

SAMEN BLIJVEN VERBETEREN



KWALITEITSVERSLAG

SNEEK, MEI 2020



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Werkwijze kwaliteitsverslag.....	3
1.2 Lerend netwerk	3
1.3 Realisatie doelstellingen 2019	4
2. Kwaliteit van Zorg	9
2.1 Wachtlijstgegevens	9
2.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	10
2.3 Wonen en welzijn	11
3. Veiligheid van zorg	12
3.1 Melding Incidenten Cliënten.....	12
3.2 Hygiëne en infectiepreventie.....	12
3.3 Risicosignalering op cliëntniveau.....	13
3.4 Indicatoren basisveiligheid.....	13
4. Cliëntoordelen	14
4.1 Klachten en ongenoegens	14
4.2 Cliënttevredenheidsonderzoek	15
4.3 Cliëntenraad.....	15
5. Resultaten in- en externe beoordelingen	16
5.1 Resultaten interne audits 2019	16
5.2 Resultaten externe audits	16
5.3 Inspectiebezoeken	16
5.4 Overige externe visitaties.....	16
6. Medewerkers	17
6.1 Personele bezetting	17
6.2 Ziekteverzuim.....	18
6.3 Medewerkers tevredenheid.....	19
6.4 Opleiding en deskundigheidsbevordering.....	19
6.5 MIM (Meldingen Incidenten Medewerkers).....	21
6.6 Medezeggenschap.....	22



1. Inleiding

Het jaar 2019 kenmerkt zich door de zelfscans vanuit Waardigheid en Trots op Locatie (WOL). Alle Wlz-locaties van Patyna hebben in 2019 meegedaan aan de zelfscan 'Waardigheid en Trots op locatie'. Deze scan geeft inzicht in hoeverre de locaties voldoen aan de acht thema's van het kwaliteitskader. Op basis van de uitkomsten is per locatie een plan van aanpak en een eventuele ondersteuningsvraag geformuleerd. Hier gaan de locaties in 2020 mee aan de slag.

Onder de naam 'Patyna ûnderweis' is de organisatie verder op ontdekkingstocht gegaan. Hierbij is in de proeftuinlocaties Ielân, Martenahiem en De Waterman de vraag gesteld: Als je nu eens helemaal opnieuw zou kunnen beginnen, hoe zou je het werk dan inrichten? Daar zijn prachtige initiatieven ontstaan! Stuk voor stuk ideeën, die heel mooi terug gaan naar de essentie en daarmee 'de bedoeling' uitdrukken. Ook elders binnen Patyna zijn mooie ontwikkelingen binnen de teams ontstaan.

1.1 Werkwijze kwaliteitsverslag

Patyna werkt met een integrale rapportage waarin kwaliteitsgegevens, personele gegevens en financiële gegevens verwerkt zijn. Deze rapportage verschijnt drie keer per jaar en zorgt ervoor dat sneller verbanden kunnen worden gelegd en acties kunnen worden ondernomen.

Door de integrale rapportage wordt iedere vier maanden de kwaliteit van zorg geëvalueerd. Mogelijke kansen voor verbetering kunnen daarmee vroegtijdig worden ingezet. Daarnaast worden risico's tijdig gesignaleerd en wordt hierop ingespeeld. Hierdoor signaleert en leert Patyna vanuit de rapportage. Het kwaliteitsplan en -verslag is onderdeel van de PDCA (plan-do-check-act) cyclus van Patyna. Het is daarmee een dynamisch geheel geworden.

De input voor dit kwaliteitsverslag komt, naast de resultaten van de managementrapportages, uit resultaten en/of analyses van de instrumenten van het kwaliteitsmanagementsysteem, zoals bijvoorbeeld de scans van Waardigheid en Trots op Locatie (WOL) en meldingen van incidenten.

In het verslag worden in paragraaf 1.3 de doelstellingen vanuit het kwaliteitsplan 2019 benoemd en wordt een beeld geschetst van de behaalde resultaten. Vanaf hoofdstuk 2 wordt vanuit het kwaliteitskader verder ingegaan op de doelstellingen en wordt de realisatie nader geduïd.

1.2 Lerend netwerk



Patyna is onderdeel van een lerend netwerk met ZuidOostZorg en Noorderbreedte. In 2019 is het lerend netwerk drie keer bij elkaar geweest. In deze bijeenkomst kwamen onder andere kwaliteitsplannen en -verslagen aan de orde. Daarnaast is er kennis uitgewisseld op gebied van cliënttevredenheidsonderzoek, landelijke indicatoren en in- en externe audits.

Naast het lerend netwerk van Patyna, ZuidOostZorg en Noorderbreedte, zijn de adviseurs kwaliteit aangesloten bij het netwerk van kwaliteitsfunctionarissen Noord-Oost Nederland. Hier zijn circa 25 zorg- en welzijnsorganisaties vertegenwoordigd. Het netwerk komt structureel vier keer per jaar een dagdeel bij elkaar. Er worden actuele thema's behandeld en waar gewenst en van toepassing gastsprekers uitgenodigd. Ook is er via de mail een open vraag- en antwoordconstructie waarbij het leren en delen met elkaar voorop staat. Informatie is onder andere gedeeld over de Wet Zorg en Dwang, kwaliteitsplannen en verslagen en de aanpak daarbij en manieren om informatie binnen de organisatie te delen.



Op het gebied van infectiepreventie is er kennis gedeeld met deskundigen infectiepreventie van ZuidOostZorg, Noorderbreedte en GGD Fryslân. Er is onder andere gesproken over hoe we protocollen en werkwijzen op elkaar af kunnen stemmen als het gaat om infectiepreventie in de ouderenzorg. Patyna start 2020 met het opleiden van twee deskundigen infectiepreventie. Vanuit andere organisaties wordt hier met belangstelling naar gekeken.

Ook met betrekking tot het onderwerp Wet Zorg en Dwang (WZD) wordt vanuit een lerend netwerk samengewerkt met ZuidOostZorg en Noorderbreedte. Hier wordt kennis en ervaring op gebied van de WZD uitgewisseld op beleidsniveau en tussen specialisten ouderengeneeskunde.

Op het gebied van Huntington is er een nauwe samenwerking met Noorderbreedte en zijn afspraken vastgelegd in een overeenkomst. Zo wordt er door Specialist Ouderengeneeskunde van Noorderbreedte en Patyna bij toerbeurt een spreekuur gedraaid op de poli van Grou. Bij Noorderbreedte ligt de focus voornamelijk op ambulante zorg en poli en bij Patyna ligt de focus op opname en verblijf. Daarnaast is het streven dat beide organisaties bijdragen aan het samen stellen van vaste behandelaren en zodoende zorg te dragen voor continuïteit en voor de Huntington patiënt vertrouwde en bekende gezichten.

1.3 Realisatie doelstellingen 2019

Voor 2019 zijn de doelstellingen vanuit onder andere het kwaliteitsplan, strategisch plan, strategisch huisvestingsbeleid en opleidingsplan beschreven in de kaderbrief 2019. Voor alle concrete acties verwijzen we naar het kwaliteitsplan, de kaderbrief en alle jaarplannen per dienst en locaties.

Hieronder worden de speerpunten en bereikte resultaten benoemd:

1. Zorgorganisatie Patyna (personeelssamenstelling zorgteams)

De nieuwe zorgorganisatie geeft veel duidelijkheid in de teams. Het gesprek over kwaliteit en wie waar verantwoordelijk voor is, is door de nieuwe functies op gang gebracht. Er is een boekje gemaakt met daarin de verschillende functies van het zorgteam, namelijk (wijk)verpleegkundigen, zorgkundigen, zorgondersteuners en woonondersteuners. Per team is een (toekomstig) teamplan gemaakt welke kwaliteiten en aantallen nodig zijn voor de gewenste zorginzet. Teams hebben twee jaar de tijd gekregen om de bezetting op orde te brengen aan de hand van de nieuw beschreven functies en de gewenste capaciteit. Het is helaas niet gelukt om iedereen voor 1 januari 2020 om te scholen of voldoende personeel op het juiste niveau te werven. Door de tekorten op de arbeidsmarkt heeft Patyna zichzelf tot 1 januari 2022 de tijd gegeven om medewerkers te werven en te scholen naar het benodigde kwalificatieniveau.

2. Invoering nieuwe basisroosters, invoering flexteams (kanteling werktijden)

Alle teams zijn in gesprek over op welke wijze binnen hun team rust in de roosters kan ontstaan onder begeleiding van een planner. Collega's hebben meer inzicht gekregen op de wijze waarop roosters tot stand komen en kunnen er meer invloed op uitoefenen.

