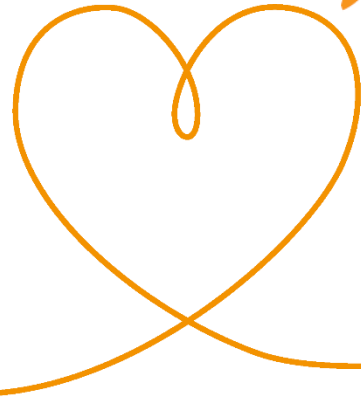


welzijn
zorg en
wonen



Kwaliteitsverslag 2023



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
2. Wie zijn we	5
3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
4. Wonen en welzijn	9
5. Veiligheid	13
6. Leren en werken aan kwaliteit	19
7. Leiderschap, governance en management	23
8. Personeelssamenstelling	26
9. Gebruik van hulpbronnen en informatie	29
10. Langdurige zorg thuis	31
11. Conclusie en vervolg	35
Bijlage 1: overzicht wijkzorg, zorgcentra en zorgondernemers	36
Bijlage 2: organogram	38
Bijlage 3: cliëntervaring score	39

Voorwoord

In dit kwaliteitsverslag blikken we terug op 2023. Een jaar waarin we volop in ontwikkeling waren en we veel konden realiseren. Samenwerken is een belangrijk thema, zowel binnen als buiten de organisatie. De zorg is in beweging en Proteion ook. De focus lag op het integraal organiseren van zorg- en dienstverlening, met de toekomst in het achterhoofd: Zelf als het kan, Thuis als het kan, Digitaal als het kan.

Innoveren, leren en ontwikkelen stonden hoog op de agenda, net als het kwalitatief en kwantitatief op peil houden van ons personeelsbestand. Dit alles als onderdeel van onze wens om passende en kwalitatief hoogstaande zorg te bieden en te kunnen blijven bieden, ook in de toekomst.

1. Inleiding

Het verslag

In 2023 werkten we voor het eerst met een Integraal Kwaliteitsplan, gericht op de volledige zorg- en dienstverlening van Proteion. Dit verslag is dan ook een reflectie op de doelen uit dat plan, voor zover die van toepassing zijn voor de verpleeghuiszorg. Hierbij hanteren we de thema's zoals beschreven in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. We blikken terug op de ontwikkeling van de gestelde doelen en behaalde resultaten, en kijken alvast vooruit naar de plannen voor 2024.

Kwaliteitsbeleid

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

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

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

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

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

Leeswijzer

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden acht thema's¹ benoemd waaraan in het kwaliteitsverslag aandacht moet worden besteed. In de opmaak van dit kwaliteitsverslag sluiten we aan bij deze acht thema's, waarbij we benoemen met welke strategische pijler het thema correspondeert.

Bij ieder thema benoemen we kort wat onze plannen waren, waarna we de ondernomen acties en ontwikkelingen beschrijven en tot slot de uitkomsten benoemen.

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

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

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

2. Wie zijn we

Proteion is een zorg- en netwerkorganisatie die voornamelijk actief is in Noord- en Midden-Limburg. Ons totaalaanbod is onze kracht. Mensen kunnen bij ons terecht voor lichte ondersteuning maar ook voor intensieve en specialistische zorg. Dat kan in de vertrouwde omgeving thuis, in een comfortabele servicewoning, of – wanneer er veel verpleging en intensieve of specialistische zorg nodig is – in een van onze gastvrije zorgcentra of kleinschalige groepswoonings in de regio. Daarnaast bieden we kleinschalig wonen in de wijk in samenwerking met lokale zorgondernemers.

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

Bijlage 2 geeft de organisatiestructuur weer.

Het verhaal van Proteion – wie zijn wij?

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

Big Picture – wat doen we?

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

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

Kernwaarden – hoe doen we dat?

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



3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Verantwoorde zorg voor onze cliënt

3.1 Plannen en ambities

In het kader van persoonsgerichte zorg, richten we ons in 2023 op het leveren van kwaliteit van zorg, passend binnen de context waarbinnen we de zorg leveren, alsmede het bevorderen van welzijn en zelfredzaamheid om een ondersteunings- of zorgvraag te voorkomen of verminderen. 'Zelf als het kan'; de cliënt behoudt zoveel mogelijk zelf de regie.

3.2 Acties en ontwikkelingen

Focus op positieve gezondheid en eigen regie: Positieve gezondheid is een benaderingswijze die gaat over meer dan alleen het afwezig zijn van ziekte en vormt een basis van waaruit Proteion naar zorg kijkt. De benaderingswijze draagt bij aan het leveren van persoonsgerichte zorg en het medewerkersbelang, eigen regie en zelfredzaamheid. Positieve gezondheid is hierin een instrument in benadering vanuit mogelijkheden in plaats van beperking.

In 2023 heeft een verkenning plaatsgevonden van mogelijkheden ter bevordering of behoud van eigen regie bij onze cliënten. Dit in nauwe samenwerking met een focus op positieve gezondheid en eigen regie bij onze medewerkers. Een wezenlijke voorwaarde om persoonsgericht werken te realiseren, is dat medewerkers de ruimte en de daarbij horende bevoegdheden hebben en ervaren om de cliënt ook echt centraal te stellen.

In dit kader zijn stappen gezet in het realiseren van een breed gezondheidsbeleid voor de medewerker, op basis van het gedachtengoed van positieve gezondheid (uitgangspunt eigen regie medewerker) en de kernwaarden van Proteion. Hierover meer in hoofdstuk 8.

Borgen persoonsgericht werken: parallel aan bovengenoemde ontwikkeling heeft een werkgroep zich gebogen over mogelijkheden om de aandacht voor het persoonsgericht werken in de dagelijkse zorgverlening te borgen. Dit vraagt bewustzijn van het eigen handelen bij medewerkers. In 2019 is hiertoe reeds een ontwikkeling in gang gezet. Het werken met aandachtsvelders op diverse kwaliteitsthema's is als onderdeel hiervan in deze periode geïntroduceerd. Eind 2022 is geconstateerd dat de diverse inspanningen op dit vlak nog niet het beoogde uniforme resultaat hebben gehad. Een werkgroep heeft daarom in 2023 een analyse gedaan en een voorstel geformuleerd om, conform de visie op persoonsgerichte zorg, de cliënt in toegenomen mate centraal te stellen. Daarbij is als uitgangspunt genomen dat het realiseren van inzicht, bewustwording en het ontwikkelen van de benodigde competenties het beste vorm krijgt in de dagelijkse praktijk in een veilige en stimulerende omgeving. De werkgroep heeft daarom een werkwijze voorgesteld die hieraan ondersteunend is en passend is bij de behoefte die er binnen een team is. De vaststelling en implementatie van het voorstel vindt plaats in 2024.

Herinrichting kwaliteitsthema's: eind 2022 is gestart met een evaluatie van de inrichting van diverse kwaliteitsthema's in aandachtsvelden. In 2023 is op basis hiervan een voorstel voor een herziene werkwijze, met het verpleegkundig proces als basis, goedgekeurd. In algemene zin kan gesteld worden dat de rol van aandachtsvelder onderdeel blijft van onze werkwijze en in deze vorm als zodanig ingezet wordt op thema's waar dit toepasbaar en van meerwaarde is gebleken. Thema's die niet meer als aandachtsveld ingericht zijn, zijn op een andere wijze in structuur en proces verankerd. Ook het aandachtsveld methodisch werken, dat feitelijk het verpleegkundig proces beschrijft en vastlegt, is hiermee anders georganiseerd en cyclisch ingebed in de organisatie. Dit besluit heeft tevens geleid tot een nieuwe scholing methodisch werken. Voor meer informatie hierover zie hoofdstuk 6.

3.3 Uitkomsten

Cliëntoordelen

Instrument	Doelgroep	Onderwerp	Uitkomst 2023 ²	Uitkomst 2022	Uitkomst 2021
QDNA ³	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Aansluiting	8,1	7,9	8,0
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,8	8,1	8,0
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Inspraak	8,4	8,1	8,1
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,9	8,0	8,0
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Omgang	8,6	8,5	8,4
	Somatiek Proteion zorgcentra		8,2	8,3	8,2
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Erkenning	8,4	8,2	8,2
	Somatiek Proteion zorgcentra		8,0	8,1	8,1
	Psychogeriatric zorgondernemers	Aansluiting	8,5	8,6	8,5
	Somatiek zorgondernemers		8,3	8,5	8,4
	Psychogeriatric zorgondernemers	Inspraak	8,6	8,5	8,5
	Somatiek zorgondernemers		8,1	8,4	8,2
	Psychogeriatric zorgondernemers	Omgang	8,8	8,8	8,8
	Somatiek zorgondernemers		8,5	8,6	8,4
	Psychogeriatric zorgondernemers	Erkenning	8,6	8,6	8,5
	Somatiek zorgondernemers		8,3	8,2	8,2

² Psychogeriatric zorgcentra N = 238 / somatiek zorgcentra N = 328

Psychogeriatric zorgondernemers N = 170 / somatiek zorgondernemers N = 45

³ QDNA is een digitaal platform voor het meten van cliëntervaringen.

Interne audits

Het thema persoonsgerichte zorg is in 2023 getoetst op de locaties en bij de zorgondernemers, middels interne audits. Hieruit is naar voren gekomen dat het methodisch werken, in het kader van persoonsgerichte zorg als ook met betrekking tot rapportage en evaluatie, een punt van aandacht blijft. Het gaat hierbij onder andere om de periodieke evaluatie van het zorgleefplan conform de afspraken die daarover gemaakt zijn, als ook de concrete vertaling van wensen en voorkeuren van de cliënt naar concrete doelen en acties in het zorgdossier van de cliënt.

De resultaten van de interne audits worden periodiek besproken in het managementteam en zijn onderdeel van de managementrapportages. Dit vormt de basis voor Proteion-brede verbetermaatregelen. Verbeterpunten op locatie/team niveau worden per locatie/team opgepakt.

Externe audit

Het externe auditteam heeft tijdens de audits die eind 2023 plaatsvonden, ten aanzien van persoonsgerichte zorg vastgesteld dat medewerkers de cliënten erg goed kennen. Medewerkers voeren de goede gesprekken met cliënten en stimuleren hen de eigen regie zo lang mogelijk te behouden.

