



Kwaliteitsjaarverslag 2023

Inleiding

Beste lezer,

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2023.

Afgelopen jaar is een jaar geweest waarin we met elkaar, als Avondlicht zijnde, veel bezig zijn geweest met voorbereidingen rondom de aankomende nieuwbouw voor de locatie aan de Sluimerkamp.

Naast voorbereidingen en procedures voor de nieuwbouw zijn we ook intensief bezig geweest met het zoeken en vervolgens zorgvuldig kiezen van een nieuwe ICT partij. Omdat we hiervoor te weinig kennis intern hebben, hebben we gebruik gemaakt van externe ondersteuning van Intrakoop.

Vanuit de VV&T, waar wij als organisatie aan deelnemen, zijn er digicoaches opgeleid en gaan we intern aan de slag om hier een plan van aanpak en een taakomschrijving voor te maken. Tevens moeten we kijken naar de borging hiervan. Gezien de zorg met technologie zich razendsnel ontwikkeld en wij daarin mee zullen moeten gaan op bepaalde onderdelen, is het van groot belang hier actief mee bezig te zijn. Dit zal dan ook zijn vervolg krijgen in 2024.

Daarnaast zijn we uiteraard bezig geweest met de onderwerpen uit het kwaliteitsjaarplan en overige zaken die op ons pad gekomen zijn.

Verderop in dit kwaliteitsverslag kunt u precies lezen waar we mee bezig zijn geweest.

Natuurlijk hebben ook wij last van de arbeidsmarkt problematiek, echter is het bij ons niet heel schokkend te noemen. We merken dat er een groot aanbod is van zelfstandigen die zich willen verhuren (dus zonder tussenkomst van een bureau). Dit proberen we zoveel mogelijk uit te stellen en alleen in te zetten als dit noodzakelijk wordt. Omdat wij een laag verzuimpercentage hadden in 2023 (3,8 %) hebben we ook de inzet van ZZP'ers en uitzendkrachten kunnen minimaliseren. Helaas is deze inzet wel nog steeds noodzakelijk, omdat er nog vacatureruimte is. Echter vergeleken met andere zorgorganisaties in onze regio is deze inzet minimaal.

De toenemende verandering in zorgvraag, is een aandachtspunt waar we in 2024 mee verder gaan. Merkbaar is dat er een andere doelgroep bij ons komt wonen dan de afgelopen jaren. De zorgzwaarte neemt toe, maar ook de complexiteit. Daarnaast zien we nog steeds een behoorlijke vraag voor het komen wonen met een ZZP 4, terwijl de overheid dat aan alle kanten ontmoedigd. Dit is een complex vraagstuk omdat je mensen niet "in de kou laat staan", maar jezelf als organisatie tekort doet gezien de bijbehorende tarieven.

In het onderstaande verslag blikken we terug op onze doelstellingen uit 2023 en hoe we deze hebben kunnen realiseren (of niet). De doelstellingen zijn begin 2023 geformuleerd in het kwaliteitsjaarplan dat is opgesteld aan de hand van het kwaliteitskader.

Het kwaliteitskader kenmerkt zich door de volgende acht principes:

- 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.

Voor elk onderwerp van het kwaliteitskader zijn doelen opgesteld. Deze zijn gedurende het jaar door het MT per kwartaal gemonitord. Onder elke doelstelling is de realisatie ervan toegelicht.

Doelen en realisatie

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, immobiliteit 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	<p>Waarom wordt er te weinig bewogen en worden er te weinig voedingsstoffen ingenomen?</p> <p>Werkgroep ambiance en eten en drinken in het leven roepen.</p> <p>Groepsmedewerkers scholen in beweegactiviteiten (beweegcoach West Betuwe).</p> <p>Voorlichting door diëtiste.</p> <p>Handleiding aanbieden voor medewerkers waarin voorbeelden staan van activiteiten en het vaste programma.</p> <p>Familie hierin meer betrekken, uitleggen dat voeding en bewegen belangrijk is (<i>familieavond</i>).</p> <p>Aanschaf materialen voor bewegen en ambiance rondom eten en drinken.</p>
Deelresultaten	Het vergroten van de beweegmogelijkheden voor de bewoners van Perengarde.
Effect voor de cliënt	<p>Betere voedingstoestand door opwekken van hongergevoel door meer bewegen.</p> <p>Minder risico's, valgevaar, gewicht en immobiliteit.</p> <p>Positiever welbevinden.</p>
Effect voor de medewerker	<p>Meer kennis van de relatie bewegen en voeding.</p> <p>Tools om dit uit te voeren.</p> <p>Meer werkplezier, omdat de risico's verminderen.</p> <p>Randvoorwaarden zijn goed geregeld, waardoor medewerkers dit naar tevredenheid kunnen uitvoeren.</p>
Meten	<p>Maandelijks wegen van de cliënten.</p> <p>Maandelijks MIC-controle (Melding Incidenten Cliënten) op vallen.</p> <p>Wordt er dagelijks meegedaan aan beweegactiviteit? Afvinklijst in huiskamer op kamernummer (map activiteiten).</p> <p>Interne audit uitvoeren.</p>
Realisatie eind 2023	
	Begin dit jaar is er een werkgroep gerealiseerd. De werkgroep heeft onderzoek gedaan naar de behoefte van cliënten en heeft dit in samenspraak met de kok en diëtiste vertaald naar een plan van aanpak. Hieruit vloeit onder andere een nieuwe indeling van tafeldekken,

