

# Kwaliteitsbeeld 2024 - 2026

Terugblik op 2024  
Planning 2025 met vooruitblik op 2026





# Inhoudsopgave

## Voorwoord

4

### Terugblik: dit hebben we gedaan in 2024

6

- We vragen het u 8
- We doen het samen 10
- We organiseren het passend 12
- We leren elke dag 16
- We meten, weten, vertellen 18

### Vooruitblik: dit willen we gaan doen in 2025

20

(Met een doorkijk naar 2026)

- We vragen het u 22
- We doen het samen 24
- We organiseren het passend 26
- We leren elke dag 28
- We meten, weten, vertellen 30

Nawoord en verantwoording

32





# Voorwoord Welkom

Welkom bij het Kwaliteitsbeeld van La Providence. Dit document biedt een transparant en duidelijk overzicht van de kwaliteit van zorg die wij leveren. Het is met zorg en toewijding samengesteld, zodat u kunt zien hoe wij ons inzetten voor de mensen die bij ons wonen, werken en samenleven. Dit kompas is een weerspiegeling van onze waarden, onze werkwijze en de voortdurende zoektocht naar verbetering binnen de reële mogelijkheden van de maatschappelijke ontwikkelingen. Bij La Providence geloven we dat kwaliteit meer is dan cijfers en rapporten; het is het dagelijks werken met compassie, respect en aandacht voor de unieke behoeften van onze bewoners. We zijn ervan overtuigd dat het echte verhaal van kwaliteit niet alleen in een document te vangen is, maar in de ervaringen van onze bewoners, cliënten, medewerkers en mantelzorgers. Daarom betrekken wij hen actief bij onze zorg en evaluatie, en geven we hen de ruimte om hun stem te laten horen.

## Kwaliteitsbeeld La Providence 2024-2026

De invoering van het Generiek Kompas 'Samen Werken aan Kwaliteit en bestaan' (per 1 juli 2024) heeft ons geïnspireerd u in één integraal kwaliteitsbeeld te laten zien hoe wij werken aan de thema's uit dit kompas. Met dit kwaliteitsbeeld tonen we u de vorderingen en plannen op de 5 bouwstenen. Daarmee bouwen we verder aan kwaliteit. Dit eerste Kwaliteitsbeeld in het nieuwe format sluit naadloos aan bij onze strategische koers (Koersplan 2023-2026) en ons Organisatieplan 2025-2026.

## Leeswijzer

Het Generiek Kompas bestaat uit 5 bouwstenen die ons hebben geïnspireerd om onder een pakkende slogan te dienen als paragraaf. Op die manier hebben we in ons Kwaliteitsbeeld een heldere structuur en bieden we u inzicht in waar we op deze perspectieven mee bezig zijn:

## Bouwsteen

Het kennen van wensen en behoeften

Het bouwen van netwerken

Het werk organiseren

Leren en ontwikkelen

Inzicht in kwaliteit

## Slogan

We vragen het u

We doen het samen

We organiseren het passend

Wij leren elke dag

We meten, weten, vertellen

In dit kwaliteitsbeeld nemen we u per bouwsteen mee in wat we hebben gedaan (verantwoording 2024) en wat we van plan zijn (2025 met waar van toepassing een doorkijk naar 2026). Het geheel biedt een beeld van alle activiteiten die we bij La Providence ondernemen om goede zorg te leveren, in hun onderlinge samenhang. Het gaat niet alleen om de zorg van vandaag, maar ook morgen en overmorgen. Daarbij (voor)zien we een verschuiving in langer zorg bieden bij de mensen thuis (extramuraal zorg). Daardoor wordt de zorg die we in huis bieden (intramuraal) steeds zwaarder en complexer. Het vraagt om anders kijken en anders werken. Dat leidt tot de nodige aanpassing van onze organisatie en daar zijn we dan ook volop mee bezig. Dat doen we volgens onze eigen missie en kernwaarden.

## Thuis bij La Providence

*'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.'*

## Kernwaarden



**Zingevend** – La Providence staat voor leefplezier en werkgeluk en volgt daarmee haar roeping. Met bevolegheid willen we (zintuigen) prikkelen en kleur geven aan het leven en daarmee zorgen voor kwaliteit van leven, een waardevol leven.



**Verbindend** – Binnen La Providence doen we het samen en daarom willen we elkaar (leren) kennen en hebben we oog voor relaties. We zijn toegankelijk en aanspreekbaar en zijn gericht op de mensen waarvoor en waarmee we het doen: collega's, bewoners, cliënten, familie en de lokale gemeenschap van Grubbenvorst.



**Eigen regie** – Bij La Providence kijken we wat wél kan, wat iemand zelf kan en zelf wil beslissen. Dat doen we niet alleen samen, maar ook op onze eigen manier. Dat wil zeggen met daadkracht, vanuit onafhankelijkheid, zelfstandig en autonoom. En (soms) een tikje eigenzinnig.



**Warm** – De ware 'La Providence-er' laat zich kenmerken als hartelijk, empathisch, zorgzaam, gemoedelijk, loyaal, toegewijd, optimistisch, positief, vriendelijk, liefdevol en zet zich in voor behoud van het goede.

Dagelijks zetten we ons er 24/7 voor in dat onze kernwaarden naar voren komen in woorden en daden. Wij zijn een verpleeghuis met een mooie uitstraling van een oud klooster in het centrum van Grubbenvorst, met een prachtige binnentuin met perenlanen en een beweegcircuit. Achter in de weide grazen een groot deel van het jaar schapen. We hebben bewoners met dementie (PG) en bewoners met lichamelijke beperkingen (Somatiek). Wij hebben appartementen voor echtparen waarvan een of beiden zorg nodig hebben. Wij hebben een eigen behandelinst met fysiotherapie, ergotherapie en logopedie. Wij hebben een eigen keuken bij ons restaurant waar nog zelf wordt gekookt. De meeste zorgmedewerkers hoeven amper of geen nachtdiensten te werken, want we hebben ons eigen nachtzorgteam. Wij lopen jaarlijks mee in de Gekke Maandag optocht in Grubbenvorst. We kennen elkaar, je bent hier geen nummer.

## Dankwoord, aanbieding en aanbeveling

Ik ben dankbaar dat we hier samen, iedere dag opnieuw, met toewijding aan werken. Ook dit Kwaliteitsbeeld is op deze manier tot stand gekomen. Het biedt inzicht in waar we gezamenlijk aan (verder) willen werken. We gaan graag met u in gesprek over hoe we samen duurzaam kwaliteit kunnen blijven bieden. Dat noemen wij Samen Koersen!

Veel leesplezier!

Ingrid Backus  
Maart 2025

*Thuis bij La Providence!*





# Terugblik

## Dit hebben we gedaan in 2024

Tot en met 2023 legde La Providence verantwoording over de kwaliteit van zorg af via het kwaliteitsjaarverslag (zie [www.laprovidence.nl/jaarverslagen](http://www.laprovidence.nl/jaarverslagen)).

Vanaf 2024 doen we dat conform de richtlijnen van het Generiek Kompas in dit Kwaliteitsbeeld, waarin we een overzicht geven op onze ondernomen kwaliteitsacties, gekoppeld aan de geplande acties voor 2025 met een doorkijkje naar 2026.





# We vragen het u 2024

Van zorg tot horeca, van huishouding en facilitaire diensten tot en met collega's op kantoor: iedereen draagt bij aan passende zorg. Dat vraagt om een nieuwsgierige, open blik en de vaardigheid met elkaar het goede gesprek aan te gaan over behoeften en mogelijkheden. Zodat onze gezamenlijke inspanningen resulteren in welzijn voor onze bewoners, cliënten én medewerkers. Hier leest u hoe we daar stappen in zetten.

