

Jaarverslaggeving 2023

Dichtbij in ontwikkeling



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Algemene informatie	3
1.1 Gegevens La Providence	3
1.2 Zorg- en dienstverlening	3
1.3 Besturingsfilosofie en organisatieontwikkeling	4
1.4 Interne adviesorganen en toezichthouders.....	5
1.5. La Providence in cijfers	6
2. Terugblik 2023.....	7
2.1 Cliënten	7
2.2 Medewerkers	7
2.3 Organisatie.....	9
2.4 Regio	11
3. Terugblik: kwaliteitsjaarverslag 2023	12
3.1 Aandacht voor cliënten (bewoners en inwoners).....	13
3.2 Aandacht voor medewerkers.....	16
3.3 'Gezonde organisatie met ambitie'	17
3.4 Kwaliteitsindicatoren	19
3.5 Cliënttevredenheid	21
3.6 Medewerkers	21
4. Kwaliteit in beeld: verhalen van betrokkenen	22
5. Bijlage: Omgevingsbeeld.....	28
De Koers van La Providence 2023-2026.....	29

1. Algemene informatie

La Providence is een kleinschalig zelfstandig zorgcentrum, prachtig gelegen in 't groen én dichtbij het centrum van Grubbenvorst. We bieden zorg bij La Providence in een veilige en passende omgeving voor ouderen in een kwetsbare positie die niet meer in staat zijn om thuis te wonen én we ondersteunen inwoners van Grubbenvorst en omstreken om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. Dit doen we samen met onze partners in de regio.

1.1 Gegevens La Providence

Naam	Stichting La Providence
Adres	Ursulinenweide 5
Postcode	5971 ED
Plaats	Grubbenvorst
Telefoon	077 355 56 56
Identificatienummer NZa	300-0293
KvK nummer	41.062.327
E-mailadres	info@laprovidence.nl
Internet	www.laprovidence.nl

1.2 Zorg- en dienstverlening

Zorgaanbod

La Providence biedt een breed pakket aan zorg- en ondersteuning voor ouderen in een kwetsbare positie. Vanuit de financieringsstroom Wlz bieden we intramurale zorg met en zonder behandeling (zowel psychogeriatric als somatisch). Daarnaast bieden we extramurale Wlz zorg MPT en VPT. De Wlz zorg bedraagt ruim 90% van onze omzet. Sinds 01-01-2023 bieden we geen herstellzorg (revalidatie) meer.

Vanuit de financieringsstromen Zvw en (in onderaannemerschap) Wmo bieden we diverse vormen van ondersteuning thuis waaronder verpleging, (dag-)verzorging, eerstelijnsbehandeling (fysio-, logo-, en ergotherapie) en begeleiding (individueel en groep).

Doelgroep

De zorg- en dienstverlening van La Providence richt zich op ouderen in een kwetsbare fase van hun leven. De zorg- en dienstverlening richt zich op vier hoofdpijlers: wonen, thuis, behandeling en advies.

Wonen

- Ouderen met een indicatie voor verblijf en kwetsbaarheid op somatisch of psychogeriatric gebied, kunnen binnen La Providence wonen met verpleging en verzorging. Dit kan ook in combinatie met behandeling.
- Ouderen zonder indicatie voor verblijf, kunnen bij La Providence wonen in een aanleunwoning met zorg of dienstverlening van La Providence, via thuiszorg, een modulair pakket thuis (MPT) of volledig pakket thuis (VPT).

- Partners van ouderen met een indicatie zijn ook welkom bij La Providence. Een echtpaar wenst, na een lang leven samen, namelijk ook bij elkaar te blijven wanneer de gezondheid van een van de echtgenoten het niet meer toelaat om zelfstandig thuis te blijven wonen.

Thuis

- Ouderen in een kwetsbare fase, woonachtig in Grubbenvorst en omgeving die behoefte hebben aan ondersteuning om hun eigen regie te behouden en zelfstandig te kunnen blijven wonen.

Behandeling

- Ouderen in een kwetsbare fase, woonachtig in Grubbenvorst en omgeving die eerstelijnsbehandeling (fysiotherapie, ergotherapie of logopedie) nodig hebben.

Advies

- Personen die wonen in of een binding hebben met Grubbenvorst en die advies op het gebied van gezond ouder worden nodig hebben of zorgbehoefte passend binnen de verpleging en verzorging hebben.

1.3 Besturingsfilosofie en organisatieontwikkeling

Onze besturingsfilosofie

- Eigen regie en zelf- en samenredzaamheid van bewoners, inwoners, familie en medewerkers wordt gestimuleerd.
- We gaan uit van passende zorg. Wanneer de vraag niet past binnen de kaders van de zorgindicatie van de bewoner of inwoner, gaat de medewerker in gesprek met hem of haar.
- Wij focussen op zoveel mogelijk vrijheid en veiligheid; voor bewoners die vanuit deze vrijheid een gevaar kunnen vormen voor zichzelf of voor anderen beperken we de risico's. Waarbij we ons realiseren dat risico's inherent zijn aan het leven. We vragen ons dan ook steeds af, in samenspraak met de bewoner en zijn vertegenwoordiging, hoever we gaan in het afdekken van die risico's.
- De zorg wordt dicht bij de bewoner of inwoner georganiseerd in kleine teams; hij of zij ziet zoveel mogelijk dezelfde gezichten.
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden liggen zo laag mogelijk in de organisatie. De teams groeien in eigen regie, met ondersteuning van een Teamcoach. Zo kan er snel en flexibel ingespeeld worden op de vraag van bewoners en inwoners.
- Het primaire proces is leidend. De overige diensten werken vraaggericht en ondersteunend aan het primaire proces.
- Teams werken vanuit hun professionele verantwoordelijkheid en zetten de kwaliteiten van de medewerkers zo goed mogelijk in.
- We werken zo 'lean' mogelijk, dat wil zeggen dat regels en procedures die afleiden van de directe zorg worden vereenvoudigd of afgeschaft en dat we onze zorg- en dienstverlening continue verbeteren. Er is een goede samenwerking binnen de teams, verantwoordelijkheden worden gedeeld, men spreekt elkaar aan en resultaten worden samen gerealiseerd. Daarnaast is er een goede communicatie en samenwerking met het systeem rondom bewoners en inwoners, bestaande uit familie, naasten en mantelzorgers, en partners in de regio.
- Het proces van besluitvorming is binnen alle lagen van de organisatie bekend en besluiten worden genomen.

- We zijn een lerende organisatie, dat wil zeggen dat er een cultuur heerst waarin van fouten geleerd kan worden, medewerkers 'de ruimte krijgen' en het management een ondersteunende rol heeft. We werken met verbeter- en ontwikkelcyclussen: zeg wat je doet, doe wat je zegt, bewijs het en verbeter.

Leiderschap en goed bestuur

Goed bestuur en leiderschap zijn essentieel voor het realiseren van goede zorg. Zorg komt tot stand in de relatie tussen zorgvrager en professional. Daarom zijn bestuur en leiderschap gericht op het bieden van ruimte voor een goede relatie.

We zijn voortdurend in ontwikkeling. Dit vraagt leiderschap op alle niveaus in de organisatie. Een transformationele leiderschapsstijl, maar ook coachend leiderschap ondersteunen hierbij.

Op alle niveaus in de organisatie wordt medewerkers vertrouwen geboden, wordt men gestimuleerd en begeleid in de persoonlijke ontwikkeling, zodat men in staat is het beste uit zichzelf te halen.

Het benutten van de kwaliteiten van onze medewerkers is cruciaal om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren en onze medewerkers te behouden.

De directeur-bestuurder toetst voortdurend of we werken conform onze uitgangspunten "tevreden cliënt (bewoners en inwoners), tevreden medewerkers en gezonde bedrijfsvoering". Zij legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht (RvT).

