

thuiszorg & zorgcentra

Pantein



Kwaliteitsbeeld 2024

Versie	Geaccordeerd
Datum	18 maart 2025
Penvoerder	Martha de Groot
Documenteigenaar	Raad van Bestuur Pantein
Geaccordeerd	Tijdens Raad van Bestuur overleg dd. 24 maart 2025

Het kwaliteitsbeeld

Het kwaliteitsbeeld van Pantein is opgebouwd uit de 5 bouwstenen zoals opgenomen in het 'Generiek kompas'.



Om het kwaliteitsbeeld op een goede manier vorm te geven is informatie opgehaald uit veel verschillende bronnen. Medewerkers, cliënten en mantelzorgers, ZorgkaartNederland, scholingen, opleidingen, intranet, nieuwsberichten en verslagen van overleggen.

Het Generiek kompas sluit naadloos aan op de beweging die Pantein al jaren maakt vanuit de visie Pantein en is vertaald in de IZA aanvraag MooiMaasvallei en de concept IZA aanvraag Samen In Gezondheid (SIG)

Om het Generiek kompas onder de aandacht van medewerkers te brengen is de keuze gemaakt om een vragenlijstonderzoek uit te zetten met vragen die samenhangen met de verschillende bouwstenen. Bij het onderzoek is per bouwsteen een korte toelichting gegeven. De antwoorden worden per team gegeven en zo ook de terugkoppeling naar de teams. De verwachting is dat het teams helpt bij het reflecteren op het eigen handelen, het leren kennen van het Generiek Kompas en het opstellen van verbetermaatregelen die bijdragen aan de kwaliteit van zorg.

Over Pantein

De drijfveer van Pantein is om een bijdrage te leveren aan een omgeving die gericht is op gezond langer thuis wonen. Pantein is een veelzijdige zorggroep met circa 4000 medewerkers en ruim 700 vrijwilligers. Het is een netwerkorganisatie die thuiszorg, thuisbegeleiding, verpleeghuiszorg, ziekenhuiszorg en services aan huis 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.

Zorgverleners van Pantein werken volgens het gedachtegoed van positieve gezondheid. 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 van professionals om over de grenzen van organisaties heen te 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.

Binnen het werkgebied van Pantein zijn er diverse initiatieven, die ondersteunend zijn aan de visie van Pantein. In de regio oost is de ontwikkeling 'MooiMaasvallei de paraplu, in de regio West 'Samen in gezondheid', daarnaast wordt samen met Bernhoven, de HA(S)P (huisartsen spoedpost), de HUMO (huisartsen Uden, Oss, Meijerijstad) en 2 andere zorgaanbieders, gewerkt aan de optimalisatie van de acute ouderenzorg. Op Brabant noordoost niveau wordt gewerkt vanuit 'Iedereenzorgt'.

De samenwerking in regio oost is in 2024 geïntensiveerd en samengebracht in een Integraal Zorgakkoord (IZA) aanvraag voor de regio MooiMaasvallei. De interventies, die in de IZA aanvraag zijn opgenomen, richten zich op: ouderenwelzijn; mentale gezondheid; (sub)acute zorg; meer digitale zorg en samenwerking; positieve gezondheid; meer regie en zeggenschap door inwoners en arbeidsmarkt. In december 2024 is de IZA aanvraag goedgekeurd, dit betekent dat in 2025 het gedachtegoed van MooiMaasvallei, samen met alle regionale partners verder vorm gegeven gaat worden.

Alle partijen op het vlak van zorg & welzijn in de regio Oss, Maashorst, Meierijstad, Bernheze en Boekel die zijn vertegenwoordigd onder 'Samen in Gezondheid' hebben via een snelle toets van zorgverzekeraars Coöperatie VGZ en CZ een positieve beoordeling ontvangen voor hun transformatieplan in het kader van het Integraal Zorgakkoord (IZA). Met dit plan zetten de partijen gezamenlijk in op het meer voorkomen van instroom in de zorg. Daarnaast gaan ze actief aan de slag met het efficiënter omgaan met schaars zorgpersoneel door het verminderen van administratieve lasten en het inzetten van digitalisering.

Het IZA project 'Acute Ouderenzorg' wordt in de regio West samen met Bernhoven, HA(S)P, SEH, HUMO en 2 andere zorgaanbieders vorm gegeven. Het blijkt dat acute bezoeken (HASP en SEH) voorkomen kunnen worden en dat huisartsensites, door de inzet van TTV, overgenomen kunnen worden.

Voor de thuiszorg is een aanvraag IZA wijkverpleging aangevraagd en goedgekeurd. Doelstelling is het inzetten op passende zorg door zorg te de-implementeren; vergroten van werkplezier in de wijkverpleging; aantrekkelijker maken van het vak; arbeidsbesparend werken stimuleren; samenwerking en coördinatie in de wijk stimuleren; trainen van professionals gericht op competenties en vaardigheden die passen bij de IZA- doelstellingen.

Iedereenzorgt. Ter voorbereiding op de toekomst slaan de VVT-organisaties in Noordoost-Brabant de handen ineen. Samen willen we goede ouderenzorg blijven leveren. Daarom is een gezamenlijke visie ontwikkeld. Aan de hand van zes thema's wordt de komende jaren invulling aan vitale, sociale en vooral toekomstbestendige zorg gegeven.

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Ik ben tevreden over eigenlijk alles, de betrokkenheid van de medewerkers, de inzet van de medewerkers. Ze werken echt heel cliëntgericht.

Een geweldig team wat met hart en ziel een geweldige zorg en ook persoonlijke aandacht geeft.

Ze is daar ook heel goed verwelkomd met lieve zusters en aandacht.

Er is heel veel aandacht voor de mensen, ondanks dat er weinig personeel is. Heel integer en vriendelijk.

Door verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden een stem te geven kunnen we hun expertise en inzichten beter benutten. Dit versterkt de betrokkenheid bij het verbeteren van zorgprocessen en beleid binnen Pantein.

Het Zorgkantoor ziet dat de medewerkers de bewoners goed kennen en dat zij hen een zo thuis mogelijk gevoel geven.

We starten met het in kaart brengen van de vraag en het aanbod op het gebied van zorg, preventie, gezond leven, begeleiding- en ondersteuning-vragen.

Pantein investeert in regionale samenwerking. Ik ben ervan overtuigd dat dit bijdraagt aan het welzijn van cliënten.

