

# Kwaliteitsjaarverslag 2021



Dhr. E.J. Borgmeijer  
Raad van Bestuur  
Versie 24-05-2022

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

---

## Voorwoord

De Raad van Bestuur van de Anna Zorggroep biedt u het kwaliteitsjaarverslag 2021 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 het concern 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 2021. Hiermee voldoet Anna Ouderenzorg aan haar wettelijke verplichtingen. Het betreft de volgende organisatorische eenheden:

- Akert (OE 9743)
- Berkenheuvel (OE 4325)
- Nicasius (OE 6973)
- Zorg Thuis (OE 4325001)

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 Zorginstituut Nederland.

Dhr. E.J. Borgmeijer  
Voorzitter Raad van Bestuur

Mw. M. Acampo  
Lid Raad van Bestuur

Mw. T. Sijbesma  
Lid Raad van Bestuur

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

---

## 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 Kwaliteits- en jaarplan.....	11
2. Cliënten, medezeggenschap en waardering.....	12
2.1 Centrale Cliëntenraad.....	12
2.2 Cliëntportaal.....	13
2.3 Cliënttevredenheidsonderzoek.....	14
2.4 Klachten van cliënten.....	17
3. Medewerkers, medezeggenschap en waardering.....	18
3.1 Personeelssamenstelling.....	18
3.2 Strategisch HR beleid.....	18
3.3 Werkgeluk.....	19
3.4 Ancora health.....	19
3.5 Ziekteverzuim (exclusief gravida).....	20
3.6 Jaargesprekken.....	20
3.7 Exitgesprekken.....	20
3.8 MIM (melding incident medewerkers).....	21
3.9 VVSB (verplegend en verzorgend stafbestuur).....	22
3.10 Professioneel handelen / leren en verbeteren.....	23
4. Documentbeheer.....	25
4.1 Vilans protocollen.....	25
4.2 AnnaDoc.....	26
5. Keurmerken.....	26
5.1 HKZ-audit (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector).....	26
5.2 HACCP-audit (Hazard Analysis and Critical Control Point).....	27
6. Zorg en behandeling.....	27
6.1 Persoonsgerichte zorg.....	27
6.2 Uitvraag kwaliteitsgegevens.....	28
6.3 Meldingen calamiteiten aan IGJ.....	31
6.4 MIC-meldingen (meldingen incidenten cliënten).....	31
6.5 Interne kwaliteitsaudits.....	31
6.6 Infectie Preventie Commissie (IPC).....	32
6.7 Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E).....	32
6.8 Privacy / AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).....	32

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

---

6.9 Medicatieveiligheid.....	33
6.10 Wet zorg en dwang.....	33
7. Wonen en welzijn (facilitair).....	34
7.1 Gebouwen.....	34
7.2 Veiligheid en bedrijfshulpverlening (BHV).....	35
7.3 Schoonmaak.....	35
7.4 Materialen.....	35
7.5 Domotica.....	36
7.6 Leveranciersmanagement.....	36
7.7. ECD (elektronisch cliëntendossier).....	36
8. Samenwerkingspartners.....	36
8.1 Stakeholders.....	37
8.2 Ketenpartners.....	37
8.3 Netwerken.....	37
9. Status van preventieve en corrigerende maatregelen.....	38

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

---

## Inleiding

Het kwaliteitsjaarverslag van Anna Ouderenzorg 2021 is opgesteld in opdracht van de Raad van Bestuur van de Anna Zorggroep. Diverse (verantwoordelijk) functionarissen informeren hiervoor de Raad van Bestuur over de voortgang en de inhoudelijke stand van zaken van de in dit kwaliteitsjaarverslag genoemde kwaliteitsonderwerpen. Deze kwaliteitsonderwerpen komen zowel voort uit het kwaliteits- en jaarplan 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.

Net als in 2020 heeft ook in 2021 de coronacrisis veel impact gehad op onze cliënten en medewerkers. De coronamaatregelen hebben ook een weerslag gehad op de bedrijfsvoering, doordat soms andere prioriteiten zijn gesteld. Mede hierdoor heeft Anna Ouderenzorg het kwaliteits- en jaarplan 2021 niet op alle onderdelen volledig of met vertraging kunnen uitvoeren. Op een aantal onderdelen is wel een mooi resultaat bereikt.

Anna Ouderenzorg kijkt met trots terug op het afgelopen jaar, met name door de wijze waarop medewerkers en vrijwilligers zich hebben ingezet en er samen gewerkt is om goede zorg te bieden aan onze cliënten. Op basis van haar resultaten ziet de directie geen noodzaak tot het aanpassen van het huidige kwaliteitsmanagementsysteem.

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

---

## 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 organisatorische eenheden (OE):

<b>Woonzorgcentrum Akert (OE 9743)</b>
Appelaar 35 5664 TZ Geldrop
<b>Woonzorgcentra Berk en Heuvel (OE 4325)</b>
Grote Bos 8 5662 AZ Geldrop
<b>Woonzorgcentrum Nicasius (OE 6973)</b>
Berkelmanspad 6 5591 GK Heeze
<b>Zorg Thuis (OE 4325001)</b>
Grote Bos 8 5666 AZ Geldrop

Contactgegevens Anna Ouderenzorg algemeen:

Telefoonnummer: 088 67 77 00

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

Website: <http://www.ananz.nl>

### 1.1 Onderdeel van de Anna Zorggroep

Binnen de Anna Zorggroep wordt tussen het Anna Ziekenhuis, Anna TopSupport en Anna Ouderenzorg 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.

Om deze samenhang meer expliciet tot uiting te laten komen is, ter gelegenheid van het 90 jarig bestaan, in oktober 2021 de naamgeving, het logo en de huisstijl vernieuwd.



Meer informatie hierover is te vinden in het jaaroverzicht 2021 op onze website [2022-0096 Anna jaaroverzicht 2021-005-A \(ananz.nl\)](#)

### Overleg en samenwerking

De Raad van Bestuur van de Anna Zorggroep bestaat sinds eind 2020 uit drie personen. Sinds 2020 neemt de voorzitter Raad van Bestuur de functie van directeur Anna Ouderenzorg waar. De directeur a.i. / voorzitter Raad van Bestuur is tevens voorzitter van het MT Anna ouderenzorg. Het MT van Anna ouderenzorg bestaat verder uit de twee zorgmanagers, de medisch manager, de manager facilitair, een personeelsadviseur, een business controller en een staffunctionaris. Tijdens het MT-overleg worden maandelijks onder andere de ontwikkelingen besproken en vindt onderlinge afstemming en

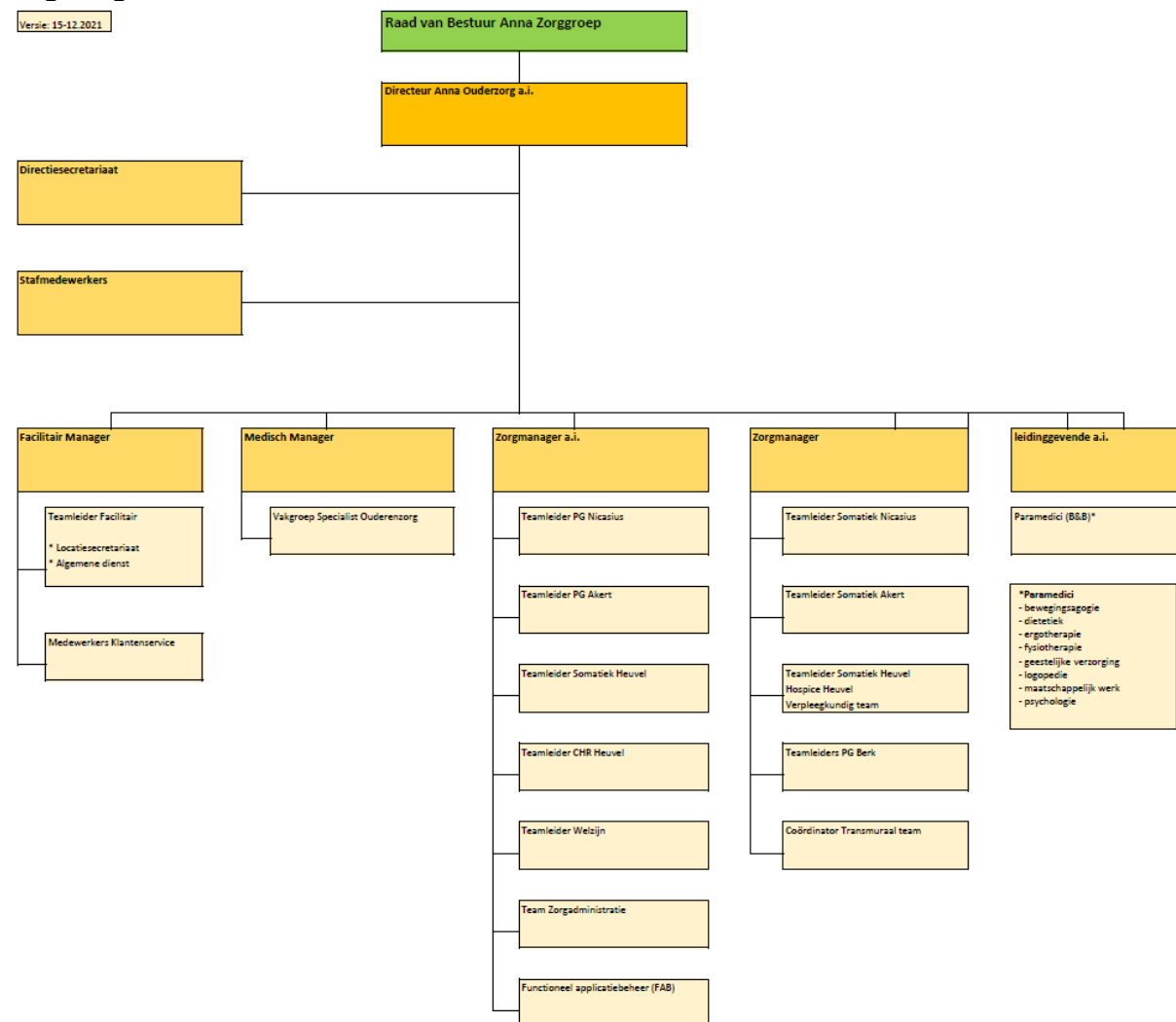
# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

besluitvorming plaats. Daarnaast heeft de directeur a.i. met de managers en de business controller maandelijks een financieel overleg, waarin de begroting, de productie en de realisatie besproken wordt. Dit overleg is tevens beleidsvoorbereidend voor de productportfolio en verkoopstrategie.

De MT-leden van Anna ouderenzorg participeren in verschillende projecten binnen de Anna Zorggroep. De Anna Zorggroep heeft een ondernemingsraad. Anna ouderenzorg heeft een eigen centrale cliëntenraad en per locatie een decentrale cliëntenraad. Het ziekenhuis heeft eveneens een cliëntenraad.

In 2021 heeft de Anna Zorggroep het Strategisch Kader 2021-2024 vastgesteld, waarin de ambities staan waar Anna aan wil werken. Om deze ambities te kunnen realiseren, is in 2021 ook gekeken naar de inrichting van de organisatie, hoe we die beter in lijn kunnen brengen met de strategische doelstellingen, hoe we maximaal gebruik maken van alle talenten die we in het Anna hebben en hoe we extra benodigd(e) leiderschap en competenties ontwikkelen en / of aanvullen. Er wordt een onderscheid gemaakt in vijf clusters, waarvan het nieuw te vormen cluster Kwetsbare Ouderen een speerpunt is. De presentatie van de organisatiewijzigingen aan de leidinggevenden is in januari 2022. Zie de website voor het filmpje van ons Strategisch Kader 2021 – 2024 'Gezond zijn & Aangenaam beter worden' [Jaarverslagen & Meerjarenbeleidsplan \(ananz.nl\)](http://Jaarverslagen & Meerjarenbeleidsplan (ananz.nl))

## Organogram



## Cluster Kwetsbare Ouderen

In het cluster Kwetsbare Ouderen worden Anna ouderenzorg, de geriatrie (geriaters en polikliniek en palliatief artsen) en de paramedische behandeldienst ondergebracht. Voor de inrichting van de organisatiestructuur van Anna ouderenzorg betekent dit dat de functie van directeur vervalt en wordt vervangen door een clustermanager. De functie van zorgmanager wordt vooralsnog boventallig en komt in een andere vorm terug in het nieuw te vormen cluster. De functiebenaming van medisch manager verandert in cluster specialist. Deze veranderingen zijn in lijn met de structuur en functiebenamingen in het ziekenhuis. Daarnaast worden de ondersteunende functies gecentraliseerd en geïntegreerd in de diensten van de Zorggroep. Dit zal in 2022 opgepakt gaan worden. Met de integratie van het facilitair bedrijf Anna ouderenzorg is in het najaar 2021 een start gemaakt. Hiervoor is een aparte adviesaanvraag opgesteld. Hierbij zal de functie van manager facilitair komen te vervallen, doordat de activiteiten geïntegreerd worden. Tussen beide bedrijfsonderdelen wordt al langer intensief samengewerkt. Uitgangspunt van de integratie is verdere professionalisering en optimalisering van de facilitaire dienstverlening. Het streven is dat deze integratie per april 2022 is gerealiseerd.

## Netwerk organisatie

Conform Strategisch Kader 2021-2024 is 'Samenwerking & Netwerkorganisatie (JZOJP)' een van de leidende principes voor de Anna Zorggroep. Een van onze speerpunten is Kwetsbare ouderen. *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: [LinkedInPrecies!](#) en [www.preciesdejuistezorg.nl](http://www.preciesdejuistezorg.nl)

Naast het programma 'Precies!', participeert Anna ouderenzorg in het VVT-platform ZO Brabant, waarin belangrijke regionale knelpunten en zorgen worden gedeeld. Ter verbetering van de situatie werken de deelnemers uit het platform samen aan een aantal projecten die bekostigd worden uit de transitie-middelen. In dit kader doet Anna ouderenzorg onder andere mee aan het doorplaatsen van crisisbedden, het gezamenlijke systeem voor wachtlijstbeheer, de Siilo-app (voor uitplaatsing van ziekenhuis naar thuiszorg) en het programma voorliggend veld met o.a. het project 'langer thuis kompas', 'het momentum' en de 'VR-bril' voor een beleving van dementie.

