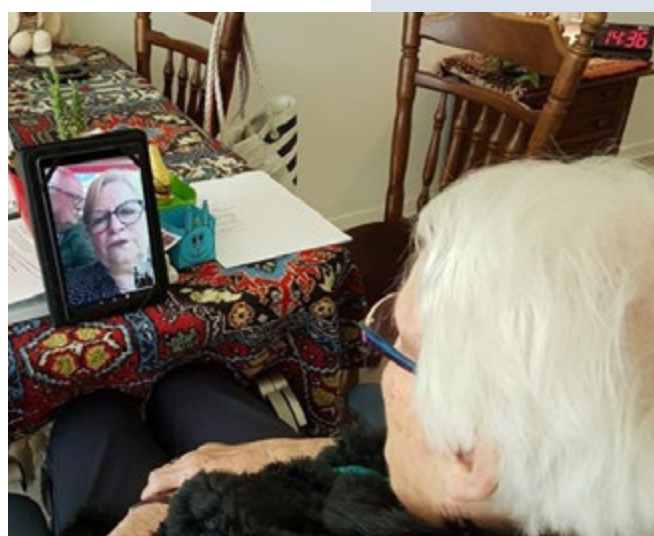


# Bestuursverslag 2020



St. Anna Zorggroep





# Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Kerncijfers	8
2020 in vogelvlucht	10
Onze mensen	20
Kort financieel verslag	24
Organisatie en besturing	28
Kwaliteit	33



# Voorwoord

## 2020 was voor iedereen een bijzonder jaar

Een jaar waarin de coronapandemie veel van ons vroeg. We zijn er trots op dat het ons gelukt is om de benodigde zorg aan coronapatiënten te bieden en tegelijkertijd zoveel mogelijk de reguliere zorg voor patiënten en bewoners door te laten gaan. Toch zijn er veel patiënten die noodgedwongen pas later geholpen werden dan onder normale omstandigheden. Zij worden nauwlettend gevolgd en begeleid door onze specialisten totdat we onze capaciteit weer kunnen opschalen.

Deze tijd vraagt veel van onze patiënten en bewoners, maar ook van onze medewerkers. Onze zorg ging ook naar hén uit. We hebben onze medewerkers op alle mogelijke manieren ondersteuning geboden om op een gezonde manier te kunnen blijven werken. De enorme waardering die we hebben gekregen vanuit de 'buitenwereld' heeft ons daarbij allemaal heel veel goed gedaan. Toch zien we dat voor sommige collega's de druk te hoog werd. Dat zien we ook terug in een hoger ziekteverzuim dan we gewend zijn. Een punt van zorg en aandacht.

Corona heeft ook een aantal heilige huizen doorbroken. We zijn flexibel gaan werken (deels thuis en deels op kantoor) en teleconsult en beeldbellen zijn onderdeel geworden van onze gewone manier van werken. Corona heeft ook een significante impact gehad op de bedrijfsvoering. Het betekende een tijdelijke beperking van de groei die we ambiëren. Desondanks ligt de omzet ondanks de afschaling van reguliere zorg hoger dan in 2019, omdat er op landelijk niveau afspraken zijn gemaakt over de compensatie voor de gevolgen van de coronacrisis.

## Nummer 1 positie voor het Anna

In dit uitzonderlijke coronajaar is het ons gelukt om de hoogste score te behalen in het ziekenhuisonderzoek van Elsevier. We zijn trots op onze maximale score voor patiëntgerichtheid in dit onderzoek. Ook behaalden we hoge scores op medische zorg en financiële stabiliteit. Dat patiënten ons hoog waarderen bleek uit onze top 10 positie van best gewaardeerde zorginstellingen op Zorgkaart Nederland. Deze mooie scores hebben we te danken aan de inzet, deskundigheid en betrokkenheid van al onze medewerkers.

## Wisselingen in de raad van bestuur

Per 1 juni 2020 is Erik-Jan Borgmeijer benoemd als voorzitter raad van bestuur van de St. Anna Zorggroep in Geldrop / Eindhoven. Hij volgt hiermee Luc van den Akker, voorzitter a.i., op die per 1 juli 2020 voorzitter is geworden van het Laurentius Ziekenhuis.

Per 1 oktober 2020 is orthopedisch chirurg dr. Thea Sybesma deeltijd toegetreden tot de raad van bestuur van de St. Anna Zorggroep. Hiermee is het huidige bestuur





tijdelijk uitgebreid van 2 naar 3 personen en is de bestuurlijke continuïteit op middellange termijn geborgd.