Het zorgproces: kennen van wensen en behoeften van cliënten:

- Voor aanvang van de zorgverlening wordt samen met de cliënt en mantelzorger geïnventariseerd wat de vraag van de cliënt is, wat de cliënt en mantelzorger zelf kunnen en waar ondersteuning bij nodig is (ik wil, ik kan, ik heb nodig). Afspraken worden vastgelegd in het dossier.
- Met alle cliëntenraden is periodiek afstemming over de ontwikkelingen gerelateerd aan merkbare kwaliteit voor de betreffende regio. Met de gemeenschappelijke cliëntenraad is merkbare kwaliteit onderwerp van overleg met de voorzitter van de Raad van Bestuur.
- Middels de inzet van gespreksinstrumenten wordt samen met de cliënt en mantelzorger nagedacht over behoud van eigen regie en inzet van aanvullende alternatieven.
- De inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen is tot het minimale beperkt. Indien een vorm van vrijheidsbeperking noodzakelijk is voor de kwaliteit van leven wordt dit in nauw overleg tussen de cliënt, mantelzorger, zorg en de Specialist Ouderengeneeskunde (SO) afgestemd, vastgelegd en gemonitord.

Om de wensen en behoeften van de zorgvragers te kennen en om ruimte te geven voor eigen regie van cliënten en mantelzorgers worden tal van initiatieven genomen die aansluiten bij de vragen van cliënten en mantelzorgers.

Positieve gezondheid en het ecogram:

Dit zijn gespreksinstrumenten die regionaal ingezet worden. Dit hangt sterk samen met de werkwijze die gebruikelijk is in een bepaalde regio.

Samenwerkwijze:

Ik wil, ik kan, ik heb nodig. Dit is de systematiek van de Samenwerkwijze. De Samenwerkwijze is goed beoordeeld en erkend als sociale interventie (Movisie).

Advance care planning (ACP) gesprek:

In een vroeg stadium wordt gesproken over wensen en verwachtingen ten aanzien van kwaliteit van leven en behandeling. Door tijdig het juiste gesprek te voeren gaan cliënten en mantelzorgers actief nadenken over kwaliteit van leven en bestaan. Dit is helpend op het moment dat er moeilijke keuzes gemaakt moeten worden.

Cliëntraadplegingen:

In 2024 zijn cliëntraadplegingen uitgevoerd. De output van deze raadpleging is input om het gesprek met de verschillende gremia en de cliëntenraad aan te gaan over de wensen en behoeften met betrekking tot zorg en behandeling.

Trainingen mantelzorgers ADL:

Mantelzorgers en vrijwilligers kunnen een ADL-training volgen zodat zij een naaste beter kunnen ondersteunen in de thuissituatie bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen.

Sociotherapeutische leefmilieus:

Door anders naar de zorgvrager, wensen en behoeften te kijken wordt de traditionele indeling van psychogeriatric (PG) en somatiek (SOM) losgelaten en wordt de vraag gesteld welke omgeving ondersteunend is aan de zorgvraag van de cliënt.

Het medewerker proces: kennen van wensen en behoeften van medewerkers:

- Pantein beschikt over een OR en een VVAR. Zij vragen medewerkers om actief mee te denken over belangrijke thema's voor medewerkers en de uitvoering van de zorgverlening.

Verzorgende en Verpleegkundige Advies Raad(VVAR):

We willen ervoor zorgen dat de stem van alle zorgprofessionals wordt gehoord. Dit helpt ons om zorg te bieden die aansluit bij de behoeften van onze cliënten en maakt het mogelijk om mooie voorbeelden te delen en innovaties te stimuleren.

OR klankbordgroep:

Is een vorm van medewerkersraadpleging die aansluit bij wat medewerkers belangrijk vinden en wat hen direct raakt. Dit zorgt voor betere besluitvorming en meer draagvlak. Gevraagd wordt naar ideeën en mogelijkheden om medewerkers (nog) meer inspraak te geven bij alle veranderingen.

OR medewerker tevredenheid:

In september 2024 heeft de OR een medewerkers-tevredenheidsonderzoek uitgezet. De output is met het management besproken en op basis hiervan worden verbeteracties uitgezet. Belangrijk item is 'roosteren'.

Informatie en gegevens

Aan alle wijk- en woonzorgteams zijn een aantal vragen gesteld m.b.t. het kennen van wensen en behoeften van cliënten. Onderstaand zijn de belangrijkste vragen en antwoorden opgenomen die hierover een beeld geven. Het percentage is het aantal positief gegeven antwoorden van de teams die de vragenlijst ingevuld hebben. Er is een onderscheid gemaakt tussen de wijk- en woonzorgteams.

Informatie vanuit de wijk en woonzorgteams

Kennen van wensen en behoeften	Wijkteam	Woonzorgteam
Uit het zorgplan/begeleidingsplan blijkt duidelijk wie de cliënt is, hoe die zijn leven in wil richten en welke ondersteuning wij hierbij bieden.	91%	83%
We stellen persoonsgerichte zorg centraal en borgen tegelijkertijd de veiligheid van de cliënt.	92%	94%
Voordat onvrijwillige zorg wordt overwogen kijken we samen met cliënt / naasten en collega's naar mogelijke alternatieven die wel vrijwillig kunnen worden ingezet.	n.v.t.	97%
We zorgen ervoor dat onze cliënten een zinvolle dag hebben.	n.v.t.	88%
We bepalen samen met cliënt of de medicatie geheel of deels in eigen beheer wordt gegeven en leggen afspraak vast in het zorgplan (profiellijst BEM).	100%	n.v.t.

ZorgkaartNederland

Onderstaand zijn de waarderingen weergegeven zoals deze zijn opgehaald tijdens de cliëntenraadplegingen. De resultaten zijn verkregen middels belinterviews en het invullen van vragenlijsten.

Locatie/regio/team	Waardering	Aantal waarderingen
Zorgcentra Pantein	7,8	180
Herstelkliniek*	6,9	32
Thuiszorg Pantein	8,5	362

* De lagere waardering voor de kwaliteit van zorg van de Herstelkliniek wordt vooral bepaald door de verouderde locatie.

Medewerkersraadpleging

In september 2024 heeft de OR een medewerkersraadpleging uitgevoerd middels een vragenlijstonderzoek. 947 medewerkers hebben de vragenlijst ingevuld, het gemiddelde rapportcijfer is een 7,5. Uit de toelichting op de antwoorden blijkt dat het rooster een punt van aandacht is.

