

Kwaliteitsverslag 2023

| | |
|------------------|--------------------------------------|
| Versie | Definitief |
| Datum | Mei 2024 |
| Penvoerder | Conny Göertz en Martha de Groot |
| Documenteigenaar | Raad van Bestuur Pantein |
| Geaccordeerd | Tijdens Raad van Bestuur overleg dd. |

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| INHOUDSOPGAVE | 0 |
| VOORAF | 1 |
| OVER PANTEIN | 1 |
| PARTNERS MOOI MAASVALLEI 2023 | 2 |
| 1. PANTEIN EN KWALITEIT | 3 |
| 2. KWALITEIT VAN LEVEN, WELBEVINDEN EN ZORG | 5 |
| 2.1 MERKBARE KWALITEIT | 6 |
| 2.2 PROFESSIONELE KWALITEIT | 7 |
| 3. KWALITEIT VAN WERK | 10 |
| 4. ONDERSTEUNENDE WERKOMGEVING | 13 |
| 5. DIALOOG EN TOEZICHT | 14 |
| 6. DOORKIJK 2024-2025: NAAR TOEKOMSTBESTENDIGE OUDERENZORG | 16 |
| KERNCIJFERS EN KWALITEITSUITKOMSTEN 2023 | 17 |

Vooraf

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2023 van Thuiszorg & Zorgcentra Pantein. Dit verslag voldoet samen met de kwaliteitsagenda ouderenzorg, de lokale kwaliteitsplannen en de aangeleverde indicatoren, aan de externe verantwoordingseisen zoals die zijn bepaald in het kwaliteitskader voor de verpleeghuiszorg.

Over Pantein

Pantein is een veelzijdige zorggroep met circa 4000 medewerkers en ruim 750 vrijwilligers. Het is een netwerkorganisatie die thuiszorg, thuisbegeleiding, 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. Daarnaast wordt samengewerkt in een regionaal zorgnetwerk met andere zorg-, welzijnspartners en burgerinitiatieven zodat elke individuele cliënt de best passende zorg krijgt. Zie hiervoor ook het overzicht 'Partners Mooi Maasvallei'.

Langer gezond en een "goei" leven

De drijfveer van Pantein is om een bijdrage te leveren aan "Langer Gezonder Thuis": Inwoners wonen en leven zo lang mogelijk thuis en als er behoefte is aan ondersteuning of zorg, dan organiseren we dat volgens de 2 belangrijkste pijlers in onze ambitie: "we doen het samen" en "zo thuis mogelijk".

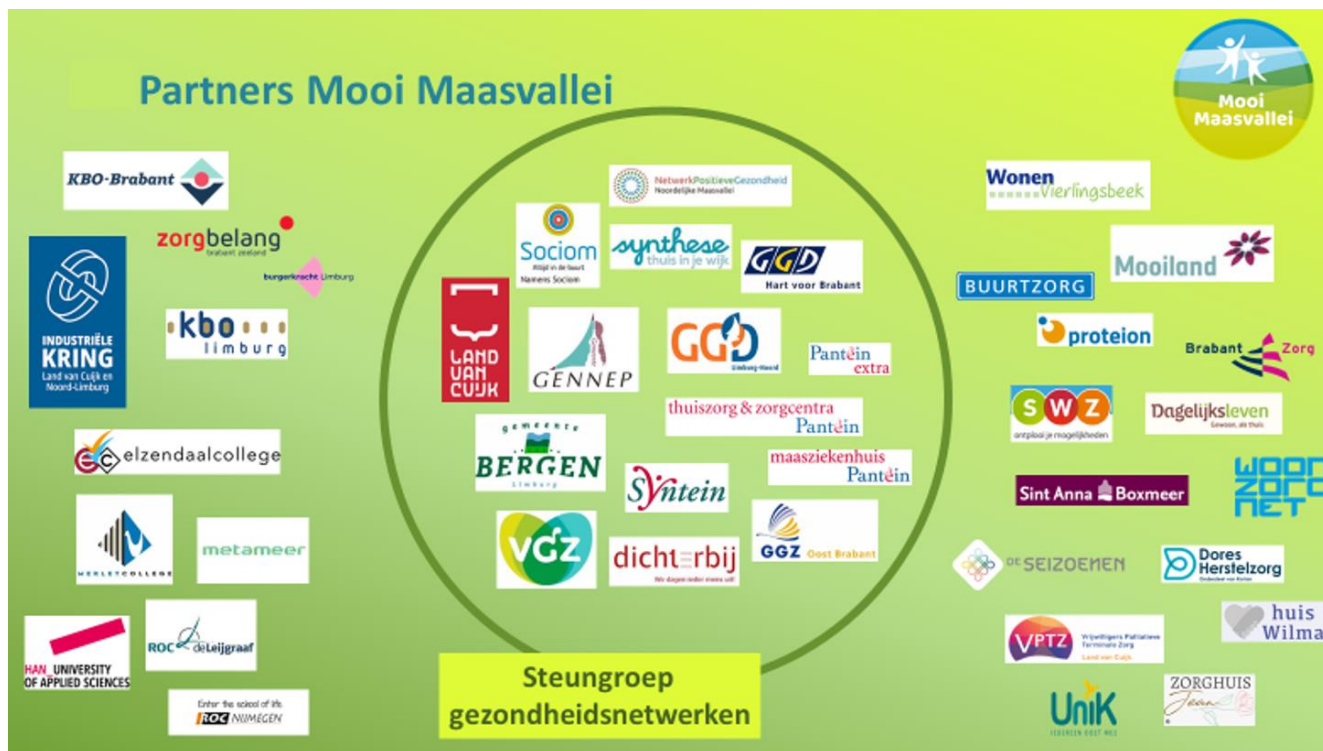
Zorgverleners van Pantein werken volgens het gedachtengoed van positieve gezondheid¹. Hierbij dagen we mensen met een hulpvraag uit om na te denken over wat zij écht belangrijk vinden en graag zélf zouden willen veranderen. Samen vertalen we dat naar een meer sociale benadering aangevuld met de best 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 wordt gezien en gehoord, er zijn korte lijnen en we leveren de zorg écht samen! Samen met cliënten en informele zorgverleners, samen binnen Pantein en samen in de regio met zorgpartners, collega's in de eerste lijn en met welzijnspartners.

Deze samenwerking is in 2023 geïntensiveerd en samengebracht in een IZA aanvraag voor de regio Mooi Maasvallei. De interventies, die in de IZA aanvraag zijn opgenomen, richten zich op: ouderenwelzijn; mentale gezondheid; (suc)acute zorg; meer digitale zorg en samenwerking; positieve gezondheid; meer regie en zeggenschap door inwoners en arbeidsmarkt, . Alleen samen kunnen we deze omslag gaan maken.

