



# Kwaliteitsverslag verpleeghuiszorg 2017

.....  
Samen leren en verbeteren





# Inhoudsopgave

---

	Voorwoord	4
1.	Inleiding	5
2.	Waarom maken we dit kwaliteitsverslag?	6
3.	Het profiel van Proteion	8
4.	Eisen en resultaten	13
	4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	13
	4.2 Wonen en welzijn	18
	4.3 Veiligheid	23
	4.4 Leren en werken aan kwaliteit	26
	4.5 Leiderschap, governance en management	29
	4.6 Personeelssamenstelling	30
	4.7 Gebruik van hulpbronnen	35
	4.8 Gebruik van informatie	39
5.	Verbeterparagraaf: samen leren en verbeteren	41
	5.1 Verbeterparagraaf	41
6.	Tot slot	43

# Voorwoord

---

Graag nodigen we je uit om het kwaliteitsverslag van de Proteion zorgcentra te lezen. We baseerden dit kwaliteitsverslag op het Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg van Proteion. Eind 2017 stelden we dit plan op in samenwerking met de cliëntenraden, behandelaren, leidinggevenden, verpleegkundigen en verzorgenden. In dit kwaliteitsverslag beschrijven we hoe we het plan uitvoeren en welke resultaten we tot nu toe behaalden.

# 1. Inleiding

---

Proteion is een middelgrote zorgorganisatie in Noord en Midden-Limburg en Oostelijk Brabant. We leveren verpleeghuiszorg in onze eigen zorgcentra, in kleinschalige groepswoningen en in samenwerking met lokale zorgondernemers. Ook leveren we specialistische zorg aan zwaardere doelgroepen.

## Big picture

In de afgelopen periode hebben we nagedacht over onze visie op zorg en ondersteuning in de toekomst. In een 'big picture' laten we zien hoe die eruit ziet.

## Onze kracht

Ons totaalaanbod is onze kracht. Mensen kunnen bij ons terecht voor lichte ondersteuning maar ook voor zware zorg. Dat kan in de vertrouwde omgeving van hun eigen huis, in een comfortabele servicewoningen waar cliënten zelfstandig wonen in een beschermde omgeving, of - wanneer er veel verpleging en intensieve zorg nodig is - in een van onze gastvrije zorgcentra.

Ons uitgangspunt is altijd:

**“Wij bieden een totaalpakket van zorg en diensten, passend bij wat onze cliënt nodig heeft. We dragen bij aan een goed en waardig leven, zo zelfstandig en zo thuis als mogelijk.”**

## 2. Waarom maken we dit kwaliteitsverslag?

---

Leren en verbeteren staat centraal als je de beste zorg voor de cliënt wilt. In het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg draait het hier dan ook om. Door steeds terug te kijken of je het goede hebt gedaan, daarvan te leren en je werk iedere keer opnieuw te verbeteren, ontstaat kwaliteit. Wij maken dit kwaliteitsverslag omdat we de zorg die Proteion biedt, blijven verbeteren. Daarbij houden we ons aan het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Het kwaliteitskader is dé standaard voor verpleeghuiszorg. Om ook anderen te laten zien dat je lerend bezig bent, geeft het kwaliteitskader een aantal aanwijzingen:

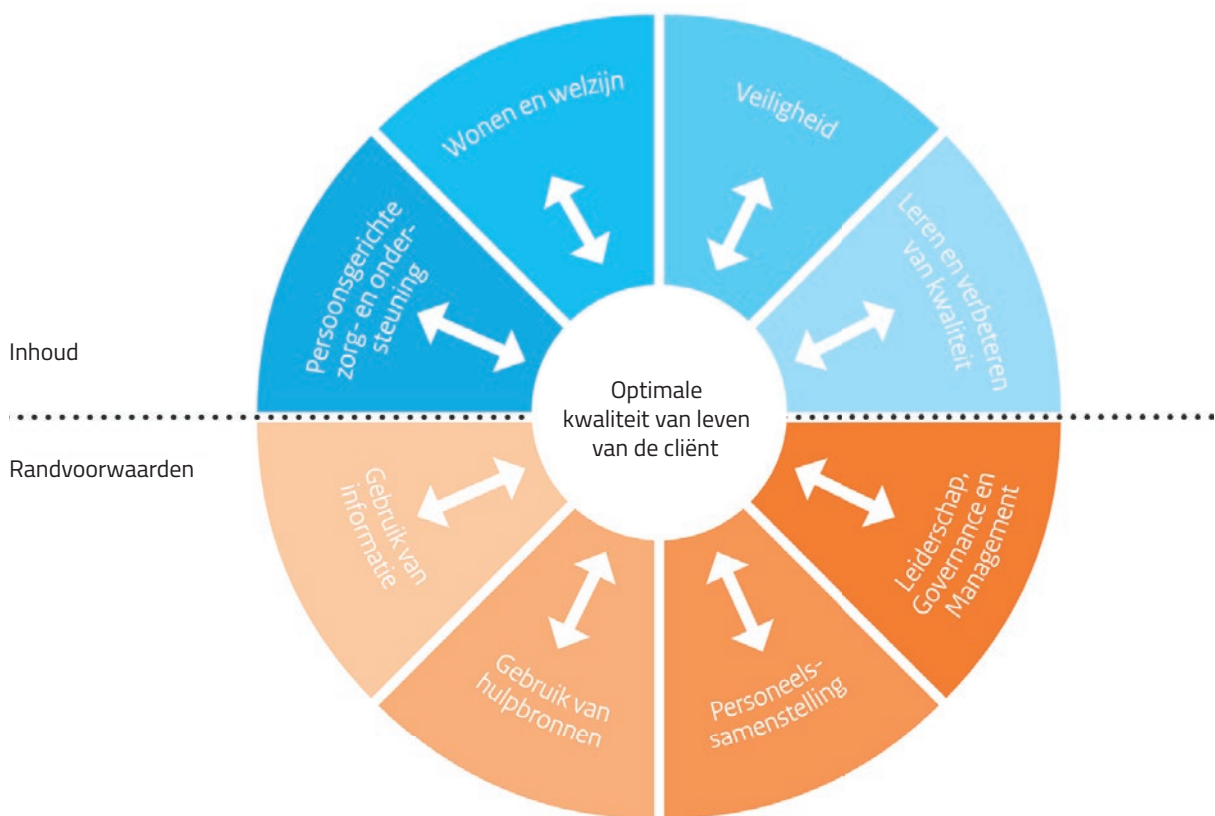
- Verpleeghuizen maken jaarlijks een kwaliteitsplan en in het jaar daaropvolgend een jaarverslag.
- In het kwaliteitsverslag vertellen organisaties hoe het plan is uitgevoerd en welke resultaten zijn behaald.
- Zorgmedewerkers, cliënten en naasten zijn betrokken bij het plan en het verslag.

Het kwaliteitskader is opgebouwd uit vier kwaliteits- en veiligheids-thema's en de daarvoor benodigde randvoorwaarden.

In ons kwaliteitsplan beschrijven we wat het kwaliteitskader betekent voor Proteion, voor onze cliënten, hun wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger en natuurlijk voor onze medewerkers. We benoemen welke acties we ondernemen zodat de kwaliteitsgedachte een vast onderdeel wordt in onze zorgverlening.

Dit kwaliteitsverslag laat zien hoever we hiermee zijn. We hebben het in afstemming met verpleegkundigen, verzorgenden, behandelaren, leidinggevenden en de commissie Kwaliteit en Veiligheid van cliëntenraad gemaakt. De onderwerpen van het kwaliteitskader waren hierbij onze leidraad.

Als je wilt leren en verbeteren, is het belangrijk om goed geïnformeerd te zijn. Transparantie is een must. Daarom publiceren we het kwaliteitsverslag op onze eigen website en op de openbare database van Zorginstituut Nederland.





# 3. Het profiel van 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.

Dit zijn onze locaties:

**Proteion  
Hornerheide**  
*Hornerheide 1,  
6085 NM Horn*



In de bossen van Hornerheide ligt Care Village; een locatie met kleinschalige groepswoningen voor ouderen met dementie. Rond een binnentuin liggen twaalf bungalows met elk een eigen tuintje. Verderop op het terrein liggen vier chalets.

**Proteion  
St. Jozef**  
*Kloosterlaan 7,  
6019 AN Wessem*



In Wessem ligt Proteion St. Jozef, ook wel de huiskamer van Wessem genoemd. Een verdiende bijnaam, want bij St. Jozef is iedereen welkom bij een van de vele activiteiten die er georganiseerd worden.



**Proteion  
De Kreppel**

*Catharina Daemenstr. 1,  
6093 KE Heythuysen*



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 kort- of langdurende zorg, en voor ouderen die zelfstandig willen wonen met zorg en ondersteuning van Proteion.

**Proteion  
St. Magdalena**

*Magdalenahof 1,  
6081 GP Haelen*



St. Magdalena in Haelen is een klein zorgcentrum waar zorg voor 46 bewoners en dagbesteding wordt geboden.

**Proteion RCG  
en dependance  
Proteion Ursula**

*Pollartstraat 6,  
6041 GC Roermond*



In hartje stad, met uitzicht op Cuijpers' Munsterkerk, ligt het historisch RCG - het Roomsch Catholijck Godshuis. De verzorgingsafdeling Pollart werd in 2016 heropend na een intensieve renovatie. Lichte appartementen bieden hier veel woongenot terwijl zorg en ondersteuning altijd in de buurt zijn.