## 1.2 Vier woonzorgcentra

Anna ouderenzorg bestaat uit vier woonzorgcentra: Akert, Berk en Heuvel in Geldrop en Nicasius in Heeze. Hier levert Anna ouderenzorg een breed pakket aan verpleeg- en verzorgingshuiszorg. Tevens biedt Anna ouderenzorg ELV-zorg (eerstelijns verblijf) in het Anna ziekenhuis en wordt Zorg Thuis en behandeling in de eerste lijn geboden. Zie hieronder voor een overzicht van het aantal plaatsen per locatie. Het verzorgingsgebied van Anna ouderenzorg bestaat primair uit de gemeente Geldrop-Mierlo en de gemeente Heeze-Leende.



# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

<b>Akert</b>
44 plaatsen verzorgingshuiszorg
37 plaatsen verpleeghuiszorg psychogeriatric
18 plaatsen dagbesteding somatiek en psychogeriatric
<b>Berk</b>
75 plaatsen verpleeghuiszorg psychogeriatric
14 plaatsen dagbesteding /-behandeling psychogeriatric
<b>Heuvel</b>
25 plaatsen geriatricche revalidatiezorg
60 plaatsen verpleeghuiszorg somatiek
6 plaatsen hospice
14 plaatsen dagbehandeling somatiek
<b>Nicasius</b>
22 plaatsen verzorgingshuiszorg en verpleeghuiszorg
50 plaatsen verpleeghuiszorg psychogeriatric
14 plaatsen dagbesteding somatiek en psychogeriatric
<b>Anna Ziekenhuis</b>
10 plaatsen eerstelijns verblijf (hoog complex)

*Aantal plaatsen per locatie*

<b>Kerngegevens Anna ouderenzorg</b>	
<b>Cliënten (per eind 2021)</b>	
Aantal cliënten op basis ZZP	283
Aantal extramurale cliënten wijkverpleging	50
Aantal cliënten dagbesteding / dagbehandeling	49
Aantal cliënten geriatricche revalidatie	16
Aantal cliënten eerstelijns verblijf	7
Aantal cliënten hospice	6
<b>Capaciteit (per eind 2021)</b>	
Aantal intramurale plaatsen	329
<b>Productie</b>	
Aantal dagen zorg met verblijf	115.969
Aantal dagdelen dagbesteding/dagbehandeling	13.898
Aantal uren extramurale productie wijkverpleging	7.509

*Kerngegevens Anna ouderenzorg*

## 1.3 Cultuur Anna ouderenzorg

De **missie** van Anna ouderenzorg 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.

Het Strategisch Kader 2021-2024 'Gezond & aangenaam beter worden' geeft mooie ambities om als Anna Zorggroep verder aan te werken, bijvoorbeeld:

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

---

- Samen beter worden in nieuw te ontwikkelen gespecialiseerde centra, met aandacht voor innovatie, kwaliteit, ondernemerschap en verdere groei. We hebben dit nodig om als Anna ons nog beter te onderscheiden en onze positie in de regio duurzaam te bestendigen;
- In Leefstijl & preventie als nieuw leidend principe, vanuit het geloof dat hier nog enorme winst te behalen is, als zorggroep, voor onze patiënten en cliënten maar ook in de zorg voor elkaar. En zeker ook het verduurzamen van onze zorg en zorggroep binnen de zogenaamde Green deal;
- Het ondersteunen en versterken van onze zorgprofessionals en medewerkers in het ontwikkelen en maximaal benutten van hun talenten, alsook zorg dragen dat we superaantrekkelijk zijn en blijven voor nieuw talent dat zich wil binden aan Anna
- Het versterken van onze netwerkzorg en samenwerking met zorg- en gezondheidspartners in de regio zodat de (keten)zorg voor onze patiënten en cliënten nog verder verbetert en de positie van Anna in de regio nog beter wordt geborgd;
- Het maken van stevige stappen in goede digitale ondersteuning van onze zorg waarmee onze patiënten en cliënten nog meer regie kunnen krijgen op hun eigen gezondheid en onze zorgprofessionals effectiever én efficiënter kunnen werken;

Anna ouderenzorg is een kleinschalige organisatie met korte lijnen, waarin 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, de ondernemingsraad en het VVSB (verplegend en verzorgend stafbureau), waarmee het zorgmanagement intensief samenwerkt. Vanwege corona zijn in 2021 niet alle overleggen fysiek kunnen doorgaan, maar is dit ook online gedaan.

Om persoonsgerichte zorg te kunnen bieden, is 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. Ook is de betrokkenheid van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger bij het MDO van belang om samen de zorg- en behandeldoelen te bespreken.

Ook vindt Anna ouderenzorg een goede samenwerking met de mantelzorger van belang, omdat dit ten goede komt aan de cliënt. Sinds een aantal jaren ontvangen zij een welkomstpakket en een mantelzorgpas als start voor deze samenwerking. Via het cliëntportaal heeft de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger inzage in het zorgdossier waarmee de betrokkenheid bij de zorgverlening wordt vergroot.

Anna ouderenzorg wil leren en verbeteren op basis van de ervaringen van cliënten, hun vertegenwoordigers en van medewerkers. Hiervoor wordt jaarlijks hun mening gevraagd via een tevredenheidsonderzoek. Ook in 2021 heeft Anna ouderenzorg dit laten uitvoeren.

Anna ouderenzorg vindt het belangrijk dat nieuwe medewerkers zich welkom voelen en snel bekend zijn met de organisatie. Ook in 2021 is het inwerkprogramma in aangepaste vorm geweest, omdat de fysieke bijeenkomsten niet konden doorgaan.

Om medewerkers te binden en behouden, investeert Anna ouderenzorg onder andere in het werkgeluk van medewerkers en stimuleert hen om zich te blijven ontwikkelen. Naast vakinhoudelijke scholingen heeft Anna ouderenzorg ook aandacht voor het welzijn van medewerkers. Daarnaast is in het kader van werving een referentie-checklist ontwikkeld en worden vertrekkende medewerkers uitgenodigd voor een exit-onderzoek. Tevens wordt sinds 2020 extra ingezet op de begeleiding van medewerkers in het kader van ziekteverzuim.

## 1.4 Kwaliteits- en jaarplan

Anna ouderenzorg werkt met een jaarplansystematiek. Ieder jaar stelt het MT een jaarplan op, waarin actiepunten worden opgenomen betreffende de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, alsmede voor een aantal niet WLZ-gerelateerde onderwerpen.

Het MT van Anna ouderenzorg beoordeelt tweemaal per jaar de voortgang van het kwaliteits- en jaarplan. Tevens wordt tweemaal per jaar een rapportage opgesteld voor het MT over de algehele kwaliteit binnen Anna ouderenzorg. 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 & Meerjarenbeleidsplan \(ananz.nl\)](#)

### Kwaliteits- en jaarplan 2021

Voor het jaarplan 2021 is gekeken naar de doorlopende punten uit het kwaliteits- en jaarplan 2020 en de kaderbrief 2021 van de Anna Zorggroep. Daarnaast heeft Anna ouderenzorg een kwaliteitsplan 2021 opgesteld, t.b.v. het kwaliteitsbudget Verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitsplan maakt integraal onderdeel uit van het jaarplan. Met het kwaliteits- en jaarplan 2021 wil Anna ouderenzorg de lijn van 2020 doorzetten en extra inzetten op het 'leren en verbeteren'. De centrale cliëntenraad en een vertegenwoordiging van medewerkers is betrokken geweest bij de onderwerpen voor het kwaliteits- en jaarplan 2021. Het kwaliteits- en jaarplan 2021, is ingediend bij, besproken met en geaccordeerd door het Zorgkantoor. De voortgang van het kwaliteits- en jaarplan wordt tweemaal per jaar in het MT gemonitord. De afronding van het kwaliteits- en jaarplan 2021 is begin 2022 gedeeld met het Zorgkantoor en met de centrale cliëntenraad.

Anna ouderenzorg heeft op een aantal onderdelen een mooi resultaat bereikt. Door te participeren in verschillende regionale projecten wordt met meerdere organisaties samengewerkt aan het oplossen van regionale vraagstukken. Deze projecten dragen bij aan het langer veilig en prettig thuis kunnen wonen van ouderen. Ook in het kader van de Wzd (wet zorg en dwang) en crisiszorg wordt samengewerkt in de regio. De samenwerking in de regio zal in 2022 worden gecontinueerd.

De samenwerking met Zuidzorg is in 2021 geïntensiveerd en heeft geleid tot een Letter of Intent (LOI). Deze is in september 2021 door beide organisaties ondertekend. Deze LOI bestaat uit 7 onderwerpen. Er is in eerste instantie vooral ingezet op de integratie van het team Zorg Thuis Anna Ouderenzorg met Zuidzorg per februari 2022. De overige onderwerpen zullen in 2022 verder opgepakt worden.

De voorbereidingen voor de nieuwbouw van Akert (gebouw Heide) verlopen volgens planning, waardoor in 2022 gestart kan worden met de nieuwbouw op het Grote Bos in Geldrop. In dit kader is ook gekeken naar de inzet van domotica, wat gaat helpen bij het maken van keuzes voor de overige locaties.

In 2021 is het strategisch meerjaren opleidingsplan herijkt. Dit vormt de basis voor de scholingen die aangeboden worden aan de medewerkers. Eind 2021 is in samenwerking met MICT een oriëntatietraject gestart voor de doorontwikkeling van het ECD. Hierbij is ook naar andere leveranciers gekeken. Het verslag met aanbevelingen zal begin 2022 bekend zijn.

Met name door covid-19 en de arbeidsmarktproblematiek is een aantal acties niet of maar gedeeltelijk gerealiseerd, zoals de scholingen palliatieve zorg op de afdelingen, de klinische lessen, de scholingen gericht op de herijkte visie PG en de werving van verpleegkundige niveau 4.

Doorlopend aandachtspunt is de personele bezetting geweest, aangezien het ziekteverzuim hoog is en vacatures lastig in te vullen zijn. Het hele jaar door zijn hiervoor diverse acties uitgezet gericht op verzuim begeleiding en werving. Met het kwaliteitsbudget, dat met name bedoeld is voor het inzetten van extra zorgpersoneel, heeft Anna ouderenzorg onder andere

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

---

geïnvesteed in het leerklimaat door extra inzet van praktijkbegeleiding en –opleider, het scholen van zij-instromers (Lefgozers) en extra leerlingen. In het kader van de begroting 2022 is in het najaar besloten om die onderdelen die niet gerealiseerd zijn in 2021, niet mee te nemen naar 2022. Vanuit het begrotingsoverleg is een taakstelling opgenomen voor Anna ouderenzorg.

De acties die zijn ingezet voor de verzuimbegeleiding hebben een positief effect. Het ziekteverzuim is sinds Q3 2021 lager dan het landelijk gemiddelde. Dit is voor het eerst sinds 10 jaar. De verzuim frequentie blijft nog wel achter. Per kwartaal wordt de verzuimanalyse besproken met de zorgmanager en teamleiders. Maandelijks wordt er in het MT stilgestaan bij de verzuimcijfers. Het sociaal medische team (SMT) wordt consequent gehouden met enthousiaste deelname van de leidinggevenden.

## **Kwaliteitsjaarplan 2022**

Anna ouderenzorg heeft voor 2022 een integraal kwaliteitsjaarplan opgesteld. Per 2022 stelt de overheid geen apart kwaliteitsbudget meer beschikbaar. Deze middelen zijn voor 96% opgenomen in de tarieven 2022 en zijn voor 4% beschikbaar als differentiatieruimte voor het oplossen van regionale knelpunten. Hiervoor heeft het VVT platform een regioplan ingediend bij het zorgkantoor. Anna ouderenzorg zal in een aantal projecten participeren. Het definitieve en uitgewerkte plan is begin 2022 nog niet bekend.

De speerpunten uit het kwaliteitsjaarplan 2022 zijn: de vormgeving van het cluster kwetsbare ouderen; de implementatie van de visie PG; ketenzorg voor ouderen; ontwikkeling Heide; implementatie ECD; zorgtechnologie; werving, behoud en vitaliteit medewerkers; ontwikkeling medische vakgroep en het plan van aanpak taakstelling 2022.

## **Algemene conclusie**

- *Het Strategisch Kader 2021 – 2024 is opgesteld voor de Anna Zorggroep. Dit is leidend voor de inrichting en aansturing van Anna ouderenzorg, dat in 2021 wordt vormgegeven.*
- *Conform Strategisch Kader wordt een cluster kwetsbare ouderen ingericht, waarin Anna ouderenzorg opgaat. Dit zal in 2022 worden gerealiseerd.*
- *Veel actiepunten uit het kwaliteits- en jaarplan 2021 zijn gerealiseerd. Met name de personele bezetting is een aandachtspunt geweest. Uitbreiding bleek niet overal haalbaar. Met het kwaliteitsbudget is onder andere geïnvesteed in het leerklimaat, het scholen van zij-instromers en extra leerlingen.*
- *Voor 2022 is een integraal kwaliteitsjaarplan opgesteld, waarin actiepunten zijn benoemd voor de thema's van het Kwaliteitskader.*
- *Anna ouderenzorg werkt volgens een jaarplansystematiek. Dit werkt goed. Anna ouderenzorg monitort de voortgang van het kwaliteitsjaarplan 2x per jaar in het MT.*

## **2. Cliënten, medezeggenschap en waardering**

### **2.1 Centrale Cliëntenraad**

De samenstelling van de centrale cliëntenraad, einde verslagjaar 2021, is als volgt:

Dhr. H. Hermsen	voorzitter, tevens voorzitter van cliëntenraad Akert
Mevr. E. Elverding	vice voorzitter
Dhr. J. Kuypers	lid namens cliëntenraad Akert
Mevr. D. van Otterdijk-Jansen	lid namens cliëntenraad Nicasius
Dhr. M. van Leuken	lid namens en voorzitter cliëntenraad Berk en Heuvel

De centrale cliëntenraad wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris. Mevr. M. Verest heeft deze functie uitgevoerd tot 01-10-2021. Sindsdien is dit overgenomen door mevr. J. van den Akker.