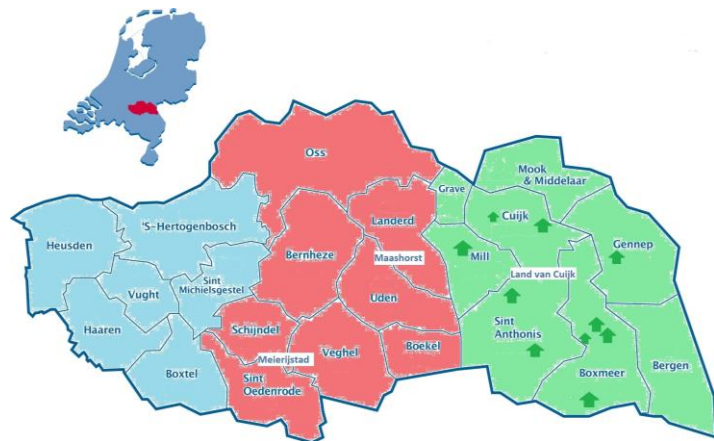
¹ Positieve gezondheid is het holistische gedachtengoed volgens Machteld Huber. Uitgangspunt is dat mensen een actieve rol spelen bij de eigen gezondheid. Gezondheid is breder dan medische zorg of de afwezigheid van ziekte en gebrek. Het gaat over mogelijkheden, veerkracht en zingeving, ook als er beperkingen 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.

Partners mooi Maasvallei 2023



Subregio Mooi Maasvallei

De omslag naar de focus op gezond leven is dus niet alleen 'van Pantëin'. Uiteindelijk gaat een vitaal en actief leven over ons allemaal. Pantëin heeft in de subregio Mooi Maasvallei (groen in kaartje rechts) 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.

Niet zomaar zorg

Thuiszorg & Zorgcentra Pantëin is het bedrijfs onderdeel dat VVT zorg levert. De dienstverlening bestaat uit (sub)acute, tijdelijke en langdurige ondersteuning, zorg, begeleiding en behandeling. Daarbij maakt het niet uit waar mensen wonen.

Circa 50 thuiszorgteams leveren wijkverpleging, thuisbegeleiding en langdurige zorg bij mensen thuis. Met ondersteuning van het acute & specialistische wijkteam lukt het vaak om ook in een (sub)acute situatie de zorg thuis te organiseren. Voorbeelden hiervan zijn: tijdelijk extra zorg; verplaatste ziekenhuiszorg thuis; de samenwerking tussen het acute & specialistische team Oost met de SEH Maasziekenhuis.

Voor mensen waarbij de regiefunctie zodanig verminderd is dat zij niet meer zelfstandig, of met mantelzorg, thuis kunnen wonen, biedt Pantein intramurale verpleeghuiszorg in de subregio Mooi Maasvallei. Ruim 45 woonzorgteams bieden zorg aan gemiddeld 685 bewoners in een beschermde woonomgeving op 10 woonzorglocaties. Al deze locaties zijn kleinschalig georganiseerd. Mensen wonen in groepen van 6 tot maximaal 10 cliënten. Omdat mensen verschillend zijn met ieder hun eigen persoonlijkheid, kijken we naar de individuele behoeften en wensen en bepalen, samen met de cliënt en contactpersoon (meestal een familielid), op welke plek en in welke setting de cliënt het fijnste zal kunnen wonen.

Met name 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.

Expertisecentrum Madeleine is in 2023 doorontwikkeld tot een Herstelkliniek met een bovenregionale functie op het gebied van ouderengeneeskunde. Hier wordt 'Passende zorg op de Juiste Plek' gerealiseerd door deskundige zorgprofessionals en onafhankelijk van financiële labels. Kwetsbare inwoners met een (sub)acute hulpvraag komen vaak bij de SEH voor zorg en behandeling. In samenspraak worden deze cliënten direct doorgeleid naar de Herstelkliniek. In de Herstelkliniek kunnen zij tijdelijk verblijven voor specialistische zorg, kortdurende interventie, functionele behandeling, revalidatie en herstel. Vanuit de Herstelkliniek 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/ van het Regionaal Coördinatiecentrum.

Het regionaal Coördinatiecentrum richt zich op de ondersteuning van het regionale netwerk. Zij hebben inzicht in capaciteit en coördineren alle zorgvragen die afkomstig zijn vanuit de ziekenhuizen, huisartsen en VVT organisaties. Na triage dragen zij zorg voor de juiste in- door- en uitstroom van cliënten. Naast een coördinerende rol heeft het Regionaal Coördinatiecentrum ook een voorlichtende en adviserende rol naar cliënten en informele zorg (ontzorgen van de zorgvrager).

1. Pantein en kwaliteit

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

- **Merkbare kwaliteit** ontstaat in de relatie, de dialoog en het samenspel tussen cliënt en zorgprofessional. Medewerkers van Pantein zijn gastvrij, hebben aandacht en stemmen af op wat nodig is. Zij zoeken continu naar wat er werkelijk toe doet voor iedere cliënt. Als onderdeel van het regionetwerk geven zij mede invulling aan het streven naar "Passende zorg op de Juiste Plek". Doel is dat iedere cliënt, ondanks kwetsbaarheid en beperkingen, een waardevol leven kan leiden en zich gehoord en gezien voelt.
- **Professionele kwaliteit** betekent dat onze zorg hoogwaardig en veilig is. Pantein investeert in bewust bekwame en vitale medewerkers, die voldoen aan wet/regelgeving en veldnormen. Ook wordt optimaal gebruik gemaakt van (digitale) zorgtechnologie. Doel is dat iedere cliënt er vanuit mag gaan dat de zorg en ondersteuning veilig en vertrouwd is en dat risico's zo klein mogelijk zijn.

- *Samen leren en beter worden* is de basis van het kwaliteitssysteem bij Pantein. Uitgangspunten voor de interne organisatie zijn ruimte voor eigen professionele verantwoordelijkheid, vertrouwen en een lerende werkomgeving. Daarnaast wil Pantein leren van de ervaringen van cliënten over de zorg die zij ontvangen. Resultaten uit evaluaties en cliënttevredenheidsonderzoeken zijn input om samen te leren en de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Kwaliteitssysteem

Waar het Maasziekenhuis werkt volgens de Qmentum (voorheen NIAZ accreditatie), is Thuiszorg & Zorgcentra Pantein ISO gecertificeerd. Jaarlijks is er een externe controle audit en één keer per 3 jaar vindt een initiële audit plaats om het ISO certificaat te continueren. Deze initiële audit heeft in 2021 plaats gevonden, waarna is vastgesteld dat het kwaliteitssysteem van Thuiszorg & Zorgcentra Pantein goed functioneert. In het verslagjaar 2023 heeft een jaarlijkse controle audit plaatsgevonden, waarbij geconstateerd is dat Thuiszorg & Zorgcentra Pantein structureel voldoet aan de ISO norm 9001:2015.

De aanwezigheid van dit kwaliteitscertificaat bevestigt dat Pantein op een methodische wijze werkt aan kwaliteitsverbetering, dat dit goed geborgd is en ondersteunend is aan het realiseren van de ambities.