## Levensverhalen

Goede en passende zorg begint bij het kennen van onze bewoners en cliënten. Of beter gezegd: de mensen aan wie we zorg bieden.

In 2024 zijn we meer stil gaan staan bij advanced care planning (ACP, zie kader) zodat we steeds goed blijven aftasten wat kwaliteit van bestaan betekent voor onze cliënten en bewoners en hoe wij daar als professionals in kunnen ondersteunen. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van het behandelpaspoort, dat helpend is gebleken in het bespreekbaar maken van behandelwensen en behandelgrenzen. Het vastleggen van levensverhalen past daar ook bij. We willen weten wie iemand is, waar iemand van houdt en wat belangrijk voor deze persoon is. Zo blijven we de mens achter de vraag zien. Dat organiseren we het liefst zo dicht mogelijk bij de bewoners zelf. Dat wil zeggen: bij team Welzijn en bij onze Zorgcoördinatoren.

*Advance care planning (ACP) stelt mensen in staat om met hun zorgverleners doelen, wensen en behoeften te bespreken voor toekomstige behandelingen, zorg en ondersteuning aan het levenseinde.*

## Visie op persoonsgerichte zorg

Bij het verlenen van zorg en ondersteuning aan mensen willen we ervoor zorgen dat we ze goed behandelen. Dat betekent dat we hen met respect behandelen, een goede band met hen nastreven, hen zelf keuzes moeten laten maken waar kan, en ze vriendelijk en warm moeten benaderen. Goede zorg betekent dat we de specifieke wensen, doelen en waarden van de persoon in gedachten houden. In 2024 hebben we onze visie op deze persoonsgerichte zorg, want daar hebben we het over, opgesteld en vastgesteld.

## La Providence in beeld

Jaarlijks brengen we in kaart hoe onze cliënten onze zorg ervaren. We gebruiken ZorgkaartNederland om de ervaringen te meten van onze cliënten. De patiënttevredenheid van onze extramurale cliënten van het behandelcentrum La Providence (voor eerstelijns fysiotherapie, logopedie en ergotherapie) meten we met behulp van de PREM door zorgDNA. Resultaten zijn ook terug te vinden op ZorgkaartNederland.

De cijfers van deze cliëntervaringsonderzoeken laten zien dat we ontzettend trots kunnen zijn op onze medewerkers!

Vanuit het multidisciplinair behandelteam zijn er acties uitgezet naar aanleiding van feedbackpunten van cliënten (zoals bij een eerstelijns cliënt met dementie tijdig contact leggen met de eerste contactpersoon).

## Klanttevredenheid

Doel: tevreden en trotse cliënten die ons waarderen met minimaal een 8.5

- **2024** gemiddeld **9.2** gebaseerd op 30 waarderingen (inclusief intra-, extramuraal, fysio, logo)
  - Intramuraal 9.2 o.b.v. 13 waarderingen
  - Zorg Thuis nog geen waarderingen
  - Behandelcentrum 9.2 o.b.v. 16 waarderingen
- **2023** gemiddeld **8.7** gebaseerd op 33 waarderingen (inclusief intra-, extramuraal, fysio, logo)
  - Intramuraal 8.4 o.b.v. 20 waarderingen
  - Zorg Thuis 9.7 o.b.v. 2 waarderingen
  - Behandelcentrum 9.5 o.b.v. 11 waarderingen

Bron: ZorgkaartNederland

In 2024 zijn we op PG-afdelingen ook gestart met het terug laten keren van de familieavonden. Tijdens deze familieavonden informeren we de mantelzorgers van onze bewoners hoe zij kunnen omgaan met diverse aspecten van dementie bij hun naasten. Tijdens deze avonden en gesprekken met deze naasten staat de cliënttevredenheid centraal: wat doen we goed en waar kunnen we ons verbeteren?

## Medewerkers gevraagd: wat brengt jou werkplezier?

In 2024 hebben we onze medewerkers gevraagd naar hun werkplezier via het invullen van het Energiekompas (zie [www.energiekompas.nl](http://www.energiekompas.nl)). De resultaten hiervan zijn besproken in teamdialogen. Het Energiekompas levert een mooi inzicht in gewenste verbeterpunten die we in 2025 gaan oppakken.

## Komen Wonen bij La Providence

Op het moment dat duidelijk is dat een bewoner uit Grubbenvorst of omgeving een nieuwe bewoner van La Providence gaat worden, gaan er veel zaken tegelijk spelen. We regelen dat de nieuwe bewoner kan inhuizen en dat we voorbereid zijn op het bieden van goede en persoonsgerichte zorg. We willen onze nieuwe bewoners

daarom goed leren kennen en met hen én hun omgeving het gesprek aan gaan over wat wèl kan en wat (nog) zelf kan. Om toekomstbestendig te zijn en te blijven op dit onderdeel zijn we het project Komen Wonen gestart. In 2024 hebben we vooral onderzocht wat we aan willen pakken en welke thema's belangrijk zijn. Daarnaast hebben we ons regionaal aangesloten bij het project 'Schijf van vijf'. Dit regionale project is voor ons onderdeel van 'Komen Wonen'. Het zal ons als organisatie richting en ondersteuning geven in hoe wij het gesprek met (nieuwe) cliënten, hun mantelzorgers en sociale netwerk willen voeren.



# We doen het samen 2024

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 wordt gezien en gewaardeerd om wie je bent. Een leven waarin je het verschil maakt, voor de ander en jezelf. Dat verschil proberen we te maken door samen te werken, niet alleen binnen La Providence maar ook met het dorp Grubbenvorst en met partners binnen de regio. Hoe we dat zien hebben we uitgewerkt in deze bouwsteen: 'We doen het samen'.

## Samenwerken met het netwerk van onze bewoners en cliënten

Iedereen in het netwerk van onze bewoner of cliënt speelt een belangrijke rol en is van betekenis. We gaan met elkaar in gesprek om te bespreken wat iemand kan en wil bijdragen in de ondersteuning van zijn dierbare. We denken hierbij in mogelijkheden en zien dat dan veel kan. Ook als het even lastig is en we verschillen van inzicht. Ook dan blijven we met elkaar in gesprek en zoeken samen naar een passende oplossing. In 2024 hebben we onze visie op informele zorg opgesteld en vastgesteld.

## Samenwerking met het dorp

Binnen Grubbenvorst (en omstreken) zijn we zichtbaar en werken we met elkaar samen aan maatschappelijk thema's zodat ouderen zo lang mogelijk zelfredzaam blijven. En we doen leuke dingen met als jaarlijks hoogtepunt de optocht op Gekke Maondaag. Ook zo laten we zien dat samen heel veel mogelijk is.

**ThuisIn Grubbenvorst! | Grubbenvorst online Inlooppreekuur KBO | Huisartsen | Apotheeker Inlooppreekuur KBO | Verbong Tweewielers\***

## Samenwerken met professionals

We werken bijna dagelijks samen met veel verschillende organisaties, disciplines en domeinen om goede zorg en ondersteuning te kunnen blijven bieden. Ook binnen het onderwijs hebben we regelmatig overleg over het opleiden van toekomstige zorgprofessionals.

Om goede ouderenzorg ook de komende jaren te blijven garanderen hebben de zorgorganisaties van Noord- en Midden-Limburg de handen ineengeslagen. Om te

anticiperen op de huidige ontwikkelingen moeten we namelijk samenwerken. Het doel is om gezamenlijk de ouderenzorg zichtbaar te verbeteren en voor te bereiden op de toekomst.