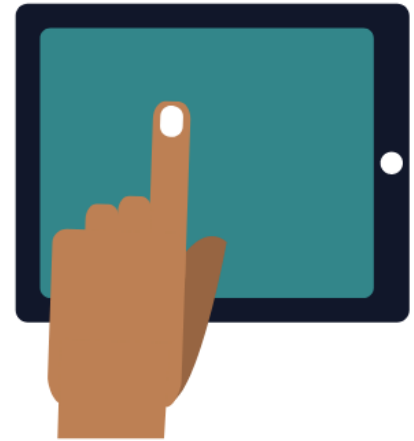
De systematiek van basisroosters en flex-teams staat in een aantal regio's onder druk door de krapte op de arbeidsmarkt. Ook de komende jaren is planning en roostering een speerpunt.



3. Intramuraal werken met een nieuw Elektronisch Cliëntendossier

Eind 2019 is het selectietraject ECD voor de GRZ en Wlz afgerond. Er is gekozen voor de “best of breed” systemen: Lable Care en Ysis. Vanaf 1 februari 2019 zijn beide ECD's aangekocht en is de inrichtings- en implementatiefase gestart.

Ysis is het dossier voor de behandelaren en de GRZ afdelingen. Het ECD is ontwikkeld door en voor behandelaren en heeft zijn wortels in de GRZ. Het behandelproces van de behandelaren in het algemeen en de GRZ afdeling specifiek, zijn terug te vinden in deze applicatie. Lable Care is een applicatie waar de cliënt centraal staat maar de gebruikers, verzorgenden en verpleegkundigen, zichtbaar bediend worden in gebruiksgemak en eenvoud. Met mijnLable Care is gekozen voor een cliëntplatform waarbij de samenwerking tussen cliënten/familie en zorgmedewerkers zo goed mogelijk wordt ondersteund.



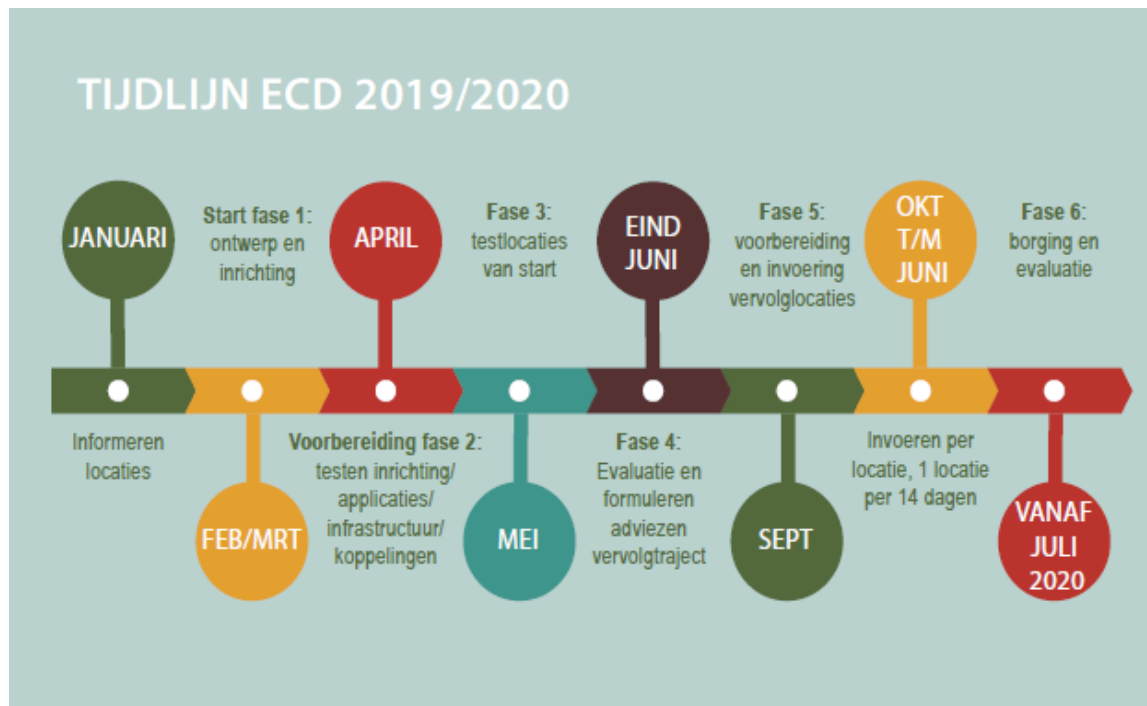
In mei 2019 zijn de eerste locaties van start gegaan met de beide applicaties. De zomermaanden zijn gebruikt om de voorbereiding voor de livegang in oktober voor te bereiden. De behandelaren hebben zelf de inrichting van Ysis vormgegeven. Er zijn werkprocessen beschreven. De migratie van de dossiers vanuit het oude ECD naar Ysis en de voorbereidingen voor de financiële module (Ysis finance) hebben plaatsgevonden in de maand september. Vanaf 1 oktober wordt er vanuit Ysis gedeclareerd en gefactureerd wat betreft de GRZ. In oktober 2019 zijn alle behandelaren en GRZ zorg live gegaan met het nieuwe behandel dossier Ysis.

In de maanden oktober 2019 tot eind oktober 2020, vindt de implementatie plaats van het zorgdossier Lable Care plaats in de Wlz locaties. In december zijn de dossiers van de eerstelijnsbehandelaren gemigreerd vanuit Intramed naar Ysis. Per 1 januari 2020 werken alle eerstelijnsbehandelaren met Ysis.

Alle behandelaren (rond de 80 medewerkers), zorgmedewerkers van de GRZ afdelingen (120 medewerkers) en rond de 1.000 zorgmedewerkers hebben een training gevolgd. In 2020 worden nog ongeveer 1.000 medewerkers in de directe zorg geschoold. Bij de trainingen wordt virtual reality gebruikt als middel om de visie en nieuwe manier van werken bij de collega's onder de aandacht te brengen.

Eind 2019 is gestart met de voorbereidingen voor Ysis inzicht als onderdeel van Ysis. Ysis inzicht geeft via toegankelijke dashboards inzicht in de prestaties van de GRZ en het behandelteam. In het vierde kwartaal is gestart met de voorbereidingen voor het in gebruik nemen van het cliëntenplatform Mijn Lable Care.





4. Heel Patyna fixatievrij, introductie Wet Zorg en Dwang

In 2019 heeft de projectgroep Wet Zorg en Dwang ingezet op kennisoverdracht over de wet aan medewerkers. Er is een toolkit ontwikkeld voor medewerkers om het onderwerp onvrijwillige zorg onder de aandacht te brengen. Deze toolkit bevat allerhande materiaal en spelvormen om het in teams praktisch te hebben over het onderwerp.

In 2020 treedt deze wet in werking en zal een overgangsjaar ingaan, dit betekent dat Patyna in dit jaar de gevolgen van deze wet praktisch kan implementeren. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de kennis uit het lerende netwerk met Noorderbreedte en ZuidOostZorg. De organisaties delen op regelmatige basis voortgang en vraagstukken met elkaar.

De projectgroep vanuit de Wet Zorg en Dwang (WZD), Samen op weg naar Vrijheid, geeft adviezen over scholing aan medewerkers, de invulling van de verschillende rollen behorende bij de wet en de inrichting van het ECD rondom dit thema.

Daarnaast is er een organisatievisie opgesteld over het onderwerp onvrijwillige zorg en de WZD.

5. Invoeren VAR

Met de Verpleegkundige Adviesraad (VAR) wordt de verpleegkundige expertise ingezet om de kwaliteit van zorg te waarborgen in een continu verbeterproces. Dit doet de VAR door verbinding te maken tussen de beroepsgroep en het zorgbeleid waarbij de cliënt op nummer 1 staat. De VAR geeft gevraagd en ongevraagd advies over verpleegkundige en zorginhoudelijke zaken aan de Raad van Bestuur.

In 2019 is de VAR betrokken geweest bij een aantal onderwerpen binnen en buiten Patyna. Dit zijn onder andere: persoonlijk leiderschap, 24-uurs dekking verpleegkundigen, proeftuinen, wet BIG 2 en de WZD.

In 2020 staan de volgende speerpunten op de agenda van de VAR:

- Profileren verpleegkundig leiderschap
- De VAR op de kaart zetten
- Verbinding leggen tussen de beroepsgroep en de rest van de organisatie

6. Observerend en waarderend auditen

In 2019 hebben alle locaties van Patyna deelgenomen aan de zelfscans van Waardigheid en Trots op locatie. We hebben daarom besloten de reguliere interne audits minder intensief in te zetten in 2019, om locaties niet dubbel te belasten.

Teams krijgen steeds meer zelf de regie en hierdoor komt de focus op (en verantwoordelijkheid voor) kwaliteit van zorg steeds meer binnen de teams. In de proeftuinen wordt geëxperimenteerd met deze vormen van (zelf)organiseren. Uit deze proeftuinen hopen we ervaringen op te halen aan welke informatie zorgprofessionals behoefte hebben om zo de kwaliteit van zorg steeds te verbeteren en te borgen.

