

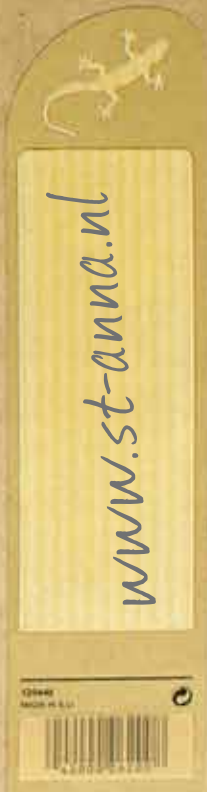
PUBLIEKSVERSIE
V 2009



JAARDOCUMENT



Anna in topvorm



St. Anna Zorggroep

St. Anna Zorggroep

De St. Anna Zorggroep wordt gevormd door het St. Anna Ziekenhuis (Geldrop en Eindhoven), Ananz dat bestaat uit drie verzorgingscentra en een verpleeghuis (Geldrop en Heeze) en medisch sportgezondheidscentrum TopSupport (Eindhoven). Onze kracht zit in de kleinschaligheid, waardoor de betrokkenheid die wij nastreven, optimaal kan worden ingevuld en wij flexibel kunnen inspelen op de zorgvraag van onze patiënten en cliënten.

Inleiding 4

1. Ambitie 6

2. Marktpositie 8

3. Zorg & kwaliteit 12

4. Samenwerken in de regio 24

5. Medewerkers & arbeidsmarkt 26

6. Financiële resultaten 30

Colofon

De publieksversie Jaardocument 2009 wordt uitgegeven onder verantwoordelijkheid van de raad van bestuur.

Disclaimer

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de raad van bestuur van de St. Anna Zorggroep, mag er geen inhoud uit deze uitgave worden overgenomen voor andere doeleinden.

Eindredactie

St. Anna Zorggroep
Afdeling marketing, communicatie & voorlichting
Telefoon 040 - 286 4031

Inleiding

De St. Anna Zorggroep hecht veel waarde aan kwaliteit van zorg, persoonlijke aandacht en gastvrijheid. We zijn continu in beweging om ons te verbeteren. In alle bescheidenheid zijn we trots op wat we als Anna in 2009 bereikt hebben, ondanks onder andere een kredietcrisis, steeds veranderende en dus onvoorspelbare regelgeving en de renovatie van het ziekenhuis.

Een paar feiten van 2009 op een rij:

**St. Anna
Ziekenhuis beste
in de regio!**
volgens AD ziekenhuis
Top 100

- We zijn de afgelopen jaren steeds in de top 15 terug te vinden van de landelijke ranglijst AD ziekenhuis top 100 van het Algemeen Dagblad. In 2009 vond u ons op een gedeeld tiende plaats,
- onze orthopedisch chirurgen eindigden in het jaarlijkse, landelijk Elsevier-onderzoek in 2009 op de vierde plaats. In de regio Zuidoost-Brabant waren ze de besten, net als de neurologen en longartsen,
- we behaalden de NIAZ-accreditatie, een kwaliteitskeurmerk voor ziekenhuizen,
- sinds het voorjaar kunnen patiënten gebruik maken van de geïntegreerde spoedpost St. Anna,
- in maart vond de officiële opening van het medisch sportgezondheidscentrum TopSupport plaats. En met de aanschaf van de MRI (de tweede van het ziekenhuis), hebben we de eerste stap gezet voor een volwaardig diagnostisch centrum in Eindhoven. Tien medische specialisten gaan hier in 2010 spreekuur houden, om patiënten en huisartsen nog beter te kunnen bedienen in de regio,
- bij Ananz werd druk gewerkt aan de voorbereiding van de nieuwbouw op drie van de vier locaties,
- we boekten aanzienlijke vooruitgang in de renovatie van het ziekenhuis, terwijl het ziekenhuis normaal geopend bleef.

Anna in topvorm

Onze topvorm blijkt uit de hoogstaande kwaliteit, onze gerichte expertise, onze unieke betrokkenheid bij de verschillende doelgroepen, de kortste toegangs- en doorlooptijden in de regio, zo mogelijk volgens het 'one stop shop' concept. Patiënten en cliënten blijken daadwerkelijk voor de St. Anna Zorggroep te kiezen vanwege onze patiënt- en cliëntvriendelijkheid die zich kenmerkt door onze bijzondere betrokkenheid.



1. Ambitie

Ambitie

De St. Anna Zorggroep is een efficiënte, doelgerichte en vooral een op de markt inspelende regionale zorgonderneming met een eigen gezicht. Wij bieden zorg die voldoet aan de laatste inzichten en normen, kortom 'state of the art'. Wij onderscheiden ons door onze goede relatie met en betrokkenheid bij onze klanten en door ons vernieuwende aanbod van 'speciale zorg'.

Customer Intimacy

'Customer Intimacy' staat centraal in ons beleid. Hiermee willen we goede contacten met onze klanten op- én uitbouwen, zodat we goed weten waaraan zij behoefte hebben. Alleen wanneer we inzicht hebben in hun wensen en behoeften kunnen we passende service bieden. We zijn graag op verschillende gebieden 'preferred supplier'.