4. Wonen en welzijn

Verantwoorde zorg voor onze cliënt

4.1 Plannen en ambities

In het kader van wonen en welzijn worden zorg en facilitaire diensten op complementaire wijze georganiseerd in aansluiting op het leveren van persoonsgerichte zorg. Daarnaast blijft de focus op het leveren van maatschappelijk verantwoorde zorg en leveren we de zorg zoveel mogelijk in de vorm en op de plek die de cliënt wenst.

4.2 Acties en ontwikkelingen

Wonen:

- Powered by Proteion: we hebben de capaciteitsuitbreiding in de samenwerking met lokale zorgondernemers doorgezet. In 2023 zijn twee nieuwe zorgondernemers gestart met een kleinschalige woonzorgvoorziening onder de vlag van Powered by Proteion.

Daarnaast zijn in 2023 de acties uit het project 'schaalbare dienstverlening' geïmplementeerd. Dit heeft geleid tot een verbreding van het aantal zorgproducten, verbetering van het intakeproces van zorgondernemers, het herontwerpen van de werkprocessen en het ICT-informatiemodel.

Met de verbreding van de zorgvormen binnen het concept sluiten we goed aan bij de landelijke ontwikkelingen waarbij zo lang mogelijk thuis centraal staat. Denk aan dagbesteding in de wijk, zorg thuis (op basis van een Volledig Pakket Thuis of Modulair Pakket Thuis) en kortdurend verblijf onder regie van de huisarts. Door de kleinschaligheid en lokale verbinding met vrijwilligers, mantelzorgers, verenigingen en andere ondernemers zijn onze zorgondernemers optimaal in staat om de zorg en ondersteuning dicht bij de cliënt te organiseren. In 2023 sloten we in dit kader ook een samenwerkingsovereenkomst met een burgerinitiatief dat gericht is op gemeenschapszorg. Voor meer informatie over deze initiatieven zie hoofdstuk 10.

Omdat we overtuigd zijn van de meerwaarde en impact van het concept waarin we als Proteion acteren als een netwerk- en serviceorganisatie, is in 2023 het besluit genomen om dit ook als zodanig te positioneren in de koers van de organisatie. Dit is als volgt vertaald in onze meerjarenstrategie:

- We richten ons op het maken van verbinding lokaal in de wijk.
- We doen dit vanuit het vertrekpunt van strategisch/gelijkwaardig partnerschap.
- We faciliteren en organiseren ondersteuning en zorg zo dichtbij mogelijk.
- We voegen kennis, expertise en specialistische zorg in de regio toe.

Welzijn:

- Eten en drinken: het werk van de facilitaire dienstverlening maakt steeds meer onderdeel uit van het welbevinden van onze cliënten en hun naasten. In 2023 heeft in een multidisciplinaire werkgroep per locatie een toetsing plaatsgevonden van het plan van aanpak eten en drinken. Vanuit de ontwikkelde visie en bijbehorende voedingsconcepten is per huiskamer/restaurant een ontwerp gemaakt en zijn de investeringen, benodigde inventaris, projectkosten (implementatie en opleiding) en exploitatiekosten (personeel en materieel) uitgewerkt. Vervolgens heeft het bestuur eind 2023 het plan van aanpak per locatie goedgekeurd, met het verzoek de personele gevolgen op de grootschalige locaties nader uit te werken. Voor de kleinschalige zorglocaties zijn de gevolgen voor het personeel beperkt tot scholing en opleiding. Op de kleinschalige locatie De Wachtpost is medio 2023 gestart met de uitrol van het nieuwe concept. De analyse van de gevolgen voor het personeel op de grootschalige locaties en vervolgens de uitrol van het nieuwe concept eten en drinken vindt vanaf de zomer 2024 plaats.
- Facilitaire formules: voor de facilitaire processen op het gebied van huismeester, textiel en schoonmaak heeft een verdere uniformering van de werkzaamheden plaatsgevonden. Er kan gedacht worden aan de volgende activiteiten:
 - Optimalisatie jaarplan preventief onderhoud.
 - Implementatie skincare lakens en pooldekbedden.
 - Digitale verwerking van de beoordeelde schoonmaakkwaliteit.
- Informele zorg: we staan voor de uitdaging om de informele zorg meer te betrekken bij onze zorg- en dienstverlening. De participatie van de informele zorg en het sociaal netwerk bij de zorg is nog niet altijd vanzelfsprekend. Toch wordt de inzet van informele zorg, mede door ontwikkelingen in de samenleving, steeds belangrijker. In dit kader is in 2023 een project opgezet. In de eerste fase richt dit project zich op het beschrijven van de huidige stand van zaken binnen Proteion, het inventariseren van best practices en het beschrijven van kaders en uitgangspunten inzake informele zorg binnen Proteion. Daarnaast is in de regio Roermond in 2023, vooruitlopend op het project, een pilot gestart om een aanpak te ontwikkelen voor het boeien en behouden van de vrijwilliger van de toekomst.

4.3 Uitkomsten

Clïentoordelen

Instrument	Doelgroep	Onderwerp	Uitkomst 2023 ⁴	Uitkomst 2022	Uitkomst 2021
QDNA	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Activiteiten	7,7	7,6	7,6
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,7	7,8	7,8
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Schoonmaak	7,7	7,4	7,7
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,4	7,4	7,4
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Eten en drinken	8,2	8,2	8,2
	Somatiek Proteion zorgcentra		7,6	7,6	7,7
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Omgeving	7,9	7,9	7,9
	Somatiek Proteion zorgcentra		8,1	8,1	8,0
	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Sfeer	8,2	8,1	8,2
	Somatiek Proteion zorgcentra		8,0	8,0	8,1
	Psychogeriatric zorgondernemers	Activiteiten	8,6	7,6	8,4
	Somatiek zorgondernemers		8,1	7,8	8,1
	Psychogeriatric zorgondernemers	Schoonmaak	8,1	7,4	7,9
	Somatiek zorgondernemers		7,8	7,4	8,4
	Psychogeriatric zorgondernemers	Eten en drinken	8,7	8,2	8,6
	Somatiek zorgondernemers		8,5	7,6	8,6
	Psychogeriatric zorgondernemers	Omgeving	8,8	7,9	8,7
	Somatiek zorgondernemers		8,6	8,1	8,6
	Psychogeriatric zorgondernemers	Sfeer	8,7	8,1	8,6
	Somatiek zorgondernemers		8,1	8,0	8,2

⁴ Psychogeriatric zorgcentra N = 238 / somatiek zorgcentra N = 328
Psychogeriatric zorgondernemers N = 170 / somatiek zorgondernemers N = 45

Kwaliteitsindicatoren: 'aandacht voor eten en drinken'

In lijn met landelijke afspraken is over verslagjaar 2023 informatie inzake de kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg verzameld. Een van deze indicatoren betreft 'aandacht voor eten en drinken'. De tabel op de volgende pagina geeft weer bij hoeveel cliënten de wensen ten aanzien van eten en drinken zijn besproken en onderdeel uitmaken van het cliëntdossier.

Instrument	Doelgroep	Uitkomst 2023 Aantal cliënten waarbij wensen t.a.v. eten drinken zijn besproken en vastgelegd	Uitkomst 2022 Aantal cliënten waarbij wensen t.a.v. eten drinken zijn besproken en vastgelegd	Uitkomst 2021 Aantal cliënten waarbij wensen t.a.v. eten drinken zijn besproken en vastgelegd
Raadpleging cliëntdossiers	Proteion zorgcentra	586 = 88%	620 = 90%	623 = 95%
	Zorgondernemers ⁵	385 = 79%	323 = 80%	217 = 81%

⁵ Er is sprake van stijgende cliëntaantallen bij de zorgondernemers door de opstart van nieuwe ondernemers, hetgeen een vergelijk met voorgaande jaren op basis van aantallen lastig maakt; het percentage geeft in dit verband wel de juiste informatie.

5. Veiligheid

Verantwoorde zorg voor onze cliënt

5.1 Plannen en ambities

We werken aan de verdere monitoring van beleid rondom de Wet Zorg en Dwang (Wzd), het sturen op veiligheidsaspecten en het optimaliseren en borgen van kennis en kunde rondom veiligheidsthema's.

5.2 Acties en ontwikkelingen

We starten deze paragraaf met een beschrijving van de stand van zaken en ontwikkelingen ten aanzien van de thema's basisveiligheid vanuit het kwaliteitskader (medicatieveiligheid, decubituspreventie en proactieve zorgplanning). Daarna beschrijven we hoe we werken conform de Wzd en welke acties we in dit kader in 2023 hebben ondernomen (inclusief de vereiste kwalitatieve analyse Wzd).

Tot slot geven we aan welke aandacht we hebben gehad voor het organisatie-breed leren en ontwikkelen naar aanleiding van incidenten.

Thema's basisveiligheid

- **Medicatieveiligheid:** voor alle cliënten met behandeling vindt er minimaal eenmaal per jaar een medicatiereview plaats tussen de apotheker en specialist ouderengeneeskunde. Het gebruik van psychofarmaca en antibiotica wordt hierin meegenomen. De resultaten van de medicatiereviews worden teruggekoppeld naar bij de cliënt betrokken medewerkers en cliënten zelf; waar nodig leidt dit tot aanpassingen in het medicatiebeleid.

Medicatiefouten zijn, naast valincidenten, een substantieel deel van het totaal aantal incidenten. Om herhaling van fouten te voorkomen wordt gekeken naar de oorzaak en worden medewerkers, indien aan de orde, individueel aangesproken op een fout. Eventueel wordt instructie aan het gehele team gegeven. Bij ernstige incidenten wordt een prisma-analyse uitgevoerd.

Trends van medicatiefouten worden periodiek in het teamoverleg en in het managementoverleg van de locaties besproken. Incidenten zijn tevens onderdeel van de management-rapportage en hiermee onderdeel van gesprek tussen het management en de Raad van bestuur. Periodiek bekijkt de centrale MIC commissie de trends op organisatieniveau en doet, daar waar aan de orde, verbetervoorstellen aan het management.

