

## Kwaliteitsverslag 2019

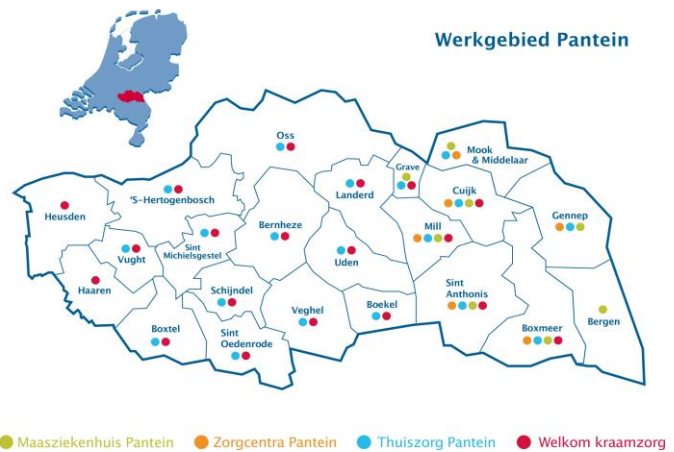
Versie	Vastgestelde definitieve versie
Datum	Mei 2020
Penvoerder	Conny Göertz
Documenteigenaar	Raad van Bestuur Pantein
Geaccordeerd	16 juni 2020 door Raad van Bestuur Pantein

### Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE.....	0
VOORAF .....	1
1. KWALITEIT: SAMEN LEREN EN STEEDS BETER WORDEN .....	2
2. KWALITEITSRESULTATEN 2018.....	3
2.1 MERKBARE KWALITEIT .....	3
2.2 PROFESSIONELE KWALITEIT.....	4
2.3 SAMEN LEREN EN STEEDS BETER WORDEN .....	8
3. ONDERSTEUNENDE WERKOMGEVING .....	10

## Vooraf

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2019. Dit verslag betreft thuiszorg, tijdelijke zorg en woonzorg die geleverd wordt door de bedrijven Thuiszorg Pantein en Zorgcentra Pantein. Dit verslag voldoet samen met het meerjarig kwaliteitsplan en de lokale verbeterplannen aan de vereisten uit de kwaliteitskaders voor de sector VVT.



### Pantein

Pantein is een middelgrote zorgorganisatie met circa 3300 medewerkers en ruim 1000 vrijwilligers. Het is een netwerkorganisatie die thuiszorg, tijdelijk zorg en woonzorg levert in de landelijke omgeving van Noordoost Brabant en de Kop van Noord Limburg. Bijzonder is dat het regionale Maasziekenhuis ook onder de 'Pantein-paraplu' valt. Daarmee beschikt Pantein over een van de meest brede portfolio's van Nederland.

### Thuiszorg, tijdelijke zorg & woonzorg

Voor Pantein maakt het niet uit waar mensen wonen. Als er behoefte is aan zorg en ondersteuning, loopt Pantein een bepaalde periode mee in het leven van mensen thuis, dichtbij huis of zo thuis mogelijk. Circa 65 thuiszorgteams leveren wijkverpleging, persoonlijke verzorging, thuisbegeleiding en gespecialiseerde verpleging in Noordoost Brabant en de kop van Noord Limburg. Binnen 10 woonzorglocaties (circa 700 plaatsen en ruim 80 woonzorgteams) wordt zorg geboden binnen een beschermde woonomgeving. In veruit de meeste gevallen betreft het mensen met een psychogeriatrische zorgvraag, al dan niet in combinatie met somatische problematiek. In ieder geval is de regiefunctie zodanig aangetast dat mensen niet meer zelfstandig, of met mantelzorg, thuis kunnen wonen. In Madeleine wordt gespecialiseerde, vaak tijdelijke, zorg en behandeling geleverd. Vanuit hier wordt tevens kennis ontwikkeld in het gehele verzorgingsgebied. Alle woonzorglocaties zijn kleinschalig georganiseerd. Mensen wonen, afhankelijk van indicatiegrondslag en het gebouw in groepen van minimaal 6 tot maximaal 10 cliënten.

### Leeswijzer

Omwille van de leesbaarheid van dit document worden zorg, behandeling, begeleiding, preventie, bijdragen aan het welzijn en ondersteuning in het dagelijks leven allemaal als 'zorg' aangeduid. Met de term medewerkers worden zowel directe zorgverleners bedoeld als indirecte ondersteunende en facilitaire functies. Daar waar de term cliënt wordt gebruikt, moet afhankelijk van de context gelezen worden: patiënt, bewoner, cliënt(-systeem) of burger. Wanneer ook bedoeld wordt op een collega, medewerker of samenwerkingspartner wordt de term klant gebruikt. Sociaal netwerk is een verzamelterm voor familie, vrienden, kennissen die een belangrijk aandeel hebben in het leven van een cliënt, mantelzorg heeft daarnaast ook een aandeel in de zorg voor een cliënt. Daar waar hij staat, wordt ook zij bedoeld.

# 1. Kwaliteit: Samen leren en steeds beter worden

Pantein benadert kwaliteit vanuit 3 pijlers;

- Merkbare kwaliteit;
- Professionele kwaliteit;
- Samen leren en steeds beter worden.

