



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.

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 2023 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 hun 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 psychogeriatrisch (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 twee parttime receptiemedewerkers.

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 Verantwoordelijk Verzorgenden (EVV) de zorg rondom de aan hun toegewezen cliënten. Om medewerkers meer verantwoordelijkheden te geven rondom hun werk, werken we ook met aandachtfunctionarissen en een kwaliteitsverpleegkundige. Deze medewerkers zijn medeverantwoordelijk voor de ontwikkelingen en werkzaamheden binnen hun aandachtsgebied, waarbij de kwaliteitsverpleegkundige een overkoepelende taak heeft in samenspraak met de teamleiders en de

kwaliteitsmedewerker. Echter is het noodzakelijk om de aandachtsfunctionarissen beter in “hun rol” te gaan plaatsen met duidelijke verwachtingen etc. De teamleiders nemen dit mee in het jaargesprek met de medewerker en het staat als speerpunt op de prioriteitenlijst van het MT. Elke afdeling kent zijn vaste team. Dit om de continuïteit zoveel mogelijk te kunnen waarborgen. Al ontkom je er natuurlijk niet aan dat medewerkers ook op andere afdelingen/locatie werkzaam zullen zijn. Samen met de vele vrijwilligers proberen wij er te zijn voor de cliënten.



Divers activiteiten aanbod

Welkom aan iedereen



Kwalitatief gevarieerd
eten in eigen keuken
bereid

Bezig met de zorg voor
morgen



Respect

Clëntgericht



AVONDLICHT



Leid je eigen leven



Kleinschalig & Huiselijk



Regionale functie

Betrokken & belangstellend:
Is er een vraag achter de vraag?

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 bijvoorbeeld de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (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 Zorginstituut 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. Enkelen 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 samenzijn, 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.

Naar aanleiding van het jaargesprek met het zorgkantoor gaat Avondlicht zich naast bovenstaande doelgroepen ook oriënteren op VPT (Volledig Pakket Thuis) en MPT (Modulair Pakket Thuis).

Afgelopen jaar is hierover intern gecommuniceerd. Merkbaar is dat er binnen Herwijnen nog weinig vraag naar is en mogelijk ook weinig kennis over de mogelijkheden is.

Mocht er in het kader van de nieuwbouw een realisatie plaatsvinden van een capaciteitsuitbreiding, dan zal er grondig gekeken worden (*financiële haalbaarheid en haalbaarheid vraag versus aanbod*) of deze uitbreiding benut zal worden met cliënten met een VPT/MPT.

Naast het wonen bieden wij 10 dagdelen per week dagbesteding aan vanuit de WMO. 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 in afstemming tussen 7 en 16 uur (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 (*met een wooncapaciteit van 90 cliënten*) waaronder ook een 8-tal tweepersoonsappartementen voor echtparen.

PG-locatie, zorg met behandeling: 24 plaatsen

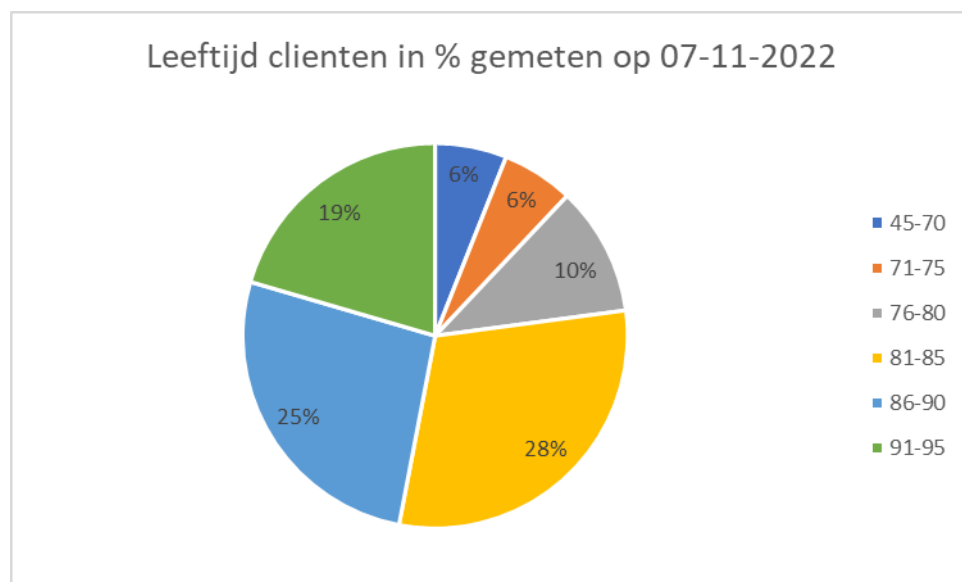
Locatie Somatiek met en zonder behandeling: 53 plaatsen

ELV: 4 plaatsen (gemiddelde)

Huur (scheiden wonen en zorg): 8 plaatsen (gemiddelde)

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.