## Vorbereidingen strategisch kader 2021 – 2024

Eind 2020 zijn we gestart met de invulling van het strategisch kader met concrete doelstellingen voor de komende 2 en 4 jaar. Onze centrale positionering is: 'Gezond zijn & Aangenaam beter worden'. We blijven ons onderscheiden als de nummer 1 in de regio op het gebied van 'aangenaam beter worden' en 'aangenaam wonen, welzijn en of zorg in de laatste levensfase'. Ook wordt 'leefstijl & preventie' een leidend principe voor onze organisatie. We gaan ons meer profileren met 'Centra voor specialistische behandeling'. Als tweedelijns organisatie zetten we in op samenwerking met de

Oe lijn (patiënt en cliënt) en de verdere ontwikkeling van de samenwerking met onze eerstelijns partners in de regio. Voor complexe derdelijns zorg zoeken wij de samenwerking. Hierbij ontwikkelen wij ons verder als netwerkorganisatie, met (waar nodig geformaliseerde) aanvullende samenwerkingen.

Het jaar 2020 zal nog lang in ons geheugen blijven: wij bedanken iedereen die in 2020 bijdroeg aan de behaalde resultaten!

**ir. E.J. Borgmeijer**  
voorzitter raad van bestuur

**drs. M.A.A. Acampo**  
lid raad van bestuur

**dr. T. Sijbesma**  
lid raad van bestuur



# Kerncijfers 2020

Top 2020 Zorgkaart Nederland

8,8

295

ziekenhuis  
bedden



ruim

65k

1ste polibezoeken

Omzet  
Zorggroep 2020:

190,5

miljoen

BDO benchmark:

10

Patiënten geven  
een

8,7



bijna

26k

opnames

475

vrijwilligers

25

revalidatie  
bedden

32

specialismen

Hoogte score Beste  
Ziekenhuisonderzoek Elsevier

4 uit 4



329

verpleeghuis  
bedden

6

hospice kamers



Familieleden van bewoners  
verpleeghuizen geven een

7,8

(92% aanbeveling)

Positief  
resultaat 2020:

3,5

miljoen

2124

medewerkers



ruim

2500

sporters hersteld

130

medisch  
specialisten



# 2020 in vogelvlucht

## Corona als motor voor vernieuwing

We kregen er in 2020 allemaal mee te maken: Corona. Met een enorme impact op de samenleving, maar vooral ook voor ons werk in de zorg. Het deed een groot beroep op ons aanpassingsvermogen, flexibiliteit en stuurbaarheid. Ons motto hierbij was (en is): 'We doen het sámen!'. In samenwerking met alle zorgverleners in onze omgeving namen we de zorg van coronapatiënten op ons.

Corona bleek ook een motor voor vernieuwing: we zijn flexibel gaan werken (deels thuis en deels op kantoor) en teleconsult en beeldbellen zijn onderdeel geworden van onze gewone manier van werken. Patiënten kunnen via de appfunctie van BeterDichtbij hun niet spoedeisende (medische) vragen aan hun specialist stellen over bijvoorbeeld de afspraak, behandeling, klachten, oefeningen of een herhaalrecept.

Beeldbellen blijkt heel geschikt voor controleafspraken en afspraken voor het bespreken van uitslagen. Artsen zijn enthousiast en geven aan dat het beeldbellen een enorme toegevoegde waarde heeft. Het beeldbelgesprek blijkt een waardig alternatief

voor een fysiek contact. Als uit het gesprek blijkt dat lichamelijk onderzoek nodig is, dan wordt op korte termijn een 'live' afspraak gemaakt. Artsen zijn van plan om dit ook na de coronacrisis te blijven gebruiken. Zo bieden tijden van crisis óók nieuwe kansen voor de toekomst!







### **Innovaties TopSupport brengt breedtesporters verder**

We verzorgen al bijna 50 jaar de sportmedische zorg aan alle spelers van PSV: de A-selectie, Jong PSV, PSV vrouwen en jeugd. Al ruim 10 jaar doen we dit vanuit Eindhoven onder de naam TopSupport. Denk hierbij aan blessurepreventie, medische behandelingen en sportmedische keuringen. Ook biedt TopSupport de (sport)medische begeleiding aan de (top)sporters van TeamNL centrum Zuid met een NOC\*NSF status en de sportmedische begeleiding van de spelers van VVV Venlo.

#### **Wetenschappelijk onderzoek**

De kennis die wij vanuit TopSupport en het Orthopedisch Centrum Anna inzetten voor topsporters, passen wij ook toe in onze zorg voor patiënten met orthopedische zorgvragen. In samenwerking met onder meer Philips,

PSV, VU en IMEC doen we wetenschappelijk onderzoek naar de toepassing 3D echografie, bewegingssensoren en de inzet van Kunstmatige Intelligentie. Hiermee brengen we samen de zorg vérder!



#### **Meer dan 10 jaar locatie Eindhoven**

Onze locatie van TopSupport in Eindhoven opende ruim 10 jaar geleden haar deuren. De locatie groeide tot een vertrouwd adres voor medisch specialistische zorg en diagnostisch onderzoek. Specialisten van TopSupport en het St. Anna Ziekenhuis werken hier samen om de beste zorg aan patiënten te verlenen. Bijvoorbeeld door gezamenlijke consulten van de orthoeped, sportarts en fysiotherapeut. Zo worden patiënten sneller én beter geholpen met een juiste diagnose en behandeling. Ook zijn er steeds meer andere specialismen die spreekuur houden op locatie Eindhoven.



