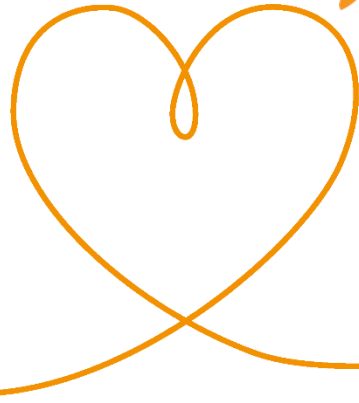


welzijn
zorg en
wonen



Kwaliteitsverslag 2021



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
2. Wie zijn we	5
3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
4. Wonen en welzijn	9
5. Veiligheid	13
6. Leren en werken aan kwaliteit	19
7. Leiderschap, governance en management	22
8. Personeelssamenstelling	24
9. Gebruik van hulpbronnen en informatie	27
10. Langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie	29
11. Conclusie en vervolg	32
 Bijlage 1: overzicht zorgcentra en zorgondernemers 'Powered by Proteion'	 33
Bijlage 2: organisatiestructuur	40
Bijlage 3: cliëntervaring score	41

Voorwoord

In dit verslag blikken we terug op 2021. Vanwege het coronavirus was het wederom een bewogen jaar waarin veel aanpassingsvermogen gevraagd werd van de organisatie en in het bijzonder van onze medewerkers in de directe zorg.

Toch is er ook veel bereikt. Samen werkten we hard aan veel mooie dingen. Zo is er een hoop gebeurd, bijgekomen en verbeterd.

In dit verslag beschrijven we de belangrijkste ontwikkelingen en resultaten.

1. Inleiding

Het verslag

Dit verslag is gebaseerd op het Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg 2021 (hierna kwaliteitsplan genoemd). In ons kwaliteitsplan beschreven we welke plannen we hadden om de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening in 2021 te behouden en 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.

Kwaliteitsbeleid

Ons kwaliteitsbeleid richt zich op goede kwaliteit en veiligheid van zorg en is verankerd in een kwaliteitsmanagementsysteem. De verschillende onderdelen van dit systeem staan beschreven in ons kwaliteitshandboek.

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 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's¹ benoemd waaraan in het 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 kort wat onze plannen voor 2021 waren waarna we de ondernomen acties en ontwikkelingen beschrijven en tot slot de uitkomsten benoemen.

¹ 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.

Proteion biedt ook zorg thuis aan mensen met een indicatie vanuit de Wlz (Wet langdurige zorg). Het maken van een kwaliteitsverslag is voor deze doelgroep (nog) geen verplichting. In het kader van het addendum bij het kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie, moet er wel verantwoording afgelegd worden over hoe we werken aan kwaliteit van zorg voor deze doelgroep. Daarom geven we in hoofdstuk 10 een toelichting op de relevante thema's uit het kwaliteitskader.

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).

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

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 intensieve en specialistische zorg. Dat kan in de vertrouwde omgeving thuis, in een comfortabele servicewoning, of – wanneer er veel verpleging en intensieve of specialistische zorg nodig is – in een van onze gastvrije zorgcentra of kleinschalige groepswoningen in de regio. Daarnaast bieden we kleinschalig wonen in de wijk in samenwerking met lokale zorgondernemers. In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van onze zorgcentra en een beschrijving van de verschillende zorgondernemers waarmee we een samenwerking zijn aangegaan. Bijlage 2 geeft de organisatiestructuur weer.

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?

Bekijk het filmpje via [deze link](#).

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.



3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Verantwoorde zorg voor onze cliënt

3.1 Plannen en ambities vanuit kwaliteitsplan 2021

Verder werken aan het behalen van de doelstelling die we ten aanzien van persoonsgerichte zorg hebben geformuleerd, te weten: alle medewerkers² leveren zichtbaar en aantoonbaar persoonsgerichte zorg conform de visie op persoonsgerichte zorg.

Continueren van ingezette verbeteracties, waarbij ook het reduceren van administratieve last punt van aandacht blijft.

3.2 Acties en ontwikkelingen persoonsgerichte zorg

Vanuit de projectgroep persoonsgerichte zorg is in drie deel-werkgroepen verder gewerkt aan (1) het analyseren en actualiseren van ons beleid zodat dit nog beter aansluit bij de visie en medewerkers ondersteunt bij het bieden van persoonsgerichte zorg, (2) het uitwerken van een vorm van casuïstiekbespreking (intervisie) voor onze zorgmedewerkers en (3) het nog beter toerusten van medewerkers om de cliënt écht goed te leren kennen, door implementatie van een instrument dat hieraan bijdraagt.

- **Actualisatie van beleid:** naar aanleiding van een analyse van het beleid en hierop volgende verbetervoorstellen, zijn afspraken gemaakt over het doen van een huisbezoek voorafgaand aan opname. Hierdoor krijgen we een beter beeld van de cliënt en diens situatie, waardoor we de zorg nog beter op de cliënt kunnen aanpassen. Daarnaast brengt het meer rust op de dag van opname, omdat de belangrijkste informatie al bekend en verwerkt is, waardoor die dag meer aandacht aan de cliënt geschonken kan worden. Een tweede onderwerp dat vanuit de werkgroep is opgepakt betreft eten en drinken. Als gevolg hiervan zijn interne werkafspraken rondom eten en drinken herzien. Hierdoor is de administratieve last voor medewerkers gereduceerd, sluiten we beter aan bij de wensen van de cliënt en leggen we deze beter vast in het dossier.
- **Casuïstiekbespreking:** de werkgroep heeft onderzoek gedaan en een voorstel uitgewerkt voor implementatie van een vorm van casuïstiekbespreking. Casuïstiekbespreking wordt hierbij naar behoefte ingezet als hulpmiddel voor medewerkers om met elkaar in gesprek te gaan, waarbij de cliëntvraag centraal staat. Het overleg vindt plaats tussen een kleine groep betrokkenen en gaat over de wensen van de cliënt en eventuele vragen en dilemma's. Dit levert nieuwe inzichten op, helpt de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren en ondersteunt medewerkers bij het leren van elkaar en het benutten van elkaars expertise. De bespreking wordt begeleid door een procesbegeleider. Aan het eind van de bespreking worden afspraken gemaakt over de opvolging. Implementatie van het werken met casuïstiekbespreking staat gepland voor het eerste kwartaal van 2022.

² alle medewerkers zijnde zorg- en facilitaire medewerkers en (para)medici
Kwaliteitsverslag Proteion 2021

- **Instrument om de cliënt nog beter te leren kennen:** de werkgroep heeft diverse instrumenten geanalyseerd en een voorstel gedaan voor implementatie van het 'cliëntverhaal', ter vervanging van het 'levensloopformulier', zoals dat tot nu wordt gehanteerd. Het cliëntverhaal geeft de cliënt en diens contactpersoon de mogelijkheid om de levensloop, wensen, behoeften en voorkeuren vast te leggen en inzichtelijk te maken voor zorgmedewerkers en betrokkenen. Het cliëntverhaal is een digitaal formulier en is een dynamisch document dat ook gedurende de periode dat de cliënt bij ons woont verder aangevuld en aangepast kan worden.

3.3 Uitkomsten persoonsgerichte zorg

Cliëntoordelen

Instrument	Doelgroep	Onderwerp	Uitkomst 2021	Uitkomst 2020
QDNA ³	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Aansluiting	8,0	7,6
	Somatiek Proteion zorgcentra		8,0	7,5
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Inspraak	8,1	7,9
	Somatiek Proteion zorgcentra		8,0	7,4
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Omgang	8,4	8,2
	Somatiek Proteion zorgcentra		8,2	7,9
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Erkenning	8,2	7,9
	Somatiek Proteion zorgcentra		8,1	7,5
	Psychogeriatric zorgondernemers	Aansluiting	8,5	8,3
	Somatiek zorgondernemers		8,4	8,6
	Psychogeriatric zorgondernemers	Inspraak	8,5	8,2
	Somatiek zorgondernemers		8,2	8,4
	Psychogeriatric zorgondernemers	Omgang	8,8	8,6
	Somatiek zorgondernemers		8,4	8,6
	Psychogeriatric zorgondernemers	Erkenning	8,5	8,5
	Somatiek zorgondernemers		8,2	8,3

Interne audits

De thema's persoonsgerichte zorg en methodisch werken zijn in 2021 getoetst op alle locaties en bij de zorgondernemers, middels interne audits. Hieruit is naar voren gekomen dat het methodisch werken, in het kader van persoonsgerichte zorg als ook met betrekking tot rapportage en evaluatie, punt van aandacht blijft. Het gaat er hierbij bijvoorbeeld om dat de vertaling van de wensen en voorkeuren van de cliënt naar concrete doelen en acties in het dossier van de cliënt, nog beter kan.

