



Inleiding

In dit Kwaliteitsplan verpleeghuiszorg Woon- en Zorgcentrum Avondlicht staan wij stil bij de manier waarop wij goede en verantwoorde zorg leveren aan onze bewoners en hoe wij samen leren om de zorg naar een nog hoger niveau te tillen. Het kwaliteitsplan van Avondlicht volgt de reikwijdte zoals deze is omschreven in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Dit betekent dat onze plannen afgestemd zijn op onze cliënten die een integraal aanbod ontvangen van verpleging, verzorging, behandeling, begeleiding, welzijn en wonen en die 24 uur aangewezen zijn op WLZ- zorg en -ondersteuning.

Omdat de reikwijdte de zorgzwaartepakketten (ZZP's) 4 t/m 10 omvat, betreft het cliënten met een indicatie zowel inclusief als exclusief behandeling. Avondlicht is een organisatie die ingedeeld is in een locatiestructuur. Iedere locatie heeft zijn eigen identiteit.

Hierdoor is ervoor gekozen om dit kwaliteitsplan te benaderen vanuit de twee betrokken locaties. Locatie Perengarde; wonen met dementie en locatie somatiek.

Vanwege de nog steeds spelende coronapandemie en de enorme druk op de zorgmedewerkers, is een deel van de activiteiten zoals beschreven in het kwaliteitsplan 2021 slechts deels uitgevoerd. Avondlicht heeft er om die reden voor gekozen om het kwaliteitsplan 2021 deels door te laten lopen in 2022, met aanpassingen waar nodig.

De doelen die na overeenstemming met de diverse organen afgesproken zijn staan verderop in dit plan beschreven. De tussentijdse resultaten (gemonitord per kwartaal) zijn gebaseerd op het stoplichtmodel.



Inhoud

Inleiding.....	2
Profiel zorgorganisatie	4
Leid je eigen leven.....	4
Aantal locaties, zorgomgeving (kleinschalig/grootschalig) en voornaamste besturingsfilosofie.....	4
Zorgvisie & kernwaarden	6
Kwaliteit	7
Tevredenheidsonderzoeken	7
Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling	7
Type zorgverlening, ZZP verdeling	9
Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling.....	10
Aantal zorgverleners en vrijwilligers per organisatie-eenheid	10
Situatie en plannen voor 2022 gebaseerd op de onderwerpen van het kwaliteitskader in combinatie met de (strategische) keuzes en begroting van Avondlicht.....	12

Profiel zorgorganisatie

Leid je eigen leven

Avondlicht wil een bijdrage leveren aan het welbevinden van de inwoners van Herwijnen en omstreken (gemeente West Betuwe). Zij willen hun eigen leven leiden, ook als dat door lichamelijke of mentale beperkingen lastiger wordt.

Zij hebben de behoefte en het recht om zoveel mogelijk de regie te blijven voeren over hun eigen leven. Dat kan, als wij hen daarin ondersteunen. Op de juiste wijze, uitgaande van hun persoonlijke behoeften en verlangens. Zónder de teugels van hen over te nemen.

Wij zijn ervan overtuigd dat zij in staat zijn hun eigen leven te leiden, als we zoveel mogelijk een beroep doen op hun eigen kracht en verantwoordelijkheid. Onze medewerkers hebben het hart op de juiste plaats, omdat ze zich willen inzetten voor het welzijn en welbevinden van de medemens. Zij hebben voor dit mooie, betekenisvolle vak gekozen om hun talent in te zetten voor onze cliënten en hun naasten. Zij weten als geen ander waar onze cliënten echt behoefte aan hebben en wat hun leven fijn en betekenisvol maakt. Wij geloven in de combinatie professionaliteit en gezond verstand. Daarom vinden wij het belangrijk dat onze medewerkers – binnen alle professionele kaders – zoveel mogelijk ruimte krijgen om er naar eigen inzicht voor hun cliënten te zijn.

De betaalbaarheid van de zorg staat sterk onder druk. Om goede, cliëntgerichte zorg ook voor toekomstige generaties betaalbaar te houden, dient deze zo efficiënt en effectief mogelijk te worden georganiseerd. Mede gericht op duurzaamheid.

Avondlicht helpt mensen hun eigen leven te leiden. Waar en hoe ze ook gewend waren te wonen, wij bieden hen een veilig en prettig thuis, gebouwd op zeven solide pijlers. **Met elkaar:** met onze cliënten, mantelzorgers, familie, vrijwilligers, zorgprofessionals, behandelaars en samenwerkingspartners.

Wij doen een beroep op de betrokkenheid en de inzet van mantelzorgers. Deze willen wij dan ook ondersteunen en adviseren waar nodig om de zelfredzaamheid en het samen doen tot zijn recht te laten komen.

Aantal locaties, zorgomgeving (kleinschalig/grootschalig) en voornaamste besturingsfilosofie

Avondlicht heeft twee locaties in Herwijnen. Eén locatie somatiek en één PG. De locaties bevinden zich 150 meter van elkaar.

Het is een strategische keuze om zelfstandig te blijven.

