

KWALITEITSPLAN

2024



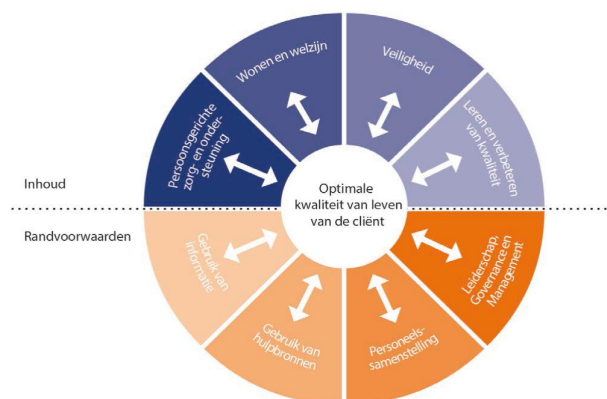
INHOUDSOPGAVE

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	8
2.3 Veiligheid	9
2.4 Leren en werken aan kwaliteit	11
2.5 Leiderschap, Governance en management	12
2.6 Personeelssamenstelling.....	13
2.7 Gebruik van hulpbronnen en gebruik van informatie	15
2.8 Duurzaamheid	16
3 Ontwikkelparagraaf 2024.....	16
3.1 Good Practice.....	17

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2024 van PavoZorg. De basis van dit kwaliteitsplan ligt in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg dat op 13 januari 2017 (en geactualiseerd op 1 juli 2021) is gepresenteerd door Zorginstituut Nederland (NZA) en Thuis in het Verpleeghuis en de scan van Waardigheid en Trots van oktober 2023. Dit kwaliteitsplan is gericht op het samen verbeteren (leren en ontwikkelen) van de kwaliteit door nauw samen te werken met bewoners, bewonersvertegenwoordiging, zorgverleners en zorgorganisaties.

Ondanks de wisseling in het management en de organisatorische verandering heeft PavoZorg zich in 2023 sterk gemaakt om samen met al haar medewerkers de ouderenzorg op een gespecialiseerde en liefdevolle manier vorm te geven. Deze doelstelling is in 2023 de basis geweest voor al het werk dat is verricht maar er staan ook voor 2024 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 2024 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.

Namens het bestuur en management,

Dennis Ouwehand, bestuurder PavoZorg
 Petra van Haren, locatiemanager PavoZorg

Inleiding

Opbouw van het kwaliteitsplan 2024

Per thema uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg geeft PavoZorg een doorkijk naar 2024. 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.

Vanuit de huidige stand van zaken wordt aangegeven waar in 2024 extra aandacht voor komt en waarop wordt doorontwikkeld. De grootste prioriteit ligt op het handhaven en borgen van de huidige kwaliteit van zorg en het behouden van gekwalificeerd vast personeel.

Dit kwaliteitsplan PavoZorg 2024 is openbaar toegankelijk via de website van de organisatie.



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 het ouder worden ten gevolge van lichamelijke en/of cognitieve beperkingen kunnen 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 woonzorglocatie 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 leren 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 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 waarmee PavoZorg een samenwerkingsverband heeft.

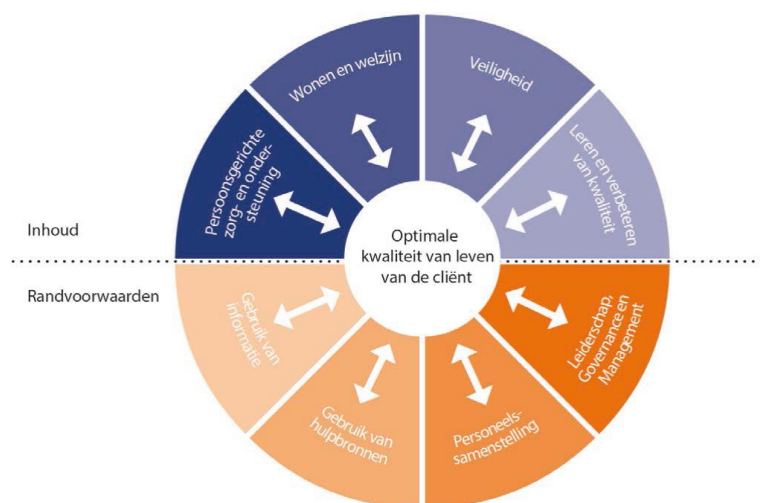
In overleg met de bewoner/contactpersoon, de behandelend arts en de zorgmedewerker van PavoZorg wordt het zorgleefplan opgesteld. Indien eerstelijns hulpverleners nodig zijn worden deze geconsulteerd en maken zij onderdeel uit van het multidisciplinaire team.