Ondernemen in persoonlijke zorg

In topvorm komen en blijven lukt niet zonder ondernemerschap, lef hebben, initiatief nemen en de wil om te excelleren. Op alle locaties zijn we hier volop mee bezig, maar dit jaar springt Eindhoven er even uit, met de opening van TopSupport en voorbereidingen voor St. Anna ziekenhuis locatie Eindhoven. In 2009 troffen we eveneens voorbereidingen voor de AnnApotheek in de centrale hal van het ziekenhuis, met de mogelijkheid om voorgeschreven medicijnen meteen mee te nemen.



Opening TopSupport



Robot AnnApotheek

Renovatie volgt ambitie

In 2009 konden de gerenoveerde poliklinieken interne, maag-, darm-, leverziekten, oogheelkunde, KNO, plastische chirurgie en kaakchirurgie in gebruik worden genomen. Een andere mijlpaal was de oplevering van de verpleegafdelingen cardiologie, longziekten, neurologie en orthopedie met geheel gerenoveerde patiëntenkamers.

Ook kwam er adequate (tijdelijke) huisvesting voor de huisartsen binnen de geïntegreerde spoedpost. Vlak voor kerst kon de hal weer voor het grootste gedeelte in gebruik worden genomen en er werd druk gewerkt aan de renovatie van de centrale keuken en apotheek. Volgens planning worden in de tweede helft van 2010 de renovatiewerkzaamheden afgerond



2. Marktpositie

De St. Anna Zorggroep biedt in de regio Zuidoost-Brabant op 6 locaties een totaaloplossing aan van (poli)klinische ziekenhuis, verpleeg-, verzorgingshuis- en sportmedische zorg. Vanuit hier bedienen we primair de gemeenten Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Eindhoven, Asten, Nuenen, Someren, Aalst-Waalre, Valkenswaard en Cranendonk. Ook zetten we ons in om aan steeds meer patiënten en cliënten in Eindhoven, Helmond en Deurne onze zorg te verlenen.

We willen groeien!

Ons doel is om 2% per jaar te groeien. met als uiteindelijke doel, dat minstens 80% uit ons primair verzorgingsgebied kiest voor onze ziekenhuis-, verpleeghuis- en verzorgingshuiszorg.

Loyaliteit

We willen graag kunnen bouwen op de loyaliteit van onze patiënten en cliënten. Vanaf 2010 gaan we dan ook hun tevredenheid en loyaliteit continu meten, zodat we sneller in kunnen spelen op hun wensen en behoeften.

Imago: | bijzonder betrokken |

Patiënten en cliënten kiezen voor ons vanwege onze bijzondere betrokkenheid, blijkt uit onderzoek. Steeds dezelfde dokter aan het bed en op de polikliniek is daar een voorbeeld van. Deze bijzondere betrokkenheid hebben we in 2009 uitgebouwd richting Eindhoven, waar in Genneper Parken, naast zwembad de Tongelreep, het medisch sportgezondheidscentrum TopSupport begin maart geopend werd te midden van alle grote sportfaciliteiten in Eindhoven.





St. Anna Ziekenhuis

| bijzonder betrokken |

2. Marktpositie

EINDHOVEN

Groeibriljant in Eindhoven

"In 2009 zijn voorbereidingen getroffen voor een polikliniek voor oogheelkunde, cardiologie, chirurgie, orthopedie, urologie, gynaecologie, neurologie, dermatologie en interne geneeskunde. Om patiënten optimaal van dienst te zijn, is er in juli een MRI in gebruik genomen en worden er ook een röntgenkamer en laboratorium ingericht. Enkele specialismen zijn dit jaar al begonnen met het draaien van spreekuren hier. Zo kan de patiënt vanaf 2010 zowel in Geldrop als Eindhoven terecht voor alle diagnostische functies."

Marc Konings,
manager bedrijfsvoering
cluster heelkundige
specialismen



Welkom Anna

Anna Ziekenhuis vanaf 1 maart **2010** ook in Eindhoven

ST-ANNA.NL



3. Zorg en kwaliteit

Segmentatie zorggroep

Net als andere organisaties hebben wij te maken met steeds mondiger wordende en bewuster kiezende (potentiële) cliënten en patiënten, die een helder beeld willen van wat we te bieden hebben. Daarom hebben we in 2009 een bewust onderscheid gemaakt in onze activiteiten en gekozen voor een heldere segmentatie.



St. Anna Ziekenhuis, locatie Geldrop

St. Anna Zorggroep

Acute Zorg

Planbare Zorg

Speciale Zorg

Electief

Medisch inhoudelijk

Chronisch

Service en welzijn

Acute zorg

We bieden onze patiënten een volwaardig pakket acute zorg aan, dat zich kenmerkt door goede kwaliteit en een hoge betrouwbaarheid tegen een marktconforme prijs. Hierbij werken we aan het verminderen van kosten en het verhogen van de productiviteit. Zo is er al flink geïnvesteerd in de verbetering van de logistiek en samenwerking met andere regionale spelers.

