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van een verpulveraar (i.p.v. een po-spoeler). De domotica op Heide is erg vernieuwend. Deze kan per cliënt ingesteld worden en er wordt gewerkt met leercirkels. Hiermee geven we cliënten zoveel als mogelijk eigen regie en vrijheid. Op Heide wordt ook gewerkt met leefsferen, waarmee zoveel mogelijk tegemoet wordt gekomen aan de behoeften van een bepaalde groep cliënten als het gaat om prikkeldosering, sociale contacten, geborgenheid et cetera. Als pilot is gestart met het werven van 'anders geschoolden', waardoor nieuwe rollen en functies zijn ontstaan. Deze pilot is positief afgerond en besloten is om deze functies breder in te zetten binnen Anna Ouderenzorg.
5. Voor de *herontwikkeling van Akert* is in eerste instantie gezorgd voor een bestemming van het gebouw voor de korte termijn. De Anna Zorggroep heeft hiervoor een overeenkomst gesloten met de Gemeente Geldrop-Mierlo voor de verhuur van het pand voor een periode van 3 jaar. In januari 2024 zal, met de gemeente en woningcoöperaties, worden gestart om een juiste (lange termijn) keuze te maken voor het pand Akert. Ingezet wordt op community care, zodat het juiste gedaan wordt voor de wijk en we aansluiten bij de behoefte van de wijk. Dit wordt ook intern besproken zodat dit aansluit bij de herijking van het strategisch kader van de Zorggroep. Hieruit volgt een strategisch huisvestingsplan.

6. Na een voorbereidingsperiode is in het najaar 2023 gestart met het *bieden van zorg op basis van VPT* (volledig pakket thuis) bij een eerste cliënt dichtbij Nicasius. De uitbreiding van dit aantal staat gepland in Q1 2024. De indicaties hiervoor zijn aangevraagd. Het scholen van nieuwe medewerkers loopt conform planning en intern zijn alle betrokkenen geïnformeerd. Ook de externe communicatie hierover is gebeurd. Anna Ouderenzorg is daarnaast benaderd door een thuiszorg organisatie om samen te werken in de levering van VPT, waarbij Anna Ouderenzorg de dagbesteding kan gaan bieden en de thuiszorg de nachtdarmering. Dit is nog in discussie. In onderzoek is nog om een avondarrangement te gaan organiseren inclusief eten voor omwonenden. Een teammanager van Nicasius participeert in het regionale overleg betreffende VPT.
7. In het kader van de *verdere ontwikkeling ketenzorg in de eerste lijn*, is een projectplan opgesteld gericht op het verbeteren van de continuïteit en ervaren effectiviteit van de medische zorg voor cliënten op Heide. Er zijn afspraken gemaakt met huisartsen en de afdeling over de triage en doktersvisite / bereikbaarheid. Hierdoor weten partijen elkaar beter te vinden, wat werk en frustratie scheelt. Door de krappe bezetting lukt het echter niet altijd om conform deze afspraken te werken.  
Het plan voor de palliatieve zorg is grotendeels rond voor het nieuwe palliatieve team. Verdere uitwerking van een Zorggroep-brede visie op palliatieve zorg wordt in 2024 uitgewerkt. Voor de ambulante GRZ is nog geen zorgplan gemaakt. Dit is ondergeschikt geraakt doordat op allerlei fronten prioriteiten moesten worden gesteld. In 2024 wordt dit besproken in een overleg met specialisten ouderenzorg en transmuraal team om te bepalen wat we hiermee willen.
8. De *implementatie van het nieuwe ECD* is gerealiseerd conform planning. De livegang is succesvol verlopen en de medewerkers werken naar tevredenheid in Ons sinds november 2023. Ook is in november de toegang tot Caren voor familie geregeld. Ter afronding van het project is een decharge document opgesteld. Een aantal issues is doorgezet voor de optimalisatiefase in 2024. De ondersteuning van Infozorg is verlengd tot medio 2024. Het inregelen van de administratieve organisatie heeft nog aandacht nodig in de komende maanden.
9. In 2023 is een aantal stappen gezet betreffende *de inzet van zorgtechnologie*. Om de bekendheid van de werkgroep te vergroten is een flyer ontwikkeld en gedeeld met de teammanagers. Een emailadres is ingericht voor de werkgroep om de bereikbaarheid hiervan te vergemakkelijken. Iedereen kan hier ideeën delen en vragen stellen over zorgtechnologie. Hier wordt beperkt gebruik van gemaakt. Gekozen is voor een pilotafdeling op Berk. Begin 2023 is hier gestart met de Somnox (een slaaprobot). Voor het inzetten hiervan is een procesbeschrijving opgesteld. Na een eerste positieve ervaring, wordt de Somnox nog weinig ingezet. Ook een aantal andere ideeën zijn onderzocht, maar nog niet ingevoerd. Door vertrek van de Business Consultant MICT (zomer 2023) en doordat andere prioriteiten zijn gesteld (zoals de implementatie van Ons), heeft de werkgroep na de zomer stilgelegen. Geconstateerd is dat het aantal deelnemers aan de werkgroep moet uitbreiden omdat het anders te kwetsbaar is. Inmiddels is een nieuwe teammanager betrokken en zal begin 2024 een oproep worden gedaan aan alle medewerkers voor deelname aan de werkgroep
10. In het kader van *werving, behoud en vitaliteit* zijn in 2023 diverse acties ingezet. In het najaar zijn voor de teamcoördinatoren workshops geweest gericht op het verzuimbeleid. Zij zijn meegenomen in de gedragsmatige visie op inzetbaarheid zodat zij de juiste gesprekken kunnen voeren met de medewerkers. Dit omdat de teamcoördinatoren veel opvangen op de werkvloer en vaak het eerste aanspreekpunt zijn voor medewerkers. Hierdoor kunnen we ook vroegtijdig signaleren en preventieve acties inzetten om verzuim te voorkomen. Leidinggevenden zijn daarnaast gestart met intervisie bijeenkomsten van HERA. De toolb'ox 'inzetbaarheid' is ge-upgrade en gereed. De nieuwe werkwijze betreffende het 'onboarden' is ingevoerd per april 2023. In oktober heeft de werkgroep deze nieuwe werkwijze geëvalueerd. Deze wordt goed ontvangen door medewerkers en een aantal punten is door de werkgroep opgepakt. Door de nieuwe werkwijze weten

medewerkers sneller de weg te vinden en worden ze warmer ontvangen. In maart is Anna Ouderenzorg gestart met het programma 'Het Potentieel Pakken' (HPP). Het programma staat stil bij het bewust kiezen voor je contractgrootte. Samen met medewerkers is gekeken naar de mogelijkheden voor het vergroten van contracten voor deeltijd medewerkers. Denk bijvoorbeeld aan veranderingen in roosters die zorgen voor een betere werk-privé balans. Met medewerkers is een gesprek geweest over contractuitbreiding. De focus ligt bij de locaties, ieder in een ander stadium, voornamelijk op het aanpassen van de dienstenpatronen. Medewerkers gaan samen met leidinggevende en de planner in gesprek om de dienstenpatronen naar wens, maar ook binnen de kaders en met het leveren van de juiste zorg, anders aan te passen. Locatie Nicasius loopt hierin voorop en daar wordt begin 2024 gestart met het voor 3 maanden uitproberen van een nieuw dienstenpatroon. Dit is gemaakt voor en door de zorgmedewerkers m.b.v. planner en teammanager. De andere locaties volgen in de loop van 2024 op verschillende tempo's. Daarnaast zal in 2024 externe kennis binnengehaald worden om een visie op roosteren en plannen te ontwikkelen. Begin 2024 vinden de gesprekken hierover plaats. In 2024 liggen er qua roostering en plannen uitdagingen voor Anna Ouderenzorg waardoor dit een van de hoofdthema's is.

## **Kwaliteitsjaarplan 2024**

In het kader van het zorginkoopbeleid WLZ 2024 heeft Anna Ouderenzorg in juli 2023 een 'Integraal Strategisch Veranderplan' opgesteld voor de prijsopslag 'bewegingen en doelen'. en dit bij het Zorgkantoor ingediend. Het is een aanvulling op het bestaande kwaliteitsjaarplan 2023. Dit is in het najaar besproken met de centrale cliëntenraad en in het clusteroverleg en dient als kwaliteitsjaarplan 2024 voor Anna Ouderenzorg.

In dit Integraal Strategisch Veranderplan is vanuit het cluster Kwetsbare Ouderen integraal gekeken naar thema's zoals WOZO en 'de schijf van 5' en hoe deze transitie in te zetten. Hierbij is een duidelijke verbinding gelegd tussen het ziekenhuis en de ouderenzorg en is gekeken naar de voorkant van de keten. Het Zorgkantoor vindt dit een logische ontwikkeling die passend is voor de Anna Zorggroep. Het Zorgkantoor omarmt het plan en heeft op basis hiervan de prijsopslagen toegekend voor Anna Ouderenzorg.

## **Transitiemiddelen 2023 en 2024**

Anna Ouderenzorg participeert in een aantal regionale projecten, die gefinancierd worden middels de transitie-middelen. Het VVT-platform coördineert deze projecten en heeft twee lijnen uitgezet voor deze regionale projecten. Ook Anna Ouderenzorg heeft hiervoor projecten ingediend, te weten VPT en Zorgteams van de toekomst.

Ook voor 2024 heeft het Zorgkantoor hiervoor middelen beschikbaar gesteld om projecten zo goed als mogelijk aan te laten sluiten bij de regionale opgaves en het realiseren van de noodzakelijke omslag naar een toekomstbestendige, betaalbare, toegankelijke en kwalitatief goede ouderenzorg.

## **Algemene conclusie**

- *Het Strategisch Kader 2021 – 2024 voor de Anna Zorggroep is ook in 2023 nog actueel. Tevens is een start gemaakt met een vervolg hierop.*
- *Veel actiepunten uit het kwaliteitsjaarplan 2023 zijn gerealiseerd. Een aantal punten is nog niet gerealiseerd, doordat andere prioriteiten zijn gesteld.*
- *Voor 2024 is het 'Integraal Strategisch Veranderplan' ingediend bij het Zorgkantoor. Dit dient tevens als kwaliteitsjaarplan.*
- *Ook in 2023 heeft de jaarplansystematiek goed gewerkt.*

## 2. Cliënten, medezeggenschap en waardering

### 2.1 Centrale Cliëntenraad

De samenstelling van de centrale cliëntenraad is in 2023 als volgt:

Dhr. H. Hermsen	voorzitter, tevens lid cliëntenraad Akert / Heide
Mevr. E. Elverding	vice voorzitter
Dhr. J. Kuypers	lid namens cliëntenraad Akert / Heide (stopt per 2024)
Mevr. D. van Otterdijk-Jansen	lid namens cliëntenraad Nicasius (stopt per 2024)
Dhr. M. van Leuken	lid namens en voorzitter cliëntenraad Berk en Heuvel
Dhr. J. van Genuchten	lid namens en voorzitter cliëntenraad Heide (per juli 2023)

De centrale cliëntenraad wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris. De uitgevoerde activiteiten van de centrale cliëntenraad staan beschreven in het jaarverslag cliëntenraad Anna Ouderenzorg 2023 zie [Jaarverslagen & Strategisch Kader \(ananz.nl\)](#)

### 2.2 Cliënttevredenheidsonderzoek

#### Verpleging en verzorging

##### **Werkwijze**

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek maakt Anna Ouderenzorg, net als voorgaande jaren, gebruik van de waarderingen op Zorgkaart Nederland. In 2023 hebben we voor het ophalen van de waarderingen een andere werkwijze gehanteerd. In overleg met de centrale cliëntenraad is in Q3 2023 besloten (n.a.v. een eerder datalek) om geen gebruik te maken van een onderzoeksbureau, maar zelf cliënten / vertegenwoordigers te vragen om een waardering te geven op ZorgKaart Nederland. Dit betekent dat in Q4 2023 cliënten / vertegenwoordigers op verschillende manieren zijn uitgenodigd; middels een mail (en reminder) aan alle vertegenwoordigers van cliënten, een brief aan cliënten somatiek en er zijn kaartjes voor ZorgKaart Nederland ontwikkeld en afgegeven aan cliënten / vertegenwoordigers onder andere tijdens het MDO.

