



Het kwaliteitsbeeld van Pro-Cura

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
1. Inleiding.....	4
Missie.....	4
Visie.....	4
2. Thuiszorg de organisatie.....	5
Onze cliënten.....	5
Onze medewerkers.....	5
3. Kwaliteit.....	6
Kwaliteit van zorg.....	6
Kwaliteit van de organisatie.....	6
Omschrijving Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA).....	6
Teamoverleg.....	6
Leidinggevenden.....	7
Ondersteuning door Verzuim- en Re-integratie adviseurs.....	7
Terugvalpreventie.....	7
Verzuimcijfers.....	7
MIM-rapportages.....	7
Jaarverslagen.....	7
RI&E's.....	8
Medewerkers onderzoeken.....	8
Zorgweigering/ Zorgbeëindiging:.....	8
4. 2025, we kijken er naar uit!.....	8

Voorwoord

Voor u ligt *ons* kwaliteitsbeeld over 2024. Dit kwaliteitsbeeld geeft zicht op onze organisatie van zorg en een doorkijk naar 2025 waarbij we laten zien hoe wij vorm gaan geven aan “kwaliteit van bestaan en zorg”.

Het kwaliteitsbeeld geeft u en ons inzicht in hoe onze cliënten en betrokkenen de kwaliteit van de geboden zorg hebben ervaren.

De vijf bouwstenen vanuit het Generiek Kompas bieden structuur voor deze terugblik en tevens het houvast voor uitzicht op 2025.

- Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften
- Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken
- Bouwsteen 3: Het werk organiseren
- Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen
- Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Een terugblik, reflectie en een inblik op 2025.

1. Inleiding

Pro-Cura is een kleine thuiszorgorganisatie, we leveren thuiszorg, huishoudelijk zorg en begeleiding bij onze cliënten thuis. Ons werkgebied is Leiden Leiderdorp en Oegstgeest. Voor de persoonlijke begeleiding is ons werkgebied iets opgerekt richting de bollenstreek. Onze kernwaarden zijn beschreven in onze missie en Visie: **Zorg waar u voor thuis blijft**

Missie

Wij leveren persoonlijke en vraaggerichte zorg, afgestemd op de wensen van de klant. Doel is om te zorgen dat de klant zo lang mogelijk zelfstandig kan wonen. We gaan hierbij uit van de eigen kracht van de klant en sturen op zelfmanagement. Door ondersteuning te bieden in het dagelijks leven geven wij de klant de eigen regie terug, zodat hij of zij mee kan doen in de maatschappij.

Onze betrokken medewerkers waarborgen een goede kwaliteit van leven, door hun deskundigheid en vakbekwaamheid. Door middel van preventieve risicoanalyses en leefstijlgerichte interventies vergroten ze de veiligheid tijdens en buiten de zorgverlening. Hierdoor voorkomen we nieuwe gezondheidsproblemen.

Pro-Cura is een betrouwbare en deskundige samenwerkingspartner. Door samenhangend en wijkgericht te werken bevorderen we de zelfredzaamheid van de klant en ondersteunen we mantelzorgers. In samenwerking met onze partners bieden we de juiste zorg op het juiste moment. Door onze inzet behalen we het gewenste resultaat. Ons zorgaanbod sluit aan op de zorgbehoeften van de klant.

Visie

Om ook in de toekomst persoonlijke zorg te blijven bieden, vinden wij het belangrijk om kleinschalig te opereren. We willen dicht bij de klant staan en werken middels zelfsturende teams. Ons doel is dat de klant een stabiel dagelijks leven heeft en dit voort kan zetten zoals hij of zij dat gewend is. Waar mogelijk bevorderen we de gezondheid. Wij garanderen zorg op maat. In de afgelopen jaren is de basis gelegd voor kwalitatief goede zorgverlening voor onze klanten. We beschikken over een ISO-certificaat, waarmee wij laten zien dat onze processen toetsbaar zijn. Dit is een solide basis om in de toekomst kwalitatief goede en klantgerichte zorg te blijven bieden.

Daarnaast zetten we nu in op behoud en het werven van nieuw personeel; zodat wij ook in de toekomst beschikken over een personeelsbestand dat afgestemd is op de behoeften van onze doelgroepen. Wij willen de betrouwbare partner zijn die in staat is om een persoonlijk netwerk rondom de klant te bouwen en te zorgen dat deze een solide sociale basis heeft. Ook in de toekomst investeren we in de idealen van onze klanten en in maatschappelijk betrokken projecten.

2. Thuiszorg de organisatie

2025 is een bijzonder jaar voor de oprichter Directeur van Procura, Renate Tuijten en gaat het na 30 jaar overdragen aan WIJde zorg. Daarbij is de afspraak dat de merknaam Pro-Cura en alles wat daarbij hoort de komende 3 jaar in takt blijven.