## Samenwerking biedt ouderen betere oplossingen

Bij Ananz bieden we verpleeghuiszorg en geriatrische zorg vanuit onze woonzorglocaties Akert, Berk, Heuvel, Nicasius en hospice het Baken. De zorgvraag neemt de komende jaren toe, met name op het gebied van co-morbiditeit en gezondheidsproblematieken (zoals obesitas). Dit vraagt om goede én slimme oplossingen in samenwerking met ons netwerk om ook in de toekomst voldoende zorg te kunnen blijven bieden. Ons transmuraal team draagt met haar expertise enthousiast bij aan oplossingen voor de toekomst.

Samen met het Maxima Medisch Centrum en het Catharina Ziekenhuis zijn we een proef gestart om het regelen van thuiszorg sneller en eenvoudiger te maken. Met thuiszorgaanbieders in drie proefregio's (Geldrop, Eindhoven-Noord en Bladel) maken we gebruik van de Siilo app. Dit is een beveiligde app-groep waarin we de thuiszorgvraag van patiënten plaatsen en waarin thuiszorgaanbieders laten weten wie deze zorg kan bieden. Deze nieuwe aanpak is onderdeel van het programma Precies!: een netwerkinitiatief van 25 organisaties, gemeenten en verzekeraars in Zuidoost-Brabant dat werkt aan oplossingen om ouderen langer fijn en veilig thuis te laten wonen.

Daarnaast zijn we gestart met de Huisartsenadvieslijn. Huisartsen bellen met ons transmuraal team voor advies over de keuze voor vervolgzorg van hun eigen patiënten. We stellen hiermee onze expertise over o.a. thuiszorg, verzekerde zorg en verpleeghuiszorg beschikbaar voor alle huisartsenpraktijken in onze regio. Zo zorgen we samen dat alle patiënten in onze regio de juiste zorg op de juiste plek krijgen.

## Nieuwbouw Grote Bos

Woonzorgcentrum Akert voldoet niet meer aan de huidige eisen. De technische staat is op orde, maar het gebouw is verouderd en past niet meer bij de visie op zorg van Ananz. Daarom bouwt Ananz een nieuw woonzorgcentrum op het terrein van Grote Bos in Geldrop. Het gebouw wordt licht, modern, duurzaam en ingericht op de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van domotica. De ontwikkeling wordt gedaan in samenspraak met bewoners, mantelzorgers en medewerkers. De verwachting is dat we in de zomer van 2023 kunnen verhuizen.







## Keuzehulpen geven patiënten inzicht in behandelmogelijkheden

Wij ontwikkelen voor onze patiënten steeds meer keuzehulpen. Zo zijn er in 2020 nieuwe keuzehulpen bijgekomen voor gynaecologie, liesbreuken en galblazen. Wij vinden het belangrijk dat patiënten samen met de specialist beslissen over de behandeling. Om patiënten bij deze keuze te helpen, gebruiken we keuzehulpen voor verschillende behandelingen. Voor veel diagnoses bestaan meerdere behandelopties. Wat de beste behandeling is, verschilt per patiënt. De keuzehulp geeft informatie over de diagnose en inzicht in de voor- en nadelen van de mogelijke behandelingen. Uit onderzoek blijkt dat samen beslissen veel voordelen heeft. Een patiënt die mee kan beslissen heeft meer vertrouwen in de gemaakte keuze en voelt zich hier beter bij. Binnen het St. Anna Ziekenhuis worden keuzehulpen steeds vaker ingezet, zoals bij een gebroken sleutelbeen, borstkanker, liesbreuk, galstenen, miskraam, stuitbevalling, stuitligging en baring na een keizersnede.

Als een patiënt voor de afspraak een keuzehulp invult, komt de patiënt beter voorbereid naar de afspraak. Dit geeft ons de mogelijkheid om het gesprek beter toe te spitsen op de patiënt en dieper in te gaan op de behandelmogelijkheden. Zo worden patiënten beter geïnformeerd en kunnen zij zelf betere keuzes maken.

## Met leefstijlgeneeskunde zetten we een stap verder in de (chronische) zorg

Het aantal mensen met een chronische aandoening zal de komende twintig jaar flink toenemen. Grotendeels komt dit door de vergrijzing van de bevolking, maar ook een ongezonde leefstijl speelt een belangrijke rol. De St. Anna Zorggroep anticipeert op de toename van deze zorgvraag, in samenwerking met de patiënt zelf en onze partners in de eerste, tweede en derdelijn, gemeenten en zorgverzekeraars. We kijken welke zorg nodig is: eerstelijns zorg en/ of medisch-specialistische zorg in een academisch, topklinisch of algemeen ziekenhuis (JZOJP: Juist Zorg Op de Juiste Plaats). We bieden een totaal zorgconcept voor mensen met meerdere aandoeningen. De regie ligt bij de patiënt, in samenwerking met huisartsen en specialisten.