In alle gevallen is de bewoner of de contactpersoon vrij om een eigen behandelaar te kiezen.

Bewoners en capaciteit

Indicatie	2020	2021	2022	2023	2024	ZZP Mix 2024
Eerstelijnsverblijf laag complex	-	-				0%
ZZP 4	5	4	3	2	3	14%
ZZP 5	9	13	17	13	16	68%
ZZP 6	7	5	1	2	3	14%
ZZP 7	-	1	1	1	1	5%
Bezettingsgraad	87,43%	93,88%	88,48%	76,29%	95,83%	
<u>Capaciteit locatie Tegelen</u>						
24 kamerappartementen	24	24	24	24	24	

2 Kwaliteitskader: stand van zaken en beoogde resultaten



2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De vier onderscheiden thema's (compassie, uniek zijn, autonomie en samen beslissen) zijn voor zorgprofessionals richtinggevend bij 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 worden ingezet.

Binnen PavoZorg wordt er gewerkt met het elektronisch client systeem ONS van Nedap. 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, 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 2024

Ondanks de stappen die met het programma WOL zijn gezet, laten de resultaten ook nog veel ruimte zien voor verbetering, zowel op het gebied van persoonsgerichte en veilige zorg als van belangrijke condities daarvoor, zoals voldoende en deskundig personeel, samenwerking met familie en naasten, de inzet van technologie, en datagedreven werken.

Daarom wordt er expliciet ingezet op

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

Ondersteunend zijn hierbij de Handreikingen voor personeelsgerichte zorg & ondersteuning uit het kwaliteitskader.

2.2 Wonen en welzijn

Vijf thema's (zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie & inzet vrijwilligers en wooncomfort) zijn leidend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van 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. PavoZorg heeft een contract met een wasserij waarvan de bewoners ook voor de persoonlijke was gebruik kunnen maken tenzij de familie nog in staat is om voor de persoonlijke was te zorgen. Familie kent de levensgeschiedenis, voorkeuren en rituelen van de geliefde het beste. De unieke leefomgeving van PavoZorg is 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, overlegruimte 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 nieuws van de dag via de TV gevolgd worden. Naast vaste georganiseerde activiteiten wordt een individueel toegesneden activiteitenaanbod 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. We schakelen regelmatig externe partijen in om een gevarieerd activiteitenaanbod te kunnen bieden. De activiteiten worden ook afgestemd op de specifieke doelgroep binnen onze bewoners. 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.

Voornemens 2024

- Huidige vrijwilligers prominenter inzetten en betrekken tot stand komen van Activiteitenprogramma
- Betrekken van buurtgemeenschap bij Activiteiten
- Onderzoeken of het haalbaar is om een moestuin aan te leggen en te onderhouden voor gezamenlijk gebruik buurtbewoners /PavoZorg
- 1x per week zelf koken met bewoners ipv catering

Ondersteunend zijn hierbij de Handreikingen voor wonen & welzijn uit het kwaliteitskader.

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 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.

Iedereen die bij PavoZorg woont, krijgt goede en passende persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Kwaliteit en veiligheid maken hier vanzelfsprekend onderdeel van uit. Bij het werken aan de kwaliteit van zorg gaan we uit van de professionele standaarden en richtlijnen die gelden in de sector. Het leveren van goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt om een permanente leercultuur, waarbij zorgprofessionals, als een onderdeel van persoonsgerichte zorg, zoveel mogelijk ook de