Onderwerpen	Gemiddeld rapportcijfer
Ik heb plezier in mijn werk.	7,6
Ik heb voldoende ontwikkelmogelijkheden in mijn werk.	7,1
Ik heb een goede werk/privé balans.	7,2
Ik ben tevreden over mijn werkrooster.	7,4
Ik ben tevreden over mijn contracturen	8,3
Ik ben tevreden over de werksfeer.	7,5

Terugblik reflectie en doorkijk

Pantein is voortdurend in beweging en op zoek naar de oplossingen voor de uitdagingen waar de zorg voor staat. Regionaal doet Pantein dit door vorm te geven aan de uitvoering van de IZA projecten MooiMaasvallei; wijkverpleging; acute zorg. Daarnaast sluit Pantein aan bij de IZA aanvraag 'Samen in Gezondheid'. Ook binnen het samenwerkingsverband IedereenZorgt worden passende acties uitgezet. Deze ontwikkelingen vanuit 2023-2024 lopen door in 2025 en de komende jaren. Onderstaand de onderwerpen die direct van belang zijn voor cliënten en medewerkers.

- Leren van ervaringen van cliënten is voor Pantein erg belangrijk. Deze output is input om te reflecteren op het vormgeven van zorg en behandeling en hoe deze optimaal aan kan sluiten bij de vragen van cliënten en de mogelijkheden binnen het zorglandschap. De ervaringen van cliënten worden actief opgehaald door leden van de cliëntenraad, die belondes uitvoeren. Op basis van deze wens is een advies geschreven hoe de cliëntenraadpleging continue uitgevoerd kan worden en de output onderdeel wordt van de verbetercyclus. Het advies wordt in 2025 verder uitgewerkt en vorm gegeven.
- In 2023 en 2024 is Pantein gestart met het anders kijken naar de zorgvraag voor verpleeghuiszorg. Belangrijk daarbij is de vraag welke woonomgeving sluit het beste aan bij de behoefte van de cliënt. Op basis van het gedachtegoed van "Socio Therapeutische Leefmilieus (STL) wordt de intramurale zorg anders georganiseerd. Dit anders organiseren vraagt ook de komende jaren volop aandacht.
- Vanuit alle ontwikkelingen en het gedachtegoed van Pantein is het belangrijk dat cliënten eigen regie over het leven behouden. Een onderdeel hiervan is het managen van verwachtingen. In 2025 willen we dit o.a. verder vorm geven door het optimaliseren van het verpleegkundig adviesgesprek (VAG).
- Regie en zeggenschap over het rooster is een van de belangrijkste uitkomsten vanuit het medewerker tevredenheidsonderzoek van september 2024. Het goed vorm geven van het roosterproces is voor Pantein van het grootste belang. Met de OR en medewerkers wordt dit traject zeer zorgvuldig doorlopen en de verwachting is dat dit in 2025 leidt tot een hogere tevredenheid van medewerkers.

Bouwsteen 2: Het bouwen van Netwerken

Een zeer professionele samenwerking met de medewerkers van Pantein. Een fijn overleg en juiste afstemming.

Mijn moeder zit er met zwaartepakket 4, zij heeft nog wel haar eigen huisarts. Daardoor worden alle gegevens van haar vermeld in de (IPad), daardoor is er soms een communicatie fout.

Mijn vader is na een delier van het ziekenhuis naar Madeleine (Klaverblad) verhuisd. Daar is hij heel goed opgevangen en verzorgd.

Ik ben tevreden over in de allereerste plaats de zeer goede fysiotherapie en fysiotherapeuten.

Netwerken

Samenwerken in netwerken gebeurt op veel verschillende niveaus. Op cliëntniveau, lokaal, regionaal, landelijk. De insteek van alle netwerken heeft als uiteindelijk doel om de kwaliteit van zorg voor de cliënt te optimaliseren.

Een netwerk is domein overstijgend en zorgt ervoor dat kennis en ervaringen gedeeld en verbreed kunnen worden. Door slim samen te werken met andere partijen ontstaan win-win situaties die bijdragen aan welbevinden, kwaliteit van zorg en behandeling.

Cliënt: Inzet TTV (technisch thuiszorg verpleegkundigen) en gespecialiseerde verpleegkundigen. Gespecialiseerde verpleegkundigen werken bovenregionaal voor alle cliënten waar Pantein zorg levert. TTV wordt daarnaast ook ingezet binnen andere zorgorganisaties in de regio.

Cliënt: SO en paramedici in de 1^e lijn. De huisarts consulteert een SO bij complexe ouderenzorg. Indien noodzakelijk worden de SO en paramedici, medebehandelaar.

Lokaal: Samenwerken SEH, TTV en Herstelkliniek. Door goede triage op het moment dat een cliënt zich meldt op de SEH kan ziekenhuisopname voorkomen worden. Indien extra zorg en behandeling nodig is, kan dit geboden worden binnen de Herstelkliniek.

Lokaal: Samenwerking regio West. Het IZA project Acute Ouderenzorg toont aan dat ombuigen van acute ouderenzorg naar reguliere zorg thuis/inzet VVT veel potentie heeft. Ombuiging betreft zorgsignalering binnen reguliere tijden en passende deskundigheid TTV & ADL (algemene dagelijkse levensverrichtingen) voor (acute zorg) thuis.

Lokaal: Lokaal cliëntenoverleg (LCO). Multidisciplinair overleg rond thuiswonende kwetsbare ouderen wat zich richt op brede afstemming en besluitvorming rond individuele casuïstiek.

Lokaal en regionaal: Voorzorgcirkels. Pantein en Brabantzorg zijn gestart met voorzorgcirkels. Met een voorzorgcirkel kunnen vitale ouderen wat doen voor hulpbehoevende ouderen en zeker zo belangrijk: het vergroot het sociaal contact in de buurt.

Lokaal: Samenwerking met Tzorg. Door de samenwerking met Tzorg kan Pantein een volledig pakket thuis bieden aan thuiswonende cliënten met een VPT indicatie.

Lokaal: Organisatie nachtzorg. Samen met andere zorgaanbieders levert Pantein geplande nachtzorg binnen de regio.

Regionaal: Lectoraat wijkverpleging en de academische werkplaats wijkverpleging. Samenwerking met de HAN met als doel de wijkverpleging verder te ontwikkelen en de samenwerking te versterken tussen onderwijs, praktijk en onderzoek.

Regionaal: Beter doen door beter laten. Pantein en de Hogeschool Arnhem en Nijmegen (HAN) werken samen in dit project, wat gestart is in november 2023 met de thuiszorgteams in Oss, Maashorst, Meijerijstad en Den Bosch. Regio Oost is later gestart.

Regionaal: MooiMaasvallei is een uniek voorbeeld van netwerken en samen vormgeven aan een regio waarin aspecten van wonen, zorg, welzijn, scholing en gezondheid aan elkaar verbonden zijn.