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

Acties en resultaten worden geregistreerd in het zorgdossier. Decubitus is een van de vastgestelde kwaliteitsindicatoren binnen Proteion. Periodiek meten we de prevalentie. De resultaten worden opgenomen in de managementrapportage en zijn hiermee onderdeel van gesprek tussen het management en de Raad van bestuur.

- **Proactieve zorgplanning (afspraken rondom het levenseinde):** afspraken met de cliënt over wel of niet reanimeren, wel of niet starten met levensverlengende behandeling of wel of geen ziekenhuisopname worden binnen Proteion, in overleg met de cliënt, vastgelegd in diens zorgdossier. Werkwijzen rondom het vastleggen van deze afspraken hebben we vastgelegd in procedures. De interne commissie palliatieve zorg evalueert het beleid rondom palliatieve zorg periodiek en doet, daar waar aan de orde, verbetervoorstellen aan het management om het beleid te optimaliseren. In dit kader heeft in 2022 een 'zelfevaluatie palliatieve zorg' plaatsgevonden. De bevindingen uit deze evaluatie zijn vertaald in een plan van aanpak met verbeterpunten waaraan in 2023 gewerkt is. De drie pijlers in dit plan van aanpak zijn:
 - Werken aan bewustwording en kennisontwikkeling
 - Verankeren van de kennisstructuur
 - Verbinden en samenwerken

Werken conform de strekking van de Wzd & kwalitatieve analyse Wzd⁶:

Een belangrijk onderdeel van de Wzd is om te reflecteren op en te leren van de toepassing van onvrijwillige zorg en hoe je als organisatie omgaat met vrijheid en veiligheid. Reflectie geschiedt onder andere op basis van een analyse. De analyse geeft weer welke inzichten we in de afgelopen periode hebben opgedaan en welke acties zijn ondernomen om onvrijwillige zorg terug te dringen. En of het beleid van de organisatie op basis van de analyse wordt aangepast. Deze analyse is gebaseerd op de cijfers die in 2023 aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) zijn aangeleverd.

- Analyse en duiding van de cijfers: bij de meeste categorieën van onvrijwillige zorg zien we een toename. Op basis van analyse blijkt dit veroorzaakt te worden door toegenomen kennis en bewustzijn ten aanzien van onvrijwillige zorg, hetgeen leidt tot een betere registratie. Daarnaast hebben we in toenemende mate te maken met een toegenomen zorgzwaarte bij cliënten en complexere zorg. Vanwege de uitbreiding binnen ons Powered by Proteion concept stijgt ook in absolute zin het aantal cliënten. Dit leidt in het vergelijk tussen 2022 en 2023 tot een hoger percentage onvrijwillige zorg.

⁶ De Kwalitatieve analyse Wzd is een verplichte analyse met als doel inzicht te verkrijgen in de effecten van het beleid rondom onvrijwillige zorg. De analyse dient onderdeel uit te maken van het kwaliteitsjaarverslag dat zorgaanbieders opstellen op basis van het kwaliteitskader en een samenvatting is om die reden opgenomen in dit verslag. De cliëntenraad van Proteion heeft de volledige analyse ontvangen.

- Bewegingsvrijheid: in het kwaliteitsverslag van 2022 hebben we de uitgangspunten rondom ons deurseleleld uiteengezet. In 2023 zijn we op basis hiervan gestart met de implementatie van de leefcirkels op het merendeel van onze locaties. Hierdoor is er een lichte stijging in deze categorie van onvrijwillige zorg zichtbaar. Voor het overgrote deel betekent de implementatie van de leefcirkels een verruiming van de vrijheid (men kan zich bewegen door het gehele gebouw in plaats van alleen de eigen afdeling). Een voorbeeld van de uitrol van de leefcirkels en wat dit betekent voor onze cliënten is te lezen in het volgende artikel: [Meer vrijheid voor bewoners van zorgcentrum Proteion St. Magdalena](#).
- Maatregelen die genomen zijn om onvrijwillige zorg te voorkomen:
 - Ten aanzien van het op peil houden en vergroten van de kennis en bewustwording bij medewerkers zijn er diverse inspanningen verricht, zoals het geven van scholing op het gebied van de Wzd, zowel aan medewerkers op de Proteion locaties als ook bij de zorgondernemers. Daarnaast is het Praktijkspel Wzd geïntroduceerd. Dit spel is ontwikkeld samen met partners in de regio (Zorgconnect) en wordt gebruikt tijdens teamvergaderingen. De ervaringen zijn positief.
Ook bij indiensttreding van nieuwe medewerkers is er aandacht voor de Wzd; medewerkers volgen als onderdeel van de inwerkperiode een e-learning over de Wzd. Daarnaast zijn een aantal artsen en verpleegkundigen naar een regionale scholing geweest over de inzet van psychofarmaca.
Om kennis specifiek bij onze zorgondernemers te vergroten zijn zogenaamde 'zorgondernemers-middagen' georganiseerd. Tijdens deze middagen werd een presentatie over de Wzd gegeven, vond casuïstiekbespreking plaats en was er ruimte voor vragen.
 - In het kader van het voorkomen van onvrijwillige zorg op cliëntniveau wordt er in de multidisciplinaire kernteam-overleggen voorafgaand aan de inzet van een maatregel in alle gevallen onderzocht welke alternatieven er zijn. Tevens is er meer aandacht voor evaluatiemomenten en in dit kader bijvoorbeeld een tijdelijke stop van bepaalde medicatie. Voorts sluiten de Wzd-verpleegkundigen allemaal aan bij Wzd-commissie vergaderingen, hetgeen leidt tot betere afstemming en waardoor er bij veranderingen en nieuwe ontwikkelingen sneller geacteerd én geïmplementeerd kan worden. Mede als gevolg hiervan weten de artsen de Wzd-verpleegkundigen beter en eerder te vinden. De Wzd-verpleegkundigen zitten meer en meer in een coachende rol richting de zorgverantwoordelijken op de locaties.
 - Om onvrijwillige zorg te voorkomen en cliënten meer vrijheid te geven, is de toegankelijkheid van de meeste locaties bekeken en waar nodig aangepast. Twee locaties zijn nog in voorbereiding. Voorheen waren de toegangsdeuren voorzien van een (code)slot. We zijn nu overgegaan naar een dwaalpreventie- en dwaaldetectiesysteem. Voor de Proteion locaties is de afspraak gemaakt dat op het moment dat men gaat werken met sensoren op cliëntniveau, de leefcirkel opnieuw bepaald wordt.

Dit betekent dat we cliënten meer bewegingsruimte kunnen bieden en dat we dit per cliënt multidisciplinair bekijken. Op locaties waar het systeem al werkzaam is heeft dit heel positief uitgedaakt (zie o.a. voornoemd voorbeeld).

- Welke aanvullende acties kunnen we ondernemen om onvrijwillige zorg te voorkomen en welke leer- en ontwikkelpunten zijn er: onderstaand een greep uit de verbeteracties die in het kader van de Wzd de komende periode worden uitgerold:
 - Er wordt een Wzd-verpleegkundige voor de zorgondernemers aangesteld met als doel nauwe afstemming en een kwaliteitsverbetering te realiseren.
 - We zetten op meerdere locaties belevingsgerichte zorgcoaches in. Die coachen de zorg om meer aan te sluiten bij de belevingswereld van de cliënt om onvrijwillige zorg te voorkomen.
 - We zijn bezig met het realiseren van een uniforme werkwijze en samenwerking inzake de inzet van sensorische informatieverwerking (SI). SI richt zich op de prikkel-verwerking bij mensen met dementie. Een verstoorde prikkelverwerking kan leiden tot gedragsproblematiek. Dit wordt in 2024 verder geïmplementeerd.
 - We zetten slim incontinentiemateriaal in om mensen niet onnodig te wekken in de nacht, hetgeen onrust vermindert.
 - We blijven investeren in het op peil houden van bewustzijn, kennis en kunde bij onze zorgmedewerkers op het gebied van de Wzd, onder andere middels scholing en coaching in de dagelijkse praktijk. In dit kader zijn we bezig met kennisvergroting in de thuiszorg rond het thema Wzd.
- Leren en ontwikkelen in netwerken: in het kader van leren en ontwikkelen in de regio gaat Proteion samen met twee andere zorgaanbieders (via Zorgconnect) in november 2024 een congres organiseren over leefcirkels. Daarnaast hebben we een start gemaakt met de ambulantisering van de Wzd. Proteion participeert in dit kader in een pilot in de regio Horst vanuit Zorgconnect. Tevens maken we deel uit van de projectgroep die zich bezighoudt met de uitwerking van de resultaten van de pilot. De kennis die we opdoen in deze projectgroep passen we toe bij de verdere uitrol van de Wzd in de ambulante setting.

Analyse van ernstige incidenten: in 2023 is een voorstel gedaan gericht op het verbeteren van het proces en de inhoudelijke analyse van ernstige incidenten.

Naar aanleiding hiervan zijn aanpassingen doorgevoerd in het systeem waarin de incidentmeldingen plaatsvinden om zodoende het proces van afronden, analyse en beoordelen van een ernstig incident te ondersteunen. De werkwijze is oktober 2023 vastgesteld en geïmplementeerd.

5.4 Uitkomsten

Cliëntoordelen

Instrument	Doelgroep	Onderwerp	Uitkomst 2023 ⁷	Uitkomst 2022	Uitkomst 2021
QDNA	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Woonveiligheid	8,3	8,3	8,3
	Somatiek Proteion zorgcentra		8,1	8,1	8,2
	Psychogeriatric zorgondernemers	Woonveiligheid	8,6	8,7	8,6
	Somatiek zorgondernemers		8,6	8,6	8,5

Indicatoren basisveiligheid: decubitus

In lijn met landelijke afspraken is over verslagjaar 2023 informatie inzake een landelijk vastgestelde set kwaliteitsindicatoren verzameld. Een van de keuze indicatoren betreft 'decubitus'. Proteion neemt decubitus als een van de indicatoren in de meting mee. Dit omdat decubitus serieus letsel is of kan worden en grote gevolgen voor de cliënt kan hebben. We vinden het daarom belangrijk de prevalentie hiervan nauwgezet te volgen. Dit doen we middels periodieke interne metingen en ook middels de jaarlijkse landelijke meting van indicatoren. De prevalentie van decubitus binnen Proteion is gering en in lijn met het landelijk gemiddelde (4,3%)⁸.

