



Kwaliteitsbeeld 2024

Elke dag gewoon bijzonder



Inhoud

Inleiding.....	2
Maatschappelijke context.....	3
Het verhaal van Proteion	3
Onze kernwaarden	3
Powered by Proteion	3
Kwaliteitsbeeld in context.....	3
Terugblik - Onze ambities voor 2024	4
Vooruitblik - Verbonden via Proteion.....	5
Bouwsteen 1. Het open gesprek	7
Hoe worden professionals gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren met cliënten en naasten?.....	7
Hoe wordt vanuit de professionele inzichten ingespeeld op wat belangrijk is voor cliënten, naasten en mantelzorgers?	8
Bouwsteen 2. Het bouwen van netwerken.....	9
De samenwerking met andere organisaties	9
Hoe worden zorgprofessionals gefaciliteerd om actief te zijn in professionele netwerken?	10
Wat is de meerwaarde voor cliënten?	10
Bouwsteen 3. Het werk organiseren.....	11
Invulling van deskundigheid, veiligheid en zeggenschap	11
Hoe wordt gewerkt aan een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag?.....	12
Bouwsteen 4. Leren en ontwikkelen	14
Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en de organisatie vormgegeven?	14
Belangrijke thema's	14
Resultaten	14
Reflectie en perspectief.....	16
Resultaten meting cliëntervaringen.....	16
Reflectie	17
Perspectief	18
Tot slot	20

Inleiding

Voor je ligt het eerste Kwaliteitsbeeld van Proteion. Hierin blikken wij terug op 2024, aan de hand van de bouwstenen uit het nieuwe generiek kompas. Dit kompas is in 2024 gepubliceerd met als titel 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'. Het speelt in op de uitdaging die we als samenleving hebben rondom de beschikbare professionele zorg. De krapte op de arbeidsmarkt en de toegenomen complexe zorgvragen maken dat deze zorg in de toekomst niet meer toereikend is om alle zorgvragen op te vangen. Met een preventieve aanpak en een andere verdeling van verantwoordelijkheden wordt beoogd om professionele zorg beschikbaar te houden op momenten dat dit nodig is. Het nieuwe kompas is ondersteunend aan de beweging die hierin gemaakt moet worden. Het is opgebouwd uit vijf bouwstenen; aanknopingspunten om mee te werken aan kwaliteit en dit ook inzichtelijk te maken. Dit Kwaliteitsbeeld is de uitwerking van bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit. De overige vier bouwstenen komen één voor één terug als hoofdstukken in dit verslag.

De focus komt daarmee meer op kwaliteit van leven in plaats van kwaliteit van zorg te liggen, met leren en ontwikkelen als belangrijk onderdeel daarvan. Een deel van de geldende vereisten vanuit de huidige kwaliteitskaders zijn met de vaststelling van het nieuwe kompas komen te vervallen. In de verantwoording komt de nadruk meer te liggen op hoe er gewerkt wordt aan kwaliteit in plaats van op kwantitatieve uitkomsten daarvan (van tellen naar vertellen).

Binnen Proteion zijn er de afgelopen jaren allerlei ontwikkelingen geweest die in lijn zijn met de opdracht die er ligt vanuit het generiek kompas. Denk aan ons Powered by Proteion concept waarin we als Proteion acteren als een netwerk- en serviceorganisatie, de implementatie van het regiomodel en de focus op oplossingsgericht werken en eigen regie. Het is van belang om vanuit een gedeelde kijk op zorg focus aan te brengen en keuzes te maken. Dit leidt ertoe dat we met elkaar in gesprek gaan over het thema kwaliteit van leven. Een gesprek over hoe we hier binnen Proteion betekenis aan geven, passend bij onze organisatie en onze koers. Op basis van een gedeelde blik en in lijn met onze kernwaarden en strategische doelstellingen, voeren we de komende jaren de benodigde veranderingen door.

In dit kwaliteitsbeeld vertellen we hoe we dat doen en welke ontwikkelingen al op gang gekomen zijn. Naast de verplichting vanuit het Generiek Kompas, maken we dit kwaliteitsbeeld om verschillende redenen:

- laten weten hoe cliënten, naasten en medewerkers de kwaliteit van onze zorg en ondersteuning ervaren.
- vertellen wat we goede zorg en ondersteuning vinden en hoe we reflecteren, leren en ontwikkelen.
- laten zien aan onze cliënten, naasten, medewerkers, maar ook de raad van toezicht, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en zorgkantoren aan welke thema's en doelen we de afgelopen periode hebben gewerkt en gaan werken.

We gebruiken het generiek kompas als kader voor ons kwaliteitsbeeld. De vijf onderdelen van dit kompas, bouwstenen genoemd, vormen de basis waarop we je meenemen in de ontwikkelingen binnen Proteion. Daarbij wordt zowel teruggeblikt op 2024, als vooruitgeblikt op 2025 en verder.

Spreken we in dit verslag over 'de cliënt', dan bedoelen we hiermee ook, indien van toepassing, de wettelijk vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de cliënt. In het verslag zijn enkele citaten te vinden. Deze zijn opgehaald via de cliëntmetingen voor de verpleeghuiszorg en PREM thuiszorg.

Maatschappelijke context

Het verhaal van Proteion

Als het vanzelfsprekende minder vanzelfsprekend is vanwege leeftijd, ziekte of handicap dan zijn het steeds meer de gewone dingen die een dag bijzonder maken. Een glimlach, arm om je heen of spontaan iets leuks doen. Dan voel je je verbonden. Dat zijn de momenten dat je voelt dat je er niet alleen voor staat, de momenten die je beschermen. Daarom draait zorg voor ons in de eerste plaats om inleven. Inleven in de situatie, gevoelens en omgeving van onze cliënten. Inleven in wat zorgmedewerkers drijft, welke balans ze zoeken en hoe ze willen ontwikkelen. En inleven in de toekomst, in hoe we zorg betaalbaar en menselijk tegelijk kunnen houden. Vervolgens zorgen onze medewerkers er samen met informele zorgers en andere samenwerkingspartners voor dat cliënten zich in hun eigen omgeving veilig voelen om ondersteuning te vragen waar nodig en zich vertrouwd voelen om zelf te doen wat kan.

Elke dag gewoon bijzonder

Onze kernwaarden



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.

