

Jaarplan La Providence 2022

Dichtbij in ontwikkeling



Inleiding

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 door de dubbele vergrijzing (meer uitstroom van medewerkers en meer ouderen) en ontgroening (minder instroom). 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 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 ontwikkelpad.

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

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 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.

Totstandkoming jaarplan

Dit document is tot stand gekomen na consultatie van medewerkers, teams en MT, met instemming van de OR en CR en in afstemming met de RvT.

In dit jaarplan beschrijven we hoe we in 2022 werken aan tevreden bewoners en inwoners, tevreden medewerkers en een gezonde bedrijfsvoering. Vanuit onze visie en de daaraan gekoppelde ambities zoals beschreven in ons Koersplan 2018-2023, zetten we in 2022 de koers voort en daarbij geven we een aantal speerpunten aan. We hebben daarbij oog voor het stellen van prioriteiten (keuzes maken en rust creëren), het verminderen van werkdruk, het optimaliseren van de kwaliteit van leven en de

kwaliteit van zorg. Ook is er aandacht voor het ontwikkelen van medewerkers zodat zij in hun professionele kracht staan en zich gewaardeerd voelen.

Leeswijzer

Het jaarplan bestaat uit twee delen. Het eerste deel is het profiel van La Providence, met daarin missie en visie, strategie, doelgroep en zorgaanbod, besturingsfilosofie en organisatieontwikkeling en kengetallen van de organisatie. Deel twee bestaat uit het kwaliteitsjaarplan met de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het integrale plan is het stuurinstrument voor 2022.

November 2021

Ingrid Backus, bestuurder La Providence

Inhoud

Inleiding	2
Omgevingsbeeld	2
Speerpunten	2
Totstandkoming jaarplan	2
Leeswijzer	3
Inhoud	4
Terugblik 2021	6
Bewoners en inwoners	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Medewerkers	6
Organisatie	7
1. Missie, Visie en kernwaarden	8
Ons verhaal	8
Missie	8
Visie	8
Kernwaarden	8
Waar doen we het voor?	9
2. Doelgroep en zorg- en dienstverlening	10
Wonen	10
Thuis	10
Behandeling	10
Advies	10
Zorgaanbod	10
3. Besturingsfilosofie en organisatieontwikkeling	11
Onze besturingsfilosofie	11
Onze cultuur	11
Onze structuur	12
Leiderschap en goed bestuur	12
Interne adviesorganen en toezichthouders	13
4. Strategische doelen	14
Strategisch kader	14
Strategische Koers 2018-2023	14
Strategische doelen	15
5. ‘Leefplezier voor bewoners en inwoners’	20
Wat gaat goed?	20

Wat willen we verbeteren?	20
Hoe pakken we dat aan?	20
Hoe meten we dat?	20
Wat levert dat op?	21
6. 'Werkgeluk voor medewerkers'	22
Wat gaat goed?	22
Wat willen we verbeteren?	22
Hoe pakken we dat aan?	22
Hoe meten we dat?	22
Wat levert dat op?	22
7. 'Gezonde organisatie met ambitie'	23
Wat gaat goed?	23
Wat willen we verbeteren?	23
Hoe pakken we dat aan?	23
Hoe meten we dat?	23
Wat levert dat op?	24

Terugblik 2021

Het jaar 2020 stond in het teken van corona en eindigde met een kerst en nieuwjaar in lockdown. Toen namen we nog aan die lockdown in combinatie met vaccinatie dusdanig effect zou hebben, dat 2021 écht anders zou worden. Er kwamen echter nieuwe coronapieken, nieuwe inzichten en nieuwe maatregelen. Het jaar 2021 eindigt opnieuw met een coronagolf die enorme druk legt op de zorg en de maatschappij.

Cliënten

Leefplezier

Ondanks avondklok, beperking in bezoekenregeling, het afschalen van grote groepsactiviteiten en andere coronarestricties, is er toch gedurende het hele jaar heel veel aandacht geschonken aan leefplezier van cliënten. Nadat de cliënten gevaccineerd waren en de maatregelen afgeschaald werden, genoten we van de dingen die weer mogelijk waren. Medewerkers hadden oog voor de individuele behoeften. Ook slaagden we er in om creatief een activiteiten aanbod aan te bieden dat paste binnen de mogelijkheden in elk moment van het jaar.



Basiszorg en medische zorg

We waren in 2021 in staat de zorgcontinuïteit te borgen met de juiste deskundigheid (bevoegd en bekwaam) ondanks de uitdagingen die corona en personeelskrapte met zich mee brachten. Cliënten krijgen de liefdevolle en deskundige zorg waar ze behoefte aan hebben. Er is aandacht voor kwaliteit van zorg. Er is geïnvesteerd in de medische zorg en in de samenwerking in de regio.

Medewerkers

We hebben geïnvesteerd in het binden & boeien onze medewerkers. Centraal daarbij stonden aandacht voor werkgeluk & duurzame inzetbaarheid. Dat gebeurde door het bieden van een luisterend oor in moeilijke tijden, presentjes om onze waardering en trots uit te drukken, voorzieningen om de coronagolven enigszins te verzachten maar ook met grote projecten. Die projecten zorgen dat we een goede basis krijgen. Denk hierbij aan strategische personeelsplanning, een Leer Management Systeem, Levensfase Bewust, een RI&E en het FIT ontwikkeltraject voor individuele medewerkers en teams. Al deze zaken worden in 2022 verder uitgewerkt of geïmplementeerd.

Het ziekteverzuim heeft meebewogen op de coronagolven en kende hoge pieken. Dit baart ons zorgen vanwege de druk die het legt op onze medewerkers. We hebben, met succes, fors geïnvesteerd in het verlagen van het langdurig verzuim.

Organisatie

We hadden in 2021 een ambitieus jaarplan. We voelden de drive om in te halen wat we in 2020 niet of minder konden doen vanwege de focus op corona-crisisbeheersing. Toch bleek ook 2021 een jaar waarin we afwegingen moesten maken, prioriteiten stelden en spraken over balans in wat we willen en kunnen realiseren aan ontwikkeling in LP.

Veel hebben we wél kunnen doen: het versterken van de verbinding in de regio, het verbeteren van de kwaliteitsstructuur, het jaar financieel gezond afsluiten, investeren in verpleegkundig leiderschap en stepped care, het doorontwikkelen van de behandeldienst zijn voorbeelden hiervan. Het begrip positieve gezondheid is geïntroduceerd. We doen dit in diverse berichtgeving en het wordt gekoppeld aan leefplezier en werkgeluk.

La Providence heeft de procedure naar aanbesteding niet goed kunnen doorlopen en heeft daardoor niet kunnen meedoen in de aanbesteding. Dat betekent dat we geen nieuw Wmo contract meer krijgen. Het jaar 2022 is een overgangsjaar waarin we de stappen zetten die nodig zijn om kwaliteit en zorgcontinuïteit te borgen in de overgang naar de nieuwe situatie.



1. Missie, Visie en kernwaarden

Ons verhaal

Wij zijn een kleinschalig zelfstandig zorgcentrum, prachtig gelegen in het 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 omgeving om zolang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. Dit doen we samen met onze partners in de regio.

Bij ons draait alle zorg om het leefplezier van onze bewoners en inwoners. Dit betekent dat we goed luisteren naar de wensen van bewoners, inwoners en hun familie. We hebben veel aandacht voor gezelligheid, ontmoeting en zinvolle dagbesteding. Met de juiste aandacht en liefdevolle, persoonsgerichte professionele zorg voelen bewoners en inwoners zich bij ons thuis. Dat geldt precies zo voor onze medewerkers en vrijwilligers. Met plezier je werk doen staat bij ons voorop. Daarom hebben wij aandacht voor een goede werk- en privébalans, geven we ruimte om zelf zaken te regelen en organiseren. We stimuleren de mogelijkheid om door te groeien en talenten te benutten. In de volle overtuiging dat met plezier wonen en werken bijdraagt aan woon- en werkgeluk en tevreden bewoners, inwoners, medewerkers en vrijwilligers!

Missie

“La Providence ondersteunt mensen om zoveel mogelijk het leven te kunnen leiden zoals ze dat willen en gewend zijn en de dingen te kunnen doen die ze, gelet op hun mogelijkheden en beperkingen, zelf belangrijk en zinvol vinden”.

Visie

La Providence is een zorgaanbieder voor ouderen in een kwetsbare fase van hun leven. Wij werken vanuit de uitgangspunten van positieve gezondheid. We bieden elke dag “de beste plaats dicht bij (t)huis”, op het gebied van Wonen, Welzijn en Zorg, wanneer je op ondersteuning, begeleiding en of behandeling aangewezen bent.

Kernwaarden

Wij creëren voor bewoners, inwoners en medewerkers een prettige woon-, leef-, werk- en leeromgeving, waarbinnen voor alle belanghebbenden sprake is van optimale tevredenheid op het gebied van wonen, zorg- en dienstverlening, door middel van doeltreffend en doelmatig werken, samengevat in de steekwoorden:

Klantgericht (eigen regie, kwaliteit)

Eenvoudig (toegankelijk, open en transparant)

Respectvol (betrouwbaar en integer)

Nakomen van afspraken (aanspreekbaar en spreekt aan)

Waar doen we het voor?

Tevreden bewoners en inwoners die regie hebben en waarmee de afspraken nagekomen worden.

Tevreden medewerkers met regelruimte die hun kwaliteiten zo goed mogelijk kunnen inzetten om te realiseren wat de bewoner of inwoner belangrijk vindt.

Een financieel *gezonde organisatie* waarbinnen snel en efficiënt afstemming plaats vindt binnen wensen van de bewoner of inwoner en de mogelijkheden van medewerker en organisatie.



2. Doelgroep en zorg- en dienstverlening

Onze zorg- en dienstverlening 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 psychogeriatrisch 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).
- Ouderen die tijdelijk behoefte hebben aan onderzoek, behandeling of zorg, bieden we tijdelijke (herstel)zorg. Zo overbruggen we de fase van ziekenhuis naar thuis of voorkomen we ziekenhuisopname.
- Partners van ouderen met een indicatie zijn ook welkom bij La Providence. Een echtpaar wenst, na een lang leven samen, namelijk ook bij elkaar 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 eerstelijns behandeling (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.

Zorgaanbod

La Providence biedt een breed pakket aan zorg- en ondersteuning voor ouderen in een kwetsbare positie. Vanuit de financieringsstroom Wlz bieden we zorg met en zonder behandeling (zowel psychogeriatie als somatiek) en herstellzorg. Daarnaast bieden we extramurale Wlz zorg en VPT. De Wlz zorg bedraagt ruim 90% van onze omzet. Daarnaast bieden we zorg gefinancierd vanuit Zvw en Wmo. Daarbij gaat het om diverse vormen van ondersteuning thuis waaronder verpleging, (dag)verzorging en huishoudelijke ondersteuning, eerstelijns behandeling (fysio-, logo-, en ergotherapie), begeleiding (individueel en groep) en eerstelijnsverblijf.

3. Besturingsfilosofie en organisatieontwikkeling

Onze besturingsfilosofie

- Eigen regie en zelf- en samenredzaamheid van bewoners, inwoners, familie en medewerkers wordt gestimuleerd.
- De vraag van de bewoner of inwoner bepaalt wat de medewerker doet en hoe het team dit organiseert.
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 voor bewoners 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, hoe ver we gaan in het afdekken van die risico's.
- De zorg wordt dichtbij de bewoner of inwoner georganiseerd in kleine teams; hij of zij ziet zo veel mogelijk dezelfde gezichten.
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden liggen zo laag mogelijk in de organisatie. De teams (die groeien naar zelforganiserende teams) regelen zoveel mogelijk zelf, binnen kaders en afspraken. 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.

Onze cultuur

Wij werken in en aan een cultuur die wordt getypeerd door:

- Zelfvertrouwen, initiatief en spirit moeten centraal staan binnen de cultuur op alle niveaus;
- Leiderschapskwaliteiten passen binnen het transformationeel leiderschap;

- Het hebben van heldere en haalbare doelen is een voorwaarde voor de organisatie.
- Vertrouwen is een belangrijke waarde: medewerkers moeten vertrouwen in het eigen vermogen, maar ook in leidinggevende en collega's om van de ruimte gebruik te maken en te kunnen leren;
- Eigenaarschap is van belang: medewerkers op alle niveaus nemen hun verantwoordelijkheid en kijken naar wat ze zelf kunnen beïnvloeden.
- Goede samenwerking is vereist: elkaar durven aanspreken, feedback kunnen geven en ontvangen.

Onze structuur

Voor de structuur, die als hulpmiddel wordt gezien om onze doelen te bereiken, werken we toe naar:

- Duidelijke kaders waarbij de regelruimte helder is.
- Teams krijgen eigen productie-, informatie-, besturings- en beheersingsmiddelen tot beschikking die past bij hun regelvermogen.
- Het team krijgt ruimte, bevoegdheid, informatie en feedback om het werk te regelen en de eigen strategie ter discussie te stellen.
- Er is een duidelijke taakafbakening van de diverse functies en samenwerkingsverbanden tussen bestuurder, manager zorg en coördinatoren.

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. Het managementteam en de teamcoördinatoren worden ondersteund en gecoacht in hun veranderende rol. Zij krijgen meer ruimte en regie die past bij hun taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. 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. In deel 2 van dit document wordt dit nader uitgewerkt. 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.

In de organisatie zetten we medische, paramedische en psychosociale expertise in conform behoefte en indicatie van de bewoner. De expertise en formatie moet daarop zijn toegerust.

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 bezig houdt en vragen naar hun wensen en behoeften.

Interne adviesorganen en toezichthouders

Cliëntenraad (CR)

De cliëntenraad is er voor de medezeggenschap van bewoners en inwoners op basis van de WMCZ. Zij vergadert tien maal 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 vergaderen 20 keer per jaar. Minimaal eenmaal per zes weken is de bestuurder aanwezig bij het eerste deel van de OR vergadering. 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 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 commissie Kwaliteit en Veiligheid van de RvT vergadert vier maal per jaar samen met de bestuurder en de medewerker Kwaliteit en Beleid. Het zorgbeleid, de ontwikkelingen, de voortgang op de kwaliteitsdoelen, de resultaten van tevredenheidsmetingen en audits en de meldingen incident cliënt (MIC) en meldingen incident medewerker (MIM) worden besproken. De auditcommissie vergadert eveneens zes maal 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.

4. Strategische doelen

Strategisch kader

Maatschappelijke opdracht

De toegankelijkheid van de langdurige zorg staat onder druk. De instroom van ouderen neemt fors toe, het aantal medewerkers in de zorg groeit onvoldoende mee en de totale kosten van de langdurige zorg moeten opgevangen worden door een relatief afnemende groep werkenden. La Providence omarmt de maatschappelijke opdracht om de langdurige zorg toegankelijk te houden voor ouderen in de komende twee decennia.

Veranderende ideeën over gezondheid

Ouderen worden steeds ouder en ouderdom gaat met tegenslagen en aandoeningen gepaard. In de ouderenzorg wordt gezondheid niet langer gezien als de afwezigheid van ziekte, maar als ‘in staat zijn om een betekenisvol leven te leiden ondanks tegenslagen’. La Providence omarmt dit concept van positieve gezondheid. Medewerkers van La Providence gaan uit van de veerkracht van ouderen en zien ouderen als regievoerders van hun eigen leven waarbij zij een tijd mogen aansluiten.

Duurzaamheid

Goede zorg is duurzame zorg. La Providence erkent de schaarste van mensen, middelen en materialen en zet zich in voor verstandig gebruik. De inzetbaarheid van verschillende generaties medewerkers, de energietransitie en de ondersteuning van het zorgproces door technologie zijn onderwerpen waarop La Providence het verschil wil maken. We zetten zorgtechnologie in waar dit voor cliënt en/of medewerker toegevoegde waarde heeft.

Strategische Koers 2018-2023

In onze strategische Koers 2018-2023 staat hoe wij liefdevolle en goede zorg (blijven) bieden aan de groeiende groep ouderen. Wij willen zowel bij onze bewoners, als bij inwoners van Grubbenvorst e.o., bekend staan als: “de beste plaats dicht bij (t)huis”, op het gebied van Wonen, Welzijn en Zorg, wanneer je op ondersteuning nodig hebt. Kwaliteit is een vanzelfsprekend onderdeel in de zorg- en dienstverlening. Er is sprake van kwaliteit als de ondersteuning past bij de behoeften van de bewoner of inwoner en op de juiste wijze (verantwoord, doelmatig en cliëntgericht) wordt aangeboden.

In 2021 is Duurzaamheid milieu & Maatschappelijk verantwoord ondernemen aangevuld aan de strategische Koers 2018-2023. Hiermee nemen we medeverantwoordelijkheid voor de maatschappij c.q. de gemeenschap. La Providence wil bewust aandacht voor duurzaamheid, niet alleen voor het reduceren van verspilling en CO2 uitstoot, maar ook om een mooie toekomst voor de volgende generaties veilig te stellen.

Om de Koers te kunnen uitvoeren zijn strategische doelen vastgesteld op bewoner- en inwoner-, medewerker- en organisatieniveau, namelijk ‘Leefplezier voor bewoners en inwoners’, ‘Werkgeluk voor medewerkers’ en ‘Gezonde organisatie met ambitie’.

Strategische doelen

Het eerste strategische doel is **'Leefplezier voor bewoners en inwoners'**. In de Koers is hierover het volgende opgenomen.

Koers 'cliënten'

- Leefplezier, aandacht en liefdevolle zorg staan bij ons voorop
- We vinden het belangrijk dat iedereen zich thuis voelt bij La Providence
- We doen het samen met de familie
- We kijken of meer diversiteit mogelijk is in onze service
- We breiden onze zorg en dienstverlening verder uit; binnen en buiten onze muren
- Tevreden cliënten, dat is waar het om gaat: we gaan voor minimaal een 8,5!

In 2022 geven wij uitvoering aan dit speerpunt met de volgende twee thema's. Een gedetailleerde uitwerking is opgenomen in het kwaliteitsplan, in hoofdstuk 6.

1a. Sturen op hoge kwaliteit van leven

Wij zetten in op een hoge kwaliteit van leven door van tijd tot tijd in gesprek te gaan met bewoners en inwoners, volgens een nader te bepalen beproefde gespreksmethode, over hoe zij in het leven staan en wat voor hen het leven de moeite waard maakt.

1b. Sturen op hoge kwaliteit van basiszorg

Wij blijven actief sturen op hoge kwaliteit van geleverde basiszorg. Het Kwaliteitskader, met onder andere de verplichte en gekozen basisindicatoren veiligheid, geldt hiervoor als leidraad. Er wordt gestuurd op periodieke gespreksmomenten met bewoners, inwoners (en naasten) waarin onderwerpen worden aangekaart die bijdragen aan hoge kwaliteit van basiszorg.



Het tweede strategische doel is **‘Werkgeluk voor medewerkers’**. In de Koers is hierover het volgende opgenomen.

Koers ‘Medewerkers’

- We willen de beste werkgever in de regio zijn
- We vinden werkplezier, een goede balans tussen werk en privé en ruimte om zaken zelf te regelen en organiseren belangrijk
- We stimuleren leren en doorgroeien en het benutten van ieders talenten
- We zetten domotica in daar waar het toegevoegde waarde heeft voor cliënt en medewerker
- We blijven werken aan het verbeteren van kwaliteit
- We focussen op datgene wat waarde toevoegt; overbodige regels gaan overboord

In 2022 geven wij uitvoering aan dit speerpunt met de volgende twee thema’s. Een gedetailleerde uitwerking is opgenomen in het kwaliteitsplan, in hoofdstuk 7.

2a. Leren en ontwikkelen op individueel en teamniveau

Op individueel en op teamniveau worden gestart met gesprekken die medewerkers de mogelijkheid moeten bieden eigenaarschap te nemen over hun ontwikkelpad en over de acties die daarvoor ondernomen kunnen worden.

2b. Instroom en behoud van medewerkers

We willen voldoende instroom en behoud (intern voor LP en extern voor de regio) van medewerkers en een ziekteverzuim <7% om onze maatschappelijke opdracht en ambities uit te blijven voeren. Onder andere strategische personeelsplanning en een levensfase bewust personeelsbeleid worden ingezet om de juiste mens op de juiste plek in te krijgen in de krappe arbeidsmarkt.



Het derde strategische doel is **'Gezonde bedrijfsvoering met ambitie'**. In de Koers is hierover het volgende opgenomen.

Koersplan 'organisatie'

- We blijven een kleinschalige, zelfstandige zorgorganisatie die door samenwerking schaalgrootte creëert
- We werken continue aan een goede financiële positie zodat we wendbaar zijn, kunnen blijven innoveren en tegenvallers op kunnen vangen
- We verbinden Ziel & Zakelijkheid zodat continuïteit gewaarborgd is
- We blijven innoveren en zoeken naar duurzame oplossingen
- We onderzoeken mogelijkheden om uit te breiden
- We richten ons op Grubbenvorst en verbinden ons aan de bewoners, organisaties en netwerken

In 2022 geven wij uitvoering aan dit speerpunt met de volgende twee thema's. Een gedetailleerde uitwerking is opgenomen in het kwaliteitsplan, in hoofdstuk 8.

3a. Gegarandeerde veiligheid, deskundigheid en wendbaarheid

We werken aan veiligheid, deskundigheid en wendbaarheid in de vorm van een veilige en passende omgeving -voor medewerkers en bewoners- in een organisatie die geschikt is om aan de veranderende vragen van medewerkers en bewoners te kunnen voldoen en die financieel gezond is.

3b. Ondersteuning van inwoners van Grubbenvorst om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen

We streven er naar om zoveel mogelijk inwoners van Grubbenvorst te ondersteunen om zolang mogelijk thuis te blijven wonen op basis van zelfredzaamheid, samenredzaamheid en stepped care.



Kwaliteitsplan La Providence 2022



Dit kwaliteitsplan is tot stand gekomen in samenwerking met kernteam kwaliteit, bestaande uit bestuurder, manager zorg en welzijn, verpleegkundig specialist, controller, adviseur P&O, kwaliteitsmedewerker en de drie teamcoördinatoren. Het kwaliteitsplan, als onderdeel van het jaarplan, is *afgestemd* 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 kwaliteitsplan bestaat uit drie delen die ieder een uitwerking zijn van de speerpunten voor 2022 uit hoofdstuk 5 van dit jaarplan, namelijk 'Leefplezier voor bewoners en inwoners', 'Werkgeluk voor medewerkers' en 'Gezonde organisatie met ambitie'.

In het kwaliteitsplan 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.

5. 'Leefplezier voor bewoners en inwoners'

In dit hoofdstuk is het kwaliteitsplan voor het speerpunt 'Leefplezier voor bewoners en inwoners' uit hoofdstuk 5 uitgewerkt.

Wat gaat goed?

Bewoners zijn tevreden over hun dagelijkse leven bij La Providence. Dat lezen we terug op Zorgkaart NL en in de terugkerende cliënttevredenheidsonderzoeken.

Wat willen we verbeteren?

1a. Sturen op hoge kwaliteit van leven	Doel: met alle bewoners wordt <i>periodiek een gesprek</i> gevoerd, volgens een nader te bepalen beproefde methode, over hoe zij in het leven staan en welke wensen, behoeften en voorkeuren daar bij horen. Voorbeelden: eten en drinken en leefplezier.	Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (KV): 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 2. Wonen en welzijn 8. Gebruik van informatie
1b. Sturen op hoge kwaliteit van basiszorg	Doel: met alle bewoners (en/of naasten) voor wie dit van toepassing is wordt <i>minstens eenmaal per jaar een gesprek</i> gevoerd op basis waarvan afspraken gemaakt worden rondom het levenseinde, de inzet van incontinentiematerialen, vrijheidsbevordering en -risico's en medicatie.	Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 2. Wonen en welzijn 3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Hoe pakken we dat aan?

1a. Sturen op hoge kwaliteit van leven	- Project in het kader van de prijsopslag 'Zinnige zorg'. We kiezen in 2021 een 'good practice' die ons in staat stelt om het leefplezier van bewoners en inwoners te vergroten. Bijvoorbeeld: Spiegelgesprekken (Fontys), het Leefplezierplan (Leyden Academy) of het Verhaal als kwaliteitsinstrument (Tranzo). De keuze voor een methode ligt bij de medewerkers, omdat deze moet aansluiten bij hun succesvolle manier van werken. - In de teamplannen en -overleggen is aandacht voor de wijze waarop invulling gegeven kan worden aan leefplezier bij individuele bewoners en inwoners en de dilemma's die daar bij komen kijken (KV3).
1b. Sturen op hoge kwaliteit van basiszorg	- In het verpleegkundige overleg wordt (o.l.v. de verpleegkundig specialist) vorm en inhoud gegeven aan specifieke onderwerpen zoals vrijheidsbevordering en medicatieveiligheid, waarbij aandacht is voor continue leren en verbeteren (KV3). - In de teamplannen en -overleggen is aandacht voor de wijze waarop de specifieke onderwerpen uitgevoerd worden en de belemmerende en bevorderende factoren die daarbij een rol spelen (KV3). - Het verpleegkundige overleg en de teams worden periodiek geïnformeerd over de Meldingen Incident Client (MIC) en de analyse die heeft plaatsgevonden van de meldingen en zij maken verbeterplannen waar nodig op basis van de PDCA-cyclus (KV3).

Hoe meten we dat?

1a. Sturen op hoge kwaliteit van leven	- Regulier cliënttevredenheidsonderzoek en stimuleren van meting via ZorgkaartNL (KV8). - Meten met verhalen: er worden enkele verhalen op jaarbasis opgehaald door een onafhankelijk auditor. De verhalen worden geanalyseerd, beoordeeld en gebruikt voor kwaliteitsdoelstellingen en verslaglegging (KV8).
1b. Sturen op hoge kwaliteit van basiszorg	- Bij iedere cliënt wordt in het ECD gerapporteerd op de indicatoren basisveiligheid. De verplichte indicatoren zijn: aandacht voor eten en drinken, Advanced Care Planning en medicatieveiligheid. De door La Providence gekozen factoren zijn: gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking en continentie. Viermaal per jaar wordt een interne audit uitgevoerd op de rapportages op de indicatoren basisveiligheid. - Regulier cliënttevredenheidsonderzoek en stimuleren van meting via ZorgkaartNL (KV8).

Wat levert dat op?

1a. Sturen op hoge kwaliteit van leven	• Compassie en aandacht voor iedere unieke bewoner of inwoner (KV1). • Autonomie in het dagelijks leven met zorgdoelen die samen met de bewoner of inwoner (en naasten) vastgesteld worden (KV1). • Zingeving, zinvolle tijdsbesteding, familieparticipatie, afspraken over de inzet van vrijwilligers, wooncomfort (KV2). • Kwaliteitsverslag en aanlevering indicatoren basisveiligheid bij het Zorginstituut (KV3)
1b. Sturen op hoge kwaliteit van basiszorg	• Veilige en passende zorg, ondersteuning en woonomgeving (schoon en verzorgd KV2). • Iedere bewoner heeft binnen 24u na opname een voorlopig zorgleefplan, en na 6 weken een definitief; opgesteld door de EVV met minimaal niveau 3 (KV1). • Kwaliteitsverslag en aanlevering indicatoren basisveiligheid bij het Zorginstituut (KV3)

6. 'Werkgeluk voor medewerkers'

Wat gaat goed?

Medewerkers zijn tevreden over hun werk bij La Providence. Zij waarderen de korte lijntjes en de informele sfeer. Dat lezen we in het medewerkertevredenheidsonderzoek. Het blijkt bovendien uit de structureel lage ziekteverzuimcijfers.

Wat willen we verbeteren?

2a. Ontwikkelen op individueel en teamniveau	Doel: medewerkers zijn zich bewust van, en voelen zich verantwoordelijk voor, hun ontwikkelpad en de acties die daarvoor ondernomen moeten worden.	Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: 4. Leren en ontwikkelen 6. Personeelssamenstelling
2b. Aantrekkelijk werkgeverschap	Doel: voldoende instroom en behoud (intern voor LP en extern voor de regio) van medewerkers	Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: 6. Personeelssamenstelling

Hoe pakken we dat aan?

2a. Ontwikkelen op individueel en teamniveau	- Projectmatige implementatie van de FIT methodiek voor functioneringsgesprekken op individueel en teamniveau (KV4). - Aanvullend daarop: starten met de Leercarroussel waarin medewerkers gestimuleerd worden om zich periodiek bij te scholen m.b.v. het Skillstown opleidingsaanbod. - In de teamplannen en –overleggen is aandacht voor de wijze waarop praktisch invulling gegeven kan worden aan leren en ontwikkelen, ondanks drukte in de dagelijkse zorglevering (KV4, KV6)). - HRM werkt aan een opleidingsbeleid - In de lijn wordt verpleegkundig leiderschap gestimuleerd
2b. Aantrekkelijk werkgeverschap	HRM werkt aan het actualiseren van de functieomschrijvingen, de ingebruikname van het Kader Kanteling Werktijden, een arbo- en vitaliteitsbeleid (incl. RI&E), een levensfase bewust personeelsbeleid en de strategische personeelsplannen (in regionale afstemming). KV6

Hoe meten we dat?

2a. Ontwikkelen op individueel en teamniveau	- In het MT wordt de voortgang van de werkzaamheden, op projectbasis en in de lijn, per kwartaal gemonitord. - Periodiek worden projectleiders en kartrekkers uitgenodigd om de voortgang toe te lichten en inhoudelijke verdieping te bieden.
2b. Aantrekkelijk werkgeverschap	- In het MT wordt de voortgang van de werkzaamheden, op projectbasis en in de lijn, per kwartaal gemonitord en waar nodig versneld. - Medewerkertevredenheidsonderzoek

Wat levert dat op?

2a. Ontwikkelen op individueel en teamniveau	Basis faciliteiten voor medewerkers, die hen in staat stellen de verantwoordelijkheid voor hun ontwikkelpad te kunnen nemen.
2b. Aantrekkelijk werkgeverschap	- Voortzetting van een ziekteverzuim <7% ondanks een steeds krappere arbeidsmarkt. - Basis faciliteiten voor levensfase bewust personeelsbeleid en strategische personeelsplanning.

7. 'Gezonde organisatie met ambitie'

Wat gaat goed?

La Providence is financieel gezond, heeft de infrastructuur op orde (vastgoed, ICT) en is een vaste waarde in de gemeenschap van Grubbenvorst.

Wat willen we verbeteren?

3a. Versterken van de basis	Doel: gegarandeerde veiligheid, deskundigheid en wendbaarheid op de plek waar de zorg en ondersteuning geleverd wordt.	Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: 2. Wonen en welzijn 4. Leren en ontwikkelen Link met Kwaliteitskader Wijkverpleging 6.1.6
3b. Vormgeven van een vitale gemeenschap voor oudere inwoners in Grubbenvorst e.o.	Doel: zoveel mogelijk inwoners van Grubbenvorst ondersteunen om zolang mogelijk thuis te blijven wonen.	Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: 7. Hulpbronnen, omgeving, context.

Hoe pakken we dat aan?

3a. Versterken van de basis	- Doorontwikkeling van de Passage voor het bieden van tijdelijke zorg, ondersteuning, begeleiding of respijt dichtbij huis. Dit gebeurt op basis van de prijsopslag Zorg dichtbij huis van het Zorgkantoor. - Ontwikkeling van een BHV e-learning voor nieuwe medewerkers - Herziening van de inrichting van de locatie, de afdelingen en de indeling in teams en het organiseren van grotere flexibiliteit, waarbij de aanpassing van de woonomgeving aan de wensen en mogelijkheden van bewonersgroepen is onderbouwd (KV2). - Opstellen van een strategisch vastgoedplan (KV7). - Participatie in het lerend netwerk met nog 3 kleine zelfstandige verpleeghuizen (KV4) - Verder uitbouwen van de huidige kwaliteitscyclus en het huidige kwaliteitssysteem met onder andere de PREM en de behandelindex voor de paramedici (KV4)
3b. Vormgeven van een vitale gemeenschap voor oudere inwoners in Grubbenvorst e.o.	- Leveren van zorg in de thuissituatie aan mensen met een Wlz-indicatie die thuis wachten op een intramurale plaats. Dit gebeurt op basis van de prijsopslag Voldoende beschikbare goed zorg van het Zorgkantoor (KV7). - Uitvoeren van een verkenning voor de inzet van zorgtechnologie; eerst alleen in het kader van het leveren van zorg aan mensen met een Wlz-indicatie die thuis wachten (KV7). - Uitwerken van de concepten 'zelfredzaamheid', 'samenredzaamheid' en 'stepped care'; eerst alleen in het kader van het leveren van zorg aan mensen met een Wlz-indicatie die thuis wachten. - Uitbreiding van het (Zvw) thuiszorg team. - Stimuleren samenredzaamheid onder oudere bewoners van Grubbenvorst e.o.

Hoe meten we dat?

3a. Versterken van de basis	- Voor de prijsopslag wordt een gedetailleerde rapportage opgeleverd met daarin Aantal cliënten dat is opgenomen op De Passage en per cliënt: - Verwijzer; - Status/indicatie bij MAZ versus status/indicatie bij MEZ; - Specificatie van de zorginzet; - Uitstroom naar huis of anders; - Ervaringen van de cliënten/mantelzorgers/verwijzers die bij de casus zijn betrokken. - In het MT wordt de voortgang van de werkzaamheden, op projectbasis en in de lijn, per kwartaal gemonitord. - Periodiek worden projectleiders en kartrekkers uitgenodigd om de voortgang toe te lichten en inhoudelijke verdieping te bieden.
3b. Vormgeven van een vitale gemeenschap voor oudere inwoners in Grubbenvorst e.o.	- Voor de prijsopslag: - Kwantitatief door middel van het genereren van cijfers over de inzet van het team na afloop van de projectperiode. Bijvoorbeeld: aantal huisbezoeken, aantal MAZ, aantallen ingezette technologische oplossingen. - Kwalitatief door middel van twee casus beschrijvingen; één van een wachtende die nog niet hoeft te verhuizen en één van een cliënt die verhuisd is in relatief goede conditie door tijdige, passende zorg thuis, na afloop van de projectperiode.

	• In het MT wordt de voortgang van de werkzaamheden, op projectbasis en in de lijn, gemonitord. • Periodiek worden projectleiders en kartrekkers uitgenodigd om de voortgang toe te lichten en inhoudelijke verdieping te bieden.
--	--

Wat levert dat op?

3a. Versterken van de basis	• Een veilige en steeds passende omgeving -voor medewerkers en ouderen die niet meer in staat zijn om thuis te wonen- in een organisatie die geschikt is om aan de veranderende vragen van medewerkers en cliënten te kunnen voldoen (KV7). • Inwoners kunnen langer thuis blijven wonen met passende zorg. • Tevreden bewoners en inwoners, mantelzorgers en verwijzers over het geleverde maatwerk, waardoor verlichting van druk heeft plaatsgevonden, terwijl de huidige 9b-capaciteit beschikbaar is gebleven in de regio. • Basis veiligheid (BHV) • Een financieel gezonde organisatie (KV7).
3b. Vormgeven van een vitale gemeenschap voor oudere inwoners in Grubbenvorst e.o.	• Vertragen van de achteruitgang in gezondheid van Wlz-wachtenden in Grubbenvorst en daarmee uitstel van een zwaardere zorginzet: 1. Tien wachtenden hoeven nog niet te verhuizen. 2. Vijf wachtenden kunnen verhuizen in een relatief goede conditie, waardoor zij minder hinder ondervinden van de verhuizing.