De resultaten van de interne audits worden besproken in het Management Team Overleg. Dit vormt de basis voor Proteionbrede verbetermaatregelen. Verbeterpunten op locatie/team niveau worden per locatie/team opgepakt.

³ QDNA is een digitaal platform dat inzicht geeft in de kwaliteit van zorg door het meten van cliëntervaringen.

Externe audit en bezoek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Zowel tijdens de externe Prezo audits aan het eind van 2021, als ook tijdens bezoek door de IGJ dat medio 2021 bij één locatie en een zorgondernemer plaatsvond, is gebleken dat de kwaliteit van de persoonsgerichte zorg goed op orde is. Medewerkers kennen de zorgbehoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënten en er is aandacht voor eigen regie, individuele behoeftes en de mogelijkheden tot participatie. In de cliëntdossiers is het methodische werkproces en persoonsgericht werken terug te zien.

4. Wonen en welzijn

Verantwoorde zorg voor onze cliënt

4.1 Plannen en ambities vanuit kwaliteitsplan 2021

Wonen:

- Capaciteitsuitbreiding in de samenwerking met lokale zorgondernemers verder door te zetten, in lijn met onze meerjarenstrategie.
- Verdere uitbreiding aantal VPT (volledig pakket thuis) plekken, zowel in onze aanleunwoningen als ook bij de zorgondernemers en in de wijk.
- Realisatie van een aantal plekken voor deeltijdverblijf.

Welzijn:

- Evaluatie / implementatie van hernieuwd beleid voor informele zorgverleners (vrijwilligers en mantelzorgers).
- Op hernieuwde wijze vormgeven van onze facilitaire dienstverlening, zowel op inhoud als qua aansturing, met als uitgangspunt dat deze dienstverlening ondersteunend is aan het primaire proces en persoonsgericht werken.
- Implementatie van het in 2020 vastgestelde beleid palliatieve zorgverlening.

4.2 Acties en ontwikkelingen wonen en welzijn

Wonen:

- **Overheidsopgave Langer Thuis Wonen:** Proteion is reeds geruime tijd bezig met de overheidsopgave Langer Thuis Wonen. In 2021 heeft Proteion een nieuw doelgroepenbeleid vastgesteld met als motto 'Zorg dichtbij huis'. De afgelopen jaren zijn onze verzorgingshuizen getransformeerd naar verpleeghuizen én hebben we de verpleeghuiszorg terug naar de woonkern gebracht. In 2021 hebben we ingezet op een versterking van de ondersteuning aan de huidige zorgondernemers en de ontwikkeling van nieuwe zorgondernemers. Dit heeft er toe geleid dat in 2021 een nieuwe zorgondernemer voor de levering van Wlz zorg thuis is aangesloten bij Proteion. Voor 2022 wordt een verdere capaciteitsuitbreiding met zeven nieuwe zorgondernemers beoogd.
- **VPT:** Proteion biedt al een aantal jaren het VPT in de aanleunwoningen bij een aantal zorgcentra en bij onze ondernemers. Mede door de uitbreiding van het aantal zorgondernemers zagen we in 2021 een toename in het aantal VPT plekken. Maar ook in onze aanleunwoningen is het aantal cliënten met een VPT in 2021 toegenomen. Daarnaast wordt er ook ingezet op geclusterd wonen met zorg van de thuiszorg.

- **Deeltijdverblijf:** deeltijdverblijf is een relatief nieuwe vorm van zorg waarbij de cliënt een aantal dagen per week thuis woont en een aantal dagen per week in een zorginstelling. Geheel passend bij onze wens om de juiste zorg op de juiste plek te bieden, zijn in 2021 de voorbereidingen gestart voor het realiseren van twee plekken voor deeltijdverblijf op locatie RCG in Roermond. We verwachten het eerste halfjaar van 2022 onze eerste cliënten te kunnen verwelkomen.
- **Verbouwing Libermannhof:** in 2021 vond een verbouwing op locatie Libermannhof plaats. Met de verbouwing is een uitbreiding van 18 zorgappartementen voor cliënten met een psychogeriatrische aandoening gerealiseerd. Een klein team van zorgmedewerkers draagt de zorg voor de cliënten op deze afdeling. Binnen de afdeling zijn huiskamers waarin dagelijkse activiteiten en de maaltijdvoorziening plaatsvinden.

Welzijn:

- **Facilitaire ontwikkelingen:** in de afgelopen jaren is er bij Proteion veel veranderd op facilitair gebied, zowel op inhoud als qua aansturing, met als uitgangspunt dat deze dienstverlening ondersteunend is aan het primaire proces en persoonsgericht werken. In 2021 hebben we met een externe deskundige een onderzoek gedaan naar de huidige situatie op het gebied van eten en drinken. Dat heeft geleid tot een aantal aanbevelingen. Op basis hiervan worden in 2022 nieuwe concepten ingevoerd op de locaties, onder andere een nieuw horecaconcept en een voedingsconcept voor de zorgafdelingen en kleinschalig wonen. Uitgangspunt is het eten en drinken dichterbij de cliënt te organiseren, waarbij we indien mogelijk koken en bereiden op de afdeling of in de woning, zodat nog beter ingespeeld kan worden op wensen van de cliënt. Ook zijn er op de locaties huismeesters geïntroduceerd en is er een onderzoek gedaan naar de schoonmaak, op basis waarvan in 2022 verbeteringen worden doorgevoerd die leiden tot meer op de cliënt afgestemde dienstverlening.
- **Informele zorgverleners:** daarnaast was er aandacht voor het betrekken van informele zorgverleners (vrijwilligers en mantelzorgers) bij de zorg aan onze cliënten. Zij helpen ons om elke dag gewoon bijzonder te maken en leveren een onmisbare bijdrage aan het welzijn van onze cliënten. In dit kader hebben we in 2021 ons vrijwilligersbeleid aangescherpt met als belangrijk onderdeel het periodiek voeren van gesprekken met vrijwilligers om de tevredenheid onder deze belangrijke groep hulpverleners structureel goed te monitoren. Zo krijgen wij inzicht in hoe de vrijwilligers de begeleiding, samenwerking en voorzieningen waarderen en kunnen we verbeterpunten identificeren. In 2022 besteden we aandacht aan de evaluatie en implementatie van het mantelzorgbeleid.
- **Palliatieve zorg:** vanuit de commissie palliatieve zorgverlening werd gewerkt aan de implementatie van het beleid palliatieve zorgverlening. We verbeterden de wijze waarop we participeren in het netwerk, oriënteerden ons op scholing en gaven vorm aan het werken in een leerkring met de aandachtsvelders palliatieve zorg van de verschillende locaties.

Ook maakten we een start met de herziening van ons beleid bij overlijden om zodoende medewerkers beter te ondersteunen in het bespreken en vastleggen van wensen rondom het levenseinde en na overlijden. In 2022 vindt implementatie hiervan binnen de teams plaats.

4.3 Uitkomsten wonen en welzijn

Cliëntoordelen

Instrument	Doelgroep	Onderwerp	Uitkomst 2021	Uitkomst 2020
QDNA	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Activiteiten	7,6	7,0
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,8	6,9
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Schoonmaak	7,7	7,7
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,4	7,0
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Eten en drinken	8,2	8,2
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,7	7,4
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Omgeving	7,9	7,9
	Somatiek Proteion zorgcentra		8,0	7,7
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Sfeer	8,2	7,9
	Somatiek Proteion zorgcentra		8,1	7,7
	Psychogeriatric zorgondernemers	Activiteiten	8,4	8,2
	Somatiek zorgondernemers		8,1	8,4
	Psychogeriatric zorgondernemers	Schoonmaak	7,9	8,4
	Somatiek zorgondernemers		8,4	8,0
	Psychogeriatric zorgondernemers	Eten en drinken	8,6	8,8
	Somatiek zorgondernemers		8,6	8,4
	Psychogeriatric zorgondernemers	Omgeving	8,7	8,9
	Somatiek zorgondernemers		8,6	8,9
	Psychogeriatric zorgondernemers	Sfeer	8,6	8,7
	Somatiek zorgondernemers		8,2	8,2

Kwaliteitsindicatoren: 'aandacht voor eten en drinken'

In lijn met landelijke afspraken, voortkomend uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, is over verslagjaar 2021 informatie inzake de kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg verzameld. Een van deze indicatoren betreft 'aandacht voor eten en drinken'. De tabel op de volgende pagina geeft weer bij hoeveel cliënten de wensen ten aanzien van eten en drinken zijn besproken en onderdeel uitmaken van het cliëntdossier.

