

# Kwaliteitsplan 2022 - 2023

# Inleiding



Dromen moet je doen en ook durven waarmaken. En dat doet Florence met dit Kwaliteitsplan 2022-2023 dat uitgaat van onze droom. De droom waarin eenieder zoveel het leven kan leiden dat hem of haar lief is – ook als er sprake is van ziekte, beperking of aandoening.

De afgelopen jaren is er al veel ingezet en zijn er prachtige stappen gezet. Maar we willen nog een stapje verder. Hoe kunnen we de kwaliteit van leven van bewoners, maar ook het werkplezier van medewerkers, maximaliseren? Deze vraag hebben we besproken in dialoog met bewoners, naasten, medewerkers uit de alledaagse praktijk en ondersteunende diensten. Maar ook met onze medezeggenschapsorganen en Raad van Toezicht. Het resultaat is dat we onze strategische koers hebben vertaald naar het Actieprogramma Leven leiden dat je lief is.

Het gaat om een meerjarig traject waar alle woonzorglocaties aan meedoen. Een gezamenlijke ontdekkingsreis met als vertrekpunt de bewoner. