

Jaarplan La Providence 2024

Duurzaam in ontwikkeling



Inleiding

Vergrijzing, druk op arbeidsmarkt, problemen op de huizenmarkt, betaalbaarheid van levensonderhoud, veiligheid, klimaat en duurzaamheid vragen maatschappijbrede aandacht.

De vraag naar zorg groeit en de hulpvraag wordt complexer. Tegelijkertijd daalt het aantal zorgmedewerkers. We zullen dus moten investeren in een inclusieve en zorgsamenleving.

Bij La Providence dragen we bij. Intramuraal én extramuraal.

Dat doen we door in gesprek te gaan met (potentiële) cliënten en medewerkers. Wat kan en wil de client zelf? Wat kan de naaste betekenen? Waar is ondersteuning van de zorgprofessional nodig bij zelfredzaamheid?

Dat doen we ook door bij te dragen aan een waardevolle dag, passende zorg en ondersteuning te bieden en bij te dragen aan een duurzame organisatie.

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 kunnen we niet alleen. We doen het samen met bewoners, medewerkers, vrijwilligers, huisartsen en andere collega-zorgaanbieders, de gemeente, financiers en vele betrokkenen uit de omgeving.

Hoe we dat doen, kunt u lezen in onze Koers en ons jaarplan.

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 2023. Dat maakt dat ook voor 2024 het motto van dit jaarplan “Duurzaam in ontwikkeling” nog de juiste vlag is die de lading dekt. Vanuit onze visie en de daaraan gekoppelde ambities zoals beschreven in ons Koersplan 2023-2026, zetten we in 2024 belangrijke vervolgstappen. Jaarplan 2024 is een dynamisch plan dat gericht werkt aan onze opdracht en kan meebewegen met interne en externe ontwikkelingen.

In dit jaarplan beschrijven we hoe we in 2024 (verder) bijdragen aan een waardevolle dag, passende zorg en ondersteuning en werken aan een duurzame organisatie.

Leeswijzer

Het jaarplan bestaat uit een aantal onderdelen en bijlagen. We starten met de terugblik op 2023. Dit is ook de opmaat naar 2024. Hoofdstuk 1 beschrijft de Koers 2023-2026. Hoofdstuk 2 zoomt in op de prioriteiten voor 2024. Hoofdstuk 3 bestaat uit het kwaliteitsjaarplan met de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In de bijlagen zijn de doelgroep, het zorgaanbod en risicobeheersing opgenomen.

Het integrale plan is het stuurinstrument voor 2024.

Ingrid Backus, bestuurder La Providence

Inhoud

Inleiding	2
Totstandkoming jaarplan	2
Leeswijzer	2
Inhoud	3
Terugblik 2023	4
Cliënten	4
Medewerkers	4
Organisatie	6
Regio	7
1. De Koers van La Providence	8
1.1 Inleiding	8
1.2 Ons Verhaal	9
1.3 Onze koers	12
Planmatig(er) werken	13
2. Uitwerking van de koers in 2024	14
2.1 Welzijn en Zorg	14
2.2 Bedrijfsvoering	17
2.3 Communicatie	18
2.4. Kwaliteit en risicomangement	18
2.5 Samenwerking	19
3. Kwaliteitsplan La Providence 2024	20
3.1 Aandacht voor cliënten (bewoners en inwoners)	22
3.2 Aandacht voor medewerkers	25
3.3 Gezonde organisatie met ambitie	26
Bijlage 1 La Providence in cijfers	29
Bijlage 2 Doelgroep en zorg- en dienstverlening	31
Bijlage 3 Interne adviesorganen en toezichthouders	32
Bijlage 4 Risico's en beheersmaatregelen	33

Terugblik 2023

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

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

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

Cliënten

Kwaliteit van leven & kwaliteit van zorg

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

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

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

Medewerkers

Binden en boeien & leren en ontwikkelen

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

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

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

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

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

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

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

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

La Providence heeft een open meldcultuur. Er is veel aandacht geweest voor Veilig incidenten melden.

Medewerkers van La Providence hebben meegedaan aan de uitvraag van Berenschot naar administratieve lasten in de zorg. La Providence scoorde significant beter dan landelijk. Medewerkers geven aan dat de administratieve belasting nog steeds te hoog is. Wij blijven ons inzetten om dit te verminderen.

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

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

Ook de uitstroom van medewerkers is een aandachtspunt. Door gerichte analyses en overleg hebben we onderzocht wat medewerkers boeit en kan binden om van daar uit te werken aan personeelsbehoud, een belangrijk thema voor 2024.

Verder hebben we aandacht voor strategische personeelsplanning en “leren en ontwikkelen”.

Met alle genoemde werkzaamheden hebben we bijgedragen aan het beperken van onze risico’s in de algemene personele bezetting (en in het bijzonder de medische as), de werkdruk, de inzet van zo veel mogelijk eigen medewerkers (tov ZZP-ers) en de financiering (gezien oplopende kosten vanwege inflatie, energie en CAO).

Organisatie

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

Per 1 januari zijn we gestopt met het bieden van WMO huishoudelijke ondersteuning. Ook hebben we onze revalidatieafdeling gesloten. We hebben de focus gelegd op de psychogeriatrische en somatische ondersteuning voor bewoners en inwoners van Grubbenvorst en omgeving. Per 1 mei is een nieuwe afdeling voor mensen met dementie geopend. Hiermee komen we tegemoet aan een grote behoefte.