In het kader van leiderschap en goed bestuur stimuleert de bestuurder de open dialoog en onderlinge verbinding. We hechten groot belang aan het betrekken van cliënten en medewerkers.

Dit doen we via de medezeggenschapsorganen en ook door direct met mensen in gesprek te gaan. Hierbij luisteren we naar wat hen bezighoudt en vragen naar hun wensen en behoeften.

1.4 Interne adviesorganen en toezichthouders

Cliëntenraad (CR)

De cliëntenraad is er voor de medezeggenschap van bewoners en inwoners op basis van de WMCZ. Zij vergadert tienmaal per jaar. Elke vergadering wordt voorafgegaan door een overlegvergadering met de bestuurder. De bestuurder is aanwezig bij het eerste deel van elke vergadering van de CR.

Ondernemingsraad (OR)

De ondernemingsraad is er voor de medezeggenschap van medewerkers. Zij hadden in 2023 zeven overlegvergaderingen, negen OR-vergaderingen, 3 bijeenkomsten met RvT en RvB en één regio overlegvergadering. De bestuurder en de voorzitter hebben regelmatig overleg over lopende zaken en actuele ontwikkelingen.

Raad van Toezicht (RvT)

De Bestuurder en RvT hanteren de Governance Code Zorg. De code is een instrument om de governance zo in te richten dat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van zorgorganisaties en het maatschappelijk vertrouwen. De RvT hanteert waarde-gedreven toezicht en vergadert minimaal 6x per jaar. Afwisselend spreekt de RvT voorafgaand aan hun vergadering met een afvaardiging van OR en CR. Hierin komen ontwikkelingen en aandachtspunten vanuit de Raden aan bod. De auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid van de RvT vergadert vijfmaal per jaar samen met de bestuurder, de kwaliteitsverpleegkundige of strategisch beleidsadviseur en medewerkers uit de praktijk. De commissie wint informatie in en adviseert over de

relationele, professionele en organisatorische aspecten van kwaliteit van zorg. De auditcommissie Financieel vergadert 6x per jaar en monitort de financiële ontwikkelingen. Jaarlijks is er een bijeenkomst samen met de Raden van Toezicht van het lerend netwerk. Dit wordt als waardevol ervaren.

1.5. La Providence in cijfers

Hieronder een aantal kengetallen van onze organisatie:

Kengetallen	31-12-2023
Aantal cliënten (bewoners en inwoners)	226
Aantal vrijwilliger	104
Aantal leerlingen	7
Kengetallen medewerkers:	zie paragraaf 3.6

2. Terugblik 2023

Eind 2022 heeft La Providence haar Koers plan 2023-2026 gepresenteerd. Het draagt de titel “Thuis bij La Providence”. Thuis. Je thuis voelen. Verbinding. Dit is belangrijk want de samenleving verandert. Aandacht voor cliënt, medewerker en organisatie; in roerige tijden. De maatschappij brede, ingrijpende gebeurtenissen hadden en hebben vanzelfsprekend hun weerslag op La Providence en elke individuele medewerker. Denk terug aan coronacrisis en voel actueel de effecten van oorlog(en) en de maatschappelijke problemen op gebied van woningaanbod, milieu, arbeidsmarkt en koopkracht.

We zijn in transitie. Met prima uitgangspunten. Onze mooie locatie, onze bevoegen medewerkers, onze goede naam en onze verbinding met de lokale gemeenschap. We zetten de uitdagingen vanuit de maatschappij graag om in kansen. De opgave is groot en voor de ouderenzorg wordt landelijk gesteld: “zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan”.

Het moet anders, het kan ook anders. Dit vraagt iets van ons allemaal. De vergrijzing is namelijk niet alleen een probleem van de ouderenzorg, maar van de hele maatschappij. Met ons Koersplan werken we aan een solide basis met financiële stevigheid, professionele groei en organisatorische wendbaarheid.

2.1 Cliënten

Kwaliteit van leven & kwaliteit van zorg

Wij dragen bij aan een waardevolle dag. Elke medewerker heeft aandacht voor het leefplezier van de cliënt en doet dit samen met vrijwilligers en mantelzorgers. Dit is voelbaar in elk onderdeel van de organisatie. Cliënten genieten van de gastvrijheid en maaltijden uit onze eigen keuken. Medewerkers van horeca, team huishouding, facilitair, ondersteuning én natuurlijk de zorg, hebben oprechte aandacht voor onze cliënten. Elkaar zien en omzien naar elkaar. Dat telt.

Naast de belangrijke dagelijkse aandacht voor kwaliteit van leven, genoten cliënten van gevarieerd aanbod van activiteiten. Beleven en bewegen was het speerpunt voor 2023. Spel, muziek, beweegactiviteiten, yoga, Mimakker, dieren op bezoek. Onze activiteiten waren kleinschalig in de huiskamer, grootschalig in het restaurant, of groots samen met het dorp. Bij dit laatste denken we met plezier terug aan onze deelname aan de optocht tijdens Gekke Moandaag, de camping in onze tuin en de Goede Doelen Dag van het Ald Prince Convent bij La Providence.

Kwaliteit van zorg is essentieel om kwaliteit van leven te kunnen ervaren. We waren in 2023 in staat de zorgcontinuïteit te borgen met de juiste deskundigheid (bevoegd en bekwaam). We bieden passende zorg en ondersteuning, thuis of in onze woonzorgorganisatie met thuisgevoel.

2.2 Medewerkers

Binden en boeien & leren en ontwikkelen

We hebben aandacht voor werkgeluk en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Dit is niet nieuw, maar belangrijker dan ooit in een tijd van hoge ervaren werkdruk, toenemende zorgzwaarte, arbeidsmarktkrapte en afnemend vertrouwen en tolerantie in de maatschappij.

We geven aandacht aan medewerkers door zichtbaar te zijn, met mensen in gesprek te gaan en samen uitwerking te geven aan de doelen. De dag van het werkplezier in de zorg werd ludiek vormgegeven

middels “Plezeerige Dinsdag” waarop leidinggevendenden alle aanwezigen verrasten met muziek, arbeidsvitamines, handmassages en een lekkere traktatie.

De teamoverleggen kennen in 2023 een nieuwe opzet. Alle teamoverleggen starten met teamzaken en hebben hetzelfde centrale thema in het tweede gedeelte. Het centrale thema wordt door MT, in samenspraak met teamcoördinatoren, bepaald en heeft raakvlak met Koers/jaarplan. Bij elk teamoverleg sluit een MT lid aan voor dit centrale thema.

Omdat de teamcoördinatoren een te grote span of control hebben, is ervoor gekozen om structureel meer nabijheid te gaan bieden aan teams door het aanstellen van teamcoaches.

We delen de successen, bijvoorbeeld met de feestelijke opening van de nieuwe afdeling Kloosterhof en een presentje voor iedere medewerker op de dag van de zorg.

We stimuleren ontwikkeling. In 2023 heeft een grote groep medewerkers een opleiding afgesloten. Samen met onze collega VVT-organisaties, stelden we medewerkers in de gelegenheid de theatervoorstelling “Mag ik u kussen” te bezoeken. Dit is onderdeel van de campagne om met medewerkers in gesprek te gaan over de ontwikkelingen in de zorg.

Project Ximius is de ontwikkeling van onze nieuwe capaciteitstool, die de link legt tussen zorgzwaarte vs. dienstenpatroon met juiste deskundigheden vs. beschikbaarheid medewerkers. Voor de hele organisatie komt er een nieuwe roostersystematiek. We verwachten dat dit bijdraagt aan een betere balans voor medewerkers en daarmee ook in het verlagen van verzuim en verloop.

La Providence heeft een open meldcultuur. Er is veel aandacht geweest voor Veilig incidenten melden. Medewerkers van La Providence hebben meegedaan aan de uitvraag van Berenschot naar administratieve lasten in de zorg. La Providence scoorde significant beter dan landelijk. Medewerkers geven aan dat de administratieve belasting nog steeds te hoog is. Wij blijven ons inzetten om dit te verminderen.