Instrument	Doelgroep	Uitkomst 2020 Aantal cliënten waarbij wensen ten aanzien van eten drinken zijn besproken en vastgelegd	Uitkomst 2021 Aantal cliënten waarbij wensen ten aanzien van eten drinken zijn besproken en vastgelegd
Raadpleging cliëntdossiers	Proteion zorgcentra	557 = 85%	623 = 95%
	Zorgondernemers	178 = 91%	217 = 81%

Externe audit

Uit de externe audit is gebleken dat cliënten tevreden zijn over hun woon- en leefsituatie. Het wooncomfort bij de Proteion locaties is goed, hetgeen ook in de scores op ZorgkaartNederland te zien is. Ook zijn cliënten tevreden over de maaltijden. Op alle locaties heeft het auditteam gezien dat cliënten en mantelzorgers dan wel familie is betrokken bij het opstellen van het zorgleefplan. Een aandachtspunt is het feit dat op een enkele locatie op diverse plaatsen goederen, dozen en andere materialen in het zicht staan en daardoor de woonbeleving negatief kunnen beïnvloeden. De resultaten van de externe audit worden in 2022 aangegrepen om, daar waar aan de orde, verbeteringen door te voeren.

5. Veiligheid

Verantwoorde zorg voor onze cliënt

5.1 Plannen en ambities vanuit kwaliteitsplan 2021

- Werken conform de strekking van de Wzd (Wet zorg en dwang). Hiertoe gaan we medewerkers scholen, stellen we Wzd functionarissen aan en rollen we gefaseerd het nieuwe deurbeleid binnen onze zorgcentra uit.
- Uitbreiding werken met multidisciplinair kernteam voor cliënten met een somatische grondslag.
- Herziening zorgtechnologie voor het bieden van veilige zorg op maat.
- Borgen van een verbetering in het leren en ontwikkelen naar aanleiding van incidenten op organisatieniveau en tussen de verschillende teams, locaties en bedrijfsonderdelen⁴.
- Uitbreiding werken met aandachtsvelders op diverse veiligheidsthema's⁵.
- Sturen op kwaliteits- en veiligheidsindicatoren met behulp van dashboard⁶.

5.2 Acties en ontwikkelingen veiligheid

We starten deze paragraaf met een beschrijving van de stand van zaken en ontwikkelingen ten aanzien van de thema's basisveiligheid vanuit het kwaliteitskader. De kwalitatieve analyse Wzd (Wet zorg en dwang) maakt hier onderdeel van uit. Daarna beschrijven we de acties en ontwikkelingen die we op basis van onze doelstellingen uit het kwaliteitsplan ten aanzien van het thema veiligheid hebben ondernomen.

Thema's basisveiligheid:

- **Medicatieveiligheid:** voor alle cliënten met behandeling vinden er periodiek medicatiereviews plaats tussen de apotheker en specialist ouderengeneeskunde. Het gebruik van psychofarmaca 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 zijn, naast valincidenten, een substantieel deel van het totaal aantal incidenten. Om herhaling van fouten te voorkomen wordt gekeken naar de oorzaak en worden medewerkers, indien aan de orde, individueel aangesproken op een fout. Eventueel wordt instructie aan het gehele team gegeven. Bij ernstige fouten wordt een prisma-analyse uitgevoerd.

⁴ De beschrijving van de acties en ontwikkelingen ten aanzien van deze doelstelling is opgenomen onder hoofdstuk 6 Leren en werken aan kwaliteit.

⁵ Idem

⁶ Idem

Trends van medicatiefouten worden periodiek in het teamoverleg en in MT overleg van de locaties besproken (zie de beschrijving van het aantal medicatiefouten in 2021 op pagina 17). Eenmaal in het kwartaal bekijkt een centrale MIC commissie de trends op organisatie niveau en doet, daar waar aan de orde, verbetervoorstellen aan het tactisch management. In 2021 heeft de centrale MIC commissie in dit kader een voorstel gedaan om digitaal aftekenen te implementeren. Naar aanleiding hiervan heeft een pilot plaatsgevonden. In 2022 vindt een evaluatie plaats.

- **Decubituspreventie:** binnen Proteion hanteren we uniform beleid op het gebied van preventie en behandeling van decubitus en inzet van de beschikbare middelen. Het signaleren van het risico op decubitus is ondergebracht in de periodieke risicosignalering die eerst verantwoordelijke verzorgenden uitvoeren en wordt geregistreerd in het zorgdossier. De preventie en behandeling vindt plaats in multidisciplinair verband. Acties en resultaten worden geregistreerd in het zorgdossier.

Decubitus is een van de vastgestelde kwaliteitsindicatoren binnen Proteion (zie de resultaten op pagina 17). Periodiek meten we de prevalentie van decubitus. De resultaten worden opgenomen in de managementrapportage en zijn hiermee onderdeel van gesprek tussen het management en de Raad van bestuur.

- **Advanced care planning:** 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, vastgelegd in het dossier. Werkwijzen rondom het vastleggen van deze afspraken hebben we vastgelegd in procedures. In 2021 maakten we een start met de herziening van ons beleid rondom overlijden om zodoende medewerkers beter te ondersteunen in het bespreken en vastleggen van wensen rondom het levenseinde en na overlijden.

- **Werken conform de strekking van de Wzd & analyse onvrijwillige zorg:**

Kwalitatieve analyse:

- Kwalitatieve analyse in de kader van de Wet zorg en dwang (Wzd):
Een belangrijk onderdeel van de Wet Zorg en dwang is om te reflecteren op en te leren van de toepassing van onvrijwillige zorg en hoe je als organisatie omgaat met vrijheid en veiligheid. Reflectie geschiedt o.a. op basis van een analyse. De analyse geeft weer welke inzichten we in de afgelopen periode hebben opgedaan en welke acties zijn ondernomen om onvrijwillige zorg terug te dringen. En of het beleid van de organisatie op basis van de analyse wordt aangepast. De kwantitatieve overzichten over 2021 zijn inmiddels aangereikt aan de Inspectie. De cijfers zijn nog lastig te extraheren uit het elektronisch cliëntdossier (Nedap). Het jaar 2021 was in die zin echt het implementatie jaar. Zo is de software gedurende het jaar veranderd, is de bewustwording toegenomen en de registratie verbeterd. Dit reflecteert in de cijfers. Zo wordt bijvoorbeeld onvrijwillige zorg op "indien nodig" nog niet meegenomen. Ook blijkt dat er cliënten in het overzicht staan die daar niet thuishoren en zijn niet alle registraties zichtbaar.

We zitten in een “leercurve” en zijn in gesprek met functioneel applicatiebeheer binnen Proteion én de externe leverancier van het systeem.

- Duiding van verschillen in de toepassing van onvrijwillige zorg: helaas is het kwantitatieve overzicht van de onvrijwillige zorg nog niet geheel valide maar trends zijn wel al zichtbaar, zoals bijvoorbeeld een daling van de toediening van psychofarmaca buiten de richtlijn.
- Duiding van relevante verschillen in de toepassing van onvrijwillige zorg tussen verschillende locaties: significante verschillen die gezien worden in de toepassing van onvrijwillige zorg worden periodiek besproken in de interne Wzd commissie. De wijze waarop de duiding hiervan op de juiste wijze kan en moet plaatsvinden is hierbij onderdeel van gesprek.
- De maatregelen die zijn getroffen ter terugdringing van onvrijwillige zorg: ten aanzien van de inzet van psychofarmaca is de bewustwording met betrekking tot het voorschrijven toegenomen, de afweging of het echt nodig is (inzet alternatieven) is verbeterd en het al dan niet “voorschrijven volgens de richtlijn” wordt heel bewust toegepast.
- Beschrijving van de wijze waarop deze analyse tot stand is gekomen: op basis van de halfjaarlijkse cijfers stelt de primaire Wzd functionaris in afstemming met de Wzd verpleegkundigen, een afgevaardigde vanuit de zorgondernemers (een specialist ouderengeneeskunde) én een afgevaardigde vanuit de psychologen (tevens Wzd functionaris) de kwalitatieve analyse op. Hiertoe heeft Proteion, gebaseerd op de landelijke richtlijnen, een format opgesteld.
- Reactie cliëntenraad op de analyse: er is binnen Proteion een procedure opgesteld die beschrijft op welke manier de rapportages en kwalitatieve analyse tot stand komen en hoe de informatievoorziening binnen de organisatie én naar de centrale cliëntenraad op dit punt wordt vormgegeven. Ten tijde van dit kwaliteitsverslag is een reactie van de cliëntenraad op de inhoudelijke analyse nog niet voorhanden.

Wat is er nog meer gebeurd op Wzd-gebied in 2021?:

- Eind 2021 is de Wzd aangepast in een “reparatiewet”. De wijzingen vanuit deze wet zijn doorgevoerd in de regionale beleidsnotitie en gedeeld met de zeven betrokken regionale organisaties, te weten De Zorggroep, Land van Horne, Beek en Bos, St Jozef, La Providence, VincentDepaul en Proteion. Aanpassingen hebben we doorgevoerd in ons beleid. Het regionale Petit comité waarin de drie grote partijen (De Zorggroep, Land van Horne en Proteion) zitting hebben, vergadert periodiek over uiteenlopende zaken op het gebied van de Wzd. Een van de partners is betrokken bij een proeftuin ambulante Wzd. Ervaringen van deze proeftuin worden gedeeld in het Petit comité.