Passend bij de ontwikkeling van de organisatie is de structuur aangepast met de komst van de manager bedrijfsvoering per 01-03-2023. Dit geeft extra kracht aan de ontwikkelingen op gebied van facilitair, inkoop, (zorg)technologie, huisvesting en ICT. Ook is onze financiële afdeling versterkt. In kader van management development is er voor managers en teamcoördinatoren een scholing coachend leidinggeven verzorgd.

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

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

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

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

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

De brandmeld- en ontruimingsinstallatie is vervangen. Samenwerkingspartner hierin is Energa. De nieuwe installatie kent een stil alarm (passend bij de doelgroep), alarmering via Pagers, Dect

toestellen en Myco's. Verbetering ten opzichte van de oude situatie is dat alle aanleunappartementen én de ruimten van Ursulahof op de nieuwe brandmeldinstallatie zijn aangesloten. Dit biedt eenduidigheid van alarmering en BHV inzet.

Er is een Helpdesk geopend voor alle vragen van medewerkers over zorg gerelateerde ICT applicaties en systemen, autorisaties, Nedap ONS, Medimo, SDB, tablets, mobiele telefoons etc.

De routing en opvolging zijn hiermee verbeterd.

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

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

Tenslotte is in 2023 een nieuwe accountant gekozen.

Regio

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

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

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

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

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

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. Er zijn wachtlijsten voor intramurale zorg. 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. Met de druk op de 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 bevoegheid 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.

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?

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

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.

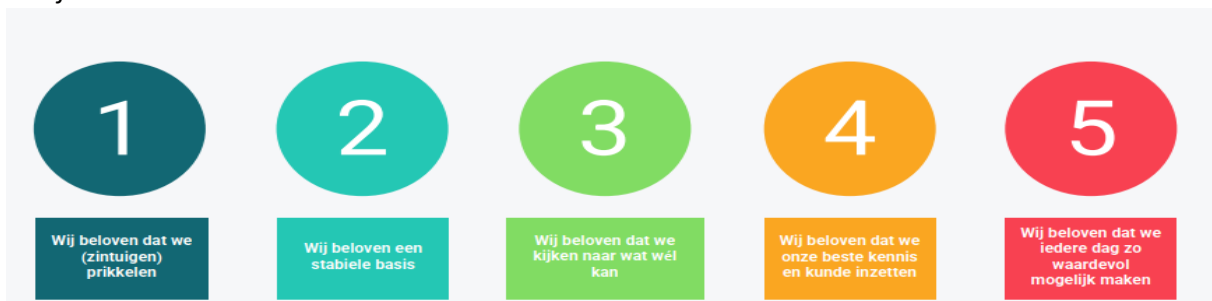
Eigen regie – Bij La Providence kijken we wat wél kan, wat iemand zelf kan en zelf wil beslissen. Dat doen we niet alleen samen, maar ook op onze eigen manier. Dat wil zeggen met daadkracht, vanuit onafhankelijkheid, zelfstandig en autonoom. En (soms) een tikje eigenzinnig.

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 ons 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.

Planmatig(er) werken

In 2023 heeft La Providence een aanvang gemaakt met het werken aan bovenstaande actielijnen zoals in de terugblik is beschreven. In 2024 zetten we dat voort en leggen we nog meer accent op planmatig uitwerken van de zaken waarin we in 2023 een begin hebben gemaakt door (strategische) inspiratie, initiatieven en interventies meer te bundelen. Dat betekent dat we zaken die afdelingsoverstijgend en tijdelijk van aard zijn, bijeenbrengen in **projecten**. Deze projecten krijgen een eigen 'kartrekker' die met de projectleden stuurt op resultaat. De gewenste resultaten van de projecten worden van te voren expliciet omschreven. Daarbij is tevens helder welke (financiële) randvoorwaarden nodig zijn voor succes. Uitgangspunt is dat we in de projectteams zo veel mogelijk eigen professionals inzetten.

Op deze manier brengen we meer focus op resultaat en inzicht in gewenste projectcapaciteit. Met als belangrijkste bijvangst: de kans meer successen te vieren en werkplezier te bieden.

Het managementteam stuurt op samenhang en voortgang. Alle projecten zijn omschreven en bij elkaar gevoegd in een projectportfolio en geprioriteerd door het managementteam. Elke periode-evaluatie wordt deze besproken en bijgesteld.

Activiteiten binnen de afdelingen worden samengevat in afdelingsplannen die de onderlegger vormen voor sturen op voortgang in de werkoverleggen. In hoofdstukken 2 en 3 zijn de dominante thema's toegelicht.

2. Uitwerking van de koers in 2024

2.1 Welzijn en Zorg

Welzijn

La Providence staat bekend als een levendige organisatie waar voor de mensen veel wordt georganiseerd. Bij het streven naar een **waardevolle dag** hebben we het over veel verschillende activiteiten die hieraan bijdragen. In 2024 willen we meer lijn brengen in de organisatie daarvan: capaciteit bij elkaar brengen en adequaat inzetten, bouwen aan één team waarin medewerkers in staat worden gesteld hun verantwoordelijkheid te kunnen en durven nemen en daarbij (blijven) denken vanuit mogelijkheden. Daarmee zet het team Welzijn de stap van uitvoering naar regie, waarbij ook kwaliteitsaspecten meer worden geïmplementeerd. Om deze resultaten te bereiken wordt een project opgezet en uitgevoerd.

Zorg Intramuraal

La Providence wil graag verantwoord (kwalitatief en kwantitatief) **persoonsgerichte en passende zorg** bieden en blijven bieden, passend binnen onze koers voor 2023-2026. Centraal staan onze belofte én onze kernwaarden “eigen regie, zingevend, verbindend en warm”.