Powered by Proteion

Proteion gelooft in de kracht van lokale zorg. Dit faciliteren we door naast onze eigen wijkteams, dagbestedingen en zorglocaties, samenwerkingen aan te gaan met partijen die lokaal sterk zijn in het bieden van bijvoorbeeld dagbesteding, thuiszorg, wonen met zorg en andere manieren om oud worden zo prettig mogelijk te maken. Powered by Proteion noemen we dat. Hiermee bieden we cliënten van Proteion een breed scala aan mogelijkheden op het gebied van welzijn, zorg en wonen.

Om deze zorg en welzijn te kunnen faciliteren, zetten we lokaal gewortelde ondernemers met hart voor de zorg in hun kracht, ondersteund door de sterke backoffice van Proteion. Door support op het gebied van kwaliteit, zorgbeleid, ondersteunende systemen, administratie en facturatie, helpen we hen de best mogelijke zorg te bieden. Wij faciliteren, waardoor de lokale zorgondernemer kan bloeien. Lokale pracht, centrale kracht!"

Kwaliteitsbeeld in context

Het Kwaliteitsbeeld is onderdeel van de beleidscyclus van Proteion. We hanteren een meerjarenstrategie voor de lange termijn. Jaarlijks stellen we een kwaliteitsjaarplan op als vooruitblik voor de doelen van dat jaar. Het kwaliteitsbeeld is vervolgens een verslag van de resultaten inclusief een reflectie.

Terugblik - Onze ambities voor 2024

De komende decennia neemt de zorgvraag verder toe vanwege de vergrijzing. De beschikbare capaciteit om deze zorg te leveren, neemt ondertussen af. Toch zien we deze ontwikkelingen met vertrouwen tegemoet. We geloven dat we met het organiseren en faciliteren van lokale kleinschalige zorg, dicht bij de cliënt in de wijk of regio, een omslag kunnen maken in de manier waarop we zorg leveren en organiseren. Een omslag die gericht is op langer thuis en het creëren van een lokaal netwerk van informele en formele zorg.

Eind 2023 stelden we een nieuwe meerjarenstrategie 2024 - 2028 vast. De inhoud kwam tot stand naar aanleiding van gesprekken met cliënten en mantelzorgers, collega's en samenwerkingspartners. Dit gezamenlijke proces heeft geleid tot een duidelijke richting voor de komende jaren. We gaan voor passende zorg en ondersteuning, lokaal in de wijk, die is gericht op kwaliteit van leven en die via samenwerking tot stand komt. We nemen de verantwoordelijkheid om die samenwerking duurzaam en toekomstbestendig vorm te geven en te ondersteunen. En we geven ruimte aan de mensen met wie we samenwerken. Aan collega's, zorgondernemers, vrijwilligers, dorpsinitiatieven en ketenpartners die zo met plezier werken. We zetten de mens op de eerste plaats en gaan voor verbinding. Precies zoals ons logo al jaren uitbeeldt: de blauwe stip symboliseert de cliënt, medewerker of betrokken zorgpartner. Zelfstandig en zelfredzaam, maar altijd binnen het bereik van een ondersteunend netwerk. Of je nu zorg ontvangt of zorg verleent, je voelt je gezien en gesteund door de kracht van een zorgzame gemeenschap. Daar willen we als organisatie aan bijdragen.

Vanuit de verbindende rol die Proteion daarin wil spelen, formuleerden we voor 2024 drie ambities om ons op te richten:

- Passende zorg en ondersteuning
- Voldoende en bekwaam personeel
- Duurzame zorg

Van daaruit is het afgelopen jaar aan een aantal thema's en doelstellingen gewerkt:

- *Passende zorg en ondersteuning*
 - Wonen, welzijn en zorg
 - Samenwerking in de regio
 - Innovatie en digitalisering
- *Voldoende en bekwaam personeel*
 - Capaciteit medewerkers
 - Gezondheidsbeleid
 - Ontwikkeling medewerkers
- *Duurzame zorg*
 - Sturen op kwaliteit van zorg
 - Duurzaamheid en milieu
 - Toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg

Vooruitblik - Verbonden via Proteion

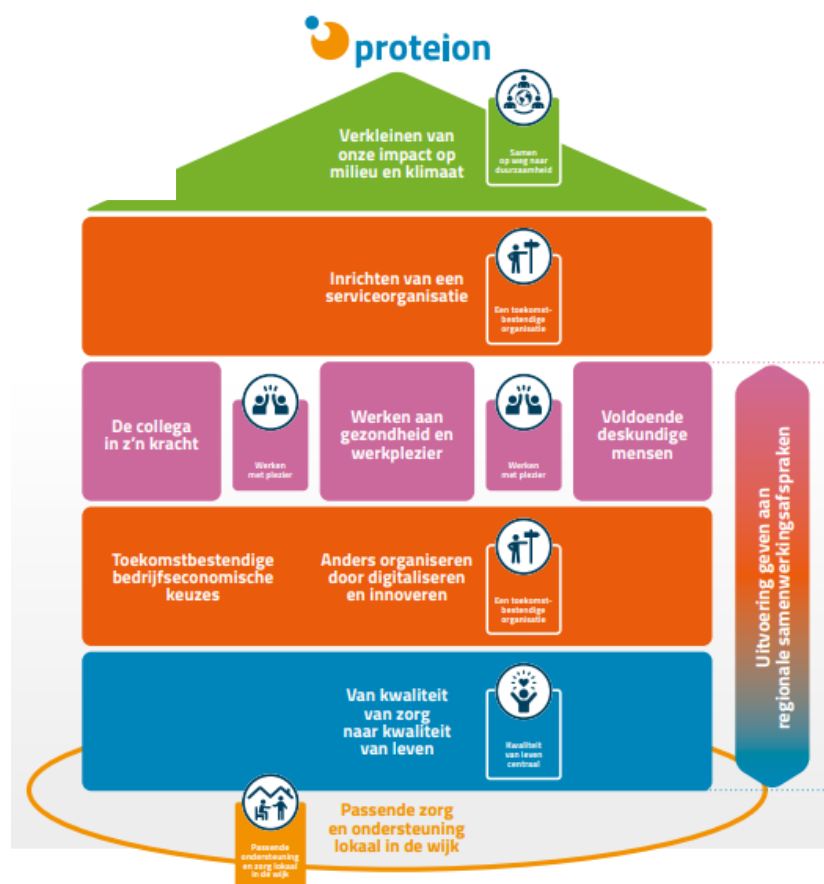
In onze meerjarenstrategie zijn vijf ambities vastgesteld waaraan we in de periode 2024 – 2028 werken. Elke ambitie kent een aantal beleidslijnen die ons handelen sturen:

- Kwaliteit van leven centraal:
 - Van kwaliteit van zorg naar kwaliteit van leven
 - Bijdragen aan eigen regie
 - Versterken van sociale verbinding
- Passende ondersteuning en zorg lokaal in de wijk:
 - Het onderhouden, bouwen en versterken van lokale netwerken
 - Het behouden en versterken van zelf- en samenredzaamheid
 - Het bieden van passende ondersteuning en zorg
- Werken met plezier:
 - De collega in z'n kracht
 - Werken aan gezondheid en werkplezier
 - Zorgen voor voldoende deskundige mensen
- Samen op weg naar duurzaamheid:
 - Verkleinen van onze impact op milieu en klimaat
- Een toekomstbestendige organisatie:
 - Het inrichten van een serviceorganisatie
 - Anders organiseren door digitaliseren en innoveren
 - Toekomstbestendige bedrijfseconomische keuzes

Ambities



In 2025 bouwen we aan 'het huis van Proteion'. Vanuit de strategie richten we ons op het maken van verbinding lokaal in de wijk. Het fundament voor 2025 wordt gevormd door de beleidslijn *van kwaliteit van zorg naar kwaliteit van leven*. Vervolgens leggen we de basis voor de bouwstenen. Die wordt gevormd door de beleidslijnen *anders te organiseren door te digitaliseren en innoveren* en *toekomstbestendige bedrijfseconomische keuzes*. Vanuit het fundament en de basis werken we aan werken met plezier vanuit drie beleidslijnen: *de collega in z'n kracht*, *werken aan gezondheid en werkplezier* en *voldoende deskundige mensen*. Deze beleidslijnen vormen de bouwstenen van het huis. Het fundament, de basis en de bouwstenen worden optimaal gefaciliteerd. Dat doen we door het *inrichten van een serviceorganisatie*. Het huis wordt afgesloten door het dak. Alle keuzes die we maken in het huis van Proteion, maken we in het licht van het *vermindere van de impact op milieu en klimaat*. Naast uitwerking van de beleidslijnen zoals opgenomen in het huis geven we uitvoering aan regionale samenwerkingsafspraken.



Bouwsteen 1. Het open gesprek

Hoe worden professionals gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren met cliënten en naasten?

Proteion hanteert een vaste procedure als basis voor de zorgleefplanbespreking. Hierin worden zorgplan en -doelen samen opgesteld. De cliënt wordt ook uitgenodigd het cliëntverhaal te vullen, waardoor een totaalbeeld ontstaat. Op basis daarvan wordt bekeken welke zorg op welke moment wordt geleverd. Iedere cliënt heeft een vaste contactpersoon, de eerstverantwoordelijke verzorgende. Door middel van methodisch werken zorgen we ervoor dat de kwaliteit wordt geborgd en we de Plan-Do-Check-Act-cyclus (PDCA-cyclus) blijven volgen. Zowel op woonzorglocaties als in de thuiszorg worden handvatten gegeven om het gesprek open aan te gaan. Procedures, vragenlijsten en checklists dienen als instrument om hierbij te helpen.

Naast de bestaande procedures, is onze blik gericht op de toekomst. We zijn ervan overtuigd dat we op een andere manier kunnen gaan werken, om ook de komende jaren nog de juiste zorg op de juiste plek te kunnen leveren. Daarbij wordt gekeken naar manieren om het gesprek op een andere manier aan te gaan, en anders in te zetten. Dit past binnen onze ambitie Passende zorg en ondersteuning. Daarnaast sluit het naadloos aan op de ontwikkeling van Kwaliteit van zorg naar Kwaliteit van leven.

Programma Toekomstbestendige ondersteuning en zorg thuis

In 2024 zijn we gestart met het Programma Toekomstbestendige ondersteuning en zorg thuis. In dit programma werkt een projectgroep van zowel zorgmedewerkers als ondersteunende diensten samen. Kern van het programma is te komen tot een andere manier van kijken naar hulpvragen om de toekomst van ondersteuning en zorg thuis zo goed mogelijk in te richten. Alle hulpvragen in ons werkgebied worden in kaart gebracht, en het instroomproces opnieuw ingericht. In 2025 kijken we naar het eerste gesprek, dat waarschijnlijk een soort adviesgesprek wordt. Dit gesprek wordt gevoerd met de potentiële cliënt en indien gewenst, diens naasten. De focus ligt niet alleen op de initiële (zorg)vraag, maar op het creëren van een totaalbeeld van (mogelijke) vragen en hulp vanuit het eigen netwerk. In het gesprek wordt bekeken welke zorg nodig is. Zo is het niet altijd nodig om (alleen) geïndiceerde zorg in te zetten, maar kan voor een combinatie met informele zorg worden gekozen. Ter ondersteuning van dit gesprek worden hulpmiddelen ontwikkeld. Denk aan scholing voor medewerkers die het gesprek gaan voeren en een gesprekstool voor cliënt en medewerker. Ook bij elke evaluatie zal het gesprek op eenzelfde manier gevoerd gaan worden.

Project Informele ondersteuning en zorg

Afgelopen jaar zijn we bezig geweest met het project Informele ondersteuning en zorg. Daarin gaan we aan de slag met het 'meenemen van het sociaal netwerk van de cliënt naar het zorgcentrum'. Dit doen we door ons 'komen wonen proces' aan te vullen;

- Op welk moment in het proces komt het sociaal netwerk ter sprake?
- Wanneer geven we informatie?
- Hoe en wanneer bespreken we verwachtingen?

Daarnaast is er een idee voor het toevoegen van een sociaal netwerkgesprek in de eerste weken en tijdens evaluaties.

Hoe wordt vanuit de professionele inzichten ingespeeld op wat belangrijk is voor cliënten, naasten en mantelzorgers?

Cliëntenraden

Proteion hecht grote waarde aan belangenbehartiging van haar cliënten. De cliëntenraad vertegenwoordigt de gezamenlijke belangen van bewoners en externe cliënten. Alle regio's binnen Proteion hebben een eigen cliëntenraad. Bovendien is er een centrale cliëntenraad (CCR) ingesteld.