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

---

In 2021 is de centrale cliëntenraad zevenmaal voor een reguliere vergadering bij elkaar geweest. De directeur a.i. / raad van bestuur is bij zeven van de vergaderingen aanwezig geweest, samen met een van de zorgmanagers die afwisselend aansluiten. Regelmatig terugkerende onderwerpen van deze vergaderingen zijn de bezoekenregeling, de inzet van de activiteitenbegeleiding, de nieuwbouw Heide en de daar bijbehorende onderwerpen zoals domotica en de genomen of te nemen maatregelen in verband met de corona-uitbraak. Daarnaast zijn er nog andere bijeenkomsten geweest van de centrale cliëntenraad. De samenwerking tussen centrale cliëntenraad en directie verloopt goed en constructief.

In 2021 heeft de centrale cliëntenraad op de volgende 20 onderwerpen een positief advies uitgebracht / instemming verleend:

- Vaccinaties cliënten
- Strategisch kader 2021 -2024
- Voorgestelde wijzigingen pve nieuwbouw Akert
- Indicatoren verpleeghuiszorg 2020 en inrichting CTO
- Jaarrekening 2020
- Optimaliseren toegang cliëntportaal
- Advies benoeming interim teamleider cliëntenraad Akert
- Benoeming lid Raad van Toezicht
- Addendum langdurige zorg thuis met WLZ indicatie
- Intentieverklaring inzake samenwerking met Zuidzorg
- Instemming bezoekenregeling cliëntenraad Berkenheuvel
- Instemming bezoekenregeling cliëntenraad Akert
- Advies inzake regeling speciale kleding Anna ouderenzorg
- Advies inzake benoeming lid raad van toezicht
- Advies inzake inrichting cluster kwetsbare ouderen
- Advies kwaliteitsplan
- Advies prijslijst 2022
- Advies overgang Zorg Thuis naar Zuidzorg
- Advies wijziging statuten
- Advies integratie FB Anna ouderenzorg bij FB Zorggroep

De centrale cliëntenraad heeft in 2021 geen ongevraagde adviezen en geen opgeschorte adviezen uitgebracht.

Bijzondere activiteiten in 2021:

- Tijdens de eerste corona golf, in maart, hebben de gezamenlijke cliënten van Anna ouderenzorg hun waardering uitgesproken aan de medewerkers van de diverse locaties door het plaatsen van banners met een warme tekst.
- Tijdens de tweede corona golf, in december, hebben de cliëntenraden alle medewerkers getrakteerd met een kerst attentie.

## 2.2 Cliëntportaal

Cliënten en/of de wettelijk vertegenwoordigers hebben sinds 2018 de mogelijkheid tot inzage in het ECD (elektronisch cliëntdossier) via het cliëntportaal. Hiermee wordt de cliënt / vertegenwoordiger meer betrokken bij het zorgproces en hebben zij hierin meer inzicht en zeggenschap. In het cliëntportaal zijn het zorgleefplan, de rapportages van de verzorging, de agenda en basisgegevens van de cliënt in te zien. Daarnaast kunnen gebruikers onderling berichten uitwisselen.

Om de aanmelding / toegang tot het cliëntportaal te optimaliseren, heeft in 2021 een werkgroep naar dit proces gekeken en is met een voorstel tot verbetering gekomen. In januari 2022 is door de betreffende zorgmanager besloten om dit project tijdelijk on-hold te zetten. Belangrijkste bottle neck is de personele ruimte om deze taken op te pakken / over te

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

dragen, waarin de overgang van de betreffende afdelingen naar de Zorggroep een rol speelt. Verwacht wordt dat in Q2 2022 dit meer duidelijk is en er meer ruimte is om opnieuw naar de situatie te kijken.

## 2.3 Cliënttevredenheidsonderzoek

Om de zorg- en dienstverlening te kunnen verbeteren, hecht Anna ouderenzorg aan het oordeel van cliënten en vertegenwoordigers over hun ervaringen hiermee. In 2021 heeft Anna ouderenzorg in overleg met de centrale cliëntenraad besloten om te investeren in de uitvraag van ZorgKaart Nederland. In het najaar 2021 zijn hiervoor belteams ingezet voor cliënten WLZ (wet langdurige zorg). De belteams hebben telefonisch contact opgenomen met vertegenwoordigers van cliënten van de afdelingen PG en vertegenwoordigers van cliënten dagbesteding. Voor cliënten van de afdelingen somatiek zijn interviewers op de locaties geweest.

### Verpleging en verzorging

Voor de cliënten Zorg Thuis is in het najaar 2021 het tevredenheidsonderzoek wijkverpleging 2021 (PREM = Patient Reported Experience Measure) uitgevoerd door een extern bureau (Facit). Dit is een verplichte meting, waarbij cliënten toestemming is gevraagd om de waardering door te plaatsen naar Zorgkaart Nederland. Aan 92 cliënten is een schriftelijke vragenlijst verstuurd en de respons is 53%.

Op het Centrum voor Herstel en Revalidatie (CHR), Eerstelijnsverblijf (ELV) en de hospice bestaat de mogelijkheid voor cliënten / vertegenwoordigers om zelf hun waardering te plaatsen op Zorgkaart Nederland middels een tablet op de afdeling.

De cumulatieve cijfers gaan over de afgelopen 4 jaar (periode 2018 t/m 2021). Voor sommige zorgsoorten bestaat minder lang de mogelijkheid om een waardering te plaatsen op Zorgkaart Nederland. Anna ouderenzorg heeft voor de dagbesteding in juli 2020 een vermelding laten aanmaken op Zorgkaart Nederland en voor ELV in het Anna ziekenhuis, is dit sinds oktober 2020 mogelijk.

De resultaten van de cliëntenraadplegingen worden begin 2022 in het MT besproken, inclusief aanbevelingen en mogelijke verbeteracties die kunnen worden ingezet. Ook de Raad van Toezicht en de centrale cliëntenraad worden geïnformeerd over de resultaten. Aandachtspunten uit de cliëntenraadplegingen worden meegenomen in de gesprekken tussen zorgmanagers en teamleiders.

In 2021 zijn in totaal 167 waarderingen geplaatst op Zorgkaart Nederland voor Anna ouderenzorg. Hieronder is dit per zorgsoort uitgewerkt.

### Verpleeg- en verzorgingshuiszorg Intramuraal > 128 waarderingen in 2021

Onderwerp*	Scores			Cumulatief		
	2020	2021	2021 VVT	2020	2021	2021 VVT
Accommodatie	8.1	7.8	8.2	8.2	8.1	8.1
Afspraken	7.4	7.8	8.3	7.8	7.7	8.1
Kwaliteit van leven	7.8	7.9	8.1	7.8	7.8	8.0
Luisteren	7.6	7.9	8.2	7.9	7.9	8.1
Medewerkers	8.1	8.3	8.4	8.2	8.2	8.4
Verpleging	7.8	8.0	8.3	7.9	7.9	8.2
<b>Gemiddeld</b>	<b>7.8</b>	<b>8.0</b>	<b>8.3</b>	<b>8.0</b>	<b>7.9</b>	<b>8.2</b>



# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

In 2021 heeft Anna ouderenzorg een hoger gemiddelde cijfer gehaald dan in 2020. Met uitzondering van het onderwerp accommodatie is de score ten opzichte van 2020 verbeterd. Op alle onderwerpen scoort Anna ouderenzorg wel lager dan de VVT sector. Cumulatief is de gemiddelde score van Anna ouderenzorg lager ten opzichte van 2020 en ten opzichte van de sector 2021.

## Wijkverpleging > 22 waarderingen in 2021

Onderwerp*	Scores			Cumulatief	
	2020	2021	2021 VVT	2021	2021 VVT
Aandacht	9.1	9.0	9.0	9.0	9.0
Afspraken	8.1	8.2	8.4	8.2	8.5
Bejegening	9.2	8.7	9.0	8.9	9.0
Deskundigheid	9.0	8.7	8.9	8.8	8.9
Herkennen verandering	8.8	8.7	8.9	8.7	8.9
Luisteren	8.6	8.4	8.9	8.3	8.7
Omgaan met aandoening	9.1	8.9	8.7	9.0	8.6
Passende zorg en ondersteuning	8.7	8.6	8.8	8.6	8.7
Vast team	7.7	8.4	8.6	8.1	8.5
<b>Gemiddeld</b>	<b>8.7</b>	<b>8.3</b>	<b>8.8</b>	<b>8.7</b>	<b>8.8</b>

De gemiddelde waardering in 2021 is bij Anna ouderenzorg gedaald ten opzichte van 2020. Ook is deze lager dan het gemiddelde van de sector. Op 7 onderwerpen is de score lager dan in 2020. Op 2 onderwerpen is Anna ouderenzorg beter gaan scoren dan in 2020, dit geldt met name voor het onderwerp vast team.

## Centrum voor Herstel en Revalidatie > 9 waarderingen in 2021

Onderwerp*	Scores		Cumulatief	
	2021	2021 sector	2021	2021 sector
Accommodatie	8.7	7.8	8.2	7.9
Afspraken	8.1	8.1	7.7	8.0
Behandeling	8.1	8.0	7.8	8.1
Deskundigheid	8.4	8.2	8.3	8.2
Informatie	8.4	7.9	8.1	7.9
Kwaliteit van leven	8.0	8.1	7.6	7.8
Luisteren	8.0	8.5	7.3	8.0
Medewerkers	8.0	8.5	8.0	8.2
Samen beslissen	8.1	7.8	8.0	7.8
Verpleging	9.0	7.8	7.9	8.1
<b>Gemiddeld</b>	<b>8.3</b>	<b>8.1</b>	<b>7.9</b>	<b>8.0</b>

In 2020 zijn op Zorgkaart Nederland geen waarderingen binnengekomen voor de CHR. In 2021 scoort Anna ouderenzorg gemiddeld en op 6 onderwerpen hoger dan de sector, op 3 onderwerpen lager en op 1 onderwerp gelijk aan de sector. Met name op de onderwerpen verpleging, accommodatie en informatie scoort Anna ouderenzorg beter dan de sector. Opvallend lagere scores zijn er voor het luisteren en de medewerkers.

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

## Eerstelijnsverblijf > 11 waarderingen in 2021 op Zorgkaart Nederland

Onderwerp*	Scores 2021
Accommodatie	8.1
Afspraken	7.9
Behandeling	7.6
Deskundigheid	8.2
Informatie	7.9
Samen beslissen	7.9
<b>Gemiddeld</b>	<b>7.9</b>

Voor ELV zijn geen cijfers van de sector bekend.

## Hospice > 2 waardering in 2021 op Zorgkaart Nederland

Voor de hospicezorg zijn in 2021 slechts 2 waarderingen geplaatst op Zorgkaart Nederland. Anna ouderenzorg behaalt een gemiddelde cijfer van 9.9 Alleen voor het onderwerp accommodatie wordt een 9.5 gescoord, voor alle andere onderwerpen is de score een 10.

## Dagbehandeling > 4 waarderingen op Zorgkaart Nederland

Onderwerp*	Scores			Cumulatief	
	2020	2021	2021 Sector	2021	2021 Sector
Accommodatie	8.8	8.5	9.1	8.7	8.9
Afspraken	8.5	7.8	9.6	8.3	9.4
Behandeling	8.3	8.5	9.4	8.4	9.3
Informatie	8.2	8.5	9.5	8.3	9.4
Omgang medewerkers	8.8	8.3	9.6	8.6	9.5
Luisteren	8.4	8.3	9.6	8.4	9.4
<b>Gemiddeld</b>	<b>8.5</b>	<b>8.3</b>	<b>9.5</b>	<b>8.4</b>	<b>9.3</b>

In 2021 is de gemiddelde score bij Anna ouderenzorg lager dan in 2020. Dit geldt ook voor de meeste onderwerpen. Alleen op de onderwerpen behandeling en informatie is de score hoger dan in 2020. Opvallend lager is de score op het onderwerp afspraken. Ten opzichte van de sector is de score van Anna ouderenzorg op alle onderwerpen lager. Ook cumulatief zijn de scores bij Anna ouderenzorg op alle onderwerpen lager dan de sector.

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**

Sinds 2018 laat Anna ouderenzorg een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren bij cliënten die behandeling ontvangen in de eerstelijns (fysiotherapie, logopedie en ergotherapie), door een extern bureau (Mediquest) middels de PREM. Vanwege de doelgroep, heeft Anna ouderenzorg gekozen voor een schriftelijke vragenlijst per post.

In 2021 zijn 25 vragenlijsten uitgezet, waarvan 13 cliënten de vragenlijst hebben ingevuld (7x fysiotherapie, 5x logopedie en 1 ergotherapie). Voor fysiotherapie is het gemiddelde rapportcijfer 9 en voor logopedie 8.4.



## 2.4 Klachten van cliënten

Cliënten en mantelzorgers zijn over het algemeen tevreden over de zorg- en dienstverlening van Anna ouderenzorg zoals ook hierboven is aangegeven (paragraaf 2.3).

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 2021 zijn in totaal 6 klachten gemeld bij de klachtenfunctionaris. Deze klachten zijn telefonisch, per brief of via de mail gemeld. Een klacht kan op meerdere aandachtsgebieden betrekking hebben. De gemelde klachten hebben allemaal betrekking op de aandachtsgebieden 'vakinhoudelijk' en 'relationeel' en een klacht heeft ook betrekking op het aandachtsgebied 'organisatorisch'.

De klachtenfunctionaris heeft bij deze klachten bemiddeld of geadviseerd en dit heeft ertoe geleid dat 3 van 6 klachten naar tevredenheid van beide partijen zijn afgehandeld. Een klacht is begin 2022 nog niet afgerond. Twee klachten zijn niet naar tevredenheid afgerond omdat deze klagers vinden dat de situatie te weinig is veranderd.

Daarnaast zijn in 2021 drie klachten uit 2020 afgerond. Een klacht is naar tevredenheid afgerond, een klacht is niet naar tevredenheid afgerond en een klacht is door klager in februari 2021 ingediend bij de klachtenonderzoekscommissie.

In 2021 zijn geen klachten gemeld in het kader van de Wzd.

De klachtenfunctionaris heeft een jaarverslag klachten 2021 opgesteld. Dit wordt begin 2022 besproken met de Raad van Bestuur en ter informatie verstuurd aan het MT Anna ouderenzorg en de centrale cliëntenraad.

### Klachtenonderzoekscommissie

In februari 2021 heeft een klager een klacht uit 2020 ingediend bij de klachtenonderzoekscommissie. De klachtenonderzoekscommissie heeft deze klacht in behandeling genomen en de klacht in vier onderdelen verdeeld. De onderzoekscommissie oordeelt dat een onderdeel deels gegrond/deels ongegrond is, twee onderdelen ongegrond zijn en een onderdeel gegrond is. De teamleider van de betreffende afdeling, heeft naar aanleiding hiervan een verbeterplan opgesteld.

