



Kwaliteitsverslag 2021

Samen leren en verbeteren

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2021 van PavoZorg. In juni 2020 heeft PavoZorg twee locaties van Ontzorgd Wonen Groep overgenomen te weten Zorghuis Tegelen en Zorghuis Tienray.

Binnen PavoZorg is de bewoner als mens altijd ons vertrekpunt. Aan de hand van een op de PDCA-cyclus gebaseerde verbetermethodiek wordt gefaseerd en gestructureerd gewerkt aan verbeteringen, die zijn ingezet na de analyse van basisoorzaken en waarbij kwaliteitsinformatie uit diverse bronnen benut wordt.

In dit kwaliteitsverslag blikken we aan de hand van de acht thema's uit het kwaliteitskader terug op het afgelopen jaar. We reflecteren op de doorlopen processen en uitkomsten en geven weer welke verbeterpunten zijn meegenomen in het plan voor 2022. Op beide locaties werken we met dynamische verbeterplannen, zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau staat steeds de vraag centraal: welke ondersteuning is nodig voor onze bewoners, om het verschil te maken in hun leven vanuit de erkenning wie zij waren en nu zijn.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	2
1 Profiel van de organisatie	4
2 Reflectie op de thema's van het kwaliteitskader.....	5
2.1 <i>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....</i>	<i>5</i>
2.2 <i>Wonen en Welzijn.....</i>	<i>7</i>
2.3 <i>Veiligheid.....</i>	<i>7</i>
2.4 <i>Leren en werken aan kwaliteit.....</i>	<i>11</i>
3 Leiderschap, Governance en management.....	12
4 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	14
5 Gebruik van hulpbronnen	14
6. Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten	15
7. Gebruik van Informatie.....	16



1 Profiel van de organisatie

PavoZorg is in 2020 opgericht met als drijfveer locaties te realiseren waarin de oudere mens echt centraal staat.

De twee locaties van PavoZorg zijn beide gevestigd in voormalige kloosters en gelegen in Tegelen en Tienray. PavoZorg is een organisatie die een woonomgeving aanbiedt met zorg volgens het principe Volledig Pakket Thuis (VPT). In totaal kunnen wij zorg bieden aan 50 bewoners.

Bij onze zorghuizen staat de bewoner altijd centraal. Hoe staat iemand in het leven en hoe zorgen wij ervoor dat zij zich hier thuis en veilig voelen. Wat is voor hem/haar belangrijk en wat geeft hem/haar kwaliteit in het leven. Op deze manier ontvangen onze bewoners de zorg en warme aandacht die voor hem/haar van waarde is op een manier die goed en vertrouwd voelt; “Hartverwarmend thuisvoelen”.

Ieder mens is uniek en heeft een eigen levensverhaal en sociaal leven. Rondom de wensen van onze bewoners regelen wij onze professionele zorg. Bij PavoZorg denken we in mogelijkheden, bewegen we mee met de beleving van onze bewoners en omarmen we de ouderdom in al zijn facetten. In onze knusse kleinschalige woonzorglocaties is er volop ruimte voor persoonlijke aandacht en (groeps)activiteiten.

Wij vinden dat ieder mens recht heeft op zorg in een omgeving waar hij of zij zich vertrouwd en veilig voelt, waar recht wordt gedaan aan ieders autonomie en waar ruimte is voor oprecht contact met mensen. Vertrouwen hebben in elkaar is hiervan de basis en dat begint met elkaar te kennen en te respecteren.

Wij kijken écht naar ieder mens en organiseren onze zorg rondom de wensen en eisen van ieder individu. Iedereen heeft een eigen levensgeschiedenis en sociaal leven en dat respecteren wij. Regels zijn er (in onze ogen) om goede zorg te dienen en niet om deze onnodig in te perken. Daarom wonen mensen met zowel fysieke als mentale beperkingen bij ons gewoon met elkaar in één woonomgeving.

De groep is klein; ongeveer 25 bewoners. Hierdoor kent iedereen elkaar en zijn er altijd ‘vaste’ zorgmedewerkers.