**Proteion  
Roncalli**  
*Oranjelaan 79,  
6042 BC Roermond*



Op loopafstand van het Roermondse centrum en aan de rand van de wijk Maasniel ligt Roncalli. Dit zorgcentrum is van alle gemakken en faciliteiten voorzien.

**Proteion  
Sterrebosch**  
*Onder de bomen 4,  
6017 AL Thorn*



Proteion Sterrebosch in het witte stadje Thorn heeft een binnentuin met veel groen en waterpartijen en een gezellig restaurant. Via het speciaal aangelegde pad is het centrum van Thorn - ook als men niet goed ter been is - gemakkelijk bereikbaar.

**Proteion  
De Merwijck**  
*Binnenweg 2,  
5995 XP Kessel*



De twee kleinschalige woningen van Proteion in De Merwijck bieden de bewoners een warme en geborgen omgeving die aansluit bij hun belevingswereld.



---

**Proteion  
De Wachtpost**  
*Wachtpoststraat 85,  
5914 AE Venlo*



Op loopafstand van het centrum van Venlo ligt De Wachtpost. Een nieuwbouwlocatie met servicewoningen en vijf groepswoonings voor ouderen met dementie.

**Proteion  
Libermannhof**  
*Spoorstraat 157,  
6591 GT Gennepe*



Proteion Libermannhof is een klein zorgcentrum in het hart van Gennepe. Libermannhof heeft een religieuze oorsprong als kloosterverzorgingshuis van de Congregatie van de Heilige Geest.





# 4. Eisen en resultaten

---

In dit hoofdstuk vertellen we je hoe Proteion voldoet aan de eisen voor persoonsgerichte zorg en ondersteuning en delen we tot welke resultaten onze plannen en voornemens hebben geleid.

4.1

## Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het kwaliteitskader is dé standaard voor verpleeghuiszorg. Om ook anderen te laten zien dat je lerend bezig bent, geeft het kwaliteitskader een aantal aanwijzingen:

- Verpleeghuizen maken jaarlijks een kwaliteitsplan en in het jaar daaropvolgend een jaarverslag.
- In het kwaliteitsverslag vertellen organisaties hoe het plan is uitgevoerd en welke resultaten zijn behaald.
- Zorgmedewerkers, cliënten en naasten zijn betrokken bij het plan en het verslag.

Het kwaliteitskader is opgebouwd uit vier kwaliteits- en veiligheids-thema's en de daarvoor benodigde randvoorwaarden.

### Vereisten kwaliteitskader

- De vier onderscheiden thema's (compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen) zijn voor zorgverleners richtinggevend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.
- Elke verpleeghuisorganisatie dient aantoonbaar invulling te geven aan deze thema's en dit zichtbaar te maken in kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.
- De voorgestelde uitwerkingen per onderscheiden thema's zijn handreikingen voor de instrumenten voor verbetering, het voeren van gesprekken en het ontwikkelen van competenties. Zorgorganisaties zijn vrij om deze thema's naar eigen inzicht aan te vullen.
- Vanaf 1-7-2017 beschikt iedere cliënt binnen 24 uur over een voorlopig zorgleefplan (met in ieder geval zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en afspraken over handelen bij calamiteiten), dat uiterlijk zes weken na opname (of zoveel eerder als mogelijk) volledig en (tot bijstelling aan de orde is) definitief wordt.
- Vanaf 1-7-2017 is de verantwoordelijkheid voor het opstellen van een zorgleefplan belegd bij een verzorgende van tenminste niveau 3 (IG), of bij een andere zorgverlener van tenminste niveau 3. Bij voorkeur is dit de contactverzorgende dan wel de eerste verantwoordelijk verzorgende of verpleegkundige (EVV-er).

## Zo voldoet Proteion aan de eisen van het kwaliteitskader:

### Compassie

- Klantgerichtheid is het uitgangspunt bij alle zorg- en dienstverlening van Proteion. Je kunt goed op de behoeften van de cliënt inspelen als je betrokken bent bij zijn leven. Onze medewerkers maken daarom tijd voor een praatje en luisteren aandachtig naar de cliënt. Ze kennen de achtergrond van de cliënt en tonen belangstelling voor familie en naasten.
- Bij Proteion werken we cliëntgericht en deskundig. Daarom beschikken onze medewerkers over communicatieve en sociale vaardigheden en werken we volgens de beroeps- en bejegeningcode.
- We hebben aandacht, tijd en respect voor de levenssfeer en privacy van de cliënt, zijn familie en naasten. Cliënten worden beleefd en vriendelijk aangesproken. Er wordt niet over, maar mét de cliënt gepraat. Gelijkwaardigheid is het uitgangspunt.
- Onze medewerkers zijn in staat een vertrouwensrelatie met de cliënt op te bouwen en gaan zorgvuldig om met de persoonlijke informatie en eigendommen van de cliënt.

### Uniek zijn

- We kennen de cliënt en zijn levensverhaal. Bij de invulling van de zorg- en dienstverlening houden we rekening met zijn normen, waarden, wensen en gewoonten. Ook hebben we aandacht voor het onderhouden van sociale contacten en het deelnemen aan activiteiten. Bij het plannen van zorgafspraken houden we rekening met de daginvulling van de cliënt.
- Onze medewerkers maken een goede afweging bij het volgen van professionele richtlijnen en standaarden in relatie tot de persoonlijke situatie en wensen van de cliënt.
- De cliënt ontvangt bij de start van de zorgverlening en als we de behoefte eraan signaleren informatie over aanvullende zorgproducten en diensten zoals dagbesteding en welzijnsvoorzieningen.
- Bij alle zorg kijken we naar de eigen mogelijkheden van de cliënt zodat hij zoveel mogelijk zelf de regie houdt.
- Onze medewerkers hebben oog voor het mentaal welbevinden van de cliënt: de kwaliteit van leven, het levensplezier en de geestelijke achteruitgang.
- Onze medewerkers kijken goed naar het gedrag van de cliënt, vooral als hij zich niet goed kan uitdrukken. Zij kunnen veranderd gedrag duiden en vragen waar nodig hulp van andere professionals.
- We bieden geestelijke zorg.
- Dilemma's worden samen besproken zodat we ervan kunnen leren.

---

### Autonomie

- We stimuleren de cliënt om zoveel mogelijk dingen te blijven doen die hij zelf belangrijk vindt.
- Onze medewerkers zoeken samen met de cliënt naar een goede balans tussen veiligheidsrisico's en de kwaliteit van leven. Afspraken daarover worden vastgelegd in het zorgplan.
- Onze cliënt kan rekenen op aandacht voor een veilige woon- en leef situatie.
- Onze medewerkers letten op het mentaal welbevinden van hun cliënten. Ze stemmen hun zorg erop af en overleggen als dat nodig is met andere professionals, familie en naasten.
- Bij de start van de zorgverlening en op andere passende momenten besteden we aandacht aan de zorg rondom het levenseinde. We bespreken de wensen van de cliënt en leggen die vast in het zorgplan. Deze afspraken worden geëvalueerd tijdens de zorgplanbespreking of indien nodig tussentijds.

### Zorgdoelen

- Iedere cliënt heeft een actueel multidisciplinair zorgplan (ofwel zorgleefplan) waarin is vastgelegd welke zorg met welk doel door welke discipline wordt geleverd.
- Binnen 24 uur na opname leggen we de primaire afspraken over medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en handelen bij calamiteiten vast in een voorlopig zorgplan.
- We bespreken het complete zorgplan zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken, met de cliënt.
- Het zorgplan wordt opgesteld in samenspraak met de cliënt. We evalueren het minimaal tweemaal per jaar.
- Indien nodig stellen we het zorgplan (tussentijds) bij.
- Minimaal tweemaal per jaar vragen we de cliënt om tijdens een gesprek de zorg te beoordelen.
- De specialist ouderengeneeskunde en de cliënt maken concrete afspraken over de zorg met betrekking tot levenseinde. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan.
- De vaste contactpersoon en eerstverantwoordelijke van de cliënt stelt het zorgplan op. Dit is tenminste een niveau 3 zorgverlener.
- Onze medewerkers volgen bij het werken met zorgplannen de richtlijnen voor het gebruik van en het multidisciplinair overleg over het zorgplan.
- De betrokken medewerkers hebben inzicht in de situatie van de cliënt en inzicht in het zorg- en behandelproces. Ze werken samen binnen een multidisciplinair team.
- Alleen daarvoor bevoegd personeel, de cliënt zelf en personen die de cliënt daarvoor heeft aangewezen mogen het zorgplan inzien.

- 
- De specialist ouderengeneeskunde stelt het medisch plan op. Dit maakt integraal onderdeel uit van het cliëntendossier.
  - De cliënt heeft recht op inzage in zijn dossier en ontvangt op verzoek een kopie van het zorgplan.