Kwaliteit van zorg

De focus op de kwaliteit van zorg verschuift richting welbevinden en kwaliteit van leven, eigen regie van de cliënt, bewust bekwame zorgverleners en een ondersteunende werkomgeving. In 2023 zijn de onderstaande activiteiten ontwikkeld. Deze zullen de komende jaren doorontwikkeld worden.

- De inzet van zorgtechnologie (Medimo, Medido, Beeldzorg) en het optimaliseren van het aanbod VPT draagt bij aan de kwaliteit van leven.
- Mantelzorgparticipatie en de inzet van vrijwilligers helpt de cliënt om maximaal eigen regie te houden. Regionaal worden instrumenten ingezet om de rol van het netwerk in kaart te brengen, dit zodanig dat het netwerk maximaal ondersteunend is aan de inwoner met zijn hulpvraag.
- Binnen de verpleeghuizen is een start gemaakt met het organiseren van de zorg conform sociotherapeutische leefmilieus. Deze sociale benadering draagt bij aan meer welbevinden en kwaliteit van leven.
- Bewust bekwame zorgverleners is de basis om kwaliteit van zorg te verlenen. Medewerkers hebben een eigen verantwoordelijkheid en daarmee samenhangend minder verplichte scholingen, zij doen datgene waarvoor ze zijn opgeleid en dragen verantwoordelijkheid voor het eigen handelen. Zij geven elkaar feedback en toetsen elkaar op de uitvoering van de zorg.
- Verpleegkundigen niveau 4 zijn geschoold op de coördinerende taak die zij vervullen richting de teams en de coördinatie van WLZ zorg. Daarnaast blijven zij, binnen de ZVW, de zorg opstarten, verlenen en evalueren.
- Een ondersteunende werkomgeving draagt bij aan het werkplezier van de medewerkers en daardoor de kwaliteit van zorg. Inzet van hulpmiddelen, zorgtechnologie en het afstemmen van de werkwijzen van de ondersteunende afdelingen is ten behoeve van de uitvoering van zorg. Daarnaast ontwikkeld Pantein generatiebeleid en richt zich op gezond werkgeverschap (vitaliteitsbeleid).
- Een gedragscode voor medewerkers is gemaakt.

Lokale kwaliteitsplannen

Naast de centrale thema's, bepaalt ook de vraag van inwoners welke verbeteractiviteiten het beste aansluiten bij de lokale ontwikkelingen en behoeften. Daarvoor wordt intensief en wijkgericht samengewerkt met huisartsen, welzijnsorganisaties en collega zorgaanbieders. Zo ontstaat een lokaal kwaliteitsplan dat breed gedragen wordt door alle betrokkenen bij de ouderenzorg.

In elke woonkern of gemeente wordt onder leiding van de verantwoordelijke manager structureel kwaliteitsoverleg georganiseerd waarin afgevaardigden vanuit de wijk, cliëntenraad, woonzorgteams en behandelaars samen reflecteren op de huidige kwaliteit en de toegankelijkheid van de dienstverlening. In het wijknetwerk wordt gezamenlijk afgestemd op welke manier het steeds beter kan; vernieuwend en toekomstbestendig. HBO verpleegkundigen hebben een centrale rol bij de coördinatie van de kwaliteitsplannen en daarmee het bewaken en borgen van de kwaliteit.

2. Kwaliteit van leven, welbevinden en zorg

In het kader van het kwaliteitsbudget verpleeghuiszorg heeft Pantein in 2018 een centrale en meerjarige kwaliteitsagenda opgesteld, die gebaseerd is op het spreiden van kwaliteitsthema's over de jaren 2018 t/m 2022. De focus voor 2023-2025 ligt op welbevinden en kwaliteit van leven, eigen regie van de cliënt, bewust bekwame zorgverleners en een ondersteunende werkomgeving.

Vanuit de visie op de eigen regie van de cliënt is, in 2023, het beleidskader 'Informeel zorg en ondersteuning' ontwikkeld. Dit kader geeft richting aan de inzet van mantelzorgers en vrijwilligers en is ondersteunend bij het inzetten van het netwerk rondom een cliënt, dit zodanig dat hij de maximale eigen regie kan behouden.

Vanuit de visie op zorg om zolang mogelijk thuis in de eigen omgeving te wonen heeft Pantein in 2022 ingezet op uitbreiding van VPT. Het organiseren van voorwaarden om deze zorg op een professionele manier te bieden zijn gerealiseerd in de vorm van dagopvang en de inrichting van huiskamers. In 2023 is de VPT zorg verder uitgebreid en geprofessionaliseerd.

Naast het aanbieden van VPT zorg is in 2023 ingezet om de specialist ouderenzorg en de paramedici in te zetten in de 1^e lijn. De inzet van deze expertise is ondersteunend aan de huisartsenzorg en draagt bij aan kwaliteit van leven en welbevinden en het maximaal behoud van de eigen regie binnen de thuissituatie.

Om kwaliteit van leven, welbevinden en zorg ook in de toekomst maximaal te kunnen borgen is de regionale netwerksamenwerking Mooi Maasvallei vorm gegeven. Partijen in zorg, welzijn, onderwijs, bedrijfsleven en overheid werken nauw samen om de transformatie naar gezondheid vorm te geven voor een regio met 130.000 inwoners. Dit doen wij door betere netwerken rondom inwoners te bouwen, samen met inwoners de ondersteuning in wijken en kernen te realiseren en door domein overstijgend te innoveren, vanuit het gedachtegoed van Positieve Gezondheid.

2.1 Merkbare kwaliteit

Merkbare kwaliteit wordt in samenspraak met de lokale en centrale cliëntenraden vormgegeven. Een afvaardiging van de centrale cliëntenraad maakt deel uit van de werkgroep merkbare kwaliteit.

Eten & Drinken

Op basis van feedback over de maaltijden, heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de tevredenheid van cliënten, mantelzorgers en medewerkers over de voeding. Dit heeft geleid tot criteria voor een nieuwe aanbesteding leverancier voedingsmiddelen. Met ingang van januari 2023 is de nieuwe leverancier gestart.

In 2022 en 2023 zijn verschillende audits gelopen door de medewerkers van vakgroep eten en drinken. Zowel op afdelingsniveau als in de centrale keukens. De rapportages met bevindingen worden naar de betreffende manager van de locatie gestuurd. Het vakteam ondersteunt de manager/locatie bij het uitvoeren van verbetermaatregelen.

In 2023 is, in overleg met de teamleider eten & drinken, afgesproken dat de cliëntenraden op hun eigen manier de beoordeling van de maaltijden uitvoeren. Zij kunnen 2x per jaar aanschuiven bij de maaltijden. De bevindingen zijn teruggekoppeld aan de managers zorg en bedrijfsvoering per regio. Zichtbaar is dat er regionale verschillen zijn in de sfeer, het opdienen van de maaltijden en de aandacht voor de cliënten.

Analyse onvrijwillige zorg

In verband met externe verantwoording aan de Inspectie is er per zorglocatie gereflecteerd op de uitvoering van onvrijwillige zorg in verslagjaar 2023. De analyse is multidisciplinair vorm gegeven met inbreng van de Specialist Ouderengeneeskunde, de aandachtsvelder WZD, de gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP) en de psycholoog. Elke woon-zorglocatie 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.