**Merkbare kwaliteit** gaat over de beleving, wat cliënten daadwerkelijk merken van acties die we uitzetten op gebied van kwaliteit. Doel is dat iedereen **tijd en aandacht ervaart** en, ook in geval van kwetsbaarheid en beperkingen, fijn kan wonen en een waardevol leven kan leiden. Eigenwaarde en een zinvol bestaan zijn hierbij belangrijke waardes. Merkbare kwaliteit ontstaat in de relatie, de dialoog en het samenspel tussen zorgvrager en professional. Merkbare kwaliteit gaat daarom ook over vitale medewerkers die betrokken zijn, met aandacht aansluiten en afstemmen op wat nodig is en telkens zoeken naar wat er werkelijk toe doet voor iedere zorgvrager.

**Professionele kwaliteit** gaat over veilige zorg en deskundige medewerkers. Het betekent dat de basis vanzelfsprekend op orde is. Doel is dat iedere zorgvrager er vanuit kan gaan **dat de zorg veilig en vertrouwd is** en dat risico's zo klein mogelijk zijn. Van medewerkers wordt verwacht dat zij voldoen aan landelijk vastgestelde professionele normen en beroepsprofielen. Pantein ondersteunt haar medewerkers om een goede werkomgeving te realiseren en een optimale personeelssamenstelling. Dat betekent concreet dat medewerkers maximale inzet van Pantein mogen verwachten om ervoor te zorgen dat zij hun werk zo goed mogelijk kunnen doen en daarvoor gewaardeerd worden.

Pantein wil zowel merkbare als professionele kwaliteit bereiken door als organisatie de nadruk te leggen op hoe we het lerend vermogen verbeteren. We hebben dat binnen Pantein ondergebracht in een derde kwaliteitspijler: **Samen leren en steeds beter worden**. Het doel van deze kwaliteitspijler is een toename van het kwaliteitsbewustzijn van medewerkers, zodat kwaliteit meer vanzelfsprekend is en verweven raakt in de dagelijkse werkzaamheden. Uitgangspunten voor de interne organisatie zijn: de mens voorop, ruimte voor eigen regie, eigen verantwoordelijkheid voor professionele kaders, vertrouwen en een lerende werkomgeving waardoor de deskundigheid van medewerkers toeneemt.

## **Kwaliteitskeurmerk**

De aanwezigheid van een kwaliteitscertificaat toont aan dat de organisatie op een gestructureerde wijze streeft naar kwaliteitsverbetering en een voldoende mate van borging kent. Waar het Maasziekenhuis NIAZ geaccrediteerd is, is Thuiszorg & Zorgcentra Pantein ISO gecertificeerd. Dit wordt jaarlijks getoetst via controlerende audits. Eén keer per 3 jaar vindt er een initiële audit plaats om het ISO certificaat te continueren. De laatste initiële audit heeft in juni 2018 plaats gevonden, waarmee Thuiszorg & Zorgcentra Pantein per 1-10-2018 voldoet aan de nieuwe ISO norm 9001:2015.

Het auditteam heeft in haar rapport het vertrouwen vastgelegd in het goed functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem van Thuiszorg & Zorgcentra Pantein. Certiked heeft hierop het ISO certificaat gecontinueerd. Dit mooie resultaat bevestigt dat ons kwaliteitssysteem goed is ingericht en ons ondersteunt bij het realiseren van onze ambities.

## 2. Kwaliteitsresultaten 2019

Pantein kenmerkt zich door kleinschalige locaties en betrokken medewerkers en vrijwilligers. Klantervaringen en interne audits laten zien dat zorgverleners gastvrij zijn, geïnteresseerd in de ander, begripvol en dat zij waardering tonen voor elkaar. Cliënten geven goede waarderingen en er zijn weinig klachten. De relaties tussen cliënten, hun sociale netwerk en zorgverleners zijn goed te noemen.

Opvallend is dat zorgverleners herontdekt hebben hoe zij weer meer tijd en aandacht kunnen geven aan de interactie met cliënten en de regie en eigenheid van hen kunnen versterken. Tegelijkertijd hebben zij tijd nodig om te wennen aan ruimere budgetten en het loslaten van oude gewoontes die zijn ontstaan in jaren van schaarste. Dit hoofdstuk beschrijft de meest in het oog springende kwaliteitsactiviteiten in 2019.

### 2.1 Merkbare kwaliteit<sup>1</sup>

<i>Thema's kwaliteitskader verpleegzorg</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, meer tijd en aandacht</i></li><li>- <i>Wonen en welzijn</i></li></ul>
---	--

#### *Van zorg naar kwaliteit van leven*

Mede onder aanvoering van ruim 80 studenten GVP (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric) worden zorgteams zich steeds meer bewust van het belang van het persoonlijk levensverhaal om kwaliteit van leven vorm te geven. Zorgteams zoeken actief naar een passende manier om welbevinden een prominente plek te geven in het zorgplan. Binnen elke woongroep worden cliënt en familie betrokken om zowel het persoonlijke levensverhaal van cliënten als hun verwachtingen te delen met de zorgverleners. Zorgverleners gaan op hun beurt, het gesprek aan met cliënten en hun familie over kwaliteit van leven. Hiermee achterhalen zij samen welke mogelijkheden er nog zijn en wat werkelijk bijdraagt aan meer welzijn en welbevinden van cliënten.

#### *Cliëntervaringen ophalen*

Pantein heeft samen met vertegenwoordigers vanuit alle cliëntenraden (Thuiszorg, Zorgcentra en Ziekenhuis) een nieuwe werkwijze in gebruik genomen zodat de cliëntenraden beter in hun rol geraken op gebied van merkbare kwaliteit. Die rol richt zich op het ophalen van verwachtingen, wensen en ervaringen van cliënten en hierover in gesprek gaan met de locatie en/of zorgmedewerkers om samen te zoeken naar mogelijkheden en maatregelen om de merkbare kwaliteit in de woongroepen te verbeteren.