Sterke basiszorg voor iedereen. Daartoe is behoefte aan doorontwikkeling van de huidige teams, in zowel kwantitatief als kwalitatief opzicht. Tegelijkertijd is behoefte aan het scheppen van kaders voor de zorg en het maken van afspraken over inhoud en uitvoering. Dit alles is noodzakelijk om onze intramurale zorg toekomstbestendig te laten zijn. Daartoe zijn cultuur en structuurinterventies nodig, waarbij borging in organisatie inrichting en processen een noodzakelijk vervolg is.

La Providence zou La Providence niet zijn als we dat niet op onze eigen wijze zouden doen, passend bij onze identiteit en kernwaarden. Dat wil zeggen:

- met focus op eigen regie en in verbinding. Het gaat dan om verbinding tussen ‘harde’ en ‘zachte’ criteria. Denk bij het eerste aan zaken als taakvolwassenheid, gebruik maken van bevoegdheden en het daarbij nemen van (eigen)verantwoordelijkheid. Maar het gaat ook om het finetunen van werkprocessen en organisatie inrichting die hierbij passend en ondersteunend is. Als ‘zachte’ criteria zien we voor ons een passende organisatiecultuur waarin we elkaar inspireren tot gewenst gedrag overeenstemmend de kernwaarden ‘warm’ en ‘zingevend’ e.e.a. binnen (financiële) kaders en kwaliteitsnormen;
- Een tikje eigenzinnig. We vertrekken bij de *behoefte van onze bewoners* en kijken vanuit dit perspectief naar hoe we passende zorg kunnen organiseren. We doen dit met onze eigen mensen die we waar nodig helpen en aanvullen met tijdelijke steunstructuren. We vertrekken vanuit welzijn en bieden onze bewoners een waardevolle dag. En we schalen (medische) zorg op waar dit bijdraagt aan de kwaliteit van leven en veiligheid van de bewoner. Niet minder dan nodig en niet meer dan mogelijk. Belangrijkste uitgangspunt om zo passende zorg te realiseren is het verder doorvoeren van het Stepped Care gedachtengoed.

Bij La Providence past ook om simpelweg te gaan dóen en daar van te leren. Dat betekent dat we in de praktijk met elkaar willen gaan ervaren wat (voor elke bewoner) passende zorg *is* en hoe we dat moeten organiseren zodat het toekomstbestendig is en kwaliteit geen toeval is.

Vanaf 2024 gaan we dat planmatiger aanpakken en concretiseren met de focus op gewenste resultaten. Daarbij houden we rekening met wat in het ontwikkelstadium van de diverse teams passend is. Steunstructuren worden indien nodig in een project georganiseerd.

Behandeldienst

De behandeldienst biedt ondersteuning en behandeling aan bewoners van La Providence en inwoners van Grubbenvorst en omgeving wonen. Ook zetten we onze deskundigheid op verzoek in bij collega-zorgaanbieders om schaarse capaciteit optimaal beschikbaar te stellen aan ouderen in een kwetsbare fase zoals Sint Jozef in Meijel, Molenveldhuis in Horst en Lindezorg in Sevenum.

Binnen de behandeldienst worden ook stappen gezet op het vlak van stepped care. Zo ondersteunen de logopedisten de huisartsen, Specialisten Ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialist op het vlak van hoorzorg en werkt onze bewegingsbegeleider samen met de fysiotherapeuten om bewoners in beweging te krijgen en te houden.

Op basis van onderzoek en analyse is in 2023 de behoefte aan behandelcapaciteit voor intramurale bewoners inzichtelijk gemaakt. Dat was noodzakelijk gezien de ontwikkeling in functies en zorgzwaarte. In 2024 blijven we werken aan de gezonde bedrijfsvoering en het toekomstbestendig inrichten van de behandeldienst. Automatiseren van administratieve handelingen speelt daarbij een belangrijke rol. Daarbij hoort ook dat we kijken naar de schaal die gewenst is om continuïteit te borgen en geen kwetsbaarheid op unieke behandel functies te laten ontstaan. Kansen worden verkend om in samenwerking onze deskundigheid optimaal in te zetten.

Onze behandeldienst ondersteunt bij het kiezen van de koers en het maken van de juiste keuzes op het gebied van voedingsbeleid en ARBO waarbij er aandacht is voor bewoners, medewerkers en de organisatie. Voorbeelden hiervan zijn de implementatie van het nieuwe slikprotocol door middel van scholingen en workshops voor de medewerkers leefplezier, huiskamerassistenten en activiteiten begeleiders. Vanuit de behandeldienst is er samengewerkt met team facilitair om slimme en duurzame keuzes te maken op het vlak van inkoop. Ook is er een aanzet gedaan voor een voedingsbeleid wat in 2024 verder uitgerold zal gaan worden.

De fysiotherapeuten en ergotherapeuten werken samen met P&O om het arbobeleid uit te voeren en heeft een start gemaakt met het opnieuw in hun kracht zetten van ergocoaches en de scholing fysieke belasting voor medewerkers om zo te kunnen zorgen voor gezonde medewerkers op de werkvloer. Het vitaliteitsconsult voor medewerkers wordt ook nog steeds ingezet om de duurzame inzetbaarheid van medewerkers zo hoog mogelijk te houden. Hier gaan we in 2024 mee verder.