Regionaal: IedereenZorgt is een platform in de regio Noordoost-Brabant waarin zorgorganisaties met elkaar optrekken, ervaringen uitwisselen en nieuwe initiatieven ontwikkelen om cliënten zelfredzamer te maken en de zorg slimmer te organiseren.

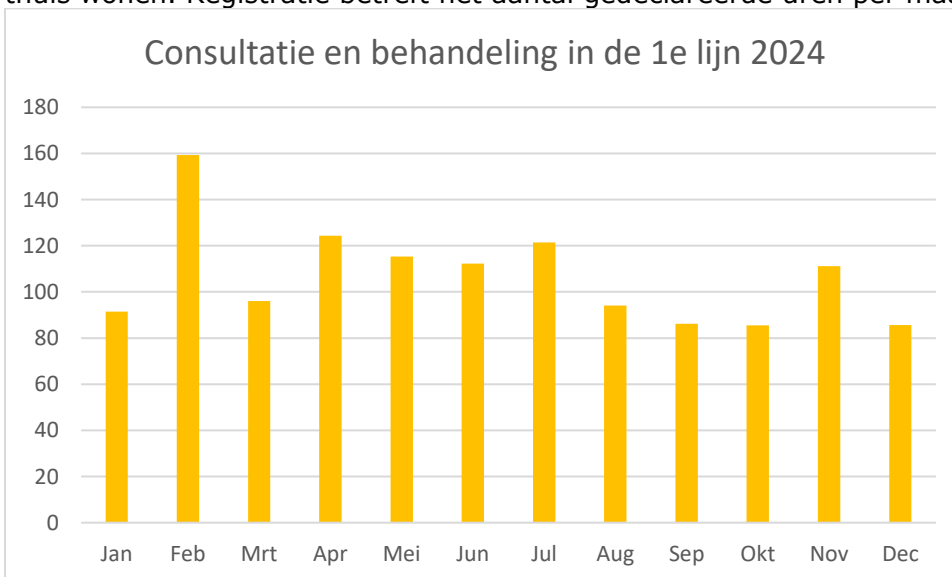
Informatie en gegevens

Informatie vanuit de wijk en woonzorgteams

Het bouwen van netwerken	Wijkteam	Woonzorgteam
We werken multidisciplinair samen in het zorgproces/begeleidingsproces/behandelproces rondom de cliënt. Dit is zichtbaar in het zorgplan/begeleidingsplan/behandelplan.	95%	100%
We werken multidisciplinair en schakelen tijdig specifieke expertise in.	100%	96%
Voordat onvrijwillige zorg wordt ingezet, analyseren we multidisciplinair het (probleem)gedrag van cliënt en het risico op ernstig nadeel.	94%	83%

Informatie vanuit de registratie SO in de 1^e lijn

De SO's werken nauw samen met de huisartsen voor de kwetsbare ouderen die zelfstandig thuis wonen. Registratie betreft het aantal gedeclareerde uren per maand van alle SO's.



Terugblik reflectie en doorkijk

- Pantein ervaart voortdurend de meerwaarde van netwerken op de kwaliteit van professioneel handelen en kwaliteit van leven voor de cliënten.
- In 2023 en 2024 werden de SO's en paramedici steeds meer geconsulteerd in de 1e lijn. Hiermee wordt vroegtijdig gestart met het managen van verwachtingen en mogelijkheden van zorg en behandeling. Dit leidt tot bewustwording en nadenken over kwaliteit van leven, zorg en behandeling thuis en in het verpleeghuis. In 2025 wordt deze ontwikkeling doorgezet. Hierbij is het van belang om een goed evenwicht te hebben tussen de behandelvragen, beschikbare capaciteit en de kwaliteit van de behandeling.
- Er is een apart project gestart gericht op de versterking 1e lijn. Dit is een samenwerkingsproject tussen huisartsenorganisatie, VVT, apotheek, welzijn en paramedisch platform, wat moet uitmonden in een regionaal 1e lijns samenwerkingsverband (RESV).
- Beter doen door Beter laten (BDDBL) is een goedgekeurde IZA aanvraag wijkverpleging. Samen met de HAN lectoraat wijkverpleging is deze aanvraag ingediend. Door het vervangen van Beter-Laten handelingen door evidence-based alternatieven; het werken volgens verpleegkundige richtlijnen en kwaliteitsstandaarden; het gebruiken van zorg hulpmiddelen, zijn thuiszorgteams in staat gebleken om tijd te besparen en bij te dragen aan behoud van kwaliteit van zorg. De verpleegkundigen zijn daarbij goed gepositioneerd en hebben een sleutelrol bij het wegnemen van barrières. In december 2024 is het project geëvalueerd en wordt de werkwijze gecontinueerd. In 2025 wordt het project geborgd. De coördinatie wordt gedaan door de senior wijkverpleegkundigen en de wijkverpleegkundigen oost. Het doel is om met teams blijvend te werken aan kwaliteitsverbetering en innovatiekracht om de toekomstige uitdagingen aan te kunnen.
- Vanuit de visie Pantein worden de regionale netwerken versterkt. Deze samenwerking wordt meegenomen in de doorontwikkelingen van de Pantein brede zorg- en bedrijfsprocessen.
- Professionals kennen de visie van Pantein en geven vanuit deze visie verder vorm aan de samenwerking binnen de bedrijven van Pantein en met de partners in de regio. In 2025 gaat deze ontwikkeling door, gekoppeld aan de ontwikkeling van MooiMaasvallei, Samen in Gezondheid en IedereenZorgt.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Die zorg is prima. Ze letten goed op mij. Ik heb een medicijnklok in bruikleen.

Wij hebben ook een periodiek overleg met de arts erbij. Als er actie ondernomen moet worden met de arts loopt dat ook goed.

De zorg is flexibel in hun werkzaamheden om passende zorg te geven. Ze denken altijd in het belang, vanuit het perspectief van de client.

Als ze wat later zijn dan bellen ze netjes op. Maar 95% is op tijd. Als ze binnen komen vragen ze altijd hoe het met mij gaat.

'Wij merken heel goed dat met de komst van de senior wijkverpleegkundigen het doorvoeren van vernieuwingen en veranderingen veel beter en makkelijk gaat.

We doen mee aan het project 'Beter doen door beter laten' om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

We moeten kritisch kijken naar wat we wel en niet (meer) doen om klaar te zijn voor de toekomst.

Centrale vraag is steeds: Wat betekent dit voor de cliënt/patiënt?