De cliëntenraad volgt de ontwikkelingen in de zorg, de gang van zaken binnen de zorglocaties, de thuiszorg en het beleid van Proteion kritisch. De cliëntenraad kan Proteion gevraagd en ongevraagd adviseren. Tijdens vergaderingen met de leiding van Proteion bespreken zij onderwerpen die het gemeenschappelijk belang van cliënten aangaan. De CCR is gesprekspartner van de Raad van Bestuur. Zij vertegenwoordigt hierin alle regionale cliëntenraden, en daarmee alle cliënten van Proteion.

Naast het reguliere advies- en instemmingsrecht bij bepaalde zwaarwegende besluiten, worden cliëntenraden ook om mening gevraagd op diverse onderwerpen. De hieruit volgende standpunten worden meegewogen in de eventuele besluiten.

Project Informele ondersteuning en zorg

In de toekomst willen we komen tot een meer gelijkwaardige samenwerking tussen cliënt, mantelzorger, vrijwilligers en kwaliteit van leven. Doel hiervan is het verhogen van de kwaliteit van leven van de cliënt die woont in onze zorgcentra. Daarnaast willen we blijven zorgen voor voldoende deskundige handen. Het project Informele ondersteuning en zorg vormt ook hier een belangrijk onderdeel. Hierin werken we aan de beweging die Proteion hiervoor gaat maken. In 2025 gaan we hiermee verder.

Individuele cliëntervaringen en inspraak

Zowel via verplichte metingen als via andere (informele) metingen halen wij input op bij cliënten en hun naasten. Zo worden er familieavonden georganiseerd bij woonzorgcentra, zijn er ideeënbussen en vragen we cliënten en hun naasten om het cliëntverhaal in het cliëntdossier in te vullen. Op deze manier krijgen we directe feedback op ons handelen. Omdat dit rechtstreeks bij de zorgmedewerkers terecht komt, kunnen zij hier direct op schakelen. Daarnaast bestaat in de verplichte metingen (de zgn. vragenlijsten Verpleeghuiszorg en PREM Wijkverpleging) de mogelijkheid om een toelichting te geven op de scores. Deze feedback wordt intern besproken, om waar nodig op te kunnen door ontwikkelen.

“Misschien de dagbesteding meer afstemmen op de individuele mens.”

- Bewoner Proteion locatie

Tot slot is de mening van onze cliënten ook belangrijk wanneer wij nieuwe (digitale) hulpmiddelen implementeren. Zij zijn, naast de zorgmedewerkers, degenen die hier uiteindelijk mee te maken krijgen. Steeds vaker worden zij betrokken in de projectevaluaties. Op deze manier bouwen we samen aan kwaliteit van leven.

Bouwsteen 2. Het bouwen van netwerken

De samenwerking met andere organisaties

Samenwerking heeft een prominente plek in onze meerjarenstrategie 2024 – 2028. Als zorgorganisatie zijn we een belangrijke schakel in het netwerk in de wijk. Het opzetten en behouden van lokale netwerken kan niet zonder samenwerking en verbinding. Naast samenwerking op eigen initiatief, nemen we ook deel aan diverse samenwerkingsverbanden naar aanleiding van landelijke of lokale initiatieven.

Hierbij horen onder meer;

- Academische Werkplaats Ouderenzorg Limburg
- Care for AI Readiness Acquiring Insights
- Leidraad wijkverpleging
- Lokale welzijnsorganisaties (regio-afhankelijk)
- Netwerk Acute Zorg Limburg
- Netwerk Palliatieve Zorg
- Overleg rondom Wet zorg en dwang
- Regionale samenwerkingen rondom Integraal zorgakkoord
- Regionaal Overleg Acute Zorgketen
- Samenwerking met zorgorganisaties Land van Horne en De Zorggroep op diverse thema's (o.a. beleid, woonzorgvisie)
- Samenwerkingsverband calamiteiten in de keten
- Samenwerkingsverband transmuraal incident melden (TIM)
- Sociaal Team Roerdalen
- Veiligheidsregio Limburg-Noord
- Zorgconnect
- Zorgcoördinatie

Powered by Proteion

Proteion is ervan overtuigd dat de toekomst van de ouderenzorg zich afspeelt in de wijk. Vanuit die gedachte nodigt Proteion al een aantal jaren lokale zorgondernemers in Noord- en Midden-Limburg uit tot een strategische samenwerking: het Powered by Proteion concept. Deze aanpak is een unieke constructie, waarbij kleinschalige woonzorglocaties achter de schermen ondersteuning van Proteion ontvangen. De samenwerking met zorgondernemers maakt het mogelijk om kleinschalige en kwalitatieve woon- en zorgvoorzieningen te creëren. De zorgondernemers leveren flexibiliteit, ondernemerschap en vernieuwingskracht, op basis van een sterk plan en toewijding aan een doelgroep waarmee ze zich verbonden voelen. Proteion levert professionele kennis en expertise. Het succes van deze samenwerking wordt benadrukt door de consequent hoge beoordeling in cliëntmetingen. De zorglocaties onder het Powered by Proteion-concept, horen stevast bij de hoogst beoordeelde locaties van Proteion.

“Attentvol; aandacht voor cliënt; mensen kunnen hun eigen ritme behouden.”

- Bewoner Powered by Proteion locatie

In 2025 bouwen we verder aan dit concept, door middel van uitbreiding en onderzoek. Dit kunnen we doen dankzij de toekenning van het Free proposal van CZ-zorgkantoor. Dit wordt toegekend aan innovatieve en impactvolle oplossingen voor toekomstbestendige zorg. Hierdoor kunnen we Powered by Proteion-concept nu ook in de CZ zorgkantoor-regio uitrollen. Daarnaast voeren onderzoekers van de Academische Werkplaats Ouderenzorg Limburg (AWO-L) de komende jaren een onderzoek uit naar het Powered By Proteion concept. Het doel is om meer inzicht te krijgen in wat het concept succesvol maakt.

Hoe worden zorgprofessionals gefaciliteerd om actief te zijn in professionele netwerken?