Instrument	Doelgroep	Uitkomst 2023 Aantal cliënten met decubitus cat. 2, 3 of 4	Uitkomst 2022 Aantal cliënten met decubitus cat. 2, 3 of 4	Uitkomst 2021 Aantal cliënten met decubitus cat. 2, 3 of 4
Raadpleging cliëntdossiers	Proteion zorgcentra	31 = 5%	26 = 4%	28 = 4%
	Zorgondernemers	9 = 2%	10 = 2%	7 = 3%

⁷ Psychogeriatric zorgcentra N = 238 / somatiek zorgcentra N = 328

Psychogeriatric zorgondernemers N = 170 / somatiek zorgondernemers N = 45

⁸ Bron: Samenvatting kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg verslagjaar 2022, Zorginstituut Nederland
Kwaliteitsverslag Proteion 2023

Indicatoren basisveiligheid: afspraken rondom het levenseinde

In lijn met landelijke afspraken is over verslagjaar 2023 informatie inzake een landelijk vastgestelde set kwaliteitsindicatoren verzameld. Een van de verplichte indicatoren betreft 'afspraken rondom het levenseinde'.

Instrument	Doelgroep	Uitkomst 2023 Aantal cliënten bij wie afspraken rondom het levenseinde vastliggen	Uitkomst 2022 Aantal cliënten bij wie afspraken rondom het levenseinde vastliggen	Uitkomst 2021 Aantal cliënten bij wie afspraken rondom het levenseinde vastliggen
Raadpleging cliëntdossiers	Proteion zorgcentra	664 = 99%	685 = 99%	649 = 99%
	Zorgondernemers ⁹	486 = 99%	404 = 99%	264 = 99%

Indicatoren basisveiligheid: medicatieveiligheid

Medicatiefouten: in 2023 zien we in onze zorgcentra een gestegen aantal medicatie-incidenten ten opzichte van 2022. Waar we in 2022 gemiddeld 285 meldingen per kwartaal hadden, waren dit er in 2023 gemiddeld 355 per kwartaal. Afgezet tegen het aantal deelmomenten, gemiddeld drie per dag voor zo'n 660 cliënten, betekent dit een foutpercentage van 0,20%. Bij onze zorgondernemers zijn er gemiddeld 173 meldingen per kwartaal in 2023 geweest. Afgezet tegen het aantal deelmomenten, gemiddeld drie per dag voor zo'n 440 cliënten, betekent dit een foutpercentage van 0,14%.

Interne audits

De juiste toepassing van het beleid rondom onvrijwillige zorg als ook andere veiligheidsthema's, is onderdeel van de interne audits die binnen de locaties en bij de zorgondernemers plaatsvinden. Uit de audits is naar voren gekomen dat de diverse registraties en rapportages inzake toepassing van de Wzd nog verbeterd kunnen worden. Daarnaast blijkt dat registratie en correcte vertaling van zorgrisico's, conform intern beleid mede als onderdeel van de periodieke evaluatie van het zorgleefplan, aandacht behoeven. De resultaten zijn onderdeel van de managementrapportage en daarmee onderdeel van het gesprek tussen management en Raad van bestuur, op basis waarvan benodigde verbetermaatregelen genomen worden.

⁹ Er is sprake van stijgende cliëntaantallen bij de zorgondernemers door de opstart van nieuwe ondernemers, hetgeen een vergelijk met voorgaande jaren op basis van aantallen lastig maakt; het percentage geeft in dit verband wel de juiste informatie.

6. Leren en werken aan kwaliteit

Professionele organisatie

6.1 Plannen en ambities

Proteion is een lerende organisatie. We willen blijven leren om de best mogelijke zorg en ondersteuning voor onze cliënten te leveren en de beste werkomstandigheden te creëren voor onze medewerkers. Voor hen zijn er ook voldoende mogelijkheden om zichzelf te blijven ontwikkelen en te blijven leren. Onze bedrijfsprocessen zijn efficiënt (doelmatig) en effectief (doelgericht) ter optimalisering van de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening.

6.2 Acties en ontwikkelingen

Methodisch werken: in 2023 is een nieuwe scholing rondom methodisch werken ontwikkeld. De uitrol hiervan vindt plaats in 2024 en bestaat uit een verplichte basisscholing (1x/5 jaar), verzorgd door medewerkers van Proteion. De herhaalscholing is on hold gezet om deze door te kunnen ontwikkelen. In 2024 wordt het advies rondom de nieuwe aanpak voorgelegd aan het managementteam en na goedkeuring organisatiebreed geïmplementeerd. De facultatieve scholingen worden ontwikkeld op basis van de actualiteit en resultaten van interne audits.

Leren en ontwikkelen naar aanleiding van incidenten: binnen Proteion zijn drie leerniveaus (leercirkels) waarbinnen geleerd wordt van incidenten, te weten: (1) team-niveau, (2) regioniveau en (3) organisatieniveau. In 2023 is gewerkt aan de realisatie van een aangepaste werkwijze om het lerend vermogen binnen de leercirkels beter te ondersteunen en zodoende het leren en ontwikkelen binnen de hele organisatie te verbeteren. Naar aanleiding hiervan is een voorstel gedaan waarin ook aandacht is geweest voor het reduceren van administratieve last. De werkwijze is eind 2023 vastgesteld en implementatie loopt.

Leerklimaat en opleidingsaanbod:

- Passend en integraal aanbod: het initieel opleidingsaanbod is uitgebreid. Naast traditionele diploma-trajecten bieden we nu ook trajecten aan die worden afgesloten met landelijk erkende MBO-certificaten. De volgende stap is om ook praktijkverklaringen toe te voegen aan ons interne aanbod, waardoor we flexibel kunnen aansluiten op de behoefte van teams en individuele medewerkers. Het aanbod van interne leertrajecten sluit aan bij de visie op leren en ontwikkelen; 'terug naar de eenvoud'. Dit betekent praktijkgerichte leertrajecten, waarbij gebruik wordt gemaakt van interne deskundigheid en medewerkers de kans krijgen om kennis te delen of zichzelf in een nieuwe rol te ontwikkelen, zoals interne trainer. Voorbeelden van dergelijke leertrajecten zijn die rondom methodisch werken en persoonsgerichte zorg.

- Krachtig leerklimaat: doordat praktijkopleiders onderdeel zijn geworden van HR (team leren en ontwikkelen) wordt er meer gericht aandacht aan de praktijkopleiding geschonken. Praktijkopleiders worden door middel van een op maat gemaakte leergang ondersteund en begeleid in hun rol. Onderdeel van dit traject is een meting naar het interne leerklimaat (op teamniveau), zodat alle betrokkenen bij het leerklimaat handvatten krijgen om verder te bouwen aan een krachtig leerklimaat. Regionaal (via Zorgconnect) maken we de volgende stap in de professionalisering van de begeleidingsstructuur door vorm en inhoud te geven aan "leerleiderschap". In 2024 wordt een module ontwikkeld die leidinggevend ondersteunt in het faciliteren en stimuleren van leren in teams. Deze module sluit aan bij alle reeds ingezette acties ten aanzien van het bouwen aan een krachtig leerklimaat.
- Positionering en inrichting leerhuis: in januari 2023 zijn de afdeling Opleiden en het 'leerhuis' samengevoegd en omgeturnd in het team leren en ontwikkelen. Er is gestart met het opstellen van een strategisch opleidingsplan met hierin een herijkte visie op leren en ontwikkelen. Dit alles in nauwe samenspraak met het lijnmanagement. De visie en de hierbij behorende beweging wordt organisatiebreed gedragen en vormt de basis bij iedere leervraag. Leervragen worden samen met lijnverantwoordelijken besproken en omgezet in een passend leeraanbod.
- Professionalisering en verbreding opleidingsaanbod: vraaggestuurd (vanuit de teams) wordt per leertraject door de afdeling leren en ontwikkelen gericht gezocht naar een passend leeraanbod, in lijn met onze visie op leren en ontwikkelen. Middels evaluaties van afgeronde leertrajecten wordt hierin doorlopend doorontwikkeld. Externe samenwerkingspartners worden bij de leervraag altijd meegenomen in onze visie op leren en ontwikkelen om zodoende het meest passende leeraanbod te realiseren.

Onderzoek, ontwikkeling en kennisdeling:

- Lerend netwerk: Proteion vindt het belangrijk om te leren en ontwikkelen en innovatieve diensten en producten te ontwikkelen. We werken daarom op diverse thema's samen met collega-zorgaanbieders in de regio. Het gaat hierbij om onderwerpen als de Wzd, arbeidsmarktproblematiek en het aanbod van kortdurende, (para)medische en psychosociale zorg, (on)planbare nachtzorg, een goede doorstroming in de keten als ook oplossingen voor complexe doelgroepen. Ook werkt Proteion nauw samen met een aantal zorgorganisaties in het Regioprogramma Noord-Limburg en zijn we onderdeel van een gelijksoortig samenwerkingsverband in Midden-Limburg. Deze organisaties delen de visie op het toekomstige zorglandschap en werken samen vanuit een intensief programma aan het toegankelijk houden van de zorg in de regio. Ook is Proteion ruim afgevaardigd in Zorgconnect, dat in dit verslag al een aantal keer genoemd is. In de diverse werkgroepen binnen dit samenwerkingsverband nemen nu ook zorgmedewerkers deel, zodat in steeds meer lagen in de organisatie sprake is van een lerend netwerk.