Wij zorgen dat u of uw naaste door onze hulp en zorg zelfstandig thuis kunt blijven, want thuis wonen is het prettigst. Bij ons krijgt u hulp op maat, afhankelijk van uw situatie. U kiest de zorg die u nodig heeft: van huishoudelijke ondersteuning en wijkverpleging. In de loop der jaren hebben wij ons gespecialiseerd in zorg bij dementie en palliatieve zorg. In december 2024 hadden wij 400 cliënten in zorg.

Onze cliënten

Wanneer wij van u, uw huisarts of specialist een vraag ontvangen over zorginzet, neemt onze wijkverpleegkundige met u of de verwijzer contact op. Het intakegesprek wordt gepland. Tijdens dat gesprek wordt er, samen met u gekeken waar uw hulpvraag ligt. De wijkverpleegkundige kent haar sociale kaart en overweegt of de voorliggende voorzieningen ingezet kunnen worden. Denk daarbij aan inzet Zorgmaatjes, boodschappenservice, VPTZ, steunkousen aantrekhelp, oogdruppelbril, beeldschermzorg of persoonsalarmering.

Onze medewerkers

De Zorgnavigators

Onze wijkverpleegkundigen zijn als kompassen in de zorgwereld. Ze brengen niet alleen medische expertise mee, maar ook een diepgaand begrip van uw persoonlijke behoeften. Met precisie en zorgzaamheid wijzen ze de weg naar de beste zorgoplossingen voor u en uw dierbaren.

De Geheugendeskundigen

Dementie kan een uitdagende reis zijn, maar onze casemanagers dementie zijn de gidsen die het pad verlichten. Ze bieden niet alleen begeleiding en expertise, maar ook begrip en empathie. Ze zijn er om families te ondersteunen en de last van deze ziekte te verlichten.

De Achter-de-Schermen Helden

Ons kantoorpersoneel vormt de ruggengraat van Pro-Cura. Ze zijn de organisatorische meesterbreinen die ervoor zorgen dat alles soepel verloopt. Van planning en coördinatie tot administratieve ondersteuning, zij zijn de stille krachten die onze zorg naadloos laten verlopen.

De Hartenverwarmers

Onze zorgverleners zijn degenen die elke dag een verschil maken in de levens van onze cliënten. Met liefde en toewijding bieden ze persoonlijke zorg en ondersteuning op zowel lichamelijk huishoudelijk en psychosociaal gebied, waardoor mensen in staat worden gesteld om in hun eigen vertrouwde omgeving te blijven en een leven te leiden dat ze waarderen.

3. Kwaliteit

Kwaliteit van zorg

Kwaliteit in de zorgsector is feitelijk een containerbegrip. De kwaliteit van de geleverde zorg kan bij de cliënt gemeten worden, dat doen wij middels de PREM.

Pro-Cura heeft ervoor gekozen om via Nedap de PREM te laten uitvoeren. Uit onze cliënten populatie werden 192 cliënten geselecteerd voor de PREM Wijkverpleging. Deze zijn uitgenodigd via Caren/Nedap of per brief om de vragenlijst in te vullen. 37 cliënten hebben hier gehoor aan gegeven. De meetperiode liep vanaf 27 november 2024 tot en met 8 januari 2025. De totaalscore voor Pro-Cura over de PREM wijkverpleging is een 8,7. De PREM laat zien hoe wij de zorg hebben geboden en hoe dit gewaardeerd wordt door de ontvanger. Wij zijn ervan overtuigd dat het opleiden van leerlingen en stagiaires de kwaliteit van de zorg positief beïnvloed. Om die rede zijn wij een leerbedrijf voor verzorgende niveau 2 en 3, verpleegkundige niveau 4,5 en 6. In 2024 hebben 12 leerlingen bij ons gewerkt en of stagegelopen.

Kwaliteit van de organisatie

De kwaliteit van de organisatie wordt gemeten middels een externe audit, wij hebben gekozen voor de ISO, dé norm voor kwaliteitsmanagement. Dit certificaat hebben we in 2022 behaald, in 2025 gaan we op voor de volgende. Ons kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de ISO-norm en is toegankelijk voor alle medewerkers van Procura. Alle werkprocessen staan in ons kwaliteitshandboek. Ons kwaliteitsjaarplanning en verbeterregister zijn ondersteunend aan onze PDCA-cyclus. Medewerkers zijn daarvan op de hoogte: in het kwaliteitshandboek kunnen zij procedures en protocollen vinden die zij nodig hebben tijdens de uitvoering van hun werk.

