



# Kwaliteitsverslag 2019

Zichtbaar Goede Zorg



# Inhoudsopgave

---

Voorwoord	
1. Inleiding	3
2. Wie zijn we	5
3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
4. Wonen en welzijn	13
5. Veiligheid	19
6. Leren en werken aan kwaliteit	27
7. Leiderschap, governance en management	32
8. Personeelssamenstelling	34
9. Gebruik van hulpbronnen	38
10. Gebruik van informatie	41
11. Langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie	42

## Voorwoord

Het afgelopen jaar hebben we een enorme berg werk verzet binnen Proteion. We werden geconfronteerd met een ondertoezichtstelling van twee locaties door de inspectie. Samen hebben we de schouders eronder gezet en met goed resultaat; begin 2020 werd het toezicht opgeheven.

Dankzij de inspanningen van velen behaalden we ook goede resultaten tijdens de cliënttevredenheidsmetingen, breidden we onze samenwerking met zorgondernemers uit en wisten het PREZO-keurmerk te behouden. We realiseerden een doorontwikkeling in het methodisch werken en het bieden van persoonsgerichte zorg. Hard werk maar met resultaat.

Een pluim voor eenieder binnen de organisatie die hier een bijdrage aan heeft geleverd.

## 1. Inleiding

### *Het verslag*

Graag nodigen we je uit om voorliggend kwaliteitsverslag van Proteion te lezen. Dit verslag is gebaseerd op het Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg 2019 (hierna kwaliteitsplan genoemd). In ons kwaliteitsplan beschreven we welke plannen we hadden om de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening in 2019 verder te verbeteren. Dit verslag laat zien in hoeverre we deze plannen gerealiseerd hebben; we kijken terug op de thema's waaraan we gewerkt hebben en benoemen welke resultaten we hebben behaald. Tevens blikken we vooruit op onze plannen voor het komende jaar.

### *Programma 'Zichtbaar Goede Zorg'*

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (inspectie) constateerde in de loop van vorig jaar dat het persoonsgericht werken, methodisch werken en het sturen op kwaliteit en veiligheid op een aantal locaties van Proteion onvoldoende zichtbaar was. In de loop van 2019 hebben we deze thema's gebundeld in het programma 'Zichtbaar Goede Zorg'. In dit verslag blikken we vanzelfsprekend ook hierop terug en geven we aan welke resultaten we hebben behaald.

### *Kwaliteitsbeleid*

Ons kwaliteitsbeleid richt zich op goede kwaliteit en veiligheid van zorg. In dit verslag reflecteren we hierop. Ons beleid is verankerd in een kwaliteitsmanagementsysteem. Hiermee stellen we beleid en doelstellingen vast, sturen we hierop en werken we aan het beheersen van de organisatie met betrekking tot kwaliteit en veiligheid van zorg.

Het kwaliteitsmanagementsysteem is ingericht op basis van een drietal strategische pijlers, te weten:

- Verantwoorde zorg voor onze cliënt
- Professionele medewerkers
- Professionele organisatie

Het kwaliteitsmanagementsysteem vormt de basis voor een continue verbetering van zorg en ondersteuning én het verankeren van doorgevoerde veranderingen in de dagelijkse bedrijfsvoering via de Plan-Do-Check-Act-cyclus (PDCA cyclus).

Dit kwaliteitsverslag, als ook het kwaliteitsplan, heeft een plaats in ons kwaliteitsmanagementsysteem. We evalueren de voortgang van onze plannen middels interne metingen en doen hiervan verslag in periodieke rapportages. Mede op basis van deze rapportages stellen we ons kwaliteitsverslag op.

### *Leeswijzer*

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden acht thema's<sup>1</sup> benoemd waaraan in het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag aandacht moet worden besteed. In de opmaak van dit kwaliteitsverslag sluiten we aan bij deze acht thema's, waarbij we benoemen met welke strategische pijler het thema correspondeert.

Bij ieder thema benoemen we vervolgens kort wat onze plannen voor 2019 waren waarna we onze acties benoemen en reflecteren op de realisatie van de plannen. Ook geven we, wanneer dit aan de orde is, een korte vooruitblik op waar we de komende tijd aan verder werken.

Acties die we vanuit het programma 'Zichtbaar Goede Zorg' hebben uitgezet hebben we ondergebracht onder de acht genoemde thema's.

Proteion biedt ook thuis zorg aan mensen met een indicatie vanuit de Wlz<sup>2</sup>. Het maken van een kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag is voor deze doelgroep (nog) geen verplichting. In dit verslag besteden we echter ook kort aandacht aan hoe we werken aan kwaliteit van zorg voor deze cliënten.

Het kwaliteitsverslag is tot stand gekomen in samenwerking met medewerkers uit de organisatie en in afstemming met de Commissie Kwaliteit & Veiligheid van de Centrale Cliëntenraad (CCR).

Spreeken we in dit verslag over 'de cliënt', dan bedoelen we hiermee ook, indien van toepassing, de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de cliënt.

We wensen je veel leesplezier!

---

<sup>1</sup> Het Kwaliteitskader bestaat uit acht thema's waarvan vier hoofdthema's, te weten: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, Wonen en welzijn, Veiligheid en Leren & werken aan kwaliteit en vier randvoorwaarden, te weten: Leiderschap, governance & management, Personeelssamenstelling, Gebruik van hulpbronnen en Gebruik van informatie

<sup>2</sup> Wet langdurige zorg

## 2. Wie zijn we

Proteion is een middelgrote zorgorganisatie in Noord- en Midden - Limburg. Ons totaalaanbod is onze kracht. Mensen kunnen bij ons terecht voor lichte ondersteuning maar ook voor zware zorg. Dat kan in de vertrouwde omgeving thuis, in een comfortabele servicewoning, of – wanneer er veel verpleging en intensieve zorg nodig is - in een van onze gastvrije zorgcentra of kleinschalige groepswoonings. Ook werken we samen met lokale zorgondernemers en leveren we specialistische zorg aan zwaardere doelgroepen.

In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van onze zorgcentra en een beschrijving van de verschillende zorgondernemers waarmee we samenwerking zijn aangegaan.

Het verhaal van Proteion – wie zijn wij?

Wij zijn Proteion. Met aandacht en daadkracht bieden wij elke dag goede zorg en ondersteuning. Een totaalpakket van zorg en diensten, passend bij wat onze cliënt nodig heeft. Zo dragen we bij aan een goed en waardig leven, zo zelfstandig en zo thuis als mogelijk. Onze medewerkers maken Proteion bijzonder. We zijn trots op hun vakmanschap en betrokkenheid en we zorgen dat zij kunnen uitblinken. Wij zijn Proteion. Elke dag samen aan de slag om het gewone bijzonder te maken.

Big Picture – wat doen we?

Een nieuwe wind waait door de wereld van de zorg. Dat brengt kansen voor vernieuwing en verbetering. Doelgericht werkt Proteion aan de zorg van morgen. Wat we doen en waar we naar toe werken hebben we uitgewerkt in de Big Picture. Een filmpje van vier minuten vertelt het verhaal van Proteion in de wijk. Wat hebben mensen straks nodig en welke rol spelen wij in hun leven?

[Link: Bekijk hier het filmpje over de Big Picture.](#)

Kernwaarden – hoe doen we dat?

De kernwaarden vormen 'het dna' van onze organisatie. Ze staan voor onze meest waardevolle kenmerken, die we verder willen versterken. Ze geven houvast voor het bepalen van de koers. Proteion heeft vijf kernwaarden geformuleerd, te weten: dichtbij, inlevend, daadkrachtig, verbindend en verantwoordelijk.

In bijlage 3 is een uitgebreide beschrijving van onze kernwaarden te vinden.



### 3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

#### *Verantwoorde zorg voor onze cliënt*

##### *Uit het kwaliteitsplan*

*“Persoonsgerichte zorg gaat over de aansluiting tussen cliënt en medewerker en de kwaliteit van het contact en interactie dat keer op keer tussen hen plaatsvindt.”*

- Proteion heeft voor alle medewerkers een blended leertraject<sup>3</sup> Belevingsgerichte Zorg ontworpen. Alle medewerkers doorlopen dit traject.
- Ook het cliëntportaal levert een bijdrage aan persoonsgerichte zorg door veilige en snelle communicatie tussen mantelzorgers en zorgpersoneel.

*“Tijd voor onnodige administratie gaat af van de tijd voor de cliënt en doet af aan het werkplezier.”*

- Organisaties kunnen zelf veel doen aan het reduceren van administratieve lasten. Voor Proteion is de overgang naar een nieuw elektronisch cliëntdossier aanleiding om het zorgleefplan stevig onder de loep te nemen. Dit resulteert in een sterk verminderd aantal formulieren en registratie aan de bron, waardoor zaken niet meerdere malen genoteerd hoeven te worden.

#### *3.1 Terugblik persoonsgerichte zorg*

In ons kwaliteitsplan schreven we met ons werk te willen bijdragen aan een goed en waardig leven voor onze cliënten, op basis van zelfstandigheid en keuzevrijheid, met als uitgangspunt dat er maatwerk geleverd wordt. Op basis hiervan beschreven we onze plannen voor 2019.

De inspectie constateerde in de loop van vorig jaar dat het persoonsgericht werken op een aantal locaties van Proteion onvoldoende zichtbaar was. Aanvullend op hetgeen we vanuit ons kwaliteitsplan beoogden zijn daarop acties uitgezet om randvoorwaarden en toegenomen bewustwording, kennis en vaardigheden bij medewerkers ten aanzien van persoonsgerichte zorg en methodisch werken (een belangrijk middel om persoonsgerichte zorg te leveren) te verbeteren. Deze acties werden gecoördineerd door de projectgroepen ‘Methodisch werken’ en ‘Persoonsgerichte zorg’, onder aansturing van het programma ‘Zichtbaar Goede Zorg’.

In de volgende paragrafen reflecteren we op de ondernomen acties, zowel vanuit het kwaliteitsplan als ook vanuit het programma ‘Zichtbaar Goede Zorg’. We beschrijven de acties en goede voorbeelden die in het kader van persoonsgerichte zorg hebben plaatsgevonden, zowel op organisatieniveau als op niveau van individuele locaties, en benoemen welke uitkomsten we hebben behaald.

---

<sup>3</sup> Blended leren betekent dat er wordt gewerkt met een combinatie van verschillende leervormen die direct in de praktijk toepasbaar zijn

### 3.2 Acties en ontwikkelingen persoonsgerichte zorg

**Investeren in bewustwording, kennis en vaardigheden bij medewerkers:** in de projectgroep 'Persoonsgerichte zorg' werd, samen met medewerkers uit alle geledingen in de organisatie, een visie op persoonsgericht werken geformuleerd. In bijeenkomsten, scholingen – waaronder het blended leertraject – , teamoverleg en coachings- en casuïstiekgesprekken werden medewerkers meegenomen in het thema persoonsgerichte zorg en werden gesprekken gevoerd over eigen regie, keuzevrijheid en wat dit betekent in de dagelijkse praktijk<sup>4</sup>. Iedere locatie, de eigen zorgcentra als ook de ondernemers, voerde in gesprek met medewerkers een kwaliteitsscan (zie paragraaf 9.2) uit en ondernam acties die ertoe geleid hebben dat medewerkers zich steeds meer bewust werden van het eigen denken en doen.

**Methodisch werken:** methodisch werken met het zorgleefplan is een belangrijk hulpmiddel bij het bieden van persoonsgerichte zorg. Het helpt ons om de cliënt en zijn achtergrond goed te kennen en is onmisbaar bij een goede samenwerking binnen het zorgteam. In 2018 is Proteion overgestapt op het gebruik van Nedap ONS als Elektronisch Cliënt Dossier (ECD). Omdat bleek dat medewerkers moeite hadden met methodisch werken in het ECD is er veel energie gestoken in het scholen van medewerkers en het verbeteren van de inrichting van het systeem. We stelden aandachtsvelders aan die tezamen met leidinggevenden het eerst werden geschoold in het methodisch werken en rapporteren in het zorgleefplan, vervolgens kwamen behandeldisciplines en eerst verantwoordelijke verzorgenden die nog niet waren geschoold aan de beurt. Naar aanleiding van de scholing voerden we verbeteringen in het systeem door en werden de cliëntdossiers specifiek en persoonsgerichter gemaakt, waardoor doelgericht rapporteren voor medewerkers makkelijker werd. Het toespitsen van het zorgleefplan op de cliënt helpt medewerkers om zich te verdiepen in hetgeen de cliënt uniek maakt.

**Ingebruikname CarenZorgt:** in 2019 introduceerden we het zorgnetwerk CarenZorgt. Via CarenZorgt hebben de cliënt en diens naasten toegang tot (delen van) het eigen dossier in Nedap ONS. CarenZorgt draagt op die manier zorg voor een snelle en goede communicatie met en over de cliënt.

**Schrapsessies:** om de werkdruk te verminderen en de focus te leggen bij de zorg voor de cliënt, keken we afgelopen jaar kritisch naar de administratieve last voor onze medewerkers. Tijdens een aantal 'schrapsessies' hebben we opgehaald welke administratie zinvol is én wat er geschrapt kan worden. De opbrengst van de schrapsessies is, samen met keuzes die we maakten in het kader van methodisch werken, verwerkt in ons beleid en het cliëntdossier.

---

<sup>4</sup> Locaties hebben hierin hun eigen werkwijzen gehanteerd, op basis van de lokale context.