Zoals hiervoor vermeld, werkt Proteion samen in diverse regionale en professionele samenwerkingsverbanden. Hierbij worden ook zorgprofessionals en/of andere medewerkers uitgenodigd voor deelname. Dit is afhankelijk van de samenstelling en het doel van het samenwerkingsverband. Met name waar ontwikkelingen en eindresultaat de zorgmedewerker dan wel de directe zorg raken, is hun bijdrage van belang. We streven naar een vertegenwoordiging in de samenwerking op alle niveaus. Alle ontwikkelingen binnen de samenwerkingsverbanden worden afgestemd met de lijn.

Een aantal belangrijke en/of actuele thema's worden bewust als aandachtsveld belegd bij medewerkers in de lijn. Op deze aandachtgebieden worden in- en externe ontwikkelingen vaak gevolgd vanuit een centrale commissie en medewerkers worden gestimuleerd actief te zijn in lokale netwerken die raken aan deze thema's. Zo zijn medewerkers van Proteion bijvoorbeeld actief in de netwerken Palliatieve Zorg in de regio, de Sociale Benadering Dementie en Sociaal Team Roerdalen.

Wat is de meerwaarde voor cliënten?

De meerwaarde van inter-organisatorische samenwerking kan voor de cliënt op meerdere vlakken liggen. Door deelname aan professionele netwerken en samenwerkingsverbanden, kunnen we kennis en ervaringen uitwisselen met andere professionals. Daarnaast biedt het gelegenheid om ontwikkelingen aan te gaan waarvoor we als organisatie zelf onvoldoende personele capaciteit hebben, of die te kostbaar zouden zijn. Door deel te nemen aan lerende netwerken, blijven onze zorgprofessionals op de hoogte van de actuele ontwikkelingen. Waar nodig, kan direct worden geschakeld als hiervoor nieuwe instructies of trainingen moeten worden opgesteld. Daarmee garanderen we dat onze cliënt altijd de beste zorg volgens de actuele richtlijnen ontvangt.



Bouwsteen 3. Het werk organiseren

Invulling van deskundigheid, veiligheid en zeggenschap

Veilige zorg

Binnen Proteion werken we volgens de geldende richtlijnen en beroepsnormen. We bieden veilige zorg. Aandacht voor basisveiligheid is verankerd en geborgd vanuit beleid en werkprocessen. Het gaat dan onder andere om de aandacht voor risico's op zorgproblemen, medicatieveiligheid, decubituspreventie, wondverzorging, valpreventie en afspraken rondom het levenseinde. Ook hebben we aandacht voor hoe we omgaan met privacygevoelige gegevens. Onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang is verder een belangrijk thema. Zo hebben we al geruime tijd aandacht voor de implementatie van leercirkels op onze locaties. Het werken met leercirkels betekent voor het overgrote deel van de bewoners een verruiming van de bewegingsvrijheid.

De aandacht voor enkele van bovengenoemde thema's wordt, naast beleid en werkprocessen, ondersteund vanuit commissies. Hierin zijn de verschillende disciplines die met het thema in aanraking komen, vertegenwoordigd. Vanuit deze commissies worden in- en externe ontwikkelingen gevolgd, beleid ontwikkeld en adviezen aan het managementteam gedaan.

Daarnaast hebben we afspraken over het melden van incidenten en calamiteiten, en leren en ontwikkelen naar aanleiding hiervan in leercirkels. We participeren in regionale samenwerkingsverbanden ten aanzien van verschillende van deze thema's. De aandacht voor veiligheidsthema's is verder verankerd in onze PDCA-cyclus.

Interne audits

Leren en verbeteren staat centraal als je de beste zorg wil voor de cliënt. Proteion is een lerende organisatie waar kwaliteit en persoonsgerichte zorg voorop staan. Interne audits leveren hieraan een belangrijke bijdrage. De audits zijn gericht op het primaire proces, dat wil zeggen de directe zorgverlening aan onze cliënten. Ze laten ons zien wat er goed gaat maar ook waar verbetering nodig is. De uitkomsten van de audits zijn onderdeel van onze managementrapportages en op die wijze verankerd in onze PDCA-cyclus.

Externe audits

Proteion is gecertificeerd volgens PREZO (PREstaties in de Zorg). Bij PREZO draait het om de cliënten en worden de ervaringen van de cliënten vooropgezet. Omdat zij uiteindelijk dagelijks de essentie van goede zorg ervaren. Periodiek, één keer per jaar, vindt er een externe audit plaats waarbij telkens wordt beoordeeld of Proteion voldoet aan de normen zoals PREZO die hanteert (gebaseerd op het kwaliteitskader).

Zeggenschap

Bij Proteion vinden we het essentieel dat zowel cliënten als medewerkers zeggenschap hebben en ervaren. Hun kennis, inzichten, wensen en ervaringen dragen bij aan betere zorg en een prettige werkomgeving. Om deze betrokkenheid te waarborgen, hebben we binnen onze organisatie verschillende raden die de belangen van cliënten en medewerkers behartigen. Eerder noemden we al de cliëntenraad bij bouwsteen 1.

Daarnaast spelen de ondernemingsraad (OR) en professionele adviesraad (PAR) een belangrijke rol bij Proteion. De OR behartigt de belangen van alle medewerkers. Als medezeggenschapsorgaan overlegt zij namens de medewerkers met de Raad van Bestuur over personeelszaken en beleid. De PAR heeft als doel om zorgprofessionals in toegenomen mate actief te betrekken bij (beleidsmatige) ontwikkelingen en zodoende de professionele zeggenschap binnen Proteion te versterken. Het gaat hierbij zowel om zeggenschap over de uitvoering van het beroep hier-en-nu, als om zeggenschap over de ontwikkeling van het beroep naar de toekomst.

**“De zorg levert
zorg naar mijn
wensen.”**

- Bewoner Proteion locatie

Kwaliteitsbeleid

Ons kwaliteitsbeleid richt zich op goede kwaliteit en veiligheid van zorg. Het is verankerd in een kwaliteitsmanagementsysteem. De verschillende onderdelen van dit systeem staan beschreven in ons kwaliteitshandboek. 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 PDCA-cyclus. Vanaf 2025 werken we met een managementcyclus waarin het Kwaliteitsbeeld als vast onderdeel voor de terug- en vooruitblik is opgenomen.

Hoe wordt gewerkt aan een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag?