Middels de regionale samenwerking op het gebied van beleid en uitvoerende werkzaamheden zorgen we voor een goede basis en is de beschikbaarheid van de vereiste kennis, kunde en benodigde functionarissen op efficiënte wijze geregeld.

- In 2020 is een aanzet gemaakt met het deurbeleid en instellen van leefcirkels. De gebouwelijke en technische aanpassingen zijn gestart in 2021 en lopen door in 2022.
- De binnen Proteion ingestelde Wzd projectgroep is vervangen voor een permanente Wzd commissie. Deze commissie bevordert de kwaliteit van de zorg en het welzijn van de cliënten door te zorgen voor een verantwoord gebruik van onvrijwillige zorg op alle locaties van Proteion en het (mede) creëren van een cultuur waarbij gebruik van onvrijwillige zorg tot een minimum wordt beperkt.

Overige acties en ontwikkelingen veiligheid:

- Uitbreiding werken met multidisciplinair kernteam voor cliënten met een somatische grondslag: met ingang van januari 2020 wordt er voor cliënten met een psychogeriatrische (PG) aandoening gewerkt met een multidisciplinair 'kernteam'⁷, dat bijdraagt aan het optimaliseren van de zorginhoudelijke veiligheid. Per januari 2021 wordt er ook voor cliënten met een somatische grondslag gewerkt met een kernteam. Dit om ook voor deze doelgroep de kwaliteit van leven te bevorderen op het gebied van psychisch, sociaal en lichamelijk welbevinden en om de zorg rondom de cliënt nog beter af te stemmen.
- Herziening zorgtechnologie voor het bieden van veilige zorg op maat: in 2021 zijn diverse locaties gestart met een nieuwe manier van zorgalarmering zodat het gemakkelijker wordt om veilige zorg op maat te bieden. Vrijheid, veiligheid en werkgemak staan hierbij centraal. Zorgalarmering wordt via een gebruiksvriendelijke app aangestuurd. In 2022 vindt implementatie over meerdere locaties plaats.

5.4 Uitkomsten veiligheid

Cliëntoordelen

Instrument	Doelgroep	Onderwerp	Uitkomst 2021	Uitkomst 2020
QDNA	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Woonveiligheid	8,3	8,1
	Somatiek Proteion zorgcentra		8,2	7,9
	Psychogeriatric zorgondernemers	Woonveiligheid	8,6	8,7
	Somatiek zorgondernemers		8,5	8,5

⁷ Het kernteam bestaat uit de arts, psycholoog, eerst verantwoordelijke verzorgende en/of teamleider die aan betreffende afdeling verbonden zijn. Overige disciplines worden indien aan de orde uitgenodigd.

Indicatoren basisveiligheid: decubitus

In lijn met landelijke afspraken is over verslagjaar 2021 informatie inzake een landelijk vastgestelde set kwaliteitsindicatoren verzameld. Een van de keuze indicatoren betreft decubitus. Proteion neemt decubitus als een van de indicatoren in de meting mee.

Dit omdat decubitus serieus letsel is of kan worden en grote gevolgen voor de cliënt kan hebben. We vinden het daarom belangrijk de prevalentie hiervan nauwgezet te volgen. Dit doen we middels periodieke interne metingen en ook middels de jaarlijkse landelijke meting van indicatoren.

De prevalentie van decubitus binnen Proteion is gering, zowel binnen de eigen locaties als bij de zorgondernemers. Landelijk is de prevalentie van decubitus 4% binnen de verpleeghuiszorg⁸.

Instrument	Doelgroep	Uitkomst 2021 Aantal cliënten met decubitus cat. 2, 3 of 4	Uitkomst 2020 Aantal cliënten met decubitus cat. 2, 3 of 4
Raadpleging cliëntdossiers	Proteion zorgcentra	28 = 4%	16 = 2%
	Zorgondernemers	7 = 3%	6 = 3%

Indicatoren basisveiligheid: afspraken rondom het levenseinde

In lijn met landelijke afspraken is over verslagjaar 2021 informatie inzake een landelijk vastgestelde set kwaliteitsindicatoren verzameld. Een van de verplichte indicatoren betreft afspraken rondom het levenseinde.

Instrument	Doelgroep	Uitkomst 2021 Aantal cliënten bij wie afspraken rondom het levenseinde vastliggen
Raadpleging cliëntdossiers	Proteion zorgcentra	649 = 99%
	Zorgondernemers	264 = 99%

Indicatoren basisveiligheid: medicatieveiligheid

Medicatiefouten: in 2021 zien we in onze zorgcentra een lichte stijging van het aantal medicatie-incidenten ten opzichte van 2020. Waar we in 2020 gemiddeld 247 meldingen per kwartaal hadden, waren dit er in 2021 gemiddeld 261. Afgezet tegen het aantal deelmomenten, gemiddeld drie per dag voor zo'n 650 cliënten, betekent dit een foutpercentage van 0,15%.

Bij onze zorgondernemers zijn er gemiddeld 110 meldingen per kwartaal. Dit vertaalt zich in een foutpercentage van 0,15%.

⁸ Op basis van informatie vanuit het Zorginstituut op basis van de landelijke uitvraag indicatoren 2019.
Kwaliteitsverslag Proteion 2021

Interne audits

Het thema MIC (melding incident cliënt) is in 2021 getoetst op alle locaties en bij de zorgondernemers, middels interne audits. Hieruit is naar voren gekomen dat de terugkoppeling naar de werkvloer (top down) op basis van gesignaleerde trends niet zichtbaar is. Periodieke analyses en terugkoppeling vinden niet volledig conform procedure plaats.

Dit resultaat is besproken in het Management Team Overleg, op basis waarvan verbetermaatregel(en) bekeken worden.

Externe audit en bezoek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Het externe auditteam heeft vastgesteld dat cliënten zich veilig voelen bij Proteion en dat er aandacht is voor het verbeteren en borgen van veilige zorg.

Zowel uit de externe audits als ook uit het IGJ bezoek dat in 2021 bij een locatie en een zorgondernemer plaatsvond, is gebleken dat risico's op de meest voorkomende zorgproblemen worden gesignaleerd en daar waar nodig acties hieruit volgen en terug te zien zijn in de cliëntdossiers. Professionele afwegingen zijn herleidbaar en relevante disciplines zijn waar nodig betrokken.

Ook is vastgesteld dat het stappenplan Wzd wordt gevolgd, echter de afwegingen en besluitvorming zijn hierin niet altijd herleidbaar beschreven. Deze constatering is meegenomen in de ontwikkelingen die in het kader van de Wzd plaatsvinden, zoals eerder uitgebreid is beschreven.

De IGJ heeft geconstateerd dat de beide locaties die zij bezocht hebben voldoen aan de getoetste normen inzake medicatieveiligheid. Uit de externe audit kwamen enkele kleine aandachtspunten inzake medicatieveiligheid naar voren; deze worden in het verbeterplan opgenomen. Een ander aandachtspunt uit de externe audit was mogelijk valgevaar dat op een enkele locatie ontstaat door spullen die in gezamenlijke ruimtes staan. Ook dit punt wordt meegenomen in het verbeterplan.

6. Leren en werken aan kwaliteit

Professionele organisatie

6.1 Plannen en ambities vanuit kwaliteitsplan 2021

We brengen het leren meer naar de werkplek. Zo brengen we werken en leren samen en is leren een natuurlijk proces. Dit houdt in minder scholingen en meer leren van anderen en leren door te ervaren. Daarnaast gaan we ons richten op een doorontwikkeling in het delen, gebruiken en managen van kennis (stuurinformatie). Hier geven wij uiting aan door te werken met een PDCA cyclus, waarbij we gebruikmaken van kaderbrief, jaarplannen en kwartaalrapportages.

