

Kwaliteitsverslag 2021

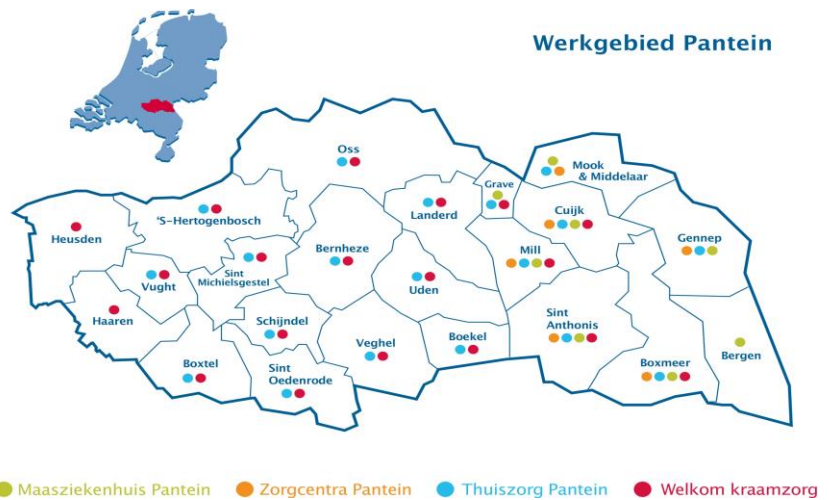
Versie	Definitief
Datum	Juni 2022
Penvoerder	Conny Göertz
Documenteigenaar	Raad van Bestuur Pantein
Geaccordeerd	Door Raad van Bestuur dd. 31 mei 2022

Inhoudsopgave

VOORAF	1
OVER PANTEIN	1
1. PANTEIN EN KWALITEIT	3
2. KWALITEITSRESULTATEN	4
2.1 MERKBARE KWALITEIT	5
2.2 PROFESSIONELE KWALITEIT	8
3. ONDERSTEUNENDE WERKOMGEVING	10
4. DOORKIJK 2022-2025: NAAR TOEKOMSTBESTENDIGE OUDERENZORG	11
KERNCIJFERS EN KWALITEITSUITKOMSTEN 2021	12

Vooraf

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2021 Thuiszorg & Zorgcentra Pantein. Dit verslag voldoet samen met de meerjarige kwaliteitsagenda, de lokale verbeterplannen en de aangeleverde indicatoren, aan de externe verantwoordingseisen zoals die zijn bepaald in het kwaliteitskader voor de verpleeghuiszorg.



Leeswijzer

Omwillen 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 inwoner. 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.

Over Pantein

Pantein is een gecombineerde zorgorganisatie met circa 3500 medewerkers en ruim 1000 vrijwilligers. Het is een netwerkorganisatie die thuiszorg, verpleeghuiszorg en ziekenhuiszorg levert in de landelijke omgeving van Noordoost Brabant en de Kop van Noord Limburg. *De kerntaak van Pantein is het leveren van zorg, begeleiding en (para)medische diagnostiek en behandeling.* Voor een efficiënte bedrijfsvoering nemen ook management en ondersteunende afdelingen deze kerntaak altijd als vertrekpunt van hun handelen.

Niet zomaar zorg

De dienstverlening van Thuiszorg & Zorgcentra Pantein richt zich op (sub) acute, tijdelijke en langdurige zorg voor kwetsbare inwoners. Daarbij maakt het niet uit waar mensen wonen. Als er behoefte is aan zorg en ondersteuning, lopen zorgverleners van Pantein een bepaalde periode mee in het leven van mensen **thuis, dichtbij huis of zo thuis mogelijk.**

Circa 65 thuiszorgteams leveren wijkverpleging, thuisbegeleiding en langdurige zorg bij mensen thuis. Met ondersteuning van het acute wijkteam lukt het vaak om ook in een (sub)acute situatie de zorg thuis te organiseren. Voorbeelden hiervan zijn onder andere tijdelijk extra zorg of verplaatste ziekenhuiszorg thuis. Voor mensen waarbij de regiefunctie zodanig verminderd is dat zij niet meer zelfstandig, of met mantelzorg, thuis kunnen wonen, biedt Pantein intramurale verpleeghuiszorg. Ruim 80 woonzorgteams bieden zorg en begeleiding aan circa 700 bewoners in een beschermde woonomgeving op 10 woonzorglocaties. Alle

woonzorglocaties zijn kleinschalig georganiseerd. Mensen wonen, afhankelijk van de indicatiegrondslag en de bouwtechnische kenmerken van de accommodatie in groepen van 6 tot 10 cliënten.