In 2024 hebben we in de regio met MedtZorg een contract afgesloten voor de avond/nacht/weekend spoedzorg zodat ook buiten kantooruren medische zorg altijd voorhanden is als dit nodig is. Binnen regionaal verband zijn over de inzet van Verpleegkundig Specialist (VS) mooie resultaten behaald; er is een regionale functieomschrijving VS opgesteld, een regionaal opleidingsplan VS ontwikkeld en een regionale Verpleegkundig Specialist Advies opgestart.

**Hulp bij dementie | ParkinsonNet | Koplopers-overleg Horst aan de Maas | ZorgConnect | Netwerk Palliatieve Zorg- Gilde opleidingen\***

*\* en natuurlijk al die anderen met wie we dagelijks met veel enthousiasme samenwerken*

Ook organiseerden we in 2024, samen met partners, inspiratiebijeenkomsten voor medewerkers en mantelzorgers over de thema's dementie en palliatieve zorg.

*\* met deze opsomming van netwerkpartners doen we tekort aan al die anderen met wie we dagelijks met veel enthousiasme samenwerken. Daarbij zien we ook interne mooie nieuwe samenwerkingen ontstaan. Mooie voorbeelden daarvan zijn de samenwerking tussen ergotherapie, Verpleegkundig Specialist, Management Team (MT) en leveranciers (advies eenduidige inzet van bedden en matrassen voor heel La Providence) en de samenwerking tussen de Verpleegkundig Specialist en MT (opstellen duidelijk kader over hand- en voetzorg).*







# We organiseren het passend 2024

Passende zorg vraagt om passende organisatie. Dat betekent naast inzicht in de behoefte ('we vragen het u') ook inzicht in de mogelijkheden. Bij La Providence denken we vanuit wat wèl kan. De volgende initiatieven zijn daar mooie voorbeelden van.

## Stepped care

Bij La Providence omarmen we het gedachtengoed van stepped care voor het bieden van passende zorg al geruime tijd. Passende zorg biedt focus op veel voorkomende complexe zorgvragen als kernactiviteit. Dit zijn voornamelijk vragen die samenhangen met een vorm van dementie en/of somatiek. We schalen (medische) zorg op waar dit bijdraagt aan de kwaliteit van leven. Niet minder dan nodig en niet meer dan mogelijk. Binnen de behandeldienst worden ook stappen gezet op het vlak van stepped care. Zo ondersteunen onze logopedisten de huisartsen, Specialist Ouderengeneeskunde en Verpleegkundig Specialist op het vlak van hoorzorg en werkt onze bewegingsbegeleider samen met de fysiotherapeuten om bewoners in beweging te krijgen en te houden. Samenwerken in stepped care wordt vanuit de behandelend arts in samenwerking met het verpleegkundig team uitgedragen door middel van coaching on the job.

## Functiehuis op orde

Kwaliteit heeft ook te maken met helderheid en eenduidigheid. Dat geldt ook voor rolopvatting, taken, benodigde deskundigheden, competenties en waardering van de medewerkers die we conform stepped care inzetten in de zorg. Om ervoor te zorgen dat elke medewerker van La Providence beschikt over een passende en actuele functieomschrijving én het functiehuis de juiste functies omvat, zijn we een project gestart om het functiehuis klaar te maken voor de toekomst.

## Geestelijke ondersteuning

Levensvragen die geuit worden door onze cliënten komen we geregeld tegen in ons dagelijks werk op de werkvloer.

Volgens de huidige wetgeving moeten we zorgen dat onze cliënten toegang hebben tot geestelijke verzorging. In 2024 zijn we gestart met de voorbereiding van een nieuwe werkwijze gebaseerd op de richtlijn zingeving en spiritualiteit in de palliatieve fase. Ook zijn geestelijk ondersteuners geworven die onze geestelijk verzorger ondersteunen in het zien en horen van onze bewoners met levensvragen.

## Mondzorg

In 2024 zijn we samen met partner Vitadent/NoviCura gestart met de implementatie van verbeterde mondzorg. Cliënten die dat nodig hebben krijgen voortaan mondzorg via Vitadent/NoviCura in huis, op de kamer van de bewoner (vanaf oktober 2024). Mondzorg is nu tijdens het opnameproces vast onderdeel van gesprek en komt structureel terug in het Multidisciplinair Overleg (MDO): een nieuwe manier van werken. Ook hebben we veel energie gestoken in scholing (zoals e-learning), het inrichten van systemen (zoals ONS Ecd), het instrueren van betrokken collega's en het informeren van bewoners en familie. Daarnaast zijn we gestart met het opstellen van mondzorgplannen; in 2024 zijn de eerste bezoeken en intakes geweest.

## Implementatie Medimo

Medimo is een digitale applicatie voor toedienregistratie en/of voorschrijfregistratie van medicatie. Met de implementatie van deze applicatie bij onze zorgmedewerkers hebben we niet alleen een grote sprong gemaakt in het verantwoord en veilig registreren van medicatiegebruik, maar ook in een eenduidig inzicht op één plek van de actuele medicatie. Met de implementatie bij onze medisch specialisten (VS/SO) is een sprong gemaakt in het veilig voorschrijven van

medicatie en intensivering van laagdrempelig digitaal overleg met de apotheek binnen de applicatie. Eind 2024 is de medicatiecommissie opgericht die zich gaat bezighouden met veilig en verantwoord medicatiegebruik binnen de organisatie.

## Functie teamcoach

Persoonlijke aandacht voor medewerkers zodat zij met plezier en voldoening het werk doen, vinden we belangrijk. Binnen de zorgteams en team Welzijn zijn teamcoaches ingezet met de focus op ontwikkelen en coachend leiderschap. De teamcoaches zijn verantwoordelijk voor de reguliere aansturing en coördinatie van de werkzaamheden en medewerkers van de teams. En ook de coördinatie en begeleiding van de teams en individuele ontwikkeldoelstellingen. De nieuwe opzet heeft als doel

teams beter te faciliteren in het daadwerkelijk eigen regie nemen voor de opdrachten, te behalen resultaten en verdere ontwikkeling naar steeds zelfstandiger werken. We zien inmiddels dat door de nabijheid van teamcoaches, teams mooie stappen zetten.

"Kwaliteit heeft ook te maken met helderheid en eenduidigheid."







## Innovatie in de praktijk

### Innovattheek

Bij La Providence zien we de waarde van zorgtechnologie om slimmer onze persoonlijke zorg te kunnen leveren. Zorgtechnologie dient echter wel passend ingezet te worden. Via Zorgconnect maakt La Providence gebruik van de regionale Innovattheek waarin allerlei zorgtechnologie uitgeleend wordt. In 2024 hebben de therapeuten van La Providence kennism gemaakt met de innovatieambassadeur van een netwerkpartner om zo meer te weten te komen over de uitleenbare zorgtechnologie. Een mooi voorbeeld hiervan is de inzet van de Somnox om een cliënt te kunnen helpen om de dag af te bouwen waardoor zij rustig in slaap kon vallen en ook gedurende de dag rustmomenten kon ervaren.

### Into D'mentia

De VR-bril met Into D'mentia is enkele malen ingezet bij collega's van het behandelcentrum, team Welzijn en zorgmedewerkers van verschillende afdelingen. Tijdens de Nationale Burendag hebben we onze directe burens met behulp van de VR-bril laten ervaren hoe het is om dementie te hebben.

### Leercarrousel

Het digitale leerplatform is in juni 2024 overgegaan naar een nieuwe 2.0 versie. Het biedt ons de mogelijkheid om zelf trainingen te bouwen. Hierdoor verbinden we de theorie beter aan de praktijk. Het maakt het leren herkenbaarder en toepasbaarder voor de medewerkers.

