



Kwaliteitsjaarplan 2024

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 (*vanaf 01-01-2024 mogen we ZZP 4 alleen nog in uitzonderlijke situaties intramuraal opnemen*), 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	5
Kwaliteit	6
Tevredenheidsonderzoeken	6
Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling	6
Type zorgverlening, ZZP verdeling	8
Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling.....	8
Aantal zorgverleners en vrijwilligers per organisatie-eenheid	8
Situatie en plannen voor 2024 gebaseerd op de onderwerpen van het kwaliteitskader in combinatie met de (strategische) keuzes en begroting van Avondlicht.....	10

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.

Elke afdeling kent zijn vaste team. Dit om de continuïteit zoveel mogelijk te kunnen waarborgen. Al ontom 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.



Respect

Clëntgericht

Divers activiteiten aanbod

Kleinschalig & Huiselijk

Welkom aan iedereen

Leid je eigen leven



Kwalitatief gevarieerd
eten in eigen keukens
bereid

Regionale functie

Bezig met de zorg voor
morgen

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.

Tevredenheidsonderzoeken

Cliëntervaringen geven belangrijk inzicht in hoe Avondlicht presteert. Buiten het feit dat de deur altijd openstaat om ervaringen te delen, vind er in het najaar een cliënttevredenheidsonderzoek plaats. Een gespecialiseerde partij voert interviews met onze cliënten en/of contactpersonen. Na het onderzoek worden de resultaten bekeken en kijken we hoe de aandachtsgebieden te verbeteren. 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 en gaan we ons ook meer focussen op de mogelijkheid voor on-geclusterde VPT.

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 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 producten. 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.

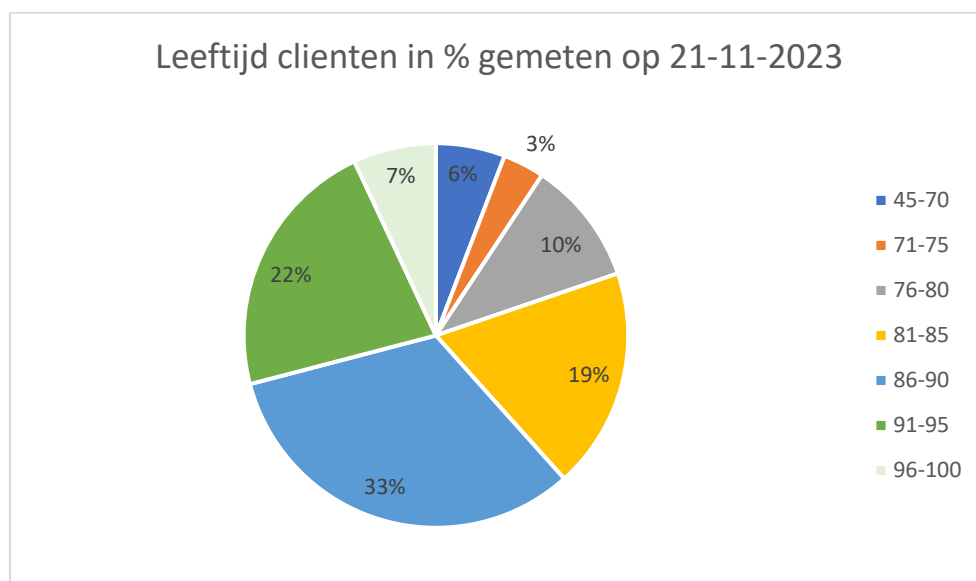
PG-locatie, zorg met behandeling: 24 plaatsen

Locatie Somatiek met en zonder behandeling: 53 plaatsen

ELV: 4 plaatsen (gemiddelde)