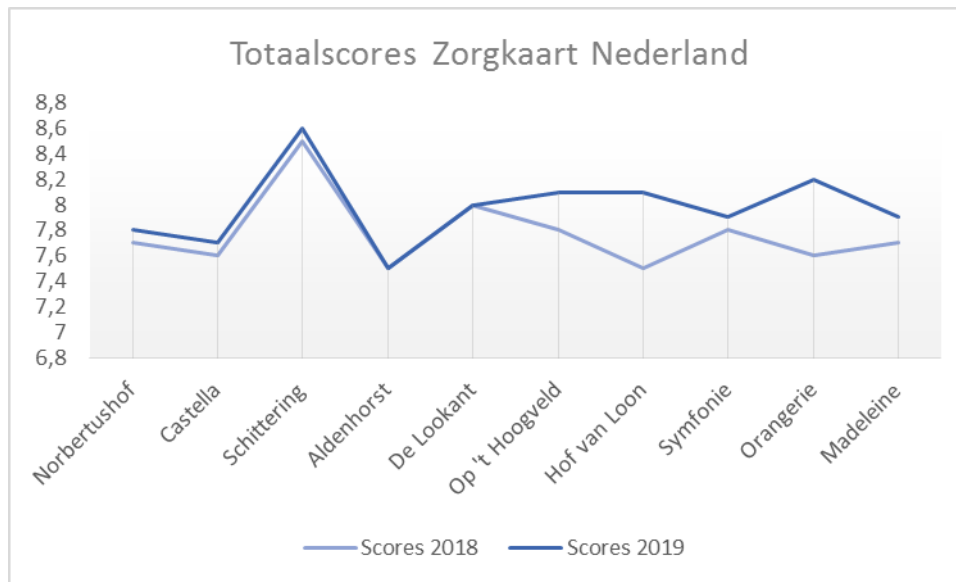
Concreet zijn binnen alle zorgcentra wensbomen in gebruik genomen en daarnaast worden, afhankelijk van de locatie structurele bijeenkomsten gehouden zoals huiskameroverleg en koffie-uurtjes met cliënten én familie. Deze gesprekken over wat wel en niet goed gaat, helpen om samen de zorg nog beter te laten aansluiten bij persoonlijke wensen en behoeften.

#### *Zorgkaart Nederland*

Al enkele jaren doet Pantein extra inspanningen om cliënten te bewegen hun ervaringen te delen via Zorgkaart Nederland. Het doel is om meer reviews te verzamelen voor Zorgkaart Nederland en daarmee transparant te zijn over hoe men vindt dat we het doen. Samen met de afdeling communicatie is een

<sup>1</sup> Pantein hanteert in haar kwaliteitssysteem een ordening die niet exact overeenkomt met de hoofdstukken in het kwaliteitskader verpleegzorg, maar waar wel alle thema's in terugkomen. Elke paragraaf begint daarom met een verwijzing naar de thema's uit het kwaliteitskader die hiermee aan bod komen.

meerjarenplanning gemaakt voor structurele inzet van bel- en interviewteams. Sinds de invoering van het kwaliteitsbudget vertonen de totaalscores een stijgende lijn. Dit is zichtbaar in onderstaande grafiek.



Grafiek: Totaalscores Zorgkaart Nederland over 2018 en 2019

### Vitale en betrokken medewerkers

Pantein heeft in 2018 een medewerker raadpleging uitgevoerd. Ook de ervaringen van medewerkers vallen onder merkbare kwaliteit. Iedere manager heeft de resultaten van de eigen afdelingen binnen de teams besproken. Verbeterpunten, die medewerkers zelf kunnen beïnvloeden, zijn opgenomen in de team verbeterplannen en worden op teamniveau gevolgd.

Voor de onderwerpen die buiten de invloedssfeer van de teams liggen, heeft men bij het management aan kunnen geven wat er nodig is om de gewenste verbetering wel te kunnen realiseren. Samen met de afdeling HRM is dit vertaald naar verbeteracties en opgenomen in het Pantein brede HRM plan. De voortgang wordt gevolgd via de structurele monitorgesprekken tussen management en de Raad van Bestuur.

## 2.2 Professionele kwaliteit

<i>Thema's kwaliteitskader verpleegzorg</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Basisveiligheid</i></li> <li>- <i>Personele samenstelling</i></li> </ul>
---	--

### Jaarlijkse meting professionele kwaliteit

Bij Pantein vinden we dat er geen discussie mag bestaan over het voldoen aan kwaliteitseisen die aan ons worden gesteld, o.a. door de inspectie, vakverenigingen en cliëntenverenigingen. Van medewerkers wordt verwacht dat zij voldoen aan deze landelijk vastgestelde professionele normen en aan de beroepsprofielen. Sinds 2017 maakt Pantein binnen de ouderenzorg gebruik van een (digitale) zelfevaluatie die inzicht geeft in de mate van professionele kwaliteit. De meting geeft zorgverleners inzicht in de landelijke richtlijnen en veldnormen waar zij aan moeten voldoen en helpt hen bij het bepalen van risico's en prioriteiten binnen hun eigen team. Dit leidt voor elk zorgteam tot eigen verbeterpunten die zij opnemen hun teamverbeterplannen; compact, laagdrempelig en begrijpelijk. De meting wordt jaarlijks uitgevoerd binnen alle zorgteams onder regie van een verpleegkundige N5 en de SO. Uit de Panteinbrede analyse kwamen drie verbeterpunten naar

boven die in 2019 door de meeste zorgteams zijn opgenomen in hun verbeterplannen; actuele bekwaamheid via dashboard kennisportal, privacy en informatieveiligheid en het methodisch werken met kwaliteitsuitkomsten (o.a. audits) om de zorg te verbeteren.