veiligheid van bewoners waarborgen. Soms levert dit dilemma's op, bijvoorbeeld wanneer de wens van de bewoner en haar naasten ook risico's met zich meebrengt. In dialoog tussen zorgprofessionals, bewoner en naasten wordt in zulke situaties bekeken en besproken wat de beste oplossing is die bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de bewoner. Samen beslissen zij over de beste oplossing voor die situatie. Leren en ontwikkelen vindt plaats op verschillende niveaus in de organisatie. Werken aan basisveiligheid vindt met name plaats in de (multidisciplinaire) teams. Omdat in teams wordt gewerkt aan concrete verbetermaatregelen, spreken we in dit verband over 'leren en verbeteren' waarbij 'verbeteren' uiteraard ook bijdraagt aan het verder ontwikkelen van de kwaliteit. Onze zorgprofessionals hebben de verantwoordelijkheid om in hun dagelijkse praktijk samen met collega's continu aan de verbetering van de zorg en ondersteuning te werken. Eén van de hulpmiddelen hierbij is regelmatig metingen te doen. De uitslag van deze metingen brengt in teams het gesprek op gang: wat vertelt deze uitkomst? Herkennen we deze uitslag? Zien we een trend? Vinden we het goed genoeg of gaan we actie ondernemen? (PDCA).

Risicosignalering

Voor bewoners zijn de risicosignaleringen ingevuld. In 2024 zal hiervoor extra aandacht voor zijn om deze mogelijk daar waar nodig te updaten. Daarna kan er weer een vertaalslag gemaakt worden naar het zorgleefplan met doelen en acties.

MIC meldingen en het analyseren ervan staan structureel op de teamagenda en worden maandelijks besproken. Daarnaast zien we dat er relatief weinig (3) MIM (melding incident medewerker) meldingen zijn. Komt dit door onwetendheid? Of door acceptatie van bijvoorbeeld agressief gedrag? Dit blijft ook voor 2024 een aandachtspunt en zal d.m.v. casuïstiek bespreking meer inzicht geven hoe hiermee om te gaan en wat de "norm" wordt.

PavoZorg besteedt tijdens o.a. themabijeenkomsten voor de zorg extra aandacht aan de indicatoren basisveiligheid welke staan jaarlijks beschreven in het 'Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg – toelichting op de kwaliteitsindicatoren'. Er zijn indicatoren ontwikkeld met betrekking tot o.a.:

- Medicatieveiligheid (verplicht)
- Decubituspreventie
- Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen
- Advance Care Planning (verplicht)
- Continëntie
- Aandacht voor eten en drinken (verplicht)

Voornemens 2024

- Cyclus monitoring MIC MIM en risico signalering is ingeregeld en periodiek genereren van stuur informatie (Power BI /PDCA)
- Themabijeenkomsten basisindicatoren

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 werkt cyclisch volgens het PDCA-model waarin leren en verbeteren centraal staat. Zo is 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. Behandelaren moeten voldoen aan de eisen die de beroepsverenigingen stellen. Deze omvatten scholingen, klanttevredenheidsmetingen en audits. Bij metingen en audits die intern worden uitgevoerd worden behandelaren betrokken. Ook zij worden getoetst op voldoende kennis.

Scholingen

Vanaf 2024 komt er op basis van de bevoegd- en bekwaamheden een scholingsplan. 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. Het kwaliteitshandboek wordt jaarlijks geëvalueerd en aangepast en opnieuw binnen het team geïmplementeerd.

Er ligt een ambitie om in 2024 een verfijning te maken m.b.t. het inregelen van indicatoren in het ECD ONS. Hierdoor kan er gemakkelijker de gewenste informatie gegenereerd worden voor de PDCA cyclus kwaliteit.

Ontregel de zorg

Zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van zorg en verantwoording is het werken binnen PavoZorg sterk geënt op pragmatisme en zal er te allen tijde overwogen worden wat er wel en niet geregistreerd gaat worden. In 2024 gaan we verder kijken welke winst er gehaald kan worden door b.v. kennis te nemen van "best practice". Om registratielast te voorkomen maken we in het ideale geval alleen gebruik van registraties die zorgprofessionals doen in het kader van de zorg of de beroepsuitoefening. Zo wordt aangesloten bij landelijke ontwikkelingen rondom registratie aan de bron. Ook wordt onderzocht hoe de administratieve lasten verder kunnen worden verlaagd.

Voornemens 2024

- 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 succes.