### Geschillencommissie

In 2021 is geen klacht ingediend bij de Geschillencommissie.

### Algemene conclusie

- *De centrale cliëntenraad heeft in 2021 zevenmaal een vergadering gehad met de directeur a.i. / raad van bestuur. De samenwerking tussen centrale cliëntenraad en directie verloopt goed en constructief.*
- *Een werkgroep is eind 2021 met een voorstel tot verbetering gekomen voor de aanmelding / toegang tot het cliëntportaal. Het project is begin 2022 echter tijdelijk onhold gezet door de betreffende manager. In Q2 2022 zal de situatie waarschijnlijk opnieuw bekeken worden.*
- *De waarderingen voor Zorgkaart Nederland zijn vooral opgehaald door het inzetten van belteams en interviewers op locatie. Over het algemeen scoort Anna ouderenzorg goed. De waardering voor onze langdurige zorg zijn in 2021 toegenomen ten opzichte van 2020. Voor de overige zorgsoorten is het aantal waarderingen te laag om conclusies aan te verbinden.*

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

- In 2021 zijn 6 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 2021 heeft Anna ouderenzorg in totaal 536 medewerkers in loondienst (403,6 FTE) en zijn 321 vrijwilligers betrokken bij de zorg- en dienstverlening. De afdeling HR werkt aan het verbeteren van de managementinformatie, waardoor de cijfers niet altijd voor 100% te vergelijken zijn met voorgaande jaren. In 2021 is voor een overzicht van de personeelssamenstelling uitgegaan van verloonde formatie en niet van contract formatie zoals voorheen. Ook is gekeken naar het aantal medewerkers op peildatum 31-12-2021 in plaats van naar het totaal aantal unieke medewerkers dat in dienst is geweest gedurende het jaar. Hierdoor is een afname te zien ten opzichte van 2020 van 647 naar 536. Het aantal vrijwilligers is iets gedaald ten opzichte van 2020, 345 naar 321. Dit komt met name door corona. Een aantal vrijwilligers heeft aangegeven die tijd anders te willen besteden en zich niet meer te willen vastleggen. Ook is een enkeling gestopt vanwege de leeftijd.

<b>Personeel (aantal FTE in loondienst per eind 2021)</b>	
<b>Totaal 403,6 FTE en 536 medewerkers</b>	
Directe zorgmedewerker	291,5
Behandelaren	31,2
Indirecte zorgmedewerkers (medewerkers facilitair, catering e.d.)	16,6
Administratie, staf en management	64,3
Personeel niet in loondienst (36,5 PNIL + 16,5 AnnaWerkt)	53,0
<b>Vrijwilligers (aantal personen)</b>	
Aantal vrijwilligers	321

*Formatie personeel eind 2021*

### 3.2 Strategisch HR beleid

Om de ambities uit het Strategisch Kader 2021-2024 te kunnen waarborgen is een strategisch HR beleid noodzakelijk. Begin 2021 is het strategisch HR beleid 2020-2024 gepresenteerd. Vanuit externe en interne ontwikkelingen en de ambitie / HR visie is gekomen tot een aantal strategisch 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 teamleiders de training dienend / coachend leiderschap gevolgd conform planning.

In dit kader is in 2021 het programma BRUIZZ opgestart voor alle medewerkers. Dit programma mag onder werktijd gevolgd worden en helpt medewerkers om meer grip te krijgen op werkplezier, werk-privé balans en energie. Medewerkers maken een actieplan en kunnen zo meer persoonlijk leiderschap nemen over leven en loopbaan.

## 3.3 Werkgeluk

De Anna Zorggroep neemt sinds november 2018 deel aan een driejarig onderzoek van de Erasmus Universiteit. 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.

Eind januari 2021 is de derde meting van het EHERO-onderzoek uitgezet onder medewerkers. In het onderzoek lag de focus op welzijn en welbevinden en was er extra aandacht voor de impact van de covid-19 pandemie.

Het responspercentage was 36,4% (4e kwartaal 2019: 62,5%). Het lagere percentage komt deels door de huidige werkdruk en anderzijds omdat vorig jaar door corona de resultaten onvoldoende zijn teruggekoppeld. Het responspercentage is voldoende voor een betrouwbare meting en voldoende om representatief zijn.

Een aantal uitkomsten van de enquête:

- Het algemene welzijn is iets gedaald t.o.v. vorig jaar: van 7.84 (2019) naar 7.69 (2021)
- Het werk gerelateerde welzijn is toegenomen: van 7.17 (2019) naar 7.38 (2021). De stijging wordt vooral veroorzaakt door de stijging in ervaren waardering, verbeterde inhoud van het werk en verbeterde werk-privé balans.
- Vier werkaspecten zijn in 2021 significant positief gerelateerd aan alle indicatoren van werk gerelateerd welzijn, namelijk de (1) inhoud van het werk, (2) werk-privé balans, (3) werksfeer met de leidinggevende en (4) werksfeer in de organisatie. Dit beeld komt sterk overeen met de uitkomsten van 2019.
- Corona heeft voor het merendeel (73%) van de medewerkers een negatieve invloed op hun leven en algemeen welzijn. Dit betreft vooral de impact op sociale relaties (84%) en vrijetijdsbesteding (83%).
- 25% van alle collega's heeft door corona geheel of gedeeltelijk thuisgewerkt. Hiervan geeft twee-derde aan dat ze thuis efficiënt kunnen werken, 15% kan dat niet.

In april 2021 zijn de resultaten toegelicht aan de Raad van Bestuur, het MT van de Zorggroep en de leidinggevenden, zodat zij met hun teams hierover het gesprek kunnen voeren. Er is afgesproken dat de resultaten voor de zomer in alle teams worden teruggekoppeld. Ter ondersteuning voor de gesprekken in de teams is er een PowerPoint en infographic gemaakt. Ook is er een korte videoboodschap gemaakt voor alle medewerkers waarin de belangrijkste resultaten zijn toegelicht en de medewerkers worden opgeroepen om met hun leidinggevende in gesprek te gaan.

Uit het onderzoek blijkt dat waardering een belangrijke factor is in het werk gerelateerde welzijn van medewerkers. In het afgelopen jaar zijn er daarom diverse attenties geweest vanuit de Raad van Bestuur en zijn op 12 mei tijdens de dag van de zorg onze collega's op alle locaties feestelijk onthaalt op een rode loper. Na de zomervakantie zijn de acties die verschillende teams hebben ondernomen naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek, in de vorm van best practises gedeeld via Ons Anna.

## 3.4 Ancora health

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. Hiervoor is een uniek gezondheidsonderzoek ontwikkeld. Op basis van vragenlijsten, fysiek onderzoek en je DNA profiel wordt door middel van wetenschappelijk onderbouwde data-analyse een persoonlijk gezondheidspaspoort

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

gemaakt. Medewerkers zijn 16 weken lang begeleid op het gebied van voeding, beweging en levensstijl, afgestemd op je persoonlijke behoeften en doelen. Voor deze pilot was veel belangstelling en 50 medewerkers hebben hieraan kunnen deelnemen. Begin 2022 zijn de resultaten van deze pilot nog niet bekend.

## 3.5 Ziekteverzuim (exclusief gravida)

Verzuimbegeleiding is een continu onderwerp van aandacht. Sinds 2020 is dit projectmatig aangepakt en zijn diverse acties ingezet. Dit heeft geleid tot meer aandacht voor ziekteverzuim. Per kwartaal wordt een verzuimanalyse opgesteld en besproken met zorgmanager en teamleiders. Ook zijn de verzuimcijfers een vast agendapunt op het MT. De SMT's (sociaal medisch team) worden consequent gehouden. Naast casusbesprekingen, zijn er trainingen om de leerstof te herhalen, actueel te houden en te kunnen sparren. Ook zijn er webinars geweest voor alle medewerkers met als thema's: inzetbaar zijn, blijven en weer worden.

Ondanks covid-19 is het ziekteverzuim binnen Anna ouderenzorg in 2021 gedaald. In 2020 was het ziekteverzuimpercentage 8,2% en in 2021 is het voortschrijdend ziekteverzuimpercentage volgens de Vernet rapportage 8,1% (regionaal 8,35% en landelijk 8,46%). Voor het eerst scoort Anna ouderenzorg hiermee een lager verzuimpercentage in vergelijking met de regio en vergelijkbare organisaties in het land. Ook de gemiddelde verzuimduur is bij Anna Ouderenzorg lager dan bij andere organisaties. De gemiddelde meldingsfrequentie is bij Anna Ouderenzorg (1,2) echter nog hoger dan landelijk (1,04) en regionaal (1,02).

	Anna ouderenzorg	Regionaal	Landelijk
Verzuimpercentage	8,10	8,35	8,46
Meldingsfrequentie	1,20	1,02	1,04
Verzuimduur 15-91 dagen	1,57	1,61	1,65
Verzuimduur 92-365 dagen	3,21	3,71	3,84
Gemiddelde verzuimduur	31,5	34,3	32,8

*Ziekteverzuim cijfers eind 2021*

## 3.6 Jaargesprekken

In 2021 zijn bij Anna ouderenzorg in totaal 233 jaargesprekken gevoerd en geregistreerd in Insite. Dit is een stijging ten opzichte van 2020 waarin 188 jaargesprekken zijn gevoerd. Net als vorig jaar zijn in verband met covid-19 wederom veel jaargesprekken uitgesteld of een jaar doorgeschoven. Alle medewerkers zijn wel in de gelegenheid gesteld om in 2021 een jaargesprek met de leidinggevende te hebben indien gewenst.

Naar aanleiding van het onderzoek dat in 2020 is gedaan, is het systeem verbeterd en krijgen de leidinggevenden een melding dat er een gesprek gevoerd moet worden, maar het systeem is niet zo ingericht dat hiervan geregistreerd kan worden afgeweken.

## 3.7 Exitgesprekken

In 2021 is er wederom aandacht geweest voor de uitstroomcijfers. Er zijn door HRM 38 exit gesprekken gevoerd en daarnaast hebben 44 medewerkers meegewerkt aan het digitale uitstroomonderzoek. In vergelijking met de regionale branche scoort Anna Ouderenzorg beter op elk onderdeel. Ook het terugkeerpercentage is bij Anna Ouderenzorg (61%) hoger dan bij VVT organisaties in de regio (52%). De vertrekkende medewerkers zijn bij Anna ouderenzorg meer ambassadeur van de organisatie (21%) dan in de regio (16%).

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

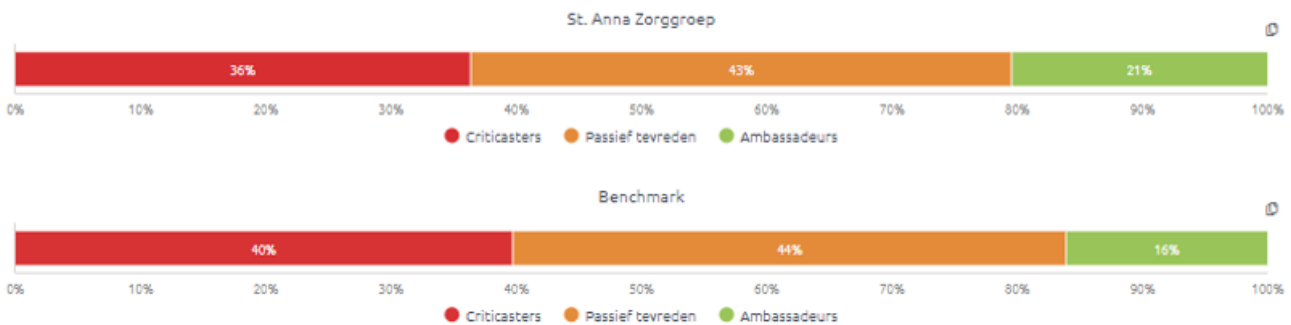
Verbeterpunten blijven liggen op het gebied van roosterplanning, stijl van leidinggeven, werksfeer en meer verantwoordelijkheid en autonomie.

## EX uitstroomonderzoek - St. Anna Zorggroep

### Overzicht Resultaten



### Ambassadeurschap



### 3.8 MIM (melding incident medewerkers)

In 2021 zijn door medewerkers bij Anna ouderenzorg in totaal 107 meldingen gedaan, verdeeld over de locaties. Dit is een afname ten opzichte van 2020 waarin 124 MIM meldingen zijn geregistreerd en is vergelijkbaar met het aantal meldingen in 2019 (toen 102 meldingen). Net als voorgaande jaren zijn het met name meldingen betreffende 'agressie, geweld en ongewenst gedrag' (97 meldingen) waarbij het in de meeste gevallen (90 meldingen) cliëntgebonden agressie betreft (zie onderstaande tabel).

In 2020 en in 2021 is deze categorie meldingen nader geanalyseerd, waarbij gekeken is naar het moment / de aanleiding van het incident. In 2020 is dit nog verder verfijnd bij de uitvraag van het incident. Het digitale MIM systeem is zodanig aangepast dat per 2021 medewerkers bij het indienen van de melding zelf een indicatie kunnen aangeven van de oorzaak en de omstandigheden waarin het incident heeft plaats gevonden. Meer inzicht in aanleiding van gedrag, kan bijdragen in het denken in oplossingen.

In 2021 zijn twee meldingen binnengekomen waarbij sprake was van cliëntgebonden agressief gedrag toegespitst op een bepaalde medewerker op basis van persoonlijke kenmerken (respectievelijk inzake postuur van de medewerker en een diefstalbeschuldiging).

Een signaal dat dit jaar is teruggekomen in de meldingen is het gevoel van onveiligheid. Dit betreft een covid-19 gerelateerde angst maar ook inzake het zich niet veilig voelen in een nachtdienst (vanuit een melding agressie en gedrag). Bij navraag is gebleken dat ook nog een andere component meespeelt namelijk een overall gevoel van angst om niet adequaat te kunnen handelen / juiste zorg te kunnen verlenen bij een calamiteit, doordat niet altijd

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

---

voldoende gekwalificeerd personeel aanwezig is (voorbeeld nachtdienst: een vaste gekwalificeerd werknemer en twee flexkrachten en/of stagiaires in de nacht aanwezig).