Expertisecentrum Madeleine neemt een bijzondere positie in met een bovenregionale functie voor ouderengeneeskunde. Kwetsbare inwoners met een (sub)acute hulpvraag kunnen hier tijdelijk verblijven voor specialistische zorg, kortdurende interventie, functionele behandeling, revalidatie en herstel. Vanuit Madeleine wordt tevens expertise en ondersteuning aangeboden in de eerste lijn, o.a. met dagbehandeling, consultatie ouderengeneeskunde ten behoeve van huisartsen en aanvullende triage en advies aan het Regionaal Coördinatiecentrum. Tot slot wordt er vanuit Madeleine kennis ontwikkeld en gedeeld voor alle domeinen in het gehele werkgebied.

Hulpvragen van kwetsbare inwoners kenmerken zich doordat zij om oplossingen vragen die zich niet beperken tot één bepaald domein of financieringsstroom. Daarom werkt Pantein al vele jaren samen (en over de domeinen heen) in een *regionaal zorgnetwerk* met collega zorg- en welzijnspartners en burgerinitiatieven zodat elke inwoner met een hulpvraag de best passende ondersteuning krijgt.

Langer gezond en een “goei” leven

Zorgverleners van Pantein werken volgens het gedachtengoed van positieve gezondheid¹. Hierbij dagen we mensen met een hulpvraag uit om aan te geven wat zij écht belangrijk vinden en graag zélf zouden willen veranderen. Samen vertalen we dat naar de best passende zorg op de juiste plek. Hiermee wordt onze zorg persoonlijk en ervaren mensen een *betere kwaliteit van leven*.

Dit vraagt om professionals die over de grenzen van organisaties heen willen kijken. Pantein is een schakel in een groter geheel. Iedereen worden gezien en gehoord, er zijn korte lijnen en we leveren de zorg écht samen! Samen met cliënten, samen binnen Pantein en samen in de regio met zorgpartners, collega's in de eerste lijn en met welzijn.

Mooi Maasvallei

De omslag naar de focus op gezond leven is niet alleen 'van Pantein'. Uiteindelijk gaat een vitaal en actief leven over ons allemaal. Pantein heeft daarom een belangrijke leidende positie ingenomen in de regionale aanpak: er wordt intensief samen gewerkt met inwoners, gemeenten, werkgevers, onderwijs, verenigingen, ondernemers en zorgverleners, met als doel een gezonde en vitale leefgemeenschap. Hiermee kunnen mensen langer 'samenredzaam' zijn en hebben zij uiteindelijk minder zorg nodig. Het benutten van het regionale netwerk is belangrijk om gezond gedrag breed en consequent te stimuleren, want de zorg voor gezondheid begint ver voor de deur van een zorgorganisatie.

¹ Positieve gezondheid is het holistische gedachtengoed volgens Machteld Huber. Uitgangspunt is dat mensen een actieve rol spelen bij de eigen gezondheid. Gezondheid is breder dan medische zorg of de afwezigheid van ziekte en gebrek. Het gaat over mogelijkheden, veerkracht en zingeving, ook als er beperkingen zijn. We zien gezondheid als het vermogen je aan te passen en je eigen regie te voeren, in het licht van de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven.

1. Pantein en kwaliteit

Pantein ziet kwaliteit als een mix van merkbare kwaliteit en professionele kwaliteit die continu aandacht verdient en maximaal is ingebed in het primaire zorgproces.

Merkbare kwaliteit gaat over de beleving, wat cliënten daadwerkelijk merken van acties die we uitzetten op gebied van kwaliteit. Doel is persoonsgerichte zorg, zodat 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. De relatie en de dialoog tussen cliënt en medewerker bepalen in belangrijke mate hoe de kwaliteit van zorg en dienstverlening wordt ervaren. Goede zorg is gebaat bij bevoegen medewerkers die goed in hun vel zitten en een fijne werksfeer ervaren. 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. Duidelijkheid over wederzijdse verwachtingen is hierbij belangrijk. Pantein gelooft in de eigen kracht van medewerkers en geeft de werkomgeving zodanig vorm dat eigen verantwoordelijkheid en professionele zelfstandigheid gestimuleerd wordt.

Pantein wil zowel merkbare als professionele kwaliteit realiseren door de nadruk te leggen op hoe we het lerend vermogen in de zorgteams verbeteren. We noemen dat bij Pantein: **Samen leren en steeds beter worden**. Doel is meer kwaliteitsbewustzijn bij medewerkers, zodat kwaliteit vanzelfsprekend is en verweven is in de dagelijkse werkzaamheden.

