

Sint Anna  
legt een  
fundamente

Kwaliteitsjaerverslag

2022

# Voorwoord

## Sint Anna 2022: Tegenwind, verandering en vooruitgang

Iedere dag een mooie dag; ik hoor dit steeds meer om mij heen wanneer ik bij Sint Anna ben. En dat is belangrijk, want samen proberen we steeds te zorgen we voor een mooie dag, iedere dag weer opnieuw. Ook wanneer het even tegenzit proberen te kijken naar de kleine, fijne dingen die er wel zijn. 2022 was op veel vlakken een enerverend jaar, maar desondanks ook met heel veel mooie dagen. We mogen met trots terugkijken op 2022. Dit jaarverslag geeft een beeld van activiteiten, belangrijke gebeurtenissen, projecten en mijlpalen gedurende 2022. Medewerkers vertellen ieder vanuit hun eigen perspectief over wat er voor hen belangrijk is geweest in 2022; samen zijn we Sint Anna. Samen de focus op 'iedere dag een mooie dag', ook weer in 2023.



**Ineke Wever**  
Bestuurder Sint Anna



## INHOUD

1. Onze kernwaarden	4
2. Missie & Visie	5
3. Samen is het leuker	6
4. Leercultuur bij Sint Anna	8
5. Kwaliteitsverbetering	10
6. Adviesorganen	12
7. Woonzorg in balans	13
8. Nieuwbouw	14
9. Duurzaamheid	15

# Over Sint Anna

## Over Sint Anna

Sint Anna is een kleinschalige en zelfstandige zorginstelling voor ouderen. We zijn gelegen op, zo vinden wij, het mooiste plekje van Boxmeer (aan de Maas én op een locatie die historie ademt). In de zomer van 2022 is de eerste fase van de nieuwbouwlocatie in gebruik genomen door 58 bewoners. In het voorjaar van 2024 is de complete nieuwbouw volgens planning gereed. Op dat moment wonen er 160 ouderen, verdeeld over 20 woongroepen in een gebouw dat van alle gemakken voorzien is waar gebruikt gemaakt wordt van de nieuwste zorgtechnologie. We zorgen met veel liefde voor ouderen in hun laatste levensfase. Momenteel maakt Sint Anna een verandering door van verzorgingshuis naar verpleeghuis. Samen met collega's, mantelzorgers en vrijwilligers zorgen we ervoor dat bewoners de best mogelijke zorg ontvangen, zorg naar de wens van de bewoner. [#iederedageenmooiedag](#)

## Historie

Meer dan honderd jaar geleden zijn de Zusters van Julie Postel neergestreken op het Kasteel van Boxmeer. Zorg voor zieken en ouderen was hun missie. Sinds 1976 is Sint Anna gevestigd in het moederhuis van de Zusters van Julie Postel. Een historische plek, waar veel herinnert aan de rijke geschiedenis van de congregatie en van Boxmeer.

Veel inwoners van Boxmeer kennen deze plek doordat tot 1968 het ziekenhuis en vervolgens tot 1988 verpleeghuis Madeleine hier gehuisvest was. Het gebouw is een mooie combinatie van geschiedenis en moderne tijden. Door de rijke historie is er een nauwe verbondenheid tussen de bewoners van Boxmeer en die van het Kasteel.

De naam van ons huis, Sint Anna, komt van Sint Anna, de moeder van Maria en grootmoeder van Jezus. De Heilige Anna is een vrouw die in verbinding staat. De waarden die zij doorgeeft passen nog steeds bij het Sint Anna en het leefklimaat in ons huis.



## Sint Anna in 2022

Het jaar 2022 is voor Sint Anna een bijzonder intensief jaar geweest. 2022 was in alle opzichten een jaar van transitie, die iedereen in de organisatie heeft geraakt. We zijn in ontwikkeling van verzorgingshuis naar verpleeghuis en hebben het eerste deel van de [nieuwbouw](#) geopend. In 2022 zijn we concreet aan de slag gegaan met het toekomstbestendig maken van Sint Anna, waarbij de kosten voor de baat uitgaan.

Het eerste deel van de nieuwbouw is in gebruik genomen, waarbij de [kleinschaligheid](#) van Sint Anna in de woongroepen van 8 bewoners nog meer zichtbaar wordt. Een verhuizing is altijd ingrijpend en zeker als het gaat om kwetsbare ouderen in het verpleeghuis. Het is fijn wonen in de nieuwe woongroepen. De welzijnsmedewerkers en verpleegkundigen zijn ondergebracht in teams en clusters, wat een kwaliteitsverhogend effect heeft. Vrijwel alle medewerkers hebben in 2022 een [opleiding of training](#) gevolgd om toegerust te zijn voor de zwaardere doelgroep en voor het omgaan met dementie. We hebben meer dan andere jaren en volgens de CAO gewenst, besteed aan het [opleiden van onze medewerkers](#) om daarmee te [investeren in de kwaliteit van onze organisatie](#). Binnen de huidige formatie is er gewerkt aan een goede voorbereiding van de verhuizing van de nieuwbouw met projectgroepen, informatiebijeenkomsten en een simulatie van 24 uur werken in de nieuwbouw.

Tegenvallers waren er ook. We hebben nog flink last gehad van [Corona](#) en door perioden van leegstand zijn onze inkomsten lager dan begroot. Begin van het jaar hebben we geconstateerd dat onze [personeelsbezetting](#) niet paste bij de normbezetting die we op basis van onze tarieven kunnen realiseren. Met het capaciteitsmanagementproject '[Woonzorg in balans](#)' hebben we dit passender gemaakt. We werken in stappen toe naar 109% boven de norm aan het einde van 2023, om straks in de nieuwbouw volledig op de norm te zitten. We hadden flinke tegenvallers in de bouw met de sloop vanwege asbestsanering.

Kortom: 2022 is enerverend jaar geweest. Ondanks het grote financiële verlies kijken we met trots terug op 2022, omdat het ons - ondanks de flinke tegenwind van de krappe arbeidsmarkt, stijgende prijzen en oplopende bouwkosten - gelukt is overeind te blijven, vernieuwingen en nieuwe werkwijzen door te voeren zodat onze bewoners iedere dag een mooie dag kunnen beleven.