**Palliatieve zorg:** persoonsgerichte zorg is ook in de laatste levensfase leidend. De afgelopen jaren is er binnen Proteion de nodige inzet geweest om kwaliteit en kennis op het gebied van palliatieve zorg te verbeteren. Om palliatieve zorgverlening duidelijk te positioneren en verankeren binnen de organisatie én om onze rol binnen de keten te kunnen innemen, is er richtinggevend beleid geformuleerd voor het denken en doen van alle functionarissen die vanuit hun deskundigheid betrokken zijn bij de uitvoering van palliatieve zorg. Een Proteion-brede commissie palliatieve zorg zal de actualiteit van dit beleid, het bijbehorende leeraanbod en het inspelen op nieuwe ontwikkelingen gaan bewaken.

**Lokale initiatieven:** onder het mom 'denk groot, doe klein' vonden er, soms kleine, wijzigingen plaats in de dagelijkse zorgverlening op locatie. Binnen een aantal zorgcentra zijn we gestart met het uitvoeren van een huisbezoek voorafgaand aan de intake. Hierdoor krijgen medewerkers beter beeld en gevoel bij de cliënt en diens achtergrond, wat maakt dat er, als de cliënt eenmaal bij ons woont, goed ingespeeld kan worden op wensen en behoeften. In 2020 wordt deze werkwijze geëvalueerd en vertaald naar organisatie-breed beleid.

Binnen de Roermondse locaties zijn in 2019 vanuit de werkgroep 'Warme Zorg' werkwijzen ontwikkeld waaruit medewerkers elementen kunnen gebruiken, passend bij de cliënt. De werkwijzen zijn goed toepasbaar wanneer er sprake is van palliatieve zorgverlening, maar ook daarbuiten. Een voorbeeld is de troostkoffer met spulletjes die de zintuigen prikkelen. Ook wordt gewerkt met het boek 'Reis door de tijd', een levensboek dat de medewerker en cliënt samen kunnen vullen met herinneringen. Voor medecliënten wordt er na een overlijden een gedenkplek ingericht en organiseert de geestelijk verzorger een gedenkmoment. Het op deze manier stilstaan bij het afscheid van een cliënt wordt zeer gewaardeerd door naasten en medecliënten.



*Samen aan de slag met de troostkoffer*

### 3.3 Uitkomsten persoonsgerichte zorg

#### Clïentoordelen: jaarlijkse meting cliënttevredenheid

Instrument	Doelgroep	Onderwerp	Uitkomst Gemiddelde 1 t/m 10	
QDNA <sup>5</sup>	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Aansluiting	7,5	
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,5	
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Inspraak	7,6	
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,3	
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Omgang	8,1	
	Somatiek Proteion zorgcentra		8	
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Erkenning	7,8	
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,5	
	<hr/>			
		Psychogeriatric zorgondernemers	Aansluiting	7,9
		Somatiek zorgondernemers		8,4
		Psychogeriatric zorgondernemers	Inspraak	7,9
		Somatiek zorgondernemers		8,3
		Psychogeriatric zorgondernemers	Omgang	8,4
		Somatiek zorgondernemers		8,6
		Psychogeriatric zorgondernemers	Erkenning	8,0
	Somatiek zorgondernemers	8,3		

#### Clïentoordelen: NPS score

Instrument	Doelgroep	Uitkomst Aantal cliënten dat bij de NPS-vraag een 8, 9 of 10 heeft ingevuld	Totaal aantal bevraagde cliënten
NPS <sup>6</sup>	Proteion zorgcentra	154 / 64%	242
	Zorgondernemers	78 / 87%	90

#### Clïentoordelen: Zorgkaart Nederland

Instrument	Doelgroep	Uitkomst Gemiddelde 1 t/m 10	Aantal waarderingen
Zorgkaart Nederland <sup>7</sup>	Proteion zorgcentra	8,1	55
	Zorgondernemers	9,2	15

<sup>5</sup> QDNA is een digitaal platform dat inzicht geeft in de kwaliteit van zorg door het meten van cliëntervaringen.

<sup>6</sup> De Net Promotor Score (NPS) is een meting die wordt gebruikt om cliënttevredenheid te meten. Hiervoor wordt cliënten en cliëntvertegenwoordigers gevraagd antwoord te geven op de vraag: "Zou u dit verpleeghuis bij uw vrienden en familie aanbevelen?"

<sup>7</sup> Peildatum 11 mei 2020

### **Audits: interne audits**

*Reguliere interne audits:* in 2019 vonden binnen de zorgcentra en bij de zorgondernemers reguliere interne audits plaats. De meeste bevindingen hadden betrekking op persoonsgerichte zorg, methodisch werken en doelgericht rapporteren. Op basis hiervan zijn binnen de zorgcentra verbeteracties uitgezet. Procedureel vindt, circa vier maanden na de interne audit, een verificatie van de uitgezette verbeteracties plaats. In 2019 heeft dit bij 75% van de bevindingen tot het gewenste resultaat geleid<sup>8</sup>.

*Kwaliteitsaudits:* vanuit het programma 'Zichtbaar Goede Zorg' zijn binnen de zorgcentra in 2019, aanvullend op de reguliere interne audits, kwaliteitsaudits uitgevoerd met focus op de door de inspectie opgemerkte aandachtspunten. De meeste bevindingen hadden betrekking op persoonsgerichte zorg methodisch werken en doelgericht rapporteren en het vermelden van professionele afwegingen in de rapportage. De verbeteracties voortkomend uit deze audits werden onder verantwoordelijkheid van het management uitgevoerd, waarbij de voortgang vanuit het programma 'Zichtbaar Goede Zorg' bewaakt werd.

### **Audits: externe PREZO audit**

Na een uitgebreide toetsing (initiële audit) eind 2018, kreeg Proteion begin 2019 het gouden PREZO kwaliteitskeurmerk toegekend door kwaliteitsinstituut Perspekt. Het bekijken van dossiers, observeren en ook het raadplegen van cliënten en cliëntvertegenwoordigers maakte deel uit van de audit. In oktober 2019 vond een tussentijdse audit plaats. Als resultaat hiervan mogen we het gouden keurmerk voortzetten.

In het eindrapport werd door de auditoren geconcludeerd dat Proteion in het afgelopen jaar aantoonbaar veel aandacht heeft besteed aan het optimaliseren van persoonsgerichte zorg. Het verbeteren van het gebruik en de inrichting van het digitale dossier, de aandacht en scholing die hiermee gepaard ging hebben bijgedragen aan deze optimalisering. Het auditteam heeft geconstateerd dat onder andere uit de cliëntdossiers blijkt dat er meer methodisch en persoonsgericht wordt gewerkt. Een aandachtspunt betreft nog het rapporteren op doelen.

Powered by Proteion zorgondernemers De Maartenshof, Zorghoeve De Port, De Bolder, Scheyvenhof en Privézorg Limburg mochten het gouden kwaliteitskeurmerk van PREZO na een audit in november 2019 in ontvangst nemen (Huys Waerenberg is HKZ-gecertificeerd).

*[Link: Bekijk hier het filmpje dat naar aanleiding van het behalen van het gouden PREZO kwaliteitskeurmerk is gemaakt.](#)*

---

<sup>8</sup> Na verificatie ontvangt het management het intern auditrapport, inclusief verificatieresultaat, en is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van benodigde verbetermaatregelen.

## Inspectiebezoek

Zorgcentrum	Datum	Bevindingen inspectie
De Wachtpost	11 april 2019 <i>vervolgbezoek op eerdere bezoeken in 2018</i>	Hoewel de inspectie meer persoonsgerichte zorg ziet, blijkt dat dit in de uitvoering nog verder kan verbeteren. Voorwaarden om persoonsgerichte zorg te kunnen leveren moeten verbeteren.
Hornerheide	2 mei 2019	De inspectie ziet dat medewerkers met betrokkenheid voor de cliënt werken en dat er aandacht is voor de aanspreekcultuur en het zelf reflecterend vermogen bij medewerkers. Voorwaarden om persoonsgerichte zorg te kunnen leveren moeten echter verbeteren.
De Bolder	5 juni 2019	De ondernemers en medewerkers kennen de cliënten en betrekken ze de cliënten zoveel mogelijk bij het maken van afspraken rondom zorg en welzijn.
De Kreppel	13 juni 2019	De cliënten van De Kreppel krijgen persoonsgerichte en warme zorg met aandacht voor regie van het eigen leven.
De Wachtpost & Hornerheide	17 oktober 2019 <i>tussentijds bezoek</i>	De inspectie ziet een heel aantal verbeteringen ten aanzien van persoonsgerichte zorg en methodisch werken.

Informatie over uitgevoerde verbetermaatregelen naar aanleiding van de bevindingen van de inspectie is te vinden in paragraaf 3.2. Daar waar maatregelen ook in het komend jaar nog aandacht behoeven wordt dit vermeld in de volgende paragraaf.

### 3.4 Reflectie en vooruitblik persoonsgerichte zorg

In ons kwaliteitsplan schreven we dat persoonsgerichte zorg gaat over de aansluiting tussen cliënt en medewerker en de kwaliteit van het contact en interactie tussen beiden. In 2019 werkten we er hard aan om deze aansluiting te optimaliseren en de kwaliteit van de persoonsgerichte zorg te verbeteren. De bevindingen van de inspectie en het hierop volgende kwaliteitstraject 'Zichtbaar Goede Zorg' brachten hier de nodige focus en een fors tempo in aan. Naast centraal gecoördineerde verbeteracties was hierbij ook ruimte voor lokale initiatieven.

Op basis van de uitkomsten en reflectiegesprekken die zijn gevoerd in het programmateam 'Zichtbaar Goede Zorg' constateren we dat er ten aanzien van persoonsgerichte zorg en methodisch werken, naar aanleiding van centraal beleid maar ook op basis van lokale initiatieven, in 2019 een behoorlijke kwaliteitsverbetering bewerkstelligd is. De mooie resultaten naar aanleiding van de cliënttevredenheidsmetingen en de PREZO audit bevestigen dit.

Specifiek ten aanzien van de cliënttevredenheid valt op dat cliënten woonachtig bij onze zorgondernemers op de meeste onderdelen (iets) meer tevreden zijn dan cliënten in onze eigen zorgcentra (zie ook de resultaten bij de andere onderdelen in dit verslag). Soms zijn de verschillen maar klein, maar de resultaten bieden wel aanleiding tot het uitvoeren van nader onderzoek naar de factoren die hierin meespelen.

Verder continueren we in 2020 ingezette verbetermaatregelen en scholingsprogramma's, bijvoorbeeld ten aanzien van methodisch werken, en gaan we de puntjes op de 'i' zetten in onze cliëntdossiers. Het waar mogelijk reduceren van administratieve last blijft hierbij punt van aandacht.

Ook gaan we verder met het waar nodig actualiseren van bestaand beleid op basis van de visie op persoonsgerichte zorg, waarbij we evalueren welke lokale initiatieven tot goed resultaat hebben geleid en deze hierin meenemen. Een vertaling van onze vijf kernwaarden naar het cliëntperspectief is ook een belangrijke stap die we de komende tijd gaan zetten, om zoveel als mogelijk bij te dragen aan 'elke dag gewoon bijzonder' voor onze cliënten.

De voortgang van de verbeteracties blijven we monitoren vanuit het programma 'Zichtbaar Goede Zorg' en zal zich moeten vertalen in zichtbare resultaten, onder andere op de cliënttevredenheidsmetingen, de komende jaren.

## 4. Wonen en welzijn

### Verantwoorde zorg voor onze cliënt

#### *Uit het kwaliteitsplan*

*“Persoonsgerichte zorg gaat uit van de wensen van de cliënt als het gaat om wonen en welzijn.”*

- Voor cliënten is de woon- en leefomgeving erg belangrijk. Vaak wil men blijven wonen in het dorp waar men altijd gewoond heeft. Lokale zorgondernemers realiseren kleinschalige woonzorglocaties die passen bij de lokale vraag. Proteion ondersteunt hen hierin en breidt deze vorm van samenwerking uit wanneer kansen zich voordoen.
- Veel ouderen ontvangen de zorg liever in hun eigen woning. Hiervoor biedt Proteion het Volledig Pakket Thuis (VPT). We merken dat steeds meer ouderen van deze leveringsvorm gebruik willen maken. Proteion gaat graag mee in de tendens om meer cliënten een VPT aan te bieden in de komende tijd.
- We willen nog beter aan de behoeften van onze cliënten tegemoet komen. Door toename van het aantal huiskamers, het gebruik van interactieve middelen en (spel)materialen en de opzet van meer activiteiten is er ook behoefte aan uitbreiding van het aantal activiteitenbegeleiders en dagbestedingscoaches.
- Aansluiting vinden bij cliënten en aandacht geven: dat kan alleen als er voldoende medewerkers zijn, die kunnen doen waar zij goed in zijn. Daarom breiden we de bezetting in de huiskamers uit met zorghulpen.

#### 4.1 Terugblik wonen en welzijn

De afgelopen jaren zijn we, samen met cliënten en hun vertegenwoordigers, op zoek gegaan naar mogelijkheden om de dagbesteding van onze cliënten te verbeteren. Dit heeft onder andere geresulteerd in de uitbreiding van huiskamers, het gebruik van interactieve middelen en (spel)materialen en de opzet van meer (beweeg)activiteiten. In 2019 hebben we extra zorghulpen aangesteld in de huiskamers, het aantal activiteitenbegeleiders uitgebreid, de materialen verder uitgebreid en randvoorwaarden om de inzet hiervan te borgen verbeterd. Ook vonden er (voorbereidingen voor) verbouwingen van onze zorgcentra plaats en werden er nieuwe Powered by Proteion woonzorglocaties geopend. Onderstaand beschrijven we de acties en goede voorbeelden die in dit kader hebben plaatsgevonden, zowel op organisatieniveau als op niveau van individuele locaties, en benoemen welke uitkomsten we hebben behaald.