	<p>aanpassing van pauzetijden en een afgestemd voedingsbeleid voort. In kwartaal 4 is men begonnen met de uitvoering. De evaluatie staat in februari op de planning.</p> <p>Twee medewerkers van Perengarde en één medewerker van Somatiek zijn in september naar 'Zet in beweging met muziek' van Welzijn West-Betuwe geweest. De handvatten die ze daar hebben gekregen nemen ze mee de organisatie in. In 2024 wordt de dagbesteding verder geschoold op het gebied van beweging. Er was meer aandacht voor bewegen, zo is er een handleiding met voorbeelden voor activiteiten gemaakt en beweegt men ook vaker met de cliënten. Men ervaart over het algemeen dat de mobiliteit is verbeterd. Door de uitgestelde familieavond is het nog niet gelukt familie goed in te lichten, maar dit staat voor kwartaal 1 2024 op de planning.</p>
--	--

1B:	<p>Kwaliteitskader: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</p> <p>Doel: Avondlicht verbetert de samenwerking en betrokkenheid van mantelzorgers</p>
Zo doen we het nu	<p>De samenwerking met de mantelzorgers is erg wisselend. Dit ligt enerzijds aan de betrokkenheid en mogelijkheden van de mantelzorgers, anderzijds aan de vaardigheden van de zorgmedewerkers.</p> <p>Tevens is het "willen zorgen voor" een belangrijk issue dat hieraan ten grondslag ligt.</p> <p>Zorgmedewerkers zijn erop getraind om de zorg over te nemen i.p.v. samen te zorgen voor.</p>
Ontwikkeldoel	<p>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, mantelzorgers, zorgmedewerker en vrijwilliger.</p> <p>De inzet en betrokkenheid van mantelzorgers is in kaart, is besproken en wordt gepromoot.</p>
Zo gaan we eraan werken	<p>De EVV (Eerst Verantwoordelijk Verzorgende)/zorgmedewerker gaat in gesprek met de mantelzorgers en achterhaalt in dit gesprek wat er aan mogelijkheden zijn of wat wenselijk is op het gebied van ondersteunen.</p> <p>In kaart brengen van wensen, behoeften en verwachtingen. Dit wordt vast onderdeel tijdens het opnamegesprek, of binnen de eerste zes weken dat een bewoner bij Avondlicht komt wonen.</p> <p>Er wordt twee keer per jaar een cliënt/familiecontactavond per afdeling georganiseerd, waar een spreker uitgenodigd kan worden (bijvoorbeeld de arts, psycholoog, iemand van het Centrum Indicatiestelling Zorg). Maar waar ook gewoon "het gesprek" gevoerd kan worden. Wensen en ideeën inventariseren bij de vertegenwoordigers.</p>

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 “meeverhuizen”. 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).
Realisatie eind 2023	
	Er zijn dit jaar verschillende stappen genomen in de goede richting. Zo is er informatie met de collega's gedeeld, is de afstemming tussen zorg van Avondlicht en van familie/naasten meegenomen als gespreksonderwerp in het opnameproces en hebben we gewerkt aan informatiefolders. We merken echter dat er nog onvoldoende afbakening is over welke taken een mantelzorger zou kunnen oppakken, hoe de afstemming met de zorg dan dient te verlopen en wat dit precies voor verdere gevolgen heeft. Ook is er onvoldoende gelegenheid geweest dit jaar om mantelzorgers te betrekken bij dit project. Daarom is besloten deze doelstelling in 2024 voort te zetten.