### Indicatoren basisveiligheid verpleegzorg

Voor verslagjaar 2019 is door het Zorginstituut Nederland een nieuwe set van 10 indicatoren 'basisveiligheid' vastgesteld. Deze 10 indicatoren vallen binnen 6 inhoudelijke thema's; decubitus, Advance Care Planning, medicatieveiligheid, vrijheidsbeperking, continentie en eten & drinken. Naast de drie verplicht aan te leveren indicatoren kiest Pantein voor 2 extra indicatoren binnen het thema vrijheidsbeperking.

Met het oog op de invoering van de nieuwe wet Zorg en Dwang per 1-1-2020 heeft Pantein haar beleid over onvrijwillige zorg geactualiseerd. Belangrijkste overweging om te kiezen voor deze indicatoren, is het feit dat de beoogde effecten van het nieuwe beleid (positieve) invloed hebben op de kwaliteit van leven en daarmee dus ook op de kwaliteitsuitkomsten. Dat willen we graag goed volgen in het overgangsjaar 2020. Daarnaast heeft de zelfevaluatie professionele kwaliteit laten zien dat de andere keuze indicatoren op dit moment minder relevant zijn als interne verbeterinformatie.

<b>Indicatoren 2019</b> <b>Peildatum 21-1-2020</b>	Norbertushof	Castella	Schittering	Aldenhorst	De Lookant	Op 't Hoogveld	Hof van Loon	Symfonie	Orangerie	Madeleine
<b>Aantal cliënten:</b>										
Volgens reikwijdte ZZP 4 t/m 10	136	145	18	91	26	67	31	65	19	47
<b>Advanced Care Planning:</b>										
% cliënten met vastgelegde beleidsafspraken in zorgdossier	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Medicatieveiligheid:</b>										
% afdelingen met MD overleg (1x/kwartaal) over medic. fouten	71%	100%	100%	82%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Aandacht voor eten &amp; drinken:</b>										
% cliënten waarvan voedselvoorkeuren zijn besproken en vastgelegd in zorgdossier	75%	77%	95%	97%	100%	100%	65%	86%	63%	100%
<b>Vrijheidsbeperking:</b>										
% cliënten waarbij toegepast (vrijwillig én onvrijwillig):										
- mechanisch	10.3%	11.7%	50%	13.2%	7.7%	10.4%	12.9%	3.1%	26.3%	17%
- elektronisch	15.4%	22.8%	100%	18.7%	34.6%	19.4%	29%	9.2%	52.6%	19.1%
- farmacologisch	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.1%
- anders	7.4%	4.1%	33.3%	6.6%	11.5%	7.5%	6.5%	-	47.4%	4.3%
Bevorderen vrijwillige zorg	Kwalitatieve verantwoording via dit kwaliteitsverslag									

Tabel: Aangeleverde indicatoren basisveiligheid verslagjaar 2019

### **Beleid vrijwillige zorg en vrijheidsbevordering**

- De nieuwe wet- en regelgeving heeft een lange doorlooptijd gehad en daarmee waren veel uitgangspunten al enkele jaren bekend. Pantein heeft haar beleid hier steeds bij aangepast. In 2019 zijn de activiteiten van de commissie onvrijwillige zorg opgeschaald en is het nieuwe beleid dat volgt uit de Wet Zorg en dwang vertaald naar het **Basisdocument onvrijwillige zorg Pantein**.
- Zorgverleners die werken in de zorgcentra hebben de afgelopen jaren de **scholing** “Bewegen in vrijheid” gehad, die past in de geest van de nieuwe wet. De belangrijkste pijlers van de werkwijze zijn de nadruk op beweegstimulering, het “Nee, tenzij beleid”, het multidisciplinaire overleg bij het zoeken naar de minst zware interventies (stappenplan), en de richtlijnen bij probleemgedrag en valrisico. Daarnaast is er veel aandacht gegaan naar bewustwording bij zorgmedewerkers: wat is vrijheidsbeperking? Pas ik die ongemerkt toe (bv stoel strak achter de tafel)? Wat is de intentie van een bepaalde maatregel en wanneer spreek je dan van vrijheidsbeperking of onvrijwillige zorg?
- Er is een scholingsplan op maat ontwikkeld voor zorgverleners die **ambulant** werken. De scholingen zijn gepland voor 2020.
- In 2019 heeft Pantein een nieuw **strategisch vastgoedplan** geformuleerd voor de ouderenzorg. In de plannen voor 3 nieuwe zorghuizen is veel aandacht voor de specifieke behoeftes van mensen met psychogeriatrische gezondheidsproblemen. Zo is gekeken naar voldoende veilige buitenruimte, beweegmogelijkheden en slimme technologie die veiligheid biedt terwijl de vrijheid wordt vergroot.
- Binnen de 15% van het kwaliteitsbudget verpleegzorg heeft Pantein een bedrag aangewezen voor cliëntgebonden aanpassingen in gebouwen die de kwaliteit van leven en zorg bevorderen. Teams kunnen hieruit een aanvraag doen voor **alternatieven** die de vrijheid bevorderen en daarmee bijdragen aan hun levenskwaliteit. Voorbeelden hiervan zijn oriëntatieverlichting, leef- en loopcirkels, aanpassen van fysieke ruimtes,

### **Voldoende en deskundige zorgverleners**

De vraag naar zorgpersoneel is en blijft groot. Pantein investeert intensief in leerwerktrajecten, stagemogelijkheden, opleidingen, samenwerking met beroepsopleidingen en hogescholen met als doel om de instroom van nieuwe zorgprofessionals te bevorderen. Binnen Thuiszorg & Zorgcentra Pantein worden structureel 150 BBL studenten opgeleid. Daarnaast zijn er nog eens 150 stageplaatsen beschikbaar voor BOL studenten. Alle medewerkers die willen doorgroeien naar niveau 4 of 5, krijgen hiertoe de gelegenheid, mits zij een positief assessment doorlopen.