Onder het motto “voorkomen is beter dan genezen” zijn er vanuit de gedachte van advanced care planning meerdere lijnen uitgezet door de paramedici samen met de verpleegkundig specialist om preventief te werken voor onze bewoners. De fysiotherapeuten voeren een valscreening uit en de logopedisten een dysfagiescreening en een hoorscreening. Zo worden problemen eerder gesignaleerd en tijdig voorkomen of alsnog behandeld. Hier gaan we in 2024 mee verder.

In 2023 is er ook gestart met de herziening van het mondzorgprotocol door de logopedisten, verpleegkundig specialist en Noviacura. Dit zal in 2024 afgerond worden.

Een belangrijke onderdeel van de missie van La Providence is dat er geluisterd wordt naar de wensen en behoeften van bewoners. Bij onze bewoners met afasie is dat soms een uitdaging. In 2024 worden daarom de eerste stappen gezet naar het realiseren van een afasievriendelijke organisatie waarin zowel gekeken wordt naar de informatie die we onze bewoners met afasie aanbieden (folders, formulieren en bewegwijzering), alsook naar de bejegening door onze medewerkers. Er zal in 2024 een implementatieplan geschreven worden om te starten met de voorbereiding van medewerkers.

Zorg Extramuraal

In 2023 heeft La Providence de strategische keuze gemaakt om extramuraal zorg te blijven aanbieden (wijkverpleging, ambulante zorg) en te laten groeien in het belang van onze cliëntpopulatie in Grubbenvorst e.o. . Onze opdracht is er voor te zorgen dat in de loop van 2024 thuiszorg toekomstbestendig is. Dat betekent dat we beschikken over een volwaardig thuiszorgteam dat:

- voorziet in de behoefte aan wijkzorg (product ZVW Thuiszorg) conform de eisen die vanuit zorginkoop gesteld worden (hierin zit ook het toepassen van thuiszorgtechnologie);
- het team gefaciliteerd is met kaders en afspraken (kwaliteitskader wijkverpleging) zodat het regelarm kan werken en kan voldoen aan financiële kaders;
- er richtlijnen ontwikkeld zijn voor VPT en La Providence ervaring opdoet met het kostendekkend bieden van WLZ product VPT, in wijk en aanleunappartementen;
- er afstemming plaatsvindt met aanbieders van zorg en welzijn in Grubbenvorst en omstreken voor zover dit binnen deze producten gewenst is (denk aan huisartsen, welzijnsorganisatie , collega VVT die in Grubbenvorst wijkzorg bieden).

Om deze resultaten te bereiken is in 2023 een projectleider aangesteld die in 2024 verder vervolg geeft aan bovenstaande.

Welzijn en Zorg: In de basis beter

Om bovenstaande ambitie waar te maken en de gewenste resultaten te behalen zijn er voorwaarden voor succes te benoemen. Vanuit de bedrijfsvoering wordt daarom (projectmatige) ondersteuning georganiseerd met als dominante thema's capaciteitsplanning, roostering, duurzame beschikbaarheid en inzet van personeel, verzuimmanagement, functiedifferentiatie, leren en ontwikkelen, de inzet van informele zorg, communicatie en samenwerking in de keten.

2.2 Bedrijfsvoering

Naast de bovengenoemde (projectmatige) ondersteuning (zie kader 'in de basis beter') heeft Bedrijfsvoering nog eigen speerpunten die leidraad zijn voor (ook de eigen) doorontwikkeling in 2024. Bedrijfsvoering heeft een tweeledige taak: ondersteunend zijn aan het primaire proces en faciliterend aan de organisatie om tegemoet te komen aan interne behoeften en externe eisen.

Ondersteuning primaire proces

In de rechtstreeks ondersteuning heeft Bedrijfsvoering de ambitie om in 2024 (en verder) te onderzoeken hoe collega's Facilitair meer kunnen bijdragen aan de directe zorgverlening. Denk dan aan het verrichten van taken die bijdragen aan het wooncomfort en daarmee welzijn van onze bewoners waartoe geen bijzondere bekwaamheden nodig zijn (bedden opmaken en verschoneren, logistieke taken). Daarmee worden zorgcollega's ontlast en kunnen duurzamer worden ingezet. Vanzelfsprekend horen initiatieven om zuinig(er) om te gaan met energie en meer inzet van milieuvriendelijke verbruiksgoederen tot de jaarplanning.

Toekomstgericht en vernieuwend

Duurzaamheid

La Providence heeft duurzaamheid opgenomen in haar Koers. We hebben duurzaamheidsbeleid (incl CO2 routekaart) opgesteld waaraan in 2024 invulling wordt gegeven.

Innovatie

We kunnen gezien onze omvang geen voortrekkersrol in de regio nemen, maar blijven 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.

Faciliteren van de organisatie

Als ondersteuning bij de organisatieontwikkeling én eigen ontwikkeling gaat Bedrijfsvoering verbeterinitiatieven inzetten onder de noemer van 2 speerpunten:

1. Duurzaam werken, in relatie tot milieu én in relatie tot duurzame inzetbaarheid.
2. En veilig werken met en goed gebruik maken van ICT

In samenwerking met de team(coach)s wordt hier in 2024 concrete invulling aan gegeven. Vanaf 2024 gaan we dat planmatiger aanpakken en concretiseren met de focus op gewenste resultaten. Daarbij houden we rekening met wat in het ontwikkelstadium van de diverse teams passend is. Steunstructuren worden indien nodig in een project georganiseerd.

2.3 Communicatie

Communicatie zien we als een onmisbaar instrument om onze missie waar te maken. Het gaat niet alleen om het uitdragen van onze waarden, maar ook om het ophalen van en delen van verhalen die bewijzen op welke wijze we onze beloftes waarmaken. Want La Providence moet je vooral beleven!