De zorgpaden COPD, Hartfalen, Diabetes en Echo in de huisartspraktijk zijn inmiddels afgerond en we gaan verder met de volgende zorgpaden. En we gaan nog een stap verder met de opening van ons Centrum voor Leefstijlgeneeskunde. We maken werk van 'een gezonde leefstijl' en alles wat dat oplevert. Wij weten dat onze medewerkers, patiënten en bewoners uit onze regio daarmee meer gezonde jaren hebben. Zij voelen zich vitaler, zijn gelukkiger, worden minder snel ziek en herstellen beter en sneller van ziekten of trauma.

Bij het St. Anna Ziekenhuis en TopSupport willen we mensen niet alleen beter maken, maar juist ook helpen om gezond te blijven. Daarom zijn we het Centrum voor Leefstijlgeneeskunde gestart. Met een gezonde leefstijl en goede conditie kan het lichaam meer aan. Patiënten met een chronische aandoening, maar ook patiënten met artrose, die chemotherapie ondergaan of moeten herstellen van een operatie, hebben er baat bij.





## Geboortecentrum Anna: de eerste kennismaking met 'Aangenaam Anna'

In 2020 zette het programma 'waardegedreven geboortezorg' een volgende stap naar integrale geboortezorg. Gedurende 18 maanden delen ruim 70 zorgprofessionals, zoals gynaecologen en eerste- en tweedelijns verloskundigen uit 16 regio's hun kennis en ervaringen om de zorg over de hele keten te verbeteren. We kijken samen waar het het beste gaat en hoe we daar allemaal van kunnen leren. Zo kunnen we nog betere kwaliteit van zorg leveren voor de zwangere vrouw en haar kindje. In ons geboortecentrum bieden we alle zorg die pasgeborenen nodig hebben. Maar ook daarna zijn zij van harte welkom bij het Anna, als dit nodig is. Het Anna biedt met ruim 30 specialisaties alle basiszorg voor het hele leven.

## Greendeal: op weg naar een duurzaam Anna

De klimaatverandering vraagt om duurzame maatregelen, ook voor de zorgsector. De overheid geeft aan dat in 2030 onze CO2-uitstoot met 49% verminderd moet zijn. Dat is een forse opgave. Hiervoor hebben we een plan opgesteld, waarbij we regelmatig monitoren in welke mate we aan de CO2-emissie doelstelling voldoen.

De drie grootste bijdragers aan onze CO2-voetafdruk zijn: energie van onze gebouwen (38%), reisbewegingen met de auto van medewerkers en patiënten (22%) en de ontwikkeling, bereiding en transport van geneesmiddelen (18%).

We stimuleren medewerkers actief om met de fiets of openbaar vervoer naar het werk te komen. Ook helpt de coronatijd om gesprekken met medewerkers en patiënten via videobellen of telefoon te doen. Veel winst is er te halen bij het verlagen van het energiegebruik van de gebouwen. Het ziekenhuis is zeer goed geïsoleerd en we maken gebruik van koude- en warmteopslag in de bodem. De verlichting wordt op natuurlijke momenten vervangen door led. Er lopen onderzoeken naar mogelijkheden om het binnenklimaat van sommige afdelingen aan te passen in de nacht en weekenden. Er is nog veel meer mogelijk: dat gaan we de komende tijd zorgvuldig onderzoeken!







## Onze mensen

2020 vroeg uitzonderlijk veel van onze mensen. Als werkgever ben je dan bezorgd: hoe zorgen we dat onze mensen dit volhouden? De mensen in de zorg, waar zoveel van wordt gevraagd. Maar ook de mensen buiten de zorg die in één keer allemaal thuis moesten gaan werken. De eerste aandacht gaat uit naar veiligheid: ervoor zorgen dat onze medewerkers de zorg voor patiënten en cliënten veilig kunnen leveren. Het regelen van voldoende beschermingsmiddelen, het organiseren van

vragenuurtjes en het maken van filmpjes met uitleg over de verzorging van (corona) patiënten. We merkten dat het delen van ervaringen hielp: medewerkers maakten vlogs over hun ervaringen. Ook bleken we creatief en flexibel: ICT hielp ons bij video-vergaderen en beeldbellen. Het thuiswerken werd verder ondersteund met bureaustoelen en laptops. Er was een grote inzet en bereidwilligheid om mee te helpen waar mogelijk. Onze IC capaciteit werd uitgebreid, medewerkers werden 'anders' inzetbaar en ook mensen

van 'buiten' kwamen terug naar de zorg. We kregen maar liefst 450 reacties op onze oproep voor extra hulp. Sommigen besloten zelfs om (ook na corona) te blijven! Het was geweldig om te zien hoe we werden gesteund door onze omgeving: we hebben zoveel kaartjes, cadeautjes, taartjes, chocolade, muziek en applaus ontvangen. Dat deed iedereen goed.