Doordat in 2023 voor de verpleeg- en verzorgingshuiszorg geen waarderingen zijn opgehaald door het inzetten van belteams en interviewers op locatie via een extern onderzoeksbureau, is het aantal waarderingen lager dan in 2022. Met name op Heuvel is het aantal waarderingen laag (5). Over het algemeen geldt dat bij een aantal lager dan 10 de gegevens minder betrouwbaarheid en representatief zijn.

Net als in 2022 kunnen cliënten en/of hun vertegenwoordigers op het Centrum voor Herstel en Revalidatie (CHR), Eerstelijnsverblijf (ELV) en de hospice, gedurende het hele jaar, zelf een waardering plaatsen op Zorgkaart Nederland middels een tablet op de afdeling.

##### **Resultaten**

Anna ouderenzorg: totaal 79 waarderingen

Gemiddelde score: 7.8

In 2023 zijn voor Anna Ouderenzorg in totaal 79 waarderingen geplaatst op Zorgkaart Nederland. Dit betekent een afname t.o.v. 2022 waarin in totaal 155 waarderingen zijn geplaatst. Deze overall gemiddelde score van 7.8 is in 2023 gelijk gebleven aan 2022. De resultaten van 2023 zijn hieronder per zorgsoort uitgewerkt.

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2023

Verpleeg- en verzorgingshuiszorg<sup>3</sup> > 64 waarderingen (was 106 in 2022)

Onderwerp*	Scores				
	2020	2021	2022	2023	2023 VVT
Accommodatie	8.1	7.8	7.5	8.0	8.2
Afspraken	7.4	7.8	7.5	7.6	8.3
Kwaliteit van leven	7.8	7.9	7.5	7.3	8.1
Luisteren	7.6	7.9	7.7	7.5	8.3
Medewerkers	8.1	8.3	8.0	8.0	8.5
Verpleging	7.8	8.0	7.7	7.5	8.3
<b>Gemiddeld</b>	<b>7.8</b>	<b>8.0</b>	<b>7.6</b>	<b>7.7</b>	<b>8.3</b>

Tabel 3 Scores Verpleeg- en verzorgingshuiszorg

In 2023 is de gemiddelde score voor de verpleeg- en verzorgingshuiszorg iets toegenomen t.o.v. 2022, dit komt doordat met name op 'accommodatie' de score in 2023 is verbeterd. De verwachting is dat dit komt door de nieuwbouw Heide. Op de onderwerpen 'kwaliteit van leven', 'luisteren' en 'verpleging' heeft Anna Ouderenzorg een lagere score behaald dan in 2023. Ook t.o.v. de VVT-sector is Anna Ouderenzorg lager gaan scoren.

GRZ (= CHR en ELV samen) > 11 waarderingen (was 27 in 2022)

Onderwerp*	Scores			
	2021	2022	2023	2023 Sector
Accommodatie	8.1	8.7	8.5	8.3
Afspraken	7.9	8.5	7.6	8.4
Behandeling	7.6	8.3	7.0	8.2
Deskundigheid	8.2	8.6	8.0	8.4
Informatie	7.9	8.2	7.6	8.2
Samen beslissen	7.9	7.8	7.5	8.0
<b>Gemiddeld</b>	<b>7.9</b>	<b>8.4</b>	<b>7.7</b>	<b>8.3</b>

Tabel 4 Scores GRZ

De GRZ scoort in 2023 minder goed dan in 2022. Dit komt met name doordat op de CHR maar 2 waarderingen zijn ontvangen, waarvan door 1 persoon een slechte waardering is gegeven. Door het lage aantal van 11 waarderingen beïnvloedt dit de gemiddelde scores.

In 2023 hebben we voor de hospice drie waarderingen ontvangen en voor de dagbehandeling één waardering.

Actuele informatie over de gegevens van ZorgKaart Nederland is te lezen op <https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/verpleeghuis-en-verzorgingshuis-ananz-geldrop-12212>

## Eerstelijns Behandeling

Cliënten in de eerstelijns behandeling krijgen van een behandelaar van Anna Ouderenzorg, krijgen na afloop van het behandeltraject een PREM vragenlijst op papier toegestuurd via een extern onderzoeksbureau (Mediquest).

In 2023 zijn in totaal 33 vragenlijsten uitgezet (was 39 in 2022) voor de eerstelijns behandeling. Hiervan zijn 11 vragenlijsten valide ingevuld en teruggestuurd (was 22 in 2022): 7x fysiotherapie, 1x oefentherapie en 3x ergotherapie, met een gemiddeld rapportcijfer van 9,1. Deze gemiddelde score is een verbetering t.o.v. 2022 (was 8,6). Het aantal waarderingen is te laag om hieraan betrouwbare conclusies te verbinden.

<sup>3</sup> Gegevens van CHR – ELV – hospice – dagbesteding zijn hierin niet opgenomen

## 2.3 Klachten van cliënten

Cliënten en hun vertegenwoordigers zijn over het algemeen tevreden over de zorg- en dienstverlening van Anna Ouderenzorg zoals ook hierboven is aangegeven (paragraaf 2.2).

Om klachten laagdrempelig en dichtbij de bron af te handelen, gaat de betreffende leidinggevende van Anna Ouderenzorg over de klacht met de betrokkene(n) in gesprek. Hierin wordt geprobeerd de onvrede, zorgen of klacht op te lossen. Over het algemeen kan op deze manier de klacht naar tevredenheid worden afgehandeld.

### Klachtenfunctionaris

In 2023 zijn in totaal 13 nieuwe klachten ingediend bij de klachtenfunctionaris. Deze kwesties zijn telefonisch, per brief of via de mail gemeld. Een klacht kan op meerdere aandachtsgebieden betrekking hebben. In 2023 hebben de gemelde klachten betrekking gehad op de aandachtsgebieden 'vakinhoudelijk', 'relatieueel' en 'organisatorisch', 'financieel' en/of 'facilitair'.

De klachtenfunctionaris heeft bij deze situaties bemiddeld of geadviseerd waardoor de meeste klachten naar tevredenheid van beide partijen zijn afgehandeld. Een kwestie is gedeeltelijk naar tevredenheid van klager opgelost omdat de teammanager niet heeft ingestemd om de gemaakte kosten te vergoeden. Van 3 klachten is onbekend of dit naar tevredenheid is afgerond, omdat de klachtenfunctionaris geen contact meer heeft kunnen krijgen met de klager ondanks diverse pogingen. Ook is een klacht anoniem gemeld. Deze is wel doorgestuurd naar de betreffende teammanager, maar hiervan is niet bekend of dit naar tevredenheid van melder is afgerond. Eind 2023 is één klacht nog niet afgerond.

In 2023 zijn geen klachten ingediend bij de klachtenonderzoekscommissie van de Anna Zorggroep. Ook zijn in 2023 geen klachten gemeld in het kader van de WZD.

De klachtenfunctionaris heeft een jaarverslag klachten cliënten 2023 opgesteld. Dit wordt Q1 2024 besproken in het clusteroverleg en zal daarna ter informatie verstuurd worden aan de raad van bestuur en de centrale cliëntenraad.

### Algemene conclusie

- *De centrale cliëntenraad heeft in 2023 structureel vergaderingen gehad met het clustermanagement van Anna Ouderenzorg. Deze samenwerking verloopt goed en constructief.*
- *Cliënten en hun vertegenwoordigers zijn over het algemeen tevreden over de geleverde zorg. In 2023 zijn minder waarderingen voor Zorgkaart Nederland opgehaald, met name doordat geen gebruik is gemaakt van een extern onderzoeksbureau en we in Q4 cliënten / vertegenwoordigers actief zijn gaan benaderen. Over het algemeen scoort Anna Ouderenzorg goed en is de overall score gelijk gebleven aan 2022. Voor de verpleeg- en verzorgingshuis zorg is de gemiddelde score iets toegenomen ten opzichte van 2022. Voor de overige zorgsoorten is het aantal waarderingen te laag om conclusies aan te verbinden.*
- *In 2023 zijn 13 klachten gemeld bij de klachtenfunctionaris. Over het algemeen worden klachten laagdrempelig opgelost met de direct betrokkenen.*

## 3. Medewerkers, medezeggenschap en waardering

### 3.1 Personeelssamenstelling

Eind 2023 heeft Anna Ouderenzorg in totaal 602 medewerkers in loondienst (367,66 FTE) en zijn 275 vrijwilligers betrokken bij onze zorg- en dienstverlening (zie tabel 7). Net als in 2022 is hiervoor gekeken naar het aantal medewerkers op peildatum 31-12-2023 in plaats van naar het totaal aantal unieke medewerkers dat in dienst is geweest gedurende het jaar. In



vergelijking met 2022 is het aantal medewerkers gestegen (was 592 medewerkers eind 2022). Echter is het aantal FTE gedaald van 373,17 FTE eind 2022 naar 367,66 FTE eind 2023. Ten opzichte van 2022 is het aantal PNIL toegenomen van in totaal 65,5 FTE naar totaal 83 FTE in 2023.

<b>Personeel (aantal FTE in loondienst per eind 2023)</b>	
<b>Totaal 367,66 FTE en 602 medewerkers</b>	
Directe zorgmedewerker	279,24 FTE
Behandelaren	20,12 FTE
Indirecte zorgmedewerkers (medewerkers facilitair, catering e.d.)	38,63 FTE
Administratie, staf en management	29,67 FTE
Personeel niet in loondienst (68,3 PNIL + 14,7 AnnaWerkt)	83 FTE
<b>Vrijwilligers (aantal personen)</b>	
Aantal vrijwilligers	275 personen

Tabel 7 Formatie personeel eind 2023

Het aantal vrijwilligers is, in tegenstelling tot 2022, iets gestegen ten opzichte van vorig jaar (van 275 naar 279). Echter in 2021 waren er nog 321 vrijwilligers. Veel mensen zijn gestopt vanwege leeftijd, het krijgen van een baan of een andere tijdinfilling (zoals oppassen kleinkinderen). In 2023 zijn ook veel vrijwilligers gestopt door de verhuizing van Akert naar Heide, voor veelal oudere vrijwilligers was dit een natuurlijk moment om te stoppen. Ook de vrienden van Akert zijn toen gestopt, in totaliteit ging het om ongeveer 20 vrijwilligers. We zien nu dat er – gelukkig - weer mondjesmaat vrijwilligers bij komen, opmerkelijk voor 2023 is het aantal jonge vrijwilligers (onder de 50 jaar). Zij zijn met name via re-integratie trajecten binnengekomen.

Vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage aan de zorg en het welzijn van de patiënten, cliënten en medewerkers bij de Anna Zorggroep. Om deze toegevoegde waarde uit te dragen is eind 2022 het magazine Goud uitgebracht. Op deze manier wil de organisatie alle vrijwilligers opnieuw een gezicht geven in de organisatie en daarbuiten én leren we de mens achter de vrijwilliger beter kennen. We zijn trots en blij dat binnen Anna Ouderenzorg 279 vrijwilligers zich met hart en ziel inzetten.

### 3.2 Strategisch HR beleid

Om de ambities uit het Strategisch Kader 2021-2024 te kunnen waarborgen is begin 2021 een strategisch HR beleid 2020-2024 gepresenteerd. Vanuit externe en interne ontwikkelingen en de ambitie / HR visie is gekomen tot een aantal strategische thema's die versterkt dienen te worden:

- Recruitment en Employer Branding
- Duurzame Inzetbaarheid en Werkgeluk
- Strategische personeelsplanning
- Organisatieontwikkeling en Talentontwikkeling
- E-HRM / digitalisering

Het HR beleid vraagt om een visie op leiderschap. Hierbinnen worden twee soorten leiderschap onderscheiden: persoonlijk leiderschap voor alle medewerkers en dienend / coachend leiderschap voor leidinggevenden.

De implementatie is in 2021 gestart bij de leidinggevenden. Bij Anna Ouderenzorg hebben alle teammanagers de training dienend / coachend leiderschap gevolgd conform planning. Het programma is in 2022 en 2023 voortgezet. In 2023 hebben de eerste gesprekken plaatsgevonden met 'VanDoen'. In februari 2024 zal een nieuw Management Development programma voor de leidinggevenden van start gaan. Alle teammanagers van Anna Ouderenzorg zullen deelnemen aan dit MD-programma.

