

KWALITEITS JAARVERSLAG 2022



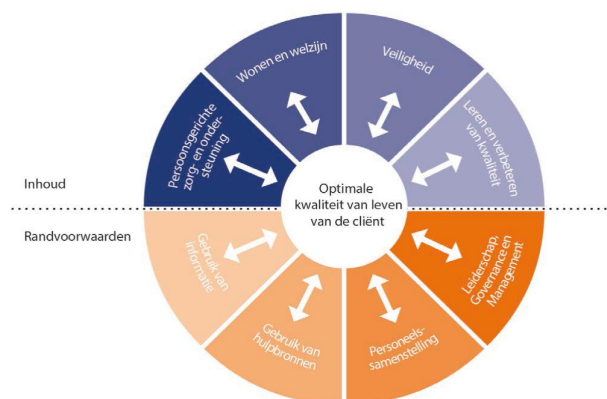
INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Inleiding	4
1 Profiel zorgorganisatie	5
2 Kwaliteitskader: stand van zaken en beoogde resultaten.....	7
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
2.2 Wonen en welzijn.....	9
2.3 Veiligheid	10
2.4 Leren en werken aan kwaliteit	11
2.5 Leiderschap, Governance en management	12
2.6 Personeelssamenstelling	133
2.7 Gebruik van hulpbronnen en gebruik van informatie.....	15
3 Ontwikkelparagraaf 2023	16

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2022 van PavoZorg. In dit verslag wordt stilgestaan bij de ontwikkelingen binnen de organisatie en wordt gereflecteerd op de gestelde doelen uit het kwaliteitsplan 2022 wat gericht is op leren en ontwikkelen. Voor deze reflectie is input uit de organisatie opgehaald via de locatiemanager, de kwaliteitsmedewerker, de scan van Waardigheid en Trots en de bewonersvertegenwoordiging (BVT). De reflectie wordt gedaan aan de hand van de hoofdstukken van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Ondanks de wisseling in het management en de organisatorische verandering heeft PavoZorg zich het afgelopen jaar sterk gemaakt om samen met al haar medewerkers de ouderenzorg op een gespecialiseerde en liefdevolle manier vorm te geven. Deze doelstelling is in 2022 de basis geweest voor al het werk dat is verricht maar er staan ook voor 2023 nog de nodige ontwikkelingen voor zowel het management als de medewerkers op de planning. Ontwikkelingen die wij met een positieve blik tegemoet zien.



We gebruiken de kaders om de zorg in onze jonge groeiende organisatie blijvend beter en inzichtelijker te maken. We blijven ontwikkelen naar een hoger niveau dat transparant is voor alle belanghebbenden. De medewerkers werken allen vanuit de visie van PavoZorg om de persoonlijke aandacht te kunnen geven aan de bewoners. Het zijn medewerkers die de zorg en begeleiding, de tijd en aandacht en het echt persoonlijk leren kennen van onze bewoners vorm hebben gegeven. Op Zorgkaart Nederland valt een mooi tevredenheidscijfer te lezen echter is dit cijfer gelet op de aantallen beoordelingen nog niet representatief te noemen. Hiervoor wordt in 2023 aandacht gevraagd om dit beter op de kaart te krijgen. De echte waardering zit hem in de kleine glimlach die wordt gegeven door een bewoner, of de blijk van dank vanuit een bewoner na een gesprekje of een wandeling. Het zijn ook met name dit soort voorbeelden waarvoor we ons met zijn allen iedere dag inzetten. Het komend jaar zullen we ervoor blijven zorgen dat we de kwaliteit en aandacht van zorg en wonen blijven bieden die iedereen van PavoZorg mag verwachten. PavoZorg heet iedere bewoners hartverwarmend welkom en blijft de bewoner als uniek mens hierbij altijd ons vertrekpunt.

Wij wensen u veel leesplezier.

Dennis Ouwehand, bestuurder PavoZorg
 Petra van Haren, locatiemanager PavoZorg

Inleiding

Opbouw van het kwaliteitsjaarverslag

Per thema uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg wordt kort gereflecteerd op de stand van zaken met betrekking tot het kwaliteitsplan 2022. De hoofdstukken van dit kader zijn gewijd aan de zorg en ondersteuning van de bewoners en hoe de medewerkers van PavoZorg permanent leren en ontwikkelen. Daarnaast komen ook de randvoorwaarden voor goede zorg en ondersteuning aan bod. In 2022 is binnen PavoZorg de verbetermethodiek Plan-Do-Check-Act geïntroduceerd en gebruikt om verbetering en vernieuwing te sturen.

In dit verslag treft u ook de ontwikkelparagraaf aan voor 2023, waarin vooruit wordt gekeken naar de ontwikkelmogelijkheden voor PavoZorg in 2023.

