

Kwaliteitsverslag 2022 – Kwaliteitsplan 2023

Zorgvilla Tante Toos De Paradijsvogel



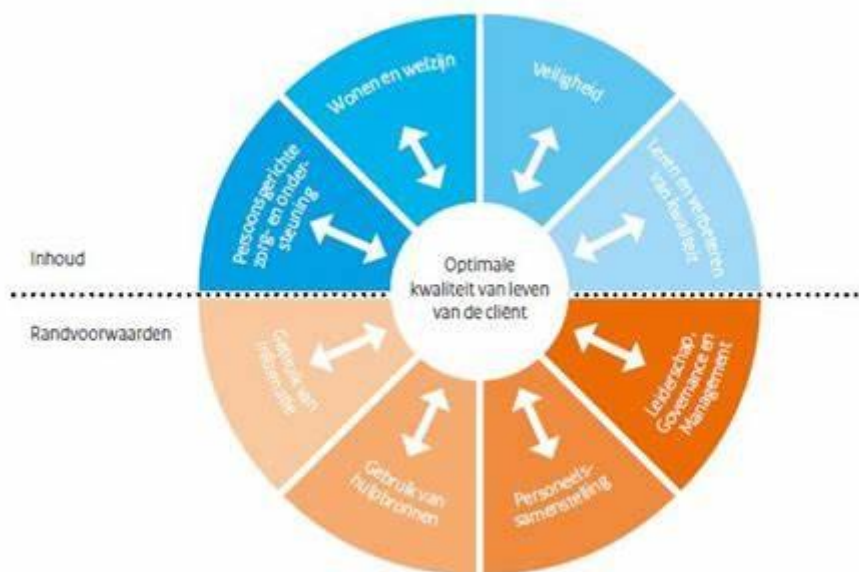
Inleiding

Elk huis wat op professionele basis zorg levert, is verplicht een kwaliteitsplan op te stellen en verantwoording af te leggen op het gebied van kwaliteit over het voorgaande jaar. Dit geldt daarom ook voor Zorgvilla Tante Toos De Paradijsvogel. In dit kwaliteitsverslag en kwaliteitsplan wordt beschreven hoe de situatie rondom allerlei factoren die de kwaliteit bepalen in De Paradijsvogel eruit zien en hoe de kwaliteit verbeterd zou kunnen worden. De verschillende onderdelen zijn gebaseerd op de inhoud van het kwaliteitsplan zoals deze wordt aangegeven in bijlage 3 van het kwaliteitskader gezondheidszorg.

De Paradijsvogel is in december 2021 geopend. Het verslag gaat over 2022. Voor het plan 2023 zijn de gegevens gebruikt die per 1 januari 2023 gelden.

Dit stuk start met een beschrijving van het profiel van het huis, de bewoners en het personeel. Daarna lopen we de punten langs zoals beschreven in het integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit.

We sluiten af met de beschrijving hoe we dit proces bewaken, evalueren en zo nodig verbeteren. Met dit stuk maken we een duidelijk handvat waarin beschreven staat hoe de huidige kwaliteit van zorg in ons huis is én de punten waarop wij ons willen verbeteren.



Figuur 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg

Inhoud

1. De organisatie van De Paradijsvogel
 - a. Profiel
 - b. Zorgvisie en kernwaarden
 - c. Profiel groep
 - d. Locatie
2. Profiel van het personeel
3. Huidige situatie en plannen
 - a. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
 - b. Wonen en welzijn
 - c. Passende, veilige zorg en ondersteuning
 - d. Leren en werken aan kwaliteit
 - e. Leiderschap, governance en management
 - f. Personeelssamenstelling
 - g. Hulpbronnen, omgeving en context
 - h. Gebruik van informatie
4. Evaluatieproces

1. De organisatie van De Paradijsvogel

a. Profiel

De Paradijsvogel is een kleinschalige woonvorm voor mensen met dementie die onderdeel uitmaakt van Aafje Coöperatie. Samen met het naastgelegen huis ‘De Harmonie’, vormt het het eerste huis in een formule waarvan naar verwachting in de komende jaren meer huizen hun deuren zullen openen. In een Coöperatie wordt samen gezocht naar de beste manier om goede zorg te leveren, binnen de mogelijkheden die de wetgeving en de financiën bieden.

De Paradijsvogel wordt geleid door een zorgondernemer. Zij is volledig verantwoordelijk voor het huis en de zorg die er wordt geleverd. Ze wordt op het administratieve vlak ondersteund door haar partner. Hij neemt de PR en de administratieve processen voor zijn rekening.

De eerste bewoners zijn in december 2021 komen wonen. Op het moment van dit verslag/plan is het eerste volledige jaar voorbij. De basis is gelegd in de gewenste werkwijze, het leren kennen van elkaar, de mogelijkheden en de onmogelijkheden van het pand en de beschikbare middelen.

b. Zorgvisie en kernwaarden

Dementie zorgt ervoor dat mensen de greep op het leven kunnen kwijtraken en daarmee hun houvast. Hierdoor verliezen mensen vaak de hoop op hun toekomst en wordt de zelfwaardering aangetast. Bij Villa Tante Toos monitoren we en stimuleren we de autonomie zoveel mogelijk zodat het leven zijn kwaliteit behoudt. Het karakter en de levensgeschiedenis krijgen hierbij een grote mate van aandacht. De nadruk in de zorg ligt op persoonlijke aandacht, goede zorg, lekker eten en gezelligheid creëren in een huiselijke sfeer.