In 2019 heeft het interne auditteam een scholing gevolgd op het gebied van Dementia Care Mapping (DCM), in 2020 wordt dit verder uitgebouwd en geëvalueerd. DCM is een observatiemethode die helpt om persoonsgerichte zorg in de praktijk te realiseren. Door het individueel gedrag van personen met dementie op een gestructureerde manier in kaart te brengen wordt het gemakkelijker om dit gedrag, en de emoties die eraan ten grondslag liggen, beter te begrijpen. Daarnaast is DCM een instrument om de geboden zorg objectief te analyseren en te verbeteren.

7. Invoeren kleinschaligheid (vakmanschap en meesterschap)

Vakmanschap

Kwaliteit van zorg begint bij de professional. Wat verstaan wij onder kwaliteit van zorg en vakmanschap? Hoe organiseren wij ons werk en op welke wijze laten wij ons hierin ondersteunen? Onder andere in de proeftuinen wordt verkend op welke wijze teams het beste binnen Patyna kunnen worden ingericht als zelfstandige en resultaatverantwoordelijke teams.

(Duurzame) Inzetbaarheid

De organisatiedoelen brengen de nodige uitdagingen en lasten met zich mee. Patyna richt zich niet op het wegnemen van deze last, laat staan de uitdaging, maar richt zich op het professioneel fit maken van de medewerkers. Op basis van concrete acties uit de inzetbaarheidsanalyse wordt gericht gestuurd op werkplezier en vindt vroegtijdig het gesprek plaats wanneer dit even niet lukt.

8. Ontwikkeling en opleiding van medewerkers

Patyna heeft stevig ingezet op scholing van (nieuwe) medewerkers. In totaal zijn op in oktober 2019 233 leerlingen (met een leerlingcontract) in opleiding. Daarnaast begeleiden wij stagiaires en volgen medewerkers opleidingen met een studieovereenkomst. In totaal zijn meer dan 500 medewerkers in zorgfuncties actief aan het leren.



In diverse regio's zijn praktijkroutes (5) in 2019 opgestart met zij-instromers. Hiertoe zijn verschillende programma's ontwikkeld op niveau 1, 2 en 3. Samen met de onderwijsinstellingen wordt er gekeken of Patyna ook op niveau 4 en 6 zij-instromers kan scholen.

Het scholen van (nieuwe) medewerkers legt druk op de zorgorganisatie. In een speciaal programma begeleidt Patyna en heeft Patyna oog voor de werkbegeleiders.

Eind 2019 werd een nieuw leermanagement systeem (Pynter) gelanceerd waarin medewerkers gestimuleerd worden de regie te pakken op de eigen ontwikkeling.

9. Uitvoering CTO en uitvoeren van verbeteracties

In de laatste periode van 2019 heeft Patyna een Patyna breed cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) georganiseerd. Hiervoor is onafhankelijk onderzoeksbureau SAMR ingehuurd. SAMR heeft een aantal vragen vanuit Zorgkaart Nederland aan cliënten of naasten gesteld. Hiermee heeft Patyna een beeld

gekregen van de cliënttevredenheid.

Daarnaast wordt gedurende het jaar continu op verschillende manieren gevraagd naar de tevredenheid van de cliënt. Het nieuwe ECD werkt daar ondersteunend bij. Vanuit het ECD wordt gevraagd naar de tevredenheid van de cliënt over de wensen die hij of zij heeft. Daarnaast worden methodes als vragenlijsten, focusgesprekken en huiskamergesprekken ingezet om de tevredenheid te achterhalen.

Ook de zelfscans van Waardigheid en Trots geven indicaties van onderwerpen die goed lopen en waar cliënten tevreden over zijn, maar ook van onderwerpen die nog wat extra aandacht behoeven. Iedere locatie heeft een jaarplan gemaakt om verbeteracties in kaart te brengen en invulling te geven.

10. Innovaties op het gebied van Human Technology en Domotica

Human Technology is de afdeling binnen Patyna die zich bezig houdt met innovatie. In 2019 heeft het team verschillende items getest en geïmplementeerd. Hierbij wordt gekeken naar de verschillende behoeftes en ingespeeld op actuele problemen. Op die manier probeert Human Technology de zorg beter te maken voor de cliënt en leuker voor de medewerkers.

Human Technology gelooft dat technologische middelen hierbij kunnen helpen. Ze moeten het werk niet overnemen, maar de medewerkers ondersteunen. Het team van Human Technology heeft zich in 2019 ontwikkeld en is samen tot een heldere rol en taakverdeling gekomen.

Bij de inzet van domotica werkt Human Technology nauw samen met cliënten en medewerkers. Voor het hulpmiddel echt gebruikt wordt, wordt het uitvoerig getest. In kleine teams kijken we of het product echt werkt en of het probleem opgelost wordt met het hulpmiddel.

Sommige projecten bleken tijdens de testfase niet aan de eisen te voldoen en zijn daardoor niet in gebruik genomen. De zorgrobot Tessa is hiervan een voorbeeld, Tessa wordt niet in gebruik genomen, omdat het niet als toegevoegde waarde wordt gezien voor de cliënt van Patyna. Ook Patyna café is niet volledig van de grond gekomen. In 2020 wordt hiervoor een andere manier gezocht om meer verbinding te krijgen.

Projecten op het gebied van human technology en domotica in 2019

Parkison lepel: ondersteunt eigen regie bij cliënten doordat ze langer zelfstandig hun dagelijkse voeding kunnen nuttigen.

Companion Pet Cat: welzijn voor cliënten met dementie doordat het ingaat op de warmte en beleving van de cliënten.

Tessa: stimuleren van het dagritme van cliënten met dementie in de thuissituatie.

Dental robotics: tandenborstel die in 30 seconden het gebit reinigt. Hij speelt in op de kwaliteit van de mondhygiëne en eigen regie van cliënten.

N-care: medicatie veiligheidssysteem die medewerkers ondersteunt bij het delen van medicatie doordat het aftekensysteem digitaal is.

VR Training: Om de medewerkers te trainen met het nieuwe ECD heeft Patyna een VR training ontwikkeld zodat het leren interactief en kwaliteitsverhogend is.



Patyna Cafe

Een plek waar collega's elkaar ontmoeten om te praten over innovaties en de behoefte van de verschillende locaties.

Toekomst

Aankomend jaar zullen er weer nieuwe technologieën worden getest en ontwikkeld zodat we de zorg verder kunnen ondersteunen bij de behoeften vanuit medewerkers en cliënten. Speerpunten daarbij zijn; kwaliteitsverhogend en/of arbeidsbesparend. Daarnaast zal het format van Human Technology verder ontwikkeld worden zodat er nog beter systematisch gewerkt kan worden.



2. Kwaliteit van Zorg

2.1 Wachtlijstgegevens

In 2019 is de wachtlijst niet toegenomen. De beschikbare capaciteit is minder dan in 2018, dit komt onder andere door de afbouw van de capaciteit van de Finke. De intramurale bezettingspercentages stijgen in de loop van 2019 door en vertonen vanaf september een stabiel hoog bezettingspercentage. Met name in de regio Rûnom Wetter is een stijging van de wachtlijsten zichtbaar.

Regio	Beschikbare capaciteit	12 mnds-gem. P3	12 mnds-gem. P2	12 mnds-gem. P1	Bezettings % P3	Bezettings % P2	Bezettings % P1
Tytsjerksteradiel	10	9	9	9	91,5%	90,0%	87,7%
Noard Westergo	201	195	190	185	97,1%	94,3%	92,0%
Bolsward	238	224	222	219	94,0%	93,3%	91,8%
Tusken Greide & Mar	231	226	227	228	97,8%	98,1%	98,5%
Rûnom Wetter (DFM)	95	95	95	95	99,8%	99,9%	99,6%
Rûnom Wetter (Sneek)	98	99	99	99	100,9%	101,4%	101,4%
Sneek	330	314	312	311	95,3%	94,4%	94,1%
	1.203	1.162	1.153	1.144	96,6%	95,8%	95,1%
Behandelteam / GRZ Patyna	88	62	71	77	70,5%	80,9%	87,0%
	1.291	1.224	1.224	1.221	94,8%	94,8%	94,6%

Tabel 2 - Bezetting 2019

2.2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Ieder mens gaat op zijn eigen manier om met ziektes en beperkingen. Persoonsgerichte zorg speelt daarop in. Het ontstaat in de relatie tussen de cliënt en zijn naasten, zorgverleners en de zorgorganisatie. De cliënt met zijn eigen geschiedenis, wensen en waarden is bij Patyna steeds het uitgangspunt. Dit, om zo de bijdrage aan de kwaliteit van leven van de cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn. De invoering van het ECD heeft in 2019 ondersteunend gewerkt voor de locaties die zijn overgegaan. In het implementatietraject is veel tijd en energie besteed aan het delen van de visie van Patyna en de uitwerking daarvan in de dagelijkse werkzaamheden.