### We hebben ook veel geleerd!

Bij het Anna staat Werkgeluk centraal. Tijdens corona kreeg dit allemaal nóg meer aandacht, maar met een andere invulling. Zo moesten we fysieke opleidingen stopzetten, maar zijn we met GoodHabit gestart met digitale opleidingen.

In het begin van de coronatijd zijn we een Bedrijfsopvangteam gestart. Met medische psychologen evalueerden medewerkers aan het eind van de dag hun dienst en konden zij hun verhaal kwijt. In de zomer hebben we een screening gedaan op Posttraumatisch Stress Stoornis en de psychische effecten van het werken in coronatijd. Medewerkers met een verhoogde score konden in gesprek met een medisch psycholoog of de praktijkondersteuner van de bedrijfsarts, via de arbodienst. Ook kregen alle medewerkers de mogelijkheid om een serologietest te doen op corona-antistoffen. Hier werd massaal gebruik van gemaakt en dit hielp de gemoedsrust van medewerkers. Het ziekteverzuim was weliswaar hoger dan





normaal, maar volgde de landelijke trend. Al deze vormen van zorg en aandacht voor medewerkers heeft veel goed gedaan. Er heerste een gevoel van samenhang en samen sterk zijn!

Ook de werving en selectie van nieuwe medewerkers kreeg een nieuwe vorm. Geïnspireerd door de vlogs die medewerkers maakten tijdens corona, maken we met

TeamAnna en TeamAnanz vlogs voor Instagram over ons werk en inspireren zo nieuwe collega's om bij ons te komen werken. Het zijn vlogs vanuit het hart: eerlijk en warm, precies zoals we zijn.

#### **Nieuw strategisch HR beleid**

Eind 2020 is een start gemaakt met het nieuwe strategisch kader 2021-2024. In lijn daarmee hebben we een nieuw strategisch

HR beleid opgesteld, met onder meer een visie op leidinggeven, samenwerking, wederzijdse verantwoordelijkheid en persoonlijk leiderschap. Een van de belangrijkste uitdagingen is het vinden, binden en boeien van voldoende, bevoegde en gekwalificeerde medewerkers.





# Kort financieel verslag

Over 2020 realiseerde de St. Anna Zorggroep een positief geconsolideerd resultaat van € 3,6 miljoen. De St. Anna Zorggroep is financieel gezond. In de jaarlijkse inventarisatie van BDO Benchmark voor financiële prestaties van de algemene ziekenhuizen scoren wij in de top 10.

Voor de geconsolideerde jaarrekening 2020 van St. Anna Zorggroep verwijzen we naar de website [www.st-anna.nl](http://www.st-anna.nl).

## Overzicht van de belangrijkste kerngetallen

Onderstaand een overzicht van de belangrijkste kerngetallen voor resultaat, vermogen, solvabiliteit en liquiditeit van de St. Anna Zorggroep.

Overzicht kerngetallen St. Anna Zorggroep				
	2020	2019	2018	
<b>Resultaat (x €1.000)</b>	190.589	179.562	173.841	
Bedrijfsopbrengsten	185.815	175.435	169.147	
Bedrijfslasten	-1.188	-1.449	-1.642	
Financiële baten en lasten				
Ziekenhuis (gesegmenteerd)	2.191	2.805	2.723	
Ananz (gesegmenteerd)	1.395	-127	329	
Rendement (resultaat in % opbrengsten)	1,9%	1,5%	1,8%	
<b>Vermogen en solvabiliteit (x €1.000)</b>				
Eigen vermogen	63.968	60.381	57.703	
Solvabiliteit (EV/TV)	43,3%	39,3%	38,0%	
<b>Liquiditeit (x €1.000)</b>				
DSCR	2,6	2,5	2,6	
Current ratio	1,6	1,4	1,6	
Liquide middelen	33.422	31.214	30.435	



## Resultaat 2020

Het geconsolideerde resultaat van de zorggroep over 2020 bedraagt € 3,6 miljoen positief (2019: € 2,7 miljoen). Het positieve resultaat, 1,9% van de omzet, wordt volledig toegevoegd aan het groepsvermogen (waarvan € 2,2 miljoen aan het ziekenhuis en € 1,4 miljoen aan Ananz). Dit is nodig om de goede financiële positie te behouden om zodoende te kunnen blijven investeren in onder andere (technologische) ontwikkelingen, met als doel de zorg betaalbaar en op kwalitatief hoog niveau te houden.

## Opbrengsten

De opbrengsten over 2020 bedragen € 190,6 miljoen (2019: € 179,6 miljoen). De Covid-10 pandemie heeft een significante impact



gehad op de bedrijfsvoering. De omzet ligt ondanks de afschaling van reguliere zorg door corona hoger dan in 2019, o.a. omdat voor 2020 op landelijk niveau afspraken zijn gemaakt over de compensatie voor de gevolgen van de coronacrisis. St. Anna Zorggroep heeft continuïteitsbijdragen toegezegd gekregen en ontvangen van haar financiers ter compensatie voor gedeelde opbrengsten en meerkosten. Ook is de zorgbonus 2020 voor € 3,8 miljoen onderdeel van de opbrengsten (en kosten, zie onderstaand).