De zorg wordt op een natuurlijke manier gegeven, op maat en per dag wordt gekeken naar de behoefte van de bewoner. Het zal door de bewoner worden ervaren als een familieband waarbij het er *zijn* ertoe doet.

Dit wordt door Villa Tante Toos gerealiseerd met de volgende kernkwaliteiten:

- ✓ Geduld
- ✓ Empathie
- ✓ Gemotiveerd team
- ✓ Gezelligheid
- ✓ Goede communicatie
- ✓ Kwaliteit
- ✓ Autonomie
- ✓ Gevarieerde voeding
- ✓ Beweging

c. Profiel groep

De doelgroep voor De Paradijsvogel is mensen met dementie met de kleine beurs. Alle bewoners hebben een eigen voordeur en kitchenette en daarmee de mogelijkheid om huursubsidie aan te vragen. De bewoners hebben veelal alleen inkomen uit AOW of een klein aanvullend pensioen. De zorg wordt betaald vanuit het PGB.

Profiel groep:

		1-4-2022	1-1-2023
Aantal bewoners:		16	16
Leeftijd:		70 – 94 jaar	69-94 jaar
Reden opname:	Alzheimer	14	13
	Frontaal Temporale dementie	1	1
	Ziekte van Parkinson	1	0
	Vasculaire dementie	0	2
Indicatie:	VV04	4	4
	VV05	11	12
	VV06 LG	1	0

De zorgvraag ligt begin 2022 met name bij de begeleiding. De bewoners hebben hulp nodig bij het vullen van hun dag, bij het behouden van structuur, bij het opbouwen van sociale contacten en bij het verwerken van de verhuizing. Daarnaast hebben de bewoners in meerdere of mindere mate hulp nodig bij de persoonlijke verzorging.

De bewoners komen over het algemeen uit de thuissituatie. Het doel van De Paradijsvogel is zeker ook om mensen uit het verpleeghuis op te nemen, maar begin 2022 is dat niet mogelijk door de houding van de huisarts. Zij willen geen patiënten aannemen met een indicatie ZZP 5 of hoger.

In de loop van 2022 hebben we gezien dat de groep grotendeels hetzelfde is gebleven. We zagen wel dat de dementie toenam en er meer onbegrepen gedrag zichtbaar werd. Hierop is gereageerd door meer medewerkers met opleiding vig aan te nemen. Er is 1 overlijden geweest in 2023. 1 bewoner bleek geen alzheimer te hebben, maar vasculaire dementie.

d. Locatie

De Paradijsvogel is 1 locatie. Het gebouw wordt gedeeld met een andere Zorgvilla ‘De Harmonie’. De huizen worden zelfstandig gerund door de ondernemers. De huizen delen dezelfde binnengang en dezelfde tuin. De kamers zijn gemiddeld 31 m². Ze hebben allemaal een eigen badkamer en kitchenette. Bewoners kunnen hun kamer zelf, naar eigen wens inrichten.

Het huis zit in een groter huis wat ‘De Nader’ heet. Oorspronkelijk was het een verzorgingshuis waarbij de partners de mogelijkheid hadden in een appartement erboven te wonen. In 2021 heeft de woningbouwcorporatie Maaswonen (een groot deel van) het pand verbouwd om er twee maal een Villa Tante Toos van te maken.

Het huis ligt in de wijk Ommoord in Rotterdam. Het ligt vlakbij een winkelcentrum.

2. Profiel van het Personeel

	1-4-2022	1-1-2023
Aantal personeelsleden	18	21
Werkzaam in de zorg	12	15
Gastvrouwen	5	5
Huishoudelijke hulp	1	1
Contracten		
Bepaalde tijd	12	14
Onbepaalde tijd	4	7
Verloop		
Instroom	19	4
Uitstroom	1	1
Zieken	1	1

Niveau zorgpersoneel:	1-4-2022	1-1-2023
VIG	5	7
Helpende	6	7
Overig	1	1

In 2022 werd van het PGB 70 % besteed aan personeelskosten. De leidinggevende werkt veel mee om de gaten door ziekte en/of vakantie op te lossen, dit is niet meegenomen in dit percentage.

De Paradijsvogel had in 2022 3 vrijwilligers. Zij koken een aantal keer in de week. Daarnaast hebben zij een vrije invulling. Ze maken een praatje met een bewoner, zitten samen buiten of halen samen boodschappen. 1 vrijwilliger kan bij nood een tijdje in de huiskamer zijn.

Op 1 januari 2023 zijn er nog 2 vrijwilligers. Eén vrijwilligster is niet gebleven. Dit was de dochter van de bewoner die is overleden. Na zijn overlijden is de dochter niet als vrijwilliger gebleven.

In 2022 is De Paradijsvogel een erkent stagebedrijf geworden. In de loop van 2022 is gestart met het inzetten van stagiaires. Totaal zijn dit er vijf op verschillende niveaus:

- 1 helpende welzijn, niveau 2 (begeleid door helpende)
- 3 praktijkstagiaires niveau 1 (begeleid door activiteiten en gastvrouw)
- 1 administratief mbo (begeleid door zorgondernemer)

3. Situatie, plannen en voornemens

2022 stond vooral in het teken van starten en groeien. Het huis was net geopend met allemaal nieuwe bewoners en medewerkers. Het proces van wennen voor de bewoners, de medewerkers, de familie en het pand is belangrijk en neemt veel ruimte in. De werkprocessen werden ingericht. De basis is inmiddels aanwezig en wordt ook in 2023 verder uitgebouwd.

a. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning:

Algemeen:

Dit is ons kernpunt. De bewoner wordt gezien met zijn of haar karakter, omstandigheden en fase in de dementie. Dit staat zo goed mogelijk beschreven in hun dossier in Zilliz.