### Capaciteitsmanagement

Een belangrijk voorwaarde voor kwaliteit is het kunnen inzetten van voldoende capaciteit. Personeel wordt steeds schaarser en het is een uitdaging om de beschikbare menskracht zo goed mogelijk te benutten. Deze uitdaging zijn we aangegaan door in kaart te brengen welke activiteiten/werkzaamheden op welk moment van de dag voor welke type cliënt verricht worden. Daarmee hebben we een goed en gedetailleerd beeld van de vraag naar zorg gedetailleerd in kaart.

Ook hebben we geïnventariseerd hoe we deskundigheden optimaal kunnen inzetten bij het verrichten van deze

activiteiten/werkzaamheden. Voor de pg-afdelingen is hier een nieuw concept rooster uitgekomen. In 2025 volgt ook voor de zorgappartementen een nieuw conceptrooster. We zijn daarnaast gestart met periodiek multidisciplinair overleg over de personele formatie (HRM Data Management).

### Protocollen

We zijn gestart met het doorlopen van alle protocollen die in het kwaliteitshandboek van La Providence zijn opgenomen. We zijn bij elk document nagegaan of het document nog noodzakelijk is voor het kunnen aanbieden van goede zorg. Relevante documenten zijn geactualiseerd en opnieuw toegevoegd. Zo hebben we een start gemaakt met ontregel de zorg waarmee we verder gaan in 2025 in het project Paarse Krokodil\*.

### Verbetering roostering

We introduceerden het werken met basisroosters. Daarmee hebben we - bijna letterlijk - de basis gelegd onder onze roostering: een standaardrooster waarbij belangen van bewoners, medewerkers en organisatie afgewogen zijn met als doel duurzame inzet van onze kostbare medewerkers. Dit is een veelomvattend project dat in 2025 en wellicht 2026 verder wordt geoptimaliseerd.

*\*Een Paarse Krokodil staat voor bureaucratie, overdreven regeltjes en een klantvriendelijke benadering. Het is een typisch Nederlandse uitdrukking die bekend is geworden door de reclame van een verzekeringsmaatschappij. In 2024 is de jacht op mogelijke Paarse Krokodillen binnen La Providence geopend!*

## 'Samen Koersen'

Onder deze naam zijn we een beweging gestart om onze medewerkers meer invloed op hun eigen werkplezier te bieden. Dat is een meerjarig traject dat we in 2024 op gang hebben gebracht met de eerste meting via het zogenaamde *Energiekompas*: een gevalideerd meetinstrument om energiebrengers en -vreters in kaart te brengen. In dialoog met de teams hebben we verbeterpunten boven water gekregen waarmee teams zelf aan de slag gaan. Binnen hun eigen mogelijkheden én prioriteiten.







# Wij leren elke dag 2024

We werken iedere dag met elkaar samen om continue de zorg te verbeteren. We leren met elkaar, van elkaar en staan open voor samen ontdekken en ontwikkelen.

Onze visie op leren draait om het stimuleren van groei en ontwikkeling van onze medewerkers, waarbij iedereen gelijke kansen krijgt om zich te ontplooiën. We organiseren leren gestructureerd, waarbij leren en ontwikkelen een gedeelde verantwoordelijkheid zijn en een nauwe relatie hebben met onze organisatiedoelstellingen.

Effectief leren resulteert in gedragsverandering en daarom is leren een persoonlijk en sociaal proces. We omarmen social learning en het van en met elkaar leren in de dagelijkse praktijk als sleutelcomponenten van onze leerstrategie, zodat we een inspirerende en lerende organisatie creëren.

Thema's waarin we hebben geïnvesteerd (in willekeurige volgorde):

## Wet Zorg en Dwang (WZD)

Bij La Providence zien we de Wet Zorg en Dwang als een kader dat helpt om onze bewoners zoveel mogelijk van hun vrijheid te laten genieten, mits dat veilig en verantwoord kan. Soms is onvrijwillige zorg noodzakelijk om de bewoner/cliënt te beschermen. Naar aanleiding van interne audits over hoe we dat doen en een advies vanuit de IGZ hebben we de Wet Zorg en Dwang (WZD) beleidsmatig beter neergezet in onze organisatie. In samenwerking met collega-organisatie Proteion hebben we beleid neergezet, is binnen alle thema's de scholing WZD gegeven en hebben we een interne WZD-organisatie op poten gezet.

## Infectiepreventiecommissie (IPC)

In 2024 is de infectiepreventiecommissie formeel opgestart binnen La Providence. Deze commissie houdt zich bezig met infectiepreventie en uitbraakmanagement om ziektelast voor cliënten en medewerkers zo laag mogelijk te houden. De protocollen rondom infectiepreventie (zoals bijvoorbeeld handhygiëne en persoonlijke hygiëne) en het

actuele scholingsaanbod zijn geüpdatet, draaiboeken bij een infectie-uitbraak zijn ontwikkeld en toegankelijk gemaakt voor alle zorgmedewerkers en is er advies gegeven over vaccinatiebeleid binnen de organisatie. Ook zijn er audits uitgevoerd en 'coaching on the job' om bewustzijn van infectiepreventie te vergroten. In 2025 stuurt de commissie op het verder implementeren van de protocollen, toetsen van infectiepreventie via audits en ziet de commissie toe op het geadviseerde vaccinatiebeleid.

## Leren & Ontwikkelen: korte bloemlezing

### Leercarrousel

Ons digitale leerplatform biedt onze medewerkers de kans om zich te ontwikkelen op persoonlijk en professioneel vlak. De inhoud van de trainingen verbinden we zoveel mogelijk aan de praktijk. De instructiefilm nieuwe medewerker en instructiefilm bhv'er zijn hier voorbeelden van. Trainingen rondom verpleegtechnische handelingen gebruiken de zorgmedewerkers om de theorie tot zich te nemen, waardoor medewerkers sneller op de actuele thema's getraind kunnen worden.

### Strategisch ontwikkelplan

Ons strategisch ontwikkelplan geeft richting aan hoe we leren en ontwikkelen binnen La Providence. Het plan zorgt voor aansluiting bij de ontwikkeling van de toekomst van de zorgsector. Het gaat aansluiten bij de toekomstige medewerker en het dient de huidige medewerker in gelegenheid te stellen om zich te kunnen richten op persoonlijke ontwikkeling en de strategische doelen van onze organisatie.

### Skillslab geopend

Een voorwaarde voor goede zorg is medewerkers bevoegd en bekwaam houden in het uitvoeren van de verpleegtechnische handelingen die passen bij hun functie. Daarom hebben we nu naast de theorie in de Leercarrousel ook een eigen Skillslab. Door het intern toetsen door opgeleide toetsers kunnen we sneller inspelen op de opleidingsbehoefte van onze medewerkers.

### Scholingen

Naast verplichte scholingen zoals BHV, boden we medewerkers ook inspiratiesessies aan over dementie en palliatieve zorg. De sessies sluiten aan bij thema's waarvan de medewerkers zelf aangeven dat ze relevant zijn. Op deze manier stimuleren en motiveren we het leren van eenieder.

### Reflecteren met elkaar

Reflecteren op doelen, werkwijze en resultaten doen we ook samen met anderen. Er is regelmatig overleg met de onder meer de Cliëntenraad, de auditcommissie kwaliteit en veiligheid van de RvT en jaarlijks met de cliëntenvertrouwenspersoon WZD. Daarnaast hebben we jaarlijkse themabijeenkomsten met RvT, MT, OR en CR. In 2024 was het thema Informele zorg.





