



Kwaliteitsbeeld PavoZorg 2025

“Samenwerken aan de kwaliteit van bestaan”

Inleiding

In een notendop geven we u op een praktische en gebruiksvriendelijke wijze een terugblik en reflectie op 2024 en een doorkijk naar 2025. Met de Paarse Krokodil in het achterhoofd schrijven we voortaan onze verslagen in een verkorte versie. De eisen die we hieraan stellen zijn; het moet prettig leesbaar zijn, het gaat om informatie die ertoe doet en moet voor iedereen te begrijpen zijn. We delen graag onze visie en ervaring. Voor meer informatie over ons kleinschalig zorghuis verwijzen we u graag naar onze website www.pavozorg.nl. Wij wensen u veel leesplezier.

Dennis Ouwehand, Bestuurder.

Petra van Haren, Locatiemanager.



Terugblik 2024

Het jaar 2024 was voor PavoZorg een jaar van groei, verandering en innovatie. Als zorgorganisatie hebben we ons gericht op het cyclisch verbeteren van de zorg en ondersteuning voor onze bewoners, het bevorderen van de professionele ontwikkeling van onze medewerkers en het verder vormgeven en inbedden van nieuwe technologieën. In dit verslag wordt gereflecteerd op de belangrijkste ontwikkelingen van het afgelopen jaar, met bijzondere aandacht voor zorg en welzijn van de bewoners, de voortdurende leer- en ontwikkelingsmogelijkheden voor medewerkers en de veranderingen op het gebied van (elektronisch) dossierbeheer en medicatiebeheer.

Zorg en welzijn mét een glimlach voor onze bewoners

Het primaire doel van PavoZorg is en blijft het bieden van hoogwaardige zorg en ondersteuning. We vinden dat het welzijn van bewoners daarbij zeker net zo belangrijk is.

In 2024 hebben we onze zorg aan bewoners verder geoptimaliseerd door meer maatwerk te bieden zodat elke bewoner de ondersteuning krijgt die het beste aansluit bij hun persoonlijke behoeften. Hierbij ondersteunt het ONS systeem waarin alle zorgdossiers van bewoners worden geregistreerd.

Er is veel aandacht besteed aan de individuele zorgplannen van de bewoners waarbij we de autonomie van de bewoners zoveel mogelijk respecteerden en hen actief betrokken bij hun zorgproces. De communicatie met bewoners en hun familieleden stond in 2024 centraal waarbij we regelmatige evaluaties van zorgplannen uitvoerden om deze indien nodig bij te stellen. Een belangrijke focus lag op het verbeteren van de kwaliteit van leven voor onze bewoners. Bewoners moeten zich om te beginnen veilig en thuis voelen en iedereen vindt het fijn als ze nog kunnen bijdragen aan het leven van alle dag. Een prominente indicator hierbij is “zingeping” en wordt zelfs benoemd als de sterkste, gezondheid bevorderende kracht in mensen, dus ook in ouderen. Door zingeping in de zorg voor ouderen te implementeren, wordt de focus gelegd op de persoon en de ondersteuning die zij nodig hebben om te zoeken naar krachtbronnen en zingepingsbeleving. Er moest dus een zinvolle dagbesteding zijn en er werden activiteiten georganiseerd die hen in staat stelden om actief te blijven, de mentale en fysieke gezondheid te bevorderen en hen meer keuzevrijheid te geven in hun dagelijks leven. Iedere dag moest er een worden met een glimlach.

“Van alle medicijnen in het innerlijke leven is een glimlach veruit het beste medicijn.”