De kracht van een kleine organisatie vertaalt zich in een platte organisatiestructuur waarin je elkaar goed kent. Het managementteam (MT) bestaat uit de directeur-bestuurder, teamleiders (PG, somatiek, facilitair) en de medewerker kwaliteit. Naast het MT bestaat de overhead uit een parttime financieel medewerker, een parttime managementassistente met HR taken en een parttime receptioniste.

De verantwoordelijkheden liggen zo laag mogelijk bij de teams. Er is veel mogelijk om aan de vragen van de cliënten te voldoen. Het MT zorgt voor de randvoorwaarden en de nodige sturing en begeleiding. In de zorg coördineren de verpleegkundigen en de Eerst Verantwoordelijke Verzorgenden (EVV) de zorg rondom de aan hun toegewezen cliënten. Naast de dagelijkse zorg zijn er ook bepaalde aandachtsgebieden als infectiepreventie, BHV en medicatieveiligheid die constante aandacht vergen. Om deze onderwerpen de juiste aandacht te kunnen geven, werken we met aandachtsvelders. Medewerkers kunnen zich ontwikkelen in een bepaald aandachtsveld en daarmee van grote waarde zijn voor de zorgcontinuïteit. Door de krachten van verschillende expertises te bundelen en te beleggen bij de mensen die in het hart van de operatie staan, zorgen we voor een constante kwaliteit van zorg.

Elke afdeling kent zijn vaste team. Dit om de continuïteit zo veel mogelijk te kunnen waarborgen. Al ontkom je er natuurlijk niet aan dat medewerkers ook op andere afdelingen/op een andere locatie werkzaam zullen zijn. Samen met de vele vrijwilligers proberen wij er te zijn voor de bewoners.

Zorgvisie & kernwaarden



Divers activiteiten aanbod



Respect

Client gericht



Huiselijk



AVONDLICHT



Betrokken en nieuwsgierig:
Is er een vraag achter de vraag?

Leid je eigen leven



Regionaal



Goed eten in eigen
keuken bereid

Toegankelijk

Kwaliteit

Avondlicht borgt haar kwaliteit door een intern kwaliteitssysteem. Onze werkwijze wordt op structurele wijze vastgesteld en gecommuniceerd. Tijdens ons werk hebben we aandacht voor wat we doen, houden we elkaar scherp en grijpen we terug op vastgestelde afspraken en geldende protocollen in de zorgbranche. Zo maken we bijvoorbeeld gebruik van Vilans en zijn onze werkwijzen te vinden op SharePoint. Controles vinden plaats door audits. Zowel intern als extern door bv. de IGJ. Regelmatig laten we ons door externe partijen adviseren en ook delen we kennis in verschillende regionale netwerken waaronder het Lerend Netwerk. We streven naar het adequaat oppakken van actiepunten. Deze leggen we zoveel mogelijk vast, voorzien van een eigenaar en einddatum. In overleggen wordt de opvolging besproken waardoor we in controle blijven over ons proces.

Tevredenheidsonderzoeken

Clïëntervaringen zijn van groot belang voor Avondlicht. Het geeft een terugkoppeling van hoe wij presteren, maar geeft ook input voor hoe wij de zorg nog beter op de wensen van onze cliënt kunnen aansluiten.

Clïëntervaringen worden gedurende het gehele jaar geïnventariseerd. Een gespecialiseerde partij voert interviews met onze cliënten en/of contactpersonen. De resultaten worden per kwartaal besproken en tweemaal per jaar wordt hier een schriftelijk verslag van gemaakt. Actiepunten uit de metingen worden met grote zorg opgepakt. De vereiste cijfers vanuit het kwaliteitskader worden met Zorgkaart Nederland overlegd.

Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling

Avondlicht biedt verschillende diensten. Veruit het grootste aanbod ligt op het gebied van wonen. Wij hebben appartementen van verschillende omvang. Enkele daarvan zijn geschikt voor dubbele bewoning. Binnen Avondlicht is het mogelijk om te verblijven met een WLZ-indicatie, een ELV-indicatie, maar ook huren met of zonder zorg, behoort tot de mogelijkheden. Tot slot kan men gebruik maken van een hotelovereenkomst voor een paar dagen zorg en begeleiding.

Wij maken ons hard om echtparen bij elkaar te houden. Niets is erger dan een gedwongen scheiding na vaak tientallen jaren samen zijn, in de laatste fase van het leven.

Het kan gebeuren dat een echtpaar op een tweekamerappartement woont, maar ook samen op een wat groter éénkamerappartement. Soms hebben ze een eigen woon-/slaapkamer en soms hebben ze een woonkamer en een slaapkamer, net wat de mogelijkheden en de wensen van de echtparen zijn.

Naast bovenstaande doelgroepen gaat Avondlicht zich ook oriënteren op VPT (Volledig Pakket Thuis) en MPT (Modulair Pakket Thuis). Komend jaar zal vooral benut worden om hierover intern te communiceren, medewerkers in mee te nemen en te onderzoeken of hier in de regio West Betuwe behoefte naar is.

Naast het wonen bieden wij 10 dagdelen per week dagbesteding aan vanuit de WMO (aangepast naar gelang de coronamaatregelen op dat moment). Ook kunnen ouderen van buiten Avondlicht bij ons een maaltijd gebruiken en wij verzorgen samen met de vrijwilligers van Welzijn West-Betuwe Tafeltje Dekje voor een klein deel van de gemeente West-Betuwe.

