



Kwaliteitsbeeld PavoZorg 2025-2026

“Samenwerken aan de kwaliteit van bestaan”

Inleiding

Zoals u van ons gewend bent, proberen wij u op een gebruiksvriendelijke wijze mee te nemen in onze dagelijkse praktijk en blikken we graag terug op alle inspanningen en ontwikkelingen binnen PavoZorg van het afgelopen jaar. Een jaar waar we vol trots op kunnen terugkijken. Onder het motto “we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen” typeren we onze organisatie als een betrouwbare transparante gemeenschap. Mensen die respectvol samenwerken met alle neuzen dezelfde richting uit. Soms dwingt een “Harry” (lees; kritische medewerker of persoon) ons om nog eens goed naar de praktijk en onze processen te kijken. Dit juichen we alleen maar toe. We zien onze organisatie immers als een lerende organisatie, gekenmerkt door veel dynamiek en beweging. Het is daarom van belang om de organisatie in al zijn facetten in een gezonde balans te houden. Hiervoor staan we met z’n allen aan de lat.

Het is ons samen het afgelopen jaar weer gelukt onze visie na te streven; onder andere het geven van persoonlijke aandacht aan ouderen (PAVO). Hoe we dat met elkaar deden, deel ik graag met u in dit kwaliteitsbeeld.

Voor meer informatie over ons kleinschalig zorghuis verwijzen we u naar onze vernieuwde website www.pavozorg.nl . Wij wensen u veel leesplezier.

Dennis Ouwehand, Bestuurder
Petra van Haren, Locatiemanager



Terugblik 2025

Het jaar 2025 was voor PavoZorg wederom 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, maar welzijn eerst

Het primaire doel van PavoZorg is en blijft het bieden van hoogwaardige zorg en ondersteuning. We vinden dat het welzijn van bewoners daarbij zeker de boventoon moet voeren. In 2025 hebben we onze zorg aan bewoners verder geoptimaliseerd door meer maatwerk te bieden zodat elke bewoner de ondersteuning krijgt die het beste aansluit bij zijn/haar persoonlijke behoeften. Hierbij ondersteunt het ONS systeem waarin alle zorgdossiers van bewoners worden geregistreerd. Er is veel aandacht besteed aan de optimalisatie van de individuele zorgplannen van de bewoners waarbij we de autonomie van de bewoners zoveel mogelijk respecteerden en hen actief betrokken bij hun zorgproces. Er is doorlopend aandacht voor 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 alledag. Een prominente indicator hierbij is “zingeving” en wordt zelfs genoemd als de

sterkste, gezondheid bevorderende kracht in mensen, dus ook in ouderen. Door zingeving 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 zingevingbeleving. Eind oktober hebben we daar op ingezoomd tijdens een brainstormsessie. Tijdens deze sessie is het thema “Welzijn eerst” door medewerkers uitgewerkt. Dit heeft mooie inzichten en ideeën opgeleverd die in de praktijk geïntegreerd kunnen worden. Het heeft er ook toe geleid dat er besloten is om de formatie binnen de activiteitenbegeleiding uit te breiden per 2026.