Planbare zorg

We zijn een sterke speler in de planbare zorg voor de regio. In het St. Anna Ziekenhuis onderscheiden we **chronische** en **electieve** zorg (diagnostiek, behandeling en/of nabehandeling). Bij de chronische zorg, gaat het vooral om ouderen, voor wie nabijheid en persoonlijke aandacht van het personeel en het 1-op-1-contact een belangrijke rol in hun keuze voor een zorginstelling spelen. De electieve patiënt kan ook buiten de regio zoeken en letten op snelheid (korte toegang- en doorlooptijden) en de kwaliteit van de medisch specialistische behandeling. Het St. Anna Ziekenhuis wil ook voor de electieve patiënten een goede keuze zijn, vandaar dat ernaar gestreefd wordt om de kortste toegang- en doorlooptijden in de regio te realiseren.

Speciale zorg

De speciale zorg is onderverdeeld in medisch inhoudelijke specialiteiten, zoals het sportmedisch aanbod van zorg binnen TopSupport en specialiteiten gericht op service en welzijn, zoals de kraamsuites in het St. Anna Ziekenhuis en het belevingsconcept Anvie van Ananz.



3. Zorg en kwaliteit

Logistiek en leanmanagement

We werken er continu aan om de kortste toegangs- en doorlooptijden van de regio te houden en de interne processen uitstekend te organiseren. Ook een optimale afstemming tussen de verschillende zorgaanbieders in ons verzorgingsgebied heeft onze aandacht.

Lean management: werkprocessen continu verbeteren

“In de zorg willen we ons voordeel doen met lean management. Leanmanagement is door Toyota uitgevonden om telkens betere resultaten te halen. Behalve in de industrie is leanmanagement ook toepasbaar in de dienstverlening. Doordat we onze werkprocessen continue verbeteren, wordt de klant er beter van, genereren wij meer omzet tegen dezelfde kosten en leveren we de beste zorg. Alle verspillende activiteiten die geen waarde toevoegen voor de klant, halen we weg uit het proces of minimaliseren

we. Als een klant eerst een consult heeft, twee dagen later allerlei onderzoeken en een week later nogmaals moet komen, dan is het proces voor verbetering vatbaar. Het is echter heel complex om je organisatie zo in te richten, dat alles zich concentreert op één dag. Want soms heeft de klant ook tijd nodig om zich voor te bereiden op die moeilijke boodschap.”

“Alle verspillende activiteiten halen we uit het proces.”

Carine Wentink,
manager bedrijfsvoering
cluster beschouwende
specialismen



3. Zorg en kwaliteit

Het St. Anna Ziekenhuis (Geldrop en Eindhoven) is een regionaal ziekenhuis met vrijwel alle disciplines, ruim 80 specialisten en een capaciteit van 320 bedden. Wij bieden persoonlijke, kwalitatief hoogwaardige zorg en service, waarbij de patiënt altijd één op één contact heeft met de specialist. Door onze bijzonder betrokken werkwijze geven wij een extra beleving aan de behandeling van onze patiënten.

Kwaliteitsindicatoren

De Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft, in samenwerking met verschillende verenigingen in de gezondheidszorg, indicatoren opgesteld met als doel de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Hieronder een selectie van de indicatoren waarop het St. Anna Ziekenhuis goed scoorde:

- slechts 0,21% van de electieve operaties (dus geen spoedeisende operaties) was binnen 24 uur afgezegd,
- alle patiënten met een herseninfarct werden binnen 2 uur na binnenkomst in het ziekenhuis behandeld met trombolyse,
- er was er geen enkele heroperatie op lumbaal niveau na een herniaoperatie noodzakelijk binnen dertig dagen na de ingreep,
- binnen veertien dagen na het verwijderen van de keelamandelen (eventueel in combinatie met de neusamandelen) was er bij geen enkele patiënt een nabloeding,
- bij alle coeliakie-patiënten (patiënten met een intolerantie voor gluten) werd, na vaststelling van positieve serologie, binnen één maand na deze uitslag een dunnedarm-biopsie verricht.

Beste ziekenhuis in regio

Uit de AD Ziekenhuis Top 100 van 2009 blijkt, dat we het beste ziekenhuis in de regio Zuidoost Brabant zijn. Landelijk scoorden we een gedeelde tiende plaats en binnen de provincie Noord-Brabant een gedeelde tweede plaats. Het St. Anna Ziekenhuis stond voor het vierde jaar op rij op een positie binnen de top 15 van deze ranglijst.

De AD Ziekenhuis Top 100 is een landelijke ranglijst die in 2009 voor de zesde keer is verschenen. De lijst is tot stand gekomen op basis van 36 kwaliteitscriteria.



St. Anna Ziekenhuis

| bijzonder betrokken |

Orthopedie, neurologie en longgeneeskunde beste in regio

Ook in het Elsevier medischspecialistenonderzoek 2009 deden we het goed. Orthopedie eindigde in dit landelijke onderzoek op de vierde plaats. Dermatologie en kaakchirurgie eindigden landelijk op de gedeelde tiende plaats. Daarnaast scoorden de neurologie en longgeneeskunde van het St. Anna Ziekenhuis het beste in de regio en kwamen de specialismen urologie en kno goed uit het onderzoek naar voren in de regio Zuidoost-Brabant.

In het jaarlijkse Elsevier Onderzoek wordt uiteengezet in welke ziekenhuizen de beste specialisten werken. In totaal zijn 28 specialismen onder de loep genomen.