Sinds 2018 leidt Pantein ook op tot Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP). Deze tweejarige opleiding van het iMoz besteedt vooral veel aandacht aan kwaliteit van leven en welbevinden in de laatste levensfase en wordt bekostigd vanuit de voormalige middelen Waardigheid & Trots. In 2019 zijn 2 groepen (80) GVP-ers geslaagd. In januari 2020 start er weer een nieuwe groep. Het streven is dat er in elk woonzorgteam uiteindelijk 2 GVP-ers werkzaam zijn.

Naast opleidingsactiviteiten, worden er ook oplossingen gezocht in het moderniseren van het verpleegkundig functiehuis en optimalisatie van taakdifferentiatie, met als doel om interessante en uitdagende zorgfuncties aan te kunnen bieden voor elk niveau. Vanwege de beschikbaarheid van praktisch geschoolde medewerkers op de arbeidsmarkt, hebben alle woonzorgteams hun personele formatie in 2019 uitgebreid met extra huiskamermedewerkers. Deze medewerkers hebben hun waarde bewezen als het gaat om meer tijd en persoonsgerichte aandacht, welbevinden van cliënten en sfeer in de woongroep. Ook zijn in overleg met teams administratieve taken (voornamelijk HR gerelateerd) belegd bij een ondersteunende collega, zodat zorgverleners meer tijd beschikbaar houden voor de uitvoering van hun vak, de beste zorg

geven aan cliënten. Tot slot wordt er momenteel proef gedraaid met een verpleegkundig specialist ter ondersteuning van de vakgroep Specialisten Ouderengeneeskunde.

### Indicatoren personele samenstelling verpleegzorg

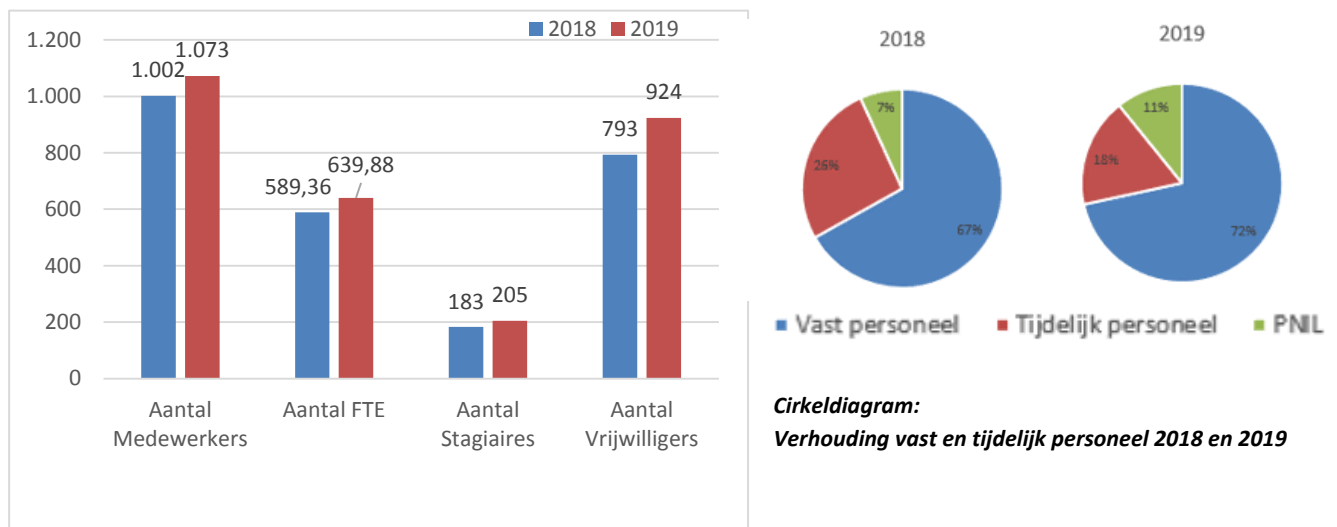
Ondanks de gespannen arbeidsmarkt voor nagenoeg alle zorgfuncties, is Pantein er in 2019 wederom in geslaagd om het gecontracteerde personeelsbestand voor de directe zorg uit te breiden met ruim 50 fte.

De grootste toename is te zien in de groep van huiskamermedewerkers (N1 +31 fte en N2 +13 fte), maar ook het aantal uitgebreide fte's verpleegkundigen (N4 +5 fte en N5 +5 fte) is fraai.