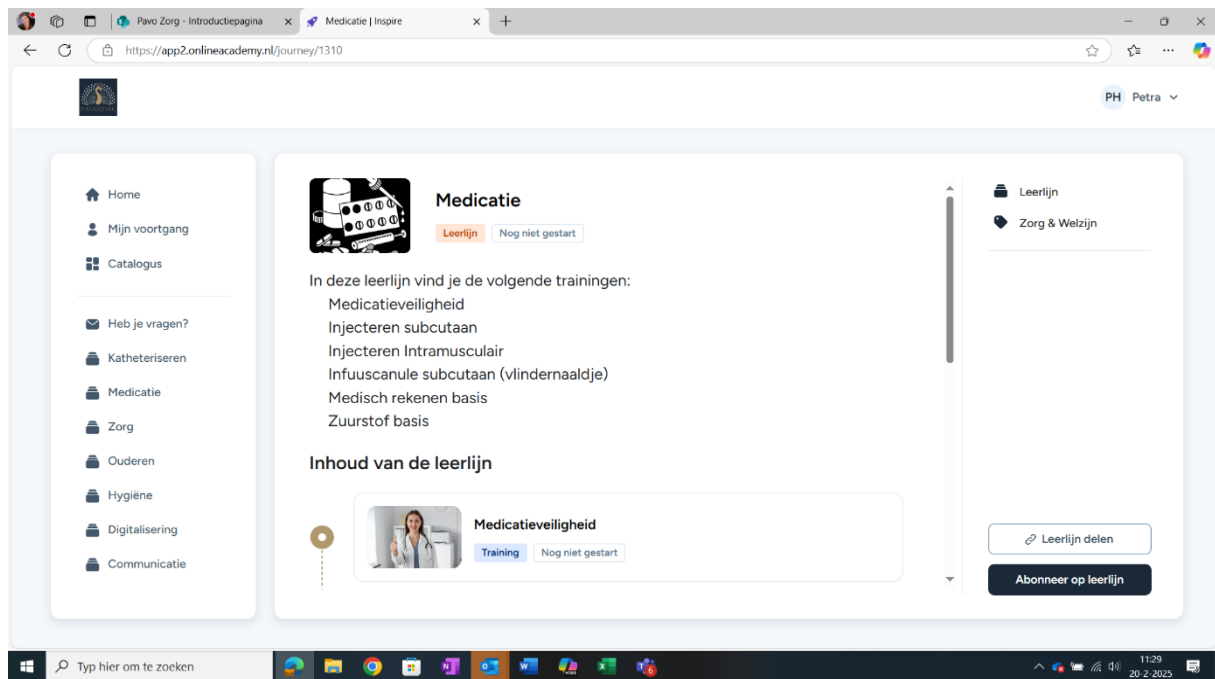


Wonen

Niet minder belangrijk dan het leveren van kwalitatief goede zorg en ondersteuning is de aandacht voor het wonen binnen PavoZorg. Het afgelopen jaar is geïnvesteerd in het 'pimpen' van de voordeuren van de bewoners en zijn binnenshuis het houtwerk en de muren geverfd. Dat geeft het aanzicht een mooi huiselijk en warm effect. Het oog mag immers ook wat hebben. We zijn er trots op dat we dit hebben kunnen realiseren. Mede met dank aan de professionele lieden als ook onze vrijwilligers. De tuin werd wekelijks onderhouden zodat de bewoners er ook heerlijk van konden genieten. Verder stond er op de activiteitenkalender een mooi programma voor 2024. De vrijwilligers en het sociale netwerk hebben bij sommige activiteiten en uitstapjes ondersteuning geboden.

Leer- en ontwikkelingsmogelijkheden voor medewerkers

PavoZorg heeft in 2024 veel geïnvesteerd in de professionele ontwikkeling van haar medewerkers. We hebben diverse trainingen en workshops georganiseerd, gericht op zowel de vakkennis als op communicatieve en organisatorische vaardigheden. Dit heeft bijgedragen aan een sterker team dat beter in staat is om in te spelen op de behoeften van de bewoners.



Daarnaast werd het belang van permanente scholing benadrukt, met name op het gebied van gespecialiseerde zorg, zoals dementiezorg en palliatieve zorg. We hebben medewerkers gestimuleerd om aanvullende opleidingen te volgen en bieden mogelijkheden voor intervisie, zodat ze van en met elkaar kunnen leren. Een andere belangrijke stap was het verder integreren van feedback van medewerkers in het leerproces. Regelmatige team overleggen en evaluaties zorgden ervoor dat we gezamenlijk konden werken aan het verbeteren van onze zorgverlening en het creëren van een stimulerende werkomgeving.

Innovatie en ontwikkeling van het elektronisch dossier

In 2024 heeft PavoZorg grote vooruitgang geboekt op het gebied van elektronisch dossierbeheer. We hebben efficiënte veranderingen van het elektronisch zorgdossier verder doorgevoerd, wat de communicatie tussen zorgprofessionals heeft verbeterd en de administratieve lasten voor medewerkers heeft verminderd. Het systeem biedt de mogelijkheid om gegevens in real-time te delen, wat de zorg voor bewoners ten goede komt. Bovendien hebben we tools toegevoegd die het eenvoudiger maken om zorgplannen aan te passen en zorgrapportages efficiënter in te vullen. Medewerkers kunnen nu sneller informatie vinden en verwerken, wat hen in staat stelt zich meer te concentreren op de zorg zelf.

Aandacht voor medicatiebeheer

In 2024 hebben we belangrijke stappen gezet in de aanloop naar het verbeteren van ons medicatiebeheer. Door het voorbereiden van de implementatie van een nieuw geautomatiseerd medicatiesysteem binnen ONS kunnen medewerkers vanaf februari 2025 sneller en nauwkeuriger medicijnen toedienen aan bewoners. Hiermee verbeteren wij de kwaliteit van werken en medewerkerstevredenheid.



Conclusie 2024

Het jaar 2024 was een jaar van vooruitgang voor PavoZorg, zowel op het gebied van de zorg en ondersteuning voor onze bewoners als in de professionalisering van onze medewerkers en organisatie. Door te investeren in maatwerkzorg, doorlopend leren en digitale vooruitgang hebben we de (zorg)kwaliteit verhoogd en de werkdruk voor medewerkers verminderd. Er kan dan ook teruggekeken worden op een mooi, goed en gezond jaar. Dankzij de investeringen van zowel medewerkers, vrijwilligers als het betrokken netwerk mag PavoZorg zich profileren als een fijne zorgorganisatie voor ouderen. Terecht mag er gezegd worden dat de “Persoonlijke Aandacht Voor Ouderen” (PAVO) niet alleen mooie woorden blijken te zijn maar dat dit in de praktijk ook daadwerkelijk zo wordt ervaren. Dat blijkt ook uit de recensies van Zorgkaart Nederland. [PavoZorg - Tegelen](#)

Een doorkijk naar 2025

Het komende jaar blijven we ons richten op het verder optimaliseren van zorg en welzijn voor bewoners, het blijven verbeteren van de werk- en leeromstandigheden voor onze medewerkers en het omarmen van nieuwe technologieën die de zorg efficiënter en veiliger maken. We kijken ernaar uit om de vruchten van onze inspanningen te blijven plukken en de zorg voor onze bewoners naar een nog hoger niveau te tillen.

Sinds 1 juli 2024 is er een nieuw kwaliteitskader voor de zorg, het generieke kompas. Door het nastreven en doorleven van de vijf essentiële bouwstenen van het generieke kompas kan PavoZorg hoogstaande zorg en ondersteuning bieden. De vijf bouwstenen bestaan uit:

1. Het kennen van wensen en behoeften
2. Het bouwen van netwerken
3. Het werk organiseren
4. Leren en ontwikkelen
5. Inzicht in kwaliteit.

Deze bouwstenen helpen PavoZorg niet alleen om hoogstaande zorg te bieden, maar ook om de zorg steeds verder te verbeteren en af te stemmen op de veranderende behoeften van de bewoners.



1. Het kennen van wensen en behoeften

Het begrijpen van de wensen en behoeften van de bewoners vormt de basis van de zorg bij PavoZorg. Elke bewoner is uniek, en de zorg wordt daarom afgestemd op wat zij belangrijk vinden in hun dagelijks leven. PavoZorg werkt nauw samen met bewoners en hun naasten om te achterhalen wat zij nodig hebben, niet alleen op het gebied van medische zorg, maar ook in termen van welzijn, comfort en sociale betrokkenheid. Door deze informatie te verzamelen, kunnen zorgplannen op maat worden gemaakt, waarbij bewoners als actieve deelnemers worden gezien in hun eigen zorgtraject. Dit vergroot de tevredenheid en de kwaliteit van leven van de bewoners.



