

Kwaliteitsverslag 2018

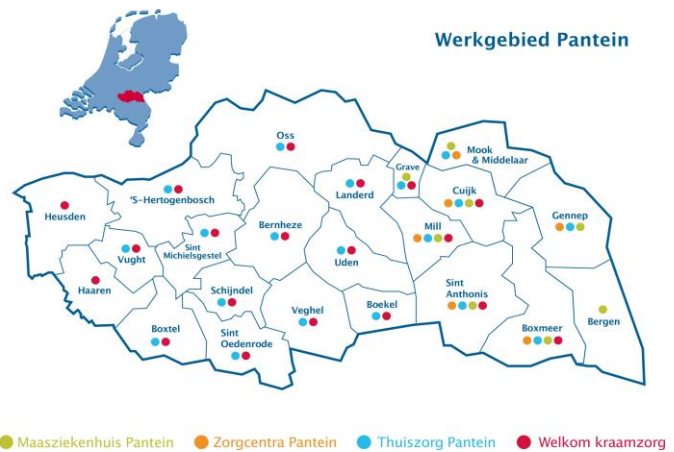
Versie	definitief
Datum	11-6-2019
Penvoerder	Conny Göertz
Documenteigenaar	Raad van Bestuur Pantein
Geaccordeerd	25-6-2019

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE.....	0
VOORAF	1
1. KWALITEIT: SAMEN LEREN EN STEEDS BETER WORDEN	2
2. KWALITEITSRESULTATEN 2018.....	3
2.1 MERKBARE KWALITEIT	3
2.2 PROFESSIONELE KWALITEIT.....	4
2.3 SAMEN LEREN EN STEEDS BETER WORDEN	6
3. ONDERSTEUNENDE WERKOMGEVING	8

Vooraf

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2018. 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. Kwaliteit: Samen leren en steeds beter worden

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, fijn kan wonen en een waardevol leven kan leiden. Eigenwaarde en een zinvol bestaan zijn hierbij belangrijke waardes. 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.

Kwaliteitskeurmerk

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. Deze heeft, in juni 2018 plaats gevonden, waarmee Pantein per 1-10-2018 voldoet aan de nieuwe ISO norm 9001:2015.

Het auditteam heeft in haar rapport het vertrouwen vastgelegd in het goed functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem van Pantein. Certiked heeft hierop het ISO certificaat gecontinueerd. Dit mooie resultaat bevestigt dat ons kwaliteitssysteem goed is ingericht en ons ondersteunt bij het realiseren van onze ambities.

2. Kwaliteitsresultaten 2018

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.

Dit hoofdstuk bevat een terugblik op de meest in het oog springende kwaliteitsactiviteiten in 2018.

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

Mede onder aanvoering van ruim 80 studenten GVP (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric) worden zorgteams zich steeds meer bewust van het belang van het persoonlijk levensverhaal om kwaliteit van leven vorm te geven. Zorgteams hebben in 2018 actief gezocht naar een passende manier om welbevinden een prominente plek te geven in het zorgplan. Cliënt en familie worden nu actief betrokken om zowel het persoonlijke levensverhaal van cliënten als hun verwachtingen te delen met de zorgverleners. Zorgverleners gaan op hun beurt, met behulp van het spinnenweb, het gesprek aan met cliënten en hun familie over "positieve gezondheid". Hiermee kunnen zij samen achterhalen welke mogelijkheden er nog zijn en wat werkelijk bijdraagt aan meer welzijn en welbevinden van cliënten.

Cliëntervaringen ophalen

Pantein heeft samen met vertegenwoordigers vanuit alle cliëntenraden (Thuiszorg, Zorgcentra en Ziekenhuis) een nieuw kader met meetinstrumenten in gebruik genomen waarmee de cliëntenraden beter in hun rol kunnen komen op gebied van merkbare kwaliteit. Die rol richt zich op het ophalen van verwachtingen, wensen en ervaringen van cliënten en hierover in gesprek gaan met de locatie en/of medewerkers om samen te zoeken naar mogelijkheden en maatregelen om de merkbare kwaliteit te verbeteren.