# We meten, weten, vertellen 2024

Het monitoren van de kwaliteit van zorg is nodig om vast te stellen of we de dingen goed doen en goede dingen doen óf dat we moeten verbeteren. Inzicht hebben en inzicht verschaffen in onze manier van werken doen we met een open houding, het goede gesprek, monitoren en meten. We leren en ontwikkelen om zo onze bewoners en cliënten iedere dag opnieuw passende zorg en ondersteuning te bieden. Dat willen we elkaar graag vertellen.

## Kwaliteitsmetingen

In 2024 hebben we verschillende metingen uitgevoerd. Meten is weten. Concrete audits brengen inzicht in de stand van zaken. Zo hebben we audits uitgevoerd bij het team Welzijn en een audit vanuit de IPC. Audits op de basisindicatoren brachten inzicht op verbetermogelijkheden.

Ook hebben we een HACCP-audit uitgevoerd. Van fouten moet je leren. Dat doen we ook: medicatie fouten worden gemeld, geregistreerd en besproken in het team. Datzelfde geldt voor de MIC- en MIM-meldingen. Een belangrijk thema waar we 'on the job' alert zijn, is eten en drinken in relatie tot slikproblematiek.

We verbeterden onze klachtafhandeling. Klachten en signalen van bewoners omarmen we: het zijn immers indicatoren voor verbetermogelijkheden, rechtstreeks vanuit de betrokkenen. We kijken hierbij steeds wat de huidige situatie is, wat de gewenste situatie is en hoe we die met het goede gesprek en daden kunnen bereiken.

Uiteraard hebben we onze klanten ook actief bevroegd op hun mening via ZorgkaartNederland en PREM (behandelcentrum). Daarnaast hebben we gekeken naar verbetermogelijkheden in de interne overlegstructuren en hebben intervisie van therapeuten en verpleegkundigen ingezet.

## Nieuwe opzet communicatie

In 2024 hebben we de nieuwsbrieven voor bewoners ('Samen Thuis') en medewerkers ('Signaal') in een nieuw fris jasje gestoken en de totstandkoming beter georganiseerd door het installeren van een redactieraad.







## Planning 2025

### Dit en meer pakken we op (Met een vooruitblik op 2026)

In de planning 2025 laten we zien hoe we verder bouwen aan de kwaliteit van langdurige zorg en kwaliteit van bestaan van mensen met een zorgvraag thuis, in de wijk of in het verpleeghuis. We koersen op de golven van de veranderopgave die we in ons Koersplan '23 – '26 hebben beschreven. Samen vitaal ouder worden: langer thuis als het kan, sterke basiszorg in de wijk en passende verpleeghuiszorg. Dat hebben we –onder het motto Samen Koersen- concreter uitgewerkt in ons interne Organisatieplan 2025-2026.

In dit hoofdstuk schetsen we waar we in 2025 op het gebied van Kwaliteit en Veiligheid de focus op leggen.

*Ik zie jou. Wat heb jij nodig. Wat kun/wil je zelf.  
Wat doen we samen.*

*Wij zien onze medewerkers, vrijwilligers,  
cliënten en hun familie. We doen het samen.  
Zo dragen we bij aan een fijne dag.  
Voor iedereen bij of vanuit La Providence.*

*Uit: Organisatieplan La Providence 2025-2026*





# We vragen het u 2025

Veranderen vraagt wendbaar organiseren. Dat kan in onze visie en missie alleen door continue oog te hebben voor de behoeften en wensen van bewoners, cliënten, familie en mantelzorgers, medewerkers en (keten)partners. De veranderopgave is duidelijk en inmiddels voelbaar. We zullen het samen moeten doen. We geloven erin dat zingevende samenwerking begint met het goede gesprek.

## Project Komen Wonen

In 2025 gaan wij concreet aan de slag met verbeteringen en vernieuwingen rondom 'Komen Wonen'. Vanuit het regionale project 'Schijf van vijf' laten we verschillende medewerkers trainen in de gespreksvoering met (nieuwe) cliënten, hun mantelzorgers en sociale netwerk. De manier waarop dit gesprek gevoerd gaat worden komt vanuit het trainingsprogramma en sluit aan bij ons actieplan rondom informele zorg. Keuzes die we maken helpen ons verder om in 2025 ook meerdere punten binnen het project 'Komen Wonen' aan te pakken. Zo gaan we het proces 'huisbezoek' en 'opnameproces' evalueren en bijstellen. We vernieuwen de woon- en zorgwijzer en het formulier inzagerecht en maken een keuze voor een al dan niet vereenvoudigde zorgovereenkomst (ontregel de zorg).

## Informele zorg

We willen nog meer samen met bewoners en hun netwerk de zorg vormgeven, rekening houdend met mogelijkheden en draagkracht van het informele netwerk. Doel is een volgende stap maken in de vormgeving hiervan. Familieavonden organiseren draagt hieraan bij.

## Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg begint met aansluiten bij jou als mens. We willen meer aansluiten bij onze huidige en toekomstige cliënten en bewoners. Dat is de kijkrichting die we gebruiken bij het bieden van een waardevolle dag, maar ook het organiseren daarvan. Dit gaat zich uiten in gedrag, in aanpassing van werkprocessen, maar ook in thematische toepassing zoals de inzet van muziek.

## Actief met Muziek

Het thema 'bewegen en bewegen', met de toevoeging '...met muziek', breiden we verder uit. Muziek speelt een belangrijke rol in het welzijn van onze bewoners, met (therapeutische) activiteiten die hen zowel fysiek als emotioneel ondersteunen.

