

DE ANNA BEWEGING

Samen anders denken en doen

**“WIJ VOEGEN LEVEN TOE AAN
DE DAGEN, IN PLAATS VAN DAGEN
AAN HET LEVEN”**



ANNA
OUDERENZORG

VOORWOORD

Wist je dat Anna Ouderenzorg midden in de Anna Beweging zit? Een beweging waarin we anders denken en doen. Voor een betere en toekomstbestendige ouderenzorg. Met daarin een rol voor iedereen: ouderen, medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers, buurtbewoners en samenwerkingspartners.

Een beweging waarin we het samen doen. Samen met iedereen rondom de (kwetsbare) oudere. Samen binnen de Anna Zorggroep, waar we onderdeel van zijn. En samen in de regio waarin we op diverse belangrijke onderwerpen intensief met elkaar samenwerken, zoals binnen Precies! en het VVT Platform Zuidoost-Brabant. Veel van deze onderwerpen vind je terug in dit boek.

In dit boek laten we je zien en ervaren wat we al hebben gedaan, hoe we daarop terugkijken en wat we nu (gaan) doen. Vanaf mei 2025 kun je dit ook allemaal ervaren in de tentoonstelling 'De Anna Beweging', die reist langs alle locaties van de Anna Zorggroep. Op alle pagina's vind je een gekleurd balkje. Deze kleuren staan voor de 4 bouwstenen van de Anna Beweging:

-  **We voegen leven toe aan de dagen**
-  **We doen dit samen**
-  **We doen dit anders**
-  **We leren elke dag**

Deze bouwstenen gebruiken we om in beweging te blijven en om de goede kant op te bewegen. Je vindt dezelfde bouwstenen in het Generiek kompas*, alleen dan met een andere naam:

-  **We voegen leven toe aan de dagen = Het kennen van wensen en behoeften**
-  **We doen dit samen = Het bouwen van netwerken**
-  **We doen dit anders = Het werk organiseren**
-  **We leren elke dag = Leren en ontwikkelen**
-  **Inzicht in kwaliteit**

Het Generiek kompas heeft een vijfde bouwsteen: inzicht in kwaliteit. Dat inzicht geven we met dit boek en in de tentoonstelling.

Met dit boek hopen we je te inspireren om (nog meer) mee te bewegen. Ook nodigen we je van harte uit om een kijkje te nemen bij de tentoonstelling!

* Het Generiek kompas is een hulpmiddel in de ouderenzorg dat helpt om goede zorg te leveren. Met richtlijnen hoe we het beste kunnen omgaan met wensen en behoeften van ouderen. Ook kunnen ouderen en hun netwerk aan de hand van het Generiek kompas betere keuzes maken.

*Team
Anna Ouderenzorg*

INHOUD

6 - 7

Waarom ouderenzorg anders moet én kan

8 - 10

Eten en drinken bij Anna: lekker én aangenaam

11

Echte zorg gaat over mensen, niet over papieren

12 - 15

Leren innoveren

16 - 17

De zorgzame buurt: samen leven, samen zorgen

18 - 21

“De Schijf van vijf helpt bewoners meer zelf te doen”

22 - 23

De trouwe viervoeter van Berk en Heuvel

24 - 27

Minder controle, méér vertrouwen

28 - 29

Anders doen: samenwerken in de regio

30

Meer inzicht in cliënttevredenheid in 2025

31

Samen anders doen: verder kijken na een val

32 - 35

Samen zorgen we voor vrijheid

36 - 37

Een ode

38 - 39

We leren elke dag

40 - 41

Spoed-ELV: daar waar ziekenhuis en ouderenzorg samenwerken

42 - 43

Wat is voor jou belangrijk in je laatste jaren, maanden, weken of dagen?

44- 45

Langer thuis wonen met het Anna Thuissteam Ouderen

46 - 47

Anna Ouderenfestival

48 - 51

Anders werken met én door eigen medewerkers

52 - 53

Dankwoord

54 - 55

Bouwsteen 1

56 - 57

Bouwsteen 2

58 - 59

Bouwsteen 3

60 - 61

Bouwsteen 4

62 - 63

Bouwsteen 5

WAAROM OUDERENZORG ANDERS MOET ÉN KAN



De Anna Zorggroep ontwikkelde in 2024 een nieuw Strategisch Kader van 2025 tot 2030: 'Vertrouwd, samen en met lef de toekomst tegemoet!'. Astrid van der Put (raad van bestuur) legt uit: "De komende jaren zetten we ons in om, binnen de veranderende mogelijkheden, zorg te blijven bieden op een zo aangenaam mogelijke manier. Dat vraagt om anders werken en om een goede toekomstbestendige inrichting van de organisatie. Waarin optimalisatie, samenwerking, innovatie, creativiteit en flexibiliteit centraal staan."

Ook voor Anna Ouderenzorg was het tijd voor een nieuwe strategie, passend bij de maatschappelijke opgave. En dus stond 2024 in het teken van samen ontwikkelen. De kern? Toekomstbestendige zorg met meer ruimte en tijd voor innovatie, samenredzaamheid, zorg aan huis en samenwerking.

Samen anders denken en doen

Iedere zorgorganisatie ziet dezelfde uitdagingen op zich afkomen. De landelijke politiek kiest ervoor om geen nieuwe verpleeghuizen toe te voegen. Terwijl het aantal ouderen en chronisch zieken toeneemt en het aantal zorgprofessionals juist afneemt.

Denise Smits, directeur Anna Ouderenzorg, legt uit: "We kunnen hierdoor niet blijven doen wat we deden. Dat betekent dat we samen anders gaan denken en doen. Dat doen we met lef en daarin zijn we eerlijk."

Innovatie voor welzijn en minder werkdruk

Een van de manieren waarop Denise en haar collega's anders gaan denken en doen, is met innovatie. Ze onderzoeken hoe innovaties en digitalisering kunnen bijdragen aan het welzijn van bewoners, kosten besparen en de werkdruk verlagen. Denk aan spraakgericht rapporteren, waardoor de administratieve last afneemt. Of een app waarmee je 's nachts kunt zien of iemand slaapt. Dat scheelt 84 deuren langsgaan en voorkomt het onnodig verstoren van de nachtrust.

Handen op de rug

Ook kijken zorgprofessionals hoe ouderen zoveel mogelijk zelf kunnen blijven doen. "En dat is niet altijd makkelijk, want mensen in de zorg willen zorgen. Dus moeten we leren om niet alles over te nemen. Als je iemand 7 dagen helpt bij het geven van medicijnen, verwacht iemand dat de achtste dag ook. Terwijl iemand dit misschien prima zelf kan. We gaan van overnemen naar

ondersteunen. Door te laten zien dat het beter is als mensen zoveel mogelijk zelf kunnen blijven doen. Want uit onderzoek blijkt dat mensen gelukkiger oud worden als ze langer zelfredzaam zijn én als hun eigen netwerk een rol blijft spelen in hun leven. Dus vaker de handen op de rug en meer samenwerken." En dan bedoelt ze samenwerken met mantelzorgers, vrijwilligers, buurtbewoners, gemeentes en welzijnsorganisaties uit de buurt. "Om dat voor elkaar te krijgen, moeten we het goede gesprek blijven voeren. De Schijf van vijf voor Samenredzaamheid helpt ons daarbij."

Taal is belangrijk

De strategie is in 2024 ontwikkeld. Dat hebben we zoveel mogelijk met elkaar gedaan. Taal en communicatie speelden bij die ontwikkeling een grote rol. "Woorden doen ertoe. We hebben bewust tijd genomen om de juiste bewoordingen te kiezen. Zo klopt de strategie niet alleen inhoudelijk, maar is deze ook begrijpelijk voor iedereen."

Het resultaat? Een strategie passend bij de maatschappelijke opgave. "Met als belangrijkste boodschap dat we niet meer kunnen doen wat we deden, maar dat het

anders zal moeten. Samen anders denken en doen. Ik ben er trots op dat dit ons verhaal is. Steeds meer collega's, vrijwilligers, bewoners en mantelzorgers zijn ermee bezig en voelen de noodzaak van verandering. Dat geeft vertrouwen."

Werken vanuit de strategie

In 2025 gaan we binnen Anna Ouderenzorg de strategie continu onder de aandacht brengen, bijvoorbeeld met praatplaten om de gesprekken op gang te brengen. En met de tentoonstelling die bij dit boek hoort. Zo gaan we steeds meer werken vanuit deze strategie. Dat doen we binnen de zorggroep, waarin we de ouderen zorg en ziekenhuiszorg nog steviger met elkaar verbinden. Om te blijven werken aan passende zorg en passende ondersteuning voor alle ouderen in de regio. Binnen de regio, zoals met het VVT Platform Zuidoost-Brabant rondom anders werken in de zorg, de Schijf van vijf voor Samenredzaamheid en de zorgzame buurt. En met oog op aangenaam, vitaliteit, duurzaamheid en digitalisering."

ETEN EN DRINKEN BIJ ANNA: LEKKER ÉN AANGENAAM

Samen eten is een van de hoogtepunten van de dag voor onze bewoners. Daarom willen we bij Anna dat het eten kwalitatief goed is en doen we er alles aan om er een feestje van te maken. Uit verschillende audits en gesprekken in 2024 bleek dat dit beter kan. Dus besloten we anders te gaan denken en doen. Met als start de ontwikkeling van een nieuwe visie, die perfect aansluit bij Aangenaam Anna. In die visie kijken we naar de wensen van bewoners en maken we van iedere maaltijd een betekenisvol moment. Dat doen we vanuit:

Wat vind je lekker?

Wat je graag eet, is heel persoonlijk. Het heeft te maken met smaak, geloofsovertuiging en gezondheid. We kijken naar wat wél kan en stemmen maaltijden af op iemands wensen. Lust iemand bijvoorbeeld geen spruitjes? Dan zorgen we voor iets anders.

Samen genieten

We versterken de sociale en huiselijke sfeer, zorgen voor meer persoonlijke aandacht en maken van iedere maaltijd een genietmoment. Onze mantelzorgers en vrijwilligers helpen ons daarbij.



Zo koken wij

Vers koken zorgt voor een huiselijke sfeer en meer beleving, maar vraagt ook veel van medewerkers. We kunnen (een deel van de) maaltijden ook regenereren: opwarmen in een (stoom)oven. Regenereren brengt rust en structuur, waardoor medewerkers meer tijd kunnen besteden aan bewoners, een mooie presentatie en een fijne huiselijke sfeer. Wel kan het ten koste gaan van de kookervaring. We zoeken een balans die zorgt voor variatie, constante kwaliteit, haalbaarheid en beleving.