## 4.2 Acties en ontwikkelingen wonen en welzijn

**Wonen naar wens in een vertrouwde omgeving:** in een franchiseconstructie ondersteunen we zorgondernemers een kleinschalige woonzorglocatie te realiseren waarbij zij cliënten zorg bieden op basis van een VPT. Zo bieden we cliënten de mogelijkheid in hun vertrouwde omgeving te blijven met de garantie van kwalitatief goede zorg. De zorgondernemers maken gebruik van onze kennis en expertise en werken met onze kwaliteitssystemen en ons cliëntdossier. Door deze strategische samenwerking verenigen we het beste van twee werelden; goede zorg, dichtbij de mensen. In 2019 werden er twee nieuwe woonzorglocaties geopend: Maison Molenbeecke in Montfort en De Maartenshof in Linne.

**Verbouwing Hornerheide:** een verbouwing op het terrein van Hornerheide is aangegrepen om een kwaliteitsverbetering door te voeren. Hornerheide is een zorgcentrum met kleinschalige woningen. De chalets, welke een tijdelijke woonvoorziening waren, moesten gesloopt worden. De cliënten die hier woonachtig waren zijn verhuisd naar de twaalf bungalows op het terrein, welke hiervoor zijn uitgebreid en deels met elkaar verbonden zijn. Deze verbinding maakt de onderlinge samenwerking efficiënter; het is makkelijker geworden voor medewerkers om even met elkaar te overleggen en ze kunnen bijvoorbeeld bij slecht weer of 's nachts binnendoor naar de verschillende bungalows. Een betere samenwerking en meer mogelijkheden voor afstemming en overdracht hebben een positief effect op de kwaliteit van zorg.

**Facilitaire dienstverlening ondersteunend aan het primair proces:** de afgelopen jaren is er binnen de organisatie veel veranderd op facilitair gebied. In 2019 onderzochten we hoe we de facilitaire dienstverlening het beste kunnen vormgeven waarbij het uitgangspunt is dat facilitaire dienstverlening het primaire proces en het persoonsgericht werken ondersteunt. In het laatste kwartaal van 2019 is er een nulmeting uitgevoerd. Hierbij werd onder andere de dienstverlening ten aanzien van eten en drinken, schoonmaak, receptie, linnenverzorging, huismeesterschap en logistieke processen beoordeeld. De resultaten vormden mede de input voor een plan voor de herinrichting van de facilitaire dienstverlening binnen Proteion, dat in 2020 uitgerold wordt. Ook vonden de voorbereidingen voor een hernieuwde visie op eten en drinken plaats.

**Uitbreiding bezetting:** in 2019 is fors geïnvesteerd in de uitbreiding van het aantal zorghulpverleners in de huiskamers, onder andere voor het samen koken met cliënten, spelletjes doen of gewoon aanwezig zijn, even kletsen en helpen bij het eten als dat nodig is. Ook is het aantal activiteitenbegeleiders op de locaties uitgebreid.

### **Welzijn: lokale initiatieven**

*Aanpassingen activiteitenaanbod:* binnen de zorgcentra van Proteion worden veel activiteiten georganiseerd. Meedoen draagt bij aan een waardevolle dagbesteding, meer welbevinden en een groter sociaal netwerk. In 2019 werd het activiteitenaanbod binnen diverse zorgcentra aangepast, op basis van wensen, behoeften en mogelijkheden van cliënten en werkten we regelmatig samen met externe partners om een vernieuwend aanbod te realiseren.

*Realisatie Uitpunt:* om het activiteitenaanbod en de toegang hiertoe te verbeteren is binnen zorgcentra Roncalli en RCG in 2019 gestart met een Uitpunt. Het Uitpunt is een fysiek bemande plek in het zorgcentrum, waar cliënten, medewerkers en vrijwilligers terecht kunnen voor alles wat met welzijn te maken heeft. Het Uitpunt organiseert diverse activiteiten zowel op individueel als groepsniveau en levert ondersteuning bij activiteiten die in de huiskamers van de zorgcentra plaatsvinden. Daarnaast is het Uitpunt de centrale plek voor de uitleen van middelen en materialen. Met het Uitpunt wordt ook gestreefd naar het verbreden van het vrijwilligersnetwerk en het realiseren van een signaalfunctie ten aanzien van welzijn en mogelijkheden hierin, richting de zorgmedewerkers en geestelijke verzorging. Kortom, een prachtig initiatief in het kader van welzijn voor onze cliënten.

Binnen Proteion worden verschillende hulpmiddelen en materialen gebruikt om aan te sluiten bij de belevingswereld van onze cliënten. In 2019 werden op de locaties een aantal nieuwe materialen en hulpmiddelen aangeschaft. Een voorbeeld hiervan is de 'QwiekUp', waarmee een persoonlijke beleving door middel van foto's, video's en muziek gecreëerd wordt.





Het hebben van diverse innovatieve materialen is een ding, het goed beheren, toepassen en het afstemmen van de activiteit op de cliënt is niet altijd even vanzelfsprekend. Diverse locaties stelden daarom belevingsgerichte coaches of miMakers<sup>9</sup> aan die onder andere tot taak hebben om hun collega's te coachen bij de juiste inzet en toepassing van deze materialen.

*Link: bekijk hier de folder over de miMakers van Proteion.*

#### 4.3 Uitkomsten wonen en welzijn

##### Clïentoordelen: jaarlijkse meting cliënttevredenheid

Instrument	Doelgroep	Onderwerp	Uitkomst Gemiddelde 1 t/m 10
QDNA <sup>10</sup>	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Activiteiten	6,7
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,4
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Schoonmaak	7,2
	Somatiek Proteion zorgcentra		6,8
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Eten en drinken	7,9
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,2
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Omgeving	7,8
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,7
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Sfeer	7,6
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,6
	Psychogeriatric zorgondernemers	Activiteiten	7,5
	Somatiek zorgondernemers		7,8
	Psychogeriatric zorgondernemers	Schoonmaak	7,9
	Somatiek zorgondernemers		8,1
	Psychogeriatric zorgondernemers	Eten en drinken	8,2
	Somatiek zorgondernemers		7,9
	Psychogeriatric zorgondernemers	Omgeving	8,6
	Somatiek zorgondernemers		8,9
	Psychogeriatric zorgondernemers	Sfeer	8,2
	Somatiek zorgondernemers		8,0

<sup>9</sup> MiMakers zijn zorgmedewerkers die een opleiding hebben gevolgd tot een belevingsgerichte manier van contact maken.

<sup>10</sup> QDNA is een digitaal platform dat inzicht geeft in de kwaliteit van zorg door het meten van cliëntervaringen.

### Kwaliteitsindicatoren: 'aandacht voor eten en drinken'

In lijn met landelijke afspraken, voortkomend uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, is over verslagjaar 2019 informatie inzake de kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg verzameld. Een van deze indicatoren betreft 'aandacht voor eten en drinken'.

Instrument	Doelgroep	Uitkomst Aantal cliënten waarbij wensen ten aanzien van eten drinken zijn besproken en vastgelegd in het dossier	Percentage van totaal aantal cliënten
Raadpleging cliëntdossiers	Proteion zorgcentra	567	87%
	Zorgondernemers	149	96%

### Audits: externe PREZO audit

Ten aanzien van wonen en welzijn is in het eindrapport van de externe PREZO audit door de auditoren aangegeven dat door het aannemen van extra zorg hulpen in de huiskamers meer rust is en hierdoor meer ruimte en aandacht voor het welbevinden en welzijn van de cliënten is ontstaan.

Zij constateren ook dat, op locaties waar dit eerder een aandachtspunt was, medewerkers nu meer rekening houden met wensen van cliënten ten aanzien van de maaltijden en cliënten geven desgevraagd aan tevreden te zijn over de maaltijden. In de cliëntdossiers heeft het auditteam gezien dat er aandacht is voor het welzijn van cliënten. Het dossier 'nieuwe stijl' is hier nu beter op ingericht. Er wordt gerapporteerd op het welzijn en welbevinden van de cliënt.

### Inspectiebezoek

Zorgcentrum	Datum	Bevindingen inspectie
De Wachtpost	11 april 2019 <i>vervolgbezoek op eerdere bezoeken in 2018</i>	De inspectie ziet dat er aandacht is voor welzijn, de inzet van de miMakker, het uitbreiden van het activiteiten aanbod en het betrekken van cliënten bij activiteiten rondom bijvoorbeeld de maaltijden zijn voorbeelden. De inspectie ziet deze aandacht echter te weinig terug in de individuele cliëntdossiers.
Hornerheide	2 mei 2019	De inspectie ziet dat er aandacht is voor welzijn, de inzet van de miMakker en een welzijnscoach zijn voorbeelden. Ook ziet de inspectie dat medewerkers aandacht hebben voor het welzijn van de cliënten. Zij kunnen hier echter niet altijd voldoende vorm aan geven en houden te weinig rekening met eigen regie.

<b>De Bolder</b>	5 juni 2019	De ondernemers en medewerkers kennen de cliënten en betrekken ze de cliënten zoveel mogelijk bij het maken van afspraken rondom zorg en welzijn.
<b>De Kreppel</b>	13 juni 2019	Medewerkers hebben tijd om cliënten persoonlijke aandacht te geven en bij te dragen aan hun welzijn.
<b>De Wachtpost &amp; Hornerheide</b>	17 oktober 2019 <i>tussentijds bezoek</i>	De inspectie ziet dat er in toegenomen mate aandacht is voor welzijnsaspecten.

Informatie over uitgevoerde verbetermaatregelen naar aanleiding van de bevindingen van de inspectie is te vinden in paragraaf 3.2 en 4.2.

#### 4.4 Reflectie en vooruitblik wonen en welzijn

Op basis van de uitkomsten en reflectiegesprekken wordt geconcludeerd dat op alle locaties initiatieven en ontwikkelingen plaatsvinden gericht op welzijn. De organisatie biedt hierin ruimte voor creativiteit en verschillen in aanpak tussen locaties, gebaseerd op de lokale context, en ondersteunt enthousiaste medewerkers die aan de slag willen met ideeën.

De bezetting in de huiskamers werd uitgebreid en de resultaten van de PREZO audit laten zien dat dit, samen met inspanningen die in het kader van persoonsgerichte zorg en methodisch werken hebben plaatsgevonden, op verschillende plekken tot toegenomen aandacht voor welzijn van cliënten geleid heeft. In 2020 zetten we in op het borgen van uitgezette acties en het verbinden en versterken van lokale initiatieven (zoals bijvoorbeeld het Uitpunt).

Conform onze doelstelling in het kwaliteitsplan gaf de samenwerking met nieuwe zorgondernemers een heel aantal nieuwe cliënten in 2019 de mogelijkheid zorg en ondersteuning in de eigen omgeving te krijgen. Een resultaat waar we trots op zijn en dat we de komende jaren steeds verder willen uitbreiden.

In heel Limburg zijn inmiddels nieuwe projecten in voorbereiding.

De indicator 'aandacht voor eten en drinken' is over verslagjaar 2019 voor het eerst meegenomen in de meting van de kwaliteitsindicatoren. De resultaten laten zien dat hier bij het overgrote deel van de cliënten aandacht voor is. Omdat eten en drinken voor de meeste cliënten een grote bijdrage levert aan het gevoel van welzijn, zijn we voornemens aandachtsvelders binnen de locaties aan te stellen op dit gebied en bekijken we de komende tijd welke overige aanknopingspunten voor verbetering de resultaten op de meting bieden, in relatie tot onze hernieuwde visie op eten en drinken.

## 5. Veiligheid

### *Verantwoorde zorg voor onze cliënt*

#### *Uit het kwaliteitsplan*

*“Voorwaarde voor persoonsgerichte zorg zijn voldoende gemotiveerde en deskundige zorgverleners.”*

- Een stevige basis draagt bij aan persoonsgerichte zorg. Proteion heeft de basiszorg goed op orde en voert een proactief preventiebeleid. We letten nadrukkelijk op zorginhoudelijke veiligheidsaspecten. Om die basis verder te verstevigen wil Proteion de (verpleegkundige) bezetting per locatie uitbreiden. Dit biedt de mogelijkheid om de bestaande aandachtsgebieden nog beter te verankeren in de basis.

#### *5.1 Terugblik veiligheid*

De vier thema's basisveiligheid uit het Kwaliteitskader – medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en preventie van acute ziekenhuisopnames – zijn belangrijk onderdeel van het leren en verbeteren in zorgorganisaties. Voorkomen is beter dan genezen. Daarom letten we bij Proteion nadrukkelijk op deze thema's en op hiermee samenhangende en aanvullende zorginhoudelijke veiligheidsaspecten, zoals onder- of overgewicht, incontinentie, valincidenten, depressie en het risico daarop.

Om die basis verder te verstevigen werkten we in 2019 aan het optimaliseren van onze processen aangaande veiligheid en gingen we aan de slag met de nieuwe Wet Zorg en Dwang (Wzd). Ten aanzien van een aantal belangrijke zorginhoudelijke thema's hebben we aandachtsvelders aangesteld. Een ander belangrijk thema waar we aan gewerkt hebben is het optimaliseren van de wijze waarop we sturen op veilige zorg, dat projectmatig is opgepakt in de projectgroep 'Sturen op kwaliteit en veiligheid' vanuit het programma 'Zichtbaar Goede Zorg'.

We starten in de volgende paragrafen met een beschrijving van onze acties (en deels ook bestaande werkwijzen) ten aanzien van de thema's basisveiligheid uit het Kwaliteitskader, waarna ook de andere hiervoor genoemde onderwerpen aan bod komen.

