

# Kwaliteitsjaarverslag Ananz 2020

---



Dhr. E.J. Borgmeijer  
Raad van Bestuur  
Versie 27-05-2021

# Kwaliteitsjaarverslag Ananz 2020

---

## Voorwoord

De Raad van Bestuur van de St. Anna Zorggroep biedt u het kwaliteitsjaarverslag Ananz 2020 aan. Dit kwaliteitsjaarverslag geeft inzicht in de activiteiten op het gebied van kwaliteit in het afgelopen jaar. De St. Anna Zorggroep legt op concernniveau verantwoording af via een bestuursverslag.

Ananz maakt deel uit van het concern St. Anna Zorggroep te Geldrop. Sinds 2004 legt Ananz via de kwaliteitsparagraaf van het jaardocument verantwoording af over haar organisatorische eenheden (OE), zo ook over dit verslagjaar 2020. Hiermee voldoet Ananz aan haar wettelijke verplichtingen. Het betreft de volgende organisatorische eenheden:

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

Conform Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (2017) hanteert Ananz voor de interne én externe verantwoording één kwaliteitsjaarverslag. Dit document wordt jaarlijks voor 1 juli volgend op het rapportagejaar gepubliceerd op de website van Ananz. Tevens levert Ananz 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 Ananz 2020

---

## Inhoud

Voorwoord.....	2
Inleiding.....	5
1. Profiel van de organisatie.....	6
1.1 Onderdeel van de St. Anna Zorggroep.....	6
1.2 Vier woonzorgcentra.....	8
1.3 Cultuur Ananz.....	9
1.4 Kwaliteits- en jaarplan.....	10
2. Cliënten, medezeggenschap en waardering.....	11
2.1 Centrale Cliëntenraad.....	11
2.2 Cliëntportaal.....	12
2.3 Cliënttevredenheidsonderzoek.....	12
2.4 Klachten van cliënten.....	14
3. Medewerkers, medezeggenschap en waardering.....	15
3.1 Personeelssamenstelling.....	15
3.3 Strategisch HR beleid.....	15
3.4 Werkgeluk.....	15
3.5 Ziekteverzuim (exclusief gravida).....	16
3.6 Jaargesprekken.....	16
3.7 Exitgesprekken.....	17
3.8 MIM (melding incident medewerkers).....	17
3.9 VVSB (verplegend en verzorgend stafbestuur).....	18
3.10 Professioneel handelen / leren en verbeteren.....	18
4. Documentbeheer.....	21
4.1 Vilans protocollen.....	21
4.2 AnnaDoc.....	21
5. Keurmerken.....	21
5.1 HKZ-audit (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector).....	21
5.2 HACCP-audit (Hazard Analysis and Critical Control Point).....	22
6. Zorg en behandeling.....	22
6.1 Persoonsgerichte zorg.....	22
6.2 Uitvraag kwaliteitsgegevens.....	23
6.2 Meldingen calamiteiten aan IGJ.....	25
6.3 MIC-meldingen (meldingen incidenten cliënten).....	25
6.4 Interne kwaliteitsaudits.....	26
6.5 Infectie Preventie Commissie (IPC).....	26
6.6 Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E).....	27
6.7 Privacy / AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).....	27
6.8 Medicatieveiligheid.....	27

# Kwaliteitsjaarverslag Ananz 2020

---

6.9 Wet zorg en dwang .....	27
7. Wonen en welzijn (facilitair) .....	29
7.1 Gebouwen .....	29
7.2 Dagbehandeling Parkinson .....	30
7.3 Veiligheid en bedrijfshulpverlening (BHV) .....	30
7.4 Schoonmaak .....	30
7.5 Materialen .....	30
7.6 Domotica .....	30
7.7 Leveranciersmanagement .....	31
8. Samenwerkingspartners .....	33
8.1 Stakeholders .....	33
8.2 Ketenpartners .....	33
8.3 Netwerken .....	34
9. Status van preventieve en corrigerende maatregelen .....	35

## Inleiding

Het kwaliteitsjaarverslag Ananz 2020 is opgesteld in opdracht van de directeur Ananz. Diverse (verantwoordelijk) functionarissen brengen hiervoor de directeur op de hoogte van 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 Ananz elk jaar opstelt, als ook uit interne en externe ontwikkelingen.

Het doel is 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 Ananz als onderdeel van de St. Anna Zorggroep.

2020 is een bewogen jaar geweest, met name door de impact van covid-19 op onze cliënten en medewerkers. De coronamaatregelen hebben ook een weerslag gehad op de bedrijfsvoering, doordat soms andere prioriteiten zijn gesteld. Mede hierdoor heeft Ananz het kwaliteits- en jaarplan 2020 niet op alle onderdelen volledig of met vertraging kunnen uitvoeren. Op een aantal onderdelen is wel een mooi resultaat bereikt.

Ananz 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.

## 1. Profiel van de organisatie

Ananz is onderdeel van de St. Anna Zorggroep. Naast Ananz bestaat deze uit het St. Anna Ziekenhuis en medisch sportgezondheidscentrum TopSupport. Het identificatienummer van de St. Anna Zorggroep bij de Kamer van Koophandel is: 17127118

Ananz 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>
Berkelkanspad 6 5591 GK Heeze
<b>Ananz Zorg Thuis (OE 4325001)</b>
Grote Bos 8 5666 AZ Geldrop

Contactgegevens Ananz algemeen:

Telefoonnummer: 088 677700

Emailadres: [Directie.Ananz@st-anna.nl](mailto:Directie.Ananz@st-anna.nl) (directiesecretariaat)

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

### 1.1 Onderdeel van de St. Anna Zorggroep

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

#### Overleg en samenwerking

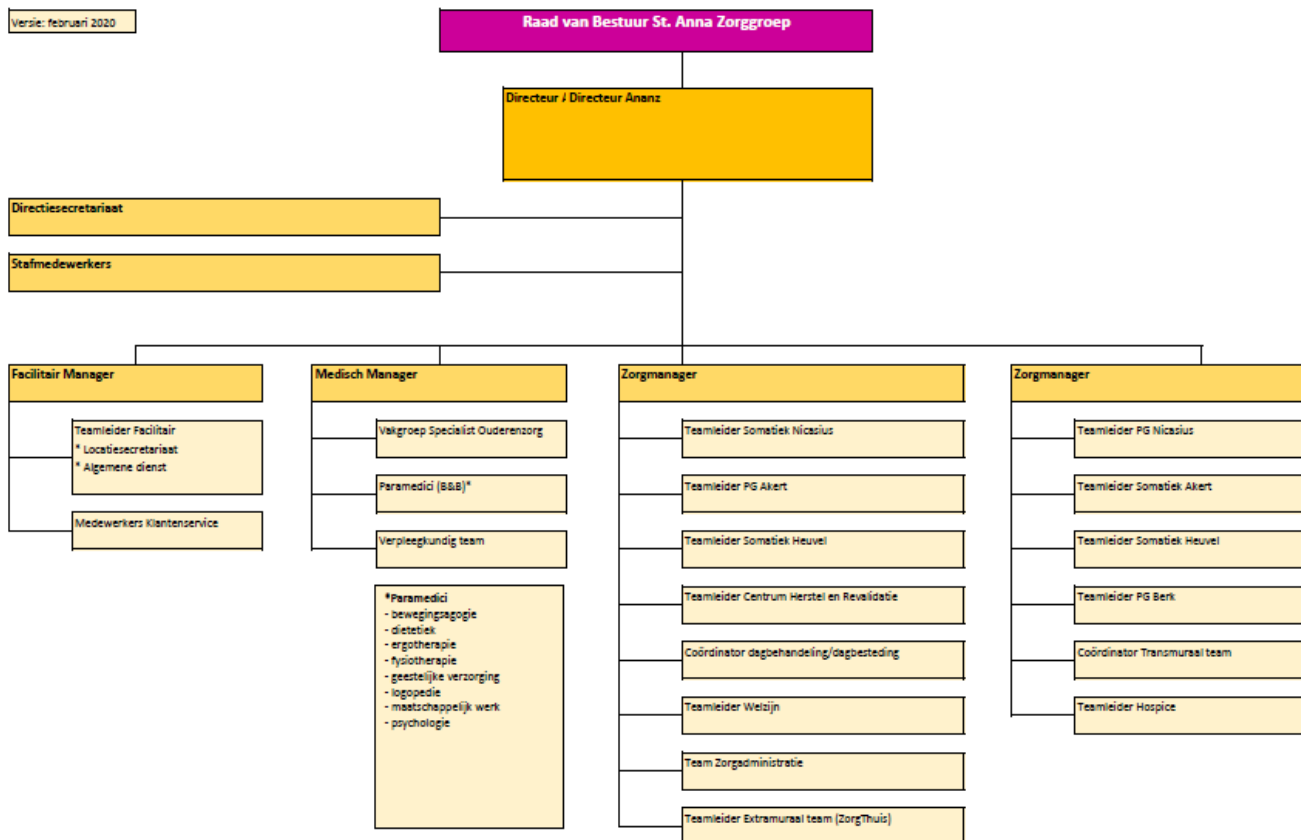
Per juni 2020 is een nieuwe voorzitter Raad van Bestuur aangetreden. Deze neemt ook (tijdelijk) de functie van directeur Ananz waar, die per juli afscheid heeft genomen. Daarnaast is in oktober een orthopedisch chirurg deeltijd toegetreden als nieuw lid Raad van Bestuur. Hiermee is het Bestuur uitgebreid van 2 naar 3 personen.

De directeur Ananz is tevens voorzitter van het MT Ananz. De MT-leden van Ananz participeren in verschillende projecten binnen de St. Anna Zorggroep. De St. Anna Zorggroep heeft een ondernemingsraad. Ananz heeft een centrale cliëntenraad en per locatie een decentrale cliëntenraad. Het ziekenhuis heeft eveneens een cliëntenraad.

Het MT van Ananz bestaat uit de directeur, 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 besluitvorming plaats. Daarnaast heeft de directeur 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.

# Kwaliteitsjaarverslag Ananz 2020

Met het aantreden van de nieuwe voorzitter Raad van Bestuur, is opnieuw gekeken naar de strategie voor de inrichting van de Zorggroep. In 2020 is het Strategisch Kader 2018 geëvalueerd en is het Strategisch Kader 2021 – 2024 voor de St. Anna Zorggroep opgesteld. Dit is ook leidend voor Ananz en de bijpassende structuur. In 2021 zal de inrichting van de aansturing verder worden vormgegeven. Vanwege het opgestelde Strategisch Kader van de Zorggroep, zal Ananz geen eigen meerjaren beleidsplan opstellen.



Organogram Ananz februari 2020

## Ketenzorg voor Ouderen

De St Anna Zorggroep is een netwerkorganisatie en streeft naar een samenhangend en integraal zorgaanbod voor kwetsbare ouderen in haar verzorgingsgebied, waarbij het doel is: “De kwetsbare oudere in de regio (verzorgingsgebied St Anna Zorggroep) zo lang mogelijk in staat te stellen thuis te blijven wonen”.

In het Strategisch Kader 2018 is Ouderen als speerpunt opgenomen. Binnen de St. Anna Zorggroep is in 2020 het activatieteam herstart om dit speerpunt verder door te ontwikkelen. Als onderdeel van de St. Anna Zorggroep en met haar expertise in de langdurige complexe ouderenzorg levert Ananz hieraan een bijdrage.

In het Strategisch Kader 2021 – 2024 is de ingezette lijn voortgezet en is Kwetsbare ouderen als speerpunt opgenomen. Hiervoor zal een stuurgroep worden benoemd naast het reeds bestaande activatieteam, om het speerpunt nadere uitwerking te geven.

Daarnaast is Ananz actief in de keten via het regionale samenwerkingsprogramma Precies! In dit kader is Ananz betrokken bij het voorliggend veld met het project ‘Momentum’ en het project ‘langer thuis kompas’. Ook neemt Ananz deel aan de regionale informatievoorziening aan kwetsbare ouderen middels een loketfunctie, waarin Ananz samenwerkt met de

# Kwaliteitsjaarverslag Ananz 2020

gemeente Geldrop – Mierlo, om onder andere de ‘morgen gezond weer op kaart’ te kunnen invoeren. Het project ‘transfer’ richt zich op de juiste zorg op de juiste plek. In 2020 is met het transmuraal team een app ontwikkeld (de Siilo-app) om de doorstroming vanuit het ziekenhuis naar de thuiszorg te verbeteren voor de laagcomplexere zorgvraag.