<b>Aantallen per soort melding</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Agressie, geweld of ongewenst gedrag	: 90	: 110	: 97
Gevaarlijke situaties	: 3	: 6	: 1
Klacht arbeidsomstandigheden	: 1	: 5	: -
Ongeval of bijna ongeval	: 4	: 2	: 5
Prik-, spat- of bijtaccident	: 1	: 1	: 3
Traumatische gebeurtenis	: 2	: -	: 1
Situatie onbekend	: 1	: -	: -
Totaal	: 102	: 124	: 107

## Uitsplitsing soort meldingen Agressie, geweld en ongewenst gedrag (97)

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>: 2021</b>
Cliëntgebonden agressie	: 84	: 105	: 90
Client gerelateerd derden	: 7	: 3	: 6
Intercollegiaal	: 3	: 2	: 1
Totaal	: 94	: 110	: 97

## Cliëntgebonden agressie uitgesplitst in mogelijke oorzaken/situaties voor gedrag (90):

	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Zorgverlening	: 44	: 40
Prikkels	: 31	: 32
Onbekend	: 1	: 0
Aanleiding anders /medisch- /behandelplan	: 25	: 18
Totaal	: 105	: 90

Het aantal meldingen is niet gelijk aan het aantal incidenten. Het kan voorkomen dat naar aanleiding van een incident meerdere meldingen binnenkomen of dat een melding staat voor meerdere incidenten. Bij de laatste situatie kan gekozen worden om een vervolgotraject in te zetten waarbij de insteek is om structurele oorzaken aan te pakken die verantwoordelijk zijn voor de achterliggende incidenten.

Achterliggende analyses van individuele incidentmeldingen worden opgepakt binnen de lijn. Daar waar nodig worden verbeteracties uitgezet en bewaakt door de desbetreffende leidinggevenden. Uitgangspunt hierbij is het leren en verbeteren door de incidenten te delen met collega's, leidinggevende en collega leidinggevenden.

### **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.

Binnen het VVSB heeft een aantal medewerkers van Anna ouderenzorg zich specifiek gericht op de VVT-georiënteerde thema's. In 2021 zijn deze leden gestopt. Het werven van nieuwe leden voor het VVSB is niet gelukt, waardoor het VVSB in deze vorm niet meer bestaat en er alleen nog een VVSB Anna ziekenhuis is.



Door de coronamaatregelen is in 2021 veel gecancelled en is het aantal werkzaamheden van de VVSB Anna ouderenzorg beperkt:

- Talentenjacht studenten
- Evaluatie jaarplan 2020
- Enquête zorg coördinatoren
- Dienstkleding
- Risicovolle handelingen
- Veel niet door kunnen laten/regelen door corona
- Vacatures uitgezet voor VVSB werving

## 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 2021 is een opzet gemaakt van het meerjaren strategisch opleidingsplan 2021-2025. Dit is besproken en goedgekeurd in de opleidingscommissie van Anna Ouderenzorg.

Met de herinrichting van de Anna Zorggroep is ervoor gekozen om één meerjaren strategisch opleidingsplan te hanteren voor de gehele Zorggroep. Dit plan zal in 2022 worden opgesteld en zal gelden van 2023-2027. Voor Anna Ouderenzorg wordt er jaarlijks een opleidingsbegroting opgesteld in de opleidingscommissie.

Vanwege covid-19 zijn in 2021 binnen het opleidingsplan keuzes gemaakt om scholingen tijdelijk te annuleren. De scholingen die doorgaan verlopen conform plan. In 2021 zijn onder andere de volgende scholingen gevolgd:

- In 2021 is gestart met een project voor zij-instromers, genaamd 'lefgozers'. Dit zijn mensen, minimaal op niveau 3 opgeleid, die een verkorte MBO-opleiding doen tot verzorgende IG. In 2021 zijn vijf medewerkers ingestroomd en in 2022 start er een nieuwe groep in samenwerking met Summa.
- In 2021 zijn twee medewerkers gestart met de BBL niveau 4 verpleegkunde opleiding op het Centrum Herstel en Revalidatie.
- Opleiding GVP (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric): In 2021 zijn bij Anna Ouderenzorg zes verzorgenden gestart met deze opleiding. Hierdoor is in elk team tenminste één GVP-er aanwezig. De GVP-er is het eerste aanspreekpunt bij vragen met betrekking tot psychogeriatric, benaderingswijze en problemen. De GVP-er begeleidt en geeft informatie aan collega's, mantelzorgers en vrijwilligers (rechtstreeks of via verzorgende). Deze scholing heeft stilgelegen door covid-19.
- Scholing ergo-coaches: In 2021 zijn er ergo-coaches getraind: in deze training hebben ergo-coaches informatie gekregen over de nieuwste gezonde werktechnieken. Met deze kennis kunnen de ergo-coaches de eigen collega's op de werkvloer ondersteunen bij een ergonomische werkwijze.
- Scholing huiskamerassistenten: In september 2020 is weer een nieuwe groep van 16 medewerkers gestart aan de opleiding en hiervan hebben 15 medewerkers in 2021 het diploma tot helpende Zorg en Welzijn (niveau 2) behaald. In februari 2022 wordt er opnieuw een groep gestart.
- BHV (bedrijfshulpverlening): alle medewerkers van Anna Ouderenzorg hebben in 2021 de mogelijkheid gehad om de verplichte trainingen rondom BHV te doorlopen.
- Intervisie: in 2021 is een viertal intervisiegroepen opgestart voor de zorgcoördinatoren van Anna Ouderenzorg. Tijdens de intervisie kunnen zij casussen inbrengen en deze met

elkaar bespreken. Doel is om van elkaar te leren, bijvoorbeeld op het gebied van feedback geven, coachen van medewerkers en omgaan met conflicten.

- Verschillende e-learning scholingsprogramma's zijn gevolgd door medewerkers. Deze zijn voor zorginhoudelijke deskundigheidsbevordering zoals modules CVA, Depressie, Delier en Diabetes, Risicovolle Handelingen, Voorbehouden Handelingen, VV&T Specifiek, Ziektebeelden en Veiligheid.
- Voorbehouden en risicovolle handelingen: Door corona hebben niet alle trainingen kunnen plaatsvinden, maar het grootste gedeelte van de zorgmedewerkers heeft de verplichte trainingen en toetsingen gevolgd, conform het BIG-beleid en het hieraan gerelateerde kwaliteitsregistratiesysteem (Kwaliteitsdashboard).
- Herregistratie behandelaren: behandelaren hebben scholing gevolgd conform het opleidingsplan en voldoen aan de herregistratie eisen.
- In lijn met de HR visie is in 2021 het programma BRUIZZ opgestart. Dit programma mag onder werktijd gevolgd worden en helpt medewerkers om meer grip te krijgen op werkplezier, werk-privé balans en energie. Medewerkers maken een actieplan en kunnen zo meer persoonlijk leiderschap nemen over leven en loopbaan.
- Diverse trainingen in het kader van de toolkit 'Sterk in je werk' en 'Goodhabitz' waarin onder andere aandacht is voor de werk-privé balans. Om goede mensen te behouden heeft Anna Ouderenzorg ook aandacht voor de vitaliteit van haar medewerkers. Het aanbod vanuit de toolkit 'Sterk in je Werk' verandert per kwartaal en bevat online en offline trainingen.

## Bevoegd en bekwaam

In lijn met de HR visie en de visie op leren, is Anna Ouderenzorg in 2021 gestart met een project Bevoegd & Bekwaam, dat in september 2022 wordt afgerond. In eerste instantie is hiervoor het overzicht per type handeling en functie zorgmedewerker geactualiseerd. Dit dient als basis voor de scholing.

Om kwalitatief goede en veilige zorg te kunnen bieden aan alle cliënten, wordt voor alle verpleegkundigen en verzorgenden IG per handeling eenmaal per drie jaar een praktijktoets afgenomen. Een medewerker bepaalt zelf welke voorbereiding hij/zij treft om zich voor te bereiden op een praktijktoets. Deze praktijktoets is verplicht en wordt op hoog kwalitatief niveau afgenomen door getrainde assessoren met behulp van standaard beoordelingslijsten. Daardoor is de organisatie in staat op een professionele en kwalitatief verantwoorde wijze de bekwaamheid van medewerkers vast te stellen. Deze verplichte praktijktoetsen worden in het kwaliteitsdashboard van de medewerker opgenomen.

Het toetsen van de voorbehouden en risicovolle handelingen vindt bij voorkeur in de praktijk plaats (bedside). Dat biedt de mogelijkheid meerdere handelingen tegelijkertijd te toetsen. En men kan deze toetsing combineren met de toetsing van het klinisch redeneren. Indien het niet mogelijk is de toetsing bedside af te nemen dan bestaat de mogelijkheid om in overleg uit te wijken naar het Skillslab.

## Leren en verbeteren

Naast het volgen van opleidingen en trainingen heeft Anna ouderenzorg als lerende organisatie, ook op andere manieren aandacht voor het leren en verbeteren en acties opgepakt om het leerklimaat te stimuleren.

Bereikte resultaten in 2021:

- Anna ouderenzorg vindt het belangrijk dat leerlingen goed begeleid en ondersteund worden. Vanwege het toenemende aantal leerlingen, is hiervoor het aantal uren van de praktijkbegeleider uitgebreid.
- Op Akert is een praktijkbegeleider BOL ingezet om stagiaires beter te kunnen begeleiden. Door een goede begeleiding zullen stagiaires meer gemotiveerd zijn om bij ons te blijven werken na het behalen van hun diploma.



- Op Heuvel is de werkbegeleiding van medewerkers uitgebreid.
- Op de afdelingen is aandacht voor de MIC-analyses om hiervan te kunnen leren en verbeteren op de afdelingen. Ook de meldingen waarvoor een Prisma-analyse is gedaan, leveren verbeterpunten op die opgepakt worden door de teamleider.
- De HKZ-audit (externe audits), interne audits en de tevredenheidsonderzoeken onder cliënten en medewerkers leiden tot verbeterpunten die worden opgepakt.

## **Algemene conclusie**

- *De personele bezetting is een belangrijk en continu aandachtspunt geweest door de krapte op de arbeidsmarkt en de coronacrisis. Anna ouderenzorg heeft continu aandacht voor het werven, behouden en ontwikkelen van medewerkers. Hiervoor zijn diverse acties uitgevoerd, conform strategisch personeelsbeleid en het strategisch opleidingsplan.*
- *Begin 2021 is het strategisch HR beleid 2020-2024 gepresenteerd, waarbinnen leiderschap een belangrijk element is.*
- *Het onderzoek naar werkgeluk is in 2021 gecontinueerd. Er is extra aandacht geweest voor welzijn en welbevinden en voor de impact van de covid-19 pandemie.*
- *In het kader van Leefstijl en Preventie is een pilot met Ancora Health gestart om gezond gedrag te stimuleren en een gezonde levensstijl te begeleiden. Hieraan hebben 50 enthousiaste medewerkers deelgenomen.*
- *Het ziekteverzuim is in 2021 verder gedaald, naar 8,1%. Dit is lager dan vergelijkbare organisaties. De begeleiding van ziekteverzuim is sinds 2020 meer projectmatig opgepakt en blijft een aandachtspunt.*
- *In 2021 is het aantal jaargesprekken toegenomen. Door corona zijn niet alle jaargesprekken gevoerd, maar indien gewenst was dit wel mogelijk met de leidinggevende.*
- *Uit de exit-gesprekken blijkt dat Anna ouderenzorg op alle onderdelen beter scoort dan de regionale VVT-organisaties. Er zijn ook een aantal verbeterpunten.*
- *Het aantal MIM meldingen is in 2021 iets afgenomen t.o.v. 2020. Net als voorgaande jaren hebben de meldingen vooral betrekking op 'agressie, geweld en ongewenst gedrag' waarbij het in de meeste gevallen cliëntgebonden agressie betreft.*
- *Het professioneel handelen / leren en verbeteren krijgt doorlopend aandacht. Er is onder andere ingezet op het verbeteren van het leerklimaat.*

## **4. Documentbeheer**

### **4.1 Vilans protocollen**

Ananz maakt gebruik van de Vilans protocollen. Op deze manier hebben de medewerkers altijd toegang tot de actuele protocollen voor de zorgverlening.

Begin 2021 is Vilans overgestapt op een nieuwe online omgeving die geschikt is voor telefoon, tablet en pc. De toegang tot deze [Vilans Protocollen](#) is gewijzigd. De protocollen staan opgenomen in het ECD (elektronisch cliëntendossier). Om toegang te krijgen tot de Vilans Protocollen moet de medewerker zich eenmalig aanmelden met het werk emailadres.

Op AnnaDoc staan de interne procedures van Anna ouderenzorg opgenomen en zijn directe weblinks naar de Vilans Protocollen beschikbaar. 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.

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

In 2021 is de werkgroep eenmaal bijeen geweest om het gebruik van de Vilans protocollen te bespreken. Omdat de werkwijze van Vilans gewijzigd is, heeft deze werkgroep geen toegevoegde waarde meer en is dit gestopt.

## 4.2 AnnaDoc

Het MT Anna ouderenzorg heeft in 2021 elk kwartaal een overzicht ontvangen van het documentbeheer AnnaDoc. Hieronder is een overzicht van de actualiteit op peildatum 03-01-2022 opgenomen.

Actualiteit AnnaDoc																		
Peildatum	03-01-2022	✓	≥ 95% documenten actueel < 95% documenten actueel															
						Aantal nog te verlopen documenten per maand												
	Verantwoordelijke	Percentage Actueel (norm = 95%)	Percentage actueel 03-12-2021	%-punt verschil t.o.v. 03-12-2021	Aantal verlopen documenten	Aantal gepubliceerd	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Anna Ouderenzorg		55%	64%	-9%	129	288	9	6	5	2	1	14	7	5	13	10	6	3
Beleid en organisatie	Ananz	64%	66%	-2%	26	73	5	2	2	1	0	7	0	0	4	2	4	1
Clientadministratie	Ananz	34%	56%	-22%	19	29	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1
Clientveiligheid	Ananz	14%	32%	-18%	19	22	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Kwaliteitssysteem	Ananz	80%	75%	5%	4	20	2	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	1
Medewerkers	Ananz	58%	75%	-17%	5	12	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Wetzijn en Wonen	Ananz	30%	33%	-3%	19	27	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zorg en behandeling	Ananz	65%	63%	2%	37	105	0	4	0	0	1	3	5	5	2	7	2	0

**Algemene opmerking:**  
Per maand is af te lezen hoeveel documenten er in de betreffende maand gaan verlopen. Deze documenten zitten dus niet bij de documenten die al verlopen zijn. In het rood zijn de maanden gearceerd waarbij er meer dan 10 documenten verlopen.

