

Kwaliteitsverslag 2022

Versie	Definitief
Datum	Juni 2023
Penvoerder	Conny Göertz Martha de Groot
Documenteigenaar	Raad van Bestuur Pantein
Geaccordeerd	Tijdens Raad van Bestuur overleg dd. 13 juni 2023

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	0
VOORAF	1
OVER PANTEIN	1
1. PANTEIN EN KWALITEIT	3
2. KWALITEIT VAN LEVEN, WELBEVINDEN EN ZORG	6
2.1 MERKBARE KWALITEIT	6
2.2 PROFESSIONELE KWALITEIT	7
3. KWALITEIT VAN WERK	10
4. ONDERSTEUNENDE WERKOMGEVING	13
5. DIALOOG EN INTERN TOEZICHT	14
6. DOORKIJK 2022-2025: NAAR TOEKOMSTBESTENDIGE OUDERENZORG	15
KERNCIJFERS EN KWALITEITSUITKOMSTEN 2022 (ROOD NOG WIJZIGEN)	16

Vooraf

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2022 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.

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 inwoner. Daar waar hij staat, wordt ook zij bedoeld.

Over Pantein

Pantein is een veelzijdige zorggroep met circa 3500 medewerkers en ruim 800 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 nauw samengewerkt in een regionaal zorgnetwerk met andere zorg-, welzijnspartners en burgerinitiatieven zodat elke individuele cliënt de best passende zorg krijgt.

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”.

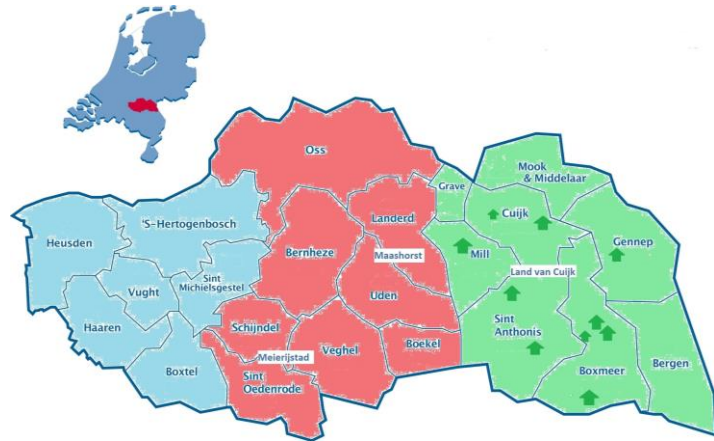
Zorgverleners van Pantein werken volgens het gedachtengoed van positieve gezondheid¹. Hierbij dagen we mensen met een hulpvraag uit om na te denken over wat zij écht belangrijk vinden en graag zélf zouden willen veranderen. Samen vertalen we dat naar een meer sociale benadering aangevuld met de best 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, samen binnen Pantein en samen in de regio met zorgpartners, collega’s in de eerste lijn en met welzijnspartners.

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.

Subregio Mooi Maasvallei

De omslag naar de focus op gezond leven is dus niet alleen 'van Pantein'. Uiteindelijk gaat een vitaal en actief leven over ons allemaal. Pantein 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 Pantein is het bedrijfs onderdeel dat VVT zorg levert. De dienstverlening bestaat uit (sub)acute, tijdelijke en langdurige ondersteuning, begeleiding en zorg. Daarbij maakt het niet uit waar mensen wonen.

Circa 60 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 60 woonzorgteams bieden zorg aan circa 700 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.

Expertisecentrum Madeleine is in 2022 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 kunnen in de Herstelkliniek 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 het Regionaal Coördinatiecentrum. Tot slot wordt er specifieke kennis ontwikkeld en gedeeld voor alle domeinen in het gehele werkgebied.

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.

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 er 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 2022 heeft de 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 haar ambities.

Kwaliteitsagenda ouderenzorg

In het kader van het kwaliteitsbudget verpleeghuiszorg heeft Pantein in 2018 de eerste centrale en meerjarige kwaliteitsagenda opgesteld. Om verbeteractiviteiten optimaal te ondersteunen én te borgen is er gekozen voor een spreiding van de diverse kwaliteitsthema's over de jaren 2018 t/m 2022. Een beknopt overzicht van de resultaten die vanuit de kwaliteitsagenda zijn gerealiseerd:

2018-2020: Focus op meer zorgverleners en beter passende deskundigheid

Het aantal zorgverleners N1 t/m 5 en behandelaren is toegenomen met ca. 85 fte;