Hoe het kennen van wensen en behoeften er concreet uitziet bij PavoZorg

Bij PavoZorg wordt het begrijpen van de wensen en behoeften van de bewoners als een fundamenteel aspect van zorg beschouwd. Dit proces wordt in de praktijk op verschillende manieren concreet ingevuld, waarbij bewoners en hun naasten actief betrokken worden en de zorg volledig wordt afgestemd op wat voor hen belangrijk is.

- *Intake en Kennismaking.* Bij de opname van een nieuwe bewoner wordt er veel tijd en aandacht besteed aan een uitgebreid kennismakingsgesprek. Het zorgteam gaat samen met de bewoner en zijn of haar familie in gesprek over de persoonlijke voorkeuren, levensverhalen, en dagelijkse gewoonten. Wat vindt de bewoner belangrijk in het dagelijks leven? Heeft de bewoner bepaalde gewoonten of rituelen die comfort en welzijn bieden? Zijn er specifieke wensen met betrekking tot maaltijden, activiteiten of de omgang met zorgverleners? Dit gesprek vormt de basis voor het zorgplan en helpt zorgprofessionals te begrijpen welke behoeften de bewoner heeft, zowel fysiek als emotioneel.
- *Persoonsgerichte Zorgplannen.* Op basis van de verzamelde informatie wordt er een individueel zorgplan opgesteld, waarin niet alleen medische zorg wordt beschreven, maar ook aandacht wordt besteed aan psychosociale en emotionele aspecten. Bewoners worden actief betrokken bij het opstellen van dit zorgplan. Bijvoorbeeld, als een bewoner graag elke ochtend zijn koffie op een specifieke manier drinkt of een bepaalde hobby wil blijven uitoefenen, wordt dit vastgelegd in het zorgplan. Het zorgplan wordt regelmatig geëvalueerd en aangepast, zodat het altijd aansluit bij de veranderende behoeften van de bewoner.
- *Regelmatige evaluaties en feedbackmomenten.* Bij PavoZorg vinden regelmatig evaluaties plaats, zowel formeel als informeel, waarbij de bewoner en hun naasten hun ervaringen en tevredenheid met de zorg kunnen delen. Er worden periodieke feedbackgesprekken gevoerd, bijvoorbeeld tijdens familiegesprekken of zorg overleggen, waarbij bewoners en hun familie kunnen aangeven of hun wensen en

behoeften nog steeds worden vervuld. Dit zorgt ervoor dat de zorg dynamisch blijft en snel kan worden aangepast als dat nodig is.

- *Betrokkenheid van familie en naasten.* De betrokkenheid van familieleden en andere naasten is bij PavoZorg van groot belang. PavoZorg biedt ruimte voor gesprekken met familieleden, waarbij niet alleen medische of zorginhoudelijke onderwerpen aan bod komen, maar ook emotionele en sociale aspecten van het welzijn van de bewoner. Het zorgteam werkt samen met de familie om ervoor te zorgen dat de bewoner de zorg en aandacht krijgt die hij of zij nodig heeft, waarbij ook culturele en persoonlijke voorkeuren in acht worden genomen.
- *Op maat gemaakte activiteiten- en dagprogramma's.* PavoZorg biedt bewoners activiteiten die zijn afgestemd op hun persoonlijke voorkeuren en mogelijkheden. Bewoners kunnen aangeven welke activiteiten zij graag willen doen, van wandelingen in de tuin tot creatieve bezigheden of sociale bijeenkomsten. Het activiteitenaanbod is zo divers mogelijk, zodat iedere bewoner de kans krijgt om deel te nemen aan activiteiten die hem of haar plezier en voldoening geven. Dit draagt bij aan het emotionele welzijn van de bewoners, doordat zij zich gezien en gehoord voelen in hun wensen.
- *Gebruik van technologie voor persoonsgerichte zorg.* PavoZorg maakt ook gebruik van technologie om de zorg te verbeteren en de wensen van bewoners beter te begrijpen. Bijvoorbeeld door het gebruik van digitale zorgdossiers waarin alle informatie over de bewoner wordt verzameld. Dit maakt het voor zorgprofessionals makkelijker om snel inzicht te krijgen in de wensen en voorkeuren van de bewoner en zorgt ervoor dat iedereen die betrokken is bij de zorg op de hoogte is van de persoonlijke behoeften van de bewoner.

Toekomst - ontwikkeling- innovatie

Gelet op de toekomst en intenties waarbij de focus meer op welzijn en zingeving ligt, willen we bij PavoZorg hier op de volgende wijze invulling aan geven;
Het inzetten van meer uren voor welzijn (avondprogramma's)
Het maken van een bewonersprofiel gericht op zingeving
Het actief betrekken van bewoners en netwerk bij de programmering van activiteiten
Het meer inzetten op bewegen, implementeren van het programma "De beweeggids voor ouderen met dementie" (Erik Scherder)

2. Het Bouwen van Netwerken

Het creëren van een sterk netwerk rondom de bewoners is essentieel voor hun welzijn. PavoZorg ondersteunt niet alleen de bewoners zelf, maar betreft ook hun familie, vrienden en andere naasten bij het zorgproces. Daarnaast wordt samengewerkt met andere zorgprofessionals, zoals huisartsen, fysiotherapeuten en specialisten, om een compleet zorgnetwerk te realiseren. Dit netwerk draagt bij aan de zorgcoördinatie en zorgt ervoor dat bewoners altijd de best mogelijke zorg ontvangen. Door het versterken van netwerken wordt de sociale interactie van bewoners gestimuleerd, wat een positieve invloed heeft op hun mentale en emotionele welzijn.

Hoe het bouwen van netwerken er concreet uitziet bij PavoZorg

Bij PavoZorg staat het creëren en onderhouden van sterke netwerken rondom de bewoners centraal, omdat een breed en goed gecoördineerd netwerk essentieel is voor hun algehele welzijn.