## Feiten en cijfers



Totaal aantal cliënten:	188
Gemiddeld aantal cliënten:	148
Gemiddeld medewerkers (161 fte)	303
Aantal vrijwilligers	101
Omzet in miljoen:	14,4

# 1. Onze kernwaarden; hier staan wij voor

**Binnen Sint Anna zijn er vier kernwaarden die leidend zijn in ons dagelijks handelen.**



## **Samen**

Samen met het sociale netwerk van onze bewoners bieden wij waardige en zorgzame ondersteuning. Onze medewerkers zorgen voor vakkundige zorg, maar daarnaast ook voor gezelligheid en een luisterend oor. Zij werken samen met vrijwilligers en onze samenwerkingspartners om van iedere dag een mooie dag te maken. Kleine dingen maken daarbij het verschil.



## **Vertrouwd**

Bewoners komen naar Sint Anna omdat het thuis niet meer gaat. Op dat moment schenken zij ons vertrouwen. Dat vertrouwen gaan wij samen goed invullen en koesteren. Het is de basis voor iedere relatie die een bewoner met ons aangaat. Vertrouwen geeft ook onze medewerkers ruimte om zelfstandig hun werk te doen en zich te ontwikkelen. Risicobewust maken we samen met de bewoners en zijn netwerk keuzes.



## **Aandacht**

Aandacht gaat over gezien worden, de tijd nemen en werken met aandacht. Onze zorg- en dienstverlening is erop gericht dat mensen zich bevestigd voelen in hun waardigheid, meetellen en van betekenis zijn. Eigen regie, is belangrijk, ook voor mensen in hun levensavond. Niemand is alleen bewoner, medewerker of vrijwilliger: we zijn allemaal unieke mensen met een eigen levensverhaal die ons maken wie we zijn.



## **Professioneel**

Bewoners en samenwerkingspartners mogen van ons verwachten dat we ons vak verstaan en over de juiste kennis en vaardigheden beschikken. We zijn goed opgeleid en houden onze vakkennis bij. Ook onze werkhouding is professioneel en dat betekent onder meer dat we kritisch kijken naar ons eigen functioneren, open staan voor feedback, blijven leren en verbeteren. In onze communicatie zijn we open, helder en zorgvuldig. We komen onze afspraken na.



## 2. Missie & Visie



*Heidi Schalk,*  
geestelijk verzorger

Ik voelde me al snel helemaal thuis binnen de organisatie. Vanuit mijn vakgebied houd ik me met verschillende onderwerpen bezig. Ik word onder andere ingezet bij het begeleiden van onze bewoners. In zorginstellingen als Sint Anna betreft dat onderwerpen als het verlies van de eigen vertrouwde leefomgeving, het steeds afhankelijker worden van zorg, het (naderende) levenseinde, eenzaamheid of verlies van betekenisvolle personen. Deze ervaringen hebben grote invloed op het welbevinden van mensen en hun gevoelens.

Middels een luisterend oor, een troostend woord, een ritueel, viering of een goed gesprek probeer ik, samen met al mijn collega's en onze vrijwilligers, er te zijn voor onze bewoners. Wat ik hierbij ook belangrijk vind is even kunnen stilstaan en even niets moeten. Stilstaan bij wat belangrijk is voor iemand, stilstaan bij moeilijke momenten, stilstaan bij mooie en dankbare momenten. Persoonlijk voel ik me iedere dag weer dankbaar dat ik mijn steentje mag bijdragen binnen Sint Anna!

### Missie

Sint Anna wil een waardevolle bijdrage leveren aan het welzijn van kwetsbare ouderen. Als het thuis niet meer gaat, bieden wij in ons verpleeghuis en daaromheen een fijne, kleinschalige plek. Dit in een groene omgeving aan de rand van Boxmeer. De persoonlijke aanpak is onze kracht. Wij weten wie u bent en wat u wilt.

### Visie: iedere dag een mooie dag

Behoud van eigen regie, oprechte warme aandacht, behoud van ieders waardigheid en aandacht voor zingeving, vinden we belangrijk. Wij stemmen onze zorg- en dienstverlening af op de wensen en behoeften van bewoners. Dat kan van dag tot dag verschillen.

Ook medewerkers voelen zich gekend en kunnen zichzelf zijn. Wij stimuleren onze medewerkers zich te ontwikkelen, zowel persoonlijk als professioneel. Door te denken in mogelijkheden, ontstaat er ruimte voor creativiteit en innovatie. Voor ons zelf en onze (toekomstige) collega's willen we een aantrekkelijke werkgever zijn.

Onze ambitie is om van iedere dag een mooie dag te maken. Het is goed leven bij Sint Anna in kleinschalige woongroepen. Door de grote inzet van gedreven medewerkers en vrijwilligers lukt het om deze ambitie te realiseren in verbinding met familie, verwanten en samenwerkingspartners. Sint Anna is opgericht door de zusters van Julie Postel. De belangrijke waarden in het christelijke geloof zijn uitgangspunt in het verlenen van zorg en krijgt nadere invulling in onze kernwaarden.

*iedere*  
DAG  
*een mooie*  
DAG



*Wim Berendijk,* verpleegkundige

"Ik vind écht aandacht hebben enorm belangrijk. "Hoe is het met jou, wat speelt er, wat vind je leuk?" Bij het avondeten zie ik vaak in de huiskamer 8 bewoners zitten, waarvan er 5 met elkaar in gesprek zijn. Ik zorg er dan voor dat juist ook de 3 bewoners die een beetje 'buiten de boot lijken te vallen' aandacht krijgen. En dat wordt dan weer gezien en gemerkt door collega's en andere bewoners.

Ik geef niet alleen aandacht, maar krijg het ook terug. Ik vind het altijd leuk als ik aan het begin van mijn dienst van een bewoner hoor "Fijn dat jij er bent vanavond". Ik voel me dan gewaardeerd om de persoon die ik ben en niet om mijn functie."