Waar mogelijk bieden wij (huishoudelijke) zorg thuis aan ouderen die in de nabijheid van Avondlicht wonen.

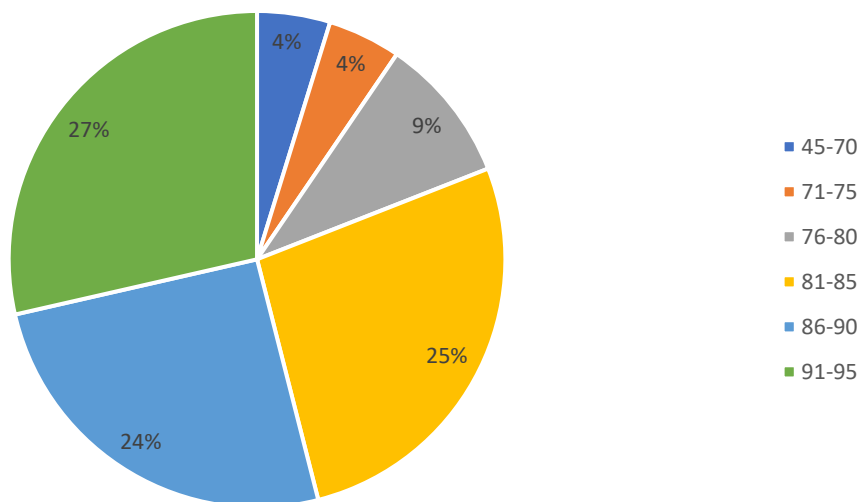
Avondlicht heeft geen vaste verdeling over de doelgroepen. Op de PG zorg na, is er een mix op de verschillende afdelingen van bovenstaande doelgroepen. Dat houdt Avondlicht dynamisch en levend.

In grote lijnen geldt de volgende verdeling:

Avondlicht heeft de beschikking over 82 (wisselend van grootte) appartementen waaronder ook een 8-tal tweepersoons-appartementen voor echtparen.

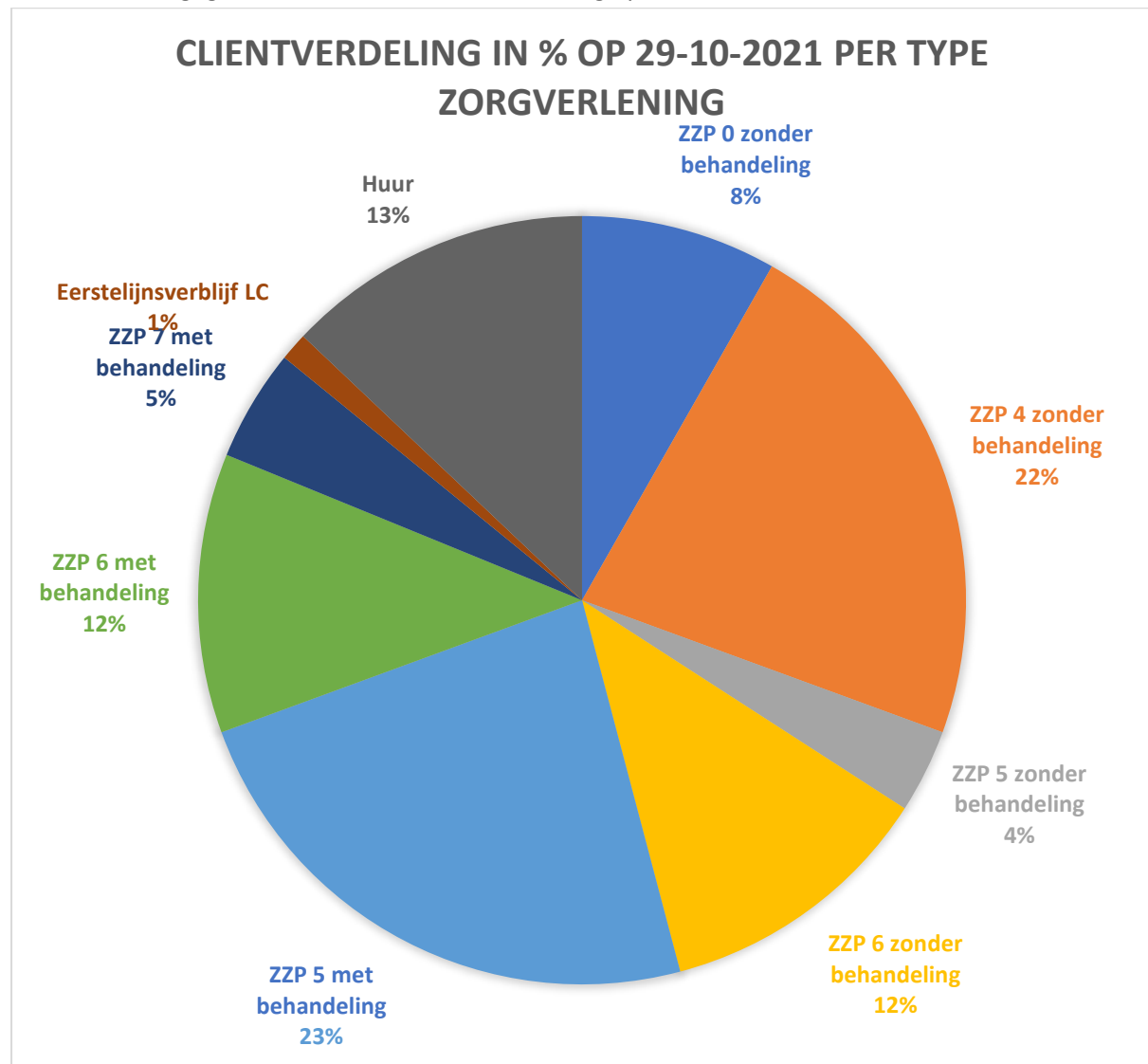
De verdeling van de plaatsen is een momentopname. Afhankelijk van de vraag en de opnamemogelijkheden kan dat fluctueren. We willen vooral inspelen op de opnamevragen die ons gesteld worden en in kunnen spelen op maatschappelijke (soms schrijnende) situaties. De leeftijdsverdeling fluctueert uiteraard. De gemiddelde leeftijd ligt rond de 85 jaar.