Persoonsgerichte zorg is de basis van het werken vanuit “de bedoeling”. Vanuit de bedoeling is het ECD Lable Care gekozen voor de Wlz locaties. De locaties die in 2019 zijn overgegaan op het ECD, hebben hier een uitgebreide training bij gehad. In de training is volop aandacht geweest voor de gewoontes en wensen van de cliënt. De individuele wensen en behoeftes worden in het ECD vastgelegd door middel van het profiel van de cliënt. In het profiel is niet alleen te lezen wie de cliënt is en welke belangrijke momenten de cliënt in zijn of haar leven heeft meegemaakt, maar ook wat de cliënt leuk vindt en welke zorgbehoefte de cliënt heeft.

Het centraal stellen van de cliënt, dat is de basis van het werken met Lable Care. Samen met de cliënt worden afspraken gemaakt over de gewenste zorg. Door middel van intensieve coaching, is hier extra aandacht voor geweest. Het implementatieteam van Patyna heeft alle key-users getraind. De key-users hebben op hun beurt alle zorgmedewerkers getraind. In 2020 zullen de locaties die nog niet over zijn op het ECD, de overgang maken en worden getraind. Daarnaast is ‘blijven leren’ erg belangrijk, zodat de competenties van medewerkers blijven aansluiten bij de hulp die nodig is. Hiervoor is ook aandacht, betrokkenheid en verbinding naar elkaar nodig. Dat helpt om een veilig en inspirerende leer- en woonomgeving te borgen en nog door te ontwikkelen.

In de locatiejaarplannen wordt beschreven op welke wijze de locaties invulling geven aan ontwikkelingen op gebied van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Dit is nauw verweven met de speerpunten in het plan van aanpak Waardigheid en Trots, d.d. augustus 2016 en het programma Kwaliteit Verpleeghuiszorg, Thuis in het verpleeghuis, Waardigheid en Trots op locatie van het Ministerie van VWS, april 2019.



2.3 Wonen en welzijn

Het realiseren van persoonsgerichte zorg is ingezet met het traject 'Ken je cliënt', waarbij ook de zinvolle dag-invulling voortvarend ter hand is genomen. Dit onderdeel is uitgewerkt in drie thema's:

- Versterken van de samenwerking met familie en andere naasten uit het netwerk van de ouderen;
- Bevorderen van welzijn, leefplezier en een zinvolle dag-invulling met en voor de ouderen;
- Leven in vrijheid.



Deze thema's dragen bij aan meer geluk en een beter leven van de ouderen. En worden volgens planning tot en met 2020 uitgevoerd op de verschillende locaties.

Om de samenwerking met familie en andere naasten uit het netwerk van de ouderen te versterken is een aantal acties ondernomen. Zo zijn medewerkers geschoold in communiceren met familie en het sociale netwerk van de cliënt. Er zijn themabijeenkomsten en groeps gesprekken voor familieleden, mantelzorgers en zorgmedewerkers georganiseerd. Daarnaast is er moreel beraad georganiseerd bij dilemma's in de samenwerking rondom de cliënten.

Om het welzijn, leefplezier en een zinvolle dag-invulling met en voor de ouderen te versterken zijn vier acties uitgevoerd. Er is samen met cliënten, naasten en vrijwilligers een breed activiteitenpalet ontwikkeld en uitgevoerd. Dit pakket bevat zowel groepsactiviteiten als individuele activiteiten. Daarnaast is het activiteiten aanbod aangepast met accenten op mentaal welbevinden en bewegen. Een andere actie was samenwerken met vrijwilligers en familieleden die willen ondersteunen bij activiteiten en de begeleiding van cliënten. Ook zijn er specifieke projecten opgezet zoals huisdiercontact met inzet van vrijwilligers.

Om leven in vrijheid te bevorderen is er ingezet op kennisoverdracht vanuit het Behandelteam Patyna. Het Behandelteam Patyna heeft kennis overgedragen op zorgmedewerkers over veel voorkomende ouderdomsziekten en onrustig of moeilijk te begrijpen gedrag. Dit is gedaan door het organiseren van workshops rond het thema leven in vrijheid. Daarnaast is er geïnvesteerd in techniek en ICT-toepassingen die bijdragen aan meer vrijheid en tegelijkertijd veiligheid bieden aan bewoners.

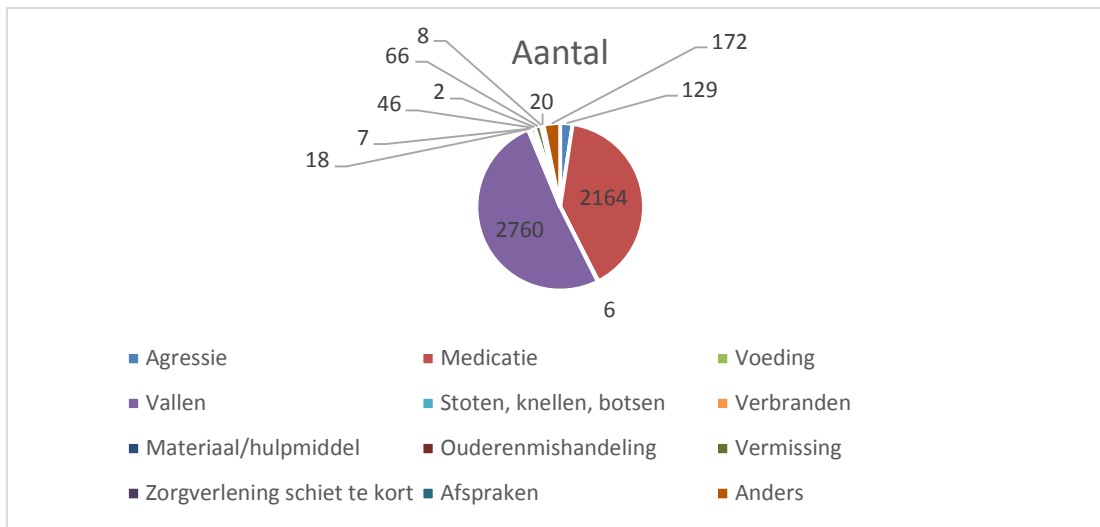
Naast bovengenoemde Patyna brede onderwerpen, zijn er in Bloemkamp op de Huntington afdeling ook een aantal stappen gezet om de zorg te verbeteren. Het gaat hier om een aanpassing in het aanbod van de dagbesteding op de jongere doelgroep. Daarnaast is de aankleding van het gebouw aangepast op de Huntington cliënten en is de serre verbouwd tot een alternatieve huiskamer.

Vanuit het Behandelteam is een initiatief ontwikkeld wat betrekking heeft op de kwaliteit van zorg voor de Parkinson patiënt die woonachtig is in de Patyna WLZ locaties (zonder behandeling). De zorg aan deze patiëntengroep is zeer specifiek en vereist de nodige kennis en kunde. Dit laatste is lastig voor locaties en bovendien erg moeilijk om alle recente inzichten bij te houden en vervolgens ook nog eens op een goede manier toe te passen. Het initiatief houdt in dat een speciaal opgeleide Parkinson verpleegkundige ondersteuning biedt aan de zorgteams t.a.v. zorg en begeleiding aan de Parkinson Patiënt. Tevens kan zij een ondersteunende rol spelen in de keten Parkinson zorg tussen ziekenhuis en woonlocatie. Patyna trekt in dit initiatief op met het Antonius ziekenhuis (ziekenhuis verplaatste zorg) en worden bevindingen en inzichten met elkaar gedeeld.

3. Veiligheid van zorg

3.1 Melding Incidenten Cliënten

Medewerkers zijn op de hoogte van nut en noodzaak van het melden van incidenten. In 2019 is er extra aandacht besteed aan het digitale meldingsformulier. Er is een aantal stappen vereenvoudigd waardoor het voor melders makkelijker is geworden om het formulier in te vullen. Daarnaast zijn er trainingen geweest voor de coördinatoren van de MIC en MIM. Een keuze over het wel of niet melden in Lable Care behoeft verder onderzoek. In 2020 zal verder onderzoek worden gedaan naar de mogelijkheden op dit gebied.



Figuur 1 - Verdeling MIC meldingen 2019

In 2019 werden er in totaal 5.398 incidenten gemeld. Patyna stimuleert het melden van incidenten, zodat medewerkers actief kunnen leren van de incidenten. De grootste groep incidenten betreft medicatiefouten (2.164) en vallen (2.760). In 2019 is het digitaal medicatiesysteem gefaseerd uitgerold om de medicatiefouten terug te dringen.