**Lees hier meer over Wim en zijn werk als Verpleegkundige**

# 3. Samen is het leuker!

## Samen is het leuker!

In 2022 werden er veel activiteiten georganiseerd voor bewoners, zoals de burendag (waarbij de brasserie voor het eerst écht vol zat), de wekelijkse muziekmiddagen, bingo en nog veel meer. Medewerkers en vrijwilligers beleefden met elkaar mooie momenten tijdens de inspiratieweek en de kerstmarkt.



**Poffertjes bakken**

### Inspiratieweek

In 2022 werd voor het eerst de Inspiratieweek georganiseerd. Een week waarin een informatiemarkt werd georganiseerd, er over muziektherapie verteld werd, of waar medewerkers een workshop mindfulness of gezond eten volgden. Voor ieder wat wils. Het hoogtepunt was de lezing van Teun Toebes (bekend van zijn boek Verpleeg Thuis).



**Teun Toebes tijdens de inspiratieweek**



*Nienke Hultzink,*  
**Kwaliteitsverpleegkundige**

Op een woensdagmorgen liep ik een afdeling op waar een bewoonster samen met de woonzorgbegeleider aan de eettafel zat. Ik zag dat er slingers en ballonnen opgehangen waren en vroeg dan ook direct of er vandaag iets te vieren viel.

De bewoonster keek mij met een grote glimlach aan en vertelde dat de slingers en ballonnen opgehangen waren voor haar omdat zij vandaag jarig was.

Ik schudde haar de hand, feliciteerde haar met haar verjaardag en pakte een stoel om naast haar te gaan zitten. Op de vraag hoe jong ze was geworden, kon zij niet direct antwoord geven. De woonzorgbegeleider vertelde dat mevrouw de mooie leeftijd van 83 jaar had bereikt. Opnieuw een grote glimlach op mevrouw haar gezicht. Ja ja wat een leeftijd he zei mevrouw.

Op het antwoord van de woonzorgbegeleider dat zij haar leeftijd ook kon omdraaien naar 38, schoot mevrouw in de lach. Dat is waar, die moet ik onthouden.

Mevrouw vertelde dat zij uitkeek naar vandaag. Haar familie kwam op bezoek en hier verheugde mevrouw zich zichtbaar op. Ik complimenteerde mevrouw nog met de mooie kleding die zij droeg en wenste haar een hele fijne dag toe.

Het was voor mij een genot om deze bewoonster zo te zien stralen, mede door de persoonlijke aandacht die zij kreeg op haar (verjaardag) dag! Het zijn deze kleine, maar waardevolle momenten die ervoor zorgen dat ik met een prettig en voldaan gevoel terug kan kijken op mijn werkdag.



## Kerstmarkt

Na de kerstmarkt buiten in 2021 vond er dit jaar een kerstmarkt plaats in de brasserie. Gelukkig konden we ondanks dat corona nog niet weg was dit toch binnen vieren. Lokale winkeliers stelden hun koopwaar uit in de kramen en medewerkers kregen als kerstpakket muntjes om bij de kramen te besteden. Zo kon ieder een passend kerstpakket uitzoeken én natuurlijk genieten van een glaasje glühwein, wat lekkers en op één dag ook nog livemuziek.



*Muziekmiddag in de brasserie*

## Bijzondere mijlpalen vieren

In 2022 vonden er bijzondere mijlpalen plaats voor bewoners. Familie, medewerkers en in een enkel geval zelfs de burgemeester, vieren dit mee.



*Zuster Wilma 100 jaar!*



*Klik hier voor de aftermovie van de kerstmarkt*



*50 jaar getrouwd!*

# 4. Leercultuur binnen Sint Anna

## Leercultuur binnen Sint Anna

Sint Anna heeft in 2022 veel gedaan op het gebied van leren en ontwikkelen. Er is qua scholing een achterstand ingehaald en een mooie ontwikkeling doorgemaakt. Sint Anna heeft uitgewerkt wat we verstaan onder leren en ontwikkelen en hoe we hier de komende jaren kleur aan geven.

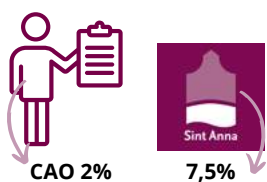
Samen leren wij van- en met elkaar. We delen kennis met elkaar, leren van elkaar en durven elkaar uit te dagen in het lerend vermogen. We waarderen elkaars talenten, geven feedback en nemen feedback in ontvangst. De kleinschaligheid van Sint Anna vormt direct een vertrouwde omgeving. Een positieve ons-kent-ons cultuur, waarin vertrouwd zijn met elkaar, elkaar kennen en iedereen bijdraagt aan een positieve sfeer in huis. Je kent de organisatie, je kent jouw collega's en je kent jouw kwaliteit. Hierbij durf je eerlijk te kijken naar jouw ontwikkelpunten en die van anderen. Je mag er zijn als mens en medewerker.

Zoals wij onze bewoners kennen en bekend zijn met hun behoeften, zo kennen wij onze medewerkers en hebben aandacht voor hun behoeften. Je wordt gezien als mens en als medewerker. Jouw leidinggevende kent jou als individu en als onderdeel van het team.

We bieden professionele en kwalitatief passende zorg aan onze bewoners en volgend daarbij de landelijke richtlijnen en bijbehorende eisen vanuit de zorgsector en kaders vanuit de opleiding. Er zijn daarnaast meer werkbegeleiders getraind, waardoor een grotere groep de benodigde begeleiding kan bieden. Deze groep komt regelmatig bij elkaar voor deskundigheidsbevordering en intervisie. Dit versterkt ook het leerklimaat binnen Sint Anna.

### Percentage loonsom voor opleidingen

De CAO VVT schrijft voor dat 2% van de totale loonsom richting de opleiding van medewerkers moet gaan. Sint Anna investeerde in 2022 7,5% van de totale loonsom in opleiden.



*Marleen Janssen,*  
**Adviseur Leren en Ontwikkelen**

Leren & ontwikkelen krijgt steeds meer een welverdiende plek in de kwaliteit van zorg, het ontwikkelperspectief van medewerkers & het benutten van elkaars kennis en kunde om optimaal van- en met elkaar te leren. We hebben al zoveel expertise in huis. Daar ben ik oprecht trots op.