Dit kwaliteitsjaarverslag met de terugblik op PavoZorg 2022 is openbaar toegankelijk via de website van de organisatie en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.



1 Profiel zorgorganisatie

PavoZorg is een particuliere kleinschalige woonvoorziening in Noord Limburg gericht op ouderen. Pavo staat voor: Persoonlijke aandacht voor ouderen.

Onze organisatie is opgebouwd uit twee verschillende onderdelen: Zorg en Diensten. Onze medewerkers zijn primair belast met het welzijn en de (medische) zorg van onze bewoners in de breedste zin van het woord.

Gedachtegoed PavoZorg

In ons zorghuis 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”**.

Als gevolg van ouder worden, lichamelijke en/of cognitieve beperkingen, kunnen echter de continuïteit en de grip op het leven verdwijnen. Als dit gebeurt, dan heeft dit grote gevolgen voor de persoon zelf, maar ook voor alle naasten en de omgeving.

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.

Doelgroep en omvang

Zorgvragers (in principe 60 jaar en ouder) met een Wlz-indicatie kunnen komen wonen binnen de locatie van PavoZorg. We zien dat we voornamelijk bewoners op onze locatie hebben die ouder zijn dan 70 jaar. De Wlz-indicaties variëren van zorgprofiel 4, 5 of 6 (een enkele bewoner heeft een profiel 7). We zijn trots dat wij ook de mogelijkheid hebben en bieden om echtparen bij ons te laten wonen.

Het behouden van de eigen regie en het open karakter (geen gesloten deuren) van onze locaties is voor veel mensen reden om bij ons te komen wonen, zeker als er sprake is van (beginnende) dementie. Bewoners kunnen bij ons tot het einde van hun leven blijven wonen, tenzij zij zelf tussentijds willen verhuizen en mits de hulpvraag valt binnen onze in- en exclusiecriteria. Wanneer de zorgvraag dermate intensief en complex wordt en wanneer er geen veilige en verantwoorde zorg geboden kan worden, wordt in gezamenlijk overleg met de bewoner en zijn naasten zo nodig gezocht naar een passend alternatief.

Type zorgverlening

Bewoners huren bij ons een kamer en we overleggen samen met de bewoner of diens vertegenwoordiger op welke wijze we de zorg en ondersteuning kunnen bieden.

We bieden zorg en ondersteuning op maat zowel op fysiek als mentaal gebied op basis van het Volledig Pakket Thuis (VPT). In ons aanbod zit de 24 uren zorg verweven; overdag en 's avonds zijn er altijd minimaal twee Verzorgende-IG/Verpleegkundigen in huis. 's Nachts is er altijd minimaal één Verzorgende-IG of Verpleegkundige aanwezig.

Vanaf maandag tot en met zaterdag is er van 09.30 tot 17.00 uur activiteitenbegeleiding aanwezig. De overige activering wordt opgepakt door de andere medewerkers. Activering en begeleiding kan worden aangevuld met vrijwilligers die groeps- of individuele activiteiten ondernemen.

De huisarts is hoofdbehandelaar waarbij de Specialist Ouderengeneeskunde (SO) deel uitmaakt van het zorgproces bij onze bewoners. Als de medische zorg complex wordt en/of er sprake is van onbegrepen gedrag is er overleg tussen de behandelend arts en de Specialist Ouderengeneeskunde. Deze neemt met betrekking tot de zorg de verantwoordelijkheid indien nodig over. Vanaf 1 oktober 2020 hebben wij een samenwerkingsverband met een vaste Specialist Ouderengeneeskunde.

In overleg tussen de bewoner/contactpersoon, de behandelend arts en de zorgmedewerker van PavoZorg wordt het zorgleefplan opgesteld. Indien eerstelijns hulpverleners nodig zijn, zullen deze geconsulteerd worden en maken zij onderdeel uit van het multidisciplinaire team. In alle gevallen is de bewoner of de contactpersoon vrij om een eigen behandelaar te kiezen.

Bewoners en capaciteit

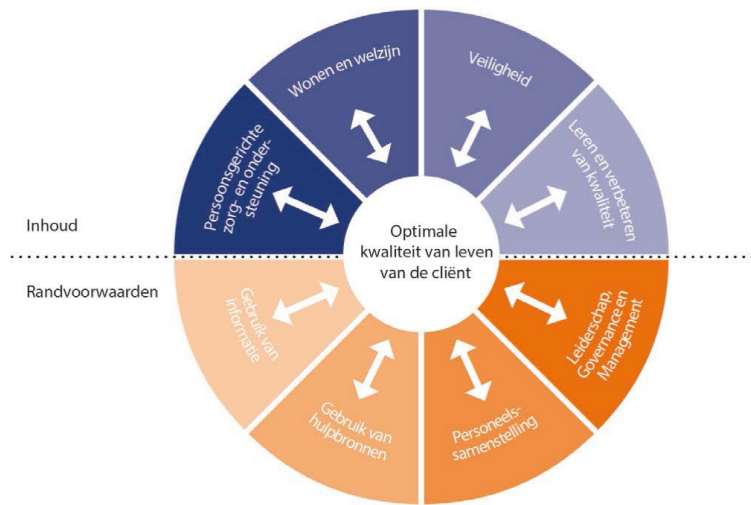
Bewoners (peildatum december 2022)

