



★ Woon- en Zorgcentrum
AVONDLICHT

Kwaliteitsverslag 2020

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2020. Een jaar dat voor iedereen anders is verlopen dan gedacht vanwege de Corona pandemie. Ook Avondlicht is met name tijdens de eerste golf getroffen door de pandemie. Dit jaar heeft de focus gelegen op het leveren van de meest optimale zorg ten tijde van de pandemie.

Sommige onderdelen van het kwaliteitskader hebben dit jaar noodzakelijk bovenmatig op de agenda gestaan. Andere zijn door de situatie iets minder frequent teruggekomen. Dit had ook ten gevolgen dat op sommige punten van de kwaliteitsplanning is afgeweken.

Daarnaast heeft Avondlicht in 2020 de toepassing van de wet zorg en dwang geïmplementeerd in haar processen. Door op zorgvuldige wijze om te gaan met onvrijwillige zorg kan er nog betere persoonsgerichte zorg geleverd worden waarbij er oog is voor de individuele wensen en mogelijkheden van de cliënt. De indicator 'Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking' was dan ook een van de speerpunten uit het kwaliteitskader voor Avondlicht in 2020.

Onderstaand verslag is opgezet volgens de 8 principes van het kwaliteitskader namelijk:

- Persoonsgerichte zorg en welzijn.
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en werken aan kwaliteit
- Leiderschap, governance en management
- Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie

Inhoud

Voorwoord	2
Inhoud	3
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
Wonen en welzijn	4
Veiligheid	5
VBM	5
Medicatieveiligheid	5
Advance Care Planning	5
Eten en drinken	5
Leren en werken aan kwaliteit	6
Leiderschap, governance en management	6
Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	6
Gebruik van hulpbronnen	8
Gebruik van informatie – Clientervaringen	8

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Binnen Avondlicht staat de client centraal. Voor iedere client wordt een individueel zorgleefplan opgesteld en onderhouden. In het zorgleefplan wordt aandacht besteed aan de vier levensdomeinen:

1. Het mentale welbevinden van de cliënt als persoon
2. Het lichamelijke gevoel van welbevinden en gezondheid
3. Dag invulling volgens eigen interesse en onderhouden van sociale contacten (participatie)
4. De woon- en leefomstandigheden.

Binnen het zorgleefplan worden doelen opgesteld die minimaal twee keer per jaar (afhankelijk van de indicatie, multidisciplinair) worden geëvalueerd. De EVV'er is verantwoordelijk samen met de cliënt of vertegenwoordiger voor een goede invulling van de plannen. In 2020 zijn in de zorgleefplannen ook de nodige aanpassingen gedaan om onvrijwillige zorg goed te kunnen noteren mocht dit nodig zijn. Dit in verband met de implementatie van de wet zorg en dwang.

Wonen en welzijn

Avondlicht is een ruim dertig jaar oud huis, waar de laatste jaren fors in geïnvesteerd is, om het geheel een warme, huiselijke en eigentijdse uitstraling te geven. Mensen die binnen komen moeten voelen dat ze welkom zijn maar er moet ook levendigheid zijn. Alle activiteiten vinden plaats in de centrale ontmoetingsruimte, naast de entree.

In Avondlicht zijn appartementen van verschillende grootte. In 2020 hebben we appartementen gerealiseerd waarin echtparen samen kunnen wonen, ook in het verpleeghuis. Hierbij is het wel een vereiste dat één van de twee cliënten een zorgvraag heeft.

Er vinden dagelijks activiteiten plaats in de centrale ontmoetingsruimte, maar we hebben ook kleinere huiskamers waar begeleiding en dagbesteding plaats kan vinden voor specifiekere doelgroepen.

In 2020 hebben, door Corona, helaas niet alle activiteiten doorgang kunnen vinden.

In 2021 heeft Avondlicht zich als doel gesteld toe te werken naar een gevarieerd activiteiten aanbod. Het is ons doel in 2021 een beweegtuintje te realiseren op de pg-afdeling. Daarnaast wordt er ook aandacht besteed aan het scholen van medewerkers om de activiteiten te kunnen uitvoeren. Deze doelen zijn opgenomen in het kwaliteitsplan voor 2021.