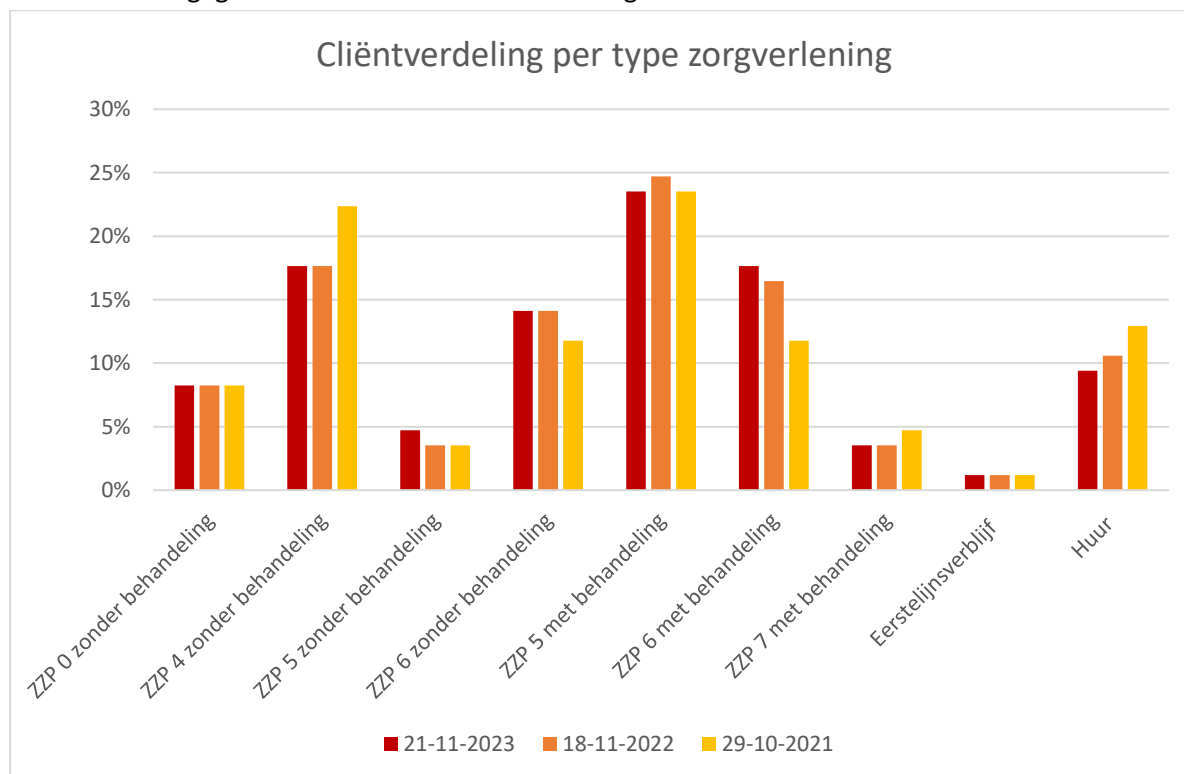
Huur (scheiden wonen en zorg): 8 plaatsen (gemiddelde)

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.



Type zorgverlening, ZZP verdeling

Onderstaande gegevens betreffen de cliëntverdeling:



Ten opzichte van 2022 is de verdeling nauwelijks veranderd.

Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling

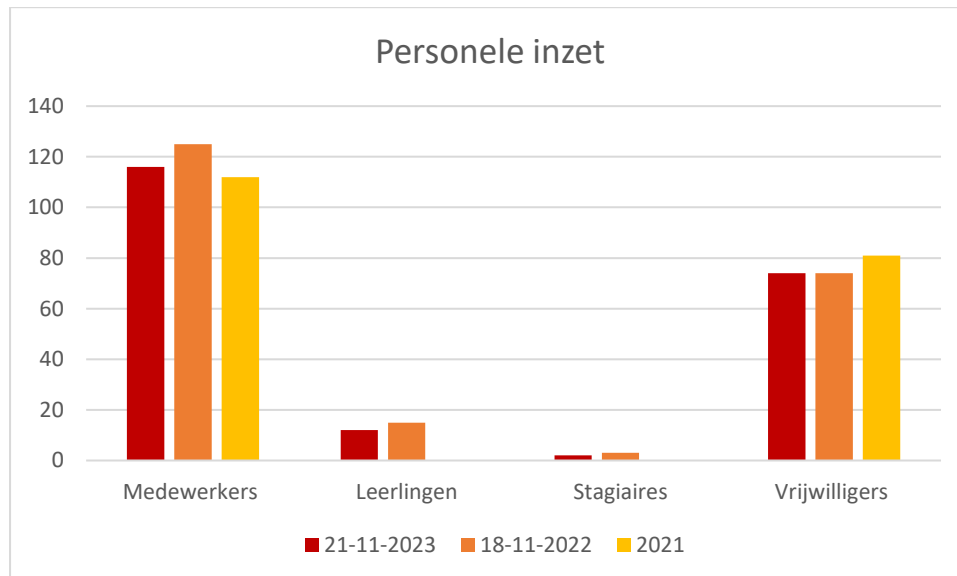
Aantal zorgverleners en vrijwilligers per organisatie-eenheid

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 totale zorgwaarde is 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.