4.1.2

## Stand van zaken met betrekking tot plannen en voornemens

### Belevingsgerichte zorg

Belevingsgerichte zorg is een belangrijk thema binnen Proteion. We willen immers maximaal bijdragen aan een goed en waardig leven van onze cliënten. Om optimaal aan te kunnen sluiten bij hun leven, hun behoeften en wensen, is het belangrijk dat we onze cliënten zo goed mogelijk kennen en begrijpen. Samen met de vakgroep psychologie hebben we in de pilot belevingsgerichte zorg werkmethodeken ontwikkeld voor belevingsgerichte en fasegerichte begeleiding. Met behulp van observaties, het invullen van de levensloop, karakteristiekbesprekingen en periodieke evaluaties brengen we de factoren in kaart die de gevoelswereld van cliënten met dementie beïnvloeden. We rollen deze werkmethodek nu fasegewijs uit op de locaties.

Daarnaast heeft Proteion voor alle medewerkers een blended leertraject belevingsgerichte zorg ontworpen. Blended leren houdt in dat er een krachtige mix van leervormen rond dit thema is die je direct in de praktijk kunt toepassen. Medewerkers kunnen het leertraject onafhankelijk van elkaar volgen, maar het is ook mogelijk om op afstand met elkaar leren door bijvoorbeeld feedback te geven op een digitale casus. Een ander voordeel van blended leren is dat er veel medewerkers tegelijk aan een traject mee kunnen doen.





---

### **Palliatieve (terminale) zorg**

De afgelopen jaren hebben we hard gewerkt om deskundiger te worden op het gebied van zorg rond het sterven. Toch vinden we dat er te weinig samenhang in onze inspanningen zat. Daarom werken we nu samen met het netwerk Palliatieve Zorg aan een Proteionbreed beleid.

In 2017 stelden we een werkgroep samen met deelnemers uit de intra- en extramurale zorg. In afstemming met Expertise en Behandeling ontwikkelt deze werkgroep beleid waarmee we de zorg in de palliatieve (terminale) fase zo optimaal mogelijk kunnen maken. Daarbij wordt het gebruik van het Zorgpad Stervensfase meegenomen. Bovendien is er veel aandacht voor de verankering van dit beleid in onze organisatie.

### **Uitwerking toekomstig intramuraal zorgaanbod (Doelgroepenbeleid)**

Door de veranderde wet- en regelgeving zien we een aantal trends:

- De reguliere ZZP VV 4 t/m ZZP 6 worden vooral thuis of binnen kleinschalige woonvoorzieningen van zorgondernemers ontzorgd
- Proteion bedient dus naast ZZP 4 t/m 6 met name ook de zwaardere ZZP's 7 en 8
- Er is steeds meer behoefte aan tijdelijke opname, bijvoorbeeld als het thuis even niet meer gaat, in het kader van revalidatie of voor herstel na een ziekenhuisopname

De 'big picture' geeft Proteions visie op de zorg- en dienstverlening weer. Deze visie hebben we vertaald in een aantal uitgangspunten die de basis vormen voor onze lange termijnstrategie voor ons intramuraal zorgaanbod. De Centrale Cliëntenraad heeft de visie en uitgangspunten met inachtneming van een aantal aanvullingen positief beoordeeld. Op basis hiervan is het intramuraal zorgaanbod opgesteld.

### **Uitbreiding levering Wlz-zorg thuis (Volledig Pakket Thuis)**

Cliënten die gebruik maken van het Volledig Pakket Thuis (VPT) zijn blij dat ze dankzij VPT langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Daarom zet Proteion een strategische lijn uit om het aantal VPT's te vergroten. In 2017 steeg het aantal VPT's naar 79. In 2016 waren dat er 34.

### **Snellere terugkeer naar zorgcentrum na ziekenhuisopname**

In 2016 deden de locaties RCG en Roncalli en het Laurentius ziekenhuis in Roermond een pilot. We onderzochten of de kwaliteit van leven van ouderen met dementie die na een val met een fractuur vanuit het zorgcentrum in het ziekenhuis worden opgenomen, toeneemt als ze extra begeleid worden door mantelzorgers en medewerkers uit het zorgcentrum. De resultaten zijn positief. Mantelzorgers zijn boven verwachting bereid om onze cliënten te begeleiden. Cliënten kregen minder complicaties en

---

hun conditie bleef behouden. Hierdoor is er een daadwerkelijke verhoging van de kwaliteit van leven. Bovendien hoefden cliënten minder lang in het ziekenhuis te blijven. De gemiddelde opnameduur ging van 13 naar 2 dagen. Op basis van deze positieve evaluatie is de pilot uitgebreid naar de afdelingen Interne Geneeskunde en Cardiologie. De duur van de samenwerkingsovereenkomst met het LZR is in 2017 omgezet naar onbepaalde tijd.

4.2

## Wonen en welzijn

4.2.1

### De manier waarop Proteion invulling geeft aan de eisen van het kwaliteitskader

#### Vereisten kwaliteitskader

- Vijf thema's (zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie & inzet vrijwilligers en wooncomfort) zijn leidend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van wonen en welzijn.
- Elke verpleeghuisorganisatie dient aantoonbaar invulling te geven aan deze thema's en zichtbaar te maken in kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag (zie hoofdstuk 4).
- Het aanpassen van de woonomgeving aan de wensen en mogelijkheden van de verschillende doelgroepen van verpleeghuiszorg verdient specifieke aandacht.

#### Zingeving

Op alle locaties van Proteion bieden we geestelijke verzorging aan. Zowel voor cliënten en hun naasten, als voor medewerkers met zingeving- of ethische vragen. De geestelijk verzorger is bij uitstek degene die tijd en aandacht kan besteden aan levensvragen, zingeving en spiritualiteit. Iedereen, ongeacht geloofsovertuiging, kan een beroep doen op de geestelijk verzorger.

#### Zinvolle dagbesteding

Meedoen aan (beweeg)activiteiten heeft een positief effect op lichaam en geest. Vaardigheden blijven langer in stand en achteruitgang wordt vertraagd. Zo dragen activiteiten bij aan de kwaliteit van leven van onze cliënten. Onrustig gedrag wordt voorkomen of verminderd. Daarom stimuleren we cliënten om, binnen hun grenzen en mogelijkhe-

---

den, zoveel mogelijk te mee te doen aan de dagbesteding en activiteiten. Daarbij kijken we dan vooral naar wat cliënten nog wél kunnen. De belevingswereld en de persoonlijke voorkeuren van de cliënt vormen daarvoor het uitgangspunt. Met elke individuele cliënt stellen we een zinvolle en plezierige dagbesteding samen. Die leggen we vast in het zorgplan. Dagbesteding kan een individuele of groepsactiviteit zijn, maar ook een activiteit die deel uitmaakt van de dagelijkse routine. Tafel dekken en afruimen bijvoorbeeld, was vouwen of werken in de tuin. Omdat het voor medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers moeilijk is om activiteiten te bedenken, heeft Proteion een handboek ontwikkeld. Hierin vind je suggesties voor activiteiten die passen bij diverse fysieke en mentale mogelijkheden van een cliënt. Deze suggesties dienen als inspiratie om (samen) activiteiten te ondernemen.

#### **Schoon en verzorgd lichaam**

Onze cliënt mag rekenen op optimale gezondheidsbescherming, -bevordering en een schoon en naar wens verzorgd lichaam. Hierbij spelen we in op de veranderingen in de lichamelijke gezondheid en houden we nadrukkelijk rekening met de wensen en gewoonten van de cliënt. Ook mondgezondheid heeft de aandacht. Proteion werkt volgens de richtlijn voor zorgafhankelijke cliënten in verpleeghuizen. Een mondzorgteam bezoekt onze locaties. Dit team verleent tandheelkundige zorg bij cliënten op de kamer of - indien nodig - in de rijdende praktijkruimte. Per locatie maakt een aandachtfunctionaris de afspraken met het mondzorgteam. Het behandelplan van de tandarts maakt deel uit van het zorgplan.

#### **Familie- en mantelzorgparticipatie en inzet vrijwilligers**

Proteion omarmt het samenspel tussen informele en formele zorg. Een goede samenwerking tussen mantelzorgers, familieleden, vrijwilligers én beroepskrachten is onmisbaar als we de kwaliteit van zorg- en dienstverlening willen optimaliseren. Onze medewerkers bespreken met familie en mantelzorgers welke mogelijkheden er zijn om een aandeel te leveren in de ondersteuning van de cliënt. De afspraken die ze maken, worden vastgelegd in het zorgplan.

Centrale afspraken ten aanzien van mantelzorgers liggen nog niet vast. Proteion werkt aan een breed mantelzorgbeleid (zie ook 4.2.2).

In afstemming met de cliëntenraad is ons vrijwilligersbeleid geactualiseerd. Dit beleid beschrijft onder meer wat de taken van een vrijwilliger zijn, wat we van hem verwachten, hoe de aanmelding en introductie in zijn werk gaat, wat Proteion biedt aan vrijwilligers - verzekeringen en waardering, bijvoorbeeld- en het gaat in op de juridische aspecten van het vrijwilligerswerk.

---

### **Wooncomfort (gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting)**

Binnen onze zorgcentra en kleinschalige groepswoningen zorgen we, waar mogelijk samen met de cliënten, voor smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes. Er is een menu- en voedingscommissie en we bevragen cliënten periodiek over de samenstelling van de maaltijden. Indien nodig krijgen onze cliënten ondersteuning bij het invullen van het menu of hulp bij het eten.

Onze cliënt kunnen hun woonruimte naar eigen smaak inrichten.