Lekker koken kun je leren

Via de Anna Academie geven we trainingen. Medewerkers leren hier meer over het bestellen van producten, hoe ze kunnen zorgen voor een gevarieerd en gezond weekmenu, slim omgaan met budget en hoe ze dit op een aantrekkelijke manier kunnen presenteren.

We blijven verbeteren

Onze visie blijft in ontwikkeling. Daarom bespreken medewerkers, voedingsleveranciers en bewonersvertegenwoordigers verbeterpunten in de commissie 'eten en drinken'. Audits helpen ons toetsen of de vernieuwde aanpak effect heeft.

*Lieke
van den Eijnden*

Teammanager facilitair
bedrijf Anna Ouderenzorg



ECHE ZORG GAAT OVER MENSEN, NIET OVER PAPIEREN

Zorgprofessionals met een diploma zijn en blijven onmisbaar in de ouderenzorg. Tegelijkertijd vraagt de veranderende wereld meer. Ook zonder diploma kun je heel veel betekenen voor een ander. Want het wel of niet hebben van een diploma zegt niets over hoe oprecht en benaderbaar je bent. Bovendien laat het niet zien hoeveel aandacht je een ander kunt geven.

Een andere manier van denken

Als Anna Ouderenzorg willen we leven toevoegen aan de dagen, in plaats van dagen aan het leven. Dat vraagt om een andere manier van denken. Moet veiligheid altijd op 1 staan? Of draait goede zorg vooral om aandacht, nabijheid en het gevoel van thuis?

Van mantelzorg tot huiskamerassistent

Sommige mensen zonder zorgdiploma voelen perfect aan wat een bewoner nodig heeft. Bijvoorbeeld de mantelzorg die al jaren voor haar zieke moeder zorgt of een zij-instromer die een warm hart heeft voor ouderen. Denk ook aan de huishoudelijke hulp en de huiskamerassistent die 'alles' zien en meekrijgen. Ze kennen bewoners misschien wel beter dan wie dan ook. Laten we kijken naar wat ze al kunnen en hoe we hen snel en gericht kunnen bijscholen.

Scholing op maat

Iemand die thuis een kind met diabetes verzorgt, kan misschien veel beter inschatten

wat een oudere met diabetes nodig heeft dan iemand die het ooit in een lesboek las. Natuurlijk moet bekwaamheid vooropstaan, maar is het echt nodig om jaren te studeren als scholing op maat volstaat?

Momenten van geluk, verbinding en vrijheid

Het 'medische' vormt maar een klein deel van de dag. Wat telt, zijn de momenten van geluk, verbinding en vrijheid. Dáár moeten we aandacht voor hebben. Want een bewoner wordt niet gelukkig van een diploma van een medewerker. Wel van oprechte aandacht: een hand op de schouder, een blik van herkenning en een warm gesprek.

Laten we anders kijken. Menselijker. Want echte zorg gaat over mensen, niet over papieren.

**“IK ZIE BEWONERS AL
GENIETEN VOORDAT DE
SOEP OP TAFEL STAAT”**

“Soep doet me denken aan vroeger. Het is alsof ik weer bij mijn oma aan de keukentafel zit en we lekker aan het kletsen zijn. Dat gevoel wil ik ook geven aan onze bewoners. Daarom maak ik iedere dag een grote pan soep. Ik zie bewoners al genieten voordat de soep op tafel staat. Door het gerommel van de pannen, het snijden van de ingrediënten en de geur. Bovendien smaakt verse soep veel beter dan kant-en-klare én is het nog gezonder en goedkoper ook.”

*Kevin
Martens*

Huiskamerassistent Anna Berk

*Diana
van Heugten*

Teammanager Anna Nicasius

LEREN INNOVEREN

Innovatie en digitalisering betekenen voor iedereen iets anders. Soms gaat het om grote veranderingen, zoals robotisering of AI. Maar ook kleine aanpassingen kunnen vernieuwend zijn. En innovatie hoeft niet altijd met techniek te maken te hebben. Het draait om een frisse blik, creativiteit en anders denken en doen. Hoe wij dat bij Anna Ouderenzorg doen? Op tal van manieren. Een inkijkje in hoe we dat doen én een blik op de toekomst.

Kiezen voor vernieuwing

De ouderenzorg verandert. Daarom zijn innovatie en digitalisering geen luxe, maar een noodzaak. Wij kiezen voor vernieuwingen die het welzijn van ouderen verhogen en bijdragen aan het werkgeluk van professionals, bijvoorbeeld door de werkdruk te verlagen. Zo blijft er tijd voor persoonlijke aandacht en kunnen we de handen in de zorg inzetten waar ze nodig zijn.

Innovatie-ambassadeurs

Vernieuwing helpt ons dus bij grote vraagstukken in de zorg. We kiezen voor innovatie- en digitaliseringsprojecten waar echt behoefte aan is. Vanuit de samenleving, het team, mantelzorgers en bewoners. Daarom werken we in al onze huizen aan innovatie en digitalisering. Vanaf 2025 komen daar innovatie-ambassadeurs bij. Dit zijn medewerkers die graag willen helpen om innovatie écht tot leven te brengen.

Design thinking

Vernieuwing begint met samen nadenken. Nadenken over wat er goed gaat en wat er beter kan. Je inleven in de doelgroep en met een andere bril op, om je heen kijken. Daarom organiseren we in al onze huizen bijeenkomsten waarop we in groepjes

nadenken over wat er beter kan. Kunnen we de dingen die we al jaren doen, anders doen? In de groepjes denken bewoners, familieleden en zorgprofessionals mee. Ideeën die daaruit voortkomen, brengen we tot leven. We doen dat via 'design-thinking'. Dat is een creatieve manier om problemen op te lossen. Dat gebeurt in de stappen: inleven, definiëren, ontwerpen, ontwikkelen en testen.

Samen aan innovatie werken

Innovatie en digitalisering in de ouderenzorg stoppen niet bij onze eigen muren. We werken samen met andere organisaties, omdat we geloven dat we samen meer kunnen bereiken. Bijvoorbeeld met de TU/e. Samen onderzoeken we in 2025 of de ideeën die ontstaan vanuit 'design-thinking' ook echt aansluiten op de praktijk. Het plan om dat samen met de TU/e te doen, hebben we besproken met CZ. Deze zorgverzekeraar steunt onze samenwerking. Dat is vastgelegd in een overeenkomst (Free proposal).

De toekomst van innovatie

We gebruikten 2024 om een strategie te ontwikkelen op het gebied van innovatie. In 2025 verweven we innovatie en digitalisering steeds meer in ons dagelijks werk. Het wordt een vast thema in vergaderingen en we pakken vernieuwingsvraagstukken gezamenlijk op. En de jaren daarna? Dan laten we zien dat we dankzij innovatie met minder mensen goede zorg kunnen leveren.



Anna Innovatietuin

Hierboven zie je de Innovatietuin. Dat is een tuin vol ideeën die de 'zorg van morgen' vormgeven. Bewoners, cliënten, mantelzorgers, zorgprofessionals en vrijwilligers kunnen hier ontdekken wat we bedoelen met innovatie en ervaren welke oplossingen er al zijn. Ook kunnen ze nadenken over de vraag: hoe kunnen deze innovaties jou helpen? De tuin reist in 2025 langs alle huizen van Anna Ouderenzorg. Zo zorgen we voor (meer) bewustwording en goede gesprekken over dit onderwerp.

Projecten in de spotlights

De babbelbox

Hoe begin je een gesprek met iemand met dementie? Zeker als je diegene nog niet goed kent? "De babbelbox helpt daarbij", zegt Anneloes van Hassel, leerling helpende plus, die meewerkte aan deze vernieuwing. "Door middel van vragen en spelletjes in de box leer je meer over iemands achtergrond. De belangrijkste informatie wordt vertaald naar een poster op de kamer van de bewoner. Dat geeft zorgverleners en bezoekers mooie aanknopingspunten voor gesprekken."

Een aantrekkelijke gang

Anneloes: "Sommige bewoners worden overprikkeld door wat er in de huiskamers gebeurt. Zij sluiten zich daarvoor af en dutten weg. Daardoor raken ze juist weer onderprikkeld." Daarom kijken we hoe we andere ruimtes, bijvoorbeeld de gang, zo kunnen inrichten dat deze passen bij hun behoeften. "We kunnen onze gangen gebruiken om hen meer te activeren. Daar is volop ruimte om hen te stimuleren om meer te bewegen, hun zintuigen te prikkelen en hen uit te dagen tot activiteiten. Bijvoorbeeld met activiteitenhoekjes."

Sensoren voor nachtmonitoring

Vanaf 2025 zetten we bij Anna Berk digitale monitoring in met sensoren in bedden. Zo zien we wie 's nachts uit bed komt waardoor we sneller kunnen reageren, zonder dat zorgverleners onnodig langs alle kamers hoeven te lopen. Dat zorgt voor een betere nachtrust bij bewoners en minder werkdruk bij het zorgteam.

Registreren met spraakherkenning

Administratie kost zorgverleners veel tijd. Daarom willen we in 2025 starten met een proefproject spraakherkenning om informatie sneller en makkelijker vast te leggen. Zo blijft er meer tijd over voor de zorg zelf.

Emoties vastleggen door middel van kleding

Anneloes heeft nog een wens voor de toekomst. "Hoe mooi zou het zijn als we door middel van sensoren, bijvoorbeeld in kleding, kunnen zien hoe mensen zich voelen? Ook als ze zich dus niet goed kunnen uiten. Dat zou echt bijdragen aan het werkplezier én het welzijn van bewoners."

**“INNOVATIE IS ALS
EEN LEEG VEL PAPIER,
WAAR JE ZELF OP
MAG TEKENEN”**

"Ik zie innovatie als een leeg vel papier, waar je zelf op mag tekenen. En waar we dan samen kleur aan geven. Zo bouwen we met elkaar aan toekomstbestendige ouderenzorg, toegankelijk voor de meest kwetsbare ouderen. Als transitie-manager probeer ik zoveel mogelijk mensen enthousiast te maken voor innovatie en digitalisering. Die rol past goed bij mij, omdat ik van nature weinig kaders zie en vooral veel mogelijkheden. Ik sla graag de brug tussen voorlopers die vooruit willen en mensen die in een ander tempo innoveren. Ieder team ontwikkelt op zijn eigen manier en dat is prima."