Werven van meer deskundigheid

We blijven ons richten op het versterken van de vaste formatie door middel van werving en selectie van reguliere medewerkers en leerlingen. Om voldoende deskundigheid te waarborgen, wordt in 2025 een uitgebreid wervingsplan geïntroduceerd. Dit plan bevat een gerichte campagne om een constante instroom van geschikte kandidaten te bevorderen. Daarnaast komt er in 2025 meer focus op employer branding, waarbij we Proteion actief profileren als een aantrekkelijke werkgever.

Werk anders organiseren

Door de toenemende vergrijzing, complexere zorgvragen en het tekort aan zorgmedewerkers is het nodig om het werk slimmer en efficiënter te organiseren. In 2024 zijn we gestart met een aantal projecten om op een andere manier te kijken naar het efficiënt inzetten van medewerkers:

- *Functiedifferentiatie*

Met functiedifferentiatie wordt duidelijk afgebakend wie welke taken uitvoert. Hierdoor ontstaat een efficiënter zorgproces met meer aandacht voor kwaliteit van leven. Binnen onze woonzorglocaties zijn we in 2024 gestart met een pilot functiedifferentiatie. Daarin is onderzocht welke zorg- en welzijnstaken door welke functieniveaus kunnen worden uitgevoerd. Verder onderzoeken we binnen het programma Toekomstbestendige ondersteuning en zorg thuis hoe we het werk efficiënter kunnen organiseren, zodat elke hulpvraag door de best passende medewerker wordt beantwoord.

- *Plannen en roosteren*

We willen medewerkers op een efficiënte manier inzetten en er tegelijk voor zorgen dat de roosters aansluiten bij de persoonlijke wensen. Met het project Roosteren & plannen wordt in 2025 een duidelijk en efficiënt roosterproces gerealiseerd. Uitgangspunt is dat het rooster voldoet aan de wet- en regelgeving aansluitend op de strategie en ambities van Proteion (waaronder de verantwoordelijkheid laag in de organisatie).

- *Capaciteitsmanagement*

In 2024 hebben wij een methode ontwikkeld waarbij de zorgvraag van cliënten vertaald kan worden naar zorgaanbod (inzet van personele capaciteit) op de verschillende zorgfuncties. Hiermee kunnen we de benodigde personele bezetting bepalen op basis van cliënt- en teamactiviteiten. In 2025 wordt een tool ontwikkeld waarmee het regiomanagement jaarlijks en per periode de formatie kan aanpassen. Daarnaast helpt deze tool teamleiders om op operationeel niveau bij te sturen.

Werken met informele zorg

Naast een efficiëntere inzet van onze eigen medewerkers, verschuift de focus steeds meer naar informele zorg. De kwaliteit van leven van de cliënt staat centraal bij al onze keuzes en de ondersteuning die we bieden. Professionele zorg is niet langer de vanzelfsprekende oplossing voor zorg- of ondersteuningsvragen, maar kan waar nodig een aanvulling zijn op andere zorgoplossingen. We streven naar gelijkwaardige samenwerking met informele zorgverleners (zoals vrijwilligers en mantelzorgers) en gaan van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat' naar 'zorgen met'. In het project Informele ondersteuning en zorg (ook genoemd bij Bouwsteen 1.) beschrijven we het standpunt en de uitgangspunten van Proteion, inclusief hoe we informele zorg willen inzetten en integreren in onze zorgcentra. In 2025 wordt dit project afgerond.



Bouwsteen 4. Leren en ontwikkelen

Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en de organisatie vormgegeven?

Gekoppeld aan de meerjarenstrategie 2024 - 2028 is een strategisch opleidingsplan opgesteld. Dit wordt regionaal vertaald naar opleidingsplannen. Uitgangspunt in het leren en ontwikkelen bij Proteion is onze visie op leren en ontwikkelen: Wij vertrouwen erop dat iedereen verantwoordelijkheid neemt voor zijn of haar eigen ontwikkeling, met ondersteuning op maat. De leervraag ontstaat op de werkplek, tijdens het werk. Daar start de ontwikkeling van de medewerker. We richten ons daardoor op het leren in en op het werk. Het team Leren & Ontwikkelen zorgt voor een passend leeraanbod, ontwikkeld vanuit de vraag van de medewerker.

Voor zowel individuele leervragen, teamvraagstukken als organisatieontwikkelingen vormt deze visie de basis. Het leeraanbod wordt afgestemd op of ontwikkeld met afvaardiging van professionals. Er wordt gebruik gemaakt van interne deskundigheid. Daarnaast vindt afstemming plaats tussen team Leren & Ontwikkelen enerzijds en professionals, management en bestuur anderzijds.

Leren en ontwikkelen wordt ondersteund door een toekomstbestendig en interactief leermanagementsysteem (LMS). Daarin is ook de voortgang zichtbaar en vindt borging plaats.

Belangrijke thema's

Afgelopen jaar waren onderstaande thema's belangrijk. Binnen deze thema's hebben diverse ontwikkelingen plaatsgevonden om de leer- en ontwikkelingsomgeving van Proteion te (blijven) verbeteren.

- Professionalisering opleidings- en begeleidingsstructuur
- Bekwaam is bevoegd
- Leiderschapsontwikkeling
- Kennismanagement
- Doorontwikkeling dienstverlening zorgondernemer

Resultaten

De ontwikkelingen op bovenstaande thema's leverden onder andere onderstaande resultaten op:

- Professionaliseren van werkbegeleiders en praktijkopleiders door middel van scholing en coaching.
- Wijziging in initieel opleidingsaanbod; eerste stappen gezet om van diplomagericht naar praktijkgericht door middel van het aanbieden van erkende certificeringstrajecten te komen.
- Implementatie nieuw vaardigheidsonderwijs, waarbij uitgegaan wordt van de eigen regie van onze medewerkers en rekening houdend met verschillende leerstijlen.
- Implementatie nieuw LMS waarin het vaardigheidsonderwijs is geborgd. Het LMS sluit aan bij de wensen en behoeftes van zowel Proteion als het concept Powered by Proteion.

Naast de positieve resultaten, kwamen we ook verbeterpunten tegen. Er is behoefte aan een doorontwikkeling van het leiderschapsprogramma in de vorm van invoering van een traineeship, borging van het oplossingsgericht werken en een gedeelde

verantwoordelijkheid en regie met de verschillende regio's. Ook vergt het professionaliseren van leren en ontwikkelen voor mantelzorgers en vrijwilligers en bijzondere doelgroepen aandacht.