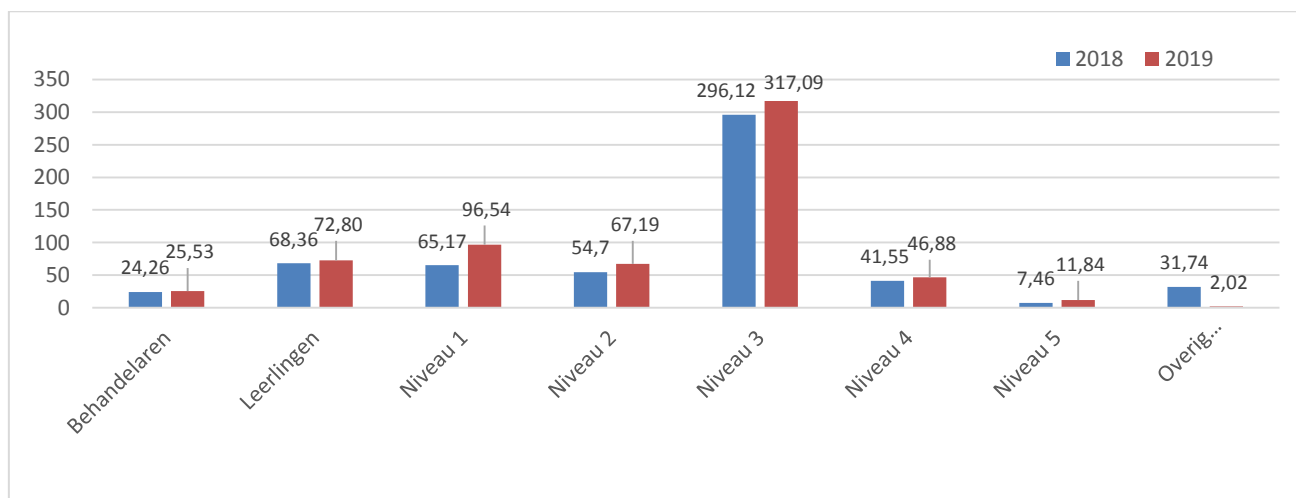
Het aantal behandelaars en BBL leerlingen is stabiel gebleven.

Pantein heeft in 2019 meer vaste medewerkers aan zich gebonden. Het aandeel is, in verhouding tot tijdelijke medewerkers en uitzendkrachten, gestegen van 67% naar 72%.

De belangrijkste indicatoren zijn onderstaand visueel weergegeven.



**Staafdiagram: Aantallen medewerkers, stagiaires en vrijwilligers in 2018 en 2019**



**Staafdiagram: Funciemix - FTE's per zorgniveau in 2018 en 2019**



## 2.3 Samen leren en steeds beter worden

Thema's kwaliteitskader  
verpleegzorg

- Leren en werken aan kwaliteit

### Zicht op kwaliteit:

Via interne audits en registraties heeft Pantein in 2019 kwaliteitsuitkomsten verzameld met diverse instrumenten (zie onderstaande tabel). Daarnaast is er gewerkt aan het optimaliseren van de instrumenten zodat deze beter passen bij wat de teams nodig hebben.

Merkbare kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wensenboom zorgcentra</li> <li>- Mini audits: "kijkje in elkaars keuken"</li> <li>- Klachten en complimentenregistratie (opvraagbaar, lokaal én organisatie breed)</li> <li>- Zorgkaart Nederland</li> </ul>
Professionele kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidentenregistratie (real time beschikbaar tot op teamniveau via ONS)</li> <li>- Incident-/calamiteit onderzoek</li> <li>- Zelfevaluatie professionele kwaliteit (real time beschikbaar via Infoland)</li> <li>- ECD check</li> <li>- Hygiëne audit</li> <li>- Veiligheidsrondes</li> <li>- Dashboard bekwaamheid zorgverleners (real time beschikbaar via de kennisportal)</li> <li>- Vrijheid beperkende interventies (real time beschikbaar via ECD)</li> <li>- Gebruik psychofarmaca (real time beschikbaar via ECD)</li> <li>- Advanced Care Planning (real time beschikbaar via ECD)</li> </ul>

Tabel: Interne audits en registraties in 2019

### Grip op kwaliteit:

Samen steeds beter worden gaat in de kern om wat we *leren van klantervaringen en kwaliteitsmetingen*. Zorgverleners zijn samen met vrijwilligers, cliënten en familie, *in gesprek* gegaan over deze uitkomsten van kwaliteit. Daarmee voelen zij zich steeds meer eigenaar en bepalen samen wat nodig is om het beter te doen. Binnen elk zorgteam is een *kwaliteitsbewaker* aangewezen om de uitkomsten te duiden, te bespreken, te vertalen naar een *teamverbeterplan* en de voortgang te volgen en vast te leggen voor verantwoording aan de wijkmanager. Hoewel het format en de kwaliteit van de verbeterplannen nog wisselend is, hebben alle teams een verbeterplan gemaakt en in gebruik genomen. Het toepassen van de verbetermethodiek wordt door teams nog moeilijk gevonden. Hier is in 2019 wederom veel aandacht voor geweest.

### Leren van elkaar

Pantein is zelf een *lerend netwerk* omdat de 3 zorgorganisaties binnen Pantein dagelijks van elkaar leren. Afdelingen die goed scoren op bepaalde criteria, worden gestimuleerd om hun kennis en ervaringen beschikbaar te stellen aan minder goed presterende afdelingen. Soms wordt dit ook al ondersteund door uitwisseling van medewerkers. Hiermee willen we bereiken dat "het wiel niet steeds opnieuw uitgevonden hoeft te worden" en afdelingen soms ook relatief gemakkelijk hun prestaties kunnen verbeteren door gebruik

te maken van goede ervaringen bij collega's, maar ook met behulp van kant en klare scholingsprogramma's die hun nut al bewezen hebben. Via het intranet (Pantein.nu) worden informatie, kennis en ervaringen gedeeld tussen teams onderling, maar ook in intervisieverband en binnen vakgroepen. In 2019 is gestart met mini-audits, zorgverleners auditen bij collega's in een andere regio. Met dit geformaliseerde kijkje in andermans keuken wordt "leren van elkaar" gestimuleerd en ook door Pantein gefaciliteerd.