Binnen Zorgcentra zijn wensenbomen in gebruik genomen en daarnaast worden, afhankelijk van de locatie structurele contactmomenten gehouden zoals huiskameroverleg en koffie-uurtjes met cliënten én familie. Op individueel niveau wordt ter voorbereiding op de zorgplanevaluatie een korte vragenlijst merkbare zorg doorgenomen. De antwoorden helpen om samen de zorg nog beter te laten aansluiten bij persoonlijke wensen en behoeften. Binnen Thuiszorg Pantein is deze vragenlijst aangepast aan de vereisten van het kwaliteitskader wijkverpleging en landelijke pilots. Cliënten van de Gespecialiseerde Thuisbegeleiding worden jaarlijks bevraagd via een apart tevredenheidsonderzoek Wmo.

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.

Zorgkaart Nederland

Al enkele jaren doet Pantein extra inspanningen om cliënten te bewegen hun ervaringen te delen via Zorgkaart Nederland. Na de belteams in 2017 voor de thuiszorg cliënten, zijn in 2018 meerdere woonzorgcentra actief bezocht door interviewteams om meer reviews te verzamelen voor Zorgkaart Nederland. Samen met de afdeling communicatie is een meerjarenplanning gemaakt voor structurele inzet van bel- en interviewteams.

Regio	Locatie	Woonzorg		Thuiszorg	
		Rapportcijfer verslagjaar 2018	Aanbevelings-% in 2018	Rapportcijfer verslagjaar 2018	Aanbevelings-% in 2018
Brabant NO Kop Noord Limburg	Thuiszorg			9.1	98%
Gennep	Norbertushof Gennep	7.7	89%		
Cuijk	Castella Cuijk	7.6	94%		
	SchitteRing Haps	8.5	100%		
Mill-St. Anthonis	Aldenhorst Mill	7.5	100%		
	Lookant Wanroij	8.0	93%		
	Op 't Hoogveld St. Anthonis	7.8	95%		
Boxmeer	Huize Loon Overloon	7.5	100%		
	Symfonie Boxmeer	7.8	91%		
	Orangerie Boxmeer	7.6	80%		
	Madeleine Boxmeer	7.7	81%		

Tabel: Beoordelingen Zorgkaart Nederland over 2018

2.2 Professionele kwaliteit

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

Zelfevaluatie professionele kwaliteit

Op het gebied van professionele kwaliteit is er meer samenhang aangebracht in de kwaliteitseisen die aan ons worden gesteld, o.a. door de inspectie, vakverenigingen en cliëntenverenigingen. Bij Pantein vinden we dat er geen discussie mag bestaan over het voldoen aan kwaliteitseisen. Van medewerkers wordt verwacht dat zij voldoen aan landelijk vastgestelde professionele normen en beroepsprofielen.

De door het kwaliteitsteam ontwikkelde (digitale) zelfevaluatie 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 eigen verbeterplannen; compact, laagdrempelig en begrijpelijk. De meting wordt jaarlijks in november uitgevoerd binnen alle zorgteams en wordt gecoördineerd door een verpleegkundige (kwaliteitsbewaker). De zelfevaluatie van 2018 laat voor Pantein een Top 3 zien van verbeterpunten die in veel zorgteams zijn opgenomen in de plannen: actuele bekwaamheid via dashboard kennisportal, privacy en informatieveiligheid en het methodisch werken met kwaliteitsuitkomsten (o.a. audits) om de zorg te verbeteren.

Veiligheidsindicatoren verpleegzorg

In 2018 is er een puntprevalentiemeting uitgevoerd voor het opleveren van informatie voor de 4 nieuwe veiligheidsindicatoren van het kwaliteitskader verpleegzorg; het gaat over medicatieveiligheid, decubituspreventie, vrijheidsbeperking en advanced care planning. Met man en macht is in zeer korte tijd een digitale meting ontwikkeld, zodat zorgverleners maximaal ondersteund worden om dit soort taken met zo min mogelijk inspanning te kunnen doen. Door de meting digitaal te verwerken zijn de benodigde gegevens eenvoudig door het kwaliteitsteam op te leveren aan de landelijke database.