### 3.3 Werkgeluk

De Anna Zorggroep heeft van 2018 t/m 2022 deelgenomen aan een driejarig onderzoek van de Erasmus Universiteit (EHERO). Het onderzoek meet hoeveel werkgeluk medewerkers ervaren en welke factoren hierin van belang zijn. Het onderzoek geeft daarmee meer inzicht in de spreekwoordelijke knoppen waaraan de organisatie, het team of medewerkers kunnen draaien. In 2022 is de vierde (en laatste) meting van het EHERO-onderzoek uitgezet onder medewerkers. In het onderzoek heeft de focus op welzijn en welbevinden gelegen en is er extra aandacht voor ongewenste omgangsvormen. Het responspercentage van 42% is voldoende voor een betrouwbare meting en om representatief te zijn.

Na enkele jaren te hebben deelgenomen aan EHERO is in 2022 besloten om andere vormen van een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) te onderzoeken. In 2023 is er geen MTO afgenomen, in de eerste helft 2024 zal een nieuwe meting worden uitgezet onder de medewerkers.

### 3.4 Leefstijl en preventie

Een belangrijk onderdeel van het Strategisch Kader 2021- 2024 is Leefstijl en Preventie. We willen niet alleen mensen 'beter maken', maar juist ook mensen 'gezond houden'. Om de kwaliteit van leven voor mensen in onze regio substantieel te verbeteren, willen we gezond gedrag stimuleren en een gezonde leefstijl begeleiden. In dit kader is voor medewerkers in 2021 een pilot geweest met Ancora Health. In 2022 heeft voornamelijk de focus gelegen op het onder de aandacht brengen van het leefstijlroer. Daarnaast is in 2022 een intern vitaliteitsprogramma voor 2023 ontwikkeld. Het vitaliteitsprogramma is een programma voor en door medewerkers van de Anna Zorggroep.

In september 2023 is de eerste groep van 50 medewerkers gestart met het vitaliteitsprogramma van 20 weken. Het vitaliteitsprogramma geeft medewerkers inzicht in hun leefstijl en vitaliteit en handvatten en begeleiding om hun vitaliteit te verbeteren. Het volgende resultaat wordt beoogd met het vitaliteitsprogramma: productievere gezonde en vitale werknemers met meer plezier in hun werk en minder verzuim.

### 3.5 Ziekteverzuim (exclusief gravida)

Anna Ouderenzorg heeft vanaf kwartaal 4 over 2022 een dalende trend in het ziekteverzuim ingezet en heeft deze trend tot en met het laatste kwartaal van 2023 vastgehouden. Het verzuimpercentage in Q4 2023 was 8,71%, een aanzienlijke daling ten opzichte van datzelfde kwartaal in 2022 (10,31%).

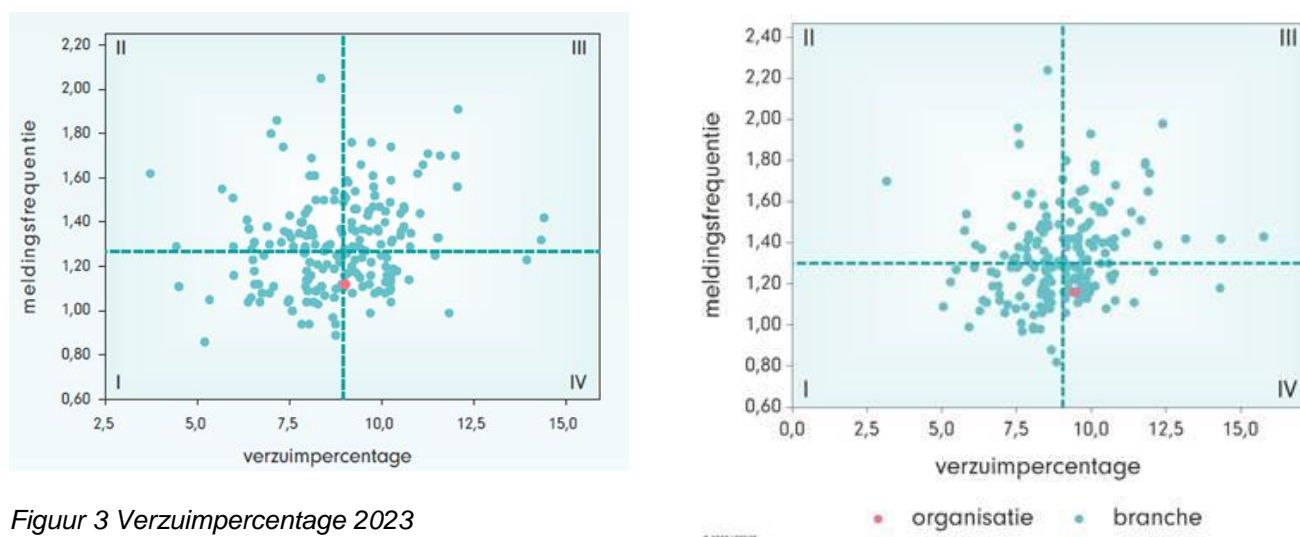
Het voortschrijdende verzuimpercentage tot en met Q4 over 2023 is 9%. In de VVT branche is dit 8,95%, in de regio 9,09%. De zorgsector in Nederland laat in alle 4 de branches (VVT/ Ziekenhuizen/ GGZ/ gehandicaptenzorg) een daling van het ziekteverzuim zien. Ook de meldingsfrequentie tot en met Q4 is gedaald naar 1,11. Deze meldingsfrequentie is lager dan de landelijke meldingsfrequentie in de branche.

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2023

Voortschrijdend jaar 2023-1 t/m 2023-4		Organisatie	Regio	Branche
Meldingsfrequentie	25 jaar en jonger	1,79	1,62	1,67
	26 t/m 35 jaar	1,13	1,47	1,52
	36 t/m 45 jaar	1,24	1,24	1,29
	46 t/m 55 jaar	1,01	1,12	1,15
	56 jaar en ouder	0,90	1,04	1,06
	<b>totaal</b>	<b>1,12</b>	<b>1,23</b>	<b>1,27</b>
Gemiddelde duur		<b>33,7</b>	<b>30,0</b>	<b>29,1</b>
Verzuimpercentage naar duurklasse	1 t/m 14 dagen	1,02	1,21	1,24
	15 t/m 91 dagen	1,46	1,41	1,41
	92 t/m 365 dagen	3,89	3,96	3,92
	366 t/m 730 dagen	2,63	2,51	2,39
	<b>totaal</b>	<b>9,00</b>	<b>9,09</b>	<b>8,95</b>

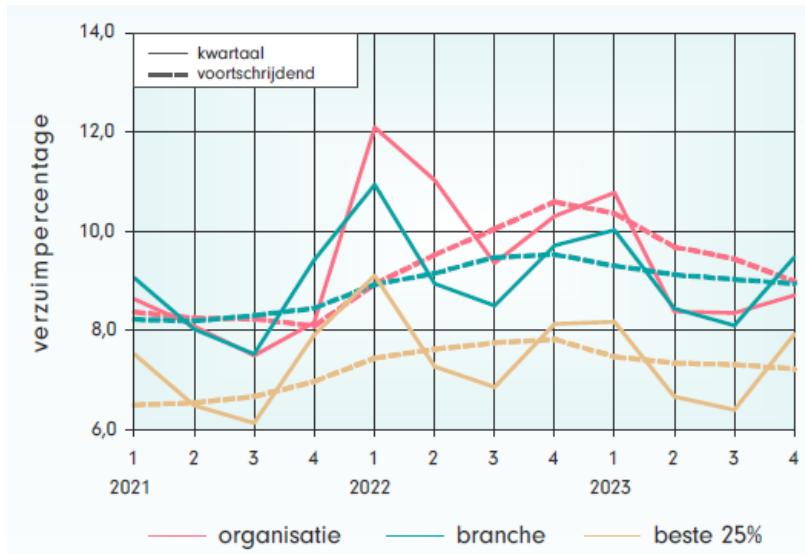
Figuur 2 Voortschrijdend ziekteverzuim 2023

In figuur 3 staat het ziekteverzuim percentage 2023. In figuur 3 **links** is de score van Anna Ouderenzorg t/m Q4 2023 weergegeven ten opzichte van het ziekteverzuim in de branche. De rode stip geeft de positie van Anna Ouderenzorg aan. De organisaties in kwadrant I scoren het beste op verzuimpercentage en meldingsfrequentie. In de figuur 3 **rechts** zie je de score van het kwartaal daarvoor. We zien dus een gestage beweging naar kwadrant I.



Figuur 3 Verzuimpercentage 2023

Onderstaand figuur 4, toont de ontwikkeling van het verzuim bij Anna Ouderenzorg (rode lijn) in de jaren 2021, 2022 en 2023



Figuur 4 Ontwikkeling verzuim 2021- 2023

### 3.6 Jaargesprekken

In 2023 zijn bij Anna Ouderenzorg in totaal 194 jaargesprekken gevoerd en geregistreerd in Insite. Dit is een kleine stijging ten opzichte van 2022 waarin 183 jaargesprekken zijn gevoerd. Echter is het een daling ten opzichte van 2021, toen waren er 233 jaargesprekken gevoerd. Dit verschil is onder andere te verklaren i.v.m. de wisseling onder de teammanagers in 2022 en begin 2023. Aangezien er sinds juni 2023 geen wisselingen meer zijn geweest onder de teammanagers is een lichte stijging ontstaan ten opzichte van 2022. Daarnaast is er in 2023 voor het eerst geen sprake geweest van het doorschuiven of uitstellen van jaargesprekken vanwege Covid-19.

Net zoals voorgaande jaren zijn wel alle medewerkers in de gelegenheid gesteld om in 2023 een jaargesprek met de leidinggevende te hebben indien gewenst. Sinds 2021 is het systeem verbeterd en krijgen de leidinggevenden een melding dat een jaargesprek gevoerd moet worden. Het systeem is (net als in 2021 en 2022) niet zo ingericht dat hiervan geregistreerd kan worden afgeweken.

### 3.7 Exitgesprekken

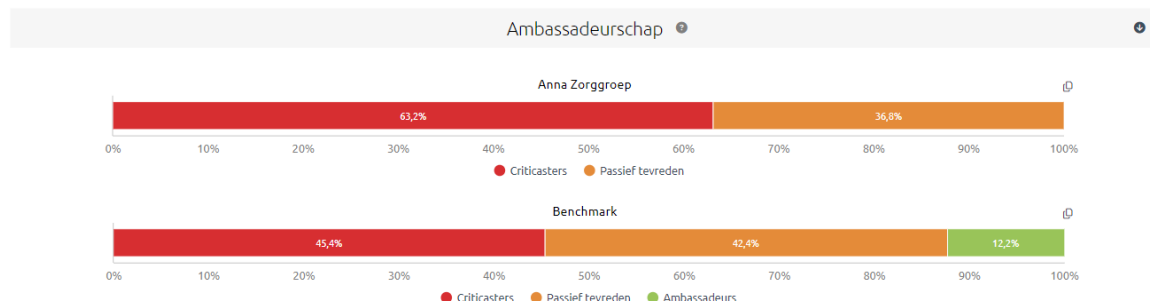
In 2023 is wederom aandacht geweest voor de uitstroomcijfers, zie figuur 5. Er zijn door HR 27 exit gesprekken gevoerd en daarnaast hebben 23 medewerkers meegewerkt aan het digitale uitstroomonderzoek. In vergelijking met de regionale branche (VVT instellingen in Brabant en Limburg) scoort Anna Ouderenzorg beter op het onderdeel 'werkinhoud'. In tegenstelling tot voorgaande jaren scoren we in 2023 lager dan de regio op de onderdelen "relatie & communicatie", 'arbeidsvoorwaarden' en 'werksituatie'. Het gaat daarbij met name om het tekort aan collega's, te hoge werkdruk en te weinig invloed kunnen uitoefenen op het rooster.

#### EX uitstroomonderzoek - Anna Zorggroep



Figuur 5 Uitstroomonderzoek

Het ambassadeurschap is teruggelopen in 2023. Voor het eerst is de meerderheid (60%) van de vertrekkende medewerkers criticaster in plaats van (passief) ambassadeur (zie figuur 6). Over 2022 hebben echter 35 ex-collega's de vragenlijst ingevuld, in 2023 'maar' 23. Mogelijk geeft dit kleinere aantal een minder genuanceerd overzicht waardoor het ambassadeurschap flink gedaald is ten opzichte van 2022.