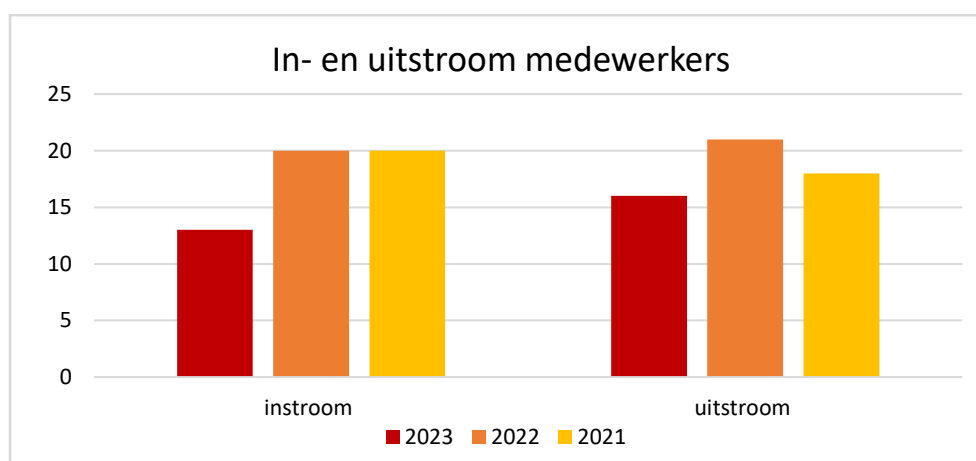
Avondlicht is een zorgorganisatie; dat betekent voor ons dat wij ernaar streven onze overhead zo laag mogelijk te houden, om ook echt in staat te zijn de prioriteit aan de zorg te geven. We werken dan ook niet met organisatie-eenheden en deelbudgetten. Avondlicht is één organisatie-eenheid.

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 116 zeer betrokken medewerkers (incl. oproepkrachten) en 74 vrijwilligers. Daarnaast zijn er een 12-tal leerlingen en 2 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 2023 (tot en met november) kent Avondlicht een uitstroom van 16 medewerkers en een instroom van 13 medewerkers (exclusief oproepcontracten). Hierin zien we dat het verloop iets is afgenomen over 2023.



Situatie en plannen voor 2024 gebaseerd op de onderwerpen van het kwaliteitskader in combinatie met de (strategische) keuzes en begroting van Avondlicht

1A:	Kwaliteitskader: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
Aanleiding	In een overleg met de leverancier in wondverzorging is ook gesproken over het voordeel van het hebben van eigen wondverpleegkundigen. Dit sluit aan bij de wensen vanuit de verpleegkundigen om meer uitdaging te krijgen binnen hun functie in Avondlicht. Vanuit de gesprekken met verpleegkundigen wordt er gekeken of er mogelijkheden zijn hen op te leiden tot wondverpleegkundige.
Doel	Verpleegkundigen worden opgeleid tot wondverpleegkundige.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Werkgroep formuleren; • Mogelijkheden onderzoeken; • Invulling bepalen; • Opleiden; • Toepassen; • Evalueren.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	Betreffende medewerkers hebben kennis opgedaan m.b.t. wondzorg waardoor de kwaliteit van leven van de cliënten mogelijk verbetert. De expertise is aanwezig binnen Avondlicht, waardoor er niet direct inzet nodig is vanuit externe zorgaanbieders. Wondverpleegkundigen zijn een direct aanspreekpunt voor artsen, collega's en kunnen hierin adviseren en ondersteunen. Wondverpleegkundigen kunnen collega's intern scholen.
Randvoorwaarden	Opleidingseisen (bijvoorbeeld) praktijken moeten passen bij Avondlicht.
Doorlooptijd	Q1 2024 - Q4 2024 (afhankelijk van besluitvorming en eventuele start opleiding)
Te gebruiken hulpmiddelen	Collega zorginstellingen/deskundige hulp
Meten	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie; • Cliëntervaringen.

1B:	Kwaliteitskader: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
Aanleiding	Het ECD biedt een format 'Zorgpad stervensfase' waarin belangrijke onderwerpen tijdens de laatste levensfase in kaart kunnen worden gebracht. Collega's hebben eerder aangegeven dit graag te willen toepassen en de tool lijkt na oriënterend onderzoek van toegevoegde waarde.
Doel	Implementatie Zorgpad Stervensfase.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren werkgroep; • Vaststellen beleid/werkwijze; • Trainen/communiceren werkwijze; • Gebruik van het Zorgpad wanneer aan de orde; • Evaluatie.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	Door te gaan werken met het Zorgpad komt er meer herkenning en erkenning van het sterven van de bewoner door de zorg en communicatie hierover met de bewoner en diens naasten. Er is aandacht voor de waarden, wensen en behoeften van de bewoner. Er is een plan voor goede symptoombestrijding.
Randvoorwaarden	Het Zorgpad wordt gebruikt door medewerkers die bekwaam zijn. Medewerkers moeten geschoold zijn in het Zorgpad. Het Zorgpad wordt alleen gebruikt na overleg met de arts.
Doorlooptijd	Q2 en Q3 2024
Te gebruiken hulpmiddelen	Tablet, ECD, formulier Zorgpad stervensfase, www.palliaweb.nl
Meten	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie; • Cliëntervaringen/naasten