Voor kortdurend verblijf en revalidatie beschikt Proteion over ingerichte kamers. Kleine, persoonlijke spullen mogen uiteraard wel worden meegenomen. We hebben aandacht en respect voor de persoonlijke levenssfeer, privacy en veiligheid van onze cliënten.

4.2.2

### **Stand van zaken met betrekking tot plannen en voornemens**

#### **Zinvolle dagbesteding**

Vanaf 2016 tot en met 2020 stelt het Ministerie van VWS extra middelen beschikbaar voor kwaliteitsverbetering in het kader van Waardigheid en Trots. We zetten het extra geld dat we jaarlijks krijgen in voor verbetering van de daginvulling.

In vier ontwikkelplaatsen (Limburg-Noord, Roermond, Leudal en Maasgouw) zijn we samen met de cliëntvertegenwoordigers op zoek gegaan naar mogelijkheden om de dagbesteding van onze cliënten te verbeteren.

In deze ontwikkelplaatsen is gewerkt aan onder meer:

- plannen tot uitbreiding van dagbesteding en huiskamers
- het gebruik van interactieve (spel)materialen zoals CRDL's en tovertafels, muziekbedden en herinneringskoffers
- de opzet van een wensboom
- extra (beweeg-)activiteiten, zoals wandelen, dansen, fitness, gym en ouderenyoga
- muziekoptredens waarbij ouderen betrokken worden – van de Thee – tantes, bijvoorbeeld
- inzet van de 'Norbertusbus' voor activiteiten en de aanleg van beweegtuinten





### CRDL Project

Op 26 maart 2017 werd bij Hogeschool Zuyd het CRDL Project afgetrapt. Locatie 10 Hornerheide neemt deel aan dit onderzoek. Onderzocht wordt welke interventies met de CRDL kunnen bijdragen aan het stimuleren van engagement bij ouderen met dementie. Engagement wil zeggen 'het betrokken zijn bij de externe stimulus, sociale interactie en communicatie'. Binnen het onderzoek vinden drie sessies plaats: één observatie van de huidige situatie en twee observaties als de CRDL wordt gebruikt om te zien hoe het contact door aanraking verloopt. Er doen vijftien cliënten van Hornerheide mee aan het onderzoek. De coach belevingsgerichte zorg van Hornerheide is nauw betrokken bij het onderzoek.



### MiMakker

Een leuke ontwikkeling op het gebied van belevingsgerichte zorg en daginvulling is de inzet van de miMakkers. Dit zijn professionals die op een belevingsgerichte manier contact maken met mensen met dementie of een verstandelijke beperking. Jeroen Poels kreeg de kans om via Proteion een opleiding tot miMakker te volgen. Hij heeft deze in oktober 2017 succesvol afgerond en zet zich binnen Proteion in als miMakker.

---

### **Mantelzorgbeleid**

Het Proteionbreed mantelzorgbeleid helpt de beroepskracht om het samenspel met mantelzorgers vorm te geven en hen een duidelijke positie, rol en taak binnen de organisatie te geven. Ook is het beleid erop gericht om de ondersteuning door mantelzorgers en de werkzaamheden van medewerkers op elkaar te laten aansluiten. De zorg en ondersteuning wordt zo afgestemd op de behoeftes van de cliënt en de mantelzorger. We stimuleren de mantelzorger een bijdrage te leveren, zonder te forceren. Er worden zoveel mogelijk concrete afspraken gemaakt die we vastgeleggen in het zorgplan. De afspraken worden regelmatig geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

Beroepskrachten moeten alert te zijn op signalen van overbelasting. Daarvoor kunnen ze gebruik maken van instrumenten zoals de POM-methodiek, de Ediz vragenlijst of de Mantelscan.

In 2018 spannen we ons in om de POM-methodiek, Mantelzorgscan en de EDIZ-vragenlijst op te nemen in het nieuwe ECD, zodat ze gemakkelijk gebruikt kunnen worden bij de periodieke zorgplanbesprekingen.

### **Strategische samenwerking met zorgondernemers**

Binnen het thema 'Wonen en welzijn' speelt de woon- en leefomgeving van de cliënt een belangrijke rol. Om intramurale zorg in de buurt van cliënten mogelijk te maken, werken we steeds vaker samen met lokale, zelfstandige zorgondernemers. Deze strategische samenwerking heeft de vorm van hoofd- en onderaannemerschap. Bij deze vernieuwende franchiseconstructie, krijgt de kleinschalige woonzorglocatie achter de schermen ondersteuning van Proteion. Zo verenigen we het beste uit twee werelden. In 2017 zijn er twee nieuwe initiatieven gestart.



### **Aan de Baan**

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.



### Scheyvenhof

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.

## 4.3

### Veiligheid

#### 4.3.1

#### Wijze waarop Proteion invulling geeft aan de eisen van het kwaliteitskader

##### Vereisten kwaliteitskader

1. Medicatieveiligheid
2. Decubituspreventie
3. Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen
4. Preventie van acute ziekenhuisopnames

Veiligheid is het fundament van de verpleeghuiszorg. Daarom is het documenteren en leren van de basisveiligheid rond deze vier thema's zo belangrijk. Proteion voert een preventiebeleid. We letten nadrukkelijk op zorginhoudelijke veiligheidsaspecten zoals onder- of overgewicht, decubitus, incontinentie, val- en medicijnincidenten, depressie of het risico daarop.

We registreren zorgrisico's en problemen in het elektronisch cliëntdossier (ECD). De registraties met betrekking tot medicatieveiligheid, decubituspreventie en inzet vrijheidsbeperkende maatregelen maken ook onderdeel uit van de jaarlijkse beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem. We nemen de verbeterpunten uit deze beoordeling op in de jaarplannen. Om de medicatieveiligheid te borgen, maken onze behandelaren gebruik van een elektronisch voorschrijfsysteem.

---

### Medicatieveiligheid

Het kwaliteitskader geeft richtlijnen voor medicatieveiligheid. Die betreffen het houden van medicatiereviews, het aantal geregistreerde medicatiefouten inclusief trends en verbeteracties en het antipsychotica- en antibioticagebruik.

#### 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 uit de medicatiereviews worden teruggekoppeld naar zorgmedewerkers en cliënten; waar nodig leidt dit tot aanpassingen in het medicatiebeleid.

#### Medicatiefouten

Conform de veilige principes in de medicatieketen beschikt Proteion over een systeem voor het melden van medicatiefouten. 34% van alle incidenten betreft medicijnincidenten

In onderstaand overzicht staan het aantal meldingen per kwartaal van 2017 van alle Proteion locaties samen.

Rapportage Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) V&V Intramuraal				
	Q1	Q2	Q3	Q4
Medicatie	322	273	289	264

Het totaal aantal medicijnincidenten is gedurende het jaar gedaald. We hebben actief ingezet op bewustwording, door medewerkers gericht aan te spreken op medicatiefouten en hen te vragen hoe ze fouten in de toekomst kunnen voorkomen. Ook is er extra aandacht geschonken aan de procedure rond medicatieverstrekking, o.a. taakgericht medicatie uitdelen.

#### Antipsychotica- en antibioticagebruik

Binnen Proteion hanteren we een zorgvuldig beleid met betrekking tot de inzet antipsychotica en andere gedragsregulerende medicatie. Niet medicamenteuze interventies en multidisciplinaire betrokkenheid vormen de basis. De recent herziene nota probleemgedrag van Verenso is hierbij leidend. Zetten we medicatie in voor onderliggend psychiatrisch lijden, dan is frequente afstemming met een psychiater aan de orde. Toezicht op het correcte gebruik vindt structureel plaats tijdens artsensites, in de Geneesmiddelencommissie en tijdens de reguliere medicatiereviews met apotheker en arts. Ook is dit een terugkerend item tijdens



---

farmacotherapeutische overleggen en reguliere artsenuverleggen. In verband met toenemende resistentie zijn we binnen Proteion zorgvuldig met het inzetten van antibiotica.

Basishygiëne en infectiepreventie begint bij het gedrag van onze medewerkers. Proteion doet mee in de landelijke surveillance voor infectieziekten in verpleeghuizen van het RIVM. Toezicht op correct gebruik vindt structureel plaats in de HIP en tijdens de reguliere afstemmingsmomenten met de medisch microbioloog.

### **Zorginhoudelijke (basis)veiligheid (decubituspreventie)**

Voorkomen is beter dan genezen. Daarom voert Proteion voert een preventiebeleid en letten we nadrukkelijk op zorginhoudelijke veiligheidsaspecten zoals onder- of overgewicht, decubitus, incontinentie, valincidenten, medicijnincidenten en depressie of het risico daarop. We registreren zorgrisico's en -problemen in het elektronisch cliëntdossier (ECD). Het ECD is altijd actueel en voor geautoriseerde medewerkers te allen tijde overal in te zien. Dit draagt bij aan de patiëntveiligheid.

### **Minimale vrijheidsbeperking**

Proteion wil voor cliënten, die als gevolg van een psychogeriatrische aandoening langzaam de grip op de wereld en zichzelf kwijtraken, een veilig en warm thuis zijn. Vrijheidsbeperkende interventies schaden het welzijn van de cliënt. Ons beleid is er dan ook op gericht om deze te voorkomen of beperken.