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 cliënt, 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 liggen vast in het Zorgleefplan en zijn 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.
Realisatie 2024	
	<p>Twee collega's (één per locatie) vervullen sinds begin 2023 de rol van 'aandachtsvelder mondzorg'. Er is een profiel opgesteld. In 2024 zullen de aandachtsvelders verder groeien in hun rol.</p> <p>De Mikzo's (persoonlijke zorgdoelen) zijn geactualiseerd op het gebied van mondzorg.</p> <p>In september is er een scholing geweest vanuit de tandarts om de kennis te verbreden. Het is de intentie deze les jaarlijks te gaan herhalen.</p> <p>In 2024 zullen de aandachtsvelders samen met de teamleiders verder werken aan het invullen van hun nieuwe rol en zal er ook communicatie zijn naar de cliënten die niet via Avondlicht mondzorg ontvangen over de mogelijkheid zich bij de tandarts in te schrijven.</p>

3A:	<p>Kwaliteitskader: Passende, veilige zorg en ondersteuning</p> <p>Doel: Avondlicht heeft de AVG op orde en voldoet aan de wet- en regelgeving</p>
Zo doen we het nu	<p>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.</p> <p>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.</p>
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 aan passende maatregelen om de privacy optimaal te waarborgen.
Deelresultaten	<p>Actieplan waarin onder andere terugkomt:</p> <p>Bewustzijns campagne medewerkers waaronder ook MT.</p> <p>Actueel verwerkingsregister.</p> <p>Onderhouden contracten leveranciers.</p>

	<p>Verwerken wijzigingen in werkwijzen die (mogelijk) persoonsgegevens betreffen.</p> <p>Te nemen maatregelen voor optimale borging van de privacy.</p>
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	<p>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.</p> <p>Medewerkers kunnen erop vertrouwen dat Avondlicht zorgvuldig omgaat met hun gegevens.</p> <p>Alle benodigde informatie omtrent externe partijen die nodig is om veilig te werken is aanwezig (denk hierbij aan een up to date verwerkingsregister).</p>
Meten	<p>Middels een audit.</p> <p>Meldingen t.a.v. privacy schending.</p> <p>Ééns per jaar verwerkingsregister controleren.</p>
Realisatie eind 2023	
	<p>Het AVG-beleid is geüpdatet en steviger neergezet. De werkwijze borgt nu de uitgangspunten en verantwoordelijkheden ten aanzien van privacy, de informatieverstrekking en toestemmingsverzoeken aan betrokkenen, regelingen met leveranciers; een actueel verwerkingsregister en hoe om te gaan met verzoeken met betrekking tot de rechten van betrokkenen en privacy incidenten. Daarnaast is het bewustzijn vergroot door uitleg in overleggen, een quiz en e-mailalerts als ook het strategisch plaatsen van posters.</p>

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	<p>Het plan wordt besproken met o.a. het MT en de Ondernemingsraad (OR).</p> <p>Het plan wordt definitief gemaakt.</p> <p>Benodigdheden worden verzameld.</p> <p>Het plan zal in praktijk worden gebracht.</p>
Deelresultaten	<p>Definitief plan.</p> <p>Aanschaf benodigdheden.</p> <p>Nieuw scholingsplan.</p> <p>Uitvoering.</p>
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.
Metten	Tussentijdse evaluatie.
Realisatie eind 2023	
	Het plan is goedgekeurd door het MT en de OR. Aanvullingen in de praktijk zijn gedaan. Zo werkt de BHV nu bijvoorbeeld met rolkaarten tijdens een incident. Ook is er een begin gemaakt met de 'tabletops' (oefenen met een grote plattegrond op tafel). Op deze wijze kan er op laagdrempelige manier geoefend worden met scenario's.

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 Wittenbergzorg.
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.
Metten	Evaluatie kwaliteitsjaarplan.
Realisatie eind 2023	
	Er is doorlopend contact met het netwerk. Vanuit de VV&T tafel wordt deelgenomen aan verschillende initiatieven tot innovatie binnen de zorg.

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.