### Overzicht actualiteit AnnaDoc bij Anna ouderenzorg

Opvallende zaken:

- Anna ouderenzorg heeft op peildatum 03-01-2022 een percentage actuele documenten in AnnaDoc van 55%. Dit is een daling t.o.v. begin 2021 (was toen 64%).
- Het aantal verlopen documenten per auditor is op peildatum januari 2022 gestegen tot 127 documenten. Dit is een verslechtering t.o.v. begin 2021 (was toen 107 documenten).
- Het aantal verlopen beoordelingen op peildatum januari 2022 is 51 documenten. Dit is een lichte stijging t.o.v. begin 2021 (was toen 45 documenten).

### Algemene conclusie

Anna ouderenzorg heeft in 2021 niet de 95%-norm van de Anna Zorggroep gerealiseerd in AnnaDoc. Dit is al langere tijd een aandachtspunt. Het MT monitort dit. Verbeteracties zijn beperkt ingezet en hebben niet tot verbetering geleid. Mede door covid-19 is het documentbeheer achteruit gegaan, doordat andere prioriteiten zijn gesteld. Ook in 2022 is dit een aandachtspunt.

## 5. Keurmerken

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

In juli 2021 heeft een driedaagse hercertificeringsaudit plaatsgevonden bij Anna ouderenzorg, waarbij twee externe auditoren op de verschillende woonzorglocaties gesproken hebben met diverse medewerkers en met een afvaardiging van de cliëntenraad. Tijdens deze HKZ-audit is getoetst of Anna ouderenzorg op alle onderdelen werkt volgens de daarvoor geldende normen. De auditoren hebben hun waardering uitgesproken voor de prettige sfeer en open houding van de medewerkers die zij gesproken hebben. De verbeteracties naar aanleiding van de audit in december 2020 zijn tijdens deze audit succesvol geverifieerd.

Tijdens de audit zijn bij Anna ouderenzorg veel positieve punten gezien, zoals het vernieuwde strategisch kader van de Anna Zorggroep, de samenwerking in de regio en het nieuwe merkenbeleid, de succesvolle implementatie van het project medicatieveiligheid /

Medimo, de lopende vernieuwingen in het project bevoegd- en bekwaamheden, het herijkte HR-beleid met diverse acties gericht op instroom, binden en behouden van medewerkers.

Naast de vele positieve punten, zijn als verbeterpunten genoemd het meer expliciet beoordelen van de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem, het melden van bijna-incidenten, het analyseren van de doeltreffendheid / kwaliteit van het inwerkprogramma, het veilig opslaan en beheren van zuurstofflessen en het borgen van wijzigingen in beleid. Voor deze bevindingen heeft Anna ouderenzorg een verbeterplan opgesteld. De realisatie hiervan wordt tijdens de audit in 2022 geverifieerd. In september heeft Anna ouderenzorg het HKZ-certificaat opnieuw ontvangen.

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

In 2021 is in april en september een HACCP-audit uitgevoerd door Bureau de Wit, waarbij in totaal in 24 huiskamers- / afdelingskeukens is gekeken. Met uitzondering van een aantal keukens zijn de scores in september achteruitgegaan ten opzichte van april. In september hebben de issues met name betrekking op temperatuur en procesbeheersing. In veel keukens is geconstateerd dat er niets of te weinig is gedaan met verbeterpunten uit de vorige audits. Ook zijn in veel keukens major bevindingen gedaan.

Anna ouderenzorg constateert dat het tijdig delen van de auditrapportages in de organisatie en het monitoren van de verbeteracties een aandachtspunt is. Dit zal in het MT van februari / maart 2022 besproken worden, zodat dit meer procesmatig wordt opgepakt.

### **Algemene conclusie**

- *De HKZ-hercertificeringsaudit is in 2021 goed verlopen en Anna ouderenzorg heeft opnieuw het HKZ certificaat ontvangen. Naast de positieve punten is een aantal verbeterpunten genoemd, waarvoor Anna ouderenzorg een verbeterplan heeft opgesteld. De verificatie hiervan gebeurt tijdens de audit in 2022.*
- *In 2021 is tweemaal een HACCP-audit uitgevoerd. Het oppakken van de verbeterpunten is een aandachtspunt. In veel keukens is te weinig gedaan met de verbeterpunten uit de audit, o.a. doordat de auditrapportages niet tijdig zijn gedeeld in de organisatie. Dit is een aandachtspunt dat begin 2022 wordt opgepakt.*

## 6. Zorg en behandeling

### 6.1 Persoonsgerichte zorg

Anna ouderenzorg biedt op alle locaties persoonsgerichte zorg. Hierop is de afgelopen jaren geïnvesteerd en zijn mooie resultaten behaald. Mede door het kwaliteitsbudget heeft Anna ouderenzorg ook in 2021 qua formatie kunnen uitbreiden, waardoor o.a. meer tijd en aandacht kan worden besteed aan de individuele cliënt.

Om de zorg optimaal te kunnen afstemmen op de persoonlijke behoeften van de cliënt, worden persoonlijke afspraken vastgelegd in het zorgleefplan van de cliënt. Dit wordt tijdens het MDO geëvalueerd en zo nodig aangepast.

### Visie PG

In 2019 heeft Anna ouderenzorg de visie op PG herijkt, met als doel om medewerkers meer houvast te geven bij het verlenen van persoonsgerichte zorg en ondersteuning op de PG-afdelingen. Hierdoor kunnen de medewerkers de zorg beter afstemmen op de persoonlijke behoefte van de cliënt en meer aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt, passende bij diens fase van dementie. Door het invoeren van de visie PG zullen zorgmedewerkers meer eenduidig gaan werken.

In 2020 heeft de uitvoering van het implementatieplan stilgelegen, met name door covid-19. Op de afdelingen is wel aandacht besteed aan het werken conform de visie PG. In 2021 is

de uitvoering van het implementatieplan weer opgepakt o.a. via het kwaliteitsbudget. Er zijn nieuwe GVP-ers opgeleid en de uren voor de GVP-ers zijn uitgebreid. Tevens is een conceptplan gemaakt voor de herinrichting van de hal op Berk. Op Akert zijn binnen de mogelijkheden van het gebouw aanpassingen gedaan en bij de nieuwbouw Heide wordt de visie PG meegenomen in de inrichting. Daarnaast is voorlichting gegeven over de herijkte visie PG door de teamleiders aan de teams. Het voortschrijdend inzicht vanuit de werkgroep visie PG is dat eerst medewerkers, vrijwilligers, naasten en cliëntenraad worden meegenomen in de inhoud van de visie PG en daarna wordt besloten welke werkprocessen moeten worden aangepast.

## 6.2 Uitvraag kwaliteitsgegevens

### Uitvraag kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg 2020

Anna ouderenzorg heeft in juni 2021, conform uitvraag verpleeghuiszorg 2020, de gegevens aangeleverd betreffende de kwaliteitsindicatoren en de indicatoren personeelssamenstelling volgens de reikwijdte van het Kwaliteitskader. Ook is de aanbevelingsvraag ZorgkaartNederland aangeleverd bij het Zorginstituut Nederland en is het kwaliteitsjaarverslag 2020 in juni 2021 gepubliceerd op de website.

### Uitvraag kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg 2021

Voor de uitvraag verpleeghuiszorg 2021 moeten zorgorganisaties drie verplichte indicatoren aanleveren en daarnaast een keuze maken voor twee keuze indicatoren. De verplichte indicatoren zijn ongewijzigd t.o.v. 2019: Advanced Care Planning; bespreken medicatiefouten in het team; aandacht voor eten en drinken. In overleg met de centrale cliëntenraad heeft Anna ouderenzorg er voor gekozen om voor 2021 dezelfde keuze indicatoren aan te leveren als in voorgaande jaren, te weten:

1. **Werken aan vrijheidsbevordering:** bij deze indicator moet beschreven worden op welke wijze Anna ouderenzorg nadenkt over vrijheidsbevordering van cliënten met een indicatie binnen de Wet zorg en dwang (Wzd).

#### Visie werken aan vrijheidsbevordering

Binnen Anna Ouderenzorg hebben we in 2019 onze visie op PG zorg herijkt, waarbij nadrukkelijk meer aandacht is besteed aan vrijheidsbevordering voor 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. Anna Ouderenzorg wil medewerkers doorlopend scholen middels *coaching on the job en* ervaringsleren. In het kader van deskundigheidsbevordering wordt voor alle PG-afdelingen geïnvesteerd in het opleiden van GVP'ers (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric). De veilige en open cultuur draagt bij aan leren en verbeteren op de werkvloer. We realiseren vrijheidsbevordering door te investeren in langdurige arbeidsrelaties, zodat onze cliënten vertrouwde gezichten zien en zich veilig voelen. In 2020 is de visie op persoonsgerichte zorg concreet vertaald naar de praktijk. Deze visie geeft medewerkers houvast bij het verlenen van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Door dit op alle PG-afdelingen expliciet in te voeren zullen zorgmedewerkers en behandelaren meer eenduidig gaan werken vanuit deze visie. Op basis van deze visie op PG is begin 2020 een implementatieplan opgesteld. I.v.m. covid-19 zijn andere prioriteiten gesteld en is de uitvoering van het plan stil komen te liggen. In 2021 is dit hervat. Denk hierbij aan het scholen van medewerkers, het inrichten van de leefomgeving van cliënten, het bieden van dagstructuur en het aanpassen van werkprocessen. Het implementatietraject wordt gecontinueerd in 2022.

## 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. 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. 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 zorgtechnologie ingezet om de balans tussen bewegingsvrijheid, veiligheid en kwaliteit van leven van cliënten te optimaliseren. De huiselijkheid van de woonomgeving wordt daarbij zoveel mogelijk gewaarborgd. Zorgmedewerkers worden ondersteund in hun werkzaamheden door het optimaal inzetten van zorgtechnologie. Daardoor kunnen medewerkers meer adequaat reageren op signalen van cliënten, die zo meer tijd en aandacht ervaren.

## Bereikt resultaten in 2021

### *1. Uitbreiding formatie*

Op alle locaties is de urenuitbreiding voor de GVP-ers gerealiseerd, onder andere doordat een aantal verzorgende IG de opleiding hiervoor heeft gevolgd. De GVP-ers hebben elke 2 maanden een overleg om hun ervaringen te delen. Uitbreiding van de formatie SO en psycholoog is gerealiseerd voor de uitvoering van functies in het kader van de Wzd. Verpleegkundigen en zorgcoördinatoren voeren Wzd taken uit binnen de formatie. De taak van zorgverantwoordelijke wordt nog door de SO uitgevoerd. De geplande overdracht hiervan naar de zorgcoördinatoren heeft vertraging opgelopen. Hiervoor is een plan van aanpak opgesteld voor 2022.

### *2. De inrichting van de leefomgeving is aangepast aan de visie PG*

Er is een conceptplan gemaakt voor herinrichting van de centrale hal op Berk. Op Akert zijn binnen de mogelijkheden van het gebouw aanpassingen gerealiseerd. In de nieuwbouw Heide (vervangend gebouw voor Akert) wordt de visie PG meegenomen in de inrichting. De locatie Nicasius is reeds ingericht conform de visie.

### *3. Alle medewerkers hebben scholing gevolgd*

Er heeft voorlichting plaatsgevonden t.a.v. de herijkte visie PG. De teamleiders hebben in het teamoverleg uitleg gegeven over de visie. Een aantal teams volgen nog in Q1 2022 i.v.m. corona. De voorlichting is gemaakt door de werkgroep visie PG en de daaraan verbonden disciplines.

Zorgmedewerkers, behandelaren en management (RvB, MT en teamleiders) zijn geschoold betreffende de Wzd, middels fysieke trainingen danwel E-learning. Deze trainingen worden tweejaarlijks herhaald en de scholing van nieuwe medewerkers is ingeregeld. Daarnaast volgen medewerkers de verplichte scholing 'onbegrepen gedrag', worden huiskamerassistenten opgeleid tot helpende en zijn medewerkers op de PG-afdelingen geschoold in de ABC-oké methodiek.

### *4. Een aantal werkprocessen is aangepast aan de visie PG*

Het voortschrijdend inzicht vanuit de werkgroep visie PG is dat eerst medewerkers, vrijwilligers, naasten en cliëntenraad worden meegenomen in deze visie, waarna besloten wordt welke werkprocessen worden aangepast. Dit wordt verder opgepakt/gecontinueerd in 2022.

## Ervaring cliënten / naasten

Cliënten en naasten ervaren dat er steeds meer wordt gewerkt vanuit de herijkte visie PG, waardoor cliënten meer eigen regie kunnen behouden. Dit komt doordat er is ingezet



op het scholen van GVP-ers, waardoor zij meer aan de behoeften en wensen van cliënten kunnen voldoen en beter kunnen aansluiten bij de belevingswereld van de fase van dementie. Ook wordt de aanpassing van de inrichting/leefomgeving van de PG locaties door cliënten en naasten als meer passend ervaren bij de belevingswereld van ouderen met dementie.

## Continueren van de visie vrijheidsbevordering in 2022

Anna Ouderenzorg wil in 2022 verder werken aan het vergroten van de deskundigheid van medewerkers door de Wet Zorg en Dwang verder te implementeren. Denk hierbij aan het verzorgen van een eenduidige, overzichtelijke werkwijze voor het inzetten, registreren en opvolgen van onvrijwillige zorg bij cliënten door medewerkers. Met onze visie op PG “persoonsgerichte zorg met een belevingsgerichte benadering” geloven we dat iedere bewoner binnen zijn mogelijkheden eigen regie kan voeren, zodat zij het leven leiden zoals ze dat altijd gedaan hebben. Met eigen regie bedoelen we het vermogen van een bewoner om zelf te bepalen op welke wijze hij/zij het eigen leven inricht en hoe zij de zorg en/of begeleiding van de medewerkers willen ontvangen.

Het afgelopen jaar heeft Anna Ouderenzorg door de maatregelen rondom covid-19 en een hoog verzuim onder medewerkers niet alle resultaten kunnen behalen zoals beoogt. Zo was het o.a. vaak niet mogelijk om bijeenkomsten en scholingen te realiseren. Desondanks is er hard gewerkt aan het gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking. Graag willen we in 2022 de puntjes op de I zetten om nog meer resultaat te behalen op vrijheidsbevordering.