Kwaliteitssysteem

Waar het Maasziekenhuis werkt volgens Qmentum (voorheen NIAZ accreditatie), is Thuiszorg & Zorgcentra Pantein ISO gecertificeerd. Dit wordt jaarlijks getoetst tijdens externe audits. Eén keer per 3 jaar vindt er een initiële audit plaats om het ISO certificaat te continueren. Deze initiële audit heeft in verslagjaar 2021 plaats gevonden, waarna is vastgesteld dat het kwaliteitssysteem van Thuiszorg & Zorgcentra Pantein goed functioneert. Hiermee voldoen Thuiszorg & Zorgcentra Pantein voor 3 jaar aan de ISO norm 9001:2015. De aanwezigheid van dit kwaliteitscertificaat bevestigt dat Pantein op een gestructureerde wijze werkt aan kwaliteitsverbetering, dat dit goed geborgd is en ondersteunend is aan het realiseren van haar ambities.

2. Kwaliteitsresultaten

In het kader van het kwaliteitsbudget verpleeghuiszorg heeft Pantein in 2018 een *centrale en meerjarige kwaliteitsagenda* opgesteld, die gebaseerd was op het spreiden van kwaliteitsthema's over de jaren 2018 t/m 2022. De *lokale kwaliteitsplannen* vloeien hier jaarlijks uit voort. Speerpunt in 2018 en 2019 was het uitbreiden van de basisbezetting; meer handen voor de zorg. Door de krappe arbeidsmarkt voor zorgfuncties van N3 en hoger is er gekozen om stevig te werven op N1 en N2. Hiermee is de functie van huiskamer-assistent in de woongroepen uitgebreid naar gemiddeld 12 uur per dag.

De uitbreiding van formatie in de zorg assiserende functies had tot gevolg dat er ruimte en tijd kon ontstaan voor zorgprofessionals om zich meer te richten op concrete activiteiten die de kwaliteit verder zouden verbeteren. Dat liep niet helemaal volgens plan. In 2020 en ook in 2021 heeft de Covid-19 pandemie een zware stempel gedrukt op het leven van onze cliënten én het werk van onze medewerkers. Niets was meer hetzelfde, alles ging anders dan we zouden willen en kwaliteit kreeg een ander betekenis. Door ernstig zieke bewoners met een grotere zorgvraag, het zware werken met isolatiemaatregelen, de regelmatige vaccinatietrajecten en het hoge verzuim was het extra kwaliteitsbudget alleen al nodig om de minimale basiszorg op orde te houden.

Alle tijd ging naar aandacht en zorg voor cliënten en voor elkaar. Toch heeft de crisis ons interessante inzichten gegeven en geleid tot neveneffecten die hebben bijgedragen aan merkbare en professionele kwaliteit....alleen niet altijd wat we vooraf bedacht hadden. Daarover meer in paragraaf 2.1.

Door proactief in te spelen op de corona ontwikkelingen en door de juiste zorg op de juiste plek te leveren, in samenwerking met andere zorgaanbieders, slaagde Thuiszorg & Zorgcentra Pantein erin om snel na de tweede golf de zorg weer op te schalen. Pantein heeft daarbij veel aandacht besteed aan de vitaliteit van medewerkers en het optimaliseren van bezettingsroosters. Daardoor bleef het ziekteverzuim ondanks de hoge druk, ruim onder het gemiddelde van de VVT sector. Ook tijdens de zomerperiode met lagere personele bezetting, slaagden onze zorgverleners erin om de noodzakelijke zorg in de regio te kunnen blijven leveren.

In de hierna volgende paragrafen een greep uit de belangrijkste kwaliteitsresultaten in verslagjaar 2021.

2.1 Merkbare kwaliteit²

<i>Thema's kwaliteitskader verpleegzorg</i>	- <i>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, meer tijd en aandacht</i> - <i>Wonen en welzijn</i> - <i>Vitale en betrokken medewerkers</i>
---	---

Dossier OP Orde (DOPO)

Het project "DOPO" is in 2021 afgerond. Het doel van DOPO is het op orde hebben van het zorgproces en de daarbij behorende dossiervoering. Tijdens het project hebben HBO-verpleegkundigen zorgprocessen geharmoniseerd en verder gestroomlijnd zodat er een adequate dossiervoering is bereikt. De basis is op orde! DOPO heeft geleid tot zichtbare resultaten in de merkbare kwaliteit. Door het juiste gesprek, de goede indicatie, het managen van behoeften en verwachtingen is het zorgaanbod beter afgestemd op de zorgvraag van de bewoner. Hierdoor is de aandacht voor welbevinden en kwaliteit beter afgestemd op de zorgvraag van de bewoner. De scores via Zorgkaart Nederland zijn over de gehele linie verbeterd. Mede daarom is een goed en compleet cliëntdossier een belangrijk hulpmiddel voor zorgverleners om de zorg persoonsgericht vorm te geven.