*Sam
Schindeler*

Transitiemanager Anna Ouderenzorg

*Gebruik deze pagina voor
jouw eigen innovaties*

DE ZORGZAME BUURT:

SAMEN LEVEN, SAMEN ZORGEN

“Als ik in de toekomst kijk, dan zie ik buurten waarin jong en oud samenkomen. Waarin we als vanzelfsprekend naar elkaar omkijken. Geen gesloten deuren bij zorgorganisaties, maar ontmoetingsplekken waar iedereen binnenloopt en zorg een bijzaak is. Een restaurant voor bewoners dat ook direct een ontmoetingsplek is voor iedereen in de buurt. Zie het als een wijkcafé waar je samen soep maakt of eet, spelletjes speelt of koffiedrinkt. Bij voorkeur op initiatief van buurtbewoners en op basis van de vraag van buurtbewoners. Dát is een zorgzame buurt. Bij de herontwikkeling van de locatie Akert in Geldrop houden we die toekomst voor ogen.”

De mens achter de ziekte

“Mijn oma had 20 jaar dementie. Als ik naar haar toe ging, herkende ze me niet altijd. Maar als ik haar hand vasthield, voelde ik de verbondenheid. En dat voelde goed. Dat is de mens achter de ziekte, die moeten we altijd blijven zien. En als we samen op pad gingen, zag ik haar intens genieten. Ik deed het niet alleen voor haar, ook voor mezelf. Het zijn momenten waar ik nog altijd met een warm gevoel aan terugdenk.

Ook onze bewoners bloeien op van oprechte aandacht, een spelletje spelen, een wandeling maken of een evenement in de buurt waar ze heen gaan. Die waardevolle momenten kunnen wij als ouderenzorgorganisatie niet alléén bieden. De kracht zit 'm juist in interactie met de buurt. Laten we zorgen voor elkaar. Niet omdat het moet, maar omdat de kracht van samen iedereen iets brengt.”

Jong en oud samen

“In de media lees je de laatste tijd steeds vaker

over initiatieven waar jongeren samenwonen met ouderen. Dat juich ik toe. Die initiatieven komen soms vanuit de ouderenzorg, soms vanuit de wijk, woningcorporaties of de jongeren zelf. Die laatste 3 scenario's zijn het beste, maar soms moet je als ouderenzorg iets aanjagen om voor verandering te zorgen. Je geeft een buurt dan een duwtje in de rug, zodat ontmoeting en initiatieven ontstaan.

In Geldrop hebben wij met de herontwikkeling van locatie Akert voor de wijk een natuurlijk moment te pakken om een start te maken met het gedachtegoed van de zorgzame buurt. Ik zou daar appartementen willen, waar wij als Anna ook zorg mogen bieden, omgeven door woningen, groen, een school

of kinderopvang en voorzieningen als een ontmoetingsplek voor jongeren en ouderen. De jongeren uit de school komen binnen voor een uurtje spelletjes spelen, mensen uit de wijk organiseren een parkfeest en de ouderen maken eten voor de buurt. Hoe mooi is dat?”

In gesprek met buurtbewoners

“Om dat voor elkaar te krijgen, gaan we in gesprek met buurtbewoners en organisaties uit de wijk. Hoe zien zij de toekomst hier? Waar hebben ze behoefte aan? Wat hebben ze nodig om de verbindingen te kunnen maken en realiseren? We leren daarbij van succesvolle initiatieven in het land. Buurtbinders maken echt het verschil. Dat zijn buurtbewoners die iets willen betekenen voor anderen. Zij helpen

om gemeenschappen tot bloei te brengen. Ook binnen het regionaal platform Zorgzame Buurt delen we ervaringen en leren we van elkaar.

Over 10 jaar hoop ik dat we als zorgverleners niet alles meer overnemen, maar dat ouderen, hun netwerk en de zorgzame buurt samen zorgen voor een fijne, waardige oude dag.”

Denise Smits

Directeur Anna Ouderenzorg



*Deze afbeelding is gemaakt met AI

“DE SCHIJF VAN VIJF HELPT BEWONERS MEER ZELF TE DOEN”

Door ouderen te ondersteunen in hun zelf- en samenredzaamheid, krijgen ze meer regie over hun leven. Met de Schijf van vijf voor Samenredzaamheid kijken we wat de bewoner (eventueel met hulp) zelf nog kan. “Dat zorgt voor een gelukkiger gevoel én minder zorg”, zegt Karin Zegers, teamcoördinator van afdeling Leeuwerik, Anna Heuvel.

Bewoners in hun kracht

Van boterhammen smeren tot steunkousen aantrekken; het zijn kleine handelingen die zorgmedewerkers nu vaak uitvoeren, maar die sommige bewoners ook zelf kunnen doen. Eventueel met hulp. Karin: “Op de revalidatieafdeling waar ik voorheen werkte, was dit heel normaal. Toen ik hier begon, moest ik wennen aan hoeveel er wordt overgenomen. Door dingen die ze zelf nog kunnen niet over te nemen, zetten we onze bewoners in hun kracht. Dat maakt hun leven aangener.”

Weer tuinieren

Die verandering vraagt om een andere manier van denken. De Schijf van vijf voor Samenredzaamheid helpt daarbij. “We gebruiken dit als leidraad in opnamegesprekken met nieuwe bewoners en hun naasten. Allereerst motiveren we bewoners om te kijken naar wat ze zelf nog kunnen of willen leren. Vervolgens onderzoeken we of daar hulpmiddelen

bij nodig zijn.” Het team kijkt verder dan dagelijkse handelingen. “Zo wilde een bewoner het tuinieren weer oppakken. We zijn nu bezig met het ontwikkelen van moestuinbakken en aangepast tuingereedschap, zodat hij dat weer kan.”

Lagere werkdruk

Stap 3 is kijken wat mantelzorgers altijd deden en kunnen blijven doen. “Denk aan een hoorapparaat schoonmaken of met kerst helpen versieren. Niet iedereen heeft een groot netwerk, dus we schakelen eventueel vrijwilligers in. Pas daarna volgt de zorg. Nu beginnen we vaak vanuit zorg.” Deze omslag is niet alleen belangrijk voor bewoners, maar ook voor zorgprofessionals. “Door de toenemende werkdruk en het personeelstekort, moeten we wel anders werken. De Schijf van vijf helpt daarbij.”

Training

Verschillende afdelingen binnen Anna Ouderenzorg zijn gestart met het stappenplan. Nadat de teamcoördinatoren een training volgden, starten in 2025 ook de rest van de teams. “Daarin leer je hoe je het gesprek over zelfredzaamheid op een goede manier voert. Het vergt tijd om deze werkwijze eigen te maken, maar met de juiste begeleiding wordt het stimuleren van zelfredzaamheid steeds vanzelfsprekender.”