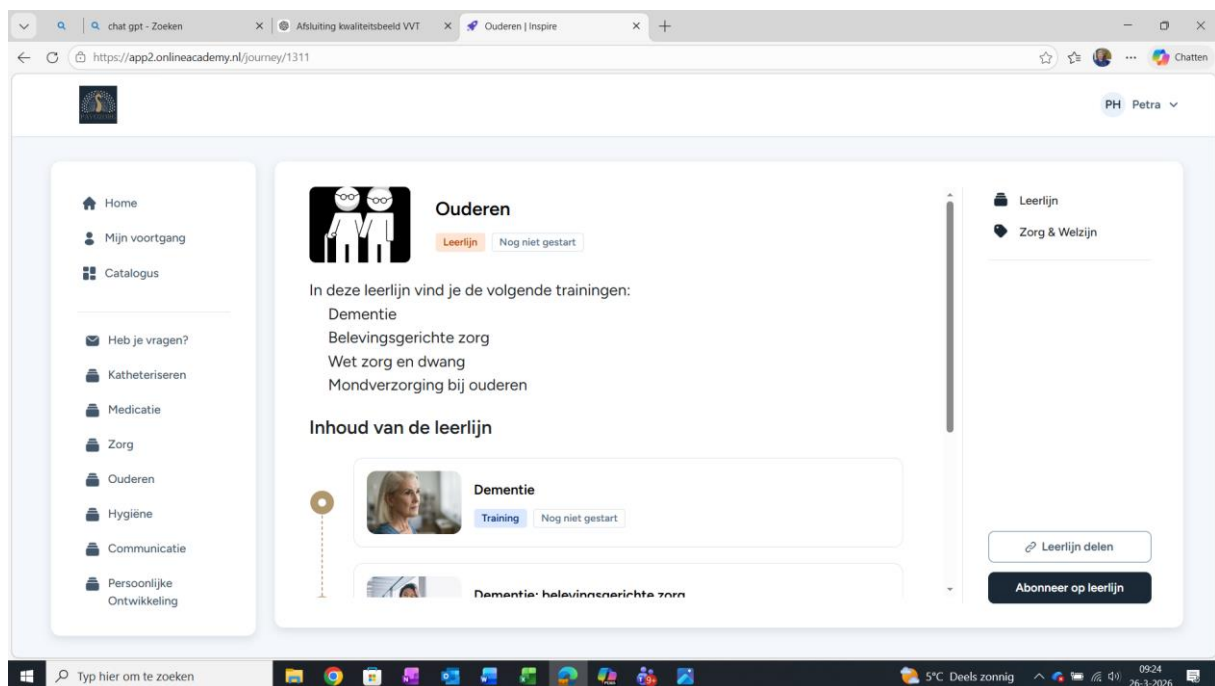


Wonen

We vinden het binnen PavoZorg belangrijk dat mensen fijn en comfortabel wonen. Vanaf 2023 investeren we in dit monumentale pand daar waar mogelijkheden én financiële middelen voorhanden zijn. Wat meer luxe en comfort in ons huis realiseren is een grote wens. De veranderingen worden door de bewoners en door medewerkers zeer gewaardeerd. Het schilderwerk binnen is en wordt nog verder aangepakt, de deuren zijn vrolijk opgefleurd en eind vorig jaar is er gestart met de renovatie van de badkamers en toiletten. Dit jaar wordt het schilderwerk van de buitenkant aangepakt, is de poort gerenoveerd en worden de penanten aan de straatkant “vernieuwd”. 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. De vrijwilligers en het sociale netwerk hebben bij sommige activiteiten en uitstapjes ondersteuning geboden.

Leer- en ontwikkelingsmogelijkheden voor medewerkers

In 2025 hebben we ingezet op het borgen van een open leercultuur waarin medewerkers van en met elkaar leren en feedback geven vanzelfsprekend is. Het creëren van een veilige werkomgeving maakt dat medewerkers openstaan om zich zowel op teamniveau als persoonlijk niveau verder te ontwikkelen. Leren moet leuk zijn én nuttig, je moet er het voordeel van kunnen inzien en het moet je iets opleveren. Het blijven professionaliseren is een dynamisch onderdeel binnen PavoZorg. Dit doen we via e-learnings en praktijkleren. De kwaliteitsverpleegkundige is hiervan de kartrekker. In mei 2026 wordt een praktijk dag georganiseerd in het kader van de bevoegd- en bekwaamheid van de zorgmedewerkers. Hierdoor wordt de kwaliteit van zorg en welzijn geborgd en op onderdelen verbeterd.



The screenshot displays the PavoZorg online academy interface. The browser address bar shows the URL: <https://app2.onlineacademy.nl/journey/1311>. The user is logged in as 'PH Petra'. The interface features a navigation menu on the left with options: Home, Mijn voortgang, Catalogus, Heb je vragen?, Katheteriseren, Medicatie, Zorg, Ouderen, Hygiëne, Communicatie, and Persoonlijke Ontwikkeling. The main content area is titled 'Ouderen' and lists training topics: Dementie, Belevingsgerichte zorg, Wet zorg en dwang, and Mondverzorging bij ouderen. Below this, there is a section 'Inhoud van de leerlijn' with a card for 'Dementie' and a button 'Abonneer op leerlijn'. The right sidebar contains 'Leerlijn' and 'Zorg & Welzijn' sections.