In breder verband maakt Pantein deel uit van Mooi Maasvallei, een regionaal netwerk dat zich richt op langer gezonder oud worden in de regio. Binnen Mooi Maasvallei wordt naast collega zorgorganisaties ook van elkaar geleerd met welzijnsorganisaties, gemeenten en onderwijs. Tot slot wordt er, zowel bestuurlijk als op beleidsniveau, samengewerkt met collega zorgaanbieders in de regio Brabant Noordoost, zoals Brabantzorg, zorggroep Elde, Van Neynsel, 't Heem, Laverhof en ziekenhuis Bernhoven. Het kwaliteitsteam van Pantein doet mee aan themagerichte kwaliteitskringen met bovengenoemde zorgaanbieders.

### ***Regionale samenwerking in proeftuinen***

Pantein is een van de deelnemers in Proeftuin Ruwaard in Oss. Pantein ziet de uitgangspunten van de proeftuin als een belangrijke manier om haar regiovisie verder vorm te geven. In 2019 is het concept van deze proeftuin gestart in Cuijk en Boxmeer.

Een proeftuin biedt inwoners slimmere ondersteuning door anders te denken, te doen en te organiseren. Alle betrokken organisaties werken samen aan een vitale wijk waar bewoners een betere gezondheid ervaren tegen lagere kosten.

### 3. Ondersteunende werkomgeving

<i>Thema's kwaliteitskader verpleegzorg</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Leiderschap, governance en management</i></li><li>- <i>Hulpbronnen</i></li><li>- <i>Informatie</i></li></ul>
---	---

#### *Eén Pantein*

De samenwerking tussen de regio's Oost en West is versterkt en per 1-1-2019 zijn de beide bedrijven, thuiszorg en zorgcentra, gefuseerd tot één zorgbedrijf. Door professionalisering en de samenwerking binnen het management raken we intern steeds beter op elkaar ingespeeld, waarbij we steeds kijken of onze cliënten er beter van worden. Gedurende het jaar heeft er ook veel nadruk gelegen op de samenwerking tussen zorgteams en de stafdiensten. Binnen de staf- en ondersteunende diensten is bewust ingestoken op het invullen en optimaliseren van de expertfunctie. De afgelopen periode is veel aandacht besteed aan het op orde brengen van de basis; er is vanuit de primaire processen gekeken naar wat zorgmedewerkers en -teams zelf kunnen veranderen en hoe de ondersteunende processen daar beter én efficiënter bij aan kunnen sluiten, o.a. met systemen, personeelsbeleid, financiën en andere expertisegebieden zoals facilitair, ICT en communicatie.

#### *Voorwaardenscheppend leiderschap*

Pantein heeft een platte managementstructuur. Alle managers ressorteren direct onder de Raad van Bestuur. Zij hebben de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tot hun beschikking om hun eigen onderdeel integraal aan te sturen. Dit alles met als doel dat teams zo zelfstandig mogelijk kunnen werken. Eigenaarschap van medewerkers vraagt om een managementstijl die uitgaat van vertrouwen en betrokkenheid.

In de loop van 2019 heeft Pantein enige afstand genomen van het ultieme principe van zelfsturing dat een aantal jaar geleden het uitgangspunt was van de besturingsfilosofie. Maatschappelijke ontwikkelingen, vooral de toenemende zorgzwaarte, kortere verblijfsduur van cliënten en de krimpende arbeidsmarkt voor zorgverleners, hebben geleid tot deze heroverweging. Dat de verantwoordelijkheid voor goede zorg bij de professionals op de werkvloer ligt en dat zorg gerelateerde bevoegdheden dicht bij het zorgproces moeten blijven, staat niet ter discussie. De inzet van zorgmedewerkers op niet-zorgtaken is echter minder logisch geworden.

#### *Hulpbronnen*

Hulpbronnen helpen om betere zorg te leveren, doordat deze het primaire proces ondersteunen of de zorgteams ontlasten in hun dagelijkse werk. Onderstaand een opsomming van enkele ingezette hulpbronnen.

- Teams hebben van tijd tot tijd behoefte aan ondersteuning. Bijvoorbeeld omdat zij regelmatig wisselen van samenstelling of knelpunten ervaren in hun functioneren. *Teamcoaches* kunnen worden ingezet om hun functioneren te evalueren en te verbeteren. De teamcoach heeft geen hiërarchische positie en wordt niet ingezet voor taken op gebied van management of bedrijfsvoering.
- De bedragen die vanuit de middelen Waardigheid & Trots, voorheen beschikbaar waren voor zinvolle dag en deskundigheidsbevordering, zijn toegekend als *teambudgetten*. Hiermee worden teams gestimuleerd om, samen met cliënten en hun naasten, zelf invulling te geven aan het welbevinden van hun cliëntengroep en benodigde scholing e/o training voor het zorgteam. De lokale cliëntenraden denken actief mee bij de wijze van besteding en of dit goed aansluit bij de behoeftes van de cliënten.
- De kwaliteit van leven én zorg wordt ook bevordert door *technologische innovaties*. Zo worden slimme sensors ingezet om vrijheid en zelfredzaamheid van bewoners te vergroten, hulp-apps om de

veiligheid van de zorg te vergroten (bv. medicatiecontrole) en technische hulpmiddelen om het welbevinden en beweegactiviteiten te stimuleren (bv. CRDL, tovertafel, dierenrobot, Qwiek-up, beleef-TV, enzovoorts)

- Bij innovatie wordt al snel gedacht aan technologie, terwijl we de gelden ook gebruiken voor minder spectaculaire vernieuwingen, zoals *sociale innovaties*, die uiteindelijk wel bijdragen aan de doelen, gericht op meer effectieve inzet van zorgmedewerkers en betere beleving bij de cliënt (bv. scholing, betere begeleiding van leerlingen, optimale inzet van flexmedewerkers).