Diverse initiatieven, ontwikkelingen en opleidingstrajecten geven nu al een boost aan het lerende karakter van Sint Anna. Ik kijk met plezier terug op de weg hiernaartoe, ben trots op hetgeen er al staat en kijk met vertrouwen naar de uitdagingen voor de toekomst. We blijven immers in ontwikkeling en mogen aandacht blijven houden voor de borging van het geleerde in onze dagdagelijkse zorgverlening. Daar maken we het verschil! De visie op Leren & Ontwikkelen die we afgelopen jaar hebben geschreven, schetst een toekomstbeeld. Voor mij helpend om de stip op de horizon te blijven zien.

Oktober 2021 begonnen in de nieuwe functie van adviseur Leren & Ontwikkelen binnen Sint Anna, geniet ik van de karakteristieke locatie, het laagdrempelige contact en de vrijheid om samen te mogen denken in mogelijkheden, met aandacht voor de wijze waarop we voor onze bewoners en voor ons als medewerkers van 'iedere dag een mooie dag' kunnen maken. Want daar doe ik het voor!



*Emiel de Man,* **EVV-er**

Ik ben werkzaam bij Sint Anna sinds 2018, eerst op de Maaspoort (wonen met zorg). Inmiddels werk ik in de nieuwbouw, in het cluster Kardinaalsmuts, Korenbloem en Knoopkruid. In 2022 heb ik een studie GVS/EVV gedaan waar in januari 2023 voor geslaagd ben. Ik werk nu als EVV-er op afdeling Korenbloem, waar ik verantwoordelijk ben voor 8 bewoners. Ik vind het erg leuk om te blijven zoeken naar manieren voor een optimaal welbevinden van bewoners en de zorg met hen af te stemmen in wat zij belangrijk vinden. Persoonlijke aandacht en zelfzorg is voor mij en de bewoners erg belangrijk. In 2023 starten we met een nieuw cluster, omdat de andere zijde van onze vleugel dan open gaat. Opnieuw een spannende start, maar ik kijk er met heel veel plezier naar uit om ook deze bewoners een mooie tijd te geven bij Sint Anna.



## Moribus

Er is een scholingsaanbod in het Moribus gedachtegoed afgestemd op functieniveau. Daarnaast wordt er een traject gestart tot Moribus coach. Deze Moribus coaches maken een totaalplan voor de organisatie en zoeken hierin de samenwerking op met de huidige gespecialiseerd Verzorgenden Psychogeriatric. Zij vormen vervolgens een gezamenlijke vakgroep.



Medewerkers met hun Moribus-certificaat.

## E-learning

Er is inzicht verkregen in de huidige en gewenste scholing van de risicovolle en voorbehouden handelingen (RVVH). Het beleid rondom bekwaam en bevoegdheid is vastgesteld, met bijbehorende scholingscyclus en scholingwijze. Middels het Learningmanagementsysteem vanuit het HR-pakket SDB, is e-learning onderdeel geworden van deze scholingwijze. Ook wordt hiermee de actuele bekwaamheid op RVVH real time inzichtelijk op individueel, team en organisatieniveau.

## Samenwerkingsverband

Sint Anna heeft zich aangesloten bij het initiatief Sterk Zorg en Welzijnsonderwijs. Een regionaal initiatief met vertegenwoordigers uit de zorg- welzijn- en onderwijssector, met als doel het vergroten van de leer- en baankansen in de regionale zorgsector.

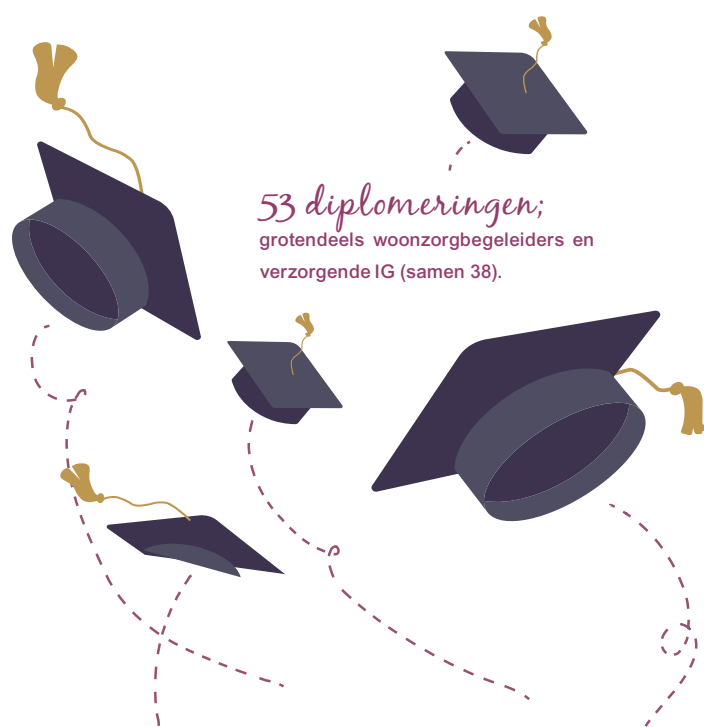


Officiële start Sterk Zorg en Welzijnsonderwijs d.m.v. ondertekening overeenkomst

## Marjolein Broekman, Verzorgende IG/EVV-er in opleiding

In april ben ik begonnen met de moribus-training. Dit is een training die inzicht geeft in dementie. Zodat we bij elke bewoner die deze diagnose heeft de juiste zorg kunnen bieden. Net zoals elk mens uniek is, is de uiting van dementie bij ieder anders en dus uniek en is er nergens een standaardantwoord op te vinden. Als verzorgende blij je steeds naar oplossingen, antwoorden zoeken en worden we gestimuleerd om creatief te denken.

Wat erg interessant is in deze scholing; hoe zit het brein in elkaar. Wat valt weg als er een vorm van dementie is vastgesteld en wat blijft er in het brein het langst intact. Op deze manier kunnen we de bewoner beter begrijpen en er elke dag een mooie dag van maken.