In 2023 (1352) is het aantal unieke cliënten nagenoeg gelijk gebleven met 2022 (1395). We zien een forse afname van de inzet van onvrijwillige zorg. In 2023 is bij 19 cliënten onvrijwillige zorg volgens de nieuwe wetgeving ingezet en bij 18 cliënten was sprake van inzet gelijkgestelde zorg. De verhouding van het aantal cliënten dat vormen van onvrijwillige zorg heeft ontvangen ten opzichte van het aantal cliënten dat geen onvrijwillige zorg heeft ontvangen is in 2023 gedaald van 3% naar 1%.

Klachten aantallen / rapportage

Over het verslagjaar 2023 is een jaarverslag klachtenbemiddeling gemaakt. De meeste melders zijn tevreden over de wijze waarop hun klacht is behandeld en beantwoord door het management en/of de betrokken medewerkers. Zij voelen zich gehoord. De klagers die aangeven niet tevreden te zijn, zijn doorgaans niet tevreden over de inhoudelijke reactie op hun klacht, maar geven aan zich daarbij neer te leggen.

Naast klachten worden ook suggesties ter verbetering en complimenten geregistreerd. Deze worden doorgestuurd naar de betrokken medewerkers en het management. Complimenten betreffen meestal specifiek genoemde zorgverleners of afdelingen.

Ervaringen van cliënten en mantelzorgers (respons / tevredenheidsscore / NPS)

In 2023 zijn de cliëntervaringen thuiszorg en zorgcentra uitgevraagd middels belinterviews en een vragenlijst onderzoek. De resultaten van de uitvraag zijn input voor het management en de teams om de kwaliteit van zorg te bespreken met de lokale cliëntenraden. In overleg worden verbeterpunten opgesteld en uitgevoerd. De totaalscore voor thuiszorg is 8,5 en voor zorgcentra 8,2. De resultaten zijn aangeleverd bij ZorgkaartNederland.

Informeel zorg en mantelzorgparticipatie.

Het beleidskader 'Informeel zorg en ondersteuning' is in 2023 afgestemd met de cliëntenraad. Vanuit de visie op maximale eigen regie is het vooral van belang dat de zorg thuis aanvullend is aan de activiteiten die de cliënt, mantelzorger en het sociale netwerk samen al uitvoeren. Op het moment dat een cliënt gaat verhuizen naar een zorgcentrum, blijft de zorg aanvullend aan de eigen regie en het sociale netwerk van de cliënt. Om van het sociale netwerk een zo goed mogelijk beeld te krijgen, brengen de wijkverpleegkundigen/zorgmedewerkers het netwerk in kaart aan de hand van een sociogram (ecogram).

In 2023 zijn mantelzorgers in de gelegenheid gesteld om een gratis zorgcursus voor mantelzorgers te volgen. Deze cursus is gericht om mantelzorgers meer kennis en vaardigheden op te laten doen met algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL-zorg). Onder leiding van een ervaren trainer wordt in een praktijkruimte geoefend met de verschillende handelingen.

Wijkklinikbedden.

Wijkklinikbedden zijn bedden geschikt voor tijdelijk verblijf voor kwetsbare ouderen. Deze ouderen worden in de Herstelklinik behandeld, gestabiliseerd en/of gerevalideerd. Het gaat om verplaatste, laag complexe ziekenhuis zorg.

Eigen regie en welbevinden thuis

Het streven is dat cliënten zo lang mogelijk, zo gezond mogelijk thuis kunnen wonen en een waardevol leven kunnen leiden. De inzet van de specialist ouderengeneeskunde en gespecialiseerde paramedici, is ondersteunend aan de huisartsenzorg en draagt bij aan de kwaliteit van leven.

2.2 Professionele kwaliteit

Professionele kwaliteit past binnen het kwaliteitskader en wordt in samenspraak met medewerkers, behandelaren, ondersteunende diensten samen vorm gegeven. De Cliëntenraad wordt geïnformeerd over de voortgang van de professionele kwaliteit.

Behandeling thuis (1e lijn)

Huisartsen vragen met regelmaat een specialist ouderengeneeskunde ter consult, omdat de behandelvraag van de cliënt zodanig complex is, dat expertise van de specialist ouderengeneeskunde bijdraagt aan een behandelplan, aansluitend bij de medische zorgvraag en het welbevinden van de cliënt in de thuissituatie. Naast de consultafspraken, wordt in samenspraak met de huisarts, wijkverpleging en de specialist ouderengeneeskunde bekeken hoe een ACP gesprek (pro actieve zorgplanning) en behandeling thuis vorm gegeven kan worden. Deze ontwikkeling zal in 2024, samen met de huisartsen, paramedici en verpleegkundigen verder geprofessionaliseerd worden.

Beter doen door beter laten

Om de uitdagingen in de gezondheidszorg het hoofd te kunnen bieden, wordt steeds meer zorg verplaatst naar de thuissituatie. De toenemende vraag naar zorg door de dubbele vergrijzing, technologische innovaties en nieuwe thuisbehandelmethode dragen hier aan bij. Vanuit de wetenschappelijke literatuur is echter bekend dat een deel van de zorg die wordt geleverd door de wijkverpleging geen toegevoegde waarde heeft voor cliënten (Wendt et al., 2022). Juist met deze zorg moeten we terughoudend zijn, omdat het kan leiden tot onnodige belasting van de cliënt én zorgverlener. Daarnaast verspilt het tijd en middelen. Daarom is In 2023 een IZA aanvraag wijkverpleging gedaan voor de reguliere thuiszorgteams, gericht op passende zorg in de zin van beter doen, door beter laten. Kennisontwikkeling en bewustwording van niet passende zorg zijn hierbij van belang. Door middel van educatie, feedback, training en coaching leren verpleegkundigen en verzorgenden om het gesprek over passende zorg aan te gaan en ook uit te voeren met cliënten en/of diens naasten en professionals. Gedurende 2024 zal het project verder uitgerold worden en de verwachting is dat het eind 2024 voltooid is.

Interne audits

In 2022 zijn interne audits uitgevoerd met betrekking tot privacy en AVG. De resultaten van deze audits zijn besproken in de werkgroep privacy, de kwaliteitscommissie VVT en het managementteam (BVT). In 2023 is de audit gericht op het thema 'mantelzorg'. Vier CR-leden hebben , tijdens deze audits, als auditor mee gedaan. De resultaten worden besproken in het regionale kwaliteitsoveleg. Daarnaast worden de resultaten besproken binnen de kwaliteitscommissie VVT. Pantein besteedt voortdurend aandacht aan de professionele kwaliteit en leren en verbeteren. Het professionaliseren van de zorg is altijd ondersteunend aan de merkbare kwaliteit die cliënten ervaren.