Afgelopen jaar:

Voor 2022 hadden we de volgende verbeterpunten:

- Nog niet van elke bewoner staat er een levensgeschiedenis in hun dossier. Niet elke familie heeft dit gemaakt of wil dit maken. Dit wordt met een paar medewerkers opgepakt. Doel: binnen twee maanden zit van elke bewoner een levensverhaal in hun dossier.
- Nieuwe kennis over bewoners toevoegen in hun dossier. We leren de bewoners steeds beter kennen en we maken samen nieuwe dingen mee. Dit levert allemaal waardevolle informatie op over een bewoner. Doel: de informatie die we verzamelen, komt in het dossier te staan. Zo nodig wordt het zorgplan aangepast.

Resultaat 2022:

- Er staat van 13 bewoners een levensgeschiedenis in hun dossier. Een medewerker heeft dit gecoördineerd. Zij heeft eerst een sjabloon gemaakt, daarna heeft zij en de andere persoonlijk begeleiders gesprekken gevoerd met bewoners en hun familie. Het verslag is in het dossier geplaatst.
- De actuele nieuwe kennis van bewoners is toegevoegd aan hun dossier. De zorgplannen zijn actueel en meer gevuld.
- Veel geleerd over dementie. Er is geen bewoner hetzelfde en ook de uitting van hun dementie is per bewoner verschillend. Het is niet alleen maar leuk, we hebben ook moeilijke situaties meegemaakt.
- Met alle bewoners/ families zijn evaluatiegesprekken gevoerd die 2x per jaar plaatsvinden zodat de juiste zorg op de bewoner wordt afgestemd.

Komend jaar:

Op het gebied van persoonsgerichte zorg en ondersteuning willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten.

- Ontbrekende levensgeschiedenis opstellen. In de loop van het jaar ook van mogelijk nieuwe bewoners een levensgeschiedenis maken.
- Inzetten op betere begeleiding van gedrag. Hier is meer aandacht voor nodig. Als je goed leert kijken naar bewoners, zie je eerder bepaald gedrag aankomen en kan je eerder handelen. Deze stap kan ook gemaakt worden omdat er meer kwaliteit in het personeel zit.
- Starten met bewonersbespreking.
- Doorgaan met verder verfijnen van de informatie per bewoner op Zilliz.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
3 levensgeschiedenis opstellen	Q2

Bij nieuwe bewoners levensgeschiedenis opstellen	Hele jaar
Blijven praten over wat er gebeurt en hoe we bewoners beter kunnen begeleiden in hun gedrag.	Hele jaar
Starten met bewonersbesprekingen	Q1
Zilliz goed bijhouden	Hele jaar

b. Wonen en welzijn

Algemeen:

Het wonen en welzijn is altijd in ontwikkeling. De Paradijsvogel richt zich op het leren kennen van de bewoners, om zo te zien op welke manier de bewoners het beste ondersteund kunnen worden in de aspecten zingeving, zinvolle dagbesteding en een schoon en verzorgd lichaam. Deze fase van elkaar leren kennen blijft altijd lopen, maar inmiddels is er wel voldoende kennis over de bewoners om het aanbod goed op hen af te stemmen. Er zijn een aantal bewoners die er niet op gesteld zijn ondersteuning te ontvangen bij het wassen, douchen en/of schoonhouden van de kamer. Wij respecteren zoveel mogelijk deze grenzen. In overleg met de familie proberen we op een zo vriendelijk mogelijke manier de benodigde zorg te bieden.

De familie mag altijd op bezoek komen. Een aantal familieleden participeert ook op vrijwillige basis met koken of het bieden van gezelligheid. Het is duidelijk dat familie makkelijk de ondernemer benaderd als er iets is. Er wordt vaak een praatje gemaakt.

De tuin is een belangrijk onderdeel van het wonen en welzijn. Er wordt dagelijks gebruik van gemaakt door bewoners en medewerkers. De tuin wordt besproken bij punt g: hulpbronnen, omgeving en context.

Afgelopen jaar:

Voor 2022 hadden we op het gebied van wonen en welzijn de volgende verbeterpunten:

- Het wordt erg warm op één gang als de zon daar op schijnt. Hier komt folie op, zodat het deze zomer daar niet ondraaglijk warm wordt.
- Een deel van de gang is niet behangen. Dit zal in mei worden gedaan, zodat alles er verzorgd uit ziet.
- Meer opbergruimte realiseren zowel binnen als buiten.
- Nieuwe voordeur.

Resultaat 2022:

- Er is een eettafel bijgekomen in de keuken, zodat de bewoners tijdens de eetmomenten meer ruimte hebben ten opzichte van elkaar.

“Waar gedachtes veranderen, maar de liefde blijft.”

