

Kwaliteitsverslag 2017

THUISZORG & OUDERENZORG PANTEIN

Versie	Eindconcept 1.0 ter bespreking gremia
Datum	14-6-2018
Penvoerder	Conny Göertz
Documenteigenaar	Raad van Bestuur Pantein
Geaccordeerd	

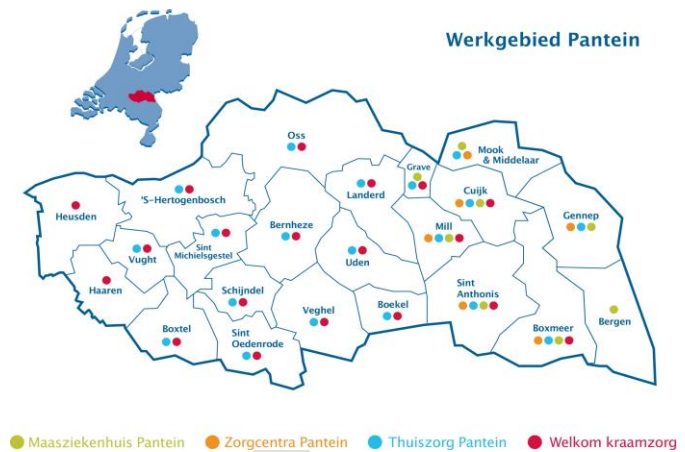
Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Vooraf	2
1. Over kwaliteit	3
2. Kwaliteitsresultaten 2017	4
2.1 Merkbare kwaliteit	4
2.2 Professionele kwaliteit	6
2.3 Samen leren en beter worden	8
2.4 Ondersteunende werkomgeving	9

CONCEPT

Vooraf

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2017. Dit verslag betreft thuiszorg, tijdelijke zorg en woonzorg die geleverd wordt door de bedrijven Thuiszorg Pantein en Zorgcentra Pantein. Dit verslag voldoet samen met het kwaliteitsplan en de lokale verbeterplannen aan de vereisten uit de kwaliteitskaders voor de sector VVT.



Pantein

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

Thuiszorg, tijdelijke zorg & woonzorg

Voor Pantein maakt het niet uit waar mensen wonen. Als er behoefte is aan zorg en ondersteuning, loopt Pantein een bepaalde periode mee in het leven van mensen thuis, dichtbij huis of zo thuis mogelijk. Circa 65 thuiszorgteams leveren wijkverpleging, persoonlijke verzorging, thuisbegeleiding en gespecialiseerde verpleging in Noordoost Brabant en de kop van Noord Limburg. Binnen 9 woonzorglocaties (circa 700 plaatsen en ruim 80 woonzorgteams) wordt zorg geboden binnen een beschermde woonomgeving. In veruit de meeste gevallen gaat het dan om mensen met een psychogeriatrische zorgvraag, al dan niet in combinatie met somatische problematiek. In ieder geval is de regiefunctie zodanig aangetast dat mensen niet meer zelfstandig, of met mantelzorg, thuis kunnen wonen. In Madeleine wordt gespecialiseerde, vaak tijdelijke, zorg en behandeling geleverd. Vanuit hier wordt tevens kennis ontwikkeld in het gehele verzorgingsgebied. Alle woonzorglocaties zijn kleinschalig georganiseerd. Mensen wonen, afhankelijk van indicatiegrondslag en het gebouw in groepen van minimaal 6 tot maximaal 10 cliënten.

Leeswijzer

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

1. Over Kwaliteit

Een belangrijke stap op het gebied van kwaliteit is dat we onderscheid hebben gemaakt tussen professionele kwaliteit en merkbare kwaliteit. Pantein benadert kwaliteit als een mix van 3 pijlers;

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

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

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

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

Kwaliteitskeurmerken

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

In oktober 2017 heeft er een controle audit plaatsgevonden. Het auditteam was buitengewoon tevreden over de wijze waarop Thuiszorg & Zorgcentra zich hebben herpakt na de reorganisatie in 2016. De twee aanmerkingen uit 2016 waren goed opgepakt en zijn daarmee opgeheven. Vooral de betrokkenheid en het enthousiasme van medewerkers was opvallend verbeterd. Dit mooie resultaat geeft ons vertrouwen dat ons kwaliteitssysteem goed is ingericht en ons ondersteunt bij het realiseren van onze ambities.