- 2. Middelen en maatregelen rond vrijheid:** bij deze indicator moet worden aangegeven bij welk percentage cliënten op de diverse afdelingen zogenaamde middelen en maatregelen zijn toegepast in een periode van 30 dagen. Het gaat daarbij zowel om vrijwillige als onvrijwillige zorg. Deze indicator wordt uitgesplitst op type maatregel. Door aanlevering van deze indicator over 2021 kan Anna ouderenzorg deze indicator doorlopend monitoren.

## **Uitvraag kwaliteitsgegevens wijkverpleging 2021**

Voor de uitvraag wijkverpleging 2021 is gebruik gemaakt van de gegevens uit de PREM die in het najaar 2021 is afgenomen. Voor Anna ouderenzorg zijn deze gegevens medio januari 2022 aangeleverd aan de landelijke database via het meetbureau dat de PREM heeft afgenomen. Vanuit de landelijke database zijn de data, met toestemming van Anna ouderenzorg, doorgezet naar verschillende partijen, onder meer bij het Zorginstituut.

## **Addendum Langdurige Zorg Thuis met een Wlz-indicatie – verslagjaar 2020**

Vanaf 2019 is het Addendum Langdurige Zorg Thuis met een Wlz-indicatie van kracht. Het addendum beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie. In het addendum staan acht thema's over zorg in de thuissituatie.

Conform addendum heeft Anna ouderenzorg een verslag opgesteld hoe zij in 2020 invulling heeft gegeven aan de verschillende eisen uit het addendum. Dit is besproken met vertegenwoordigers van cliënten en medewerkers. Zij herkennen zich in de beschreven invulling en delen de mening dat op vrijwel alle punten voldaan wordt aan de voorwaarden uit het addendum. De aandachtspunten die hieruit zijn voortgekomen zijn gedeeld met betrokken vertegenwoordigers. Op basis hiervan zijn actiepunten geformuleerd. Het verslag is in juni 2021 gepubliceerd op de website, zie [invulling-addendum-wlz-thuis-ananz-verslagjaar-2020-versie-01062021.pdf](#)

## 6.3 Meldingen calamiteiten aan IGJ

In 2021 zijn door Anna ouderenzorg twee incidenten gemeld bij de IGJ. Het betreft een calamiteit als gevolg van een medicatiefout en een incident betreffende geweld in de zorgrelatie tussen twee bewoners op een PG afdeling. Omdat de familie aangifte heeft gedaan bij de politie is dit incident gemeld bij de IGJ. Een onafhankelijke onderzoekscommissie heeft onderzoek gedaan naar deze incidenten middels de Prisma-analyse. Daarnaast heeft Anna ouderenzorg in drie situaties een intern onderzoek gedaan via een Prisma-analyse n.a.v. een MIC om de situatie nader te analyseren. Het onderzoeken van deze incidenten heeft vooral als doel om hiervan te leren.

## 6.4 MIC-meldingen (meldingen incidenten cliënten)

Anna ouderenzorg vindt het belangrijk om te leren en verbeteren op basis van de MIC-meldingen. Door problemen met het systeem is in 2021 het langere tijd niet mogelijk geweest om een overzicht te maken van de MIC-meldingen. Deze problemen zijn gemeld bij de leverancier en opgelost via een bypass. In augustus heeft de MIC commissie de volgende overzichten verstuurd naar het MT en/of de teamleiders:

- de MIC-meldingen van Q1 en Q2 2021, met opvallende zaken en trends (tot maart 2022 is het niet mogelijk om een overzicht te maken van Q3 en Q4 2021);
- de MIC-meldingen in de rubriek 'anders' om inzicht te geven wat in deze rubriek wordt gemeld;
- de ontvangen analyses door de afdelingen.

In 2021 is extra aandacht geweest voor de maandelijkse analyse op de afdeling. In het voorjaar 2021 heeft de staffunctionaris hierover uitleg gegeven aan de teamleiders en zorgcoördinatoren. In december 2021 heeft de MIC commissie geconstateerd dat dit niet heeft geleid tot de gewenste verandering; er wordt vooral gekeken naar verbeterpunten op cliëntniveau en niet op meta niveau (team/afdeling/trends). Voorgesteld wordt om de MIC commissie uit te breiden met twee zorgmedewerkers zodat zij een rol kunnen hebben in het verbeteren van de analyses op de afdelingen.

Daarnaast is extra aandacht geweest voor de MIC-meldingen medicatie, vanwege de implementatie van Medimo dat in juli 2021 is gerealiseerd op de verpleeghuisafdelingen, de CHR en de hospice. Het aantal MIC-meldingen medicatie is in Q3 niet afgenomen t.o.v. Q1. Dit is besproken in de medicatiecommissie (december 2021) en kan verschillende oorzaken hebben. Aan de teamleiders wordt gevraagd hiervoor aandacht te hebben in de analyse op de afdeling.

Sinds 2020 heeft de MIC commissie willen onderzoeken of het wenselijk is om de MIC-module van Iprova in te voeren. Iprova wordt in het Anna ziekenhuis gebruikt voor de MIP (meldingen incidenten patiënten). Sinds begin 2020 is een koppeling tussen MijnCaress en Iprova technisch mogelijk. Door covid-19 is een demonstratie van deze koppeling tot op heden nog niet mogelijk geweest.

In 2021 zijn in totaal bij Anna ouderenzorg 2051 MIC meldingen geweest. Dit is een toename t.o.v. 2020 waarin 1883 meldingen zijn gedaan. In 2019 zijn 2346 meldingen gedaan. Net als voorgaande jaren hebben ook in 2021 de meeste meldingen betrekking op vallen (43%) en medicatie (31%). Deze cijfers zijn vergelijkbaar met 2021 (41% vallen en 33% medicatie). Ook het aantal meldingen betreffende agressie is in 2021 (11%) vergelijkbaar met 2020 (10%).

## 6.5 Interne kwaliteitsaudits

In 2021 zijn twee interne audits uitgevoerd door het auditteam. In april is een interne audit uitgevoerd op het hygiënisch werken / persoonlijke hygiëne en in november een interne audit

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

---

medicatieveiligheid. De geplande audit op de Wzd is eind 2021 niet uitgevoerd maar uitgesteld tot 2022, vanwege de voortgang van de implementatie. Besloten is om in plaats daarvan een interne audit betreffende het rapporteren te doen. Deze audit is eind 2021 voorbereid en wordt in januari / februari 2022 uitgevoerd. Overige interne audits die gepland staan voor 2022 zijn: privacy (voorjaar 2022) en de Wet zorg en dwang (najaar 2022).

De teamleiders ontvangen de auditverslagen van hun eigen afdeling, met het verzoek om op basis daarvan verbeterpunten op te pakken. Daarnaast stelt de staffunctionaris een verbeterplan op voor heel Anna ouderenzorg. Ook dit wordt gestuurd naar de teamleiders en het zorgmanagement. Tweemaal per jaar wordt de voortgang hiervan besproken in het MT.

## Mondzorg

Anna ouderenzorg laat jaarlijks een audit 'mondzorg' uitvoeren door FUM (fresh unieke mondzorg). Deze audit is niet doorgegaan in 2021 vanwege corona. Deze staat weer gepland in 2022.

## **Team interne auditoren**

Het team van interne auditoren heeft in maart 2021 een online training 'risico audit' gevolgd. Door tijdens de audit meer de risico's in kaart te brengen, krijgt de audit een ander accent. Door vertrek van een van de interne auditoren, bestaat het team interne auditoren eind 2021 nog uit zeven auditoren.

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

Ook in 2021 heeft de aandacht van de IPC met name gelegen op corona. Hierdoor is het IPC niet bijeen geweest. Dit wordt in 2022 weer opgepakt. De deskundige infectiepreventie heeft in 2021 deelgenomen aan het operationeel beleidsteam (OBT) van zowel het Anna ziekenhuis als van Anna ouderenzorg.

Anna ouderenzorg werkt volgens de richtlijnen van het RIVM, Verenso en de GHOR. Indien nodig is het OBT van Anna ouderenzorg dagelijks bijeen geweest om op basis van stuurinformatie besluiten te nemen. Op alle locaties van Anna ouderenzorg zijn corona besmettingen geweest onder cliënten en medewerkers. De situatie is steeds beheersbaar gebleven en er zijn voldoende beschermende middelen beschikbaar geweest. Medewerkers met klachten hebben zich het ziekenhuis kunnen laten testen. Er zijn vaccinatierondes geweest voor cliënten, medewerkers en vrijwilligers voor covid-19. In het najaar is dit ook voor de grieprik geweest. In oktober is een aantal medewerkers gestart met de opleiding tot CIP-er (contactpersoon infectiepreventie) en zij zullen dit in februari 2022 afronden.

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

In 2021 is de RI&E uitgevoerd en loopt op schema. Medio 2021 heeft de arbodeskundige samen met de zorgmanagers de vragenlijst hiervoor opgesteld. Deze is door de teamleiders ingevuld, met knelpunten en acties. Eind 2021 is dit afgerond door bijna alle teamleiders. Deze plannen van aanpak gaan in Q1 2022 naar de OR. De verwachting is dat eind Q1 Anna ouderenzorg geauditeerd is.

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

Het privacy-team heeft in 2021 driemaal een bijeenkomst gehad. Eind 2021 is besloten om het privacy-team van Anna ouderenzorg te ontbinden. Voor de privacy zaken zal een afvaardiging van Anna ouderenzorg aansluiten bij de Zorggroep-brede overlegstructuur in het kader van privacy. Dit conform de voorgenomen nieuwe inrichting organisatiestructuur.

Onderstaande acties zijn in 2021 gerealiseerd:



- Het trainingsprogramma voor gegevensbescherming voor nieuwe en bestaande medewerkers is opgezet.
- Er is een quiz geweest rondom informatieveiligheid.
- Er is een geautomatiseerd systeem voor het melden van datalekken ingericht en per 01-01-2021 actief.
- Er is een aantal verbeteracties uitgevoerd, waaronder uitfaseren van het gebruik van groepsaccounts en het afschermen van printers.

## 6.9 Medicatieveiligheid

In 2021 is de medicatiecommissie tweemaal bijeen geweest. Tot medio 2021 is er geen bijeenkomst geweest van de medicatiecommissie vanwege het project medimo.

Anna ouderenzorg heeft in samenwerking met het Anna ziekenhuis in de eerste helft van 2021 het project medimo gerealiseerd, op alle verpleeghuisafdelingen, de CHR en de hospice. Op deze afdelingen is overgegaan op een geneesmiddelen distributie systeem (GDS-systeem / baxterzakjes) en een nieuw elektronisch voorschrijfsysteem (EVS) en elektronische toedienregistratie (eTDR) waardoor het aanvragen van nieuwe medicatie en registreren van toedieningen volledig elektronisch en veilig gebeurt. Voor deze nieuwe werkwijze is tevens een nieuw handboek medicatie opgesteld door de ziekenhuisapotheek en Anna ouderenzorg. Per tweede helft van 2021 is bekeken wat dit betekent voor de huidige medicatieprotocollen omdat de verzorgingshuisafdelingen, de dagbesteding / dagbehandeling en Zorg Thuis buiten de scope van het project zijn gebleven.

In november 2021 is een interne audit 'medicatieveiligheid' uitgevoerd, op basis van het IGJ Toetsingskader (versie januari 2020). Tijdens de audit zijn op alle afdelingen gesprekken gevoerd met verschillende medewerkers die betrokken zijn bij het medicatieproces en is met hen meegekeken. Daarnaast is er ook een interview geweest met een SO, de ziekenhuisapotheker en met een apothekersassistent. De teamleiders hebben van hun eigen afdeling een verslag gehad van de audit. Het algemene verslag / verbeterplan voor Anna Ouderenzorg is overstijgend, op basis van met bevindingen. Over het algemeen is goed gescoord en wordt op veel onderdelen conform de norm gehandeld. Het verbeterplan is besproken in de medicatiecommissie. Belangrijkste verbeterpunten zijn de dubbele controle en het niet werken volgens het medicatie handboek, waarvoor acties worden uitgezet.

Eind februari 2022 zal nogmaals een audit medicatie veiligheid gedaan worden, meer gericht op medimo, door een medewerker apotheker samen met apotheek Voorzorg (betrokken bij het project medimo).

## 6.10 Wet zorg en dwang

De commissie Zorg voor Vrijheid heeft in 2021 zesmaal een overleg gehad. Deze commissie richt zich op het beleid rondom (on)vrijwillige zorg binnen Anna ouderenzorg. De invoering van de Wet zorg en dwang (Wzd) is een belangrijk onderwerp. 2020 was het overgangsjaar voor invoering van de wet waarin verschillende stappen zijn gezet binnen Anna ouderenzorg met een doorloop naar 2021. Zo is o.a. het Wzd-beleid vastgesteld, zijn Wzd-functionarissen benoemd, zijn alle medewerkers geschoold ten aanzien van de Wzd en zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met de externe cliëntvertrouwenspersoon. Ook werkt Anna ouderenzorg aan vrijheidsbevordering door te focussen op meer tijd voor bewoners, het vergroten van deskundigheid van medewerkers en het bieden van handvatten om onbegrepen gedrag van bewoners te reguleren.

Anna ouderenzorg participeert in het regionale netwerk Wzd, waarin zorgorganisaties hun werkwijzen afstemmen en afspraken worden gemaakt over o.a. de crisisregeling. Sinds april 2021 neemt Anna ouderenzorg, gedurende kantoor tijden, deel aan een regionale crisisdienst Wzd door VVT-organisaties.

In augustus 2021 is de analyse van de in 2020 ingezette onvrijwillige zorg aangeleverd aan de IGJ, nadat uitstel was verleend. Automatische extractie van gegevens uit het ECD over 2020 bleek niet mogelijk. In samenwerking met de afdeling MICT zijn de gegevens verkregen.

Anna ouderenzorg heeft in december 2021 de kwantitatieve en kwalitatieve analyse over Q1 en Q2 2021 aangeleverd bij de IGJ. Deze analyses zijn uitgevoerd door de staffunctionaris en beoordeeld door de Wzd functionarissen. De definitieve versie is voorgelegd aan de CCR die hierop akkoord heeft gegeven voor de aanlevering. In de eerste helft 2021 is op de PG afdelingen, in totaal bij 6 cliënten een vorm van onvrijwillige zorg is ingezet. Onvrijwillige zorg is ingezet om ernstige verwonding of veel pijn (ernstig lichamenlijk letsel) te voorkomen.