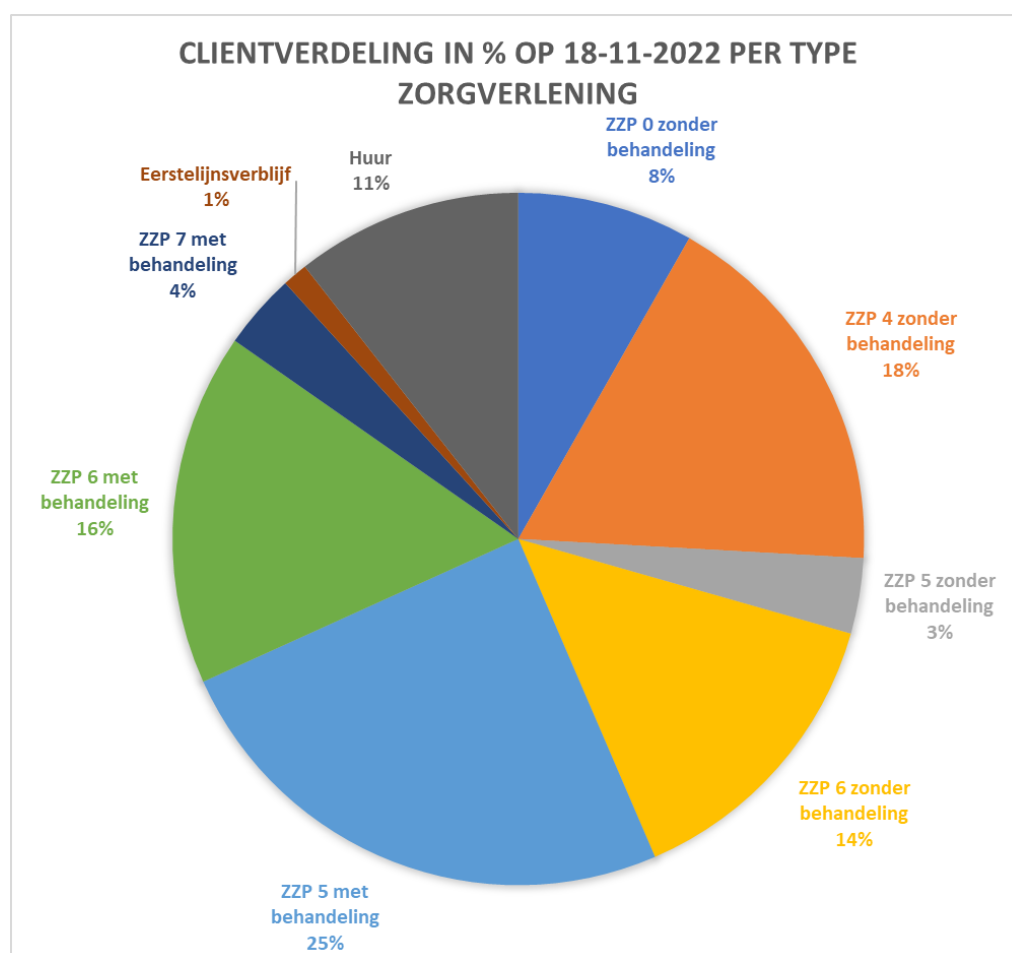


Type zorgverlening, ZZP verdeling

Onderstaande gegevens betreffen de cliëntverdeling:

Cliëntverdeling in % per type zorgverlening	18-11-2022	29-10-2021
ZZP 0 zonder behandeling	8,2%	8,2%
ZZP 4 zonder behandeling	17,6%	22,4%
ZZP 5 zonder behandeling	3,5%	3,5%
ZZP 6 zonder behandeling	14,1%	11,8%
ZZP 5 met behandeling	24,7%	23,5%
ZZP 6 met behandeling	16,5%	11,8%
ZZP 7 met behandeling	3,5%	4,7%
Eerstelijnsverblijf	1,2%	1,2%
Huur	10,6%	12,9%

Ten opzichte van 2021 is de verdeling iets verschoven zoals in de tabel te zien. Het aantal ZZP 4, 7 en huur is iets afgenomen waar ZZP 6 zonder behandeling en ZZP 5 en 6 met behandeling is toegenomen.