2. Kwaliteitsresultaten 2017

De financiële ingrepen die in 2016 plaatsvonden om de organisatie gezonder en toekomstbestendiger te maken, hebben het mogelijk gemaakt dat organisatie en medewerkers zich in 2017 weer konden richten op kwaliteit van zorg in relatie tot datgene wat cliënten nodig hebben.

Dit hoofdstuk bevat een terugblik op de belangrijkste kwaliteitsactiviteiten in 2017.

2.1 Merkbare kwaliteit¹

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

Van zorg naar kwaliteit van leven

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

Opvallend is dat zorgverleners in feite aan het herontdekken zijn, hoe zij weer meer tijd en aandacht kunnen geven aan de interactie met cliënten en de regie en eigenheid van hen kunnen versterken. Zij hebben tijd nodig om te wennen aan ruimere budgetten en het loslaten van oude gewoontes die zijn ontstaan in jaren van schaarste.

In het kader van het jaarthema "Basis op Orde", is er in 2017 veel aandacht besteed aan methodisch werken en een optimaal gebruik van het ECD. Met ondersteuning van "Grow Workx" verpleegkundigen is Omaha ingevoerd, een zorgclassificatiesysteem dat verplicht is gesteld door zorgverzekeraars. Daarnaast, niet minder belangrijk, zijn de dossiers administratief op orde gebracht, waardoor financiële middelen veilig zijn gesteld. Want zonder financiën ook geen merkbare kwaliteit.

In tegenstelling tot het voormalige zorgleefplan zijn de thema's welbevinden en levensverhaal binnen Omaha minder expliciet herkenbaar, maar meer verweven in de zorgdoelen. Dat betekent dat zorgteams actief hebben gezocht naar een passende manier om welbevinden een duidelijke plek te geven in het zorgplan. Hiermee is bereikt dat teams zich meer bewust zijn van het belang van welbevinden en levensverhaal om kwaliteit van leven vorm te geven.

Welbevinden en zinvolle dag

Vanuit de Waardigheid & Trots middelen heeft Pantein het deel dat beschikbaar is voor zinvolle dag, volledig toegekend als teambudgetten. Hiermee worden teams gestimuleerd om, samen met cliënten en hun naasten, zelf invulling te geven aan welbevinden. De aandacht voor een zinvolle dag wordt mede hierdoor steeds meer als logisch onderdeel van de zorg gezien. De lokale cliëntenraden denken actief mee bij de wijze van besteding en hoe dit past bij de behoeftes van de cliënten.

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

Informele zorg versterken

Samen met de coördinatoren Informele Zorg is eind 2017 een proces in gang gezet om de visie op informele zorg in relatie tot welbevinden te verhelderen. Belangrijkste conclusie is dat professionals en informele zorg samen verantwoordelijk zijn voor kwaliteit van leven en regie. In 2018 wordt dit samen met cliënten, naasten, vrijwilligers en professionals verder uitgewerkt in een verbeterplan 'gedeelde zorg', met als doel: 'fijn wonen en waardevol leven'.

Warm Welkom

In de regio Mill - St. Anthonis hebben de lokale ambassadeurs een workshop "warm welkom" ontwikkeld, bestemd voor alle teams. Dit is bedacht als reactie op een soort van negatieve spiraal die was ontstaan na de reorganisaties. Doel van de workshops is teams bewust te laten zijn van hun gedrag en het effect dat men heeft op het welkom voelen van cliënten én nieuwe collega's. Present zijn, de ander horen en zien, actief contact zoeken, allemaal voorbeelden van een positieve benadering. Dat brengt zoveel meer!

De goede ervaringen worden inmiddels breed gedragen binnen Pantein, en de ambassadeurs in de andere regio's hebben dit project overgenomen en overal workshops uitgevoerd.

Cliëntervaringen

Al enkele jaren doet Pantein extra inspanningen om cliënten te bewegen hun ervaringen te delen via Zorgkaart Nederland. In 2017 zijn belondes gedaan bij cliënten van de thuiszorgteams. In 2018 worden cliënten van de zorgcentra weer actief benaderd om hun beoordelingen te geven op Zorgkaart Nederland.