- Daarnaast zal er in 2024 naast het bekwaam en bevoegd blijven ook meer aandacht zijn voor (persoonlijke) ontwikkeling en training op gedrag. De coördinerend kwaliteitsverpleegkundige heeft hierin een coachende rol te nemen.
- In 2024 wordt meer ingezet om samenwerken in het kader van leernetwerken met soortgelijke kleinschalige zorghuizen.
- We gaan ontzorgen en ontregelen mbt administratieve lasten en daar voor in de plaats meer tijd vrij maken voor de persoonlijke aandacht voor bewoners.

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 locatiemanager onder hiërarchische aansturing van de Raad van Bestuur/Algemeen Directeur. 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 2024 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 2024

- Het verstevigen van de positieve en rol van het bestuur en de directie/management
- Het oprichten van een personeelsvertegenwoordiging (PVT)
- Blijven inzetten op verantwoordelijkheden m.b.t kwaliteit en veiligheid

2.6 Personeelssamenstelling

FTE's	Begroting 2024	Peildatum 1-11-2023	Vacatureruimte	0-uren contracten
Loc. Manager	0,89	0,89	-	
Kwaliteitsverpleegkundige	0,75	0,75	-	
Verzorgende IG	8,93	8,23	-0,70	2
Helpende	5,06	4,14	-0,92	2
Gastvrouwen	4,21	3,33	-0,88	2
Activiteitenbegeleiding	1,50	1,11	-0,39	
Huishoudelijke dienst	1,97	1,53	-0,44	
Controller	0,33	0,22	-0,11	
Assistent management	0,44	0,44	-	
Technische dienst	0,44	0,44	-	
Bestuurder	0,44	0,44	-	
Stagiair		0,39	-	
Totaal FTE's 2024	24,97	21,53	-3,44	6,00

Ratio personeelskosten vs. Opbrengsten

	2020	2021	2022	2023	2024
Zorgopbrengsten Tegelen	€ 817.831	€ 1.741.601	€ 1.734.989	€ 1.416.977	€ 2.079.862
Personeelskosten Tegelen	€ 802.902	€ 1.265.033	€ 1.288.781	€ 1.058.399	€ 1.646.034
Ratio pers.kn en opbrengsten Tegelen	98,17%	72,64%	74,28%	74,69%	79,14%
Totale opbrengsten PAVO	€ 2.633.821	€ 4.609.468	€ 2.233.055	€ 1.625.753	€ 2.383.431
Personeelskosten Totaal PAVO	€ 1.995.788	€ 3.558.964	€ 1.850.854	€ 1.234.098	€ 1.728.058
Ratio pers.kn en opbrengsten PAVO	75,78%	77,21%	82,88%	75,91%	72,50%

Aantallen stagiaires en leerlingen

	2021	2022	2023	2024
Leerlingen VIG (niv. 3)	5	4	2	1
Leerling VPK (niv. 4)	1	1	1	0
Stagiaires	14	7	3	1
Totaal	20	12	6	2

Het aantal stagiaires voor 2024 houden we beperkt. In 2023 zijn er veel nieuwe medewerkers bij PavoZorg zijn komen werken. We achten het belangrijk dat eerst deze nieuwe collega's goed worden ingewerkt en extra aandacht krijgen om goed invulling te kunnen geven aan hun taken en verantwoordelijkheden. Dit is een bewuste keuze. Wellicht komt er in de loop van 2024 meer zicht op eventuele mogelijkheden voor het begeleiden van stagiaires voor schooljaar 2024-2025.

Vrijwilligers

In 2023 hebben we vijf nieuwe vrijwilligers aan ons weten te binden. Drie nieuwe vrijwilligers uit de buurt hebben zich na een flyeractie aangemeld. Een vrijwilliger komt vanuit het netwerk van een bewoner. Een andere vrijwilliger komt vanuit het netwerk van een medewerker. In totaal zijn er zes geregistreerde vrijwilligers verbonden aan PavoZorg. Twee vrijwilligers ondersteunen bij tuinwerkzaamheden en vier vrijwilligers ondersteunen onze activiteitenbegeleiders bij de

dagbesteding. Door de samenwerking met de vrijwilligers is er extra persoonlijke aandacht voor onze bewoners. Dit past binnen het gedachtengoed van PavoZorg.

Gedachtengoed op personeelsbeleid

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. Er is goed en helder verzuimbeleid en er is aandacht voor preventie en vroegtijdig signaleren van mogelijke problemen. De relatie tussen de locatiemanager en het team is laagdrempelig en goed. Er is oprechte aandacht voor elkaar.