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 zorgwaarde 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.

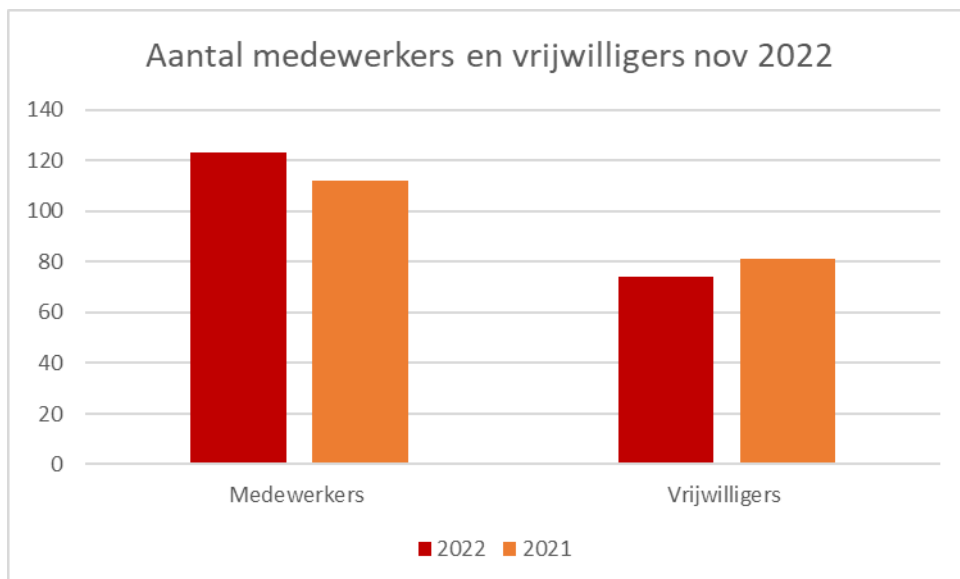
De totale zorgwaarde is dus geen vast gegeven. Wij moeten proberen in te spelen op de veranderingen binnen de totale zorgvraag. Daarom sluit een vaste richtlijn niet aan. Wij zetten ons personeel in afhankelijk van de zorgvraag, maar proberen daar wel een zekere continuïteit in te handhaven. We willen 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.

Echter is er in 2022 wel wat verloop geweest (*voor Avondlicht zijnde groter dan gewend*) door een diversiteit aan redenen, wat ervoor zorgde dat er een aantal maanden geen tot weinig stabiliteit was. Dit heeft geresulteerd in korte onvrede (*met name in de zomerperiode*) bij zowel medewerkers als cliënten. We hebben wel een aantal medewerkers gedetacheerd gekregen van een uitzendbureau. Zij hebben minimaal 4 maanden bij ons gewerkt waardoor de cliënten wel dezelfde gezichten zagen. Toch blijft het op orde hebben van de formatie met "eigen" medewerkers de voorkeur hebben. Hier streven we dan ook hard naar, maar net als iedereen heeft ook Avondlicht last van de krapte op de arbeidsmarkt.

We hebben diverse acties ondernomen in 2022 om medewerkers te proberen te boeien en te binden in het kader van behoud en binnenhalen van medewerkers.