Tevens participeert Ananz 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 Ananz onder andere mee aan het doorplaatsen van crisisbedden en het ontwikkelen van een gezamenlijk systeem voor wachtlijstbeheer waaraan alle klantcentra in de regio meedoen. Per december 2020 is dit systeem operationeel.

## 1.2 Vier woonzorgcentra

Ananz bestaat uit vier woonzorgcentra: Akert, Berk en Heuvel in Geldrop en Nicasius in Heeze. Hier levert Ananz een breed pakket aan verpleeg- en verzorgingshuiszorg. Tevens biedt Ananz ELV-zorg (eerstelijns verblijf) in het St. Annaziekenhuis 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 Ananz bestaat primair uit de gemeente Geldrop-Mierlo en de gemeente Heeze-Leende.

<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>St. Anna Ziekenhuis</b>
10 plaatsen eerstelijns verblijf (hoog complex)

*Aantal plaatsen per locatie*

<b>Kerngegevens Ananz</b>	
<b>Cliënten (per eind 2020)</b>	
Aantal cliënten op basis ZZP	288
Aantal extramurale cliënten wijkverpleging	37
Aantal cliënten dagbesteding / dagbehandeling	68
Aantal cliënten geriatricche revalidatie	21
Aantal cliënten eerstelijns verblijf	7
Aantal cliënten hospice	6
<b>Capaciteit (per eind 2020)</b>	
Aantal intramurale plaatsen	329



Productie	
Aantal dagen zorg met verblijf	115.637
Aantal dagdelen dagbesteding/dagbehandeling	13.504
Aantal uren extramurale productie wijkverpleging	8.186

*Kerngegevens Ananz*

## 1.3 Cultuur Ananz

In 2018 heeft Ananz het Koersplan 'Zorgzamen; oog voor elkaar, echt contact' 2019-2021 opgesteld. Hierin is aangegeven hoe Ananz met veel vertrouwen Zamen verder bouwt aan de kwaliteit en verbetering van de zorg- en dienstverlening voor onze cliënten, waarin de mens centraal staat.

De **missie** van Ananz 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 Ananz klaar staat voor haar cliënten op de momenten die ertoe doen. Ananz zoekt samen met haar cliënten en op persoonlijke wijze naar de beste oplossing, ook als deze niet meteen voor de hand ligt.

Ananz omarmt de **kernwaarden** van de St. Anna Zorggroep. Deze kernwaarden concretiseren wat Ananz wil zijn als organisatie: professioneel en persoonlijk, vindingrijk en verbindend. Op deze manier geeft Ananz inhoud aan het leef- en werkklimaat voor haar cliënten en medewerkers.

Ananz is een kleinschalige organisatie met korte lijnen, waarin veel aandacht is voor persoonlijke contacten. Ananz vindt het belangrijk dat cliënten, medewerkers en vrijwilligers zich welkom en thuis voelen. Hun belangen worden vertegenwoordigd via de cliëntenraad, de ondernemingsraad en VVSB (verplegend en verzorgend stafbureau) waarmee de directie intensief samenwerkt. Vanwege corona zijn in 2020 veel overleggen niet fysiek kunnen doorgaan. Waar mogelijk is dit 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.

Door de lock-down van de locaties in het voorjaar 2020, is het niet altijd mogelijk geweest om het MDO fysiek door te laten gaan in aanwezigheid van de wettelijk vertegenwoordiger. Er is wel steeds op alternatieve wijze contact geweest met familie om de zorg en behandeling af te stemmen. Ook zijn zij steeds per brief geïnformeerd over o.a. de bezoekmogelijkheden op de locaties.

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

Ananz 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 2020 heeft dit plaatsgevonden.

# Kwaliteitsjaarverslag Ananz 2020

---

Ananz vindt het belangrijk dat nieuwe medewerkers zich welkom voelen en snel bekend zijn met de organisatie. In 2020 is het inwerkprogramma in aangepaste vorm geweest, omdat de fysieke bijeenkomsten niet konden doorgaan.

Om medewerkers te binden en behouden, investeert Ananz in het werkgeluk van medewerkers en stimuleert hen om zich te blijven ontwikkelen. Naast vakinhoudelijke scholingen heeft Ananz ook aandacht voor het welzijn van medewerkers. Tevens is in 2020 extra ingezet op de begeleiding van medewerkers in het kader van ziekteverzuim.

## 1.4 Kwaliteits- en jaarplan

Ananz 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.

Voor het jaarplan 2020 is gekeken naar de aandachtspunten uit het Koersplan 2019-2021, de doorlopende punten uit het kwaliteits- en jaarplan 2019 en de kaderbrief 2020 van de St. Anna Zorggroep. Daarnaast heeft Ananz een kwaliteitsplan 2020 opgesteld, t.b.v. het kwaliteitsbudget Verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitsplan maakt integraal onderdeel uit van het jaarplan.

De centrale cliëntenraad en een vertegenwoordiging van medewerkers is betrokken geweest bij de onderwerpen voor het kwaliteits- en jaarplan 2020. Het kwaliteits- en jaarplan 2020, is ingediend bij, besproken met en geaccordeerd door het Zorgkantoor. De voortgang van het kwaliteits- en jaarplan wordt 2x per jaar in het MT gemonitord. De afronding van het kwaliteits- en jaarplan 2020 is gedeeld met het Zorgkantoor en met de centrale cliëntenraad.

Ananz heeft in 2020 ingezet op het werven en behoud van personeel. Met het kwaliteitsbudget is meer personeel ingezet (zoals verzorgenden, helpenden, huiskamerassistenten, activiteitenbegeleiders en leerlingen), is aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering (o.a. door vervanging van formatie door een hoger kwalificatieniveau en door scholing en coaching van medewerkers) en is de personeelsadviseur meer ingezet bij het ziekteverzuim. Daarnaast zijn exit-analyses uitgevoerd en is er aandacht geweest voor werkgeluk.

De uitbreiding van personeel draagt bij aan het welbevinden van onze cliënten, doordat er meer zorg op maat kan worden geboden. Ook het centraliseren van de aansturing van welzijn draagt hieraan bij, doordat er meer afstemming is en het aanbod van hogere kwaliteit.

Zoals in de voortgangsrapportage van het kwaliteits- en jaarplan 2020 te lezen is, heeft Ananz, met name als gevolg van de coronamaatregelen en de krapte op de arbeidsmarkt, niet alle actiepunten kunnen realiseren. Dit geldt voor alle thema's, met uitzondering van 'ketenzorg voor ouderen' en 'wonen en welzijn', waar wel de actiepunten zijn gerealiseerd.

Eind 2020 heeft Ananz het kwaliteits- en jaarplan 2021 opgesteld. Ananz wil hiermee de lijn van vorig jaar doorzetten en extra inzetten op het 'leren en verbeteren'.

### **Algemene conclusie**

- *Het Strategisch Kader 2021 – 2024 is opgesteld voor de St. Anna Zorggroep. Dit is leidend voor de inrichting van de aansturing Ananz, dat in 2021 wordt vormgegeven.*
- *In het kader van Ketenzorg voor Ouderen, participeert Ananz in verschillende overleggen zowel binnen de Zorggroep als regionaal.*
- *Ananz heeft voor alle thema's van het Kwaliteitskader aandacht in het kwaliteits- en jaarplan 2020. Veel acties zijn gerealiseerd. Met name 'persoonsgerichte zorg', 'wonen en welzijn' en 'veiligheid' zijn processen die doorlopend aandacht vragen.*
- *De jaarplansystematiek werkt goed. Ananz monitort de voortgang hiervan 2x per jaar in het MT.*

## 2. Cliënten, medezeggenschap en waardering

### 2.1 Centrale Cliëntenraad

De samenstelling van de centrale cliëntenraad is op het einde van het verslagjaar 2020 als volgt:

Dhr. H. Hermsen	voorzitter, tevens voorzitter van cliëntenraad Akert
Mevr. E. Elverding	vice voorzitter
Mevr. M. van Breugel	financieel deskundige, tevens voorzitter cliëntenraad Nicasius
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 mevr. M. Verest, ambtelijk secretaris.

In 2020 heeft, door het uitbreken van de coronacrisis, een aantal geplande vergaderingen en bijeenkomsten geen doorgang kunnen vinden. Er is zesmaal een reguliere vergadering geweest van de centrale cliëntenraad. De directeur Ananz is bij vijf van deze vergaderingen aanwezig geweest. Regelmatig terugkerende onderwerpen van deze vergaderingen zijn het (hoge) ziekteverzuim en de genomen acties hierop; de herontwikkeling van locatie Akert 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 2020 heeft de centrale cliëntenraad op de volgende 17 onderwerpen een positief advies uitgebracht:

- Concept jaarrekening 2019
- Verlenging contract voorzitter Raad van Bestuur a.i.
- Overplaatsing van medisch stabiele covid-19
- Benoeming voorzitter Raad van Bestuur a.i.
- Versoepeling bezoekenregeling
- Proces inzake CTO 2019
- PREM wijkverpleging 2020 en cliënttevredenheidsonderzoek
- Benoeming lid Raad van Toezicht
- Toetreding medicus in Raad van Bestuur
- Samenstelling Raad van Bestuur / organisatie wijziging
- Farmaceutische zorg Ananz
- Kwaliteitsplan Ananz 2021
- Profiel en benoeming Wzd-functionarissen
- Benoeming zorgmanager a.i.
- Begroting en investeringsbegroting Ananz 2021
- Profielschets leden Raad van Toezicht
- Prijslijst Ananz 2021

De centrale cliëntenraad heeft in 2020 drie ongevraagde adviezen uitgebracht:

- Gebruik stilleruimte locatie Nicasius door lokale cliëntenraad
- Verhuizing van locatie Akert naar Grote Bos
- Klimaatbeheersing locatie Nicasius door lokale cliëntenraad

In 2020 is één opgeschort advies uitgebracht:

- Benoeming voorzitter Raad van Bestuur

## 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.

Via het kwaliteitsbudget is sinds april 2020 extra IT expertise ingezet ter ondersteuning van een aantal projecten waaronder het ECD en het cliëntportaal. Het optimaliseren van het ECD gebeurt via de werkgroep ECD. Voor het optimaliseren van het cliëntportaal is eind 2020 een plan opgesteld, gericht op de toegang tot en het gebruik van het cliëntportaal. Dit voorstel wordt begin 2021 in het MT en met de CCR besproken, waarna dit opgepakt kan worden.

## 2.3 Cliënttevredenheidsonderzoek

Om de zorg- en dienstverlening te kunnen verbeteren, hecht Ananz aan het oordeel van cliënten en vertegenwoordigers over hun ervaringen hiermee. In overleg met de centrale cliëntenraad heeft Ananz besloten om in 2020 hiervoor met name gebruik te maken van Zorgkaart Nederland. Uitzonderingen hierop zijn de cliënten Zorg Thuis, eerstelijns behandeling en Centrum Herstel en Revalidatie. De resultaten van de cliëntraadplegingen zijn eind 2020 in het MT besproken. Begin 2021 wordt dit met de centrale cliëntenraad besproken. Aandachtspunten uit de cliëntraadplegingen worden meegenomen in de gesprekken tussen zorgmanagers en teamleiders.

### Verpleeg- en verzorgingshuiszorg

Voor de verpleeg- en verzorgingshuiszorg zijn, in oktober en november 2020, vertegenwoordigers van cliënten PG en somatiek benaderd via belteams van onderzoeksbureau MarketResponse. Door de corona-uitbraak was het niet mogelijk om interviewers op locatie te ontvangen voor cliënten somatiek.