### **Informatiebronnen**

Het registreren van *kwaliteitsgegevens* wordt nog vaak ervaren als administratieve last, terwijl gegevens die we verzamelen bovenal betekenis moeten hebben voor de directe zorg. Dat betekent dat registreren geen doel op zich is, maar bijdraagt aan kwaliteitsverbetering en de zorgverlening ondersteunt.

We kunnen nog winst behalen en doen dat door samen met teams te onderzoeken welke informatie zinnig is om te verzamelen en hoe dit tijdens het zorgproces kan worden ingebouwd. Punt van aandacht is het gebruiken van systemen zoals ze bedoeld zijn, zodat er minder controle en bijsturing achteraf nodig zijn. Ook betekent het dat we niet (of slechts bij uitzondering) aanvullende gegevens verzamelen. Daarnaast wordt samen met collega's van de afdeling ICT voortdurend gezocht naar manieren om ondersteunende systemen te optimaliseren, zowel het registratiegemak als het beschikbaar stellen van informatie en uitkomsten.

In dit kader heeft Pantein in 2019 de app Iprova search in gebruik genomen. Hiermee kunnen zorgverleners via hun mobiele apparaat de veel gebruikte documenten uit Infoland verkort inzien.

### **De inrichting van de kwaliteitsorganisatie**

*Kwaliteit is van ons allemaal!*

Alles wat we doen, heeft als doel dat de cliënt er beter van wordt. Kwaliteit is niet 'iets extra's'. Het komt niet bovenop het normale werk, maar is er onderdeel van. Dat is waar we bij Pantein vanuit gaan. In de directe relatie tussen professionals en cliënten richten we ons in eerste instantie op de persoonlijke en onverwachte aspecten van zorg- en dienstverlening die het welbevinden bevorderen en daarmee de ervaren kwaliteit van leven positief beïnvloeden. Pantein kan als professionele organisatie niet volstaan met het uitgangspunt dat goede kwaliteit wordt bepaald door wat de cliënt ervan vindt. Dat betekent dat er geen discussie bestaat over het feit dat professionals op de hoogte zijn van wet- en regelgeving en professionele veldnormen, en deze toepassen om goede en veilige zorg te waarborgen.

### **Leiderschap**

De wijkmanagers zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit binnen de regio. Zij werken actief samen met lokale cliëntenraden en zorgprofessionals, en zij rapporteren over kwaliteit in de maandgesprekken en kwartaalmonitors met de Raad van Bestuur. Binnen het bedrijfsvoering team (BVT) wordt de verbinding gemaakt tussen Bestuur, management en ondersteunende afdelingen.

### **Kwaliteitsteam**

Naast vraaggerichte (beleids)ondersteuning aan zorgverleners, managers en Raad van Bestuur, richt het kwaliteitsteam zich op een aantal basisactiviteiten, zoals het documentbeheersysteem, het interne auditplan, het zichtbaar maken van de kwaliteitsuitkomsten, coördinerende werkzaamheden in verband met accreditatie en certificering en het begeleiden en uitvoeren van incident- en calamiteitenonderzoek.

### *Kwaliteitscommissie*

Eind 2019 is de kwaliteitscommissie uitgebreid met een verpleegkundig uit de VVAR. De commissie bestaat uit de bestuursvoorzitter, hoofd medische dienst, 1 wijkmanagers, 1 verpleegkundige/lid van de VVAR en de 3 beleidsmedewerkers kwaliteit. Zij komen 1x per kwartaal bijeen. De commissie bespreekt en analyseert uitkomsten uit registraties, audits, klachten, incidenten en calamiteiten op geaggregeerd niveau. Zij bewaakt dat Thuiszorg en Zorgcentra Pantein voldoen aan de vereisten vanuit kwaliteitskaders, ISO en stakeholders. De commissie houdt zicht op risico's m.b.t. kwaliteit & veiligheid en initieert verbeter- en vernieuwings thema's. Zij adviseert het BVT over organisatie brede verbeteracties en neemt het voortouw in de verantwoording op organisatieniveau, zowel intern aan de Raad van Toezicht als extern via kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.

### *Bestuur en Toezicht*

De ontwikkeling en aansturing van de kwaliteitsorganisatie, het continue verbeteren van het kwaliteitssysteem en het realiseren van kwaliteitsdoelstellingen zijn activiteiten die rechtstreeks vallen onder de eindverantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur.

Het bestuur maakt hierbij gebruik van samenwerking, medezeggenschap en inspraak door vertegenwoordigers van cliënten (cliëntenraden) en zorgverleners (VVAR en medische staf).

Het bestuur legt volgens het informatieprotocol verantwoording af aan de Raad van Toezicht. Omdat er een verzaamd accent ligt op kwaliteit en HR, werkt de Raad van Toezicht met een aparte commissie Kwaliteit, Veiligheid en HR. Deze commissie denkt, naast haar toezichthoudende rol, actief mee en adviseert op gebied van voortgang en risicomanagement aangaande kwaliteit. Een afvaardiging uit het kwaliteitsteam sluit aan bij de vergaderingen van de commissie met de bestuursvoorzitter. Hierdoor is er een waardevolle interactie ontstaan op de kwaliteitsontwikkeling voor geheel Pantein.

Juni 2020

Raad van Bestuur Pantein