Als een maatregel onvermijdelijk is, kiezen we voor de minst ingrijpende maatregel. Daarvoor maakt Proteion gebruik van de 'alternatieven voor vrijheidsbeperking in de zorg' van Vilans. De cliënt of wettelijk vertegenwoordiger geeft toestemming voor de maatregel. Deze wordt dan - afhankelijk van de maatregel - wekelijks, maandelijks of tweemaandelijks geëvalueerd.

Naast de zorginhoudelijke veiligheid hanteert Proteion ook veiligheidseisen op onder meer het gebied van wonen en hulpmiddelen.

### **Preventie van acute ziekenhuisopnamen / AdvancedCarePlanning.**

De indicator 'Preventie van acute ziekenhuisopnames' betreft het aantal ongeplande ziekenhuisopnames en de reden daarvan. Vanaf eind 2017 registreren we die. In januari 2018 koos de stuurgroep verpleeghuiszorg er voor deze indicator verder uit te breiden naar 'AdvancedCarePlanning'. Daarbij gaat het erom of er afspraken zijn gemaakt en vastgelegd 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 altijd vastgelegd in het zorgplan.

## Stand van zaken met betrekking tot plannen en voornemens

### Uitrol inzet zorgtechnologie

Een pilot binnen locatie De Merwijck toonde aan dat de inzet van Slimme Optische Sensoren (SOS) bijdraagt aan het vergroten van de vrijheid van de bewoner met behoud van veiligheid. Daarbij verbetert de (nacht) rust, hebben cliënten overdag meer energie en is er meer privacy omdat er minder onnodig wordt binnen gelopen. We hebben afgesproken om zorgtechnologie zoals de inzet van SOS, dwaaldetectie of anderszins<sup>1</sup> waar mogelijk fasegewijs uit te rollen. Met de uitrol van SOS starten we op locatie Hornerheide.

## Leren en werken aan kwaliteit

Om vertrouwen en ruimte te creëren voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen te leren en verbeteren, zijn er kaders nodig. In het kwaliteitskader worden vijf elementen onderscheiden:

1. Kwaliteitsmanagementsysteem
2. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
3. Jaarlijks kwaliteitsverslag
4. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
5. Deel uitmaken van een lerend netwerk

Hieronder is per thema de huidige situatie voor Proteion uitgewerkt.

### Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem geeft inzicht in de kwaliteit van dienstverlening en is gericht op het continu verbeteren hiervan. Het is opgebouwd volgens de wettelijke regelgeving, standaarden van professionele beroepsbeoefenaren (normen verantwoorde zorg) en de Kwaliteitseisen HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). Jaarlijks beoordeelt de Raad van Bestuur het kwaliteitsmanagementsysteem op onder meer:

- resultaten van audits;
- tevredenheid cliënten en medewerkers;
- afwijkingen (zoals klachten, MIC, MIM);
- procesmetingen;
- status van preventieve en corrigerende maatregelen;
- leveranciersbeoordelingen;
- vervolgmaatregelen n.a.v. vorige beoordelingen;
- veranderingen die van invloed kunnen zijn op het kwaliteitssysteem.

---

### **Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan**

Dit kwaliteitsplan is opgesteld in samenwerking met cliënten en naasten (cliëntenraad), (para-)medici, verpleegkundigen en verzorgenden van Proteion. Dit kwaliteitsplan vormt het jaarplan voor de Proteion zorgcentra.

### **Jaarlijks kwaliteitsverslag**

Proteion brengt vanaf 2018 jaarlijks een kwaliteitsverslag uit op basis van het kwaliteitsplan. Deze rapportage is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen van het kwaliteitsplan en feedback van de cliëntenraad

### **Continu werken in de praktijk aan verbeteren**

Een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem verbetert de kwaliteit van de zorg, stroomlijnt interne processen en verbetert externe samenwerking. Het kwaliteitsmanagementsysteem van Proteion is geënt op continue verbetering van de zorg- en dienstverlening. We verankeren de doorgevoerde veranderingen in de dagelijkse bedrijfsvoering volgens het principe plan-do-check-act.

### **Deel uitmakend van een lerend netwerk**

Binnen Proteion wisselen we actief kennis uit tussen partners. Dat doen we met behulp van bezoek, consultatie, benchmarking en intervisie op verschillende niveaus.

Op 1 oktober 2016 opende het Integraal Expertisecentrum Psychogeriatric (IEP) in Venray haar deuren. Een samenwerking met GGZ-organisatie Vincent van Gogh. IEP is een kleinschalig centrum voor maximaal acht-tien tijdelijke cliënten. Cliënten met dementie in combinatie met ernstige gedragsproblemen krijgen intensieve behandeling, zorg en ondersteuning om daarna de overstap te kunnen maken naar een regulier zorgcentrum. Binnen IEP staan specialisten van Vincent van Gogh en Proteion zij aan zij. Zij delen hun kennis op het gebied van crisisopvang, behandeling van complexe gedragsproblematiek en kleinschalig wonen voor ouderen met dementie.

Proteion is betrokken bij het Netwerk Palliatieve Zorg Limburg-Noord en Roermond en Weert. In samenwerking met dit netwerk nemen we audits af en doen onze medewerkers mee aan scholing door het netwerk. Ze delen hun kennis vervolgens met hun collega's.

Ook maakt Proteion deel uit van het Parkinsonnetwerk, de CVA-keten en de keten Hulp bij Dementie.

## Stand van zaken met betrekking tot plannen en voornemens

### Heroriëntatie kwaliteitssysteem

Proteion gebruikt nu een kwaliteitssysteem gebaseerd op HKZ normen. Het HKZ kwaliteitssysteem is gericht op processen. Omdat we cliënt-gerichte zorg willen bieden, zoekt Proteion naar een kwaliteitssysteem dat kwaliteit van leven als uitgangspunt neemt en dat de huidige normen van kwaliteit en veiligheid verbindt met resultaten voor de cliënt. Een dergelijk systeem is PREZO (PREstatiemodel ZOrg).

PREZO is een prestatiegericht kwaliteitssysteem voor de sector Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T) dat helpt te sturen op Verantwoorde zorg. Het is gebaseerd op de normen voor Verantwoorde zorg en het Kwaliteitskader. We onderzoeken de mogelijkheden om PREZO als kwaliteitssysteem te gaan gebruiken.



### Lerend netwerk

Het kwaliteitskader stelt als eis dat iedere verpleeghuisorganisatie eind 2017 deel uitmaakt van een lerend netwerk met tenminste twee verschillende collega-zorgorganisaties die onder een andere rechtspersoon vallen én een andere Raad van Bestuur hebben. In dat netwerk moet tenminste aantoonbaar worden samengewerkt rondom het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag met verbeterparagraaf.

Proteion doet dit door op basis van intervisie kennis te delen met twee collega-organisaties binnen het Regionaal Zorgnetwerk (RZN). Daarnaast stelt het kwaliteitskader dat er voor alle zorgverleners en bestuurders tijd en ruimte beschikbaar moet zijn om mee te lopen bij een collega-organisatie uit het lerend netwerk. Proteion vindt dit belangrijk. Er moet dan wel een duidelijk leerdoel zijn. Omdat er nog geen duidelijkheid is over het leerdoel en het extra geld dat hiervoor beschikbaar komt, geven we aan dit punt nu geen voorrang.



## Leiderschap, governance en management

Het kwaliteitskader stelt dat:

1. Elke zorgorganisatie professionele inbreng borgt in het aansturen van de organisatie door opname van een specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundige of psychosociaal zorgverlener als lid van de Raad van Bestuur. Zolang dit (nog) niet is gerealiseerd, dient er structureel overleg te zijn tussen de Raad van Bestuur met vertegenwoordigers van de genoemde beroepsgroepen.
2. De leden van de Raad van Bestuur op gezette tijden meelopen binnen het primair proces.
3. De Raad van Bestuur werkt middels de geldende Governancecode.
4. Gedrag en leiderschapsstijl van de Raad van Bestuur ondersteunend is aan het kwaliteitskader.
5. De Raad van Bestuur kwaliteitsverbetering stimuleert middels oprichting van een verpleegkundige/verzorgende dan wel professionele adviesraad (VAR/PAR).

Onze leden van de Raad van Bestuur hebben beiden een zorgachtergrond. Een lid heeft een verpleegkundige achtergrond en het andere een medische achtergrond (arts). Er is structureel overleg tussen de Raad van Bestuur en de Geneesheer Directeur.

De leden van de Raad van Bestuur van Proteion lopen regelmatig mee in onze eigen zorgorganisatie, zodat zij gevoel houden met het primaire proces op de werkvloer.

De leiderschapsstijl en het gedrag van de Raad van Bestuur is ondersteunend aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De Raad van Bestuur draagt actief bij aan de uitwerking en het toepassen van het kader en de Raad van Toezicht ziet hier actief op toe.

Binnen de Proteion zorgcentra bestaat momenteel een vakgroep Verpleging en Verzorging die gevraagd (op basis van opdracht) en ongevraagd (indien dit voor procesafstemming en kwaliteitsverbetering noodzakelijk is) advies geeft over de ontwikkeling van de zorg met als doel de kwaliteit van zorg te verbeteren.

De vakgroep wordt waar nodig aangevuld en zo gepositioneerd dat ze fungeert als een Professionele Adviesraad (PAR).