2A:	Kwaliteitskader: Wonen en welzijn
Aanleiding	<p>De zorg wordt steeds complexer. De financiering wordt steeds verder gekort en er zijn steeds meer zwaarwegende eisen vanuit overheid, zorgkantoor en zorgverzekeraars die ervoor zorgen dat er strategische keuzes gemaakt moeten worden om voorbereid te zijn op de toekomst.</p> <p>Het gebouw Somatiek nadert de leeftijd dat zij 'wettelijk' niet langer geschikt wordt geacht voor het huidige doel. Voor locatie Somatiek wordt komende jaren nieuwbouw gerealiseerd. Op dit moment liggen de tekeningen bij de gemeente en is er nog geen goedkeuring om te bouwen. Daarna kan het project om tot invulling te komen starten.</p>
Doel	Nieuwbouw Avondlicht is zo ingericht en toepasbaar dat het toekomstbestendig is. Toekomstbestendig op het gebied van de doelgroep, complexiteit, financieel gezonde positie en met behoud van de eigenheid van Avondlicht.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren werkgroepen; • Vaststellen beleid/werkwijze; • Evaluatie.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	<ul style="list-style-type: none"> • Realisatie van nieuwe toekomstbestendige woonruimte met zorg; • Voorbereid zijn en anders kijken naar de zorgkloof die zal gaan ontstaan door de toenemende en veranderende zorgvraag; • Een aantrekkelijke werkomgeving voor de medewerkers.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • De doorlooptijd van het project is nu nog afhankelijk van de goedkeuring op de tekeningen om te bouwen van de gemeente. Wel kan men vast voorbereiden door een PvA te maken t.a.v. de nieuwbouw; • Juiste financiële middelen hebben en behouden; • Strategische keuzes maken betreft doelgroep, plek in de regio en betrokkenen; • Medewerking en heldere kaders vanuit overheid, zorgkantoor; • Behoud en nieuwe aanwas van medewerkers; • Grotere betrokkenheid van netwerk cliënten.
Doorlooptijd	2024/2025
Te gebruiken hulpmiddelen	<ul style="list-style-type: none"> • Deskundige hulp (extern); • Duidelijke kaders en richtlijnen vanuit de zorgkantoren, overheid en zorgverzekeraars; • Lerend netwerk regionaal; • Betrokkenheid en commitment van medewerkers, RvT.
Meten	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie; • Realisatie.

2B:	Kwaliteitskader: Wonen en welzijn
Aanleiding	Avondlicht hanteert de visie: 'Leid je eigen leven'. Daarmee proberen we cliënten in staat te stellen zoveel mogelijk eigen regie te behouden. Op de locatie Perengarde hebben we te maken met een zogenaamde 'gesloten afdeling'. Dit betekent dat cliënten niet zomaar naar buiten kunnen. In de zorg vinden volop ontwikkelingen plaats om een 'open deurenbeleid' mogelijk te maken zonder ernstige veiligheidsrisico's voor de cliënten. Het gesprek over een 'open deurenbeleid' wordt zodoende bij zorginstellingen gevoerd en ook vanuit de IGJ wordt dit gestimuleerd. Avondlicht wil ook graag dit dialoog voeren met betrokkenen en mogelijkheden onderzoeken om tot uitvoering van een 'open deurenbeleid' te komen.
Doel	Het dialoog voeren met cliënten, naasten, collega's en andere betrokkenen over wensen en mogelijkheden tot een 'open deurenbeleid' met als doel hierin een weg te kiezen en deze tot uitvoer te brengen.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren werkgroep; • Gesprekken voeren; • Mogelijkheden onderzoeken; • Visie formuleren.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	Cliënten op gepaste wijze eigen regie kunnen laten voeren over de inrichting van hun leven.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • Er dient een transparante, respectvolle manier van communiceren te worden onderhouden waarbij er ruimte is voor ieder zijn mening.
Doorlooptijd	2024/2025
Te gebruiken hulpmiddelen	<ul style="list-style-type: none"> • Deskundige hulp (extern); • Duidelijke kaders en richtlijnen vanuit de zorgkantoren, overheid en zorgverzekeraars; • Lerend netwerk regionaal; • Betrokkenheid en commitment van medewerkers, RvT.
Meten	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie; • Realisatie.

3A:	Kwaliteitskader: Passende, veilige zorg en ondersteuning
Aanleiding	In 2023 is de landelijke hygiënerichtlijn voor zorginstellingen herzien. Het beleid van Avondlicht is niet langer actueel en dient te worden bijgewerkt.
Doel	Het HACCP-beleid actualiseren en het aanbieden van een e-learning voor medewerkers van Avondlicht, in het bijzonder voor medewerkers keuken en dagbesteding.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren werkgroep; • Risico's en Critical Control Points evalueren en aanpassen; • HACCP-plan aanpassen; • Testen; • Trainen (e-learning) minimaal keuken en dagbesteding; • Evaluatie.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	<ul style="list-style-type: none"> • Een duidelijk en hanteerbaar HACCP-beleid dat voldoet aan de laatste wet- en regelgeving; • Kennis en kunde van collega's om het beleid te kunnen naleven. <p>Dit met als einddoel de voedselveiligheid voor cliënten, medewerkers en betrokkenen te waarborgen.</p>
Randvoorwaarden	Moet voldoen aan de landelijke hygiënerichtlijn 2023.
Doorlooptijd	Q1 tot Q3 2024
Te gebruiken hulpmiddelen	https://www.preconlearning.nl/trainingen/voedselveiligheid-de-opfrisser/
Meten	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie; • Audit; • Controlelijsten.