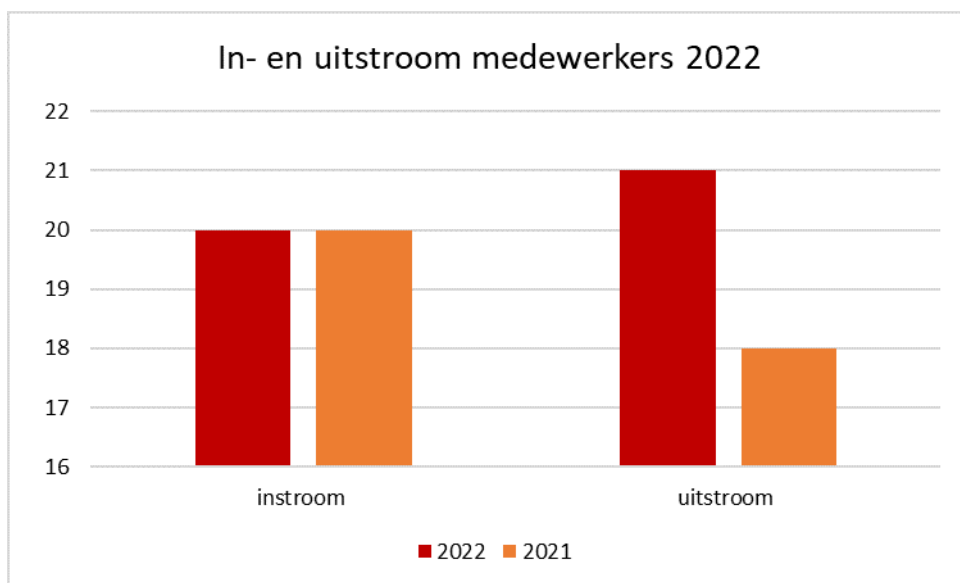
Avondlicht is een zorgorganisatie; dat betekent voor ons dat wij ernaar streven onze overhead zo laag mogelijk te houden, om ook echt in staat te zijn de prioriteit aan de zorg te geven. We werken dan ook niet met organisatie-eenheden en deelbudgetten. Avondlicht is één organisatie-eenheid.

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 125 zeer betrokken medewerkers (incl. oproepkrachten) en 74 vrijwilligers. Daarnaast zijn er een 15-tal leerlingen en 3 stagiaires.



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 2022 (tot en met december) kent Avondlicht een uitstroom van 21 medewerkers en een instroom van 20 medewerkers (exclusief oproepcontracten).



Situatie en plannen voor 2023 gebaseerd op de onderwerpen van het kwaliteitskader in combinatie met de (strategische) keuzes en begroting van Avondlicht

1A:	Kwaliteitskader: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning Doel: Bewegen in relatie tot voeding bij cliënten met dementie
Zo doen we het nu	Onder andere vanuit gedragsvisites en diëtisten is geconstateerd dat er weinig beweging onder de cliënten van afdeling Perengarde is. Daarnaast wordt er rekening gehouden met het gegeven dat cliënten met dementie onvoldoende voedingsstoffen tot zich krijgen/ nemen. Dit zorgt voor geestelijke en lichamelijke achteruitgang, met als gevolg spierverslapping, afvallen, immobiel en valgevaar.
Ontwikkeldoel	In 2023 willen we dagelijks een beweegmoment in de dag brengen, waarbij gekeken wordt per cliënt of zij de juiste voedingsstoffen binnen krijgen om de spiermassa bij de cliënt te vergroten en waarbij afvallen, immobiliteit en valgevaar verminderd wordt.
Zo gaan we eraan werken	Waarom wordt er te weinig bewogen en worden er te weinig voedingsstoffen ingenomen? Werkgroep ambiance en eten en drinken in het leven roepen. Groepsmedewerkers scholen in beweegactiviteiten (beweegcoach West Betuwe). Voorlichting door diëtiste. Handleiding aanbieden voor medewerkers waarin voorbeelden staan van activiteiten en het vaste programma. Familie hierin meer betrekken, uitleggen dat voeding en bewegen belangrijk is (<i>familieavond</i>). Aanschaf materialen voor bewegen en ambiance rondom eten en drinken.
Deelresultaten	Het vergroten van de beweegmogelijkheden voor de bewoners van Perengarde.
Effect voor de cliënt	Betere voedingstoestand door opwekken van hongergevoel door meer bewegen. Minder risico's, valgevaar, gewicht en immobiliteit. Positiever welbevinden.
Effect voor de medewerker	Meer kennis van de relatie bewegen en voeding. Tools om dit uit te voeren. Meer werkplezier, omdat de risico's verminderen. Randvoorwaarden zijn goed geregeld, waardoor medewerkers dit naar tevredenheid kunnen uitvoeren.
Meten	Maandelijks wegen van de cliënten. Maandelijks MIC-controle (Melding Incidenten Cliënten) op vallen. Wordt er dagelijks meegedaan aan beweegactiviteit? Afvinklijst in huiskamer op kamernummer (map activiteiten). Interne audit uitvoeren.

