

“Daar waar gedachtes veranderen, maar de liefde nooit stopt.”



Kwaliteitsplan 2024

Kwaliteitsverslag 2023

Zorgvilla Tante Toos - De Paradijsvogel

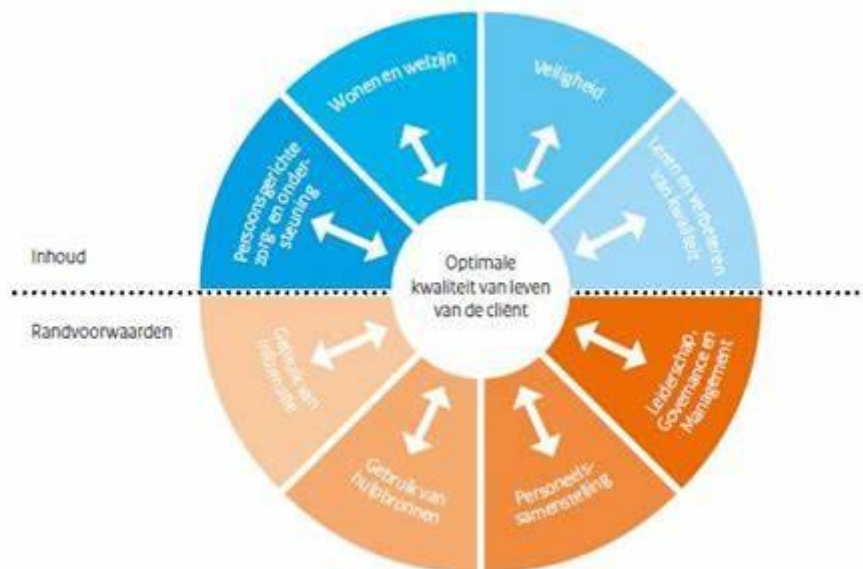
“Daar waar gedachtes veranderen, maar de liefde nooit stopt.”

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 (verder 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 2023. Het plan gaat over 2024. 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
 - i. Tevredenheidsonderzoek
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’, vormen zij 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.

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 De Paradijsvogel 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 De Paradijsvogel gerealiseerd met de volgende kernkwaliteiten:

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

b. 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.

“Daar waar gedachtes veranderen, maar de liefde nooit stopt.”

Profiel groep:

		1-1-2023	1-1-2024
Aantal bewoners:		16	15
Leeftijd:		69-92 jaar	15
Reden opname:	Alzheimer	13	13
	Frontaal Temporale dementie	1	1
	Vasculaire dementie	2	1
Indicatie:	VV04	4	3
	VV05	12	11
	VV07		1

De zorgvraag ligt in 2023 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 dat is niet mogelijk door de houding van de huisarts. Zij willen geen patiënten aannemen met een indicatie ZZP 5 of hoger.

In de loop van 2023 hebben we een aantal veranderingen gezien in de groep. We zagen wel dat de dementie toenam en er meer onbegrepen gedrag zichtbaar werd. Er zijn 4 overlijdens geweest in 2023 en 1 overplaatsing. Het was niet moeilijk om nieuwe bewoners te vinden.

c. Locatie

De Paradijsvogel is 1 locatie. Het gebouw wordt gedeeld met een andere Zorgvilla Tante Toos -De Harmonie. De huizen worden zelfstandig gerund door de ondernemers. De huizen delen 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 Naber' 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

	1-1-2023	1-1-2024
Aantal personeelsleden	21	23
Werkzaam in de zorg	15	11
Gastvrouwen	5	5
Huishoudelijke hulp	1	1
Contracten		
Bepaalde tijd	14	4
Onbepaalde tijd	7	13
ZZP/o-uren		
Werkzaam in de zorg		4
Stagiaires (met vergoeding)		2
Verloop		
Instroom	4	6
Uitstroom	1	4
Zieken	1	3

Niveau zorgpersoneel:	1-1-2023	1-1-2024
VIG	7	7
Helpende (Plus)	7	3
Overig	1	1

In 2023 werd van het PGB 72% 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 2023 drie vrijwilligers.

Eén vrijwilliger als gastvrouw. Deze verzorgt in de ochtend het ontbijt en voorziet de bewoners van koffie en thee. Doet spelletjes met de bewoners en houdt een persoonlijk gesprek.