- De meeste uitbreiding heeft plaatsgevonden in de functie van huiskamer-assistent (N1 en N2). 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. Door aan de onderkant personeel aan te vullen ter ondersteuning in groepsverband, ontstond ruimte bij verzorgenden en verpleegkundigen om beter invulling te geven aan de individuele zorg;

- In het kader van taakherschikking, zijn er medewerkers aangesteld die niet cliëntgebonden taken kunnen overnemen van de woonzorgteams, zodat de zorgverleners ontlast worden en beter kunnen doen waarvoor ze zijn opgeleid;
- Sinds 2019 zijn circa 100 verzorgenden opgeleid tot Gespecialiseerd Verzorgenden Psychogeriatric (GVP). Deze GVP-ers zijn bij uitstek deskundig op het gebied van welbevinden en kwaliteit van leven;
- Kennisportal (online leerportaal) versneld doorontwikkeld als neveneffect van de Coronacrisis.

2021-2022: Focus op kwaliteitsverbetering en het ondersteunen van gezonde en betrokken zorgverleners

- Het kwaliteitsteam is uitgebreid met 2 HBO verpleegkundigen/junior adviseurs kwaliteit. Zij ondersteunen zorgteams bij het aanleren en borgen van kwaliteitstaken als onderdeel van de primaire zorgprocessen. Daarnaast helpen zij teams bij het optimaliseren van zorgprocessen in samenhang met de snel veranderende ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving;
- Alle HBO verpleegkundigen in het primaire proces zijn geschoold (DOPO) en gepositioneerd als zorgregisseur en dossierverantwoordelijke (zowel kwaliteit als administratief);
- De afdeling HR heeft vanuit het vitaliteitsbudget stimulerende workshops aangeboden die medewerkers helpen om hun vitaliteit te verbeteren, in een werkomgeving die veel van hen vraagt. Ook biedt Pantein via de Kennisportal online modules aan voor persoonlijke ontwikkeling en gezonder leven;
- Pantein biedt via DiFFit een onafhankelijke financiële helpdesk voor medewerkers, waar zij kosteloos en anoniem terecht kunnen met vragen of zorgen over hun persoonlijke geldzaken;
- Tot slot is er budget beschikbaar gesteld om maatwerkoplossingen te realiseren voor medewerkers om hen -alternatief- inzetbaar te houden.

2023-2025: Focus op welbevinden en kwaliteit van leven, bewust bekwame zorgverleners en een ondersteunende werkomgeving.

- De inzet van zorgtechnologie 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. Binnen de verpleeghuizen wordt onderzocht of een sociale benadering in de vorm van leefmilieus bijdraagt 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 geven elkaar feedback en toetsen elkaar op de uitvoering van de zorg.
- 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.

Lokale kwaliteitsplannen

Naast de centrale thema's in de kwaliteitsagenda ouderenzorg, 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 er 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 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. In 2022 zijn de medewerkers N1 en N2 duidelijk gepositioneerd binnen alle huiskamers. Zij ondersteunen bij het welzijn van cliënten en dragen bij aan de uitvoering van huishoudelijke taken.

In 2022 lag de focus op het ontlasten van zorgteams, zorg- en procesinnovatie. Door scholing, reflectie, leren en ontwikkelen kunnen medewerkers het zorgproces slimmer organiseren en de kwaliteit van zorg behouden of verbeteren. Ook de inzet van innovatieve hulpmiddelen is ondersteunend aan dit proces.

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. Ook in 2023 wordt deze zorg verder uitgebreid en geprofessionaliseerd.

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.

Analyse onvrijwillige zorg

In verband met externe verantwoording aan de Inspectie is er per zorglocatie gereflecteerd op de uitvoering van onvrijwillige zorg in verslagjaar 2022. 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 2022 is het aantal unieke cliënten fors gestegen, daarmee samenhangend is de inzet van onvrijwillige zorg ook gestegen. In 2022 is bij 47 cliënten onvrijwillige zorg volgens de nieuwe wetgeving ingezet en bij 37 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 2022 gedaald van 5% naar 3%.

Klachten aantallen / rapportage

Over het verslagjaar 2022 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. In 2021 waren er 40 klachten en 14 suggesties ter verbetering gerelateerd aan corona. In 2022 waren slechts 4 klachten gerelateerd aan corona.

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 2022 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 8,4, voor zorgcentra 7,9. De resultaten zijn aangeleverd bij ZorgkaartNederland.

Digitale vaardigheden cliënten en mantelzorgers.