6.2 Acties en ontwikkelingen rondom leren en werken aan kwaliteit

- **Aandachtsvelders:** het werken met aandachtgebieden, aandachtsvelders en leerkringen is een ontwikkeling die al een tijd loopt binnen Proteion en die in onze voorgaande kwaliteitsplannen en -verslagen uitgebreid aan de orde is geweest. In 2021 is deze structuur verder uitgewerkt en breder geïmplementeerd. Een aandachtsvelder is een soort ambassadeur die zich verdiept in het eigen aandachtsgebied en collega's binnen het team of locatie ten aanzien van het betreffende onderwerp coacht en op die manier zorgt voor kwaliteitsbehoud c.q. – verbetering. Per aandachtsveld is een rolbeschrijving met daarin het gestelde kader, de taken en de vereiste kwaliteiten beschikbaar. Om te waarborgen dat teams geen eilandjes vormen en dat er effectief van elkaar geleerd wordt, wordt er per aandachtsgebied een vakgroep (leerkring) ingericht. In de vakgroepen zijn de aandachtsvelders van de verschillende teams c.q. locaties en evt. (externe) experts vertegenwoordigd onder leiding van een teamleider. Deze teamleider is verbonden aan een manager die het betreffende aandachtsgebied in portefeuille heeft. Vakgroepen komen naar behoefte en op eigen initiatief bijeen. Nieuwe ontwikkelingen van buitenaf, nieuwe technologie en bijvoorbeeld wijzigingen in regelgeving kunnen daar aan de orde komen, maar ook signalen uit (een of meer) teams met behoeften, ideeën en wensen. De vakgroepen vormen ook het kanaal voor beleidsimplementatie en signalering van zaken die het bestaande beleid van de organisatie raken.
- **Kwaliteitsdashboard:** op basis van de in 2020 vastgestelde kwaliteits- en veiligheidsindicatoren en de inrichting van een systeem voor stuurinformatie, hebben we structureel meer en betere informatie over kwaliteits- en veiligheidsaspecten. Deze informatie hebben we in 2021 al deels in ons kwaliteitsmanagementsysteem en onze planning en control cyclus ingebed, zodat het ondersteunend is aan het leren en ontwikkelen binnen de organisatie. Een uitbreiding van de beschikbare stuurinformatie zal gedurende het komende jaar aandacht krijgen.

- **Lerend netwerk:** in 2021 is Proteion aangesloten bij de Academische Werkplaats Ouderenzorg Limburg (AWO-L). Gedurende 2022 zal deze samenwerking met de AWO-L en partners van de AWO-L versterkt worden door gemeenschappelijk, (wetenschappelijk) onderzoek uit te voeren. Tevens dient de AWO-L als Lerend Netwerk waarin de zorgaanbieders in de regio van elkaar kunnen leren. Daarnaast heeft Proteion een intensieve samenwerking met de aanbieders in de regio over o.a. de Wet zorg & dwang, arbeidsmarkt-problematiek, doorstroomproblematiek in de regio en regionaal corona beleid. In 2022 wordt de samenwerking verder uitgebreid.

6.3 Uitkomsten leren en werken aan kwaliteit

Cliëntoordelen

Instrument	Doelgroep	Onderwerp	Uitkomst 2021	Uitkomst 2020
QDNA	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Kwaliteit van zorg	8,3	8,0
	Somatiek Proteion zorgcentra		8,2	7,7
	Psychogeriatric zorgondernemers	Kwaliteit van zorg	8,6	8,5
	Somatiek zorgondernemers		8,4	8,9

Aandachtveld per thema

Thema	Aandachtveld
Persoonsgerichte zorg & wonen en welzijn	Persoonsgerichte zorg psychogeriatric
	Persoonsgerichte zorg somatiek
	Palliatieve zorg
Veiligheid & medicatie	Hygiëne en infectiepreventie
	Wondzorg
	MIC & MIM
	Mondzorg
	Voetzorg
	Diabetes
	Wet zorg en dwang
	BHV
Werken en leren aan kwaliteit	Methodisch werken
	Praktijktoetsers BIG commissie
	Werkbegeleider
Gebruik maken van hulpbronnen	Domotica & digitale vaardigheden

Externe audit en bezoek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

De IGJ heeft tijdens haar bezoeken in 2021 op locatie geconstateerd dat er systematisch aandacht is voor het bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van zorg en dat er een cultuur is gericht op leren en verbeteren.

Ook het externe auditteam heeft geconstateerd dat sprake is van reflecteren en verbeteren op locatie- en organisatieniveau en dat er een open cultuur is die leren en ontwikkelen stimuleert. Daarnaast wordt binnen diverse leernetwerken actief geparticipeerd. Wel is gebleken op een enkele locatie dat niet helder is voor medewerkers op welke wijze opvolging wordt gegeven aan de interne audits. Dit is een aandachtspunt dat wordt opgepakt in het verbeterplan.

7. Leiderschap, governance en management

Professionele organisatie

7.1 Plannen en ambities vanuit kwaliteitsplan 2021

Op basis van het vastgestelde ontwikkeladvies en plan van aanpak, geven we uitvoering aan het nieuwe organisatiemodel. Dit betekent dat op de onderdelen organisatie-ontwikkeltraject, structuur, zelforganisatie, uniformiteit van werkprocessen, roosteren en plannen en facilitair bedrijf Proteion-beleid is vastgesteld en omgezet naar de praktijk.

Parallel aan deze ontwikkeling realiseren we de verdere uitrol en verankering van het medisch leiderschapsprogramma.

7.2 Acties en ontwikkelingen

- Om de intramurale organisatiestructuur door te ontwikkelen en recht te doen aan het mission statement van Proteion 'Elke dag gewoon bijzonder' werd er een plan van aanpak opgesteld waarbij de managementstructuur, functies en rollen, capaciteitsmix en formatie, roosteren en plannen, werkprocessen en de inrichting van de facilitaire dienstverlening geüniformeerd werd. Hiermee beoogden we in 2021 meer uniformiteit maar tegelijkertijd ook meer ruimte te geven aan vakmanschap, eigen keuzes en verantwoordelijkheid van onze medewerkers. Dit project is afgerond in december 2021 en belegd in de lijn. De onderdelen die nog niet geheel afgerond waren (capaciteitsmanagement, plannen en roosteren en facilitair) zijn van dermate omvang dat deze een gestructureerde plek verdienen in het projecten bureau. Deze zijn daar met ingang van 2022 ondergebracht en geborgd.
- We gaan van medewerkers in alle lagen van de organisatie steeds meer persoonlijk leiderschap en eigenaarschap vragen. Ook is er veel aandacht voor het ontdekken van intern talent en het faciliteren van de doorontwikkeling van medewerkers, bijvoorbeeld van eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV) naar teamleider. In dit kader werd er in 2021 een management- ontwikkelingstraject gestart. Zo willen we ervoor zorgen dat vanuit een gedeeld beeld en gezamenlijke principes leiding en sturing gegeven wordt binnen Proteion.
- Bovengenoemde sluit aan bij een beweging die bij het organisatieonderdeel Expertise & Behandeling is ingezet ten aanzien van de ontwikkeling van een medisch leiderschapsprogramma. Het medisch leiderschapsprogramma is een ambitieus ontwikkelprogramma voor artsen dat in juni 2020 van start ging. Het is een nieuw en uniek programma dat artsen in hun kracht zet vanuit persoonlijk leiderschap. Bij medisch leiderschap gaat het onder andere om regie op inhoud en invloed op beleid. Om deze invloed gestalte te geven is een intensieve samenwerking tussen de artsen en de lijnorganisatie van belang en is besloten een duale samenwerkingsvorm in te richten, ingebed in de bestaande organisatiestructuur. De kaders hiervoor zijn inmiddels formeel vastgesteld en hebben betrekking op de samenwerking door de gehele organisatie in alle lagen.

7.2 Uitkomsten leiderschap, governance en management

Externe audit

Uit de externe audit komt naar voren dat de open houding van de Raad van bestuur leren en verbeteren binnen de hele organisatie stimuleert. Er is sprake van een laagdrempelige, toegankelijke en gelijkwaardige leiderschapsstijl die past bij de strategie en het beleid. Communicatie en informatie door de organisatie heen zijn laagdrempelig en er is een heldere beleidsstructuur met periodieke managementrapportages die maken dat goede sturing kan plaatsvinden en de neuzen dezelfde kant op staan. Ook is er veel uniformiteit, ondanks de omvang van de organisatie. Cliënten, medewerkers en de medezeggenschapsorganen ervaren voldoende inspraak en betrokkenheid bij beleidsontwikkeling.

8. Personeelssamenstelling

Professionele medewerkers

8.1 Plannen en ambities vanuit kwaliteitsplan 2021

- We krijgen beter inzicht in de benodigde capaciteit (kwantitatief en kwalitatief) door gebruik te maken van strategische personeels- en capaciteitsplanning.
- Er is voldoende instroom en doorstroom van medewerkers, onder andere door leren en ontwikkelen. Het leren, ontwikkelen en opleiden binnen de organisatie wordt herzien.
- We bieden een gespecialiseerd zorgaanbod, afgestemd op ons doelgroepenbeleid, zodat we meer aantrekkingskracht bewerkstelligen voor de werving van verpleegkundigen.
- We faciliteren de ontwikkeling van medewerkers, onder andere door de vaststelling en inrichting van eenduidige aandachtgebieden en het aanstellen van aandachtsvelders op deze gebieden, inclusief een bijpassend opleidingsaanbod.
- We willen dat onze medewerkers tevreden zijn en met plezier naar hun werk komen. Hiervoor hebben we goede en duidelijke informatie nodig over de mening van medewerkers over de organisatie en welke aandachtspunten er zijn. In 2021 wordt hiertoe een nieuwe wijze voor het meten van de medewerkerstevredenheid geïmplementeerd.
- Afspraken aangaande Het Goede Gesprek worden geëvalueerd en leiden waar nodig tot aangepast beleid en een brede toepassing van deze methodiek.
- Medewerkers ervaren invloed op het eigen rooster en hiermee een goede balans in werk en privé.