Zo is er ook ruimte voor autonomie en flexibiliteit. Iedereen moet zich bij ons thuis en op zijn gemak voelen. Bij ons houden mensen de regie over hun eigen leven.

Onze kernwaarden zijn: zorgzaamheid, geborgenheid, toewijding, autonomie en de ambitie om steeds te streven naar de meest optimale zorg voor iedereen. Ongeacht achtergrond, ziektebeeld of financiële mogelijkheden.

2 Reflectie op de thema's van het kwaliteitskader

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg bij bewoners met dementie

Eind 2020 zijn alle werknemers van Pavo Zorg geschoold in zorg bij dementie door de specialist ouderenzorg (SO). In samenwerking met de SO hebben de EVV'ers dementie in kaart gebracht, doormiddel van de fases van dementie met de daarbij behorende gevolgen. Door structuur aan te brengen aan het in kaart brengen van dementie, is het op een gestructureerde wijze weggezet in het nieuwe ECD, nedap ONS. Kijkend naar de persoonsgerichte zorg, is in de loop van het jaar 2021 aandacht besteed aan de benaderingswijze van de bewoner. Hier valt in het jaar 2022 nog winst in te behalen, vooral in de dossiervoering. In de praktijk wordt de benaderingswijze op een juiste wijze ingezet.

Methodisch werken

Methodisch werken komt veel voor binnen de zorg en het kwaliteitssysteem van PavoZorg. In het managementteam werd gewerkt aan de hand van de PDCA-cyclus. Dit is gedurende het jaar verder uitgebreid naar de werkvloer aan de hand van commissies, zoals de HIPP-commissie, MIC/MIM commissie en het verbeterplan. De commissies bestaan uit verschillende disciplines van huishouding tot verpleegkundige, zo wordt het methodisch werken tot elke laag in de organisatie gebruikt. Daarnaast staat methodisch werken ook centraal in het verpleegkundig vak. Klinisch redeneren, uitvoeren van triage, opstellen van een gestructureerd zorgplan. Verzorgende IG's en Verpleegkundige zijn bijgeschoold middels scholingen en coaching on the job om het methodisch werken te verbeteren.

ECD op orde

In 2021 is veel aandacht besteed aan het implementeren van een nieuw ECD, Nedap ONS. Het inrichten van het ECD is in samenwerking gedaan door het management, de kwaliteitsverpleegkundige en een medewerker van het Nedap. Het systeem is vervolgens via team overleggen, online scholingen en coaching on the job geïmplementeerd via de PDCA-methode. Bij de check, is er veel aandacht besteed aan wat gaat er goed, wat kan beter en wat moet anders. De input uit de evaluaties van de team overleggen, zijn hierin leidend geweest. Binnen de organisatie is er veel aandacht besteed om het systeem op een juiste en werkbare manier in te richten, met de focus op de kwaliteit van zorg.

MDO's en EVV'ers

De MDO's verliepen niet naar behoren op beide locaties, zo werden MDO's gehouden waarbij geen externe disciplines werden betrokken. En vond het gesprek alleen plaats met de familie en de eerste contactpersoon. Ook werd er niet structureel elk half jaar een MDO gepland. Kijkend naar de oorzaken, hadden de EVV'ers te weinig handvaten om een goed MDO uit te voeren, te weinig sturing vanuit het managementteam en te weinig kennis. In 2021 is de focus gelegd op het scholen van EVV'ers, dit werd door de kwaliteitsverpleegkundige in samenwerking met locatiemanagers georganiseerd. De kwaliteitsverpleegkundige heeft een checklist gemaakt gericht op het MDO, als handvat voor de locatiemanagers om de EVV'ers te coachen tijdens MDO-gesprekken.

Mantelzorgbeleid en vrijwilligersbeleid

Door de corona maatregelen is het niet meer mogelijk geweest om met vrijwilligers te werken op beide locaties. Ook is de mantelzorg op een laag pitje gekomen door de gevolgen van de maatregelen van de corona. Het vrijwilligersbeleid en het mantelzorgbeleid wordt in 2022 opnieuw onder de aandacht gebracht.