In totaal zijn 116 waarderingen opgehaald. De respons varieert tussen de 37% en 63%. Het gemiddelde cijfer voor Ananz is een 7.8, wat een lichte achteruitgang is ten opzichte van het gemiddelde in 2019 (= 8.0). De aanbeveling voor Ananz van 92% is een lichte verbetering ten opzichte van 2019 (= 90%).

De cumulatieve cijfers van Ananz over de afgelopen vier jaar zijn nagenoeg gelijk aan de scores van de gehele VVT-sector. Ten opzichte van de benchmark scoren in 2020 de locaties Nicasius en Heuvel goed op het onderwerp 'accommodatie'. Het onderwerp 'afspraken' wordt op alle locaties slechter gescoord dan de benchmark.

### Dagbesteding

Bij Ananz kunnen sinds juli 2020 cliënten van de dagbesteding hun ervaring delen op Zorgkaart Nederland. Deze cliënten of diens vertegenwoordiger zijn ook benaderd door de ingezette belteams van onderzoeksbureau MarketResponse. In 2020 zijn 10 waarderingen opgehaald, met een gemiddeld cijfer van 8.5 met 100% aanbeveling.

Locaties	# Reviews	Respons %	Gemiddeld cijfer	Aanbeveling %
Akert	28	44	7.3	89
Heuvel	27	63	7.8	92
Berk	25	37	8.0	89
Nicasius	36	55	8.0	97
Dagbehandeling	10	45	8.5	100
Zorg Thuis	43	44	8.4	88
CHR	50	??	8.2	36

## Hospice

De cliënt of diens familie kan een waardering plaatsen op Zorgkaart Nederland over de hospice. In 2020 zijn vier waarderingen geplaatst. Ananz behaalt een gemiddeld cijfer van 9.1 met een aanbeveling van 100%. Om het aantal waarderingen op Zorgkaart te verhogen wordt de naaste van de cliënt bij het nagesprek (6 weken na overlijden van de cliënt) gevraagd om een waardering in te vullen middels een tablet op de afdeling.

## Eerstelijnsverblijf

Voor cliënten eerstelijnsverblijf is het sinds oktober 2020 mogelijk om een waardering te plaatsen op Zorgkaart Nederland. In 2020 heeft dit nog niet tot waarderingen geleid. In 2021 wordt de cliënt in de week voor het ontslag gevraagd om de waardering in te vullen middels een tablet op de afdeling.

## Wijkverpleging

Conform verplichting vanuit het Zorginstituut Nederland en Zorgverzekeraars Nederland, heeft Ananz in april - mei 2020 de PREM-vragenlijst (Patient Reported Experience Measure) wijkverpleging door een extern bureau (Facit) laten afnemen. Hiervoor hebben 101 cliënten die van Ananz Zorg Thuis ontvangen (verzorging, verpleging of zorgtrajectbegeleiding) via de post een vragenlijst ontvangen. De respons rate is 44%. Cliënten waarderen Ananz Zorg Thuis met een gemiddeld rapportcijfer van 8.5 en de medewerkers met een 8.7. Op vrijwel alle onderdelen scoort Ananz in 2020 vergelijkbaar of iets beter dan in 2019. Alleen op het onderwerp 'vast team' scoort Ananz in 2020 iets lager dan de sector. Cliënten is gevraagd om toestemming om hun gegevens door te leveren aan Zorgkaart Nederland. Van 19 cliënten is de informatie compleet en is dit doorgeleverd.

## Behandeling in de eerste lijn

Sinds 2018 laat Ananz een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren bij cliënten die behandeling ontvangen in de eerstelijns (fysiotherapie of logopedie), door een extern bureau (Mediquest) middels de PREM (Patient Reported Experience Measure). Vanwege de doelgroep, heeft Ananz gekozen voor een schriftelijke vragenlijst per post. Ook in 2020 heeft Ananz dit onderzoek laten uitvoeren. Doordat medio 2020 landelijk is overgestapt op de PREM 2.0 en de data van de voorliggende periode niet is overgenomen, is voor Ananz geen informatie beschikbaar over 2020 doordat het aantal respondenten te laag is.

## Geriatrische revalidatiezorg

In 2020 is door een extern bureau (Facit) een doorlopende tevredenheidsmeting uitgevoerd voor cliënten CHR (Centrum Herstel en Revalidatie), middels de CQ-meting (Consumer Quality). De vragenlijst is op de afdeling uitgereikt. Niet bekend is hoeveel cliënten een vragenlijst hebben ontvangen, waardoor de respons niet bekend is. In totaal hebben 50 cliënten de vragenlijst ingevuld (in 2019: 15 cliënten). Hiervan beveelt 36% de afdeling aan. De berekening binnen de CQ is afwijkend van Zorgkaart Nederland, waardoor dit een lager percentage is. Ten opzichte van 2019 is de Net Promotor Score (NPS) voor de afdeling gedaald van 40 naar 34. Het gemiddelde cijfer voor de afdeling is gestegen van 8.0 naar 8.2 en voor de medewerkers van 7.8 naar 8.2. Hiermee scoort Ananz zowel voor de afdeling als voor de medewerkers beter dan de benchmark (respectievelijk 7.8 en 7.9). Ook scoort Ananz op zes vragen hoger dan de benchmark. Op het onderwerp 'bezoekmogelijkheden' scoort Ananz lager dan de benchmark.

Actuele informatie over de gegevens van ZorgKaart Nederland is te lezen op

<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/verpleeghuis-en-verzorgingshuis-ananz-geldrop-12212>

## 2.4 Klachten van cliënten

Cliënten en mantelzorgers zijn over het algemeen tevreden over de zorg- en dienstverlening van Ananz. Complimenten voor de medewerkers van Ananz worden vooral geuit in gesprekken of tijdens MDO's, op Zorgkaart Nederland of via de mail.

Om klachten laagdrempelig en dichtbij de bron af te handelen, gaat de betreffende leidinggevende van Ananz 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.

In het kader van de Wzd (Wet zorg en dwang) is Ananz in 2020 aangesloten bij de KCOZ (Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg). Ook is kennisgemaakt met de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang en zijn hiermee samenwerkingsafspraken gemaakt.

### Klachtenfunctionaris

In 2020 zijn in totaal acht klachten ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft bij deze klachten bemiddeld of geadviseerd. Dit heeft geleid dat vijf van de acht klachten naar tevredenheid van beide partijen is afgehandeld. Drie klachten zijn begin 2021 nog niet afgerond.

Een klacht kan op meerdere aandachtsgebieden betrekking hebben. De gemelde klachten hebben allemaal betrekking op de aandachtsgebieden 'vakinhoudelijk' en 'relationeel'. Twee klachten hebben ook betrekking op het aandachtsgebied 'organisatorisch'.

Daarnaast speelt een doorlopende klacht uit 2018. In 2020 is deze klacht in hoger beroep door het Medisch Tuchtcollege ongegrond verklaard. Klager is het hiermee niet eens en belaagt Ananz met dreigementen. Dit is in behandeling bij de Raad van Bestuur.

De klachtenfunctionaris heeft een jaarverslag klachten 2020 opgesteld. Dit wordt begin 2021 op verzoek van de Raad van Bestuur besproken met het MT Ananz en de centrale cliëntenraad.

### Klachtenonderzoekscommissie

In 2020 is geen beroep gedaan op de klachtenonderzoekscommissie.

### Geschillencommissie

In 2020 is geen klacht ingediend bij de Geschillencommissie.

### Algemene conclusie

- *De centrale cliëntenraad heeft in 2020 vijfmaal een vergadering gehad met de directie. De centrale cliëntenraad is een gewaardeerde gesprekspartner voor de directie.*
- *In 2020 is extra IT expertise ingezet om o.a. het ECD en het cliëntportaal te optimaliseren. Het voorstel voor doorontwikkeling van het cliëntportaal is in 2020 opgesteld en zal, met akkoord van MT en CCR, in 2021 worden opgepakt.*
- *Cliënten en/of hun vertegenwoordigers hebben in 2020 met name via Zorgkaart Nederland hun waardering kunnen geven over Ananz. Zij zijn over het algemeen tevreden over Ananz. Het gemiddelde cijfer van de cliënten / vertegenwoordigers verpleeg- en verzorgingshuis is iets afgenomen t.o.v. 2019.*
- *In 2020 zijn 8 klachten gemeld bij de klachtenfunctionaris. Over het algemeen wordt de klacht laagdrempelig opgelost met de direct betrokkenen.*

## 3. Medewerkers, medezeggenschap en waardering

### 3.1 Personeelssamenstelling

Eind 2020 heeft Ananz in totaal 647 medewerkers in loondienst (406,9 FTE) en zijn 345 vrijwilligers betrokken bij de zorg- en dienstverlening. Dit betekent een toename van 24,5 FTE ten opzichte van eind 2019, verdeeld over de verschillende categorieën medewerkers. Alleen het aantal FTE behandelaren is iets gedaald. Ook is het aantal vrijwilligers iets gedaald in (2019: 360 vrijwilligers). Zie onderstaand overzicht.

<b>Personeel (aantal FTE in loondienst per eind 2020)</b>	
Directe zorgmedewerker	305,2
Behandelaren	25,6
Indirecte zorgmedewerkers (medewerkers facilitair, catering e.d.)	34
Administratie, staf en management	42,1
Personeel niet in loondienst (27,1 PNIL + 14,4 AnnaWerkt)	41,5
<b>Vrijwilligers (aantal personen)</b>	
Aantal vrijwilligers	345

*Formatie personeel eind 2020*

### 3.3 Strategisch HR beleid

Ananz heeft in 2017 haar strategisch personeelsbeleid opgesteld, met als belangrijkste pijlers: gezonde formatie; volwassen en duurzame arbeidsrelatie en professionalisering; ontwikkelen en bevorderen leerklimaat. Dit is een continue proces dat in het MT is gemonitord.

Voor de St. Anna Zorggroep is in 2020 het strategische HR beleid 2020 – 2024 opgesteld. Hierin worden de strategische HR thema's genoemd, waarmee de St. Anna Zorggroep haar ambities wil waarmaken.

### 3.4 Werkgeluk

De St. 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.

In november 2019 is de tweede meting van het werkgelukonderzoek uitgevoerd. Hieruit blijkt dat de vijf werkgelukfactoren binnen de St. Anna Zorggroep zijn: werk-privé balans; inhoud werk; autonomie en inspraak; relatie met leidinggevende; werksfeer en steun collega's. De resultaten zijn in februari 2020 gepresenteerd aan de Raad van Bestuur en het MT. De toelichting van de resultaten in de teams heeft door het coronavirus niet plaatsgevonden.

Gedurende de gehele coronaperiode is er veel aandacht voor het welbevinden van de medewerkers, zowel op de locaties als voor de thuiswerkers. Door waarderingsacties, organisatie breed of op teamniveau, probeert de St. Anna Zorggroep medewerkers een hart onder de riem te steken. Het trainingsaanbod van de Anna Academie is actief bij medewerkers onder de aandacht gebracht, waar het gaat om gezondheid, vitaliteit en (mentale) weerbaarheid. Tevens is regelmatig gewezen op de mogelijkheden voor psychosociale ondersteuning en begeleiding binnen de organisatie.

# Kwaliteitsjaarverslag Ananz 2020

Tijdens de eerste coronagolf heeft EHERO een korte enquête gehouden onder de medewerkers (periode mei 2020). Hieruit is een aantal onderwerpen naar voren gekomen die in de eerdere werkgelukonderzoeken niet of nauwelijks zijn bevroegd, of die eerder niet van invloed waren op het werkgeluk maar door de coronacrisis mogelijk nu wel een rol spelen. Op deze onderwerpen, waaronder emotionele belasting en thuiswerken, wordt dit keer dieper ingegaan. Daarnaast is de enquête op een aantal punten ingekort.

Eind 2020 is in samenwerking met EHERO en het VVSB een video opgenomen over emotionele belastbaarheid. Uit de enquête van mei 2020 is duidelijk naar voren gekomen dat de emotionele belasting door zowel zorgpersoneel als thuiswerkers als hoog wordt ervaren. In de video worden tips gegeven door professionals. Ook het VVSB heeft de oproep gedaan om met vragen en feedback bij hen aan te kloppen.