Het ziekteverzuim was in 2023 hoog. Er zijn diverse maatregelen genomen om het verzuim terug te dringen. De werken hierbij samen met een nieuwe arbodienstverlener Werk-Vitaal. Helaas kunnen we niet iedereen “beter maken”, en betreuren we het overlijden van een gewaardeerd collega.

Gezien de krappe arbeidsmarkt, zijn we creatief in de werving van nieuwe medewerkers. In onze zienswijze is elke medewerker een potentieel ‘recruiter’. Iedereen heeft in zijn eigen omgeving wel iemand die nu of in de toekomst een (potentiële) nieuwe collega kan zijn. Het aandragen van een nieuwe collega wordt beloond. Ook hebben we een ‘ambassadeurs groep’ in het leven geroepen die de beweging in gang zet om dit potentieel te ontsluiten. In 2023 zijn we met deze groep gestart een helder verhaal voor onze arbeidsmarktcommunicatie op te zetten. In 2024 bouwen we dit verder uit, zowel intern als naar buiten toe.



Ook de uitstroom van medewerkers is een aandachtspunt. Door gerichte analyses en overleg hebben we onderzocht wat medewerkers boeit en kan binden om van daaruit te werken aan personeelsbehoud, een belangrijk thema voor 2024. De input rondom de arbeidsmarktcampagne draagt ook hieraan bij. Verder hebben we aandacht voor strategische personeelsplanning en “leren en ontwikkelen”.

Met alle genoemde werkzaamheden hebben we bijgedragen aan het beperken van onze risico’s in de algemene personele bezetting (en in het bijzonder de medische afdeling), de werkdruk, de inzet van zo veel mogelijk eigen medewerkers (t.o.v. ZZP’ers) en de financiering (gezien oplopende kosten vanwege inflatie, energie en CAO).

2.3 Organisatie

Het jaar 2023 was het jaar van de transitie. Begroting en jaarplan kenden een stevige taakstelling om professioneel, kwalitatief en verantwoorde zorg en ondersteuning te bieden en de organisatie slagvaardige en toekomstbestendig te laten zijn. Daartoe zijn plannen uitgevoerd op drie deelgebieden: zorg- en dienstverlening, medewerker, organisatie.

Per 1 januari zijn we gestopt met het bieden van WMO huishoudelijke ondersteuning. Ook hebben we onze revalidatieafdeling gesloten. We hebben de focus gelegd op de psychogeriatrische en somatische ondersteuning voor bewoners en inwoners van Grubbenvorst en omgeving. Per 1 mei is een nieuwe afdeling voor mensen met dementie geopend. Hiermee komen we tegemoet aan een grote behoefte. Passend bij de ontwikkeling van de organisatie is de structuur aangepast met de komst van de manager bedrijfsvoering per 01-03-2023. Dit geeft extra kracht aan de ontwikkelingen op gebied van facilitair, inkoop, (zorg)technologie, huisvesting en ICT. Ook is onze financiële afdeling versterkt. In kader van management development is er voor managers en teamcoördinatoren een scholing coachend leidinggeven verzorgd.

Onderdeel van de transitie is een verandering in aansturing in het primaire proces. De functie teamcoördinator wordt daar vervangen door teamcoaches. De nieuwe opzet gaat teams beter faciliteren in het daadwerkelijk eigen regie nemen voor de opdrachten, de te behalen resultaten en de verdere ontwikkeling naar steeds zelfstandiger werken.

Intramuraal is er gewerkt aan norm-bezetting conform begroting. Vanaf mei gingen medewerkers op de zorgappartementen werken met een nieuwe roostersystematiek waarbij er helpenden- en verzorgendenroutes zijn op basis van de zorgzwaarte van bewoners. Dit is een transitie die aansluit bij “passende zorg bieden”. Aansluitend is de verpleegkundige dienst vernieuwend vormgegeven. Uitgangspunten: langere diensten, taken beter laten aansluiten bij de functie, rolduidelijkheid, ruimte voor zorginhoudelijke coaching, ondersteunen bij o.a. casuïstiek, preventie zorg en inzetbaar voor geplande en ongeplande verpleegkundige zorg.

Extramuraal is ingezet op het versterken van het team extramurale zorg. Denk hierbij aan groei van team, werkprocessen verbeteren, proces rond aanbieden van VPT’s in de aanleunwoningen en in de wijk uitwerken, verbinding leggen met collega-extramurale-zorgteams en huisartsen. In Lottum participeren we in het dorpsinitiatief Smetenhof. We hebben een intentieverklaring ondertekend. Wanneer het project start, gaan we samen met De Zorggroep ondersteuning bieden aan ouderen zodat zij zo lang mogelijk in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen.

We hebben de medische afdeling versterkt en nieuwe artsen verwelkomd. In de behandel dienst is een capaciteitsanalyse uitgevoerd en verkend wat nodig is om het behandelcentrum goed en duurzaam exploitabel te houden. De extramurale dienstverlening bij ouderen in een kwetsbare fase, biedt daartoe kansen, naast behandeling voor onze bewoners.



We hebben geïnvesteerd in verduurzaming van het gebouw en een CO2 routekaart opgesteld. We zijn samenwerking aangegaan met een nieuwe installateur en bereiken een beter evenwicht tussen onze bron en de installatie. De brandmeld- en

ontruimingsinstallatie is vervangen. De nieuwe installatie kent een stil alarm (passend bij de doelgroep), alarmering via Pagers, Dect toestellen en Myco’s. Verbetering ten opzichte van de oude situatie is dat alle aanleunappartementen én de ruimten van Ursulahof op de nieuwe brandmeldinstallatie zijn aangesloten. Dit biedt eenduidigheid van alarmering en BHV inzet. Er is een Helpdesk geopend voor alle vragen van medewerkers over zorg gerelateerde ICT-applicaties en systemen, autorisaties, Nedap ONS, Medimo, SDB, tablets, mobiele telefoons etc. De routing en opvolging zijn hiermee verbeterd.

In mei is financiële pakket (Exact) omgezet naar een online/cloudomgeving. Er is een start gemaakt met verbetering van de informatievoorziening (dashboard).

In november is het kassa- en factureringssysteem vervangen. Cliënten ontvangen voortaan direct na afloop van de maand één overzicht van hun bestedingen in het restaurant, het winkeltje en van aanvullende diensten.

We realiseren inkoopvoordelen in contracteren van leveranciers. We hebben een meerjarig contract gesloten met Holland Food Service.

Tenslotte is in 2023 een nieuwe accountant gekozen.

2.4 Regio

Vanuit onze maatschappelijke opdracht, dragen we niet alleen verantwoordelijkheid voor ouderen met een indicatie, maar dragen we bij aan de vormgeving van een vitale gemeenschap voor oudere inwoners in Grubbenvorst e.o. We werken hiertoe samen met huisartsen en andere zorgaanbieders, verenigingen en ondernemers. Regionaal maken we deel uit van een Lerend Netwerk en werken we breed samen met aanbieders van zorg, welzijn en wonen.

Samen met Burgerinitiatief Sans Soucis zetten we ons in voor de realisatie van zorgwoningen in de directe nabijheid van La Providence. Deze woningen zijn bestemd voor mensen die niet in aanmerking komen voor of niet willen wonen in een verpleeghuis én wel de behoefte hebben aan de nabijheid van ondersteuning.

Het Koplopersoverleg Horst aan de Maas verenigt zorg, welzijn, woningcorporaties en gemeente en heeft als doel het uitvoering geven aan de woonzorgvisie “Wonen doe je thuis, leven en zorgen doe je samen”. De aanbieders van zorg en welzijn (De Zorggroep, La Providence, PSW en Vincent van Gogh) hebben een addendum ondertekend waarbij zij zich op hoofdlijnen scharen achter de intenties en samenwerkingsafspraken Wonen gemeente Horst aan de Maas 2023 t/m 2026 voor het onderdeel Wonen en Zorg.