Corona: positieve effecten van rust en regelmaat

Tijdens de Covid pandemie hebben medewerkers en cliënten meer rust op de afdelingen ervaren. Dit kwam onder andere doordat (welzijns)activiteiten wegvielen en er minder vrijwilligers en familie op de afdeling waren. Dit gaf, vooral voor psychogeriatrische cliënten, rust en regelmaat. De dagstructuur werd eenvoudiger, duidelijker en dat bleek positief van invloed op hun welbevinden. Dit uitte zich onder andere in minder onbegrepen gedrag bij deze groep bewoners. Bovenstaande heeft aangezet tot nadenken, de meeste bewoners in de zorgcentra verblijven tenslotte in een beschermde woonomgeving waar geborgenheid, regelmaat en structuur van belang zijn. De ervaringen tijdens de Covid pandemie hebben ertoe geleid dat er met bezoekers afspraken zijn vastgelegd zodat bezoektijden beter aansluiten bij het ritme en de structuur waar bewoners zich het beste bij voelen.

Een ander positief neveneffect betreft de verplaatsing van zoveel mogelijk Coronazorg naar de thuissituatie. Door de bestaande goede samenwerking met de huisartsen in de regio konden de ziekenhuizen en de Cohort afdelingen in de zorgcentra ontlast worden. De huisartsen hebben in nauw overleg met specialisten in het Maasziekenhuis scherp getrieerd waardoor de instroom van cliënten en de beddencapaciteit in de regio goed onder controle is gebleven. Het Technisch Thuiszorg Team van Pantein bood alle benodigde verpleegkundige ondersteuning aan huisartsen en thuiswonende cliënten.

Een laatste voorbeeld betreft de Cohortafdeling van Madeleine. De opgedane kennis en ervaringen hebben in 2021 geleid tot een effectief aanbod van tijdelijke nazorg en herstel voor ouderen die Corona hebben doorgemaakt.

² 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 onder de betreffende kwaliteitspijler vallen.

Vrijwillige zorg en vrijheidsbevordering

Vanwege de beperkingen in overgangsjaar 2020 heeft Pantein ook 2021 nog benut om de Wet Zorg en Dwang (WZD) goed te laten landen in de praktijk:

- Binnen de zorgcentra én de thuiszorg zijn aandachtsvelders WZD aangesteld. Dit zijn zorgverleners (veelal verpleegkundigen) die voor hun locatie het aanspreekpunt zijn bij vragen over de Wet Zorg en dwang. Zij worden jaarlijks bijgeschoold zodat zij hun coachende rol richting de zorgteams goed kunnen vervullen. Belangrijke thema's in de bijeenkomsten: bewustwording, wet- en regelgeving en casuïstiekbespreking;
- Per locatie zijn kernteams benoemd met specifieke deskundigheid op het gebied van de WZD, bestaande uit een SO, psycholoog, GVP en aandachtsvelder WZD;
- Er zijn instructiebijeenkomsten geweest met de specialisten ouderengeneeskunde, basisartsen en verpleegkundig specialisten om de registratie te optimaliseren, analyses te ondersteunen en casuïstiek te bespreken. Zeer waardevol en ook nodig om de interpretatie van de nieuwe wetgeving beter met elkaar te duiden;
- In 2021 is opnieuw budget beschikbaar gesteld voor cliëntgebonden aanpassingen in gebouwen. Teams kunnen uit dit budget een aanvraag doen voor alternatieven die de vrijheid bevorderen en daarmee bijdragen aan meer kwaliteit van leven. Voorbeelden zijn oriëntatieverlichting, leef- en loopcirkels en het aanpassen van fysieke ruimtes;
- Er zijn lokale scholingen georganiseerd door de kernteams voor zorgverleners en behandelaren in het primaire proces;
- Er is geleerd van een kijkje in de keuken bij collega zorginstellingen;
- De bezetting op de huiskamers PG is uitgebreid met woonzorgassistentes;
- Consultatieteam probleemgedrag geïnstalleerd ten behoeve van alle locaties;
- Er zijn meer complementaire zorgvormen en hulpmiddelen ingezet. Enkele voorbeelden zijn muziektherapie, ademkussen, beweegagoog, tovertafel, Qwiekup en ook een poseybed of zware deken vanwege het inzicht dat deze middelen bij veel cliënten geborgenheid geven en dus onvrijwillige zorg kunnen voorkomen.