3.2 Hygiëne en infectiepreventie

In 2018 is geconcludeerd dat de expertise voor goede hygiëne en infectiepreventie binnen de organisatie onvoldoende was. Naar aanleiding daarvan heeft Patyna in 2019 kennis extern ingehuurd. De opdracht voor de infectiepreventiedeskundigen was om enerzijds de hygiëne en infectiepreventie op het gewenste niveau te brengen en anderzijds medewerkers op te leiden om deze expertise in de toekomst binnen de organisatie te borgen.

Er zijn locatiebezoeken gebracht en verbeterpunten per locatie aangekaart. Daarnaast zijn er infectiepreventiecurricula gegeven voor medewerkers van locaties met aandachtsgebied 'hygiëne kwaliteit medewerkers'. Met locaties wordt gekeken naar de scholingsbehoefte voor de komende twee jaar. In 2020 start Patyna met twee deskundigen infectiepreventie in opleiding.

¹ Deze cijfers wijken iets af van de cijfers in de P3-rapportage. Dit komt doordat in bovenstaande tabel enkele nagekomen meldingen zijn verwerkt.



3.3 Risicosignalering op cliëntniveau

Risicosignalering vindt op cliëntniveau plaats en is gekoppeld aan de halfjaarlijkse evaluaties van zorg (en uiteraard eerder indien veranderingen in de gezondheidstoestand van de cliënt optreden). De risico's op gezondheidsitems zijn hiermee in beeld bij de teams en de locaties. Voor de locaties met behandeling kunnen trends uit het ECD gehaald worden. In het nieuwe ECD zijn de verplicht te scoren gezondheidsrisico's mee genomen.

3.4 Indicatoren basisveiligheid

Conform landelijk voorschrift werd voor 1 juli 2019 per locatie informatie over de landelijke kwaliteitsindicatoren aangeleverd.

Gebruik vrijheidsbeperkende maatregelen

Als voorbereiding op de invoering van de Wet Zorg en Dwang (WZD) is in 2018 een projectgroep gestart: "Samen op weg naar vrijheid". Deze projectgroep heeft in 2019 een escaperoom georganiseerd voor zorgmedewerkers, zodat zij zelf konden ervaren hoe het is om in vrijheid te worden beperkt. Daarnaast is een toolkit gemaakt voor alle locaties met daarin spelvormen, filmpjes en casuïstiek om in teamoverleggen het onderwerp te bespreken en kennis te vergroten. Ook zijn er voorbereidingen gedaan voor het aanbieden van een e-learning over de WZD. Daarnaast is leven in vrijheid een onderwerp waar Patyna vanuit wonen en welzijn aandacht voor heeft. De bijbehorende acties staan in het hoofdstuk wonen en welzijn.

Gebruik psychofarmaca

Onderdeel van de vrijheidsbeperkende middelen zijn het gebruik van psychofarmaca. Patyna houdt zicht op psychofarmaca en inzet van fixatie. Medicatiereviews worden in alle locaties gehouden en geven zicht op het medicatiegebruik op individueel cliëntniveau en tevens een overall beeld van het medicatiegebruik binnen de locatie. Uitkomsten van medicatie-audits worden besproken in de commissie medicatieveiligheid.

Voorkomen van decubitus

Het risico op decubitus wordt structureel in kaart gebracht door risicosignalering op cliëntniveau. Door structureel decubitus in kaart te brengen, wordt de kans op decubitus kleiner. Deze risicosignalering vindt in ieder geval twee keer per jaar plaats en zo nodig vaker. Voor zowel locaties met behandeling als locaties zonder behandeling is risicosignalering decubitus standaard opgenomen in het ECD. In de trainingen van het ECD is hier specifiek aandacht aan besteed. Bespreken en registreren van huidletsel is hierin een vast onderdeel. Overzichten worden besproken op locatiemanagementniveau en indien nodig worden maatregelen getroffen.

Afspraken in het kader van advance care planning

Bij elke cliënt worden beleidsafspraken gemaakt omtrent de behandeling rondom het levenseinde. Deze afspraken worden met de cliënt of met de familie gemaakt. De afspraken worden in het zorgdossier vastgelegd en bevatten in elk geval afspraken over wel of niet reanimeren. In 2019 is een aantal locaties overgegaan op het ECD Lable Care. In het ECD zit een speciaal onderdeel over wensen rondom levenseinde. In dat onderdeel worden de wensen van de cliënt vastgelegd, zoals wie er geïnformeerd moeten worden als het levenseinde nadert, maar ook laatste wensen rondom eten en drinken. Bij de trainingen van het ECD is extra aandacht geweest voor de wensen rondom het levenseinde.

Het Palliatieve Platform heeft in 2019 de notitie Palliatieve zorg binnen Patyna opgeleverd. Hier wordt binnen de organisatie mee gewerkt. Daarnaast is er een nauwe samenwerking tussen de palliatieve werkgroep en het ECD. De werkgroep heeft als wens aangegeven om het zorgpad stervensfase in het ECD te integreren. In 2020 zal hier verdere afstemming met de leverancier over zijn.

4. Cliëntoordelen

4.1 Klachten en ongenoegens

Patyna voorziet in een systeem van klachtenafhandeling dat laagdrempelig is en voldoet aan wet- en regelgevingen. De PDCA-cyclus naar aanleiding van klachten krijgt met name gestalte op locatieniveau. Het totaal aantal klachten dat is binnengekomen bij de klachtenfunctionaris in 2019 is 27. Het totaal aantal klachtonderwerpen is 64.

Regio	Soort klacht				Totaal 2019 - P3	Totaal 2019 - P2	Totaal 2019 - P1	Totaal 2018 - P3
	Organisatie van zorg	Communicatie en bejegening	Zorg-inhoudelijk	Anders				
Tytsjerksteradiel	2	1	2	1	6	-	-	
Bolsward	1	1	1	1	4	1	3	
Noard Westergo					-	-	1	6
Rûnom Wetter		1		2	3	4	-	3
Tusken Greide & Mar	1	1	1		3	15	5	3
Sneek	1	1		2	4	-	-	4
Behandelteam	1	1	1	1	4	-	-	3
Thuiszorg		1	1	1	3	3	4	
Servicebureau					-	-	1	
Totaal 2019 - P3	6	7	6	8	27	23	14	19
Totaal 2019 - P2	6	1	11	5	23			
Totaal 2019 - P1	3	3	3	5	14			
Totaal 2018 - P3	7	5	3	4	19			

Locatiemanager	Organisatie van de zorg	Communicatie en bejegening	Medisch-zorginhoudelijk	Financiën	Anders	Totaal Klachtonderwerpen
Totaal aantal klachtonderwerpen	15	11	20	0	18	64

Tabel 3 - Afhandeling klachten 2019

In 2019 zijn 27 klachten binnengekomen, deze zijn door de klachtenfunctionaris opgevangen en behandeld. De opvang en behandeling is maatwerk. Per klacht onderzoekt de klachtenfunctionaris de mogelijke manieren om de klacht op te lossen/te behandelen. Indien nodig voert de klachtenfunctionaris een bemiddelingsgesprek of andere interventie. Een interventie kan bijv. zijn dat de klachtenfunctionaris samen met een locatiemanager een gesprek met medewerkers begeleid n.a.v. een binnengekomen klacht.

Daarnaast heeft de klachtenfunctionaris verschillende teams informatie gegeven over de werkzaamheden als klachtenfunctionaris en hoe medewerkers om kunnen gaan met een klacht. In situaties waar trends worden waargenomen, brengt de klachtenfunctionaris de betreffende locatiemanager op de hoogte.

De vindbaarheid van de klachtenfunctionaris is verbeterd via de website van Patyna en op locaties door middel van folders e.d. voor cliënten en verwanten. Dat blijft een constant proces, om aandacht voor te hebben.

4.2 Cliënttevredenheidsonderzoek

In 2019 heeft Patyna een cliënttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Bij het onafhankelijke onderzoek werd een aantal vragen voor Zorgkaart Nederland uitgevraagd. De resultaten van dit onderzoek zijn per locatie te vinden in Zorgkaart Nederland. Patyna scoort daar op de intramurale zorg een gemiddeld een 7,9. Thuiszorg Patyna scoort op Zorgkaart Nederland gemiddeld een 8,4. De revalidatieafdelingen van Patyna scoorden gemiddeld een 8,4.

Daarnaast werd bij het onderzoek per locatie om een Net Promotor Score (NPS) gevraagd.

De NPS meet in welke mate de organisatie wordt aanbevolen. De score kan lopen van -100 tot +100. De respondenten geven een cijfer tussen de 0 en 10 op de vraag: "Hoe waarschijnlijk is het dat je Patyna aanbeveelt bij vrienden of bekenden?". Personen die een 9 of 10 geven zijn promotors (bevelen Patyna aan). Personen die een 7 of 8 geven zijn passives (tevreden, maar niet enthousiast). Personen die een 0 tot en met 6 geven zijn detractors (raden Patyna af). De NPS wordt berekend door het percentage promotors af te trekken van het percentage detractors. De score wordt dan een getal en is geen percentage meer.