Samen met collega-VVT organisaties hebben we binnen ZorgConnect voortgang geboekt op vier actielijnen waarbij o.a. medische as, innovatie op technologie en personeelsplanning aan de orde zijn. Dit wordt gefinancierd vanuit de regionmiddelen.

In het kader van het IZA is in de regio het traject doorlopen voor het opzetten van een regiobeeld, regioplan en impactvolle transformaties. Zorgorganisaties, sociaal domein, gemeenten en financiers werken hierin samen. Doel: inzichtelijk maken wat nodig is samen de beweging te maken naar toegankelijke betaalbare zorg in de eerste lijn.

3. Terugblik: kwaliteitsjaarverslag 2023



Het kwaliteitsplan 2023 is tot stand gekomen in samenwerking met het kernteam kwaliteit. Het kwaliteitsplan, als onderdeel van het jaarplan, is *afgesteld* met de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. Het jaarplan is *ter kennisname* aan alle medewerkers voorgelegd. In het voorjaarsoverleg met het Zorgkantoor wordt het jaarplan *geagendeerd* als bespreekpunt. Een en ander zoals bepaald in hoofdstuk 4 van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg ‘Leren en ontwikkelen’. Het kwaliteitsjaarverslag is opgesteld door de Kwaliteitsverpleegkundige, strategisch beleidsadviseur en bestuurder op basis van de input van medewerkers.

Het kwaliteitsjaarverslag bestaat, net als het kwaliteitsplan, uit drie delen die ieder een uitwerking zijn van de speerpunten die van toepassing waren voor 2023. Dit waren: ‘Leefplezier voor bewoners en inwoners’, ‘Werkgeluk voor medewerkers’ en ‘Gezonde organisatie met ambitie’.

In het kwaliteitsplan en jaarverslag is verwezen naar de onderwerpen uit het *Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg*. Middels het kwaliteitsplan geeft La Providence uitvoering aan dit Kwaliteitskader. De medewerkers wijkverpleging van La Providence maken integraal onderdeel uit van La Providence en dit kwaliteitsplan. Een aantal verbeteronderwerpen is zelfs specifiek gericht op de wijkverpleging. De omvang van de activiteiten van de wijkverpleging bij La Providence is echter te klein om verbeteracties separaat uit te splitsen naar alle achttien aspecten van het Kwaliteitskader Wijkverpleging.

3.1 Aandacht voor cliënten (bewoners en inwoners)

In dit hoofdstuk is het speerpunt Aandacht voor cliënten (bewoners en inwoners) uitgewerkt.

Wat wilden we in 2023 verbeteren?

<p>1a. Wij dragen bij aan een waardevolle dag</p>	<p>Hoe? Wij stimuleren beleven en bewegen</p>	<p>Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (KV): 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 2. Wonen en welzijn 8. Gebruik van informatie</p>
<p>1b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning</p>	<p>Hoe? Wij sturen op sterke basiszorg. Wij sturen op passende zorg en ondersteuning, zo mogelijk thuis en anders dichtbij én waar men zich thuis voelt.</p>	<p>Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 2. Wonen en welzijn 3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning</p>



Wat hebben we gedaan?

<p>1a. Wij dragen bij aan een waardevolle dag</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wekelijks vonden op vaste momenten beweegactiviteiten plaats en heeft de bewegingsbegeleider i.s.m. team welzijn een aantal grote beweegactiviteiten gerealiseerd. Een aantal voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> -de 'Tour de la Providence'; -de 'Perenlaanloop'; -de camping met veel animatie i.s.m. onder andere 't Nest; -dansactiviteit met een dansgroep uit de buurt. • Door het verbinden van medewerkers, bewoners en partijen uit Grubbenvorst zetten we stappen op weg naar de vitale werk- en zorgomgeving. • Diverse afdelingen zijn gerenoveerd door middel van kleur en beleefpanelen die meer uitnodigend zijn geworden voor beweeg en beleefmomenten. Maar ook het aanbieden van gestileerde verhuiskaarten aan bewoners is een mooi voorbeeld van het bijdragen aan een waardevolle dag.
<p>1b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers zijn doorlopend bewust gemaakt van hun functie en de context waarbinnen zij bewegen. De context gaat zowel over La Providence als totaliteit (dus functie en team overstijgend), als het netwerk en over zorginhoudelijke ontwikkelingen. • De focus is gelegd op veelvoorkomende complexe zorgvragen als kernactiviteit. In 2023 is er het begin van een PG-vleugel ontstaan en richten de Zorgappartementen zich op zowel PG als Somatiek. • Geen herijkt opname proces; wel kleine aanpassingen gedaan o.a. de Woonwijzer is aangepast. Tevens verwachtingen management gerealiseerd bij potentiële bewoners. Gewerkt aan meer duidelijkheid over wélke zpz we opnemen en "urgentie bepaalt opname". Er zijn meer huisbezoeken afgelegd om een potentiële bewoner te koppelen aan de juiste afdeling. Aandacht voor bedbezetting geformuleerd (begin gemaakt analyse leegstand PG, heeft aandacht komende periode). • Meer duidelijke spelregels voor thuiszorg team, veranderproces in gang gezet en stappen tot samenwerking met andere partijen zijn gezet; inzet meer gebiedsgericht werken. • Eerste aanzet gemaakt voor transitie zorgplannen: deze dienen multidisciplinair te worden opgesteld. • Nulmeting palliatieve zorg is uitgevoerd. • In het kader van stepped care is het verpleegkundig team doorontwikkeld. • Inzet van het verpleegkundig team binnen La Providence is veranderd, waarbij de rol van coachen, sturen op kwaliteit van zorg en ondersteunen bij uitdagende casuïstiek centraal staat. • Overgang van papieren medicatielijsten naar een elektronisch medicatie systeem.

Wat heeft het opgeleverd?

1a. Wij dragen bij aan een waardevolle dag	<ul style="list-style-type: none"> • Bewegen is gestimuleerd en men is bewust gemaakt van het belang van bewegen.
1b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • Er is binnen de organisatie een proces van verandering op gang gekomen dat doorlopend aandacht blijft vragen. • Er staat een stevig en stabiel verpleegkundig team dat de verpleegkundige diensten en dienst en bereikbaarheidsdiensten op een professionele wijze vormgeeft. • Coaching on the job door het verpleegkundig team, hogere kwaliteit van zorg. • Veiliger medicatiesysteem, minder medicijnincidenten na inzet Medimo.

Hoe hebben we dat gemeten?

1a. Wij dragen bij aan een waardevolle dag	<ul style="list-style-type: none"> • Kijkrichting gebaseerd op zingeving, zinvolle tijdsbesteding. • Kwaliteitsverslag en aanlevering indicatoren basisveiligheid bij het Zorginstituut.
1b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • Regulier cliënttevredenheidsonderzoek en stimuleren van meting via ZorgkaartNL. • Audit 0-meting palliatieve zorg. • Evaluaties met verpleegkundig team. • Zichtbare afnamen in medicijnincidenten bij de MIC-meldingen.

3.2 Aandacht voor medewerkers

Wat wilden we in 2023 verbeteren?

2a. We dragen bij aan een waardevolle dag	Hoe? We stimuleren ontwikkeling en inzet van ieders talenten. Wij bieden mensen ontwikkelmogelijkheden zodat ze graag bij La Providence werken.	Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: 4. Leren en ontwikkelen 6. Personeelssamenstelling
2b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	Hoe? We investeren in voldoende beschikbaarheid van medewerkers. We gaan werken met een nieuwe capaciteitstool. Men ervaart dat La Providence een aantrekkelijk werkgever is.	Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: 6. Personeelssamenstelling
2c. Wij werken aan een duurzame organisatie	Hoe? We stimuleren duurzame inzetbaarheid van medewerkers. We investeren in leren en ontwikkelen.	Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: 4. Leren en ontwikkelen 6. Personeelssamenstelling

Wat hebben we gedaan?