- Samenwerking AWO-L: Proteion is in 2021 een samenwerking aangegaan met de Academische Werkplaats Ouderenzorg – Limburg (AWO-L). De AWO-L is een structureel samenwerkingsverband tussen de grote Zuid-Limburgse zorgorganisaties, drie grote zorgorganisaties uit Noord- en Midden-Limburg en vier kennisinstellingen. De AWO-L slaat een brug tussen onderzoek en de dagelijkse zorgpraktijk middels enerzijds het vertalen van wetenschappelijke inzichten naar de dagelijkse zorgpraktijk en het implementeren van kennis in het werk van de zorgprofessional en anderzijds het inbrengen van ideeën en vragen vanuit de dagelijkse zorgpraktijk voor wetenschappelijk onderzoek. Vanuit deze samenwerking zijn er in 2022 een wetenschappelijke linking-pin en een praktijk linking-pin gestart binnen Proteion. De wetenschappelijke linking-pin is een senior onderzoeker die werkzaam is aan de universiteit Maastricht én bij een zorgaanbieder om zo de brug te slaan tussen praktijk en wetenschap. Beide zijn gepositioneerd in het Innovatielab, dat in september 2022 is opgericht.
- Het Innovatielab is een team bestaande uit zorgmedewerkers, behandelaren, onderzoekers, beleidsadviseurs en medewerkers van afdeling inkoop en ICT. In 2023 zijn hier ook HR, duurzaamheid en communicatie aan toegevoegd. Het Innovatielab richt zich op het realiseren en ondersteunen van innovatie en onderzoek binnen Proteion. Kerntaken van het Innovatielab zijn het verkennen van nieuwe mogelijkheden op het gebied van innovatie en onderzoek, het faciliteren en ondersteunen van onderzoek en implementatietrajecten, uitvoeren van experimenten en het opschalen en borgen van best-practices binnen Proteion. Daarnaast zoekt het Innovatielab de samenwerking op met de verschillende teams, locaties en afdelingen binnen Proteion maar ook met externe partijen zoals andere zorgaanbieders, leveranciers en financiers. In 2023 heeft het Innovatielab een onderzoeksagenda en een innovatieroute ontwikkeld.

6.3 Uitkomsten

Cliëntoordelen

Instrument	Doelgroep	Onderwerp	Uitkomst 2023 ¹⁰	Uitkomst 2022	Uitkomst 2021
QDNA	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Kwaliteit van zorg	8,4	8,2	8,3
	Somatiek Proteion zorgcentra		8,2	8,2	8,2
	Psychogeriatric zorgondernemers	Kwaliteit van zorg	8,5	8,7	8,6
	Somatiek zorgondernemers		8,4	8,9	8,4

¹⁰ Psychogeriatric zorgcentra N = 238 / somatiek zorgcentra N = 328
 Psychogeriatric zorgondernemers N = 170 / somatiek zorgondernemers N = 45
Kwaliteitsverslag Proteion 2023

Interne audits

Ten aanzien van het leren en ontwikkelen naar aanleiding van incidentmeldingen is geconstateerd dat incidenten besproken worden in het teamoverleg en het managementteam van de regio. Een aandachtspunt vormt de terugkoppeling van verbetermaatregelen vanuit de centrale MIC-commissie naar het management en van daaruit naar de regio en de teams (de leercirkels). Dit aandachtspunt is meegenomen in de implementatie van de aangepaste werkwijze die eerder in dit hoofdstuk is beschreven.

Externe audit

Het externe auditteam heeft tijdens de audits die eind 2023 plaatsvonden een compliment gegeven voor de dossiers en het methodisch werken.

7. Leiderschap, governance en management

Professionele organisatie

7.1 Plannen en ambities

Proteion geeft uitvoering aan de regionale positie in Noord- en Midden-Limburg, zoals opgenomen in het doelgroepenbeleid, gekoppeld aan het regiomodel dat in 2022 werd geïmplementeerd. Daarnaast nemen we onze verantwoordelijkheid op het gebied van duurzaamheid en milieu en dragen we bij aan de landelijke doelstelling rondom deze thema's.

7.2 Acties en ontwikkelingen

Samenwerken in de regio: om beter recht te doen aan de klantreis, de zorg voor cliënten te verbeteren en fijner samen te werken, is sinds medio 2022 een overstap gemaakt van een organisatie-indeling in bedrijfskolommen naar een indeling op regioniveau. Met deze indeling op regioniveau wordt beoogd beter aan te sluiten bij de cliënt in de regio, vanuit het uitgangspunt 'zorg dichtbij huis', waarbij we de zorg en ondersteuning thuis versterken en passende oplossingen bieden die aansluiten bij de behoefte van onze cliënten. Uitgangspunten hierbij zijn:

- Integraal organiseren van zorg vanuit cliënt- én medewerkersperspectief (effectief, efficiënt en financieel rendabel).
- Regie en eigenaarschap zo laag mogelijk in de organisatie.
- Regio-specifieke opdracht (groei, consolidatie of specialisatie).
- Stakeholdersmanagement.

Om te bepalen of we met de omslag naar een regio-indeling het verschil hebben weten te maken zoals we dat op basis van de uitgangspunten beoogd hadden, heeft in 2023 een kwalitatieve evaluatie plaatsgevonden. Dit enerzijds om het traject af te kunnen ronden en anderzijds om een verdere doorontwikkeling van samenwerken in de regio te kunnen bewerkstelligen. De resultaten van de evaluatie laten zien dat met de komst van de regio-indeling stappen in de juiste richting zijn gezet betreft de beoogde uitgangspunten. Er zijn enkele aandachtspunten naar voren gekomen die aangegrepen worden om het werken middels een regio indeling verder te ontwikkelen.

Duurzaamheid en milieu: Proteion heeft haar ambities op het gebied van duurzaamheid en milieu in 2023 geformuleerd in een beleidsnotitie, de Green Deal voor de zorg 3.0 ondertekend en een team 'De Groene Kern' opgericht om de duurzame ontwikkelingen binnen Proteion te coördineren. 2023 stond in het teken van het formuleren van ambities, doelstellingen en het voorbereiden van acties. Hiervoor is een beleidsadviseur aangetrokken die dit traject vorm geeft. Ook zijn dit jaar verdere voorbereidingen getroffen in het toewerken naar het bronzen certificaat op de Milieuthermometer Zorg.

Verder is gewerkt aan de volgende thema's:

- Vastgoed: de CO2 routekaart werd geactualiseerd. In deze routekaart zijn de maatregelen opgenomen om het vastgoed van Proteion te verduurzamen, welke zijn vertaald in de meerjarenonderhoudsplannen per gebouw. Dit traject loopt door in 2024. Samen met een externe partner wordt per gebouw (in eigendom) beoordeeld welke maatregelen op welk moment genomen moeten worden om de doelstellingen te behalen. Dit resulteert in goed onderbouwde verbeter- en duurzame onderhoudsplannen als basis voor besluitvorming en begroting.
- Mobiliteit: Proteion heeft de ambitie om het volledige wagenpark te verduurzamen door waar mogelijk personenauto's in 2024 te vervangen door elektrische auto's, dit is onderdeel van het vervoersmobiliteitsbeleid. Er is gestart met de voorbereidingen voor de verplichte registratie van de werkgebonden personenmobiliteit. Met zowel de ECD leverancier als met de leverancier van het HR pakket wordt onderzocht hoe dit op een zo efficiënt mogelijke manier geregistreerd kan worden.
- Afval: afval is een grote belasting voor het milieu. Er is een afvalpreventieplan opgesteld waarin acties zijn opgenomen om zo min mogelijk restafval te produceren. Er is gezorgd voor een betere mogelijkheid voor afvalscheiding op locaties. Zo wordt het plastic nu apart ingezameld op bijna alle locaties. De grootste veroorzaker van afval is het incontinentiemateriaal. Het is in onze regio nog niet mogelijk om dit gescheiden in te zamelen. De landelijke mogelijkheden om dit materiaal te verwerken en er nieuwe grondstoffen van te produceren is nog te klein. Om toch in dit afval te kunnen reduceren, is Proteion gestart met het gebruiken van slim incontinentiemateriaal via het Innovatielab.
- Bewustwording medewerkers: in 2023 is opnieuw deelgenomen aan de landelijke actieweek Zorg voor energie. Hierbij hebben we niet alleen gedacht aan het feitelijke energiegebruik, maar ook medewerkers uitgedaagd om na te denken over hoe zij hun energieniveau op peil kunnen houden. De afdeling communicatie geeft via alle mogelijke communicatiebronnen regelmatig aandacht aan het onderwerp en het duurzame kerstpakket was het mooie sluitstuk van het duurzame jaar van Proteion.

Medisch leiderschapsprogramma: in 2023 is de formatie specialist oudergeneeskunde (SO) op orde gekomen en is de betrokkenheid van de SO in nagenoeg iedere laag van de organisatie terug te vinden. Met de komst van het regiomodel is er nu één SO per regio die aansluit bij de regio overleggen en het contact voert met de regiomanagers. Daarnaast nemen verschillende SO's deel in diverse commissies, werkgroepen en in de Professionele Adviesraad van Proteion.

We zijn samen met het management zoekende naar een manier van werken waarbij het goed uitvoeren van de zorg voor en rondom de cliënt leidend is. Daarom trekt de SO nu samen op met management in veel thema's om vorm te geven aan de ontwikkelingen in de organisatie, variërend van wetenschappelijk onderzoek tot vastgoedbeleid, samenwerking tussen de huisartsen en de zorgondernemers.

7.3 Uitkomsten

Externe audit

Het externe auditteam heeft tijdens de audits die eind 2023 plaatsvonden, vastgesteld dat de regio indeling meer verbinding heeft gebracht tussen de verschillende producten van Proteion. Intramurale zorg, dagbesteding, hospices en wijkteams weten elkaar te vinden, wisselen personeel uit en leren van elkaar. De medewerkers die het auditteam heeft gesproken zijn hier zeer enthousiast over.

8. Personeelssamenstelling

Professionele medewerkers

8.1 Plannen en ambities

In de veranderende context waarin we zorg leveren (toenemende vraag naar zorg tegenover afnemende beschikbaarheid van zorg), ligt onze focus op het realiseren van voldoende personele capaciteit in relatie tot de te leveren (formele) zorg. Medewerkers beschikken daarnaast over realiseerbare mogelijkheden om duurzaam inzetbaar te zijn en blijven. Proteion draagt hieraan bij door het scheppen van passende voorwaarden.