Eind januari 2021 start de 3e meting van het EHERO-onderzoek naar werkgeluk, om te weten hoe het met de medewerkers gaat. Hoe staat het met hun motivatie, zitten zij lekker in hun vel, ervaren zij plezier in hun werk, hoe ervaren zij de (emotionele) belasting? Het is een weloverwogen besluit geweest om ook nu weer de medewerkers te vragen deze enquête in te vullen. Het is belangrijk om vinger aan de pols te houden, juist in de coronatijd. Streven is om de resultaten voor de zomervakantie 2021 in alle teams te hebben gecommuniceerd.

## 3.5 Ziekteverzuim (exclusief gravida)

Ondanks covid is het ziekteverzuim binnen Ananz in 2020 gedaald t.o.v. 2019. Het voortschrijdend ziekteverzuimpercentage is volgens de Vernet rapportage 8,2% (regionaal 8,14% en landelijk 8,03%). December 2019 was het voortschrijdend gemiddelde 9,1%. Bij Ananz ligt het percentage verzuim 'van 2 weken tot 3 maanden' en 'van 3 maanden tot een jaar' lager dan regionaal en landelijk. Ook de gemiddelde verzuimduur ligt bij Ananz lager dan bij de andere organisaties. De verzuimfrequentie is bij Ananz hoger (1,30 tegen 1,02 regionaal en 1,05 landelijk).

Ananz heeft in 2020 het ziekteverzuim meer projectmatig aangepakt en hiervoor is extra uren personeelsadviseur ingezet. Dit heeft geleid tot veel meer aandacht voor ziekteverzuim middels trainingen Hera voor MT-leden en teamleiders, coaching leidinggevenden, aanpak frequent verzuim en begeleiding individuele casuïstiek.

Alle teamleiders hebben een plan van aanpak opgesteld omtrent verzuim en frequent verzuim gesprekken worden toenemend gevoerd. De leidinggevenden krijgen extra ondersteuning en voor de gespreksvoering en verslaglegging is een leidraad en format ontwikkeld. In het kader van leren en verbeteren komt het sociaal medisch team samen; zorgmanagers, teamleiders, PO&O, bedrijfsarts en verzuim coördinator bespreken casuïstiek en specifieke thema's. Vanwege de coronamaatregelen is de aandacht voor het project ziekteverzuim in Q2 verslapt, maar is dit weer opgepakt in Q3 en Q4.

	Ananz	Regionaal	Landelijk
Verzuimpercentage	8,20	8,14	9,03
Meldingsfrequentie	1,30	1,02	1,05
Verzuimduur 15-91 dagen	1,35	1,75	1,77
Verzuimduur 92-365 dagen	2,21	1,91	1,74
Gemiddelde verzuimduur	24	31,7	30,2

*Ziekteverzuim cijfers eind 2020*

## 3.6 Jaargesprekken

In 2020 zijn bij Ananz in totaal 188 jaargesprekken gevoerd en geregistreerd in Insite. In verband met covid zijn veel jaargesprekken uitgesteld of doorgeschoven naar 2021. Alle



# Kwaliteitsjaarverslag Ananz 2020

medewerkers zijn wel in de gelegenheid gesteld om in 2020 een jaargesprek met de leidinggevende te hebben indien gewenst.

In 2020 is onderzoek gedaan en een voorstel opgesteld om het registratiesysteem aan te passen waardoor een meer representatief beeld kan worden verkregen van de registratie jaargesprekken. De leidinggevende krijgt dan een melding voor het plannen van een jaargesprek en kan daarbij met reden aangeven als dit niet nodig is. In 2020 heeft deze aanpassing geen prioriteit gekregen. Dit staat gepland voor 2021.

## 3.7 Exitgesprekken

In 2020 is een uitgebreide analyse van de uitstroom gemaakt. Voor Ananz heeft P&O in totaal 63 exit gesprekken gevoerd en daarnaast hebben 81 medewerkers meegewerkt aan het digitale uitstroomonderzoek. In vergelijking met de regionale branche scoort Ananz vergelijkbaar op gebied van Arbeidsinhoud (7,0) en Arbeidsomstandigheden (6,6). De Arbeidsverhoudingen (6,6) en Arbeidsvoorwaarden (6,8) worden bij Ananz iets beter beoordeeld. Ook het terugkeerpercentage is bij Ananz (56%) hoger dan bij VVT organisaties in de regio (49%). Verbeterpunten liggen op het gebied van roosterplanning, leidinggevende, onvoldoende functionerende collega's en meer verantwoordelijkheid en autonomie.

### EX uitstroomonderzoek - St. Anna Zorggroep



## 3.8 MIM (melding incident medewerkers)

In 2020 zijn door medewerkers bij Ananz in totaal 124 MIM meldingen geregistreerd, verdeeld over de locaties. Dit is een lichte stijging ten opzichte van het aantal meldingen in 2019 met 102 meldingen. Net als in 2019 zijn het met name meldingen betreffende 'agressie, geweld en ongewenst gedrag' (110 meldingen) waarbij het in de meeste gevallen (105 meldingen) cliëntgebonden agressie betreft (zie onderstaande tabel).

In 2019 is gestart met het nader analyseren van deze categorie meldingen binnen Ananz, waarbij gekeken is naar het moment / de aanleiding van het incident, die relatie kan hebben met cliëntgebonden agressie. 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.

Uit analyse blijkt dat in 2020 bij vijf meldingen sprake is van cliëntgebonden agressief gedrag gericht op een bepaalde medewerker op basis van persoonlijke kenmerken (discriminatie). Er zijn meldingen binnen gekomen die te maken hebben met het geslacht van de desbetreffende medewerker, de leeftijd, de huidskleur en het dragen van een hoofddoek. Dit item zal tijdens de evaluatie 2020 en het formuleren van aandachtspunten 2021 extra aandacht krijgen.

# Kwaliteitsjaarverslag Ananz 2020

---

Naar aanleiding van een aantal incidenten op met name de huiskamers, is bij Ananz in 2020 voor de huiskamerassistenten polsalarmen geïnstalleerd. Medewerkers die in de huiskamer staan, zijn dit polsalarm gaan dragen omdat ze in bepaalde situaties niet makkelijk bij het belpaneel of telefoon kunnen komen. Met het polsalarm kunnen collega's sneller reageren op noodsituaties / incidenten.

## Aantallen per soort melding

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

## Uitsplitsing soort meldingen Agressie, geweld en ongewenst gedrag

	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Cliëntgebonden agressie	: 84	: 105
Client gerelateerd derden	: 7	: 3
Intercollegiaal	: 3	: 2
<b>Totaal</b>	<b>: 94*</b>	<b>: 110</b>

\*Totaal aangevuld met meldingen vallend onder een ander kopje maar agressie gerelateerd.

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

Sinds eind 2018 heeft de St Anna Zorggroep een verplegend en verzorgend stafbestuur (VVSB). Hiermee wil de St. 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. Voor Ananz is de samenwerking tussen de directie, de centrale cliëntenraad en de VVSB van belang, specifiek voor VVT-georiënteerde vraagstukken. Door de coronamaatregelen heeft de VVSB in 2020 niet alles kunnen doen wat ze wilden. Veel van deze ideeën zijn doorgeschoven naar 2021.

Werkzaamheden VVSB Ananz 2020:

- Kennisgemaakt centrale cliëntenraad Ananz
- Meer bekendheid VVSB dmv ideeën bussen op iedere locatie
- Pauzetijden nachtdienst
- Inzet wet zorg en dwang
- Talentenjacht studenten
- Evaluatie jaarplan 2019
- Enquête ervaringen 1<sup>e</sup> golf corona onder medewerkers

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

Om kwaliteit te kunnen bieden, vindt Ananz het belangrijk dat haar medewerkers goed zijn toegerust voor hun werk. Hiervoor volgen medewerkers scholingen conform het strategisch opleidingsplan 2016-2020. In 2020 is een opzet gemaakt van het meerjaren strategisch

# Kwaliteitsjaarverslag Ananz 2020

---

opleidingsplan 2021-2025. Dit zal in Q1 2021 besproken worden in de opleidingscommissie van Ananz.

Vanwege covid zijn in 2020 binnen het opleidingsplan keuzes gemaakt om scholingen tijdelijk te annuleren. De scholingen die doorgaan verlopen conform plan. In 2020 zijn onder andere de volgende scholingen gevolgd:

- **Opleiding GVP** (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric): Als vervolg op 2019 zijn in 2020 bij Ananz 5 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 de covid.
- **Scholing CIP-ers** (contactpersonen infectiepreventie): De training is bedoeld om (nieuwe) CIP-ers meer achtergrondinformatie te geven over infectiepreventie zodat zij hun taken op de afdeling nog beter kunnen uitvoeren. Aan deze training hebben 10 medewerkers deelgenomen.
- **Opfriscursus voor ergo-coaches**: Deze is bedoeld om ergo-coaches informatie te geven over de nieuwste gezonde werktechnieken. Met deze kennis kunnen de ergo-coaches de eigen collega's op de werkvloer ondersteunen bij een ergonomische werkwijze. Dit is door covid verschoven naar 2021. Er vindt eerst een onderzoek en advies op materialen plaats en scholing wordt gepland.
- **Scholing huiskamerassistenten**: In november hebben 16 huiskamerassistenten vanuit de groep die in 2019 is gestart, het diploma tot helpende Zorg en Welzijn (niveau 2) behaald. In september 2020 is weer een nieuwe groep van 16 medewerkers gestart aan de opleiding.
- **BHV**: Door corona hebben niet alle medewerkers van Ananz de verplichte trainingen rondom bedrijfshulpverlening (BHV) doorlopen. Zodra er weer fysieke lessen mogen worden gegeven, wordt dit weer opgepakt.
- **Persoonsgerichte zorg voor mensen met dementie**: Doel van deze scholing is het vergroten van de kennis en deze vervolgens breder binnen Ananz uitrollen. De medewerkers van locatie Akert PG zijn middels een coachingstraject geschoold in persoonsgerichte zorg voor mensen met dementie
- **Anna's Online vragenuurtje** met als onderwerp vallen en veiligheid bij ouderen. Dit vragenuurtje is in samenwerking tussen geriater en geriatrie fysiotherapeut viermaal georganiseerd.
- **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 zijn alle trainingen in Q2 geannuleerd. Gedurende de zomer heeft de Anna Academie extra trainingen georganiseerd om zo de achterstanden weg te werken. Het grootste gedeelte van de zorgmedewerkers heeft daardoor 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.
- **Diverse trainingen in het kader van de toolkit 'Sterk in je werk', 'Werkgeluk' en 'Goodhabitz'** waarin onder andere ook aandacht is voor de werk-privé balans. Om goede mensen te behouden heeft Ananz ook aandacht voor de vitaliteit van haar medewerkers. Medewerkers kunnen gebruik maken van de toolkit 'Sterk in je Werk'. Het aanbod vanuit Sterk in je Werk verandert per kwartaal en is vanwege corona grotendeels online aangeboden.