2a. We dragen bij aan een waardevolle dag	<ul style="list-style-type: none"> • We hebben een Employee Value Proposition opgesteld (EVP) en conform deze EVP een externe wervingscampagne uitgewerkt. • Wervingscampagne voor medewerkers nieuwe afdeling (intern) biedt ontwikkelkansen voor medewerkers.
2b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • Investeren in voldoende beschikbaarheid van medewerkers. • Inzetten van ambassadeursgroep van eigen medewerkers die netwerken activeren om nieuwe collega's te vinden. In samenwerking met deze groep, team P&O en de communicatieadviseurs zijn we aan slag gegaan met het (door)ontwikkelen van arbeidsmarktcommunicatie (campagne). • Voor de ondersteuning van (zorg)medewerkers tijdens de zomerperiode (met krappere bezetting) is een project georganiseerd.
2c. Wij werken aan een duurzame organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Opleidingen uitgevoerd conform opleidingsjaarplan, opstart gemaakt met strategische personeelsplanning. Visie leren en ontwikkelen opgesteld. Gestart met nieuwe arbodienst en geïnvesteerd in casemanagement (tijdelijke versterking). • Geïnvesteerd in bewustwording middels communicatie (resultaat: nieuwe uitgave van FIT magazine). Geïnvesteerd in training (gedelegeerd toetsers) met daarbij tevens als resultaat: nieuw skills lab ingericht. • Arbo/RIE opgepakt (niet gewenste resultaat, opnieuw geagendeerd 2024).

Wat heeft het opgeleverd?

2a. We dragen bij aan een waardevolle dag	<ul style="list-style-type: none"> • Meer inzicht in de kracht van La Providence als aantrekkelijke werkgever. • Verbeterde zichtbaarheid in de social media. • Opstellen Jaarbeeld 2023. • Meer multidisciplinaire samenwerking in de staf. • Meer regie op opleiding i.r.t. het koersplan.
2b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • We zijn meer in control: We hebben zicht op de formatie ook naar de toekomst toe. Daarover ook een overlegstructuur opgezet met coaches sinds december 2023. • We kijken meer vooruit: bv. in december 2023 naar zomerrooster 2024.
2c. Wij werken aan een duurzame organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Continuïteit van zorgverlening gewaarborgd, ook in de zomerperiode.

Hoe hebben we dat gemeten?

2a. We dragen bij aan een waardevolle dag	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van activiteitenkalender arbeidsmarktevents, waarin aanwezigheid gelogd is.
2b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen personeelsmonitor in- en uitdiensttreding. • Verbetering en verfijning in de informatievoorziening (BI-Project) zorgt voor beter zicht op ontwikkelingen.
2c. Wij werken aan een duurzame organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring door bespreking in team PO en MT.

3.3 'Gezonde organisatie met ambitie'

Wat wilden we in 2023 verbeteren?

3a. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	Hoe? We richten intramurale en extramurale ondersteuning zo in dat ze optimaal aansluit bij ieders behoefte.	Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: 2. Wonen en welzijn 4. Leren en ontwikkelen Link met Kwaliteitskader Wijkverpleging 6.1.6
3b. Wij werken aan een duurzame organisatie	Hoe? We dragen bij aan toegankelijke en duurzame zorg voor ouderen in een kwetsbare fase. We investeren in duurzaamheid en milieu	Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: 7. Hulpbronnen, omgeving, context.

Wat hebben we gedaan?

<p>3a. Wij bieden passende zorg en ondersteuning</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gedelegeerd toetsers zijn opgeleid. • Bijscholen m.b.v. het Skillstown opleidingsaanbod gerealiseerd. • Formatieplanning (beter) in beeld. • Opleidingsjaarplan opgesteld. • HRM-database intramuraal en thuiszorg gebouwd, structureel overleg hierover ingepland. • Project Capaciteitsplanning (regionaal bekend onder de naam Ximius) doorlopend in ontwikkeling; metingen PG-afdelingen afgerond, uitgebreide analyse gemaakt betreft taken/dag-patronen samen met de zorg opgesteld.
<p>3b. Wij werken aan een duurzame organisatie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeschreven op gratis gescheiden afvalinzameling, deze toegekend gekregen en we zijn Plastic en drinkverpakkingen gaan scheiden van het afval in 2023 te beginnen met het restaurant. • We zijn tl-armaturen verder gaan vervangen door LED-armaturen, hiermee hadden we reeds een start gemaakt in 2022 en we zaten op ongeveer 50% vervanging.



Wat heeft het opgeleverd?

3a. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • Meer in control (zicht op formatie).
3b. Wij werken aan een duurzame organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Een restafvalreductie van 70%. • Inmiddels is een kleine 80% van de tl-armaturen vervangen door LED.

Hoe hebben we dat gemeten?

3a. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • We kijken meer vooruit naar jaarplanning en zomerrooster.
3b. Wij werken aan een duurzame organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • We zagen het aantal ledigingen en het gewicht van het restafval dalen in de rapportages van onze afvalverwerker • Ons stroomverbruik is verder gedaald (dit is moeilijk toe te wijzen aan alleen LED, maar kennis omtrent verbruik wijst uit dat LED snel 50% minder energie verbruikt dan de traditionele TL-armaturen die wij hadden.

3.4 Kwaliteitsindicatoren

La Providence hanteert de indicatoren volgens het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en wijkverpleging. Deze bestaan uit landelijk verplichte indicatoren en indicatoren op basis van eigen keuze. Hierna volgt verslag op deze indicatoren per thema.

Eten en drinken

Bij 76% van de cliënten zijn 1 of meer voedselvoorkeuren vastgelegd.

Advance care planning

Bij 97% van de cliënten zijn afspraken besproken en vastgelegd.

Per onderwerp vastgelegd wel/niet:

- Reanimeren: 97%
- Starten of stoppen levensverlengende behandelingen: 37%
- Ziekenhuisopname: 33%

Extra informatie: De meting is gedaan op proactieve zorg in het cliëntdossier en niet op het gehele zorgdossier. Deze keuze is gemaakt gezien proactieve zorg in een acute situatie direct inzichtelijk dient te zijn.

Medicatie fouten, bespreken in het team (Verplichte indicator)

Worden medicatiefouten ten minste eens per kwartaal multidisciplinair besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan?

Ja, met de volgende functionarissen:

In elk teamoverleg worden MIC (melding incident cliënt) meldingen besproken tijdens de teamoverleggen. Per afdeling is er een verpleegkundige MIC- functionaris. Deze is verantwoordelijk voor de score van de MIC-meldingen, dit houdt in de risicobepaling en de vervolg stappen uitzetten. Elke maand wordt er via NEDAP ONS een rapport uitdraai gemaakt van alle MIC-meldingen en wordt er expliciet gekeken naar de medicatiefouten. Zowel de meldingen als het plan van aanpak worden besproken tijdens de teamoverleggen door de MIC-functionaris, indien afwezig neemt de zorgcoördinator en/of team coach deze verantwoordelijkheid over.

Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking (Keuze indicator)

Hoe wordt op de afdeling gewerkt aan het terugdringen van vrijheid beperkende maatregelen?

- Op de PG-vleugel (Driesprong, Morgenster, Kloosterhof) zijn alle afdelingen open afdelingen. Op de PG-afdelingen wordt per bewoner gekeken naar de maximale veilige vrijheid die geboden kan worden aan de hand van leefcirkels. Bewoners die maximale vrijheid hebben, maken dan ook geen gebruik van een leefcirkel bandje en kunnen vrij bewegen binnen en buiten de organisatie. De leefcirkels worden tijdens de artsensites besproken, gemonitord en geëvalueerd en dit staat omschreven in het zorgplan van de bewoners. Op het moment dat er verzet wordt vertoont tegen de leefcirkel, wordt er een onvrijwillige zorg maatregel aangemaakt in het ONS-dossier.
- Op deze afdeling worden geen vrijheidsbeperkingen maatregelen toegepast:
Zorgappartementen

Hoe werkt de organisatie aan vrijheidsbevordering voor cliënten die zorg ontvangen op basis van de Wet Zorg en Dwang?