Eind 2022 zijn een aantal vrijwilligers geschoold in het gebruik van verschillende digitale hulpmiddelen. Met deze kennis ondersteunen zij cliënten bij het eigen maken van vaardigheden om met de nieuwe technologie om te gaan (mantelzorgprogramma Caren, beeldbellen BeterDichtbij).

2.2 Professionele kwaliteit

In 2022 zijn interne audits uitgevoerd met betrekking tot privacy en AVG. De resultaten van deze audits worden besproken in de werkgroep privacy, de kwaliteitscommissie VVT en het managementteam (BVT). 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.

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.

Valpreventie

Het valpreventie beleid is herzien en breed opgesteld voor Pantein. Met de inzet van een vernieuwd valpreventie beleid wordt beoogd om letsel en functieverlies bij cliënten ten gevolge van een val te voorkomen. Dit alles vanuit het gedachtegoed van Positieve gezondheid.

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 DOPO. Zij dragen er zorg voor dat de veranderingen binnen de teams/regio gecommuniceerd en geïmplementeerd worden.

- 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 2022 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 oktober 2022 heeft de Inspectie een toezichtbezoek gebracht aan een thuiszorg- en VPT team in Boxmeer. De inspectie heeft in haar rapport geconcludeerd dat Pantein aan alle getoetste normen (grotendeels) voldoet. Vijftien normen voldoen, drie normen voldoen grotendeels. De Inspectie constateert dat Pantein kwaliteitsinformatie gebruikt om de kwaliteit van zorg te monitoren en bij te sturen waar nodig. De inspectie heeft hierdoor vertrouwen dat Pantein de goede zorg die zij levert continueert en ziet geen aanleiding voor vervolgtoezicht. Op de normen waar grotendeels aan wordt voldaan zijn verbeteracties uitgezet.

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 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.

Calamiteiten

In 2022 zijn twee incidenten onderzocht middels een intern onderzoek. Eén van deze incidenten was van dien aard dat het als calamiteit bij de Inspectie is gemeld. Het betrof een incident m.b.t. een verpleegkundige handeling. Op basis van dit onderzoek zijn verbetermaatregelen opgesteld en uitgevoerd.

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 regionale en Panteinbrede kwaliteitsplannen.

Indicatoren basisveiligheid

Via verplichte en keuze-indicatoren legt Pantein verantwoording af over de basisveiligheid verpleegzorg.

Indicatoren basisveiligheid verpleegzorg 2022										
Meetperiode februari 2023										
(blauw = schuin: uitkomsten verslagjaar 2022)	Norbertushof	Castella	Schittering	Aldenhorst	De Lookant	Op 't Hoogveld	Hof van Loon	Symfonie	Orangerie	Madelaine
Aantal cliënten: volgens reikwijdte ZP 4 t/m 10	134	165	19	84	25	64	32	71	18	35
ACP: % cliënten met vastgelegde beleidsafspraken in zorgdossier	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Medicatie-review: % cliënten waarbij min. één medicatie-review heeft plaatsgevonden	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	60,4%	63,0%	0%	79,8%	0%	50,8%	37,5%	0%	100%	40,0%
Medicatieveiligheid: % zorgteams dat min. 1x/kwartaal medicatiefouten bespreekt	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	86%	100%	100%	100%	50%	100%	50%	100%	100%	100%
Eten & drinken: % cliënten bij wie voedselwensen zijn besproken/ vastgelegd in ECD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	64,2%	77,6%	100,0%	76,2%	100,0%	100,0%	87,5%	40,8%	33,3%	100,0%
Incontinentie: % cliënten bij wie afspraken zijn vastgelegd in ECD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	64,9%	76,4%	100,0%	97,6%	100,0%	85,9%	100,0%	64,8%	83,3%	100,0%

Tabel: Aangeleverde indicatoren basisveiligheid verslagjaar 2022

3. Kwaliteit van werk

Ontwikkelttrajecten 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. 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 cliënten. Daarnaast 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 en de budgetten. Het resultaat van deze zoektocht is verdere professionalisering van de capaciteitsplanning en roosteren.

Het verder professionaliseren van de capaciteitsplanning en roosteren blijft ook de komende jaren belangrijk, dit door de toename van de zorgvraag en een afname van de beschikbare medewerkers. Dit spanningsveld maakt dat capaciteit en roosteren voortdurend in ontwikkeling is. Door dialoog en inzet van goede IT faciliteiten (roosterapp) is de verwachting dat de kwaliteit van zorg en tevreden en 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 2023 zal het ontregelen van de zorg verder vorm gegeven 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.