Voldoende en deskundige zorgverleners

De vraag naar zorgpersoneel is en blijft groot. Pantein blijft daarom investeren in leerwerktrajecten, stagemogelijkheden, opleidingen, samenwerking 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, krijgen hiertoe de gelegenheid, mits zij een positief assesment doorlopen.

In 2018 is ook de opleiding tot Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP) gestart. Deze wordt bekostigd uit de "Waardigheid & Trots" middelen. Momenteel zijn ruim 80 studenten aan de slag met een tweejarige opleiding die wordt verzorgd door het iMoz. Het doel is dat er in elk woonzorgteam uiteindelijk 2 GVP-ers werkzaam zijn.

Naast opleidingsactiviteiten, worden er ook oplossingen gezocht in aanpassingen van het functiehuis en optimalisatie van taakdifferentiatie, immers in de arbeidsmarkt is nog potentieel van praktisch geschoolde medewerkers. In combinatie met het extra kwaliteitsbudget voor verpleegzorg hebben alle woonzorgteams hun formatie uit kunnen breiden met extra huiskamermedewerkers. Ook zijn in overleg met de teams administratieve taken (voornamelijk HR gerelateerd) belegd bij een ondersteunende collega, zodat zorgverleners meer tijd beschikbaar houden voor de uitvoering van hun vak, de beste zorg voor cliënten. Tot slot is er in 2018 een nieuwe visie geformuleerd op de verpleegkundige regiefunctie, met als doel een interessante en uitdagende verpleegkundige functie aan te kunnen bieden.

Kwaliteitsbudget verpleeghuiszorg

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 aanname van extra huiskamermedewerkers (niveau 1 en 2) die worden ingezet in de huiskamers voor extra aandacht, zinnvolle dag en toezicht. Gemiddeld genomen is met het eerste deel van het budget een dagelijkse bezetting gerealiseerd van circa 10 uur. In 2019 wordt deze basisbezetting verder uitgebreid, passend bij wat nodig is. Het kwaliteitsbudget voor 2018 is toegevoegd in de begroting op teamniveau en daardoor direct beschikbaar gesteld aan de regio's om bovenstaande actie mogelijk te maken.

Daarnaast is er uitgebreid bij de behandeldienst en is er, in samenspraak met de zorgteams, voor gekozen om een deel van de middelen in te zetten voor uitbreiding van het aantal teamcoaches.

Ontwikkelingen personele samenstelling verpleegzorg

Ook in 2018 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. Eind 2018 zijn de landelijke indicatoren vastgesteld en worden de personele gegevens voortaan jaarlijks opgeleverd via de landelijke kwaliteitsportal.

Ondanks de gespannen arbeidsmarkt voor nagenoeg alle zorgfuncties, is Pantein er in 2018 in geslaagd om het gecontracteerde personeelsbestand voor de directe zorg uit te breiden met 73 professionals (ruim 40 fte). De grootste toename is te zien in de groep verzorgenden N3 (+ 36), maar ook het aantal uitgebreide verpleegkundigen (+ 18) en helpenden (+ 14) is fraai.

De inzet van een nieuwe ondersteunende functie in de huiskamers (assistent woonzorg N1) is nog niet zichtbaar in het personeelsoverzicht van 2018, maar vanaf 2019 is dat aangepast. Het totaal aantal BBL leerlingen is stabiel gebleven. Het aantal behandelaars is toegenomen met 6. Ook opvallend is het percentage medewerkers jonger dan 25 jaar, dat is toegenomen van 24% naar 29%.