Innovatie en ontwikkeling van het elektronisch dossier

Er wordt voortdurend gewerkt aan het optimaliseren van het elektronisch dossierbeheer. Enerzijds m.b.t. gebruiksvriendelijkheid en lastenvermindering en anderzijds op het inrichten van de BI-tool. Hierdoor is er real-time zicht op gegevens en data. In de PDCA-cyclus is dit een zeer welkome tool en doen ook medewerkers er hun voordeel mee. Inzichtelijk maken in wat we doen, hoe we van a-naar-b gaan helpt medewerkers te begrijpen waarom we het doen. Het is belangrijk medewerkers hierin goed mee te nemen. Hierdoor zien ze in waarom het van belang is om informatie op de juiste plek te zetten en zorgen ze ervoor dat de informatie die er is zoveel mogelijk wordt vastgelegd.

Medicatiebeheer

In 2025 is medicatiebeheer volledig ingeregeld binnen ONS, het elektronisch cliëntendossier. Hiermee is een belangrijke stap gezet in het verbeteren van ons medicatiebeheer. In ONS kunnen medewerkers nu sneller en nauwkeuriger medicijnen toedienen aan bewoners. Hiermee verbeteren wij de kwaliteit van werken en de medewerkerstevredenheid. Het wordt door de medewerkers als zeer gebruiksvriendelijk ervaren. Ook de afstemming tussen huisarts, apotheek en PavoZorg verloopt goed zodat we kunnen stellen dat we op dit onderdeel een positieve verbetering hebben doorgevoerd.

Conclusie 2025

Het afgelopen jaar was wederom een jaar van vooruitgang binnen PavoZorg. Door te investeren in maatwerkzorg voor onze bewoners, doorlopend leren en digitale vooruitgang hebben we de (zorg)kwaliteit verhoogd en de werkdruk voor medewerkers weten te beheersen. Echter blijft dit laatste ook vaak subjectief; wat voor de één als druk ervaren wordt, betekent voor de ander “normaal werk”. Daarnaast heb je ook altijd te maken met “onvoorziene” zaken zoals uitval van medewerkers door verzuim. Gelukkig kunnen we zeggen dat het verzuim binnen PavoZorg als laag mag worden bestempeld.

Over 2025 kan gezegd worden dat we een mooi, goed en gezond jaar achter de rug hebben. Vanwege de inzet van alle medewerkers, vrijwilligers als ook het betrokken netwerk en de Bewonersvertegenwoordiging (BVT) kan PavoZorg zich profileren als een fijne zorgorganisatie voor ouderen. “Persoonlijke Aandacht Voor Ouderen” (PAVO) zijn niet alleen mooie woorden maar wordt in de praktijk ook daadwerkelijk zo ervaren. Het bewoners ervaringsonderzoek van 2025 geeft hierover een objectief beeld weer en scoort een mooie 8,6.

BEWONERSTEVREDENHEIDSONDERZOEK

PavoZorg ontvangt 8+ voor bewonerstevredenheid

8,6

We zijn zo trots als een pauw, onze bewoners waarderen PavoZorg met een mooie 8+. Deze waardering bevestigt waar wij voor staan: persoonlijke aandacht, veiligheid en een warm thuisgevoel. Dit is een groot compliment voor onze medewerkers en vrijwilligers. Wij bedanken onze bewoners en hun naasten voor het vertrouwen. Samen blijven wij bouwen aan wat voor ons centraal staat: hartverwarmend thuis.

Een doorkijk naar 2026

Volgens de PDCA cyclus blijven we werken aan het borgen van wat kwalitatief en kwantitatief goed is en aan het verbeteren van wat beter moet. Sinds 1 juli 2024 is er een nieuw kwaliteitskader voor de zorg; Het generieke kompas. Dit bestaat uit vijf bouwstenen. Deze bouwstenen helpen PavoZorg om de zorg steeds verder te verbeteren en af te stemmen op de veranderende behoeften van bewoners. De vijf bouwstenen zijn:

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



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. De eigen regie staat voorop en we proberen bewoners zolang mogelijk in die eigen regie te houden en in te zetten op de zelfredzaamheid. Hoe we dat doen?