# 5. Kwaliteitsverbetering

## Waardigheid en Trots op Locatie

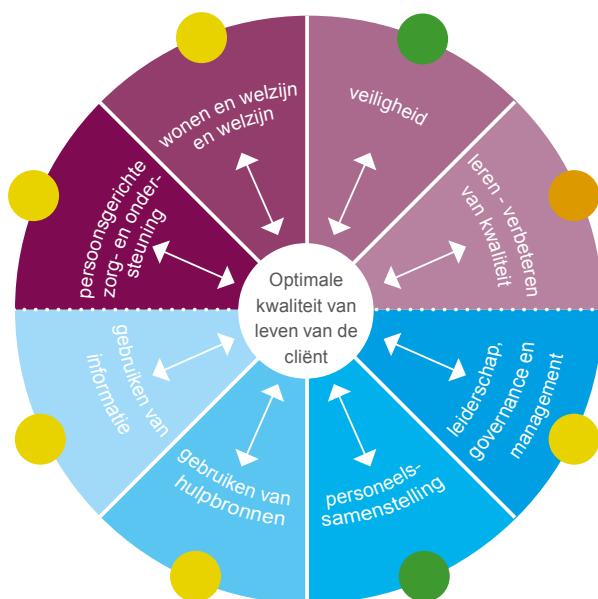
In 2020 heeft Sint Anna ondersteuning gevraagd van het landelijke programma Waardigheid en Trots op locatie (WOL) om ons te helpen bij de transitie van verzorgingshuis naar verpleeghuis en te voldoen aan het kwaliteitskader verpleeghuiscare. Daarvoor was nodig dat we een zelfscan deden en op basis daarvan een verbeterplan voor de organisatie maakten. Dat plan is goedgekeurd en we kregen (zonder kosten) twee primaire procescoaches. De coaches hebben samen met teamleiders en hun teams gewerkt aan teamontwikkelplannen (TOP's) (in sommige teams actieplannen genoemd). Ook hebben we een opleidingsprogramma gemaakt om weer te voldoen aan de eisen die worden gesteld aan het werken in een verpleeghuis. Er is het afgelopen jaar hard gewerkt volgens het opleidingsplan om kennis en kunde op een hoger niveau te brengen. Het hele jaar is gewerkt aan capaciteitsmanagement om te roosteren op de bezettingsnorm. Ook zijn de teams integraler gaan werken en zijn er kwaliteitsgroepen gevormd. De verpleegkundigen hebben op de afdeling een belangrijke rol om de kwaliteitsagenda te bewaken. De verhuizing van de eerste groep bewoners naar de nieuwbouw heeft ook voor medewerkers op een aantal punten veranderingen met zich meegebracht (nieuwe vorm van maaltijdvoorziening, nieuwe domotica, kleinschalige afdelingen).

De antwoorden op de vragenlijsten voor de zelfscan in september zorgen voor een goed kwaliteitsgesprek. De scanners waren onder de indruk over de veelheid aan toelichtingen die is gegeven op de open vragen. Daaruit spreekt een grote betrokkenheid van eenieder.

## Verbeteren van kwaliteit

De kwaliteitsfoto van 2022 laat vooral gele bolletjes, 2 groene en een oranje zien. Rondom leren en verbeteren (oranje) liggen er aandachtspunten rond de vraag 'Waarom doen we de dingen zoals we ze doen?'. Dat blijft belangrijk en komt bij een aantal thema's in meer of minder mate terug. Veiligheid en personele samenstelling kleuren lichtgroen. Bij personele samenstelling gaat het om gevoel versus feiten. Er zijn aansprekende medewerkers vertrokken. De vragenlijst is ingevuld in de zomer. Dat kleurt de gegeven antwoorden op het thema personele samenstelling, omdat op dat moment personeelskrapte door de zomerperiode werd gevoeld. Het hele jaar is via Woonzorg in Balans gewerkt aan capaciteitsplanning, waarbij roosters op basis van de feitelijke zorgvraag worden gemaakt. Het ziekteverzuim van Sint Anna is hoog, maar vergelijkbaar met andere zorgaanbieders. Hetzelfde geldt voor de uitstroom van medewerkers, ook dat laat een gemiddeld beeld zien. Er is extern ingehuurd personeel bij Sint Anna, maar ook de inhuur van uitzendkrachten of ZZP-ers is heel gemiddeld en niet zorgwekkend. De andere thema's scoren geel, omdat Sint Anna op die thema's onderweg is van oranje naar groen. Als we kijken waar we vandaan komen, hebben we mooie stappen voorwaarts gezet. Wat écht verbeterd is, dat is het gegeven dat zowel het MT als de teamleiders en de (kwaliteits)verpleegkundigen, welzijnsmedewerkers en de medewerkers binnen de teams veel meer eigenaarschap laten zien. Waar er voorheen toch vooral weerstand was, er gemopperd werd en er geen positieve flow ofwel verandering ontstond, is dit in het vierde kwartaal duidelijk aan het ombuigen.

De Waardigheid en Trots ondersteuning wordt afgebouwd: één coach blijft nog een paar maanden langer om een paar teams nog verder te ondersteunen.



- UITBLINKER** (green dot)
- OP ORDE** (yellow-green dot)
- GEEN EENDUIDIG BEELD** (yellow dot)
- AANDACHTPUNT** (orange dot)
- ERSTIGE ISSUES** (red dot)



*Ennie Martens,*  
**Helpende Plus**

“We hebben in het afgelopen jaar hard gewerkt om onze zorg nog meer op de bewoner af te stemmen. We luisteren meer naar de wensen van de bewoner en stemmen daar de zorg op af. Als iemand nog even in bed wil blijven liggen kan dat gerust, terwijl we eerder dachten we dan diegene er toch uit zou moeten. Persoonsgerichte zorg is nu echt ons uitgangspunt.

En ook op het gebied van persoonlijke hygiëne zijn we alerter geworden. We desinfecteren onze handen als we bij een bewoner naar binnen gaan, en ook weer als we naar buiten lopen; schoon naar binnen en schoon naar buiten. Het gebruik van schorten en handschoenen zit nu ook goed in ons systeem. De inzet van de coaches waardigheid en trots en kwaliteitsverpleegkundige heeft ons daar zeker bij geholpen.”