Ook werkt de Raad van Bestuur volgens de geldende Zorgbrede Governance Code. De code stelt de dialoog centraal en is minder op organisatievoorschriften en concrete bepalingen gebaseerd.

---

Normering van gedrag en cultuur staan bij Proteion centraal bij het toepassen van de zeven principes van de Governance Code. We willen de positie van de cliënt en de rol, functie en taak van de (zorg)medewerker versterken. Ook willen we het vertrouwen vergroten, een belangrijk doel bij het toepassen van de code.

Proteion investeert in goed bestuur en toezicht door het bevorderen van de dialoog, een toetsbare opstelling, met leiderschap en een open cultuur van aanspreekbaar en verantwoordelijk zijn.

De Raad van Toezicht stelt aan het begin van het jaar in samenspraak met de Raad van Bestuur een jaaroverzicht op, waarin de onderwerpen die belangrijk zijn voor een goed toezicht, en de contactmomenten met (interne) belanghebbenden worden vastgelegd

De Raad van Toezicht heeft (pro-)actief contact met belanghebbenden binnen en buiten de organisatie. Door, in afgestemming met de Raad van Bestuur, met allerlei partners in gesprek te blijven, vervult de Raad van Toezicht haar klankbord- en waarborgfunctie.

De Raad van Toezicht legt jaarlijks maatschappelijke verantwoording af aan alle belanghebbenden in het jaardocument over het uitgevoerde toezicht en beleid en de belangrijkste bevindingen hierbij.

### Plannen en voornemens

Proteion volgt een eigen aanpak met betrekking tot het toepassen van de principes van de zorgbrede Governance Code. We hebben deze aanpak eind 2016 ingezet en zetten die de komende jaren voort. Hierbij richten we ons met inspirerend leiderschap en gedrag op het stimuleren, realiseren, onderhouden en borgen van kwaliteitsverbetering van de verpleeghuiszorg volgens het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Proteion actualiseert relevante artikelen in de statuten en reglementen en brengt deze in lijn met de strekking en bedoeling van de principes van de zorgbrede Governance Code. Met deze aanpassingen borgen we de formele en juridische kant van het besturen en het toezicht volgens de code.

4.6

## Personeelssamenstelling

Onze medewerkers zijn ons grootste kapitaal. Zij maken goede zorg mogelijk. Proteion zorgt voor voldoende zorgverleners met het juiste competentieniveau. Hoe we dat doen beschrijven we hier.

Het kwaliteitskader stelt dat zorgorganisaties voor hun personeelssamenstelling gebruik moeten maken van tijdelijke normen<sup>2</sup> totdat de landelijke normen zijn vastgelegd.

---

#### a. Normen ten aanzien van aandacht, aanwezigheid en toezicht

- Tijdens intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven) moeten minimaal twee zorgverleners beschikbaar zijn om deze taken te verrichten.
- Tijdens de dag en avond is er permanent iemand in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte om de aanwezige cliënten de benodigde aandacht te geven en om toezicht te houden. Wanneer een bewoner de ruimte verlaat, is er iemand aanwezig om dit op te vangen. Hierbij kan ook gedacht worden aan de inzet van een vrijwilliger of familielid.
- In iedere dagdienst, ook in het weekend, is er per groep iemand met de juiste kennis en competenties aanwezig die aandacht besteedt aan zingeving en zinvolle daginvulling van cliënten.
- De zorgverleners die direct contact hebben met cliënten, kennen hun naam en zijn op de hoogte van hun achtergrond en persoonlijke wensen.

Proteion hanteert deze normen, tenzij een afwijking is aangegeven.

#### *Situatie ten aanzien van de personeelssamenstelling, toezicht en daginvulling*

- De personeelsplanning is zo ingericht dat op piekmomenten extra handen beschikbaar of oproepbaar<sup>3</sup> aanwezig zijn.
- Als minimumeis geldt dat, mits goed geïnstrueerd, toezicht kan worden uitgevoerd door vrijwilligers, mantelzorgers, stagiaires, verzorgend personeel en activiteitenbegeleiding. De instructie omvat in ieder geval de bijzonderheden waarop de toezichthouder op dat moment moet letten en bij wie en hoe assistentie kan worden ingeroepen.
- Zorgtechniek kan ook een rol spelen bij het uitvoeren van toezicht.
- Ingeval degene die belast is met het toezicht in de huiskamer ergens anders op de afdeling zorg moet bieden, is een tweede geïnstrueerd persoon aanwezig of oproepbaar. Ernstige calamiteiten en gevaarlijke situaties (bijvoorbeeld brand) vormen een uitzondering op deze regel.
- Er is er een actueel beeld op individueel cliëntniveau.
- De medewerkers van Proteion geven met ondersteuning door mantelzorgers en vrijwilligers invulling aan een zinvolle dag voor cliënten. Er wordt daarbij rekening gehouden met de individuele wensen en mogelijkheden van cliënten.

<sup>3</sup> Op iedere locatie is voor cliënten met verblijf en verpleging of behandeling 24/7 binnen 30 minuten een verpleegkundige ter plaatse

---

### **b. Normen ten aanzien van kennis en vaardigheden**

- Er is altijd iemand aanwezig die bevoegd en bekwaam is aansluitend op de zorgvraag.
- Op iedere locatie (cf. KvK registratie) voor cliënten met verblijf en verpleging of behandeling is 24/7 binnen 30 minuten een verpleegkundige ter plaatse.
- Op iedere locatie (cf. KvK registratie) voor cliënten met verblijf en verpleging of behandeling is 24/7 een arts beschikbaar en oproepbaar. De arts reageert direct en is binnen 30 minuten ter plaatse.
- Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit.

#### *Personeelssamenstelling; situatie met betrekking tot kennis en vaardigheden*

- Proteion zorgt voor voldoende gekwalificeerde zorgverleners; bevoegd en bekwaam.
- Op iedere locatie voor cliënten met verblijf en verpleging of behandeling is 24/7 een verpleegkundige tijdig ter plaatse.
- Voor cliënten met verblijf en behandeling is een arts beschikbaar en oproepbaar. De arts is te allen tijde telefonisch bereikbaar voor consultatie en advies en legt een visite af als dat nodig is.

### **c. Normen ten aanzien van reflectie, leren en ontwikkelen**

- Elke medewerker heeft voldoende tijd om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De omvang en aard van het leren en ontwikkelen worden vastgelegd in het kwaliteitsplan.
- Iedere zorgverlener kan op gezette tijden meelopen bij een organisatie uit het lerend netwerk.
- De EVV heeft voldoende tijd om deel te nemen aan het multidisciplinair overleg.
- Methodisch werken en het multidisciplinair overleg vormen de basis voor verpleeghuiszorg. Hieraan wordt in de deskundigheidsbevordering aandacht besteed.
- Het scholingsbeleid versterkt de vakbekwaamheid aantoonbaar.
- In periodieke gesprekken komen competentie en loopbaanontwikkeling aan de orde.



---

*Personeelssamenstelling; situatie ten aanzien van leren en ontwikkelen*

- Proteion beschikt over gekwalificeerde medewerkers. We zorgen voor de benodigde scholing, training en deskundigheidsbevordering op basis van een opleidingsplan per locatie. We stellen medewerkers in staat om nieuwe kennis op te doen en zich nieuwe vaardigheden eigen te maken.
- Binnen Proteion dragen zelfstandig werkende zorgverleners zélf zorg voor hun deskundigheidsbevordering. Proteion beschikt hiervoor over een cyclisch (bij)scholingsaanbod op het gebied van voorbehouden en risicovolle handelingen.
- Het Proteion Leerhuis heeft een uitdagende en interactieve leeromgeving ontwikkeld: het leermanagementsysteem (LMS). Risicovolle en voorbehouden handelingen maken onderdeel uit van het LMS, net zoals specifieke deskundigheidsbevordering (onder meer t.a.v. dementie) en scholing middels e-learning.
- Alle medewerkers die voorbehouden en risicovolle handelingen uitvoeren zijn bevoegd en bekwaam. Dit wordt digitaal geregistreerd.
- Binnen Proteion werken we multidisciplinair. Dat houdt in dat hulpverleners met een verschillende achtergrond en deskundigheid samenwerken en hun acties op elkaar afstemmen. Minimaal twee keer per jaar is er een multidisciplinair overleg.
- Periodiek evalueren we het functioneren van medewerkers en bespreken we verwachtingen en ambities. Het doel hiervan is om samen tot de optimale kwaliteit van werk en motivatie te komen. Er worden afspraken gemaakt die leiden tot het verbeteren van competenties, het functioneren en het vergroten van de (duurzame) inzetbaarheid van de medewerker.

4.6.1

## Stand van zaken met betrekking tot plannen en voornemens

### Strategische personeelsplanning

Proteion is in 2017 gestart met strategische personeelsplanning. Doel hiervan is dat het medewerkersbestand aansluit bij de huidige en toekomstige behoeften. Zowel de toekomstige behoeften als het huidige personeelsbestand is hiervoor in kaart gebracht. Hierbij zijn zogenoemde 'gaps', gaten, geïdentificeerd en acties bepaald. Acties die worden opgepakt richten zich bijvoorbeeld op het uitwerken van een nieuwe functie voor intramuraal, zodat geput kan worden uit andere doelgroepen voor de invulling van deze functie.