Figuur 6 Ambassadeurschap

### 3.8 MIM (melding incident medewerkers)

In 2023 zijn door medewerkers bij Anna Ouderenzorg in totaal 174 MIM meldingen gedaan, verdeeld over de locaties. Dit is een toename ten opzichte van 2022 waarin 127 MIM meldingen zijn geregistreerd. Net als voorgaande jaren zijn het met name meldingen betreffende 'agressie, geweld en ongewenst gedrag' (148 meldingen). Dit betreft met name cliëntgebonden agressie (133 in 2023). Zie tabel 8.

<u>Aantallen per soort melding</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>
Agressie, geweld of ongewenst gedrag	110	97	110	148
Gevaarlijke situaties	6	1	6	7
Klacht arbeidsomstandigheden	5	0	2	3
Ongeval of bijna ongeval	2	5	3	8
Prik-, spat- of bijtaccident	1	3	2	7
Traumatische gebeurtenis	0	1	4	1
Totaal	124	107	127	174

#### Uitsplitsing soort meldingen Agressie, geweld en ongewenst gedrag

	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>
Cliëntgebonden agressie	105	90	100	133
Client gerelateerd derden	3	6	6	7
Intercollegiaal	2	1	3	8
Dreiging door externe tijdens nachtdienst	0	0	1	0
Totaal	110	97	110	148

#### Cliëntgebonden agressie uitgesplitst in mogelijke oorzaken/situaties voor gedrag

	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022</u>	<u>2023</u>
Zorgverlening	44	40	48	55
Prikkels	31	32	24	11
Onbekend	1	0	1	28
Aanleiding anders /medisch- /behandelplan	25	18	27	39
Totaal	105	90	100	133

Tabel 8 MIM meldingen

## Opvallende zaken / verbeterpunten

- Net als in 2022 is bij Anna Ouderenzorg het merendeel van de meldingen het gevolg van cliëntgebonden gedrag (76% van het totaal aantal MIM meldingen). Hierbinnen wordt een onderscheid gemaakt in incidenten waar nog bijstelling van het behandelplan mogelijk is en waarbij dat niet meer kan. De verzwaaring van de doelgroep cliënten is een mogelijk belangrijke oorzaak hiervan. Verhouding van zorgzwaarte maar ook van gender-(dis)verhouding op verschillende groepen maken dat overprikkeling / ongewenst gedrag / onbegrepen gedrag van cliënten toeneemt en hierbij de veiligheid van medewerkers in het gedrang komt. Deze conclusie is ook getrokken op basis van de jaarcijfers van 2022.
- Daar waar nog passende maatregelen genomen konden worden zijn deze ook ingezet. Daarnaast is er veel aandacht inzake het voorkomen van incidenten. Vanuit de praktijk worden situaties besproken binnen (multidisciplinaire) teams en nemen medewerkers deel aan de cursussen zoals deze binnen de Anna Zorggroep worden aangeboden, zoals de cursus 'omgaan met onbegrepen gedrag' en/of 'omgaan met ongewenst gedrag in de zorg'. Per januari 2024 zal als pilot een training DDG (dreigend destructief gedrag) gedaan worden in een team. Dit kan daarna uitgerold worden naar andere teams / locaties.
- Daarnaast wordt getracht cliënten die niet op de juiste afdeling geplaatst zijn over te plaatsen naar beter passende afdelingen (zowel intern als extern). Verbetermaatregelen zullen hier met name gezocht moeten worden aan de voorkant namelijk bij de plaatsing van de cliënten door het transmuraal team. Echter tegenstrijdige belangen en prioritering kunnen deze verbetering in de weg staan.
- De MIM-meldingen van de locatie zijn tijdens een kwartaal overleg besproken met de teammanagers van de betreffende locatie en hierop zijn acties uitgezet.

## **3.9 VVSB (verplegend en verzorgend stafbestuur)**

Sinds eind 2018 heeft de Anna Zorggroep een verplegend en verzorgend stafbestuur (VVSB). Hiermee wil de Anna Zorggroep de kwaliteit van de zorgverlening verbeteren, door verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden te stimuleren en te coachen zich te blijven bijscholen en zich verder te ontwikkelen als professional. De VVSB kan gevraagd en ongevraagd advies geven over zaken die belangrijk zijn voor patiënten / cliënten die onze zorg en/of diensten ontvangen. Sinds 2021 zijn geen medewerkers van Anna Ouderenzorg meer betrokken bij de VVSB en is het niet gelukt om nieuwe leden hiervoor te werven.

## **3.10 Professioneel handelen / leren en verbeteren**

### **Strategisch opleidingsplan**

Om kwaliteit te kunnen bieden, vindt Anna Ouderenzorg het belangrijk dat haar medewerkers goed zijn toegerust voor hun werk. Hiervoor volgen medewerkers scholingen conform het strategisch opleidingsplan. In 2022 is gekozen om één meerjaren strategisch opleidingsplan te hanteren voor de hele Zorggroep. Dit plan is in 2022 door de raad van bestuur en de ondernemingsraad vastgesteld en geldt van 2022-2026.

In 2023 zijn onder andere de volgende scholingen gevolgd:

- Het in 2021 gestarte project voor de zij-instromers met de naam Lefgozers is in 2023 tot nader order stil gezet in verband met te weinig kandidaten vanuit de arbeidsmarkt. Hopelijk trekt het weer aan en dan doen we zeker mee met het opleiden van de lefgozers. In 2022 en 2023 hebben acht lefgozers hun diploma verzorgende IG behaald. Eén lefgozer is gaan doorstuderen in het ziekenhuis als verpleegkundige en één lefgozer is zorgcoördinator geworden.

- In juli 2023 zijn er twee studenten BBL 4 afgestudeerd als verpleegkundige en zijn weer twee verzorgende IG-ers gestart met de opleiding BBL 4 op afdeling Centrum Herstel en Revalidatie (CHR).
- Er zijn veel medewerkers geschoold en opgeleid binnen de Anna Ouderenzorg, hieronder een overzicht van het aantal geslaagde medewerkers:
  - ✓ Opleiding tot verzorgende IG: 23 geslaagden
  - ✓ Huiskamerassistenten met helpende diploma: 15 geslaagden
  - ✓ Helpende plus opleiding: 20 geslaagden
  - ✓ Training werkbegeleiding: 9 kandidaten hebben certificaat behaald
  - ✓ GVP (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric) : 1 kandidaat geslaagd
  - ✓ Kop Module Geronto psychiatrie: 1 kandidaat geslaagd
  - ✓ EVV (eerst verantwoordelijk verzorgende): 5 kandidaten geslaagd
- In 2023 zijn drie zorgmedewerkers en een teammanager geschoold als digicoach. Daarnaast hebben de locatiesecretariaten een meer beperkte scholing tot digicoach gevolgd.

### Bevoegd en bekwaam

In lijn met de visie op leren uit het Strategisch Opleidingsplan, is Anna Ouderenzorg in 2021 gestart met een project 'Bevoegd & Bekwaam'. De implementatie van dit project is in 2023 afgerond. Alle assessoren zijn getraind om middels 'bedsite toetsing' de handeling te beoordelen. Ook zijn standaard beoordelingslijsten ontworpen en getest.

### Leren en verbeteren

We willen collega's in opleiding bij Anna Ouderenzorg meer overzicht en duidelijkheid bieden in hun leerproces. In 2023 is hard gewerkt om het leerproces van de leerling digitaal te maken zodat het duidelijk is wat de studievoortgang is en wat de opdrachten zijn. Deze digitale leerweg 'De weg naar Succes' is terug te vinden in de Anna Academie. Hierin staan alle documenten, gesprekken, opdrachten, trainingen en afspraken omtrent de opleiding tot helpende plus en verzorgende IG. Via onderstaande QR code kun je een kijkje nemen in 'de Weg naar Succes'.



Verzorgende IG



Helpende+

### Algemene conclusie

- Anna Ouderenzorg heeft continu aandacht voor het werven, behouden en ontwikkelen van medewerkers. Door het programma HPP hebben veel medewerkers gekozen voor contractuitbreiding. Bij de teammanagers wordt geïnvesteerd in leiderschap, zij gaan in 2024 deelnemen aan een MD-programma.
- In 2023 is geen MTO afgenomen. Dit gebeurt weer in 2024.
- In het kader van Leefstijl en Preventie is een groep medewerkers gestart met een vitaliteitsprogramma.

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2023

- Het voortschrijdend ziekteverzuim is in 2023 gedaald t.o.v. 2022 naar 9%. Dit ligt in lijn met de VVT-branche en de regio.
- In 2023 is het aantal geregistreerde jaargesprekken iets toegenomen t.o.v. 2022. Indien gewenst was een jaargesprek wel mogelijk met de leidinggevende.
- Middels exit-gesprekken heeft Anna Ouderenzorg aandacht voor de uitstroom van medewerkers. Dit geeft inzicht op de onderdelen waar we goed en minder goed in zijn in vergelijking tot andere VVT-organisaties.
- Het aantal MIM meldingen is in 2023 toegenomen t.o.v. 2022. Net als voorgaande jaren hebben de meldingen vooral betrekking op 'agressie, geweld en ongewenst gedrag' waarbij het in de meeste gevallen cliëntgebonden agressie betreft.
- Medewerkers kunnen scholingen volgen conform het strategisch opleidingsplan. Ook is er aandacht voor het leren en verbeteren.
- Voor collega's in opleiding is de digitale leerweg 'De weg naar Succes' ontwikkeld.

## 4. Documentbeheer

### 4.1 Vilans protocollen

Anna Ouderenzorg maakt gebruik van de Vilans protocollen. Op deze manier hebben de medewerkers altijd toegang tot de actuele protocollen voor de zorgverlening. Deze protocollen zijn te raadplegen via het documentbeheersysteem Zenya en via het ECD. Ook de Anna Academie verwijst medewerkers bij de 'Toetsing Verpleegtechnische handelingen Anna Ouderenzorg' naar de Vilans protocollen. Medewerkers kunnen zelf zoeken op trefwoord of onderwerp, zij kunnen een favorietenlijst maken en zij kunnen feedback geven op de werkinstructies.

### 4.2 Zenya

In 2023 hebben de documentbeheerders van Anna Ouderenzorg viermaal een overzicht ontvangen betreffende de actualiteit van Zenya. Door personele onderbezetting en andere prioriteiten binnen Anna Ouderenzorg is hiervoor weinig aandacht geweest in 2023. Dit zal begin 2024 weer opgepakt worden door een werkgroep. In tabel 9 is de actualiteit op peildatum 04-01-2024 opgenomen van het cluster kwetsbare ouderen.

Peildatum		Actualiteit AnnaDoc																
04-01-2024																		
		Aantal nog te verlopen documenten per maand																
							Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Verantwoordelijke	Percentage Actueel (norm = 95%)	Percentage actueel 01-10-2023	%-punt verschil t.o.v. 01-10-2023	Aantal verlopen documenten	Aantal gepubliceerd													
Cluster kwetsbare ouderen	59%	70%	-11%	142	348	12	4	15	4	3	38	18	11	6	3	12	4	
Beleid en organisatie	64%	74%	-10%	28	77	2	0	6	3	0	6	7	2	0	0	0	0	
Clientadministratie	59%	67%	-9%	11	27	8	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	
Clientveiligheid	93%	93%	0%	3	42	1	0	0	0	0	25	4	3	0	0	0	0	
Diëtiek	48%	52%	-4%	11	21	0	0	1	0	0	2	0	0	0	2	0	1	
Kwaliteitsstelsel	58%	63%	-5%	8	19	1	0	3	0	0	0	1	3	0	0	0	0	
Medewerkers	62%	85%	-23%	5	13	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Transmuraal team	77%	77%	0%	5	22	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	4	2	
Welzijn en Wonen	52%	83%	-30%	11	23	0	0	4	0	0	2	2	1	0	0	0	0	
Zorg en behandeling	42%	59%	-17%	60	104	0	3	1	1	2	0	4	1	0	1	8	1	

Tabel 9 Overzicht actualiteit Zenya op 04-01-2024 Cluster Kwetsbare ouderen

Opvallende zaken:

- Het cluster kwetsbare ouderen heeft op peildatum 04-01-2024 een percentage actuele documenten in AnnaDoc van 59%. Dit is een afname t.o.v. begin 2023 (was toen 65%).
- Begin 2024 zijn in totaal 142 documenten verlopen (dit was 124 documenten begin 2023).