Clienttevredenheid

In 2021 heeft er geen officieel cliënttevredenheidsonderzoek plaats gevonden. Aan het einde van het jaar hebben de cliënten en diens netwerk wel de mogelijkheid gehad om hun gevoelens en ervaringen kunnen uiten bij het interne onderzoek van Waardigheid en Trots. Daarnaast is er tijdens de MDO-gesprekken aandacht geweest voor de tevredenheid van de bewoners en familieleden.

2.2 Wonen en Welzijn

Op beide locaties komt er een snoezelruimte.

Om de juiste zorg bij dementie te kunnen in de laatste fase is ons gezamenlijk doel om een snoezelruimte in te richten op beide locaties. De spullen voor het inrichten van de snoezelruimtes zijn in de loop van 2021 besteld, echter het inrichten van een goede ruimte heeft meer tijd gekost wegens onvoorziene omstandigheden. Zoals lekkages in het dak in Tienray. Wel zijn spullen van de snoezelruimte al ingezet tijdens de zorg, zoals geurtjes, muziek, zintuigendoek etc.

Er is een betere samenwerking en verbinding tussen de zorg en de activiteitenbegeleiding

In CarePortal, het oude ECD, werd er een duidelijk onderscheid gemaakt tussen het zorgplan en de activiteiten. Ook het rapporteren op activiteiten werd onvoldoende gedaan. Tijdens het implementeren van het ONS ECD, is er veel aandacht aan besteed de activiteitenbegeleiding mee te nemen in het opstellen van het zorgplan. Zo schrijft de activiteitenbegeleider in het zorgplan een groepsactiviteit en een individuele activiteit aan de hand van een doel en actie. Het verantwoordelijk van het rapporteren, observeren en evalueren van de doelen en acties ligt bij de activiteitenbegeleider. Door de activiteiten in het zorgplan op te nemen is, ontstaat er een multi- disciplinair zorgplan en wordt er veel aandacht besteed aan het leef plezier van de bewoner in het zorgplan.

2.3 Veiligheid

Risicosignalering

De risico signalering werd in het begin van 2021 niet structureel ingevuld. De risicosignalering was een papierenversie en nog niet gekoppeld aan het ECD. Tijdens het implementeren van het nieuwe ECD, is veel aandacht besteed aan het verwerken van de risicosignalering in het zorgplan. Zo is de papieren versie omgezet naar een vragenlijst in het bewoners dossier. Wanneer er een risico gesignaleerd wordt, komt deze automatisch terug in het zorgplan. Zo is de EVV'er verplicht om hier een passend doel en actie op te schrijven. Zo is het hele team op de hoogte van de mogelijke risico's, wordt preventie opgenomen in het zorgplan en kan er middels een rapportage worden gerapporteerd op bijzonderheden. Ook is de risicosignalering opgenomen in het format van het MDO-gesprek en wordt deze halfjaarlijks ingevuld. Het op een juiste manier invullen van de risicosignaleringen door de EVV'ers is behandeld tijdens de EVV'ers scholing.

Decubituspreventie

Maandelijks werd de Bradenschaal op papier ingevuld door de kwaliteitsverpleegkundige en vervolgens in het cliëntdossier verwerkt. Later na het implementeren van het nieuwe ECD, is de Bradenschaal als vragenlijst toegevoegd. Dit gaf de mogelijkheid om de uitslag van de bradenschaal direct te verbinden met het zorgplan van de bewoner. De verantwoordelijk van het invullen van de bradenschaal is uiteindelijk terug bij de EVV'ers gelegd. En wordt de lijst ingevuld halfjaarlijks tijdens de MDO-gesprekken en indien nodig bij achteruitgang van de bewoner.