Het appartement is het domein van de bewoner, het wordt ook ingericht naar de wens van de bewoner. Persoonlijke spullen zijn heel bepalend voor het welbevinden en de eigen sfeer. Door de mix van cliënten, met behandeling, zonder behandeling, huren (met zorg) is Avondlicht een levendige organisatie gebleven ondanks de steeds zwaardere populatie cliënten. Deze mix willen we koesteren omdat we erin geloven dat juist deze mix en alle aandacht die er is voor de cliënten en hun familie ervoor zorgt dat het goed toeven is in Avondlicht. Er is wel een onderscheid binnen de locaties PG en Somatiek om gespecialiseerde zorg te kunnen bieden.

Veiligheid

VBM

Zoals al eerder benoemd heeft Avondlicht dit jaar haar VBM-beleid omgezet naar een nieuw WZD-beleid. Hierin zijn er diverse stappen gezet; Onder andere volgt Avondlicht het stappenplan wanneer er sprake is van onvrijwillige zorg. Hiervoor is een nieuw beleid geformuleerd. Ook zijn er enkele functionarissen aangewezen om het proces rondom onvrijwillige zorg te borgen zoals de WZD-functionaris en de externe clientvertrouwenspersoon. Medewerkers hebben een online scholing gehad over de inhoud van de WZD en wat dat voor hen betekent. In 2021 is het doel meer bewustzijn te creëren voor onder andere situaties die duiden op onvrijwillige zorg maar ook voor handelingen die in zo'n situatie dienen te worden uitgevoerd. Zoals ook al eerder genoemd wordt in het ECD/zorgleefplan geregistreerd volgens de vereisten. Dit laatste maakt het ook mogelijk makkelijk data extraheren en te evalueren met betrekking tot onvrijwillige zorg. Bijvoorbeeld binnen de VVIM-commissie en overige van belang zijnde overlegvormen.

Medicatieveiligheid

Avondlicht werkt samen met apothekhoudende huisartsen. De medicatie voor de behandelaars wordt geleverd door de AHA uit Herwijnen. Met hem vinden meerdere keren per jaar structureel overleg plaats rondom eventuele afstemming.

Van de door de cliënten gebruikte psychofarmaca wordt maandelijks een overzicht gemaakt hetgeen in de VVIM-commissie besproken wordt en waar gekeken wordt welke medicatie afgebouwd kan worden.

In de cliënt bespreking worden voorstellen tot vermindering/aanpassing van medicatie besproken met cliënt en vertegenwoordiger en gekeken wat mogelijk is. Na inzet vermindering /aanpassing vindt volgens gemaakte afspraken hierover een evaluatie plaats.

Het houden van medicatiereviews is een aandachtspunt voor Avondlicht. In 2021 zullen deze worden gepland en uitgevoerd.

Daarnaast is alertheid voor medicatieveiligheid onder het personeel erg belangrijk. In afdelingsoverleggen wordt gesproken over preventie en wordt teruggekeken op medicatiefouten. In 2020 zijn voorbereidingen getroffen voor het inzetten van een medicatie app. Door deze vorm van automatisering wordt het risico op medicatiefouten minder. Bijvoorbeeld wordt een objectieve dubbele medicatiecontrole door het systeem afgedwongen. In 2021 zal de daadwerkelijke implementatie van dit systeem plaatsvinden.

Advance Care Planning

In het zorgleefplan van de cliënten wordt aandacht besteed aan advance care planning. Afspraken hierover worden vastgelegd. Bij meer dan 95% van de cliënten zijn deze vastgelegd. Er is goed overleg met de huisartsen en de specialist ouderenzorg. In de dagelijkse uitvoering worden deze afspraken zorgvuldig in acht genomen door de medewerkers.

Eten en drinken

Avondlicht heeft een interne keuken waarin met zorg en volgens de wettelijke eisen de maaltijden worden bereid. Er is hierin oog voor de persoonlijke wensen van de bewoners. Avondlicht werkt eraan flexibeler te worden ten aanzien van de uitvoering van specifieke verzoeken.

Leren en werken aan kwaliteit

Avondlicht werkt al jaren met een jaarplansystematiek. Middels stoplichtoverzichten kunnen wij door het jaar heen zien hoe het gaat met de voortgang. Dit wordt ook als zodanig twee keer per jaar met de RvT besproken.

Het kwaliteitsplan is besproken in MT, CR, OR, RvT en in het lerend netwerk, zodat het een breed gedragen en besproken plan is geworden. Ook de medewerkers zijn allemaal op de hoogte van de inhoud van het kwaliteitsplan.