Aandacht, aanwezigheid en toezicht bewoners

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 vanuit team. 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 2023 is doorgepakkt 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

Dagelijks wordt er gereflecteerd en 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.

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, Zorg aan Zet, en ZorgConnect ((netwerk)samenwerking met aanbieders uit de regio). 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 efficiencyslagen 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.

2.8 Duurzaamheid

Binnen PavoZorg is er aandacht voor duurzaamheid. Meer duurzaamheid in de zorg. Daarom zal er in 2024 meer aandacht komen te liggen op dit thema en wordt onderzocht hoe er vanuit PavoZorg invulling gegeven kan worden m.b.t. de doelen van Greendeal in de Zorg. Zo dragen we ons steentje bij aan het belang van een beter milieu. Hierbij kijken we in eerste instantie naar het “laaghangend fruit”. Wat kunnen we in de praktijk meteen veranderen. Wat werkt zowel én kostenbesparend én levert een bijdrage aan het milieu. We denken vanuit kleine praktisch haalbare stapjes de verandering in te zetten. Hieronder staat beschreven waar PavoZorg reeds op heeft ingezet en hoopt in de toekomst te kunnen verwezenlijken.

Maatregel nu	Effect
Reductie van plastic cups (broodbeleg en koffiemelk)	Minder plastic afval
Inzetten op bewustwording gebruik stroomgebruik verwarming bij bewoners en medewerkers	Minder stroom en gasverbruik
Lichtplan, alle verlichting wordt Led	Minder stroom verbruik
Gebruik van biologisch afbreekbaar schoonmaakmiddel	Minder water-bodem en luchtvervuiling

Maatregel toekomst	Effect
Gebruik incontinentiemateriaal met sensor	Minder afval
Onderzoek haalbaarheid plaatsing zonnepanelen, in samenspraak met verhuurder	Minder stroom verbruik
Isoleren gebouw, in samenspraak met verhuurder	Minder gas/energieverbruik

3 Ontwikkelparagraaf 2024

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:

- Ontwikkelen van BI voor kwaliteit

Leren en ontwikkelen:

- Leren van elkaar zowel binnen PavoZorg als met externe partners
- Herijken van 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)
- Optimaliseren Roosteren in ONS
- Overgang van medicatie vanuit Ncare naar ONS
- Optimaliseren van het Handboek PavoZorg
- Optimaliseren en 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.

3.1 Good Practices

Pavo Zorghuizen heeft zich voorgenomen om voor 2024 de volgende bewezen Good Practices methodes te implementeren:

- Langer Thuis door Logeeropvang
- Verzorgend Wassen
- Spraakgestuurd rapporteren
- Procesaanpassing medicatieverstrekking

Om deze methodes te implementeren en te meten maakt PAVO Zorghuizen gebruik van de SMART Methode.

Omschrijving Good Practice - Langer Thuis door Logeeropvang	
S - pecifiek	Logeeropvang is kortdurend verblijf voor mensen met een WLZ indicatie die nog thuiswonen. PAVO maakt het mogelijk om op vrije appartementen Logeeropvang te bieden. Hierover maken wij melding op onze website en bij diverse instanties zoals Hulp bij Dementie, Taskforce en mede zorgaanbieders in de regio. Partners (met een WLZ indicatie) van bewoners kunnen hier tevens gebruik van maken
M - eetbaar maken	Ieder kwartaal wordt een rapportage gedraai en gedeeld met het bestuur over de leegstand van appartementen en logeerdagen.
A - cceptabel	Een aaneengesloten leegstand van 10 dagen.
R - ealistisch	Door de huidige wachtlijst op appartementen is dit doel realistisch. De bezetting wordt ook iedere week besproken met de locatiemanager
T – ijdgebonden	31 december 2024 wordt er verslag uitgebracht over de Good Practice – Langer thuis door Logeeropvang.