- Er is geen folie op de ramen in de gang gekomen. Dit folie is niet gekomen. Het was erg duur en de resultaten onzeker. Inmiddels doet de zonwering het ook weer. We gaan dit de komende zomer eerst aankijken.
- De muren in de gang zijn volledig behangen.
- Er is een gebrek aan opbergruimte. De eetvoorraad stond in het kantoor. Dit werkte niet fijn voor de zorgondernemer die vaak werd gestoord, maar ook niet voor degene die iets uit de voorraad moest halen. Er is een kast gerealiseerd in een deel van de huiskamer, daar staat nu de eetvoorraad in.
- Er is een nieuwe voordeur gekomen.
- De entree is aangepast met leuke planten en bloemetjes en een bankje om daar in de vroege ochtend in de zon te kunnen zitten.
- De familiedag van 7 mei 2022 was een waardevolle, geslaagde dag. Het was een gezellig samenzijn en de gastenraad is voorgesteld en de werkwijze daarvan is uitgelegd. De gastenraad is opgericht op 19 oktober 2022. Deze bestaat uit 2 afgevaardigden van De Paradijsvogel en een onafhankelijke voorzitter van buitenaf. Onderwerpen die besproken worden zijn: het kwaliteitsplan, de hoge energiekosten en allerlei praktische zaken. Samen wordt getracht het wonen en welzijn te verbeteren.
- We zijn op bewonersvakantie gegaan! Van 3 tot 7 oktober gingen we met 14 bewoners en 8 personeelsleden naar Eerbeek. We hadden prachtig weer, zijn uit eten geweest, hebben de apenheul bezocht, zijn met de huifkar naar de Veluwe gegaan. De bewoners en het personeel hebben genoten.
- Activiteiten: we hebben een bezoek gebracht aan diergaarde Blijdorp, hebben de kinderboerderij bezocht en lunchconcerten bijgewoond in de doelen, zijn op bewonersvakantie geweest en hebben de woonkamer omgetoverd tot restaurant Paradiso & Zoo met de kerst waarbij de bewoners elk met 1 familielid genoten van een 3 gangendiner in restaurantsferen.
- We hebben een aantal vaste activiteiten op het dagprogramma gezet:
 - Op dinsdagochtend hebben we van 10:30-12:00 yoga/hand- rugmassage gegeven door Shirley
 - Op zaterdag hebben we van 13:30-15:00 uur dansen met dementie gegeven door Ingeborg
 - Op donderdag gaan de bewoners van 10:30-11:30 uur naar Ed met zijn gitaar op de Harmonie
 - Op donderdag komt de activiteitenbegeleidster Mandy de bewoners die zowel in groepsverband als individueel de bewoners activiteiten aanbied.
- We kopen regelmatig spelletjes, knutselspullen, materialen omtrent alle vormen rondom activiteiten

Komend jaar:

Op het gebied van wonen en welzijn willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten:

- Op 3 juni staat de nieuwe familiedag gepland. Op deze dag komt de voorzitter van de gastenraad vertellen wat er tot nu toe is gebeurd. Daarna is er muziek en veel ruimte om informeel samen te zijn.
- Warmte in de gang in de gaten houden. Actie ondernemen als dit te warm wordt.

- We gaan opnieuw op een bewonersvakantie.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
familiedag	3 juni
Warmte in de gang in de gaten houden	Q2 en Q3
Op zoek naar meer activiteiten voor bewegen	Q1
Bewonersvakantie	Q3

c. Passende, veilige zorg en ondersteuning

Algemeen:

In het kwaliteitskader ligt de focus op de volgende vier thema's: medicatie, decubitus, vrijheidsbeperkende maatregelen en voorkomen ziekenhuisopnamen.

Elke bewoner heeft een risico-inventarisatie-formulier in zijn of haar dossier. Deze lijst wordt twee keer per jaar doorgelopen en zo nodig aangepast.

De Mic-meldingen worden gedaan. De zorgondernemer ziet deze en neemt waar mogelijk maatregelen als het nodig is. Elk kwartaal wordt een samenvatting gemaakt; overeenkomstig het mic-beleid.

Medicatie:

In de Paradijsvogel wordt gewerkt met de lijsten van de apotheek. De medicatie wordt bewaard in een medicijnkast. De kast staat in kantoor. Dit is een rustige plek, zodat medewerkers zonder afleiding de medicatie kunnen pakken. Er is een medicatiebeleid en van alle bewoners wordt een BEM ingevuld. Dit wordt bij grote veranderingen aangepast en één maal per jaar langsgelopen op actualiteit.

Decubitus:

Als er een verhoogd risico is op decubitus, wordt de betreffend bewoner dagelijks geobserveerd. Als er een sterk verhoogd risico is, bijvoorbeeld omdat een bewoner bedlegerig wordt, worden de juiste maatregelen genomen.

Vrijheid beperkende maatregelen:

De Wet Zorg en Dwang is geïmplementeerd in de zorg. Voor elke bewoner wordt een casuschecker ingevuld. In 2022 is een scholing gevolgd over de Wet Zorg en Dwang, zodat medewerkers gericht blijven op het geven van vrijwillige zorg.

Ziekenhuisopnames voorkomen:

De veiligheid van onze bewoners is belangrijk. Het risico op vallen wordt geïnventariseerd. Deze bewoners worden extra in de gaten gehouden, bijvoorbeeld op het gebruik van de rollator.

Er is overleg met familie en de huisarts bij twijfels over de gezondheid van een bewoner, zodat we zo nodig de afgesproken maatregelen kunnen nemen.

Afgelopen jaar:

Voor 2022 hadden we op het gebied van passende, veilige zorg en ondersteuning de volgende verbeterpunten:

- De functie van WZD functionaris wordt vervuld, zodat we het stappenplan op een goede manier kunnen inzetten.