# Kwaliteitsjaarverslag Ananz 2020

---

Naast het volgen van opleidingen en trainingen heeft Ananz als lerende organisatie, ook op andere manieren aandacht aan het leren en verbeteren en acties opgepakt om het leerklimaat te stimuleren. In dit kader zijn onder andere de volgende resultaten bereikt in 2020:

- Voor heel Ananz is een praktijkopleider ingezet. Hierdoor krijgen coördinerend werkbegeleiders meer aansturing en ondersteuning.
- Vanwege covid is er geen centraal overleg geweest met studenten, maar is casuïstiek in individuele gesprekken besproken. De praktijkbeleider heeft hiervoor 2x per week een spreekuur. Zodra het weer mogelijk is, worden weer centrale overleggen ingepland voor casuïstiek bespreking en voor intervisie.
- Binnen de St. Anna Zorggroep is het 'Leerlandschap Anna voor ouderen' ontwikkeld. Dit komt voort uit de ambitie in het meerjarenbeleidsplan om te excelleren in de zorg voor ouderen. De geplande aftrap van het 'Leerlandschap Anna voor ouderen' in Q4 2020, is vanwege de coronamaatregelen uitgesteld.
- In september 2019 zijn de eerste zes medewerkers gestart in een oriëntatiebaan. Dit is een initiatief in samenwerking met Transvorm en twee collega-instellingen en biedt kandidaten de kans om kennis te maken met Ananz en de ouderenzorg. In 2020 zijn 4 medewerkers gestart in een oriëntatie baan.
- Op de afdelingen is aandacht voor de MIC-analyses om hiervan te kunnen leren en verbeteren op de afdelingen. Ook is een viertal interne onderzoeken gedaan middels de Prisma-analyse.
- In 2020 is door covid het aantal interne audits beperkt tot één. Naar aanleiding hiervan worden verbeterpunten opgepakt.
- De HKZ-audit (externe 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. Ananz heeft continu aandacht voor het werven, behouden en ontwikkelen van medewerkers. Hiervoor zijn diverse acties uitgevoerd, conform strategisch personeelsbeleid en het strategisch opleidingsplan.*
- *Mede dankzij het kwaliteitsbudget 2020 is de totale formatie iets toegenomen.*
- *Het onderzoek naar werkgeluk is in 2020 gecontinueerd. Er is extra aandacht geweest voor de emotionele belastbaarheid in coronatijd.*
- *In 2020 is door corona een beperkt aantal jaargesprekken gevoerd. Indien gewenst, was een jaargesprek met de leidinggevende wel mogelijk.*
- *Conform voorstel zal in 2021 het registratiesysteem voor de jaargesprekken worden aangepast.*
- *Het ziekteverzuim in 2020 is gedaald t.o.v 2019. Het ziekteverzuim is meer projectmatig opgepakt en blijft een aandachtspunt.*
- *Uit de exitanalyse blijkt dat Ananz in 2020 beter scoort dan de regionale VVT-organisaties op arbeidsverhoudingen en arbeidsvoorwaarden. Ook het terugkeerpercentage is hoger bij Ananz.*
- *In 2020 is het aantal MIM meldingen iets gestegen. Deze meldingen zijn vooral het gevolg van agressief / onbegrepen gedrag van cliënten. Het nader analyseren van deze categorie meldingen geeft meer informatie over de aanleiding van het gedrag, wat kan helpen bij het zoeken naar oplossingsmogelijkheden. Dit krijgt in 2021 extra aandacht.*
- *Het professioneel handelen / leren en verbeteren krijgt doorlopend aandacht. Hoewel een aantal scholingen is geannuleerd door corona, zijn veel opleidingen wel conform planning gerealiseerd.*

## 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. Periodiek krijgt de staffunctionaris een overzicht van de nieuwe protocollen en deelt dit met de medewerkers. In 2020 is de werkgroep eenmaal bijeen geweest om het gebruik van de Vilans protocollen te bespreken.

### 4.2 AnnaDoc

Het MT Ananz heeft in 2020 driemaal een overzicht ontvangen van het documentbeheer AnnaDoc. Hieronder is een overzicht van de actualiteit op peildatum 05-01-2021 opgenomen.

Actualiteit AnnaDoc																		
Peildatum	05-01-2021	✓			≥ 95% documenten actueel	< 95% documenten actueel	Aantal nog te verlopen documenten per maand											
	Verantwoordelijke	Percentage Actueel (norm = 95%)	Percentage actueel 02-12-2020	%-punt verschil t.o.v. 02-12-2020	Aantal verlopen documenten	Aantal gepubliceerd	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Ananz	Ananz	64%	67%	-3%	105	289	1	2	8	5	10	2	7	7	3	13	5	18
Beleid en organisatie	Ananz	60%	64%	-4%	27	67	0	1	2	1	0	0	0	0	0	2	1	2
Clíentadministratie	Ananz	80%	83%	-3%	6	30	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1	1	9
Clíentveiligheid	Ananz	56%	59%	-5%	10	22	0	0	2	0	0	0	0	3	0	1	0	3
Kwaliteitsstelsel	Ananz	55%	80%	-25%	9	20	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Medewerkers	Ananz	57%	57%	0%	6	14	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Welzijn en Wonen	Ananz	38%	38%	0%	19	25	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Zorg en behandeling	Ananz	72%	72%	0%	31	111	1	1	3	2	10	2	7	3	1	6	3	0

#### Overzicht actualiteit AnnaDoc bij Ananz

Opvallende zaken:

- Ananz heeft op peildatum 05-01-2021 een percentage actuele documenten in AnnaDoc van 64%. Dit is een daling t.o.v. begin 2020 (was toen 76%).
- Het aantal verlopen documenten per auditor is op peildatum januari 2021 gedaald tot 107 documenten. Dit is een verslechtering t.o.v. begin 2020 (was toen 70 documenten).
- Het aantal verlopen beoordelingen op peildatum januari 2021 is 45 documenten. Dit is een lichte stijging t.o.v. begin 2020 (was toen 23 documenten).

### Algemene conclusie

Ananz heeft in 2020 niet de 95%-norm van de St. Anna Zorggroep gerealiseerd in AnnaDoc en is in het documentbeheer achteruit gegaan. Mede door covid zijn andere prioriteiten gesteld en heeft dit niet de benodigde aandacht gehad. In 2021 worden hierop verbeteracties uitgezet.

## 5. Keurmerken

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

Eind 2020 heeft de tweede periodieke HKZ-audit plaatsgevonden bij Ananz. Deze stond gepland in mei, maar moest worden uitgesteld vanwege de corona-uitbraak. Tevens is gekozen om de HKZ-audit volledig 'op afstand' uit te voeren. De gesprekken met de medewerkers en afvaardiging van de cliëntenraad, als de dossier inzage en de rondleiding op locatie hebben online plaatsgevonden. Alle betrokkenen hebben de gesprekken als prettig ervaren. De bevindingen uit de audit 2019 zijn allemaal afgerond.

De externe auditoren waren over het algemeen erg positief over Ananz en de medewerkers waarmee zij gesproken hebben. Zeker gezien de bijzondere omstandigheden van het

afgelopen jaar, hadden de auditoren waardering voor de bereikte resultaten. Zij hadden onder andere complimenten voor de aanpak van de corona-uitbraak waardoor snel testen en materialen beschikbaar waren; de manier waarop medewerkers en cliënten werden geïnformeerd; de onderlinge samenwerking en de flexibele inzet van medewerkers, ook tussen de verschillende disciplines en het alternatieve aanbod voor de cliënten die niet naar de dagbesteding konden komen.

Daarnaast waren de auditoren positief over de voortgang ten aanzien van de medicatieveiligheid en invoering van de Wzd. Ook was er waardering voor het uitgevoerde onderzoek naar verzuim en uitstroom van medewerkers. De persoonsgerichte zorg wordt gerealiseerd en de scholing van huiskamerassistenten heeft plaatsgevonden. In het kader van de arbeidsmarktproblematiek worden nieuwe vormen van werving ingezet, middels oriëntatiebanen en 'lefgozers'.

Er zijn vijf verbeterpunten aan het licht gekomen tijdens deze audit waarvoor een plan van aanpak wordt opgesteld. De bevindingen hebben betrekking op: de halfjaarlijkse kwaliteitsrapportage; het proces dagbesteding en de afwijkende werkwijze m.b.t. medicatie geven; de temperatuurbeheersing van de koelkasten voor medicatie en paramedische producten; de evaluatie van de samenwerking met externe uitzendbureaus. Ananz heeft ook de vier observaties opgenomen in het plan van aanpak. Het MT van Ananz monitort de voortgang hiervan. De realisatie wordt tijdens de HKZ-audit medio 2021 geverifieerd.

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

Om structureel de voedselveiligheid op de locaties te monitoren, heeft Ananz met Bureau de Wit afgesproken dat zij tweemaal per jaar een HACCP-audit uitvoeren op de locaties. Door covid heeft Bureau de Wit dit in 2020 niet kunnen uitvoeren.

De laatste HACCP-audit is in oktober 2019 uitgevoerd. De verbeterpunten hieruit liggen met name op het kalibreren van voedselthermometers, de correcte uitvoer van wettelijk verplichte registraties en het procesbeheer van de THT-datum (ten minste houdbaar tot).

Meerdere personele wisselingen hebben geleid tot vertraging in het verbetertraject. In 2020 heeft de facilitaire dienst de vragen van de afdelingen in het kader van HACCP opgepakt. Ook is het kalibreren van de thermometers gebeurd. In 2021 zal het uitvoeren en opvolgen van de HACCP-audit meer procesmatig worden opgepakt.

### **Algemene conclusie**

- *De HKZ-audit is in 2020 goed verlopen. Het leren en verbeteren naar aanleiding van de HKZ-audit is een continu proces dat goed loopt.*
- *In 2020 is geen HACCP-audit uitgevoerd. Dit zal in 2021 meer procesmatig worden opgepakt.*

## 6. Zorg en behandeling

### 6.1 Persoonsgerichte zorg

Het bieden van persoonsgerichte zorg is een belangrijk uitgangspunt voor Ananz om zorg te bieden. Hierop zijn de afgelopen jaren verschillende acties uitgezet. Inmiddels zijn mooie resultaten behaald, desondanks is dit een proces dat continu aandacht vraagt. Mede door het kwaliteitsbudget heeft Ananz, ook in 2020, kunnen uitbreiden qua formatie waardoor meer tijd en aandacht kan worden besteed aan de individuele cliënt. Ook de scholing van medewerkers draagt hieraan bij, zoals de scholing van de GVP-ers.

Om de zorg optimaal te kunnen afstemmen op de persoonlijke behoeften van de cliënt, worden persoonlijke afspraken vastgelegd in het zorgleefplan. Het levensverhaal is hiervoor een hulpmiddel. In 2020 is hierop een interne audit gedaan.

In coronatijd is steeds gekeken naar wat mogelijk is om persoonsgerichte zorg te bieden. Door de tijdelijke sluiting van de locaties konden cliënten geen bezoek ontvangen. Om toch contact te kunnen hebben, heeft Ananz zogenaamde babbelboxen ingericht en Ipads aangeschaft om te kunnen beeldbellen. Ook voor cliënten dagbesteding is gezocht naar een alternatieve invulling op maat, zoals beeldbellen en het bezorgen van pakketjes met puzzels, kwissen etc. om thuis wat te kunnen ondernemen.

## Visie PG

In 2019 heeft Ananz 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. Hiervoor is in 2020 een implementatieplan opgesteld, gericht op scholing van medewerkers, het inrichten van de leefomgeving, het bieden van dagstructuur en het aanpassen van werkprocessen. Door covid is de uitvoering van het implementatieplan stil komen liggen en wordt dit in Q1 2021 weer opgepakt. Op afdelingsniveau wordt wel aandacht besteed aan het werken conform de visie PG. Voor 2021 heeft Ananz de scholingskosten en de uitbreiding uren GVP- opgenomen in het plan t.b.v. kwaliteitsbudget.

In 2020 is op een van de PG-afdelingen als pilot een 'wonderfoon' ingezet. Met deze ouderwetse telefoon kunnen mensen die lijden aan dementie naar liedjes luisteren die zij kennen van vroeger. Deze herkenbaarheid levert mooie geluismomenten op voor de cliënt omdat deze geniet, voor de familie en vrijwilliger om echt een-op-een aandacht te kunnen geven en voor de zorgverlener om echt belevingsgerichte zorg te bieden.

## 6.2 Uitvraag kwaliteitsgegevens

### Uitvraag kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg 2019

Ananz heeft in oktober 2020, conform uitvraag verpleeghuiszorg 2019, de gegevens aangeleverd betreffende de indicatoren basisveiligheid en de indicatoren vanuit het Kwaliteitskader. Ook is de NPS (Net Promotor Score) aangeleverd bij het Zorginstituut Nederland en is het kwaliteitsjaarverslag 2019 in juni 2020 gepubliceerd op de website.