Regionaal beste orthopedische maatschap

“Dat we de beste in de regio zijn, is een vorm van erkenning. We werken er heel hard aan om patiënten de hoogste kwaliteit te bieden. Als ons werk echter niet ingebed zou zijn in een organisatie die het voortouw durft te nemen bij vernieuwingen en verbeteringen, dan zou het minder goed uit de verf komen. Wat heel bijzonder is voor een relatief klein ziekenhuis, is dat we een eigen orthopedisch kenniscentrum hebben. Hier doen we toegepast onderzoek en dragen we kennis en informatie actief over, zodat de hoge kwaliteit van en innovatie in ons werk gewaarborgd is.”

Henk Hoekstra,
orthopedisch chirurg



Gunstige resultaten behandeling chronische peesontstekingen

“Eind 2006 zijn we begonnen met het toedienen van Plasma Rich Plasma (PRP) met behulp van GPS, dat staat voor Gravitational Platelet Separation in 2009 konden we de eerste resultaten presenteren. We passen deze behandeling toe bij hardnekkige peesklachten. Uit ons onderzoek blijkt onder andere, dat de behandeling eenvoudig is toe te passen en er geen blijvende ernstige bijwerkingen zijn. Ook wordt GPS niet belemmerd door gebrek aan therapietrouw en is het mogelijk effectiever dan bijvoorbeeld fysiotherapie. Op de lange termijn is 56% van de patiënten tevreden over het bereikte resultaat. Om nog meer zicht te krijgen op de effecten blijven we onderzoek doen.”

Thea Sybesma,
orthopedisch chirurg



3. Zorg en kwaliteit



Smiley kinderafdeling en dagbehandeling

Het St. Anna Ziekenhuis heeft een smiley voor de kinderafdeling én de dagbehandeling van de Stichting Kind en Ziekenhuis gekregen. Dit is een kwaliteitskeurmerk, dat aangeeft dat de zorg voldoet aan de criteria die de stichting stelt.



Vijfsterrentopkliniek slaap-apneu

Ook noemen we graag de vijfsterrenkwalificatie voor slaap-apneu die de Nederlandse Vereniging Slaap-apneu Patiënten heeft toegekend aan het Anna. Van de tachtig ziekenhuizen werden er dertig behandelcentra genomineerd voor één of meer sterren. Het St. Anna Ziekenhuis werd gekwalificeerd als topkliniek.

Patiënttevredenheid

In het St. Anna Ziekenhuis meten we sinds 2005 structureel de patiënttevredenheid, waarbij ieder specialisme eenmaal in de drie jaar aan bod komt. Bij de specialismen die eind 2008 onderzocht werden, beoordeelden patiënten het St. Anna Ziekenhuis met een 8,1 voor de kliniek en een 7,8 voor de polikliniek. De loyaliteit van patiënten bleek uit het feit dat het overgrote merendeel (93% klinische en 88% poliklinische patiënten) een mogelijk volgende keer weer voor het St. Anna Ziekenhuis zou kiezen en het ziekenhuis aanbeveelt bij anderen.

NIAZ: investeren in verbetercultuur

In het ziekenhuis is veel tijd besteed aan het behalen van het kwaliteitskeurmerk NIAZ. In 2009 is dit beloond met de initiële NIAZ-accreditatie. NIAZ staat voor Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg. Dit is een onafhankelijk instituut dat kwaliteitsnormen voor zorginstellingen opstelt en individuele instellingen op hun verzoek toetst.



Dertien afdelingen

Voor het behalen van dit kwaliteitskeurmerk zijn tien risicovolle afdelingen - spoedeisende hulp, ok, ic, catering, obstetrie, centrale sterilisatie afdeling, medische techniek, hygiëne en infectie, radiologie, dagbehandeling kort verblijf - aangevuld met de drie afdelingen personeel, organisatie en opleidingen, psychiatrie en neonatologie, binnen het St. Anna Ziekenhuis kritisch beoordeeld op inhoudelijke processen, onderlinge afstemming, behandelingswijzen en veiligheid voor patiënt, medewerkers en bezoekers.

Ziekenhuisbreed

Verwacht wordt dat we de ziekenhuisbrede accreditatie behalen in 2012/2013.



Henri de Wit,
projectleider
patiëntveiligheid

VEILIG
IS HIER HEILIG!

Patiëntveiligheid boven alles

In het St. Anna Ziekenhuis is in 2009 een veiligheidsprogramma (VMS) gestart. Dit is een landelijk initiatief voor alle ziekenhuizen in Nederland. Het veiligheidsprogramma moet er op gestructureerde wijze voor zorgen, dat de veiligheid van patiënten, medewerkers en andere belanghebbenden verbetert en de vermijdbare onbedoelde schade met 50% wordt gereduceerd.

“Dit moet ik melden!”

“Onze eerste reactie bij (bijna) incidenten moet zijn: dit moet ik melden, zodat het een ander niet overkomt en ik het niet nóg een keer meemaak. Dit vraagt een open cultuur, waarin je veilig incidenten kunt melden en je niet bang hoeft te zijn voor sancties. Met één systeem voor alle incidenten krijg je een beter overzicht van de zwakke plekken in de organisatie en daarmee mogelijkheden tot verbetering.”