Medicatie

In 2023 is in alle locaties een audit uitgevoerd bij de afdelingen waar een grote en kleine werkvoorraad is. De resultaten zijn input voor verbeteringen van het medicatieproces. Duidelijk is geworden dat het medicatiebeheer geoptimaliseerd kon worden. In 2023 is het voorraadbeheer gedigitaliseerd.

Mondzorg

Het mondzorg beleid is herzien, voor een goede uitvoering van dit beleid is per team een aandachtsvelder mondzorg benoemd. Daarnaast is per regio/locatie, een aandachtsvelder benoemd, die de rol van coördinator mondzorg voor de betreffende regio/locatie vervult. De aandachtsvelders zijn ambassadeurs en kennisdragers voor een gezonde mond bij cliënten die in de zorgcentra verblijven. Een groot deel van de aandachtsvelders en coördinatoren mondzorg zijn eind 2022 geschoold. Deze scholing loopt door in 2023. Daarnaast is in het Kennisportal een e-learning mondzorg theorie. Deze e-learning is ontwikkeld aan de hand van de bestaande richtlijn mondzorg voor zorgafhankelijke cliënten in verpleeghuizen. In deze e-learning komen alle facetten van mondzorg aan de orde.

Valpreventie

In 2023 is vallen en het valrisico voortdurend onder de aandacht geweest. Vanuit de meldingen incidenten is zichtbaar dat vallen het begin is van een versnelde achteruitgang van cliënten. Op basis van een analyse van de risicovolle meldingen over 2023 is besloten om geaccepteerd valrisico nadrukkelijker met de cliënt te bespreken en vast te leggen in het zorgplan.

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 een adequate dossiervoering is bereikt. De basis is op orde! In 2022 is de structuur van DOPO onderdeel geworden van het reguliere zorgproces. Veranderingen in zorg en de impact voor de kwaliteit van zorg worden volgens de structuur van DOPO gedeeld met HBO-verpleegkundigen. De betreffende verpleegkundigen dragen er zorg voor dat de veranderingen binnen de teams/regio gecommuniceerd en geïmplementeerd worden. In 2023 is het beleid op basis van ontwikkelingen en ervaringen bijgesteld.

- Er zijn heldere afspraken vastgelegd over o.a. structuur, communicatie en uitvoering waardoor eenduidig werken is gerealiseerd;
- Nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in het zorgproces worden volgens de afgesproken ‘DOPO’ structuur (structurele kwartaalbijeenkomsten) geïmplementeerd.
- HBO-verpleegkundigen 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.

Samenwerken rond moeilijke cliëntsituaties

In 2023 zijn moeilijke cliëntsituaties besproken in de vorm van intercollegiale toetsing middels de ‘roddelmethode’. De intercollegiale toetsing is gekoppeld aan de DOPO structuur. In kleine groepjes bespraken HBO-verpleegkundigen een casus. Op een korte en bondige wijze kregen zij handvaten, die toepasbaar zijn in de praktijk. Daarnaast gebruikten zij deze methode binnen de regio om moeilijke cliëntsituaties te bespreken en tot nieuwe inzichten te komen. Indien wenselijk werden casussen nog apart besproken met het management en met ondersteuning van de junior adviseurs kwaliteit (experts verpleegkundig proces).

IGJ toezichtbezoek

In juli 2023 is vanuit de Inspectie de vraag gesteld of een nieuwe Inspecteur stage mocht komen lopen om kennis te maken met de care. Het stageverzoek is behandeld als een reguliere stage. Om een brede blik te geven op de zorg en om de belasting voor de teams en locaties te beperken, vond de stage plaats binnen verschillende locaties van Pantein. De stage is door de Inspecteur en door de zorgteams als zeer waardevol ervaren. De inspecteur was onder de indruk van de gezamenlijkheid en flexibiliteit. Medewerkers vonden het prettig dat er oprecht belangstelling was voor de uitvoering van zorg en wat dit betekent voor medewerkers.

Incidenten cliënten en medewerkers

Pantein heeft in 2022 vorm gegeven aan een nieuwe visie op het melden en afhandelen van incidenten (MIC/MIM). In het kader van het ontregelen van de zorg is het melden van incidenten in 2023 sterk vereenvoudigd. Door deze nieuwe manier van melden en opvolgen, ligt de nadruk op het leren van veel voorkomende meldingen en het leren van risicovolle incidenten. Daarnaast is er een dashboard ontwikkeld wat ondersteunend is aan het leren van incidenten, kijken naar mogelijke oorzaken en verbeteracties.

Theatervoorstelling over de zorg van morgen

Medewerkers zijn uitgenodigd om naar de theatervoorstelling, ‘Mag ik je kussen?’ te gaan. Deze voorstelling is gemaakt voor iedereen die werkt in de verpleeghuiszorg en thuiszorg. De voorstelling helpt om over de zorg van nu en morgen in gesprek te gaan met je collega’s.

Calamiteiten

In de periode mei 2022 t/m mei 2023 zijn er drie incidentonderzoeken uitgevoerd. Bij één onderzoek is geconcludeerd dat er sprake was van een calamiteit (2022). Bij alle onderzoeken zijn verbetermaatregelen en nevenbevindingen geformuleerd waarbij aan de betreffende wijkmanager is gevraagd deze op te pakken.

Verbeteracties

Een onderdeel van professionele kwaliteit is voortdurend leren en verbeteren. De output van cliënttevredenheidsonderzoeken, interne- en externe audits, Inspectiebezoeken en calamiteiten is input voor verbeterplannen.

Indicatoren basisveiligheid

| Indicatoren basisveiligheid verpleegzorg 2023 | | | | | | | | | | |
|---|--------------|----------|-------------|------------|------------|----------------|--------------|----------|-----------|--------------|
| Meetperiode februari 2024 | Norbertushof | Castella | Schittering | Aldenhorst | De Lookant | Op 't Hoogveld | Hof van Loon | Symfonie | Orangerie | Hersteliniek |
| Aantal cliënten: volgens reikwijdte ZZP 4/10 | 133 | 154 | 18 | 82 | 25 | 63 | 31 | 60 | 18 | 33 |
| ACP: % cliënten met vastgelegde beleidsafspraken in zorgdossier | 71% | 89% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Medicatie-review: % cliënten waarbij min. één medicatie-review heeft plaatsgevonden | 64% | 89% | 50% | 100% | 75% | 63% | 0% | 90% | 0% | 18% |
| Medicatieveiligheid: % zorgteams dat min. 1x/kwartaal medicatiefouten bespreekt | 71% | 100% | 100% | 100% | 100% | 75% | 50% | 100% | 100% | 100% |
| Eten & drinken: % cliënten bij wie voedselwensen zijn besproken/ vastgelegd in ECD | 96% | 90% | 100% | 100% | 100% | 80% | 100% | 71% | 100% | 100% |
| Incontinentie: % cliënten bij wie afspraken zijn vastgelegd in ECD | 81% | 73% | 100% | 100% | 100% | 86% | 100% | 88% | 100% | 100% |

Tabel: Aangeleverde indicatoren basisveiligheid verslagjaar 2023

3. Kwaliteit van werk

Ontwikkeltrajecten verpleegkundig leiderschap

Zowel voor de thuiszorg als de zorgcentra is een ontwikkelprogramma gemaakt dat het verpleegkundig leiderschap stimuleert. In 2022 is gestart met de HBO verpleegkundigen die nadrukkelijk zijn gepositioneerd als de regisseur van het zorgproces in de wijk of op een locatie. In 2023 hebben de nieuwe HBO verpleegkundigen en verpleegkundigen niveau 4 een ontwikkeltraject doorlopen. Door deze ontwikkeltrajecten dragen verpleegkundigen bij aan preventie en positief gezonde inwoners en wordt de zorg zowel inhoudelijk als organisatorisch nog beter afgestemd op de individuele behoeften van cliënten. Tevens draagt verpleegkundig leiderschap bij aan zorgvernieuwing en een toekomstbestendige ouderenzorg. Actuele thema's zijn; 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.