## 5.2 Acties en ontwikkelingen veiligheid

### Medicatieveiligheid

#### *Medicatiereviews*

Voor alle cliënten met behandeling vinden er periodiek medicatiereviews plaats tussen de apotheker en specialist ouderengeneeskunde. Het gebruik van antipsychotica en antibiotica wordt hierin meegenomen. De resultaten van de medicatiereviews worden teruggekoppeld naar bij de cliënt betrokken medewerkers en cliënten zelf; waar nodig leidt dit tot aanpassingen in het medicatiebeleid.

#### *Medicatiefouten*

Medicatiefouten zijn, naast valincidenten, een substantieel deel van het totaal aantal incidenten. Om herhaling van fouten te voorkomen worden medewerkers individueel aangesproken op een fout en wordt gekeken naar de oorzaak. Indien aan de orde wordt instructie of informatie aan het gehele team gegeven. Op diverse locaties wordt daarnaast gewerkt met een analyseformulier dat medewerkers zelf moeten invullen wanneer zij een fout hebben gemaakt. Doel hiervan is de bewustwording te stimuleren. Ook worden er andere acties uitgezet om medicatiefouten te voorkomen zoals het dragen van medicatiehesjes waardoor medewerkers die medicatie delen niet gestoord worden, het uitvoeren van checks en het, waar mogelijk, aanpassen van de tijdstippen van het verstrekken van medicatie in overleg met de arts.

**Decubituspreventie:** binnen Proteion hanteren we uniform inhoudelijk beleid op het gebied van de preventie en behandeling van decubitus en inzet van de beschikbare middelen. De preventie en behandeling vindt plaats in multidisciplinair verband en acties en resultaten worden geregistreerd in het cliëntdossier.

### Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

#### *Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking*

Proteion wil voor cliënten met een psychogeriatrische aandoening een veilig en warm thuis zijn. Vrijheidsbeperkende interventies schaden het welzijn van de cliënt. Ons beleid is er dan ook op gericht om deze zoveel als mogelijk te voorkomen of beperken. Als een maatregel onvermijdelijk is, kiezen we voor de minst ingrijpende maatregel. Daarvoor maken we gebruik van de 'alternatieven voor vrijheidsbeperking in de zorg' van Vilans. Afspraken rondom de inzet van een maatregel en de evaluatie hiervan, leggen we vast in het dossier van de cliënt.

### *Werken aan vrijheidsbevordering*

Lang vonden we het beter als mensen met een psychogeriatrische aandoening binnen bleven. Buiten is het gevaar op vallen of verdwalen groot. Door het gebruik van zorgtechnologie en met de komst van de Wet Zorg en Dwang (Wzd) komt daar verandering in. 'Eenieder heeft recht op vrijheid en veiligheid van zijn persoon' staat in de grondwet. De Wzd sluit hierop aan; onvrijwillige zorg wordt slechts toegepast als laatste redmiddel. Dit uitgangspunt is in lijn met de visie op onvrijwillige zorg van Proteion die in 2019 werd vastgesteld te weten: "Vrijheid als vanzelfsprekendheid". Met behulp van allerlei elektronische hulpmiddelen kunnen we cliënten de vrijheid geven waar ze behoefte aan hebben. Het zorgleefplan ondersteunt ons in het methodisch werken bij de inzet van deze hulpmiddelen.

Welbevinden én veiligheid spelen een grote rol in de Wzd. De wet sluit wat betreft gedachtengoed prima aan bij onze visie op persoonsgerichte zorg. Om beter aan te sluiten bij de intentie van de Wzd en individuele wensen en behoeften van cliënten wordt daarnaast binnen de organisatie gekeken hoe we de bewegingsvrijheid van cliënten kunnen optimaliseren. Dat betekent dat er, vanuit onze visie op onvrijwillige zorg, nagedacht wordt over het openstellen van deuren die nu voor cliënten op een gesloten afdeling dicht zijn. Dit noemen we ons deurbeleid. In 2020 zal dit resulteren in een gefaseerde aanpassing van de huidige deuren en sloten op onze locaties.

In de praktijk vraagt de uitvoering van de Wzd veel van onze organisatie. Omdat dat ook geldt voor onze partnerorganisaties, trekken we samen op met de projectgroepen van Land van Horne en De Zorggroep. Zo voorkomen we dat we allemaal zelf het wiel uit moeten vinden. We hebben gezamenlijk beleid ontwikkeld, waarin we elk onze eigen aandachtspunten hebben. Dit beleid wordt in 2020 geïmplementeerd.

**Preventie acute ziekenhuisopnames:** een ziekenhuisopname is voor een kwetsbare oudere cliënt risicovol vanwege een verhoogde kans op complicaties. De indicator 'Preventie van acute ziekenhuisopnames' betreft het aantal ongeplande ziekenhuisopnames en de reden daarvan. Vanaf eind 2017 registreren we die binnen Proteion. In januari 2018 werd deze indicator verder uitgebreid naar 'Advanced Care Planning'. Daarbij gaat het erom of er afspraken zijn gemaakt en vastgelegd rondom hoe te handelen rond het levenseinde van de cliënt. Afspraken met de cliënt over wel of niet reanimeren, wel of niet starten met levensverlengende behandeling of wel of geen ziekenhuisopname worden binnen Proteion, in overleg met de cliënt of diens vertegenwoordiger, altijd vastgelegd in het dossier. Werkwijzen rondom het vastleggen van deze afspraken hebben we vastgelegd in procedures.

**Aanstelling van aandachtsvelders:** aandachtsvelders zijn medewerkers die specifieke kennis op een bepaald gebied hebben en hun collega's op dat vlak coachen. Binnen Proteion breidden we, conform de doelstelling in ons kwaliteitsplan, in 2019 het aantal aandachtsvelders op het gebied van zorginhoudelijke veiligheid uit. We werken nu met aandachtsvelders voor de thema's wondzorg, incidenten en hygiëne- en infectiepreventie. In 2020 breiden we dit nog verder uit met onder andere de onderwerpen medicatieveiligheid, zorg en dwang en BHV (Bedrijfshulpverlening).

### **Sturen op veiligheid**

Het project 'Sturen op kwaliteit en veiligheid' heeft als doel het beleid op het gebied van kwaliteit en veiligheid te verbeteren, met als belangrijke taak het maken van afspraken over een eenduidige set van basisindicatoren, de registratie en analyse hiervan en de implementatie van een instrument voor het monitoren van de indicatoren.

#### *Nieuw systeem voor incidentmeldingen*

Het maken van een keuze voor een nieuw systeem voor het melden van incidenten is in 2019 ondergebracht bij het project 'Sturen op kwaliteit en veiligheid'. Per 2 december 2019 is het nieuwe systeem, iTask van Infoland, voor het melden, opvolgen én verbeteren op basis van incidenten binnen de gehele organisatie in gebruik genomen. Ook onze zorgondernemers kunnen van dit systeem gebruikmaken. Via het nieuwe systeem is het melden, afhandelen en verbeteren naar aanleiding van incidenten gebruiksvriendelijker. Incidenten worden in het nieuwe systeem overzichtelijk weergegeven in een dashboard waarin betrokkenen inzicht hebben in het organisatiedeel dat voor hen van toepassing is. In 2019 heeft de focus gelegen op de ingebruikname van het nieuwe systeem met betrekking tot melden en afhandelen van incidenten en het instrueren van medewerkers hierin. In 2020 wordt het proces van analyse en rapportage door een werkgroep, met coördinatie vanuit het programma 'Zichtbaar Goede Zorg,' verder uitgewerkt.

**Innovaties:** in 2019 is een project gestart aangaande zorgtechnologie waarin wordt samengewerkt door mensen van vastgoed, ict en de zorg. Het doel is om de intramurale zorgtechnologie beter op elkaar af te stemmen, zodat het gemakkelijker wordt om zorg-op-maat te bieden. Vrijheid, veiligheid en werkgemak staan hierbij centraal. Veel systemen voor bijvoorbeeld bedpaaltjes, halszenders of sensoren werken niet samen, terwijl dat technisch wel mogelijk is. De realisatie is echter een hele klus. Ook in 2020 wordt er daarom hard verder gewerkt aan de wens om alle zorgtechnologie vanuit één gebruiksvriendelijke app aan te sturen.

In 2018 werd een pilot gestart met het gebruik van Snapit, een handig herbruikbaar apparaatje dat op een veilig manier ampullen opensnijdt. De pilot werd in 2019 afgerond en Snapit werd aan het inkoopportaal toegevoegd. Hetzelfde gebeurde met de MicroRoll van Vileda. Daarmee kunnen verzorgenden hun tablet en telefoon bacterievrij houden. Een belangrijke verbetering in het kader van infectiepreventie.

### 5.3 Uitkomsten veiligheid

#### Cliëntoordelen: jaarlijkse meting cliënttevredenheid

Instrument	Doelgroep	Onderwerp	Uitkomst Gemiddelde 1 t/m 10
QDNA <sup>11</sup>	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Woonveiligheid	7,8
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,7
	Psychogeriatric zorgondernemers	Woonveiligheid	8,5
	Somatiek zorgondernemers		8,9

#### Indicatoren basisveiligheid: decubitus

In lijn met landelijke afspraken, voortkomend uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, is over verslagjaar 2019 informatie inzake de kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg verzameld. Een van deze indicatoren betreft de indicator basisveiligheid decubitus.

Instrument	Doelgroep	Uitkomst Aantal cliënten met decubitus cat. 2, 3 of 4	Percentage van totaal aantal cliënten
Raadpleging cliëntdossiers	Proteion zorgcentra	43	7%
	Zorgondernemers	2	1%

#### Indicatoren basisveiligheid: medicatieveiligheid

##### Medicatiefouten

In 2019 zien we in onze zorgcentra een geringe daling van het aantal incidenten ten opzichte van 2018. Waar we in 2018 gemiddeld 260 meldingen per kwartaal hadden, waren dit er in 2019 gemiddeld 208. In dit kader is het ook interessant om het aantal medicatiefouten af te zetten tegen het aantal deelmomenten.

<sup>11</sup> QDNA is een digitaal platform dat inzicht geeft in de kwaliteit van zorg door het meten van cliëntervaringen



Met ruim 650 intramurale cliënten (waarbij we in de meeste gevallen het medicatiebeheer overnemen) en gemiddeld drie deelmomenten per dag spreken we over 1.950 deelmomenten per dag en dus ongeveer 180.000 deelmomenten per kwartaal. Met een gemiddelde van zo'n 200 medicatiefouten per kwartaal betekent dit een foutpercentage van 0,1%.

### **Audits: interne Bopz<sup>12</sup> audit**

In de periode van half november 2019 tot begin januari 2020 hebben een aantal Bopz audits plaatsgevonden op diverse locaties van Proteion. In het licht van de transitie van de wet Bopz naar de Wzd is met name gekeken naar veiligheid en het besef van vrijheidsbeperking, dwang en verzet in de breedste zin van het woord. Dit heeft geresulteerd in een samenvattend verslag met de belangrijkste conclusies. Daarnaast is er voor iedere locatie separaat een verslag opgesteld met bevindingen, op basis waarvan in 2020 verbeteracties worden uitgezet. De voortgang hiervan wordt gemonitord vanuit 'Zichtbaar Goede Zorg'.

### **Audits: interne hygiëneaudits**

De deskundige infectiepreventie (DIP) voert binnen de zorgcentra en bij de ondernemers jaarlijks een hygiëneaudit uit. Hierbij wordt getoetst of aan de hygiëne-voorschriften<sup>13</sup> wordt voldaan. Op basis van de bevindingen zijn door het management, daar waar aan de orde, verbeteracties uitgezet. Ook vindt tweemaal per jaar een 'handhygiëne-sneltest' binnen de zorgcentra plaats, waarbij specifiek naar het naleven van voorschriften betreft handhygiëne wordt gekeken. Tijdens de twee audits voldeed gemiddeld 94% van de medewerkers aan de richtlijnen.

### **Audits: externe PREZO audit**

Ten aanzien van cliëntveiligheid is in het eindrapport van de externe PREZO audit door de auditoren aangegeven dat er op de locaties van Proteion over het algemeen wordt gewerkt volgens de 'Veilige principes in de medicatieketen'. Waar nodig vindt een medicatiereview plaats tussen arts en apotheek en is er aandacht voor polyfarmacie en psychofarmaca. Vrijheidsbeperkende maatregelen worden binnen Proteion terughoudend ingezet. In Hornerheide wordt gebruik gemaakt van 'slimme sensoren' die bijdragen aan het zo min mogelijk inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen en het gevoel van veiligheid van cliënten bevorderen. Het auditteam heeft gezien dat de BHV organisatie in orde is. De locaties voldoen aan de vereiste richtlijnen voor voedsel- en drinkwaterveiligheid. Het auditteam heeft verschillende voorbeelden gehoord en gezien die bijdragen aan het gevoel van veiligheid van cliënten. Op enkele locaties werden aandachtspunten geconstateerd ten aanzien van medicatieveiligheid, voedselveiligheid en hygiëne. Naar aanleiding hiervan zijn verbetermaatregelen uitgezet.