Betrokkenheid van familie en naasten

PavoZorg hecht veel waarde aan de betrokkenheid van de familie en naasten van de bewoners. Bij de opname van een nieuwe bewoner wordt er veel aandacht besteed aan het in kaart brengen van hun sociale netwerk, zodat familieleden en vrienden van de bewoner actief kunnen bijdragen aan de zorg en het welzijn van hun dierbare.

- *Regelmatige communicatie en overleg:* Er vinden regelmatig familiegesprekken plaats waarin de zorg en het welzijn van de bewoner worden besproken. Dit biedt de mogelijkheid voor familieleden om vragen te stellen, zorgen te uiten en nieuwe informatie te delen die van belang kan zijn voor de zorgverlening.
- *Bewonersavonden:* Twee keer per jaar vindt een bewonersavond plaats samen met bewoners en familie en naasten wordt er een agenda samengesteld en worden diverse zaken besproken. Denk aan toekomst en ontwikkelingen binnen de organisatie, financiële positie, uitgaven en investeringen voor renovaties. Maar ook thema's zoals b.v. hygiëne infectiepreventie komen aan bod.
- *Ondersteuning voor de familie:* PavoZorg biedt ook steun aan de familie van bewoners, bijvoorbeeld door hen te informeren over hoe zij de bewoners het beste kunnen ondersteunen en begeleiden. Dit kan zowel praktisch als emotioneel van aard zijn, en helpt familieleden zich meer verbonden te voelen met het zorgproces.
- *Bewonersvertegenwoordiging (BVT) als klankbord en adviescommissie:* Drie á vier keer per jaar is er een bijeenkomst met de BVT. Zij behartigen de belangen van de bewoners, geven gevraagd en ongevraagd advies en PavoZorg kan ze betrekken bij nieuw te vormen beleid of het vragen van instemming bij het inzetten van b.v. cameratoezicht. De BVT kent een dynamiek waarbij er met regelmaat nieuwe mensen instappen en andere weer uitstappen. De BVT leden komen voornamelijk uit het familie- of naastennetwerk van bewoners.

Samenwerking met zorgprofessionals in multidisciplinair verband

Naast de familie wordt er bij PavoZorg nauw samengewerkt met een breed scala aan zorgprofessionals, wat bijdraagt aan het opbouwen van een uitgebreid zorgnetwerk. Alle betrokkenen werken samen met hetzelfde doel: het bieden van de best mogelijke zorg voor de bewoner. Dit gezamenlijke doel versterkt de samenwerking en maakt het makkelijker om te reageren op veranderende zorgbehoeften.

- *Zorgcoördinatie:* PavoZorg werkt samen met huisartsen, specialist ouderadviseur (SO-arts) fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtisten en andere zorgprofessionals. Deze multidisciplinaire samenwerking zorgt ervoor dat iedere bewoner de zorg krijgt die hij of zij nodig heeft. Er is bijvoorbeeld regelmatig overleg tussen de disciplines om behandelingen en therapieën optimaal op elkaar af te stemmen.
- *Gezamenlijk zorgplan:* Alle zorgverleners die betrokken zijn bij de bewoner werken met hetzelfde zorgplan. Dit plan wordt regelmatig geëvalueerd en aangepast in overleg met de bewoner en hun familie, zodat de zorg continu afgestemd blijft op de veranderende situatie van de bewoner.

Sociale netwerken en gemeenschapsgevoel

Een belangrijk aspect van het netwerk rondom de bewoners is het sociale aspect. PavoZorg creëert een omgeving waar bewoners zich niet alleen goed verzorgd voelen, maar waar zij ook deel uitmaken van een gemeenschap. Dit draagt bij aan hun mentale en emotionele welzijn.

- *Vrijwilligers en buurtinitiatieven:* PavoZorg werkt samen met vrijwilligers en lokale gemeenschappen om bewoners meer sociale interactie te bieden. Dit kan variëren van gezamenlijke activiteiten zoals uitstapjes, muziek- of beweegprogramma's tot regelmatige bezoeken van vrijwilligers die een luisterend oor bieden of samen met bewoners tijd doorbrengen.
- *Groepsactiviteiten:* Door bewoners te betrekken bij groepsactiviteiten, zoals gezamenlijke maaltijden, spellen of workshops, wordt sociale interactie gestimuleerd. Dit zorgt niet alleen voor plezier, maar helpt bewoners ook om zich verbonden te voelen met anderen, wat hun emotionele welzijn bevordert.
- *Digitale verbindingen:* Voor bewoners die niet altijd fysiek aanwezig kunnen zijn bij familie en vrienden, maakt PavoZorg gebruik van digitale hulpmiddelen zoals videobellen. Dit zorgt ervoor dat bewoners ook op afstand contact kunnen onderhouden met hun netwerk, wat hun gevoel van verbondenheid vergroot.

Ondersteuning voor mentale en emotionele gezondheid

Een goed netwerk heeft niet alleen invloed op de fysieke zorg, maar ook op de mentale en emotionele gezondheid van de bewoners. PavoZorg biedt verschillende initiatieven om bewoners mentaal te ondersteunen:

- *Gesprekken met psychologen of therapeuten.* Voor bewoners bestaat er de mogelijkheid om een beroep te doen op psychologen of therapeuten. Dit helpt hen om hun emoties te verwerken en te praten over eventuele zorgen of vragen die ze hebben over hun situatie.

3. Het werk organiseren

Een goed georganiseerde zorgstructuur is van groot belang om de zorg optimaal te kunnen bieden. Bij Pavo wordt het zorgproces efficiënt en met zorg georganiseerd, waarbij de taken en verantwoordelijkheden van het (zorg)team duidelijk zijn. Er wordt gewerkt met gestructureerde zorgplannen die zorgen voor transparantie en voorspelbaarheid. De organisatie van het werk zorgt ervoor dat bewoners altijd kunnen rekenen op de juiste zorg op het juiste moment. De zorgprofessionals worden ondersteund door een duidelijk en effectief werkproces, waardoor zij zich kunnen focussen op hun kerntaken: het bieden van zorg en aandacht aan de bewoners.