We maken professioneel onderscheid in interne communicatie, externe communicatie en arbeidsmarktcommunicatie. In 2024 willen we per deelgebied de focus leggen op de volgende zaken.

Interne communicatie

Interne communicatie helpt om de organisatie bij elkaar te brengen en houden. Het verbindt afdelingen en teams in het primair proces en zorgt ervoor dat elke werknemer up-to-date is, op dezelfde golflengte zit, en op hoogte is van wat er in en met de organisatie gebeurt. Randvoorwaarde daarbij is dat we goed luisteren naar zaken die spelen binnen de organisatie en daarop kunnen inspelen. In 2024 investeren we in een actieve organisatie brede, eenduidige interne communicatielijnen en afspraken over de wijze van communiceren. Dat gaat op inhoud over het werk van 'vandaag' maar ook over de plannen voor 'morgen' (jaarplan) en de visie op 'overmorgen' (strategie).

Externe communicatie

Effectieve externe communicatie versterkt de band met relaties, zorgt voor loyaliteit, vergroot het vertrouwen in onze organisatie en draagt eraan bij dat klanten/cliënten graag zaken met ons willen doen (zorg/wonen) en bij ons willen werken. Ook in 2024 willen we daarom La Providence als organisatie goed op de kaart zetten, met specifiek aandacht voor Extramurale zorg.

Arbeidsmarktcommunicatie

In 2023 zijn we gestart met arbeidsmarktcommunicatie. We hebben een team van ambassadeurs gevormd. Onze ambassadeurs denken mee en zetten zich in om nieuwe La Providence collega's te vinden en te binden. De ingezette lijn van arbeidscommunicatie wordt doorgezet in 2024.

2.4. Kwaliteit en risicomanagement

In 2023 hebben we kwaliteit en risicomanagement nadrukkelijker zichtbaar en toetsbaar gemaakt. Deze lijn trekken we door in 2024 door. Het gaat dan in eerste instantie om de kwaliteit van zorgverlening. Maar ook om kwaliteit en veiligheid van gebouwen.

De oplettende lezer zal het opvallen dat veel thema's in 2024 daarom hetzelfde zijn en voortborduren op 2023. We zetten in op dezelfde speerpunten en hebben doelen gesteld (operationele zorgverlening) in hun volgende fase van ontwikkeling én zetten in op projectmatige aanpak voor het verbeteren op de dominante thema's Stepped Care en Palliatieve zorg.

Voor **2024** hebben we nog gekozen voor het format van het kwaliteitsjaarplan dat we al enkele jaren gebruiken. Dat willen we volgend jaar anders doen, geïnspireerd door het kwaliteitskompas⁵ dat in ontwikkeling is. Daarnaast gaan we in 2024 ons kwaliteitssysteem vernieuwen (denk aan kwaliteitshandboek, protocollen en zo nodig rapportages) om dit samen met medewerkers opnieuw op te bouwen en toekomstbesteding te maken.

2.5 Samenwerking

Zoals de terugblik op 2023 is aangegeven, vindt La Providence het belangrijk een rol te spelen in regionale ontwikkelingen en in samenwerking met ketenpartners. Deze lijn trekken we in 2024 nadrukkelijk door, waarbij actief wordt gekeken hoe de initiatieven in deze samenwerking (zie o.a. <https://zorgconnectlimburg.nl/>) passen bij ons jaarplan. Daarbij kijken we zorgvuldig naar wat vanuit onze schaalgrootte mogelijk is en wat vanuit participatie en medeverantwoordelijkheid passend.

⁵ Het nieuwe Kwaliteitskompas legt meer nadruk op het voorkomen van grotere zorgvraag door te kijken wat mensen met een ondersteuningsbehoefte zelf nog kunnen. Het kompas kan, bij landelijke goedkeuring, de huidige kwaliteitskaders gaan vervangen.

3. Kwaliteitsplan La Providence 2024

Inleiding

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.



Hoofdstuk 3 van het jaarplan betreft het kwaliteitsplan. 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 ook voor 2024 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 3.1)	Medewerker (zie 3.2)	Organisatie (zie 3.3)
We dragen bij aan een waardevolle dag	<ul style="list-style-type: none"> • Wij stimuleren beleven en bewegen • We stellen behoefte van bewoner centraal en faciliteren met passende welzijnactiviteiten 	<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. Daartoe behoort het doorontwikkelen van Stepped Care • We hebben extra aandacht voor preventieve en palliatieve zorg vanuit de gedachte van Advanced Care Planning. 	<ul style="list-style-type: none"> • We investeren in voldoende beschikbaarheid van medewerkers. • We gaan werken met een nieuwe capaciteitstool. • We gaan werken met duurzame roostering • We gaan verder met het automatiseren van de (verplichte) administratieve taken van paramedici om de administratieve last te verlagen 	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 dragen bij aan toegankelijke en duurzame zorg voor ouderen in een kwetsbare fase. 	<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 werken aan een toekomstbestendig kwaliteitssysteem om de passende zorg voor bewoners te borgen. • We investeren in duurzaamheid en milieu.

Het stimuleren van beleven en bewegen is een belangrijk uitgangspunt voor het welzijn van onze bewoners. Jaarlijks kiezen we binnen La Providence een thema. Voor 2024 is gekozen voor het thema actief met muziek.

3.1 Aandacht voor cliënten (bewoners en inwoners)

Wat gaat goed?