Medewerker ervaringen

Alle medewerkers van Pantein zijn in maart 2018 uitgenodigd om deel te nemen aan het Medewerker Betrokkenheid Onderzoek (MBO). Het onderzoek was anoniem en de vragen gingen bijvoorbeeld over wat de medewerker vindt van de sfeer op de afdeling of in het team, de leidinggevende of de zorg aan cliënten. Bijna 1500 medewerkers hebben de enquête ingevuld. Ruim de helft van de medewerkers scoorden hoger dan een 8 voor bevlogenheid. De gemiddelde score voor bevlogenheid was een 8,1.

Het werk zelf, het werken voor cliënten en de zelfstandigheid in de uitvoering van het werk zijn de belangrijkste thema's die medewerkers als positief ervaren. Uit dit onderzoek is gebleken dat Pantein met name op het gebied van werkdruk en communicatie zaken kan verbeteren.

Iedere manager heeft de resultaten van de eigen afdelingen ontvangen en binnen de teams besproken. Medewerkers hebben gekeken wat binnen hun eigen vermogen ligt om te verbeteren. Deze verbeterpunten zijn opgenomen in de team verbeterplannen en worden op teamniveau gevolgd.

Voor de onderwerpen die buiten de invloedssfeer van de teams liggen, heeft men bij het management aan kunnen geven wat er nodig is om de gewenste verbetering wel te kunnen realiseren.

Deze verbetervoorstellen zijn door het management meegenomen en vertaald naar Pantein brede verbeteracties en opgenomen in de jaarplannen 2019. De verbeteracties in de jaarplannen 2019 worden gevolgd via het structurele monitorgesprek tussen management en de Raad van Bestuur.

2.3 Samen leren en steeds beter worden

*Thema's kwaliteitskader
verpleegzorg*

- *Leren en werken aan kwaliteit*

Zicht op kwaliteit:

Via interne audits en registraties heeft Pantein in 2018 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) - Gespreksinstrument “Spinnenweb” van positieve gezondheid om cliënten te helpen in hun kracht te komen - Wensenboom zorgcentra
Professionele kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> - Incidentenregistratie (real time beschikbaar tot op teamniveau via ONS) - Incident-/calamiteit onderzoek - Zelfevaluatie professionele kwaliteit volgens veldnormen VVT (1x per jaar, lokaal rapport) - ECD check - Hygiëne audit - Veiligheidsrondes - Dashboard bekwaamheid zorgverleners (real time beschikbaar via de kennisportal) - Personele samenstelling zorgteams (2x per jaar via HR rapport, op website) - Vrijheid beperkende interventies (real time beschikbaar via YSIS) - Gebruik psychofarmaca (real time beschikbaar via YSIS) - Decubitus (real time beschikbaar via YSIS) - Advanced Care Planning (real time beschikbaar via YSIS)

Tabel: Interne audits en registraties in 2018

Grip op kwaliteit:

Samen steeds beter worden gaat in de kern om wat we *leren van klantervaringen en kwaliteitsmetingen*. Zorgverleners 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 genomen. Het toepassen van de verbetermethodiek wordt door teams nog moeilijk gevonden. Dit is in 2019 wederom als breed verbeterthema aangewezen.

Leren van elkaar

Pantein is zelf 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 ervaringen 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 2019 wordt gestart met mini-audits, zorgverleners gaan auditen bij collega’s in een andere regio. Met dit geformaliseerde kijkje in andermans keuken wordt “leren van elkaar” gestimuleerd.

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 slimme 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 doen vanaf 2018 hun geld in één gezamenlijke pot. 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. In 2018 is het concept van deze proeftuin toegepast bij de opstart van soortgelijke proeftuinen in Cuijk en Boxmeer.

3. Ondersteunende werkomgeving

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.

<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>
---	---

Eén Pantein

De samenwerking tussen de regio Oost en West is versterkt en per 1-1-2019 zijn de beide bedrijven, thuiszorg en zorgcentra, gefuseerd tot één zorgbedrijf. 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

Pantein heeft een platte managementstructuur. Alle managers ressorteren direct onder de Raad van Bestuur. Zij hebben de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tot hun beschikking om hun eigen onderdeel integraal aan te sturen. Dit alles met als doel dat teams zelfstandiger kunnen werken doordat managers en

de Raad van Bestuur leiding geven vanuit vertrouwen en betrokkenheid. In 2018 is een traject voor interne coaching van start gegaan om deze vorm van leiderschap te ontwikkelen.