---

<sup>12</sup> Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen

<sup>13</sup> Hygiënerichtlijn voor zorgcentra, woonzorgvoorzieningen en kleinschalig wonen, 2017

## Inspectiebezoek

Zorgcentrum	Datum	Bevindingen inspectie
De Wachtpost	11 april 2019 <i>vervolgbezoek op eerdere bezoeken in 2018</i>	De PDCA cyclus is niet zichtbaar in het systeem voor incidentmeldingen. Professionele afwegingen zijn onvoldoende zichtbaar. Randvoorwaarden om veilige zorg te kunnen bieden moeten verbeteren.
Hornerheide	2 mei 2019	Idem aan bevindingen De Wachtpost.
De Bolder	5 juni 2019	Het methodisch werken en het maken van professionele afwegingen moet op onderdelen beter. Ten aanzien van de medicatieveiligheid en vastleggen van overwegingen bij de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen zijn er ook verbeterpunten.
De Kreppel	13 juni 2019	Het ontbreekt het bij de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen aan het vastleggen van de overwegingen. De Kreppel moet meer sturen op verbeteringen naar aanleiding van meldingen.
De Wachtpost & Hornerheide	17 oktober 2019 <i>tussentijds bezoek</i>	De voorwaarden om veilige zorg te leveren zijn verbeterd. Een goed werkend analysesysteem voor de incidentmeldingen ontbreekt nog.

Informatie over uitgevoerde verbetermaatregelen naar aanleiding van de bevindingen van de inspectie is te vinden in paragraaf 5.2. Daar waar maatregelen ook in het komend jaar nog aandacht behoeven wordt dit vermeld in de volgende paragraaf.

### 5.4 Reflectie en vooruitblik veiligheid

De basiszorg is binnen Proteion goed op orde. In 2019 investeerden we met name in de voorbereidingen voor implementatie van de Wzd, het aanstellen van aandachtsvelders en het verstevigen van de goede basis en het verbeteren van randvoorwaarden ten aanzien van sturen op veilige zorg, mede vanuit het programma 'Zichtbaar Goede Zorg'.

Vanuit dit programma worden ten aanzien van kwaliteit en veiligheid van zorg benodigde verbeteringen in 2020 gecontinueerd, waarbij de focus ligt op:

- het vaststellen en implementeren van een nieuw proces voor het analyseren van incidentmeldingen dat optimaal ondersteunend is aan het lerend vermogen van de organisatie (PDCA cyclus);
- het vaststellen van een eenduidige set basisindicatoren en implementatie van een instrument om hierop te sturen;

- het evalueren van lokale initiatieven en uniformeren van beleid (o.a. betreft het werken met een analyseformulier bij (medicatie)incidenten).

De implementatie van het werken met een multidisciplinair 'kernteam' draagt met ingang van januari 2020 bij aan het optimaliseren van de zorginhoudelijke veiligheid. Het kernteam komt op locatie-/afdelingsniveau eenmaal in de twee weken bij elkaar ten behoeve van het bespreken van actuele problematiek, nieuwe opnames, vrijheidsbeperkende maatregelen en de inzet van psychofarmaca. Het kernteam bestaat uit de arts, GZ psycholoog, eerst verantwoordelijke verzorgende en/of teamleider die aan betreffende afdeling verbonden zijn. Overige disciplines worden indien aan de orde uitgenodigd. Afspraken en bevindingen worden door de betrokkenen verwerkt in het cliëntdossier en teruggekoppeld aan de cliënt(vertegenwoordiger).

## 6. Leren en werken aan kwaliteit

### *Professionele organisatie*

#### *Uit het kwaliteitsplan*

*"Persoonsgerichte zorg is pas mogelijk als de randvoorwaarden voor cliënten en medewerkers goed ingevuld zijn."*

- Leren en verbeteren en op die manier tot meer persoonsgerichte zorg komen, is voor zorgverleners pas mogelijk als zij zeker weten dat hun cliënten in goede handen zijn als zij 'op cursus' zijn of als zij elders een kijkje in de keuken nemen. Proteion gunt haar medewerkers die rust om te leren en te verbeteren. Daarom wordt op locatie, daar waar nodig, extra capaciteit ingepland.
- Om een doorontwikkeling in het persoonsgericht werken te realiseren en om al die nieuw aan te trekken medewerkers goed in te werken op dit vlak, gaan we aan de slag met interne leernetwerken.

#### *6.1 Terugblik leren en werken aan kwaliteit*

Zoals eerder in dit verslag reeds beschreven ging in 2019 veel aandacht naar de scholing rond het methodisch werken in het cliëntdossier. We zien dit als dé basis voor het werken volgens de PDCA-cyclus en het bieden van persoonsgerichte zorg. Daarnaast zijn we ook op andere manieren bezig geweest met leren en werken aan kwaliteit.

#### *6.2 Acties en ontwikkelingen leren en werken aan kwaliteit*

**Lerend netwerk:** Proteion, Land van Horne en De Zorggroep zoeken elkaar als regionale zorgaanbieders steeds vaker op om van elkaar te leren en om gezamenlijke problemen op te lossen. We maken bijvoorbeeld gebruik van elkaars expertise voor het ontwikkelen van beleid betreft de Wzd. Ook kregen groepen Proteion-medewerkers in 2019 een BOPZ-scholing van medewerkers van De Zorggroep en werken we samen om het tekort aan specialisten ouderengeneeskunde in de regio op te lossen.

In het najaar van 2019 sloten De Zorggroep en Proteion een intentieovereenkomst tot samenwerking om samen te werken aan het borgen van de kwaliteit en continuïteit van de zorg in de regio.

**Krachtig leerklimaat:** we willen dat mensen met plezier bij ons blijven werken en zich ontwikkelen. Om medewerkers te binden vinden we het belangrijk dat er een gunstig leerklimaat in de teams heerst en dat leerlingen optimale begeleiding krijgen. In 2019 zijn we gaan bouwen aan een krachtig leerklimaat.

Om het leerklimaat in de teams te onderzoeken, hebben we interviews gehouden in de organisatie, we brachten het traject dat leerlingen doorlopen in kaart en onderzochten wat er nodig is om leerlingen optimaal te begeleiden. De resultaten hiervan zijn verwerkt in een magazine.

Daarnaast ontwikkelden we een leertraject voor werkbegeleiders. Binnen de regio inventariseren we met partnerorganisaties hoe we opleiding en praktijk beter op elkaar af kunnen stemmen. In de zomer van 2019 is bijvoorbeeld bij Proteion Sterrebosch een pilot gestart waarbij studenten van Gilde Zorgcollege in het zorgcentrum les krijgen. Na de les brengen ze de theoretische instructie in de drie huiskamers van de afdeling psychogeriatric in de praktijk. De Academische Werkplaats Ouderenzorg van de Universiteit Maastricht onderzoekt of dat betere leerresultaten oplevert. Ook hebben we in oktober bij Proteion De Kreppel een praktijklokaal geopend waar verpleegtechnische handelingen kunnen worden geoefend, waar we klinische lessen en bijscholingen geven en waar examens kunnen worden afgenomen.



**Coaching en begeleiding medewerkers:** in 2019 hebben we flink ingezet op coaching en begeleiding van onze medewerkers. Op verschillende locaties breidden we hiervoor de formatie teamleiding uit. Ook hebben we het werken met aandachtsvelders verder uitgebreid. De aandachtsvelders coachen hun collega's op het aandachtgebied waar zij in gespecialiseerd zijn. We benoemden dit al eerder in dit verslag. Methodisch werken, persoonsgerichte zorg, wondzorg, incidenten, hygiëne- en infectiepreventie en palliatieve zorg zijn aandachtsgedebieden waarvoor aandachtsvelders actief zijn.

**Ondersteuning in de kwaliteit van zorg voor zorgondernemers:** de ontwikkeling van de kwaliteit van zorg bij de Powered by Proteion zorgondernemers wordt door Proteion ondersteund. Onze relatiemanager zorgt ervoor dat de zorgondernemers aangehaakt blijven bij de Proteion-brede aanpak en, niet minder belangrijk, dat Proteion ook leert van goede ideeën en werkwijzen van de zorgondernemers.

**Handboek kwaliteit:** in 2019 is gewerkt aan de opzet van een nieuw 'Handboek kwaliteit' binnen Proteion. Het handboek beschrijft de verschillende onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem van Proteion en is richtinggevend voor leren en ontwikkelen binnen Proteion. Het nieuwe handboek is geënt op een continue verbetering van zorg en ondersteuning én het verankeren van doorgevoerde veranderingen in de dagelijkse bedrijfsvoering.

**Herziening intern auditsysteem:** een lerende organisatie, waar kwaliteit en persoonsgerichte zorg voorop staan, dat wil Proteion zijn. Omdat de huidige manier van toetsen middels interne audits onvoldoende aansluit bij deze ambitie, wordt deze toetsing per 1 januari 2020 anders ingevuld. Uitgangspunten hierbij zijn dat interne audits onderdeel uitmaken van de PDCA-cyclus, zodat ze steviger geborgd zijn in de organisatie. Ook worden de resultaten van audits in de nieuwe opzet beter benut, zij leveren immers waardevolle input voor een lerende organisatie. De wijze van auditen wordt hiertoe aangepast waarbij de focus meer ligt op het primaire proces en er andere eisen gesteld worden aan de interne auditoren. Het auditteam wordt geïncorporeerd onder de Raad van Bestuur en aangestuurd door een meewerkend coördinator. Het auditteam heeft een functionele link met de afdeling Beleid & Innovatie voor inhoudelijke afstemming wat betreft wet- en regelgeving en beleid.

**Reflectie tijdens leidinggevenden bijeenkomsten 'Zichtbaar Goede Zorg':** in het kader van het programma 'Zichtbaar Goede Zorg' is in 2019 gestart met maandelijkse leidinggevenden bijeenkomsten, waarbij ook behandelaren aansluiten. In deze bijeenkomsten worden ontwikkelingen, ervaringen en best practices gedeeld ten einde te leren van elkaar en meer uniformiteit in structuren en werkwijzen te bewerkstelligen. In dit kader hebben locaties bijvoorbeeld cliëntdossiers met elkaar gedeeld, is er extra ondersteuning voor het management gekomen, zijn er extra verpleegkundigen (uit de thuiszorg) ingezet om de eerst verantwoordelijke verzorgenden te ontlasten en heeft er een plenaire terugkoppeling van de resultaten van de interne kwaliteitsaudits plaatsgevonden.

**Kwaliteitsscans:** om de stand van zaken op de normen uit het toetsingskader<sup>14</sup> op alle locaties in beeld te krijgen, werd binnen ieder zorgcentrum en bij iedere zorgondernemer per team een kwaliteitsscan uitgevoerd. In de scan beoordeelde het team zelf aan welke normen van het toetsingskader werd voldaan en waar de aandachtspunten lagen. De verbeteracties voortkomend uit de kwaliteitsscans werden onder verantwoordelijkheid van het management uitgevoerd op locatie, waarbij de voortgang vanuit het programma 'Zichtbaar Goede Zorg' bewaakt werd.

### 6.3 Uitkomsten leren en werken aan kwaliteit

#### Cliëntoordelen: jaarlijkse meting cliënttevredenheid

Instrument	Doelgroep	Onderwerp	Uitkomst Gemiddelde 1 t/m 10
QDNA <sup>15</sup>	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Kwaliteit van zorg	7,7
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,8
	Psychogeriatric zorgondernemers	Kwaliteit van zorg	8,0
	Somatiek zorgondernemers		8,6

#### Audits: externe PREZO audit

Het auditteam heeft verschillende voorbeelden gezien van het leren verbeteren op locatie en concludeert dat medewerkers over het algemeen in staat zijn te reflecteren op eigen handelen en te leren van ervaringen.

Daarnaast ziet het auditteam dat de organisatie in staat is te leren en verbeteren. Dit blijkt onder andere uit het programma 'Zichtbaar Goede Zorg'. Ook wordt geconstateerd dat Proteion het zoeken naar protocollen in het documentbeheersysteem voor medewerkers heeft verbeterd, dat het 'Handboek kwaliteit' wordt aangepast, er een dashboard voor het monitoren van basisindicatoren in ontwikkeling is en dat een nieuw systeem voor incidentmeldingen wordt geïmplementeerd.

<sup>14</sup> Toetsingskader voor zorgaanbieders waar mensen wonen die langdurige zorg nodig hebben, 2018

<sup>15</sup> QDNA is een digitaal platform dat inzicht geeft in de kwaliteit van zorg door het meten van cliëntervaringen

## **Inspectiebezoek**

Tijdens de bezoeken die de inspectie in de eerste helft van 2019 aan diverse locaties bracht constateerde zij dat er ten aanzien van het leren en werken aan kwaliteit een aantal verbeterpunten waren. De bevindingen die de inspectie op de verschillende locaties doet, komen in de basis met elkaar overeen en betreffen onvoldoende zichtbaarheid van de PDCA cyclus in de werkprocessen en onvoldoende sturing op kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie ziet bij haar bezoek aan De Wachtpost wel een verbetering in de cultuur gericht op leren en verbeteren, doordat er meer continuïteit in de bezetting en een nieuwe teamleider is. En bij haar eerste bezoek aan Hornerheide ziet de inspectie dat er aandacht is voor de aanspreekcultuur en het zelf reflecterend vermogen bij medewerkers.

Tijdens het tussentijds bezoek dat de inspectie in het najaar 2019 aan de locaties De Wachtpost en Hornerheide brengt, ziet zij dat er verbeteringen en ontwikkelingen binnen de organisatie in gang zijn gezet vanuit het programma 'Zichtbaar Goede Zorg' en dat er discussie en reflectie op gang is gekomen naar aanleiding van de uitgezette maatregelen.

### *6.4 Reflectie en vooruitblik leren en werken aan kwaliteit*

Op basis van de uitkomsten en reflectiegesprekken wordt geconcludeerd dat leren en verbeteren in 2019 niet overal in de organisatie zichtbaar was. Het leren kan versterkt worden als hier meer focus in aangebracht wordt op ieder organisatie-niveau en door de verbinding tussen de niveaus sterker maken zodat het delen van kennis en leren van elkaar ingebed wordt in de bestaande structuren. In 2019 zijn er verschillende ontwikkelingen in gang gezet die hieraan zullen bijdragen, zoals de herziening van het Kwaliteitshandboek, het interne auditsysteem en het proces voor het analyseren en verbeteren naar aanleiding van incidentmeldingen. Deze ontwikkelingen en verdere harmonisatie van werkwijzen is nog gaande en blijven ook het komende jaar aandacht vragen voor implementatie.