Locatie	Tegelen	Tienray	Totaal
Decubitus, categorie 2 of hoger	1	0	1

Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is ook een van de onderwerpen die aanbod is gekomen in het verbeterplan. En als aandachtspunt wordt gezien in het inspectierapport van de IGJ en de hygiëne commissie. Het medicatiesysteem dat binnen PavoZorg wordt gebruikt is N-Care, dit is een online medicatie systeem. De apotheek kan de wijzigingen direct doorvoeren in het systeem. Ook vallen alle cliënten binnen de locatie onder dezelfde apotheek. De kennis en de kunde over de medicatie wordt geborgd aan de hand van de BIG-scholingen en klinisch redeneren scholingen. Ook de Specialist Ouderenzorg draagt bij aan het vergroten van de kennis van het verplegend personeel. Verder is in 2021 veel aandacht besteed aan het borgen van de veiligheid op het gebied van hygiëne, zo zijn er interne audits gedaan op het schrijven de datums op zalven, oogdruppels ect. Daarnaast is het gebruik van wondboxen op de kamers ingezet om ook hier de hygiëne te kunnen borgen.

Locatie	Tegelen	Tienray	Totaal aantal
Incident meldingen Medicatie 2020	51	46	97

Meetperiode 1-6-2021 tot en met 31-12-2021

Hygiëne

De hygiënecommissie (HIPP) van PavoZorg is verantwoordelijk voor het uitdragen en borgen van de hygiëne. Op het gebied van hygiëne worden zowel interne en externe audits afgenomen, vanuit deze audits komen verbeterpunten. Deze verbeterpunten komen samen in het verbeterplan. In 2021 heeft PavoZorg de focus gelegd op het maken van nieuwe aftekenlijsten voor het schoonmaken, op

een juiste manier gebruik maken van de pospoeler, wondboxen, persoonlijke hygiëne, wasgoed en afvalverwerking. Daarnaast zijn de protocollen zoals MRSA/BMRO herzien. Tijdens team overleggen worden de collega's op de hoogte gehouden over de ontwikkelingen vanuit de HIPP commissie.

Wet zorg en dwang (WZD)

December 2020 zijn alle medewerkers geschoold in de Wet zorg en dwang. Er is een nieuw beleid van de Wzd opgesteld in samenspraak met de SO, het managementteam en de kwaliteitsverpleegkundige. Daarnaast heeft de kwaliteitsverpleegkundige een masterclass 'Wzd voor kwaliteitsverpleegkundige' gevolgd om meer kennis op te doen over de wzd en deze vervolgens doormiddel van scholingen en coaching on the job over te brengen op het team. Het nieuwe ECD geeft veel handvaten voor de juiste dossiervoering en het volgen van het stappenplan wzd. Bij de dossiervoering van de Wzd is nog een verbeterslag nodig, dit wordt ook bevestigd door het inspectierapport van de IGJ. Bij het uitvoeren van de het stappenplan van de wzd, ondersteund de SO de EVV'ers.

Middelen en maatregelen	Tegelen	Tienray	Totaal
Mechanisch	10	6	16
Fysiek	0	0	0
Farmacologisch	0	0	0
Psychologisch	0	0	0
Elektronisch	4	3	7
Andere maatregel	0	1	0

Preventie van acute ziekenhuisopname

Tijdens de opname wordt samen met de cliënt en diens netwerk in kaart gebracht wat de wensen zijn rondom reanimeren, insturen naar het ziekenhuis en de behandeling voor Covid-19. Zo is zowel het zorgpersoneel als de huisarts op de hoogte van de wensen en behoeften. Het beleid wordt vastgesteld in het ECD en is direct zichtbaar voor de zorg. Wanneer er een acute situatie ontstaat waarbij een ziekenhuisopname medisch gezien wel van belang is, wordt duidelijk in de triage naar het ziekenhuis de wensen en behoeften uitgelegd. Indien er een levensbedreigende situatie ontstaat, wordt dit altijd in overleg gedaan met de eerste contactpersoon. Ook wie er gebeld moet worden bij nood staat vastgesteld in zowel het beleid als het ECD.