Werkprocessen

Het is van belang om de werkprocessen voortdurend af te stemmen op de interne en externe ontwikkelingen. Daarnaast is het belangrijk dat de informatie veiligheid gegarandeerd is.

RECO (regionale coördinatie):

RECO heeft het overzicht, stuurt op zorgvragen en ondersteunt bij de logistieke zorgvraag van de cliënt in de care. Zij hebben zicht op de beschikbare capaciteit en de wachtlijst.

Brievenbus IedereenZorgt in de wijk:

De wijkzorgaanbieders in de regio willen er samen voor zorgen dat de beschikbare zorg ook in de toekomst optimaal kan worden benut voor wie dat nodig heeft. Via het centrale aanvraagpunt bekijken de wijkteams in de buurt met elkaar wie de aanvraag oppakt.

Verpleegkundige bereikbaarheid en triage.

Voordat er contact opgenomen wordt met het 'Acuut Specialistisch Team (AST) vindt er eerst een triage plaats om de urgentie te bepalen. Hiervoor wordt de 'verpleegkundige triage app' gebruikt.

Van SEH rechtstreeks naar Herstelkliniek.

Indien een kwetsbare oudere thuis bij de huisarts komt en doorgestuurd wordt naar de SEH, zorgt de SEH voor diagnostiek en voor doorverwijzing naar de Herstelkliniek. Hiermee wordt opname in het ziekenhuis voorkomen.

Duurzaamheid. Binnen de zorgverlening streven we ernaar om steeds meer gebruik te maken van duurzame oplossingen, zowel in de directe zorg als de processen daaromheen.

Informatiebeveiliging. Om bedrijfs- en zorgcontinuïteit en kwaliteit van Zorg te borgen is informatieveiligheid essentieel is voor de continuïteit van zorg. Implementatie van beheersmaatregelen is gestart.

Inzet slimme hulpmiddelen

Vanuit de regionale ontwikkelingen (IedereenZorgt en MooiMaasvallei), wordt nagedacht over de inzet van slimme hulpmiddelen. De inzet van slimme hulpmiddelen draagt bij aan de eigen regie van de cliënt en de mogelijkheid om meer cliënten passende zorg te kunnen bieden.

Compaan: Leveren van beeldzorg waardoor fysieke zorg vervangen kan worden. Compaan is een tablet speciaal ontwikkeld voor ouderen.

Oogdruppelbril: Vanuit IedereenZorgt geïnitieerd. Wijkverpleging komt niet meer om ogen te druppelen, tenzij. Cliënten en mantelzorgers krijgen instructie om de oogdruppelbril te gebruiken.

Inzet slimme sensoren: Intramuraal. In bijna alle verpleeglocaties zijn camera's waardoor we kunnen zien of er 's nachts een zorgvraag is. Dit betekent een betere nachtrust voor de cliënten en het verlaagt de werkdruk voor medewerkers in de nacht.

Spraak gestuurd rapporteren. Er wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om spraak gestuurd te gaan rapporteren. Medewerkers spreken hun rapportages in. Hierdoor kunnen zij snel en efficiënt informatie vastleggen.

Steunkousen Vanuit IedereenZorgt geïnitieerd. Wijkverpleging komt niet meer steunkousen aan en uit te doen, tenzij. Cliënten en mantelzorgers krijgen instructie om passende hulpmiddelen te gebruiken.

Medido: In de thuiszorg wordt de automatische medicijndispenser zoveel als mogelijk ingezet. Dit versterkt de zelfredzaamheid van de cliënt.

Stuur informatie

Juiste informatie geeft zicht op de resultaten van de zorg- en de bedrijfsprocessen. Deze informatie is samen met externe ontwikkelingen de basis om de zorg- en bedrijfsprocessen te evalueren en bij te stellen.

Rapportageportaal voor stuurinformatie. Het rapportage-portaal is continu in ontwikkelen om de zorg en bedrijfsvoering processen beter te ondersteunen. Op basis hiervan worden werkprocessen geëvalueerd en bijgesteld.

Kwaliteitsrapportage. In het rapportageportaal is het rapport meldingen incidenten cliënten (MIC) meldingen toegevoegd als onderdeel van de kwaliteitsrapportage. Het dashboard MIC meldingen geeft een goed beeld van de incidenten cliënten, mogelijke oorzaken en verbetermaatregelen.

Value care: Het dashboard, ontwikkeld door ValueCare geeft een beeld van de mate waarin de dossiers administratief op orde zijn. Op basis van deze informatie wordt de administratieve kwaliteit van de dossiers geoptimaliseerd.

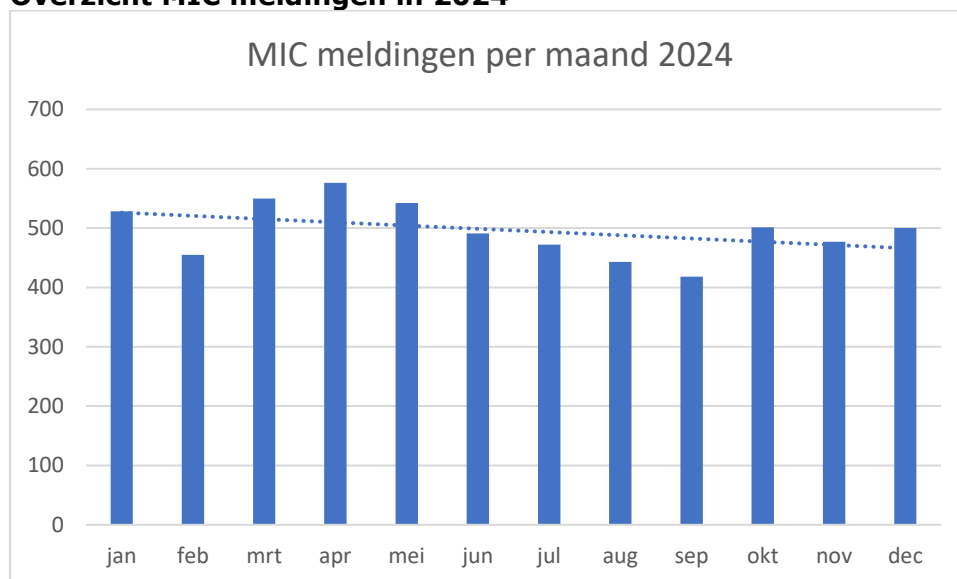
ECD controle: Periodiek worden dossier gecontroleerd of zij zijn opgebouwd conform het afgesproken zorgproces. Op basis van de uitkomsten worden acties uitgezet om het zorgproces te optimaliseren.