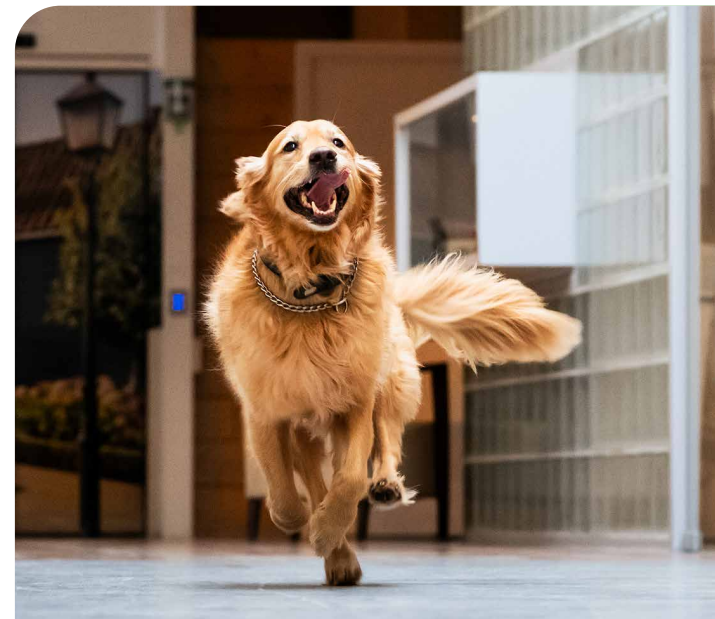
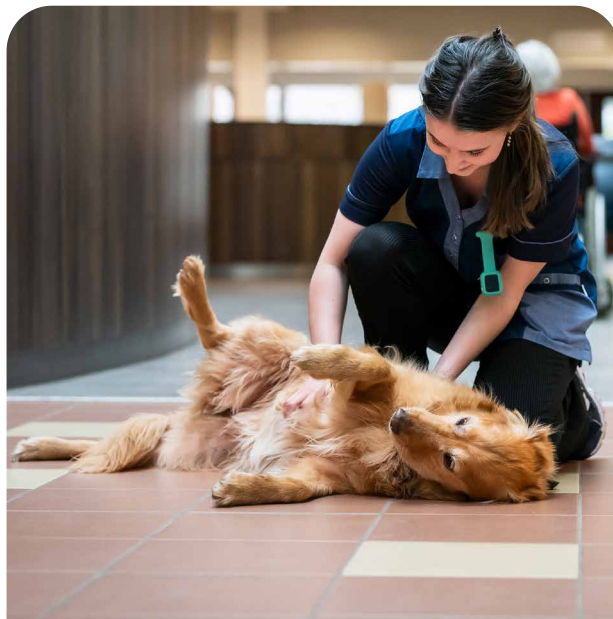
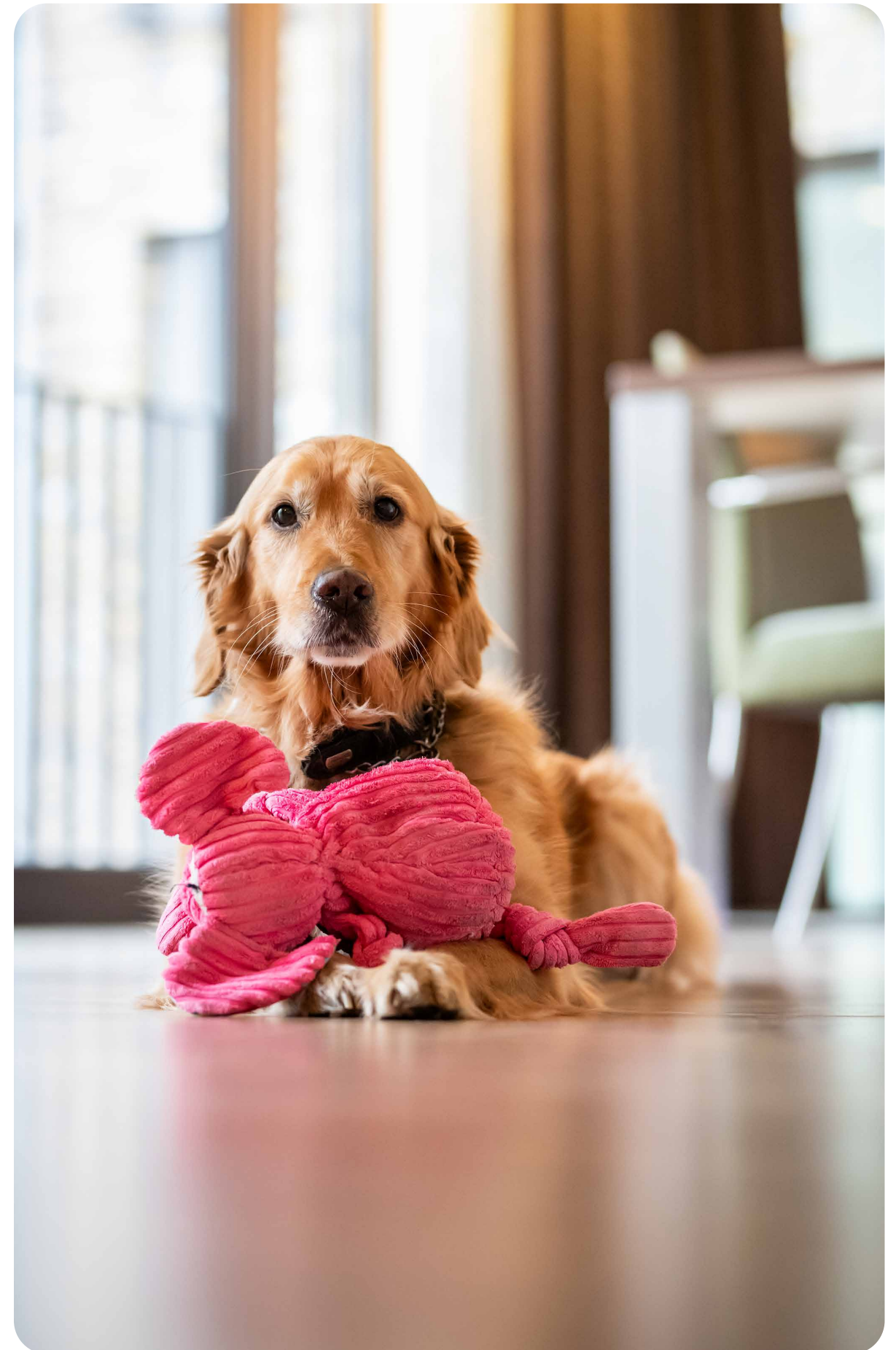
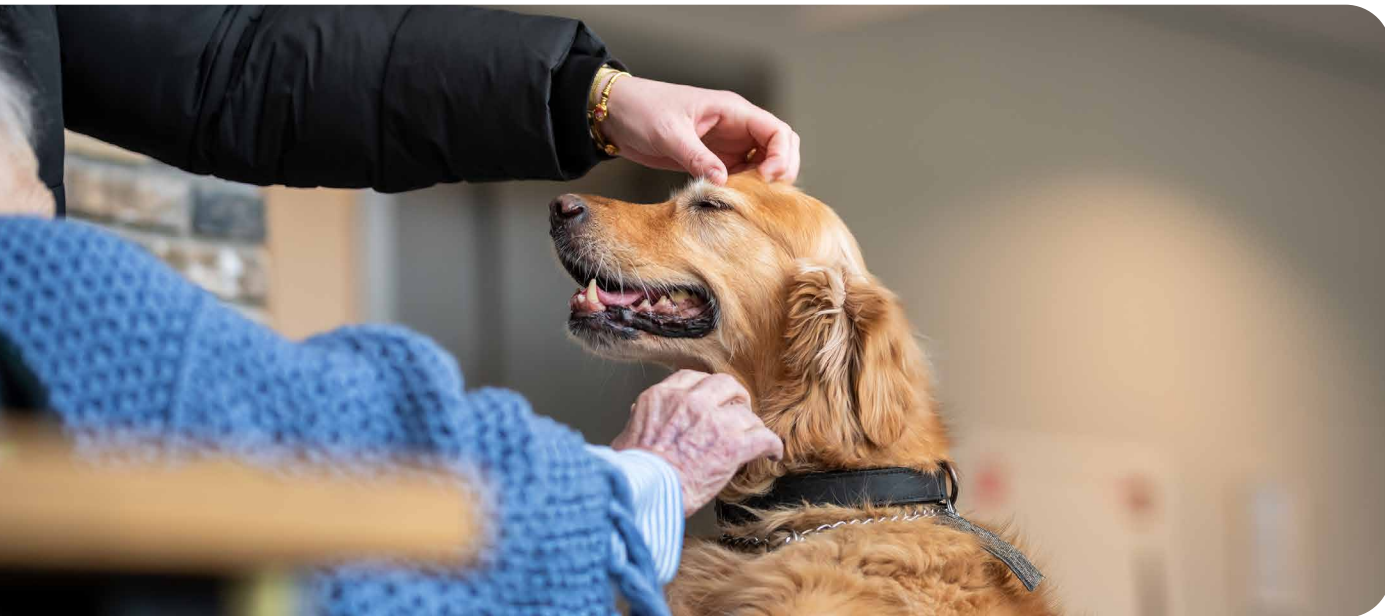


DE TROUWE VIERVOETER VAN BERK EN HEUVEL

Met haar zachte vacht, kalme energie en goede inlevingsvermogen vormt Yenta een bijzondere huisgenoot in Anna Berk en Anna Heuvel. De golden retriever voelt haarfijn aan wat iemand nodig heeft. Of dat nu een knuffel, een wandeling of gewoon even samen zitten is.

Warmte, rust en ontspanning

Meerdere dagen per week loopt Yenta vrij rond in de huizen van Anna in Geldrop. Ze zoekt er bewoners op en brengt warmte, rust en ontspanning. Zelfs na werktijd, als ze met haar baasje manager Willemijn Wernaart naar huis gaat, blijven Berk en Heuvel haar tweede en derde thuis. En dat laat ze merken: zodra ze voor de deur staat, 'klopt' ze zelf aan om naar binnen te mogen. Zo tovert ze niet alleen bij bewoners, maar ook bij zorgverleners een glimlach op het gezicht.



MINDER CONTROLE, MÉÉR VERTROUWEN

Bij Anna Ouderenzorg schaffen we de verplichte dubbele medicatiecontrole af. Dat levert tijdswinst op, rust op de afdeling en zorgt ervoor dat zorgprofessionals met meer vertrouwen in de spiegel kunnen kijken. Bij Anna Heuvel pakt deze werkwijze al goed uit. In 2025 volgen ook de andere huizen.

Belastend en inefficiënt

Bij een dubbele medicatiecontrole kijkt een collega altijd mee bij het uitdelen van risicovolle medicijnen. “Dat is best belastend en inefficiënt”, legt ziekenhuisapotheker Jan Pieter Schouten uit. “Als zorgprofessional moet je op zoek naar die collega, vaak op een andere afdeling. Dat zorgt voor onrust bij bewoners en in het team. Daarnaast wordt die collega ook van zijn of haar werk afgehaald.”

“DURF MET VERTROUWEN NAAR JEZELF TE KIJKEN”

Veiligheid

Een onderzoek van zorgorganisatie Carintreggeland vormde de basis voor het proefproject bij Anna Heuvel. “Toen Carintreggeland stopte met verplichte dubbele medicatiecontroles, waren de reacties positief. In Nederland zijn we vaak risicomijdend, dus zo’n stap is best

bijzonder. Medicatieveiligheid is natuurlijk ontzettend belangrijk. Daarom vond ik de pilot bij Heuvel ook spannend. Maar net als bij Carintreggeland steeg ook bij ons het aantal foutmeldingen bij het uitdelen van medicatie niet. De veiligheid lijkt dus niet in het gedrang te komen.”

Meer verantwoordelijkheid

Bewoners hebben geen klachten of zorgen geuit en zorgprofessionals bleken al snel heel blij met de verandering. “Zij krijgen meer verantwoordelijkheid, wat ze zien als een teken van vertrouwen. Ze zeggen eigenlijk: ‘waarom moet ik nog gecontroleerd worden? Ik kan dit toch gewoon?’ Daar heb ik alle begrip voor.” Bovendien betekent deze verandering niet dat een dubbele medicatiecontrole niet mag. “Als je je niet zeker voelt, mag je altijd om hulp vragen. De verplichting is er alleen niet meer. We zien ook dat zorgprofessionals dit nog steeds doen als dat nodig is.”

In de spiegel kijken

Na Heuvel volgen in 2025 ook de andere huizen en wellicht zelfs het ziekenhuis. “Omdat daar sprake is van heel andere medicatie, moeten we die mogelijkheid eerst nog goed onderzoeken.” Wat er volgens Jan Pieter nodig is om er in alle huizen een succes van te maken? “Dat je als zorgprofessional kritisch bent op je eigen werk en in de spiegel durft te kijken. Fouten maken we allemaal. Meld fouten dus ook bij je leidinggevende. Daarvoor is een open, veilige sfeer nodig, waar we met z’n allen aan blijven werken, om steeds te blijven leren en verbeteren.”





*Dewi
Hermawati*

Verpleegkundige

“Medicatieveiligheid is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van ons als zorgprofessionals. Nu de verplichte dubbele controle is afgeschaft, voel ik die gezamenlijke verantwoordelijkheid nog veel meer. Als ik een extra controle nodig vind, staan mijn collega's echt voor me klaar. Ze weten dat ik dit vraag omdat het nodig is, niet omdat het moet. Dit zorgt voor meer vertrouwen in elkaar en in mezelf.”



“Ik ben er echt heel blij mee! Nu hoef ik niemand meer onnodig te storen die druk aan het werk is. Het geeft rust dat ik geen collega's meer hoef te zoeken. Bovendien ben ik alerter, omdat ik nu zelf mijn dubbele controle doe.”



*Liesbeth
Verdunk*

Leerling IC

ANDERS DOEN: SAMENWERKEN IN DE REGIO

Wat begon als een praktische oplossing, groeide uit tot een traject waarin de verpleegkundige teams van Vitalis en Anna Ouderenzorg elkaar versterken. Sinds oktober 2024 delen ze personeel én kennis. Wat dat oplevert? Dat vertellen verpleegkundigen Marly van de Mortel (Anna Ouderenzorg) en Judith Curfs (Vitalis).

“Vitalis is al langer bezig met het vergroten van zelfstandigheid op de afdelingen. Dat betekent dat collega's op de afdeling meer handelingen zelf uitvoeren en verpleegkundigen meer op afstand ondersteunen.

Bij Anna hielpen we als verpleegkundigen nog vaak collega's bij taken die zij ook zelf konden oppakken. Door de samenwerking is dat veranderd. Wat ik mooi vind, is dat we nu vaker zeggen: 'Je kunt dit, probeer het maar.' We nemen meer een coachende rol aan, in plaats van dat we het werk overnemen. Ik zie dat zorgprofessionals op de afdelingen hierdoor meer vertrouwen krijgen en meer verantwoordelijkheid voelen.

