

2020 IN BEELD



WELKOM BIJ LA PROVIDENCE

2020 was in veel opzichten een bijzonder jaar. De coronacrisis domineerde het jaar. We werden geconfronteerd met uitbraken bij La Providence, sluiting van onze locatie en alle emoties en dilemma's die hiermee gepaard gingen. De impact was groot en is dat nog steeds. Zowel voor onze cliënten, als ook voor onze medewerkers en onze vrijwilligers.

Het was ook een jaar waarin we onze veerkracht toonden door snel te reageren, ons aan te passen aan veranderende omstandigheden en opnieuw de balans te zoeken. Ongekende saamhorigheid, gesprekken over veiligheid in relatie tot vrijheid en doen wat er écht toe doet. Ook trokken we lessen uit corona: samenwerking kwam in een versnelling, werkzaamheden werden efficiënter ingericht, digitale vergaderingen leveren tijds winst op en we ondervonden nog meer dan voorheen dat de verbinding met de gemeenschap belangrijk is voor de zorg.

Dit jaarverslag vertelt onze ervaringen in coronatijd. Maar er gebeurde meer. We zetten in op borging

en verbetering van kwaliteit. Er was veel aandacht voor werkgeuk en leefplezier én er werd veel geïnvesteerd in welzijn, veiligheid en verbinding. Ook was er een bestuurswisseling. We namen afscheid van Carla van Zanten. We bedanken haar voor alles dat zij voor La Providence heeft betekend.

La Providence heeft in 2020 laten zien dat we er zijn voor de cliënt en voor elkaar. We hebben bewezen dat we krachtig en slagvaardig zijn. Ook in een crisis.

We deden het sámen.
Dat maakt ons trots en dankbaar.

Ingrid Backus



Feiten & Cijfers

Aantal medewerkers: 270 (145 FTE)

Aantal vrijwilligers: 140

Aantal cliënten: 250

Omzet: 11,3 miljoen

111 kamers/appartementen

19 aanleunwoningen

Cliënttevredenheid: 8,7



"Naast mijn studie Commerciële Economie werk ik ook bij La Providence. Ik hoorde dat er extra handen nodig waren in de coronaperiode, dus je kunt stellen dat ik dankzij corona werk vond. In de beginperiode desinfecteerden we het hele gebouw tweemaal op een dag; alle klinken, tafels en stoelen werden grondig onder handen genomen. Belangrijk is dat je vaak je doekje en handschoenen vervangt.

Het is leuk bij La Providence; iedereen doet er toe. Toen ik net bij La Providence was, werd ik naar de huiskamer geroepen. De bewoners die er zaten begonnen met zingen en een bewoner had bloemen uit de tuin voor me geplukt. Iemand had gehoord dat ik was geslaagd voor mijn eindexamen en dat wilden ze even vieren. Daar word je toch blij van!"

Anne Bömers (19), huishoudelijk medewerker



ZO LANG MOGELIJK ZELFSTANDIG ZIJN

"Als ergotherapeut help ik mensen die door lichamelijke of psychische beperkingen problemen ervaren bij het uitvoeren van hun dagelijkse handelingen. We maken samen een plan en kijken naar mogelijkheden en aanpassingen. Voor bewoners is zo lang mogelijk de regie blijven houden over hun eigen leven heel belangrijk.

In de coronatijd was het een uitdaging om mijn werk te doen. Het zit echter in mijn aard om altijd te onderzoeken naar wat wél kan. Ik onderhield korte lijnen met alle afdelingen binnen La Providence. Samen keken we naar de inzet van een hulpmiddel of bedachten we een extra training voor iemand. Zo maakten we toch het verschil."