De nieuwe PG-afdeling (Kloosterhof), geopend op 1-5-2023, is een PG-afdeling waar de inzet van de nieuwe smartsense VI Care technologie wordt geïmplementeerd om de vrijheid en ook privacy zoveel als mogelijk te creëren. Dit is een pilot en zal later in 2024 en 2025 ook geïmplementeerd worden op de Driesprong en Morgenster.

Op het moment van inzet van een vrijheidsbeperkende maatregel wordt er een multidisciplinair plan opgesteld voor de afbouw van de maatregel (Behandeld arts, WZD Functionaris, zorg coördinator, verpleegkundig team, logopedie, ergotherapie, fysiotherapie en kwaliteitsverpleegkundige).



3.5 Cliënttevredenheid

Tevredenheid cliënten

Op de website van Zorgkaart Nederland kunnen cliënten zorgaanbieders een waardering geven. De cijfers van La Providence over 2023 zijn als volgt:

Zorgkaart Nederland	2023
Totaal aantal waarderingen	232
Aantal waarderingen in 2023	33
Totaal cijfer	8,7
Cijfer in 2023	8,8

De waarderingen op Zorgkaart Nederland vanaf 2020

Zorgkaart Nederland	2023	2022	2021	2020
Cijfer	8,8	8,6	8,7	8,7
Aantal waarderingen	33	83	69	47

Klachten cliënten

Klachten	2023
Aantal formele klachten	0
Aantal informele klachten	7
Aantal klachten opgelost	allen

3.6 Medewerkers

Cijfers DIGIMV

Cijfers gehele organisatie	2023
Gemiddeld aantal werknemers over het boekjaar	262 (bron: DIGIMV)
Totaal FTE gehele organisatie einde boekjaar	139,2 (bron: DIGIMV)
PNIL – %	3,9%
Ziekteverzuim – %	11%
Instroom – 43 personen	19,7%
Uitstroom – 38 personen	17,4%
Doorstroom – 18 personen	8,2%
Vrijwilligers – aantal personen	104

4. Kwaliteit in beeld: verhalen van betrokkenen

Onze bewoners aan het woord

‘Er moet wel iets heel gek gebeuren, willen ze mij hier wegstrijgen’

‘Sinds 2019 woon ik hier nu en heb het prima naar mijn zin. Waarom La Providence? Ik was hier op een open dag en vond het direct al heel prettig binnenkomen. Prachtige kamers met grote ramen. Na anderhalf jaar op de wachtlijst kon ik hier terecht. Het bevalt me hier in één woord prima. Het personeel is zo goed, zowel bij de zorgappartementen als bij het restaurant en de activiteiten. Ze groeten me “Hoi, mevrouw Camps”, zo direct en spontaan. Ze kennen me. Ik woon dicht bij mijn kinderen die makkelijk langs kunnen komen.



Er is iedere dag wat te doen: knutselen, spelletjes, kletsen, koffiedrinken, muziek. Ik vouw ook servetjes en rozetjes. Dat zag ik het personeel doen en vroeg of ik dat mocht doen. Zo heb ik een leuke activiteit en ontlast ik het personeel. De verzorging is prima. Er moet wel echt iets heel gek gebeuren, willen ze mij hier wegstrijgen.’

Mevrouw Camps-Custers, bewoonster

‘Het blijft word ik van de muziek’

‘Toen de noodzaak voor acute zorg zich aandiende, was ik enorm blij dat ik bij La Providence terecht kon. La Providence staat heel goed bekend. De verzorging, het eten, het personeel, ja eigenlijk is alles goed hier. Er zijn allerlei activiteiten. Het blijft word ik van de muziek en de optredens. Dat is prachtig: lekker meezingen. En als je buiten kunt zitten ziet het hier zwart van de mensen. Want iedereen mag komen en erbij zijn. Daar geniet ik van.

Na het overlijden van mijn vrouw kwam ik bij La Providence om koffie te drinken, onder de mensen te zijn. Want ook al woon je hier niet, ook dan ben je welkom. Ik ontmoette hier mijn huidige vriendin Jeanne. Zij kwam hier ook, we raakten aan de praat en zo is het gekomen. Ik heb het hier goed. La Providence is de beste in Limburg. Als ik wat wensen mag, staat met stip bovenaan: meer personeel in de zorg, zodat ook in de toekomst zulke fijne zorg als in La Providence kan blijven bestaan.’

Meneer Rievers, bewoner

‘Wij zien naar elkaar om’

Al vanaf 1690 is La Providence een onderkomen voor zusters. De Orde van de Ursulinen vestigde er een school en internaat. Inmiddels is La Providence een onderkomen voor religieuzen op leeftijd. Vanaf 2000 werd er een zorgcentrum gebouwd. Zuster Mathilde (91) en zuster Fidelis (92) wonen en leven hier. ‘Geweldig dat ik hier mag wonen’, zegt zuster Mathilde. ‘Er is hier zo’n goede verzorging. We worden geholpen met aan- en uitkleden, wassen, douchen. Belangrijk, want dat kan ik niet alleen.’ ‘En de vriendelijkheid van het personeel. Als je wat vraagt, ze helpen je altijd’, zegt zuster Fidelis. Zuster Mathilde vult aan: ‘Het eten, dat is hier ook fantastisch en volop variatie. In de zomer kun je heerlijk op het terras zitten.’

‘Als zusters hebben we onze eigen activiteiten, maar doen ook graag mee aan activiteiten met de andere bewoners. Dat vinden we juist gezellig’, zegt zuster Fidelis. ‘Er gebeuren hier zulke leuke dingen’, vervolgt zuster Mathilde. ‘Zingen, carnaval, er komt zelfs een circus. En kienen doe ik graag. Daar krijg ik hulp bij omdat ik niet goed meer zie. Zo kan ik toch meedoen.’ ‘Wij zien naar elkaar om bij La Providence’ vervolgt zuster Fidelis. ‘Zit een medebewoner alleen, dan gaan we daar eens bij zitten. En wij helpen elkaar. Zo zorgt Mathilde ervoor dat ik op tijd op de goede plaatsen kom, want ik onthoud dat niet zo goed.’

Ik voel me hier veilig

‘Er is ontzettend veel veranderd voor ons zusters. Ten goede! Het is allemaal minder streng. Vroeger mochten we nooit praten tijdens het ontbijt en diner en hadden maar één uur recreatie per dag. De sfeer in de kloosters is echt veel beter geworden.’ ‘Ik voel me hier veilig’, zegt zuster Mathilde.



‘Geestelijk veilig ook’, vervolgt zuster Fidelis. ‘Dat is een groot goed.’ ‘Ik kan alleen maar zeggen dat ik heel dankbaar ben hier te wonen. We hebben het hier heel goed naar onze zin’, aldus zuster Mathilde. Zuster Fidelis beaamt dat en zegt: ‘maar schrijf je op tijd in als je bij La Providence wilt verblijven, anders heb je straks geen plek.’

Zuster Fidelis en zuster Mathilde

Onze medewerkers over Kloosterhof

Meike Maes, teamcoördinator Zorg

'Ik was van begin af aan betrokken. Mijn rol was vooral de begeleiding van en het aanspreekpunt zijn voor onze medewerkers. Ik ben erg trots op de betrokkenheid van iedereen, binnen en buiten de projectgroep. We hebben het echt met zijn allen gedaan. Heel bijzonder. Ik ben ook zeer tevreden over het hele proces, ook al was het soms spannend of het op tijd ging lukken. We hebben een mooie start gemaakt en krijgen volop complimenten over de inrichting, de beleefpanelen. Je ziet onze Kloosterhofbewoners genieten van de activiteiten. Mijn wens is Kloosterhof een voorbeeld is voor de toekomst van La Providence: eigen regie voorop, zowel bij de bewoners als bij de medewerkers.'