Eén vrijwilliger als kok. Deze kookt 4 maal per week voor de bewoners. Deze stelt zelf het menu samen en haalt de boodschappen voor de maaltijden.

Eén vrijwilliger die de bewoners ondersteunt tijdens activiteiten en uitstapjes.

In 2022 is De Paradijsvogel een erkent stagebedrijf. In de loop van 2023 is gestart met het inzetten van stagiaires. Totaal zijn dit er 4 stagiaires op verschillende niveaus:

- 2 stagiaires VIG
- 1 uitstroomleerling Accent College
- 1 stagiaire gastheer Accent College

3. **Situatie, plannen en voornemens**

De Paradijsvogel is gestart in 2021. In 2023 is de basis verder uitgewerkt en de werkprocessen zijn vastgelegd. Er moet nu gewerkt worden aan de kwaliteit. December 2023 is er een kwaliteitsmedewerker aangesteld welke in 2024 de werkprocessen zal bewaken.

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 2023 hadden we de volgende verbeterpunten:

- 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.

Resultaat 2023:

- Ontbrekende levensgeschiedenissen zijn opgesteld en toegevoegd bij de bewoners in Zilliz. Voor 2 (nieuwe) bewoners moet dit nog gebeuren.
- Geprobeerd is om dagelijks een optimale bezetting te hanteren. Op deze manier is er (meer) tijd voor de bewoners op persoonlijk vlak. Personeel heeft diverse cursussen aangeboden gekregen en gevolgd, zowel op onbegrepen gedrag als methodisch werken.
- Met de bewonersbespreking is een start gemaakt. In de loop van 2023 is dit onderdeel niet meer vastgelegd. Indien nodig worden bewoners besproken door collega's onderling en wordt er naar een zo nodige oplossing of aanpassing gezocht.
- Zilliz is aangepast bij iedere bewoner met een duidelijke, korte omschrijving van de doelen en zorgalerts. Op deze manier is het voor een ieder sneller duidelijk welke wensen/behoefte bij een bewoners zijn en kan hier beter en gemakkelijker op gerapporteerd worden.

Komend jaar:

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

- betere rapportage d.m.v. methodisch werken
- gericht scholingsaanbod voor medewerkers
- goede en gerichte communicatie naar familie. Om communicatie met familie te verbeteren streven we naar een 2 -maandelijks telefonisch/persoonlijk gesprek tussen EV-er en 1^e contactpersoon van de familie om zo de laagdrempeligheid te bevorderen.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
EV-er neemt 2-maandelijks contact op met familie	Vanaf 01-05
Plannen gericht scholingsaanbod	Vanaf 01-04
Levensgeschiedenis bewoners	Voor 01-05
Methodisch werken/rapportage in Zilliz	Gehele 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 2023 hadden we op het gebied van wonen en welzijn de volgende verbeterpunten:

- 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.
- Starten we per 15 mei om de week met gymnastiek verzorgd door Michael
- Sinds 8 april is er mede door een bewoner een wandelclub op touw gezet, waarbij we met een groep bewoners onder begeleiding van personeel op verschillende plekken in de omgeving een wandeling maken

“Daar waar gedachtes veranderen, maar de liefde nooit stopt.”

Resultaat 2023:

- Familiedag is gehouden. Kwaliteitsverslag is met Gastenraad en familie in een overleg besproken.
- Warmte in de zomer in het pand blijft aanwezig. Mogelijkheid van een airco is besproken en aangevraagd, maar door Maas Wonen niet geaccordeerd.
- Bewonersvakantie heeft de 1^e week van september plaatsgevonden. Alle 16 bewoners zijn meegegaan op vakantie
- Michael verzorgt iedere week op maandag de gymnastiek-activiteit. Bewoners kijken hier erg naar uit en doen enthousiast mee.
- Wandelclub was een succes. Van april tot en met oktober is er iedere donderdagmiddag gewandeld.