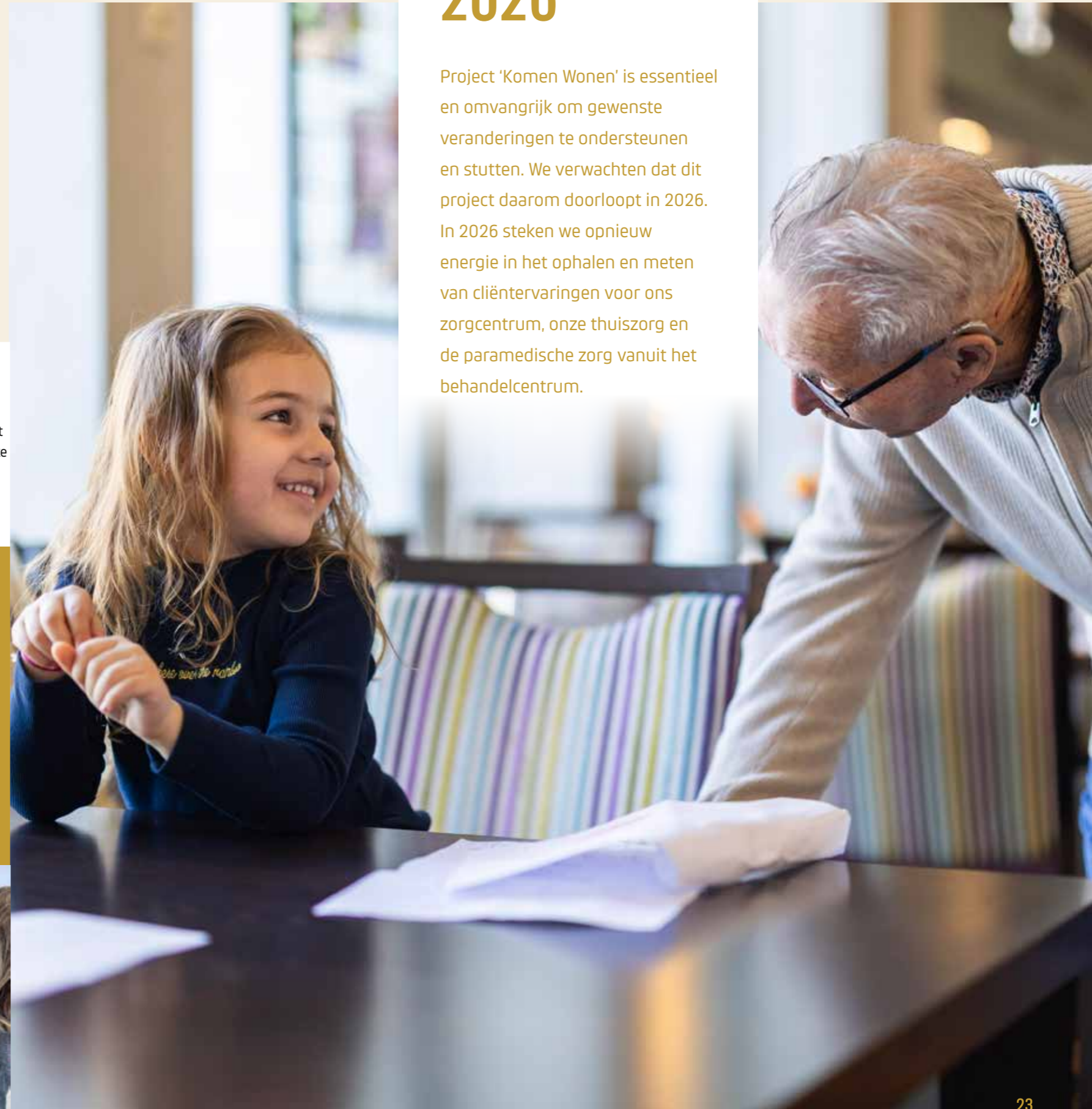
## Cradle

In 2024 hebben we met steun van de lokale gemeenschap een Cradle voor onze bewoners kunnen aanschaffen. Een Cradle is een instrument dat aanraking vertaalt in geluid en zo nieuw contact mogelijk maakt met mensen die moeite hebben met communicatie en sociale interactie, zoals bij dementie, autisme of een verstandelijke beperking. We gaan deze zoveel mogelijk en planmatig inzetten.



# 2026

Project 'Komen Wonen' is essentieel en omvangrijk om gewenste veranderingen te ondersteunen en stutten. We verwachten dat dit project daarom doorloopt in 2026. In 2026 steken we opnieuw energie in het ophalen en meten van cliëntervaringen voor ons zorgcentrum, onze thuiszorg en de paramedische zorg vanuit het behandelcentrum.







# We het doen samen 2025

In 2025 ligt de focus op versterking én uitbreiding van formele en informele samenwerking met alle betrokkenen bij langdurige zorg en kwaliteit van bestaan. Daarbij bieden we volop ruimte voor het benutten van kansen én zetten we projectmatig menskracht en middelen in om juist kansen te creëren en betrokkenen daarbij te ondersteunen.

## Ontluikende samenwerking: een bloemlezing

Samenwerking begint met elkaar ontmoeten. In gesprek gaan over behoeftes. Kansen voorzien en benoemen om behoeftes te koppelen aan mogelijkheden. En vervolgens: samen doen. Dat voorzien we voor 2025 en verder.

## Hoe we dat doen?

### Samenwerken met het netwerk van onze bewoners en cliënten

Samenwerking is continue de onderlegger in de dagdagelijkse ondersteuning en zorgverlening. Het goede gesprek daarover willen we faciliteren. In het najaar openen we actief het gesprek over informele zorg door familieavonden te organiseren op dit thema. We gaan daarnaast inspiratiesessies organiseren voor medewerkers en mantelzorgers. Op basis van behoefte zijn dat voor 2025 de volgende thema's: intimiteit en palliatieve zorg.

In het project 'Komen Wonen' zit ook een link: inzicht en overzicht bieden door deze netwerken in kaart te brengen, zoals bijvoorbeeld de vraag: wie zijn er allemaal betrokken bij een verhuizing naar een zorgcentrum?

### Samenwerken met professionals

Voor de samenwerking met huisartsen zijn vaste overlegmomenten gepland in 2025. Met andere zorgorganisaties in gemeente Horst aan de Maas werken we samen aan het thema gebiedsgericht werken.

Dat gaat over het verdelen van schaarste met als doel dat iedereen de juiste zorg en ondersteuning kan blijven ontvangen in de toekomst, bijvoorbeeld door efficiënte inzet van medewerkers.

### Samenwerking met ons dorp

We willen actief in gesprek zijn en blijven met het dorp Grubbenvorst over maatschappelijke thema's waar La Providence een bijdrage aan wil blijven leveren.

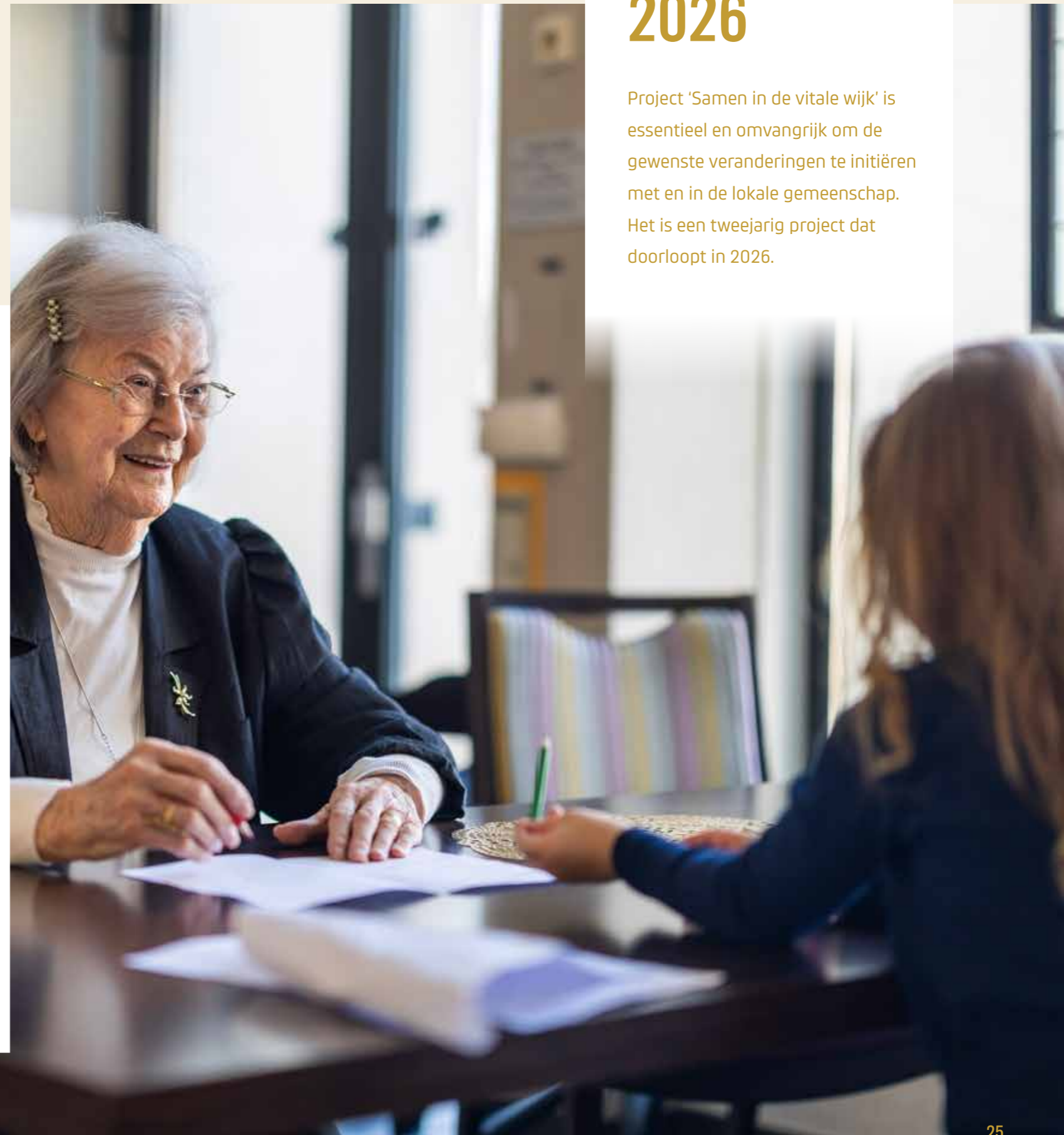
Samen leuke dingen organiseren, fijne momenten beleven en elkaar leren kennen is een prima stimulans voor prettige samenwerking! We zien alweer uit naar Gekke Maondaag 2026, de gezellige camping op ons eigen terrein en ook de burendag pakken we graag weer op. La Providence is een warme organisatie die collega's volop ruimte biedt voor dit soort mooie initiatieven!