Niet alle locaties hebben voldoende respondenten om een NPS aan te kunnen leveren. In totaal zijn 225 interviews afgenomen. Patyna heeft daarmee een NPS van 27.

4.3 Cliëntenraad

Aan de centrale cliëntenraad is de vraag voorgelegd wat kwaliteit voor hen betekent. De lokale cliëntenraden hebben hierin meegedacht en aangegeven wat er in het kwaliteitsplan van 2020 kon worden opgenomen. Bij de invoering van het nieuwe ECD is een aantal leden van de CCR nauw betrokken, waarbij het vooral gaat om de invoering van Mijn Label Care, het cliëntportaal.

Om ervaringen uit te wisselen en inspiratie op te doen bezoeken leden van de centrale cliëntenraad regelmatig bijeenkomsten en congressen. Binnen de organisatie zijn er regelmatig contacten met de ondernemingsraad en de verpleegkundige adviesraad. Onderwerpen die gezamenlijk behandeld worden, zijn bijvoorbeeld bejegening en Patyna Onderwijs. Leden van de centrale cliëntenraad denken mee over welke werkwijze, in het kader van Patyna Onderwijs, aansluit bij de vraag en behoefte van de cliënt. Dit gebeurt in de daarvoor aangewezen proeftuinen.

Om de invoering van de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) te begeleiden is een werkgroep medezeggenschap actief. Om te achterhalen welke vorm van belangenbehartiging cliënten en familieleden aanspreekt wordt deze vraag, tijdens familiebijeenkomsten in de proeftuinen, aan hen gesteld.

Naast de reguliere vergaderingen nemen leden van de centrale cliëntenraad deel aan diverse werkgroepen of commissies. Huisvesting is daar een voorbeeld van.

5. Resultaten in- en externe beoordelingen

5.1 Resultaten interne audits 2019

In 2019 hebben alle locaties van Patyna deelgenomen aan de zogenaamde zelfscan in het kader van Waardigheid & Trots op locatie (WOL). Deze scan bestaat uit 4 onderdelen:

1. Analyse van relevante documenten van de locatie.
2. Vragenlijsten worden uitgezet bij: medewerkers, cliënten, familieleden, cliëntenraadsleden, behandelaars. Zij vullen in hoe zij de kwaliteit ervaren/beoordelen aan de hand van de 8 thema's van het kwaliteitskader.
3. Op basis van de uitkomst van de documenten en vragenlijsten vinden groepsgesprekken plaats met betrokkenen zoals: een cliëntenraadslid, vrijwilligers, familie, teamleiders en een bestuurder. Hierdoor ontstaat een gezamenlijk beeld over hoe locaties ervoor staan op het gebied van kwaliteit van zorg.
4. De bevindingen worden besproken met de locatiemanager, bestuurder en de begeleider/ coach van Waardigheid & Trots op locatie. Als er verbeterpunten zijn geconstateerd, wordt op basis hiervan een plan van aanpak geschreven.

In verband met de Zelfscans van Waardigheid & Trots op locatie zijn de interne audits in 2019 en 2020 tijdelijk opgeschort. Dit om te voorkomen dat de teams overbelast worden. In 2020 worden de Zelfscans waardigheid & Trots herhaald. Interne audits worden dan alleen op aanvraag uitgevoerd.

Eind 2020 wordt uitgezocht op welke manier interne audits passen bij Patyna in het kader van de opvolging van verbeterpunten vanuit de WOL-scans. Voorgestelde methoden zijn de tracer-methodiek, waar positieve ervaringen mee zijn opgedaan. Daarnaast zal het inzetten van de Dementia Care Mapping methode (DCM) in 2020 verder worden ontwikkeld.

5.2 Resultaten externe audits

Patyna werd in december 2019 op drie dagen bezocht door het externe auditteam van DNV-GL. Uit deze bezoeken hebben we een positieve terugkoppeling ontvangen van de twee HKZ auditoren. De hercertificering is verlengd. Een resultaat om trots op te zijn. Er zijn bij door het externe auditteam twee minoren en drie observaties benoemd. Begin 2020 wordt het verbeterplan ten aanzien van de minors ingediend bij DNV. Vervolgens zal opvolging en evaluatie op de voortgang van het verbeterplan plaatsvinden.

5.3 Inspectiebezoeken

Eind 2019 heeft de IGJ een inspectiebezoek aangekondigd. Dit bezoek zou op dezelfde datum als de HKZ plaatsvinden en is daarom uitgesteld.

5.4 Overige externe visitaties

Visitatie van Specialisten Ouderengeneeskunde heeft de laatste keer in 2016 plaatsgevonden. Deze visitatie volgt een cyclus van vijf jaar.

6. Medewerkers

6.1 Personele bezetting

In 2019 heeft Patyna zich maximaal ingespannen om de personele bezetting in 2019 binnen de grenzen van het kwaliteitskader op orde te houden en waar mogelijk uit te breiden.

Patyna was in 2019 allereerst gericht op het behoud en daarmee het binden en boeien van haar medewerkers. Vakmanschap en (persoonlijk) leiderschap staan daarbij voor Patyna centraal. Medewerkers wordt de ruimte geboden om zich te ontwikkelen binnen het eigen vakgebied. Niet alleen door het volgen van een training, maar juist ook door kennis onderling te delen en te sparren hoe Patyna het beste tegemoet kan komen aan haar cliëntvragen. Ons nieuwe leermanagementsysteem Pynter, maar juist ook de VAR ondersteunen dit.

Daarnaast ligt de focus op gezonde roosters binnen kleine teams. Teams hebben zelf de regie over het rooster, maar worden wel ondersteund door professionals wanneer er gaten ontstaan in het rooster door bijvoorbeeld langdurige ziekte of vacatures. Ook zijn diverse interventies ingezet om de inzetbaarheid van de medewerkers van Patyna te vergroten. Zo is een tool ontwikkeld voor “het goede gesprek”; hebben leidinggevenden in workshops nieuwe gesprekstechnieken geleerd; is een nieuwe arbodienstverlener geselecteerd en hielp de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) ons bij het in gesprek gaan rondom contractvormen en contracturen. Tevens is het introductiebeleid geëvalueerd en herzien.

Onderstaande tabel laat zien hoeveel medewerkers per kwalificatieniveau en brengt de overhead in beeld die in totaal is ingezet per maand binnen Patyna.

Functie niveau/groep	Aantal medewerkers 2019											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	j	11	12
Zorgpersoneel - behandelaren	81	82	81	83	81	81	83	82	82	82	83	83
Zorgpersoneel - leerlingen	31	38	37	38	42	59	61	62	92	92	97	98
Zorgpersoneel - niveau 1	355	362	366	384	399	494	566	574	503	506	515	523
Zorgpersoneel - niveau 2	323	322	330	341	361	392	423	425	385	376	387	392
Zorgpersoneel - niveau 3	1.218	1.217	1.223	1.227	1.229	1.242	1.251	1.251	1.241	1.245	1.247	1.244
Zorgpersoneel - niveau 4	206	206	205	208	210	216	217	218	221	219	217	217
Zorgpersoneel - niveau 5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Zorgpersoneel - niveau 6	39	39	40	40	41	41	40	40	40	39	40	40
Zorgpersoneel - overig	28	28	28	28	27	27	27	27	27	26	26	24
Primair proces overig	397	388	387	394	390	383	381	381	376	373	380	369
Totaal primair proces	2.680	2.684	2.699	2.745	2.782	2.937	3.051	3.062	2.969	2.960	2.994	2.992
Financieel-administratief personeel	27	27	28	28	28	28	28	29	29	29	28	28
ICT-personeel	11	13	12	12	11	11	11	11	11	11	12	12
Management algemeen	62	61	61	62	62	63	62	61	61	61	61	61
P&O-personeel	18	18	18	19	19	17	16	17	18	18	18	18
Staf en algemene ondersteuning	88	87	87	88	90	90	90	91	90	92	87	86
Totaal overig	206	206	206	209	210	209	207	209	209	211	206	205
Eindtotaal	2.886	2.890	2.905	2.945	2.992	3.146	3.258	3.271	3.178	3.171	3.200	3.197

Tabel 4 - Kwalificatieniveau zorgverleners 2019

De stijging van het zorgpersoneel is in het bijzonder zichtbaar bij niveau 1 en 2. Een grote groep van deze medewerkers volgt momenteel een opleiding om in de toekomst op niveau 2, 3 (en uiteindelijk soms 4) te worden ingezet. Naast vaste medewerkers, zijn er circa 2.300 vrijwilligers werkzaam binnen Patyna.