### Uitvraag kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg 2020

Jaarlijks levert Ananz de basisveiligheidsindicatoren aan. Voor de uitvraag verpleeghuiszorg 2020 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 Ananz gekozen voor het aanleveren van dezelfde keuze indicatoren als in 2019, te weten:

- **Werken aan vrijheidsbevordering:** bij deze indicator moet beschreven worden op welke wijze Ananz werkt aan vrijheidsbevordering van cliënten met een indicatie binnen de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze indicator past binnen de herijkte visie op psychogeriatric zorg die binnen Ananz ontwikkeld is in 2019 en vanaf 2020 gefaseerd wordt geïntroduceerd op de diverse afdelingen.

In dit kader heeft Ananz de afgelopen jaren geïnvesteerd en zijn een aantal resultaten bereikt, gericht op:

meer tijd voor de cliënten, onder andere doordat:

- Eerstejaars leerlingen zijn gedurende 6 maanden boventallig ingepland;
- Extra eerstejaars leerlingen zijn gestart;
- Oriëntatiebanen zijn ingezet;
- De inzet aan huiskamerassistenten is gecontinueerd tijdens scholing;
- De nachtdienst is uitgebreid met een extra helpende op Akert, Heuvel en Nicasius;
- De late dienst is uitgebreid met een extra helpende op Akert PG;
- Huiskamerassistenten zijn dagelijks aanwezig tussen 08.00 – 21.30 uur op Akert somatiek;
- De inzet van de zorgcoördinator is uitgebreid op Heuvel.

het vergroten van de deskundigheid van medewerkers, onder andere door:

- Wzd scholing voor zorgcoördinatoren, verpleegkundigen en behandelaren;
- Het scholen van medewerkers door de psychologen t.a.v. onbegrepen gedrag;
- Het scholen van huiskamerassistenten tot Helpende Zorg en Welzijn, niveau 2;
- Het opleiden van verzorgenden tot GVP-ers (Gespecialiseerde Verzorgende Psychogeriatric);
- Het uitbreiden van uren praktijkbegeleider voor het verbeteren van de begeleiding van leerlingen;
- Het invoeren van de educatieve dienst door verpleegkundig team;
- Het centraliseren van de aansturing van medewerkers welzijn t.b.v. kruisbestuiving;
- Het scholen van de teams van Klaproos en Margriet op persoonsgerichte zorg voor mensen met dementie;
- Het trainen van teams en het invoeren van processen 'Brein OmgevingsMethodiek' op Akert PG.
- Het intensiveren van 'coaching on the job' door zorgcoördinatoren.

het bieden van handvatten om onbegrepen gedrag van cliënten te reguleren, onder ander doordat:

- Bewoners een omgangsplan hebben;
- Er elke 2 maanden een TRIAS is met arts, psycholoog en zorgmedewerker;
- Er wekelijks een artsensite is voor afstemming over gedrag en vrijheid;
- Er elke 2 weken een gedragssprekbeurt is met psycholoog en zorgmedewerker;
- De specifieke lijst met alternatieven voor vrijheidsbeperkingen wordt gehanteerd;
- Klinische lessen door behandelaren zijn ingevoerd, waaronder de lessen door de psycholoog.

- **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. Het gaat daarbij zowel om vrijwillige als onvrijwillige zorg. Deze indicator wordt uitgesplitst op type maatregel. Door aanlevering van deze indicator over 2020 kan Ananz deze indicator doorlopend vervolgen.

De meetperiode voor de verplichte en keuze indicatoren is januari / april 2020. De gegevens moeten voor eind juni 2020 worden aangeleverd bij het Zorginstituut via de portal.

## **Uitvraag kwaliteitsgegevens wijkverpleging 2020**

Voor de uitvraag wijkverpleging 2020 is gebruik gemaakt van de gegevens uit de PREM die in het voorjaar 2020 is afgenomen. Voor Ananz zijn deze gegevens in de zomer 2020 aangeleverd aan de landelijke database via het meetbureau dat de PREM heeft afgenomen. Vanuit de landelijke database zijn de data, met toestemming van Ananz, doorgezet naar verschillende partijen, onder meer bij het Zorginstituut.



## 6.2 Meldingen calamiteiten aan IGJ

In 2020 zijn bij Ananz geen calamiteiten voorgekomen. Ananz heeft in vier situaties een intern onderzoek gedaan n.a.v. een MIC om de situatie nader te analyseren. Het onderzoeken van deze incidenten heeft vooral als doel om hiervan te leren.

## 6.3 MIC-meldingen (meldingen incidenten cliënten)

Ananz vindt het belangrijk om te leren en verbeteren op basis van de MIC-meldingen. De MIC commissie stuurt elk kwartaal een overzicht van de MIC-meldingen, met opvallende zaken en trends, naar het MT en de teamleiders. In 2020 is extra aandacht geweest voor de medicatie incidenten. Hiervoor heeft de MIC commissie elk kwartaal een overzicht van de medicatie incidenten naar de teamleiders gestuurd, betreffende twee vragen:

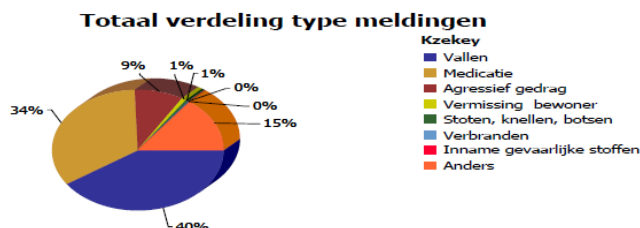
- Wat ging er mis bij de medicatie?
- Wat is de oorzaak van het incident?

Op de afdelingen worden de MIC-meldingen maandelijks door de teamleiders / zorgcoördinator geanalyseerd. Om hierop meer zicht te krijgen, zou de MIC commissie in 2020 alle afdelingen bezoeken en de analyses bespreken. Dit is door de coronamaatregelen niet gebeurd en staat gepland voor 2021.

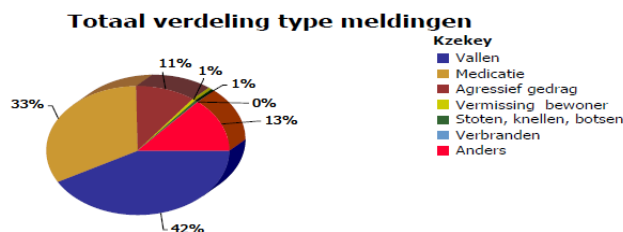
Het doorontwikkelen van het MIC-systeem is een aandachtspunt. In dit kader is in 2019 een aanvullende MIC-vragenlijst ontwikkeld, waarmee een onderscheid kan worden gemaakt tussen een incident en een bijna-incident. Bij het genereren van een rapport, bleek echter dit onderscheid niet meer zichtbaar te zijn. Hierdoor was het vooralsnog niet zinvol om deze vragenlijst in te voeren. Deze kwestie is gemeld bij de software leverancier, maar is nog niet opgelost.

Daarnaast heeft de MIC commissie in 2020 willen onderzoeken of het wenselijk is om de MIC-module van Iprova in te voeren. Iprova wordt in het St. Annaziekenhuis gebruikt voor de MIP (meldingen incidenten patiënten). Sinds begin 2020 is een koppeling tussen MijnCaress en Iprova technisch mogelijk. Door covid is een demonstratie van deze koppeling nog niet mogelijk geweest. Dit staat gepland voor 2021.

Onderstaande grafieken geven informatie over de MIC meldingen 2020. In totaal zijn bij Ananz 1883 MIC meldingen geweest. Dit is een afname t.o.v. 2019 waarin in totaal 2346 meldingen zijn gedaan.



In de eerste helft 2020 zijn 957 meldingen gedaan. Hiervan heeft 34% te maken met medicatie en 40% met vallen.



In tweede helft 2020 zijn 926 MIC meldingen gedaan. Hiervan heeft 33% te maken met medicatie en 42% met vallen.

Opvallende zaken:

- Het aantal incidenten is in de eerste en tweede helft 2020 vrijwel gelijk.
- Over het algemeen komen medicatie incidenten en valincidenten het meeste voor.

## 6.4 Interne kwaliteitsaudits

Door de corona-uitbraak heeft het auditteam niet alle geplande audits kunnen uitvoeren en is alleen een interne audit uitgevoerd op het levensverhaal.

### Levensverhaal

De audit 'levensverhaal' is in het eerste kwartaal 2020 uitgevoerd, middels een dossieronderzoek aangevuld met korte interviews op de locaties. Voor alle afdelingen zijn data geëxtraheerd uit het dossier. Alleen op Akert PG heeft geen interview kunnen plaatsvinden in verband met de corona-uitbraak.

Ananz ziet het levensverhaal als belangrijke voorwaarde om persoonsgerichte zorg te kunnen verlenen. Het aantal bewoners met een levensverhaal is iets toegenomen ten opzichte van medio 2019. Van bewoners die langer dan 6 maanden in zorg zijn, heeft bijna driekwart een levensverhaal. Bij bijna een kwart van de bewoners met een levensverhaal is maar 1 item ingevuld. Het item 'karakteristiek' is het meeste ingevuld. Dit item wordt voor meerdere doelen gebruikt.

De aanbevelingen naar aanleiding van de interne audit zijn opgepakt, waardoor het mogelijk is om het levensverhaal in te vullen via het cliëntportaal of via een geprint formulier vanuit AnnaDoc. Verder is het levensverhaal opgenomen in de compleetheidscheck die wordt uitgevoerd voor het MDO.

### Mondzorg

Door FUM (fresh unieke mondzorg) is in september 2020 een interne audit 'mondzorg' uitgevoerd. Hiervoor is de verpleegkundige met het aandachtsgebied 'mondzorg' bevestigd. Hieruit blijkt dat Ananz op alle punten voldoet aan de normen. Afgesproken wordt om in 2021 weer de scholing voor medewerkers op te pakken.

### Team interne auditoren

Het team van interne auditoren is eind 2019 aangevuld tot 8 auditoren. De vier nieuwe auditoren hebben begin 2020 hun opleiding afgerond.

## 6.5 Infectie Preventie Commissie (IPC)

Door de uitbraak van covid is de jaarlijkse hygiëneweek in 2020 komen te vervallen. Ook de BRMO bevraging via het ECD en de update van het legionella beheersplan heeft vertraging opgelopen.

De infectiepreventie deskundige heeft deelgenomen aan het crisis beheersteam (CBT) van de St. Anna Zorggroep en aan het operationeel beheersteam (OBT), van zowel het ziekenhuis als Ananz.

Binnen Ananz is gewerkt volgens de richtlijnen van het RIVM, Verenso en de GHOR. Indien nodig is het OBT van Ananz dagelijks bijeen geweest om op basis van stuurinformatie besluiten te nemen. Op alle locaties van Ananz zijn corona besmettingen geweest onder cliënten en medewerkers. De situatie is steeds beheersbaar gebleven en er zijn voldoende beschermende middelen beschikbaar geweest.

## 6.6 Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)

Op basis van de RI&E (uitgevoerd in 2017), zijn door de teamleiders actieplannen opgesteld. Deze zijn vrijwel op alle punten afgerond. De laatste twee actiepunten, worden in het eerste kwartaal 2021 afgerond. In februari 2021 zal de arbodeskundige in overleg met de zorgmanager acties in gang gaan zetten voor de nieuwe RI&E.

## 6.7 Privacy / AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

Het privacy-team heeft in 2020 eenmaal een bijeenkomst gehad. In het voorjaar stond een aantal interactieve lezingen gepland, om de bewustwording van medewerkers te vergroten in het omgaan met privacy. Vanwege de corona maatregelen zijn deze lezingen niet doorgegaan. Onderstaande acties zijn in 2020 gerealiseerd:

- Het ontwikkelen van een 'register van verwerkingen' met daarin per gegevensverwerking o.a. de locatie van de opslag, de categorieën van verzamelde persoonsgegevens, het/de doel(en) van het verzamelen, de wijze van verwerking van de persoonsgegevens. Er is een begin gemaakt met het opstellen van dit register door het identificeren en registreren van de eerste verwerkingen.
- Ananz ontwikkelt een trainingsprogramma voor gegevensbescherming voor nieuwe en bestaande medewerkers.
- Medewerkers zijn geïnformeerd over het datalekprotocol en het belang daarvan.
- Er is een geautomatiseerd systeem voor het melden van datalekken ingericht en per 1-1-21 actief.