### Projectmatige ondersteuning: Samen in de vitale wijk

Samen met inwoners, verenigingen en maatschappelijke partners gaan we stappen zetten rondom prettig wonen in het eigen dorp. Vanuit de kracht van mensen die leren met en van elkaar in gevoel van verbondenheid. Mensen kijken naar elkaar om en helpen en zorgen voor elkaar. De kracht van nabijheid is daarbij het uitgangspunt en elkaar kennen belangrijk. In een tweeverjarig project – ondersteund door ZorgConnect- willen we starten met ambitiegesprekken om te komen tot een gezamenlijke agenda en gewenste resultaten.

# 2026

Project 'Samen in de vitale wijk' is essentieel en omvangrijk om de gewenste veranderingen te initiëren met en in de lokale gemeenschap. Het is een tweeverjarig project dat doorloopt in 2026.







# We organiseren het passend 2025

In 2025 zetten we de lijn van werken door die we in 2024 hebben ingezet. Veel van wat we in 2024 hebben ontwikkeld vraagt vervolg in 2025 en wellicht ook in 2026. De focus ligt op anders leren en werken in de zorg met digitale technologie. Dat vergt ook aanpassing van de organisatie.

## Stepped care

In 2025 houden we vast en waarderen we wat we hebben bereikt op dit thema en bezien wat we daaraan willen toevoegen. Een belangrijke stap is het 'empoweren' van ons verpleegkundig team waarvan we een eigen zelfstandig team maken met eigen teamcoach. Dit team gaat meer focus leggen op kwaliteitstaken, ondersteund door onder andere onze kwaliteitsverpleegkundige, Specialist Ouderengeneeskunde (SO) en Verpleegkundig Specialist (VS).

## Thuiszorg

La Providence heeft in het koersplan eerder al besloten om als organisatie te focussen op passende zorg in het intramurale verpleeghuiszorg en het uitbreiden van sterke basiszorg in de wijk. In het kader hiervan is in 2024 het beleid rondom Volledig Pakket Thuis (VPT) doorontwikkeld en uitgerold. VPT is bedoeld voor cliënten in de wijk die graag zo lang mogelijk zelfstandig in hun vertrouwde omgeving willen blijven wonen, ondanks hun intensieve zorg of welzijnsvraag. Vorig jaar zijn we projectmatig gestart om de randvoorwaarden voor het passend aanbieden van VPT neer te zetten. De focus voor 2025 is gericht op doorontwikkeling en groei. Inzet van zorgtechnologie en innovatie zijn daarbij belangrijke hulpmiddelen.

## Juiste deskundigheid

We actualiseren functiebeschrijvingen zodat taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden duidelijk zijn. Dit helpt bij een optimale inzet van medewerkers, passend bij de zorgbehoefte. Na afronding van het project functiehuis is het voor alle medewerkers duidelijk wat La Providence van hen verwacht in de uitvoering van hun functie. Het is transparant voor de hele organisatie welke functies er zijn en in welke schaal zij zijn ingedeeld. Daarnaast geeft het actuele functiehuis de medewerkers meer inzicht in hun loopbaanperspectieven binnen La Providence.

## Capaciteitsmanagement

Als vervolg op de metingen matchen we de vraag naar zorg (zorgwaarte) met de personele inzet per juiste deskundigheid. Dit doen we met een nieuw ontwikkelde tool, CATO, die we in 2025 implementeren.



## Informatievoorziening

We hebben de informatievoorziening (BI-tool) geprofessionaliseerd en deze gaan we verder uitbreiden en meer benutten.

## Innovatie in de praktijk

### Verzorgend wassen in de thuissituatie

Dit is vorig jaar geïntroduceerd en wordt nu standaard gebruikt bij alle cliënten tenzij er een goede reden is om dit niet te doen. We gaan dit beleid meer uitdragen en handhaven.

### Innovatheek

We bouwen het lenen van hulpmiddelen uit de Innovatheek verder uit. De therapeuten van het behandelcentrum hebben hierin een belangrijke rol. Zij zijn bekend met mogelijke hulpmiddelen, kunnen deze uitlenen en ook implementeren en evalueren tijdens de verzorging van cliënten.

### Innovatieambassadeur

We zetten zorgtechnologie in daar waar het ondersteunend is voor bewoner of medewerker. Om dit verder te stimuleren leiden we een medewerker op tot innovatieambassadeur. Deze ambassadeur fungeert als brug tussen enerzijds

de wensen van het team rondom het gebruik van zorgtechnologie en anderzijds de mogelijkheden in de organisatie.

### Palliakit

In 2025 starten we met de promotie van de inzet van de Palliakit (Good Practise VGZ). De Palliatieve Kit is een box die middelen bevat om snel te kunnen handelen als bij palliatieve patiënten, die in de terminale fase zijn gekomen, een plotse verslechtering of een acuut probleem optreedt. In dat geval moet direct geschakeld worden met huisarts en apotheek om alle benodigde zorg te kunnen leveren. In overleg met huisartsen willen we de inzet intensiveren en bevorderen.

## Into D'mentia / VR-Bril Project / Anders Leren met digitale technologie

De VR-bril gaan we dit jaar ook inzetten bij de doedagen voor scholieren van middelbare scholen om hen te laten kennismaken met mensen met dementie. Ook zetten we de VR-bril in om mantelzorgers van onze bewoners te laten ervaren hoe het is om dementie te hebben. We scholen medewerkers in 'anders leren met digitale technologie'.





# Wij leren elke dag 2025

Elke dag leren is een houding. Onze visie op leren en ontwikkelen geeft daar richting aan. Ook bij het stimuleren van leren, leren we elke dag bij hoe we dat het beste doen. In dit hoofdstuk volgt een bloemlezing van wat we specifiek in 2025 en verder willen aanpakken.

## WZD

Speerpunt voor 2025 is het verder professionaliseren. Denk daarbij aan het verbeteren van de operationele afhandeling en ondersteuning bij casuïstiek. Of het aanleveren van kwantitatieve data bij de Inspectie (IGJ) via een netwerkpartner. Maar denk ook aan het periodiek behandelen van een specifiek thema als het 'open deuren beleid', 'WZD in de extramurale zorg' en 'de cliëntvertrouwenspersoon'. Dat alles pakken we planmatig op met ondersteuning voor het verpleegkundig team.

## Mondzorg

De implementatie en verbetering van mondzorg wordt voortgezet met verdere implementatie van het werkproces en scholing voor onze zorgcoördinatoren (2025). We bekijken of het wenselijk en uitvoerbaar is om ook IG'ers en Helpende te scholen (2026).