We leren anders denken. In 2025 hoop ik dat een samenwerking als deze vanzelfsprekend is. Dat we niet meer in 'zij en wij' denken als het over andere organisaties gaat, maar samen zorgen voor de beste zorg in de regio.”

*Marly
van de Mortel*

Verpleegkundige
Anna Ouderenzorg



“De samenwerking met Anna Ouderenzorg is een mooi voorbeeld van hoe zorgorganisaties elkaar kunnen versterken. We werken in dezelfde regio, met dezelfde uitdagingen, dus waarom zouden we niet samenwerken? Door kennis en personeel te delen, kunnen we de zorg slimmer organiseren. Voor mij is dit echt hoe de toekomst van de zorg eruit zou moeten zien. Want het draait niet om 'Vitalis' of 'Anna Ouderenzorg', maar om het leveren van de beste zorg voor ouderen, samen.

Wij zijn als Vitalis al gewend om op afstand te ondersteunen en zelfstandigheid te stimuleren. Bij Anna Ouderenzorg is het verpleegkundig team nog meer betrokken bij de zorgteams op de afdeling. Omdat het kleinschalig is, kent iedereen elkaar. Dat inspireert me om vaker even binnen te lopen bij een afdeling, ook als ik niet direct nodig ben.

In 2025 hoop ik dat we nog meer samenwerken. Niet alleen als ondersteuning voor Anna, maar echt als één team dat samen de zorg versterkt voor ouderen.”

*Judith
Curfs*

Verpleegkundige
Vitalis

MEER INZICHT IN CLIËNTTEVREDENHEID IN 2025

Ons cliënttevredenheidsonderzoek kreeg een 8,3 - daar zijn we trots op. Toch willen we in 2025 nog gericht onderzoeken hoe het met onze cliënten gaat. Daarom voegen we extra vragen toe. Zo krijgen we een nog beter beeld van het welzijn van onze cliënten en kunnen we daarop inspelen.

Onderzoek

Samen met de cliëntenraad bekeken we hoe we het tevredenheidsonderzoek kunnen verbeteren. In een afstudeeronderzoek, gestart in 2024, onderzoeken we via literatuur en gesprekken op de werkvloer welke factoren invloed hebben op de kwaliteit van leven van bewoners. Over die onderwerpen gaan we vragen stellen.

Vernieuwde vragenlijst

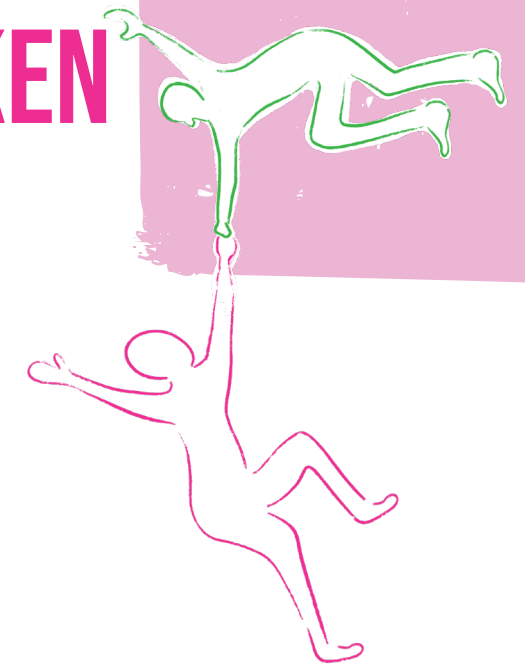
Deze nieuwe vragenlijst gaan we in 2025

gebruiken, omdat deze beter aansluit op wat belangrijk is voor bewoners. Naast verplichte vragen, stellen we aanvullende eigen vragen. Ook kijken we hoe we de vragen het beste kunnen stellen. Nu gebeurt dat via Zorgkaart.nl, maar is dat wel de beste manier? We willen het invullen van de vragenlijst zo makkelijk mogelijk maken, zodat zoveel mogelijk cliënten en hun omgeving deze vragenlijst invullen.

Doelen van de nieuwe vragenlijst

Samen met de cliëntenraad en zorgprofessionals willen we de juiste vragen stellen, gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek en praktijkervaring. Om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk mensen de vragenlijst beantwoorden. Daarmee zorgen we ervoor dat we beter inzicht krijgen in cliënttevredenheid.

SAMEN ANDERS DOEN: VERDER KIJKEN NA EEN VAL



Wanneer een oudere na een val met een breuk op de Spoedeisende Hulp (SEH) terechtkomt, ligt de focus vaak op de behandeling. Maar wat als die val een signaal is van een onderliggend probleem? De Anna Zorggroep kijkt verder dan de breuk en werkt daarom aan een nieuwe aanpak. “Door op tijd de oorzaak te signaleren, kunnen we nieuwe valpartijen voorkomen. Goed voor de patiënt én de zorg”, zegt geriater Ingrid Tournioij.

De juiste vragen

Een blaasontsteking, bloeddrukwisseling, beginnende dementie of een hartritmestoornis: het zijn allemaal mogelijke oorzaken van een val bij ouderen. “Maar ze zijn niet altijd meteen te herkennen”, vertelt Wouter Koster, SEH-verpleegkundige en teamcoördinator. “Door de juiste vragen te stellen en extra onderzoek te doen, kunnen we zo’n oorzaak op tijd signaleren, direct behandelen en herhaling voorkomen. Zo blijft het letsel beperkt en kunnen mensen langer zelfstandig thuis wonen. En net zo belangrijk: we bieden de patiënt en zijn omgeving duidelijkheid en vertrouwen.”

Omdenken

Daarom willen we in 2025 een proefproject starten: ouderen die met een breuk op de Spoedeisende Hulp komen, beantwoorden enkele vragen. “Wij volgen daarbij een

stroomschema”, legt Wouter uit.

“Als daaruit blijkt dat verder onderzoek nodig is, volgen onder andere een hartfilmpje, een urinetest en een bloedonderzoek.” Ingrid vult aan: “Nu gebeurt dat ook weleens, als een arts bijvoorbeeld een blaasontsteking vermoedt. Maar straks is het stappenplan voor iedereen gelijk en daarmee minder persoonsafhankelijk, efficiënter én minder foutgevoelig.” Het vraagt wel iets van zorgverleners en de patiënt. “Omdenken”, zo vat Wouter het samen. “Mogelijk verblijft de patiënt langer op de SEH. Maar als we daarmee een tweede opname voorkomen, scheelt dat uiteindelijk tijd en zorgt het voor meer rust.”

Samenwerking

Voor deze patiëntengroep werkt de Spoedeisende Hulp van het Anna Ziekenhuis nauw samen met Anna Ouderenzorg. Ingrid: “Soms is er tijdelijk extra zorg nodig, zoals ergotherapie of fysiotherapie. En wanneer een oudere niet zelfstandig naar huis kan, biedt een eerstelijnsverblijf (ELV) uitkomst.” Patiënten kunnen vanuit de SEH direct naar een ELV-bed, zonder eerst in het ziekenhuis te worden opgenomen. “Deze bedden zijn er speciaal voor tijdelijke zorg en worden bemand door Anna Ouderenzorg. Door samen te werken, kunnen we patiënten direct op de juiste plek de juiste zorg bieden.”

SAMEN ZORGEN

WE VOOR VRIJHEID

Onze toekomstdroom? Dat al onze bewoners zo denken: "Bij Anna Ouderenzorg voel ik me prettig. Ik krijg de ruimte om - daar waar ik dat nog kan - duidelijk te maken wat voor mij belangrijk is. En ik merk dat iedereen die voor mij zorgt of mij helpt, daar rekening mee houdt. Ik bepaal dus zoveel mogelijk zelf het ritme en de invulling van mijn dag. Dat geeft een vrijer gevoel, ondanks de beperkingen van mijn lichaam en geest."



"Vanmorgen werd ik wakker in een vreemd bed. Ik wist niet waar ik was. Er kwam een vriendelijke verzorgster binnen die me hielp met aankleden. Ze vroeg me of ik mee wilde komen naar het ontbijt. We liepen naar een grote kamer waar al mensen aan tafel zaten. Ik kende ze niet, maar ze waren wel aardig tegen mij. Nu ik gegeten heb, wil ik terug naar huis. Naar mijn vader en moeder. Maar de vriendelijke verzorgster zegt dat dat nu niet kan. Ze vroeg me of ik mee wilde doen met kijken naar oude foto's. Daar werd ik rustig van. Op veel foto's was het net als vroeger bij ons thuis."

"Vandaag schuif ik pas aan bij het ontbijt als mijn medebewoners al klaar zijn. Ik bepaal zelf wat ik op mijn boterham smeer en hoeveel. En ik heb al bedacht waar ik heen ga na mijn ontbijt. Ik kies ervoor om niet mee te gaan schilderen, ook al is dat mijn grote hobby. Breng mij vandaag maar naar de geheugentraining. Waarom? Gewoon, omdat ik dat wil."

"Daar komt die mevrouw weer aan die me altijd zo indringend aankijkt. Ze komt altijd veel te dicht bij me staan en roept dingen die ik niet versta. Ik voel me er heel ongemakkelijk bij. Ik zou graag willen weglopen, maar dat lukt me niet meer. Is er dan niemand die haar kan wegsturen? Ik hoop dat ze snel doorloopt en niks van me meeneemt. Ah, gelukkig, daar is een medewerker die mijn ongemak ziet en haar begeleidt naar een andere plek."

Wat vrijheid is, kan voor iedereen en op elk moment anders zijn. Neem bijvoorbeeld 3 mogelijke reacties op een bedhek:

“Ik wil geen bedhek, want ik wil zelf bepalen wanneer ik uit bed kan.”

“Wat fijn een bedhek, nu kan ik niet meer uit het bed vallen.”

“Dat bedhek maakt voor mij geen verschil, want ik heb altijd iemand nodig die mij helpt uit bed te komen.”

Dit kunnen reacties zijn van 3 verschillende personen. Of van 1 persoon op 3 verschillende momenten. Vrijheid beperken om veiligheid te bieden, vraagt dus altijd om kijken naar de mens achter de bewoner.

Samen met de mantelzorger

Hoe kunnen we bewoners zélf keuzes laten maken als dat mogelijk is? En hoe kunnen we zorgen dat we alleen de vrijheid van iemand inperken als dat echt nodig en passend is? Kortom: hoe zorgen we samen voor zoveel mogelijk vrijheid? Samen met de bewoner én de mantelzorger? Het verkennen van deze vraag was in 2024 de belangrijkste opdracht voor de commissie ‘zorg voor vrijheid’. Om die verkenning goed te kunnen doen, is een vertegenwoordiger van de mantelzorgers vast lid van de commissie.