Omschrijving Good Practice - Verzorgend Wassen	
S - pecifiek	Verzorgend wassen is een andere manier van lichamelijke verzorging: er wordt gewassen met wasdoekjes, geïmpregneerd met lotion. Klanten ervaren een verbetering van de huidconditie, voelen zich fris, zijn minder uitgeput door de wasbeurt en het kan de zelfredzaamheid bevorderen. Bovendien is het voor de medewerkers minder belastend. Zij hebben minder lichamelijke klachten en houden meer tijd over voor andere zorgtaken of klanten.
M - eetbaar maken	<p>01-02-2024 wordt een vragenlijst uitgezet voor een 0-meeting</p> <p>01-02-2024 starten met verzorgend wassen</p> <p>01-03-2024 wordt een vragenlijst opgestuurd naar de helpende en verzorgende voor een meeting</p> <p>01-04-2024 wordt een vragenlijst opgestuurd naar de helpende en verzorgende voor een meeting</p> <p>15-05-2024 de vragenlijsten worden geëvalueerd middels een rapport op de volgende categorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clientbeleving - Medewerkersbeleving - Kosten
A - cceptabel	Het plan is acceptabel
R - ealistisch	Het plan is realistisch
T – ijdgebonden	Het plan wordt uitgewerkt van Februari 2024 t/m Mei 2024

Omschrijving Good Practice - Spraakgestuurd rapporteren	
S - pecifiek	Zorgprofessionals zijn veel tijd kwijt aan administratieve lasten. Met name het vastleggen van cliëntgegevens kost veel tijd. De technologie in spraakgestuurd rapporteren is in snel tempo doorontwikkeld. Hierdoor zijn de foutmarges klein en kan spraakgestuurd rapporteren de handmatige rapportage vervangen. Doordat PAVO het applicatiebeheer zelf in de hand heeft en met vakkundig en eigen personeel werkt zal de implementatie snel en correct verlopen. Verwachting start: Mei 2024 Aanbieder: Careconnections
M - eetbaar maken	Start 1 Juli 2024 Bewezen efficiency door rapportage pilot versie. Rapport careconnections
A - cceptabel	Het inrichten van de app zal niet veel tijd inbeslag nemen aangezien PAVO het applicatiebeheer in eigen beheer heeft. Daarnaast nemen zij al het pakket Ncare af van Careconnections en zijn de contacten al gelegd.
R - ealistisch	Na inrichting bij andere zorgaanbieders in Mei 2024 verwacht PAVO dat het realistisch is dat zij kunnen starten met de pilot op 1 Juli 2024.
T – ijdgebonden	PAVO zal in de eerste weken van de pilot op de locatie tegelen wekelijks evalueren. De Evaluatie momenten met notulen zullen plaats vinden op: 15-7-2024 29-7-2024 12-8-2024 26-8-2024 15-9-2024 (conclusie rapport)

Omschrijving Good Practice - Procesaanpassing medicatieverstrekking	
S - pecifiek	Van oudsher werd medicatie in verpleeghuizen altijd op vier tijdstippen per dag gegeven, waarvan drie noodzakelijk gekoppeld waren aan het moment van de maaltijd aangezien medicatie niet kon worden gegeven op een nuchtere maag. De afgelopen jaren is medicatie doorontwikkeld waardoor soms minder medicatiemomenten nodig zijn of niet meer perse rond de maaltijd ingenomen moet worden. PAVO wilt daarom de huidige medicatiemomenten in kaart brengen en in overleg met de SO en de kwaliteitsverpleegkundige deze gaan herinrichten om de druk op de zorg te verminderen.
M - eetbaar maken	01-03-2024 is het plan uitgewerkt en wordt iedere betrokkenen ingelicht 01-03-2024 wordt een vragenlijst opgestuurd naar de medicatieverstrekkers voor een 0-meting 01-04-2024 de implementatiefase

	<p>01-05-2024 wordt een vragenlijst opgestuurd naar de medicatieverstrekkers voor een meting</p> <p>01-06-2024 wordt een vragenlijst opgestuurd naar de medicatieverstrekkers voor een meting</p> <p>01-07-2024 worden de vragenlijst geëvalueerd</p>
A - cceptabel	Het plan is acceptabel
R - ealistisch	Het plan is realistisch
T – ijdsgenonden	<p>Het plan wordt uitgewerkt van Januari 2024 t/m Juli 2024</p> <p>Uitloop zal aan het begin kunnen optreden doordat het plan niet op tijd af is. Hiermee zal het hele project 1 maand opschuiven.</p>