8.2 Acties en ontwikkelingen personeelssamenstelling

- **Generatiemanagement:** samen met andere aanbieders in de regio is Proteion gestart met generatiemanagement. Generatiemanagement is gericht op het behoud van medewerkers. Er heeft een generatiescan plaatsgevonden en een onderzoeksessie waarin in kaart gebracht werd waar de medewerkers energie van krijgen en wat energie wegneemt. Verder hebben er dialoogsessies plaatsgevonden. De sessies hebben ons nuttige inzichten opgeleverd. Zo is generatiemanagement niet alleen passend werkaanbod maken voor 60-plussers maar ook zorgen dat we een aantrekkelijke branche en werkgever zijn voor twintigers. Medewerkers kunnen meegroeien in onze organisatie als wij passend aanbod hebben bij de verschillende generaties en levensfasen van medewerkers. De inzichten uit de sessies in 2021 zullen in 2022 worden omgezet in concrete actieplannen.

- **Gezond plannen & roosteren:** mede door Corona was er in 2021 sprake van een hoog ziekteverzuim waardoor de personeelssamenstelling op afdelingen bemoeilijkt werd. Proteion is samen met andere aanbieders in de regio aan de slag gegaan met het thema 'Gezond plannen en roosteren'. Binnen dit thema heeft Proteion op drie niveaus vooruitgang geboekt. Operationeel zijn een aantal planners/roosteraars geschoold. Onder andere in het maken van basisroosters voor medewerkers waarbij medewerkers nog steeds optimaal inspraak kunnen hebben op hun rooster. Op tactisch niveau is een tool voor capaciteitsmanagement opgeleverd en vooralsnog voor een pilot in gebruik genomen. Het doel is om te plannen vanuit de zorgvraag, met objectieve kengetallen en uitgaande van de schaarste van medewerkers. Waarbij we dus de juiste medewerkers (met hun specifieke competenties) inzetten op de juiste plek. Dit heeft daarnaast geresulteerd in een uitgewerkt projectopdracht voor 2022 waarin we onder andere gaan werken met een capaciteitsmanager.
- **Strategische personeelsplanning:** tenslotte zijn op strategisch niveau werksessies 'Strategische personeelsplanning' georganiseerd. Zowel regionaal als binnen Proteion. Tijdens deze werksessies zijn aan de hand van toekomstige Zorg en HR-data, scenario's geschetst. Op basis van de diverse scenario's worden interventies uitgewerkt teneinde de arbeidsmarktproblematiek positief te beïnvloeden.
- **Proteion Leert:** binnen Proteion hebben we een afdeling Leren én een afdeling Opleidingen. In 2021 stelden we een kwartiermaker aan om te bezien hoe we deze afdelingen zo kunnen organiseren dat deze nog beter aansluiten bij de wensen van de organisatie én de medewerkers. Dit heeft geresulteerd in de totstandkoming van één afdeling Proteion Leert. Hierbinnen ligt enerzijds de focus op trajecten voor stagiaires, leerlingen en zij-instromers. Deze trajecten worden georganiseerd door onze Opleidingsadviseurs en coördinatoren beroepspraktijkvorming. Daarnaast is er aandacht voor leren en ontwikkelen van het huidige personeel middels vaardigheidsonderwijs (e-learning en praktijktoetsen) en door organisatiebrede leer- en verandertrajecten zoals methodisch werken en het management development-traject. Deze trajecten worden ontwikkeld en begeleid door onze Adviseurs leren en ontwikkelen.
- **Blended leerlijn:** samen met andere aanbieders in de regio ontwikkelde Proteion een blended leerlijn voor werkbegeleiders, waarin we ook de eerste stap zetten richting het betrekken van het zorgteam, school en bijdrage aan het leerklimaat. Voor deze leerlijn ontwikkelden we een regionaal toegankelijk leerplatform.
- **Projectmatig creëren:** in 2021 zijn we gestart met de introductie van Projectmatig creëren. Projectmatig Creëren (PMC) is een aanpak voor projectmanagement. Binnen PMC is er meer aandacht voor leiderschap, de omgeving, samenwerking en het individu. In 2021 zijn er projectleiders opgeleid die deze manier van werken omarmen en ook binnen de organisatie uitdragen. In 2021 zijn de eerste projecten gestart waarbij we deze methode succesvol ingezet hebben.

- **Medewerkerstevredenheidsonderzoek:** in 2021 is het huidige proces van het meten van de medewerkerstevredenheid onder de loep genomen. We hebben gekeken naar nieuwe manieren voor het doen van onderzoek naar de medewerkersstevredenheid en er is een partij gekozen waarmee we op dit thema gaan samenwerken. In het eerste kwartaal van 2022 vindt een eerste onderzoek plaats.

8.3 Uitkomsten personeelssamenstelling

Cliëntoordelen

Instrument	Doelgroep	Onderwerp	Uitkomst 2021	Uitkomst 2020
QDNA	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Beschikbaarheid medewerkers	7,5	7,0
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,4	6,8
	Psychogeriatric zorgondernemers	Beschikbaarheid medewerkers	8,2	8,2
	Somatiek zorgondernemers		7,7	8,1

Overzicht bezetting zorgverleners⁹

Kwalificatieniveau	Aantal in 2019 ingezette fte's	Aantal in 2020 ingezette fte's	Aantallen in 2021 ingezette fte's
Niveau 1	124	148	176
Niveau 2	81	87	100
Niveau 3	307	310	327
Niveau 4	134	147	162
Niveau 5	8	11	9
Niveau 6	2	2	2
Behandelaren	37	44	47
Overig	9	16	18

Externe audit en bezoek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Uit de externe audit blijkt dat er veel waardering is voor de deskundigheid van en bejegening door de medewerkers. De IGJ heeft tijdens haar bezoek op locatie (een Proteion locatie en een zorgondernemer) geconstateerd dat aan de norm voor aanwezigheid van voldoende en deskundige zorgverleners voldaan wordt.

⁹ Proteion zorgcentra en zorgondernemers tezamen.

9. Gebruik van hulpbronnen en informatie

Professionele organisatie

9.1 Plannen en ambities vanuit kwaliteitsplan 2021

- Doorontwikkeling LMS (leermanagementsysteem): in 2021 gaan we werken aan de doorontwikkeling van ons LMS naar een gebruiksvriendelijke functionaliteit van waaruit opleidingsactiviteiten worden aangeboden en beheerd en die als onderlegger dient voor het leren en ontwikkelen binnen de gehele organisatie.
- Doorontwikkeling meten cliënttevredenheid: we maken de doorontwikkeling naar het doorlopend meten van de cliënttevredenheid, in plaats van het meten gedurende een korte periode in het jaar.

9.2 Acties en ontwikkelingen

Conform eisen uit het Kwaliteitskader werkten we in 2021 aan het optimaliseren van diverse hulpbronnen die een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de zorg en ondersteuning. Hierbij valt te denken aan de gebouwelijke omgeving, technologische hulpbronnen, materialen en hulpmiddelen, facilitaire zaken, financiën en administratieve organisatie. De meeste van deze thema's kwamen eerder in dit verslag al aan de orde. Het gebruik van informatie gaat over de wijze waarop zorgorganisaties informatie verzamelen en gebruiken om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Dit is voor Proteion niet nieuw, maar blijft een dynamisch proces waarin we ook in 2021 hebben ingezet op het verder optimaliseren van het gebruik van informatie én het verbeteren van onze werkprocessen met behulp hiervan. Naast de ontwikkelingen op de thema's die we in ons kwaliteitsplan hebben benoemd, beschrijven we hieronder ook acties en ontwikkelingen op een aantal andere relevante onderwerpen.

Doorontwikkeling LMS: zoals in het vorige hoofdstuk beschreven, is in 2021 gewerkt aan de doorontwikkeling van de afdeling Leren en de afdeling Opleidingen, om zodoende nog beter aan te sluiten bij de wensen van de organisatie en onze medewerkers. In 2022 gaan we, mede op basis van de opgedane kennis, werken aan de doorontwikkeling van het LMS.

Cliënttevredenheid: in 2021 hebben we een doorontwikkeling gemaakt naar het doorlopend meten van de cliënttevredenheid middels QDNA, in plaats van het meten gedurende een korte periode in het jaar. Door doorlopend te meten, gekoppeld aan de zorgleefplanbespreking, wordt gedurende het gehele jaar relevante informatie verkregen waarmee het management tijdig kan bijsturen, maar waarmee ook informatie wordt verkregen op basis waarvan op individueel niveau het gesprek met de cliënt aangegaan kan worden tijdens de zorgleefplanbespreking. Zo geeft dezelfde uitvraag informatie op verschillende niveaus.