Leeftijd cliënten in % gemeten dec 2021



Type zorgverlening, ZZP verdeling

Onderstaande gegevens betreffen de clientverdeling op 29-10-2021.



Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling

Aantal zorgverleners en vrijwilligers per organisatie-eenheid

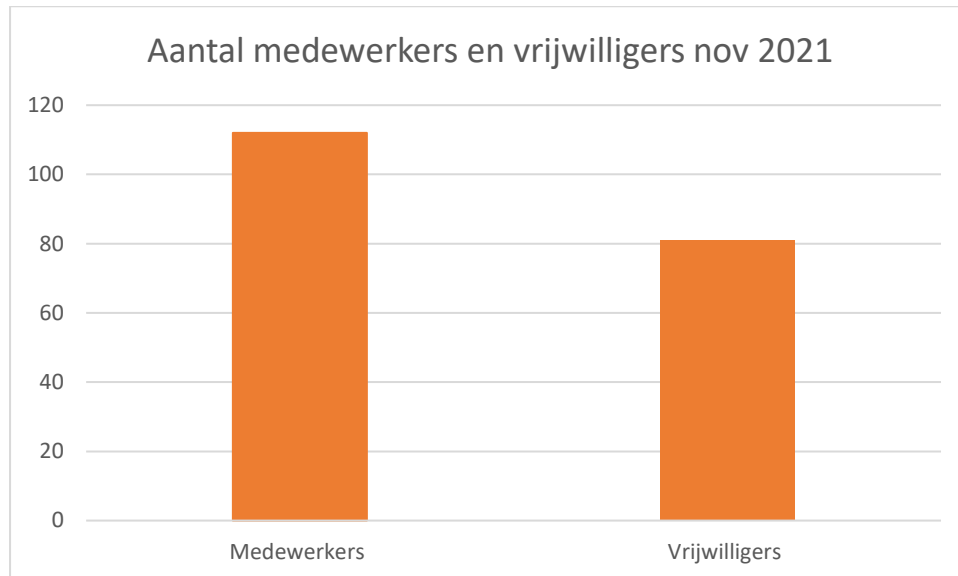
Aangezien er nog geen duidelijke landelijke normen bestaan betreffende de kwaliteit en kwantiteit van het personeel, beschrijven wij hier de keuzes die Avondlicht als organisatie hierover gemaakt heeft.

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 zorgbehoefte in Avondlicht kunnen wonen met hun geïndiceerde partner.

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 zoveel mogelijk te beperken.

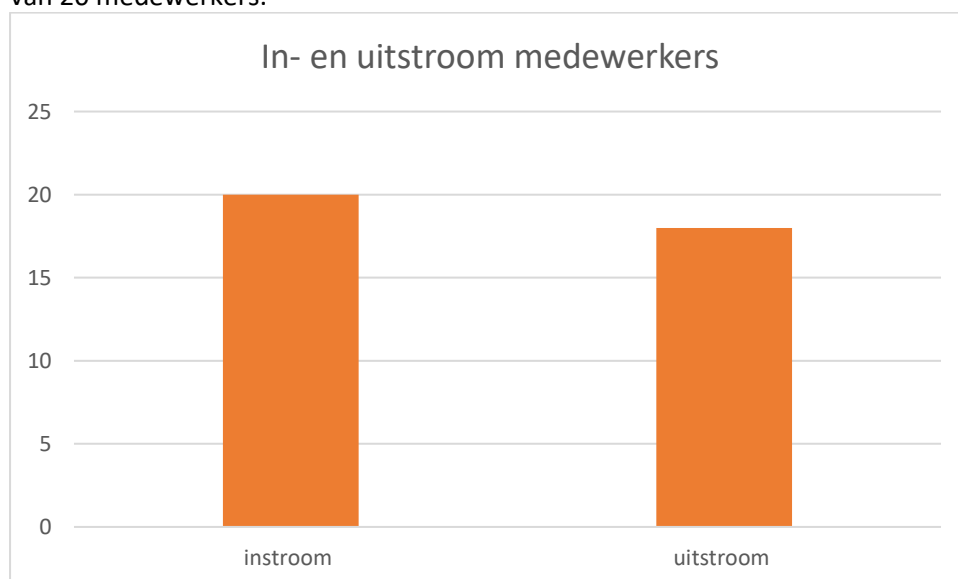
Avondlicht is een zorgorganisatie; dat betekent voor ons dat wij ernaar streven onze overhead zo laag mogelijk te houden, om ook echt in staat te zijn de prioriteit aan de zorg te geven. We werken dan ook niet met organisatie-eenheden en deelbudgetten. Avondlicht is één organisatie-eenheid.