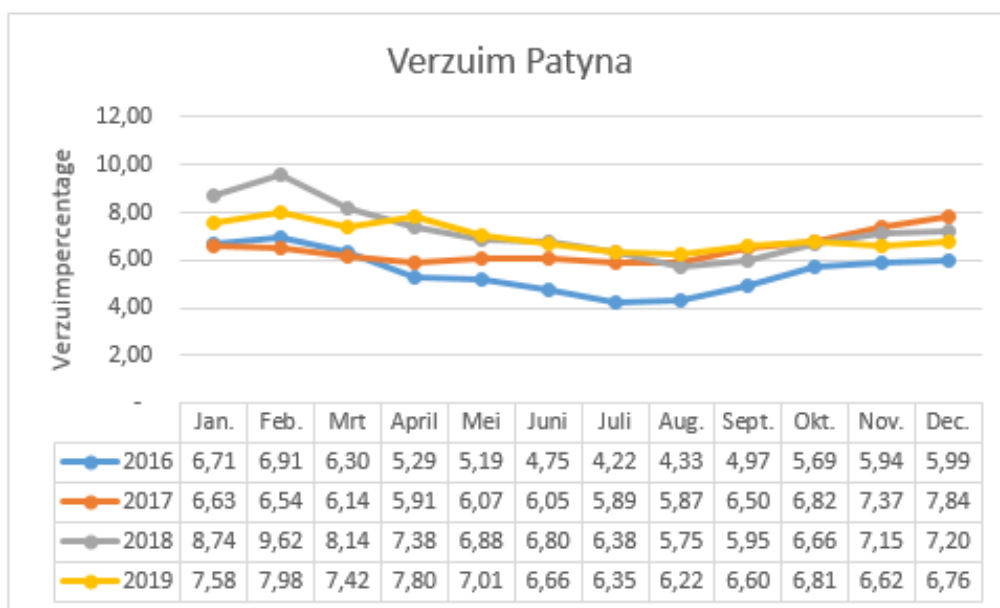
Jaar	In- en uitstroom 2018 & 2019					
	2018			2019		
Funcie	Instroom	Uitstroom	Saldo 2018	Instroom	Uitstroom	Saldo 2019
Verpleegkundige	56	30	+26	76	53	+23
Zorgkundige	113	97	+16	94	101	-7
Zorgondersteuner	135	107	+28	158	90	+68
Woonondersteuner	84	60	+24	233	83	+150
Leidinggevende	7	8	-1	3	7	-4
Overige	173	190	-17	206	125	+81
Subtotaal	568	492	+76	770	459	+311
Stagiaires	285	296	-11	302	318	-16
Vakantiemedewerkers	186	160	26	182	137	45
Totaal	1039	948	+91	1254	914	+340

Tabel 5 - In- en uitstroom 2019

Bovenstaande tabel geeft de in- en uitstroomcijfers van 2018 en 2019 weer. De wervingsacties die zijn uitgevoerd met betrekking tot in-, en zij instroom zijn succesvol geweest. Het medewerkersbestand is fors gegroeid.

6.2 Ziekteverzuim

Het verzuimcijfer wordt maandelijks gemonitord door het management en nader gespecificeerd per locatie:



Figuur 2 - Vierjaarlijks overzicht ziekteverzuim in maanden

Het verzuim van Patyna over 2019 (6,79%) ligt net onder het branchegemiddelde van 6,92%.

Iedere locatie heeft een plan van aanpak gemaakt om het verzuim te reduceren, waarbij aandacht is voor de beïnvloedbare factoren in het verzuim en het stellen van concrete doelen om de vitaliteit van de medewerkers te beïnvloeden. P&O en de bedrijfsarts helpen bij het opstellen van een plan om richting te geven aan continu verbeteren. Een bedrijfsverpleegkundige ondersteunt sinds oktober de leidinggevenden bij het op orde krijgen van de verzuimdossiers.

6.3 Medewerkers tevredenheid

Met ondersteuning van Effectory is Patyna een doorlopend medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO) gestart. Jaarlijks wordt medewerkers om feedback gevraagd. Locaties kunnen kiezen tussen vier feedback momenten. In dit eerste jaar vult elke locatie/team dezelfde vragenlijst in. Vanaf 2020 kunnen teams zelf vragen toevoegen, wanneer ze op een specifiek onderwerp feedback van collega's willen hebben. Het feedback instrument is vooral gericht om met elkaar van gedachten te wisselen en te monitoren waar het team staat. Het eerste jaar is Patyna van start gegaan met een vragenlijst over haar kernwaarden aandacht, verbinding en vertrouwen op individueel, team en organisatieniveau. Als gevolg van de door Patyna gehanteerde systematiek, zijn de resultaten op teamniveau en zijn deze op dit moment nog niet in een centraal uit te drukken

6.4 Opleiding en deskundigheidsbevordering

Er is in 2019 maximaal geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering van haar medewerkers. Opnieuw zijn veel medewerkers gestart met een kwalificerende beroepsopleiding. en worden interne en externe trainingen gevolgd. Daarnaast is volop aandacht voor team en persoonlijke ontwikkeling; de zogenaamde soft skills. Naast de investeringen in de deskundigheid was 'zichtbaar bekwaam' een belangrijk item in 2019. Het implementeren van het Leermanagement systeem (LMS) van Pynter ondersteunt de organisatie hierbij.

Leermanagement systeem

Na een periode van voorbereiding werken een aantal locaties vanaf het najaar van 2019 met het LMS. Het LMS is samen met een delegatie van verpleegkundigen ingericht. Er is voor gekozen om in eerste instantie de interne trainingen en toetsing rond voorbehouden en risicovolle handelingen, reanimatie van de thuiszorg en BHV en onder te brengen in het systeem. Daarnaast is het systeem gevuld met een diversiteit aan e-learningmodules die door de verpleegkundigen zijn getest en waar nodig herschreven. De professionals in het werkveld zijn erg enthousiast over de mogelijkheden van het systeem. Met het LMS wordt gevalideerde kennis op een gestructureerde manier aangeboden. Veder gaat het in de toekomst dienen als een platform waarop kennis wordt gedeeld. Een mooie manier om leren van en met elkaar te stimuleren.

Beroepsopleidingen

Het is moeilijk om nieuwe medewerkers te werven op niveau 3 IG en MBO-V 4. Om vacatures in te vullen zijn verschillende opleidingstrajecten met zij-instromers gestart op niveau 1 en 2. Deze nieuwe medewerkers worden volgens het principe van leren/werken opgeleid om zich uiteindelijk te kwalificeren tot minimaal niveau 3 IG.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal medewerkers die in 2019 een beroepsopleiding hebben gevolgd en het aantal medewerkers die in 2019 met een beroepsopleiding zijn gestart. De gegevens laten zien dat een groot aantal medewerkers een beroepsopleiding niveau 3, verzorgende IG (Verz IG) of Maatschappelijk Verzorgende (MV) volgt. De MV opleiding is een nieuwe variant die naast de zorg meer aandacht heeft voor de component welzijn en genereert twee diploma's. De component welzijn is voor Patyna belangrijk, omdat het aansluit bij de visie, werken vanuit "De Bedoeling", waarbij de behoefte van de cliënt het uitgangspunt is.

Beroepsopleiding	Totaal in opleiding in 2019	Gestart in 2019
HBOV	5	5
MBO Verpleegkunde	85	30
Niveau 3 Verzorgende IG	149	68
Niveau 3 MV (Dubbele opleiding Maatschappelijk zorg en Verzorgende IG)	53	26
Niveau 2, helpende, helpende plus, Zorg & Welzijn	80	58
Totaal	372	187

Van de totaal in opleiding zijnde medewerkers hebben 52 medewerkers in 2019 een beroepsopleiding, MBOV, Verzorgende IG of Helpende afgerond met het behalen van een diploma. Daarnaast moesten van alle medewerkers in opleiding 22 medewerkers om diverse redenen vroegtijdig stoppen met hun beroepsopleiding.

Deskundigheidsbevordering

Patyna biedt, binnen diverse functies en rollen, een groot aantal trainingen aan op het gebied van deskundigheidsbevordering. Deze worden centraal of decentraal georganiseerd. In 2019 is de verpleegkundige adviesraad, de VAR, geïnstalleerd. Mede hierdoor wordt de ontwikkelbehoefte binnen de functies, voor nu en in de toekomst, zichtbaar om de juiste zorg te kunnen bieden. In de toekomst worden op basis van een nauwe samenwerking met de VAR de interne trainingstrajecten vorm gegeven.