Resultaat 2022:

- In 2022 is de medicatie kar vervangen, omdat de oude te klein was. Ook is de plek waar de kar staat aangepast. Deze stond eerst in de huiskamer en toen in de gang. Dit was te onrustig. De kar staat nu in het kantoor.
- We hebben bij 1 bewoonster decubitus geconstateerd. Dit is met de juiste zorg, in combinatie met advies van de huisarts weer snel genezen.
- De Wet zorg en dwang is geïmplementeerd. Er is een scholing Wet zorg en dwang gevolgd door de medewerkers en voor elke bewoner is een casuschecker ingevuld. Er is getracht alle benodigde functies in te vullen, voor het geval er een stappenplan nodig zou zijn. De functie van WZD-functionaris bleek moeilijk in te vullen. Uiteindelijk is met de SO van Aafje goed besproken dat we handelen in de geest van de wet. We mogen de SO van Aafje inzetten voor consultatie.
- Voor een bewoner leek een stappenplan nodig in verband met het gebruik van een beeldtelefoon. Toen we daarover in overleg waren is deze bewoner overleden. De overige bewoners blijven we vrijwillige zorg toepassen. Dit betekent dat 1 bewoner in zijn/haar waarde wordt gelaten bij het accepteren van de door ons aangeboden zorg, maar dat we wel de hygiëne en de daarmee onze verantwoordelijkheden op dat gebied hoog in het vizier hebben en de juiste passende begeleiding daarbij aanbiedend sturen.
- In november 2022 zijn er twee bewoners naar het ziekenhuis gegaan. Ze zijn ingestuurd door onwel worden en een epileptisch aanval. Voor beide bewoners was dit geen goede ervaring, ze kwamen na een paar dagen erg verward terug. Voor 2023 betekent dit dat we waar mogelijk terughoudend zijn met insturen.
- Medewerkers vulden waar nodig een mic-formulier in. Deze zijn elk kwartaal geëvalueerd door de zorgondernemer. Maatregelen zijn zo nodig getroffen. Bij punt d: leren en werken aan kwaliteit vertellen we meer over de mic.
- In maart 2022 werden 7 bewoners positief getest op corona, hierbij hebben we zoveel als mogelijk deze bewoners van de groep gescheiden door ze op hun kamer te laten verblijven met behulp van activiteiten (denk aan spelletjes/knutselen op kamer). Gelukkig was geen van de bewoners er echt ziek van.

Komend jaar:

Op het gebied van passende, veilige zorg en ondersteuning willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten.

- Schema opstellen waarin het controleren van de BEM en de risico-inventarisatie staat gepland. Dit gaat de persoonlijk begeleider, zn met ondersteuning van de zorgondernemer, oppakken.
- Het gedachtengoed van de wzd hoog in het vaandel houden en vrijwillige zorg leveren.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Schema opstellen voor bijhouden risico-analyse en BEM	Q2
Wzd bespreken in teamoverleg	Q2 en 4

d. Leren en werken aan kwaliteit

Algemeen:

Ons team is een team met een zeer diverse ervaring. Dit brengt mee dat er goed van elkaar geleerd kan worden. Tijdens het werk en tijdens een teamoverleg kunnen we bewoners bespreken, voorvallen bespreken en met elkaar praten over oplossingen.

Daarnaast worden ervaringen en plannen in Zilliz gedeeld en beschreven.

We leren door informatie te verzamelen, te doen, te evalueren en het plan uit te voeren.

Afgelopen jaar:

Voor 2022 hadden we op het gebied van leren en werken aan kwaliteit de volgende verbeterpunten:

- De Paradijsvogel wil zich kwalificeren om Leerbedrijf te worden

Resultaat 2022:

- Er is in 2022 veel geïnvesteerd in scholing van de medewerkers. Het doel hiervan was het verhogen van de kwaliteit van zorg, maken dat medewerkers over dezelfde kennis bezitten en het bevorderen van de deskundigheid van de medewerkers. De volgende scholingen zijn gevolgd door (een deel van) de medewerkers:
 - Wet zorg en dwang
 - Ziekte van Parkinson.
 - Omgaan met dementie.
 - BHV
 - De verpleegkundige in dienst heeft haar BIG-registratie gehaald.
 - Zorgplan
 - Verpleegtechnische handelingen: zijn niet gedaan. Iedereen kwam geschoold binnen.
- In 2022 is gekozen om het zorgplan aan te passen. In het vorige zorgplan was het methodisch werken onvoldoende zichtbaar. Door een extern adviseur is een nieuwe zorgplan opgesteld wat voldoet aan de gestelde eisen en waarmee we duidelijker op alle gebieden de doelen en acties kunnen noteren.
- Villa tante Toos De Paradijsvogel is in 2022 erkent als leerbedrijf.
- Ook het omgaan met de mic-meldingen hoort bij leren en verbeteren. Het micbeleid is opgesteld en aan medewerkers meegedeeld. In 2022 is het volgende over de mic-meldingen te vertellen:
In 2022 zijn er 34 mic-meldingen gedaan. Hiervan hadden er 12 betrekking op de medicatie en 22 hadden betrekking op algemeen, wat inhoud: vallen of agressie. Wat betreft het verkleinen van medicatiefouten is de afspraak dat er per dag 1 personeelslid verantwoordelijk is voor het geven van de medicatie, zowel in de dagdienst als in de avonddienst. Daarnaast zal een andere medewerker van die dienst de taak op zich nemen hierop controle uit te voeren.

“Waar gedachtes veranderen, maar de liefde blijft.”