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 kijken wat je een cliënt kunt bieden. Avondlicht kent rond de 115 zeer betrokken medewerkers (incl. oproepkrachten) en 81 vrijwilligers.



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

In 2021 (tot en met december) kent Avondlicht een uitstroom van 18 medewerkers en een instroom van 20 medewerkers.



Situatie en plannen voor 2022 gebaseerd op de onderwerpen van het kwaliteitskader in combinatie met de (strategische) keuzes en begroting van Avondlicht

1: Veiligheid	Avondlicht heeft de AVG op orde en voldoet aan de wet en regelgeving
Zo doen we het nu	Momenteel voldoen wij aan de basis van de AVG. Er is een verwerkingsregister (2018), een privacyverklaring, maatregelen hoe om te gaan met publicaties van persoonsgegevens, etc. Echter speelt privacy in veel processen een rol en is niet alles sluitend in de procedures. Ook is er weinig tot geen contact met de FG.
Ontwikkeldoel	Het doel van de AVG is om personen te beschermen en duidelijke richtlijnen te scheppen voor organisaties die persoonlijke gegevens verwerken. De AVG waarborgt dat persoonlijke gegevens zorgvuldig worden verwerkt, niet worden misbruikt en niet langer bewaard worden dan nodig is.
Zo gaan we eraan werken	In samenwerking met een drietal andere zorgorganisaties wordt de optie bekeken om een AVG functionaris aan te stellen die voor deze drie organisaties werkzaam is. Tevens wordt er gezamenlijk gekeken welke beleidsstukken en documenten waar beschikbaar zijn, en of ze op orde zijn of op orde gebracht moeten worden.
Deelresultaten	Bewustzijns campagne voor medewerkers organiseren met een nader te bepalen frequentie. Vast agendapunt van maken op MT vergaderingen en afdelingsoverleggen, frequentie minimaal 2 x per jaar. Onderwerp terug laten komen in auditplanning.
Effect voor de cliënt	Er wordt zorgvuldig omgegaan met de gegevens van de cliënten. Deze mag er op vertrouwen dat zijn of haar gegevens beschermd zijn binnen AL.
Effect voor de medewerker	Medewerkers zijn zich bewust van gevoelige informatie en wat de schade kan zijn als hier niet zorgvuldig mee omgegaan wordt. Medewerkers kunnen erop vertrouwen dat AL zorgvuldig omgaat met hun gegevens. Alle benodigde informatie omtrent externe partijen die nodig is om veilig te werken is aanwezig (denk hierbij aan een up to date verwerkingsregister).
Meten	Middels audit. Ééns per jaar verwerkingsregister controleren.

1A: Veiligheid	Avondlicht zorgt voor de juiste scholing en training betreffende wet zorg en dwang
Zo doen we het nu	Vorbereidingen zijn getroffen in het kader van de nieuwe wet zorg en dwang. Wij focussen op zoveel mogelijk vrijheid voor de cliënt en veiligheid. Dit vraagt om zorgvuldige afwegingen van risico's en een individuele persoonsgerichte aanpak. Bewustwording creëren en medewerkers erin voorzien dat ze voldoende toegerust zijn om deze wet toe te passen, onvrijwillige zorg te herkennen en erkennen en ermee om te gaan volgens de vastgestelde werkwijze. De wet zorg en dwang is onderdeel van de dagelijkse zorg.
Ontwikkeldoel	Deze aanpak vraagt nog een verdere ontwikkeling. De afstemming hierover met cliënt en vertegenwoordigers vereist nog aandacht. Daarnaast is het scholen van medewerkers een belangrijk aandachtspunt. Met name het scholen van de zorgverantwoordelijke heeft prioriteit.
Zo gaan we eraan werken	De EVV-ers worden geschoold in de kennis en kunde als zorgverantwoordelijke. De WZD functionaris gaat zichzelf introduceren binnen de organisatie. De E-learning voor alle medewerkers wordt met enige regelmaat herhaald. Binnen het nieuwe ECD (per 01-01-2022) is een WZD module ingericht die de medewerkers helpt met het juist rapporteren en verwerken van eventuele OVZ (<i>onvrijwillige zorg</i>). De WZD is vast onderdeel op afdelingsvergaderingen, minimaal twee keer per jaar (<i>casuïstiek of informatief</i>).
Deelresultaten 2020-2021	De EVV-ers vervullen hun rol als zorgverantwoordelijk met de juiste kennis. Er wordt zorgvuldig afgewogen als er OVZ noodzakelijk geacht wordt. Avondlicht gaat voor optimale vrijheid hierbij de veiligheid van de cliënten en medewerkers in acht nemend. Avondlicht gaat op een gepaste overwogen wijze om met de inzet van OVZ. Avondlicht legt verantwoording af aan de IGJ over de ingezette OVZ na jaarlijkse analyse en onderbouwing, die in samenspraak met de CR tot stand komt.
Effect voor de cliënt	De medewerkers zijn op de hoogte van OVZ, waardoor er voortdurend zorgvuldig afgewogen wordt welke zorg voor de individuele cliënt nodig is.
Effect voor de medewerker	De medewerker is uitgerust met de juiste kennis om over OVZ het goede gesprek te kunnen voeren. De medewerkers worden met regelmaat geïnformeerd over de WZD.
Metten	Toetsing E- learning. Controle zorgplannen. Audit uitvoeren. IGJ rapport. Evaluatie met zorgverantwoordelijke en andere betrokkenen.