Binnen locatie RCG zijn we in het kader van functiedifferentiatie gestart met logistieke routes. Dit om zorgmedewerkers te ontlasten zodat er meer handen aan bed beschikbaar zijn. Ook is daar in oktober 2017 gestart met het werken binnen kleinschalige teams. Werken met een vaste groep zorgverleners heeft voordelen voor zowel medewerkers als cliën-

---

ten en verhoogt de kwaliteit van zorgverlening. Medewerkers kennen de cliënten die ze in zorg hebben allemaal en ze weten precies wat er nodig is. Mantelzorgers vertellen dat het positief werkt. Daarnaast wordt er gewerkt aan betere aansluiting tussen onderwijs en praktijk zodat onder andere doorstroom voor medewerkers makkelijker wordt gemaakt. Strategische personeelsplanning is een continue proces dat regelmatig terugkeert op de agenda zodat we in kunnen blijven spelen op veranderingen.

### **Strategisch opleidingsbeleid**

Proteion heeft haar uitgangspunten voor scholing vastgelegd in het strategisch opleidingsplan 2016-2021. Dit plan is opgesteld in het kader van Waardigheid en Trots in samenwerking met de ondernemingsraad.

Centrale scholingsthema's in dit plan zijn onder meer belevingsgerichte zorg, dementie en triagering. Daarnaast wordt gefocust op het opleiden naar een hoger niveau en scholing voor specifieke doelgroepen.

In alle locaties hebben we in 2017 trajecten opgestart voor het omgaan met agressie. Daarnaast is er de mogelijkheid voor medewerkers om stage te lopen bij het Integraal Expertisecentrum Psychogeriatricie voor ouderen met ernstige gedragsproblemen (IEP).

Ook lopen er Proteionbreed zo'n 144 Beroeps Begeleidende Leertrajecten (BBL) waarbij medewerkers worden opgeleid tot Verzorgende IG of Verpleegkundige.

Ook op de locaties hebben we volop aandacht voor scholing. De stand van zaken per regio is als volgt:

#### **De Wachtpost, De Merwijck, Libermannhof**

Het leerplan van de noordelijke locaties omvat verschillende thema's die medewerkers en vrijwilligers opleiden om een zinvolle dagbesteding voor bewoners mogelijk te maken.

Zo geeft scholing voor het thema: 'Dementie belevingsgerichte zorg/zinvolle dagbesteding' medewerkers de mogelijkheid om op een bijzondere en creatieve manier die aansluit bij hun gewoonten, wensen en behoeften contact te maken en te onderhouden met bewoners. De scholing wordt aangeboden via het regionale instituut voor cultuur- en kunsteducatie (RICK).

Verder krijgen vrijwilligers scholing in bijvoorbeeld kennis over dementie waardoor zij zich beter in staat voelen om bij te dragen aan een zinvolle dag voor pg-bewoners.

#### **Roncalli, RCG**

In Roermond werken we in samenwerking met Gilde Opleidingen aan de opzet van een opleidingsprogramma voor alle nieuwe zorghulpen. Tevens zijn 125 medewerkers van de pg-afdeling en aandachtsvelders pg van

---

de afdeling Somatiek gestart met het e-learningprogramma 'U woont nu hier'. Met behulp van deze opleiding wordt de dementiezorg verder verbeterd. Het is een e-learning gecombineerd met teambesprekingen per thema. Het programma wil medewerkers voorzien van de nodige kennis en nieuwe vakinhoudelijke inzichten. Daarnaast is het ook bedoeld om de onderlinge samenwerking te versterken en om een bijdrage te leveren aan het werkplezier. Dit traject duurt een jaar.

#### **St. Jozef, Sterrebosch**

Binnen de locaties St. Jozef en Sterrebosch vindt scholing plaats door Intervisiebijeenkomsten, EVC-trajecten (Erkenning, Verworven Competenties) en het bijwonen van symposia.

#### **De Kreppel, Hornerheide, St. Magdalena**

Zo'n veertig medewerkers van locaties St. Magdalena en De Kreppel volgen de e-learning belevingsgerichte zorg. Daarnaast is er een miMakker opgeleid die vanaf november 2017 wordt ingezet in de huiskamers.

#### **Lerend netwerk**

Een van de eisen uit het kwaliteitskader is dat iedere zorgverlener op gezette tijden kan meelopen bij een organisatie uit het lerend netwerk. Actieve uitwisseling van kennis met samenwerkingspartners vindt onder meer plaats door bezoek, consultatie, benchmarking en intervisie op verschillende niveaus.

Hoe Proteion invulling geeft aan de eis van het kwaliteitskader ten aanzien van een lerend netwerk is te lezen in 4.4.

4.7

## **Gebruik van hulpbronnen**

Het kwaliteitskader benoemt ten aanzien van hulpbronnen onderstaande eis.

De benodigde hulpbronnen en de wijze waarop deze dienend zijn aan het primair proces worden beschreven in het kwaliteitsplan en gaan daarmee mee in de cyclus van kwaliteitsverslag, bespreking met interne en externe stakeholders en update van het kwaliteitsplan.

---

Goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint bij de behoeften van cliënten. De hulpbronnen zoals beschreven in de vorige hoofdstukken spelen daarbij een belangrijke rol. Echter, er zijn nog meer belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit. Het kwaliteitskader noemt hierbij:

- de gebouwde omgeving (vastgoed, onderhoud, buitenruimtes, woonoppervlakte, bewegingsruimte per cliënt, privacy, faciliteiten voor terminale zorg)
- technologische hulpbronnen (ICT, domotica, eHealth)
- materialen en hulpmiddelen (beschikbaarheid, vindbaarheid, onderhoud)
- financiën en administratieve organisatie
- de professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen zoals ziekenhuizen, specialistenmaatschappijen, apotheken, GGZ-instellingen, en afdelingen klinische geriatrie.

Hieronder volgt per thema een korte beschrijving van de situatie binnen Proteion.

#### **De gebouwde omgeving<sup>5</sup>**

Voor onze locaties hanteren wij de volgende uitgangspunten:

- Alle cliënten kunnen de locatie goed betreden. Omliggende paden en de entree zijn rolstoelvriendelijk. Onze cliënten kunnen alle voor hen bestemde ruimten goed bereiken.
- De inrichting van de algemene ruimten is comfortabel en aangepast aan de fysieke (bijvoorbeeld slechtziendheid) dan wel psychische beperkingen van de cliënten.
- De algemene ruimten, liften, badkamers en toiletten, zijn ruim genoeg en rolstoel- toegankelijk.
- Cliënten hebben de beschikking over hun eigen kamer, waar zorg geboden wordt en waar zij bezoek kunnen ontvangen. Cliënten worden niet behandeld in de gemeenschappelijke huiskamer.
- De cliënt richt zijn eigen woonruimte naar wens in, voor zover zijn fysieke beperkingen dit toelaten.
- Lichamelijke privacy bij de verzorging is gegarandeerd. Deuren van het toilet worden gesloten als de cliënt het toilet bezoekt.
- Cliënten met dementie kunnen rondwandelen in gecontroleerde vrijheid, zonder dat ze daardoor anderen hinderen.

<sup>5</sup> *Vastgoed, onderhoud, buitenruimtes, woonoppervlakte, bewegingsruimte, privacy, faciliteit voor terminale zorg.*

---

### **Technologische hulpbronnen**

Waar mogelijk zetten we zorgtechniek in; slimme en veilige technologie ter ondersteuning van de zorg. We gebruiken sensoren, dwaaldetectie en andere handige technologie op het gebied van veiligheid, eHealth met internettechnologie en stimulerende technologie.

Zo werken we met de CRDL (die tot leven komt door aanraking en een nieuwe manier van contact met mensen met dementie mogelijk maakt), e-games (op de tablet en de Tover tafel) en de Silverfit (om motoriek en dagelijkse vaardigheden te trainen).

Ter ondersteuning van de medewerker en vanwege de data- en patiëntveiligheid gebruiken we het Elektronisch Cliëntdossier. In het kader van medicatieveiligheid maken we gebruik van het elektronisch voorschrijfsysteem Medimo.

### **Materialen en hulpmiddelen**

Proteion beschikt over materialen en hulpmiddelen die nodig zijn voor de zorg- en dienstverlening. De veiligheid van deze middelen wordt geborgd (zie 4.3).

### **Facilitaire zaken<sup>6</sup>**

We zorgen voor smakelijke maaltijden voor onze cliënten. Zij kunnen voor de warme maaltijd uit twee gerechten kiezen. We werken met een zeswekelijkse menu-cyclus. In de menucommissie zitten leden van de cliëntenraad. Verschillende locaties hebben een eigen huiswinkel met een klein assortiment levensmiddelen.

Afhankelijk van de setting hebben onze locaties over een receptie. Waar geen receptie is, worden deze taken door andere afdelingen opgevangen.

### **Financiën en administratieve organisatie**

De administratieve en ondersteunende organisatie van Proteion is gebundeld in het Servicecentrum. De uitgangspunten zijn dat de klant (een locatie of team van Proteion of een zorgondernemer) centraal staat en dat processen waar mogelijk gestandaardiseerd worden. Deze standaardisatie leidt tot een efficiëntere bedrijfsvoering.