Komend jaar:

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

- Familiedag zal gehouden worden op 25 mei 2024. Het Kwaliteitsverslag 2023 zal worden besproken met de Gastenraad en familie.
- Bewonersvakantie zal ook in 2024 plaatsvinden, wel in een andere vorm. Er wordt nagedacht om in 2 groepen op vakantie te gaan en met een verblijf van maximaal 3 dagen met een aantal bewoners, gericht op specifieke behoeften van de bewoners.
- Er wordt een Jaarkalender Activiteiten voor de bewoners gemaakt met hierop vermeld de vaste wekelijkse activiteiten en de geplande uitjes. Dit is zowel in groepsverband als individueel.
- Vanwege het grote succes in 2023, blijft de wandelclub in 2024 gehandhaafd.
- Er wordt gekeken naar de mogelijkheid om een volkstuin te huren, in de buurt van Tante Toos, zodat we bewoners, die het leuk vinden om een volkstuin te onderhouden, een extra (buiten)activiteit te kunnen aanbieden.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Familiedag organiseren	25-05
Bewonersvakantie plannen	juni
Jaarkalender Activiteiten	01-05
Wandelclub	April-oktober
Volkstuinje beheren	April

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:

Bij De Paradijsvogel wordt gewerkt met de lijsten van de apotheek. De medicatie wordt bewaard in een medicijnkar. 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:

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

“Daar waar gedachtes veranderen, maar de liefde nooit stopt.”

Resultaat 2023:

- BEM en risico-inventarisatie is halfjaarlijks gecontroleerd. Deze controle is gedaan door de zorgondernemer.
- Er zijn drie 3 bewoners met weglloopdrang. Eén bewoner gaat graag zelfstandig wandelen. Voor deze bewoners is, in overleg en met overeenstemming van familie een Spotter-GPS aangeschaft. Op deze manier behouden de bewoners de vrijheid om zelfstandig naar buiten te gaan met zo min mogelijk risico voor de bewoner zelf.
- Eén bewoner maakt gebruik van een belmat. Door deze mat krijgen de medewerkers een signalering als de bewoner het bed uit komt en kan de bewoner direct ondersteunt worden vanwege valgevaar.

Komend jaar:

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

- De BEM en risico-inventarisatie wordt halfjaarlijks (mei en november) door persoonlijk begeleider gecontroleerd en zo nodig aangepast. Indien nodig wordt de zorgondernemer hierbij betrokken.
- Er is achteruitgang merkbaar bij de bewoners, zowel psychisch als lichamelijk. Komend jaar zal er gezocht worden naar de inzet van de juiste domotica, welke passend is in het kader van de WZD.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
BEM en risico-inventarisatie controleren door persoonlijk begeleider	Mei / november
Toepassen domotica passend in het kader WZD	Gehele jaar

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:

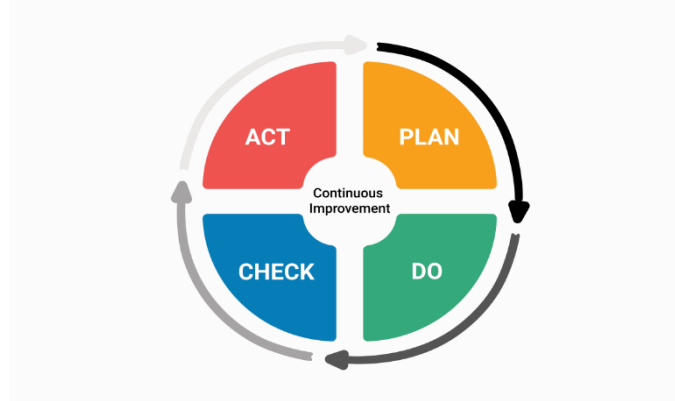
Voor 2023 hadden we op het gebied van leren en werken aan kwaliteit de volgende verbeterpunten:

“Daar waar gedachtes veranderen, maar de liefde nooit stopt.”

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.

Resultaat 2023:

- Er is gerichte scholing aangeboden. Zowel via E-learnings als in groepsverband op locatie.
- Zorgondernemer is gestart met de cursus Verpleegkunde.
- MIC-meldingen en het belang hiervan is onder de aandacht gebracht. Hier is door het personeel een start mee gemaakt. Dit is besproken tijdens ieder Medewerkeroverleg.
- Medewerkeroverleg heeft om de drie maanden plaatsgevonden, vanwege ziekteverzuim en vakantieperiode.
- In december is er een kwaliteitsmedewerker aangesteld ter ondersteuning van de zorgondernemer

Komend jaar:

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

- Gericht scholingsaanbod zowel in groepsverband als individueel
- Noodzaak van MIC-meldingen onder de aandacht brengen en bespreken
- Medewerkeroverleg iedere 2 maanden agenderen
- Kwaliteitsmedewerker controleert inhoudelijk de bestaande werkprocessen, maakt hier protocollen voor en controleert de navolging. Waar nodig zullen er aanpassing op de bestaande werkprocessen plaatsvinden en/of nieuwe werkprocessen worden vastgelegd.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Gericht scholingsaanbod	Hele jaar
MIC-melding	Hele jaar
Medewerkersoverleg	2-maandelijks
Kwaliteitsmedewerker bewaakt de werkprocessen	Hele jaar

e. Leiderschap, governance en management

De dagelijkse leiding bij De Paradijsvogel is in handen van één 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 2023 hadden we op het gebied van leiderschap, governance en management de volgende verbeterpunten:

- 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 coach
- 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 medicatiekar, lijsten en het bestellen van medicatie.
- Medewerkers goed observeren. Kijken waar hun sterke punten liggen en deze inzetten. En aan de andere kant kijken waar verbetering mogelijk is.

Resultaat 2023:

- Groei als leidinggevende is doorgezet, maar is nog niet gekomen tot het behalen doel.
- Gesprekken met coach zijn afgerond.
- Er is een kwaliteitsmedewerker aangesteld welke de werkprocessen bewaakt.
- Medewerkers hebben afzonderlijk meer verantwoordelijke taken gekregen (controleren/bestellen incontinentiematerialen, verbanden/wondmateriaal, enz.).
- Sterke punten bij medewerkers is nog niet voldoende afgerond

“Daar waar gedachtes veranderen, maar de liefde nooit stopt.”

Komend jaar:

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

- Groei als leidinggevende en grenzen aangeven.
- Evaluatiegesprekken worden in september gehouden.
- Als er verbeterpunten nodig zijn bij een medewerker, zal deze uitgenodigd worden voor een functioneringsgesprek.
- Werkprocessen worden uitgebreid en gecontroleerd op naleving.
- Medewerkers observeren, kijken naar sterke punten en deze inzetten.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Grenzen beter aangeven	Hele jaar
Delegeren	Hele jaar
Evaluatiegesprekken	september
Functioneringsgesprekken (indien nodig)	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 2023 hadden we op het gebied van personeelssamenstelling de volgende verbeterpunten:

- Bezetting op orde en in verhouding met de zorgvraag houden.
- In verband met toegenomen zorgvraag op het gebied van dementie, bij personeelwisseling 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.

Resultaat 2023:

Wegens ziekte, verlof en een krappe arbeidsmarkt is het niet altijd gelukt de bezetting op orde te

“Daar waar gedachtes veranderen, maar de liefde nooit stopt.”

houden waardoor de zorgondernemer zelf nog vaak in het dienstrooster is opgenomen. Dit gold ook voor de zomerperiode. Nieuwe aangestelde zorgmedewerkers zijn VIG-geschoold.

Een aantal contracten voor bepaalde tijd zijn omgezet naar onbepaalde tijd. Er zijn drie vaste ZZP-ers aangetrokken welke kunnen bijspringen. In 2023 zijn meerdere stagiaires toegetreden.

Komend jaar:

Voor 2024 willen we het volgende realiseren

- Personeelsbestand uitbreiden en zo de bezetting op orde en in verhouding met de zorgvraag houden.
- In de zomerperiode worden de vaste ZZP-ers ingezet bij openstaande diensten
- Er zijn in 2023 al een aantal contracten voor bepaalde tijd omgezet naar onbepaalde tijd. In 2024 volgen hier nog een aantal van.
- Stagiaires zullen ook in 2024 komen en gaan.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Voldoende gekwalificeerd personeel aannemen	Hele jaar
Zomerperiode ZZP-ers inzetten	Zomerperiode
Contracten op tijd omzetten naar onbepaalde tijd	Hele jaar
Stagiaire	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 met Tactiplan als roosterprogramma
- 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 en psychologe betrokken welke wekelijks gedragspoli voeren. In toekomst streven we naar een compleet MDO inclusief huisarts en vertegenwoordiger van de desbetreffende bewoner.

Afgelopen jaar:

Voor 2023 hadden we op het gebied van hulpbronnen, omgeving en context de volgende verbeterpunten:

- 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 i.p.v. het echte gras nu. Het is nu niet mooi.
 - Konijn krijgt een hok.
- 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.