2A: Leren en verbeteren	Avondlicht is aangesloten bij een Lerend Netwerk
Zo doen we het nu	Avondlicht neemt samen met andere partners SZR, Warande en Quarijn deel aan een lerend netwerk.
Ontwikkeldoel	Uitwisseling van kennis en kunde op bestuurlijk niveau middels thematiek.
Zo gaan we eraan werken	Voortzetten van deze uitwisseling inclusief de betrokkenheid van andere functionarissen.
Deelresultaten	Het lerend netwerk ontwikkelt zich verder zodat ook medewerkers op overige niveaus kunnen leren van elkaars kwaliteiten. De methodieken die hiervoor gebruikt worden zijn audits en meeloopsessies bij elkaar in de organisaties.
Effect voor de cliënt	De organisatie blijft leren en kan eventuele verbeteringen meenemen, bespreken en ter uitvoering brengen. Sneller, makkelijker op elkaar een beroep kunnen doen als we iets voor elkaar kunnen betekenen. Bijvoorbeeld op het gebied van overplaatsing, ondersteuning, casuïstiek en dergelijke.
Effect voor de medewerker	De organisatie blijft leren en kan eventuele verbeteringen meenemen, bespreken en ter uitvoering brengen. Sneller, makkelijker op elkaar een beroep kunnen doen als we iets voor elkaar kunnen betekenen. Bijvoorbeeld op het gebied van een stageplaats, uitwisseling, casuïstiek en samen optrekken. Betrokkenheid verhogen.
Meten	MTO. Evaluatie lerend netwerk.

2B: Leren en verbeteren	Verbetercyclus
Zo doen we het nu	In 2021 is gestart met een PDCA cursus voor het management om te werken aan kwaliteit. Daarnaast is ook het begrip risicomanagement geïntroduceerd.
Ontwikkeldoel	Komende twee jaar wil het MT de PDCA meer integreren in processen en hier ook de medewerkers in meenemen. Daarnaast wil men invulling geven aan wat het begrip risicomanagement betekent voor Avondlicht.
Zo gaan we eraan werken	Tijdens werkzaamheden zal het MT zich meer bewust zijn van het werken volgens PDCA. Daarnaast zal dit onderwerp terugkomen op de MT vergadering om verder op te pakken. Hierbij wordt gekeken naar de scholing van medewerkers en methoden om PDCA vast onderdeel te maken in de werkwijzen.
Effect voor de cliënt	De cliënt merkt een algemene verbetering in dienstverlening door het optimaliseren van processen.
Effect voor de medewerker	De medewerker ervaart efficiëntere werkprocessen die bijdragen aan het werkplezier en de kwaliteit.
Meten	MTO & Evaluatie MT.

2C: Leren en Verbeteren	MIC en MIM
Zo doen we het nu	Avondlicht heeft een procedure rondom MIC en MIM. Sinds de overgang eind 2021 naar een nieuw systeem wordt er anders melding gemaakt. Tijdens deze overgang, maar ook in de VVIM commissie waar de MIC besproken wordt, zijn punten naar boven gekomen die niet lopen of kloppen in de huidige procedure. Daarnaast ervaart men nog terughoudendheid van medewerkers om een MIC of MIM in te vullen.
Ontwikkeldoel	Komend jaar zal de procedure MIC en MIM worden geanalyseerd en verbeterd. Daarnaast zal er meer bewustwording worden gecreëerd voor het melden van incidenten en de verdere afhandeling.
Zo gaan we eraan werken	De procedure wordt aangepast. In het nieuwe ECD zal worden gekeken hoe er optimaal gebruik kan worden gemaakt van de digitale afhandel- en managementfuncties. Er zal een bewustwordingscampagne worden gehouden onder de medewerkers.
Effect voor de cliënt	De cliënt merkt een verbetering in dienstverlening door het optimaliseren van het MIC proces.
Effect voor de medewerker	De medewerker ervaart een efficiënter up-to-date werkproces dat bijdraagt aan een betere kwaliteit van zorg.
Meten	MTO. MIC en MIM rapportages. VVIM notules.