## 6.8 Medicatieveiligheid

In 2020 is de medicatiecommissie tweemaal bijeen geweest. Om de medicatieveiligheid te verbeteren, wil Ananz overstappen op een ander elektronisch voorschrijfsysteem (EVS), aangezien het huidige systeem veel beperkingen heeft en het handmatig uitzetten van medicatie risicovol is. In 2020 is hiervoor het projectplan EVS opgesteld, inclusief de keuze van de leverancier en het aanstellen van een projectleider. Conform dit plan wordt een nieuw EVS ingevoerd, wordt overgegaan op geneesmiddeldistributie middels Baxters en wordt gewerkt met elektronische toedienregistratie. Uitvoer van het projectplan start begin 2021 en de afronding staat gepland voor juli 2021. Ananz heeft de eenmalige kosten voor dit project opgenomen in het plan t.b.v. het kwaliteitsbudget 2021.

Als verbetermogelijkheid voor de dubbele controle, heeft de medicatiecommissie in het voorjaar 2020 een presentatie gehad van een medicatiecontrole app. Deze app biedt meer mogelijkheden dan alleen voor de dubbele controle. Met de app kan het hele medicatieproces digitaal gebeuren binnen de zorgketen. De koppeling met een EVS is hiervoor belangrijk. De medicatiecommissie heeft daarom geadviseerd om na realisatie van het project EVS, het gebruik van de app opnieuw in overweging te nemen.

In 2020 is geen interne audit 'medicatieveiligheid' uitgevoerd, aangezien de belangrijkste verbeterpunten uit de audit van 2019 ondervangen worden met het project EVS.

## 6.9 Wet zorg en dwang

De commissie Zorg voor Vrijheid heeft in 2020 driemaal overleg gehad. De commissie heeft zich vooral gericht op het invoeren van de Wzd (wet zorg en dwang), die sinds 2020 van kracht is. Deze wet vervangt o.a. de wet BOPZ en is van toepassing op cliënten met de diagnose dementie of een gelijkgestelde aandoening. Deze wet is cliëntvolgend, dus zowel thuis, als in het verpleeg-/verzorgingshuis, de dagopvang en het ziekenhuis. De uitgangspunten van de wet zijn:

- Recht op (keuze) vrijheid en autonomie;
- Betere bescherming van rechten cliënt;

# Kwaliteitsjaarverslag Ananz 2020

---

- Verlenen van zorg waar cliënt mee instemt, vrijwillige zorg.

Deze uitgangspunten van de Wzd, sluiten goed aan bij de visie van Ananz om cliënten zoveel mogelijk de eigen regie te laten houden en zo min mogelijk onvrijwillige zorg in te zetten. Indien het in belang van cliënt (bij ernstig nadeel) niet mogelijk is om vrijwillige zorg te verlenen, kan onvrijwillige zorg ingezet worden. Hiervoor moet het zogenaamde stappenplan doorlopen worden, in goed overleg met de wettelijk vertegenwoordiger.

De Wzd vraagt een andere manier van denken en doen. In het kader van de implementatie van deze wet heeft Ananz in 2020 de volgende punten gerealiseerd:

- Het beleidsplan Zorg voor Vrijheid is opgesteld, evenals een aantal procedures;
- De Wzd-functionarissen zijn benoemd, dit zijn de Kaderarts PG, de GZ-psycholoog en de medisch manager;
- De zorgcoördinatoren zijn geschoold door de Wzd-functionarissen. In 2021 gaat de scholing voor de EVV-ers volgen zodat zij de taken van zorgverantwoordelijke kunnen gaan uitvoeren;
- De E-learning Wzd is opgenomen in de AnnaAcademie;
- Het ECD is aangepast zodat acties in het kader van de Wzd goed vastgelegd kunnen worden en hierop gerapporteerd kan worden;
- Op de website is informatie geplaatst over de Wzd bij Ananz. Begin 2021 wordt deze informatie ook opgenomen in de informatiemap voor de cliënt en diens vertegenwoordiger;
- Met de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) is kennisgemaakt en er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt. De CVP kan de cliënt en diens vertegenwoordiger ondersteunen bij Wzd gerelateerde zaken;
- Ananz is aangesloten bij de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). De KCOZ is een externe commissie, speciaal voor Wzd gerelateerde klachten.

In 2020 heeft Ananz nog geen Wzd-rapportage kunnen aanleveren bij de IGJ, aangezien het ECD nog niet hierop is ingericht. Ananz is hierover in gesprek met de software leverancier. Ananz heeft zicht op de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen en monitort dit, zie ook de gekozen indicatoren basisveiligheid (hoofdstuk 6.2).

Ananz participeert in het regionale netwerk Wzd. Hierin stemmen zorgorganisaties hun werkwijzen af en worden afspraken gemaakt over o.a. de crisisregeling.

Met bovenstaande punten heeft Ananz de randvoorwaarden geregeld om te kunnen handelen conform de Wzd. Dit betekent dat voor alle nieuw in te zetten onvrijwillige zorg het stappenplan conform afspraken wordt doorlopen. In 2021 gaat deze implementatie verder, waarbij extra aandacht is voor de scholing van onze medewerkers zodat iedereen goed bekend is met de Wzd en weet hoe te handelen. Ananz heeft de kosten voor scholing in het kader van de Wzd en de noodzakelijke uitbreiding formatie opgenomen in het plan voor het kwaliteitsbudget 2021.

## **Algemene conclusie**

- *De implementatie van de herijkte visie PG krijgt in 2021 opnieuw aandacht.*
- *Ananz heeft de uitvraag IGJ voor verpleeghuiszorg 2019 en voor de wijkverpleging 2020 tijdig aangeleverd.*
- *Voor het doorontwikkelen van het MIC-systeem wordt in 2021 onderzocht of een koppeling met Iprova mogelijk is.*
- *Het interne auditteam heeft alleen op het onderwerp 'levensverhaal' een interne audit uitgevoerd. Daarnaast heeft FUM een interne audit op 'Mondzorg' uitgevoerd. Over het algemeen wordt conform de norm gehandeld.*

- *Om de medicatieveiligheid te verbeteren is een projectplan EVS opgesteld, een leverancier gekozen en een projectleider aangesteld. Het project zal in 2021 worden uitgevoerd.*
- *Ananz heeft de randvoorwaarden geregeld om te kunnen handelen conform de Wzd. Verdere implementatie en scholing van medewerkers volgt in 2021, evenals de aanlevering van informatie aan de IGJ.*

## 7. Wonen en welzijn (facilitair)

### 7.1 Gebouwen

Conform overheidsbeleid heeft Ananz in maart 2020 de vier locaties tijdelijk gesloten vanwege de coronamaatregelen. Deze lock-down heeft veel impact gehad op onze cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Voor cliënten werden alternatieve mogelijkheden bedacht om toch contact te kunnen houden met familie. Er zijn op de locaties zogenaamde babbelboxen ingericht en Ipads aangeschaft waarmee cliënten konden beeldbellen. Deze situatie heeft tot juli 2020 geduurd. De facilitaire dienst heeft een aantal logistieke processen (zoals voor de was en de boodschappen) hierop moeten aanpassen.

#### Herontwikkeling Akert

De voortgang van herontwikkeling van locatie Akert heeft vertraging opgelopen. Het functioneel en technisch programma van eisen is in 2020 herijkt. In samenspraak met de centrale cliëntenraad is besloten tot nieuwbouw op locatie 'Grote Bos'. Cliënten, mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen zijn hierover geïnformeerd. Het nieuwbouw project van locatie Akert is eind 2020 conform projectstructuur gestart. Naar verwachting zal de nieuwbouw eind 2022 gereed zijn.

#### Meerjaren onderhoud

Najaar 2020 is door Planon een nulmeting gedaan, waarbij het meerjaren onderhoudsplan van Ananz uit 2019 getoetst is. Op basis hiervan is een nieuw meerjaren onderhoudsplan 2021-2030 opgesteld, met een reëler beeld van de kosten. Ook zijn met afdeling Techniek en Beheer afspraken gemaakt over de uitvoering hiervan. Door covid is in 2020 alleen het noodzakelijk onderhoud gedaan.

De situatie op locatie Akert is in 2020 opnieuw beoordeeld, aangezien de nieuwbouw van deze locatie in 2022 / 2023 gerealiseerd gaat worden. Het noodzakelijk onderhoud is in het najaar 2020 opgepakt.

Naar aanleiding van de hoge temperatuur in de zomer 2020, heeft de centrale cliëntenraad een ongevraagd advies uitgebracht betreffende de temperatuur – en klimaatbeheersing van locatie Nicasius. Dit is conform stappenplan opgepakt en loopt door in 2021.

#### Legionella

In het kader van Legionella beheersing worden 2x per jaar door een externe partij monsters genomen op verschillende plekken binnen de locaties. In juni 2020 zijn geen verhoogde waardes aangetroffen op locatie Berk en Heuvel. Op locatie Akert is op twee kamers Legionella aangetroffen waarna thermische reiniging heeft plaatsgevonden en de problemen zijn verholpen.

Locatie Nicasius heeft de afgelopen twee jaar te maken gehad met een langdurige Legionella besmetting. Hiervoor zijn de volgende acties uitgevoerd:

- Er zijn spoelautomaten aangebracht, die automatisch de leidingen met koud water doorspoelen om te voorkomen dat de temperatuur in de leidingen oploopt;

- Er is een installatie van Scale-watcher geplaatst, voor het oplossen van de kalkaanslag in de leidingen wat zorgt voor schonere leidingen;
- Wocom heeft alle dode leidingen omgelegd, zodat er geen dode leidingen meer zijn én in de badkamer de leidingen niet meer over de verwarmde vloer lopen;
- Het wekelijks spoelen van de leidingen

De ingezette acties zijn effectief gebleken; de meetwaarden in de zomer 2020 zijn goed. In het kader van risicobeheersing worden voorlopig maandelijks metingen uitgevoerd om de problemen onder controle te houden.

## 7.2 Dagbehandeling Parkinson

Ananz is de dagbehandeling Parkinson voor cliënten die thuis wonen meer multidisciplinair gaan vormgeven. Deze deelnemers wordt een specifiek programma geboden dat geheel gericht is op een leven met Parkinson. Hierdoor kunnen zij zo lang mogelijk kwalitatief zelfstandig blijven wonen. Ook is gestart met een MDI (multidisciplinaire intake) om de (behandel)doelen gezamenlijk vast te stellen.

## 7.3 Veiligheid en bedrijfshulpverlening (BHV)

In 2020 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. Een groot deel is niet doorgegaan door de hoge werkdruk en de onmogelijkheid om fysieke trainingen uit te voeren.
- Het managementteam is volledig ingezet op het borgen van de zorgcontinuïteit en crisisbeheersing, ten gevolge van de corona crisis.
- Planvorming, protocollen en communicatie zijn afgestemd op ondersteuning van de medewerkers in de corona periode.

Door de uitbraak van het coronavirus en de daarmee verband houdende maatregelen zijn een aantal geplande activiteiten niet opgepakt in 2020, zoals de veiligheidsrondes op de locaties. Dit is een aandachtspunt voor 2021.

## 7.4 Schoonmaak

In 2020 is de inzet van schoonmaak gecontinueerd. Door covid, het hoge ziekteverzuim en verloop van personeel is de doorontwikkeling van de schoonmaak gestagneerd. Om dit in 2021 weer op te pakken is een nieuw stappenplan opgesteld.

## 7.5 Materialen

Alle zorg- en medische ondersteunende hulpmiddelen zijn onderhouden en waar nodig gekeurd volgens plan.

## 7.6 Domotica

In januari 2019 is het Kaderplan Domotica opgeleverd door de projectgroep Domotica. Het kaderplan omschrijft voor Ananz de optimalisatie van zorgtechnologie met daarin een functionele benadering van zorgdomotica. De scope van het document omvat de functionele wensen en eisen van Ananz omtrent zorgdomotica aangevuld met de technische eisen aan het systeem.