We bieden persoonsgerichte en passende zorg. De cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip. Zij eigen identiteit komt tot zijn recht. Eigen regie over leven en welbevinden is leidend, ook in de laatste fase van het leven.

We stemmen de zorg af op iemands voorkeuren en behoeften. 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. Ook onze extramurale cliënten zijn tevreden over de zorg, behandeling en begeleiding die we hen thuis bieden. Dat lezen we terug op in de PREM-uitslag van 2022 en 2023 tot zover, 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	Wij stimuleren beleven en bewegen We stellen behoeftes bewoners centraal en faciliteren met passende welzijnactiviteiten	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	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
1c. Wij werken aan een duurzame organisatie	We dragen bij aan toegankelijke en duurzame zorg voor ouderen in een kwetsbare fase.	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 beleeftpanelen) en onze belevingsgerichte tuin. Voor 2024 is het thema: Actief met muziek. • 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"> • We bieden sterke basiszorg; thuis of dichtbij huis met thuisgevoel • We hebben extra aandacht voor preventieve en palliatieve zorg vanuit de gedachte van advanced care planning. Kennisverrijking rond palliatieve zorg. • Zorgplannen worden in samenwerking met de zoco en betrokkenen disciplines opgesteld, geëvalueerd in Multidisciplinaire overleggen en bijgesteld. • We werken met 'Stepped Care', dit wordt vanuit de behandeld arts in samenwerking met het verpleegkundig team uitgedragen doormiddel van coaching on the job.
1c. Wij werken aan een duurzame organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Het verpleegkundig team is dagelijks overdag aanwezig op locatie, voor het bewaken van de zorgprocessen, coachen op de afdeling en daardoor een bijdrage levert aan de kwaliteit van zorg. Buiten kantoor tijden heeft de verpleegkundige bereikbaarheidsdienst. • Het werken met een elektronisch medicatie cliënten dossier (ONS NEDAP voor de zorg, Intramed voor eerstelijns zorg), Medimo. • Passende persoonlijke zorg leveren door gebruik te maken van Swash, 'Bathing 21'.

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: werken aan vrijheidsbevordering en terugdringen vrijheidsbeperking. Eénmaal per jaar wordt een interne audit uitgevoerd op de rapportages op de indicatoren basisveiligheid. En

	<p>eenmaal per jaar wordt een interne audit uitgevoerd op het volledige ECD, inclusief zorgplan en rapportages.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan de richtlijn verslaglegging in intramed voor de eerstelijns dossiers. • Regulier cliënttevredenheidsonderzoek en stimuleren van meting via ZorgkaartNL (KV8) en de PREM metingen door paramedici in de eerstelijns.
1c. Wij werken aan een duurzame organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Twee maandelijks intervisie op casusniveau (Stepped Care) met het verpleegkundig team • Vierjaarlijkse intervisie door behandeldienst op casusniveau • Interne audit aan de hand van het Medimo systeem, samengevoegd met de MIC melding 'Medicatie incidenten) • 0 meting en effect meting Swash, in samenwerking met een inhoudsdeskundige van Arion.

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 ZOCO (zorgcoördinatoren) in samenwerking met de behandeldiensten met minimaal niveau 3 (KV1). • Eénduidigheid en duidelijke lijn binnen de organisatie • Kwaliteitsverslag en aanlevering indicatoren basisveiligheid bij het Zorginstituut (KV3)
1c. Wij werken aan een duurzame organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Werken aan bewustwording in de primaire zorgverlening door het maken van milieubewustere keuzes.

3.2 Aandacht voor medewerkers

De aandacht voor medewerkers heeft in 2024 onverminderd onze aandacht. Ook hier geldt dat we doorborduren op de uitgezette lijnen:

Wat willen we verbeteren?

2a. We dragen bij aan een waardevolle dag	We stimuleren ontwikkeling en inzet van ieders talenten. Wij bieden mensen ontwikkel-mogelijkheden zodat ze graag bij La Providence werken.	Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: 4.Leren en ontwikkelen 6. Personeelssamenstelling
2b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	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	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"> • Gunstig leerklimaat via Leercarrousel waarin medewerkers gestimuleerd worden om zich periodiek bij te scholen m.b.v. het Skillstoun opleidingsaanbod. • 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. • Prettige werkomgeving: meer samenwerking tussen afdelingen; styling van gangen voor prettigere werkomgeving
2b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Duurzame inzetbaarheid & Leren en ontwikkelen:

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 verder geactualiseerd en geoptimaliseerd. Concreet gaan we dat terugzien in o.m. het actualiseren van de functieomschrijvingen, de afspraken over werktijden (conform CAO VVT/ 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	Verhalen ophalen, analyseren en delen
2b. Wij bieden passende zorg en ondersteuning	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	Metten van het aantal medewerkers dat (bij) scholing of vrijwillige opleiding volgt. Metten van het aantal medewerkers dat doorgroeimogelijkheden krijgt. Metten van het realiseren van het opleidingsjaarplan.