- *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.

Inzetten op de zelfredzaamheid van bewoners (re-ablement) binnen PavoZorg

Binnen PavoZorg werken we vanuit de visie dat bewoners zo lang mogelijk hun eigen regie en vaardigheden behouden. Zelfredzaamheid vormt daarbij een belangrijk uitgangspunt in onze zorg- en welzijnsbenadering. Dit betekent dat we bewoners niet automatisch taken uit handen nemen, maar hen actief ondersteunen om zoveel mogelijk zelf te blijven doen. Door bewoners te stimuleren bij dagelijkse activiteiten zoals wassen, aankleden, bewegen en deelnemen aan sociale activiteiten, blijven vaardigheden langer behouden en wordt de eigenwaarde versterkt. Onze medewerkers kijken daarbij naar wat iemand nog wél kan en sluiten aan bij persoonlijke mogelijkheden en wensen. Kleine stappen – zoals zelf een kop koffie inschenken, meedenken

over dag invulling of deelnemen aan lichte beweegactiviteiten – dragen bij aan behoud van zelfstandigheid en kwaliteit van leven. Zelfredzaamheid wordt binnen PavoZorg geïntegreerd in het zorgplan (Omaha-systematiek) en besproken met bewoners en familie. Het team werkt hierbij samen met activiteitenbegeleiders, vrijwilligers en naasten om een stimulerende en veilige leefomgeving te creëren. Zo ondersteunen we bewoners in het behouden van hun identiteit, zelfstandigheid en een zo betekenisvol mogelijk dagelijks leven.



Vrijwillige zorg

Wij streven naar vrijheid voor onze bewoners. Dit op alle gebieden, immers het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen en/of onvrijwillige zorg neemt bij bewoners de eigen regie weg. En dat is iets wat wij niet willen. Helaas is het niet altijd mogelijk om de regie volledig bij de bewoner te laten, dit kan namelijk onveilige situaties met zich meebrengen. Op de momenten dat de veiligheid van onze bewoners in het geding kan komen, zullen we tijdig schakelen middels een multidisciplinair overleg met huisarts, specialist ouderengeneeskunde(SO-arts), aandacht functionaris WZD (Wet Zorg en Dwang), familie of wettelijke vertegenwoordiger, en zo nodig ergo- of fysiotherapeut. Er wordt altijd eerst ingezet op alternatieve of creatieve oplossingen waardoor het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen en/of onvrijwillige zorg niet nodig is. PavoZorg heeft beleid gemaakt op de WZD. De ondersteuning en zorg aan de bewoner vindt vrijwillig plaats, tenzij er zo'n ernstig nadeel dreigt dat dit alleen kan worden voorkomen met onvrijwillige zorg. In deze gevallen worden het stappenplan van de WZD gevolgd. Er zal ook worden beoordeeld of PavoZorg qua locatie nog de best passende locatie is om de adequate zorg en ondersteuning te kunnen blijven leveren. Voor 2026 staat een scholing WZD op het programma.

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 (de onderdelen zijn doorgeschoven naar 2026);

- 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)
- Inzetten van virtueel fietsen (bv Silverfit of soortgelijk)
- Leefstijlakoord beleef-beweegtuin in samenwerking met de Gemeente Venlo

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 er een bewonersavond plaats. Samen met bewoners en familie/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 oudergeneeskunde (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.
- PavoZorg heeft in 2025 in Het Poelsplein uit Panningen een nuttige sparring-partner gevonden. Het Poelsplein is een VPT (Volledige Pakket Thuis) zorgorganisatie die veel overeenkomsten laat zien met PavoZorg. Hun gedachtegoed over welzijn en zorg sluit nauw aan bij de visie van PavoZorg. Het Poelsplein en PavoZorg delen eenzelfde netwerk van samenwerkingspartners. Het is nuttig en zinvol om een sparringpartner te hebben waarmee kennis en ervaring gedeeld kan worden. Ook het reflecteren op eigen

ondernemen en handelen en het elkaar scherp houden op het uitvoeren van managementtaken is een waardevolle bijkomstigheid. De samenwerking vindt plaats op basis van openheid, respect en gelijkwaardigheid. We ondersteunen elkaar daar waar mogelijk. Het is onze ambitie om in 2026 deze samenwerking voor te zetten en op onderdelen te verdiepen en te blijven ontwikkelen; Eendracht maakt macht. Dit draagt bij aan het versterken van onze organisaties in het belang van onze bewoners, welke voor nu en in de toekomst centraal staan.