Regio	Locatie	Woonzorg		Thuiszorg	
		Rapportcijfer verslagjaar 2017	Aanbevelingspercentage	Rapportcijfer verslagjaar 2017	Aanbevelingspercentage
Oost en west	Thuiszorg	<i>nvt</i>	<i>nvt</i>	8.3	98%
Gennep	Norbertushof Gennep	7.9	92%	8.3	93%
Cuijk	Castella Cuijk	7.6	88%	8.0	-
	SchitteRing Haps	8.0	-		
Mill-St.	Aldenhorst Mill	7.6	98%	8.2	100%
Anthonis	Lookant Wanroij	8.1	96%	8.0	100%
	Op 't Hoogveld St.Anthonis	7.7	93%		
Boxmeer	Huize Loon Overloon	7.5	89%	7.8	90%
	Symfonie Boxmeer	7.8	96%		
	Orangerie Boxmeer	7.9	-		
	Madeleine Boxmeer	7.8	86%	<i>nvt</i>	<i>nvt</i>

Tabel: Beoordelingen Zorgkaart Nederland over 2017

Plan merkbare kwaliteit

In 2017 heeft Pantein samen met alle cliëntenraden (Thuiszorg, Zorgcentra en Ziekenhuis) vastgesteld dat merkbare kwaliteit het item is waarbij voor de cliëntenraden de belangrijkste rol is weggelegd. Samen met vertegenwoordigers van de Cliëntenraden is er een nieuw kader met meetinstrumenten ontwikkeld om de ervaring van de klant op te halen. In 2018 wordt dit verder uitgewerkt en in gebruik genomen.

2.2 Professionele kwaliteit

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

Zelfevaluatie professionele kwaliteit

Op het gebied van professionele kwaliteit is er meer samenhang aangebracht tussen zaken die verwacht worden en waarin ook de inspectie, vakverenigingen en cliëntenverenigingen een belangrijke rol spelen. Bij Pantein vinden we dat hierover geen discussie mag bestaan. Van medewerkers wordt verwacht dat zij voldoen aan landelijk vastgestelde professionele normen en beroepsprofielen.

Op geleide van landelijke wet- en regelgeving heeft Pantein in 2017 een (digitale) zelfevaluatie ontwikkeld voor de zorgteams om te bepalen of de professionele kwaliteit van de zorg voldoet aan gestelde eisen. De uitkomsten helpen teams om de kwaliteit van zorg te bewaken en te verbeteren. De meting is in oktober uitgevoerd in alle zorgteams en wordt gecoördineerd door een verpleegkundige (kwaliteitsbewaker). Hoewel er sprake is van een uitgebreide lijst wordt er breed aangegeven dat de zelfevaluatie zeer nuttig is. Het geeft zorgverleners inzicht in de landelijke richtlijnen en veldnormen waar zij aan moeten voldoen en ondersteunt hen bij het bepalen van risico's en prioriteiten binnen hun eigen team. De resultaten van de meting worden door de teams opgenomen in hun verbeterplannen.

De 4 veiligheidsthema's van het kwaliteitskader (medicatieveiligheid, decubituspreventie, vrijheidsbeperking en advanced care planning) komen terug in de zelfevaluatie, maar daarnaast zijn ook andere relevante veiligheidsthema opgenomen zoals infectiepreventie, brandveiligheid en methodisch werken.

Voldoende en deskundige zorgverleners

Door de grote vraag naar zorg en de verdere toename die we daarin verwachten, gaat er momenteel veel aandacht uit naar het opleiden, ontwikkelen en het aantrekken van zorgpersoneel. In 2017 is een strategisch HR plan ontwikkeld met daarin aandacht voor de arbeidsmarkt en de behoefte aan personeel in de komende jaren. In het verlengde hiervan is ook een start gemaakt om alle activiteiten in het kader van opleiden vast te leggen in een Strategisch Opleidingsplan Pantein. Dit wordt in de eerste helft van 2018 afgerond.

Eind 2017 zagen we meer stabiliteit in de teams. Hierdoor richt de aandacht zich in toenemende mate op de onderlinge samenwerking, besluitvorming en kwaliteitsverbetering. Desondanks blijft er net als bij andere zorgorganisaties een zekere kwetsbaarheid bestaan qua aanbod van personeel voor de komende jaren. Dat merken we nu het meest bij de thuiszorg en het aantrekken van gespecialiseerde zorgverleners. De vraag naar zorgpersoneel is en blijft groot. Pantein blijft daarom veel investeren in leerwerktrajecten, stagemogelijkheden, opleidingen, samenwerkingen met beroepsopleidingen en hogescholen met als doel om de instroom van nieuwe zorgprofessionals te bevorderen. Binnen Thuiszorg & Zorgcentra Pantein worden structureel 150 BBL studenten opgeleid. Daarnaast zijn er nog eens 150 stageplaatsen beschikbaar voor BOL studenten. Alle medewerkers die willen doorgroeien naar niveau 4 of 5, hebben hiertoe de gelegenheid gekregen, mits zij een positief assesment doorlopen. Naast opleidingsactiviteiten, worden er ook oplossingen gezocht in aanpassingen in het functiehuis en optimalisatie van taakdifferentiatie, immers in de arbeidsmarkt is nog potentieel van praktisch geschoolde medewerkers.