Zorghuis Tegelen	Aantal
VPT 4VV	2
VPT 5VV	14
VPT 6VV	1
ZZP 5VV	3
ZZP 7VV	1
ZZP 8VV	1
Totaal	22

Capaciteit

In de PavoZorg locatie Tegelen is er plaats voor 24 bewoners.

2 Kwaliteitskader: stand van zaken en beoogde resultaten



2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Om de persoonsgerichte zorg en ondersteuning te kunnen bieden waar wij achter staan is voldoende bezetting van personeel nodig. Om dat te realiseren is het voor PavoZorg, net als in de rest van de sector, noodzakelijk om naast onze eigen medewerkers ook tijdelijke medewerkers in te zetten. Omdat we verwachten dat al onze medewerkers werken volgens het concept van PavoZorg, besteden wij extra aandacht aan het inwerken van onze medewerkers. We zorgen ervoor dat de poule van tijdelijke krachten zo stabiel mogelijk blijft en bij de roostering ook zoveel mogelijk dezelfde medewerkers op wordt ingezet. In de praktijk blijkt het minimaliseren van de inzet van tijdelijke krachten nog een behoorlijke uitdaging. Zo heeft PavoZorg in 2022 veel ZZP'ers in moeten zetten tijdens de zomerperiode en tijdens periodes van ziekte van vaste medewerkers.

In februari 2022 is PavoZorg overgestapt van Care Portal naar het elektronisch client systeem ONS van Nedap. Daarnaast heeft het rapporteren opnieuw aandacht gekregen. De kwaliteit van rapporteren wordt geborgd doordat er training op de locatie wordt gegeven. De training bestaat uit de algemene richtlijnen, wat schrijf je wel en niet op, en praktische oefeningen over nette formulering en de structuur. PavoZorg heeft voor elke bewoner een zorgleefplan waarin afspraken, doelen en interventies staan omschreven middels het Omaha systeem. Hierbij worden de eigen regie en eigenheid van de bewoner als uitgangspunt gehanteerd. Ook als de wilsbekwaamheid van een bewoner op onderdelen verminderd is. Indien een bewoner door middel van een woord of gebaar duidelijk kenbaar maakt iets wel of niet te willen, zullen we dit accepteren. In het kader van het welzijn en de gezondheid van de bewoner worden hier verdere acties op uitgezet. Als de bewoner niet meer wilsbekwaam is, zal de contactpersoon deze rol overnemen en in de geest, wens, verwachting en het belang van de bewoner handelen. Een belangrijk uitgangspunt van PavoZorg is dat de contactpersoon degene is met wie wij afspraken maken. Deze contactpersoon is ook de brug naar de overige familie en naasten.

Tijdens de intake worden de basisgegevens en gemaakte afspraken in het voorlopig zorgleefplan geschreven. Vervolgens wordt in het zes-weken gesprek en het Multi Disciplinair Overleg (MDO) de zorg met alle betrokken hulpverleners geëvalueerd. Na overleg met de bewoner en/of contactpersoon kan het zorgleefplan, indien nodig of wenselijk, aangepast worden. Zorg die tussentijds verandert zal in overleg met de bewoner en/of zijn contactpersoon aangepast worden. Deze aanpassing wordt, indien van belang, ook met de behandelend arts besproken. Afhankelijk van de complexiteit van de zorg zal de Specialist Ouderengeneeskunde (SO) hierbij betrokken zijn of zelfs de rol van behandelend arts overnemen. Deze keuze wordt altijd in overleg met de behandelend arts (huisarts) en de betrokken bewoner en/of contactpersoon besproken. Op de locatie zijn afspraken gemaakt met onze Specialist Ouderengeneeskunde over de manier waarop hij betrokken is bij de intake, de zorg voor onze bewoners en het optimaliseren van kwaliteit.

Voornemens 2022

- Bevorderen van zelfredzaamheid en eigen regie van bewoner en mantelzorger;
- Samenwerken met bewoner, mantelzorger, collega's, vrijwilligers en behandelaren;
- Het onderhouden van een zorgnetwerk;
- Werken met een digitaal zorgdossier; maken en actueel houden van een zorgplan.

Reflectie op 2022

Er is flink geïnvesteerd in het leerpad van de medewerkers en EEV-ers.