Omschrijving Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA)

Psycho Sociale Arbeidsbelasting is een verzamelterm voor alle situaties die in het werk stress kunnen veroorzaken. Er zijn drie vormen:

1. Werkdruk en werkstress
2. Ongewenst gedrag, zoals discriminatie, pesten en seksuele intimidatie
3. Agressie en geweld

We zijn trots! Dit jaar kunnen wij een tiental workshops aanbieden voor al onze medewerkers. Wij geloven erin dat de kennis die hierdoor wordt opgedaan, positieve invloed heeft op de psychosociale arbeidsbelasting van onze medewerkers. Deze workshops staan in het teken van Duurzame inzetbaarheid, Vitaliteit, weerbaarheid en zicht krijgen op je eigen cirkel van invloed. Deze workshops worden gegeven door “De Gelukzuster” en “Bewegen Werkt”.

Teamoverleg

Als medewerker is het belangrijk om ervaren psychosociale arbeidsbelasting bespreekbaar te maken. Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich inzetten om de bron van de

psychosociale arbeidsbelasting zoveel mogelijk weg te nemen c.q. te verminderen. Om het te structureren wordt het onderwerp PSA-beleid 2x per jaar in het teamoverleg als vast onderwerp op de agenda.

Leidinggevenden

Leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor werkklimaat waarin het psychosociaal veilig werken is en psychosociaal gerelateerd verzuim zoveel mogelijk wordt voorkomen. Leidinggevenden kunnen hierin worden ondersteund door o.a.: managementadviseur, Arbo-adviseur, bedrijfsarts, en zo nodig externe expertise.

Ondersteuning door Verzuim- en Re-integratie adviseurs

Afdelingen en/of individuele medewerkers waarbij sprake is van langdurig, hoog of frequent verzuim, worden ondersteund bij het onderzoeken van de oorzaken en het vaststellen en uitvoeren van de noodzakelijke interventies. De leidinggevende/ teamcoördinator maakt een plan van aanpak i.s.m. de Verzuim- en re-integratie adviseur.

Indien nodig wordt een intensief begeleidingstraject ingezet waarbij een team en de leidinggevende gedurende een wat langere periode ondersteund worden om een veilige en gezonde werksfeer tot stand te brengen. Doorgaans worden hiervoor externe gespecialiseerde expertise ingezet.

Terugvalpreventie

Terugvalpreventie is onderdeel van een snelle en op functioneren gerichte begeleiding. Begeleiding is met name in de eerste weken van belang. Voor en tijdens de periode van werkhervatting wordt tussen de leidinggevende, de medewerker en zo nodig de bedrijfsarts aandacht besteed aan het voorkomen van uitval van de medewerker.

Verzuimcijfers

Maandelijks worden verzuimcijfers aan de leidinggevenden ter beschikking gesteld, waardoor ze constant op de hoogte blijven van de mogelijke negatieve effecten zoals verzuim. Flex-dossier biedt mogelijkheden om het verzuim goed te monitoren.

MIM-rapportages

Om structureel of organisatie breed de mate en oorzaken van werkstress te kunnen volgen, is de meldingssystematiek beschikbaar gesteld voor incidenten en ongewenst gedrag (MIM). Deze meldingen worden opgepakt met de leidinggevenden/ teamcoördinatoren en opgepakt.

Jaarverslagen

Jaarlijks worden door de vertrouwenspersoon en de preventiemedewerkers jaarverslag opgesteld. Op basis van deze input worden activiteiten vastgesteld die tot verbetering moeten leiden. Met de Ondernemingsraad vindt hierover jaarlijks een informatief gesprek plaats.

RI&E's

RI&E's worden op afdelingsniveau opgesteld en regelmatig geactualiseerd. De leidinggevendenden stellen op basis daarvan een verbeterplan op en evalueren de opvolging en resultaten daarvan.

Medewerkers onderzoeken

Met regelmaat wordt een medewerkers(-tevredenheid) onderzoek (M(T)O) uitgevoerd waarin een aantal onderdelen worden gemeten die een indicatie kunnen geven van de mate van PSA-risico's.

Zorgweigering/ Zorgbeëindiging:

De procedure zorgweigering kan in gang gezet worden wanneer:
De gezondheid en veiligheid van de medewerker in het geding is;
De medewerker niet correct of respectvol wordt behandeld;
De medewerker wordt gediscrimineerd, gepest of geconfronteerd wordt met agressie/ geweld) of (seksuele) intimidatie;
Er geen kwalitatief verantwoorde zorg geleverd kan worden.

4. 2025, we kijken er naar uit!

Ons jaarplan hebben we middels infographics vormgegeven, onze Speerpunten tikken alle boxen aan van de bouwstenen uit het Generiek Kompas.

- Werken met thema's voor de medewerkers
- Werken volgens PDAC-cyclus
- Omzet verhogen met 5%
- Behouden van ISO-certificaat
- Strategie vacatures invullen inclusief juiste inzet ZZP-ers
- Psychosociale arbeidsbelasting en Arbozaken meer aandacht
- Externe contacten blijven onderhouden



Een terugblik, reflectie en een inblik op 2025. Pro-Cura blijft in beweging.