# 6. Adviesorganen

*Els Boerstal,*  
lid Cliëntenraad

Na mijn werkzame leven bij Sint Anna werd ik gevraagd of ik bij de Cliëntenraad wilde komen, nu 3 jaar geleden. Ik heb hier geen spijt van gehad. Het is fijn en dankbaar werk. Fijn om iets voor de bewoners te kunnen betekenen. De cliëntenraad geeft gevraagd of ongevraagd advies ook over beleidszaken die de cliënten aangaan. Wij zijn als het ware de spreekbuis van de cliënten. Er waren de laatste jaren nog al wat wisselingen voor wat betreft CR leden maar nu is de Cliëntenraad weer helemaal compleet. We vergaderen eens in de maand, waarbij ook de bestuurder regelmatig een uurtje aansluit, zodat we goed op de hoogte blijven van het wel en wee van Sint Anna. Ook krijgt de CR input van familie/mantelzorgers wat erg fijn is zodat we daar waar mogelijk is kunnen helpen of bij sturen. Zo hoopt de Cliëntenraad een steentje te kunnen bij dragen om de bewoners een fijn thuis te geven.



## Zorgadviesraad

In november is de Zorg Advies Raad (ZAR) vol enthousiasme gestart met een training ter ondersteuning van de oprichting van de adviesraad. De ZAR heeft inmiddels een gezamenlijk fundament over de inhoudelijke focus, missie/visie, ambities en rol van de adviesraad. Concrete werkafspraken voor binnen de adviesraad en met de organisatie zijn uitgewerkt en de rollen en taken binnen de adviesraad zijn verdeeld. De naam van de adviesraad is Zorg Advies Raad geworden aangezien de leden van de adviesraad een achtergrond hebben in de verpleegkunde, verzorging en het welzijn.

## Cliëntenraad

Bewoners kunnen via de Cliëntenraad meepraten, meedenken en meebeslissen. De gemeenschappelijke belangen van alle bewoners worden behartigd door de Cliëntenraad. Zij is onafhankelijk van bestuur en Raad van Toezicht. De cliëntenraad bestaat uit zeven leden, een onafhankelijke voorzitter en een ambtelijk ondersteuner.

## Ondernemingsraad

De OR in zee gegaan met een nieuw scholingsinstituut en heeft 2 inspirerende scholingsdagen gevolgd. Contactmomenten met de afdelingen/teams zijn er in 2022 nauwelijks geweest. Door de hoge werkdruk, het inwerken van de nieuwe OR en de wisseling van teams was het lastig dit te realiseren. Wel heeft de OR geregeld Meet & Greet-momenten ingelast. Medewerkers weten de OR-leden te vinden als ze echt iets kwijt willen, waarbij het gaat om het collectief.

*Jolanda Rutten,*  
voorzitter Ondernemingsraad

Als voorzitter van de OR wil ik als spreekbuis voor mijn collega's kunnen fungeren. Dit doe ik niet alleen, de OR bestaat uit 8 medewerkers vanuit verschillende werkvelden.

De OR is immers van ons allemaal en samen zijn we er voor alle medewerkers en willen we bijdragen aan de verbetering van de organisatie zodat het voor alle medewerkers een fijne plek is om te werken. Waar de OR zich mee bezig houdt is onder andere het personeelsbehoud, roosterbeleid en de communicatie naar de achterban. De OR wil laagdrempelig zijn voor iedereen. De uitdaging is meestal niet het gebrek aan nieuwe ideeën, maar het loslaten van oude inzichten. Samen werken we daar hard aan!



*Monique van Driel,*  
lid ZAR

De reden dat ik bij de ZAR gegaan ben is dat ik het belangrijk vind dat er naar medewerkers geluisterd wordt. Als lid van de ZAR kan ik meedenken aan wat er verbeterd kan worden binnen de beroepsgroep. Als er veranderingen komen waar er vanuit de beroepsgroep vraag naar is dan komt dit ten goede van de werksfeer. Als er een goede werksfeer is straalt dit ook uit naar de bewoners. Zij krijgen dan de professionele zorg die ze verdienen.



# 7. Woonzorg in Balans

## TONOS Care app; roosters maken op een nieuwe manier

TONOS is een vernieuwende app die op basis van Artificial Intelligence (AI) met een voorstel voor een basisrooster komt, gebaseerd op de inzetnorm en de ingevulde zorgvraag (gepland en ongepland) van bewoners. De ontwikkelaars van TONOS hebben een Nederlandse innovatieprijs gewonnen, en ondersteunen inmiddels tientallen zorgorganisaties bij het maken van roosters. De leidinggevende van de afdeling of cluster gaan met de medewerkers in gesprek om samen een klap te geven op het voorgestelde basisrooster. Daarna kan de clusterroosteraar aan de slag om een perioderooster te maken. Dit nieuwe rooster is in de derde week van november ingegaan. In de weken en maanden daarna hebben de teamleider, clusterroosteraar en EVV'er de vinger aan de pols gehouden of het rooster nog goed aansluit bij de vraag van bewoners en uiteraard de roosterwens van de medewerkers.

Legstand of een veranderende zorgbehoefte van bewoners zijn voorbeelden van zaken die ook in TONOS moeten worden aangepast, wat weer gevolgen voor de inzetnorm, het basisrooster en dus ook de diensten kan hebben. Daarom hebben de EVV'ers met hulp van superusers TONOS geactualiseerd, zodat er vanaf half november roosters op basis van de zorgvraag gemaakt konden worden. Tijdens 'gouden driehoek overleggen' wordt er door de cluster roosteraar, teamleider en de EVV'er gekeken naar de realisatie en of er bijgestuurd moet worden. De cyclus start daarmee opnieuw waardoor we als organisatie in een continu maandelijks proces zitten om in balans te komen en te blijven.

Stappen naar succes:

- 1) zorgvraag vaststellen
- 2) vaststellen van de bezettingseisen
- 3) wensen van medewerkers inventariseren
- 4) financieel kader wat gebaseerd is op de ZZP-indicaties van onze bewoners.