De inzet van onvrijwillige zorg in de zorgcentra is sterk gedaald. Waar in 2019 over alle tien de locaties nog 275 maatregelen werden toegepast (volgens de oude Wet BOPZ) waren er over 2021 nog slechts 14 cliënten bij wie onvrijwillige zorg volgens de nieuwe wetgeving nodig was en 46 cliënten waarbij sprake was van gelijkgestelde zorg. Een daling van bijna 80%. Op 4 zorglocaties werd in 2021 géén onvrijwillige zorg geleverd.

In verband met externe verantwoording aan de Inspectie is er per zorglocatie gereflecteerd op de uitvoering van onvrijwillige zorg in verslagjaar 2021. De analyse is multidisciplinair vorm gegeven met inbreng van de Specialist Ouderengeneeskunde, de aandachtsvelder WZD, de gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP) en de psycholoog. Elk huis heeft de analyse vervolgens besproken in het lokale kwaliteitsoverleg waar de lokale Cliëntenraad structureel bij aanwezig is en actief meepraat over het verbeteren van de merkbare kwaliteit. De WZD commissie heeft alle lokale analyses naast elkaar gelegd, de gezamenlijke leer- en verbeterpunten geformuleerd en centrale acties bepaald.

Voorvloeiend uit verplichtingen die de Wet Zorg & Dwang (WZD) voorschrijft, heeft Pantein de lokale analyses, samen met de Panteinbrede conclusies en aanbevelingen, aangeleverd bij de IGJ.

Vitaliteitsbudget voor medewerkers

Een deel van de kwaliteitsgeld is ingezet om de vitaliteit van medewerkers te bevorderen:

- Door het aanbieden van workshops is de bewustwording van medewerkers verhoogd als het gaat om hun eigen invloed op vitaliteit;
- De pilot positief gezond werkgeverschap heeft een adviesrapport opgeleverd als uitkomst van een vitaliteitsscan;
- Er is gebruik gemaakt van een inzetbaarheidscoach om medewerkers gezond aan het werk te houden;
- Er zijn investeringen gedaan om gezonder te kunnen werken, onder andere met zadelkrukken, raizers, hoog-/laag bureaus en massagestoelen;
- Er is budgetcoaching beschikbaar voor medewerkers van Pantein.



2.2 Professionele kwaliteit

<i>Thema's kwaliteitskader verpleegzorg</i>	- <i>Basisveiligheid</i> - <i>Leren en werken aan kwaliteit</i> - <i>Personele samenstelling</i>
---	--

Dossier OP Orde (DOPO)

Naast de hiervoor vermelde resultaten op het gebied van merkbare kwaliteit voor bewoners, heeft het project ook geleid tot meer bedrijfsmatige prestaties in 2021:

- Er zijn heldere afspraken vastgelegd over o.a. structuur, communicatie en uitvoering waardoor eenduidig werken is gerealiseerd;
- De administratieve en financiële verantwoording is op orde gebracht;
- Wijkverpleegkundigen zijn goed op de hoogte hoe de indicatiestelling zich verhoudt tot de financiering en de kwaliteit van zorg. Zij dragen er zorg voor dat teams meegenomen worden in de kennis over wet en regelgeving en de toepassing hiervan in de praktijk;
- De doelmatigheid in de ZVW is toegenomen.

Indicatoren basisveiligheid

Via verplichte en keuze-indicatoren legt Pantein verantwoording af over (een deel van) de basisveiligheid van haar zorgverlening.

Indicatoren basisveiligheid verpleegzorg 2021 <i>Meetperiode februari 2022</i> <i>(blauw + schuin: uitkomst verslagjaar 2020)</i>	Norbertushof	Castella	Schittering	Aldenhorst	De Lookant	Op 't Hoogveld	Hof van Loon	Symfonie	Orangerie	Madeleine
Gemiddeld aantal cliënten: volgens reikwijdte ZZP 4 t/m 10 (excl. GRZ, ELV, sectorvreemd)	130	158	18	81	25	65	33	68	18	27
ACP: % cliënten met vastgelegde beleidsafspraken in zorgdossier	100% <i>100%</i>	100% <i>100%</i>	100% <i>100%</i>	100% <i>100%</i>	100% <i>100%</i>	100% <i>100%</i>	100% <i>100%</i>	100% <i>100%</i>	100% <i>100%</i>	100% <i>100%</i>
Medicatie-review: % cliënten waarbij min. één medicatie-review heeft plaatsgevonden	17%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	28%	0%	nvt ³
Medicatieveiligheid: % zorgteams dat min. 1x/kwartaal medicatiefouten bespreekt	36% <i>57%</i>	89% <i>100%</i>	33% <i>100%</i>	80% <i>70%</i>	100% <i>100%</i>	100% <i>100%</i>	80% <i>100%</i>	72% <i>83%</i>	100% <i>100%</i>	40% <i>100%</i>
Eten & drinken: % cliënten bij wie voedselwensen zijn besproken/ vastgelegd in ECD	52% <i>90%</i>	45% <i>100%</i>	34% <i>100%</i>	71% <i>78%</i>	100% <i>100%</i>	86% <i>100%</i>	76% <i>42%</i>	98% <i>84%</i>	100% <i>0%</i>	89% <i>50%</i>
Onvrijwillige zorg: Bevorderen vrijwillige zorg	Kwalitatieve verantwoording via dit kwaliteitsverslag, paragraaf 2.1. (blz. 6)									