ZorgDomein

Het verwijfsproces tussen huisarts en ziekenhuis is in 2009 geoptimaliseerd, dankzij de digitale verwijfsapplicatie ZorgDomein van het St. Anna Ziekenhuis. Voordeel is de snelle, digitale beschikbaarheid van gegevens.

Lunchbreak: ‘Even tijd voor kwaliteit’

Op 19 november 2009 vond de jaarlijkse lunchbreak “Even tijd voor kwaliteit” plaats. Met deze dag willen we zoveel mogelijk medewerkers enthousiast maken voor kwaliteitsverbeteringen binnen het team of de afdeling en succesvolle initiatieven belonen met de kwaliteitsprijs



Poster winnaar 2009 ziekenhuisapothek

3. Zorg en kwaliteit

Ananz wordt gevormd door drie verzorgingscentra en één verpleeghuis te Geldrop en Heeze. In al deze centra wordt gewerkt met het belevingsconcept Anvie. Dit is de positieve beleving die opgeroepen wordt als de cliënt met onze zorg in aanraking komt. Het is de optelsom van kwalitatief goede zorg en ondersteuning, persoonlijke aandacht, ruimte voor eigenheid en de wijze waarop onze medewerkers de zorg en ondersteuning aanbieden.



Volkskrantranglijst 2009

Op de Volkskrantlijst voor verpleeghuizen en verzorgingshuizen 2009 staat Berkenheuvel op de derde plaats in Noord-Brabant. Landelijk staat Berkenheuvel op de 31^e plaats van de 321 beoordeelde instellingen. De ranglijst is gebaseerd op het oordeel van bewoners en objectieve rapportcijfers; beide tellen even zwaar mee.

HKZ

In augustus 2009 heeft Ananz het HKZ-certificaat (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector) behaald. Ook dit maakte deel uit van het kwaliteitsbeleid. Hiermee laat Ananz zien, dat het voldoet aan de branchespecifieke normen voor de zorg.



Er wordt warme zorg verleend bij Ananz

“Het werk moet je een prettig gevoel geven om het goed te doen en om dat steeds weer te verbeteren en erin te groeien. Een treffende opmerking in het auditrapport was, dat er warme zorg wordt verleend bij Ananz. Dat is helemaal in lijn met ons motto: *Ananz zorgt dat u zich thuis voelt*. Ook past het in ons belevingsconcept Anvie, waar we intensief mee bezig zijn: we willen dat cliënten het als een positieve beleving zien, wanneer ze in aanraking komen met de zorg van Ananz.”

Anvie
campagne-poster



Ananz wonen - welzijn - zorg
zorgt dat u zich thuis voelt



Nicasius in het nieuw

Het Nicasius in Heeze wordt helemaal opnieuw ontwikkeld, waarbij het huidige zorgaanbod wordt uitgebreid met verpleeghuiszorg. Het bouwplan bestaat uit een dorpswoning, een appartementencomplex en nieuwbouw van het Nicasiuswoning, met een complex van zeven groepswoonings. Natuurlijk gaan we hierbij uit van de nieuwste wooneisen in de zorg, waardoor de kwaliteit van de leefbaarheid voor de bewoners zal toenemen. De bouw duurt ruim drie jaar en is een gezamenlijk project van woningcorporatie WoCom, Ananz, de gemeente Heeze-Leende en gebeurt in samenspraak met de cliëntenraad van het Nicasiuswoning en Ananz. Ook de klankbordgroepen worden gehoord.

Groepswoonings

Groepswoonings zijn een volwaardig alternatief voor ouderen- en verpleeghuiszorg, ook voor dementie mensen. In de groepswooning is 24 uur per dag begeleiding en toezicht. Een groepswooning biedt de dementerende oudere een omgeving die zoveel mogelijk lijkt op de vertrouwde thuis-situatie. De bewoner heeft een eigen zit-slaapkamer en kan kiezen tussen het verblijven op de eigen kamer of deelnemen aan het groepsgebeuren. De bewoners krijgen de ruimte om actief te blijven met huishoudelijke bezigheden en hobby's, onder leiding van een woonzorgbegeleider.



'CHRIS gaat altijd de dialoog aan'

3. Zorg en kwaliteit

TopSupport heeft als doel om de maatschappij in beweging te brengen en houden en daarom verleent het professionele (sport)medische diensten aan iedereen die sport of wil gaan sporten. Bij TopSupport komen (recreatieve) sporters, mensen met een actieve levensstijl en bedrijven die de vitaliteit van hun medewerkers hoog in het vaandel hebben staan, voor preventieve beweegprogramma's, sportmedisch advies en begeleiding, sportmedische keuringen en sportfysiotherapie en revalidatie.

TopSupport volop in beweging!