### **Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten**

Proteion investeert voortdurend in samenwerking met ketenpartners. De verbetering van de kwaliteit van zorg en de bedrijfsvoering in de totale keten moet het resultaat zijn van gezamenlijke inspanning. Partners van Proteion zijn onder meer gemeenten, zorgkantoren, zorgverzekeraars, bedrijfsartsen, huisartsen, apothekers, ziekenhuizen, collega-zorgorganisaties in de regio (zoals De Zorggroep en Land van Horne), instellingen in de GGZ/GHZ zoals Vincent van Gogh, MetGGZ, PSW, de provincie, welzijnsstichtingen en woningcorporaties.

<sup>6</sup> O.a. restaurant/keuken, winkel, beveiliging en receptie



## Stand van zaken met betrekking tot plannen en voornemens

### Transitie facilitair bedrijf

Proteion heeft in 2017 het facilitair bedrijf ondergebracht in een resultaat-verantwoordelijke eenheid: Proteion Facilitair. Maaltijden worden 'buiten de deur' voorbereid en vers bij de locaties aangeleverd.

In het restaurant regenereren en serveren we het eten. De maaltijden en alles wat daarbij hoort, worden centraal ingekocht bij onze leverancier die gespecialiseerd is in eten en drinken. Aandacht voor het contact met de bewoner is een belangrijk onderdeel van dit concept. Voor bewoners blijft de kwaliteit en keuzevrijheid zoals zij van Proteion gewend zijn: gevarieerd, gezond en lekker. Ook schoonmaak, logistiek, was en klussen maken deel uit van het facilitair bedrijf.

Op basis van een tussentijdse evaluatie zijn er extra servicecoördinatoren aangesteld.

### Vastgoed

Proteion geeft een deel van haar vastgoed een nieuwe bestemming. Dit heeft alles te maken met de ontwikkeling van de overheid om de lichtere zorgzwaartepakketten te extramuraliseren. Wij spelen hier al enkele jaren op in door de realisatie van servicecomplexen in samenwerking met woningcorporaties. Daarnaast onderzoeken we de transformatiemogelijkheden van de locaties in relatie tot het intramurale zorgaanbod. Op Hornerheide en RCG (Binnenhof) zijn we al gestart met aanpassingen aan de gebouwen zodat deze passen bij de gebruikers. Proteion streeft ernaar het vastgoed met de bestemming 'scheiden van wonen en zorg' af te stoten, bij voorkeur aan woningbouwcorporaties.



### Invoering nieuw ECD

Momenteel werken we aan de invoering van een nieuw Elektronisch Cliëntdossier (ECD). Het ECD is een digitaal systeem voor het hele zorgproces: het plannen, uitvoeren en het verantwoorden van zorg. Alle informatie over zorgverlening aan de cliënt en tijdsbesteding door de medewerker komt hierin samen. Ten opzichte van het 'oude' ECD biedt het nieuwe ECD een aantal belangrijke voordelen, zoals een rooster- en planningssysteem, een cliëntportaal en er kan gewerkt worden met portable devices. De inrichting, scholing en implementatie loopt door in 2018.

## Gebruik van informatie

Door actief informatie te verzamelen, kun je de inzet van mensen en middelen aanscherpen, monitoren en managen, samen leren en zo de zorg verbeteren. Ook kun je informatie met cliënten en hun naasten delen. Bij kwaliteitsverbetering zijn twee zaken van essentieel belang, namelijk het samen leren en verbeteren op basis van verzamelde informatie en verantwoording afleggen, intern en extern. Het kwaliteitskader kent twee vereisten als het gaat om het gebruik van informatie.

### Eisen kwaliteitskader:

- Elke verpleeghuisorganisatie dient vanaf 2017 minimaal één keer per jaar informatie over cliëntervaringen te verzamelen middels erkende instrumenten.
- Elke verpleeghuisorganisatie dient in het kader van landelijke onderlinge vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2016 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score (NPS) per locatie (volgens KvK registratie) van de eigen organisatie aan te leveren.

### Cliëntoordelen

In de periode september tot en met december 2017 heeft Proteion onderzoek gedaan naar cliëntervaringen in de zorg. Het onderzoek is uitgevoerd met de CQ-index vragenlijsten. De scores van Proteion zijn in lijn met de landelijke scores.

De CQ-meting bevat gegevens over de NPS (Net Promotor Score), een belangrijke indicator voor cliënttevredenheid en cliëntloyaliteit. Om de NPS te kunnen vaststellen, is aan klanten gevraagd: "Zou u Proteion bij uw vrienden of familie aanbevelen? Deze score wordt berekend door het percentage mensen dat een 0-6 heeft gescoord op de aanbevelingsvraag af te trekken van het percentage mensen dat een 9 of een 10 heeft gescoord. Hoe hoger het percentage, hoe meer mensen de organisatie/locatie aanbevelen. De NPS score van Proteion bedraagt gemiddeld 13,1%. Op basis van de rapporten per locatie zijn er, in samenspraak met de cliëntenraad, plannen opgesteld voor lokale verbeterpunten.

In breder verband, dus op Proteion-niveau, hebben de thema's informatie-voorziening en sfeer bij het eten extra aandacht nodig.

Wat betreft de verbetering van de informatievoorziening aan onze cliënten bekijken we momenteel het aanbod. Waar mogelijk vereenvoudigen we zaken en bieden we ze naar wens van onze cliënten en vertegenwoor-

---

digers op een andere manier aan. Bijvoorbeeld via mail en website. Met betrekking tot de smaak en beleving rondom de maaltijden is er een aanvullende enquête gehouden onder bewoners. Een projectgroep buigt zich momenteel over de resultaten om te zien wat we kunnen verbeteren.

Proteion is ook aangesloten bij ZorgkaartNederland; een ervaringsite voor de Nederlandse gezondheidszorg waar mensen hun ervaringen met de zorg delen. Deze onafhankelijke reviews helpen mensen met het kiezen van een zorgverlener die bij hen past. Sinds dit jaar maakt de NPS-vraag standaard deel uit van de vragen op ZorgkaartNederland. Binnen Proteion wordt standaard tweemaal per jaar naar het oordeel van de cliënt gevraagd over de geleverde zorg- en dienstverlening. Hiervoor gebruiken we een interne vragenlijst. Recent is deze vragenlijst geactualiseerd. De vragen van ZorgkaartNederland maken nu deel uit van deze vragenlijst.

# 5. Verbeterparagraaf: samen leren en verbeteren

---

De focus van het kwaliteitskader ligt op leren en verbeteren. Kwaliteit ontstaat door resultaten te evalueren, ervan te leren en op basis daarvan verbeteracties uit te voeren. Proteion beoordeelt jaarlijks haar eigen kwaliteit op basis van kwaliteitsindicatoren<sup>7</sup>. De jaarlijkse beoordeling wordt uitgevoerd volgens de procedure 'beoordeling kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) sector V&V Proteion'. De beoordeling heeft betrekking op de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem en de bijbehorende processen, verbetering van zorg, producten, personeel en middelen. De verbetermaatregelen op V&V niveau die daaruit voortkomen zijn beschreven in paragraaf 5.1.

5.1

## Verbeterparagraaf

### Omlaag brengen ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is meer dan ooit een punt van aandacht. Ons ziekteverzuim is ten opzichte van 2016 gestegen. Dit is een landelijke, branchege-relateerde trend die meerdere oorzaken kent, waaronder de vergrijzing. De score van Proteion intramuraal ligt in 2017 gelijk met het brancheniveau (Vernet).

De adviescommissie Kansen in Verzuim (een multidisciplinair intra- en extramuraal team) doet aanbevelingen over kansen en mogelijkheden die tot een lager verzuim leiden. De focus wordt verlegd naar 'inzetbaarheid' in plaats van 'verzuim'. Daarnaast vindt er periodiek overleg plaats tussen Raad van Bestuur, directeur Servicecentrum en de bedrijfsarts.

### Tijdige ondertekening zorgplan

Nadat er vorig jaar aanvullende afspraken zijn gemaakt, is de procesindicator 'ondertekend zorgplan binnen 6 weken' verbeterd.

<sup>7</sup> Zoals MIC-/MIM-meldingen, resultaten van interne audits, inspectiebezoeken, materiële controles, evaluaties, ziekteverzuim, resultaat CQ-meting, medewerkers-tevredenheidsonderzoek, etc.





## 6. Tot slot

---

Leren en verbeteren. Het is een continue proces. Een uitdaging die energie vraagt én energie brengt. Want werken aan de best mogelijke zorg is inspannend maar dankbaar.

Dankzij die inspanningen van velen zijn we erin geslaagd om een stevige toekomstvisie in onze eigen 'big picture' uit te werken. Hebben we een Kwaliteitsplan gemaakt en namen we je net mee in ons eerste Kwaliteitsverslag. We zijn goed bezig, weten waar we naartoe willen. En we komen er. Want we willen leren én verbeteren. Om zo de kwaliteit te kunnen bieden waar we vierkant achter staan.

 **088 - 850 00 00**

**proteion.nl**

Ondanks zorgvuldige samenstelling is het mogelijk dat dit kwaliteitsplan onjuiste informatie bevat. Proteion aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden. Het is niet toegestaan informatie uit dit plan zonder toestemming van Proteion te vermenigvuldigen.

©Proteion 2018