Een mooi succes is de lancering van de online leeromgeving (de Kennisportal) waarmee zorgverleners doorlopend hun vakkennis kunnen verbeteren op momenten dat het hen het beste uitkomt.

Extra middelen verpleeghuiszorg

Eind 2017 zijn de extra middelen voor verpleeghuiszorg definitief beschikbaar gekomen. De wijkmanagers hebben in samenspraak met hun teams op maat gekeken naar wat er in elk team nodig was, passend bij de behoefte van de woongroep. Dit heeft geresulteerd in de aanneming van extra zorgondersteuners (niveau 1 en 2) die overdag worden ingezet in de huiskamers voor extra aandacht, zinnige dag en toezicht.

De financiën van 2017 zijn direct beschikbaar gesteld aan de regio's om bovenstaande actie mogelijk te maken. Voor 2018 zijn de middelen (Pantein circa € 2,1 miljoen) toegevoegd in de begroting op teamniveau. Daarbij is er tevens licht uitgebreid bij de behandeldienst en is er, in samenspraak met de zorgteams, voor gekozen om een deel van de middelen (4 fte) in te zetten voor de aanstelling van teamcoaches.

Het deel van de Waardigheid & Trots middelen, dat bestemd is voor deskundigheidsbevordering, is verdeeld in 2 soorten budgetten. Elk team krijgt een teambudget om op basis van wat zij nodig hebben zelf scholing e/o training in te kopen. Een ander deel van de middelen wordt als centraal budget aangewezen. In 2017 is dit besteed aan teamcoaching die zich voornamelijk heeft gericht op een optimale benutting van Omaha.

Van het centrale budget hebben circa 90 zorgverleners deel kunnen nemen aan het 24-uurs event van de Participatiekliniek. Ook is het rondreizende ontzorgfestival 10 dagen te gast geweest in de regio van Pantein. Hiermee zijn nog eens ruim 600 medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers bereikt.

De unieke samenwerking met de Participatiekliniek heeft geleid tot een grotere bewustwording wat afnemende gezondheid doet met een mens en voor zijn welbevinden. Er is een beweging in gang gezet waardoor zorgprofessionals elkaar stimuleren om hun vakmanschap én de cliënt te laten groeien en bloeien, passend bij gezondheidsbeperkingen.

Ontwikkelingen personele samenstelling woonzorg

Elk half jaar geeft Pantein op haar website inzicht in de actuele personele samenstelling en enkele HR kengetallen. Dit overzicht is een momentopname en gebaseerd op contracturen van medewerkers die in vaste loondienst zijn.

Ondanks de gespannen arbeidsmarkt voor nagenoeg alle zorgfuncties, is Pantein er in geslaagd om het personeelsbestand voor de directe zorg uit te breiden met 68 professionals. De grootste toename is te zien in de groep verzorgenden N3 (+31), maar het aantal uitgebreide verpleegkundigen is ook aanzienlijk (+25).

De uitbreiding van de ondersteunende functie in de huiskamers (assistent woonzorg N1) is nog niet zichtbaar in het personeelsoverzicht. In het laatste kwartaal, toen de extra middelen definitief waren toegekend, is er een uitbreiding gerealiseerd van 12 fte (circa 22 zorgmedewerkers).

Medewerker ervaringen

De reorganisatie van management en ondersteunende diensten in 2016 heeft logischerwijs ook zijn weerslag gehad op de primaire zorgprocessen. In 2017 is de interne organisatie verder aangepast aan de nieuwe situatie, processen zijn op orde gebracht en vereenvoudigd. Medewerkers hebben hun nieuwe rol gevonden of hebben er voor gekozen Pantein te verlaten. Er zijn ook weer veel nieuwe zorgverleners geworven waardoor in ieder geval de personele formatie in het primaire zorgproces redelijk gestabiliseerd is. Recent is tijdens de kwartaalmonitors de balans opgemaakt over 2017. Binnen alle regio's van Thuiszorg en Zorgcentra Pantein is geconstateerd dat medewerkers een meer positief gevoel ervaren richting de toekomst. In de eerste helft van 2018 is er een ervaringsonderzoek gepland onder alle medewerkers om de ervaringen meer objectief in beeld te krijgen.