De balans: vrijheid en veiligheid

De juiste balans tussen vrijheid en veiligheid speelde een belangrijke rol in de gesprekken. Het een heeft vaak invloed op het ander. En beide zijn belangrijk voor de kwaliteit van leven van de bewoner. Per persoon en per situatie staan we stil bij wat op dat moment het zwaarst weegt. Dat vraagt soms om een andere manier van denken en doen, van zowel medewerkers als van mantelzorgers.

Bewustwording als basis

Om samen te kunnen zorgen voor vrijheid, stelde de commissie in 2024 een visie op.

In 2025 delen we die visie, met veel aandacht voor bewustwording. In al onze huizen organiseren we filmavonden. In juni 2025 is er een inspiratiedag voor medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers. Dat is de aftrap van een bredere campagne, gericht op bewustwording (anders denken), het juiste gesprek voeren en hoe we daarnaar kunnen handelen (anders doen).

Visie ‘zorg voor vrijheid’

Wij zorgen voor vrijheid door de bewoner zelf keuzes te laten maken, daar waar hij of zij dat op dat moment kan. Waarbij de bewoner zichzelf kan zijn:

- Precies zoals hij of zij op dat moment is
- Samen met zijn of haar naasten, vrienden en familie
- In zijn of haar eigen omgeving en met eigen bezittingen
- Samen met medebewoners
- Samen met diegenen die voor hem of haar zorgen

We verleiden onze bewoners om zelf zoveel mogelijk keuzes te maken. En denken mee in mogelijkheden, om zo de meest passende oplossingen te bedenken. We zorgen voor geborgenheid en (gemoeds)rust. We denken in mogelijkheden mee met de bewoner en diens naasten, waarbij we oog hebben voor het effect op medebewoners. Daar waar nodig maken we afspraken over veiligheid en gebruik van innovaties om veiligheidsrisico's te beperken.

Zo streven we iedere dag naar een fijne dag. Waarin we leven toevoegen aan de dagen, in plaats van dagen aan het leven.



“IEMANDS VRIJHEID MAG NIET TEN KOSTE GAAN VAN DE VRIJHEID VAN EEN ANDER”

“Thuis moeten werken, 's avonds niet naar buiten mogen en afstand houden. Tijdens corona ervoeren we allemaal hoe het voelt om bepaalde vrijheden te missen. Dat laat zien hoe belangrijk keuzevrijheid is. Binnen Anna Ouderenzorg zetten we belangrijke stappen op dit gebied: hoe geven we bewoners zoveel mogelijk regie, zonder de veiligheid uit het oog te verliezen? Het is zoeken naar balans.

Een belangrijke aanleiding hiervoor is het ‘open-deuren-beleid’ van de overheid. Bewoners zouden vrij in en uit moeten kunnen lopen. Bij Anna bogen we ons over de

vraag: hoe geef je een bewoner de ruimte om zijn of haar gevoel te volgen, waar dat kan? Voor sommige bewoners betekent dat bijvoorbeeld zelf bepalen waar ze gaan zitten, wat ze op hun brood willen of welke activiteit ze doen.

Iemand's vrijheid mag niet ten koste gaan van de vrijheid van een ander. De een vindt het fijn om spontaan ergens binnen te lopen, de ander vindt het ongemakkelijk als de ‘buurvrouw’ ineens op de bank zit. Het is belangrijk om daar aandacht voor te hebben.

Ik ben heel blij dat we binnen Anna Ouderenzorg de bewustwording op dit thema vergroten.”

*Jeroen
van Genuchten*

Voorzitter cliëntenraad Anna Heide en lid van de commissie ‘zorg voor vrijheid’



Dit beeld is een ode. Een ode aan elke vrijwilliger,
elke mantelzorger, elk familielid, elke naaste.

SAMEN MAKEN WE HET VERSCHIL.

WE LEREN ELKE DAG

Soms vraagt goede zorg om keuzes die buiten de gebaande paden liggen. Om af te stappen van wat we altijd al deden. En om lef om het anders te gaan doen. In deze 3 verhalen nemen we je mee in onze zoektocht naar hoe het ook anders kan. Een zoektocht naar de juiste balans tussen kwaliteit, efficiëntie, veiligheid en mensgerichtheid.

Durven kiezen

Iedere zorgorganisatie legt verantwoording af over de kwaliteit van zorg. Dat doen wij ook, bijvoorbeeld met 'externe prestatie-indicatoren': cijfers of gegevens over onder andere veiligheid, cliënt- of personeelstevredenheid.

Het monitoren of we de juiste zorg leveren, is belangrijk en zinvol. Het extern aanleveren van de informatie hierover kost echter veel tijd en levert weinig op. Daarom maakten we in 2024 samen met andere VVT-organisaties in Zuidoost-Brabant een statement: we leveren deze informatie niet meer aan externe partijen. Wij kiezen er samen voor om die tijd te steken in dingen die echt waardevol zijn en bruikbare informatie opleveren, zoals

interne audits. Zodat we die uitkomsten op een gemakkelijke manier intern en extern kunnen delen. Een keuze met lef.

**“WE WILLEN
ZOVEEL MOGELIJK
AANDACHT GEVEN
AAN WAT ÉCHT TELT
VOOR DE BEWONER”**

Het juiste gesprek op het juiste moment

Ouderen blijven steeds langer thuis wonen. Daardoor is hun tijd bij ons vaak kort. Juist daarom willen we zoveel mogelijk aandacht geven aan wat écht telt voor de bewoner. Samen zorgen we voor zoveel mogelijk leven in de dagen. Dat vraagt om gesprekken op het juiste moment, die draaien om de behoefte van de bewoner en zijn of haar naasten.

Voorheen hadden we standaard 2 keer per jaar een multidisciplinair overleg. Dat is een gesprek met verschillende zorgprofessionals en de bewoner met naasten. Tijdens dat gesprek kwamen allerlei aspecten van ouder worden voorbij, de ene keer meer passend bij de bewoner dan de andere keer. Om dit efficiënter aan te vliegen en er meer uit te halen, gaan we dit anders aanpakken. Flexibeler en meer op maat. De belangrijkste vraag van het gesprek wordt: wat is voor jou nu en de komende maanden het belangrijkste? Zo komen we erachter waar we op gaan focussen en spreken we af wie wat doet. In 2025 gaan we op deze manier werken.

Leren van wat er fout én goed gaat

Fouten maken is menselijk, dat weten we

allemaal. Een fout kan grote impact hebben op bewoners, hun naasten en medewerkers. Ook kan het veel indruk maken op de persoon die de fout maakt. Daarom is het belangrijk dat we van fouten leren, zodat we ze in de toekomst zoveel mogelijk kunnen voorkomen.

Als er (mogelijk) een fout is gemaakt, kunnen medewerkers dit melden via Melding Incident Cliënt (MIC). Het doel is: samen leren en herhaling voorkomen. Het draait nooit om het aanwijzen van een schuldige. Deze meldingen vertellen ons meer over de omstandigheden. En over wat volgens de melder zelf de oorzaak was. Dat is nodig, want vaak als er iets misgaat, komen er verschillende dingen ongelukkig samen. Zorgprofessionals bekijken deze meldingen, analyseren ze en bedenken hoe het beter kan. Zo werken we continu aan veilige zorg.

Het onderzoeken van een melding kost veel tijd. Daarom gaan we dit proces in 2025 verbeteren. Daarin hebben we niet alleen oog voor wat misgaat, maar ook voor wat goed gaat in lastige situaties. Want ook van de goede dingen kun je leren.

SPOED-ELV: DAAR WAAR ZIEKENHUIS EN OUDERENZORG SAMENWERKEN

Binnen de Anna Zorggroep werken we samen om ouderen zo goed mogelijk te helpen. Zo ook in het Spoed-ELV. Als een oudere op de Spoedeisende Hulp terecht komt, geen ziekenhuiszorg nodig heeft, maar ook niet naar huis kan, dan kan hij of zij terecht in het eerstelijnsverblijf (ELV). Het ELV is een speciale afdeling in het ziekenhuis, waar medewerkers van Anna Ouderenzorg werken. Het is een huiselijke omgeving gericht op herstel. Van daaruit helpen we ouderen om zo snel mogelijk weer naar huis te kunnen.

De juiste plek

Bij een patiënt die geen ziekenhuiszorg nodig heeft en ook niet naar huis kan, belt de dokter van de Spoedeisende Hulp met het transmuraal team of met de specialist ouderengeneeskunde van Anna Ouderenzorg.

Binnen kantoortijden beoordeelt het transmuraal team of de oudere naar het eerstelijns verblijf zou kunnen, in plaats van naar het ziekenhuis. Buiten kantoortijden doet de specialist ouderengeneeskunde dat. Sinds 2024 werken we 24 uur per dag op deze manier samen, zodat ouderen altijd op de juiste plek terechtkomen.

Sneller herstel, sneller naar huis

Het voordeel van deze samenwerking is dat ouderen op het eerstelijnsverblijf direct kunnen beginnen met hun herstel. Op die manier kunnen ze zo snel mogelijk weer naar huis. Voor het ziekenhuis betekent dit dat er meer bedden beschikbaar blijven voor patiënten die wel ziekenhuiszorg nodig hebben. Zo zorgen we samen voor een betere en efficiëntere zorg.



WAT IS VOOR JOU BELANGRIJK IN JE LAATSTE JAREN, MAANDEN, WEKEN OF DAGEN?

Dat is de belangrijkste vraag van onze campagne palliatieve zorg. Palliatieve zorg is de zorg die je krijgt in je laatste levensfase. Hierbij draait het om de kwaliteit van leven, en om de kwaliteit van sterven. Het gaat over wat je zelf nog wil in je laatste jaren, maanden, weken en dagen. Vaak denken mensen bij palliatieve zorg aan zorg in een hospice, zoals we die aanbieden in Hospice Het Baken. Maar eigenlijk is alle zorg bij Anna Ouderenzorg palliatief.