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. Bijvoorbeeld omdat zij regelmatig wisselen van samenstelling of knelpunten ervaren in hun functioneren. Pantein beschikt daarom over een groep van *teamcoaches* die teams helpen hun functioneren te evalueren en te verbeteren. Teams nemen verbeteracties vervolgens op in hun teamverbeterplan. De teamcoach kan worden ingezet in alle regio's, wijken en afdelingen van Pantein. De teamcoach heeft geen hiërarchische positie en wordt niet ingezet voor taken op het gebied van management en bedrijfsvoering.

Ook een belangrijke hulpbron om betere zorg te leveren, is de wijze waarop Pantein de "Waardigheid & Trots" middelen beschikbaar stelt aan de woonzorgteams. Het deel dat beschikbaar is voor zinnvolle dag, is 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 zinnvolle 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 of dit goed aansluit bij de behoeftes van de cliënten.

Het deel 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 2018 is dit centrale deel benut voor de financiering van de opleiding tot Geriatrisch Verzorgende Psychogeriatric (GVP).

Informatiebronnen

Het registreren van *kwaliteitsgegevens* wordt nog vaak ervaren als administratieve last, terwijl gegevens die we verzamelen bovenal betekenis moeten hebben voor de directe zorg. Dat betekent dat registreren geen doel op zich is, maar bijdraagt aan kwaliteitsverbetering en de zorgverlening ondersteunt.

We kunnen nog winst behalen en doen dat door samen met teams te onderzoeken welke informatie zinnig is om te verzamelen en hoe dit tijdens het zorgproces kan worden ingebouwd. Punt van aandacht is het gebruiken van systemen zoals ze bedoeld zijn, zodat er minder controle en bijsturing achteraf nodig zijn. Ook betekent het dat we niet (of slechts bij uitzondering) aanvullende gegevens verzamelen. Daarnaast wordt samen met collega's van de afdeling ICT voortdurend gezocht naar manieren om ondersteunende systemen te optimaliseren, 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 goede en 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 zij 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 kwaliteitsuitkomsten, coördinerende werkzaamheden in verband met accreditatie en certificering en het begeleiden en uitvoeren van incident- en calamiteitenonderzoek.

Commissie veilige zorg

De rol en taken van de voormalige kwaliteitscommissie zijn aangepast op geleide van het kwaliteitsbeleid en de nieuwe kwaliteitsstructuur die werkt met een regiegroep en meer inbreng van zorgprofessionals. Vanaf 2019 is de naam van de kwaliteitscommissie aangepast naar de Commissie Veilige zorg zodat duidelijk is waar deze commissie voor bedoeld is. Naast incidenten bespreekt en analyseert de commissie ook uitkomsten uit audits, klachten en calamiteiten op geaggregeerd niveau. De Commissie Veilige zorg bestaat uit de bestuursvoorzitter, hoofd medische dienst, 1 wijkmanagers, 2 verpleegkundigen en een beleidsmedewerker kwaliteit. Zij komen 1x per kwartaal bijeen. De Commissie Veilige zorg bewaakt dat Thuiszorg en Zorgcentra Pantein voldoen aan de vereisten vanuit kwaliteitskaders, ISO en stakeholders. De Commissie Veilige zorg houdt zicht op risico's m.b.t. kwaliteit & veiligheid en initieert verbeter- en vernieuwingsthema's. Zij adviseert het BVT over organisatie brede verbeteracties en 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. 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. Een afvaardiging uit het kwaliteitsteam sluit aan bij de vergaderingen van de commissie met de bestuursvoorzitter. Hierdoor is er een waardevolle interactie ontstaan op de kwaliteitsontwikkeling voor geheel Pantein.