Tevens is het invullen van een aantal lijsten op papier komen te vervallen (reductie administratieve last) en voldoen we middels de doorlevering van de resultaten aan ZorgkaartNederland aan verplichtingen vanuit wet- en regelgeving.

De resultaten van de QDNA en daarbij horende actieplannen zijn integraal onderdeel van de managementrapportage die periodiek wordt besproken door management en bestuur.

Kwaliteitsdashboard: eerder in dit verslag gaven we al aan dat er ontwikkelingen zijn geweest ten aanzien van het vaststellen van eenduidige kwaliteits- en veiligheidsindicatoren en het monitoren hiervan in een digitaal dashboard.

ZorgBedWijzer: in ZorgbedWijzer kunnen verwijzers in een aantal snelle stappen hun patiënt matchen met de juiste zorglocatie en contact opnemen. Tevens bestaat de optie om een geriatr of specialist ouderengeneeskunde te consulteren bij vragen over een casus. In de app kunnen verwijzers direct zien waar op dat moment bedden vrij zijn. Dat scheelt veel tijd en zorgt ervoor dat de cliënt op de juiste plek terecht komt. Bijkomend voordeel is dat we de totale behoefte in de regio kunnen gaan analyseren en zo de zorg van de toekomst samen verbeteren. De ZorgBedWijzer werd eerder o.a. door Proteion ontwikkeld en is ook in 2021 continu onderhevig geweest aan verbeteringen om de keten doorstroom te verbeteren én de beschikbare zorgcapaciteit van de diverse domeinen integraal in kaart te brengen.

Samenwerkingen met andere partijen: in 2021 sloot Proteion aan bij de Academische Werkplaats Ouderenzorg Limburg. Naast wetenschappelijke onderzoeksdoelen heeft deze samenwerking ook als doel om als Lerend Netwerk te fungeren. Daarnaast heeft Proteion samenwerkingsverbanden met zorgaanbieders in de regio Noord-Limburg. Zo wordt er samengewerkt met de ziekenhuizen en huisartsenverenigingen ten behoeve van de doorstroom en verbetering in de keten én met de andere ouderenzorgaanbieders in de regio. Binnen de overlegtafels van Zorgconnect werken de aanbieders gezamenlijk aan onder andere het arbeidsmarktprobleem.

PDCA (plan do check act) cyclus: zoals reeds eerder aangegeven werken we binnen Proteion met een PDCA cyclus. In deze PDCA cyclus werken we met een meerjarenstrategie, kaderbrief, jaarplannen en in 2021 zijn we gestart met kwartaalrapportages. Deze werkwijze zorgt ervoor dat de informatie over onder andere de kwaliteit van zorg continu gemonitord wordt en waar nodig bijgestuurd kan worden. In 2022 optimaliseren we dit proces dit waar mogelijk.

10. 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, dagbesteding 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.

10.1 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.

Persoonsgerichte zorg

Proteion streeft ernaar om alle cliënten persoonsgerichte zorg te bieden.

Persoonsgerichte zorg is zorg die is afgestemd op iemands persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren. De zorgverlener benadert de persoon niet als patiënt of cliënt, maar als mens. Centraal staat de vraag: wat heb jij nodig om je gezond en gelukkig te voelen? En dat je kunt meebeslissen over beslissingen die jou raken en dat je de zorg krijgt die bij jou past. Persoonsgerichte zorg is een wijze van werken waar de hele organisatie bij betrokken is en het vormt de basis van het professioneel handelen. Om persoonsgerichte zorg vorm te geven is het van belang een methodiek van werken te kiezen waarin deze uitgangswaarden centraal staan om het verpleegkundige proces vorm te geven. Binnen de thuiszorg, is het verpleegkundig proces methodisch vorm gegeven volgens de methodiek van OMAHA. De thuisbegeleiding werkt met de zelfredzaamheidsmatrix.

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^e 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 van de cliënt.

Nieuw product: thuisondersteuning

Naast huishoudelijke hulp, begeleiding, dagbesteding en zorg, biedt Proteion vanaf 1 oktober 2021 een nieuw product aan thuiswonende cliënten met een WLZ-indicatie: thuisondersteuning.

Thuisondersteuning omvat allerlei vormen van praktische ondersteuning in en rond het huis en is er voor mensen die net iets meer ondersteuning nodig hebben in het dagelijks leven. De kern van thuisondersteuning is het *samen doen*. De thuisondersteuner neemt niet over, maar is er om te helpen wanneer die kleine dingen in en rond het huis niet (altijd) meer alleen lukken. Denk hierbij aan samen licht huishoudelijk werk of boodschappen doen, eten bereiden, tuinieren, wandelen of ergens een bezoek brengen. De thuisondersteuning wordt geleverd door thuisondersteuners vanuit Proteion Schoon en vanuit de thuisbegeleiding.

10.2 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.

10.3 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.

Elektronische Toedienregistratie medicijnen (ETDR)

Digitaal aftekenen van medicatie wordt ingezet om de kans op incidenten te verkleinen. Verder vindt ook de dubbele controle digitaal plaats. Door te werken met een koppeling tussen de Medicatie Controle App (MCA) van Boomerweb en het apothekerssysteem zijn altijd de actuele toedienlijsten zichtbaar in de app. Zorgmedewerkers kunnen deze toedienlijsten bij de cliënt thuis inzien en de medicatie daarop digitaal aftekenen.

11. Conclusie en vervolg

Terugkijkend op 2021 zijn we blij met de behaalde resultaten. Onze cliënten zijn tevreden, het persoonsgericht werken is verankerd in beleid en praktijk en de veiligheid van zorg is goed op orde. Naar aanleiding van de externe audits die eind 2021 en begin 2022 plaatsvonden, mogen we ons gouden Prezo keurmerk voortzetten.

Om de puntjes op de 'i' te zetten gaan we aan de slag met de aandachts- en ontwikkelpunten die genoemd staan in dit verslag. Deze worden gemonitord via onze reguliere planning en control cyclus. Dit betekent dat de punten vertaald zijn of worden naar doelstellingen en acties in ons dynamische jaarplan. Beoordeling van de voortgang van het jaarplan is onderdeel van onze periodieke managementrapportages. De resultaten hiervan vormen, tezamen met de ambities passend bij onze visie op zorg en ondersteuning én de strategische thema's, de speerpunten voor de verdere doorontwikkeling van de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening.

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

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 diverse soorten kort- of langdurende zorg, waaronder geriatrische revalidatiezorg, en voor ouderen die zelfstandig willen wonen met zorg en ondersteuning nabij.



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.



De Wachtpost

Op loopafstand van het centrum van Venlo ligt De Wachtpost. Een mooie locatie met servicewoningen en vijf kleinschalige groepswoningen voor ouderen met dementie.



Hornerheide

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

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



Libermannhof

Proteion Libermannhof is een kleinschalig zorgcentrum in Gennep. Het zorgcentrum heeft een mooie ligging in het groen aan de rand van het centrum. Libermannhof is van oorsprong een kloosterverzorgingshuis van

de Congregatie van de Heilige Geest. Bij Libermannhof bieden we intensieve zorg, begeleiding en behandeling aan mensen met somatische en psychogeriatrische zorgvragen. Een fijn thuis als zelfstandig wonen niet meer mogelijk is of beschermd wonen nodig is.



Looiwinkel

Aan de Looiwinkelstraat in Spaubeek ligt Proteion Looiwinkel, het eerste kleinschalige zorgcentrum van Proteion in Zuid-Limburg. De Looiwinkel opende haar deuren in het najaar van 2020.

Het zorgcentrum biedt intensieve zorg, begeleiding en behandeling aan mensen met dementie. Het zorgcentrum is voorzien van een ruim opgezette en omsloten tuin met daarin gezellige zitjes, bloemen, groenten en fruit.



RCG

In hartje stad van Roermond, met uitzicht op Cuijpers' Munster-kerk, ligt het historisch RCG - het Roomsch Catholisch 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 langdurige 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. Het gezellige centrum van Thorn is gemakkelijk bereikbaar.



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.

St. Magdalena

Van oorsprong is Proteion St. Magdalena in Haelen een kloosterverzorgings-huis. 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.



Zorgondernemers 'Powered by Proteion'

Aan de Baan (Privézorg Limburg)

Zorgcentrum Aan de Baan in Susteren is een kleinschalige woonvorm voor ouderen met dementie. Uitgangspunt in dit zorgcomplex is om een familie te vormen rondom de cliënten, in een prettige en huiselijke omgeving.



De Bolder

De Bolder is een kleinschalige woonvorm in Maasbracht die 24-uurs zorg en verblijf biedt aan senioren met lichamelijke en/of geheugen problemen.