TopSupport is in maart 2009 van start gegaan in Eindhoven en sindsdien is er heel wat gebeurd. Om een indruk te geven:

- in maart heeft ze het **WK Ice Sledge hockey** medisch begeleid. Sledge hockey is de paralympische vorm van ijshockey en wordt beoefend door mensen met een handicap aan het onderlichaam,
- in april is ze een pilot gestart met de **Nederlandse Toer Fiets Unie** (NTFU). Voor de leden is een exclusief pakket samengesteld met een Groot Sport Medisch Onderzoek,
- in mei heeft het **'interregionaal arrestatieteam Zuid-Nederland'** van de politie een trainingsdag georganiseerd,
- in juni zijn twee **convenanten** getekend tijdens het officiële afscheid van Olympisch zwemkampioen 10 kilometer open water, **Maarten van der Weijden**. Bij het eerste convenant gaat het om leerwerkplekken voor studenten van ROC

Sport&Bewegen voor een periode van vijf jaar. Het tweede convenant behelst het aanbieden van stage- en afstudeerplaatsen voor studenten van de **Fontys Sporthogeschool** door en bij TopSupport, in ieder geval tot en met eind 2012,

- begin juli heeft de **PSV-selectie** de jaarlijkse, medische sportkeuring ondergaan, conform de richtlijnen van de UEFA. Het onderzoek was uitgevoerd door sportartsen van TopSupport, ondersteund door cardiologen en chirurgen van het St. Anna Ziekenhuis,
- van 18 juli t/m 2 augustus was TopSupport aanwezig bij het **WK-zwemmen** in Rome,
- in oktober was er een voorlichtingsavond over het beweegprogramma **Top&Fit** van TopSupport voor leden van **PuntExtra**, spin in het web voor dienstverlening en extra service in de regio Eindhoven/Helmond. Inmiddels loopt er een samenwerking tussen **PuntExtra** en TopSupport, waarbij leden van PuntExtra korting



- krijgen op de beweegprogramma's, eveneens in oktober fungeerden TopSupport en de Spoedeisende Hulp (SEH) van het St. Anna Ziekenhuis als back-up voor de **Canadese Taekwondploeg** tijdens hun verblijf in Nederland,
- eind november werd TopSupport **tweede bij de NIMA Marketing in de Gezondheidszorgprijs 2009**. Dit vanwege de start van het sportmedisch centrum. "De St. Anna Zorggroep heeft met TopSupport laten zien een visie en concept te hebben. Er is goed nagedacht wat ze willen bereiken, en daarmee een vernieuwende zorgdienst in de markt gezet", aldus de jury,
- verder werd een unieke overeenkomst gesloten met **Roompot Vakanties** voor een Top&Fit- beweegprogramma, met als doel mensen tijdens een vakantie - onder professionele begeleiding- te laten werken aan hun gezondheid en conditie.

Beweegprogramma Top&Fit
Het beweegprogramma Top&Fit richt zich op het aanleren van technieken, het verbeteren van het uithoudingsvermogen en bewustwording van risicogedrag. Deze bewustwording moet leiden tot verandering van levensstijl in het dagelijkse leven, zodat mensen gezond en fit blijven en volop van het leven kunnen genieten. De beweegprogramma's worden in samenwerking met Genneper Parken aangeboden en vinden plaats in Nationaal Zwemcentrum de Tongelreep, IJssportcentrum Eindhoven, Essink Sportcentrum en in het buitengebied van de Genneper Parken.

Lichttherapie tegen winterblues en -depressies
"We zijn enthousiast over lichttherapie als nieuwe behandelmethode tegen winterblues en -depressies. Ook helpt het bij slaapproblemen, nachtdiensten, jetlag, vermoeidheid en stress (burn-out) en geeft het mensen meer energie. In combinatie met beweging, bijv. fitness, is het extra krachtig."



4. Samenwerken in de regio

De St. Anna Zorggroep biedt de beste totaaloplossing in de regio aan, mede dankzij het aangaan van samenwerkingsverbanden. Hieronder enkele voorbeelden.

THEMA en transmurale samenwerking

De stichting THEMA is een samenwerkingsverband van de medische staf van het St. Anna Ziekenhuis, de regionale huisartsen en de thuiszorginstellingen. Doel is dat specialisten, ziekenhuis, huisartsen, thuiszorginstanties, verpleeghuizen, andere betrokken zorginstellingen en beroepsbeoefenaren, patiënten en zorgverzekeraars goed samenwerken en afstemmen, zodat we kwalitatief goede, doelmatige en doeltreffende zorg leveren op het juiste moment en op de juiste plaats.



Andere ziekenhuizen

Met het Catharina-ziekenhuis werkt het St. Anna Ziekenhuis samen op het gebied van cardiologie en nucleaire geneeskunde en voor klinische geriatrie. Met het Elkerliek Ziekenhuis. Met het Máxima Medisch Centrum werken we onder andere samen bij kindergeneeskunde, klinische fysica, vaatchirurgie en de klinische zorg voor de reumatologie. In 2009 is daar een samenwerking met het VieCuri medisch centrum in Venlo bijgekomen op het gebied van IC-zorg. Het St. Anna Ziekenhuis werkt hiervoor ook samen met het St. Elizabeth-ziekenhuis in Tilburg. Dit draagt bij aan een optimale IC zorg op niveau 1 in ons ziekenhuis.

Ziekenhuis en ouderenzorg

Ananz heeft een revalidatieafdeling voor cliënten die een CVA (een beroerte) hebben doorgemaakt en voor cliënten die een heupoperatie moeten ondergaan. Deze cliënten komen rechtstreeks van de afdelingen neurologie en orthopedie van het St. Anna Ziekenhuis. In 2009 werd dit verder ontwikkeld. Verder werken we aan een samenwerking in de verpleeghuiszorg voor wat betreft de verpleeghuisartsen. Hierdoor kan de 24-uurs continuïteit gegarandeerd blijven.