Tabel: Aangeleverde indicatoren basisveiligheid verslagjaar 2021

³ In zorgcentrum Madeleine wordt alleen kortdurende verblijfszorg geboden. Deze indicator is daarom niet van toepassing voor deze locatie.

Personele samenstelling

Voor de cliëntengroep, vallend binnen de reikwijdte van het kwaliteitskader, is het aantal zorgverleners N1 t/m 6 inclusief behandelaars in vaste dienst in 2021 licht toegenomen van 1119 naar 1200. De gemiddelde contractomvang is licht gedaald, waardoor het totale aantal fte's lager uit komt. Doordat er ook in 2021 nog sprake was van afgeschaalde zorg ten gevolge van de Covid-pandemie is de gemiddelde FTE inzet per cliënt gelijk gebleven. Dit past in de opbouw en de doelstelling van het meerjarenplan kwaliteit, waarbij de kwantitatieve uitbreiding in de personele bezetting grotendeels in 2018 en 2019 heeft plaatsgevonden. Daarna is de focus gewijzigd naar het optimaliseren van de kwalitatieve personeelsinzet.

Opleidingen

Binnen zowel de zorgcentra als in de thuiszorg wordt onverminderd opgeleid voor de reguliere functies van zorgverlener N2 t/m 5. Het aantal opleidingsplaatsen groeit nog steeds licht. Het aantal diploma's lag in 2021 lager dan de jaren ervoor. Nieuw is MaasZorgWerkt, waarin Pantein samen met Dichterbij en GGZ Oost Brabant een opleiding tot verpleegkundige niveau 4 aanbiedt. Uniek is dat studenten in 3 werkvelden stage lopen en hun opleiding niet in 4 jaar, maar in 3 jaar kunnen afronden. In 2021 is de eerste groep van 20 studenten gestart met een bonte mix van starters en zij-instromers die al andere leer- en werkervaring hebben opgedaan buiten de zorg.

Belangrijke vervolgopleidingen zijn voor Pantein de opleiding tot Gespecialiseerd Verzorgende PG en de opleiding tot verpleegkundig specialist.

De behandeldienst van de zorgcentra biedt opleidings-/stageplaatsen voor artsen en behandelaars.

De kennisportal, een online leerportaal voor alle medewerkers, is versneld doorontwikkeld als neveneffect van de Coronacrisis. Deze "hybride" wijze van leren is inmiddels een extra alternatief gebleken voor de meer klassikale opleidingsmethoden.

2021		Zorgcentra	Thuiszorg
Opleidingsplaatsen regulier N2 t/m 6	- BBL	143	26
	- BOL	225	60
Opleidingsplaatsen specialismen	- GVP	16	5
	- TTV		
	- VS	2	3
	- Soc.work		
BBL diploma's in 2021 (doorstroom)	- N3-IG	4	1
	- N4	10	3
	- N6	4	1

Tabel: Gemiddelde aantallen leerlingen, stagiaires, diploma's

3. Ondersteunende werkomgeving

<i>Thema's kwaliteitskader verpleegzorg</i>	- <i>Leiderschap, governance en management</i> - <i>Hulpbronnen</i> - <i>Informatie</i>
---	---

Hulp en ondersteuning voor de zorgteams

In 2021 zijn er, tussen de lock-downs en besmettingspieken door, ook weer stappen voorwaarts gezet om het methodisch, bewust en aantoonbaar werken aan kwaliteitsverbetering op te pakken. De focus ligt hierbij op het ontwikkelen van eigenaarschap voor kwaliteit, het ontlasten van zorgteams en het vernieuwen van zorg en processen.