Naast de gebruikelijke trainingen, zoals herhaling en reanimatie voor de thuiszorg en BHV basis, is in 2019 veel aandacht besteed aan trainingen op het gebied voorbehouden en risicovolle handelingen, de werkbegeleiding en duurzame inzetbaarheid met behulp van de aandachtsvelder ergocoach. Samen met twee externe deskundigen infectiepreventie zijn aandachtsvelders Hygiëne kwaliteitsmedewerkers (HKM) geschoold. Eind 2019 zijn twee nieuwe medewerkers geworven die worden opgeleid tot deskundige infectiepreventie om het thema infectiepreventie verder te ontwikkelen en te borgen.

Voorbehouden en risicovolle handelingen

Een groot aantal verpleegkundigen heeft in 2019 de training 'toets de toetsen' gevolgd. Deze training, verzorgd door een trainer van Vilans, was naast kennis en vaardigheden rondom verpleegtechnische handelingen gericht op 'hoe toets ik mijn collega'. Na de training zijn de locatieverpleegkundigen toegerust om intercollegiaal toetsen op hun locatie uit te voeren en vorm te geven.

Werkbegeleiding

Om de juiste ondersteuning en begeleiding te bieden aan medewerkers die een beroepsopleiding volgen en/of stagiaires is de rol van werk- en praktijkbegeleider heel belangrijk. De werkbegeleider laat de student kennis maken met het vak en draagt zijn/haar kennis en vaardigheden over. Hiervoor is het belangrijk dat de werkbegeleiders zijn toegerust met kennis van de beroepsopleiding die gevolgd wordt en haar eigen kwaliteiten en valkuilen kent. De training voor werkbegeleiders wordt intern ontwikkeld en door praktijkopleiders gegeven. Ook is het samen leren een belangrijk onderdeel om onder de aandacht te brengen.

Aandachtsvelder

De ergotherapeuten, werkzaam binnen Patyna, geven scholing aan de ergocoach, de aandachtsvelder met het aandachtgebied til- en transfertechnieken. Het principe van train de trainer wordt hier gehanteerd. Het doel van deze training is dat de ergocoach de opgedane kennis en vaardigheden op de eigen locaties overdragen.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de centraal georganiseerde interne trainingen en het aantal medewerkers dat deze trainingen heeft afgerond.

Interne training	Aantal geschoolde medewerkers
Bedrijfshulpverlening Basis	107
Bedrijfshulpverlening Herhaling	380
Reanimatie thuiszorg	269
Werkbegeleider	210 (31 hiervan ronden in 2020 de training af)
Aandachtsvelder ergocoach	80 (7 binnen facilitair en 73 in de zorg)
Hygiëne kwaliteitsmedewerkers (HKM)	8
Voorbehouden en risicovolle handelingen vanuit de wet BIG	109

Naast de interne trainingen is het platform palliatieve zorg actief. In 2019 is een succesvol symposium georganiseerd. Honderd medewerkers hebben het symposium bijgewoond. Daarnaast wordt een jaarprogramma ontwikkeld om meer kennis te delen en te borgen.

Team en persoonlijke ontwikkeling

Vanuit de scans uitgevoerd vanuit Waardigheid en Trost is veel informatie naar voren gekomen. Op basis van deze inzichten is een aantal teams gestart met een ontwikkeltraject om de samenwerking te verbeteren. Met behulp van deze ontwikkeling wordt een eerste aanzet gemaakt op het thema persoonlijk leiderschap. Dit thema zal in 2020 verder worden ontwikkeld.

Hygiëne kwaliteitsmedewerkers (HKM)

In november 2019 is een start gemaakt met de tweedaagse cursus infectiepreventie voor hygiëne kwaliteitsmedewerkers (HKM) van Patyna. HKM-ers zijn medewerkers die hygiëne en de infectiepreventie als specifiek aandachtsgebied hebben, naast hun reguliere werkzaamheden. Hierdoor ontstaan korte communicatielijnen tussen de deskundige infectiepreventie en de betrokken afdelingen/locaties en kan sneller en doelmatiger interventie plaatsvinden. Daarnaast krijgt het onderwerp hygiëne en infectiepreventie extra aandacht, waarbij het initiatief op de afdeling ligt.

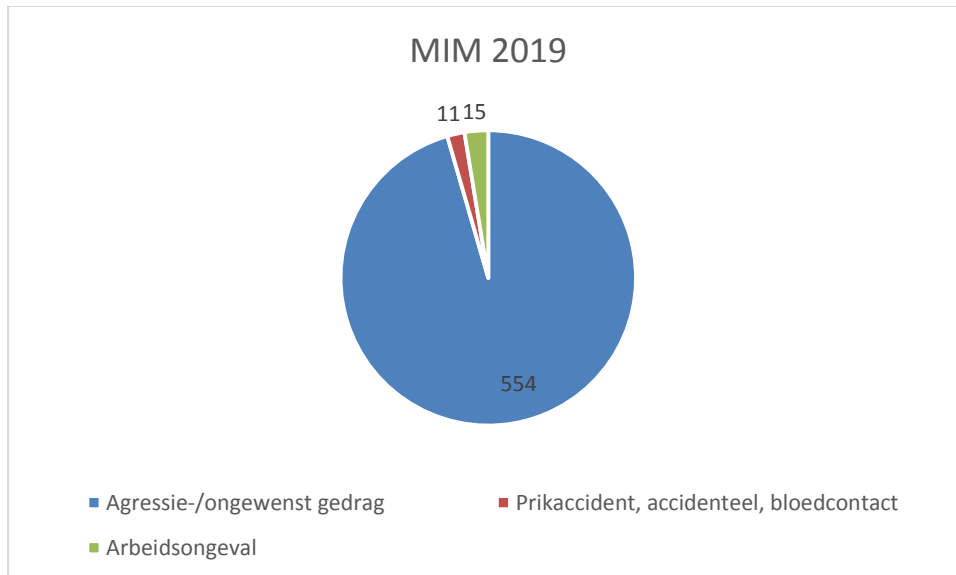
De cursus heeft als doel om de kwaliteit op gebied van hygiëne en infectiepreventie te verbeteren en te borgen. Tijdens de cursus kwamen onderwerpen aanbod als:

- Micro-organismen
- Besmettingsketen
- Infectieziekten
- Knelpunten op de afdeling/locatie herkennen m.b.t. infectiepreventie

Acht deelnemers hebben de cursus gevolgd en een certificaat ontvangen. In 2020 staan nieuwe data gepland.

6.5 MIM (Meldingen Incidenten Medewerkers)

Voor Patyna worden de MIM meldingen digitaal opgenomen in iTask. In 2019 werden 580 incidenten betreffende medewerkers gemeld. De grootste groep betrof agressiemeldingen, dit waren er 554.



Figuur 3 - Meldingen Incidenten Medewerkers 2019

De agressiemeldingen hebben met name betrekking op de PG-afdelingen. De artsen en psychologen van Patyna ondersteunen bij het begeleiden van de cliënten. Daarnaast ondersteunen ze medewerkers bij het omgaan met agressie. Daarnaast is er aandacht voor het vergroten van het gevoel van veiligheid, o.a. middels scholing. Medewerkers krijgen daardoor inzicht in de triggers bij onbegrepen gedrag en op welke wijze kunnen ze hier invloed op uitoefenen.

6.6 Medezeggenschap

In de ondernemingsraad (OR) praten medewerkers mee over verschillende onderwerpen, zoals personeelsbeleid, facilitaire en ICT-zaken, financieel beleid en over onderwerpen die gaan over Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM).

De OR heeft het recht om de Raad van Bestuur te adviseren over het te voeren beleid en heeft instemmingsrecht over collectieve regels binnen Patyna. De OR overlegt iedere maand met de Raad van Bestuur en heeft twee maal per maand een eigen vergadering. Daarnaast bezoeken de leden van de OR iedere maand een locatie om van de medewerkers te horen wat er leeft binnen de organisatie.

De OR heeft behalve een Dagelijks Bestuur (DB) een drietal vaste commissies, ieder met zijn eigen aandachtsgebied: de commissie Personeel, de commissie Financieel en Organisatie en de commissie VGWM. Daarnaast heeft de OR een aantal tijdelijke commissies, zoals bijvoorbeeld de commissie huisvesting en de commissie rookbeleid.

De OR heeft de volgende missie en visie:

De OR is een afspiegeling van de organisatie en vertegenwoordigt de kernwaarden van Patyna. De OR wil een verbinding maken tussen collega's en beleid door zichtbaar en toegankelijk te zijn. Dit wil de OR bereiken door een klankbord te zijn voor collega's en een volwaardige sparringpartner voor de Raad van Bestuur te worden.

In 2019 hadden de volgende onderwerpen de extra aandacht van de OR:

- Ontwikkelingen rond en voortgang van Patyna Onderwijs
- Duurzame inzetbaarheid/kanteling werktijden/roostering (Monaco)
- Ontwikkelingen rond kleinschaligheid en de proeftuinen
- De uitrol van het ECD
- De inzet van de kwaliteitsgelden verpleeghuiszorg