8.2 Acties en ontwikkelingen

Arbeidsmarkt:

- Aantrekken nieuwe medewerkers via ZorgStart: ZorgStart is sinds oktober 2022 actief in de regio Noord- en Midden-Limburg en in 2023 liep het project door. Dit is een samenwerkingstraject van zorgorganisaties dat kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt begeleidt in de verkenning van de zorgsector en eventuele doorstroming naar een baan. Een aantal deelnemers stroomde al door naar werk binnen Proteion, of is nog bezig met een werkervaringsplek. Men focust zich momenteel op de begeleidingsstructuur voor deze kandidaten, waarna wordt gekeken naar opschaling van het aantal plaatsingen.
- Behoud van medewerkers: in het kader van het behoud van medewerker is een scala aan verbetertrajecten het benoemen waard. De evaluatie van het inwerk(onboarding)proces is afgerond en is vertaald in een plan van aanpak dat onder de naam 'een warm welkom' verder wordt vertaald in concrete verbeteracties. Daarnaast wordt gewerkt aan verbeterd inzicht in de redenen dat medewerkers uitstromen. De kwantitatieve analyse van uitstroomcijfers is gestart. De volgende stap is de inrichting van deze analyse in een managementtool. Doorontwikkeling hiervan volgt in 2024. Een voorstel voor de kwalitatieve analyse van de uitstroomgegevens start per 1 januari 2024.
Ook zijn er in 2023 enkele onderzoeken uitgevoerd om de tevredenheid van bepaalde teams te meten. Op basis hiervan zijn verbeteracties opgesteld. In 2024 vindt een organisatie-breed medewerkers tevredenheidsonderzoek plaats.
Tot slot is een start gemaakt met de oriëntatie op een toekomstbestendig en flexibel functiehuis voor in elk geval de functies zorg, welzijn en facilitair, dat meer ruimte biedt voor en richting geeft aan talentontwikkeling. In 2024 wordt dit project gecontinueerd en verder vormgegeven.

Duurzame inzetbaarheid: in 2023 zijn we gestart met een pilot waarbij medewerkers deelnamen aan het programma Toekomst in Zicht. De inzichten die we in dit programma opdeden worden in 2024 uitgewerkt in een nieuw gezondheidsbeleid. Daarnaast starten we in 2024 met de creatie van een platform met divers aanbod ter bevordering van duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

- Positieve gezondheid voor de medewerker: het strategisch gezondheidsbeleid 'Gezond leven, gezond werken' is in 2023 vastgesteld. Uitgangspunt van dit beleid zijn de visie en kernwaarden van Proteion. In 2024 wordt dit beleid verder uitgewerkt.
- Bevordering veiligheid, gezondheid en welzijn: er heeft een inventarisatie plaatsgevonden van de onderwerpen waar we wettelijke verplichtingen hebben. Een aantal van die onderwerpen is (opnieuw) opgepakt:
 - BHV organisatie heeft de aandacht;
 - nieuwe RIE is in voorbereiding;
 - vertrouwenspersonen zijn aangesteld;
 - er zijn acties uitgezet in het kader van fysieke belasting (e-learning, inzet arbeidsfysiotherapeut, etc.).

Personeels- en capaciteitsplanning: ten behoeve van capaciteitsmanagement lag naast een focus op de arbeidsmarkt ook een focus op interne ontwikkelingen. Deze richten zich op verschillende thema's, te weten functiedifferentiatie, capaciteitsplanning en plannen en roosteren. Deze thema's zijn weggezet in projecten van waaruit we ernaar streven de personele capaciteit af te stemmen op de te leveren zorg op locatie en in de wijk. Deze projecten kennen een nauwe samenhang met en afhankelijkheid van elkaar. Dat is de reden dat begin 2023 een stuurgroep is opgericht om de samenhang tussen de projecten onderling en met andere ontwikkelingen binnen de organisatie te monitoren. Als onderdeel van deze projecten is in 2023 onder andere een methode ontwikkeld voor capaciteitsbepaling, is er nieuw concept roosterbeleid geformuleerd en is er een visie op flexibiliseren opgesteld. Een verdere verfijning en aanvulling van deze resultaten, alsmede de uitvoering van pilots en een verdere implementatie, loopt door in 2024.

8.3 Uitkomsten

Clïentoordelen

Instrument	Doelgroep	Onderwerp	Uitkomst 2023 ¹¹	Uitkomst 2022	Uitkomst 2021
QDNA	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	Beschikbaarheid medewerkers	7,2	7,1	7,5
	Somatiek Proteion zorgcentra		6,9	7,2	7,4
	Psychogeriatric zorgondernemers	Beschikbaarheid medewerkers	8,3	8,6	8,2
	Somatiek zorgondernemers		8,0	8,0	7,7

Overzicht bezetting zorgverleners¹²

Kwalificatieniveau	Aantal in 2023 ingezette fte's	Aantal in 2022 ingezette fte's	Aantal in 2021 ingezette fte's
Niveau 1	251	205	176
Niveau 2	136	128	100
Niveau 3	402	350	327
Niveau 4	196	182	162
Niveau 5	16	12	9
Niveau 6	3	3	2
Behandelaren	51	50	47
Overig	19	23	18

¹¹ Psychogeriatric zorgcentra N = 238 / somatiek zorgcentra N = 328

Psychogeriatric zorgondernemers N = 170 / somatiek zorgondernemers N = 45

¹² Proteion zorgcentra en zorgondernemers tezamen.

9. Hulpbronnen, omgeving en context

Professionele organisatie

9.1 Plannen en ambities

Vanuit het uitgangspunt 'Digitaal als het kan' zetten we digitale technologieën en (sociale) innovaties in om verder vorm te geven aan de doelstellingen 'Zelf als het kan' en 'Thuis als het kan'.

9.2 Acties, ontwikkelingen en uitkomsten

Sociale innovaties: in 2023 heeft het Innovatielab in samenwerking met medewerkers uit verschillende lagen binnen de organisatie een onderzoeks- en innovatieagenda ontwikkeld. Deze agenda helpt het Innovatielab om proactief te zoeken naar oplossingen om cliënten te ondersteunen om langer in de eigen omgeving te kunnen blijven wonen en medewerkers te ondersteunen om zo slim mogelijk en met plezier het werk te kunnen blijven doen.

Concrete projecten op het gebied van innovatie die in 2023 hebben plaatsgevonden zijn:

- Digitaal aftekenen: er vond een pilot plaats voor het digitaal aftekenen en de dubbele controle van medicatie. Ons Medicatie zal ook in andere regio's ingezet gaan worden.
- Digivaardig: Proteion is aangesloten bij een regionaal project rondom digivaardigheid waarbij digicoaches op de werkvloer geïntroduceerd zijn, een zelfscan en e-learning ontwikkeld zijn.
- Vertaalkastje: in toenemende mate krijgen we binnen Proteion te maken met mensen met een migratieachtergrond die de Nederlandse taal niet (meer) helemaal beheersen. Dit kan ervoor zorgen dat een gesprek moeizaam verloopt en/of informatie niet goed begrepen wordt. Vanuit het Innovatielab is een pilot gestart om het vertaalkastje te testen. Dit met als doel de taalbarrière tussen cliënt en medewerker te verminderen en communicatie te verbeteren. Het vertaalkastje is naar aanleiding van de pilot beschikbaar gesteld binnen heel Proteion.
- Slim incontinentiemateriaal: eind 2023 is Proteion gestart met de implementatie van slim incontinentiemateriaal op locatie Sterrebosch. In dit incontinentiemateriaal is technologie verwerkt waarmee de verzadiging van het materiaal wordt gemonitord. Zorgmedewerkers kunnen dankzij de techniek de status van het incontinentiemateriaal volgen. Ook kan er een continentiëpatroon herkend worden. Dit heeft voor de cliënt maar ook voor medewerkers allerlei voordelen, omdat de verzadiging van het materiaal op afstand gevolgd kan worden en niet tussendoor fysiek gecontroleerd hoeft te worden. Verschonen gebeurt dan dus alleen als het echt nodig is. Beoogd wordt om het project in 2024 ook uit te rollen naar andere Proteion locaties.

Onderzoek Powered by Proteion: in 2023 is het onderzoek van LIME (Limburg Meet) afgerond. Dit onderzoek betrof een evaluatie van de kwalitatieve en kwantitatieve impact van het zorgconcept Powered by Proteion om inzicht te krijgen in de meerwaarde hiervan. Het onderzoek toont duidelijk de substantiële maatschappelijke meerwaarde van het concept aan, zowel ten aanzien van de kwaliteit van leven bij cliënten als in werkplezier bij de medewerkers.

Met de uitkomsten van het onderzoek ligt er nu ook een (wetenschappelijke) onderbouwing van de succesfactoren van het concept. We gebruiken de resultaten in de communicatie over het concept voor bijvoorbeeld externe stakeholders/partners (bijvoorbeeld voor huisartsen, financiers etc.). Daarnaast wordt er op basis van de resultaten van dit onderzoek vanaf 2024 nader onderzoek gedaan naar het concept Powered by Proteion (via de AWO-L). Teneinde hiervan te leren en bij te dragen aan het ontwikkelen van oplossingen voor de uitdagingen in de ouderenzorg.

10. Langdurige zorg thuis

Proteion biedt, in de regio Noord- en Midden-Limburg, ook in de thuissituatie zorg aan mensen met een Wlz-indicatie. Onze wijkteams zijn bedreven in alle vormen van thuiszorg, van persoonlijke verzorging tot gespecialiseerde verpleging. Hiernaast kunnen cliënten met een Wlz-indicatie voor zorg thuis ook voor thuisbegeleiding, dagbesteding, thuisondersteuning en (para)medische zorg bij ons terecht. Daarnaast bieden enkele zorgondernemers in de regio ook zorg in de thuissituatie vanuit het Powered by Proteion-concept.

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

10.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Voor onze cliënten met een Wlz-indicatie die langdurige zorg thuis krijgen is zorg een deel van hun leven. Wij helpen hen om, zoveel mogelijk, zelfredzaam te blijven en de regie over hun eigen leven te voeren. Daar betrekken we ook de naasten van de cliënt bij.

De basis voor onze zorgverlening zijn de afspraken die we met de cliënt hebben gemaakt en die vastliggen in het zorgdossier. In de thuiszorg werken we met kleine, vaste wijkteams. De medewerkers zijn goed op elkaar ingespeeld. Ze kennen hun cliënten goed en stemmen hun zorg en communicatie af op de persoonlijke situatie van onze cliënt.

Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg is binnen Proteion de basis voor alle medewerkers, in de zorg, bij de behandeling en in de ondersteuning, zowel in de zorgcentra als in de thuissituatie. We vullen de zorg en ondersteuning in vanuit een multidisciplinair proces, van waaruit we met aandacht de verbinding zoeken met de cliënt en diens naasten. Hierbij zien we de kwaliteit van de onderlinge relatie als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle betrokkenen. Dit draagt eraan bij dat de cliënt naar behoefte wordt ondersteund bij de bewustwording van en het maken van keuzes die bij diens waarden, gewoonten, wensen, behoeften, vaardigheden en doelen passen. Zodat deze zoveel mogelijk de eigen regie over diens leven kan blijven nemen en binnen diens mogelijkheden kan blijven leven zoals hij / zij dit gewend was. Op deze manier leveren we een optimale bijdrage aan de positieve gezondheid van onze cliënten.

Zorgmedewerkers zijn opgeleid in het verpleegkundig of zorgproces. In een zorgproces veranderen de situatie en context van cliënten voortdurend en veranderen oplossingen ook bij voortduring. Het telkens weer zorgdragen voor passende en duurzame oplossingen zodat een nieuw evenwicht ontstaat, is een dynamisch en cyclisch proces.

Om persoonsgerichte zorg vorm te geven is het dus van belang een methodiek van werken te kiezen waarin deze uitgangswaarden centraal staan om het verpleegkundige of verzorgende proces vorm te geven.

Binnen de thuiszorg is het verpleegkundig proces methodisch vormgegeven volgens de methodiek van OMAHA. De thuisbegeleiding werkt met de zelfredzaamheidsmatrix.

In 2023 is er geïnvesteerd in de ontwikkeling van een zelfredzaamheidspraatplaat en een zelfredzaamheidskoffer. Met de praatplaat faciliteren we het gesprek over zelfredzaamheid met de cliënt en diens netwerk. Met het zelfredzaamheidskoffer beschikt het wijkteam over een assortiment aan hulpmiddelen die ingezet kunnen worden, zodat de cliënt zo zelfstandig mogelijk kan blijven.

Zo dragen we bij aan het leveren van passende zorg, waarbij de regie bij de cliënt blijft. In 2023 heeft de implementatie in een eerste regio plaatsgevonden. Implementatie in de overige regio's zal begin 2024 plaatsvinden.

Vanuit het bieden van passende zorg en ondersteuning streven we ook naar het leveren van de juiste zorg op de juiste plek in samenwerking met ketenpartners, zoals ziekenhuizen en huisartsen, in de 1e en 2e lijn.

Multidisciplinaire aanpak

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

De afstemming over de zorgverlening en een goede inschatting van risico's vormen daarmee een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van de zorgverlening. Uitgangspunt daarbij is dat de juiste geneeskundige zorg beschikbaar en bereikbaar moet zijn voor alle cliënten, ongeacht waar zij wonen.

In onze wijkteams werken verzorgenden en verpleegkundigen samen aan integrale zorg voor de cliënt. Zij stemmen af met het informele netwerk of schakelen andere professionals in, zowel binnen als buiten de eigen organisatie. Onze wijkverpleegkundigen nemen actief deel aan de diverse netwerken binnen hun wijken en kennen de netwerkpartners in de wijk goed. Integrale zorg (vanuit zowel professionals als informele netwerken) is daarmee dichtbij beschikbaar voor onze cliënten.

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

Om zorg goed en efficiënt te kunnen leveren, is samenwerking met andere partners in de wijk essentieel. In 2019 is de landelijke Leidraad wijkverpleging gepubliceerd. Dit beleidsdocument biedt handvatten aan thuiszorgorganisaties om samenwerking met andere organisaties te initiëren dan wel te versterken. Vanuit dit gedachtegoed hebben Land van Horne, De Zorggroep en Proteion het initiatief genomen om de handen ineen te slaan en gezamenlijk tot samenwerkingsafspraken te komen. Het doel hiervan is om de samenwerking tussen wijkteams in dezelfde wijk te bevorderen en om uiteindelijk tot optimale zorgverlening voor de cliënt te komen.

Om te meten en te volgen hoe we in de verschillende gebieden aan de slag zijn met de samenwerkingsafspraken is ook in 2023 een monitor leidraad wijkverpleging tot stand gekomen. De monitor is begin 2023 ingevuld door de wijkverpleegkundigen van de twee tot drie organisaties die in de betreffende wijk werkzaam zijn. De samenwerkende wijkteams bekijken het resultaat van het invullen van hun monitor. Op basis daarvan hebben zij samen hun vervolgacties bepaald. Ook kunnen zij tips ophalen bij wijkteams die op een bepaald onderdeel 'best practice' laten zien.

10.2 Wonen en Welzijn

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

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

Verantwoord thuis wonen

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

Om er, mede met het oog op de dubbele vergrijzing, voor te zorgen dat cliënten langer thuis kunnen blijven wonen heeft in 2023 de leveringsvorm 'Volledig Pakket Thuis' meer aandacht gekregen. Dit zowel in de aanleunwoningen (geclusterd) als in de wijk.

In 2024 wordt hieraan verder invulling gegeven binnen alle regio's van Proteion.

In 2022 zijn door Proteion, in samenwerking met Land van Horne en De Zorggroep, voorbereidingen getroffen om de nachtzorg anders te organiseren per 1 januari 2023. Proteion neemt hierbij de nachtzorg voor alle cliënten in de gemeenten Midden-Limburg Oost voor haar rekening.

10.3 Veiligheid

Proteion zorgt ervoor dat onze medewerkers de zorg veilig, volgens richtlijnen, kunnen bieden. Denk hierbij aan scholing en toetsing en beschikbaarheid van protocollen in de thuissituatie. De verpleegkundige bespreekt veiligheidsrisico's, waaronder medicatieveiligheid en valpreventie, en neemt die waar nodig op in het zorgplan.

In 2023 is gestart met de implementatie van ONS Medicatie. Middels deze applicatie, gekoppeld aan het digitaal zorgdossier ONS, kan medicatie digitaal worden afgetekend. Ook dubbele controle kan via deze app digitaal plaatsvinden. Hiermee zorgen we voor een verkleining van de foutenkans bij medicatietoediening. Daarnaast zorgt de app voor administratieve lastenverlichting, omdat de papieren toedienlijst (grotendeels) komt te vervallen.

11. Conclusie en vervolg

Terugblikkend op 2023 zijn we als Proteion trots op wat we bereikt hebben in 2023. Er zijn veel mooie resultaten behaald, voorbereidingen getroffen voor ontwikkelingen in 2024 en weer nieuwe punten op de horizon ontstaan om naar toe te werken. Dat kan dankzij onze bevoegen medewerkers en vrijwilligers. We weten steeds meer te bereiken in de samenwerking binnen de regio, op het gebied van innovatie, leren en ontwikkelen en duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. Anderzijds zien we ook dat cliënten nog steeds tevreden zijn, zowel wanneer zij de zorg vanuit Proteion zelf of vanuit onze steeds groter wordende groep zorgondernemers ontvangen.

In 2024 worden verdere stappen gezet in de ontwikkeling van onze organisatie. Om de puntjes op de 'i' te zetten gaan we aan de slag met de ontwikkelpunten die naar voren zijn gekomen, onder andere uit de interne audits. Deze worden gemonitord via onze reguliere planning- en control cyclus. Dit betekent dat de punten vertaald zijn of worden naar doelstellingen en acties in ons dynamische jaarplan. Beoordeling van de voortgang van het jaarplan is onderdeel van onze periodieke managementrapportages. De resultaten hiervan vormen, tezamen met de ambities passend bij onze visie op zorg en ondersteuning én de strategische thema's, de speerpunten voor de verdere doorontwikkeling van de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening.

Bijlage 1: overzicht wijkteams, zorgcentra en zorgondernemers per regio

Gennep, Bergen, Venray

PROTEION

In de wijk

- Consultatie en behandeling
- Dagbesteding Aan de Singel
- Dagbesteding De Picardie
- Dagbesteding Eldershof
- Dagbesteding Maasstaete (Mook)

- Dagbesteding Maasstaete
- Hulp bij het huishouden, Proteion Schoon
- Mantelzorgondersteuning
- Thuisbegeleiding
- Volledig Pakket Thuis

- Verpleegtechnische zorg
- Vrijwilligerszorg (ook in Mook en Middelaar)
- Wijkverpleging
- Zorgondersteuning

Hospice

- Hospice Zenit

Wonen

- Proteion Libermannhof
- Service-/aanleunwoningen

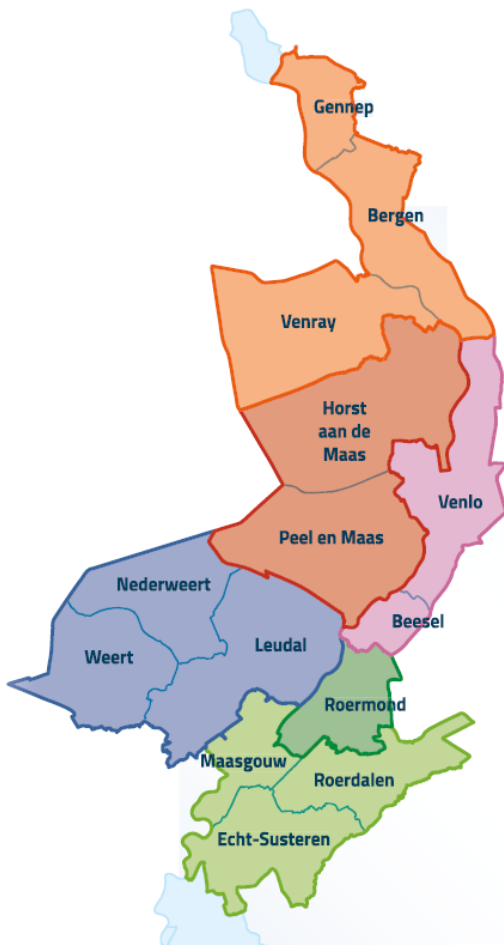
POWERED BY PROTEION

In de wijk

- Dagbesteding, De Geijsterse Hoeve

Wonen

- Zorgkwartier Venray



Peel en Maas, Horst aan de Maas

PROTEION

In de wijk

- Consultatie en behandeling
- Hulp bij het huishouden, Proteion Schoon
- Thuisbegeleiding
- Verpleegtechnische zorg
- Volledig Pakket Thuis
- Vrijwilligerszorg