Rianne Clephas (23), ergotherapeut

PROFESSIONEEL EEN ARM OM IEMAND HEEN SLAAN

"Mensen vragen me wel eens 'Wat doet een geestelijk consulent eigenlijk?'. Ik bied geestelijke hulp op het gebied van levensverhaal, levenszin en levensdoel, los van religie. Ik help mensen bij de zingeving van het bestaan of bij een ethisch punt of trauma. Is er sprake van verlies of rouw, een revalidatieproces waarbij iemand niet meer de oude zal worden, afscheid moeten nemen terwijl je daar nog niet aan toe bent, of juist wel. Ik sla professioneel en authentiek een arm om iemand heen.

Ik ben vaak betrokken in de laatste fase van iemands leven. Dat is heel intiem. Ik dien iemand op verzoek een ziekenzegening toe of begeleid een ritueel. Ook ondersteun ik familie als daar behoefte aan is. In de coronatijd maakte ik gebruik van videobelzen. Dat lukte de ene keer beter dan de andere keer. Er gaat niets boven persoonlijk contact, echt zien en luisteren hoe het met iemand gaat. Daarvoor neem ik alle tijd: het is werk, maar dit werk kun je alleen doen als je met heel je hart erbij bent."

Ank Janssen (64), geestelijk consulent



LA PROVIDENCE IN 2020

Samen leren en verbeteren. Het stond en staat centraal binnen onze organisatie. **Persoonsgerichte zorg** bieden, waarbij de nadruk ligt op leefplezier. Door samen te leren en steeds weer te verbeteren, slagen we erin om onze doelen te bereiken. Ook in 2020. Een jaar dat gedomineerd werd door corona. Een jaar ook waarin we zagen hoe **veerkrachtig** onze medewerkers zijn en hoe belangrijk het is om in **verbinding** te staan met elkaar en met onze omgeving. **Werkgeluk** en **leefplezier** bleven ondanks alle beperkingen in 2020 centraal staan. Hieronder een greep uit de vele ontwikkelingen van het afgelopen jaar.

Kijkend naar de **zorgdoelen** constateren we dat in 2020 het zorgproces is geëvalueerd en dat, naar aanleiding daarvan, onder meer de pilot 'triage in de thuissituatie' heeft plaatsgevonden, waarbij een verpleegkundige de cliënt thuis bezoekt om betere triage mogelijk te maken. Het doel daarvan is om de juiste cliënt op juiste plaats te begeleiden.

Leefplezier staat bij La Providence met een hoofdletter geschreven. Ondanks corona zijn er veel (extra) activiteiten in 2020 georganiseerd, waarbij het welzijn van de cliënt steeds is afgewogen ten opzichte van de eventuele gezondheidsrisico's. Ons team Welzijn was bijzonder creatief bij de zoektocht naar een zinvolle tijdsbesteding, passend bij de wensen van onze cliënten en passend bij de maatregelen. In 2020 kreeg het thema leefplezier een extra dimensie met het speerpunt 'Plezier met een dier'. Op zoek naar contactmogelijkheden in coronatijd, werd een tijdelijke **spreek- en luisterhoek** ingericht. Deze haalde zelfs het NOS-journaal. La Providence liet hiermee weer zien hoe eenvoudig en cliëntgerichtheid bij elkaar gebracht kunnen worden in concrete initiatieven. La Providence heeft in 2020 een cliënttevredenheidscijfer van 8,7 en een aanbevelingsscore van 97%.

Op het gebied van **wooncomfort** is het terras van de Morgenster aangepast en ingericht, zodat bewoners hier zelfstandig gebruik van kunnen maken. De officiële opening op 4 september was een mooi feestje. Op afdeling de Driesprong zijn slimme sensoren aangebracht. Afdeling De Passage maakte een doorontwikkeling naar een Interventieafdeling voor herstellende zorg, behandeling, onderzoek en diagnose.