# Kwaliteitsjaarverslag Ananz 2020

De voortgang van het project heeft vertraging opgelopen, doordat Ananz pas in Q3 2019 een kostenindicatie heeft ontvangen. Deze kostenindicatie heeft geleid tot verder onderzoek. De coronacrisis in 2020 heeft geleid tot nog meer vertraging in de verdere uitwerking. Najaar 2020 is besloten om het traject anders te vervolgen. Om sneller resultaat te kunnen boeken, wordt het grootschalige project stop gezet. In plaats daarvan zal per locatie de huidige situatie in beeld worden gebracht door de business consultant en een medewerker facilitaire dienst. De huidige situatie wordt vervolgens tegen het kaderplan gehouden. Daarna zal met de cliëntenraad worden bepaald welk kwaliteitsniveau van zorgtechnologie Ananz wil behalen en wat daarvoor nodig is. Dit zal in 2021 een vervolg krijgen.

## 7.7 Leveranciersmanagement

Leveranciersgesprekken vinden periodiek plaats, de frequentie hiervan is afhankelijk van de mate waarin de betreffende dienst kritiek is. Tijdens deze gesprekken zijn klachten, bijzonderheden en ontwikkelingen onderwerpen van gesprek. In Q4 2020 is voor tien leveranciers een LPM (leverancier prestatie meting) uitgevoerd door betrokken medewerkers van Ananz. Tijdens een LPM wordt de leverancier vergeleken met benchmarkinformatie vanuit de VVT sector. Op basis van de uitkomsten van de LPM worden er gesprekken gevoerd met de betreffende leveranciers. Daarbij wordt gefocust op de leveranciers waarbij de net promotor score (NPS) van Ananz negatief is.

Leverancier	Benchmark (BM)			Score leverancier Ananz				NPS
	# reviews	NPS	Algeheel cijfer	Algeheel cijfer	= BM (%)	< BM (%)	> BM (%)	
Alptax	3	-67	6.0	6.0	82	18	0	<b>-100</b>
Bakkerij v.d. Broek	122	-8	7.4	7.3	71	9	20	<b>-13</b>
CleanLease	320	-40	6.6	6.4	44	22	33	<b>-46</b>
Consyst	10	3	7.5	7.5	20	60	20	3
Ergocare*•	1	3	7.0	7.0	100	0	0	3
Huuskes	738	-18	7.2	7.1	91	6	3	<b>-32</b>
Innocare•	4	75	8.0	7.5	71	24	5	50
Kersten Revalidatie•	32	-25	7.0	7.7	19	5	76	3
PinkRoccade	53	-66	5.9	6.0	35	25	40	<b>-100</b>
United Care•	32	6	7.8	8.0	79	11	11	3

\* Geen benchmark informatie beschikbaar.

• Op alle vragen wordt minimaal voldoende gescoord.

NPS berekening = Aanbevelingsvraag (antwoord opties 0 t/m 10)

Promotor = cijfer 9 of 10 en Criticaster = 0 t/m 6

NPS = % promotors - % criticasters

Range tussen -100 en +100

Waardering leveranciers Ananz Q4 2020

Benchmark informatie betreft niet het gemiddelde cijfer van de sector waartoe de leverancier behoort (ECD leverancier), maar de gemiddelde score die deze specifieke leverancier (PinkRoccade) krijgt van alle bij Intrakoop aangesloten organisaties binnen de gezondheids- en welzijnzorg. Dit vormt een belemmering om de NPS op waarde te schatten omdat de gemiddelde NPS per sector sterk verschilt.

## Vervoer

Cliënten die bij Ananz gebruik maken van dagbesteding of dagbehandeling worden van en naar de locatie gebracht door Alptax. In de LPM van eind 2020 was de algehele waardering voor Alptax een 6.0. Op 3 van de 17 punten scoort Alptax bij Ananz onder de benchmark. Medewerkers geven aan dat de mate waarin verwachtingen worden waargemaakt, de

deskundigheid bij inhoudelijke vragen en de klachtenafhandeling te wensen overlaat. Ananz zal in 2021 gebruik gaan maken van een andere leverancier.

## **Eten en Drinken**

Huuskes levert de verse producten, kruidenierswaren en kant en klare maaltijden voor bewoners. Op 2 punten geeft Ananz Huuskes een lagere score dan andere VVT instellingen, te weten de lengte van de bezorgmomenten en de instructiefilmpjes en tips bij het koken. Naar aanleiding van de LPM gaat Ananz met Huuskes de mogelijkheid bespreken om deze zaken te verbeteren.

Ook aandachtspunten met betrekking tot de kwaliteit van de (kant en klare) producten worden besproken met de leverancier. Intern worden de huiskamerassistentes in 2021 meer ondersteund in het bestelproces en het verzorgen van de maaltijden.

Op basis van de LPM uit 2019 zijn nog twee punten niet afgerond:

- Het invoeren van een favorietenlijst om het bestelproces te vereenvoudigen. De gesprekken hierover lopen nog en zal in 2021 aandacht krijgen.
- Het organiseren van kookworkshops om beter te leren omgaan met de regeneratieovens. Dit heeft door de coronacrisis niet kunnen plaatsvinden en wordt weer mogelijk zodra dit weer mogelijk is.

Ananz geeft de leverancier van het brood, Bakkerij v.d. Broek, op 3 van de 35 items een score die lager is dan de benchmark; de mate waarin de leverancier zich houdt aan afspraken over prijsaanpassingen, de klachtenafhandeling en de budgettool. Ananz gaat in gesprek met de bakker over de aandachtspunten vanuit de leveranciersprestatie meting. Intern worden de huiskamerassistentes in 2021 meer ondersteund in het bestelproces.

Op basis van de LPM uit 2019 is een gesprek geweest om de levering van het brood structureel een half uur te vervroegen. In verband met de sluiting van de locaties, zijn de gemaakte afspraken hierover gewijzigd. Dit punt heeft geen aandacht meer gekregen bij het heropenen van de locaties en zal in 2021 weer worden opgepakt.

Daarnaast gaat de teamleider welzijn in 2021 met het onderwerp 'eten en drinken' aan de slag om hieraan meer aandacht / kennis etc. te geven op de locaties.

## **Was**

CleanLease verzorgt het platgoed en de persoonsgebonden was voor Ananz. Eind 2020 was de algehele waardering voor CleanLease een 6.4. Op 4 van de 18 punten scoort CleanLease bij Ananz onder de benchmark. Medewerkers geven aan dat de mate waarin de leverancier maatschappelijk verantwoord onderneemt, de wijze waarop goederen/producten worden aangeleverd, de kwaliteit van de eigen-label producten en de prijs-kwaliteit verhouding te wensen overlaat. Deze verbeterpunten zijn besproken met de CleanLease.

Met betrekking tot de klachten over het platgoed heeft de leverancier voorgesteld om een kwaliteitsmeting te doen wanneer de omstandigheden (corona gerelateerd) dit weer toelaten. Ook zal er binnen Ananz op korte termijn een besluit worden genomen over nieuwe dekbedden.

Op basis van de LPM uit 2019 is het zelf scannen van kleding-labels onderzocht. Door de leverancier is hiervoor een gratis app gelanceerd. Voor de facilitaire medewerkers is een instructie geschreven en de app is getest. In 2021 wordt dit proces geëvalueerd. Indien de app succesvol is, zal deze Ananz-breed worden ingevoerd. Ook zijn medewerkers van een locatie nader geïnformeerd over het proces aangaande de was. Dit zorgt voor meer kennis en begrip.



## ECD

Ananz gebruikt het elektronisch cliëntendossier mijnCaress van PinkRoccade. In de LPM van eind 2020 was de algehele waardering voor PinkRoccade een 6.0. Op 5 van de 20 punten scoort PinkRoccade bij Ananz onder de benchmark. Medewerkers geven aan dat de behulpzaamheid, diepte van het assortiment, mate waarin afspraken worden nagekomen, mate van innovatie en de proactieve houding te wensen overlaat. Ananz zal hierover het gesprek aangaan met PinkRoccade

## **Algemene conclusie**

- *He project nieuwbouw locatie Akert is eind 2020 gestart en wordt op locatie 'Grote Bos' gerealiseerd.*
- *Het meerjaren onderhoudsplan is herijkt en is meer haalbaar opgesteld.*
- *Op Nicasius wordt de temperatuur- en klimaatbeheersing conform stappenplan opgepakt.*
- *Legionella beheersing is met name op Nicasius een aandachtspunt. De ingezette acties zijn effectief gebleken. De metingen worden maandelijks gecontroleerd.*
- *In het kader van veiligheid / BHV worden de veiligheidsrondes op de locaties weer uitgevoerd in 2021.*
- *De doorontwikkeling van de schoonmaak wordt in 2021 opgepakt conform stappenplan.*
- *Om snelle resultaat te kunnen behalen is het grootschalig project Domotica stopgezet en wordt per locatie onderzocht wat nodig en haalbaar is. Dit krijgt in 2021 een vervolg.*
- *De leveranciersbeoordelingen zijn conform afspraak uitgevoerd. Aandachtspunten worden besproken met de betreffende leverancier..*

## **8. Samenwerkingspartners**

Ananz participeert in verschillende netwerken om continu de kwaliteit te verbeteren. Ananz 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**

#### **Anna voor ouderen**

In 2019 heeft een extern bureau Ananz ondersteund bij de strategische analyse om de toekomstige koers te bepalen. Hiervoor is een krachtenveld analyse uitgevoerd, waarin o.a. gekeken is naar regionale ontwikkelingen, samenwerkingspartners en concurrenten.

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

Met het zorgkantoor, de zorgverzekeraars en de gemeenten maakt Ananz 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 heeft de directie 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 Ananz 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 locatie Akert.

## **Huisartsen in Geldrop en Heeze**

Ananz werkt samen met de huisartsen in Geldrop en Heeze. Met name doordat de SO's van Ananz participeren in de MDO's in de eerste lijn is deze samenwerking verstevigd.

## **Tandarts**

Sinds 2018 heeft Ananz 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 opname bij Ananz, kunnen op deze manier blijven deelnemen aan deze dagbesteding.

## **8.3 Netwerken**

Medewerkers van Ananz 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**

Ananz 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 Ananz deel aan diverse regionale activiteiten.

### **VVT-platform**

Ananz maakt onderdeel uit van het regionale VVT-platform. Hierin wordt met andere zorgorganisaties samengewerkt op gemeenschappelijke thema's. Via de VVT-transitiemiddelen zijn gezamenlijke projecten gestart. Hiervoor is in 2018 een convenant ondertekend. Ook het zorgkantoor is hierbij betrokken. Partijen werken hierin samen voor een toekomsbestendige 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 st. Anna Zorggroep is (bestuurlijk) mede verantwoordelijk voor dit netwerk. Ananz en het St. Annaziekenhuis nemen deel aan verschillende projecten.

### **Kwaliteitsnetwerk**

De staffunctionaris neemt deel aan het kwaliteitsnetwerk van Actiz en aan het regionale kwaliteitsnetwerk. In 2020 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.

### **Algemene conclusie**

*Door samen te werken met andere partijen kan kennis worden gedeeld en kan Ananz de kwaliteit van de ouderenzorg verbeteren. Dit zal in 2021 worden gecontinueerd.*

## 9. Status van preventieve en corrigerende maatregelen

### Verbeterplannen

Ananz 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 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 terugblijkt op het afgelopen jaar. Op basis van alle input beoordeelt de directie de werking van het Kwaliteitsmanagement Systeem en kan eventuele verbeteracties opstellen. Deze verbeteracties maken onderdeel uit van de diverse verbeterplannen of komen als onderwerp in het jaarplan. Het kwaliteitsjaarverslag is bedoeld voor interne en externe verantwoording. Ananz 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 2019 zijn opgenomen in onderhavig kwaliteitsjaarverslag. Een aantal punten is gerealiseerd in 2020, echter zijn er ook punten onhold gezet door corona. Daarnaast is er een aantal structurele aandachtspunten 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 Ananz het kwaliteitsregister van het St. Anna ziekenhuis. Het risicoregister is een hulpmiddel om op gestructureerde en expliciete manier 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

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