## Zorg goed voor jezelf

Binnen het thema preventie zijn we de interne campagne 'Zorg goed voor jezelf' gestart, gericht op het stimuleren van zelfzorg onder zorgmedewerkers. Zorgprofessionals zijn vaak gewend om altijd voor anderen te zorgen, maar vergeten daarbij soms hun eigen welzijn. Dit project benadrukt het belang van balans en eigen gezondheid, met concrete handvatten en bewustwording als kernpunten. Maandelijks staat er een ander thema centraal, bijvoorbeeld mentale gezondheid of gezonde voeding. Afhankelijk van het thema organiseren we gerichte activiteiten of trainingen, zoals een training 'Zorg goed voor jezelf' vanuit de Gelukszusters. Door te investeren in zelfzorg voorkomen we uitval, bevorderen we vitaliteit en dragen zo bij aan duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers.

## Paarse Krokodil

Na het volgen van de scholing 'ont-regel de zorg' start in het tweede kwartaal het project Paarse Krokodil. Samen met zorgmedewerkers identificeren we onnodige werkafspraken om deze vervolgens om te buigen of af te schaffen.

## Skillslab

Het Skillslab en het aftoetsen door gedelegeerde toetsers ontwikkelen we door met als doel de zorgmedewerkers te faciliteren en aan te spreken op hun eigen verantwoordelijkheid om zichzelf bevoegd en bekwaam te houden op de voorbehouden handelingen.

## Het goede gesprek

We gaan een gesprekscyclus opzetten waarin we medewerkers jaarlijks bevragen op hun werkplezier en ontwikkeling. We gaan meerdere malen in gesprek over hoe het gaat en waar wensen en behoeften liggen. Daarmee organiseren we momenten van aandacht en stimuleren we ontwikkeling.

## Reflectie en evaluatie

Met aandacht in de teamoverleggen voor leren en ontwikkelen geven we een stimulans aan een goed leerklimaat. Paramedici en verpleegkundigen hebben intervisie en we stimuleren dat medewerkers feedback geven aan elkaar. Projecten en (jaar)plannen worden periodiek geëvalueerd en bijgesteld. Het scholingsplan, onderdeel van het strategisch ontwikkelplan, wordt jaarlijks herijkt en bijgesteld.





# We meten, weten, vertellen 2025

Een nieuw kwaliteitskader biedt kansen om de kwaliteitsorganisatie opnieuw neer te zetten. Dat wordt de onderlegger in 2025, waarbij we kijken naar de manier waarop we incidenten melden, ons overleg organiseren en hoe we met minder administratieve druk toch sluitende afspraken kunnen maken over kwaliteit en veiligheid in de gehele organisatie.

## Kwaliteit organiseren

### Meldingen

De incidentenmeldingen voor zowel cliënt (MIC) als medewerker (MIM) gaan we van een nieuwe opzet voorzien. Ons verpleegkundig team gaat de werkwijze van het melden en het oppakken van deze meldingen herzien. Ook gaat het team aan de slag met het verwerken daarvan: rapporteren, analyseren, bespreken met team of persoon en verbeteracties uitzetten.

### Overleg

Geïnitieerd door de kwaliteitsverpleegkundige gaan Zorgcoördinatoren, de Verpleegkundig Specialist, de Specialist Ouderengeneeskunde in afstemming met huisartsen samen een nieuwe opzet uitwerken en implementeren voor het Multidisciplinair Overleg. Op strategisch en tactisch niveau gaan we het overleg herstructureren door het instellen van een gewijzigd Kernteam kwaliteit. In dit Kernteam nemen meer collega's van de praktijk deel, ondersteund door beleidsmedewerkers en management.

### Project

De (verdere) invoering en doorontwikkeling van ons Kwaliteitsbeeld c.q. de implementatie van het Generiek Kompas op zich is natuurlijk een belangrijke verbetering die we in 2025 doorvoeren. Dat gaan we projectmatig aanpakken met aandacht en ruimte voor verbeteringen en vernieuwingen op overleg, auditing, protocollen en kwaliteitssystemen.

## ZorgkaartNederland

We blijven ophalen hoe onze cliënten van het zorgcentrum, de thuiszorg en het behandelcentrum onze geleverde

zorg ervaren. Daarbij verwijzen we natuurlijk actief naar ZorgkaartNederland. Ook denken we creatief na over hoe we het beste ruimte aan feedback geven in een tijd waarin mensen soms overvraagd worden om vragenlijsten in te vullen.

Bij het behandelcentrum werken de therapeuten verder aan de doelen uit de PREM-jaarverslagen. Een mooi voorbeeld hiervan, ook vanuit persoonsgerichte zorg, is dat we cliënten nog actiever willen betrekken in het opstellen van het doel van de behandeling en het te bereiken resultaat. Vanuit de vakgroep logopedie zal daarom aangesloten worden bij het landelijke COPE-onderzoeksproject.

## Risicobenadering

We zetten actief in om zelf na te denken wat onze bewoners, cliënten, mantelzorgers en medewerkers nodig hebben. In onze missie beloven we onze bewoners een zo waardevol mogelijke dag. Denk dan bijvoorbeeld aan de vraag: wat kunnen we doen om risico's die een waardevolle dag in de weg staan te verlagen? Of aan brandveiligheid: we beschikken over een brandmeldinstallatie die 'stil' is, waardoor bewoners niet onnodig onrustig hoeven te worden bij vals alarm. Het komt immers wel eens voor dat een bewoner onbewust een glaasje kapot maakt wat leidt tot een vals alarm. Uiteraard hebben we brandslangcontroles en bhv-trainingen waar brandveiligheid aan de orde komt. Illustratief voor hoe we actief verder bezig zijn met het bieden van een veilige woon- en werkomgeving.

Een ander voorbeeld is het gesprek met bewoners en familie over veiligheid en vrijheid. We maken samen zorgvuldige afwegingen. Wat is er wenselijk om een fijne dag te beleven en hoe ga je dan om met bijvoorbeeld het risico op vallen of verdwalen?





# Nawoord



Met zorg en plezier hebben we gewerkt aan dit Kwaliteitsbeeld. Het is een document waar we met trots naar kijken, maar dat we vooral ook graag delen. We hechten veel waarde aan transparantie en daarom geven we een eerlijke blik op waar we staan. We willen hierbij benadrukken dat dit beeld een momentopname is, een moment van reflectie en evaluatie.

In een ideale wereld zouden we het liefst onze bewoners, cliënten en mantelzorgers zelf aan het woord laten om te vertellen wat kwaliteit voor hen betekent. We geven hen hiervoor de ruimte in ons jaarbeeld, waarin we hun ervaringen en verhalen centraal stellen.

Het kwaliteitsbeeld is voor ons geen eindpunt, maar een startpunt. We zijn continu in ontwikkeling, altijd op zoek naar manieren om onze zorg verder te verbeteren binnen de realistische mogelijkheden gezien de maatschappelijke uitdagingen. Dit nieuwe format is voor ons nog even wennen, maar we zijn ervan overtuigd dat het ons gaat helpen in ons gesprek over kwaliteit. We steken liever onze energie in dat goede gesprek dan in eindeloze documenten, omdat we geloven dat echte kwaliteit voortkomt uit een gezamenlijke, open dialoog.

Kwaliteit, dat moet je ervaren. Wilt u dat zelf een keer meemaken, dan nodigen we u van harte uit om eens langs te komen voor een kop koffie. We verwelkomen u graag en kijken uit naar de mogelijkheid om samen verder te praten over de essentie van goede zorg en welzijn.

Kernteam Kwaliteit La Providence

*Thuis bij La Providence!*







 **LaProvidence**  
wonen | thuis | behandeling | advies