Katja Rutgers, verzorgende IG

'Ik heb mogen meedenken over wat de juiste doelgroep zou zijn voor de revalidatieafdeling waar ik werkte. Ik ben trots op ons team en dat we onze 12 nieuwe bewoners rustig konden laten 'landen' in hun nieuwe thuis: Kloosterhof. Je kunt Kloosterhof zien als één gezamenlijk huishouden. Door de dagelijkse structuur zie je bij bewoners zelfstandigheid terugkomen, bijvoorbeeld zichzelf wassen of zelf het bed opmaken. Dat is mooi om te zien.'

Yvonne Timmermans, medewerker leefplezier

'Sinds de opening werk ik op Kloosterhof en vanaf dag 1 vond ik het geweldig. Op Kloosterhof is het allemaal wat losser. Wil

iemand wat langer slapen? Dat kan. We kijken naar de wens van de cliënt. Daarmee is het wat drukker, maar dat vind ik heerlijk. We zijn net een huishouden: we eten samen, spelen spelletjes in de huiskamer, doen samen de afwas. Je hebt echt de tijd om mensen aandacht te geven. Het is mooi als je merkt dat je écht contact krijgt: een glimlach, samen iets voor elkaar krijgen of dat ik de vaat ga wassen en enkele bewoners spontaan aansluiten om af te drogen. Ja, dat is echt genieten!'

Onze medewerkers over de thema's duurzaamheid, veiligheid en transitie

Thema: Duurzaamheid

Wat is er gerealiseerd?

'Veel. Zo vervingen we oude lampen door ledlampen. We hebben ophangsystemen voor schilderijen aangebracht, zodat er geen gaten meer in de muur gemaakt hoeven worden. En vooral: afval scheiden. Dat deden we natuurlijk altijd al. Maar daar zijn we nog kritischer op geworden. Om het maar eens even concreet te maken: we besparen nu gemiddeld 4 containers restafval in de week. In geld uitgedrukt een besparing van enkele duizenden euro's op jaarbasis, alleen al aan containerhuur. De besparing op de ledigingen zit hier nog niet eens bij. Kun je nagaan. In de tuin schoffelen we, in plaats van chemische spuitmiddelen te gebruiken. Onze kartonnen bekertjes zijn vervangen door koffiemokken. Al met al een mooie besparing, waarvoor we weer hele mooie andere dingen in de zorg kunnen doen die direct ten goede komen aan onze bewoners.'

Giel Geven, huismeester



Thema: Veiligheid

Wat is er gerealiseerd?

'Het grootste project voor 2023? Dat was de renovatie van onze brandmeldinstallatie. Daarbij hebben we een aantal vliegen in 1 klap geslagen: we zijn gecertificeerd, hebben nu stil alarm en 1 systeem voor het hele huis. Het stille alarm biedt zoveel meer rust. Het oude systeem werkte nog met een sirene die afging. Dat gaf veel onrust bij de bewoners. Onnodige onrust, want 9 van de 10 alarmen zijn onechte alarmeringen. Denk daarbij aan iemand die per ongeluk de handmelder indrukt of een afzuigkap vergeet aan te zetten. We werken nu met een pagersysteem, waarbij een stil alarm binnenkomt bij onze bedrijfshulpverleners (=bhv'ers). Zij gaan kijken wat er aan de hand is en besluiten welke vervolgactie nodig is. We hebben veel tijd in een goede voorbereiding gestoken, in samenspraak met de brandweer, gemeente, de eigenaar van de voorbouw en onder de uitstekende begeleiding van branddetectiebedrijf Energa. Daarnaast zijn al onze bhv'ers geïnstrueerd en getraind. Een hele verandering en verbetering waar we met trots op terugkijken.'

Ine Bongers, Teamcoördinator Facilitair/BHV Coördinator

Thema: Transitie

Wat is er gerealiseerd?

'Dat we in transitie zijn zie je terug in ons verpleegkundig team en onze keuze voor teamcoaches. In ons verpleegkundig team heeft dagelijks 1 verpleegkundige de verpleegkundige dienst voor ongeplande (spoed)zorg. Direct beschikbaar om een (spoed)situatie te beoordelen en vervolgacties in te zetten. Daarnaast kijkt deze verpleegkundige mee met haar zorgcollega's, coacht en beantwoordt vragen. Een wijziging met meerwaarde voor iedereen: de verpleegkundige zelf, de collega's en onze cliënten. Iets soortgelijks ligt ten grondslag aan de keuze voor teamcoaches. Wij willen aandacht en nabijheid bieden aan onze collega's: weten hoe het met ze gaat, wat ze nodig hebben. Onmogelijk met 2 leidinggevenden op meer dan 160 zorgmedewerkers. Zo werd de teamcoach geboren: iemand die direct leidinggeeft aan een zorgteam, coacht en ondersteunt. De teamcoach faciliteert teams om zelf regie en verantwoordelijkheid te laten nemen voor teamresultaten. De teamcoach vervult ook een brugfunctie: zij brengt besluitvorming van het management over naar het team en signalen van de werkvloer naar het managementteam. Wat zo mooi is: we zijn pas net gestart met de teamcoaches en merken de eerste positieve ervaringen al.'

Ilse den Mulder, Manager Zorg en Welzijn

Actief bij La Providence

'Ik kan het iedereen aanraden'

'Via mijn overbuurvrouw die bij La Providence werkte, kwam ik 13 jaar geleden bij La Providence terecht. Daar was net de tuin aangelegd en ze zochten vrijwilligers om deze te onderhouden. Mijn

overbuurvrouw wist dat ik net gepensioneerd was en van tuinieren houd. Dus ik werd gevraagd en zei 'ja'. Het is een mooie manier om met mijn vrijgekomen tijd iets voor de medemens te betekenen. Samen met collega-vrijwilliger Joke de Water onderhouden wij de binnentuin. Elke dinsdagochtend, in het voorjaar en zomer. In de nazomer maken we de tuin winterklaar en in de winter houden we winterslaap. Het is dankbaar werk dat me veel voldoening geeft. Mijn vrouw is hier ook als vrijwilliger actief; zij zingt en gaat op ziekenbezoek.



Ze doen hier ontzettend veel voor de vrijwilligers. Pas was ik 12,5 jaar als vrijwilliger actief. Daar wordt bij stilgestaan en gevierd met koffie, vlaai en een mooie attentie. Sowieso worden we regelmatig verrast met een presentje. Als vrijwilliger word je hier echt betrokken en gewaardeerd. Dat vind ik geweldig. Vrijwilliger bij La Providence? Ik kan het echt iedereen aanraden.'

Jos Bartelds, vrijwilliger

'Wat hoor ik, wat zie ik, wat voel ik'

'Dat is waar ik op let als ik als lid van de Raad van Toezicht op jaarlijks werkbezoek ga. Dit jaar bij de Driesprong waar bewoners met dementie wonen. Wat me direct opviel is de rust in de gangen en de huiskamers. Je ervaart oprechte aandacht en respectvolle omgang met de bewoners. Wie kan, spreekt Limburgs en iedereen wordt met de voornaam aangesproken. Het lijkt iets kleins, maar dat is typisch La Providence. Alles wordt gedaan om bewoners zich hier als thuis te laten voelen.