Locatie	Tegelen	Tienray	Totaal
Afspraken over behandeling levenseinde	22	15	37

2.4 Leren en werken aan kwaliteit

Scholingen

Medewerkers worden op locatie BIG-geschoold door een verpleegkundige van de werkvloer. Daarnaast is er een scholingsplan geschreven, zodat elke maand m.u.v. de vakantiemaanden, maandelijks een scholing wordt gegeven. De thema's zoals hygiëne, medicatie, slikcursus, wet zorg en dwang, klinisch redeneren, dementie, depressie en lichamelijk welbevinden komen hier aanbod. Bij het geven van de scholingen wordt kritisch gekeken naar het opleidingsniveau van de medewerker. Zo krijgen de helpende waar nodig een aangepaste scholing. Rond mei heeft er een kenniscarroussel plaatsgevonden, georganiseerd door de kwaliteitsverpleegkundige waarbij op een interactieve manier een middag aandacht aan verschillende belangrijke thema's besteed is.

Kruisbestuiving: lerend netwerk en de praktijk, verbeteren door zorgverleners

In 2020 is de PavoZorg Academie opgestart. Dit is een online Academie waar cursussen worden aangeboden op verschillende thema's. Binnen de zorg thema's zijn ook de theoretische BIG scholingen te vinden. Daarnaast zijn er scholingen van veelvoorkomende ziektebeelden, medicatie, wonden in terug te vinden. Dit zijn geen verplichte scholingen. Daarnaast is er binnen de organisatie een scholingsjaarplan opgesteld en krijgt het personeel ook scholingen vanuit de SO aangeboden.

Verbeterplan

In 2021 is een start gemaakt met het werken aan de hand van een dynamisch verbeterplan dat uitgaat van interne audits. Voor beide locaties, zowel Tegelen als Tienray is een verbeterplan commissie opgestart, bestaande uit de locatiemanager, operationeel manager, kwaliteitsverpleegkundige en verzorgende IG's. Het verbeterplan is aan de hand van de inspectie van de IGJ, interne audit hygiëne en observaties opgesteld. Daar is vervolgens een oorzaakanalyse op gemaakt. Hieruit zijn doelstellingen voortgekomen en een actieplan opgesteld. Tweewekelijks vond er een verbeterplan overleg plaats. Het overleg vond op een structurele wijze plaats aan de hand van een vooraf opgestelde agenda. Elk lid van het verbeterplan hield bij hoe de stand van zaken was van de acties, dit werd per locatie in het verbeterplan verwerkt. De check en het resultaat van de PDCA-cyclus werd uitgebreid besproken tijdens de overleggen. Hierdoor kregen de locaties de mogelijkheid om ook van elkaar te leren.

3 Leiderschap, Governance en management

De Bestuurder/directie van PavoZorg is een aantal dagen per week op beide locaties te zien en heeft regelmatig contact met het team, bewoners en families. De visie op zorg en de bedoeling van PavoZorg vormen hierbij de context. De directie hanteert in lijn daarmee de kernwaarden van de organisatie in de sturing en bewaakt de randvoorwaarden die nodig zijn voor medewerkers om persoonsgerichte en veilige zorg te verlenen.

Leiderschap

Inherent aan de ontwikkeling die de organisatie doormaakt, is een omslag ingezet in de leiderschapsstijl. Nu er gestructureerder wordt gewerkt aan het sturen op kwaliteit en veiligheid, vraagt dit situationeel en helder leiderschap. Er wordt afhankelijk van de ontwikkelingen gestreefd naar een balans tussen leiden, begeleiden, steunen en delegeren, waarbij taakvolwassenheid van individuele medewerkers en teams, persoonlijk leiderschap van medewerkers en een cultuur die het samen leren en verbeteren positief ondersteunt, aandachtspunten zijn. Transparantie en reflectie vormen belangrijke elementen in deze ontwikkeling.