Vanuit het project functiedifferentiatie maken we de vertaalslag naar een praktijkgericht opleidingsaanbod vanuit partnerschap met een lokale publieke opleider. Hiervoor maken we in 2025 een verdiepingsslag op de eerste stappen die zijn gezet in 2024. Dit moet leiden tot een breder opleidingsaanbod.

Reflectie en perspectief

Resultaten meting cliëntervaringen

Naast de informatie die we als organisatie zelf verzamelen zijn er ook een aantal landelijk verplichte metingen. Deze vinden jaarlijks plaats.

“Als ze weten dat ik een activiteit heb, vragen ze de dag erna hoe het was. Heel prettig.”

- Cliënt wijkverpleging Proteion

Instrument	Proteion locaties	Uitkomst 2024 Gem. 1 t/m 10	Aantal respondenten
QDNA - Zorgkaart Nederland1	De Kreppel	7,89	61
	De Merwijck	8,67	9
	De Wachtpost	8,03	24
	Hornerheide	8,23	40
	Libermannhof	8,59	50
	Looiwinkel	8,40	1
	RCG	8,06	132
	Roncalli	8,02	69
	Sterrebosch	8,04	102
	St. Magdalena	8,49	71
		Zorgondernemers	Uitkomst 2024 Gem. 1 t/m 10
	Aan de Baan (PZL)	7,82	7
	De Bolder	8,81	49
	D'n Boumgaerd	8,15	4
	Catualiumhof	8,84	20
	De Fabriek	9,14	19
	De Maartenshof	-	0
	Huys Waerenberg	8,96	6
	Klosterhoaf	8,96	13
	Maison Molenbeecke Montfort	8,46	16
	Scheyvenhof	-	0
	Zorghoeve De Port	8,81	25
	Zorgkwartier Venray	8,59	25
	De Postaert	8,91	42
	Maison Molenbeecke Melick	8,28	21
	Villa Aldenborgh	8,80	10
	Huize Molenveld	8,92	18
	Lindezorg	8,50	21

Wijkverpleging	Team (Proteion)	Uitkomst 2024 Gem. 1 t/m 10	Aantal respondenten
	Subregio Bergen, Gennep	8,75	23
	Subregio Venray	8,56	57
	Subregio Venlo	8,70	26
	Subregio Beesel, Belfeld, Blerick, Tegelen	8,60	73
	Regio Horst aan de Maas, Peel en Maas	8,57	29
	Regio Roermond	9,04	62
	Regio Leudal, Weert, Nederweert	8,71	40
	Regio Maasgouw, Echt-Susteren, Roerdalen	8,89	28
	Zorgondernemers		
	Zorgsterk Thuis	8,93	10
	Lindezorg	10,00	1
	PZL	8,71	17

Dagbesteding	Locatie	Uitkomst 2024 Gem. 1 t/m 10
	-	8,5
Thuisbegeleiding	Locatie	Uitkomst 2024 Gem. 1 t/m 10
	-	8,7

Kortdurende zorgvormen	Locatie	Uitkomst 2024 Gem. 1 t/m 10
	GRZ	8,2
	ELV	8,5

Reflectie

De meerjarenstrategie 2024 – 2028 biedt perspectief op een nieuwe manier van werken en een nieuwe manier van kijken naar de zorg. Hiervoor hebben we afgelopen jaar al een aantal zaken in gang gezet. Deze beweging sluit aan op de richting van het nieuwe generiek kompas. Daarbij hebben we geconcludeerd dat het Kwaliteitsbeeld als instrument goed past in onze managementcyclus.

In 2024 werkten we aan een diverse programma's en projecten die eraan bijdragen dat Proteion ook in de toekomst hoogwaardige ondersteuning en zorg kan blijven leveren. Een aantal daarvan passeerden in dit verslag al eerder de revue. Denk aan het programma Toekomstbestendige ondersteuning en zorg thuis, het project Informele zorg en het project Roosteren & plannen. Ook onderstaande thema's speelden een grote rol in het afgelopen jaar.

VPT

VPT staat voor Volledig Pakket Thuis. Hierbij ontvangt een cliënt dezelfde zorg als in een zorgcentrum, maar dan thuis. Hierdoor kan iemand langer thuis blijven wonen, in de vertrouwde omgeving, maar mét de benodigde zorg. Proteion bood VPT al geruime tijd aan, en afgelopen jaar hebben we dit doorontwikkeld en uitgebreid. Voorheen lag de focus voornamelijk op aanleun- en servicewoningen. Incidenteel kwam voor dat een cliënt in de wijk VPT ontving. Door middel van een pilot is in 2024 gekeken hoe de processen konden worden verbeterd, en wat er nodig was om VPT breed in de wijk aan te kunnen bieden. Dit heeft ertoe geleid dat in al onze regio's nu meer VPT-zorg bij cliënten thuis wordt geleverd.



Aansluiting bij CARAI-project

De uitdagingen in zorg en welzijn zijn duidelijk: een toenemende zorgvraag en een tekort aan personeel. Artificial Intelligence (AI) biedt kansen om de zorg beter en efficiënter te maken. Afgelopen jaar is het CARAI-project (Care for AI Readiness Acquiring Insights) officieel goedgekeurd door AiNed. Onder leiding van Zuyd Hogeschool, en met Proteion als een van de partners, zet dit project in op het opzetten van een learning community. Met CARAI worden belangrijke stappen gezet om AI een plek te geven in de zorg. Hierin leren zorg- en welzijnsmedewerkers en studenten samen welke vaardigheden nodig zijn om AI effectief toe te passen in hun werk. Van het digitaliseren van data tot het toepassen van slimme AI-oplossingen. Denk aan systemen die zorgverleners helpen bij administratieve taken of AI die kan helpen bij

het opstellen van betere behandelplannen. Deze samenwerking maakt AI toegankelijker en draagt bij aan een slimmere en efficiëntere zorg.