Hoe het werk organiseren er concreet uit ziet bij PavoZorg

Bij PavoZorg is het essentieel om een goed georganiseerde zorgstructuur te hebben, zodat zorg efficiënt, effectief en op het juiste moment wordt geleverd. Dit houdt in dat de zorgprofessionals een duidelijk overzicht hebben van hun taken en verantwoordelijkheden, wat bijdraagt aan voorspelbaarheid en continuïteit van zorg. In de praktijk wordt het werk bij PavoZorg op verschillende manieren georganiseerd:

Duidelijke zorgstructuur en taakverdeling

Bij PavoZorg is de zorg georganiseerd met duidelijke taakverdelingen, zodat iedere zorgprofessional weet wat er van hem of haar wordt verwacht.

- *Zorgteam:* PavoZorg werkt met een klein, vast zorgteam dat verantwoordelijk is voor de bewoners. Er wordt gewerkt met een dag verantwoordelijke die de dagelijkse regie voert over de organisatie en taken van die dag, zowel overdag als voor de avond. Dit bevordert niet alleen de kennis en continuïteit van de zorg, maar ook de persoonlijke band tussen zorgverleners en bewoners. Ieder heeft hierbij specifieke taken, bijvoorbeeld het

verstrekken van medicatie, het verzorgen van dagelijkse hygiëne, het uitvoeren van zorgcontroles zoals wegen en bloeddruk meten.

- *Dag-avond- en nachtdienst.* Er is een duidelijke afstemming van dag- avond- en nachtdienst, waarbij zorgprofessionals altijd kunnen rekenen op een goed ingewerkte collega. Dit zorgt ervoor dat bewoners 24/7 zorg kunnen ontvangen, ongeacht het tijdstip.

Gestructureerde zorgplannen en werkprocessen

Elke bewoner krijgt een individueel zorgplan dat niet alleen gericht is op de medische zorg, maar ook op hun persoonlijke voorkeuren en dagelijkse routines. Deze zorgplannen worden opgesteld door het zorgteam in overleg met de bewoner en hun familie.

- *Transparantie en afstemming* De zorgplannen worden zorgvuldig gedocumenteerd in het digitale zorgsysteem, zodat het hele zorgteam altijd toegang heeft tot actuele en gedetailleerde informatie over de zorgbehoeften van de bewoners. Dit zorgt ervoor dat alle zorgprofessionals, van verzorgenden tot activiteitenbegeleiders, goed op de hoogte zijn van wat er moet gebeuren en wanneer.
- *Standaardwerkprocessen* Er worden duidelijke werkprocessen gebruikt om ervoor te zorgen dat alle zorgtaken op tijd en op de juiste manier worden uitgevoerd. Dit voorkomt misverstanden en vergissingen, bijvoorbeeld bij medicatieverstrekking of dagelijkse verzorging, en zorgt voor voorspelbaarheid voor de bewoners.

Gebruik van technologische hulpmiddelen

Bij PavoZorg worden technologie en digitale hulpmiddelen ingezet om het werk te organiseren en de zorg te verbeteren. Dit zorgt voor meer efficiëntie en nauwkeurigheid.

- *Digitale zorgdossiers.* Zorgprofessionals hebben via een elektronisch zorgdossier direct toegang tot de zorginformatie van bewoners. Dit maakt het eenvoudig om snel bij te sturen als de zorgbehoefte verandert en om bij te houden of zorgtaken op tijd worden uitgevoerd.
- *Planningssoftware.* Er wordt gebruik gemaakt van planningssoftware om roosters en zorgtaken te organiseren. Zo weet ieder teamlid precies welke diensten en verantwoordelijkheden hij of zij heeft, en kunnen wijzigingen in de planning snel en efficiënt worden doorgevoerd. Dit vermindert de kans op dubbele of gemiste zorgtaken en zorgt voor een soepel werkproces.

Toekomst-ontwikkeling-innovatie

Spraakgestuurd rapporteren in ONS

Binnen PavoZorg zijn we bezig met het implementeren van spraakgestuurd rapporteren. Dit ondersteunt medewerkers in hun werk. Ze hoeven niet langer handmatig rapporten te typen wat veel tijd en moeite kost. Zorgmedewerkers kunnen hun observaties en informatie direct inspreken, waardoor de rapportages nauwkeuriger en accurater zijn. Daarnaast stellen spraakgestuurde rapportages bewoners in staat om actief deel te nemen aan het rapportageproces. Zij horen wat de zorgmedewerker inspreekt. In april start de pilot.

Flexibiliteit en aanpassing aan veranderende behoeften

Bij PavoZorg wordt er flexibel omgegaan met de organisatie van het werk, zodat zorg snel kan worden aangepast wanneer de situatie van een bewoner verandert.

- *Tijdige aanpassing van zorgplannen.* Zorgplannen worden regelmatig geëvalueerd en aangepast op basis van de voortgang of veranderingen in de gezondheid van de bewoner. Als een bewoner bijvoorbeeld tijdelijk meer fysieke ondersteuning nodig heeft, wordt dit snel verwerkt in het zorgplan en het werkproces.
- *Aangepaste zorgbehoeften.* In gevallen van acute zorgbehoeften, zoals een medische noodsituatie of een plotselinge verandering in de gezondheidstoestand van de bewoner, kan het zorgteam snel schakelen. Dit gebeurt door duidelijke werkafspraken en een snel proactief team dat op de hoogte is van de situatie van de bewoner.

4. Leren en Ontwikkelen

PavoZorg hecht veel waarde aan het continu leren en ontwikkelen van zorgprofessionals. De zorgsector is voortdurend in beweging en om de beste zorg te blijven leveren, is het essentieel dat medewerkers zich blijven ontwikkelen. Pavo biedt zorgprofessionals de mogelijkheid om zich bij te scholen, trainingen te volgen en hun kennis en vaardigheden op peil te houden. Leren en ontwikkelen wordt gestimuleerd door een cultuur van feedback, samenwerking en kennisdeling. Dit zorgt ervoor dat medewerkers goed toegerust zijn om de zorgbehoeften van de bewoners te vervullen en innovaties in de zorg toe te passen.