3B:	Kwaliteitskader: Passende, veilige zorg en ondersteuning
Aanleiding	Crisisbeheersing moet een continu proces zijn in de zorgorganisatie wat erop gericht is in geval van een crisis de (fysieke) veiligheid samen met een aantal betrokken mensen/diensten te laten samenwerken met als doel de crisis gezamenlijk en efficiënt te bestrijden. In 2022 en 2023 is er door middel van scholing kennis opgedaan binnen het MT op het gebied van crisismanagement.
Doel	Een crisisplan waarin een crisisprotocol is opgenomen met verschillende taken en verantwoordelijkheden als ook enkele mogelijke scenario's.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Definiëren crisismanagement; • Bepalen kaders, voorwaarden, verantwoordelijkheden; • Opstellen beleid; • Communicatie en training; • Evaluatie.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	Er is bekend in de organisatie wie welke verantwoordelijkheden heeft ten tijde van een crisis, in welke hoedanigheid en omvang dan ook. Voorkomen van chaos en voorkomen dat er zaken vergeten worden ten tijde van crisis. Zo kan men schade voor cliënten, collega's en betrokkenen beperken.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • Multidisciplinaire samenwerking; • Samenwerking in de keten; • De doorlooptijd is afhankelijk van of er externe hulp kan worden ingezet. In dit geval is het beleid sneller te realiseren.
Doorlooptijd	1 jaar
Te gebruiken hulpmiddelen	Handboeken/externe adviseur/zelfevaluatie methodiek/kwaliteitskader crisisbeheersing GHOR Voorbeeldboek
Meten	<ul style="list-style-type: none"> • Vergelijking plan door zorginstellingen uit het netwerk; • Oefenen scenario's; • Evaluaties.

4B:	Kwaliteitskader: Leren en verbeteren van kwaliteit
Aanleiding	Ieder jaar wordt een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) gehouden.
Doel	Uitvoering van een CTO.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Externe partij benaderen en selecteren; • Uitvoeren nulmeting; • Analyse rapportage; • Bepalen voortgang.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	<p>Inzicht in de algemene ervaringen van cliënten ten einde hierop in de bedrijfsvoering te kunnen anticiperen.</p> <p>Noot: Een CTO is anoniem en bestaat uit grotendeels gesloten vragen. Daarom is het niet de doelstelling tot concrete verbeterpunten te komen, maar slechts tot een indicatie van de onderwerpen waar men tevreden over is en de onderwerpen welke extra aandacht verdienen. Om tot concrete verbeterpunten te komen dient men verdiepend onderzoek te doen. Bijvoorbeeld door het gesprek aan te gaan of audits uit te voeren op processen.</p>
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • Het CTO wordt uitgevoerd door de huidige onderzoeksinstelling, die ook in 2023 het onderzoek uitvoerde, middels dezelfde werkwijze; • De nog onzekere factor is de herziening van het kwaliteitskader naar het kwaliteitskompas en de daarin gestelde eisen ten aanzien van het inventariseren van cliëntervaringen. Hierop kan deze doelstelling mogelijk nog gedurende het jaar gewijzigd worden.
Doorlooptijd	3 maanden
Te gebruiken hulpmiddelen	
Meten	Resultaten

4C:	Kwaliteitskader: Leren en ontwikkelen
Aanleiding	Om de twee jaar (of naar behoefte) houdt Avondlicht een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO).
Doel	Uitvoering van een MTO.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Vragenlijst definitief stellen; • Onderzoek uitzetten; • Resultaten analyseren; • Conclusies en opvolgacties bepalen.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	<p>Inzicht in de algemene ervaringen van collega's ten einde hierop in de bedrijfsvoering te kunnen anticiperen.</p> <p>Noot: Een MTO is anoniem en bestaat uit grotendeels gesloten vragen. Daarom is het niet de doelstelling tot concrete verbeterpunten te komen, maar slechts tot een indicatie van de onderwerpen waar men tevreden over is en de onderwerpen welke extra aandacht verdienen. Om tot concrete verbeterpunten te komen dient men verdiepend onderzoek te doen. Bijvoorbeeld door het gesprek aan te gaan of audits uit te voeren op processen.</p>
Randvoorwaarden	Er is reeds besloten door de directeur-bestuurder en kwaliteitsmedewerker om het MTO middels het programma van Actiz 'Kijk op de medewerker' uit te voeren. Er is door Actiz een uitleg gegeven over de methode, welke toepasbaar is voor Avondlicht. Deze methode biedt garantie voor anonimiteit, stelt Avondlicht in staat resultaten te vergelijken met de branche en biedt een overzichtelijke rapportage. Om tot vergelijking met de branche te komen dient de basisvragenlijst te worden gebruikt. Ook kan men zelf vragen bijplaatsen. Het onderzoek is zelf te organiseren middels een digitaal portaal.
Doorlooptijd	3 maanden
Te gebruiken hulpmiddelen	'Kijk op de medewerker' van Actiz.
Meten	Resultaten