Innovatie en digitalisering

De toenemende zorgvraag staat in contrast met de afnemende beschikbaarheid van zorg(medewerkers). Binnen Proteion hebben we afgelopen jaar ingezet op de doorontwikkelingen op het gebied van Innovatie en digitalisering. In 2024 heeft Proteion de visie op digitalisering en gegevensuitwisseling opgesteld. In deze visie worden vijf veranderkundige opgaven gedefinieerd; digitaal leiderschap, hybride zorg, informatiegericht werken, juiste digitale informatie op de juiste plaats en regionaal capaciteitsmanagent. Deze vijf veranderkundige opgaven bieden een kapstok en geven verder richting aan de toekomst op het gebied van digitalisering en zullen in 2025 in concrete projecten vorm krijgen. Daarnaast heeft Proteion een eigen Innovatielab waarin continu gezocht wordt naar de geschikte technologische en sociale innovaties. In 2024 heeft het Innovatielab gewerkt aan de inzet van vertaalapparatuur, een experiment met de heupairbag, implementatie van slim incontinentiemateriaal. Ook is eind 2024 gestart met de Luna, een digitale dagkalender om eigen regie en structuur bij thuiswonende cliënten met beginnende cognitieve klachten te behouden. Dit soort hulpmiddelen draagt ook bij aan 'reablement': 'zelf als het kan'. De cliënt wordt ondersteund bij het behouden of terugkrijgen van regie, wat de ervaren kwaliteit van leven kan verbeteren.

Perspectief

Vanaf 2025 willen we het Kwaliteitsbeeld een vast onderdeel maken van onze managementcyclus. De reflectie en vooruitblik die dit verslag vraagt, past goed in de PDCA-cyclus die we hanteren. Hiervoor ontwikkelen we in 2025 in een werkgroep van onder meer medewerkers van de afdelingen Beleid & Innovatie, Leren & ontwikkelen en communicatie, maar ook medewerkers uit de lijn, een nieuwe vorm.

In het hoofdstuk Maatschappelijke context is te lezen welke thema's en beleidslijnen het komende jaar centraal staan binnen Proteion. Een aantal projecten en programma's uit 2024 lopen door in 2025. Dit is bijvoorbeeld het geval voor Toekomstbestendige ondersteuning en zorg thuis, en Informele zorg. Ook hebben we in ons jaarplan een aantal thema's en projecten vastgelegd die het komende jaar starten. Daarbij horen bijvoorbeeld:

Kwaliteit van leven

Kwaliteit van leven vormt het fundament voor de ontwikkeling die we de komende periode doormaken. Maar wat betekent kwaliteit van leven voor onze cliënten precies en hoe faciliteren we dit optimaal? Dat gaan we de komende periode gestructureerd en gefaseerd met elkaar ontdekken.

Kantelen naar een organisatie met focus op kwaliteit van leven vraagt een andere manier van kijken naar onze zorg en dienstverlening én onze medewerkers en vrijwilligers. Het vraagt om flexibiliteit, een open gesprek en een gedeelde blik om kwaliteit van leven en welzijnsaspecten optimaal te ondersteunen. We gaan de diverse projecten die een hoge mate van samenhang hebben met deze kanteling met elkaar in verbinding brengen. Dit gebeurt vanuit een programmastructuur van waaruit we ook de voortgang bewaken. We realiseren ons dat dit een proces is dat vorm moet krijgen over meerdere jaren, maar waarvoor we



de komende periode de basis leggen. We zien ook, zoals in dit verslag te lezen valt, dat er al heel veel ontwikkelingen zijn die in lijn zijn met de opgave die we voor ons zien en die elkaar in toenemende mate zullen versterken.

Vorbereiding CSRD

Uit de Europese richtlijn CSRD (Corporatie Sustainability Reporting Directive) volgt de verplichting voor grote ondernemingen om transparant te rapporteren over hun duurzaamheid. Als stichting is Proteion nog niet verplicht een CSRD-rapport op te stellen. CSRD-plichtige ondernemingen, zoals zorgverzekeraars en banken, zullen ook bij zorgaanbieders aankloppen voor informatie hierover. Het gaat dan om de voetafdruk in de keten. Zorgverzekeraars kunnen dus een data-uitvraag bij ons als zorgaanbieder doen. Dit zal in de toekomst onderdeel worden van het zorginkoop proces. Daarom gaan we in 2025 alvast de processen inregelen die nodig zijn om hieraan te kunnen voldoen. Doel is om in 2026 voor het eerst te kunnen rapporteren, over boekjaar 2025.

De collega in zijn kracht

Werken met plezier is een van de ambities die centraal staan in 2025. Daarbij hoort ook de beleidslijn 'De collega in zijn kracht'. Komend jaar geven we daarom uitvoering aan het talentontwikkelprogramma. Ook zijn in 2024 voorbereidingen getroffen voor het nieuwe functiehuis dat in 2025 gereed moet zijn. Dit functiehuis biedt medewerkers meer ruimte voor zeggenschap en autonomie met betrekking tot hun werk (inhoud en organisatie). Verder wordt invulling gegeven aan het begrip 'verantwoordelijkheid laag in de organisatie'. Daardoor zijn collega's beter gefaciliteerd om zelf invulling te geven aan hun werk (inhoud en organisatie).

De PAR gaat aan de slag met een opdracht van de Raad van Bestuur. In 2025 onderzoeken zij hoe het staat met de betrokkenheid en participatie van zorgmedewerkers in werkgroepen en projecten. Onderzocht wordt hoe men de eigen betrokkenheid ervaart en waardeert, en hoe dit wordt ontvangen. Hiermee geven zij meer handen en voeten aan de vertaling van de kracht van de werkvloer, naar de rest van de organisatie.

Tot slot

Terugkijkend op 2024 zijn we trots op de resultaten die we als Proteion hebben bereikt en ontwikkelingen die we in gang hebben gezet. En waar in de toekomst de zorgvraag toe zal nemen, maar het zorgaanbod afneemt, zien we dit als een uitdaging die we vol vertrouwen aangaan. De positieve resultaten die we afgelopen jaar hebben bereikt, maken dat we ons gesterkt voelen om samen verder de juiste stappen te zetten.

In 2025 gaan we verder aan de slag met de doorontwikkeling richting een serviceorganisatie. We leggen de focus op kwaliteit van leven, wat al fundament onder ons jaarplan ligt. De ontwikkelingen die we afgelopen jaar in gang hebben gezet, krijgen een vervolg. Dat doen we in ons dagelijks werk, in ons jaarplan en in de meerjarenstrategie. Zo blijft bij Proteion elke dag gewoon bijzonder.

*elke dag
gewoon
bijzonder*