De Bolder heeft appartementen voor langdurige zorg en één appartement voor tijdelijk verblijf. De Bolder wil een veilige thuishaven voor haar bewoners zijn waar ruimte en aandacht is voor het ritme en welzijn van elke individuele bewoner.

De Fabriek

De Fabriek in Maasbree is een kleinschalige woon-zorgvoorziening die per september 2020 is gevestigd in een voormalige tractor- en machinefabriek.

De Fabriek biedt 24-uurs zorg en verblijf aan mensen met dementie of een andere intensieve zorgvraag. 'Raak het hart, dat kleurt de mens', is het motto. De Fabriek beschikt over individuele kamers maar ook over vijf echtparenkamers. Ook is er een mooie belevingstuin en gelegenheid om deel te nemen aan de dagbesteding, die bij De Fabriek de 'dagbeleving' wordt genoemd.



De Gendarmerie (Privézorg Limburg)

De Gendarmerie in Echt is een woon-zorgcomplex, waar 24-uurs zorg en verblijf geboden wordt aan met name echtparen waarvan één van de partners een intensieve zorgvraag heeft. De zorgonderneming is gevestigd in het markante pand in het centrum van Echt, waar voormalig de bereden politie was gevestigd. Vanaf september 2020 is De Gendarmerie geopend als woon-zorgvoorziening. De Gendarmerie bestaat uit 13 luxe en ruime zorgappartementen in afmeting variërend van 55 tot 75 vierkante meter.

De Maartenshof

De Maartenshof biedt een warm thuis aan bewoners die zorg en ondersteuning nodig hebben 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.



De Kompenie (Privézorg Limburg)

De Kompenie is een complex in een fraai monumentaal pand in Susteren met zeven zorgappartementen. Mensen die niet langer thuis kunnen wonen en een indicatie voor thuiszorg of verpleeghuiszorg hebben, kunnen bij De Kompenie een zorgappartement huren.



Huys Waerenberg

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.



Klosterhoaf

Klosterhoaf is sinds maart 2020 gevestigd in het oude gemeenschapshuis en bibliotheek van het dorp Arcen. Er is een geheel afgesloten tuin, waar het heerlijk verblijven is onder de grote oude bomen van de burenen. De kleinschalige voorziening staat voor 'Zorgzaam Samen Leven', met veel aandacht voor het familiegevoel en gemeenschapsgevoel. Klosterhoaf biedt ouderen met dementie en/of lichamelijke beperkingen een fijne, waardige en liefdevolle plek om te wonen.



Maison Molenbeecke

Maison Molenbeecke ligt in hartje Montfort. Het is een kleinschalige woonzorgvoorziening voor twintig bewoners die intensieve 24-uurs-zorg nodig hebben. Met name mensen met dementie of andere geheugenproblematiek vinden hier een warm thuis.



Scheyvenhof

Woon- en zorghuis

Scheyvenhof is een sfeervol verbouwde boerderij in het buitengebied van Heythuysen.

De sfeervol verbouwde boerderij in het buitengebied van Heythuysen beschikt over

zorgappartementen en een psychogeriatrische afdeling. Op het prachtige en ruime perceel kunnen bewoners elke dag genieten van het buitenleven.



Zorghoeve De Port

Zorghoeve De Port in Kelpen-Oler biedt 24-uurszorg aan bewoners met dementie in drie kleinschalige groepswoningen.

Van origine is De Port een melkveehouderij die dagbesteding biedt aan zelfstandig wonende ouderen uit de regio.



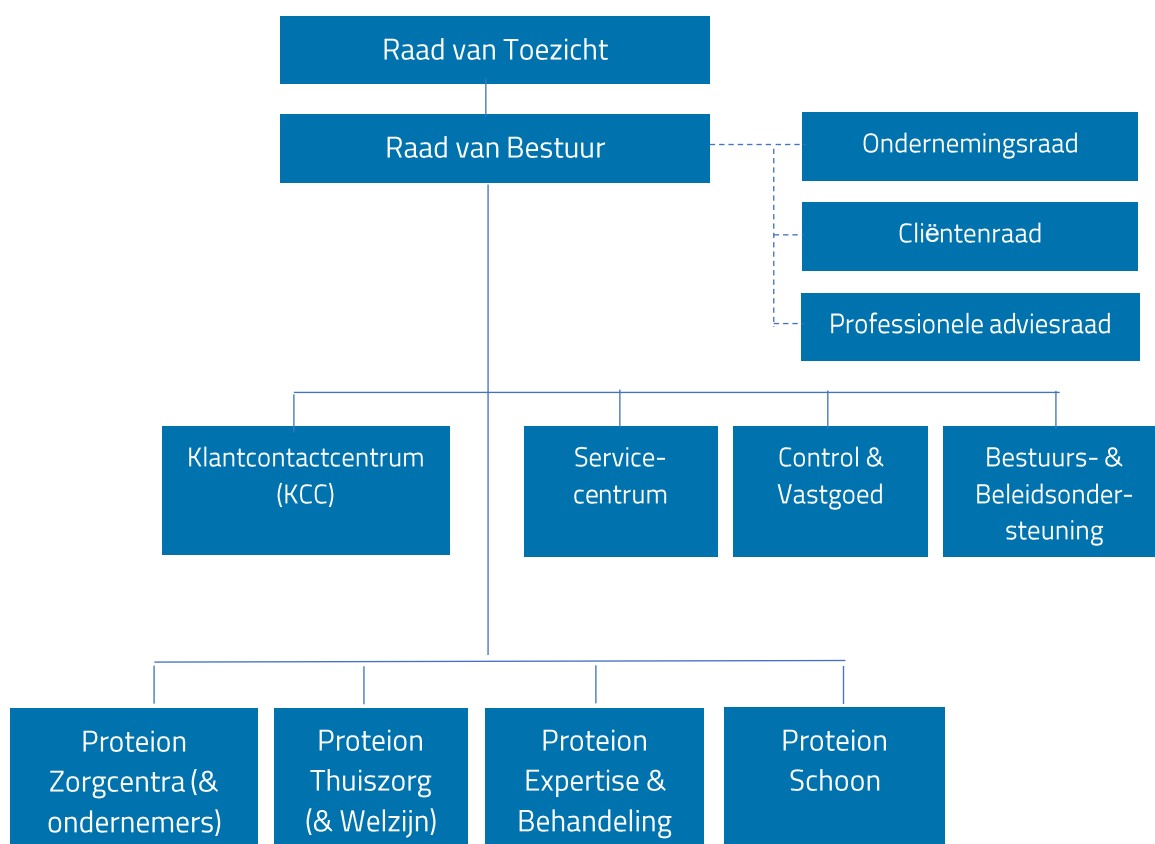
Zorgkwartier Venray

Zorgkwartier Venray is een kleinschalige woon-zorgvoorziening, die per september 2020 24-uurs zorg en verblijf biedt aan ouderen uit de omgeving.



Zorgkwartier Venray is gevestigd in het voormalig UWV-gebouw in het centrum van Venray, waarin studio's voor mensen met dementie en een lichamelijke aandoening gecreëerd zijn. Zorgkwartier Venray hecht grote waarde aan belevingsgerichte zorg, zelfredzaamheid en zelfregie waarbij het motto is 'leven en beleven'.

Bijlage 2: organisatiestructuur



Bijlage 3: cliëntervaring score

Per 2021 wordt de cliëntervaring score gemeten met de Totaalscore. De Totaalscore is een gemiddelde gebaseerd op zes deelvragen die overeenkomen met de vragen van ZorgkaartNederland.

Instrument	Doelgroep	Uitkomst Gemiddelde 1 t/m 10
QDNA - Zorgkaart Nederland ¹⁰	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	8,2
	Somatiek Proteion zorgcentra	8,1
	Psychogeriatric Proteion Zorgondernemers	8,7
	Somatiek Zorgondernemers	8,4
	Locatie	Uitkomst Gemiddelde 1 t/m 10
	De Kreppel	8,2
	De Merwijck	7,0
	De Wachtpost	8,1
	Hornerheide	8,3
	Libermannhof	8,0
	Looiwinkel	8,4
	RCG	8,1
	Roncalli	8,0
	Sterrebosch	8,0
	St. Jozef	8,0
	St. Magdalena	8,5
	Zorgondernemers	Uitkomst Gemiddelde 1 t/m 10
	Aan de Baan	8,4
	De Bolder	8,9
	De Fabriek	8,7
	De Gendarmerie	-
	De Maartenshof	-
	De Kompenie	-
	Huys Waerenberg	8,3
	Klosterhoaf	8,1
	Maison Molenbeecke	9,3
	Scheyvenhof	9,0
	Zorghoeve De Port	-
	Zorgkwartier Venray	8,7

¹⁰ Peildatum februari 2022
Kwaliteitsverslag Proteion 2021