Ook constateren we dat we nog niet zijn toegekomen aan het ontwikkelen van interne leernetwerken, zoals we in ons kwaliteitsplan hebben benoemd. Mogelijk is de inzet hiervan niet nodig op moment dat leren en ontwikkelen via andere kanalen voldoende vorm krijgt. Hier zullen we ons in 2020 op bezinnen.



## 7. Leiderschap, governance en management

### *Professionele organisatie*

#### 7.1 *Terugblik leiderschap, governance en management*

De zeven principes van de Zorgbrede Governancecode zijn in 2019 integraal door de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht gehanteerd. Hierbij is inhoudelijk aandacht besteed aan de wijze waarop besluiten voor cliënten en/of voor medewerkers in de organisatie tot stand komen.

Op basis van de zeven principes<sup>16</sup> van de Governancecode zijn voorbereidingen getroffen de organisatie- en overlegstructuur aan te passen, mede om zodoende voorgenomen besluitvormingstrajecten lager in de organisatie te leggen. Doel hiervan is om besluiten en de verantwoording over behaalde resultaten verdergaand transparant te maken.

#### 7.2 *Acties en ontwikkelingen leiderschap, governance en management*

**Nieuwe bestuurder:** in het voorjaar van 2019 nam bestuurder Marcel van Woensel afscheid van Proteion. Samen met Wiel Ploegman vormde hij het tweehoofdig bestuur van onze organisatie. Per 1 januari 2020 maakt Bjorn Ceresa ons bestuur weer compleet.

**Installatie van een Professionele Advies Raad (PAR):** in het licht van kwaliteitsverbetering is begin 2019 de PAR binnen Proteion geïnstalleerd. Vertegenwoordigers uit de hele organisatie geven in de PAR gevraagd en ongevraagd advies over vraagstukken in de zorg. De leden van de PAR komen vijf keer per jaar bijeen. In 2019 stonden onderwerpen geagendeerd zoals de Wzd, het toetsingskader medicatieveiligheid en de ontwikkeling van het palliatief beleid.

---

<sup>16</sup> De zeven principes van de Governancecode zijn:

1. De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg aan cliënten.
2. De raad van bestuur en raad van toezicht hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van de zorgorganisatie.
3. De zorgorganisatie schept randvoorwaarden en waarborgen voor een adequate invloed van belanghebbenden.
4. De raad van bestuur en raad van toezicht zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van de zorgorganisatie.
5. De raad van bestuur bestuurt de zorgorganisatie gericht op haar maatschappelijke doelstelling.
6. De raad van toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie.
7. De raad van bestuur en raad van toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid.

**Programma 'Zichtbaar Goede Zorg':** in dit verslag refereerden we al regelmatig aan het programma 'Zichtbaar Goede Zorg'. Met ons verhaal 'Elke dag gewoon bijzonder' en de vijf bijbehorende kernwaarden focussen we ons op wat wij bij Proteion belangrijk vinden; het bieden van persoonsgerichte zorg. Het besluit van de inspectie om twee van onze zorgcentra in 2019 onder toezicht te stellen, dwong ons om na te denken en prioriteit aan te brengen in onze verbeter- en kwaliteitsacties. Dit resulteerde in het programma 'Zichtbaar Goede Zorg' dat zich richt op drie speerpunten die in dit verslag uitvoerig aan de orde zijn geweest; methodisch werken, persoonsgerichte zorg en sturen op kwaliteit en veiligheid. Het programma is een belangrijk gremium van waaruit gestuurd wordt op de kwaliteit van zorg en wordt in 2020 gecontinueerd.

**Voorbereidingen organisatieontwikkelingstraject:** mede door de uitvoering van 'Zichtbaar Goede Zorg' werd duidelijk dat de huidige intramurale en facilitaire organisatie- en overlegstructuren niet meer voldoen. Om echte verandering mogelijk te maken is een organisatieontwikkeling nodig naar een nieuwe, toekomstbestendige en eenduidige organisatiestructuur met een herziene teamorganisatie op basis van de principes van zelforganisatie. In 2019 zijn de voorbereidingen voor de herziening van de organisatiestructuur van start gegaan. Eerder gemaakte voornemens om besluitvormingstrajecten lager in de organisatie te leggen en de afstand tussen beleid maken en uitvoeren verder te verkleinen worden hierbij ook verder ontwikkeld.

### *7.3 Uitkomsten leiderschap, governance en management*

#### **Inspectiebezoek**

Tijdens de bezoeken die de inspectie in 2019 aan diverse locaties bracht constateerde zij dat er ten aanzien van sturing door het management een aantal verbeterpunten waren en dat het management onvoldoende zicht had op tekortkomingen in de zorg en benodigde verbeteringen. Binnen De Wachtpost ging het hierbij met name om het realiseren van stabiliteit in de aansturing en de borging en sturing op passende verbetermaatregelen.

### *7.4 Reflectie en vooruitblik leiderschap, governance en management*

Op basis van de uitkomsten en reflectiegesprekken zetten we in 2020 de ingezette verbetermaatregelen in het kader van 'Zichtbaar Goede Zorg' en de organisatie- en overlegstructuur door. Dit gecombineerd met acties die plaatsvinden op het gebied van sturen op kwaliteit en veiligheid (zie paragraaf 5.2) zullen ertoe leiden dat het zicht van het management op de organisatie, inclusief de tekortkomingen en verbetermogelijkheden, verbetert. Ook zetten we in op verdere positionering en ontwikkeling van de PAR als onafhankelijk adviesorgaan.

## 8. Personeelssamenstelling

### Professionele medewerkers

#### *Uit het kwaliteitsplan*

*“Voorwaarden voor persoonsgerichte zorg zijn voldoende gemotiveerde en deskundige zorgverleners.”*

- Een stevige basis draagt bij aan persoonsgerichte zorg. Om die basis verder te verstevigen breiden we de (verpleegkundige) bezetting per locatie uit.
- Aansluiting vinden bij bewoners en aandacht geven in ieder contact dat plaatsvindt tussen cliënt en medewerker van Proteion: dat kan alleen als er voldoende medewerkers zijn, die kunnen doen waar zij goed in zijn.

#### *8.1 Terugblik personeelssamenstelling*

Ook Proteion voelt de krapte op de arbeidsmarkt. Dit leidt tot een verhoogde werkdruk en een hoger ziekteverzuim. Daarnaast verlaten medewerkers niet alleen onze organisatie, maar ook de zorgsector. Om dit sectorbrede probleem aan te pakken werken we binnen de regio samen voor het behoud van medewerkers. Met ons personeelsbeleid richten we ons op een optimale personeelsmix met voldoende zorgprofessionals met de juiste kennis, vaardigheden en competenties op verschillende niveaus.

#### *8.2 Acties en ontwikkelingen personeelssamenstelling*

**Arbeidsmarktaanpak:** in 2019 hebben we een stevige basis gelegd voor onze employer branding; de wijze waarop we een goede positie verkrijgen en behouden als werkgever bij (potentiële) medewerkers, met als doel het aantrekken en behouden van de juiste medewerkers.

Afgelopen jaar hebben we ook een start gemaakt met het ontwikkelen van de methodiek Werkplezier. Duurzame inzetbaarheid en werkplezier staan hierin centraal. Door de aandacht die het programma 'Zichtbaar Goede Zorg' vroeg is Werkplezier vanaf de nazomer op een lager pitje komen te staan.

Op het gebied van recruitment richten we ons op de euregio. We zijn onder andere aanwezig op banenmarkten en opendagen in Nederlands en Belgisch Limburg. Daarnaast zijn we actief in de regionale samenwerking tussen opleidingsinstituten en zorgaanbieders in Noord- en Midden-Limburg. Binnen deze samenwerking houden we ons onder andere bezig met de aanpak van het tekort aan specialisten ouderengeneeskunde, het verbeteren van het leerklimaat en de praktijkbegeleiding, gezond roosteren en plannen en zorginnovatie.

**'Warm Welkom'**: speciaal voor de introductie van nieuwe medewerkers hebben we met 'Warm Welkom' een nieuw 'onboardingprogramma' ontwikkeld. Het programma start zodra de arbeidsovereenkomst is getekend. De nieuwe medewerker ontvangt dan een welkomstmagazine. Al voor de eerste werkdag begint de medewerker met een e-learning, daarbij hoort een werkboek met opdrachten. Op de eerste werkdag ontvangt de nieuwe collega een goodiebag met alles wat nodig is voor het werk. De eerste weken maakt een maatje de nieuwe collega wegwijs en helpt met het maken van de opdrachten uit het werkboek. Tijdens een Proteion Café – een ontmoetingsmoment – kunnen nieuwe medewerkers hun ervaringen met elkaar delen. Doel van 'Warm Welkom' is dat medewerkers zich snel thuis voelen bij Proteion, dat ze goed worden ingewerkt én dat ze zich ontwikkelen tot ambassadeurs voor onze organisatie.

### 8.3 Uitkomsten personeelssamenstelling

#### Cliëntoordelen: jaarlijkse meting cliënttevredenheid

Instrument	Doelgroep	Onderwerp	Uitkomst Gemiddelde 1 t/m 10
QDNA <sup>17</sup>	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Beschikbaarheid medewerkers	6,4
	Somatiek Proteion zorgcentra		6,7
	Psychogeriatric zorgondernemers	Beschikbaarheid medewerkers	7,6
	Somatiek zorgondernemers		8

#### Audits: externe PREZO audit

De auditoren geven in hun eindrapport ten aanzien van de kwaliteit van medewerkers aan dat scholingen van voorbehouden en risicovolle handelingen zijn opgepakt. In plaats van centraal wordt er nu decentraal getoetst door lokale medewerkers die hiervoor zijn opgeleid. Er wordt gewerkt met een toets carrousel. Zo wordt er met scholingen gerouleerd. Medewerkers melden zichzelf aan en teamleider kan in het dashboard het overzicht zien en medewerkers daar waar nodig aanspreken op te volgen scholing. Het LMS (Leer Management Systeem) is waar nodig opgeschoond en werkt naar behoren. Het auditteam heeft gezien dat de bevoegd- en bekwaamheden hiermee duidelijk zijn.

<sup>17</sup> QDNA is een digitaal platform dat inzicht geeft in de kwaliteit van zorg door het meten van cliëntervaringen

## Inspectiebezoek

Zorgcentrum	Datum	Bevindingen inspectie
De Wachtpost	11 april 2019 <i>vervolgbezoek op eerdere bezoeken in 2018</i>	De continuïteit en stabiliteit in de bezetting zijn kwetsbaar. Er zijn wisseling op alle functieniveaus waaronder ook de behandelaren. Doordat de behandelaren minder tijd hebben voor De Wachtpost kunnen zorgverleners minder gebruik maken van de benodigde deskundigheid van behandelaren.
Hornerheide	2 mei 2019	De continuïteit in de bezetting is kwetsbaar, zowel bij zorgverleners als ook bij de behandelaren. Daardoor ontbreekt het aan een belangrijke voorwaarde voor de multidisciplinaire samenwerking
De Bolder	5 juni 2019	De continuïteit in de bezetting is voldoende.
De Kreppel	13 juni 2019	De continuïteit in de bezetting van behandelaren is kwetsbaar. Het artsentekort leidt tot een kwetsbare multidisciplinaire samenwerking.
De Wachtpost & Hornerheide	17 oktober 2019 <i>tussentijds bezoek</i>	Er worden verbeteringen gezien in de uitbreiding in formatie en toegenomen deskundigheid bij medewerkers.

Naar aanleiding van de bevindingen is in 2019 ingezet op het creëren van stabiliteit in de bezetting van de behandelaren en het oplossen van het artsentekort. Bij 6.2 benoemden we al dat we hierin samenwerken binnen de regio.

### Overzicht bezetting zorgverleners<sup>18</sup>

Kwalificatieniveau	Aantal in 2018 ingezette fte's	Aantal in 2019 ingezette fte's
Niveau 1	88	124
Niveau 2	65	81
Niveau 3	299	307
Niveau 4	108	134
Niveau 5	6	8
Niveau 6	2	2
Behandelaren	37	37
Overig	11	9

<sup>18</sup> Proteion zorgcentra en zorgondernemers tezamen. Een meer uitgebreid overzicht van onze personeelssamenstelling is opgenomen op onze website.

#### *8.4 Reflectie en vooruitblik personeelssamenstelling*

Op basis van de uitkomsten zoals vermeld op voorgaande pagina, blijkt dat we de beoogde uitbreiding van de bezetting in 2019 behaald hebben.

Een wens blijft het (verder) uitbreiden van de verpleegkundige bezetting. De rol van de verpleegkundige is immers van groot belang bij het tijdig herkennen en aanpakken van complexe zorg- en ondersteuningsvragen van cliënten. Ook hebben we als zorgaanbieder de verantwoordelijkheid voor het organiseren van 24/7 beschikbaarheid van verpleegkundige expertise voor onze cliënten. Diverse ontwikkelingen maken dat het vastleggen van een richtinggevend kader, als basis voor een herziene inrichting van de beschikbaarheid van verpleegkundige expertise, wenselijk is. In 2020 formuleren we hiertoe een voorstel dat het vertrekpunt vormt voor een gezamenlijk overleg tussen betrokken (interne) partijen over de herziene inrichting van de beschikbaarheid van verpleegkundige expertise binnen Proteion.