- Wijkverpleging
- Zorgondersteuning

Wonen

- Proteion De Merwijck
- Service-/aanleunwoningen

Hospice & verblijfshuis

- Plattelandshoës

POWERED BY PROTEION

In de wijk

- Dagbeleving De Fabriek
- Thuiszorg America Left
- Thuiszorg Lindezorg

Wonen

- Lindezorg
- De Fabriek

Venlo, Beesel

PROTEION

In de wijk

- Buurtbemiddeling
- Consultatie en behandeling
- Hulp bij het huishouden, Proteion Schoon
- Thuisbegeleiding

- Verpleegtechnische zorg
- Volledig Pakket Thuis
- Wijkverpleging
- Zorgondersteuning

Wonen

- Proteion De Wachtpost
- Service-/aanleunwoningen

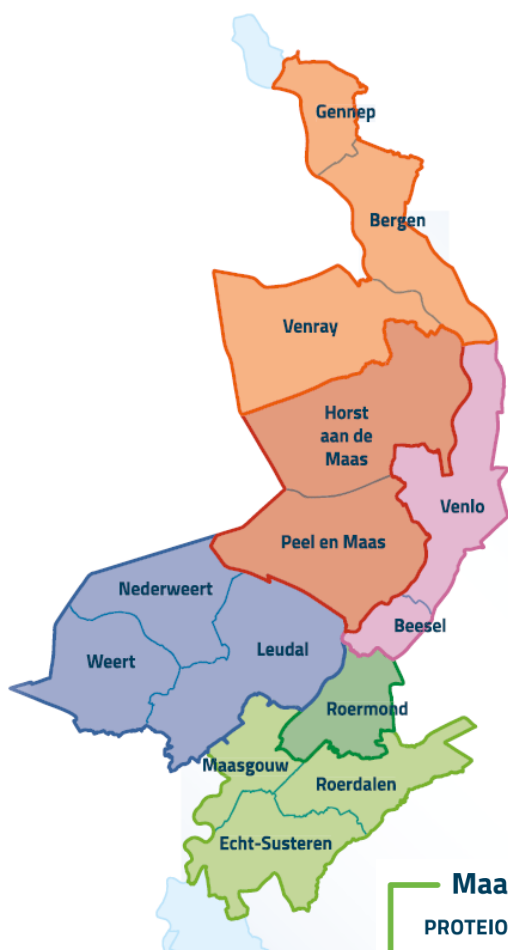
POWERED BY PROTEION

In de wijk

- Thuiszorg Zorgsterk Thuis

Wonen

- D'n Boungaerd
- Klosterhoaf



Roermond

PROTEION

In de wijk

- Buurtbemiddeling
- Consultatie en behandeling
- Dagbesteding, Proteion RCG
- Dagbesteding, Proteion Roncalli
- Dagbesteding, Sociëteit Tof
- Dagbesteding, Uit & Thuis
- Hulp bij het huishouden, Proteion Schoon
- Open inloop, Neel Ontmoet
- Thuisbegeleiding
- Verpleegtechnische zorg
- Volledig Pakket Thuis
- Wijkverpleging
- Zorgondersteuning

Wonen

- Proteion RCG
- Proteion Roncalli
- Service-/aanleunwoningen

Tijdelijk verblijf

- Deeltijdverblijf Proteion RCG
- Eerstelijnsverblijf Proteion RCG
- Crisisopname Proteion Roncalli

POWERED BY PROTEION

Wonen

- Zorgvilla Aldenborgh

Maasgouw, Echt-Susteren, Roerdalen

PROTEION

In de wijk

- Buurtbemiddeling
- Consultatie en behandeling
- Hulp bij het huishouden, Proteion Schoon
- Mantelzorgondersteuning
- Tafeltje-dek-je
- Thuisbegeleiding
- Verpleegtechnische zorg

- Volledig Pakket Thuis
- Vrijwilligerszorg
- Wijkverpleging
- Zorgondersteuning

Wonen

- Looiwinkel
- Proteion St. Jozef
- Proteion Sterrebosch
- Service-/aanleunwoningen

POWERED BY PROTEION

In de wijk

- Dagbesteding, De Kompenie
- Thuiszorg, Privézorg Limburg

Wonen

- Aan de Baan
- De Bolder
- Catualiumhof
- De Gendarmerie
- De Kompenie
- De Maartenshof
- De Postaert
- Maison Molenbeecke Melick
- Maison Molenbeecke Montfort

Leudal, Weert, Nederweert

PROTEION

In de wijk

- Buurtbemiddeling
- Consultatie en behandeling
- Hulp bij het huishouden, Proteion Schoon

- Steunpunt vrijwilligers
- Tafeltje-dek-je
- Thuisbegeleiding
- Verpleegtechnische zorg
- Volledig Pakket Thuis
- Vrijwilligersbemiddeling, Aan de slag Leudal
- Vrijwilligerszorg

- Wijkverpleging
- Zorgondersteuning

Wonen

- Proteion De Kreppel
- Proteion Hornerheide
- Proteion St. Magdalena
- Service-/aanleunwoningen

Tijdelijk verblijf

- Proteion Revalidatie
- Samen Zorgen Huis Leudal

POWERED BY PROTEION

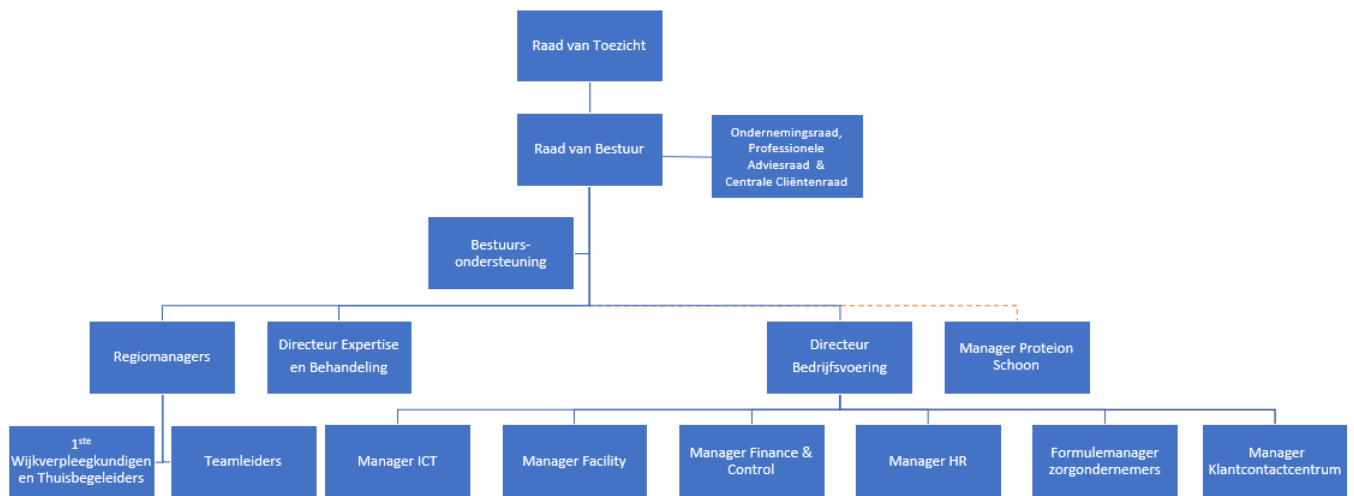
In de wijk

- Dagbesteding De Port

Wonen

- Huize Molenveld
- Huys Waerenberg
- Scheyvenhof
- Zorghoeve De Port

Bijlage 2: organogram



Bijlage 3: cliëntervaring score

De cliëntervaring score wordt gemeten met de Totaalscore. De Totaalscore is een gemiddelde gebaseerd op zes deelvragen die overeenkomen met de vragen van ZorgkaartNederland. Onderstaand het overzicht van de scores in 2023.

Instrument	Doelgroep	Uitkomst 2023 Gemiddelde 1 t/m 10	Aantal respondenten	
QDNA - Zorgkaart Nederland ¹³	Psychogeriatric Proteion zorgcentra	8,3	238	
	Somatiek Proteion zorgcentra	8,1	328	
	Psychogeriatric Proteion Zorgondernemers	8,7	170	
	Somatiek Zorgondernemers	8,5	45	
	Locatie	Uitkomst Gemiddelde 1 t/m 10		
	De Kreppel	8,0	50	
	De Merwijck	8,5	14	
	De Wachtpost	8,0	28	
	Hornerheide	8,3	40	
	Libermannhof	8,1	58	
	Looiwinkel	-	0	
	RCG	7,8	89	
	Roncalli	8,0	120	
	Sterrebosch	7,8	81	
	St. Jozef	7,7	19	
	St. Magdalena	8,3	67	
	Zorgondernemers¹⁴	Uitkomst Gemiddelde 1 t/m 10		
	Aan de Baan	8,5	2	
	De Bolder	8,7	40	
	De Fabriek	8,8	17	
	De Maartenshof	8,1	10	
	De Postaert	8,8	22	
	Catualiumhof	8,4	32	
	Huize Molenveld	7,8	2	
	Huys Waerenberg	8,3	10	
	Klosterhoaf	8,8	6	
	Lindezorg	-	0	
	Maison Molenbeecke Melick	8,4	17	
	Maison Molenbeecke Montfort	8,7	18	
	Scheyvenhof	-	0	
	Zorgvilla Aldenborgh	8,3	15	
Zorghoeve De Port	-	0		
Zorgkwartier Venray	8,6	24		

¹³ Peildatum maart 2024

¹⁴ Resultaten van zorgondernemers welke minimaal een half jaar actief zijn
Kwaliteitsverslag Proteion 2023