2.3 Samen leren en beter worden

Thema's kwaliteitskader verpleegzorg	- Leren en werken aan kwaliteit
---	---------------------------------

Zicht op kwaliteit:

Via interne audits en registraties heeft Pantein in 2017 kwaliteitsuitkomsten verzameld met diverse instrumenten (zie onderstaande tabel). Daarnaast is er gewerkt aan het optimaliseren van de instrumenten zodat deze beter passen bij wat de teams nodig hebben.

Merkbare kwaliteit	<ul style="list-style-type: none">- Zorgkaart Nederland- Klachten en complimentenregistratie (opvraagbaar, lokaal én organisatie breed)
Professionele kwaliteit	<ul style="list-style-type: none">- Incidentenregistratie (real time beschikbaar tot op teamniveau via ONS)- Zelfevaluatie professionele kwaliteit volgens veldnormen VVT (1x per jaar, lokaal rapport)- Pre-inspectie bezoek Thuiszorgteams (op vraag, lokaal rapport)- ECD check- Hygiëne audit- Veiligheidsronde- Dashboard bekwaamheid zorgverleners (real time beschikbaar tot op teamniveau via de kennisportal)- Personele samenstelling zorgteams (2x per jaar via HR rapport, op website)- Vrijheid beperkende interventies (real time beschikbaar tot op lokaal niveau via YSIS)- Gebruik psychofarmaca (real time beschikbaar tot op lokaal niveau via YSIS)

Tabel: Interne audits en registraties in 2017

Grip op kwaliteit:

Samen steeds beter worden gaat in de kern om wat we *leren van klantervaringen en kwaliteitsmetingen*. Zorg- en behandelteams zijn samen met vrijwilligers, cliënten en familie, *in gesprek* gegaan over de uitkomsten van kwaliteit. Daarmee voelen zij zich steeds meer eigenaar en bepalen samen wat nodig is om het beter te doen. Binnen elk zorgteam is een verpleegkundige (*kwaliteitsbewaker*) aangewezen om de uitkomsten te duiden, te bespreken, te vertalen naar een *teamverbeterplan* en de voortgang te volgen en vast te leggen voor verantwoording aan de wijkmanager. Hoewel het format en de kwaliteit van de verbeterplannen nog wisselend is, hebben alle teams een verbeterplan gemaakt en in gebruik. Het toepassen van de verbetermethodiek is nog punt van aandacht en is in 2018 als organisatie breed verbeterthema benoemd.

Leren van elkaar

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

hoeft te worden” en afdelingen soms ook relatief gemakkelijk hun prestaties kunnen verbeteren door gebruik te maken van goede verbeterideeën bij collega’s, maar ook met behulp van kant en klare scholingsprogramma’s die hun nut al bewezen hebben. Via het intranet (Pantein.nu) worden informatie, kennis en ervaringen gedeeld tussen teams onderling, maar ook in intervisieverband en binnen vakgroepen. In breder verband maakt Pantein deel uit van Mooi Maasvallei, een regionaal netwerk dat zich richt op positieve gezondheid in de regio. Binnen Mooi Maasvallei wordt naast collega zorgorganisaties ook van elkaar geleerd met welzijnsorganisaties, gemeenten en onderwijs. Tot slot wordt er, zowel bestuurlijk als op beleidsniveau, samengewerkt met collega zorgaanbieders in de regio Brabant Noordoost, zoals Brabantzorg, zorggroep Elde, Van Neynsel, ’t Heem, Laverhof en ziekenhuis Bernhoven. Het kwaliteitsteam van Pantein doet mee aan themagerichte kwaliteitskringen met bovengenoemde zorgaanbieders.