Bewonersvertegenwoordiging

PavoZorg heeft ervoor gekozen op een overkoepeld bewonersvertegenwoordiging (verder benoemd als BVT) in te stellen, waarin bewoners en familieleden worden uitgenodigd mee te denken over het beleid en te maken keuzes. In januari zijn een samenwerkingsovereenkomst en een reglement vastgesteld en is er actief ingezet op de werving van leden. De BVT is nog niet gestart omdat er te weinig aanmeldingen zijn gekomen. Het is een wens van PavoZorg om een mix van bewoners en familieleden te hebben. Wanneer de BVT start zal het kwaliteitsplan en de dynamisch verbeterplannen met de leden. Van de BVT's worden gedeeld.

Familieavonden

Er zijn op beide locaties geen familieavonden geweest. PavoZorg streeft erna om 1 x in het jaar een familieavond te organiseren. Wij wisselen daar in informele sfeer en ontwikkelingen uit en er is ruimte voor vragen en suggesties.

Jaarlijks wordt daarnaast op alle locaties een barbecue voor bewoners, familie en medewerkers georganiseerd. Deze worden druk bezocht en zorgt voor extra verbinding tussen medewerkers, bewoners en familieleden. In een zomerse sfeer is er ruimte voor ontmoeting en samen genieten van het eten.



Medezeggenschap medewerkers

In PavoZorg wordt medezeggenschap door medewerkers vormgegeven via de teamoverleggen. Er is in 2021 gepolst bij medewerkers of zij behoefte hebben aan een formele ondernemingsraad. Medewerkers gaven aan tevreden te zijn over de huidige manier van uitwisseling en inspraak en deze vorm te willen handhaven.

Raad van Commissarissen

De samenwerking met de Raad van Commissarissen is in 2020 als constructief ervaren. In 2022 zal er meer structuur in dit overleg worden gebracht ten aanzien van aandachtsgebieden en stuurinformatie.

4 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Ons team van medewerkers bestaat uit enthousiaste en betrokken mensen die bewust hebben gekozen voor de werkwijze van PavoZorg. In 2021 hebben we veel geïnvesteerd in het samen leren en verbeteren. Daarnaast heeft PavoZorg in 2020 ook ingezet op het versterken van teams door voldoende medewerkers van het wenselijke niveau aan te trekken. Aansluitend op de toegenomen complexiteit van zorg hebben we de deskundigheidsmix in de teams verbeterd door bijvoorbeeld in de ochtendzorg met minimaal twee medewerkers van niveau 3 of hoger te werken. Op het gebied van welzijn en gastvrijheid blijft de aandacht van ondersteunende medewerkers onverminderd belangrijk. Ter ondersteuning van het management en de zorg heeft PavoZorg een verpleegkundige 6 in 2020 aangenomen en in 2021 zien wij dat een niveau 6 een goede aanvulling is op het gebied van kwaliteit in de praktijk.

5 Gebruik van hulpbronnen

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

Zorgkantoor VGZ

Het contact met Zorgkantoren Coöperatie VGZ is ook in 2021 wederzijds als positief ervaren. De samenwerking wordt als constructief en plezierig ervaren, waarbij de uitkomsten voor de bewoners centraal staan: “Maken je plannen de zorg voor de individuele bewoner beter?”. Wij informeren zorgkantoor actief bij veranderingen en zij vragen regelmatig naar de vooruitgang m.b.t. de verbeterpunten.

Samenwerking met de huisartsen

De samenwerking met de huisartsen verliep bij de start van PavoZorg niet goed. PavoZorg heeft nu om de 3 maanden evaluatie met de huisartsen om te bespreken hoe de samenwerking loopt. Ook worden de huisartsen betrokken bij veranderingen en bij de verbeterpunten m.b.t. de zorg. Dit werkt erg prettig.

Apotheek

Alle locaties werken met een eigen apotheek. PavoZorg heeft ervoor gekozen alleen te werken met apotheken die samen werken met NCare. De invoering van NCare vereiste samenwerking met een andere apotheek in Roermond. PavoZorg heeft gekozen voor Apotheek Zuid. De overgang is goed verlopen en de samenwerking wordt als plezierig ervaren.