Voor de **basisveiligheid** van cliënten en medewerkers heeft La Providence zich in 2020 aangesloten bij de regiovisie betreffende de Wet Zorg en Dwang. De afspraken die in dit kader zijn gemaakt, zijn afgestemd met de verpleeg- en verzorgingsorganisaties in de regio. Bewegingsvrijheid is voor ons een groot goed en we kijken voortdurend hoe om te gaan met het spanningsveld tussen veiligheid en bewegingsvrijheid. Met de incidentencommissie is afgesproken dat de Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) voortaan in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) geregistreerd worden.

Als **lerende organisatie** hechten we grote waarde aan de uitkomsten van tevredenheids- en ervaringsonderzoeken onder personeel en cliënten. De resultaten daarvan worden geanalyseerd en besproken in de diverse organen en vormen de basis voor verbeterplannen. De verbeterpunten uit het **medewerkerstevredenheids-onderzoek** van eind 2019 zijn in 2020 aangepakt. Dit leidde onder meer tot de aanstelling van een extra teamcoördinator zorg, aanpassing van de roostering, doorontwikkeling van het samenroosteren en aanvullende formatie voor een betere balans tussen zorgvraag en ingezette uren.

Ook in 2020 zijn de MIC-rapportages doorontwikkeld. Deze bieden detailinzichten per team zodat alle niveaus van elkaar kunnen leren. In dit kader is ook een coach leren en ontwikkelen aangesteld.

Door de bijzondere omstandigheden die corona met zich meebracht werden medewerkers zo nodig ingezet op andere afdelingen. Een bijzonder voorbeeld hiervan is de tijdelijke corona-afdeling. In korte tijd werd een **afdeling 'Bijzondere Zorg'** ingericht, waar in de periode van maart tot en met mei zorg verleend werd aan (ernstig) zieke cliënten met corona.

Op **kwaliteitsbeleid** zijn in januari de kwaliteitsverpleegkundigen en een medewerker kwaliteit en beleid opgeleid tot 'intern auditor'. Er zijn drie interne audits uitgevoerd, waarvan de resultaten zijn besproken in de kwaliteitsgroep zorginhoudelijke kwaliteit.

In het verslagjaar kreeg La Providence een nieuwe bestuurder die als kennismaking op alle afdelingen meeliep in het primaire proces. Vanuit **goed werkgeverschap**, gaven we ook in 2020 weer een **geluksdag** aan al onze medewerkers. Dit is een extra vrije dag waarop medewerkers datgene kunnen doen wat hen gelukkig maakt.

Om de medische, verpleegkundige en expertise te verankeren is in 2020 de afstemming en de **samenwerking** tussen de specialist ouderengeneeskunde, de verpleegkundig specialist en de huisarts versterkt.

In het kader van **duurzaamheid** is de concept-energieroute opgesteld en is de energiescan uitgevoerd. Op facilitair vlak zijn technologische hulpmiddelen ingezet op de Driesprong, zodat deze afdeling in 2021 'geopend' kan worden, passend bij de nieuwe wet Zorg en Dwang. Ook het Leefcirkelconcept wordt stapsgewijs verder uitgebreid bij La Providence. In het derde kwartaal van 2020 zijn wij voor ons datagebruik en -opslag overgestapt naar de cloud.

Samenwerking en kennisdeling vinden wij van groot belang. Ook in 2020 werkten wij nauw samen met andere aanbieders van welzijn, wonen en zorg in de regio en de gemeente Horst aan de Maas. De coronacrisis heeft een intensievere samenwerking met zorgorganisaties binnen en buiten het lerend netwerk opgeleverd.

Angeline: "Ik begon in 1981 bij Zuster Miriam in de waskeuken met het 'opleggen' en 'mangelen' van de was. Zuster Miriam is heel precies, dus er mocht geen vouwtje in zitten. Om voor de zusters te werken, hoef je niet religieus te zijn; je moet je wel in het religieuze leven verdiepen. In de beginjaren maakte ik een kamer van een van de zusters schoon. Zij beloofde me een tientje. Ik zei 'Dat hoeft niet, ik word al betaald'. Maar het bleek om een tientje van de rozenkrans te gaan. We hebben er hard om gelachen. Die fout maak je nooit meer. Ik voel me thuis bij de zusters en in 2008 werd ik leidster. Ik ben blij dat we de coronatijd goed zijn doorgekomen, al ging dat net wat anders dan normaal."