Hoe leren en ontwikkelen er concreet uit ziet bij PavoZorg

Bij PavoZorg wordt leren en ontwikkelen actief gestimuleerd, omdat de zorgsector voortdurend verandert en het essentieel is dat zorgprofessionals hun kennis en vaardigheden op peil houden. PavoZorg biedt medewerkers verschillende mogelijkheden voor persoonlijke en professionele groei en creëert een cultuur die leren, feedback en samenwerking bevordert.

Opleidings- en bijscholingsmogelijkheden

PavoZorg biedt zorgprofessionals volop kansen om hun kennis te verbreden en te verdiepen door middel van diverse opleidingen en bijscholingen.

- *Interne en externe opleidingen* Medewerkers krijgen de kans om in- en externe cursussen en opleidingen te volgen die specifiek gericht zijn op zorgthema's die van belang zijn voor hun functie. Denk hierbij aan bijscholingen in bijvoorbeeld dementiezorg, wondzorg of medische handelingen. Daarnaast worden er interne trainingen georganiseerd die gericht zijn op specifieke vaardigheden die in de dagelijkse zorg van belang zijn, zoals gespreksvoering met bewoners of het gebruik van digitale zorgsystemen. Hiervoor gebruiken we o.a. ook de e-learnings van Inspire.
- *Specialisatie en certificeringen* PavoZorg moedigt medewerkers aan om zich te specialiseren, bijvoorbeeld in palliatieve zorg of geriatrie. Specialisatieopleidingen worden ondersteund en medewerkers kunnen na het behalen van een certificaat of diploma extra verantwoordelijkheden binnen de organisatie krijgen, wat hun professionaliteit en werkplezier vergroot.



Cultuur van feedback en zelfreflectie (soft skills)

Bij PavoZorg is feedback een belangrijk onderdeel van het werkproces. Het wordt gezien als een kans voor zowel persoonlijke als professionele groei, en speelt een centrale rol in het leerproces van medewerkers.

- *Regelmatige evaluatiegesprekken.* Medewerkers hebben regelmatig gesprekken met hun leidinggevende om hun prestaties, ontwikkelingen en eventuele knelpunten te bespreken. In deze gesprekken is er ruimte voor zelfreflectie, waarbij medewerkers hun eigen functioneren kunnen evalueren en aangeven waar zij extra ondersteuning nodig hebben.
- *360-graden feedback.* Er wordt gewerkt met een 360-graden feedbacksysteem, waarbij collega's, leidinggevenden en bewoners (indirect) feedback kunnen geven op het werk van de zorgprofessionals. Dit biedt medewerkers de kans om hun sterke punten te ontdekken en te verbeteren in gebieden waar ze nog kunnen groeien.
- Binnen de e-learning van Inspire is een leerlijn "persoonlijke ontwikkeling" gecreëerd voor alle medewerkers.

Toekomst-ontwikkeling-innovatie

Ontwikkelen van de soft-skills (interventie op cultuur)

Binnen PavoZorg is er naast het de noodzakelijke vakkennis verbreding en verdieping ook aandacht voor ontwikkelingen op gedrag en cultuur. Zo zijn er diverse leerlijnen opgezet die medewerkers doorlopen zoals:

- Leerlijn communicatie: de communicatiemuur, effectief communiceren, feedbacktraining
- Leerlijn persoonlijke ontwikkeling: teamrollen Belbin, wie ben je nou eigenlijk, kom in je kracht, balans tussen werk en privé, positieve instelling.

Teamleren en kennisdeling

PavoZorg creëert een omgeving waarin leren niet alleen individueel gebeurt, maar ook als team wordt bevorderd. Kennisdeling en samenwerking zijn belangrijk aangezien het uitwisselen van ervaringen en expertise de zorg ten goede komt.

- *Intervisie en teamvergaderingen.* Iedere 6 weken zijn er intervisiebijeenkomsten waarbij zorgprofessionals casussen uit de praktijk bespreken en van elkaar leren. Dit kan bijvoorbeeld gaan over het omgaan met complexe zorgsituaties of het verbeteren van de communicatie met bewoners en familieleden. Door deze gezamenlijke reflectie leren medewerkers van elkaars ervaringen en worden de werkprocessen verbeterd.
- *Kennisdeling tussen teams.* Medewerkers worden aangemoedigd om met elkaar te overleggen en ervaringen te delen, bijvoorbeeld bij interne kennisbijeenkomsten of workshops. Dit helpt om verschillende zorgperspectieven te integreren en zorgt ervoor dat medewerkers niet alleen vanuit hun eigen expertise maar ook in samenwerking met anderen naar zorgoplossingen kunnen kijken.

Mentorschap en Coaching

Bij PavoZorg is er veel aandacht voor begeleiding, zowel voor nieuwe medewerkers als voor ervaren zorgprofessionals die verder willen groeien in hun carrière.

- *Mentorschap.* Nieuwe medewerkers krijgen een mentor/begeleider toegewezen die hen helpt inwerken en begeleidt in hun eerste periode bij PavoZorg. De mentor biedt praktische ondersteuning, maar is ook een klankbord voor vragen en twijfels. In de inwerkperiode is er ook veel aandacht voor de onderlinge samenwerking en afstemming tussen disciplines.
- *Coaching voor persoonlijke ontwikkeling.* Medewerkers die zich willen ontwikkelen op een bepaald vlak, bijvoorbeeld communicatie, krijgen de mogelijkheid om coaching te ontvangen. Dit helpt medewerkers niet alleen in hun dagelijkse werk, maar draagt ook bij aan hun persoonlijke ontwikkeling en werkplezier.

Loopbaanontwikkeling en groeimogelijkheden

PavoZorg biedt medewerkers de mogelijkheid om door te groeien binnen of buiten de organisatie. Dit kan zowel horizontaal (door het verkennen van andere zorggebieden) als verticaal (door het aannemen van meer verantwoordelijkheden).

- *Loopbaanpaden.* Er worden duidelijke loopbaanpaden aangeboden, waarbij medewerkers samen met hun leidinggevende doelen stellen voor hun ontwikkeling en groei binnen de organisatie. Dit maakt het voor medewerkers mogelijk om hun ambitie na te streven, bijvoorbeeld naar een leidinggevende functie of een specialistische rol.
- *Ondersteuning bij verdere studie.* Medewerkers die zich verder willen ontwikkelen, bijvoorbeeld door een aanvullende opleiding te volgen, worden hierin ondersteund. Dit

kan door studiekosten te vergoeden of door flexibele werktijden aan te bieden, zodat medewerkers werk en studie kunnen combineren.