Geïntegreerde spoedpost

De goede samenwerking met huisartsen in de regio heeft geleid tot de opening van een geïntegreerde spoedpost in ons ziekenhuis in maart 2009. De spoedpost functioneert als één loket voor triage van spoedeisende hulp. Doel is de patiënt zo snel mogelijk de juiste zorg door de juiste hulpverlener te geven. De spoedpost is door de week geopend van 17-23 uur en in het weekend van 8-23 uur. De overige uren is in ons ziekenhuis de SEH geopend. Deze kent een 24-uurs functie.

Alliantie

Het St. Anna Ziekenhuis heeft zich met het Máxima Medisch Centrum, het Catharinaziekenhuis en het Elkerliek ziekenhuis verenigd in de Alliantie van Ziekenhuizen Zuidoost Brabant (AZZB). Hierin wordt informatie uitgewisseld en beleid en initiatieven afgestemd. In 2009 is vooral gekeken naar samenwerking op het gebied van ICT en digitaal verwijzen.

Stichting RHECO

Vier ziekenhuizen (waaronder het St. Anna Ziekenhuis), regionale huisartsen en apothekers, GGZE en het Diagnostisch Centrum Eindhoven werken samen in de Stichting Regio Helmond Eindhoven Elektronische Communicatie (RHECO). Papier moet hierin zoveel mogelijk worden vervangen door elektronische communicatie en geautomatiseerde gegevensuitwisseling.



Invoering burgerservicenummer (BSN)

Sinds 1 juni 2009 is het verplicht gebruik te maken van het BSN in de registratie van patiënten en in de onderlinge uitwisseling van patiëntinformatie tussen zorgverleners. Ook de protocollen 'identificatie van de juiste patiënt' en de handelswijze 'onverzekerde patiënten' werden up-to-date gemaakt.

5. Medewerkers & arbeidsmarkt

Het motto 'bijzonder betrokken' geeft kernachtig weer hoe we bekend willen staan en wat we dus verwachten van onze medewerkers. Waarden als aandacht voor mensen, nabijheid, veiligheid, vertrouwen, innovatief, vraaggericht en verantwoord ondernemen passen hierbij. Om deze kernwaarden vorm en inhoud te geven, zijn er kerncompetenties benoemd: bekwaamheden die wij van al onze medewerkers verwachten. Deze competenties zijn klantgericht handelen, samenwerken, initiatief nemen en resultaat halen.

Jacco Hoffmans,
hoofd personeel,
organisatie &
opleidingen



Eigen ideeën en initiatieven worden hier gewaardeerd!

"Voor een actief personeelsbeleid zijn eerst objectieve gegevens nodig: hoe is ons personeelsbestand opgebouwd, hoe ontwikkelt dit zich en waar is schaarste op de arbeidsmarkt? Ook moet het aansluiten bij ons beleid over bijzondere betrokkenheid van deze medewerkers en de kracht van kleinschaligheid. Eigen ideeën en initiatieven worden hier gewaardeerd! Wij leggen de nadruk op die aspecten waardoor medewerkers zich aan ons willen binden."

Werven, binden en boeien

In de hele zorggroep draait het dus om het werven van de juiste medewerkers en vervolgens om het binden en boeien van hen. In 2009 is flink gewerkt aan het in huis halen van medewerkers die passen in de zorggroep. Bijvoorbeeld door de arbeidsmarktcommunicatie te verbeteren.

Arbeidsmarktcommunicatie

Om nog beter in topvorm te komen is gewerkt aan een actieplan arbeidsmarktcommunicatie, met als thema: 'Bijzonder werk vraagt bijzondere mensen'. Wat hier op aansluit is de restyling van het arbeidsmarktcommunicatiebeleid, om ons steviger als interessante werkgever te presenteren en beter in staat te zijn om de juiste mensen aan te trekken in de krappe arbeidsmarkt, nu en later.

Na de werving, willen we de medewerkers voor ons behouden. Dat doen we onder andere door een meerkeuze-systeem arbeidsvoorwaarden aan te bieden en te investeren in personeel, bijvoorbeeld door scholing aan te bieden. Voor het middenkader is er een MD-traject.

Scholing

"Personeel is het kapitaal van deze organisatie. Scholing is dan ook belangrijk. Medewerkers moeten zich immers kunnen ontwikkelen en in kunnen spelen op veranderende zorgvragen. Vroeger werkten we vooral aanbodgericht en nu willen we de wensen van de cliënt en patiënt leidend laten zijn en dus zorg op maat bieden."

"Bijzonder werk vraagt om bijzondere mensen."

MD-traject

Het MD-programma voor het middenkader is in 2009 ontwikkeld. Aan alle afdelingshoofden wordt een algemeen programma aangeboden, dat langs drie sporen loopt. Actief leren, waarbij aan de hand van praktijkvoorbeelden gewerkt en geleerd wordt, met aandacht voor kennisontwikkeling, intervisie, cultuur en veranderen. Verder is er een scholingsprogramma effectief leidinggeven en wordt er een kweekvijver aangelegd van mensen met speciale talenten (high potentials). Daarnaast krijgen zij een programma-op-maat. Het doel van het MD-programma is de kwaliteit van de leidinggevendenden verder te verhogen en ook stabiliteit in onze organisatie te creëren.