	<p>Veel medewerkers werken al jaren in Avondlicht en bemerken dat er een hele andere zorgvraag/behoefte aan het ontstaan is.</p> <p>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.</p>
Ontwikkeldoel	<p>De zorgzwaarte neemt toe, waardoor er complexere zorg geboden moet worden.</p> <p>Cliënten hebben zowel lichamelijk als geestelijk meer zorg nodig, doordat zij langer thuis moeten blijven wonen.</p> <p>Meerdere ziektebeelden, kwaliteit van zorg kan door de complexiteit achteruitgaan, dit zorgt voor stress en onzekerheid onder medewerkers.</p>
Zo gaan we eraan werken	<p>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.</p> <p>Het toepassen van intervisies tijdens overlegvormen en het thema meerdere malen per jaar terug laten komen, zodat dit onderwerp bespreekbaar blijft en medewerkers hierin elkaar zo kunnen ondersteunen.</p> <p>Een externe training laten geven over de toenemende complexe zorg. Een externe training laten geven betreft de mindset van medewerkers. Leidinggevenden laten een spreker komen tijdens een werkoverleg. Leidinggevenden brengen een casus in tijdens een werkoverleg.</p>
Deelresultaten	De juiste kennis is in huis om de juiste zorg te kunnen garanderen.
Effect voor de cliënt	<p>De cliënt krijgt juiste en passende zorg.</p> <p>De cliënt ervaart dat er medewerkers zijn met de juiste kennis.</p> <p>Cliënten voelen zich gehoord, serieus genomen en hebben vertrouwen in de zorg.</p>
Effect voor de medewerker	<p>Medewerkers zijn toegerust met de juiste kennis betreffende complexe zorg.</p> <p>Medewerkers voelen zich gehoord en serieus genomen om hen te ondersteunen in deze ontwikkeling.</p> <p>Medewerkers hebben voldoende tools/handvatten om hun werk goed uit te kunnen voeren.</p> <p>Medewerkers weten beter wat ze kunnen verwachten en wat de cliënten van hen mogen verwachten.</p>
Meten	<p>Tijdens cliëntbespreking (CB) bespreken.</p> <p>Tijdens jaargesprekken van medewerkers bespreken.</p> <p>MTO (medewerkerstevredenheidsonderzoek).</p> <p>CTO (cliënttevredenheidsonderzoek).</p> <p>Leermanagementsysteem.</p>
Realisatie eind 2023	
	Het heeft langer geduurd dan verwacht om tot een goede inhoud van de training te komen. De training is nu volledig rond en de medewerkers zorg zijn hiervoor ingepland in verschillende sessies in kwartaal 1 van 2024.

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.
Realisatie eind 2023	
	Alle afdelingen zijn bevroegd. Er is een korte toelichting gegeven over kwaliteitssystemen en certificering. De reacties van collega's zijn wisselend. Daarom blijft de vraag of er voldoende draagvlak is. Meerdere collega's hebben aangegeven na de uitleg nog steeds weinig beeld te hebben bij wat het precies zou inhouden. Daarom ziet het MT meerwaarde in een nulmeting. Deze zal wegens het aantal doelstellingen in 2024 worden gepland in 2025.

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.
Metten	MTO (medewerkertevredenheidsonderzoek). Jaargesprekken. Tussentijds peilen middels “gewoon het gesprek aangaan”. Verzuimcijfers. Bezoeken aan bedrijfsarts. Planning.
Realisatie eind 2023	
	Gedurende het jaar zijn er overeenkomstig de planning acties in het kader van vitaliteit gehouden. Er was onder andere gelegenheid voor een gezondheidscheck, een smoothiebar en een stoelmassage. Nu wordt onderzocht of we in 2024 een vervolg hieraan gaan geven en op welke wijze.

7:	Kwaliteitskader: Gebruik van informatie
	Doel: Verbetering d.m.v. gebruik van cliëntervaringen
Zo doen we het nu	Maandelijks worden cliënten en vertegenwoordigers (Perengarde) bevroegd 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 bevroegd 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.
Metten	Uitkomst CTO (cliënttevredenheidsonderzoek). Vermelding op Zorgkaart Nederland.
Realisatie eind 2023	
	<p>Gedurende het jaar zijn de cliënten of contactpersonen van cliënten telefonisch geïnterviewd. Er zijn hen een twintigtal uiteenlopende vragen gesteld om de ervaringen te kunnen achterhalen en zo te kunnen werken aan verbetering. Enkele van deze vragen zijn in het kwaliteitskader voorgeschreven. Het gemiddelde van deze voorgeschreven vragen, resulteert in de cliëntervaring score. Deze wordt tevens gecommuniceerd aan de inspectie.</p> <p>De cliëntervaring score betreft het gemiddelde van de cijfers van de respondenten op de volgende 6 vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek? 2. Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na? 3. Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven? 4. Behandelen de zorgverleners u met aandacht? 5. Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling? 6. Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig? <p>De cliëntervaring score voor Avondlicht is: een 7,8. Dit is het resultaat van 38 respondenten die in aanmerking kwamen voor de berekening.</p> <p>Over 2022 was het resultaat een 7,9 op basis van 58 respondenten.</p>

	<p>De vraag “Voelt u zich op uw gemak bij zorgverleners?” is het hoogst beoordeeld met een 8,3.</p> <p>De vraag “Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?” het laagst met een 7,2.</p> <p>De resultaten zullen tijdens het grootwerkoverleg in maart 2024 worden gedeeld met de collega’s. Er is reeds een opzet gemaakt voor enkele verbeteracties op de thema’s communicatie, eten, activiteiten en reiniging welke ook dan zullen worden besproken en verder concreet worden gemaakt in de afdelingsoverleggen.</p>
--	--