Proeftuin Ruwaard

Pantein is een van de deelnemers in Proeftuin Ruwaard in Oss. Proeftuin Ruwaard is een initiatief van de Gemeente Oss, waarin naast Pantein ook de zorgverzekeraars CZ en VGZ, Brabant Zorg, Ons Welzijn, Brabant Wonen, Interzorg, Unik, de GGD en GGZ-Oost Brabant vertegenwoordigd zijn. De proeftuin biedt bewoners slimmere ondersteuning door anders te denken, te doen en te organiseren. De organisaties werken samen aan een vitale wijk waar bewoners een betere (positieve) gezondheid ervaren tegen lagere kosten. De organisaties die meedoen aan het experiment Proeftuin Ruwaard hebben eind 2017 een grote stap gezet. Ze gaan de komende vijf jaar hun geld in één gezamenlijke pot doen. De professionals in de wijk van Proeftuin Ruwaard beslissen dan samen hoe het geld voor zorg en welzijn wordt besteed, aan de hand van de vraag van de wijkbewoners. Het zijn niet langer de zorgaanbieders die dit bepalen. Pantein ziet de uitgangspunten van de proeftuin als een belangrijke manier om haar regiovisie verder vorm te geven.

2.4 Ondersteunende werkomgeving

<i>Thema’s kwaliteitskader verpleegzorg</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Leiderschap, governance en management</i> - <i>Gebruik van hulpbronnen</i> - <i>Gebruik van informatie</i>
---	---

Medewerkers mogen van Pantein maximale inzet verwachten om er voor te zorgen dat zij hun werk zo goed mogelijk kunnen doen en daarvoor gewaardeerd worden. Pantein richt zich op het vinden van goede collega’s, investeert in ondersteuning die nodig is en stimuleert in persoonlijke ontwikkeling.

Eén Pantein

Qua interne organisatie is het werken met zelforganiserende teams dit jaar verder geoptimaliseerd. De samenwerking tussen de regio Oost en West is versterkt. Door professionalisering en de samenwerking binnen het management raken we intern steeds beter op elkaar ingespeeld, waarbij we steeds kijken of onze cliënten er beter van worden. Gedurende het jaar heeft er ook veel nadruk gelegen op de samenwerking tussen zorgteams en de stafdiensten. Binnen de staf- en ondersteunende diensten is bewust ingestoken op het invullen en optimaliseren van de expertfunctie. Er is vanuit de primaire processen gekeken naar wat zorgmedewerkers en –teams zelf kunnen en hoe stafdiensten daar het beste bij aan kunnen sluiten, o.a. met systemen, personeelsbeleid, financiën en andere expertisegebieden zoals facilitair, ICT en communicatie.

Voorwaardenscheppend leiderschap

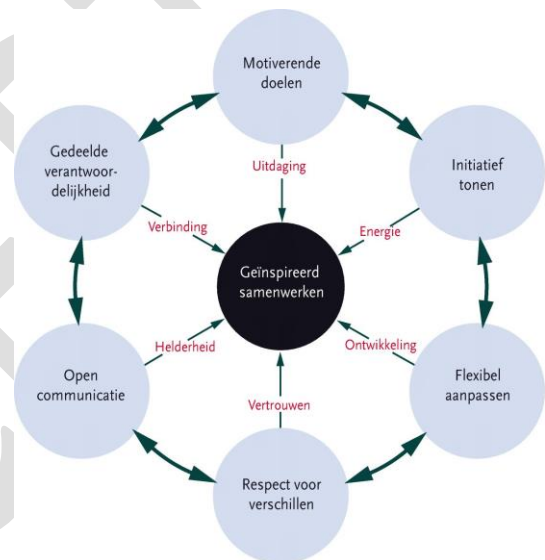
De reorganisatie van 2016 heeft ingrijpende wijzigingen teweeg gebracht in de managementstructuur. De directeursfunctie is opgeheven en tegelijkertijd hebben de managers een grotere span of control gekregen. Alle managers hebben de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tot hun beschikking om hun eigen onderdeel integraal aan te sturen. Zij ressorteren direct onder de Raad van Bestuur. Dit alles met als doel dat teams zelfstandiger kunnen werken doordat managers en de Raad van Bestuur leiding geven vanuit vertrouwen en betrokkenheid. Een intern coachingstraject is ontwikkeld om deze vorm van leiderschap te ondersteunen. Het traject is in 2018 van start gegaan.

Hulpbronnen

Hulpbronnen helpen om betere zorg te leveren, doordat deze het primaire proces ondersteunen of de zorgteams ontlasten in hun dagelijkse werk.