In het lerend netwerk is er aandacht voor belangrijke indicatoren van het kwaliteitskader. Hierover wordt een constructieve discussie aangegaan. Verder kan het lerend netwerk voor specifieke vragen geraadpleegd worden wat erg prettig werkt.

Voor 2021 is het doel meer toe te werken naar een sluitende plan do check act cyclus door middel van het vaststellen van de verbetercyclus en optimalisering van het kwaliteitssysteem. Er wordt toegewerkt naar minder ad hoc management en meer preventieve acties.

In 2020 hebben er minder interne audits plaatsgevonden dan gewenst. Dit mede door de pandemie. In het doel van 2021 wordt hier ook aandacht aan besteed.

Speciaal zijn er dit jaar evaluaties onder de medewerkers geweest om het coronabeleid en uitvoering te evalueren. Hiervan zijn de verbeterpunten opgepakt en teruggekoppeld naar de betrokkenen.

Ook is er continu aandacht geweest voor de ervaring van de client op dit gebied. Waar mogelijk zijn de wensen en opmerkingen meegenomen in de besluitvorming van het MT omtrent de maatregelen.

Leiderschap, governance en management

Avondlicht kent een hiërarchische structuur met een RvT, directeur-bestuurder, MT. Het MT bestaat uit: De directeur-bestuurder, de teamleiders en de medewerker kwaliteit. De directeur-bestuurder voorziet de RvT van informatie. Tweemaandelijks wordt er overlegd. De directeur-bestuurder krijgt jaarlijks een functioneringsgesprek en de RvT evalueert ook jaarlijks haar eigen manier van werken.

De RvT heeft jaarlijks overleg met de OR, de CR en het MT. Het staat de RvT vrij om te allen tijde ook onaangekondigd in de organisatie haar oor te luister te leggen.

Er wordt gewerkt volgens de Zorgbrede Governancecode.

Tot slot zijn er binnen Avondlicht korte communicatielijnen tussen medewerkers, leidinggevenden en cliënten. Er is een open-deur beleid.

In 2020 is er meer thuisgewerkt waardoor communicatie meer via mail en memo's heeft plaatsgevonden. Echter is via deze communicatiemanier ook gestreefd de communicatie zo kort en open mogelijk te houden.

Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Aangezien er nog geen duidelijke landelijke normen bestaan betreffende de kwaliteit en kwantiteit van het personeel, beschrijven wij hier de keuzes die Avondlicht als organisatie hieromtrent gemaakt heeft.

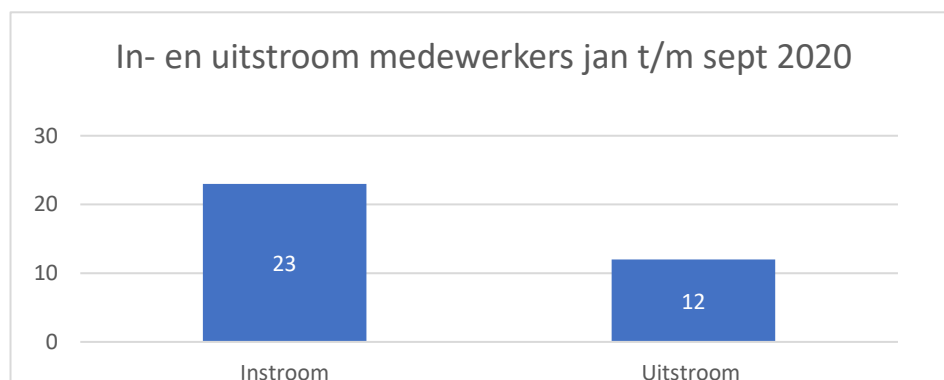
De zorgzwaarte van de bewoners in Avondlicht neemt toe. Aan de andere kant zijn er ook een aantal appartementen die niet meer in gebruik zijn voor cliënten vanuit de WLZ, maar daar wonen cliënten vanuit de gedachte 'scheiden van wonen en zorg'. Sommigen van hen hebben geen of slechts zeer

beperkte zorg nodig. Ook maken wij het mogelijk dat partners met geen of weinig zorgbehoeften kunnen wonen met hun geïndiceerde partner zoals dat heet.