Toekomst-ontwikkeling -innovatie

PavoZorg streeft ernaar om de nieuwste zorginnovaties toe te passen en medewerkers hierin te trainen. Het zorgteam wordt ondersteund bij het implementeren van nieuwe zorgtechnieken en benaderingen, zodat bewoners altijd kunnen rekenen op de meest actuele zorg.

- *Implementatie van nieuwe technologieën.* Wanneer een nieuwe technologie zoals “ONS medicatie applicatie” of “spraakgestuurd rapporteren” wordt geïntroduceerd, worden zorgprofessionals getraind in het gebruik ervan. Dit zorgt ervoor dat technologie een ondersteunende rol speelt bij het verbeteren van de zorg, zonder dat het ten koste gaat van de persoonlijke aandacht voor de bewoners.
- *Kennis van zorginnovatie.* PavoZorg stimuleert medewerkers om kennis te nemen van innovaties en wetenschappelijke ontwikkelingen in de zorg. Dit kan via het volgen van vakliteratuur of deelname aan conferenties. Via ZorgConnect worden hiervoor ook bijeenkomsten georganiseerd.

5. Inzicht in kwaliteit

Het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van de zorg is essentieel voor het verbeteren en waarborgen van de zorgstandaarden bij Pavo. Er worden regelmatig evaluaties uitgevoerd, zowel op individueel niveau als op organisatieniveau, om de zorgkwaliteit te monitoren en bij te sturen waar nodig. Kwaliteitsmetingen, zoals tevredenheidsmetingen van bewoners en hun families, worden systematisch verzameld en geanalyseerd. Deze gegevens worden gebruikt om verbeteringen door te voeren, zodat Pavo steeds in staat is de zorg te optimaliseren en de verwachtingen van bewoners en hun naasten te overtreffen. Transparantie over zorgkwaliteit zorgt voor vertrouwen bij bewoners en hun familie en draagt bij aan de continue verbetering van de zorgprocessen.

Hoe inzicht in kwaliteit er concreet uit ziet bij PavoZorg

Bij PavoZorg wordt veel waarde gehecht aan het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van zorg om deze continu te verbeteren en de zorgstandaarden te waarborgen. Dit wordt in de praktijk gerealiseerd door systematische evaluaties, kwaliteitsmetingen en transparante processen.

Regelmatige evaluaties van zorgprocessen en zorgverlening

Bij PavoZorg worden evaluaties uitgevoerd op zowel individueel als organisatieniveau om de kwaliteit van de zorg nauwgezet te monitoren en waar nodig bij te sturen.

- *Individuele evaluaties van zorgplannen.* Zorgprofessionals voeren evaluaties uit van de zorgplannen van bewoners. Dit gebeurt in samenwerking met bewoners, familieleden en andere betrokkenen. Tijdens deze evaluaties wordt gekeken of de zorgbehoeften van de bewoner nog steeds goed worden vervuld en of er aanpassingen nodig zijn om de zorg te optimaliseren. In de regel een tot twee keer per jaar en indien nodig vaker.
- *Team- en multidisciplinaire overleggen.* De zorgteams komen samen om de zorg voor bewoners te evalueren en te bespreken. Dit kan bijvoorbeeld door middel van casuïstiekbesprekingen of teamvergaderingen waarin zorgprofessionals elkaar feedback geven over de zorgverlening en eventuele verbeterpunten identificeren.

Kwaliteitsmetingen en tevredenheidsmetingen

PavoZorg verzamelt real-time gegevens om de zorgkwaliteit te meten en te monitoren. Dit helpt bij het identificeren van sterke punten en gebieden die verbeterd kunnen worden. Denk hierbij aan de compleetheit van dossier, de cycli van gesprekken en de multidisciplinaire overleggen. Daarnaast het monitoren van MIC's (melding incident client)

- **Tevredenheidsmetingen van bewoners en familie.** PavoZorg voert regelmatig tevredenheidsmetingen uit onder bewoners en hun families om hun ervaringen en meningen over de zorg te verzamelen. Dit gebeurt via enquêtes, persoonlijke gesprekken of informele feedbackmomenten. De resultaten worden geanalyseerd om te zien in hoeverre de zorg aan de verwachtingen voldoet en waar mogelijk verbeteringen nodig zijn.
- **Kwaliteitsindicatoren.** PavoZorg maakt gebruik van verschillende kwaliteitsindicatoren om de zorg te monitoren. Dit kan bijvoorbeeld gaan over medicatieveiligheid, het aantal klachten, de incidentenregistratie, of de naleving van hygiëne-regels. Deze indicatoren worden periodiek verzameld en geanalyseerd om trends te herkennen en waar nodig processen bij te sturen.



Gebruik van data en analyse voor verbeteringen

De verzamelde gegevens worden niet alleen bewaard, maar ook actief geanalyseerd om verbeteringen door te voeren en de zorg voortdurend te optimaliseren.

- **Analyse van tevredenheidsgegevens.** De resultaten van de tevredenheidsmetingen worden grondig geanalyseerd door het managementteam van PavoZorg. Dit stelt hen in staat om patronen te herkennen en te zien waar bewoners en familie het meest tevreden over zijn en waar mogelijk aanpassingen nodig zijn.
- **Rapportages en actiepunten.** Na het verzamelen en analyseren van gegevens wordt er gerapporteerd over de zorgkwaliteit. Het managementteam stelt op basis van deze