1B:	Kwaliteitskader: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning Doel: 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 hieraan 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 (Wet Langdurige Zorg) 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 (Eerst Verantwoordelijk Verzorgende)/zorgmedewerker gaat in gesprek met de mantelzorgers en achterhaald in dit gesprek wat er aan mogelijkheden zijn of wat wenselijk is op het gebied van ondersteunen. 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. Er wordt twee keer per jaar een cliënt/familie contactavond per afdeling georganiseerd, waar een spreker uitgenodigd kan worden (<i>bijvoorbeeld de arts, psycholoog, iemand van het Centrum Indicatiestelling Zorg</i>). Maar waar ook gewoon “het gesprek” gevoerd kan worden. Wensen en ideeën inventariseren bij de vertegenwoordigers.
Deelresultaten	Vergroten van de betrokkenheid van de mantelzorgers/ vertegenwoordigers.
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 cliëntbespreking (CB) evalueren. Gevoel van werkdruk verlaagt. CTO (cliënttevredenheidsonderzoek).

2:	Kwaliteitskader: Wonen en welzijn Doel: 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 ten aanzien van goede mondzorg bij de cliënten?
Deelresultaten	Plan van aanpak voor het verbeteren van de mondzorg.
Effect voor de cliënt	De mondzorg is vast onderdeel van de dagelijkse zorg. De wensen en behoeften ten aanzien van mondzorg ligt vast in het Zorgleefplan is en daarmee dus bekend bij de medewerker.
Effect voor de medewerker	Hogere tevredenheid bij cliënten en hun naasten. Minder klachten n.a.v. problematiek rondom mondzorg.
Meten	Tijdens cliëntbespreking (CB). CTO (cliënttevredenheidsonderzoek). Naleven en evalueren van Zorgleefplannen. Interne audits afnemen.

3A:	Kwaliteitskader: Passende, veilige zorg en ondersteuning Doel: Avondlicht heeft de AVG op orde en voldoet aan de wet- en regelgeving
Zo doen we het nu	Op dit moment beschikken we over een verouderd verwerkingsregister waarin we bijhouden welke persoonsgegevens we verwerken en waarom. We hebben een privacyverklaring en ook met onze grootste leveranciers,

	bijvoorbeeld het SDB, zijn afspraken over het beschermen van persoonsgegevens. Daarnaast houden we van cliënten bij of en waar we informatie/foto's van hen mogen delen. Hiervoor vragen we ook schriftelijk toestemming aan betreffende personen. Echter omvat de AVG meer en hebben we niet elke maatregel goed in de processen geborgd. Denk daarbij aan hoe we privacy meenemen bij; het tot stand brengen en onderhouden van werkwijzen; veranderingen in bijvoorbeeld persoonlijke situaties van onze cliënten en andere betrokkenen of ten aanzien van afgesloten contracten. Hoe we nieuwe en bestaande medewerkers bewust maken, informeren over wat wel en niet kan etc.
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 Trainee AVG worden er interviews gehouden op de verschillende afdelingen om de informatiestromen met betrekking tot persoonsgegevens in kaart te brengen. Vanuit daar wordt het verwerkingsregister geactualiseerd. Ook zal er worden gewerkt aan het bewustzijn onder medewerkers en naar passende maatregelen om de privacy optimaal te waarborgen.
Deelresultaten	Actieplan waarin onder andere terugkomt: Bewustzijns campagne medewerkers waaronder ook MT. Actueel verwerkingsregister. Onderhouden contracten leveranciers. Verwerken wijzigingen in werkwijzen die (mogelijk) persoonsgegevens betreffen. Te nemen maatregelen voor optimale borging van de privacy.
Effect voor de cliënt	Er wordt zorgvuldig omgegaan met de gegevens van de cliënt. Deze mag erop vertrouwen dat zijn of haar gegevens beschermd zijn binnen Avondlicht.
Effect voor de medewerker	Medewerkers zijn zich bewust van gevoelige informatie, hoe ze hiermee om dienen te gaan en wat de schade kan zijn als hier niet zorgvuldig mee omgegaan wordt. Medewerkers kunnen erop vertrouwen dat Avondlicht 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 een audit. Meldingen t.a.v. privacy schending Ééns per jaar verwerkingsregister controleren.