Hulp en ondersteuning bij leren en verbeteren door de zorgteams

In 2022 hebben de junior adviseurs (HBO verpleegkundigen) de zorgteams gecoacht bij het zicht krijgen op kwaliteitsuitkomsten, het opvolgen en het vertalen naar een teamverbeterplan. Doordat deze verpleegkundigen ook actief betrokken zijn bij het DOPO project ontstaat tegelijkertijd een natuurlijke verbinding met de zorg- en procesverbeteringen. Daarnaast zijn zij ingezet ter ondersteuning bij zorginhoudelijke thema's zoals medicatieveiligheid, de evaluatie van het basisdocument Bevoegd & Bekwaam, de WZD commissie en methodisch werken.

Opleidingen

Binnen zowel de zorgcentra als in de thuiszorg wordt onverminderd opgeleid voor de reguliere functies van zorgverlener N2 t/m 6. Het aantal opleidingsplaatsen groeit nog steeds licht. Het aantal diploma's lag in 2022 hoger dan het jaar ervoor.

In 2022 zijn meer zij-instromers in dienst gekomen in de functie van 'helpende zorg en welzijn plus'. Door medewerkers de mogelijkheid te geven om certificaten te behalen of om het diploma aan te vullen met certificaten zijn medewerkers beter en breder inzetbaar in de basiszorg. Door deze inzet wordt de druk op de inzet van andere medewerkers verkleind.

2022		Zorgcentra	Thuiszorg
Opleidingsplaatsen regulier N2 t/m 6	• BBL	147	24
	• BOL	214	50
Opleidingsplaatsen specialismen/ bijscholingen	• GVP	9	10
	• TTV		
	• VS	2	
	• Casemanager dementie		1
	• Coachend leiderschap		1
	• Individuele basiszorg	13	
	• Helpenden Plus	22	2
	•		
BBL diploma's in 2022 (doorstroom)	• Helpende/welzijn plus	14	
	• N3-IG	21	2
	• N4	7	2
	• N6	8	2

Pantein doet mee aan het regioproject 'Maaszorg werkt'. In september 2022 is de tweede groep MaasZorgWerkt gestart: 15 leerlingen verpleegkundigen niveau 4 zijn verdeeld over 3 organisaties (Dichterbij, GGZ Oostbrabant en Pantein). Na ca. 3 maanden is één BBL-leerling MZW, die bij Pantein in dienst was, gestopt met de opleiding. Dit aantal is onderdeel van de reguliere BBL opleidingsplaatsen.

In 2022 is gestart met de premodule 'ontwikkeling en positionering van verpleegkundig leiderschap'. 8 wijkverpleegkundigen hebben het certificaat voor de premodule behaald, als voorbereiding op het ontwikkeltraject wijkverpleegkundigen. Deze premodule werd verzorgd door de HAN. Daarnaast zijn er 74 wijkverpleegkundigen gestart met het 'ontwikkeltraject wijkverpleegkundigen' dat verzorgd werd door de HAN samen met medewerkers in verschillende functies van Pantein.

In 2022 is kritisch gekeken naar de verplichte opleidingen die opgenomen zijn in 'De kennisportal', een online leerportaal voor alle medewerkers. Eind 2022 is de keuze gemaakt om tijdelijk alle verplichte scholingen dicht te zetten in afwachting van de goedkeuring van het bijgestelde beleid bevoegd en bekwaam. Pantein streeft naar meer eigen verantwoordelijkheid voor de professional met een diploma op zak. Uitgangspunt wordt dat medewerkers zelf verantwoordelijkheid nemen voor het bijhouden van bekwaamheden.

Indicatoren personele samenstelling

Het aantal zorgverleners N1 t/m 5 en behandelaren in vaste dienst is in 2022 licht gedaald van 1200 naar 1106. De gemiddelde contractomvang is met 0,59 iets hoger ten opzichte van 2121 (0,54) waardoor het totaal beschikbare aantal FTE's nagenoeg gelijk is gebleven. Ook de gemiddelde inzet aantal fte per cliënt is in 2022 (1,06) nauwelijks gewijzigd ten opzichte van 2021 (1,10).

Dit past in de opbouw en de doelstelling van de kwaliteitsagenda, 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.

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 ondersteuning essentieel. De digitale ondersteuning kan in de vorm van inzet zorgtechnologie en het beschikbaar stellen van rapportages gebaseerd op data afkomstig uit de verschillende bronsystemen.

Inzet zorgtechnologie

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. Om de inzet van zorgtechnologie te stroomlijnen is een procedure ontwikkeld om de bruikbaarheid en inzet van nieuwe technologieën te beoordelen.