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

Medewerkers in nabijheid en de persoonlijke aandacht voor ouderen (PAVO)

PavoZorg voorziet in kleinschaligheid en heeft een gezellige woonkamer waar het merendeel van de bewoners overdag verblijven. De woonkamer is van maandag t/m zaterdag tevens het centrum voor activiteiten en dagbesteding. Hierdoor zijn er altijd medewerkers (activiteitenbegeleiders) in de woonkamer aanwezig. Naast de activiteitenbegeleiders zijn ook vrijwilligers die ondersteunen bij de dagbesteding vaak aanwezig. Het fijne van PavoZorg is dat er al geruime tijd een vast team van medewerkers en vrijwilligers werkzaam is. Dat maakt dat bewoners vertrouwde gezichten zien waarmee ze een band en (vertrouwens)relatie opbouwen. Dat is ook wat we bedoelen als we zeggen; "persoonlijke aandacht voor ouderen" (PAVO).

Voor het "inwendige" welzijn van bewoners zijn de gastvrouwen verantwoordelijk. Zij zorgen en hebben aandacht voor alles rondom gezonde voeding en diëten. Ook verzorgen zij de inkoop hieromtrent en houden hierbij rekening met de behoeften en wensen van bewoners. Bij gelegenheid (b.v. verjaardag of feestthema's) zorgen zij voor net dat beetje extra aandacht.

De gastvrouwen zijn veelal ook aanwezig in de woonkamer en ondersteunen ook bij het eten en drinken daar waar bewoners behoefte aan ondersteuning hebben. Ze voorzien tevens in het gezellig aanwezig zijn en geven op hun manier de persoonlijke aandacht aan bewoners. Ook voor familie en vrienden staat de koffie altijd klaar.

Een goed georganiseerde (zorg)structuur is van groot belang om welzijn en zorg optimaal te kunnen bieden. Bij PavoZorg wordt het zorgproces efficiënt ingeregeld. Taken en verantwoordelijkheden van het (zorg)team zijn duidelijk. 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 werkproces, waardoor zij zich kunnen focussen op hun kerntaken: het bieden van zorg en aandacht aan de bewoners.

Naast onze eigen medewerkers laten we bewoners en hun vertegenwoordigers vanuit de BVT (bewonersvertegenwoordiging) ook meedenken en doen. Zij kunnen als afgevaardigden gevraagd en ongevraagd advies geven en omgekeerd zal PavoZorg als organisatie hen ook betrekken bij het maken van belangrijke beslissingen en toekomstige ontwikkelingen. Ongeveer 3 á 4 keer per jaar zijn er BVT overleggen, hiervan worden notulen gemaakt.

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 kwalitatief op het juiste moment wordt geleverd.

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 bij 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.



Toekomst-ontwikkeling-innovatie

Inzet Qwiek.up, belevingstechnologie bij dementie

Doel; werkdrukverlaging in de zorg en bevordering welzijn bewoners

Aanleiding; onrust bij dementie. Door inzet van Qwiek.up kan onrust tijdens het zorgmoment afnemen, er is afleiding om het zorgmoment aangenamer te maken voor bewoners. Hierdoor is zorg ook sneller klaar met de handelingen die gedaan moeten worden.

Spraak gestuurd rapporteren in ONS

In 2025 zijn we gestart met spraak gestuurd rapporteren. We merken dat dit voor veel medewerkers nog onwennig is. We zullen dan ook in 2026 inzetten op het structureel inbedden in het dagelijks werk. Zorgmedewerkers kunnen hun observaties en informatie direct inspreken, waardoor de rapportages nauwkeuriger en accurater zijn. Daarnaast stellen spraak gestuurde rapportages bewoners in staat om actief deel te nemen aan het rapportageproces.