Samen met de coach van Waardigheid en Trots is er getraind en geschoold. Er is ingezet om de cyclus MDO (multidisciplinair overleg) en bewonersgesprekken te structureren. Men heeft geleerd om aan de hand van het geven van feedback van elkaar te leren en zo bij te dragen aan het optimaliseren van de samenwerking. Dit heeft ervoor gezorgd dat de aanspreekcultuur op gang is gebracht en medewerkers bewuster zijn van hun eigen aandeel en rol.

Dossiers zijn langs de nieuwgekozen methode Omaha op orde gebracht, doelen en werkafspraken over de zorg en begeleiding van de cliënt zijn helder. Door de uitval van een EVV-er maakt dit duidelijk hoe kwetsbaar deze rol is. In 2022 heeft dit onderdeel prioriteit gekregen en is dit door de kwaliteitsverpleegkundige met de teamleden opgepakt. Vanuit de PDCA (plan do check act) cyclys wordt er geleerd en verbeterd.

De bewoner is vanuit zijn eigen mensbeeld altijd het vertrekpunt voor het inzetten van zorg en ondersteuning. Hier gaat een goede persoonsgerichte intake aan vooraf. PAVO staat immers voor Persoonlijke Aandacht Voor Ouderen. Een afspiegeling hiervan is terug te vinden in het persoonsdossier, het dossier is persoonsgericht en actueel. Het contact met de 1e contactpersoon en familie is laagdrempelig en persoonlijk. Omtrent de zorg en ondersteuning voor de bewoner wordt nauw samengewerkt.

2.2 Wonen en welzijn

Zorg verlenen en ondersteuning verlenen aan onze bewoners vraagt om een samenspel tussen bewoners, familie en medewerkers. Bij PavoZorg is de bewoner inwoner van zijn eigen huis. Een huis dat een thuis is door een eigen sfeer en inrichting en waar met familie het leven voortgezet kan worden zoals men gewend was. Familie kent de levensgeschiedenis, voorkeuren en rituelen van de geliefde het beste. De unieke leefomgeving van PavoZorg een grote gemeenschappelijke verblijfsruimte: de huiskamer. Daarnaast is er een kapelruimte waar elke vrijdagavond een heilige mis wordt verzorgd voor bewoners maar waarvoor ook inwoners van buitenaf welkom zijn. Deze kapelruimte is een multifunctionele ruimte. Hij wordt ook gebruikt als gymzaal, overlegkamer en leent zich ook voor het geven van trainingen, lezingen of feestelijke bijeenkomsten voor bewoners. Het gebouw, een voormalig klooster is oud maar authentiek waar onze bewoners zich veilig en geborgen thuis voelen. In de avond als het donker wordt zijn de gordijnen dicht, ook dit geeft een gastvrij en geborgen gevoel. Tot slot is er aandacht voor herkenbare geluiden, in de woonkamer kan er geluisterd worden naar (klassieke) muziek. Maar ook kan het nieuw van de dag via de TV gevolgd worden. Naast vaste, georganiseerde activiteiten wordt een individueel toegesneden activiteiten aanbod gecreëerd. Bewoners en hun naasten kunnen naast het verblijf in de gemeenschappelijke ruimtes, altijd kiezen voor de privacy in de eigen kamer. Vanuit de visie van PavoZorg moet er voldoende ruimte zijn voor het plannen van groepsactiviteiten en individuele activiteiten. De bewoners moeten de gelegenheid krijgen om de activiteiten te ondernemen die bij hun individuele wensen passen zoals beschreven in hun levensloop. Dit is van invloed op de kwaliteit van leven.

Na intensieve Corona jaren waar zoveel mogelijk rekening is gehouden met de maatregelen en waar er binnen de maatregelen toch nog het een en ander georganiseerd kon worden, zijn wij trots op het activiteiten aanbod dat wij in 2022 weer hebben kunnen realiseren. Bij het aanbieden van activiteiten wordt rekening gehouden met de wensen en behoeften, maar ook met de fysieke mogelijkheden van de bewoners. We schakelen regelmatig externe partijen in om een gevarieerd activiteiten aanbod te kunnen bieden. Daarnaast worden bewoners betrokken in de taken die bij het algemeen dagelijks leven horen (ADL). Een voorbeeld daarvan is de betrokkenheid van de bewoners bij het vouwen van de was, het onderhoud van het terras en de tuin, het voorbereiden van de avondmaaltijd. Er zijn regelmatig muzikale optredens, van lokale muziekgezelschappen of artiesten. Ook wordt er aandacht besteed aan zingeving en religie, afgestemd op de behoefte van de bewoner. Verbinding maken met de bewoner doen we veelal met muziek, door samen naar muziek te luisteren en/of te zingen. Wij zijn ook in 2022 weer dankbaar voor alle vrijwilligers en familieleden die bijdragen aan alle activiteiten.