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	<p>Aantrekkelijk leerklimaat met basis faciliteiten voor medewerkers, die hen in staat stellen de verantwoordelijkheid voor hun loopbaan te kunnen nemen .</p> <p>Medewerkers zijn duurzaam inzetbaar en werken graag bij La Providence</p> <p>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.</p>
--	--

3.3 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	We richten intramurale en extramurale ondersteuning zo in dat ze optimaal aansluit bij ieders behoefte.	Link met Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: 2. Wonen en welzijn 4. Leren en ontwikkelen Link met Kwaliteitskader Wijkverpleging 6.1.6
3b. Wij werken aan een duurzame organisatie	We dragen bij aan toegankelijke en duurzame zorg voor ouderen in een kwetsbare fase, ook met partners in de regio zoals andere (zorg)organisaties. We willen maatschappelijk verantwoord (duurzaam) ondernemen.	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). Gecoördineerd door het verpleegkundig team, (Stepped Care) • 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
--	--

	<p>grotere flexibiliteit, waarbij de aanpassing van de woonomgeving aan de wensen en mogelijkheden van bewonersgroepen is onderbouwd (KV2). 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.</p>
<p>3b. Wij werken aan een duurzame organisatie</p>	<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. We stimuleren samenredzaamheid. Uitgangspunt hierin is: Wat kan de bewoner zelf, en met diens netwerk nog zelf (zelfredzaamheid) en waar kan de zorg ondersteunen? • We werken aan duurzaamheid en milieu volgens ons duurzaamheidsbeleid • 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 compacte zelfstandige verpleeghuizen (KV4)

Hoe meten we dat?

<p>3a. Wij bieden passende zorg en ondersteuning</p>	<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.
<p>3b. Wij werken aan een duurzame organisatie.</p>	<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?

<p>3a. Wij bieden passende zorg en ondersteuning</p>	<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).
<p>3b. Wij werken aan een duurzame organisatie</p>	<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.

Bijlage 1 La Providence in cijfers

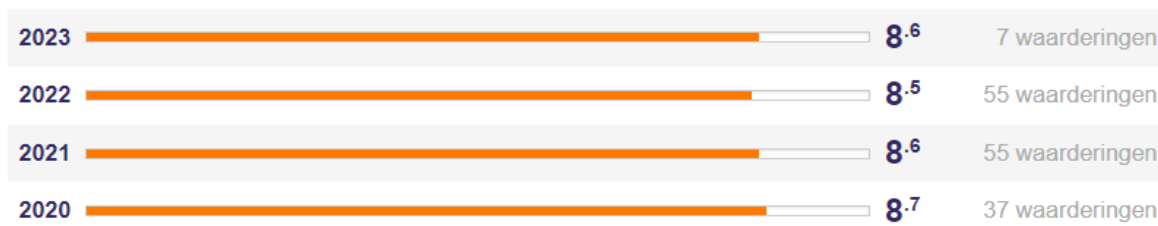
Verzuimpercentage tot en met september (cumulatief)	9,20%
Aantal vrijwilligers	110
Aantal medewerkers	284
Aantal ingezette FTE tot en met september (cumulatief)	142,8
Aantal BBL peildatum 30-10-2023	7
Aantal stagiaires peildatum 30-10-2023	2
Aantal cliënten (exclusief intramed niet intramurale cliënten) (peildatum 30-10-2023)	213
Aantal cliënten intramed (niet intramurale cliënten) (peildatum 30-10-2023)	72

Tevredenheid cliënten

Totaal aantal waarderingen Zorgkaart Nederland:	220
Waarderingen Zorgkaart Nederland 2023:	20
Totaal cijfer waarderingen Zorgkaart Nederland:	8,7
Cijfer waarderingen Zorgkaart Nederland 2023:	8,9

Waarderingen historie:

La Providence



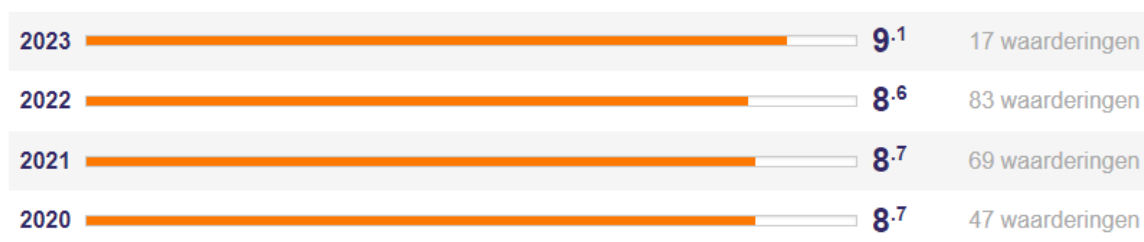
Meer

Toelichting

Dit is het gemiddelde cijfer per jaar, en het totaal aantal waarderingen dat deze zorgaanbieder kreeg. Indien er een jaar ontbreekt, dan zijn er in dat jaar geen waarderingen geplaatst.

La Providence totaal inclusief Behandeling en Thuiszorg

Waarderingen historie



Meer 

Toelichting

Dit is het gemiddelde cijfer per jaar, en het totaal aantal waarderingen dat deze zorgaanbieder kreeg. Indien er een jaar ontbreekt, dan zijn er in dat jaar geen waarderingen geplaatst.

Klachten cliënten

Aantal formele klachten: 1

Aantal informele klachten: 5

Aantal klachten opgelost: allen

Bijlage 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 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).
- 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.

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) en begeleiding (individueel en groep).

Bijlage 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 minimaal 10 keer per jaar. 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, 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.

Bijlage 4 Risico's en beheersmaatregelen

La Providence werkt met een risicomatrix waarin de risico's, de toelichting op de risico's, de analyse (oorzaak, effect), de kritische beheersmaatregel en de risicobeoordeling (kans, impact, score) vermeld worden.

We doen dit voor de

- Strategische risico's
- Personeelsrisico's
- Processen en middelen risico's
- Clientveiligheid
- Economische en politieke risico's
- Marktrisico's.