Wat betreft de meldingen die betrekking hebben op het vallen, is er bij 1 bewoner gekozen voor een laag/laag bed in combinatie met een halfbedhekje en een matras naast het bed om het vallen te verkleinen/verzachten. Bij nog 1 bewoner die valgevaarlijk werd is tijdelijk slapen in de huiskamer toegepast voor de nacht zodat toezicht constant is geweest. Mw. Is nadien weer opgeknapt en kon weer veilig terug voor de nacht in haar eigen appartement. De andere valincidenten waren incidenteel en zonder aanwijsbare oorzaak.

- Het invullen van de Mic-formulieren bij een gebeurtenis kan omhoog. Door medewerkers aan te spreken als er iets gebeurd is en door er aandacht aan te besteden in het werkoverleg.
- In 2022 heeft 5 x een Teamoverleg plaatsgevonden. De verslagen staan in Zilliz. Het is duidelijk dat medewerkers het prettig vinden. Het houdt hen meer betrokken. We kunnen veel dagelijks dingen besproken worden.

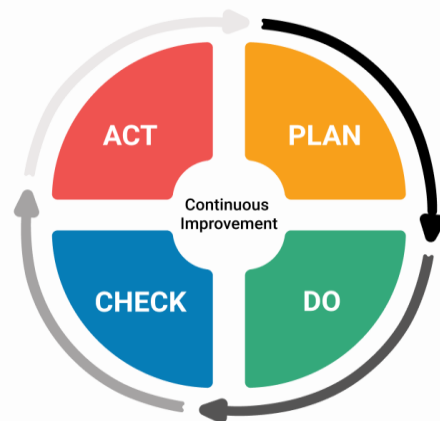
Komend jaar:

Op het gebied van leren en werken aan kwaliteit willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten.

- Scholingen volgens scholingsplan
 - Rapporteren
 - Technische handelingen
 - Verdieping dementie

De ondernemster gaat zelf verpleegkunde studeren. Ze wil zich graag verder ontwikkelen en zelf de verpleegkundige zorg leveren.

- Mic onder de aandacht brengen bij medewerkers.
- Elke 2 maanden een teamoverleg.



Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Scholingen volgens scholingsplan	hele jaar
Starten studie verpleegkunde	Q2
Mic-verslag 2022 delen met medewerkers	Q2
Maken van mic-meldingen bespreken in teamoverleg	Q2
Maken van mic-melding stimuleren	Hele jaar
Elke 2 maanden teamoverleg	Hele jaar

“Waar gedachtes veranderen, maar de liefde blijft.”

e. Leiderschap, governance en management

De dagelijkse leiding bij De Paradijsvogel is in handen van 1 ondernemer. Zij geeft aan dat laagdrempeligheid erg belangrijk voor haar is, zodat medewerkers makkelijk naar haar toe komen. Ze werkt zelf ook mee in de zorg en is zo onderdeel van het team. Hierdoor kan ze goed zien wat er speelt en kan ze aan de touwtjes trekken als het nodig is. De sfeer die ze neerzet is open, helder en hartelijk.

Afgelopen jaar:

Voor 2022 hadden we op het gebied van leiderschap, governance en management de volgende verbeterpunten:

- Verder groeien in de rol van leidinggevende.

Resultaat 2022:

De zorgondernemer heeft in 2022 veel meegewerkt om gaten in het dienstrooster te vullen. Ze heeft daardoor wel het gevoel dat ze zich onvoldoende kon ontplooien in haar leiderschap. Een voorbeeld hiervan is dat er onvoldoende ruimte was om boven de dagelijkse zorg te staan en het totaal plaatje in de gaten te houden. Administratie bijwerken gebeurde vaak in de avonduren.

De zorgondernemer is in kwartaal 4 in contact gekomen met Sofie. Zij helpt de zorgondernemer om haar kwaliteiten als ondernemer te verdiepen. Ze bespreken ervaringen en hoe je iets kunt ombuigen als je ergens tegenaan loopt.

Er zijn functioneringsgesprekken geweest met de medewerkers.

Komend jaar:

Op het gebied van leiderschap, governance en management willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten:

- Groei als leidinggevende door beter grenzen aan te geven. De zorgondernemer geeft aan dat ze regelmatig grenzen verlegt om het voor de medewerker zo goed mogelijk te doen. Hiermee maakte ze het zichzelf juist lastig. “Die liefdadigheid is voorbij”.
- Verder met de gesprekken met Sofie
- Kritisch kijken naar de werkprocessen en waar nodig aansturen om de kwaliteit te verbeteren.
- Delegeren. Meer taken uitbesteden om zelf de overkoepelende rol beter te kunnen pakken. Bijvoorbeeld de verantwoordelijkheid voor de medicatie kar, lijsten en het bestellen van medicatie, verantwoordelijk.
- Medewerkers goed observeren. Kijken waar hun sterke punten liggen en deze inzetten. En aan de andere kant kijken waar verbetering mogelijk is.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Grenzen beter aangeven.	hele jaar
Gesprekken met Sofie	Q1 e Q2

Delegeren	Hele jaar
Werkprocessen waar nodig aanpassen	Hele jaar
Tips en Tops medewerkers	Hele jaar

f. Personeelssamenstelling

Algemeen:

De personeelssamenstelling staat vermeld bij punt 2.

Het is, in de huidige markt, niet makkelijk om aan het juiste en vooral ook voldoende personeel te komen. De Paradijsvogel wil personeel wat past bij de visie en past bij elkaar. Personeel met de juiste instelling en een goed hart voor de bewoners. Dit is een voortdurend aandachtspunt.