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

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

Opleidings- en bijscholingsmogelijkheden

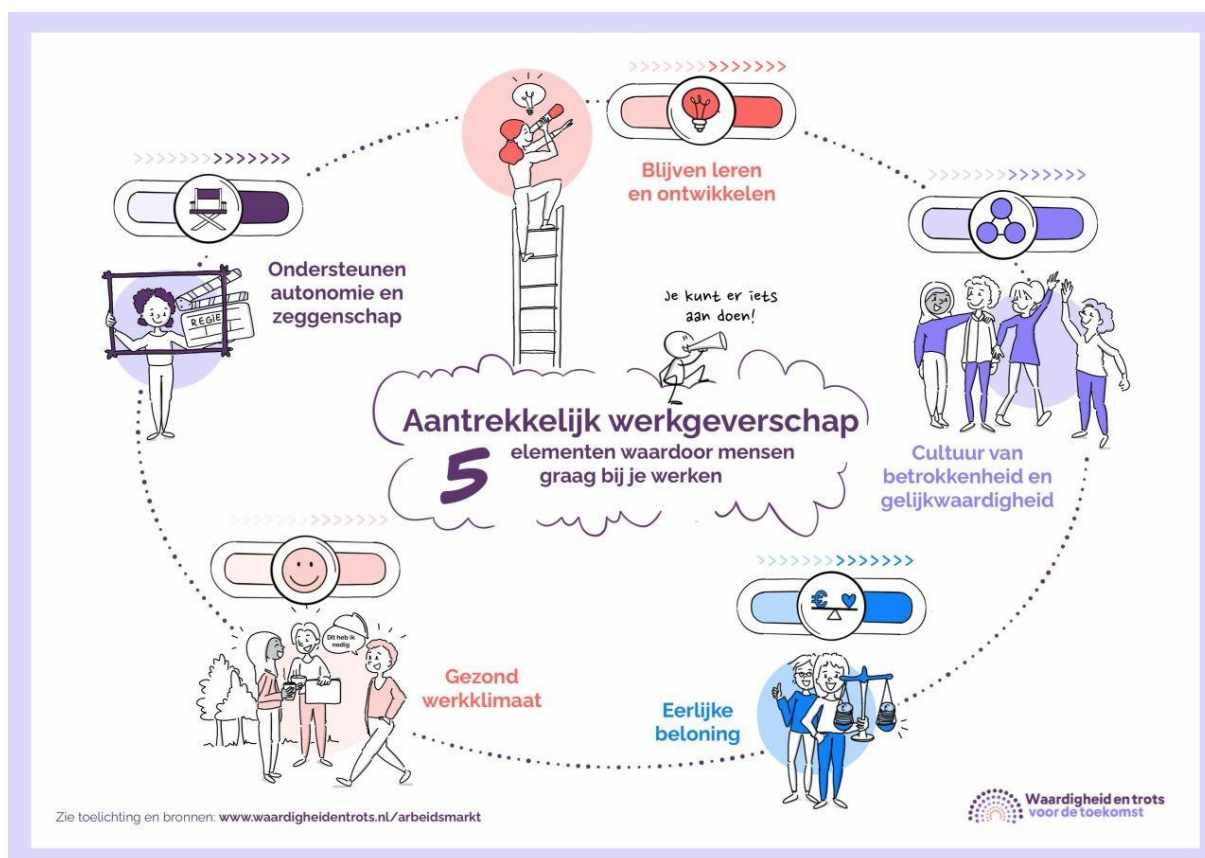
PavoZorg biedt zorgprofessionals volop kansen om hun kennis te verbreden en te verdiepen door middel van diverse opleidingen en bijscholingen.

- *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.
- *Aandacht voor tiltechnieken.* In 2025 hebben alle zorgmedewerkers in het kader van ergonomisch en gezond werken een training tiltechnieken gehad. Dit draagt bij aan bewustwording tijdens het tillen en inzet van hulpmiddelen, ter ontlasting van zowel de medewerker als bewoner.

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 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
- Teamrollen, waar zit je talent en kracht

Kennisverbreding/updates

- Leerlijn Wet zorg en dwang, ken het beleid van PavoZorg, herken “onvrijwillige zorg” en het stappenplan
- Leren door het volgen van klinische lessen o.a. fasen van dementie
- HACCP voor gastvrouwen

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 de implementatie van nieuwe zorgtechnieken en benaderingen, zodat bewoners altijd kunnen rekenen op de meest actuele zorg.