De risicomatrix wordt elk kwartaal besproken en zo nodig bijgesteld in het MT. De risicomatrix wordt tweemaal per jaar besproken en zo nodig bijgesteld in de RvT.

De belangrijkste risico's (score op impact x kans), waarop we hebben geanticipeerd in de koers en het jaarplan, worden hieronder samengevat.

Voor de volledige tekst, waaronder de analyse, wordt verwezen naar de volledige risicomatrix, ter inzage bij La Providence.

	<i>Risico omschrijving</i>	<i>Maatregelen ter beheersing van risico</i>
Strategische risico's	<p>Onvoldoende tijdige stuurinformatie</p> <p>Organisatiestructuur sluit onvoldoende aan op strategie</p>	<p>Investeren in procesoptimalisatie</p> <p>Definiëren van een smalle set van prestatie-indicatoren</p> <p>Fase 1 in 2022: structuurwijziging ondersteunende dienst aan de kant van de bedrijfsvoering.</p> <p>Fase 2 in 2023: op geleide van strategisch kader is de optimale structuur voor primair proces bepaald.</p> <p>Fase 3 in 2024: structuur van ondersteunende diensten wordt geoptimaliseerd</p>
Personeelsrisico's	<p>Onvoldoende kwaliteit van medewerkers in het primaire proces</p> <p>Onvoldoende in staat om goede medewerkers te werven en te behouden</p>	<p>Ontwikkelen van bewust personeelsbeleid, waarin een opleidings- en scholingsprogramma is opgenomen rond "professioneel, verantwoord, kwaliteit"</p> <p>HR processen herzien, inventariseren van deskundigheid van medewerkers, functiehuis op orde, competentie-ontwikkeling, scholingsplan kwaliteit</p> <p>Programma onboarding, leren en ontwikkelen, aandacht voor werkplezier, flexibiliteit bieden aan medewerkers, gezonde roosters, bestendig personeelsbeleid. Gedifferentieerde personeelsmix.</p>
Processen en middelen risico's	<p>Verlies van IT</p> <p>Kwaliteitsmanagementsysteem niet actueel</p>	<p>Back-up procedure</p> <p>Back-up buiten het pand bewaren</p> <p>Regelmatig testen van back-up procedure</p> <p>Regelmatig bespreken met onze ICT partner</p> <p>Kwaliteitsorganisatie is opgezet met kwaliteitsverpleegkundige,</p>

		Processen actualiseren, Sloopteam (overbodige regels overboord), Audits uitvoeren
Clientveiligheid	Onveilige situatie door ontbreken van personeel of onvoldoende bevoegd en bekwaam personeel of onvoldoende professioneel, verantwoord handelen	Audit en met elkaar in gesprek blijven Versterken van de medische as met externe deskundigen Persoonlijke ontwikkeling (bevoegd/bekwaam/cultuur) en teamontwikkeling"
Economische en politieke risico's	Crisissen (financieel, bouw, woning, energie, oorlog) Inflatie	Ontwikkelingen volgen en er op inspelen; goede afstemming met interne en externe stakeholders Budget per onderdeel aanscherpen en monitoren (m.n. voeding) Contractmanagement leveranciers Aanpassen personeelbestand of product/marktcombinaties Goede kostprijsberekeningen van geleverde zorg en daar op sturen
Marktrisico's	Imago-schade (door het niet kunnen leveren van zorg of het niet kunnen bieden van goede kwaliteit van zorg) Toename concurrentie	Herijken van strategisch meerjarenplan heeft plaatsgevonden in 2022. Uitvoeren van de stappen om toekomstgericht, flexibel en slagvaardig de kansen te pakken. Kansen onderzoeken Regie nemen Zichtbaar zijn, waarde toevoegen, samenwerkingen onderzoeken
Financiële positie	Prijzontwikkelingen Renterisico's	Scherper inkopen Contractmanagement leveranciers Aanpassen personeelbestand of product/marktcombinaties Belangrijkste renterisico lopen we op de financiering, deze is afgedekt middels een renteswap

Risicobereidheid

Binnen La Providence worden de risico's steeds afgewogen tegen eventueel te nemen maatregelen. Op strategisch en tactisch niveau worden beheerste risico's genomen als zich kansen voordoen waarbij zo veel mogelijk zekerheid wordt gezocht. Ten aanzien van financiële risico's wordt gestreefd naar zekerheid en het vermijden van afwijkingen. Operationeel wordt steeds gehandeld naar de situatie die zich voordoet en wordt gehandeld in het belang van de cliënt mits dit in lijn ligt met het risicobeleid op strategisch en/of tactisch niveau.

Maatregelen ter beheersing van de voornaamste risico's en onzekerheden

In 2022 zijn we gestart (en daar werken we continu verder aan) om kwaliteit- en risicomanagement nadrukkelijker zichtbaar en toetsbaar te maken.

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.

Op personeelsgebied hebben we diverse maatregelen genomen om risico's in te perken. We werken aan behoud van personeel door een goed werkklimaat waarin ruimte is voor leren en ontwikkelen. We stimuleren interne doorgroei van medewerkers. Ook kiezen we voor een personeelsmix die optimaal is afgestemd op de cliëntpopulatie. We zetten zo min mogelijk ZZP-ers (PNIL) in. Vanwege de arbeidsmarktkrapte is dit regelmatig toch noodzakelijk t.b.v. de continuïteit van zorgverlening of continuïteit van organisatie. We zijn ons bewust van dit spanningsveld.

We hebben per 01-01-2023 een nieuwe arbodienstverlener die beter aansluit op onze behoefte om het ziekteverzuim terug te dringen.