Samen steeds beter worden gaat in de kern om wat we *leren van klantervaringen en kwaliteitsmetingen*. Er zijn met de teams afspraken gemaakt over het opvolgen van kwaliteitsuitkomsten via een teamverbeterplan, maar deze werkwijze wordt door teams nog moeilijk gevonden. Toch zijn zorgverleners samen met vrijwilligers, cliënten en familie, op natuurlijke wijze *in gesprek* over de zorg, wat goed gaat en wat beter kan. De bewustwording dat kwaliteit op deze manier al onderdeel is van het werk als zorgverlener is nog laag, de behoefte aan ondersteuning neemt toe. Bij de aanvraag van het kwaliteitsbudget voor 2021 is er binnen de overige investeringen extra capaciteit aangevraagd en toegekend in de vorm van kwaliteitsverpleegkundigen. Er zijn intern 3 HBO verpleegkundigen aangesteld en toegevoegd aan het kwaliteitsteam in de functie van "junior adviseur". Deze verpleegkundigen hebben de zorgteams gecoacht bij het zicht krijgen op kwaliteitsuitkomsten, het opvolgen en het vertalen naar een teamverbeterplan. Doordat deze verpleegkundigen ook actief betrokken waren bij het DOPO project ontstond er tegelijkertijd een natuurlijke verbinding met de zorg- en procesverbeteringen die hieruit voort vloeiden. Tot slot zijn ze ingezet ter ondersteuning bij zorginhoudelijke thema's zoals medicatieveiligheid, de evaluatie van het basisdocument Bevoegd & Bekwaam, de WZD commissie en methodisch werken. Op deze manier kunnen zij geleidelijk toegroeien naar het vak van kwaliteitsadviseur en is er meteen oog voor de continuïteit van het kwaliteitsteam op de wat langere termijn.

Informatietechnologie

In nauwe samenwerking met de afdeling ICT oriënteert Pantein zich al enige tijd op betere mogelijkheden om beschikbare data slim en zinvol te benutten. Het doel is om *beter toegankelijke informatie* te realiseren door dashboards te maken die vanuit bronsystemen gevuld worden. Met name het gebruik en de beschikbaarheid van data over de kwaliteit van zorg is nog beperkt. De eerste stap die hierin is gezet is het deelnemen aan de masterclass datagedreven werken die door Actiz is georganiseerd. Daarnaast heeft Pantein in 2021 een eigen BI afdeling ingericht waar de nieuw benodigde kennis en vaardigheden voor dit verbeterproject samenkomen.

Value Care

Value Care is een digitaal platform dat in de tweede helft van 2021 is geselecteerd om de risicobeheersing en de stuurinformatie voor de dagelijkse bedrijfsvoering binnen Pantein te verbeteren. Het op gebruiksvriendelijke en efficiënte wijze verbeteren van de registratie van cliëntgegevens direct aan de bron door zorgprofessionals is een belangrijke doelstelling van het traject. De eerste implementaties zijn eind 2021 gestart en de verwachting is dat het platform in 2022 ook binnen Thuiszorg en Zorgcentra wordt ingevoerd.

4. Doorkijk 2022-2025: Naar toekomstbestendige ouderenzorg

Verpleegkundig leiderschap

Zowel voor de thuiszorg als de zorgcentra is een ontwikkelprogramma gemaakt dat het verpleegkundig leiderschap van alle zorgverleners (niveau 1 t/m 6) stimuleert. Dit begint met de HBO verpleegkundigen die nadrukkelijk worden gepositioneerd als de regisseur van het zorgproces in de wijk of op een locatie. Hierdoor dragen zij bij aan preventie en positief gezonde inwoners en wordt de zorg zowel inhoudelijk als organisatorisch nog beter afgestemd op de individuele behoefte van bewoners en cliënten.

Belangrijker nog dan het klantperspectief is de noodzaak van verpleegkundig leiderschap voor een toekomstbestendige ouderenzorg en de zorgvernieuwing die hiervoor nodig is. Hierin zijn een aantal thema's actueel; veranderende doelgroepen, de arbeidsmarkt met gevolgen voor voldoende deskundigheid op de juiste plek, het slim benutten van schaarse capaciteiten en beter toepassen en borgen van innovaties, zowel technologisch als sociaal. In 2021 zijn het organisatorische model en de randvoorwaarden voor de doorontwikkeling van het verpleegkundig leiderschap ontworpen. De invoering hiervan is begin 2022 gestart.