2D: Leren en Verbeteren	Avondlicht zorgt voor ontwikkeling van medewerkers op locatie Perengarde (dementiezorg)
Zo doen we het nu	Medewerkers voeren de dagelijkse zorg voor de cliënten met dementie uit zoals zij ooit hebben geleerd van een collega of met een kleine korte cursus ter ondersteuning. Veel nieuwe medewerkers hebben geen up to date kennis meer van het enorme scala aan dementie. De zorgvraag wordt steeds complexer en daarnaast hebben we niet meer alleen met Alzheimerdementie te maken, maar met vele andere soorten dementie met bijbehorende zorgvraag.
Ontwikkeldoel	De medewerkers hebben de nieuwste kennis op het gebied van dementiezorg, weten wat ze doen en waarom. De medewerkers zijn toegerust met adviezen, kennis en tools om de juiste passende zorg te bieden en nieuwe collega's hierin mee te kunnen nemen, maar ook een goede adviseur/gesprekspartner te kunnen zijn voor naasten van de cliënten, collega's en disciplines.
Zo gaan we eraan werken	Er wordt een scholingsprogramma opgezet waarbij iedereen een kennismonitor gaat afleggen om zodoende de basis te bepalen en de uitgangspunten voor wat er nodig is aan scholing. Dit kan dus per medewerker anders zijn.
Deelresultaten	Bewustwording van eigen kennisniveau.
Effect voor de cliënt	Beter aansluitende zorg die past bij de zorgbehoefte die dit vraagt. Meer rust en duidelijkheid omdat de medewerkers gelijkwaardig handelen op basis van opgedane kennis.
Effect voor de medewerker	Door verbetering van kennis, competenties en inzichten van iedereen die bij de zorg betrokken is, is er meer vertrouwen en kan men op basis van kennis handelen i.p.v. uit emotie. Medewerker zal zich meer betrokken en gewaardeerd voelen om de juiste zorg te kunnen bieden. Op individuele behoefte afgestemde scholing, dus niet uniform voor iedereen hetzelfde maar op basis van eigen kennisniveau.
Meten	MTO en CTO. Behaalde certificaten. Jaargesprekken. Cliëntbesprekingen. Gedrag en welbevinden van de cliënten.

3: Leiderschap, governance en management	
Zo doen we het nu	De medewerkers en teamleiders zijn gewend te werken na “wat er gezegd/opgedragen” wordt. De zelfstandigheid en inbreng is men niet gewend vanuit oudsher. Eveneens inbreng in het MT is nooit een vanzelfsprekendheid voor de teamleiders geweest. De medewerkers besteden veel tijd aan de systeemwereld, registraties, etc.
Ontwikkeldoel	Het is voortdurend zoeken om de leefwereld van de cliënt in balans te brengen met de systeemwereld vol regels en protocollen. Avondlicht kiest bewust voor een vereenvoudiging van de systeemwereld. Uitgangspunt is dat we wettelijke kaders handhaven, maar medewerkers daarnaast zo min mogelijk belasten met overbodige zelfopgelegde regels. Het middenkader is klein, zodat er ruimte is voor professionaliteit, eigenaarschap en het nemen van verantwoordelijkheid door medewerkers. Dit vraagt, binnen de gekozen kwaliteitsstructuur, een voortdurende dialoog over kwaliteit, goede zorg en goede bedrijfsvoering. Deze structuur borgt tevens de professionele inbreng in het aansturen van de organisatie. Het werken volgens deze principes zorgt ervoor dat we blijven leren en ontwikkelen. Bovenstaande draagt bij aan het werken volgens de 7 principes van de Governancecode Zorg welke bij Avondlicht hoog in het vaandel staan.
Zo gaan we eraan werken	De cliëntenraad (CR) en de ondernemingsraad (OR) worden breed geïnformeerd en betrokken bij ontwikkelingen op basis van co-creatie (OR en CR werken vanaf het begin mee aan ontwikkelingen i.p.v. het achteraf geven van advies e/o instemming). Er vindt structureel overleg plaats met de bestuurder. Binnen de Raad van Toezicht is één van de leden verantwoordelijk voor het toezicht op kwaliteit.
Deelresultaten 2020 - 2021	De medewerkers en leidinggevenden ervaren ruimte voor eigen inbreng. De medewerkers en leidinggevenden merken dat hun inbreng gehoord en serieus genomen wordt en dus van meerwaarde is.
Effect voor de cliënt	Betrokkenheid van de cliënten, gehoord en gezien worden. Nabijheid van betrokkenheid door directie. Meer directe zorg en aandacht van medewerkers.
Effect voor de medewerker	Meer ruimte voor eigen inbreng. Tijd besteden aan de bewoner i.p.v. aan de systeemwereld. Efficiënter werken. Zelfstandigheid vergroten. Betrokken worden door OR en directie, gehoord en gezien worden.
Meten	CTO. MTO. Tijdens werk/EVV overleggen bespreekbaar maken. Informereren via memo's.