## 9. Gebruik van hulpbronnen

### Professionele organisatie

#### *Uit het kwaliteitsplan*

*“Innovatieve technologie levert een bijdrage aan een efficiëntere organisatie van werkprocessen en draagt bij tot betere kwaliteit van zorg.”*

- Binnen de Proteion zorgcentra is afgesproken zorgtechnologie waar mogelijk fasegewijs uit te rollen. Rust, veiligheid en productiviteit nemen hiermee toe.

#### 9.1 Terugblik hulpbronnen

Conform de vereisten uit het Kwaliteitskader werkten we in 2019 aan het optimaliseren van diverse hulpbronnen die een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de zorg en ondersteuning. Hierbij valt te denken aan thema's de gebouwde omgeving, technologische hulpbronnen, materialen en hulpmiddelen, facilitaire zaken en financiën en administratieve organisatie.

De meeste van deze thema's kwamen eerder in dit verslag al aan de orde.

#### 9.2 Acties en ontwikkelingen hulpbronnen

##### **Doorontwikkeling Elektronisch Cliëntdossier**

In 2018 zijn de eerste Proteion locaties overgestapt op het gebruik van Nedap ONS als Elektronisch Cliënt Dossier (ECD) (zie ook paragraaf 3.2). De overgang naar dit nieuwe ECD liep door in 2019 en gekoppeld hieraan het gebruik van “portable devices”. Deze leveren een verbetering op van de productiviteit doordat medewerkers niet meer op en neer hoeven te lopen naar en van de centrale computer. Daarbij levert registratie aan de bron tevens een kwaliteitsverbetering op (minder kans op fouten omdat zaken niet achteraf op de centrale computer ingevoerd hoeven te worden).

##### **Zorgtechnologie: gebruik van slimme sensoren**

Bij Proteion Hornerheide vond in 2018 binnen twee woningen een pilot plaats met slimme sensoren. Het gaat hierbij om bewegingsdetectie zonder beeld, waarbij een op de cliënt afgestemd profiel afwijkingen signaleert, zodat zorgmedewerkers gericht in actie kunnen komen. Dit vergroot, zonder dat de veiligheid in gevaar komt, de vrijheid en privacy van de cliënt. Eerder vond er ook al een pilot met een dergelijk systeem binnen Proteion De Merwijck plaats.

Een keuze voor het systeem waar Proteion mee gaat werken is op basis van de uitgevoerde pilots gemaakt en binnen zorgcentrum Hornerheide heeft de uitrol hiervan in 2019 plaatsgevonden. Gefaseerde uitrol over de andere locaties vindt vanaf 2020 plaats (zie ook paragraaf 5.2).

### **Nieuw systeem voor interne bedrijfsprocessen**

In 2019 keken we - in het kader van de aanschaf van AFAS, een nieuw softwarepakket voor onze bedrijfsprocessen, kritisch naar onze personele processen en de werving- en selectieprocedures. We hebben deze waar nodig verbeterd en logischer en gemakkelijker gemaakt.

Ook processen van het Klantcontactcentrum (KCC) zijn aan AFAS gekoppeld. Alle informatie over de dienstverlening aan onze cliënten is in AFAS goed ontsloten, zodat cliënten eenduidig en efficiënt geïnformeerd kunnen worden. Het KCC-gedeelte binnen AFAS is in november 2019 live gegaan. Het HR-deel is per begin januari 2020 operationeel. De afdeling financiën werkte al met AFAS. Uiteindelijk worden alle ondersteunende interne processen in AFAS opgenomen, wanneer ook afdelingen zoals Inkoop aan het systeem gekoppeld worden.

### **Nieuw systeem voor incidentmeldingen**

In 2019 implementeerden we een nieuw systeem voor de registratie, opvolging en verbetercyclus naar aanleiding van incidenten. In paragraaf 5.2 vertelden we hier al meer over. Dit systeem wordt gebruikt voor de MIC (melding incident cliënt) als ook voor de MIM (melding incident medewerker) meldingen.

In 2019 heeft de focus gelegen op de ingebruikname van het nieuwe systeem met betrekking tot melden en afhandelen van incidenten en het instrueren van medewerkers hierin. In 2020 wordt het proces van analyse en rapportage door een werkgroep, met coördinatie vanuit het programma 'Zichtbaar Goede Zorg,' verder uitgewerkt.

### **Nieuw systeem voor het meten van cliëntoordelen**

Jaarlijks is het uitvragen van de cliënttevredenheid een verplichting vanuit het kwaliteitskader. In 2019 is voor het eerst de cliënttevredenheid uitgevraagd met behulp van een online vragenlijst via het meetbureau QDNA en middels een hernieuwde werkwijze. Het proces, de werkwijzen op locatie, het resultaat en het dashboard QDNA zijn na deze uitvraag geëvalueerd waarna verbeteringen in 2020 worden doorgevoerd.

## **9.3 Uitkomsten hulpbronnen**

### **Audits: externe PREZO audit**

Het auditteam heeft verschillende voorbeelden gezien van inzet van hulpbronnen. Het documentbeheersysteem voor medewerkers is verbeterd, het Leer Management Systeem (LMS) geeft informatie over bevoegd- en bekwaamheden en is waar nodig opgeschoond, er is een dashboard voor het monitoren van basisindicatoren in ontwikkeling en er wordt een nieuw systeem voor incidentmeldingen geïmplementeerd.



#### *9.4 Reflectie en vooruitblik hulpbronnen*

Het afgelopen jaar was een jaar waarin we veel zaken in gang hebben gezet aangaande een goed gebruik van hulpbronnen. We namen een aantal nieuwe systemen in gebruik en werkten aan een doorontwikkeling in bestaande systemen. In 2020 zetten we in op het verder optimaliseren van het gebruik van deze hulpbronnen en het verbeteren van onze werkprocessen met behulp hiervan.

## 10. Gebruik van informatie

### *Professionele organisatie*

#### *10.1 Terugblik gebruik van informatie*

Conform de vereisten uit het Kwaliteitskader verzamelden we in 2019 informatie over cliëntervaringen middels een erkend instrument. De resultaten hiervan beschreven we eerder in dit verslag. Ook leveren we jaarlijks informatie aan<sup>19</sup> over de NPS score, die we in dit verslag bij het onderdeel over persoonsgerichte zorg hebben vermeld.

#### *10.2 Acties en ontwikkelingen gebruik van informatie*

Eerder in dit verslag gaven we al aan dat er enkele ontwikkelingen gaande zijn ten aanzien van het vaststellen van een eenduidige set basisindicatoren en het monitoren hiervan in een nieuw systeem (dashboard).

Ook gaven we aan dat er een evaluatie heeft plaatsgevonden van het systeem waarmee we afgelopen jaar de meting van de cliëntervaringen hebben uitgevoerd. Dit systeem wordt gekoppeld aan ons ECD, dat mogelijk op enkele punten zal moeten worden aangepast. Deze aanpassing zal een bijdrage leveren aan het registreren van informatie aan de bron (het vastleggen van gegevens waar we op sturen in het cliëntdossier) in plaats van het doen van separate kwaliteitsregistraties.

#### *10.3 Uitkomsten gebruik van informatie*

Uitkomsten ten aanzien van bovengenoemde acties en ontwikkelingen zijn gekoppeld aan andere thema's in dit verslag reeds benoemd.

#### *10.4 Reflectie en vooruitblik gebruik van informatie*

In 2019 zijn goede ontwikkelingen in gang gezet aangaande het realiseren van stuurinformatie op het gebied van kwaliteit en veiligheid. De implementatie van een systeem dat ons hierin ondersteunt vindt plaats in 2020.

In 2020 bezinnen we ons ook op de verschillende manieren waarop we informatie over cliëntoordelen verzamelen. Naast de jaarlijkse meting van cliëntervaringen verzamelen we ook informatie over de tevredenheid van cliënten over de intake en nazorg en tijdens de tweejaarlijkse zorgplanbespreking halen we informatie over de mening van de cliënt over de geboden zorg- en dienstverlening op. Procesmatig zijn deze werkwijzen niet goed weggezet en we kunnen hier op dit moment geen stuurinformatie uit genereren. In 2020 evalueren we deze werkwijzen.

---

<sup>19</sup> Via de aanlevering van de Kwaliteitsindicatoren bij het Zorginstituut

## 11. Langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie

Proteion biedt ook thuis zorg aan mensen met een Wlz-indicatie. Onze wijkteams zijn bedreven in alle vormen van thuiszorg, van persoonlijke verzorging tot gespecialiseerde verpleging. Naast persoonlijke verzorging en (gespecialiseerde) verpleging leveren we ook thuisbegeleiding aan cliënten met een Wlz-indicatie voor zorg thuis. De thuisbegeleider biedt bijvoorbeeld hulp bij het aanbrengen van structuur in de dagelijkse bezigheden, de organisatie van het huishouden en het stimuleren van sociale contacten. De zorg thuis wordt geleverd in de regio Noord- en Midden-Limburg.

In het kader van het addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie geven we in dit hoofdstuk een toelichting op de thema's die gericht zijn op de zorg thuis aan de cliënt en hun naasten. De thema's leren en werken aan kwaliteit, leiderschap, governance en management en het gebruik van informatie maken integraal onderdeel uit van de gehele organisatie. Daarvoor verwijzen we naar de betreffende hoofdstukken in dit kwaliteitsverslag.

### 11.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Voor onze cliënten met een Wlz-indicatie die langdurige zorg thuis krijgen is zorg een deel van hun leven. Wij helpen hen om zelfredzaam te blijven en de regie over hun eigen leven te voeren. Daar betrekken we ook de naasten van de cliënt bij. De basis voor onze zorgverlening is het zorgplan. In de thuiszorg werken we met kleine, vaste wijkteams. De medewerkers zijn goed op elkaar ingespeeld. Ze kennen hun cliënten goed en stemmen hun zorg en communicatie af op de persoonlijke situatie van onze cliënt.

#### *Multidisciplinaire aanpak*

Wlz-zorg thuis is een multidisciplinaire zorgvraag. Het betreft samenhangende en samenwerkende zorg waarbij naast de cliënt en de directe naasten, vaak ook verschillende disciplines betrokken zijn in de zorgverlening.

De afstemming over de zorgverlening en een goede inschatting van risico's vormen daarmee een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van de zorgverlening.

Uitgangspunt daarbij is dat de juiste geneeskundige zorg beschikbaar en bereikbaar moet zijn voor alle cliënten, ongeacht waar zij wonen.

In onze wijkteams werken verzorgenden en verpleegkundigen samen aan integrale zorg voor de cliënt. Zij stemmen af met het informele netwerk of schakelen andere professionals in, zowel binnen als buiten de eigen organisatie.

Onze 1<sup>e</sup> wijkverpleegkundigen nemen actief deel aan de diverse netwerken binnen hun wijken en kennen de netwerkpartners in de wijk goed. Integrale zorg (vanuit zowel professionals als informele netwerken) is daarmee dichtbij beschikbaar voor onze cliënten.

Waar nodig kunnen de medewerkers van de wijkteams ook een beroep doen op onze eigen specialisten, zoals onze specialistische verpleegkundigen, paramedici en specialist ouderengeneeskunde. Afhankelijk van de complexiteit van de zorgbehoefte kan de specialist ouderengeneeskunde betrokken worden als consulent of – als de kwetsbaarheid en de complexiteit van de problematiek toeneemt- als medebehandelaar of hoofdbehandelaar van de cliënt.

Eind mei 2019 is Proteion een samenwerking gestart met De Zorggroep, ziekenhuis VieCuri en huisartsenorganisatie Cohesie met als doel de doorstroom van de spoedpost naar de thuissituatie te verbeteren. Wijkverpleegkundigen helpen de artsen van de spoedpost bij de afweging of het verantwoord is om de patiënt thuis verder te verplegen. Zij coördineren vervolgens het ontslag en regelen dat er thuiszorg en hulpmiddelen aanwezig zijn als de patiënt thuiskomt. Zo hoeft de patiënt niet onnodig in het ziekenhuis te blijven.

Daarnaast heeft er in 2019 een uitrol plaats gevonden van verpleegtechnische teams over het gehele werkgebied van Proteion. Verpleegkundigen van de verpleegtechnische teams ondersteunen de reguliere wijkteams bij de cliënt met complexe verpleegkundige handelingen. De cliënt ontvangt complexe verpleegtechnische zorg in de thuissituatie en hoeft hiervoor niet onnodig in het ziekenhuis te blijven. De medewerkers van de wijkteams kunnen terugvallen op en/of overleggen met deze speciaal geschoolde verpleegkundigen.

## *11.2 Wonen en Welzijn*

De zorg voor lichaam en geest én de woon- en leefomgeving, waarin de cliënt de zorg ontvangt, zijn ook van groot belang voor de kwaliteit van leven en het verantwoord ontvangen van zorg thuis. Door methodisch met het zorgplan te werken is er aandacht voor zorg, wonen en welzijn.

Eventuele aanpassingen van de woning die noodzakelijk zijn om verantwoord thuis te blijven wonen én de zorg te kunnen leveren worden bij aanvang van de zorg door de verpleegkundige besproken met de cliënt en diens naasten.

### *Verantwoord thuis wonen*

De verpleegkundige bespreekt bij aanvang van de zorg welke zorg er geleverd kan worden in de thuissituatie. De verpleegkundige organiseert en coördineert de zorg thuis, eventueel in samenspraak met andere betrokken professionals, om te komen tot veilige en verantwoorde zorg thuis. De verpleegkundige heeft daarbij aandacht voor de borging van 24-uurs toezicht of zorg in de nabijheid en de rol en mogelijkheden van mantelzorgers en eventuele andere informele zorgpartners. Op deze wijze wordt bewaakt of Wlz zorg nog verantwoord en veilig thuis geleverd kan worden.