Het werken volgens 'Woonzorg in Balans' levert een positief resultaat op voor bewoners, werknemers én het huishoudboekje.

## Woonzorg in Balans

2022 stond ook in het teken van het project 'Woonzorg in Balans'. Dit project moest rust brengen op de roosters en dit is ook gelukt. Het werken volgens 'Woonzorg in Balans' is na de afronding van het project de nieuwe standaard werkwijze geworden.

Alle benodigde overleggen vinden plaats, alle stakeholders zijn betrokken en voldoende geïnformeerd om hun rol goed uit te kunnen voeren en het resultaat van deze nieuwe manier van werken is goed meetbaar. De toepassing van deze methode heeft tot een goed financieel resultaat geleid en dat is uiteraard belangrijk, maar ook op andere factoren heeft deze methode effect. Er is meer rust op de roosters. Daarnaast draagt het proces ook bij aan het cyclisch werken en slaan we uit het repeterend toepassen hiervan een mooie slag in efficiëntie. De investering die er is gedaan, financieel en ook in de vorm van inzet binnen de gehele organisatie, kan daarmee bestempeld worden als succesvol. Doordat we in 2022 nog wonen en werken op twee locaties is er in 2023 ruimte voor verdere verbetering van de resultaten.

Maar voor het resultaat merkbaar en zichtbaar werd is er veel van medewerkers gevraagd:

- Roosters die meebewegen met de cliënten die in huis zijn en dus met de zorgvraag.
- Nieuwe dienstensets waarbij de cliënten passende zorg ontvangen en medewerkers prettige diensten kunnen werken
- Gebruik van de TONOS applicatie (zie meer info in het kader)
- Doorontwikkeling van de flexpool
- Optimaliseren van het opnameproces voor een hogere bedbezetting
- In veel teams werd boven de normbezetting gewerkt, het werk zou dus met minder mensen gedaan moeten kunnen worden. Daarom zijn we in clusters gaan werken om met name de verzorgende IG zo efficiënt mogelijk in te zetten.
- Kwaliteitsgroepen over anders werken blijft nog een paar maanden langer om een paar teams nog verder te ondersteunen.

## Corona en leegstand

Na de carnaval en de wintersport was er een forse corona uitbraak onder de medewerkers van Sint Anna. Het aantal zieken was verdubbeld. We waren hier al bang voor en hebben hierop geanticipeerd door met minder diensten te werken en het werk in clusters te organiseren. We hebben de keus moeten maken om de zorg te gaan afschalen naar basiszorg niveau. Na deze corona uitbraak werden we geconfronteerd met leegstand en waren er geen wachtlijsten meer om de lege bedden te vullen.

Op 1 april 2022 heeft ook Sint Anna de coronamaatregelen kunnen beëindigen.

In de zomer hadden we ook een kleine coronapieak, maar deze konden we snel indammen. Een tweede golf van leegstand ontstond in de zomerperiode, waar geen duidelijke verklaring voor bestond.

# 8. Nieuwbouw



## Nieuwbouw

Op 22 en 23 juni 2022 zijn de eerste 58 bewoners van Sint Anna naar de nieuwbouw verhuisd. Tot aan dit moment is er met man en macht gewerkt om de nieuwbouw gereed te krijgen. Door leveringsproblemen op de bouw is dit niet helemaal gelukt. Zo was bij de oplevering de brasserie nog niet af, was er op sommige woongroepen nog niet overal behang en was de elektronische toegang tot de eigen woning nog niet ingericht. Omdat we vanuit zowel aannemer als installateurs te horen kregen dat de nieuwbouw helemaal veilig was voor onze bewoners hebben we de verhuizing wel doorgezet. Deze verhuizing is prima verlopen en heeft met hulp van een externe verhuizer binnen twee dagen plaats kunnen vinden. Snel na inhuizing zijn de opleverpunten opgelost. In augustus waren de kantoren gereed en is het kantoorpersoneel verhuisd. En vanaf eind september is de brasserie iedere dag geopend.

De bouw van fase 2A verloopt voorspoedig (32 plaatsen, 4 woongroepen). Voor de kerst was deze vleugel wind- en waterdicht. Eind december hebben de mijlpalen 'de eerste steen het hoogste punt' van het gebouwdeel in aanbouw plaatsgevonden. Deze mijlpalen hebben de bewoners van de Zonnewende, Boterbloem en Maaspoort, mantelzorgers, medewerkers en medewerkers van de bouw, onder het genot van een kopje koffie/ thee en stukje gebak, samen gevierd in de brasserie. Voor de bewoners alvast een kennismaking met het nieuwe gebouw en de voor de bouwers om het resultaat van hun werk in gebruik te zien.

De sloop van het H-gebouw is nodig om bouwfase 2B (70 bewoners) af te ronden. De sloop wilde maar niet vlotten. Telkens werd er asbest gevonden, waardoor de sloop moest worden stil gelegd. Na opstellen van een saneringsplan en goedkeuring van de omgevingsdienst kon de sloop dan weer hervat worden. Dit zorgde voor een flinke financiële tegenvaller.

## Zelfde werkgever, nieuwe baan

Sinds eind 2021 wordt de was verzorgd door wasserij Newasco, medewerkers uit de wasserij zijn grotendeels herplaatst binnen Sint Anna. Begin 2022 hebben we tevens de overstap gemaakt naar een nieuwe voedingsleverancier Holland Food Service. Vanwege de andere manier van werken in de nieuwbouw zijn er vanuit Holland Food Service trainingen georganiseerd voor de woonzorgbegeleiders (werken met de combiteamer). Met de komst van de brasserie is de receptiefunctie in het voormalig hoofdgebouw vervallen. Receptiemedewerkster zijn nu aan het werk in o.a. de brasserie en de Servicedesk