Om de kwaliteit van de teams en de zorg te bevorderen hebben teams van tijd tot tijd behoefte aan ondersteuning bij hun functioneren als team. Bijvoorbeeld omdat zij altijd blijven wisselen van samenstelling of knelpunten ervaren in hun functioneren. Pantein beschikt daarom over een aantal **teamcoaches** die zich richten op het versterken van het team. De teamcoach kan worden ingezet in alle regio's, wijken en afdelingen van Pantein. De teamcoach heeft geen hiërarchische positie en kan niet worden ingezet voor taken op het gebied van management en bedrijfsvoering.

De teamcoaches gebruiken het Karrewiel van Martijn Vroemen als **teamscan** om teams te helpen hun functioneren te evalueren en te verbeteren. Teams nemen verbeteracties vervolgens op in hun teamverbeterplan.



Informatiebronnen

Het registreren van kwaliteitsgegevens wordt op dit moment nog vaak ervaren als administratieve last, terwijl gegevens die we verzamelen bovenal betekenis moeten hebben voor de directe zorg. Dat betekent ook dat registreren geen doel op zich is, maar bijdraagt aan kwaliteitsverbetering en de zorgverlening ondersteunt. We kunnen nog winst behalen door samen met teams te onderzoeken welke informatie zinnig is om te verzamelen en hoe dit tijdens het zorgproces kan worden ingebouwd. Dat betekent ook dat we niet (of slechts bij hoge uitzondering) aanvullende gegevens verzamelen. Daarnaast is het optimaliseren van ICT systemen belangrijk; zowel het registratiegemak als het beschikbaar stellen van uitkomsten.

De inrichting van de kwaliteitsorganisatie

Kwaliteit is van ons allemaal!

Alles wat we doen, heeft als doel dat de cliënt er beter van wordt. Kwaliteit is niet 'iets extra's'. Het komt niet bovenop het normale werk, maar is er onderdeel van. Dat is waar we bij Pantein vanuit gaan. In de directe relatie tussen professionals en cliënten richten we ons in eerste instantie op de persoonlijke en onverwachte aspecten van zorg- en dienstverlening die het welbevinden bevorderen en daarmee de ervaren kwaliteit van leven positief beïnvloeden. Pantein kan als professionele organisatie niet volstaan met het

uitgangspunt dat goede kwaliteit wordt bepaald door wat de cliënt ervan vindt. Dat betekent dat er geen discussie bestaat over het feit dat professionals op de hoogte zijn van wet- en regelgeving en professionele veldnormen, en deze toepassen om veilige zorg te waarborgen.

Leiderschap

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

Kwaliteitsteam

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

Kwaliteitscommissie

In 2017 is de kwaliteitscommissie vernieuwd. De rol en taken van de kwaliteitscommissie zijn aangepast op geleide van het kwaliteitskader verpleegzorg en de nieuwe besturing op basis van zelforganiserende principes. De kwaliteitscommissie bestaat uit de bestuursvoorzitter, hoofd medische dienst, 2 wijkmanagers en een beleidsmedewerker kwaliteit. Zij komen 1x per kwartaal bijeen. De kwaliteitscommissie bewaakt dat Thuiszorg en Zorgcentra Pantein voldoen aan de vereisten vanuit kwaliteitskaders, ISO en stakeholders. De kwaliteitscommissie houdt zicht op risico's m.b.t. kwaliteit & veiligheid en initieert verbeter- en vernieuwings thema's. De kwaliteitscommissie verzamelt, analyseert en bespreekt kwaliteitsgegevens en adviseert het BVT over organisatie brede verbeteracties. De kwaliteitscommissie neemt het voortouw in de verantwoording op organisatieniveau, zowel intern aan de Raad van toezicht als extern via kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.

Bestuur en Toezicht

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

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

Het bestuur legt volgens het informatieprotocol verantwoording af aan de Raad van Toezicht. Per 1-1-2017 zijn er 4 nieuwe leden benoemd met veel ervaring in de zorg en met netwerken. Omdat er een verzaamd accent ligt op kwaliteit en HR, werkt de Raad van Toezicht met een aparte commissie Kwaliteit, veiligheid en HR. Deze commissie denkt, naast haar toezichthoudende rol, actief mee en adviseert op gebied van voortgang en risicomanagement aangaande kwaliteit. Sinds 2017 sluit ook een afvaardiging uit het kwaliteitsteam aan bij de vergaderingen van de commissie met de bestuursvoorzitter. Hierdoor is er een waardevolle interactie ontstaan op de kwaliteitsontwikkeling voor geheel Pantein.