Waar het om draait

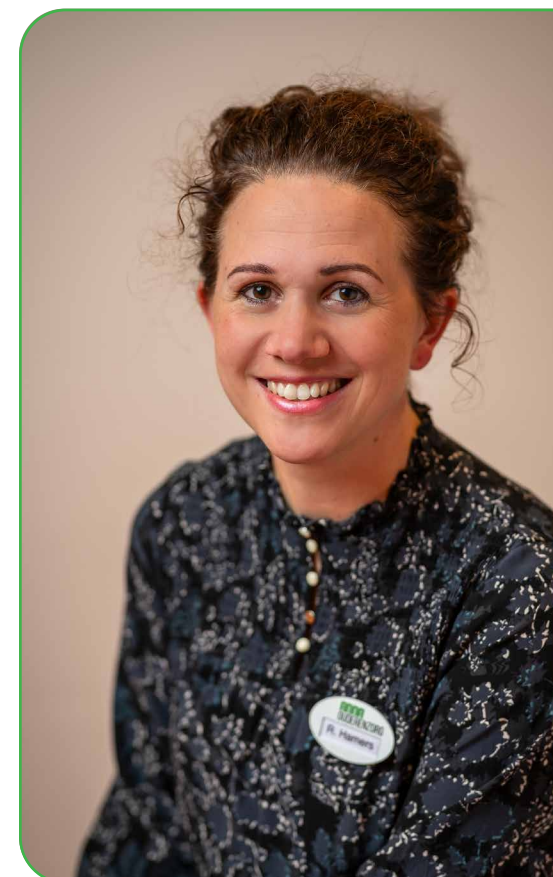
Als je de ouderenzorg ziet als palliatief, dan verandert de inhoud van de zorg. Het draait niet (langer) om dagen toevoegen aan het leven; het draait om leven toevoegen aan de dagen. En hoe je dat doet, is voor iedereen anders. Juist daarom is het gesprek hierover belangrijk.

De campagne startte tijdens de Week van de Palliatieve Zorg 2024. Zorgprofessionals deelden hun verhaal, via posters en online. Ook kreeg het team palliatieve zorg aandacht in het Eindhovens Dagblad.

Palliatieve zorg: een vernieuwd team

In ons team palliatieve zorg werken dokters en verpleegkundigen van Anna Ouderenzorg en Anna Ziekenhuis met elkaar samen. In 2024 bestond het team 10 jaar en veranderde de samenstelling. Van 2 dokters en 2 verpleegkundigen palliatieve geneeskunde groeide het team door naar 5 dokters en 5 verpleegkundigen. De dokters hebben ieder hun eigen expertise, zodat op alle afdelingen bij Anna Ouderenzorg en Anna Ziekenhuis meer aandacht komt voor palliatieve zorg.

Rinske - Huisarts en arts palliatieve geneeskunde
Team palliatieve zorg



HET IS HEEL
BIJZONDER
OM ONDERDEEL
TE ZIJN VAN DEZE
BELANGRIJKE
FASE IN IEMANDS
LEVEN



WE KUNNEN GEEN
DAGEN TOEVOEGEN
AAN IEMANDS
LEVEN, MAAR
WEL LEVEN AAN
IEMANDS DAGEN

Marieke - Teamcoördinator hospice
Team palliatieve zorg

LANGER THUIS WONEN MET HET ANNA THUISTEAM OUDEREN

Zonder het Anna Thuis team Ouderen woonde Jacques (80) al lang in een verpleeghuis. Tegen zijn zin, want hij wil dolgraag samen met zijn vrouw Riet (75) thuis blijven wonen. Nu ontvangt hij geen thuiszorg, maar verpleegzorg aan huis. Het Anna Thuis team is sinds 2024 actief in Heeze en wil uitbreiden naar Geldrop. Kitty Engelen, helpende plus, vertelt: "We doen veel meer dan zorg verlenen. We kennen de wensen en behoeften van onze cliënten. Zo weten we wat hen gelukkig maakt."

Zorg in huis

De voordelen zijn duidelijk: mensen kunnen dankzij het thuis team langer in hun eigen vertrouwde omgeving blijven wonen en houden meer zeggenschap over hun eigen leven. Ook Jacques krijgt deze zorg. Hij heeft last van de neurologische ziekte dystonie en parkinsonisme. Hij kan daardoor zijn rechterarm en rechterhand niet meer gebruiken en heeft veel pijn. Elke dag komen er sowieso 2 zorgverleners van het thuis team om Jacques te helpen. 's Morgens met opstaan, wassen en aankleden. 's Avonds om hem klaar te maken voor de nacht. "En als er

tussendoor iets is dat ik niet kan oplossen, bel ik", zegt Riet. "Dan is de hulp hier snel. Dat gebeurt heel regelmatig." 's Nachts neemt de thuiszorg de hulp over.

Meer dan zorg alleen

Maar de hulp gaat verder. Er komt bijvoorbeeld ook iedere week iemand langs om met Jacques te wandelen. Daarnaast neemt Kitty de tijd voor een kopje koffie of een praatje. "Als je mensen goed kent, kun je ook betere zorg verlenen." Kitty ziet dus vooral de voordelen van deze zorg. Toch zijn er uiteraard ook uitdagingen. "Vergeleken met de zorg in het verpleeghuis is de gang hier smal en de douche minder praktisch. Ook ontbreekt bijvoorbeeld een tillift. We moeten wat creatiever zijn."

Naamsbekendheid

Het Anna Thuis team Ouderen is voor mensen die structureel ondersteuning nodig hebben in Heeze en Geldrop. En die thuis kunnen blijven wonen. Kitty: "In 2025 willen we onze naamsbekendheid vergroten. Bij mensen zelf en bij huisartsen en ziekenhuizen, zodat zij nog meer naar ons gaan verwijzen."



ANNA OUDERENFESTIVAL



Een dag vol optredens, workshops, beweging en hapjes en drankjes. Op 31 mei 2024 was de eerste – maar zeker niet de laatste – editie van het Anna Ouderenfestival. Het festival bracht bewoners, vrijwilligers, familie en buurtgenoten van alle leeftijden bij elkaar. Met meer dan 700 bezoekers en ruim 20 activiteiten was het festival een groot succes.

Scan de QR-Code en bekijk het filmpje!



ANDERS WERKEN MET ÉN DOOR EIGEN MEDEWERKERS

In onze teams willen we dat iedereen op elkaar kan bouwen. Met als uitgangspunten: werk je? Dan zet je samen de schouders eronder. Ben je vrij? Dan ben je ook echt vrij. We werken met eigen (flex)medewerkers die elkaar goed kennen en vertrouwd zijn voor de bewoners. Samen met mantelzorgers en vrijwilligers. Alleen als het echt niet anders kan, zetten we personeel in dat niet in loondienst is (PNIL). Zo zorgen we voor goede kwaliteit van zorg en meer rust voor bewoners. Medewerkers zijn blij met hun eigen vertrouwde team.

Denken vanuit mogelijkheden

We werken steeds meer vanuit vaste teams. In die teams denken we vanuit mogelijkheden. Is er een medewerker ziek, dan kijken we: wat kan er op die dag wel en wat kan ook morgen? Zo staat de professional steeds meer in zijn of haar kracht. Wat we hierin nog te leren hebben, is accepteren dat je hierdoor soms minder kunt doen dan je gewend bent.

Het goede gesprek als startpunt

De beweging om tot deze vaste teams te komen, startte in 2023 met 'het potentieel pakken'. Daarin voerden we goede gesprekken met medewerkers over eventuele uitbreiding van het contract. We dachten in mogelijkheden voor een prettig rooster, passend bij de medewerker en bij Anna. Zo benutten we al het potentieel dat al in huis was. Die goede gesprekken voeren we nog steeds.

Steeds meer inzet eigen medewerkers

Wat daarna ontstond was creativiteit, samenwerking en verbinding. Teammanagers deelden best practices rondom roosters en de inzet van eigen medewerkers. Teams stonden klaar om elkaar te helpen waar nodig. En zo zagen we in 2024 de inzet van PNIL'ers dalen. Niet de 25 procent die de teammanagers zichzelf als doel hadden gesteld, maar 33 procent.

Volop in beweging

In 2024 kregen we de kans om een nieuw roostersysteem in te richten, passend bij deze nieuwe manier van werken. Dit systeem gebruiken we sinds 1 januari 2025. Tegelijkertijd gingen we in gesprek over indiensttreding met PNIL'ers die passen bij Anna. Zo benutten we ook daar het potentieel en voldoen we aan de Wet DBA. In deze wet staat dat we geen PNIL'ers meer mogen inzetten die in de risicocategorie 'schijnzelfstandigheid' vallen.

Op naar 2025!

We verwachten in 2025 een nog verdere daling van het aantal PNIL'ers. We gaan afspraken met elkaar maken over het 'minimale rooster'. Wat móét er op een dag gebeuren en wat kan ook later? En wat kunnen mantelzorgers en vrijwilligers doen om ons te helpen? Zo kunnen we ook in de toekomst met onze eigen medewerkers kwaliteit van zorg blijven leveren. Passend bij bewoners en bij Anna.

Hoe tevreden zijn medewerkers?

Dat vroegen we in ons medewerkerstevredenheidsonderzoek. We gebruikten hiervoor een nieuwe methode, de FanScan. Binnen Anna Ouderenzorg vulde ongeveer 1 op de 3 medewerkers het onderzoek in. In alle teams bespraken leidinggevenden en medewerkers de resultaten, verbeterpunten en plannen van aanpak. In april 2025 start een nieuwe ronde. Daarna krijgen de teams ook kortere vragenlijsten, gericht op de eigen verbeterpunten.

Deze cijfers geven we aan onszelf en aan ons werk:



Dit schilderij is gemaakt door een van de deelnemers van het Management Development-traject. Het vertelt wat de managers hebben geleerd.



“IK VOEL MEER VERBINDING EN BEGRIJP ANDEREN DAARDOOR BETER”

“Om de uitdagingen in de zorg samen aan te kunnen gaan, volgden alle managers binnen Anna Ouderenzorg een Management Development-traject. Terug de schoolbanken in dus! We leerden onder andere over onze leiderschapsstijl, teamontwikkeling, effectief communiceren en verandermanagement. Hoe motiveer je medewerkers om mee te veranderen? En hoe bied je een luisterend oor, geef je emoties de ruimte en communiceer je duidelijk? Ik pas deze kennis nog dagelijks toe. Door dit met alle managers samen te doen, is onze samenwerking versterkt. Ik voel meer verbinding en begrijp anderen daardoor beter. Om dat gevoel nóg verder te versterken, starten in 2025 ook de teamcoördinatoren met deze opleiding. Zo kunnen we verandering als een olievlek verspreiden door de organisatie.”

Willemijn Wernaart

Manager Anna Heuvel

DANKWOORD

Dankbaar en trots kijk ik terug op de totstandkoming van dit boek en de bijbehorende tentoonstelling. Het is naast een terugblik op 2024 ook een vooruitblik op 2025; een eerbetoon aan iedereen die zich dagelijks inzet voor Anna Ouderenzorg.

Door de komst van het Generiek kompas kregen we de ruimte om op een eigen passende manier onze verantwoording af te leggen. Geen standaard verslag, maar een levendig boek en een tentoonstelling waarin we laten zien en ervaren in welke beweging we zitten.