Voornemens 2022

- Organiseren van avondactiviteiten
- Aanschaffen van een duofiets
- Opknappen van de tuin

Reflectie op 2022

Bij PavoZorg zijn we er ons van bewust dat er in deze levensfase van bewoners en naasten veelal levensvragen over verlies, rouw, ouderdom en eenzaamheid zijn. Daarom proberen wij op een laagdrempelige manier aandacht te hebben voor contact en het gesprek.

Hiervoor zijn diverse interventies te bedenken en in te zetten. Vanuit de ondersteuning en verzorging, en vanuit de dagbesteding en activiteiten. In 2022 stonden er nog een geen avondactiviteiten op het programma. De enige avond dat er iets voor de bewoners georganiseerd werd is de heilige mis in de kapel met aansluitend een gezellig samen zijn met een drankje en hapje. De opdracht en lobby voor de aanschaf van de duofiets werd in gang gezet in afwachting van een reactie van de hulpmiddelenleverancier. De plannen voor het opknappen van de tuin werden doorgeschoven naar 2023. Dit bleek gaandeweg 2022 financieel niet haalbaar.

2.3 Veiligheid

PavoZorg biedt hartverwarmende, liefdevolle ondersteuning en zorg binnen een veilige en vertrouwde woongemeenschap. We hebben een brede focus op de veiligheid van de bewoners in relatie tot eigen regie versus onvrijwillige zorg en ondersteuning. Dit doen we door de processen rondom kwaliteit en veiligheid systematisch te bewaken en te verbeteren. Het leren van veiligheidsincidenten is daarbij een belangrijk onderwerp. Binnen PavoZorg is in 2022 een MIC (melding incident client) commissie opgericht. Dat betekent dat er over b.v. valincidenten of andere incidenten wordt gerapporteerd. Deze worden periodiek geëvalueerd en geanalyseerd om hiervan te leren en te verbeteren. Het thema veiligheid is op verschillende deelpunten bekend onder de medewerkers. De medewerkers kunnen benoemen wat zij onder veiligheid verstaan, waaronder voornamelijk de veiligheid van de bewoner wordt genoemd. De indicatoren die hierin meegenomen dienen te worden zijn nog onvoldoende ingebed binnen het dagelijks werken. Dit is ook te lezen in het IGJ-rapport en de scan van Waardigheid en trots.

Voornemens 2022

- Process rondom risicosignalering en opvolging is ingericht binnen PavoZorg
- Medewerkers zijn bevoegd en bekwaam
- Implementeren van WZD(wet zorg en dwang)

Reflectie op 2022

Mede dankzij de visie van PavoZorg, de ondersteuning van Waardigheid en Trots en de kwaliteitsverpleegkundige is er ingezet op het cyclisch verbeteren van de basisveiligheid voor onze bewoner. Echter is de praktijk in 2022 weerbarstig geweest. Vanwege de personele wisselingen en en vanwege veel uitval door ziekte is het resultaat van implementeren en borgen niet volledig haalbaar gebleken. Er is wel naar tevredenheid een begin gemaakt aan de bewustwording en verbetering van de basisveiligheid. In 2023 zullen deze doelen en voornemens ook nog hoog op de agenda staan. Waardigheid en Trots zal hierbij blijven ondersteunen.

2.4 Leren en werken aan kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem

PavoZorg heeft een kwaliteitsmanagementsysteem met als doel de kwaliteit te waarborgen, veiligheid te versterken en de risico's zo veel mogelijk te reduceren. Deze is ingericht op basis van de ISO 9001: 2015. De procedures en protocollen zijn opgenomen in PavoWijzer en zijn voor alle medewerkers toegankelijk.

PavoZorg is in 2022 meer cyclisch gaan werken volgens het PDCA-model waarin leren en verbeteren centraal staat. Zo kwam er een dynamisch verbeterplan en verbetermethodiek.

Daarnaast zijn procedures ingericht voor het melden en afhandelen van calamiteiten (cliëntgebonden, AVG, data-lek en overig), MIM en MIC-meldingen en vermissing bewoner. Behandelaars moeten voldoen aan de eisen die de beroepsverenigingen stellen. Deze omvatten scholingen, klanttevredenheidsmetingen en audits. Bij metingen en audits die intern worden uitgevoerd worden behandelaars betrokken. Ook zij worden getoetst op voldoende kennis.

Scholingen

Voor 2022 is er een inventarisatie gemaakt over de bevoegd- en bekwaamheden en is op basis hiervan een scholingsplan opgemaakt. Medewerkers kunnen via E-learning de theoretische kennis verbeteren. Binnen deze E-learning is een academie ingericht voor verplichte scholing; Wet Zorg en Dwang, Medicatieveiligheid en Communicatie. Daarnaast zijn er vrijblijvende cursussen binnen de E-learning mogelijk die de medewerker vrijblijvend kan volgen.