Betere roosters voor gezonder werken

Om naar de toekomst toe voldoende zorgverleners op de juiste plek te kunnen blijven inzetten, is eind 2021 het project “Plannen en roosteren” gestart. Het doel van dit project is om te zorgen voor voldoende en kwalitatief goede zorg voor cliënten en gezonde roosters voor medewerkers. Dit alles binnen het beschikbare budget. In 2022 zijn de kaders en richtlijnen voor het roosteren beschreven en vastgesteld; regioroosteraars aangesteld en opgeleid; het roostersysteem beter ingericht. Kenmerkend voor het project is de zoektocht naar een goede balans tussen de belangen van cliënten, de belangen van medewerkers, de wettelijke kaders en de budgetten. Het resultaat van deze zoektocht is verdere professionalisering van de capaciteitsplanning en roosteren.

In 2023 is verdere professionalisering van de capaciteitsplanning en roosteren vorm gegeven. Het blijft een thema met een spanningsveld, waardoor het voortdurend in ontwikkeling is. Door dialoog en inzet van goede IT faciliteiten (roosterapp) is de verwachting dat de kwaliteit van zorg en tevreden/betrokken medewerkers behouden blijft.

Ontregelen van de zorg

Door de toenemende vergrijzing in relatie tot de krapte op de arbeidsmarkt is Pantein anders gaan kijken naar het organiseren van de werkzaamheden en de eisen die we stellen aan zorgmedewerkers. Uitgangspunt is uitgaan van vertrouwen in de deskundigheid en eigen verantwoordelijkheid van professionals. Het eerste resultaat is de herziening van het beleid Bevoegd & Bekwaam en, daarmee samenhangend, het verminderen van het aantal verplichte scholingen. In het kader van de arbeidsmarkttekorten en het signaal dat medewerkers meer handelingen in routes zouden willen uitvoeren, is een matrix uitgewerkt. Per functie is per handeling beoordeeld of de handeling toegevoegd kan worden als nieuwe deskundigheid nadat de medewerker geschoold is. Tevens is toegevoegd hoe deze handeling(en) geschoold gaan worden.

Vitaliteit

Gezonde, vitale en gemotiveerde medewerkers zijn de basis voor het leveren van hoogwaardige zorg aan bewoners en cliënten. In de afgelopen jaren heeft Pantein, samen met de arbodienstverlener, vanuit de uitgangspunten van ‘Positieve Gezondheid’, veel geïnvesteerd in gezonde en vitale medewerkers.

In 2022 is er een vitaliteitscan uitgevoerd zodat inzichtelijk is hoe medewerkers scoren op het thema vitaliteit en inzetbaarheid. Enerzijds voor inzicht en bewustwording van de individuele medewerker, anderzijds om de organisatie een beeld te geven hoe de medewerkers als groep scoren op dit thema. De resultaten zijn input om de vitaliteit van medewerkers te vergroten. In 2023 is een behoeftepeiling duurzame inzet VVT uitgevoerd. Ook zijn workshops aangeboden met het thema: ‘Bewegen Werkt’.

Opleidingen

Binnen zowel de zorgcentra als in de thuiszorg wordt onverminderd opgeleid voor de reguliere functies van zorgverlener N2 t/m 6.

| 2023 | | Zorgcentra Thuiszorg Oost | Thuiszorg West |
|---|---|------------------------------|----------------|
| Opleidingsplaatsen regulier N2 t/m 6 | BBL | 147 | 29 |
| | BOL | 207 | 38 |
| Specificatie BBL opleidingsplaatsen | Helpenden Zorg & Welzijn | 17 | 1 |
| | Verzorgende IG | 36 | |
| | Verpleegkundige niv. 4 | 112 | 10 |
| | HBO-V | 33 | 26 |
| | MMZ-4 | 3 | 1 |
| | Fysiotherapie | 2 | |
| | Bewegeingsagoog | 2 | |
| | Social Work | 1 | |
| Specificatie BOL opleidingsplaatsen | Psychologie | 1 | |
| | Helpenden plus | 19 | 6 |
| | Helpende Zorg & Welzijn | | 1 |
| | Verzorgende IG | 18 | 7 |
| | Verzorgenden IG EVC | 2 | |
| | Verpleegkundige niv. 4 | 43 | 6 |
| | HBO-V | 2 | 3 |
| | Maaszorgwerkt Verpleegkundige niv. 4 | 13 | |
| Opleidingsplaatsen Specialisaties Bij- en nascholing/ doorscholing | Lefgozer Verzorgende IG | 8 | 1 |
| | GVP | 8 | |
| | TTV | | 6 |
| | VS | 2 | |
| | Casemanager dementie | | 1 |
| | Verpleegkundige gerontologie en geriatric | 5 | |
| | Helpenden Plus | 39 | 4 |
| BBL diploma's in 2023 (doorstroom) | Individuele basiszorg | 53 | |
| | Helpende/welzijn plus | 1 | |
| | N3-IG | 17 | 3 |
| | N4 | 3 | 3 |
| | N6 | 3 | 3 |
| Begeleider specifieke doelgroepen | | 1 | |

Pantein doet mee aan het regioproject 'Maaszorg werkt'. In september 2023 is de derde groep MaasZorgWerkt gestart: 15 leerlingen VP4 verdeeld over 3 organisaties (Dichterbij, GGZ Oostbrabant en Pantein).