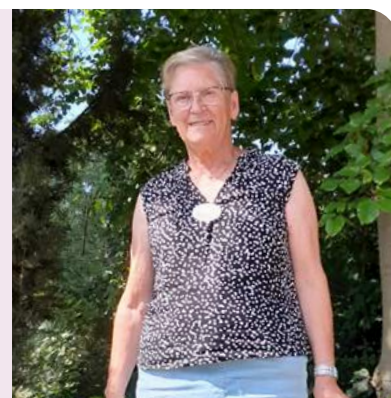
## *Petra Reijnen,* Medewerker Brasserie

"Ik ben helemaal in mijn nopjes! Bij Sint Anna krijg ik het warme gevoel, de dankbaarheid en de glimlach van bewoners. Bij de huishoudelijke dienst deed ik vaak iets extra's voor de bewoner; een leren fauteuil boenen of een keer bloemen schikken. Een klein gebaar wat niet in het takenpakket zit, maar waar de bewoner heel blij van wordt. En ik dan ook. Nu heb ik de overstap gemaakt naar de brasserie. Het is zo leuk om mensen te ontvangen, gezellig een praatje te maken, mensen een mooie dag te geven. We zijn gestart met een nieuw team en het voelt ontzettend goed. Samen vooruitdenken en het ook samen doen. Ik ben écht in mijn nopjes!"



## *Kitty Lely,* Vrijwilliger

"Met de bewoners heb ik een geweldige klik. 's Morgens maak ik eerst een persoonlijk praatje en daarna gaan we met z'n allen aan de koffie, heel gezellig! Ook kook ik samen met woonzorgbegeleider Sandra. Zelf piepertjes en vis bakken, want dat ruikt zo heerlijk, daarna samen heel gezellig eten. Ik hoop het nog vele jaartjes vol te houden. Hopelijk is de andere vleugel ook gauw klaar dan is er wat meer contact met meer bewoners. Dat wordt nóg meer genieten!" Kitty komt iedere vrijdag in de nieuwbouw. Daarover zegt ze: "Het is daar zo mooi en licht, een prachtige grote huiskamer met keuken en een prachtig uitzicht op de Maas en stuw. Vooral in de avond met al die lichtjes."



## 9. Duurzaamheid

Eind 2022 is het GreenTeam van Sint Anna opgericht. Een aantal medewerkers hebben zich aangemeld om samen te bekijken wat er bij Sint Anna verbeterd kan worden op het gebied van duurzaamheid. Het GreenTeam heeft onderzoek laten doen naar afvalscheiding bij Sint Anna en zal in 2023 een pilot starten. Daarnaast gaat er in 2023 een nulmeting plaatsvinden en trekken de organisaties uit de regio die de GreenDeal ondertekend met elkaar op om de doelstellingen te gaan realiseren.

### Duurzaam ontwerp nieuwbouw

Begin 2022 heeft Sint Anna Milieuplatform Zorg/Stimular benaderd om een second opinion op gebied van duurzaamheid te doen op onze nieuwbouwplannen. We kunnen concluderen dat het nieuwe gebouw goed ontworpen is. De compactheid, de zoninval, de zonwering, de keuze voor het klimaatbeheersysteem en het inregelen van per verdieping dragen allemaal bij aan energiebesparing en zijn daarmee een duurzame keuze. De warmtepompen zijn aan de zware kant voor de verwachte benodigde capaciteit, maar zullen ook minder snel slijten. Laadpalen voor elektrische auto's zijn voorzien op de parkeerplaats (en wat extra aansluitingen op termijn).

### Bijdrage aan gezonde woon- en leefomgeving

Het nieuwe gebouw draagt bij aan een gezonde leefomgeving. Naast de luchtkwaliteit en de lichtinval, is ook meer groen voorzien in de nieuwbouw dan op dit moment bij Sint Anna in het voormalig hoofdgebouw. Met het nieuwe tuinontwerp dragen we ook bij aan een gezonde leefomgeving.



De ondertekening van de Green Deal 3.0 - door het samenwerkingsverband VVT Noordoost-Brabant.

### Alma Versteeg, Verpleegkundige

Ik heb mij aangesloten bij het GreenTeam, omdat ik me erover verbaasde hoeveel incontinentiematerialen en medicatie er ongebruikt achterblijft na het overlijden van een bewoner. Hiertoe ben ik een soort depot gestart in het voormalig hoofdgebouw, waar collega's kunnen shoppen voor nieuwe bewoners of bewoners die een ander soort incontinentiemateriaal willen proberen. Zo hoeft er niet direct te worden besteld. Ook bij plotselinge achteruitgang of bedlegerigheid bied dit uitkomst.

We hebben ook een noodvoorraad voor medicatie aangelegd; soms wordt er te veel medicatie besteld of voorgeschreven. Medicatie die niet (meer) gebruikt wordt gaat nu naar onze noodvoorraad. Zo wordt het nogmaals ingezet en niet gelijk vernietigd bij de apotheek.

Een ander belangrijk aandachtspunt is dat veel chemische stoffen/medicijnresten via het riool in het water terecht komen. Ik hoop dat we samen de artsen nog beter kunnen kijken welke medicijnen noodzakelijk zijn en zo kunnen bijdragen aan het behouden van een goede waterkwaliteit.



### Ondertekening Green Deal 3.0

In december hebben de twaalf bestuurders in het samenwerkingsverband VVT Noordoost-Brabant de Green Deal 3.0 ondertekend. Middels een regiomonitor en regionaal expertiseteam willen wij als VVT-aanbieders de zorg versneld verduurzamen. Minder CO2-uitstoot, minder energieverbruik, minder medicijnresten in het afvalwater, een drastisch kleinere afvalberg en milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen. Enkele ambities die we als Brabantse VVT-aanbieders de komende twee jaar wil verwezenlijken.

**Stichting Sint Anna**

Veerstraat 49

5831 JM Boxmeer

**(0485)571541**

[welkom@sintannaboxmeer.nl](mailto:welkom@sintannaboxmeer.nl)

[www.sintannaboxmeer.nl](http://www.sintannaboxmeer.nl)

Kamer van Koophandel: 41081234

**Sint Anna**  **Boxmeer**

Wil je meer weten over Sint Anna in 2022 of op de hoogte blijven? Bekijk dan ook onze berichten op LinkedIn en Facebook.



@Stichting Sint Anna



@SintAnnaBoxmeer