Informatie en gegevens

Informatie vanuit de wijk en woonzorgteams

Het werk organiseren	Wijkteam	Woonzorgteam
We zorgen voor een veilige én comfortabele (woon)omgeving voor cliënten.	100%	100%
Binnen 24 uur na inzorgname is er concept zorgplan en behandelplan waarin zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, 1e contactpersoon en NTBR beleid vastgelegd.	91%	96%
We leggen bijzondere gezondheidsrisico's vast in het zorgplan, evenals datgene waarop we extra moeten letten.	100%	100%
We werken op een verantwoorde manier met relevante en actuele richtlijnen, protocollen e/o werkinstructies, handelen er naar.	95%	92%

Overzicht MIC meldingen in 2024



Terugblik reflectie en doorkijk

De toenemende vergrijzing maakt dat de zorgvraag geleidelijk groeit en het aantal medewerkers stabiel blijft of daalt. De uitdaging voor de komende jaren is het anders organiseren van de zorg en behandeling, dit zodanig dat cliënten de juiste zorg en behandeling ontvangen, passend bij de eigen regie, zorg- en behandelvraag en bij de beschikbare middelen.

- In 2025 wordt nog meer gestuurd op het behoud van de eigen regie van de cliënt en de inzet van mantelzorg, ook binnen de intramurale setting.
- De verwachting is dat inzet van slimme technologie, een wijziging in de functiemix en skills- en certificatie gericht opleiden kan bijdragen aan het borgen van kwaliteit van zorg.
- De inzet van Medido wordt in 2025 intramuraal opgepakt, startend bij de GRZ.
- Skillsgericht opleiden is gericht op het ontwikkelen van deskundigheden passend bij de actuele zorgvragen en passend binnen het functiehuis van Pantein. In 2024 is de deskundighedenlijst doorontwikkeld en kan er geschoold worden op losse voorbehouden risicovolle handelingen. In 2025 wordt skillsgericht werken verder vorm gegeven.
- Pantein is met de zorgverzekeraars in gesprek over de inzet van andere zorgverleners en hoe wijkverpleegkundigen ondersteunend kunnen zijn naar andere zorgverleners.
- Door de ontwikkelingen vanuit MooiMaasvallei, IedereenZorgt, IZA acute ouderenzorg en IZA wijkverpleging zullen de werkprocessen ook in 2025 voortdurend bijgesteld worden. Dit draagt bij aan de continuïteit en duurzaamheid van de zorg- en bedrijfsprocessen.
- Het rapportageportaal is voortdurend in ontwikkeling zodat de stuurinformatie maximaal aansluit bij de ontwikkelingen van de zorg- en bedrijfsvoering. Ook in 2025 zal het management, kwaliteit en de afdeling BI hier intensief in samenwerken.
- In 2024 is geprobeerd om de administratieve en inhoudelijke dossiercontrole samen te voegen en tot één dashboard te komen. In de praktijk bleek dit ingewikkelder dan verwacht. In 2025 worden de dossiercontroles gecontinueerd. Tevens zal gekeken worden of het mogelijk is om dit proces efficiënter in te richten.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Ga zo door en het zou fijn zijn als er ook een scholing komt voor niveau 4.

Het was fijn om op deze manier inhoudelijk met Pantein kennis te maken.

Waardevolle en goede informatie. Ik heb veel aan deze scholing gehad.

Zeker vooral de ruimte om een casus in te brengen is fijn.

Beroepsgericht opleiden

Vanuit de afdeling opleiden van HR wordt voortdurend gekeken naar een goede afstemming tussen de arbeidsmarkt, ontwikkelmogelijkheden van medewerkers, potentiële medewerkers en de ontwikkelingen van de zorgvragen. Dit resulteert in een breed aanbod van initiatieven gericht op anders opleiden en anders samenwerken met opleidingsinstituten en collega zorgorganisaties.

Opleiden zij instromers middels BBL opleiding: Voor zij-instromers biedt Pantein de reguliere BBL-opleidingen met name op niveau 2, 3 & 4. (170 per jaar)

Lefgozers: Een verkort BBL opleidingstraject (1,5 jaar) tot verzorgende IG. Dit is ontstaan vanuit samenwerking met meerdere VVT organisaties en ROC Koning Willem I college. Het animo neemt af. In 2024 is de laatste groep gestart.

MaasZorgWerkt: 3-jarige BBL opleiding tot verpleegkundige niveau 4. De opleiding wordt gevolgd in drie sectoren: psychiatrie (GGZ Oost Brabant), gehandicaptenzorg (Dichterbij) en ouderenzorg (Pantein). In 2024 zijn 16 leerlingen geslaagd, 4 leerlingen hebben na diplomering gekozen om bij Pantein in dienst te treden. In 2024 is tevens de 4e groep van start gegaan.

Opleidingen verzorgende en verpleegkundige: Verschillende medewerkers hebben een gespecialiseerde opleiding gevolgd zoals GVP/GVS (gespecialiseerd verzorgende geriatrie/somatiek) en TTV (Technisch Thuiszorg Verpleegkundige).

Opleiden zij instromers middels mbo-certificaten: Een aantal zij-instromers wil wel in de zorg werken maar geen volledige opleiding volgen. Zij willen wel een scholing van enkele maanden volgen, waarna zij een erkend mbo-certificaat krijgen. Op dit moment worden de scholingen voor helpende plus, individuele basiszorg en verpleegtechnische vaardigheden aangeboden.

BBL-ers opleiden binnen bedrijven Pantein: Gestart in 2024. Leerlingen, met ervaring als verzorgende IG, doorlopen tijdens hun opleiding drie afdelingen van het Maasziekenhuis in 1,5 jaar en daarnaast 1 jaar bij de Herstelkliniek.

Opleiding tot verpleegkundig specialist en manager in zorg: Enkele medewerkers zijn de opleiding AD manager in zorg gestart, één heeft deze opleiding afgerond. Daarnaast is één medewerker in opleiding tot verpleegkundig specialist (MANP).

Deskundigheidsbevordering

Deskundigheidsbevordering gebeurt op veel verschillende fronten. Het is belangrijk dat de opgedane kennis aansluit bij de zorgvraag van de cliënt en de vaardigheden van de medewerkers. De opgedane kennis draagt bij aan het in stand houden of verbeteren van de kwaliteit van zorg. Deskundigheidsbevordering is een continu proces voor alle medewerkers van Pantein.

DOPO bijeenkomsten: Gericht op de veranderingen in de wet en regelgeving, en het zorgproces. Daarnaast wordt informatie opgehaald om verbeterlagen te maken. De bijeenkomsten zijn praktisch van opzet.