Overige scholingen

- Ontwikkeling en positionering verpleegkundig leiderschap: in 2023 hebben 130 mbo verpleegkundigen aan het 'ontwikkeltraject mbo verpleegkundigen' deelgenomen. Het ontwikkeltraject werd verzorgd door de HAN samen met medewerkers in verschillende functies van Pantein.
- Cursus werkbegeleiders: in 2023 zijn 52 medewerkers gestart met de cursus werkbegeleiding (43 deelnemers van Zorgcentra en 9 deelnemers van Thuiszorg West). 35 medewerkers van Zorgcentra en 9 van Thuiszorg West hebben het certificaat werkbegeleiden in zorg en welzijn behaald.
- Nascholingen:
 - o Opleiding capaciteitsplanner afgerond: 1
 - o APD/CAPD (dialyse): wijkverpleegkundigen TTV
 - o Palliatieve zorg: Thuiszorg west: 4 medewerkers
 - o Scholing hartfalen: 2 gespecialiseerde verpleegkundigen
 - o Bijscholing vasculaire infusie technology: 3 gespecialiseerd verpleegkundigen

- Verdiepende scholing NAH: 1 verpleegkundige
- Scholing WOND: 1 gespecialiseerd verpleegkundige
- Symposia/bijbscholing wondzorg: 3 gespecialiseerd verpleegkundige
- Scholing leidinggevende skills: effectief communiceren: 1 (senior) wijkverpleegkundige
- Scholing werken vanuit kindperspectief (2 teams thuisbegeleiding)
- Scholing socratisch coachen (1 team thuisbegeleiding)
- Scholing hechting (1 team thuisbegeleiding)

Kennisportal

In 2023 zijn in totaal 2041 kwaliteitsregels behaald.

- Zorgcentra (inclusief flexpool care & Ketenproject Dementie DKT): totaal 1927
- Thuiszorg west (inclusief specialistische teams en thuisbegeleiding): totaal 114

Basisscholingen zoals slikscholing, til- en tranfer en mondzorg vallen onder de kwaliteitsregels van de Kennisportal. Het aantal verplichte scholingen (kwaliteitsregels) is drastisch verminderd onder het mom van 'ontregel de zorg'. Veel scholingen zijn niet meer als verplicht aangemerkt maar vallen onder de verantwoordelijkheid van de zorgmedewerker. Dit maakt dat de afgeronde kwaliteitsregels aanmerkelijk lager zijn dan in 2022.

Indicatoren personele samenstelling

Het aantal zorgverleners N1 t/m 5 en behandelaren in vaste dienst is in 2023 (1083) nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2022 (1106). De gemiddelde contractomvang is met 0,57 iets lager ten opzichte van 2022 (0,59) waardoor het totaal beschikbare aantal FTE's nagenoeg gelijk is gebleven. De gemiddelde inzet aantal FTE per cliënt is in 2023 (0,96) gedaald ten opzichte van 2022 (1,06).

4. Ondersteunende werkomgeving

Toekomstbestendige ouderenzorg vraagt een andere manier van kijken naar de zorgvraag en het zorgaanbod. Van aanbodgerichte zorg naar vraaggestuurde zorg. Daarbij is inzet van digitale en sociale innovatie essentieel. Digitale ondersteuning kan in de vorm van inzet zorgtechnologie en het beschikbaar stellen van rapportages gebaseerd op data afkomstig uit de verschillende bronsystemen.

Inzet zorginnovatie

In 2022 zijn verdere stappen gemaakt met betrekking tot de inzet 'Medido', 'Beeldbellen middels BeterDichtbij', inzet van 'Slimme sensoren' en een pilot inzet Sparckel lampen. In 2023 is deze zorgtechnologie doorontwikkeld. Samen met andere zorgorganisaties is eind 2023 een start gemaakt met het actief inzetten en gebruiken van een oogdruppelbril voor cliënten. Vanaf november 2023 is oogdruppelen geen zorgtaak meer van zorgverleners, tenzij de ondersteuning bij oogdruppelen om medische redenen noodzakelijk is.

Daarnaast is in 2023 de transfermodule Point verder uitgerold. Door deze module is er beter zicht op de actuele capaciteit. Tevens is er een proef gedaan met de verpleegkundige overdracht m.b.v. Point.

Beschikbaarheid stuurinformatie

In nauwe samenwerking met de afdeling ICT zijn de dashboards voor thuiszorg en zorgcentra in 2023 doorontwikkeld. Deze doorontwikkeling is gebaseerd op de informatiebehoeftes vanuit de regio/teams. De

dashboards bevatten rapportages die gevuld zijn vanuit de bronsystemen waardoor het management/teams zicht hebben op de stand van zaken productie, personeel en kwaliteit

Daarnaast is in 2023 een start gemaakt met de ontwikkeling van een dashboard kwaliteit. Als eerste onderdeel is een rapportage beschikbaar van de MIC meldingen. De samenhang tussen de mogelijke oorzaken, verbetermaatregelen en de risicovolle meldingen zijn inzichtelijk. Gedurende 2024 zal dit dashboard verder geoptimaliseerd worden. Daarnaast zal bekeken worden of nog andere kwaliteitsdashboards ingericht kunnen worden.

Value Care

Value Care is een digitaal platform dat in de tweede helft van 2021 is geïntroduceerd 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. In 2022 is Value Care als digitaal platform ook ingericht voor Thuiszorg en Zorgcentra. In 2023 is onderzocht of het mogelijk is om een steekproefcontrole te doen waardoor dezelfde dossier op inhoudelijke en administratieve juistheid gecontroleerd kunnen worden. In 2024 zal dit gerealiseerd worden.

ECD controle

In 2022 zijn dossiers, periodiek systematisch gecontroleerd op de inhoud van de zorgverlening. De inhoud van deze controle is afgestemd op de inhoud van de rapportage die in Value Care beschikbaar is. Het uitgangspunt is om controles niet dubbel uit te voeren. In 2023 is bekeken welke zorginhoudelijke controles opgenomen kunnen worden in Value Care. Daarnaast zullen de werkwijzen nog beter op elkaar afgestemd worden.

Veilige werkomgeving

Pantein heeft verschillende gedragscodes. In 2022 is de gedragscode voor medewerkers ontwikkeld. De gedragscode beschrijft welk gedrag we van medewerkers bij Pantein verwachten. Hoe we omgaan met collega's, klanten en eigendommen van Pantein en van elkaar. De code ondersteunt een prettig en veilig werkklimaat waar iedereen zich met plezier kan inzetten voor Pantein en de mensen die op onze zorg rekenen. De inhoud van de code is afgeleid van de waarden van Pantein die zijn beschreven in de visie 'Niet zomaar zorg'. Indien er sprake is van ongewenste omgangsvormen kan opvang en nazorg aan een medewerker geboden worden. Een vertrouwenspersoon kan hierbij ondersteuning bieden.

Daarnaast is in 2023 gewerkt aan het opstellen van omgangsregels en huisregels voor Thuiszorg & Zorgcentra Pantein. Deze regels hebben als doel het veiliger maken van de werkomgeving en het daarmee verminderen van psychosociale arbeidsbelasting voor medewerkers. Ook geven de regels duidelijkheid over gewenste omgangsvormen. De introductie van deze regels bij medewerkers, cliënten en mantelzorgers is begin 2024 vorm gegeven worden.

5. Dialoog en Toezicht

Pantein wil in dialoog met alle betrokken partijen vorm geven aan de visie 'Langer Gezonder Thuis'. Daarnaast wordt verantwoording afgelegd over de kwaliteit van zorg aan interne en externe partijen.