Het dynamisch verbeterplan vormt de basis voor het verbeteren van zorg en ondersteuning in de breedste zin van het woord. In januari 2022 is het kwaliteitshandboek geëvalueerd en aangepast en opnieuw binnen het team geïmplementeerd.

Voornemens 2022

Pavozorg is en blijft een lerende organisatie, leren is geen doel maar een middel voor het bieden van goede zorg, goed werken en het voortbestaan van de organisatie
We gebruiken de PDCA cyclus, zijn ons bewust van leren in de praktijk en van elkaar.
Het geven en ontvangen van feedback zijn hierbij een sleutel voor success.

Reflectie op 2022

Pavozorg is een lerende organisatie die in 2022 met ondersteuning van Waardigheid en Trots flink heeft geacteerd op het verbeteren van processen tbv de kwaliteit van zorg. Dit blijft een dynamisch proces en is nooit klaar. Het is nodig om ook de komende jaren te blijven inzetten op deze ontwikkeling en samen met het netwerk te investeren in de ontwikkeling en het borgen van kwaliteit van zorg en ondersteuning.

2.5 Leiderschap, Governance en management

Bestuursstructuur

De aansturing van de organisatie is in handen van de eenhoofdige Raad van Bestuur/Algemeen Directeur. De locatie wordt geleid door een interim-locatiemanager onder hiërarchische aansturing van de Raad van Bestuur/Algemeen Directeur. Vanaf medio februari 2023 wordt de functie van locatiemanager structureel ingevuld en zal de interim-locatiemanager zorgen voor een goede overdracht. De Raad van Commissarissen (RvC) bevindt zich op het niveau van de vennootschap binnen PavoZorg aan wie WTZI-erkenning is verleend en bestaat uit twee leden. Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg. Met de Governancecode Zorg volgen zorgorganisaties zeven principes die breed gedragen zijn in de hele sector. Bij elk principe wordt de concrete toepassing beschreven. 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.

Het bestuur en toezicht binnen PavoZorg is ingericht in lijn de principes van de Governancecode Zorg. De RvC streeft naar een pragmatische toepassing van deze Governancecode.

De governanceprincipes voor goed bestuur en toezicht zijn geïntegreerd in de bedrijfsvoering en overlegstructuur van de organisatie. De Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen houden elkaar scherp op de naleving en het signaleren van eventuele afwijkingen. Zij zijn ook gezamenlijk verantwoordelijk voor het realiseren van verbeteringen zodat aan de code kan worden voldaan. Voor 2022 ligt hiervoor nog een uitdaging gelet op de jonge groeiende organisatie. Er is nog geen concreet meerjarenplan opgesteld rondom de ambitie tot uitbereiding van het aantal locaties. De ambitie is ligt er zeker wel.

Voornemens 2022

- Het verstevigen van de positieve en rol van het bestuur en de directie/management
- Het oprichten van een bewonersvertegenwoordiging (BVT)
- Het oprichten van een personeelsvertegenwoordiging (PVT)
- Inzetten op verantwoordelijkheden m.b.t kwaliteit en veiligheid
- De aansluiting bij de landelijke geschillencommissie

Reflectie op 2022

In 2022 heeft er een grote organisatieverandering plaatsgevonden.

- Van 2 locaties naar één locatie
- Verandering van bestuur en management
- Personele wisseling

Dit drukte een zware wissel op de ambitie en de haalbaarheid van het jaarplan van PavoZorg. Toch kan er worden gezegd dat er in 2022 stevig is ingezet op de kwaliteit van zorg PavoZorg en het bestendigen ervan. Vanaf oktober 2022 heeft een interim locatiemanager de opdracht in handen genomen om samen met het MT de basis op orde te krijgen.

Intern werd er stevig ingezet op het structuren van een periodiek managementoverleg en het verkrijgen van een kwaliteitsplan. Het bestuur en management waren frequenter op locatie aanwezig en meer betrokken bij de uitvoering van de zorg. Daarnaast heeft

Waardigheid en Trots goed kunnen inzetten op de deskundigheid en kwaliteitsbevordering van de operationele uitvoering in opdracht van het bestuur.

- Er is een begin gemaakt met de oprichting van een BVT
- Er is nog geen PVT opgericht maar staat voor 2023 op de agenda
- Er is ingezet op kwaliteit en veiligheid (Waardigheid en Trots)
- PavoZorg is aangesloten bij de landelijke geschillencommissie

2.6 Personeelssamenstelling

PavoZorg Tegelen 31-12-2022	Totaal
Helpende	8
Verzorgende IG	7
Zorgondersteuner	3
Verpleegkundige	3
Activiteitenbegeleider	2
Leerling verzorgende IG	1
Stagiair	3
Gastvrouw	3
Medewerker Huishoudelijke Dienst	2
Interim Locatiemanager	1
Onderst. Diensten	2
Eindtotaal	35

Functieverdeling

Ons personeelsbestand is samengesteld op basis van de vraag van de bewoners. Er is een basisbezetting voor de samenstelling van het team.