Afgelopen jaar:

Voor 2022 hadden we op het gebied van personeelssamenstelling de volgende verbeterpunten:

- In verband met de startende situatie, waren er geen verbeterpunten benoemd voor 2022

Resultaat 2022:

- De personeelssamenstelling heeft zich langzaam kunnen opbouwen. De bezetting groeide in de eerste maanden naar 3-3-1 en dat bleek met de huidige bewonersgroep voldoende. De Paradijsvogel zal dit aanpassen als de zorg van de groep daarom vraagt.
- Ook het aantal vrijwilligers en de manier waarop ze werken voldoet zo goed. De Paradijsvogel streeft niet naar meer vrijwilligers, omdat het dan onoverzichtelijk wordt. De huidige vrijwilligers bieden echt een meerwaarde, juist ook omdat ze flexibel zijn. Ze doen leuke dingen en spelen in op wat er op het moment gebeurt.
- Er zijn stagiaires bijgekomen. Zij worden boventallig gepland. Als zij er zijn is het fijn, het levert meer tijd op voor de bewoners. Voor wat extra aandacht of een activiteit.
- De bezetting van 3-3-1 is nog actueel. Samen met de stagiaires kan er goede zorg geleverd worden. Soms zijn er 4 medewerkers. De afspraak is dat dit echt benut wordt door extra aandacht of een activiteit.
- De bezetting in de zomerperiode was lastig. De zorgondernemer heeft weken meegewerkt om de bezetting volledig te houden.

Komend jaar:

Op het gebied van personeelssamenstelling willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten.

- Bezetting op orde en in verhouding met de zorgvraag houden.
- In verband met toegenomen zorgvraag op het gebied van dementie, bij personeelsswisseling vige-schoolde medewerkers aannemen, zodat dat aantal stijgt naar 7 of 8.
- Zomervakantie proberen bezetting op orde te houden, zodat zorgondernemer minder hoeft bij te springen.
- Er zijn in 2022 al een aantal contracten voor bepaalde tijd omgezet naar onbepaalde tijd. In 2023 volgen hier nog een aantal van.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Voldoende personeel aannemen	hele jaar, met name zomervakantie
Voldoende gekwalificeerd personeel aannemen.	Hele jaar, afhankelijk van uitstroom
Contracten op tijd omzetten	Hele jaar

g. Hulpbronnen, omgeving en context

Algemeen:

Directe omgeving

De Paradijsvogel heeft een mooie binnentuin waar het goed toeven is voor de bewoners. Bij de kleinste zonnestraal, kunnen bewoners daar al uit de wind zitten. Het pand zelf ligt aan een bestemmingsweg, waar het niet heel druk is. 500 meter verderop is een winkelcentrum met op woensdag een markt. Dit zijn allemaal omgevingsfactoren die helpen om het leven van de bewoners zo aangenaam en gewoon mogelijk te maken.

ICT en administratie

De Paradijsvogel heeft een aantal programma's die helpen de informatie efficiënt op te slaan en te delen:

- Zilliz voor het dossier van de bewoners en de medewerkers. Dit programma stelt ons in staat het methodisch proces goed in te richten.
- We werken nu nog met een eenvoudig excelprogramma voor het rooster.
- Voor de boekhouding wordt het programma gebruikt waar de boekhouder mee werkt: Visma.

Bij de ICT en administratie, het inregelen en uitvoeren hiervan, speelt ook de partner van de ondernemer een rol.

Domotica

De Paradijsvogel staat op het standpunt dat er alleen domotica wordt ingezet als:

- de veiligheid van de bewoner in het geding komt
- als de bewoner erom vraagt, omdat hij/ zij een medewerker wil kunnen bereiken

Financiën

De zorg wordt betaald uit het PGB. Het is een ingewikkeld proces om deze financiering rond te krijgen. Tegelijk bied het ruimte om individueel afspraken te maken met bewoners en hun familie over de te leveren zorg.

De bewoners betalen het wonen uit eigen geld. Het merendeel heeft hiervoor huursubsidie aangevraagd.

Professionele relaties

- De Paradijsvogel heeft afspraken over de verpleegkundige bereikbaarheid om te voldoen aan de eis dat er altijd verpleegkundige zorg beschikbaar is die binnen 30 minuten aanwezig is. Coöperatie Spoedzorg Rotterdam010. Zij zijn bereikbaar voor verpleegkundige zorg tussen 15.30 en 7.00 uur en tijdens weekenden en feestdagen.
- De bewoners hebben een huisarts.
- Er is een SOG betrokken.

Afgelopen jaar:

Voor 2022 hadden we op het gebied van hulpbronnen, omgeving en context de volgende verbeterpunten:

- In de tuin worden deze zomer een aantal struiken vervangen door bloeiende planten en moestuin planten.
- Voor de bereikbaarheid tussen 7.00 en 15.30 uur op doordeweekse dagen staat een mondelinge afspraak met de 5 havens. Dit moet nog contractueel worden geregeld.
- De relatie met de huisartsen is niet optimaal. Er is nog onvoldoende vertrouwen. Door in gesprek te blijven en elkaar goed te informeren, willen we deze relatie verbeteren, zodat elke bewoner een huisarts heeft en toegang heeft tot de benodigde zorg.
- De Paradijsvogel zou graag een maandelijks MDO hebben met de SOG. Tot nu toe is dit niet gelukt. We blijven hierover in gesprek.