Cohesie

PavoZorg neemt deel aan een periodiek overleg, waarin apotheken en huisartsen die zijn aangesloten bij Cohesie vertegenwoordigd zijn. Daarin worden concrete afspraken gemaakt ten aanzien van de samenwerking in de keten.

Overige samenwerkingspartners

Ten aanzien van wondzorg wordt samengewerkt met ziekenhuizen en Mitraxis. Voor de hygiëne en infectiepreventie maken we gebruik van de diensten van een onafhankelijk extern adviseur.

PavoZorg maakt in 2021 nog geen deel uit van een lerend netwerk met andere zorgaanbieders

6. Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten

Zorgkantoor VGZ

Het contact met zorgkantoren coöperatie VGZ is in 2021 als positief ervaren. De samenwerking wordt als constructief en plezierig ervaren, waarbij de uitkomsten voor de bewoners centraal staan “maken je plannen de zorg voor de individuele zorg beter?”. Wij informeren het zorgkantoor actief bij veranderingen en er is wederzijds contact over hoe je de zorg nog beter kan maken voor de bewoners. In Augustus 2021 is Rachel vanuit VGZ langsgeslagen op beide locaties. Dit bezoek is als erg prettig ervaren door de organisatie en met name ook het zorgteam. Wij hebben een terugkoppeling ontvangen met tips en tops over beide locaties. De tips worden meegenomen in het dynamisch verbeterplan en zijn ook terug te lezen in het kwaliteitsplan 2022.

Samenwerking met de huisartsen

De samenwerking met de huisartsen op beide locaties verloopt erg prettig. Er is een open communicatie. Elke 3 maanden zit PavoZorg bij de huisartsen om de samenwerking te bespreken (wat gaat er goed en wat kan er beter). De huisartsen worden ook betrokken bij verbeterpunten van het team om ook hierin te kijken wat wij voor elkaar kunnen betekenen.

Apotheek

Beide locaties werken met een eigen apotheek. PavoZorg heeft ervoor gekozen alleen te werken met apotheken die met NCare werken. De samenwerking verloopt goed op beide locaties. De aandachtsvelder op het gebied van medicatie heeft 1 x per kwartaal een overleg met de apotheek om de samenwerking te bespreken.

SO

PavoZorg werkt samen met een specialist ouderengeneeskunde. De SO komt elke twee weken op locatie om casussen te bespreken. Indien PavoZorg in die twee weken andere vraagstukken heeft kunnen wij altijd bij de SO terecht. Bij het overleg met de SO zijn twee verzorgende IG/Verpleegkundige per locatie aanwezig zodat er ook van elkaar geleerd kan worden.

Overige samenwerkingspartners

Ten aanzien van de wondzorg wordt er samengewerkt met de zieken huizen. Voor hygiëne en infectiepreventie maken wij gebruik van diensten van een onafhankelijk extern adviseur.

7. Gebruik van Informatie

Klachten

Op beide locaties zijn geen officiële klachten ingediend, maar zijn er wel zorgen geuit over het niet altijd nakomen van afspraken die in het zorgleefplan staan en het niet communiceren wanneer er wijzigingen plaatsvinden. Wij hebben de terugkoppeling van families en bewoners ontvangen dat dit eind 2021 wel beter verliep. Dit vraagt ook in 2022 aandacht van de locatiemanager om hier op te coachen.

Medewerkers tevredenheidsonderzoek

In 2021 heeft er geen officieel medewerkers tevredenheidsonderzoek plaats gevonden. Aan het einde van het jaar hebben de medewerkers middels een enquête de mogelijkheid gehad om hun gevoelens en ervaringen te uiten bij het interne onderzoek van Waardigheid en Trots.

Bewoners tevredenheidsonderzoek

In 2021 heeft er geen officieel cliënttevredenheidsonderzoek plaats gevonden. Aan het einde van het jaar hebben de cliënten en diens netwerk wel de mogelijkheid gehad om hun gevoelens en ervaringen kunnen uiten bij het interne onderzoek van Waardigheid en Trots. Daarnaast is er tijdens de MDO-gesprekken aandacht geweest voor de tevredenheid van de bewoners en familieleden.