Deze aanpak past bij ons, bij wie we zijn en waar we voor staan.

Aan alle bewoners, medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers die hebben meegewerkt: dank je wel. Jullie verhalen, ervaringen en inzet vormen het hart van dit boek en de tentoonstelling. Samen geven we invulling aan de Anna Beweging: waarin we leven toevoegen aan de dagen, waarin we anders denken en waarin we anders doen. Vanuit nieuwsgierigheid, het willen leren over nieuwe technologieën en het openstaan voor nieuwe ideeën. Om zo samen bij te

dragen aan een betere, duurzamere en toekomstbestendige ouderenzorg.

Terugkijkend op 2024 word ik vervuld met trots en word ik nieuwsgierig naar de toekomst. We blijven flexibel denken, verbeteren en vernieuwen. Met de persoonlijke betrokkenheid van zoveel mensen en de kracht van ons netwerk heb ik alle vertrouwen in wat komen gaat. Laten we samen anders blijven denken en doen.

Laten we samen blijven bewegen.

*Astrid
van der Put*

Lid raad van bestuur, Anna Zorggroep

**WE VOEGEN LEVEN TOE
AAN DE DAGEN =
HET KENNEN
VAN WENSEN EN
BEHOEFTE**

01

BOUWSTEEN

In deze bouwsteen draait het om het maken van de juiste keuzes in de zorg. Wat draagt écht bij aan het welzijn van onze bewoners? Hoe kunnen we zo goed mogelijk inspelen op hun wensen en behoeften in de laatste fase van hun leven?

Alle bewoners brengen een uniek levensverhaal mee. Misschien hebben ze een beroep uitgeoefend, een gezin gesticht of een bijzondere hobby gehad. Sommige dingen laten hen stralen, andere kunnen pijn of verdriet oproepen. Wij vinden het belangrijk dat bewoners zichzelf kunnen blijven, ondanks fysieke of mentale beperkingen. Daarom geven we zoveel mogelijk ruimte voor eigen keuzes, vrijheid en contact met het eigen netwerk.

We passen zo min mogelijk onvrijwillige zorg toe, want vrijheid mag – als iemand dat wil – zwaarder wegen dan veiligheid. Om ervoor te zorgen dat de zorg nog beter aansluit bij wat voor de bewoner belangrijk is, verbeteren we het cliënttevredenheidsonderzoek. Ook zorgen we voor het juiste gesprek op het juiste moment. Waarin zorgprofessionals en de bewoner met zijn of haar naasten het gesprek voeren over: wat is voor deze bewoner nu en de komende maanden het belangrijkste? Waar willen we op focussen? En wie draagt daar op welke manier aan bij?

Deze bouwsteen helpt ons om zorg te bieden die past bij de oudere, met respect voor wie iemand is en wat hij of zij belangrijk vindt.

**ALLE ONDERWERPEN IN DIT BOEK DRAGEN BIJ AAN DEZE BOUWSTEEN.
BIJ DE VOLGENDE ONDERWERPEN IS BOUWSTEEN 1 HET BELANGRIJKSTE:**

Pagina 8 | Eten en drinken bij Anna: lekker én aangenaam

Pagina 30 | Meer inzicht in cliënttevredenheid in 2025

Pagina 32 | Samen zorgen we voor vrijheid

Pagina 42 | Wat is voor jou belangrijk in je laatste jaren, maanden, weken of dagen?

Pagina 44 | Langer thuis wonen met het Anna Thuis team Ouderen

HET BOUWEN VAN NETWERKEN = WE DOEN DIT SAMEN

02 BOUWSTEEN

In deze bouwsteen draait het om verbinding. Goede zorg ontstaat in samenwerking met bewoners, vrijwilligers, mantelzorgers, buurtbewoners en andere (zorg)organisaties. Zorg is iets wat we samen doen.

Wanneer ouderen bij ons komen, brengen ze een eigen sociaal netwerk mee. Voor de één is dat groot, voor de ander wat kleiner. In de laatste fase van het leven kan extra professionele ondersteuning nodig zijn. Daarom zorgen we ervoor dat familie, vrienden, kennissen en buurtbewoners zich welkom voelen. Hun rol blijft belangrijk. Die ondersteunen we actief, bijvoorbeeld door de inzet van de Schijf van vijf voor Samenredzaamheid.

Daarnaast bouwen we aan sterke professionele netwerken. We werken samen binnen onze zorggroep, met andere zorgorganisaties en de eerste lijn. We delen kennis en zoeken verbinding, zodat de overgang tussen ziekenhuiszorg en ouderenzorg soepel verloopt. Ook buiten de zorgsector werken we samen: met de buurt, de gemeente en de regio. Om zo samen te bouwen aan onze maatschappelijke opgave.

Deze bouwsteen helpt ons om samen te werken met iedereen die een rol speelt of kan spelen in de ouderenzorg.

ALLE ONDERWERPEN IN DIT BOEK DRAGEN BIJ AAN DEZE BOUWSTEEN. BIJ DE VOLGENDE ONDERWERPEN IS BOUWSTEEN 2 HET BELANGRIJKSTE:

Pagina 18 | “De Schijf van vijf helpt bewoners meer zelf te doen”

Pagina 28 | Anders doen: samenwerken in de regio

Pagina 31 | Samen anders doen: verder kijken na een val

Pagina 40 | Spoed-ELV: daar waar ziekenhuis en ouderenzorg samenwerken

HET WERK ORGANISEREN = WE DOEN DIT ANDERS

03

BOUWSTEEN

In deze bouwsteen draait het om anders werken in de zorg. De uitdaging is om niet vast te houden aan wat we deden, maar te kijken wat écht nodig is. Waarom doen we de dingen zoals we ze doen? Wat kan anders, slimmer of beter? Dit vraagt om lef, creativiteit en anders denken.

Bij Anna Ouderenzorg zijn we hier al mee bezig. In onze strategie staat 'samen anders denken en doen' centraal. Zo kijken we anders naar roosteren en de inzet van medewerkers. We maken bewuste keuzes om te stoppen met dingen die veel tijd kosten en weinig opleveren, zodat we meer aandacht kunnen geven aan bewoners. We zetten in op innovaties die het welzijn van ouderen

verhogen en bijdragen aan het werkgeluk van professionals, bijvoorbeeld door de werkdruk te verlagen. Zo verplaatsen we de zwaarte van de zorg en maken we ruimte voor wat echt belangrijk is.

Door het verhogen van de samenredzaamheid van ouderen, vergroten we de regie over hun eigen leven. Wij ondersteunen en motiveren onze ouderen daar zoveel mogelijk bij. De Schijf van vijf van Samenredzaamheid helpt ons daarbij. Het anders denken en doen is ons antwoord op de maatschappelijke opgave. Het is de basis van de Anna Beweging.

Bouwsteen 3 helpt ons om anders te denken en te doen. Om zo te werken aan een toekomstbestendige ouderenzorg.

**ALLE ONDERWERPEN IN DIT BOEK DRAGEN BIJ AAN DEZE BOUWSTEEN.
BIJ DE VOLGENDE ONDERWERPEN IS BOUWSTEEN 3 HET BELANGRIJKSTE:**

Pagina 12 | Leren innoveren

Pagina 18 | "De Schijf van vijf helpt bewoners meer zelf te doen"

Pagina 24 | Minder controle, méér vertrouwen

Pagina 38 | We leren elke dag

Pagina 48 | Anders werken met én door eigen medewerkers

**LEREN EN
ONTWIKKELEN =
WE LEREN ELKE DAG**

04

BOUWSTEEN

In deze bouwsteen draait het om blijven leren en ontwikkelen. Stilstand is achteruitgang. De zorg verandert voortdurend, dat vraagt van ons dat we meebewegen. We leren van wat goed gaat en van wat beter kan. We ontwikkelen nieuwe vaardigheden, passen innovaties toe en blijven ons aanpassen aan een veranderende zorgvraag en arbeidsmarkt.

Bij Anna investeren we in het lerend vermogen van onze medewerkers én onze organisatie. Dit doen we door met elkaar in gesprek te gaan, goede vragen te stellen en kritisch naar onszelf te kijken. We durven te denken buiten de gebaande paden. We zetten in op innovatie waarbij we mogen leren en experimenteren. Waarbij best practices worden uitgerold in de hele organisatie en er ruimte is om het een volgende keer beter te doen.

We voeren audits uit om ons eigen werk te beoordelen en verzamelen actief feedback van bewoners, medewerkers en vrijwilligers. Zo ontdekken we waar we kunnen verbeteren en wat we anders moeten doen. Daarnaast toetsen we onszelf voortdurend aan de normen en verwachtingen van de samenleving. Denk aan duurzaamheid en het verantwoord omgaan met mensen, energie en middelen. Door te analyseren en aan te passen, blijven we ons ontwikkelen en toekomstbestendig werken.

Bouwsteen 4 helpt ons om als organisatie te groeien als organisatie en binnen de teams, zodat we blijven doen wat echt belangrijk is.

**ALLE ONDERWERPEN IN DIT BOEK DRAGEN BIJ AAN DEZE BOUWSTEEN.
BIJ DE VOLGENDE ONDERWERPEN IS BOUWSTEEN 4 HET BELANGRIJKSTE:**

Pagina 11 | Echte zorg gaat over mensen, niet over papieren

Pagina 12 | Leren innoveren

Pagina 16 | De zorgzame buurt: samen leven, samen zorgen

Pagina 48 | Anders werken met én door eigen medewerkers

INZICHT IN KWALITEIT

05 BOUWSTEEN

We kiezen als Anna bewust voor het maken van een kwaliteitsbeeld dat aansprekend is voor onze bewoners, cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers. Waarin je een goed beeld krijgt van de Anna Beweging en zelf gaat voelen wat die beweging inhoudt.

In de tentoonstelling 'De Anna Beweging' kun je het samen anders denken en doen binnen Anna Ouderenzorg zelf zien, voelen en ervaren. Halverwege 2025 reist deze tentoonstelling langs alle locaties van de Anna Zorggroep. We nodigen iedereen in en rondom Anna Ouderenzorg uit om langs te komen.

In dit tentoonstellingsboek vind je mooie, begrijpelijke verhalen en aansprekende

beelden die de beweging tastbaar maken. Verhalen die je aan het denken zetten en die enthousiasmeren om het samen anders te gaan doen. Verhalen die motiveren om met elkaar het gesprek aan te gaan over wat echt belangrijk is.

De keuze voor een tentoonstelling met tentoonstellingsboek laat zien dat we nu al anders denken en doen. Waarbij we oog hebben voor duurzaamheid en durven leren. En waarbij we volgend jaar misschien wel beslissen om het weer helemaal anders te doen.