Arbeidstijdmanagement

"Ananz en het ziekenhuis hebben te maken met toenemende maatschappelijke vergrijzing, een krappe arbeidsmarkt en een hoge werkdruk bij de mensen waar we juist zuinig op moeten zijn. Personeel is ook onze grootste kostenpost, die we onder controle moeten houden. Aangezien het bij personeelsinzet om uren gaat, willen we deze zo slim mogelijk inzetten. We gaan daarom gebruik maken van vier principes: efficiënter plannen, zelfroosteren binnen bepaalde randvoorwaarden en het instellen van een flexbureau voor het opvangen

van voorspelbare en adhoc-drukke. Ook willen we meer grip krijgen op de netto beschikbare werkuren met als doel dat we meer werktijd aan de patiënt of cliënt kunnen besteden."



Bijzonder
werk vraagt om
bijzondere mensen

Meer weten? Kijk snel op www.st-anna.nl



St. Anna Ziekenhuis | bijzonder betrokken |



5. Medewerkers & arbeidsmarkt

Andiamo: we gaan ervoor

Bij Ananz draait een driejarig scholingsprogramma, genaamd Andiamo. Dit betekent: we gaan ervoor. “Bedoeling van de trainingen is, dat we ons nóg bewuster worden van de competenties uit het scholingsprogramma en ze in praktijk brengen. Waar staan we als team, hoe functioneren we en voelen we ons veilig in de groep? Ook geven we elkaar feedback en kijken waar de communicatie beter kan. Klantgerichtheid is heel belangrijk, maar hoe doe je dat als je het steeds drukker hebt? Eén lijn afspreken als team is nodig, net als het je houden aan afspraken. De competenties die het belevingsconcept Anvie vanzelfsprekend moeten maken, staan hier centraal.”



Koen van Haaren,
directeur
bedrijfsvoering Ananz

Investeren in medewerkers

“De medewerkers vinden het prettig om dit traject te volgen, mede doordat we voortbouwen op eerdere cursussen als teamontwikkeling en omgaan met agressie. Andiamo ondersteunt hen in hun persoonlijke ontwikkeling, maar helpt ook de organisatie om zich verder te ontwikkelen en haar doelen te halen. Zo levert dit scholingsprogramma nog beter gekwalificeerd personeel op dat toegevoegde waarde heeft voor Ananz.”

Ergo-coaches aangesteld

Op meerdere verpleeg- en behandelafdelingen binnen de zorggroep zijn ergo-coaches aangesteld. Zij hebben onderzoek gedaan naar fysiek belastende werkzaamheden binnen hun afdeling. Ook zijn er verbeteracties ingezet om de fysieke belasting te reduceren. Twee voorbeelden: Nek- en schouderklachten van medewerkers die werken met broodkarren werden gereduceerd tot nul door elektromotoren op de karren te plaatsen. Training van medewerkers bij het aan- en uittrekken van steunkousen bij cliënten van Ananz heeft geleid tot een vermindering van schouder- en nekklachten bij de verzorgenden.

Medewerkerstevredenheids- onderzoeken

In het ziekenhuis werd een korte vragenlijst door 60% van de medewerkers ingevuld. Werkdrukbeleving en fysieke belasting zijn twee aandachtspunten, die in het verdere beleid aandacht zullen krijgen. Bij Ananz is een medewerkersmonitor gehouden, die door bijna 48% van de medewerkers werd ingevuld. Als aandachtspunten kwamen hier onder andere leiderschap en werkdruk naar voren. In het verbeterplan wordt hier extra aandacht aan besteed.



→ 6. Financiële Resultaten

Het jaar 2009 is afgesloten met een positief resultaat van € 1.422.457,-, met de ambitie om dit de komende jaren verder te laten groeien naar een financiële topvorm. We benadrukken dit jaar een besparing van ca. 3 miljoen euro op een aantal grote inkooptrajecten, dankzij professionalisering van de inkoopfunctie, deelname aan inkoopcombinaties en verbetering van de kwaliteit van het management.



St. Anna Zorggroep

St. Anna Zorggroep
Postbus 90
5660 AB Geldrop
Telefoon 040 - 286 4040
Fax 040 - 285 8355
www.st-anna.nl

De St. Anna Zorggroep bestaat uit:

St. Anna Ziekenhuis, locatie Geldrop
Bogardeind 2, 5664 EH Geldrop

St. Anna Ziekenhuis, locatie Eindhoven
Antoon Coolenlaan 1-03, 5644 RX Eindhoven

TopSupport
Antoon Coolenlaan 1-03, 5644 RX Eindhoven

Centrum voor verpleegzorg Berkenheuvel
Grote Bos 6, 5666 AZ Geldrop

Zorgcentrum Akert
Appelaar 35, 5664 TZ Geldrop

Zorgcentrum Josephinehof
Josephinehof 2, 5663 AM Geldrop

Zorgcentrum Nicasius
Ds. Kremerstraat 7, 5591 GH Heeze