Intercollegiale toetsing: Wijkverpleegkundigen hebben periodiek intercollegiale toetsing volgens de 'roddelmethode'. Zij bespreken en reflecteren op elkaars handelen.

Deskundig bevoegd en bekwaam:

Pantein is gestart met de pilot 'zelfverklaringen'. De medewerker geeft per verpleegtechnische handeling aan of hij/zij zich bekwaam voelt of dat hij/zij een kennis- of vaardigheidstekort heeft en een scholing/e-learning moet volgen. De medewerker neemt hiermee duidelijk en zichtbaar verantwoordelijkheid over zijn/haar bekwaamheid.

Ontwikkeltraject voor

verzorgenden: Eind 2024 een ontwikkeltraject gestart voor de functie van verzorgenden en verzorgenden-IG. Het ontwikkeltraject is gericht op gespreksvoering, flexibiliteit, weerbaarheid en dossiervoering. Dit alles toepasbaar binnen de veranderende zorg.

Interne scholingen gericht op deskundigheidsbevordering.

Medewerkers hebben verschillende scholingen gevolgd m.b.t: palliatieve zorg, werkbegeleider, slikscholing, informatieveiligheid, infectiepreventie, til en transfer, dementie.

Scholing wet en regelgeving:

Nieuwe (wijk) verpleegkundigen volgen deze scholing zodat zij op de hoogte zijn van de visie op zorg, wettelijke kaders van de zorg en de afspraken dossiervoering.

Ontwikkeltraject verpleegkundige

niveau 4. In 2024 is dit ontwikkeltraject nog gegeven voor de verpleegkundigen niveau 4, die niet in de gelegenheid waren geweest om dit ontwikkeltraject eerder te volgen.

Pantein Leerportaal:

Pantein is overgestapt naar een ander leermanagementsysteem dat gebruiksvriendelijker is en mogelijkheden biedt tot het inrichten van specifieke leerpaden.

Leiderschapstraining ondersteunende

diensten. Gericht op individuele leerbehoeften, veranderingen en menselijk gedrag en veranderingen in de zorg.

Leiderschapstraining management.

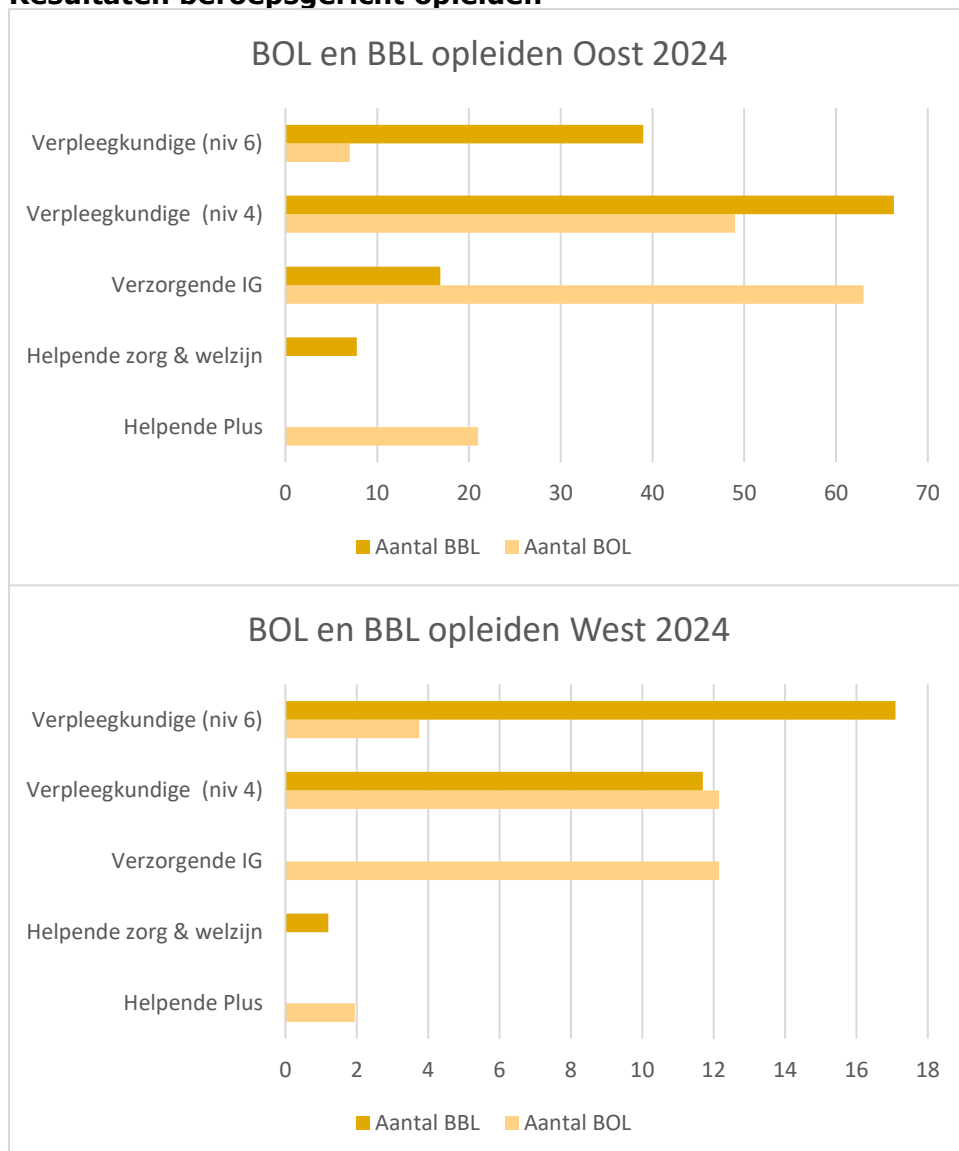
Gericht op verandering en menselijk gedrag. Hoe ontstaat verbinding, vertrouwen en creativiteit binnen een organisatie.