3B:	Kwaliteitskader: Passende, veilige zorg en ondersteuning
	Doel: Uitrol BHV-plan
Zo doen we het nu	In 2022 heeft de kwaliteitsmedewerker in het kader van de opleiding 'Hoofd-BHV' gewerkt aan een nieuw concept van het BHV-plan. In dit plan is onder andere gewerkt aan verbetering van de scholing en inrichting van de BHV-structuur.
Ontwikkeldoel	In samenwerking met de betrokken organen zal het plan dit jaar worden besproken en uitgerold binnen Avondlicht.
Zo gaan we eraan werken	Het plan wordt besproken met o.a. het MT en de OR. Het plan wordt definitief gemaakt. Benodigheden worden verzameld. Het plan zal in praktijk worden gebracht.
Deelresultaten	Definitief plan. Aanschaf benodigheden. Nieuw scholingsplan. Uitvoering.
Effect voor de cliënt	Een verbetering in de organisatie van de BHV zodat hulp efficiënter kan worden geboden en er meer oog is voor preventie.
Effect voor de medewerker	Wijzigingen in de BHV structuur en scholing.
Meten	Tussentijdse evaluatie.

4A:	Kwaliteitskader: Leren en ontwikkelen
	Doel: Leren en ontwikkelen middels netwerk
Zo doen we het nu	Avondlicht heeft een netwerk waarin kennis en kunde gedeeld wordt. Onder andere SZR, Warande en Quarijn maken deel uit van dit netwerk. Daarnaast schuift Avondlicht aan bij de VV&T tafel met als deelnemers: SZR, Santé partners, Zorgcentra De Betuwe, St. Barbara, Het Anker en de Wittenberg.
Ontwikkeldoel	Uitwisseling van kennis en kunde.
Zo gaan we eraan werken	Voortzetten van kennisdeling evt. met locatiebezoek tussen bestuurders, kwaliteitsmedewerkers, betrokken medewerkers inclusief de mogelijkheid tot uitwisselingen.
Deelresultaten	Informatie-uitwisseling. Ontwikkelingen op verschillende gebieden.
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 ten uitvoer 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, etc. Betrokkenheid verhogen.
Meten	Evaluatie kwaliteitsjaarplan.

4B:	Kwaliteitskader: Leren en ontwikkelen Doel: Vaardigheden ontwikkelen met betrekking tot complexere zorg
Zo doen we het nu	Cliënten die op de wachtlijst staan of aangemeld worden hebben een grote diversiteit aan zorgvragen. De zorg wordt geboden conform de indicatie. Veel medewerkers werken al jaren in Avondlicht en bemerken dat er een hele andere zorgvraag/ behoefte aan het ontstaan is. Verzorgingshuis bestaat niet meer, Avondlicht is een woon- en zorginstelling geworden waar een grote diversiteit aan cliënten woont en huurt. De medewerkers zijn hierin meegegaan, maar velen van hen hebben jaren geleden een opleiding gedaan en daarna de verplichte scholingen en niet meer dan dat.
Ontwikkeldoel	De zorgzwaarte neemt toe, waardoor er complexere zorg geboden moet worden. Cliënten hebben zowel lichamelijk als geestelijk meer zorg nodig, doordat zij langer thuis moeten blijven wonen. Meerdere ziektebeelden, kwaliteit van zorg kan door de complexiteit achteruitgaan, dit zorgt voor stress en onzekerheid onder medewerkers.
Zo gaan we eraan werken	In 2023 (afhankelijk van mogelijkheden Q1/Q2) krijgen alle zorgmedewerkers handvaten hoe om te gaan met complexe zorgvragen, door middel van het aanbieden van een externe scholing. Het toepassen van interviews tijdens overlegvormen en het thema meerdere malen per jaar terug laten komen, zodat dit onderwerp bespreekbaar blijft en medewerkers hierin elkaar zo kunnen ondersteunen. <i>Een externe training laten geven over de toenemende complexe zorg.</i> <i>Een externe training laten geven betreft de mindset van medewerkers.</i> <i>Leidinggevend en laten een spreker komen tijdens een werkoverleg.</i> <i>Leidinggevend brengen een casus in tijdens een werkoverleg.</i>
Deelresultaten	De juiste kennis is in huis om de juiste zorg te kunnen garanderen.

Effect voor de cliënt	De cliënt krijgt juiste en passende zorg. De cliënt ervaart dat er medewerkers zijn met de juiste kennis. Cliënten voelen zich gehoord, serieus genomen en hebben vertrouwen in de zorg.
Effect voor de medewerker	Medewerkers zijn toegerust met de juiste kennis betreffende complexe zorg. Medewerkers voelen zich gehoord en serieus genomen om hen te ondersteunen in deze ontwikkeling. Medewerkers hebben voldoende tools/handvaten om hun werk goed uit te kunnen voeren. Medewerkers weten beter wat ze kunnen verwachten en wat de cliënten van hen mogen verwachten.
Metten	Tijdens cliëntbespreking (CB) bespreken. Tijdens jaargesprekken van medewerkers bespreken. MTO (medewerkerstevredenheidsonderzoek). CTO (cliënttevredenheidsonderzoek). Leermanagementsysteem.