Betere roosters voor gezonder werken

Om naar de toekomst toe voldoende zorgverleners op de juiste plek te kunnen blijven inzetten voor alle cliënten, is eind 2021 het project "Plannen en roosteren" gestart. Hoofddoel is de totstandkoming van verbeterde spelregels voor het borgen van gezonde roosters. Belangrijk onderdeel van dit verbetertraject is het aanstellen van professionele roosteraars die een gezonde en optimale inzet van medewerkers in de verschillende zorgteams gaan borgen. Met behulp van centrale capaciteitsplanners wil Pantein de personele bezetting optimaliseren, zowel over de verschillende regio's als in de tijdsplanning. Ook het optimaliseren van de flexpool en het centraliseren van specifieke deskundigheid (= kwalitatieve capaciteit) zijn onderdeel van dit verbetertraject rond de personele capaciteitsplanning. In 2021 zijn de roosterprocessen en spelregels uitgewerkt en zijn randvoorwaarden vastgesteld voor de noodzakelijke IT ondersteuning. De opleiding van professionele roosteraars en de implementatie van de nieuwe roosterprocessen zijn in 2022 van start gegaan.

Juiste Zorg Op Juiste Plek

Door de toenemende vraag naar zorg en de toenemende schaarste aan geschikte woonvoorzieningen en gekwalificeerd zorgpersoneel, wordt het steeds belangrijker om op regionaal niveau goed inzicht te hebben in de zorgvraag van alle cliënten én het beschikbare aanbod / capaciteit. Pantein trekt al enige jaren de kar voor een steeds completere inzet van het **Regionaal Coördinatiecentrum**. Dat betekent dat er naast het voorbereiden van goede transfers, ook steeds vaker aanvullende, onafhankelijke triage en advies mogelijk is vanuit expertise ouderenzorg. Hiermee worden zorgverleners ontlast bij het vinden en overdragen van de best passende zorg. Kwaliteit van de zorg begint bij een goede opstart van "Juiste Zorg Op Juiste Plek".

Herstelkliniek

Pantein heeft in 2021 het idee gelanceerd om Madeleine door te ontwikkelen tot een bovenregionale kliniek voor (sub) acute opname en herstelzorg voor kwetsbare mensen met complexe geriatrische problematiek (door co-morbiditeit of hoge leeftijd). Een noodzakelijk aanbod omdat, door de dubbele vergrijzing, steeds meer mensen langer thuis wonen en zorg ontvangen. Het concept is besproken met verzekeraars en de verwachting is dat het idee in 2022 nader geconcretiseerd wordt naar een business- en implementatieplan.

Kerncijfers en kwaliteitsuitkomsten 2021



1365 unieke WLZ cliënten
intramuraal én thuis (1287)



7,75%
Ziekteverzuim
(7,62)



1200 zorgverleners N1
t/m N6 incl. behandelaars
in de zorgcentra (1119)



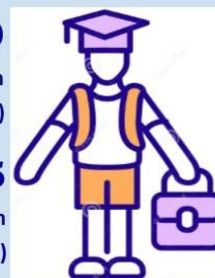
1938 Covid
vaccinaties



32 klachten
(49)

169
zorgverleners in
opleiding BBL (160)

285
BOL Stageplaatsen
(220)



8,5 totaalscore Zorgkaart NL zorg thuis (8,5)

8,0 totaalscore Zorgkaart NL zorgcentra (7,8)



23 diploma's zorg N3 t/m 6 (42)

12 diploma's GVP (11)



557
Vrijwilligers (925)

Op 't Hoogveld: Veel lof tijdens
het inspectiebezoek ondanks
tijdstip midden in zomer

Coronaproof activiteiten, o.a.
• Buitenovertredens
• Galerij-bingo op afstand
• Maatwerk afspraken bezoek

Methodisch werken
met zorgplannen is
zichtbaar verbeterd
door versterken en po-
sitioneren zorgfuncties

**Kwaliteit
successen
2021**

Norbertushof: Meer aandacht
voor zinvolle dag in de PG huiska-
mers op basis van speerpunten
voeding, zorg, welzijn en bewegen

Verpleegzorg thuis: Medido
in gebruik genomen, medicijn
dispenser die cliënten onder-
steunt bij inname... minder
inzet zorgmedewerkers nodig

Symfonie: Huiskamer-assistenten
geschoold en betrokken bij kleinschalig
werken. Naast begeleiden ook ingezet op
lichte zorgtaken + deelname teamoverleg

Ondanks aanhoudende beperkingen
i.v.m. Corona zijn de verbeterplannen
weer opgepakt in de teams!

Mill-Wanroij-St.Anthonis:
Nieuwe functie voorwerker
facilitair voor kwaliteitsver-
betering op facilitair gebied



16 netwerkpartners
zorg & welzijn
& financiers

- Genoemde cijfers betreffen WLZ zorg
- Cijfers tussen haakjes betreffen uitkomsten verslagjaar 2020