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. Ook de site van VGZ biedt informatie over “Zinnige zorg” .

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 PavoZorg. 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 PavoZorg 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 uitziet 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

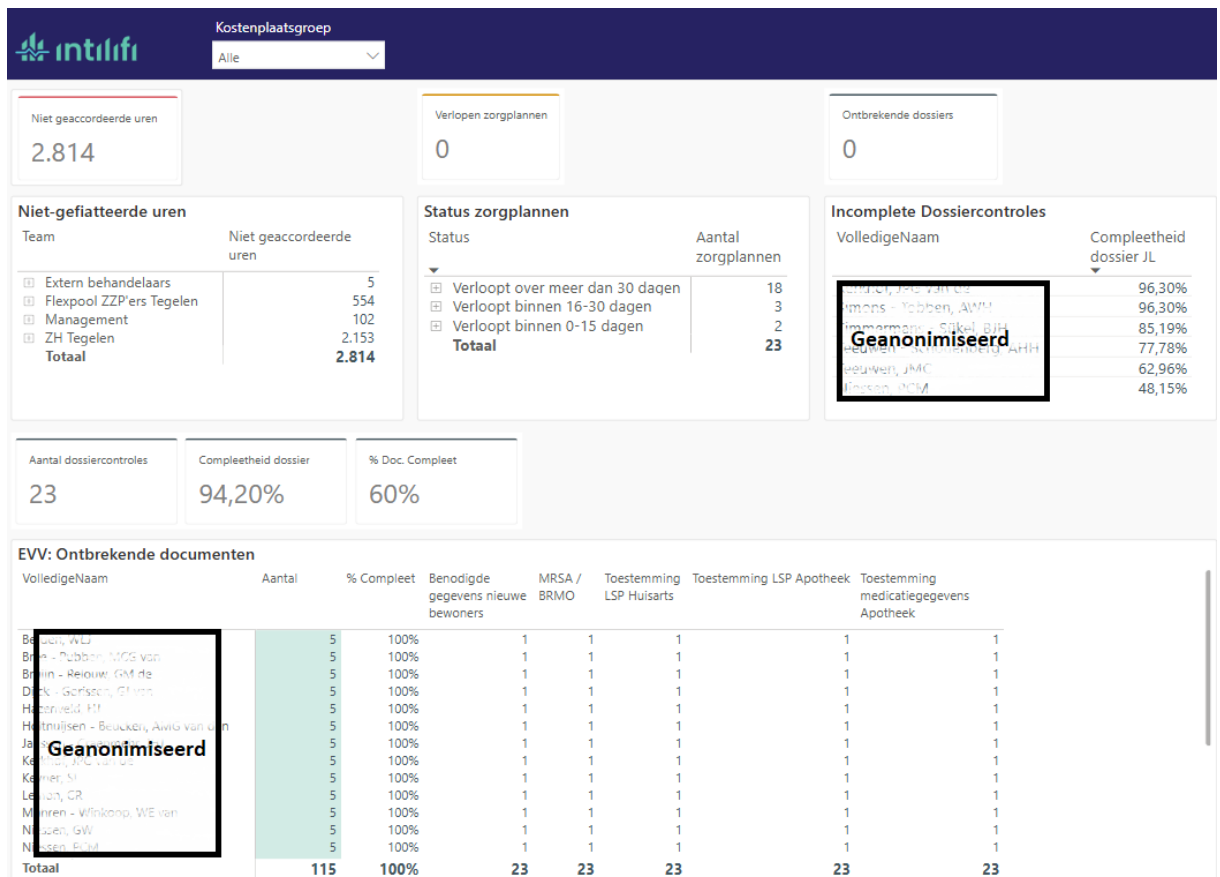
Bij PavoZorg worden evaluaties uitgevoerd op zowel individueel als organisatieniveau om de kwaliteit van de zorg nauwgezet te monitoren en waar nodig bij te sturen.

- *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. Dit gebeurt in de regel 1 tot 2 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 dossiers, de cycli van gesprekken en de multidisciplinaire overleggen. Daarnaast ook voor het monitoren van MIC's (melding incident cliënt).