### Algemene conclusie

Anna Ouderenzorg heeft in 2023 niet de 95%-norm van de Anna Zorggroep gerealiseerd in AnnaDoc. Dit is al langere tijd een aandachtspunt. In 2024 gaat een werkgroep hiermee aan de slag om Zenya weer kwalitatief en kwantitatief op orde te krijgen.



## 5. Keurmerken

### 5.1 HKZ-audit (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector)

Half juni 2023 is Anna Ouderenzorg bezocht door een tweetal externe auditoren in het kader van de HKZ-audit. Hiervoor hebben zij documenten ingezien, zijn ze op afdelingen geweest en hebben ze een aantal cliëntendossiers gelezen. Tevens hebben de auditoren gesproken met (zorg)medewerkers, leidinggevenden en leden van de raad van bestuur, clustermanagement en cliëntenraad.

De auditoren geven aan betrokken, enthousiaste en gedreven medewerkers gesproken te hebben, met duidelijk het hart op de goede plaats. Zij waarderen de open houding en oprechtheid, waardoor zij een goed beeld hebben gekregen van onze organisatie.

De auditoren hebben de nodige positieve punten genoemd, zoals het gebruik van de VR bril in het leerlandschap en de korte lijnen binnen Anna Ouderenzorg. Ook de deskundigheid van onze cliëntenraad en de al eerdergenoemde bevoegenheid en wendbaarheid van medewerkers, binnen de grote hoeveelheid aan ontwikkelingen, is hen opgevallen. Daarnaast is ook een aantal verbeterpunten genoemd. Deze hebben betrekking op bijvoorbeeld de systematiek en de manier van werken met het ECD, medicatiebeheer en opslag van materialen. De overige punten zijn wat meer divers van aard. Alle verbeterpunten zijn voor ons herkenbaar en passen bij de ontwikkelingen waar we mee bezig zijn.

De auditoren hebben drie minor bevindingen en zeven observaties gedaan. We hebben een verbeterplan opgesteld en de voortgang hiervan wordt in het clusteroverleg van Anna Ouderenzorg gemonitord. De realisatie hiervan wordt tijdens de audit in 2024 geverifieerd.

De verbeterpunten uit de HKZ-audit van 2022 zijn afgerond en op basis hiervan heeft Anna Ouderenzorg het HKZ-certificaat behouden.

### 5.2 HACCP-audit (Hazard Analysis and Critical Control Point)

Tweemaal per jaar komt Bureau de Wit een HACCP audit doen in de huiskamers en (afdelings)keukens van Anna Ouderenzorg. In 2023 zijn zij in januari en juli geweest. De rapportages hiervan zijn door de facilitaire dienst gedeeld met de teammanagers en met de afdeling Techniek & Beheer, met de vraag om verbeterpunten op te pakken. Dit betreft:

- bouwkundige acties;
- acties m.b.t. de werking van de app en het correct uitvoeren van de wekelijkse registratie;
- thermometers en glycerol kalibreren en aanschaffen.
- schoonmaak werkzaamheden goed uitvoeren.

Tevens zijn de teammanagers (nogmaals) gewezen op het handboek HACCP dat op Zenya staat, met de handleiding voor de app.

#### **Algemene conclusie**

- *De HKZ-audit is in 2023 weer goed verlopen en Anna Ouderenzorg heeft het HKZ certificaat behouden. Naast de positieve punten is een aantal verbeterpunten genoemd, waarvoor Anna Ouderenzorg een verbeterplan heeft opgesteld. De verificatie hiervan gebeurt tijdens de audit in 2024.*
- *In 2023 is tweemaal een HACCP-audit uitgevoerd. Het structureel oppakken van de verbeterpunten blijft op een aantal afdelingen een aandachtspunt. Ook zijn niet overal de wekelijkse registraties (goed) uitgevoerd. De teammanagers hebben de auditrapporten ontvangen. Facilitaire dienst/ klantenservice heeft na halverwege 2023 een meer ondersteunende en coördinerende rol ingenomen. Bij vragen over de HACCP-audits, de*

*inrichting en het gebruik van de HACCP-app richten de zorgafdelingen zich tot één en hetzelfde aanspreekpunt.*

## 6. Zorg en behandeling

### 6.1 Persoonsgerichte zorg

Anna Ouderenzorg biedt op alle locaties persoonsgerichte zorg. Hier wordt doorlopend geïnvesteerd. Desondanks blijft dit een doorlopend aandachtspunt, mede door de personele krapte. Om persoonsgerichte zorg te kunnen bieden is het van belang dat de medewerkers onze cliënten leren kennen en kunnen inspelen op de individuele behoeften. Mede daarom wil Anna Ouderenzorg medewerkers meer langdurig aan zich verbinden. Persoonlijke afspraken worden vastgelegd in het zorgleefplan van de cliënt. Dit wordt tijdens het MDO geëvalueerd en zo nodig aangepast. Tevens wordt de cliënt en/of diens mantelzorger gevraagd om het levensverhaal in te vullen. Ook vinden we de betrokkenheid van de mantelzorger belangrijk en proberen we dit zoveel mogelijk te stimuleren.

Anna Ouderenzorg wil wonen en welzijn van cliënten meer centraal stellen. In dit kader is een werkgroep in 2023 gestart met het herschrijven van de visie, zodat dit meer gericht is op het wonen en leven bij Anna Ouderenzorg. In dit kader worden ook meer welzijnsmedewerkers ingezet. Dit wordt doorontwikkeld in 2024 (zie kwaliteitsjaarplan 2023 in paragraaf 1.4)

### 6.2 Uitvraag kwaliteitsgegevens

#### Uitvraag kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg 2022

De kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg over verslagjaar 2022, zijn begin 2023 gemeten en in juni 2023 aangeleverd aan het Zorginstituut Nederland. Dit is een jaarlijkse verplichting in het kader van Transparantie. Deze informatie bestaat uit de zorginhoudelijke indicatoren en de personeelsindicatoren. Ook is de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland aangeleverd bij het Zorginstituut Nederland en het kwaliteitsjaarverslag 2022 is in juni 2023 gepubliceerd op onze website.

#### Uitvraag kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg 2023

Voor de uitvraag verpleeghuiszorg 2023 zal Anna Ouderenzorg begin 2024 de benodigde gegevens gaan verzamelen om de zorginhoudelijke en personeelsindicatoren te kunnen aanleveren voor juni 2024.

De verplichte indicatoren over verslagjaar 2023 zijn t.o.v. voorgaande jaren niet veranderd: Advance Care Planning (ACP), bespreken medicatiefouten in het team en aandacht voor eten en drinken. Daarnaast zal Anna Ouderenzorg ook dezelfde keuze indicatoren gaan aanleveren als vorig jaar, te weten:

- 1. Werken aan vrijheidsbevordering (indicator 4.3):** Net als voorgaande jaren moet bij deze indicator beschreven worden op welke wijze Anna Ouderenzorg nadenkt over vrijheidsbevordering van cliënten met een indicatie binnen de wet Zorg en Dwang (WZD). Door aanlevering van deze indicator over 2023 kan Anna Ouderenzorg deze indicator doorlopend monitoren.

#### Visie werken aan vrijheidsbevordering

Conform de visie op PG (uit 2019) is doorlopend aandacht voor vrijheidsbevordering van onze cliënten. Anna Ouderenzorg hecht waarde aan de individuele wensen en behoeften van cliënten. Het vertrekpunt is persoonsgerichte zorg en ondersteuning vanuit een belevingsgerichte benadering. Waarbij medewerkers op zo'n manier contact maken met

de cliënt, dat ze kunnen aansluiten bij diens belevingswereld. Onrust en onbegrepen gedrag komen dan minder vaak voor en medewerkers voelen zich meer competent. Er is minder noodzaak voor beheersing, psychofarmaca en vrijheidsbeperking. Dit komt het welbevinden van de cliënten ten goede.

Onze medewerkers worden geschoold o.a. middels coaching 'on the job' en ervaringsleren. Naast de e-learning via de Anna Academie, geven onze psychologen een scholing onbegrepen gedrag, welk de methodes uitlegt die op de afdelingen gebruikt worden. Daarnaast worden op alle afdelingen GVP-ers (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie) ingezet. Anna Ouderenzorg wil investeren in langdurige arbeidsrelaties, zodat onze cliënten vertrouwde gezichten zien en zich veilig voelen.

Op onze nieuwe locatie Heide wordt gewerkt met drie verschillende leefsferen: beschermend, stimulerend, structurerend. Cliënten verblijven bij de leefsfeer die het best passend is bij hun basisbehoefte. Een sociotherapeutische leefsfeer is een leefomgeving waarbij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt centraal staat. Huisvesting, dagbesteding, zorg, behandeling en begeleiding zijn doelbewust op elkaar afgestemd. Een leefsfeer is in praktijk een huiskamer binnen een afdeling. Deze huiskamer wordt zó ingericht dat er zoveel mogelijk tegemoetgekomen wordt aan de behoeften van een bepaalde groep cliënten als het gaat om prikkeldosering, sociale contacten, geborgenheid, et cetera. De slaapkamer en de gangen op de afdeling zijn in principe 'neutraal'. Dit geldt ook voor de activiteitenbegeleiding en behandelingen die buiten de leefsfeer plaatsvinden. De activiteiten die binnen de fysieke ruimte van de leefsfeer zijn, gebeuren op een manier die past bij de werkwijze van de betreffende leefsfeer. Door het werken met de leefsferen, zien we minder onbegrepen gedrag bij cliënten. En medewerkers werken met meer plezier omdat zij mogen werken binnen een leefsfeer waar zij hun kwaliteiten in kwijt kunnen. Het werken met leefsferen zal in 2024 verder doorontwikkeld worden.

### Onvrijwillige zorg bij dementie

In lijn met de wet Zorg en Dwang streeft Anna Ouderenzorg naar een minimale inzet van onvrijwillige zorg, om zo de kwaliteit van leven van cliënten te vergroten. Hiervoor is in 2020 de beleidsnotitie 'Zorg voor Vrijheid' opgesteld en hiernaar wordt gehandeld in praktijk. Waar mogelijk wordt alternatieve vrijwillige zorg ingezet. Indien dit niet werkt wordt de minst ingrijpende wijze van onvrijwillige zorg ingezet. Dit gebeurt in overleg met de wettelijk vertegenwoordiger en wordt vastgelegd in het ECD van de cliënt, conform het stappenplan WZD indien noodzakelijk. We richten de zorg zo in dat de onvrijwillige zorg zo snel als mogelijk wordt opgeheven, gebruik makend van o.a. aanpassingen in dagstructuur, bejegening of prikkelarme omgeving. De inzet wordt regelmatig geëvalueerd in MDO / Trias / gedragsbespreking. Ook wordt gekeken naar alternatieven en/of mogelijkheden van vrijwillige zorg, zoals het inzetten van zorgtechnologie om de balans tussen bewegingsvrijheid, veiligheid en kwaliteit van leven van cliënten te optimaliseren. De huiselijkheid van de woonomgeving wordt daarbij zoveel mogelijk gewaarborgd. Het optimaal inzetten van zorgtechnologie ondersteunt ook medewerkers in hun werkzaamheden. Hierdoor kunnen medewerkers meer adequaat reageren op signalen van cliënten, die zo meer tijd en aandacht ervaren.

### Bereikte resultaten in 2023

- *Registratie onvrijwillige zorg in ECD:* uit een steekproef is gebleken dat de registratie in het ECD niet altijd goed is gebeurd. Bij de overgang naar het nieuwe ECD (per november 2023) is aandacht voor het opschonen hiervan. De registratie in ONS is anders dan in MijnCaress. Medewerkers zijn geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze en de teamcoördinatoren coachen hierop.

- *Scholing DDG (dreigend en/of destructief gedrag)*: door een psycholoog en teammanager is een plan opgesteld om in Q1 2024 te starten met een training DDG voor medewerkers. Deze pilot kan daarna uitgerold worden naar andere teams en locaties.
- *Het werken met leefsfieren op Heide*: zie hierboven.