De totale zorgzwaarte is dus geen vast gegeven. Wij moeten proberen in te spelen op de veranderingen binnen de totale zorgvraag. Daarom sluit een vaste richtlijn niet aan. Wij zetten ons personeel in afhankelijk van de zorgvraag, maar proberen daar wel een zekere continuïteit in te handhaven. We willen voorkomen dat de bezetting wekelijks verschilt; dat zou immers betekenen dat medewerkers hun dienstrooster steeds veranderd zien op korte termijn. De dienstlijst is in samenspraak met het personeel drie maanden van tevoren bekend, zodat zij hun werk en privé situatie goed op elkaar af kunnen stemmen. Fluctuaties in de bezetting zijn uiteraard soms nodig, maar dat proberen we zo veel mogelijk te beperken.

Avondlicht is een zorgorganisatie; dat betekent voor ons dat wij ernaar streven onze overhead zo laag mogelijk te houden, om ook echt in staat te zijn de prioriteit aan de zorg te geven. We werken dan ook niet met organisatie-eenheden en deelbudgetten. Avondlicht is één organisatie-eenheid.

De bewoner heeft recht op aandacht, begeleiding en goede zorg. Werken in de zorg betekent altijd werken in een schaarste model. Je wil altijd meer kunnen bieden dan de daadwerkelijke situatie mogelijk maakt. Dat betekent dat we creatief moeten omgaan met de vraag van de cliënt, en ook samen met vrijwilligers en mantelzorgers gaan kijken wat je een cliënt kan bieden. Avondlicht kent rond de 115 zeer betrokken medewerkers (incl. oproepkrachten) en 110 vrijwilligers.



Het behandelteam maakt geen deel uit van onze formatie. Dat nemen wij af van Stichting Zorgcentra Rivierenland (SZR), waar wij intensief mee samen werken. Dit geldt ook voor de verpleegkundige achterwacht functie.

Er is binnen Avondlicht weinig verloop binnen de zorgmedewerkers, er is in 2020 (tot en met september) een uitstroom geweest van 13 medewerkers waarvan er 3 met pensioen gegaan zijn en waarvan er 3 vakantiekrachten waren. Er zijn binnen Avondlicht, tot en met september 23 nieuwe medewerkers gestart waar ook de 3 vakantiekrachten en de leerlingen in meegenomen zijn.

Gebruik van hulpbronnen

Het faciliteren van de medewerkers om een goede zorg- en dienstverlening te kunnen bieden aan onze cliënten is een belangrijke taak van het MT. Avondlicht is een financieel zeer gezonde organisatie, dus als het ten goede komt aan de zorg voor onze cliënten dan kan er in overleg veel. Het vastgoed wordt middels verschillende onderhoudscontracten goed onderhouden, en dat geldt ook voor al onze verpleegmaterialen. Op elk gebied voldoen wij aan de hedendaagse eisen.

Gebruik van informatie – Clientervaringen

Avondlicht neemt jaarlijks clientervaringen mee in haar verbetercyclus. De ervaringen van cliënten zijn een waardevolle input om te kunnen sturen binnen de organisatie. Niet alleen is er een goede communicatie met de cliëntenraad, ook voert avondlicht onderzoek uit onder haar cliënten om ervaringen te achterhalen. In 2020 is er gebruik gemaakt van de PREM wijkverpleging onderzoeksmethode. Het cliënttevredenheidsonderzoek in 2020 is kleinschaliger uitgevoerd dan anders. Een van de redenen hiervoor is dat de interviews tijdens de eerste golf zijn blijven liggen en daarna is besloten over te stappen op een nieuwe methode en een nieuwe leverancier. Vanaf begin 2021 worden de interviews verspreid over het jaar uitgevoerd.

De conclusie uit het onderzoek over 2020 was dat alle ondervraagde Avondlicht met een voldoende beoordeelde. Er waren slechts enkele aandachtspunten welke zijn opgepakt.

Vanuit het kwaliteitskader wordt gewerkt met de Net Promotor Score. Dit is een methode die klanttevredenheid in kaart brengt door te vragen hoe groot de kans is dat een instelling door de ondervraagde wordt aangeraden bij anderen. De promotors (score 9 en 10) worden afgezet tegen de criticasters (score 0-6) en gedeeld door het aantal deelnemers.

De NPS-score van 2020 is 50. Hierbij willen we de kanttekening maken dat het aantal ondervraagde dit jaar geen representatief beeld vormt van onze totaal aantal cliënten.