## Kosten

De bedrijfslasten liggen in 2020 met € 185,8 miljoen hoger dan in 2019 (€ 175,4 miljoen). Het grootste aandeel van de kostenstijging komt door gestegen personeelskosten (circa € 104 miljoen in 2020 ten opzicht van circa € 95 miljoen in 2019). Dit wordt o.a. veroorzaakt door uitkering van de Zorgbonus 2020 voor € 3,8 miljoen, de CAO stijging en toename van de personele inzet (deels als gevolg van corona en deels conform verwachting in de begroting 2021). De inzet van het aantal fte's verloonde formatie is toegenomen met circa 2,6%. In de personele inzet is in totaal 45,08 fte ingezet voor kwaliteitsgelden Ananz.

## Liquiditeit en solvabiliteit

De liquiditeitspositie is ultimo 2020 circa € 33 miljoen en betreft een momentopname. Het positieve resultaat over 2020 is toegevoegd aan het eigen vermogen, wat leidt tot een solvabiliteit (eigen vermogen / totaal vermogen) van 43,3%. De St. Anna Zorggroep voldoet hiermee ruimschoots aan haar bankconvenanten. De komende jaren is St. Anna voornemens om nieuwbouw te realiseren voor verpleeghuislocatie Akert. Op dit moment zijn we bezig onze (externe) financieringsbehoefte in kaart te brengen.

## Ontwikkelingen in 2020: Corona

Vanaf begin maart stonden de ziekenhuizen en umc's voor de taak om samen met ketenpartners in ROAZ-verband een grote groep coronapatiënten de noodzakelijke acute en intensieve zorg te verlenen. Dit heeft geleid tot periodes van verplichte afschaling en uitstel van reguliere zorg. Alle door de ziekenhuizen en umc's in 2020 getroffen maatregelen, waaronder keuzes in het zorgpallet en vanaf oktober de verplichte herverdeling van patiënten, zijn gemaakt in opdracht van de Minister van VWS en vallen binnen de kaders van de afspraken die in ROAZ-verband (Regionaal Overleg Acute Zorg) zijn gemaakt.





# Organisatie en besturing

## Governance

### Raad van toezicht

Samenstelling van de raad van toezicht St. Anna Zorggroep per 31 december 2020:

Samenstelling raad van toezicht St. Anna Zorggroep per 31-12-2020				
Naam	Functie in rvt	1e maal benoemd	Datum laatste herbenoeming	Herbenoembaar na huidige termijn
ir. G.A. Witzel	Voorzitter	16.12.2013	18.12.2017	n.v.t
mw. drs. G.M. Mittendorff	Vicevoorzitter	16.12.2013	18.12.2017	n.v.t
ir. S.A. Bambach	Lid	16.12.2013	18.12.2017	n.v.t
prof. dr. J.A. Roukema	Lid	26.10.2020	26.10.2020	ja

Prof. Dr. Chr. Van der Werken is per 30 september 2020 afgetreden als lid Raad van Toezicht. Voor opvolging is gezorgd in de persoon van prof. Dr. J.A. Roukema. Hij is per 26 oktober 2020 aangetreden als lid Raad van Toezicht.

De St. Anna Zorggroep heeft een reglement voor de raad van toezicht waarin onder andere de bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd. De zittingstermijn voor een lid van de raad van toezicht is vier jaar. Een volgens rooster aftredend lid is eenmaal herbenoembaar.

Als norm voor het bestuurlijk functioneren van de St. Anna Zorggroep hanteert de zorggroep de Governance Code Zorg en de Wet bestuur en toezicht. De leden van de raad van toezicht wonen regelmatig bijeenkomsten bij in het kader van kennis- en competentieontwikkeling en streven de principes van Goed Toezicht van de NVTZ na.

Binnen de raad van toezicht zijn de aandachtsgebieden van de leden van de raad van toezicht als volgt verdeeld:

Samenstelling Commissies en Aandachtsgebieden leden raad van toezicht St. Anna Zorggroep	
ir. G.A. Witzel	Remuneratiecommissie Auditcommissie Financiën
mw. drs. G.M. Mittendorff	Remuneratiecommissie Auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid
ir. S.A. Bambach	Auditcommissie Financiën
prof. dr. J.A. Roukema	Auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid

De bezoldiging van de raad van toezicht vindt plaats conform de Wet Normering Topinkomens (WNT) en de adviesregeling NVTZ honorering raden van toezicht en wordt verantwoord in de jaarrekening onder WNT-verantwoording Toezichthoudende Topfunctionarissen.

### Raad van bestuur

De raad van bestuur van de St. Anna Zorggroep bestaat uit drie leden, waarvan een voorzitter en twee leden. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd in het reglement raad van bestuur.