Ratio personeelskosten vs. Opbrengsten

Locatie	Ratio
Zorghuis Tegelen	74,28%

In en uitstroom personeel

In totaal zijn er van 1 januari 2022 t/m 31 december 2022 16 medewerkers ingestroomd. In dezelfde periode zijn 23 medewerkers uitgestroomd. Medewerkers kunnen binnen PavoZorg doorstromen naar een andere functie door het maken van promotie, het volgen van een opleiding of te solliciteren op een andere functie.

Vrijwilligers

Binnen PavoZorg worden vrijwilligers ingezet op aanvulling van het vaste team. Met deze vrijwilligers worden individuele afspraken gemaakt en vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst.

Aantallen stagiaires en leerlingen

Locatie	Stagiaires	Leerlingen
Zorghuis Tegelen	3	1

Voor PavoZorg zijn haar medewerkers de sleutel tot de allerbeste zorg. Geschikte medewerkers zijn van belang voor het in de praktijk brengen van het PavoZorg concept. Zij zijn degenen die elke dag de professionele en liefdevolle zorg en ondersteuning daadwerkelijk vormgeven. Medewerkers bij PavoZorg worden opgeleid om zich continu aan te passen aan de belevingswereld van de bewoners. Over de hele linie van onze praktijk zien wij een grove verdeling in vier type medewerkers, gebaseerd op kennis en ervaring: mensen met een verpleegkundige-verzorgende achtergrond, gastvrouwen met kennis over voedingen en dieetleer, activiteitenbegeleiders en medewerkers met een huishoudelijke achtergrond. Wij selecteren nadrukkelijk op empathisch vermogen, nieuwsgierigheid en eigenaarschap. Zowel vakinhoudelijke groei als groei in samenwerking en communicatie staan op de agenda. En is het belangrijk om te kunnen reflecteren op eigen gedrag en houding. Verder hoort het kunnen incasseren ook bij het werken met deze doelgroep, bijvoorbeeld als een bewoner ongevraagd en ongecensureerd feedback geeft. Alle bovengenoemde vaardigheden worden gezien als een continu leerproces. Daarin bieden we aan onze medewerkers de begeleiding die nodig is om verantwoord te kunnen werken bij PavoZorg.

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Er is veel aandacht voor de bewoners op individueel gebied. De gastvrouw en de activiteitenbegeleiding besteden dagelijks tijd aan het geven van individuele aandacht zoals bijvoorbeeld een spelletje doen of even een praatje maken. Er is overdag en in de avond toezicht in de woonkamer door het zorgteam. Hierdoor voelen de bewoners zich veilig en dit zorgt voor een gezellige sfeer. Een omgeving waar bewoners kunnen ontspannen en waar ze het gevoel van samen kunnen hebben.

Specifieke kennis en vaardigheden

In 2022 is doorgepakt met de scholing van de medewerkers op verschillende onderwerpen. Deze onderwerpen zijn gericht op onze doelgroep en de huidige bewoners. Ook wordt aandacht besteed aan de zaken waar het zorgteam dagelijks mee te maken krijgt en wordt kennis opgedaan over bijvoorbeeld het ziektebeeld dementie. De fases van dementie worden hierdoor beter inzichtelijk en de medewerker kunnen hiernaar handelen. Daarnaast zijn de medewerkers op de hoogte van de wet- en regelgeving rondom Wet Zorg en Dwang. Het inzetten van vrijheid beperkende maatregelen is hierdoor tot een minimum beperkt.

Reflectie, leren en ontwikkelen

De ingezette afspraak voor een teamreflectie in de ochtend, middag en avonddienst wordt voortgezet. Tijdens deze reflectie bespreekt de dag verantwoordelijke met het team wat de dilemma's van deze dag zijn, waar ze tegenaan lopen en wat er nog gedaan moet worden om goede en prettige zorg te verlenen. Ook wordt besproken waar ze elkaar nog beter kunnen ondersteunen en hoe de communicatie en samenwerking verloopt. Het doel hiervan is te leren beter met elkaar te communiceren, elkaar complimenten en feedback geven en daar samen van te leren en ontwikkelen. Deze evaluatie wordt op het daarvoor ontwikkelde formulier ingevuld.

De kwaliteitsverpleegkundige leest deze evaluatieverslagen en maakt daar een analyse van. Hij/zij bespreekt deze informatie met de locatiemanager. De locatiemanager bespreekt de belangrijkste onderwerpen hiervan in het MT en daar wordt bepaald of dit tot leidt tot een aanpassing van het beleid.