4C:	Kwaliteitskader: Leren en ontwikkelen
Aanleiding	<p>In 2023 hebben er risicosessies plaatsgevonden waarin enkele risico's zijn benoemd per afdeling door deelnemende collega's. Deze zijn uitgewerkt en gedeeld met de mensen die deelname aan de risicosessies. Het doel van deze sessies is om bestaande risico's per afdeling inzichtelijk te maken en te kunnen oppakken. Er is bewust gekozen de collega's van de afdeling deze risico's in kaart te laten brengen. Zij zitten het dichtst op het proces, en enig effect zal ook direct op hen terugslaan. De teamleiders maken samen met hun team de actiepunten concreet en volgen deze op. Na +/- 6 maanden worden de risico's bijgewerkt.</p> <p>Risicomangement is nieuw binnen Avondlicht en daarom niet op korte termijn ingebed. De doelstelling is om gefaseerd risicomangement op te bouwen. Daarin is het belangrijk tussentijds te evalueren over de methode en resultaten. Het is daarom nog niet mogelijk een concreet einddoel te formuleren over hoe risicomangement wordt toegepast binnen Avondlicht.</p>
Doel	De eerste risico-inventarisaties opnieuw beoordelen en nieuwe vervolgafspraken maken op basis van de evaluatie van de methode en resultaten.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Aanvullen en evaluatie van voorgaande risicosessies; • Bespreken resultaten; • Vervolgstappen plannen.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	Mitigeren van risico's binnen de afdelingen en op bedrijfsniveau.
Randvoorwaarden	
Doorlooptijd	1 jaar
Te gebruiken hulpmiddelen	
Metten	Evaluaties

6A:	Kwaliteitskader: Personeel
Aanleiding	Binnen de CAO VVT is afgesproken dat medewerkers/afdelingen zelf meer zeggenschap over de invulling van hun werktijden krijgen. Werkgevers en ondernemingsraden dienen de komende periode met elkaar een kader voor de eigen organisatie af te stemmen.
Doel	Medewerkers maken zelf hun rooster middels het organisatiebreed vastgestelde kader.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen werkgroep; • Afstemmen kader; • Inrichten systemen/beleid; • Trainen/begeleiden collega's; • Evalueren.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	Medewerkers kunnen door zelf te roosteren flexibeler inspelen op de wensen en behoeften van hun cliënten, maar ook zelf keuzes maken die werk en privé beter combineren.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • De roosters moeten integer zijn; • Het rooster moet aan de bezettingseisen voldoen; • De tijd die men kwijt is aan het rooster dient per medewerker niet onevenredig te zijn aan de primaire werkzaamheden.
Doorlooptijd	Q2 2024 - Q1 2025
Te gebruiken hulpmiddelen	www.kanteling.nu De kanteling eindrapportage welke praktijkvoorbeelden geeft.
Meten	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit nieuwe rooster; • Project evaluatie.

6B:	Kwaliteitskader: Personeel
Aanleiding	Er is geen duidelijk vrijwilligersbeleid, waardoor zaken nu vooral ad hoc worden opgepakt.
Doel	Beleid vaststellen op het gebied van werven en behouden van vrijwilligers en het uitvoeren van de vrijwilligerstaken.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen werkgroep; • Afstemmen beleid; • Communiceren; • Uitvoeren; • Evalueren.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	Effectieve en plezierige inzet van vrijwilligers.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • Inzet en aanbod van vrijwilligers; • Mogelijkheden binnen Avondlicht.
Doorlooptijd	Q2 2024 - Q1 2025
Te gebruiken hulpmiddelen	Vrijwilligersavond, social media en andere communicatiemogelijkheden.
Metten	Evaluatie

6C:	Kwaliteitskader: Personeel
Aanleiding	Vanuit de Arbowetgeving dient Avondlicht een actuele RI&E en Plan van Aanpak te onderhouden. Avondlicht herzielt haar RI&E om de drie jaar en bij grote wijzigingen. De laatste RI&E is in 2020 gekeurd en in 2024 staat de herziening gepland. Het Plan van Aanpak is over de jaren heen steeds aangevuld en daardoor enigszins onoverzichtelijk geworden. Daarom zal gezocht worden naar een werkwijze die leidt tot opschoning van de RI&E.
Doel	De RI&E en Plan van Aanpak actualiseren en laten keuren.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Selecteren externe deskundige; • Bijwerken RI&E en PvA; • Toetsing; • Communicatie collega's.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	Voldoen aan Arbowetgeving door een veilige werkomgeving te creëren.
Randvoorwaarden	Wettelijke eisen: <ul style="list-style-type: none"> • De keuring dient te worden uitgevoerd door een daartoe bevoegd persoon; • De preventiemedewerker werkt mee aan de RI&E. • De OR heeft instemmingsrecht na toetsing (in dit geval dient de RI&E en PvA te worden behandeld op het eerstvolgende groot werkoverleg).
Doorlooptijd	3 maanden
Te gebruiken hulpmiddelen	ZorgRI&E
Meten	Toetsing RI&E