### *11.3 Veiligheid*

Proteion zorgt ervoor dat onze medewerkers de zorg veilig, volgens richtlijnen, kunnen bieden. Denk hierbij aan scholing en toetsing en beschikbaarheid van protocollen in de thuissituatie.

De verpleegkundige bespreekt veiligheidsrisico's - waaronder medicatieveiligheid en valpreventie - en neemt die waar nodig op in het zorgplan.

#### *Incidentmeldingen*

Proteion-breed is er voor een nieuw systeem voor MIC- en MIM-meldingen gekozen: de module iTask van Infoland. Dit systeem is eind 2019 geïmplementeerd. In hoofdstuk 5 van dit verslag zijn we hier al op in gegaan.

#### *Aandachtvelders*

In april 2019 was de officiële kick off van het werken met aandachtsvelders in de thuiszorg. Er zijn in totaal acht aandachtsgebieden benoemd. Huiselijk geweld, dementie en psychiatrie zijn aandachtsgebieden die een specifieke link hebben met veiligheid van zorg. De aandachtsvelders zijn op dit gebied de specialisten binnen het team. Ze delen hun kennis én zorgen dat die up-to-date blijft. Ook onderhouden zij een relevant netwerk, waardoor zij snel kunnen schakelen met externe partijen. De aandachtsvelders dragen zo bij aan de veiligheid van onze cliënten en hun collega's.

## Bijlage 1: overzicht zorgcentra en zorgondernemers 'Powered by Proteion'

Verspreid over Limburg heeft Proteion een aantal zorgcentra met elk een eigen gezicht, sfeer en opzet. Fijne plekken om te wonen als er intensieve zorg, behandeling en ondersteuning nodig is.

### Onze zorgcentra

#### Hornerheide

In de bossen van Hornerheide ligt Care Village, een prachtige locatie met kleinschalige groepswoonings voor ouderen met dementie.



Rond een binnentuin liggen twaalf bungalows met elk een eigen tuintje.

#### St. Jozef

In Wessem ligt Proteion St. Jozef, een klein maar sfeervol zorgcentrum dat ook wel de huiskamer van Wessem wordt genoemd. Een verdiende bijnaam, want bij St. Jozef is iedereen welkom bij een van de vele activiteiten die er georganiseerd worden. Het restaurant is een echte ontmoetingsplek waar de cliënten van het zorgcentrum ouderen uit de omgeving ontmoeten.



#### De Kreppel

Aan de rand van Heythuysen, op een landgoed waarvan de geschiedenis teruggaat tot 1835, ligt Proteion De Kreppel.



De Kreppel is een gewilde locatie voor ouderen met een indicatie voor verschillende soorten kort- of langdurende zorg, waaronder geriatrie revalidatiezorg, en voor ouderen die zelfstandig willen wonen met zorg en ondersteuning nabij.

### Libermannhof



Proteion Libermannhof is een klein zorgcentrum in het hart van Gennep waar aan cliënten en ouderen uit de omgeving een breed pakket aan diensten wordt geboden.

Libermannhof heeft een religieuze oorsprong als kloosterverzorgingshuis van de Congregatie van de Heilige Geest.

### St. Magdalena

Van oorsprong is Proteion St. Magdalena in Haelen een kloosterverzorgingshuis. Nadat in 1999 de nieuwbouw in gebruik werd genomen, werd St. Magdalena een regulier zorgcentrum. Proteion St. Magdalena biedt een volledig pakket aan diensten in een huiselijke omgeving.



### De Merwijck

Zorgcentrum De Merwijck in Kessel bestaat uit twee kleinschalige woningen voor ouderen met dementie.



Het zorgcentrum biedt de cliënten een warme en geborgen omgeving die aansluit bij hun belevingswereld.

## RCG

In hartje stad van Roermond, met uitzicht op Cuijpers' Munsterkerk, ligt het historisch RCG - het Roomsch Catholijk Godshuis, een statig zorgcentrum met vele faciliteiten, waaronder zelfs een kleine bioscoop.

Het zorgcentrum heeft een groot aantal cliënten met kortdurend verblijf in zorg. Maar ook voor ouderen die intensieve zorg nodig hebben is RCG een prachtige plek om te wonen.



## Roncalli

Op loopafstand van het Roermondse centrum en aan de rand van de wijk Maasniel ligt Roncalli.



Roncalli is een gastvrij zorgcentrum waar veel activiteiten worden georganiseerd. Rondom het zorgcentrum liggen tal van servicecomplexen. De cliënten van deze servicecomplexen maken graag en veel gebruik van de faciliteiten van Roncalli, waardoor het zorgcentrum een levendige sfeer heeft.

## Sterrebosch



Proteion Sterrebosch in het witte stadje Thorn is één van de mooie en gastvrije zorgcentra van Proteion.

Sterrebosch biedt een breed pakket aan diensten, van lichte tot intensieve zorg. Het zorgcentrum heeft een binnentuin met veel groen en waterpartijen en een gezellig restaurant. Via het rollatorpad is het gezellige centrum van Thorn – ook voor ouderen die niet goed ter been zijn – gemakkelijk bereikbaar.



## De Wachtpost

Op loopafstand van het centrum van Venlo ligt De Wachtpost.



Een mooie locatie met servicewoningen en vijf groepswoningen voor ouderen met dementie.

## Integraal Expertisecentrum Psychogeriatric

Ouderen met dementie en onbegrepen gedrag hebben meer zorg en ondersteuning nodig dan een regulier zorgcentrum doorgaans kan bieden. In het kleinschalig Integraal Expertisecentrum Psychogeriatric (IEP) in Venray staan specialisten van Vincent van Gogh en Proteion zij aan zij. Zij delen hun kennis op het gebied van crisisopvang en behandeling van complexe gedragsproblematiek. Op deze unieke locatie krijgen de cliënten de intensieve behandeling die nodig is voor een spoedige terugkeer naar huis of een regulier zorgcentrum. IEP is een samenwerking tussen Vincent van Gogh en Proteion.

## Zorgondernemers 'Powered by Proteion'

Kleinschalige zorg voor een specifieke doelgroep, dichtbij in de wijk of het eigen dorp. Steeds meer ondernemers met hart voor de zorg starten hun eigen woon-/zorglocatie. Startende ondernemers met een klein aantal cliënten kunnen echter niet altijd zelf de benodigde expertise in huis halen op het gebied van kwaliteit, ict en administratieve diensten. Proteion ondersteunt deze lokale ondernemers in het realiseren van hun droom. We werken intensief samen om de cliënten van deze zorgcentra de best mogelijke zorg te bieden.

In deze strategische samenwerking verenigen we het beste van twee werelden: goede zorg, dichtbij de mensen. Powered by Proteion, noemen we dat.

In 2019 had Proteion een samenwerkingsverband met zeven zorgondernemers met in totaal zo'n 175 beschikbare plaatsen, te weten Zorgcentrum Aan de Baan van Privézorg Limburg, De Bolder, Zorghoeve De Port, Huys Waerenberg, Scheyvenhof, De Maartenshof en Maison Molenbeecke.

*Zorgcentrum Aan de Baan, Oude Rijksweg Noord 20, 6114 JD Susteren*



Begin 2017 is in Susteren Zorgcentrum Aan de Baan geopend, een kleinschalige woonvorm voor ouderen met dementie.

Uitgangspunt in dit nieuwe zorgcomplex is om een familie te vormen rondom de cliënten, in een prettige en huiselijke omgeving.

*De Bolder, Dokter Engelsoord 1, 6051 LE Maasbracht*

De Bolder is een kleinschalige woonvorm in Maasbracht die 24-uurs zorg en verblijf biedt aan senioren met lichamelijke en/of geheugen problemen. Er zijn 27 appartementen voor permanente bewoning en één appartement voor tijdelijk verblijf.



De Bolder wil een veilige thuishaven voor de bewoners zijn waar ruimte en aandacht is voor het ritme en welzijn van elke individuele bewoner.

*Zorghoeve De Port, Kuiperweg 17, 6037 NL Kelpen-Oler*



Zorghoeve De Port in Kelpen-Oler biedt 24-uurszorg aan 27 bewoners met dementie in drie kleinschalige groepswoningen. Van origine is De Port een melkveehouderij die dagbesteding biedt aan zelfstandig wonende ouderen uit de regio

*Huys Waerenberg, Heythuyserweg 40, 6085 NH Horn*



Huys Waerenberg is een karakteristieke kasteelhoeve in het Midden Limburgse Horn. Het pand is gerenoveerd naar de huidige standaarden. Huys Waerenberg ademt rust en sereniteit uit en een echt thuisgevoel staat centraal. Ouderen die een beschutte woonomgeving zoeken, waaronder ook ouderen met geheugenproblemen, zijn bij Huys Waerenberg van harte welkom.

*De Maartenshof Linne, Maartenshof 9, 6067 CK Linne*

De Maartenshof biedt sinds april 2019 een warm thuis aan 28 bewoners in hartje Linne. Er zijn twee woonunits met elk een grote woonkamer en keuken en er is een mooie tuin. De Maartenshof biedt een à la carte concept om bewoners van alle gewenste gemakken en vermaak te voorzien.



*Maison Molenbeecke, Hendrik van Gelrestraat 3, 6065 GD Montfort*



Maison Molenbeecke ligt in hartje Montfort. Het is een kleinschalige woonzorgvoorziening voor twintig bewoners die intensieve 24-uurszorg nodig hebben.

Met name mensen met dementie of andere geheugenproblematiek vinden hier een warm thuis.

*Scheyvenhof, Scheyvenhofweg 10, 6093 PR Heythuysen*



In augustus 2017 verwelkomde Scheyvenhof haar eerste bewoners. Woon- en Zorghuis Scheyvenhof biedt prachtige faciliteiten om volledig verzorgd verder te leven.

Alleen of samen. De sfeervol verbouwde boerderij in het buitengebied van Heythuysen beschikt over zorgappartementen en een psychogeriatrische afdeling. Alle appartementen en zorgverblijven bieden bewoners de ruimte voor hun persoonlijke inbreng.

## Bijlage 2: organisatiestructuur



## Bijlage 3: beschrijving kernwaarden

### Het verhaal van Proteion

Wij zijn Proteion. Met aandacht en daadkracht bieden wij elke dag goede zorg en ondersteuning. Een totaalpakket van zorg en diensten, passend bij wat onze cliënt nodig heeft. Wat iemand zelf nog kan, of met hulp van een naaste, blijft hij gewoon doen. Wij zijn er als het nodig is. Thuis en in onze huizen, dag en nacht dichtbij. Zo dragen we bij aan een goed en waardig leven, zo zelfstandig en zo thuis als mogelijk. Onze medewerkers maken Proteion bijzonder. We zijn trots op hun vakmanschap en hun betrokkenheid en we zorgen dat zij kunnen uitblinken. We hebben oog voor de mens achter onze medewerker, en voor zijn wens om zich te ontwikkelen. In één organisatie bieden we ook hem een totaalpakket aan mogelijkheden. Wij voelen ons verbonden met de regio en met onze partners. Samen ontwikkelen we vernieuwende initiatieven om de zorg aan kwetsbare doelgroepen te versterken. Wij zijn eerste keus; voor onze cliënten, medewerkers en partners. Voor onze cliënten zijn wij dichtbij en vertrouwd, voor onze medewerkers een gewilde werkgever en voor onze partners een sterke verbinder. Elke dag samen aan de slag om het gewone bijzonder te maken. Elke dag gewoon bijzonder.

### De kernwaarden

#### *Dichtbij*

De lijntjes in onze organisatie zijn kort, waardoor we eenvoudig kunnen afstemmen. Onze medewerkers en leidinggevenden zijn toegankelijk voor elkaar. Wij werken in kleine teams met medewerkers die goed op elkaar ingespeeld zijn.

#### *Inlevend*

Je werk is een deel van je leven. We houden rekening met de persoonlijke situatie van onze collega's en de manier waarop het werk op hun leven aansluit. Wij zien het talent in elke medewerker en helpen hem dit te ontwikkelen op een manier die bij die persoon past.

We zijn trots op de dingen die goed gaan, groot en klein. Die laten we zien en daar tonen we waardering voor. Onze medewerkers zijn méér dan werknemers. We zoeken samen naar een goede balans tussen werk en privé en geven talent de kans om te groeien.

### *Daadkrachtig*

Onze projecten en initiatieven sluiten aan bij ons verhaal en dragen bij aan de stevige positie van onze organisatie. We maken af waaraan we beginnen. We pakken uitdagingen aan op een manier die zichtbaar resultaat oplevert. We maken duidelijk afspraken over de doelen en zorgen dat succesvolle initiatieven kunnen groeien en bloeien.

### *Verbindend*

We voelen ons betrokken bij elkaar en zijn trots op onze organisatie. Samen werken we aan hetzelfde doel: gewoon goede zorg elke dag bijzonder maken. Als één Proteion regelen we achter de schermen alle zorg en ondersteuning die onze cliënten nodig hebben.

We zijn iedere dag bewust bezig met de communicatie over ons werk en met elkaar. We verbinden collega's met elkaar, zodat we ons samen ontwikkelen. Dát maakt ons een winning team.

### *Verantwoordelijk*

We maken heldere keuzes die passen bij onze koers. We spreken elkaar aan op deze keuzes en op ons gedrag. Afspraak is afspraak. Om goede zorg in de toekomst te blijven garanderen, werken we samen met zorgopleidingen en andere organisaties. Zo dragen we bij aan het versterken van het imago van de zorg.

We hebben vertrouwen in onze medewerkers. Zij nemen de verantwoordelijkheid voor hun werk. We spreken elkaar hierop aan. Iedereen telt mee en doet mee.