Resultaat 2023:

- Voor de tuin is het volgende gerealiseerd:
 - Er is een overkapping geplaatst.
 - Kunstgras is gelegd.
 - Konijn heeft een hok gekregen.
- Vast overleg met de SOG is gecreëerd.

“Daar waar gedachtes veranderen, maar de liefde nooit stopt.”

- Afsluiten convenant met de huisarts is vastgelegd
- Automatisch incasso om de woongelden te innen is gerealiseerd

Komend jaar:

- Balans binnen de bewonersgroep bewaken. Bij inhuzen van een nieuwe bewoner goed te kijken naar de achtergrondinformatie en informatie opvragen bij alle betrokken disciplines.
- Warmteregulatie in gezamenlijke keuken en appartementen.
- Passende bijscholing medewerkers op gebied van dementie.
- Voorkant gebouw/entree meer uitnodigend maken en opvrolijken
- Zoeken in het gebouw naar een extra wasmogelijkheid, we hebben nu één wasmachine/droger en dit blijkt niet altijd afdoende.

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Balans bewonersgroep bewaken	Hele jaar
Warmteregulatie	April
Passende scholing medewerkers	Hele jaar
Voorkant gebouw/entree opvrolijken	Hele jaar
Extra wasmogelijkheid	Juni

h. Gebruik van informatie

Algemeen:

Elke twee weken houdt de zorgondernemer overleg met de kwaliteitsmedewerker en worden de lopende zaken besproken. Het overleg heeft als doel de kwaliteit te bewaken en waar nodig actie te ondernemen. Ook wordt er besproken of alle lopende zaken op schema en afgehandeld zijn.

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 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 2023 hadden we op het gebied van gebruik van informatie de volgende verbeterpunten:

- 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.

“Daar waar gedachtes veranderen, maar de liefde nooit stopt.”

- Nieuwsbrieven familie: 4 keer per jaar.

Resultaat 2023:

- Medewerkers hebben een scholing “Methodisch werken” gevolgd.
- Iedere 3 maanden wordt er een Coöperatie-middag gehouden.
- Nieuwsbrieven zijn 4 keer uitgegeven

Komend jaar:

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

- Medewerkers gaan “Methodisch werken” toepassen bij werkzaamheden en rapportages
- Intranet Zilliz wordt (aan)gevuld met alle benodigde informatie, formulieren, protocollen en handleidingen
- Nieuwsbrieven worden 4 keer uitgegeven

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Methodisch werken	Hele jaar
Benodigde informatie op intranet	Hele jaar
Nieuwsbrieven	Ieder kwartaal

i. Tevredenheidsonderzoek

In december 2023 is onder de familieleden een Tevredenheidsonderzoek gehouden. Van de 16 aanvragen zijn er 10 enquêtes ingevuld. Het eindcijfer is een 8,7, wat een mooie prestatie is.

Toch zijn er in de aanvullende opmerkingen kritische noten geplaatst waar we in 2024 gehoor aan willen geven. Er is een uitwerking van het Tevredenheidsonderzoek gemaakt, met daaraan een actielijst gekoppeld met actie- en verbeterpunten welke we in 2024 gaan proberen te realiseren. Omdat we hopen voor het Tevredenheidsonderzoek 2024 meer enquêtes ingevuld retour krijgen, zal het Tevredenheidsonderzoek meerdere malen onder de aandacht gebracht worden, tijdens de familiedag, in Nieuwsbrieven en via e-mail.

Komend jaar:

Naar aanleiding van het Tevredenheidsonderzoek 2023 willen we de volgende verbeterpunten realiseren

- Verbeterpunten van de actielijst afhandelen en aanpassen
- Het belang van het invullen van het Tevredenheidsonderzoek onder de aandacht brengen

“Daar waar gedachtes veranderen, maar de liefde nooit stopt.”

Samengevat betekent dit:

Onderwerp	Planning
Actielijst n.a.v. Tevredenheidsonderzoek	Hele jaar
Tevredenheidsonderzoek 2024 onder de aandacht brengen	Familiedag, Nieuwsbrief, e-mail

4. Evaluatieproces

De voortgang van dit plan wordt elk half jaar door de zorgondernemer en kwaliteitsmedewerker 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.