6D:	Kwaliteitskader: Personeel
Aanleiding	Op 13 juni 2023 is er een inspectiebezoek geweest vanuit de IGJ. Hierin werd de aanbeveling gedaan de Beleidsspiegel, de Tilthermometer en de Rugradar toe te passen om objectieve informatie te verkrijgen over de fysieke belasting van medewerkers. Dit zijn online beschikbare vragenlijsten die leiden tot een rapportage. Met deze informatie kan de ontwikkeling van werkwijzen, inzet van hulpmaterialen, etc. afgestemd worden op de daadwerkelijke behoefte. Avondlicht neemt deze aanbeveling over.
Doel	Het invullen van de Beleidsspiegel, Tilthermometer en Rugradar en bijpassende acties ondernemen. Vermoedelijk zullen enkele te nemen acties betreffen: een structureel beleid voeren, eventuele aanvullingen op de hulpmiddelen, frequent trainen etc.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Invullen tools; • Opvolgen adviezen; • Aanpassen beleid; • Trainen collega's; • Evalueren.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	Objectief inzicht in de fysieke belasting binnen Avondlicht en een bijbehorend plan van aanpak.
Randvoorwaarden	
Doorlooptijd	1 jaar
Te gebruiken hulpmiddelen	<ul style="list-style-type: none"> • Beleidsspiegel; • Tilthermometer; • Rugradar.
Meten	<ul style="list-style-type: none"> • Resultaten tools; • Ervaringen collega's.

7A:	Kwaliteitskader: Gebruik van hulpbronnen
Aanleiding	<p>Het huidige communicatiesysteem (personalarmering) op locatie Perengarde werkt niet naar tevredenheid, alsook de communicatie met de leverancier hierover. Daarnaast zijn er nieuwe technologieën beschikbaar die collega's beter ondersteunen. In 2023 is besloten het zorgplatform van de huidige leverancier om te laten zetten naar een verpleegoproepsysteem met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cliëntgebonden notificaties middels leefcirkels; • het managen van oproepen, notificaties en zaken als de buitendeur bediening via de zorgapp op de smartphones; • stille ontruimingsinstallatie (PZI) (is onderdeel van het communicatiesysteem en wordt daarom meegenomen) <p>De installatie en onderhoud zullen overgaan naar de leverancier welke ook op Somatiek het verpleegoproepsysteem verzorgd. De implementatie is al van start gegaan, maar zal in 2024 doorlopen.</p>
Doel	Implementatie van het nieuwe zorgoproepsysteem en bijbehoren.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Technische voorbereiding; • Testfase; • Overgang; • Aanpassing beleid; • Training collega's; • Evaluatie.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	Verbetering van het verpleegoproepsysteem en een kwalitatieve support door de leverancier, waardoor collega's efficiënter worden ondersteund bij het uitvoeren van hun taken, er minder uitval van het systeem ontstaat en cliënten betere zorg ontvangen.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • De communicatie/alarmering moet te allen tijde mogelijk blijven of er moeten alternatieve communicatielijnen zijn opgezet tijdens downtime; • Een goede samenwerking met de betrokken leveranciers.
Doorlooptijd	Q3 2023 tot en met Q2 2024
Te gebruiken hulpmiddelen	<ul style="list-style-type: none"> • Plan van Aanpak/Technisch ontwerp; • Werkgroep.
Meten	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie; • Storingen; • Clientervaringen; • Ervaringen van collega's.

7B:	Kwaliteitskader: Gebruik van hulpbronnen
Aanleiding	<p>ICT, technologie en innovatie zijn belangrijke hulpbronnen voor goede zorg, werkplezier en een efficiënte organisatie. We benutten technologie als dit bijdraagt aan de belangen van de cliënt, het netwerk van de cliënt, de medewerker en/of de organisatie. Hierbij willen we dat technologie ook bijdraagt aan het verminderen van werkdruk. Door de krapte op de arbeidsmarkt gaat deze ontwikkeling in een sneltreinvaart en zal Avondlicht hierin mee moeten.</p> <p>Avondlicht neemt al langere tijd deel aan de VV&T tafel. Dit is een regionale samenwerking met als doel nieuwe technologieën te onderzoeken en toe te passen binnen het netwerk. De directeur-bestuurder neemt deel in de projectgroep en 1 zorgmedewerker per locatie in de actiegroep. Het is wenselijk dat dit 4 medewerkers zijn. De zorgmedewerkers zijn ook aangesteld als digicoach. Zij hebben de taak de digivaardigheid onder de collega's te vergroten. De VV&T tafel stelt transitie middelen beschikbaar voor de projectkant (scholing en training, etc.). Voor pilots kunnen subsidies worden aangevraagd.</p> <p>Er is reeds een inventarisatie gedaan welke zorgtechnologie de zorgmedewerkers van toegevoegde waarde lijkt voor Avondlicht. Hieruit kwam de slimme bril en de vindbaarheidschips voor hulpmiddelen. De chips zijn akkoord bevonden en de slimme bril is afhankelijk van het opgevraagde voorstel.</p>
Doel	<ul style="list-style-type: none"> • Deelname aan de projectgroep "Zorgtechnologie" van de VV&T tafel regio Rivierenland; • Evt. implementatie van de slimme bril; • Implementatie van de tags.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Plannen uitwerken door actiegroep; • Pilot; • Acceptatie/afwijzing; • Aanpassing beleid; • Training collega's; • Toepassing; • Evaluatie.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	Vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt en ondersteunende technologie om de zorg te optimaliseren en de medewerkers te ondersteunen middels deze technologie.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • Betrokken blijven; • Goede regionale samenwerking; • Informatie blijven verzamelen; • Draagvlak.
Doorlooptijd	Q3 2023 tot en met Q2 2024

Te gebruiken hulpmiddelen	Informatie vanuit het kernteam "Zorgtechnologie" (PP/financiële info/GP/informatie collega zorginstellingen/internet etc./leveranciers).
Meten	<ul style="list-style-type: none">• Evaluatie;• Cliëntervaringen;• Ervaringen van collega's.

7C:	Kwaliteitskader: Gebruik van hulpbronnen
Aanleiding	Door fors toenemende kosten betreft de energie en gasprijzen is het wenselijk om te oriënteren op en te onderzoeken naar welke mogelijkheden er zijn. Intrakoop is een organisatie die zorginstellingen helpt door collectieve inkoopovereenkomsten te sluiten en daardoor een voordeel ten opzichte van marktprijzen te kunnen bieden. Avondlicht is al aangesloten bij deze partij en wil ook op het gebied van energie met hen samenwerken.
Doel	Oriënteren welke opties er zijn voor het verlagen van de gas- en energieprijzen.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken met Intrakoop; • Informatie opvraag; • Keuze; • Omzetting.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	Lagere kosten voor energie en gas.
Randvoorwaarden	Duidelijke inzichten in de tarieven van de verschillende partijen.
Doorlooptijd	Q1 2024
Te gebruiken hulpmiddelen	Ondersteuning van Intrakoop.
Meten	Tarieven voor het nieuwe jaar.

7D:	Kwaliteitskader: Gebruik van hulpbronnen
Aanleiding	Vanwege tegenvallende prestaties van de huidige IT-leverancier zal Avondlicht per einde contractdatum in Q1 2024 de overstap maken naar een nieuwe ICT-leverancier. Hiervoor dient de huidige ICT-infrastructuur onder beheer te komen van deze leverancier. Dit zal de nodige input van de organisatie vragen. Mogelijk zullen er ook zaken beter/anders ingericht kunnen worden en waar dit past/noodzakelijk is, zal dit direct worden toegepast. Avondlicht wordt tijdens de migratie bijgestaan door een derde partij welke via Intrakoop aan ons gekoppeld is. Deze organisatie zal de kwaliteit van de transitie borgen en als tussenpersoon optreden om Avondlicht zoveel mogelijk werk uit handen te nemen.
Doel	Een doordachte migratie van de ICT-omgeving naar de nieuwe IT-leverancier met als uitgangspunt een efficiënt, functionerende, veilige ICT-omgeving in relatie tot het doel van Avondlicht.
Zo gaan we eraan werken	<ul style="list-style-type: none"> • Plan van Aanpak afstemmen; • Technische voorbereiding; • Aanpassing beleid; • Training/informereren collega's; • Testfase; • Livegang; • Nazorg.
Beoogd resultaat inclusief effect voor de cliënt en medewerker	Betere resultaten op het gebied van ICT-serviceverlening. Bijvoorbeeld afhandeling van issues, meedenken in het bedenken van nieuwe ICT-oplossingen, snelheid van service, etc.
Randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> • Tijdens de migratie dient de ICT-omgeving veilig te blijven voor informatielekken en securityaanvallen; • Collega's dienen tijdens het proces goed geïnformeerd te worden over zaken die voor hen van belang zijn; • De downtime dient zo beperkt mogelijk te worden gehouden en de zorgcontinuïteit gewaarborgd; • De huidige IT-partner dient medewerking te verlenen waar nodig en dient na de migratie niet langer toegang te hebben tot systemen van Avondlicht; • Ondertekening van het PvA dient 4 weken voor implementatie te gebeuren anders kan de ICT-partner de startdatum niet garanderen.
Doorlooptijd	Q4 2023 - Q1 2024
Te gebruiken hulpmiddelen	
Meten	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaties; • Resultaten KPI's (SLA).