Na een rondleiding, ging ik in gesprek met Christel van der Mee, verzorgende IG, over werkplezier, digitalisering, werkdruk en samenwerking met de informele zorg. Ook sprak ik een 84-jarige bewoner. Na een mooi werkzaam leven ervaart meneer het wonen bij La Providence als 'een soort uitrusten'. Ik zie een man die een grote tevredenheid uitstraalt, vol hoop en vertrouwen op nog een lang leven. Bijzonder mooi om een inkijkje in zijn belevingswereld te krijgen. Ik kijk terug op een zeer waardevolle dag, die mij inspireert om er alles aan te doen om de kracht van La Providence te behouden. Dichtbij, zoals thuis, en fijn om er te werken!'

Thea Bongers, lid van de Raad van Toezicht

5. Bijlage: Omgevingsbeeld

De zorg heeft een kritisch punt bereikt¹

In alle sectoren neemt de zorgvraag fors toe door onder andere de vergrijzing. Vanwege de arbeidsmarktproblematiek kan deze toename niet goed worden opgevangen. Daarnaast neemt de complexiteit van zorgvragen toe. Ziekten zijn vaker chronisch en het aantal mensen met meerdere aandoeningen neemt toe. De Nederlandse Zorgautoriteit vindt dat de zorg een kritisch punt heeft bereikt en roept partijen op tot actie.

Dat doet ook het Ministerie van VWS & Langdurige Zorg en Sport. Het Integraal Zorgakkoord wil samen werken aan gezonde zorg², waarbij *passende zorg* het uitgangspunt is: “in 2040 draagt de zorg optimaal bij aan het gezond (samen)leven van alle mensen in Nederland, in het besef dat daarvoor niet meer mensen en middelen beschikbaar zijn dan nu en dat dit gepaard moet gaan met de laagst mogelijke impact op klimaat en milieu”.

En meer specifiek wil de Minister voor Langdurige Zorg en Sport in het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO)³ een beweging in gang zetten waarbij ondersteuning en zorg zich aanpassen op de voorkeur van ouderen om zo lang mogelijk regie op het eigen leven te houden en waarbij zware, complexe zorgvragen zo lang mogelijk worden uitgesteld of voorkomen. *Zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan* is de norm die daarbij is geïntroduceerd.

Omgevingsbeeld

Het omgevingsbeeld wordt gekenmerkt door toename van het aantal ouderen in een kwetsbare fase, druk op de arbeidsmarkt en druk op vrijwilligers en mantelzorgers en. De ouderenzorg is continu in ontwikkeling naar kwalitatief betere, betaalbare en meer persoonsgerichte zorg voor elke oudere. Elke oudere voert hierbij de regie over zijn of haar eigen leven en de ondersteuning is primair gericht op welzijn en kwaliteit van leven.

De komende twintig jaar verdubbelt de vraag naar zorg terwijl het aantal beschikbare beroepskrachten, mantelzorgers en vrijwilligers juist flink afneemt. Bovendien wordt de zorgvraag steeds zwaarder. Het benodigde aantal plekken in verpleeghuizen stijgt, maar de groei in woningen/plaatsen blijft achter. Steeds meer zorg zal naar verwachting bij ouderen thuis geleverd (moeten) gaan worden en ouderen zullen steeds vaker alleen wonen.

Speerpunten

Het omgevingsbeeld vraagt om te investeren. En dat doet La Providence! Intramuraal én extramuraal. In de basis, waarin ‘kwaliteit van leven’ en ‘kwaliteit van zorg’ de speerpunten zijn. Maar ook in ‘leren en ontwikkelen’ van professionals en teams. Ouderen moeten de regie kunnen voeren over hun leven. Medewerkers moeten de regie kunnen voeren over hun loopbaan.

In onze bedrijfsvoering vertaalt zich dat in (extra) aandacht voor professionaliteit, kwaliteit en verantwoording. De organisatie is in staat om aan de veranderende vragen van medewerkers, bewoners en inwoners te voldoen en is financieel gezond.

¹ STAND VAN DE ZORG 2022, NZa-Magazines 04

² Integraal Zorgakkoord, VWS & Langdurige Zorg en Sport, september 2022

³ WOZO, Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen, juli 2022

Vanuit onze maatschappelijke opdracht, dragen we niet alleen verantwoordelijkheid voor ouderen met een indicatie, maar dragen we bij aan de vormgeving van een vitale gemeenschap voor oudere inwoners in Grubbenvorst e.o. We werken hiertoe samen met aanbieders van zorg en welzijn, woningbouwcorporaties, gemeente, verenigingen, een burgerinitiatief en ondernemers.

Regionaal maken we deel uit van een Lerend Netwerk en werken we breed samen met aanbieders van zorg, welzijn en wonen.

De speerpunten worden uitgewerkt in onze koers.

De Koers van La Providence 2023-2026

Missie

La Providence biedt passende zorg aan kwetsbare ouderen in Grubbenvorst e.o. in een vernieuwende lokale en regionale samenwerking op een manier die past bij een duurzame organisatie.

Passende zorg is mensgericht, heeft (aantoonbaar) meerwaarde voor de cliënt/bewoner en zorgt voor leefplezier. Mensen, middelen en materialen worden doelmatig ingezet. Het is zorg die werkt en waarbij cliënt/bewoner en zorgverlener samen beslissen. Dichtbij als het kan, op afstand en/of digitaal als het moet. Het gaat om een ommezwaai in ons denken over zorg. Minder focus op ziekte en behandeling en meer inzet op betekenisvol leven en op wat iemand wel kan. Gericht op welbevinden, preventie en vernieuwing.

Kwetsbare ouderen ervaren problemen in het voeren van regie op het sociale, het fysieke, het psychische, het cognitieve en/of het existentiële domein. Omdat de domeinen samenhangen kan vermindering van het functioneren op het ene domein tot vergroting op een ander domein leiden. Problemen op meer domeinen tegelijk leiden vaak tot complexe zorgvragen.

Om passende zorg te realiseren is regionale en lokale samenwerking nodig. Het gaat om *vernieuwende samenwerking*, waarbij verder wordt gekeken dan het eigen belang. Werken in loondienst moet aantrekkelijk blijven, evenals het tegengaan van grote administratieve rompslomp, verbeteren van ontwikkelkansen en meer invloed van zorgprofessionals op beleid en uitvoering.

La Providence kiest voor ontwikkeling die tegemoetkomt aan de levensbehoeften van de huidige generatie, zonder die van de toekomstige generaties tekort te doen. Duurzaam ondernemen zien we als onze maatschappelijke plicht en ligt ons na aan het hart, op alle fronten!

La Providence wil daarmee *een levendige gemeenschap* zijn waarin welzijn, zorg, wonen en werken elkaar versterken zodat *leefplezier* en *werkgeluk* hand in hand gaan. La Providence is er ook voor als het leven eindig is, met aandacht voor de laatste wensen en ontmoetingen. La Providence is mensgericht en werkt aan preventie/gezondheid en veerkracht vanuit de overtuiging dat ieder mens mogelijkheden heeft om zich aan te passen en zich daardoor beter en betekenisvol kan blijven voelen.

La Providence doet dit alles vanuit eigen overtuigingen, waarden, *raison d'être*. Vanuit een sterk geloof in wat ons drijft doen we de dingen zoals we ze doen⁴. Dat brengt ons bij ons **mission statement**:

Mission statement

'Wij willen mensen gelukkig maken door bij te dragen aan een betekenisvol leven. Hun eigen leven. Een leven midden in de lokale gemeenschap waarin je in verbinding staat met elkaar en waar je je thuis voelt. Waarin je jezelf mag zijn en je wordt gezien en gewaardeerd om wie je bent. Een leven waarin je het verschil maakt voor de ander en jezelf.'

Dàt bedoelen we met: duurzaam in ontwikkeling! Want onze cliënten en bewoners, familie en mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners mogen bij La Providence ... *thuis zijn*.

⁴ "Mensen kopen niet bij je voor WAT je doet, maar voor WAAROM je het doet" –Simon Sinek (vrij vertaald)