## Continueren van de visie vrijheidsbevordering in 2024

Een belangrijk thema voor Anna Ouderenzorg in 2024 is de zorg voor vrijheid van onze cliënten. Het streven hierbij is altijd het behoud van kwaliteit van leven. Dat wil zeggen dat het leven zoals dat altijd werd gekoesterd zoveel mogelijk en zo lang mogelijk behouden blijft, met de vrijheden die belangrijk zijn voor de cliënt. Het streven is te allen tijde om de zorg vrijwillig te verlenen, echter als gevolg van bijvoorbeeld een aantal ziektebeelden is dit niet altijd mogelijk. Op een aantal momenten wordt overgestapt op het verlenen van onvrijwillige zorg. Dit moet zeer weloverwogen en in afstemming met zorgverleners en vertegenwoordiger van de cliënt gebeuren. Het raakt aan een basisbehoefte en recht, namelijk dat van persoonlijke vrijheid en zelfbeschikking. Voor de duidelijkheid wordt, het optimaliseren en zoveel mogelijk personaliseren van de zorg voor vrijheid, vaak benoemd als 'het opendeuren beleid'. Binnen Anna Ouderenzorg zijn we van mening dat de zorg voor vrijheid veel meer omvattend is dan het wel of niet 'open gaan van een deur'. Daarom wordt deze term zo min mogelijk gehanteerd.

De commissie Zorg voor Vrijheid heeft voor 2024 een jaarplan opgesteld, waarin een van de speerpunten is om de 'zorg voor vrijheid' naar een hoger plan te tillen op alle locaties voor al onze cliënten.

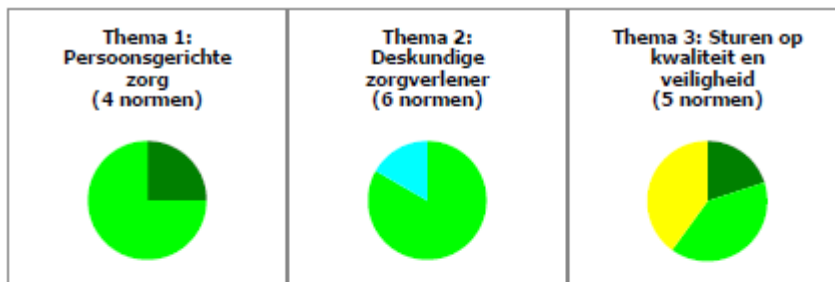
- 2. Casuïstiekbespreking Decubitus op afdeling (indicator 1.2)**: In 2022 hebben we deze indicator voor de eerste keer aangeleverd. Voor deze indicator is gekozen om te toetsen hoe de decubitusbesprekingen worden gehouden op cliëntniveau. In 2023 willen we dit continueren zodat we de gegevens kunnen vergelijken met vorig jaar. Naar aanleiding hiervan kan bepaald worden of dit aanleiding is om in het komende jaar hierop verder in te gaan.

## **6.3 Meldingen calamiteiten aan IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) Calamiteiten**

In 2023 heeft Anna Ouderenzorg vier incidenten als calamiteit gemeld bij de IGJ. Deze incidenten zijn onderzocht door een onafhankelijke onderzoekscommissie middels een Prisma-analyse en de eindrapportages zijn naar de IGJ gestuurd. De IGJ heeft deze onderzoeken afgerond en een aantal aanbevelingen meegegeven. Daarnaast zijn in 2023 drie incidenten intern onderzocht om van te leren en verbeteren. De voortgang van de verbeterpunten uit de onderzoeken wordt 2x jaar gemonitord in het clusteroverleg van Anna Ouderenzorg.

### **Inspectiebezoek**

In mei 2023 heeft de IGJ een onaangekondigd inspectiebezoek gebracht aan locatie Anna Nicasius. De reden hiervoor is dat de inspectie niet eerder deze locatie heeft bezocht. Met het bezoek wil de inspectie bepalen of Anna Nicasius voldoet aan de wet- en regelgeving. De locatie is beoordeeld op verschillende thema's, met normen (zie figuur 7):



Oordeel	Thema 1	Thema 2	Thema 3
voldoet	1	0	1
voldoet grotendeels	3	5	2
voldoet grotendeels niet	0	0	2
voldoet niet	0	0	0
niet getoetst	0	1	0

Figuur 7 Beoordeling inspectiebezoek

De inspectie concludeert dat Nicasius (grotendeels) voldoet aan twaalf van de veertien getoetste normen en dat recent een aantal zaken zijn opgepakt door de teammanagers. De teamcoördinatoren hebben bijvoorbeeld een belangrijke rol gekregen om zorgverleners meer in hun kracht te zetten. De inspectie heeft hiervan mooie voorbeelden gezien. Ook ziet de inspectie dat cliënten goede zorg ontvangen.

Aandachtspunten zijn de werkdruk bij de zorgverleners en de gesloten deuren op de locatie. De inspectie ziet dat de Anna Zorggroep voor beide punten aandacht heeft. De inspectie heeft er vertrouwen in dat Nicasius de juiste acties uitzet om de normen die nu nog niet voldoen te verbeteren. Tegelijkertijd ziet de inspectie dat de Anna Zorggroep het onderwerp van de gesloten deuren meer voortvarend kan oppakken. Conform vraag van de inspectie hebben we een resultaatverslag opgesteld en medio januari 2024 naar de inspectie gestuurd.

## 6.4 MIC-meldingen (meldingen incidenten cliënten)

Anna Ouderenzorg vindt het belangrijk om te leren en verbeteren op basis van de MIC-meldingen. Door de overgang naar een nieuw ECD systeem is de MIC commissie in 2023 driemaal bijeen geweest. De MIC commissie is uitgebreid waardoor van elke locatie een zorgmedewerker is betrokken.

De MIC commissie heeft elk kwartaal een overzicht kunnen maken van de MIC meldingen in het ECD. Deze informatie is besproken in de MIC commissie en tweemaal met de teammanagers tijdens een kwartaaloverleg. De MIC is medio 2023 besproken met de centrale cliëntenraad en zal in Q1 2024 geïnformeerd worden over de jaarcijfers 2023.

	Q1	Q2	Q3	Q4
<b>Akert / Heide</b>	169	163	135	184
<b>Berk</b>	129	77	63	84
<b>Heuvel</b>	128	108	90	89
<b>Nicasius</b>	179	138	158	139
<b>Totaal</b>	<b>605</b>	<b>486</b>	<b>446</b>	<b>496</b>

Tabel 9 Aantal MIC meldingen per kwartaal

In 2023 zijn in totaal bij Anna Ouderenzorg 2.033 MIC meldingen geweest (zie tabel 9). Dit is een afname ten opzichte van 2022 waarin 2.276 MIC meldingen zijn geweest en is vergelijkbaar met 2021 waarin 2.051 MIC meldingen zijn geweest. In 2023 zijn in het eerste

kwartaal de meeste meldingen geweest. Het aantal meldingen in de andere kwartalen is redelijk gelijk verdeeld.

Twee opmerkingen bij deze aantallen:

- In Q2 / Q3 zijn in de periode van de verhuizing van Akert naar Heide mogelijk minder incidenten gemeld. De zorgcoördinatoren hebben in die periode een korte tijd niet in het ECD gekund om de MIC meldingen te analyseren.
- Door de overgang naar het nieuwe ECD per november 2023 zijn mogelijk niet alle incidenten goed geregistreerd in Q4 in het nieuwe ECD.

Net als voorgaande jaren hebben, ook in 2023, de meeste meldingen betrekking op 'vallen' (35%) en 'medicatie' (34%). Hierbij valt op dat 'vallen' procentueel is afgenomen ten opzichte van 2022 (was 43%) en dat 'medicatie' is toegenomen (was 24%). Het aantal meldingen betreffende 'agressie' is in 2023 afgenomen ten opzichte van 2022 (van 290 = 13% naar 153 = 8%).

## 6.5 Interne kwaliteitsaudits

In 2023 hebben de interne auditoren van Anna Ouderenzorg de volgende interne audits gedaan:

- April /mei: MIC
- September / November: Wzd

Voor de interne audit MIC heeft het team interne auditoren interviews gedaan op alle locaties met betrokken medewerkers. Ook is op een locatie een vertegenwoordiger van een cliënt hierover bevraagd. De teammanagers hebben de gespreksverslagen van hun eigen afdeling ontvangen. Tevens heeft de adviseur Kwaliteit en Veiligheid een verbeterplan opgesteld voor heel Anna Ouderenzorg. Over het algemeen is het belang van de MIC meldingen bekend bij de auditee's, voor de kwaliteit en veiligheid van zorg voor de individuele cliënt, maar ook het voor Anna Ouderenzorg in het algemeen. Een aantal auditee's is niet goed bekend met de procedure van het melden en het proces na het melden. De aanspreekcultuur en de terugkoppeling naar het team zijn ook aandachtspunten.

Voor de interne audit WZD zijn zowel interviews op locaties gedaan als een dossieraudit. De teammanagers hebben van de interviews de gespreksverslagen ontvangen van hun eigen afdeling(en). Het auditteam heeft de dossieraudit in 2023 niet kunnen afronden, waardoor in 2023 nog geen overall rapportage is opgesteld voor Anna Ouderenzorg. Dit volgt in Q1 2024.

In maart is door Fresh Unieke Mondzorg samen met een verpleegkundige van Anna Ouderenzorg op alle locaties een audit Mondzorg gedaan. Hierbij wordt eenmaal per jaar vastgesteld of voldaan wordt aan de gestelde eisen. Hieruit blijkt dat de meeste punten goed zijn en op een aantal punten is nog wat aandacht nodig. Dit betreft met name het aantal ingeschreven cliënten aangezien dit terugloopt, de scholingen, de werkplek van de tandarts op Nicasius, de inventarisatie van de mondgezondheid en de zelfzorg van de cliënt binnen 24 uur na opname, de toegang tot het ECD.

In juni 2023 is door medewerkers van de apotheek van het Anna ziekenhuis (met ondersteuning van een kwaliteitsfunctionaris) een interne audit medicatieveiligheid gedaan op alle locaties. Door de verhuizing van Akert naar Heide is deze locatie in september bezocht. De teammanagers hebben van hun eigen afdeling(en) het auditverslag met specifieke aandachtspunten ontvangen. Ook is er een overall rapportage opgesteld, met aanbevelingen per thema. Geconcludeerd wordt dat ten opzichte van 2022 de nodige stappen zijn gemaakt, zoals de bevoorrading van de hospice, het organiseren van de medicatieverantwoordelijke op de afdeling en de controle van de GDS-zakjes voor toediening. De verbeterpunten liggen met name op de focus bij het toedienen, de dubbele

controle en het tijdig en juist aanvragen van medicatie. Ook in 2024 zal weer een interne audit gedaan worden op medicatieveiligheid.

## Team interne auditoren

Begin 2023 zijn vier medewerkers opgeleid tot interne auditor. Medio 2023 heeft een auditor Anna Ouderenzorg verlaten, waardoor het team van auditoren eind 2023 uit zeven personen bestaat. Door de implementatie van het nieuwe ECD heeft echter bij sommige auditoren de prioriteit elders moeten liggen, waardoor de interne audit WZD een langere doorlooptijd heeft gehad en besloten is om de audit 'eten en drinken' uit te stellen tot begin 2024.

## **6.6 Infectie Preventie Commissie (IPC)**

De IPC bestond in 2023 uit vier leden, de voorzitter (specialist ouderengeneeskunde), een teammanager, een verpleegkundige en een deskundige infectiepreventie die tevens secretaris is. De IPC is tweemaal bijeen geweest. Verschillende onderwerpen zijn de revue gepasseerd zoals protocollen, de griepvaccinatie en de infectiepreventieweek die in oktober heeft plaatsgevonden. Deze week was georganiseerd door de Contact Personen Infectiepreventie (CIP). Op alle locaties is in deze week 'Wie is de Mol' gespeeld en met posters en een UV lamp is aandacht besteed aan hand- en persoonlijke hygiëne. In 2023 is een aantal medewerkers gestart met de opleiding tot CIP-er en zij zullen dit in april 2024 afronden.

De IPC heeft als voornemen om in 2024 te gaan werken met een jaarplan. In 2024 zullen nieuwe infectiepreventierichtlijnen gaan uitkomen die de WIP richtlijnen gaan vervangen. Wijzigingen zullen bij de IPC op de agenda komen te staan.

## **6.7 Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)**

In 2022 is de RI&E afgerond conform schema. De plannen van aanpak die hierop gemaakt zijn, zijn in 2022 naar de OR gegaan. De actuele plannen van aanpak lopen nog steeds in 2023. Medio 2023 is aan alle leidinggevenden een totaal overzicht van alle openstaande actiepunten aangereikt. Dit heeft gemotiveerd om weer meer actiepunten af te handelen. Ook is de RI&E besproken met de teammanagers tijdens een kwartaaloverleg. Verder staat in 2024 Heide als nieuwe locatie op de planning voor een nieuwe RI&E.