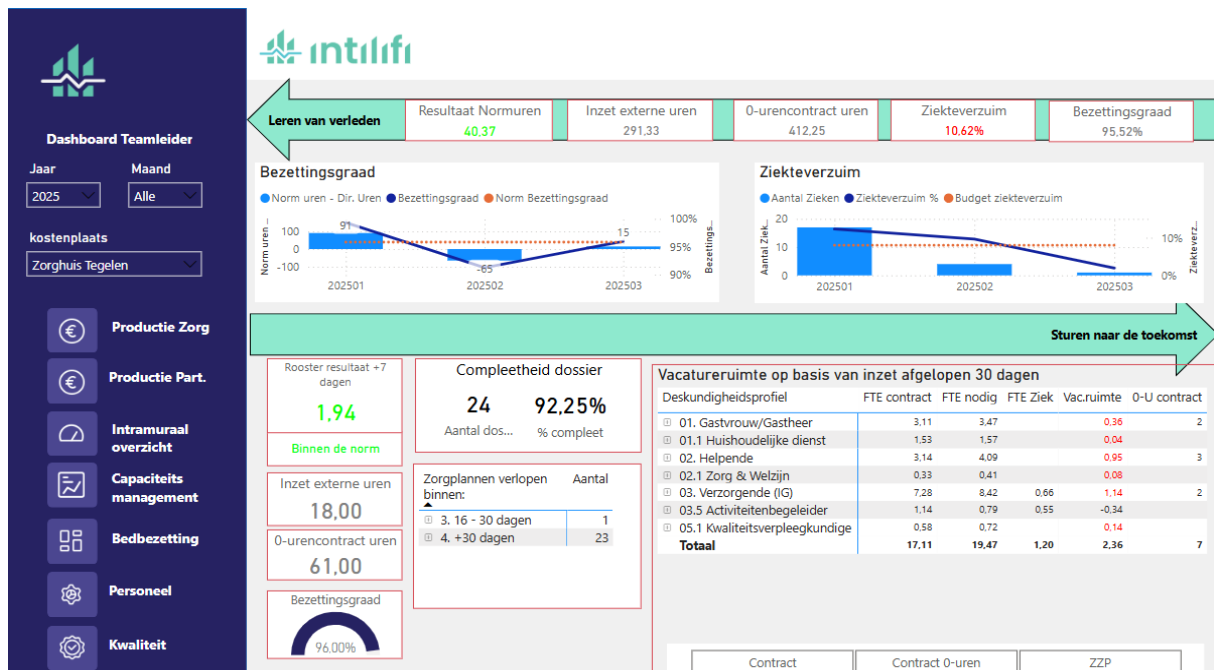
rapportages concrete actiepunten op. Dit kunnen aanpassingen zijn in zorgprocessen, het verbeteren van communicatie met bewoners, of het betrekken van specifieke zorgprofessionals.



Transparantie over kwaliteit van zorg

PavoZorg gelooft in transparantie over de kwaliteit van zorg omdat dit bijdraagt aan het vertrouwen van bewoners en hun families. Door openheid over prestaties en verbeteringen wordt een cultuur van vertrouwen en samenwerking bevorderd.

- **Publicatie van zorgkwaliteitsrapporten.** PavoZorg publiceert regelmatig zorgkwaliteitsrapporten waarin de resultaten van tevredenheidsmetingen, kwaliteitsindicatoren en interne evaluaties worden gedeeld. Deze rapporten geven inzicht in de zorgverlening en tonen de inspanningen van PavoZorg om de zorg te blijven verbeteren.
- **Open communicatie met bewoners en families.** Twee keer per jaar wordt tijdens de bewonersavond actuele zaken besproken zoals, financiën, personele bezetting, kwaliteit en ontwikkelingen. Het zorgteam bespreekt actief met bewoners en hun families over de kwaliteit van zorg. Tijdens zorgbesprekingen worden zij geïnformeerd over de bevindingen van tevredenheidsmetingen en de acties die worden ondernomen om verbeteringen door te voeren. Dit creëert een cultuur van openheid en samenwerking waarin bewoners en families zich gehoord en betrokken voelen.
- **Delen van rapportages met personeel.** Diverse PowerBI rapportages zijn beschikbaar voor het personeel. PavoZorg probeert zo transparant mogelijk te zijn naar het personeel. Bijvoorbeeld over het inzet van personeel ten opzichte van norm, vacatureruimte, ziekteverzuim.



Continue verbetering van zorgprocessen

Op basis van de verzamelde gegevens en evaluaties voert PavoZorg continue verbeteringen door in de zorgprocessen. Dit gebeurt niet alleen op basis van meetbare kwaliteitsindicatoren, maar ook door het luisteren naar feedback van bewoners, familieleden en zorgprofessionals.

- **Kwaliteit verbeterteams.** PavoZorg heeft speciale kwaliteit verbeterteams die zich richten op specifieke thema's binnen de zorg, zoals medicatieveiligheid, hygiëne of het verbeteren van de communicatie met bewoners. Deze teams onderzoeken de zorgprocessen en stellen verbeterplannen op die worden geïmplementeerd en geëvalueerd.
- **Opleiding en bijscholing.** De resultaten van kwaliteitsmetingen kunnen leiden tot gerichte opleidings- en bijscholingsmogelijkheden voor zorgprofessionals. Als bijvoorbeeld blijkt dat bewoners vaak vragen hebben over medicatie, kunnen medewerkers extra training krijgen over het uitleggen van medicatie-instructies aan bewoners.

Gebruik van externe kwaliteitsmetingen

Naast interne kwaliteitsmetingen maakt PavoZorg ook gebruik van externe bronnen zoals Zorgkaart Nederland om de zorgkwaliteit te verifiëren en verbeteren. Dit zorgt ervoor dat de zorg voldoet aan landelijke en regionale normen.

- **Audits.** PavoZorg voert per kwartaal een audit uit op de zorgprocessen. Dit zijn dezelfde processen die onder de controle vallen van de jaarlijkse WNT-controle door de accountant. Verder worden controleverbanden opgesteld en deze middels PowerBI weergegeven, om fouten direct te constateren en op te lossen.
- **Vergelijking met landelijke normen:** PavoZorg probeert haar cijfers zoveel als mogelijk te spiegelen aan landelijke cijfers en normen. Hier wordt met name gebruik gemaakt van cijfers van Actiz en Zorg aan Zet.

Toekomst-ontwikkeling -innovatie

- Uitbreiden van rapportages in PowerBI
- Implementatie spraak gestuurd rapporteren
- Implementatie ONS Medicatie
- Aansluiten bij Pilotteam Nedap