Cliëntraden

Lokale cliëntraden zijn nauw betrokken bij de merkbare kwaliteit binnen de regio's. In het kwaliteitsoverleg in de regio behartigen zij de belangen van de cliënten m.b.t. merkbare kwaliteit. Een afvaardiging van de verschillende lokale cliëntenraden vormt de centrale cliëntenraad. In gesprek met de RvB behartigen zij de belangen merkbare kwaliteit op Pantein niveau.

VVAR

De VVAR streeft naar goede, mensgerichte zorg die vanuit de keten op professionele wijze wordt verleend. Kwaliteitsverbetering van het beroepsinhoudelijke zorgproces en versterking van de samenwerking en verbinding met zorgpartners in de regio zijn kernwaarden. De VVAR doet dit door deel te nemen aan de kwaliteitscommissie VVT, overleg met RvB en door deelname aan regionale overleggen. Daarnaast organiseren zij jaarlijks een symposium voor zorgmedewerkers. In 2023 was het thema van dit symposium 'De zorg van de toekomst, samen op weg naar de zorg van nu en later'. Het symposium is geopend door de voorzitter RvB. Tijdens 2 goed bezochte avonden werden zorgmedewerkers door Marian Kaljouw en via sketches door acteurs van Ervaria uitgedaagd om na te denken over de zorg van nu en morgen. Samen met Pantein collega's is er een kennismarkt georganiseerd gericht op de zorg van de toekomst.

OR

De OR is een verbindende factor tussen medewerkers en organisatie en geven advies en instemming conform de 'Wet op de Ondernemingsraden. De speerpunten van de OR in 2023 waren:

- Duurzame inzetbaarheid van medewerkers.
- Stimuleren arbeidsomstandigheden medewerkers.
- Planning en roostering van werktijden van medewerkers.
- Meer zeggenschap en invloed van medewerker bij beleidsontwikkeling.
- Versterken van samenwerking en zichtbaarheid OR.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft een aparte kwaliteitscommissie. Zij komen 4x per jaar bij elkaar en tijdens deze bijeenkomsten worden onderwerpen, volgens het informatieprotocol toegelicht door RvB. De voorbereiding en informatievoorziening wordt verzorgd door de Adviseurs Kwaliteit.

Kwaliteitsbezoeken/gesprekken met financiers

Van het zorgkantoor VGZ heeft Pantein mooie complimenten mogen ontvangen over de uitwerking van ons kwaliteitsplan 2023, onze aanpak op het gebied van ADL scholing voor informele verzorgers werd daarin extra positief benadrukt. Gedurende het jaar 2023 zijn er geen locaties bezocht door het zorgkantoor. Er vinden periodiek overleggen plaats met het zorgkantoor. Tijdens deze gesprekken bespreken we onder andere de ontwikkelingen op het gebied van werken met sociotherapeutische leefomgevingen. Het zorgkantoor is enthousiast over deze beweging en ondersteunt deze ontwikkeling.

RvB in gesprek met zorgverleners

De voorzitter RvB vindt verbinding met de medewerkers belangrijk. In de vorm van zeepkistbijeenkomsten wil ze van medewerkers horen wat er speelt en waar ze tegen aanlopen. Daarnaast gebruikt ze deze bijeenkomsten om de medewerkers mee te nemen in de ontwikkelingen van de zorg en de uitdagingen die dit met zich

meebrengt. In 2022 zijn deze bijeenkomsten weer opgestart. In 2023 is een podcast met de Voorzitter RvB opgenomen, de podcast gaat over betere zorg voor kwetsbare ouderen. In 2024 worden de zeepkistbijeenkomsten opgepakt.

6. Doorkijk 2024-2025: Naar toekomstbestendige ouderenzorg

Juiste Zorg Op Juiste Plek

Alle aanbieders van zorg en welzijn in de regio Mooi Maasvallei willen kwalitatief goede en doelmatige zorg realiseren, voor kwetsbare inwoners met complexe zorgvragen, door regionaal samen te werken. Het bieden van de 'Juiste Zorg Op Juiste Plek' vraagt een optimale samenwerking tussen de verschillende domeinen. Door deze samenwerking ontstaat de behoefte aan onafhankelijke en brede coördinatie van de zorg in de regio en is Pantein kartrekker bij het ontstaan van het Regionaal Coördinatiecentrum (RECO).

Door deze ontwikkeling worden transfers goed voorbereid en is steeds vaker aanvullende, onafhankelijke triage en advies, vanuit expertise ouderenzorg, mogelijk. Hiermee worden zorgverleners ontlast bij het vinden en overdragen van de best passende zorg.

Doorontwikkeling regionaal coördinatiecentrum (RECO)

Het regionaal coördinatiecentrum (RECO) wordt doorontwikkeld. Het RECO ondersteunt en bemiddelt om inwoners met een (semi)acute zorg- of behandelvraag direct op de best passende plek te plaatsen. Zowel thuiszorg, als alle vormen van tijdelijk en langdurig verblijf, worden gecoördineerd. Het RECO heeft hiermee de regie over een groot deel van de zorgcapaciteit in de regio, het betreft zowel capaciteit van Pantein als van een deel van de collega zorgaanbieders.

Doorontwikkeling acute ouderenzorg en Herstelkliniek

Pantein heeft zich in 2022 actief aangesloten bij het landelijke leernetwerk acute ouderenzorg. In contacten met ander proeftuinen binnen het leernetwerk is gebleken dat de regio Mooi Maasvallei voorop loopt waar het gaat om het vormgeven aan de bouwstenen acute ouderenzorg. Vooral op het gebied van preventie en proactieve zorgplanning zijn, in samenwerking met de huisartsengroep Syntein en het Maasziekenhuis, belangrijke interventies ontwikkeld en geïmplementeerd.

De Herstelkliniek speelt een belangrijke rol in de acute ouderenzorg en heeft een bovenregionale functie als het gaat om (sub) acute opname en herstelzorg voor thuis wonende kwetsbare mensen met complexe geriatrische problematiek (door co-morbiditeit of hoge leeftijd).

Ontwikkeling VPT

Sinds de invoering van de WLZ zoeken thuiszorgprofessionals van Pantein continu naar mogelijkheden om inwoners met een WLZ indicatie langer thuis te kunnen laten wonen. Hiermee wordt de druk op wachtlijsten verlaagd, maar bovenal zien we een betere kwaliteit van leven wanneer de zorg rondom de cliënt thuis veilig en verantwoord kan worden georganiseerd met behulp van het sociale netwerk. De inzet van VPT is volop in ontwikkeling en zal in 2024 doorontwikkeld worden.

Kerncijfers en kwaliteitsuitkomsten 2023



1392 unieke WLZ cliënten
intramuraal én thuis (1342)



27 klachten
(41)



8,77%
Ziekteverzuim
(9,37)



1083 zorgverleners N1
t/m N6 incl. behandelaars
in de zorgcentra (1106)



176
zorgverleners in
opleiding BBL (169)



245
BOL Stageplaatsen
(285)



8,5 totaalscore Zorgkaart NL zorg thuis (8,4)

8,2 totaalscore Zorgkaart NL zorgcentra (7,9)



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

8 diploma's GVP (12)