## **6.8 Privacy / AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)**

Anna Ouderenzorg is vertegenwoordigd in de stuurgroep informatieveiligheid van de Zorggroep. Hier vindt afstemming plaats over de privacy gerelateerde zaken voor de Zorggroep en waar nodig voor Anna Ouderenzorg specifiek.

Gerealiseerde activiteiten in 2023 zijn:

- Het Informatiebeveiligingsbeleid is ge-update.
- Het trainingsprogramma Awareness is gecontinueerd voor nieuwe en bestaande medewerkers.
- Het protocol 'melden informatiebeveiligingsincident / datalek' is geïntroduceerd, melden kan digitaal via Zenya plaatsvinden.
- VWO (verwerkersovereenkomsten), traject van afsluiten VWO is aangepast en nieuwe VWO is ontwikkeld voor de Anna Zorggroep.
- Risicobehandelproces is vastgesteld door de raad van bestuur en staat in Zenya.
- Business Impact Analyse (BIA), Risico Analyse (RA) en Data Protection Impact Assessment (DPIA) staan met procedure en bijbehorende checklist op Zenya.

## **6.9 Medicatieveiligheid**

In 2023 is de medicatiecommissie driemaal bijeen geweest. Hierin is met name aandacht geweest voor de dubbele controle; het proces van identificatie cliënt; de koppeling van Medimo en Ons; de koelkast sensoren; de bevindingen uit de HKZ-audit (zie paragraaf 6.5) en de medicatie-audit (zie paragraaf 5.1).

## **6.10 Wet Zorg en Dwang (WZD)**

De commissie Zorg voor Vrijheid heeft in 2023 zesmaal een overleg gehad. Hierin is met name aandacht geweest voor de opleiding van de EVV-er inzake WZD, de WZD-analyse en de registratie van de WZD in de dossiers op de PG-afdelingen. Uit een steekproef van de dossiers is naar voren gekomen dat de registratie niet altijd goed gedaan wordt, waarschijnlijk doordat dit op twee manieren gebeurt. Dit zal terug gebracht worden naar één manier. Ook de overgang van MijnCaress naar Ons heeft een flinke impact gehad op de registratie.

Daarnaast is de commissie Zorg voor Vrijheid aan de slag gegaan met de resultaten van het inspectie bezoek op Anna Nicasius (zie paragraaf 6.3).

In Q4 2023 is een interne audit en dossier audit gedaan op de WZD (zie paragraaf 6.5). De resultaten hiervan zijn begin 2024 nog niet volledig bekend. Het resultaat en verbeterplan zal besproken worden in de commissie Zorg voor Vrijheid.

In het kader van de WZD dienen zorgorganisaties tweemaal per jaar gegevens aan te leveren bij de IGJ over de ingezette onvrijwillige zorg. Deze kwantitatieve gegevens kunnen gegenereerd worden uit het ECD. Anna ouderenzorg heeft de gegevens van het eerste half jaar in juli verstuurd en de gegevens van de tweede helft 2023 zijn in februari 2024.

De commissie Zorg voor Vrijheid heeft besloten om voor 2023 eenmaal de kwalitatieve jaaranalyse te maken van de ingezette onvrijwillige zorg. Dit zal in Q1 2024 opgesteld worden en besproken worden met de WZD-functionarissen en in de commissie Zorg voor Vrijheid. Vervolgens zal ook met de centrale cliëntenraad en de raad van bestuur besproken worden, zodat dit in juni 2024 kan worden aangeleverd bij de IGJ, conform wettelijke verplichting. Zie ook informatie hierover bij hoofdstuk 6.2 bij de uitvraag van de gekozen indicatoren basisveiligheid.

Anna Ouderenzorg participeert in het regionale netwerk WZD, waarin zorgorganisaties hun werkwijzen afstemmen en afspraken worden gemaakt over o.a. de crisisregeling. Ook neemt Anna Ouderenzorg, gedurende kantoortijden, deel aan een regionale crisisdienst WZD door VVT-organisaties.

## **Cliëntvertrouwenspersoon (CVP)**

In het kader van de WZD heeft Anna Ouderenzorg een samenwerkingsovereenkomst met Zorgbelang voor het inzetten van de CVP. In 2023 heeft de CVP in totaal zes locatiebezoeken gebracht (twee per locatie). Tijdens de locatiebezoeken hebben ze contact gemaakt met cliënten, een aantal familieleden ontmoet en kennisgemaakt met medewerkers. In 2023 is de CVP niet door cliënten of familie gevraagd om ondersteuning te bieden bij kwesties. De jaarbrief 2023 van Zorgbelang zal in Q1 2024 worden besproken en de samenwerking zal worden gecontinueerd in 2024.

## **Algemene conclusie**

- *In 2023 is een start gemaakt met het herschrijven van de visie, die meer gericht is op het wonen en leven bij Anna Ouderenzorg.*



- Anna Ouderenzorg heeft de uitvraag van kwaliteitsindicatoren en personeelsindicatoren verpleeghuiszorg 2022 tijdig aangeleverd bij de IGJ. Voor 2023 zullen dezelfde indicatoren worden aangeleverd als in 2022.
- In 2023 zijn vier incidenten gemeld bij de IGJ en onderzocht middels een Prisma-analyse. De inspectie heeft deze onderzoeken afgerond en een aantal aanbevelingen meegegeven.
- Het inspectiebezoek op Anna Nicasius is goed verlopen. De Anna Zorggroep heeft een resultaatverslag opgesteld en naar de IGJ gestuurd.
- De samenstelling van de MIC-commissie is aangevuld met zorgmedewerkers. Elke kwartaal is een rapportage gemaakt van de MIC-meldingen. In 2023 is het aantal MIC-meldingen afgenomen t.o.v. 2022. Net als voorgaande jaren hebben de meldingen met name betrekking op 'vallen' en 'medicatie'.
- Het interne auditteam heeft twee interne audits uitgevoerd in 2023. Begin 2023 zijn vier medewerkers geschoold tot interne auditor. Met name door de implementatie van het nieuwe ECD heeft een aantal auditoren andere prioriteiten moeten stellen en is besloten om de interne audit op 'eten en drinken' uit te stellen tot begin 2024.
- De IPC is in 2023 tweemaal bijeen geweest en heeft een aantal onderwerpen besproken. Tijdens de infectiepreventieweek is in oktober 'Wie is de Mol' gespeeld op alle locaties. De IPC wil in 2024 gaan werken met een jaarplan.
- De plannen van aanpak uit de RI&E 2022 lopen nog.
- Anna Ouderenzorg is vertegenwoordigd in de stuurgroep informatieveiligheid van de Zorggroep.
- De medicatiecommissie is driemaal bijeen geweest in 2023. Er is o.a. aandacht geweest voor de dubbele controle, de HKZ-bevindingen en de resultaten uit de medicatie-audit.
- De commissie Zorg voor Vrijheid heeft zesmaal een overleg gehad. De registratie van onvrijwillige zorg in het ECD is een aandachtspunt. Om dit te verbeteren wordt de registratie teruggebracht tot een eenduidige werkwijze voor alle locaties.

## 7. Wonen en welzijn (facilitair)

### 7.1 Gebouwen

#### **Nieuwbouw Anna Heide / gebruik Akert**

In 2023 is de nieuwbouw Anna Heide gerealiseerd en in juni zijn de cliënten volgens planning verhuisd van locatie Akert naar deze nieuwe locatie. Het parkeerterrein en het achtergelegen terrein naast Anna Heide moet nog verder ingericht worden als buitengebied met beplanting en wandelpaden. Dit gebeurt in samenwerking met het naastliggende Strabrecht college en de gemeente Geldrop-Mierlo.

In overleg met de gemeente Geldrop-Mierlo is de locatie Akert voor een periode van 3 jaar verhuurd en in gebruik genomen voor de huisvesting van studenten en co-assistenten alsmede voor de opvang van alleenstaande minderjarige asielzoekers.

#### **Meerjaren onderhoud**

In 2023 is een rondgang gemaakt en is het meerjaren onderhoudsplan (MJOP) bijgesteld naar de laatste stand van zaken. Focus van het MJOP ligt momenteel op locatie Anna Berk, waar wordt gekeken naar de haalbaarheid om meerdere losse acties vanuit het MJOP te bundelen tot een 'Midlife' renovatie. Doordat de budgetten pas laat zijn vrijgekomen in 2023 zijn nog niet alle acties opgepakt. Bekeken wordt welke acties uitgezet moeten worden en passend zijn bij de situatie van de locatie en het beschikbare budget.

## 7.2 Veiligheid en bedrijfshulpverlening (BHV)

In 2023 zijn de volgende acties uitgevoerd:

- De nieuwe opzet van de BHV organisatie en opleidingen is uitgewerkt in een hernieuwd en integrale plan, per 1 januari 2024 is dit voor alle locaties van toepassing.
- Op alle locaties zijn meerdere tabletops BHV verzorgd.
- Op alle locaties zijn 2 veiligheidsrondes geweest. Verbeteracties hieruit zijn uitgezet bij de verantwoordelijken.
- Daarnaast is een inspectie geweest vanuit de veiligheidsregio en AFM (verzekeraar). De daaruit voortkomende verbeteracties zijn opgepakt.
- De noodplannen van alle locaties zijn geactualiseerd.

## 7.3 Schoonmaak

De kwaliteit van schoonmaak is goed, echter heeft de geplande doorontwikkeling hiervan in 2023 geen prioriteit gehad, wat betreft het meer efficiënt en conform procedures werken. Dit zal in 2024 opgepakt worden.

## 7.4 Materialen

In 2023 is voortgeborduurd op de inhaalslag die in 2022 is gemaakt met de afdeling medische techniek van het ziekenhuis en het proces is geoptimaliseerd. Dit betekent dat alle zorg- en medische ondersteunende hulpmiddelen van Anna Ouderenzorg gecontroleerd en geregistreerd zijn en dat periodiek onderhoud wordt gedaan. Na het bestellen van nieuwe hulpmiddelen worden deze eerst gecheckt door medische techniek voordat ze worden ingezet.

Er is een zorg hulpmiddelencommissie in het leven geroepen waarin met verschillende disciplines wordt bekeken of de huidige zorg hulpmiddelen nog toereikend zijn en passend zijn voor de doelgroep. Tevens worden binnen deze commissie de investeringsaanvragen besproken. De wens is om steeds meer hulpmiddelen centraal te gaan budgetteren, beheren en uitlenen. Dit resulteert in een besparing en sneller schakelen richting de cliënt.

## 7.5 Domotica

Bij de nieuwbouw van Anna Heide is zorgtechnologie ingezet die werkt vanuit leefcirkels en met smart-sensing. Dit nieuwe systeem had bij oplevering nog de nodige uitdagingen om dusdanig te laten functioneren zodat het systeem betrouwbaar werkt en de zorg hier goed mee overweg kan. Ook blijkt de patiëntenpopulatie in de praktijk anders te zijn dan waar tijdens het ontwerpen van het zorgsysteem vanuit is gegaan. Hier is het systeem inmiddels weer op aangepast. In nauwe samenwerking met de leverancier wordt het systeem verder geïmplementeerd en geoptimaliseerd. Daarna wordt verder ingezet op het leveren van maatwerk voor cliënten in het systeem in overleg met de specialist ouderengeneeskunde.

## 7.6 Leveranciersmanagement

Met geselecteerde leveranciers wordt door afdeling inkoop een contract afgesloten. Voor de leveranciersbeoordeling worden niet alle stappen consequent uitgevoerd conform procedure. Met sommige leveranciers zoals bijv. Huuskens worden wel kwartaalgesprekken gevoerd.

Intrakoop heeft een leveranciers prestatie meting (LPM) ontwikkeld en stelt deze tool beschikbaar voor haar leden. Voor Anna Ouderenzorg is hiervan, door de afdeling inkoop, in het verleden wel gebruik gemaakt maar in 2023 is dit gebeurd. Dit is door personele wisselingen intern niet goed belegd. In 2024 zal dit besproken en opnieuw belegd worden. Indien hiervoor aanleiding is, is wel een kwaliteitsgesprek geweest met de leverancier.

In 2023 is Anna Ouderenzorg overgaan naar een andere leverancier voor het ECD.