2.7 Gebruik van hulpbronnen en gebruik van informatie

PavoZorg werkt op veel verschillende vlakken samen met andere organisaties. Denk aan de verhuurder van de locatie, bedrijven van de ICT-systemen, hulpmiddelenleveranciers voor bewoners, het Zorgkantoor. Zo is er een samenwerkingsverbanden met huisartsen, apothekers en SOG'ers, brandweer, gemeente, Task force en Zorg aan Zet. Door de diversiteit en de verschillende achtergronden is het voor ons als organisatie belangrijk om deze contacten goed te regelen en vast te leggen. Inmiddels zijn waar nodig overeenkomsten met samenwerkingspartners en leveranciers vastgelegd. We vinden het belangrijk om de kleinere leveranciers (bijv. de bakker uit het dorp), de lokale ondernemers van goederen en diensten, dicht bij de locaties te zoeken zodat we de herkenbaarheid voor bewoners en hun naasten zo groot mogelijk houden. We zien ook dat we te maken hebben met veel verschillende relaties m.b.t. hetzelfde aandacht of expertise gebied.

Er kunnen nog steeds efficiencylagen gemaakt worden ten aanzien van onder andere de centrale inkoop, het zo slim en slank mogelijk organiseren van processen vraagt daarbij aandacht.

Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Er is geïnvesteerd in de analyse van en de reflectie op beschikbare gegevens, zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau. Trends zijn hierdoor voldoende inzichtelijk en transparant. Binnen PavoZorg maken we gebruik van technologische hulpbronnen; er worden enkele vormen van domotica ingezet bij de zorg voor bewoners. Deze zijn allemaal vastgelegd in de dossiers van de bewoners en voldoen aan de wet Zorg en Dwang, aangezien het vrijheid beperkende maatregelen kunnen zijn. Verder maken we gebruik van N- Care, een medicatie volgsysteem, waar de arts de apotheek en wij in samenwerken. Hierdoor is het risico op medicatiefouten sterk verminderd. Het zusteroproepsysteem voldoet aan alle gestelde eisen. Hierdoor verhoogt het de veiligheid van de bewoners en daarnaast is het voor het personeel veel gebruiksvriendelijker.

Onze ICT-omgeving werkt binnen een Office 365 omgeving via Care Portal. Care Portal zorgt voor de benodigde beveiligingssoftware. Verder hebben we een reglement gebaseerd op de NEN 7510 waarin de informatiebeveiliging geregeld is. De directie heeft een controlerende en voorwaardenscheppende functie op de uitvoering van de regels.

Communicatie

Vanaf de start van PavoZorg is er per locatie een nieuwsbrief voor bewoners opgezet "De Pauw Praat". Hiermee worden bewoners en familie nog actiever betrekken bij de organisatie. In De Pauw Praat worden zaken besproken als; nieuwe medewerkers, bewonersactiviteiten, organisatorische ontwikkelingen en kwaliteit.

3 Ontwikkelparagraaf 2023

Bij de uitvoering van het verbeterplan is een werkgroep samengesteld bestaande uit de locatiemanager, kwaliteitsverpleegkundige, EVVers en activiteitenbegeleiding. Hierin worden ontwikkelpunten geprioriteerd vanuit signalen van het team met als leidraad het kwaliteitskader (leren & ontwikkelen). In het voortgangsoverleg van de werkgroep is het methodisch denken en werken (en het doorslaan van de PDCA-cirkel op alle niveaus) een rode draad.

Een ander uitgangspunt is het mee laten groeien van de deskundigheid van medewerkers in de groeiende complexiteit van de zorgvraag en de dilemma's en de in lijn daarvan wenselijke professionele afwegingen. Er is een verbeterplan waarbij is ingezet op kort cyclische monitoring en het doorvoeren van de check en act. Daarmee is een hernieuwd proces van leren en verbeteren ingezet. Daarnaast spelen er enkele specifieke onderwerpen zoals:

Governance:

- Bestendigen medezeggenschap (BVT en PVT)
- Uitbreiden en bestendigen Raad van Commissarissen

Kwaliteit:

- Aanstellen nieuwe coördinator/kwaliteitsverpleegkundige
- Revitalisering van het concept PavoZorg

Leren en ontwikkelen:

- Leren van elkaar zowel binnen PavoZorg als met externe partners
- Herijken van meer-jaren scholingsplan medewerkers

Personeel:

- Onboarding programma nieuwe medewerkers
- Inzetten op cultuur en gedrag. Hoe gaan we met elkaar om, waar staan we voor.

Inzet van hulpmiddelen en informatie

- Optimaliseren inrichting en gebruik Elektronisch Cliënt Dossier (ONS)
- Ontwikkelen en invoeren van Rooster in ONS
- Optimaliseren van het Handboek PavoZorg
- Digitaliseren Human Resource (HR) processen
- Het optimaliseren van de documentatie rond compliance en ontwikkelingen.
- Het implementeren van een centrale systematiek voor het documenteren van locatie-specifieke informatie.
- Borgen van organisatie brede overleg- en communicatiestructuren.