- **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. In Q4 van 2025 is het bewonerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De uitkomst van het geheel scoorde een 8,6.
- **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 hygiëneregels. Deze indicatoren worden periodiek verzameld en geanalyseerd om trends te herkennen en waar nodig processen bij te sturen.



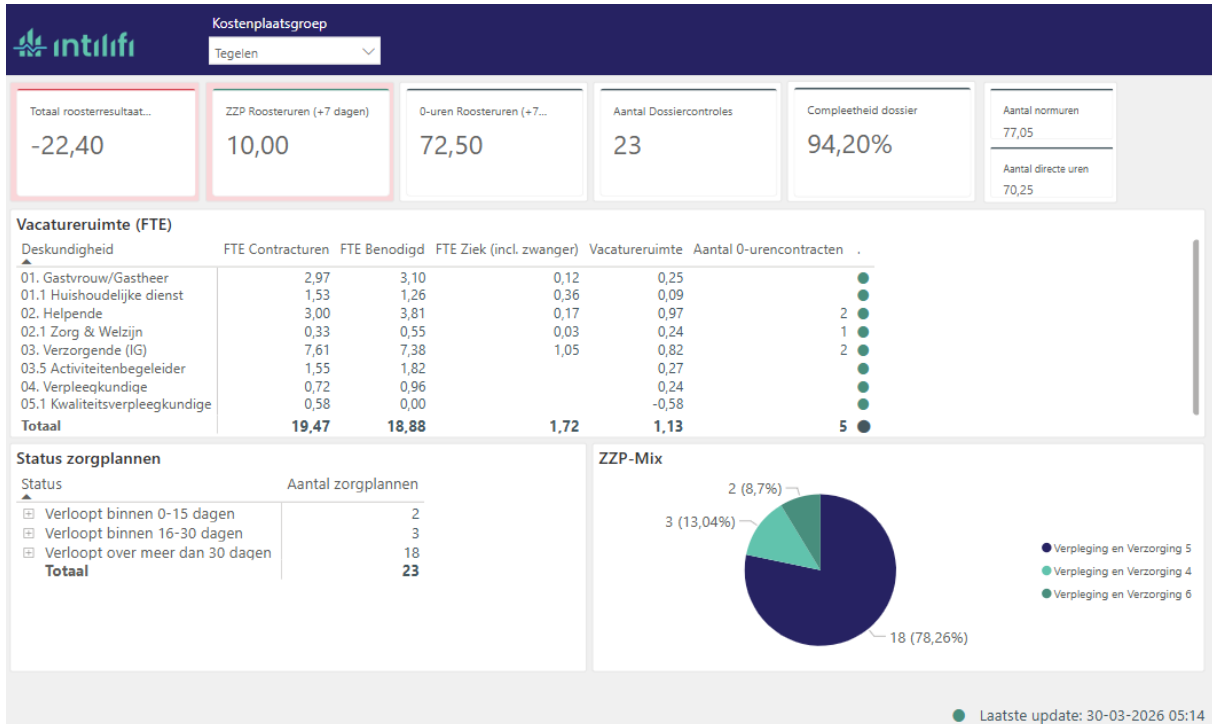
Gebruik van data en analyse voor verbeteringen

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 verbeteringen 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 worden 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 de inzet van personeel ten opzichte van norm, vacatureruimte en 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 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 worden deze d.m.v. PowerBI weergegeven. Dit 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
<ul style="list-style-type: none">- Uitbreiden van rapportages in PowerBI- Monitoring spraak gestuurd rapporteren- Aansluiten bij Pilotteam Nedap- Mogelijke implementatie inzet Qwiek.up

Slot/conclusie -Kwaliteitsbeeld 2025-2026 PavoZorg

Dit kwaliteitsbeeld laat zien dat de basis van onze zorg en ondersteuning stevig staat. Tegelijk blijven wij gericht werken aan verdere ontwikkeling, met extra aandacht voor welzijn.

Achter de cijfers en processen staan mensen. Dat blijft voor ons de kern. Daarom blijven wij samen met bewoners, naasten, vrijwilligers en medewerkers bouwen aan een omgeving waarin iedereen zich gezien, veilig en thuis voelt – hartverwarmend, zoals PavoZorg bedoeld is.