4: Inzet hulpbronnen	
Zo doen we het nu	Maandelijks worden bewoners en vertegenwoordigers (Perengarde) bevraagd door een externe partij over een aantal vooraf, en in overleg met de cliëntenraad, vastgestelde onderwerpen.
Ontwikkeldoel	Er is een doorlopende CTO (cliënttevredenheidsonderzoek) voor iedere cliënt die woont of verblijft binnen één van de locaties van Avondlicht.
Zo gaan we eraan werken	De CTO wordt telefonisch afgenomen en verwerkt in een rapportage. De kwaliteitsmedewerker houdt hier de controle op en beoordeelt samen met de directie de inhoud ter voorbereiding op het delen en bespreken met CR, OR en MT, en vervolgens de medewerkers.
Deelresultaten 2020 - 2021	Uitkomsten worden periodiek aangeleverd, gedeeld en besproken.
Effect voor de cliënt	100 % van de cliënten wordt bevraagd en gehoord. Telefonisch kan men makkelijk een toelichting geven en iets verduidelijken.
Effect voor de medewerker	Doordat het periodiek besproken wordt, kan er snel geacteerd worden op aandachtspunten en kunnen complimenten aan de juiste personen en op de juiste momenten overgebracht worden.
Meten	Uitkomst CTO. Vermelding op Zorgkaart Nederland.

5: Wonen en Welbevinden	Avondlicht organiseert, verbetert en garandeert de kwaliteit van de mondzorg voor zorgafhankelijke cliënten
Zo doen we het nu	De mondzorg is nog niet altijd een geïntegreerd onderdeel bij de dagelijkse zorg. Dit is erg afhankelijk van de bewoner, medewerker en kennis.
Ontwikkeldoel	Met elkaar gaan onderzoeken hoe we de mondzorg willen verbeteren en integreren in de dagelijkse zorg.
Zo gaan we eraan werken	Onderzoeken wie vult welke rol in? En wie heeft welke verantwoordelijkheden. Welke kennis en vaardigheden zijn er en zijn er nog nodig? Welke wensen en behoeften zijn er t.a.v. goede mondzorg bij de cliënten?
Deelresultaten	Er zijn duidelijke afspraken rondom mondzorg. Mondzorg is onderdeel van de dagelijkse zorg. Mondzorg is op de juiste wijze verwerkt in het dossier in afstemming met de client of zijn vertegenwoordiger.
Effect voor de cliënt	De mondzorg is vast onderdeel van de dagelijkse zorg. De wensen en behoeften t.a.v. mondzorg ligt vast in het zorgleefplan is en daarmee dus bekend bij de medewerker en waardoor evaluatie geborgd is.
Effect voor de medewerker	Hogere tevredenheid bij cliënten en hun naasten. Minder klachten n.a.v. problematiek rondom mondzorg. Bewustwording van de essentie van goede mondzorg.
Meten	Tijdens CB. CTO. Naleven en evalueren van zorgleefplannen. Persoonlijk gesprek met client en of zijn vertegenwoordiger.

6: Persoons-gerichte zorg en ondersteuning	Avondlicht verbetert de samenwerking en betrokkenheid van mantelzorgers
Zo doen we het nu	De samenwerking met de mantelzorgers is erg wisselend. Dit ligt enerzijds aan de betrokkenheid en mogelijkheden van de mantelzorger, anderzijds aan de vaardigheden van de zorgmedewerkers. Tevens is het “willen zorgen voor” een belangrijk issue dat hier aan ten grondslag ligt. Zorgmedewerkers zijn erop getraind om de zorg over te nemen i.p.v. samen te zorgen voor.
Ontwikkeldoel	Elke cliënt is uniek. Dit betekent dat er accentverschillen zijn. Uitgangspunt is persoonsgerichte zorg. Niet de ziekte, maar het zo goed mogelijk functioneren staat voorop. Binnen de WLZ richten we ons op welbevinden en wonen. De zorgmedewerker ondersteunt de cliënt om steeds meer eigenaar te worden van het eigen zorgleefplan. Ons cliëntperspectief gaat uit van samenwerking tussen cliënt, mantelzorger, zorgmedewerker en vrijwilliger. De inzet en betrokkenheid van mantelzorgers is in kaart, is besproken en wordt gepromoot.
Zo gaan we eraan werken	De EVV/zorgmedewerker gaat in gesprek met de mantelzorgers en gaat d.m.v. dit gesprek achterhalen wat er aan mogelijkheden zijn of wenselijk is op het gebied van ondersteuning. In kaart brengen van wensen en behoeften en verwachtingen. Dit wordt vast onderdeel tijdens het opnamegesprek, of binnen de eerste zes weken dat een bewoner bij Avondlicht komt wonen.
Effect voor de cliënt	Zelfde dingen blijven doen met kind, partner of mantelzorger als toen je thuis woonde. Bekende gezichten die ook “mee verhuizen”. Zelfredzaamheid behouden, al dan niet vergroten.
Effect voor de medewerker	Betere contacten met mantelzorgers. Ruimte en tijd voor andere zaken omdat de mantelzorger dingen uit handen kan nemen. Grotere bereidheid en betrokkenheid in de samenwerking. Sneller schakelen en kunnen afstemmen met mantelzorger.
Meten	Tijdens CB evalueren. Gevoel van werkdruk verlaagt. CTO.