Zie ook informatie hierover bij hoofdstuk 6.2 bij de uitvraag van de gekozen indicatoren basisveiligheid.

## **Algemene conclusie**

- *De uitvoering van het implementatie van de visie PG is in 2021 opnieuw opgepakt en heeft tot een aantal resultaten geleid.*
- *Anna ouderenzorg heeft de uitvraag kwaliteitsindicatoren en personeelsindicatoren verpleeghuiszorg 2020 en de uitvraag wijkverpleging 2021 tijdig aangeleverd bij de IGJ.*
- *Anna ouderenzorg heeft het addendum Langdurige Zorg Thuis met een WLZ-indicatie – verslagjaar 2020 opgesteld en gepubliceerd.*
- *In 2021 zijn 2 incidenten gemeld bij de IGJ en onderzocht middels een Prisma-analyse.*
- *Er zijn veel problemen geweest met het systeem waardoor langere tijd geen MIC rapportages zijn gemaakt door de MIC-commissie. Deze problemen zijn gemeld bij de software leverancier en medio 2021 opgelost middels een bypass.*
- *Het interne auditteam heeft twee interne audits uitgevoerd in 2021. Teamleiders pakken verbeterpunten op n.a.v. de auditverslagen.*
- *De deskundige infectiepreventie is betrokken geweest bij de corona maatregelen.*
- *In 2021 is een nieuwe RI&E uitgevoerd.*
- *Het privacy team heeft haar activiteiten afgerond. Een afvaardiging van Anna ouderenzorg zal aansluiten bij het Zorggroep-brede overleg.*
- *Om de medicatieveiligheid te verbeteren is 'medimo' geïmplementeerd op alle verpleeghuisafdelingen, de CHR en de hospice.*
- *In 2021 is veel aandacht geweest voor de verdere implementatie van de Wzd. De analyses zijn aangeleverd bij de IGJ.*

## **7. Wonen en welzijn (facilitair)**

### **7.1 Gebouwen**

#### **Herontwikkeling Akert / nieuwbouw Heide**

Door middel van een prijsvraag onder bewoners, mantelzorgers en medewerkers is de naam voor de herontwikkeling van Akert gekozen. De nieuwe locatie krijgt de naam Heide. In 2021 zijn alle voorbereidingen voor de bouw van Heide afgerond. Er is een architect geselecteerd welke een ontwerp passend bij de eisen heeft gemaakt. Op basis van dit ontwerp is een aannemer geselecteerd. Alle voorbereidende werkzaamheden voor de daadwerkelijke bouw zijn in 2021 afgerond zodat begin 2022 gestart kan worden met de bouw. De verwachting is dat het pand medio 2023 in gebruik genomen wordt. Ondertussen worden gesprekken gevoerd over de bestemming van het terrein van Akert na de verhuizing. Deze plannen zullen in 2022 verder vorm krijgen.

## Meerjaren onderhoud

Door covid-19 is niet al het geplande onderhoud uit het MJOP (meerjaren onderhoudsplan) uitgevoerd in 2021. De volgende punten zijn gerealiseerd:

- Op Berk is airconditioning aangebracht in de medicatieruimte, de noodverlichting is hersteld en diverse huiskamers zijn voorzien van raambekleding. Ook is het wifi-systeem vervangen.
- Op het terrein rond Heuvel zijn diverse bomen gerooid in het kader van boombeheer. Ook is noodzakelijk onderhoud aan noodverlichting, servers en deuren uitgevoerd.
- Het onderzoek op Nicasius over de klimaatklachten uit 2020 heeft vervolg gekregen door het vervangen van enkele onderdelen uit de installatie. Daarnaast zijn de ramen voorzien van valbeveiliging.
- Gezien de korte gebruiksduur van Akert is daar minimaal onderhoud gepleegd. Wel is een deel van de telefooncentrale vervangen en zonwering aangebracht.

## Legionella

In het kader van Legionella beheersing worden 2x per jaar door een externe partij monsters genomen op verschillende plekken binnen de locaties. Ondanks de in 2020 genomen maatregelen werden ook in 2021 op Nicasius diverse malen te hoge waarden waargenomen. Om risico te voorkomen zijn aanvullende maatregelen getroffen zoals het plaatsen van douchekoppen met filters. Ook is er thermisch en chemisch gereinigd. Verder zijn in ruimten, waar vaak verhoogde waarde zijn, de mengkranen vervangen. Met de betrokkenen (verhuurder, installateur, adviseur en technische dienst) wordt intensief overlegd en regelmatig bemonsterd. Als de verhoogde waarden, ondanks de extra genomen maatregelen, terug blijven komen zal in 2022 over gegaan worden tot het aanleggen van een koper-zilverinstallatie.

## 7.2 Veiligheid en bedrijfshulpverlening (BHV)

In 2021 heeft het project Veilig wonen / BHV zijn vervolg gehad met de volgende uitgevoerde acties:

- Voor de medewerkers hebben vervolgsessies van de trainingen met betrekking tot veiligheid plaatsgevonden, deze trainingen zijn voor een deel omgezet in digitale opleidingen. Voor een groot deel is het toch mogelijk geweest om ook fysieke trainingen uit te voeren.
- Het OBT heeft in het najaar een training en workshop zorgcontinuïteit en crisisbeheersing gevolgd rondom het thema extreme weersomstandigheden.
- Door het coronavirus en de daarmee verband houdende maatregelen zijn een aantal geplande activiteiten niet opgepakt in 2021. Wel hebben in het voorjaar de veiligheidsrondes op de locaties plaatsgevonden, die van het najaar zijn helaas vervallen. De actiepunten uit de rondes zijn opgepakt.
- De planvorming is voor een groot deel geüpdatet, de rest zal in 2022 aangepast worden.

## 7.3 Schoonmaak

In 2021 is de inzet van schoonmaak gecontinueerd. Door covid-19, het hoge ziekteverzuim en verloop van personeel is de doorontwikkeling van de schoonmaak gestagneerd. Door de samenvoeging met het facilitair bedrijf van de Zorggroep wordt schoonmaak in 2022 verder ontwikkeld.

## 7.4 Materialen

N.a.v. een steekproef is gebleken dat het proces betreffende het periodiek onderhoud van de zorg- en medische ondersteunende hulpmiddelen niet goed is ingericht en hierdoor onvoldoende is uitgevoerd bij Anna ouderenzorg. Hierover is overleg geweest met MICT en

is besloten om aan te sluiten bij het proces in het ziekenhuis. Deze implementatie hiervan ligt bij de manager facilitair. Dit wordt in 2022 verder opgepakt.

## 7.5 Domotica

Voor de nieuwbouw van Heide wordt een leverancier voor domotica geselecteerd. Het kaderplan wat in 2019 is opgesteld geldt als basis voor de technische uitvraag. Als de selectie van deze leverancier plaats heeft gevonden (verwachting begin 2022) zal een plan gemaakt worden hoe de gekozen techniek en leverancier over de andere locaties uitgerold kan worden.

## 7.6 Leveranciersmanagement

In 2021 is het proces betreffende de leveranciersbeoordeling geactualiseerd. Het uitvoeren van de leveranciersgesprekken heeft vertraging opgelopen, o.a. door andere prioriteiten als gevolg van corona en de overdracht van taken naar het facilitair bedrijf van de Zorggroep. Dit krijgt in 2022 opnieuw aandacht.

## 7.7. ECD (elektronisch cliëntendossier)

Anna ouderenzorg gebruikt het ECD mijnCaress van PinkRocade. In 2021 is een oriëntatietraject geweest op een (nieuw) ECD. Hiervoor heeft MICT een analyse gemaakt voor vier leveranciers. Voor verschillende gebruikersgroepen zijn workshops / demo-sessies geweest. Eind 2021 is dit oriëntatietraject afgerond en heeft de stuurgroep een advies opgesteld. Dit zal begin 2022 besproken worden met de RvB en RvT, waarna een besluit wordt genomen.

### **Algemene conclusie**

- *De nieuwbouw Heide loopt volgens plan. Begin 2022 kan gestart worden met de bouw op locatie 'Grote Bos'.*
- *Niet al het onderhoud is conform meerjaren onderhoudsplan uitgevoerd. Op de verschillende locaties zijn wel punten opgepakt.*
- *Legionella beheersing is een doorlopend aandachtspunt op Nicasius. De ingezette acties zijn onvoldoende effectief gebleken en aanvullende maatregelen zijn in 2021 genomen. De waarden worden maandelijks gecontroleerd.*
- *In het kader van veiligheid / BHV zijn diverse acties uitgevoerd.*
- *De doorontwikkeling van de schoonmaak is in 2021 gestagneerd. Dit zal in 2022 verder ontwikkeld worden door samenvoeging met het facilitair bedrijf van de Zorggroep.*
- *Het proces voor periodiek onderhoud van materialen is niet goed ingericht. Hiervoor zal worden aangesloten bij het proces van het ziekenhuis.*
- *Gekozen is om eerst voor de domotica in de nieuwbouw van Heide een leverancier te selecteren. Vervolgens zal in 2022 een plan opgesteld worden voor de uitrol naar de andere locaties.*
- *Het doen van leveranciersgesprekken heeft in 2021 vertraging opgelopen. Dit wordt weer opgepakt in 2022.*
- *In 2021 is een oriëntatietraject geweest betreffende een (nieuw) ECD. Het besluit hierover wordt in 2022 genomen.*

## 8. Samenwerkingspartners

Anna ouderenzorg participeert in verschillende netwerken om continu de kwaliteit te verbeteren. Anna ouderenzorg werkt hierin 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 er tweemaal per jaar een bestuurlijk overleg met het zorgkantoor waarin onder andere de ontwikkelingen en de gerealiseerde productie worden besproken.

## 8.2 Ketenpartners

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

### 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.

### Huisartsen in Geldrop en Heeze

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.

### Tandarts

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 medisch manager 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 verblijf bij Anna ouderenzorg, kunnen op deze manier blijven deelnemen aan deze dagbesteding.

### Zuidzorg

De samenwerking van de Anna Zorggroep met Zuidzorg is in 2021 geïntensiveerd, met als doel om expertise te delen, de uitstroom naar zorg thuis te bevorderen en voor met name de doelgroep kwetsbare ouderen, een kwalitatief hoogwaardig en samenhangend aanbod te realiseren. Dit heeft geleid tot een Letter of Intent (LOI), waarin op 7 eindtermen is uitgewerkt waaruit de samenwerking bestaat. In eerste instantie wordt vooral ingezet op de integratie van het team Zorg Thuis van Anna Ouderenzorg met Zuidzorg.

## 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 Ananz 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 onderdeel van het regionale VVT-platform. Hierin wordt met andere zorgorganisaties samengewerkt op gemeenschappelijke thema's. Via de VVT-transitiemiddelen zijn gezamenlijke projecten ingezet. Hiervoor is in 2018 een convenant ondertekend. Ook het zorgkantoor is hierbij betrokken. Partijen werken hierin samen voor een toekomstbestendige ouderenzorg.

## **Programma Precies!**

Sinds 2018 werken organisaties, gemeenten en verzekeraars in Zuidoost-Brabant samen om vanuit het perspectief van de oudere, de juiste zorg op de juiste plek te bieden. De Anna Zorggroep is (bestuurlijk) mede verantwoordelijk voor dit netwerk. Anna ouderenzorg en het Annaziekenhuis nemen deel aan verschillende projecten.

## Regiobeeld

[Regiobeeld legt noodzaak versnelling bloot — Precies! \(preciesdejuistezorg.nl\)](#)

## Bereikte resultaten 2021 en doelen 2022

Bekijk de link voor een overzicht van de bereikte resultaten in 2021 en de doelen in 2022 van het samenwerkingsverband: <https://ap.lc/4olhR>. Hierin staan ook de belangrijkste conclusies van het regiobeeld 65+ dat recent met een brede vertegenwoordiging is gemaakt. Het zal geen verrassing zijn: uitdagingen worden snel groter in onze regio en de toegang tot zorg komt verder onder druk te staan.

## **Kwaliteitsnetwerken**

De staffunctionaris neemt deel aan het kwaliteitsnetwerk van Actiz en aan het regionale kwaliteitsnetwerk. In 2021 zijn 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. De leidinggevende van de hospice woont viermaal per jaar bijeenkomsten bij van het palliatief netwerk.

## **Netwerk Geriatrische revalidatiezorg**

De teamleider CHR neemt deel aan het regionale netwerk Geriatrische 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 2022 worden gecontinueerd.*

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

### **Verbeterplannen**

Anna ouderenzorg neemt deel aan diverse kwaliteitsmetingen, zoals cliënttevredenheid, HKZ en de meting zorginhoudelijke indicatoren. Op basis hiervan stellen managers verbeterplannen op. Ook MIC's, interne audits en klachten zijn bedoeld om van te leren. De

# Kwaliteitsjaarverslag Anna Ouderenzorg 2021

---

teamleiders bespreken de voortgang van hun (verbeter)plannen met de zorgmanager tijdens het werkoverleg. De staffunctionaris ontvangt 2x per jaar hierover informatie voor de kwaliteitsrapportage c.q. het kwaliteitsjaarverslag.

## **Managementreview > kwaliteitsjaarverslag**

Dit kwaliteitsjaarverslag is bedoeld als managementreview, waarin de directie / het zorgmanagement terugblik 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 (kwaliteits)jaarplan. Het kwaliteitsjaarverslag is bedoeld voor interne en externe verantwoording. Anna ouderenzorg is hiermee open en transparant over haar resultaten.

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

De aanbevelingen uit het kwaliteitsjaarverslag 2020 zijn opgenomen in het onderhavig kwaliteitsjaarverslag. Een aantal punten is gerealiseerd in 2021, echter zijn er ook punten onhold gezet door corona. Daarnaast vraagt een aantal onderwerpen structureel aandacht zoals de 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 kwaliteitsregister 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 in het vierde kwartaal in het MT besproken.

## **Algemene conclusie**

- *Anna ouderenzorg werkt met verbeterplannen n.a.v. diverse kwaliteitsmetingen. De voortgang hiervan bespreken de zorgmanagers met hun teamleiders.*
- *Tweemaal per jaar monitort het MT de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem. Er is geen aanpassing van het systeem nodig.*
- *Het risicoregister wordt gebruikt om de risico's te kunnen monitoren.*