

Jaarplan La Providence 2023

Duurzaam 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. Bovendien wordt de zorgvraag steeds zwaarder. Het benodigde aantal plekken in verpleeghuizen stijgt, maar de groei in woningen/plaatsen blijft achter. Steeds meer zorg zal naar verwachting bij ouderen thuis geleverd (moeten) gaan worden en ouderen zullen steeds vaker alleen wonen.

Speerpunten

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

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

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.

Dit plan is een uitwerking van het koersplan en een vervolg op het kwaliteitsjaarplan 2022. Wij zien dit plan als een dynamisch plan dat periodiek zal worden aangepast op basis van interne en externe ontwikkelingen.

In dit jaarplan beschrijven we hoe we in 2023 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 2023-2026, zetten we in 2023 belangrijke stappen want "Het moet anders, het kan ook anders".

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. Deel twee bestaat uit het kwaliteitsjaarplan met de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het integrale plan is het stuurinstrument voor 2023.

December 2022

Ingrid Backus, bestuurder La Providence

Inhoud

Inleiding	2
Omgevingsbeeld	2
Speerpunten	2
Totstandkoming jaarplan	2
Leeswijzer	3
Inhoud	4
Terugblik 2022	6
Cliënten	6
Medewerkers	6
Organisatie	7
1. De Koers van La Providence	8
1.1 Inleiding	8
1.2 Ons Verhaal	9
1.3 Onze koers	12
De actielijnen voor La Providence voor 2023 – 2026	13
2. Doelgroep en zorg- en dienstverlening	16
3. Interne adviesorganen en toezichthouders	17
4. Kwaliteit en risicomanagement	17
5. Kwaliteitsplan La Providence 2023	18
5.1 Aandacht voor cliënten (bewoners en inwoners)	20
Wat gaat goed?	20
Wat willen we verbeteren?	20
Hoe pakken we dat aan?	20
Hoe meten we dat?	21
Wat levert dat op?	21
5.2 Aandacht voor medewerkers	22
Wat gaat goed?	22
Wat willen we verbeteren?	22
Wat levert dat op?	23
5.3 Gezonde organisatie met ambitie	24
Wat gaat goed?	24
Wat willen we verbeteren?	24
Hoe pakken we dat aan?	24
Hoe meten we dat?	25

Wat levert dat op?.....	25
6. La Providence in cijfers.....	26

Terugblik 2022

In de jaren 2020 en 2021 hadden we het over 'de crisis' en dan bedoelden we corona. Dat was in 2022 niet ineens voorbij, want we startten het jaar in lockdown. In 2022 wisten we ons steeds beter aan te passen aan corona. We waren in staat om goed te reageren op de coronagolven, die in maart en september nog voor zeer hoge aantallen besmettingen zorgden bij La Providence.

Meer nog dan corona, stond 2022 in het teken van andere crisissen. We werden heen en weer geslingerd van de ene ongeëvenaarde gebeurtenis naar de ander. De oorlog in Oekraïne, de energiecrisis, de stikstofcrisis, de asielcrisis, de woningcrisis, de koopkrachtcrisis, de crises op de arbeidsmarkt, in de zorg en in het onderwijs, en de onderliggende vertrouwens- en solidariteitscrisis. De maatschappijbrede, ingrijpende gebeurtenissen hadden vanzelfsprekend hun weerslag op La Providence en elke individuele medewerker. We hebben ons desondanks ingezet om aandacht te blijven hebben voor het kleine, het alledaagse, het lokale, het leuke.

In deze roerige tijd was La Providence de thuisbasis voor velen en boden we persoonlijke aandacht en goede zorg. Aandacht voor leefplezier en werkgeluk bleef onder de moeilijke omstandigheden onverminderd belangrijk. Tegelijkertijd speelden we in op de veranderende omgeving en herijkten we ons Koersplan om onze organisatie toekomstbestendig te laten blijven.

Cliënten

Kwaliteit van leven & kwaliteit van zorg

Individueel, kleinschalig of groots... we waren in 2022 in staat om een gevarieerd aanbod van activiteiten te bieden. Op deze manier is er veel aandacht geschonken aan leefplezier van cliënten. Naast de georganiseerde activiteiten, was er aandacht, gastvrijheid, tijd voor een praatje. Bij La Providence wordt iedereen gezien en doet iedereen er toe.

We waren in 2022 in staat de zorgcontinuïteit te borgen met de juiste deskundigheid (bevoegd en bekwaam) ondanks de uitdagingen die corona en arbeidsmarkt 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 voor de ouderen in een kwetsbare fase.

Medewerkers

Binden en boeien & leren en ontwikkelen

We hebben aandacht voor werkgeluk en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. 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 De Leercarrousel, theatervoorstellingen over dementie en generatiemanagement. We hebben een Risico Inventarisatie en Evaluatie uitgevoerd. We zijn gestart met een project om dienstroosters en bezetting beter af te stemmen op zorgzwaarte van cliënten. Dat is nodig om meer balans en duidelijkheid te krijgen. We verwachten dat dit bijdraagt aan een betere balans voor medewerkers en daarmee ook in het verlagen van verzuim en verloop.

Organisatie

We zagen 2022 als overgangsjaar waarin we de stappen zouden zetten die nodig waren om kwaliteit en zorgcontinuïteit te borgen in de overgang naar de nieuwe situatie. We hadden niet ingeschat dat de effecten van de ontwikkelingen in de maatschappij zo groot zijn dat we onszelf eigenlijk opnieuw moeten uitvinden. In 2022 hebben de structuur in de ondersteunende diensten aangepast om het primaire proces nog beter te kunnen ondersteunen.

Er was aandacht voor veiligheid: bedrijfshulpverlening en onderzoek en aanbesteding van brandmeldinstallatie. We hebben een aanvang gemaakt met het optimaliseren van processen en zetten dit voort in 2023.

In 2022 zijn er keuzes gemaakt in ons aanbod. We stoppen per 31-12-2022 met WMO huishoudelijke ondersteuning en met revalidatiezorg. Focus is nodig om professioneel verantwoord en met kwaliteit zorg te kunnen blijven leveren. Dit past in de ontwikkeling naar expertisecentrum.

De maatschappelijke opgave is groot. De uitdaging niet minder: Het moet anders, het kan anders. Woorden kregen een nieuwe lading. *Zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan* is de norm die daarbij landelijk is geïntroduceerd.

In 2023 blijven we in beweging en tonen we onze veerkracht en werken we verder aan een solide basis.

1. De Koers van La Providence

1.1 Inleiding

De zorg heeft een kritisch punt bereikt¹

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

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

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

En La Providence?

Ook bij La Providence zien we effecten van toenemende druk. De wachtlijsten voor met name ouderen met indicaties voor zorgzwaartepakket 4 t/m 6 zijn lang. Het ziekteverzuim blijft aan de hoge kant en vacatures voor regulier zorgpersoneel kunnen niet langer naar behoren worden ingevuld. Zorg blijven leveren zoals we gewend waren, blijkt steeds moeilijker te organiseren en drukt in negatieve zin op de zorgexploitatie. Dit wordt nog versterkt door de maatschappelijke crisissen met effecten die we niet kunnen beïnvloeden (zoals de energieprijzen). Met de verwachting van gelijkblijvende of dalende tarieven voor zorg en huisvesting is ook bij La Providence actie op korte termijn noodzakelijk. Daarbij doen zich kansen voor vanwege de bijzondere locatie, goede naam en haar vanzelfsprekende verbondenheid met Grubbenvorst en omgeving. En kansen vanwege de veerkracht die getoond is tijdens de afgelopen jaren. Tevens is de bevologenheid van onze medewerkers een grote kracht.

Het is onze opdracht en ‘stip op de horizon’ om in control te blijven en op een professionele en verantwoorde manier kwalitatief hoogwaardige zorg en dienstverlening te bieden.

La Providence blijft werken aan het verder versterken van haar adaptief vermogen, gebaseerd op een fundament van professionaliteit op inhoud en gedrag.

¹ STAND VAN DE ZORG 2022, NZa-Magazines 04

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

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

1.2 Ons Verhaal

Woorden..

Wat kenmerkt La Providence, wat is haar oorsprong?

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

La Providence is ontstaan vanuit een kloosterorde en nog steeds wonen er Ursulinen-zusters in La Providence. De zusters leefden oorspronkelijk samen in een hechte gemeenschap met tegelijk veel bedrijvigheid vanwege het zelfvoorzienende karakter van het klooster. Hard werken, een betekenisvol leven met eigen accenten en verantwoordelijkheid voelen voor de gemeenschap kenmerkten de kloosterorde in die tijd. De zusters zetten zich onderwijskundig en pedagogisch in voor de gemeenschap. En de Orde bleek in staat om mee te bewegen. Ze hield de blik naar buiten, liet anderen toe en droeg zelfs zeggenschap over. Met als belangrijkste doel het eigen leven met de eigen waarden zoveel mogelijk met elkaar te kunnen blijven leiden. Een prestatie van formaat!

Wat is de missie van La Providence in de komende jaren?

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

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

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

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

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

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

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

Dat brengt ons bij ons **mission statement**:

Mission statement

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

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

Over het eigen leven met eigen waarden

In onze eerste strategiesessie met in- en externe gasten kwam de vraag aan de orde wat voor hen belangrijk is als ze afhankelijk worden van ondersteuning, zorg of zelfs het wonen van een organisatie als La Providence. Het leverde mooie antwoorden. Allemaal verschillend en tegelijk allemaal zó herkenbaar. Een bloemlezing: jezelf kunnen zijn, dierbaren om je heen, naar buiten kunnen, wandelen, ontmoetingen, ertoe doen, op vakantie gaan, verse bloemen om je heen, iemand die verhalen vertelt, meedoen aan activiteiten, (huis)dieren, lekker eten en drinken, toegang tot kunst en cultuur, tuinieren, muziek.

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

Het geeft inzicht in wat belangrijk is voor het eigen leefplezier: *je thuis voelen en jezelf zijn*. Voor iedereen is dat in de praktijk wat anders en soms ook hetzelfde. Maar bovenal herkenbaar en invoelbaar. En altijd gericht op welzijn en welbevinden. Het toont ook nog maar eens aan hoe belangrijk het is om de ander te willen leren kennen.

En met dit alles in onze rugzak, keken we opnieuw naar de waarden van La Providence in de huidige tijd. Wat maakt La Providence tot die bijzondere organisatie waar mensen graag ondersteuning en/of zorg van willen ontvangen en medewerkers graag willen werken?

En onze eigen waarden: wat willen we uitdragen?

Typisch La Providence:



Zingevend – La Providence staat voor leefplezier en werkgeluk en volgt daarmee haar roeping. Met bevologenheid 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.

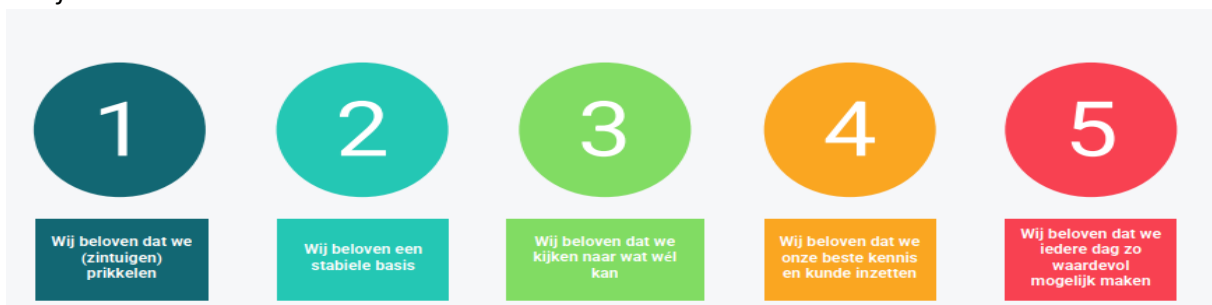
Eigen regie – Bij La Providence kijken we wat wél kan, wat iemand zelf kan en zelf wil beslissen. Dat doen we niet alleen samen, maar ook op onze eigen manier. Dat wil zeggen met daadkracht, vanuit onafhankelijkheid, zelfstandig en autonoom. En (soms) een tikje eigenzinnig.

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.

Als vervolg op het strategisch koersplan gaan we voor elke waarde uitwerken wat we concreet van mensen verwachten in houding en gedrag.

Wat levert dat op? – onze belofte

Vanuit ons mission statement en onze waarden durven we de belofte aan dat we (zintuigen) prikkelen, een stabiele basis bieden, dat we kijken naar wat wél kan, dat we onze beste kennis en kunde inzetten en dat we iedere dag zo waardevol mogelijk maken. En daarmee voegen we *kleur toe aan jouw leven!*



1.3 Onze koers

En daden..

Een wendbare organisatie is in staat mee te bewegen met de ontwikkelingen in de zorgsector die nodig zijn om maatschappelijke uitdagingen het hoofd te bieden. En dat zijn er nogal wat, als je denkt aan wijzigingen in behoeftes, klimaat en milieu, arbeidsmarkt en ga zo maar door. Gelukkig staan we er niet alleen voor en bieden overheid, branchevereniging(en), stakeholders, ketenpartner en collega-instellingen talloze initiatieven die ondersteunend kunnen zijn in woord en daad. La Providence volgt deze op de voet en past voor haar cliënten en medewerkers toe wat in den lande al succesvol is gebleken.

Ten behoeve van dit koersdocument hebben we ons laten inspireren door alle succesvolle initiatieven en door de beweging die VWS voorstaat.

Landelijke actielijnen voor verandering van de ouderenzorg

In het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) worden vijf actielijnen voor verandering gepresenteerd:

1. Samen vitaal ouder worden (normaliseren i.p.v. medicaliseren)
2. Sterke basiszorg voor ouderen (thuis, samen met gemeente en partners)
3. Passende Wlz-zorg (concentratie complexe zorg en ook scheiden wonen/zorg)
4. Wonen en zorg voor ouderen (leefbaarheid in de wijk, geclusterde woonvormen)
5. Arbeidsmarkt en Innovatie (met huidige medewerkers meer zorgvragen opvangen)

De opdracht van La Providence voor 2023 - 2026

Met het oog op de impact van de veranderingen in de komende jaren hebben we de belangrijkste opdracht van La Providence als volgt samengevat:

Werken aan een solide basis met financiële stevigheid, professionele groei en organisatorische wendbaarheid. We streven dit na vanuit kleinschaligheid en zelfstandigheid. Met als doel:

- ⇒ Behoud van de eigen identiteit, de eigen waarden
- ⇒ Waar blijven maken van de maatschappelijke opdracht
- ⇒ Regie voeren op het tempo en de inhoud van de vernieuwing

La Providence kiest voor het profiel van een levendige kleinschalige zorgorganisatie voor kwetsbare ouderen met (veel voorkomende) complexe zorgvragen in Grubbenvorst e.o., waarbij onze eigen expertise actief wordt ingebracht in vernieuwende samenwerkingsinitiatieven die bijdragen aan vitaal ouder worden en een sterke basiszorg voor ouderen.

Om te werken aan de cultuur die dit mogelijk maakt, is het essentieel dat onderstaande onderwerpen samen met een laagdrempelige beïnvloeding van medewerkers tot stand gaan komen.

De actielijnen voor La Providence voor 2023 – 2026

1. Samen vitaal ouder worden
 - Cultuurverandering binnen de organisatie op gang brengen die de beweging naar preventie, reablement en eigen regie ondersteunt. De cultuurverandering moet ook bijdragen aan een verdere wendbaarheid/flexibiliteit;
2. Sterke basiszorg voor ouderen
 - Samenwerking zoeken voor Thuiszorg om (financieel gezond) bij te blijven dragen aan een sterke basiszorg in Grubbenvorst e.o.;
3. Passende Wlz-zorg
 - Focus op veel voorkomende complexe zorgvragen als kernactiviteit (dat zijn voornamelijk vragen die samenhangen met een vorm van dementie en/of somatiek). Kennisverrijking op palliatieve zorg hoort daar als vanzelfsprekend bij;
 - Onderzoek naar de eigen herverdeling/invulling van intramurale capaciteit;
4. Wonen en Zorg voor ouderen
 - Op/rondom de locatie het scheiden van wonen en zorg voorbereiden en implementeren;
5. Arbeidsmarkt en Innovatie
 - Ruimte voor behoud door goed werkgeverschap en aandacht voor werkgeluk;
 - Ruimte voor leren en ontwikkelen;
 - Ruimte voor innovatieve werkvormen en de inzet van zorgtechnologie.

Naast de uitwerking van de actielijnen in het kwaliteitsplan, besteedt La Providence aandacht aan optimalisering van de bedrijfsvoering op met name de volgende terreinen:

ICT

In 2023 zullen er een aantal zaken opgepakt en doorontwikkeld worden om ICT beter te verankeren en verder in control te komen. Hierbij nemen we de punten uit de Managementletter in ieder geval als vertrekpunt. In de eerste helft van 2023 wordt de interne beheersing van serviceproviders beoordeeld. De autorisatiestructuur is in kaart gebracht en wordt heringericht begin 2023. Gedurende 2023 zal de goedkeuring van rechten middels een digitaal goedkeuringsproces worden geautomatiseerd. Eind maart 2023 zal voor het eerst de periodieke beoordeling van gebruiksrechten worden uitgevoerd welke onderdeel zal worden van de kwartaal control cyclus.

Verder zal 2023 in het teken staan van het optimaliseren van een aantal processen welke in belangrijke mate worden ondersteund door applicaties/kantoorautomatisering. Doel van deze acties zal ook zijn dat er efficiënter kan worden gewerkt en medewerkers beter worden ondersteund door ICT. In het eerste kwartaal zal de koppeling tussen het salarispakket en ONS worden geoptimaliseerd. Ook de inrichting binnen ONS zal kritisch worden bekeken en bijgesteld waar nodig.

Duurzaamheid

Onlangs is de nieuwe Green Deal Duurzame Zorg 3.0 gepubliceerd. Hierin is opgenomen dat er CO2 routekaarten moeten worden afgerond voor 1 juli 2023: Een bestuurlijk vastgestelde portefeuilleroutekaart met daarin een strategisch vastgoedbeheerplan ten aanzien van de verduurzaming van de vastgoedportefeuille richting 2030 en 2050.

La Providence heeft duurzaamheid opgenomen in haar Koers en zal aan de gestelde eisen voldoen en de routekaarten tijdig aanleveren bij het Expertisecentrum verduurzaming zorg (EVZ).

Veiligheid

Bij ons wordt geen onvrijwillige zorg ingezet, tenzij dit écht niet anders kan. Vrijheid is hét uitgangspunt, veiligheid een vereiste. Wij monitoren en sturen continu op veiligheid vanuit kwaliteitkaders en praktijk.

Daarnaast hebben we verpleegkundigen en zorgcoördinatoren die op bewoner- en teamniveau de veiligheid en kwaliteit van leven en zorg bewaken en borgen.

De veiligheid van het gebouw wordt verbeterd door een nieuwe brandmeldinstallatie in 2023.

Huisvesting

We kijken naar passende en aantrekkelijke huisvesting voor cliënten én werkomgeving voor onze medewerkers. Voor de korte termijn zetten we een aantal projecten in gang, voor de langere termijn wordt vanuit strategisch perspectief gewerkt aan een lange termijn huisvestingsplan.

Innovatie

We kunnen gezien onze omvang geen voortrekkersrol in de regio nemen, maar zijn wel regionaal actief in netwerken en samenwerkingsverbanden. Dat geeft ons de mogelijkheid wat al op de plank ligt aan innovatie en nut en noodzaak heeft bewezen passend en relatief snel te adapteren en in te zetten voor onze cliënten. Daarmee willen we tevens bijdragen aan een regionale opschaling van innovatieprojecten en aan feedback over de resultaten in de praktijk.

2. Doelgroep en zorg- en dienstverlening

Doelgroep

Onze zorg- en dienstverlening richt zich op ouderen in een kwetsbare fase van hun leven. De zorg- en dienstverlening richt zich op vier hoofd pijlers: 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).
- 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 intramurale zorg met en zonder behandeling (zowel psychogeriatie als somatiek). Daarnaast bieden we extramurale Wlz zorg en VPT. De Wlz zorg bedraagt ruim 90% van onze omzet. Vanaf 01-01-2023 bieden we geen herstellzorg (revalidatie) meer.

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

3. 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 een deel van de OR vergadering aanwezig. De bestuurder en de voorzitter hebben regelmatig overleg over lopende zaken en actuele ontwikkelingen.

Raad van Toezicht (RvT)

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

In 2023 maken we kwaliteit- en risicomanagement nadrukkelijker zichtbaar en toetsbaar.

We bespreken elk kwartaal de risicomatrix. We werken de aanbevelingen uit van de ARBO-RI&E. We werken continu aan borging en verbetering van kwaliteit.

Kwaliteit- en risicomanagement betekent het zicht hebben op processen rondom kwaliteit, veiligheid en risico's. Het zichtbaar maken van risico's en proactieve maatregelen helpt de organisatie bij het beperken van risico's en de medezeggenschap en RvT in het toetsen daarvan. In dit kader willen we ook kijken naar overbodige, eigen regels. Die gaan we schrappen. We willen terug naar "de bedoeling". Daarbij tonen we lef door zo nodig ook regels van buitenaf ter discussie te stellen, op te rekken of zelf te schrappen in het belang van onze cliënten en medewerkers.

5. Kwaliteitsplan La Providence 2023

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is opgenomen in het Register van het Zorginstituut en vormt daarmee de wettelijke basis voor de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. Dit kader is opgebouwd als een taart (zie afbeelding). Met een scherp mes zijn acht taartpunten gesneden: vier in blauw die over de **inhoud** gaan en in vier in oranje die ingaan op de **randvoorwaarden**. De medewerker/ professional stelt de cliënt (bewoner) en zijn kwaliteit van leven centraal.



Dit kwaliteitsplan is tot stand gekomen in samenwerking met alle betrokkenen bij kwaliteit van zorg en dienstverlening bij La Providence. Het kwaliteitsplan, als onderdeel van het jaarplan, is afgestemd met de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. Het jaarplan wordt met alle medewerkers gecommuniceerd. 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: cliënt, medewerker, organisatie. In elke paragraaf wordt uitwerking gegeven van verbeterpunten die ieder een uitwerking zijn van onze belofte, die voortkomt uit ons mission statement en onze waarden:

Wij beloven dat we (zintuigen) prikkelen, een stabiele basis bieden, dat we kijken naar wat wél kan, dat we onze beste kennis en kunde inzetten en dat we iedere dag zo waardevol mogelijk maken. En daarmee voegen we *kleur toe aan jouw leven!*



Onze belofte leidt voor 2023 tot de volgende speerpunten:

1. **Wij dragen bij aan een waardevolle dag**
2. **Wij bieden passende zorg en ondersteuning**
3. **Wij werken aan een duurzame organisatie**

Hieronder zijn de drie speerpunten uitgewerkt voor cliënt, medewerker en organisatie.

	Cliënt (zie 5.1)	Medewerker (zie 5.2)	Organisatie (zie 5.3)
We dragen bij aan een waardevolle dag	<ul style="list-style-type: none"> - Wij stimuleren beleven en bewegen 	<ul style="list-style-type: none"> - We stimuleren ontwikkeling en inzet van ieders talenten. 	<i>Cliënten en medewerkers ervaren een prettige en veilige woon- en werkomgeving.</i>
Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> - We herijken het opnameproces. - We bieden sterke basiszorg; thuis of dichtbij huis met thuisgevoel. - We hebben extra aandacht voor palliatieve zorg. 	<ul style="list-style-type: none"> - We investeren in voldoende beschikbaarheid van medewerkers. - We gaan werken met een nieuwe capaciteitstool. 	We richten intramurale en extramurale ondersteuning zo in dat ze optimaal aansluit bij ieders behoefte.
Wij werken aan een duurzame organisatie		<ul style="list-style-type: none"> - We stimuleren duurzame inzetbaarheid van medewerkers. - We investeren in leren en ontwikkelen. 	<ul style="list-style-type: none"> - We dragen bij aan toegankelijke en duurzame zorg voor ouderen in een kwetsbare fase. - We investeren in duurzaamheid en milieu.

5.1 Aandacht voor cliënten (bewoners en inwoners)

Wat gaat goed?

We bieden passende zorg. We hebben aandacht voor leefplezier in een levendige gemeenschap. Bewoners zijn tevreden over hun dagelijkse leven bij La Providence. Dat lezen we terug op Zorgkaart NL en in de terugkerende cliënttevredenheidsonderzoeken. We werken continue aan “je thuis voelen en jezelf zijn”.

Wat beloven we:



Wat willen we verbeteren?

1a. Wij dragen bij aan een waardevolle dag	Hoe? Wij stimuleren beleven en bewegen	Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (KV): 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 2. Wonen en welzijn 8. Gebruik van informatie
1b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	Hoe? Wij sturen op sterke basiszorg. Wij sturen op passende zorg en ondersteuning, zo mogelijk thuis en anders dichtbij én waar men zich thuis voelt.	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. Wij dragen bij aan een waardevolle dag	<ul style="list-style-type: none"> We nodigen uit te bewegen en beleven in onze locatie (gangen met beleefpanelen) en onze belevingsgerichte tuin We stimuleren bewegen en beleven via persoonlijke aandacht (vanuit team welzijn en via bewegingsbegeleider), kleinschalige en grotere activiteiten 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). Samen vitaal ouder worden: we brengen de beweging op gang die preventie, reablement en eigen regie ondersteunt
1b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> Project in het kader van de prijsopslag Zorg dichtbij huis; opnameproces wordt geoptimaliseerd: mensen ontvangen de best passende zorg en ondersteuning, zo veel mogelijk in de thuissituatie en waar nodig intramuraal. We bieden sterke basiszorg; thuis of dichtbij huis met thuisgevoel We hebben extra aandacht voor palliatieve zorg. Kennisverrijking rond palliatieve zorg. Het Multidisciplinair overleg wordt opnieuw ingericht in het elektronisch cliënten dossier en in de praktijk geïmplementeerd, waarbij één lijn voor de hele organisatie centraal staat We werken met 'stepped care'.

Hoe meten we dat?

1a. Wij dragen bij aan een waardevolle dag	<ul style="list-style-type: none"> • Regulier cliënttevredenheidsonderzoek en stimuleren van meting via ZorgkaartNL (KV8). • Meten met verhalen: er worden enkele verhalen op jaarbasis opgehaald, geanalyseerd, beoordeeld en gebruikt voor kwaliteitsdoeleinden en verslaglegging (KV8).
1b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportage in ECD • 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). • Audit 0-meting & 1 meting palliatieve zorg

Wat levert dat op?

1a. Wij dragen bij aan een waardevolle dag	<ul style="list-style-type: none"> • 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. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • 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). • Eénduidigheid en duidelijke lijn binnen de organisatie • Kwaliteitsverslag en aanlevering indicatoren basisveiligheid bij het Zorginstituut (KV3) • Voldoen aan de normen van het kwaliteitskader palliatieve zorg

5.2 Aandacht voor medewerkers

Wat gaat goed?

Medewerkers zijn bevlogen, kunnen in hun werk van betekenis zijn voor onze cliënten en doen dat in overleg met de cliënt. Medewerkers waarderen werkinhoud, de werksfeer en zijn trots op onze organisatie. Bron: ActiZ MTO “Kijk op mijn medewerkers” – november 2022

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.

Wat beloven we:



Wat willen we verbeteren?

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

Hoe pakken we dat aan?

2a. We dragen bij aan een waardevolle dag	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gunstig leerklimaat via Leercarrousel waarin medewerkers gestimuleerd worden om zich periodiek bij te scholen m.b.v. het Skillstown opleidingsaanbod. <input type="checkbox"/> In de teamplannen en –overleggen is aandacht voor de wijze waarop praktisch invulling gegeven kan worden ontwikkeling en inzet van ieders talenten, ondanks drukte in de dagelijkse zorglevering. <input type="checkbox"/> Prettige werkomgeving: Opening van nieuwe afdeling, meer samenwerking tussen afdelingen; styling van gangen voor prettigere werkomgeving
---	---

2b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<input type="checkbox"/> Voldoende beschikbaarheid van medewerkers. We werken met nieuwe capaciteitstool Samen in gesprek over onze merkwwaarden en kerncompetenties, het inzetten van ieders talenten en de ontwikkelingen in de zorg (cultuurverandering conform WOZO) waarbij het gesprek ook gaat over de manier waarop we de zorg anders kunnen gaan organiseren in samenspraak met naasten en niet-professionals. Kennisdelen en kennis verrijken o.a. op het gebied van dementie en palliatieve zorg
2c. Wij werken aan een duurzame organisatie	Duurzame inzetbaarheid & Leren en ontwikkelen: LP is een organisatie waar medewerkers werkplezier beleven door (ruimte voor en mogelijkheden tot) professionele inbreng, persoonlijke ontwikkeling en gezonde werk-/privé balans (passend bij de levensfase van de medewerker). Vanuit deze lijn wordt het HRM beleid geactualiseerd en geoptimaliseerd. Concreet gaan we dat terugzien in o.m. het actualiseren van de functieomschrijvingen en de ingebruikname van het Kader Kanteling Werktijden, een arbo- en vitaliteitsbeleid (incl. RI&E) en opleidingsbeleid en zelfroosteren. KV6

Hoe meten we dat?

2a. We dragen bij aan een waardevolle dag	<input type="checkbox"/> Verhalen ophalen, analyseren en delen
2b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<input type="checkbox"/> In het MT wordt de voortgang van de werkzaamheden, op projectbasis en in de lijn, per kwartaal gemonitord.
2c. Wij werken aan een duurzame organisatie	Meten van het aantal medewerkers dat (bij) scholing of vrijwillige opleiding volgt. Meten van het aantal medewerkers dat doorgroeimogelijkheden krijgt. Meten van het realiseren van het opleidingsjaarplan. <input type="checkbox"/> Medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO) en verbeteracties daaruit opvolgen.

Wat levert dat op?

2a. We dragen bij aan een waardevolle dag 2b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning 2c. Wij werken aan een duurzame organisatie	<input type="checkbox"/> Aantrekkelijk leerklimaat met basis faciliteiten voor medewerkers, die hen in staat stellen de verantwoordelijkheid voor hun loopbaan te kunnen nemen . <input type="checkbox"/> Medewerkers zijn duurzaam inzetbaar en werken graag bij La Providence Medewerkers beleven werkplezier doordat ze hun professie kunnen uitoefenen in een prettige sfeer en gepaste aandacht geven aan hun eigen (professionele) ontwikkeling in een gezonde werk-/privé balans. Door op die manier een aantrekkelijk werkgever te zijn zorgt LP voor continuïteit en behoud van medewerkers.
---	---

5.3 Gezonde organisatie met ambitie

Wat gaat goed?

La Providence heeft een goede naam in de regio en is een vaste waarde in de gemeenschap van Grubbenvorst e.o. als kleinschalige, zelfstandige zorgorganisatie. We werken continue aan het behouden van een voldoende 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 richten ons op Grubbenvorst en verbinden ons aan de bewoners, organisaties en netwerken.

Wat beloven we:



Wat willen we verbeteren?

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

Hoe pakken we dat aan?

3a. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> In kaart brengen en optimaliseren van de huidige processen Het zo regelarm mogelijk vastleggen van de processen en medewerkers verantwoordelijk maken voor de kwaliteit van hun werkzaamheden. Verder uitbouwen van de huidige kwaliteitscyclus en het huidige kwaliteitssysteem met onder andere de PREM en de behandelindex voor de paramedici (KV4). De roosters op orde waarbij ze zijn afgestemd op de ZZP van de bewoners, de kwalificaties van de medewerkers en recht wordt gedaan aan de werk/privé balans van de medewerkers. Focus op veel voorkomende complexe zorgvragen als kernactiviteit (dat zijn voornamelijk vragen die samenhangen met een vorm van dementie en/of somatiek). Uitvoeren van de nieuwe visie over wie waar woont in La Providence, in combinatie met zijn of haar welzijn. 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). Onderdeel hiervan is het omvormen van de revalidatieafdeling tot PG afdeling. In aanleunwoningen bieden we scheiden van wonen en zorg. In de directe omgeving van LP zetten we ons in om het aanbod naar behoefte uit te breiden.
3b. Wij werken aan een duurzame organisatie	<ul style="list-style-type: none"> We voeren het gesprek over passende zorg en over wat door professionals en wat door anderen kan worden bijgedragen (gezien toenemend zorgvraag en afnemende capaciteit aan professionals). Stimuleren samenredzaamheid onder oudere bewoners van Grubbenvorst e.o. We maken een start met duurzaamheid en milieu

	<ul style="list-style-type: none"> • Versterken van de extramurale verzorging en verpleging • Partnerships: vernieuwende samenwerking verder vormgeven met stakeholders in de regio: wonen, welzijn en zorg. • Participatie in het lerend netwerk met nog 3 kleine zelfstandige verpleeghuizen (KV4)
--	---

Hoe meten we dat?

3a. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • 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. Wij werken aan een duurzame organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> • 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. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • Een veilige en prettige woon- en werkomgeving voor cliënten en medewerkers • Professioneel, verantwoord, kwalitatief goede zorg bieden met kostendekkende zorgexploitatie (KV7). We zijn slagvaardig om aan de veranderende vragen van medewerkers en cliënten te kunnen voldoen (KV7).
3b. Wij werken aan een duurzame organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Duurzame zorg in een duurzame organisatie. • We ondernemen maatschappelijk verantwoord • We leveren een bijdrage aan de maatschappelijke opgave om de zorg toegankelijk en betaalbaar te houden.

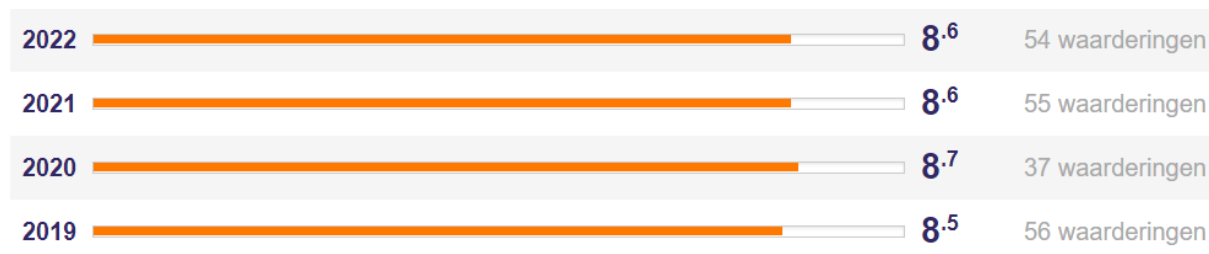
6. La Providence in cijfers

Kengetallen (t/m okt)

Clënten (bewoners en inwoners):	250
Vrijwilligers:	90
Medewerkers november)	260 personen / 153,9 FTE (cum. t/m
Leerlingen:	17
Verzuim	9,1% (cum. t/m november)

Tevredenheid cliënten

Totaal aantal waarderingen Zorgkaart Nederland:	202
Waarderingen Zorgkaart Nederland 2022:	54
Totaal cijfer waarderingen Zorgkaart Nederland:	8,6
Cijfer waarderingen Zorgkaart Nederland 2022:	8,6



Klachten cliënten

Aantal formele klachten: 1
Aantal informele klachten: 5
Aantal klachten opgelost: allen