Zuster Miriam: "Ik kwam hier in 1954 als dienstmeisje van de zusters. Het voelde goed en ik trad niet veel later zelf als zuster toe tot de Orde van de Ursulinen. Er wonen nu nog steeds zusters hier in La Providence, maar het zijn er steeds minder. In de coronaperiode heb ik zoveel mogelijk geprobeerd de regelmaat erin te houden: om 5.30 uur opstaan, mediteren, ontbijten, bidden, met de scootmobiel naar buiten als dat ging en handwerken. Alles dat beneden in de vitrine staat, heb ik gemaakt. De opbrengsten daarvan gaan naar de missie. De leidsters zijn altijd onze steun en toeverlaat geweest, zeker ook tijdens de coronaperiode. We zien ze als onze dochters."

Zuster Miriam Graat (87) en Angeline Lemmen (59), leidster van de zusters van de Orde van de Ursulinen



EEN TIENTJE VAN DE ROZENKRANS



GELUKKIG KONDEN WE BEELDBELLEN

Frans: "Verhalen en versjes schrijven in het dialect; ik puzzel graag met woorden. Ik maak nog steeds versjes voor Truus. We woonden 47 jaar in Velden en dan is het moeilijk om van een vertrouwde plek afscheid te nemen, maar het moest. Dit versje vat het mooi samen: Ik vind het prima, ik vind het goed, omdat het moet. We hebben hier ieder onze eigen bezigheden. Ik zit achter de computer of ga erop uit voor een boodschap. Truus gaat naar de dagopvang. Tijdens de coronaperiode hebben we onze kinderen weinig gezien, dat hebben we wel gemist. Gelukkig konden we wel beeldbellen met ze."

Truus: "Ik houd erg van lezen en puzzelen, maar bloemen zijn mijn lust en mijn leven. Ik maak ook zelf bloemstukken en met kerst iets moois voor de kinderen. Ik heb altijd precies in mijn hoofd hoe het eruit moet zien en goed is niet goed genoeg. Frans brengt ook vaak een bloemetje voor me mee van de winkel. Daar fleurt ons appartementje meteen van op."

Frans (90) en Truus (89) Theeuwen, bewoners La Providence

GEZELLIG SAMEN ETEN IS HOOGTEPUNT VAN DE DAG

"De keuken van La Providence staat in de wijde omgeving goed bekend. Dat komt door het bevlogen team dat hier werkt. We koken vers en gebruiken zoveel mogelijk producten uit onze eigen streek. Voor veel bewoners is samen eten en ondertussen een praatje maken het hoogtepunt van de dag. Wij zorgen met ons team voor dat genietmoment. Ook in de coronatijd probeerden we dat zo goed mogelijk."

We koken dagelijks voor zo'n 120 mensen, op zondagen voor 130-140 en op feestdagen wel voor zo'n 180-200. Uiteraard houden we rekening met voorkeuren, allergieën, intoleranties en met bewoners met slikproblemen. Het ultieme compliment? Als ik rondloop door het restaurant en iemand vraagt me om een extra portie omdat het zo lekker is. Dan straak ik."

Joke van Kemenade (61), kok



LEVEN OP LICHPUNTJES



"Tijdens mijn vakantie in Vietnam hoorde ik over het coronavirus. Ik ging eerder naar huis en liet La Providence weten dat ze me konden bellen als het nodig was. Vanaf de dag dat ik thuis kwam, ging alles in een sneltreinvaart. Ik richtte samen met collega's de isolatieafdeling in; we maakten protocollen, zorgden voor bedden, zuurstoftanks, beschermende kleding en mondkapjes. We draaiden 12-uurs diensten; in die periode was ik alleen maar aan het werk of thuis aan het bijkomen. Het wereldje was ineens heel klein.

We worstelden met een onmogelijk dilemma: we zagen bewoners wegglijden en familie moest op afstand blijven. Ik schiet nu nog vol als ik aan die tijd denk. Gelukkig werden er ook bewoners beter en was entertainment voor het raam mogelijk. Tijdens zo'n tuinconcert heb ik voor een zieke bewoner nog een alcoholvrij biertje gehaald en daar heeft hij van genoten. Dat zijn de lichtpuntjes die kracht geven."

Esther Mathijssen (32), verpleegkundige



SAMEN IN HETZELFDE SCHUITJE ZITTEN, VERBINDT

"Twintig jaar werk ik al bij La Providence, maar ik had nooit eerder zo'n zwaar jaar. Op mijn afdeling De Morgenster kregen twaalf van de veertien bewoners corona. Zes overleden er. Het greep me emotioneel zo aan dat ik me afvroeg of ik dit werk wilde blijven doen. Maar ik wilde ook mijn collega's niet in de steek laten, dus ik probeerde mijn weg daarin te vinden. Totdat ik zelf geveld werd door corona. Toen moest ik verplicht afstand nemen. Eerst was ik boos. Boos op corona, op La Providence, op dat ik niet kon werken, eigenlijk was ik boos op alles. Ik hield elke dag bij hoe het lichamenlijk met me ging en zocht psychologische hulp. Het was een lastige tijd maar ik kwam er bovenop.

Toen ik terugkeerde, heb ik vooral geprobeerd het gezellig te maken. Iedereen had een knak gehad, bewoners, familie en collega's. We kregen veel waardering van mensen uit het dorp: kaartjes, bloemetjes, iets lekkers, dat was hartverwarmend. Enerzijds denk ik dat we steken hebben laten vallen, anderzijds wisten we in het begin niet wat het beste was. Met de collega's hebben we er samen over gepraat, gelachen en gehuild. Op zo'n moment besef je dat je samen een team bent dat altijd klaar staat voor onze bewoners en voor elkaar."

Wilma Elbers (58), medewerker leefplezier



JAARBEELD CORONA

Het coronajaar 2020 was op z'n zachtst gezegd hectisch te noemen. Hieronder een overzicht.

Februari: Coronavirus doet zijn intrede in Europa • Aanscherping procedures • Thuisblijven met milde klachten en hygiënemaatregelen • Elke week, zelfs dagelijks, nieuwe info.

Half maart: Inperking bezoek aan bewoners.

20 maart: We gaan op slot voor bezoekers • Tuin, winkeltje en restaurant blijven open voor bewoners • Activiteiten in aangepaste vorm • La Providence zet corona-afdeling op en medewerkers vormen samen team Bijzondere Zorg • Beeldcommunicatie met iPads en andere media.

23 maart: Nederland gaat in 'intelligente lockdown'.

25 maart: Eerste besmettingen binnen La Providence • Alleen noodzakelijke zorg Interne en externe ondersteuning voor medewerkers • La Providence in NOS-journaal met raamvisite en spreek- luisterverbinding. Vele (zorg) organisaties volgen dit voorbeeld.