5:	Kwaliteitskader: Leiderschap, governance en management
	Doel: Kwaliteitssysteem + certificering
Zo doen we het nu	Avondlicht borgt haar werkwijze in vastgestelde processen. De borging hiervan is op dit moment niet vastgelegd middels een erkende methode (kwaliteitsmanagementsysteem, bijvoorbeeld HKZ, Prezo, ISO 9001) ook is Avondlicht niet gecertificeerd.
Ontwikkeldoel	Komend jaar wil Avondlicht de meerwaarde van zo'n systeem/certificering onderzoeken alsook wat ervoor nodig is om hieraan te voldoen. Op basis hiervan zal de organisatie een keuze maken een kwaliteitssysteem toe te passen en wel of niet te certificeren.
Zo gaan we eraan werken	Kwaliteitssystemen worden onderzocht. Wat dit vraagt en opbrengt voor Avondlicht zal worden bekeken.
Effect voor de cliënt	Dit doel betreft een inventarisatie. De cliënt ervaart hier niet direct effect van. Mocht besloten worden dat een erkend systeem/certificering van meerwaarde is, zal de cliënt vermoedelijk een kwaliteitsverbetering ervaren.
Effect voor de medewerker	Dit doel betreft een inventarisatie. De medewerker ervaart hier niet direct effect van. Mocht besloten worden dat een erkend systeem/certificering van meerwaarde is, zal de medewerker vermoedelijk een kwaliteitsverbetering ervaren.
Metten	Evaluatie MT.

6:	Kwaliteitskader: Personeel Doel: Welbevinden, vitaliteit en preventie medewerkers
Zo doen we het nu	Er is geen preventiebeleid voor het voorkomen van verzuim van medewerkers. Los van de standaard beleidsafspraken, jaargesprekken en verzuimgesprekken (als een medewerker dus al ziek is of meerdere keren is geweest), wordt er niet gedaan aan preventie en hebben we de utopie dat medewerkers zelf actief zijn in het voorkomen van uitval. O.a. uit jaargesprekken is gekomen dat medewerkers de werkdruk als hoog ervaren en niet zuinig zijn op zichzelf ondanks hulpmiddelen, adviezen en gesprekken.
Ontwikkeldoel	Door een aanbod te hebben op het gebied van preventie van verzuim en het verhogen van de vitaliteit en veerkracht van medewerkers zal er een groter werkplezier ontstaan en een lager verzuim waardoor het welbevinden van de medewerkers zal/kan verhogen.
Zo gaan we eraan werken	Per kwartaal een thema op bovenstaande gebied uitwerken en aanbieden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een smoothiebar, een massagestoel ter beschikking stellen, podcast aanbieden, ondersteuning bij “stop” cursussen. Dit willen we doen in samenwerking met VGZ.
Deelresultaten	Per kwartaal de realisatie van één thema.
Effect voor de cliënt	Medewerkers die zich gezonder voelen. Medewerkers die hun werk met plezier uitvoeren. Minder uitval, dus minder verschillende medewerkers van bureaus of tekorten.
Effect voor de medewerker	Betere gezondheid. Verhoging werkplezier. Ervaren van lagere, minder belastende werkdruk en stress. Verlaging verzuim (bij zichzelf of collega's). Betere werk-privé balans. Gehoord worden. Ondersteund worden bij bepaalde problematiek die hiermee samenhangt.
Meten	MTO (medewerkertevredenheidsonderzoek). Jaargesprekken. Tussentijds peilen middels “gewoon het gesprek aangaan”. Verzuimcijfers. Bezoeken aan bedrijfsarts. Planning.

7:	Kwaliteitskader: Gebruik van informatie
	Doel: Verbetering d.m.v. gebruik van cliëntervaringen
Zo doen we het nu	Maandelijks worden cliënten 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 de cliëntenraad, ondernemingsraad en het MT. En vervolgens met de medewerkers.
Deelresultaten	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 (cliënttevredenheidsonderzoek). Vermelding op Zorgkaart Nederland.