Informatie en gegevens

Informatie vanuit de wijk en woonzorgteams

Vraag	Wijkteams	Woonzorgteams
(bijna)incidenten, (bijna)fouten (MIC-meldingen) en klachten zijn input om de zorg/begeleiding te verbeteren.	95%	80%
We gebruiken klantervaringen en betrekken cliënten en hun mantel bij het verbeteren van de zorg.	100%	96%
We hebben de mogelijkheid om te reflecteren, te leren en samen steeds beter te worden.	95%	92%
We bespreken medicatiefouten tenminste eens per kwartaal met het team op basis van MIC meldingen.	91%	80%
We besteden aandacht aan de invloed van onze bejegening op het gedrag van cliënten.	95%	88%
We hebben voldoende kennis/vaardigheden om zorg/begeleiding/ondersteuning te bieden passend bij de doelgroep.	81%	64%
We krijgen scholing om adequaat te kunnen voorzien in de zorg en ondersteuningsbehoefte van de cliënten.	62%	72%
We kennen het basisdocument onvrijwillige zorg en de visie van Pantein: "nee, tenzij" beleid.	84%	76%
We kennen de alternatievenbundel voor vrijwillige en passende zorg.	76%	68%

Resultaten beroepsgericht opleiden



	Zorgcentra	TZ Oost	TZ West
Diploma niveau 2	11	0	3
Diploma niveau 3	13	5	2
Diploma niveau 4	13	2	2
Diploma niveau 6	0	1	0
Diploma GVP	3	0	0
Individuele Basiszorg	15	2	0
Helpende plus	1	0	0

DOPO bijeenkomsten.

In 2024 zijn 4 DOPO bijeenkomsten geweest. De onderstaande waarderingen zijn de totaalscore van deze bijeenkomsten.

Onderdeel	Rapportcijfer
Inhoud	7.8
Toepasbaarheid	8
Trainers	8.2

Terugblik reflectie en doorkijk

Opleiden

Voor Pantein is het van belang om zoveel mogelijk medewerkers binnen te krijgen en te houden. Om dit te realiseren is overgegaan van diploma gericht opleiden naar certificaat gericht opleiden, dit samen met netwerkpartners. Het uitgangspunt is continue leren en ontwikkelen.

- Medewerkers opleiden via het BOL- en BBL- traject gaat ook in 2025 door.
- Medewerkers en zij-instromers willen graag scholingen volgen voor de duur van enkele maanden. Na afronding ontvangen de deelnemers een landelijk erkend MBO-certificaat. Een werkgroep die zich bezighoudt met het skillsgericht inzetten van medewerkers onderzoekt of er nog meer mogelijkheden zijn om functies uit te breiden met skills.
- Medewerkers die een gecertificeerde opleiding willen volgen kunnen dit in 2025 doen conform de afspraken van Pantein.

Bijscholingen

- Medewerkers niveau 4-5-6 zijn breed bijgeschoold. In 2024 is gestart met het bijscholen van niveau 3-IG, dit traject loopt door in 2025.
- De zorginhoudelijke bijscholingen die in 2024 zijn gegeven, worden in 2025 gecontinueerd. De inhoud van de bijscholingen wordt afgestemd op de maatschappelijke ontwikkelingen en de ontwikkelingen van de zorg- en behandelvraag.
- De DOPO bijeenkomsten zijn een goede manier om alle wijzigingen in wet en regelgeving en het zorgproces te implementeren en te borgen. In 2025 worden de DOPO bijeenkomsten voor wijkverpleegkundigen (niveau 5 en 6) gecontinueerd en doorontwikkeld. De DOPO bijeenkomsten voor verpleegkundigen (niveau 4) wordt opgestart en in overleg met de deelnemers doorontwikkeld.
- In 2025 wordt bekeken of de intercollegiale toetsing voor wijkverpleegkundigen passend is bij het normenkader van VN&N. Indien noodzakelijk worden wijzigingen doorgevoerd, zodanig dat alle wijkverpleegkundigen voldoende gekwalificeerd zijn om te indiceren en legitimeren.
- Voor 2025 wordt overwogen om de opleiding voor interne auditor te organiseren, zodat er voldoende auditoren zijn om de interne audits op een goede manier uit te kunnen voeren.

Bouwsteen 5: Inzicht in Kwaliteit



Jullie mogen trots zijn

Tijdens de terugblik gaf het auditteam aan dat we met z'n allen trots mogen zijn. "De visie van Pantein wordt breed gedragen binnen de organisatie. Het 'Pantein-gen' is voelbaar aanwezig bij de medewerkers. De kunst is om dit ook aan te wakkeren bij nieuwe medewerkers", aldus het auditteam. Daarnaast kreeg Pantein complimenten voor de samenwerking met partners. Hiermee spelen we in op de grote maatschappelijke uitdaging dat er in 2030 twee keer zoveel zorg vraag is, maar dat er niet meer capaciteit beschikbaar is. "Met deze samenwerking loopt Pantein voorop", aldus het auditteam. "De in gang gezette transitie gaat de inwoners veel opleveren."

Ervaringen 2024

Pantein investeert in regionale samenwerking. Ik ben ervan overtuigd dat dit bijdraagt aan het welzijn van diënten.

Een zeer professionele samenwerking met de medewerkers van Pantein. Een fijn overleg en juiste afstemming.

De zorg is flexibel in hun werkzaamheden om passende zorg te geven. Ze denken altijd in het belang, vanuit het perspectief van de diënt.

Waardevolle en goede informatie. Ik heb veel aan deze scholing gehad.

8,5 totaalscore Zorgkaart zorg thuis
7,8 totaalscore Zorgkaart zorgcentra
6,9 totaalscore Zorgkaart Herstelkliniek



22 klachten (2023: 27)

Rapportcijfer medewerkers plezier in het werk

7,6



Resultaten 2024



1399 gemiddeld aantal unieke WLZ cliënten per maand intramuraal én thuis (Per maand in 2023: 1361)



107 uur Gemiddeld aantal uren consultatie en behandeling in de 1e lijn

8,92%

Ziekteverzuim (2023: 8.41%)



160 BOL Stageplaatsen (2023: 245)

170 zorgverleners in opleiding BBL (2023: 176)

52 diploma's zorg N3 t/m 6
3 diploma's GVP
17 diploma's individuele basiszorg
1 diploma Helpende plus



Om de wensen en behoeften van de zorgvragers te kennen en om ruimte te geven voor eigen regie van diënten en mantelzorgers worden tal van initiatieven genomen passend bij de zorgvragen.

Slim samenwerken met andere partijen ontstaan win-win situaties die bijdragen aan welbevinden, kwaliteit van zorg en behandeling.

Juiste informatie geeft zicht op de resultaten van de zorg- en de bedrijfsprocessen en is samen met externe ontwikkelingen de basis om de zorg- en bedrijfsprocessen te evalueren en bij te stellen.

Deskundigheidsbevordering is een continue proces voor alle medewerkers van Pantein.

Samen met opleidingsorganisaties en collega zorgorganisaties breed aanbod van initiatieven gericht op anders opleiden en samenwerken.