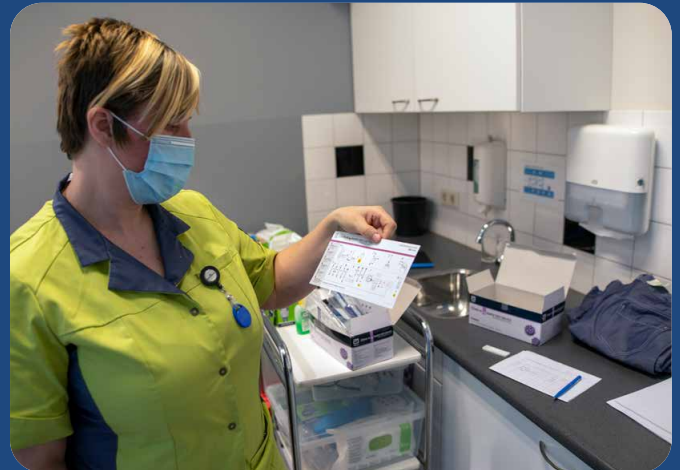
Medio april: Samenvoeging afdeling Bijzondere Zorg met afdeling Morgenster in verband met grote aantal coronabesmettingen.

Mei: Besmettingen nemen af • Afschaling maatregelen en opbouw behandelingen en activiteiten.

Eind juni: Bezoekregeling vervalt: we gaan weer 'open' voor bezoekers.

Zomer: La Providence (tijdelijk) verlost van corona • Versoepeling maatregelen.

Eind september: We schalen op naar niveau 'zorgelijk' • Medewerkers en bezoekers dragen mondklappers • Registratie van bezoekers bij binnenkomst • Thuiswerken door ondersteunende medewerkers is het devies.



Oktober: Besmettingen in Nederland nemen toe.

13 oktober: Nederland gaat in 'gedeeltelijke lockdown' • Externe gasten niet meer welkom in restaurant • Bewoners mogen eenmaal per dag twee bezoekers ontvangen • Scholingen en vergaderingen alleen indien noodzakelijk • Overleg zoveel mogelijk digitaal • Minder groepsactiviteiten maar meer individuele activiteiten met bewoners • La Providence zet eigen testdienst op.

4 november: Coronabesmetting bij La Providence • Aanscherping maatregelen • Door uitstekende hygiëne en andere maatregelen wordt verspreiding voorkomen • Dagverzorging dicht.

Medio november: We leggen medewerkers in de watten met verse soep, fruit en presentje voor extra diensten die ze draaien • Cohortafdeling wordt opnieuw voorbereid • Preventief temperatuur en saturatie meten om gezondheid bewoners te monitoren.

December: Strenge lockdown • La Providence bezorgt alle bewoners feestelijke kerstdagen met als hoogtepunt diners op eerste en tweede kerstdag.

Januari 2021: Eerste bewoners gevaccineerd • We zijn er nog niet maar er zijn lichtpuntjes.



"Ja, ik heb heel veel petjes op, maar die petjes passen me allemaal perfect. Als activiteitenbegeleider organiseer ik samen met de collega's muziek- en kienmiddagen, rolstoelwandelingen, bloemschikken of de komst van een dierenweide. Om alles in goede banen te leiden, zijn vrijwilligers hard nodig. Dan zet ik mijn tweede petje op om dat goed de coördineren.

Het mooie van hier is dat we altijd kijken naar wat wél kan. Als een van de eersten introduceerden we 'raam-visite' aan het begin van de coronaperiode. We haalden daarmee zelfs het NOS-journaal. Als miMakker Tootje maakte ik ook contact via het raam. Ik transformeer als ik die rode neus op zet. Alles mag, niets moet. Ik sta op een tafel, zing, lach en ben samen boos met een bewoner. Je bent even echt elkaars maatje, je ziet elkaar. Als iemand verkrampd in bed ligt en ik kan ervoor zorgen dat een hand een moment ontspant, dan huil en lach ik tegelijkertijd van binnen. Dié kleine dingen, die zijn het mooiste."

**Coby Janssen (56), activiteitenbegeleider/
vrijwilligerscoördinator/miMakker Tootje**



MIMAKKER TOOTJE HAALT HET KIND IN MIJ NAAR BOVEN

La Providence Leeft!



Ursulinenweide 5 • 5971 ED Grubbenvorst
Telefoon 077 - 355 56 56
info@laprovidence.nl • www.laprovidence.nl