Samenstelling raad van bestuur St. Anna Zorggroep per 31-12-2020:

Samenstelling raad van bestuur St. Anna Zorggroep per 31-12-2020		
Naam	Bestuursfunctie	Nevenfuncties
Ir. E.J. Borgmeijer	Voorzitter raad van bestuur	Vennoot VOF Borgmeijer & Kroon organisatieadviseurs
mw. drs. M.A.A. Acampo	Lid raad van bestuur	Lid NEN bestuur
mw. dr. T. Sijbesma	Lid raad van bestuur	Orthopedisch chirurg

De heer Ir. E.J. Borgmeijer is per 1 juni 2020 aangetreden als voorzitter raad van bestuur. Mevrouw dr. T. Sijbesma is per 1 oktober 2020 toegetreden als derde lid toegetreden tot de raad van bestuur.



## Specialistenberaad St. Anna Ziekenhuis

De vrijgevestigde stafleden hebben zich verenigd in de Coöperatie Medisch Specialistisch Bedrijf St. Anna Zorggroep U.A. en de specialisten in dienstverband hebben de Vereniging voor Specialisten in Dienstverband opgericht. Gezamenlijk vormen zij het Specialistenberaad St. Anna Ziekenhuis.

Beide organisaties hebben een bestuur, dat per 31-12-2020 als volgt was samengesteld:

Bestuur Coöperatie Medisch Specialistisch Bedrijf St. Anna Zorggroep U.A.

- ♦ J.P. (Jan Pieter) de Mönnink, KNO-arts, voorzitter
- ♦ P.E.N. (Piet) Hoek, chirurg, vice-voorzitter
- ♦ R.J.P. (Rutger) Haest, cardioloog, secretaris
- ♦ J.W. (Jan Willem) Ruijs, anesthesioloog, penningmeester
- ♦ D.H.P.J. (Derk-Jan) Leijten, directeur

Bestuur Vereniging voor Specialisten in Dienstverband

- ♦ J.P. Schouten MBM, apotheker, voorzitter
- ♦ J.A.J. (Hans) van Kuijk, sportarts, penningmeester
- ♦ G.H.W.H. (Geesje) van Schaijk, kinderarts, secretaris

## VVSB

Het Verpleegkundig en Verzorgend Staf Bestuur houdt zich dus bezig met plannen en zaken met betrekking tot de verpleegkundigen en verzorgenden binnen de St. Anna Zorggroep.

Samenstelling VVSB per 31-12-2020:

- ♦ Billy Cortenbach, AOA (voorzitter)
- ♦ Annette Sluijk, neurologie (vicevoorzitter)
- ♦ Michelle van Balkom, AOA
- ♦ Linda Klaus, heelkunde
- ♦ Femke Noten, cardiologie

## Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) behartigt als gekozen vertegenwoordiging de belangen van de medewerkers. De OR toetst, denkt mee, adviseert en beslist mee (binnen de mogelijkheden van de Wet op de Ondernemingsraden) over het beleid en de beleidsvoornemens van de raad van bestuur.

De medewerkers van de St. Anna Zorggroep worden in de OR vertegenwoordigd door:

- ♦ Marcel van Loon, SEH verpleegkundige, dagelijks bestuur voorzitter OR
- ♦ John Grootzwagers, OK assistent chirurgie, dagelijks bestuur vice voorzitter OR
- ♦ Linda de Ronde-Aanraad, verpleegkundige afdeling Heelkunde, dagelijks bestuur secretaris OR

- ♦ Arianne Grapendaal-Scheepers, secretaresse OR
- ♦ Gerard Bruns, verzorgende IG Nicasius Ananz, OR lid commissie sociaal beleid
- ♦ Ans Maes-van de Donk, opname coördinator, OR lid commissie sociaal beleid
- ♦ Jolanda van Corven, verpleegkundige kinderafdeling, OR lid commissie sociaal beleid
- ♦ Mike van den Dries, applicatiebeheerder/vakspecialist laboratorium, OR lid commissie VGW
- ♦ Cockie Vernimmen, diëtiste, OR lid commissie VGW

## Cliëntenraden

Cliënten (patiënten) hebben het recht mee te praten en mee te denken over dat wat in onze organisatie gebeurt. Hiervoor hebben zowel het St. Anna Ziekenhuis als Ananz een cliëntenraad.

De samenstelling van de Cliëntenraad van het ziekenhuis was in het jaar 2020 als volgt:

- ♦ De heer C.J.W.M. van Arendonk, lid vanaf 1 september 2018
- ♦ Mevrouw ir. J.M.G. Driessen MBA, lid vanaf mei 2017 en vanaf 1 maart 2018, voorzitter
- ♦ Mevrouw J. H.M. Foekema – Töns, lid vanaf 1 januari 2019
- ♦ Mevrouw R.J.E. Goethart, lid vanaf april

2018

- ♦ Mevrouw dr. A. Overvelde, lid vanaf januari 2015
- ♦ De heer dr. J. Rietsema, lid vanaf maart 2015, vicevoorzitter
- ♦ De heer mr. C.J.TH. Smeets, lid vanaf 1 januari 2019