Resultaat 2022:

- Er is goed in de tuin gewerkt. Het was kaal en ongezellig en er was geen ruimte voor opslag. De volgende punten zijn gedaan:
 - De tuin is aangekleed met tuinmeubels en gezellige attributen.
 - Er zijn nieuwe planten en struiken gekomen.
 - Er was een abn-fondsendedag. Zij zijn gekomen en hebben meegeholpen veel bloeien planten in de tuin te zetten.
- Voor de roostering is overgegaan op het roosterprogramma Tactiplan. Dit om efficiënter te kunnen werken in een programma wat er helemaal op gericht is goed te roosteren en het op de juiste manier vertalen naar het salaris van vakantiedagen, extra uren, onregelmatigheidstoeslag etc.
- Er is weinig gebruikt gemaakt van domotica. Er waren twee bewoners die een spotter hadden op hun kamer, zodat ze op de knop konden drukken om de zorg te alarmeren. Beide bewoners konden hier niet mee omgaan, dus dit is gestopt. Er was 1 bewoners die een gps op haar telefoon had. Als ze lang wegbleef, keek de familie waar ze was. Deze bewoonster weet nu de weg niet meer en gaat niet meer alleen naar buiten. Er is een bewegingsmelder in huis, zodat deze kan worden ingezet als dit nodig is.
- Voor het regelen van het pgb, hebben we ondersteuning gehad van het zorgkantoor, maar het was alsnog een ingewikkeld en tijdrovend proces. In de loop van 2022 zijn alle pgb's goedgekeurd en uitbetaald.

“Waar gedachtes veranderen, maar de liefde blijft.”

- Om het contact met de huisartsen te verbeteren zijn meerdere gesprekken gevoerd. In deze gesprekken zijn de belemmeringen en zorgen van de huisarts benoemd en besproken. Ook is er een heel jaar samen gewerkt en zo samen ervaring op gedaan. Dit heeft geresulteerd in een betere relatie.
- De SOG is betrokken vanuit Aafje. Wij, of de huisarts kunnen contact met hem opnemen. De SO stond niet open voor een vast overleg elke 4 of 6 weken. Wel was hij goed bereikbaar en heeft hij meerder bewoners gezien en behandeld.
- De bereikbaarheid tussen 7.00 en 15.30 s niet opgepakt door de 5 Havens, maar door de eigen verpleegkundige.

Komend jaar:

Op het gebied van hulpbronnen, omgeving en context willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten:

- Voor de tuin hebben we de volgende plannen:
 - We hebben een aantal bewoner die roken en willen een plek/ overkapping voor hen creëren in de winter. En schaduw in de zomer.
 - Kunstgras leggen ipv het echte gras nu. Het is nu niet mooi.
 - Konijn krijgt een hokhok.
- In gesprek blijven met de SOG om onze wens om een vast overlegmoment te creëren als nog vorm te geven.
- Afsluiten convenant met de huisarts.
- Automatisch incasso om de woongelden te innen.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Aanleiding	Planning
Tuinwerkzaamheden		Q2
Gesprek SOG		Q1
Convenant met huisarts		Q1
Automatisch incasso		Q2

h. Gebruik van informatie

Algemeen:

Elke twee weken hebben we overleg met onze externe ondersteuner om casussen en lopende zaken te bespreken. De ervaring die zij inbrengen biedt waardevolle informatie. De gespreken helpen om te leren en te verbeteren. De externe ondersteuner blijft ook het komend jaar betrokken.

Zilliz is ons centrale punt als het gaat om informatie delen. Hierin wordt gerapporteerd, worden verbeterplannen aangegeven, staat al het beleid en worden de meldingen incidenten gedaan. Via de

“Waar gedachtes veranderen, maar de liefde blijft.”

gele post-its en de ‘alerts voor zorg’ is het gemakkelijk iets onder de aandacht te brengen bij collega’s. De rapportage is te lezen voor de familie.

Elke twee à drie maanden is er een teamoverleg. Hierin wordt informatie gedeeld, geleerd van wat er is gebeurd en nieuwe afspraken gemaakt.

Voor 2022 hadden we op het gebied van gebruik van informatie de volgende verbeterpunten:

- Zilliz is voor veel medewerkers een nieuw programma. Het moet nog meer gaan leven. Dit wil de ondernemer bereiken door dit proces dagelijks te begeleiden en te bespreken in het teamoverleg.

Afgelopen jaar:

- De medewerkers zijn goed thuis geraakt in het programma “Zilliz”. Het blijft wel van belang dat de informatie die erin staat wordt bijgehouden en zo nodig opgeruimd of opgeschoond. Dit zou beter kunnen.
- De nieuwsbrief voor de familie heeft een vaste plek gekregen en wordt 4 keer per jaar uitgebracht. Hier wordt heel positief op gereageerd.

Komend jaar:

Op het gebied van gebruik van informatie willen we ons het komend jaar focussen op de volgende punten.

- Medewerkers worden meer verantwoordelijk voor het bijhouden en opschonen van Zilliz
- Start klankbordgroepen met andere ondernemers om ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren.
- Nieuwsbrieven familie: 4 keer per jaar.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Verantwoordelijkheid voor Zilliz delegeren.	Q 2 en 3
Deelname klankbordgroep	4x/ jaar
Nieuwsbrieven	4x/ jaar

“Waar gedachtes veranderen, maar de liefde blijft.”

4. Evaluatieproces

De voortgang van dit plan wordt welk half jaar met Judith Visser (coach en extern deskundige) geëvalueerd. Tijdens het werkoverleg worden medewerkers op de hoogte gehouden van de plannen en de uitvoering daarvan.

Ook wordt het plan en de resultaten in de gastenraad besproken. Hier is een verslag van beschikbaar.