## **Algemene conclusie**

- *De verhuizing naar de nieuwbouw Anna Heide is volgens planning en goed verlopen.*
- *Het meerjaren onderhoudsplan is bijgesteld. De focus ligt op Anna Berk.*
- *De opzet van de BHV organisatie en opleidingen is hernieuwd in een integraal plan per 2024. In 2023 zijn diverse acties uitgevoerd.*
- *De doorontwikkeling van de schoonmaak heeft in 2023 geen prioriteit gehad en zal in 2024 opgepakt worden.*
- *Het proces voor periodiek onderhoud van materialen is verder geoptimaliseerd.*
- *Er is een zorghulpmiddelencommissie ingesteld, die kritisch kijkt naar inzet van de huidige zorghulpmiddelen.*
- *Het nieuwe systeem van zorgtechnologie op Heide heeft bij oplevering nog veel problemen gekend. Dit is opgelost en in samenwerking met de leverancier wordt het systeem verder geïmplementeerd en geoptimaliseerd.*
- *De LPM die is ontwikkeld door Intrakoop is in 2023 niet gebruikt. Dit is door personele wisselingen niet goed belegd en zal in 2024 besproken worden. Waar nodig is wel een kwaliteitsgesprek geweest met de leverancier.*

## **8. Samenwerkingspartners**

Anna Ouderenzorg participeert in verschillende netwerken om continu de kwaliteit te verbeteren. Hierin werken we samen met andere organisaties om organisatie-overstijgende en complexe vraagstukken te bespreken, ketenafspraken te maken en om van elkaar te leren.

### **8.1 Stakeholders**

#### **Zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeenten**

Met het zorgkantoor, de zorgverzekeraars en de gemeenten maakt Anna Ouderenzorg productie afspraken. De voortgang hiervan wordt intern gemonitord in het verkoop- en financieel overleg en knelpunten worden teruggekoppeld indien noodzakelijk aan de betreffende instantie. Daarnaast is met het zorgkantoor tweemaal per jaar een bestuurlijk overleg, waarin onder andere de ontwikkelingen en de gerealiseerde productie worden besproken. Ook is er jaarlijks een kwaliteitsoverleg met het zorgkantoor en brengen zij een locatiebezoek.

### **8.2 Ketenpartners**

Met onze ketenpartners worden tijdens reguliere overleggen de samenwerking en relevante ontwikkelingen besproken.

#### **Cordaad Welzijn en LEV-groep**

Anna Ouderenzorg neemt deel aan de dementievriendelijke gemeenschap Geldrop-Mierlo en Heeze-Leende, waarin nauw wordt samengewerkt op het gebied van welzijn met de LEV-groep en Cordaad Welzijn, zoals het steunpunt vrijwilligers en het steunpunt mantelzorgers. In dit kader wordt kennis en kunde gedeeld en worden samen activiteiten georganiseerd.

#### **Gemeente Geldrop-Mierlo en Heeze-Leende**

In het kader van de WMO heeft Anna Ouderenzorg regelmatig overleg met de gemeente Geldrop-Mierlo en met de gemeente Heeze-Leende, o.a. over de dagbesteding. Tevens is de gemeente Geldrop-Mierlo gesprekspartner voor de herontwikkeling van het terrein Akert

en betreffende de ontwikkeling van het informatiepunt, de 'Langer Thuis Wijzer', waar ouderen, mantelzorgers en professionals terecht kunnen voor informatie en hulp over wonen, welzijn en zorg. Anna Ouderenzorg neemt in beide gemeentes deel aan de werkgroep 'Dementie vriendelijke Gemeenschap'.

## **Het Momentum**

Om extra persoonlijke aandacht te geven aan cliënten met geheugenproblematiek, is in 2028 het vrijwilligersproject Het Momentum gestart bij Anna Ouderenzorg. In 2019 hebben we samen met stichting Het Momentum de Anneke van der Plaats Award gewonnen. In 2023 heeft de samenwerking vooral bestaan uit het aanbieden van workshops voor mantelzorgers over dementie en het samen aanbieden van activiteiten.

## **Huisartsen in Geldrop en Heeze**

Om kwetsbare ouderen langer thuis / in een optimale leefomgeving te kunnen laten wonen, is het o.a. noodzakelijk dat de SO in de eerste lijn wordt ingezet en ondersteuning kan bieden aan de huisartsen en in samenwerking met de ketenpartners. Anna Ouderenzorg werkt samen met de huisartsen in Geldrop en Heeze. Met name doordat onze SO's participeren in de MDO's in de eerste lijn is deze samenwerking verstevigd. Samen wordt ook een zorgpad kwetsbare ouderen ontwikkeld.

## **Tandarts FUM**

Sinds 2018 heeft Anna Ouderenzorg een overeenkomst met Fresh Unieke Mondzorg. De samenwerking verloopt goed. De lijnen zijn kort doordat de tandarts zichtbaar aanwezig is op de locaties. Periodiek wordt de samenwerking geëvalueerd door de voorzitter van de vakgroep / clusterspecialist en de tandarts.

## **Zorgboerderij Molenschut**

De samenwerking met zorgboerderij Molenschut is gecontinueerd. Cliënten die hier deelnemen aan de dagbesteding en op de wachtlijst staan voor wonen bij Anna Ouderenzorg, kunnen op deze manier blijven deelnemen aan deze dagbesteding.

## **Zuidzorg**

In 2021 heeft de Anna Zorggroep met Zuidzorg een Letter of Intent (LOI) opgesteld, waarin op 7 eindtermen is uitgewerkt waaruit de samenwerking bestaat. Dit wordt regelmatig besproken in een bestuurlijk overleg.

## **8.3 Netwerken**

Medewerkers van Anna Ouderenzorg nemen deel aan verschillende netwerken en beroepsverenigingen, zoals Verenso, VV&N, Parkinson net en NAH netwerk Zuid-Oost Brabant. Een overzicht van de belangrijkste (lerende) netwerken waarin Anna Ouderenzorg participeert:

### **Transvorm**

Anna Ouderenzorg is actief lid van Transvorm en neemt deel aan de regionale HR werkgroep voor VVT & Gehandicaptenzorg. Er zijn regionale afspraken gemaakt over gelijke inschaling van zij-instromers en de inzet van oriëntatiebanen. Ook neemt Anna Ouderenzorg deel aan diverse regionale activiteiten.

### **VVT-platform**

Anna Ouderenzorg is deelnemer aan het regionale VVT-platform. Hierin wordt met andere zorgorganisaties samengewerkt op gemeenschappelijke thema's. Hiervoor is in 2018 een convenant ondertekend. Ook is het Zorgkantoor hierbij betrokken. Partijen werken hierin

samen voor een toekomstbestendige ouderenzorg. Via het VVT-platform zijn gezamenlijk projecten ingediend bij het Zorgkantoor voor de transitie-middelen.

## **Programma Precies!**

Om ouderen fijn en veilig thuis te kunnen laten wonen in Zuidoost-Brabant, hebben 30 organisaties, gemeenten en verzekeraars in Zuidoost-Brabant de krachten gebundeld in het Programma Precies! De basis voor Precies! is gelegd in een 'klantreis-bijeenkomst' in juli 2018. Toen is met een grote groep professionals, bestuurders en ouderen(vertegenwoordigers) de grootste knelpunten voor thuiswonende ouderen en mantelzorgers geïnventariseerd. Dat heeft geleid tot de ideale ouderenreis en de acht Precies!-projecten. De Anna Zorggroep is (bestuurlijk) mede verantwoordelijk voor dit netwerk. Anna Ouderenzorg en het Anna Ziekenhuis nemen deel aan verschillende projecten. Actuele informatie over de projecten en de voortgang hiervan is te vinden op [Kenniskbank — Precies! \(preciesdejuistezorg.nl\)](https://www.preciesdejuistezorg.nl)

## **Kwaliteitsnetwerken**

De staffunctionaris / adviseur Kwaliteit & Veiligheid neemt deel aan het kwaliteitsnetwerk van Actiz en aan het regionale kwaliteitsnetwerk. In 2023 zijn vrijwel alle bijeenkomsten online geweest. Daarnaast wordt ook kennis en informatie gedeeld via de mail.

## **Netwerk Palliatief zorg Zuidoost Brabant**

De verpleegkundigen en arts van de hospice nemen deel aan het regionale netwerk Palliatief Zorg en wisselen informatie uit met het palliatief netwerk. Ook woont Anna Ouderenzorg viermaal per jaar de bijeenkomsten bij van het palliatief netwerk.

## **Netwerk Geriatrie revalidatiezorg**

De teammanager CHR neemt deel aan het regionale netwerk Geriatrie revalidatiezorg, waarin samengewerkt wordt om de kwaliteit te verbeteren.

## **Netwerk kwetsbare ouderen / dementie**

Het Netwerk Dementie Eindhoven en omgeving is een samenwerkingsverband tussen verschillende zorgorganisaties in de regio, om samen de zorg voor mensen met dementie en hun naasten zo goed mogelijk vorm te geven.

## **Algemene conclusie**

*Door samen te werken met andere partijen kan kennis worden gedeeld en kan Anna Ouderenzorg de kwaliteit van de ouderenzorg verbeteren. Dit zal in 2024 worden gecontinueerd.*

## **9. Status van preventieve en corrigerende maatregelen**

### **Verbeterplannen**

Anna Ouderenzorg neemt jaarlijks deel aan diverse externe kwaliteitsmetingen, zoals cliënttevredenheid, HKZ-audit en aanlevering kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg. Op basis hiervan stellen managers verbeterplannen op. Ook interne kwaliteitsmetingen, zoals MIC's, interne audits en klachten zijn bedoeld om van te leren. De voortgang van de (verbeter)plannen is in 2023 met de teammanagers besproken tijdens het clusteroverleg en/of het kwartaaloverleg kwaliteit. De staffunctionaris ontvangt 2x per jaar informatie hierover voor de kwaliteitsrapportage c.q. het kwaliteitsjaarverslag.

### **Managementreview > kwaliteitsjaarverslag**

Dit kwaliteitsjaarverslag is bedoeld als managementreview, waarin het clustermanagement terugblijkt op het afgelopen jaar. Op basis van alle input wordt de werking van het

Kwaliteitsmanagement Systeem beoordeeld en kunnen eventuele verbeteracties worden opgesteld. Deze verbeteracties maken onderdeel uit van de diverse verbeterplannen of komen als onderwerp in het kwaliteitsjaarplan. Het kwaliteitsjaarverslag is bedoeld voor interne en externe verantwoording. Anna Ouderenzorg is hiermee open en transparant over haar resultaten.

Tevens wordt halverwege het jaar een kwaliteitsrapportage opgesteld waarin wordt teruggekeken op het eerste half jaar. Deze halfjaarlijkse kwaliteitsrapportage is bedoeld voor de interne verantwoording.

Indien relevant zijn de aanbevelingen uit het kwaliteitsjaarverslag 2022 opgenomen in het onderhavig kwaliteitsjaarverslag. In 2023 heeft de focus gelegen op vier speerpunten: de nieuwbouw / verhuizing naar Anna Heide, de medewerkers op 1 (o.a. het programma HPP), de implementatie van het nieuwe ECD en financieel gezond Anna. Hierdoor heeft een aantal andere punten minder prioriteit gekregen. personele bezetting en reductie ziekteverzuim.

## **Risicomanagement**

Om de risico's op de kwaliteit en veiligheid, continuïteit en bedrijfsvoering tijdig in beeld te hebben en deze te kunnen monitoren, hanteert Anna Ouderenzorg het risicoregister van de Anna Zorggroep. Het risicoregister is een hulpmiddel om op gestructureerde en expliciete wijze risico's in kaart te brengen, hierop te anticiperen en zodoende risico's te beheersen. De managers leveren hiervoor 1x per jaar input. Het risicoregister wordt door het zorg- / clustermanagement vastgesteld en besproken met de raad van bestuur. In 2023 is, op basis van het risicoregister, gestart met het ontwikkelen van een aantal KPI's (kritische prestatie indicatoren) die zullen worden gemonitord.

## **Algemene conclusie**

- *Anna Ouderenzorg werkt met verbeterplannen n.a.v. diverse kwaliteitsmetingen. De voortgang hiervan wordt besproken met de teammanagers en de clustermanager.*
- *Tweemaal per jaar wordt de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem gemonitord in het clusteroverleg. Er is geen aanpassing van het systeem nodig.*
- *Het risicoregister wordt gebruikt om de risico's te kunnen monitoren en is gestart met het ontwikkelen van een aantal KPI's.*