Beschikbaarheid stuurinformatie

In nauwe samenwerking met de afdeling ICT is het dashboard voor thuiszorg en zorgcentra in 2022 doorontwikkeld. 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. De dashboards worden ontwikkeld op basis van de informatiebehoefte vanuit de regio/teams.

De beschikbaarheid van rapportages kwaliteit is nog beperkt. Het is lastig om tekst informatie om te zetten in concrete gegevens zodanig dat dit daadwerkelijk iets zegt over de kwaliteit van zorg. Door de bewustwording van het gebruik van zorgdata is de verwachting dat in 2023 de kwaliteitsrapportage doorontwikkeld wordt.

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. De informatie vanuit Value Care is vooral gericht op de bedrijfsvoering.

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 zal bekeken worden welke zorginhoudelijke controles opgenomen kunnen worden in Value Care. Daarnaast zullen de werkwijzen nog beter op elkaar afgestemd worden.

Gedragscode

Pantein heeft verschillende gedragscodes. In 2022 is de gedragscode voor medewerkers ontwikkeld. De gedragscodes geven richting aan de omgang met elkaar, omgaan met vertrouwelijke gegevens en het gebruik van computerfaciliteiten. Bij Pantein willen we graag op een fijne en veilige manier met elkaar werken, passend bij de normen en waarden die we belangrijk vinden.

5. Dialoog en intern 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.

Cliëntenraden

Lokale cliëntenraden 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 2022 was het thema van dit symposium 'De veerkrachtige zorgprofessional'. Tijdens dit symposium konden zorgmedewerkers kennis opdoen over onder andere positieve gezondheid, leiderschap en werkgeluk. Verder heeft de VVAR zich ingezet voor de 'initiatiefwet zeggenschap zorgverleners'. Een afvaardiging is in Den Haag geweest toen de initiatiefwet is aangenomen.

OR

De OR is een verbindende factor tussen medewerkers en organisatie en geven advies en instemming conform de 'Wet op de Ondernemingsraden. In 2022 zijn algemene OR verkiezingen gehouden, daarnaast is er een klankbordbijeenkomst geweest met een afvaardiging van medewerkers Pantein.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft een aparte kwaliteitscommissie. Zij komen 4x per jaar bij elkaar en tijdens deze bijeenkomsten worden onderwerpen geagendeerd, volgens het informatieprotocol, en toegelicht door RvB / kwaliteitsadviseurs

Kwaliteitsbezoeken/gesprekken met financiers

In 2022 zijn 3 locaties van Pantein bezocht. 'Nobertushof Gennep, De Schittering Haps' en 'De Lookant Wanroij'. Tijdens de locatiebezoeken heeft het zorgkantoor met verschillende betrokkenen gesproken over onder andere de thema's met betrekking tot ontwikkelingen ten aanzien van kwaliteit van leven en wonen en zorg. Zij zagen mooie initiatieven die aansluiten bij anders en creatief inrichten van de zorg en de toenemende en langer thuiswonende ouderen. Het zorgkantoor heeft de bezoeken als gastvrij, positief en prettig ervaren.

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. Gedurende de corona periode hebben deze bijeenkomsten niet plaatsgevonden, maar in 2022 zijn deze bijeenkomsten weer opgestart.

6. Doorkijk 2022-2025: 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.

Ontwikkeling regionaal coördinatiecentrum (RECO)

Op basis van deze samenwerking is het 'Transferpuntzorg Pantein' doorontwikkeld naar een regionaal coördinatiecentrum (RECO). 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.

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 (voorheen Madeleine) 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). In 2022 is het concept uitgebreid besproken met verzekeraars, zowel inhoudelijk als financieel. Dit heeft nog niet geleid tot dekkende financieringsafspraken, maar de verwachting is dat deze in 2023 worden gemaakt.

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 in ontwikkeling en zal in 2023 doorontwikkeld worden.

Kerncijfers en kwaliteitsuitkomsten 2022 (rood nog wijzigen)



1242 unieke WLZ cliënten
intramuraal én thuis (1365)



41 klachten
(32)



9,37%
Ziekteverzuim
(7,75)



16 netwerkpartners
zorg & welzijn
& financiers



1106 zorgverleners N1
t/m N6 incl. behandelaars
in de zorgcentra (1200)

169
zorgverleners in
opleiding BBL (160)

285
BOL Stageplaatsen
(220)



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

7,9 totaalscore Zorgkaart NL zorgcentra (8,0)



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

12 diploma's GVP (11)