Samenstelling Centrale Cliëntenraad Ananz per 31-12-2020:

- ♦ Dhr. Henk Hermsen, voorzitter en voorzitter cliëntenraad Akert
- ♦ Mevr. Els Elverding, vice voorzitter
- ♦ Mevr. Maaïke van Breugel-Smolters, financieel deskundige en voorzitter cliëntenraad Nicasius
- ♦ Dhr. Jan Kuypers, lid namens cliëntenraad Akert
- ♦ Dhr. Marcel van Leuken, lid en voorzitter van de cliëntenraad Berkenheuvel
- ♦ Mw. D. van Otterdijk-Jansen, lid namens cliëntenraad Nicasius





## Kwaliteit

Kwaliteit is de basis van onze dienstverlening. Wij verbeteren onze kwaliteit van zorg continu en maken deze zichtbaar. Voor het ziekenhuis zetten we daarvoor het referentiekader in van Qualicor Europe (voorheen: NIAZ). Vanwege corona is met goedkeuring van de International Society for Quality in Health Care (ISQua) door Qualicor besloten om een eenmalige verlenging van de accreditatiestatus aan te bieden, aan instellingen met een geldige accreditatiestatus. Dit betekent dat het geplande accreditatiebezoek van Qualicor in februari 2021 is verplaatst naar februari 2022. Patiëntenparticipatie is hierbij de rode draad. Hiervoor is al de nodige aandacht in de organisatie: samen met professionals en patiënten geven we hier nog verder vorm aan.

Voor Ananz zijn de referentiekaders de Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ), het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en het kwaliteitskader wijkverpleging. Eind 2020 heeft de tweede periodieke HKZ-audit plaatsgevonden bij Ananz. De bevindingen uit de audit 2019 zijn allemaal afgerond. De realisatie van het plan van aanpak op de bevindingen van 2020 worden tijdens de HKZ-audit medio 2021 geverifieerd.

TopSupport heeft als medisch sportgezondheidscentrum in 2017 de certificering van de SCAS behaald (Stichting Certificering Actoren in de Sportgezondheidszorg), benodigd om topsporters medisch te mogen begeleiden. Deze certificering geldt tot 2022. TopSupport is bovendien in lijn met het ziekenhuis Qualicor Europe geaccrediteerd.

### **Kwaliteitsindicatoren: maximale score bij onderzoek Elsevier**

In het kader van transparantie over kwaliteit leverde het St. Anna Ziekenhuis in 2020 weer alle relevante kwaliteitsindicatoren aan over verslagjaar 2019. In het onderzoek van Elsevier in samenwerking met SiRM, behaalden we een maximale eindscore van vier bollen, gericht op medische zorg en patiëntgerichtheid. Deze score komt tot stand op basis van een selectie van 392 kwaliteitsindicatoren. De financiële stabiliteit van het ziekenhuis wordt apart beoordeeld en daar behaalden we een bovengemiddelde score van drie uit vier sterren.



## Patiënttevredenheid en klantbeleving

### St. Anna Ziekenhuis

In het St. Anna Ziekenhuis meten we structureel online de patiënttevredenheid. Het doel is het realiseren van verbeteringen in de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening. Hiermee krijgen we inzicht in de actuele klantbeleving en loyaliteit. Patiënten waardeerden ons ziekenhuis gemiddeld met een 8,7. Vooral de bejegening en behandeling door verpleegkundigen en artsen scoren hoog.

Bij de orthopedie en een aantal behandelingen bij de chirurgie worden digitaal PREMs (Patient Reported Experience Measures) uitgevraagd. Dit zijn vragen(lijsten) die ervaringen van patiënten meten op verschillende onderwerpen als samen beslissen, hygiëne en bejegening. Op de orthopedie PREM is in 2020 in zijn algemeenheid 4.59 gescoord op een schaal van 0-5. Daarnaast scoorde het St. Anna Ziekenhuis op Zorgkaart Nederland een gemiddelde van 8,8.

### Ananz

Voor verpleeg- en verzorgingshuiszorg scoorde Ananz bij het tevredenheids-onderzoek van onderzoeksbureau Market Response een 7,8, met een aanbeveling van 92%. Voor de dagbesteding scoorden we op Zorgkaart Nederland een gemiddeld cijfer

van 8.5 met 100% aanbeveling. Voor het hospice scoorden we een gemiddeld cijfer van 9.1 eveneens met een aanbeveling van 100%. Vanuit de PREMs-vragenlijst waarden cliënten Ananz Zorg Thuis (wijkverpleging) met een gemiddeld rapportcijfer van 8.5 en de medewerkers met een 8.7. Voor de geriatrische revalidatiezorg is middels de CQ-meting (Consumer Quality) de gemiddelde waardering gestegen van 8.0 naar 8.2 en de waardering voor de medewerkers van 7.8 naar 8.2.

### TopSupport

De gemiddelde klanttevredenheid bij TopSupport in 2020 op Zorgkaart Nederland was een 9.6.

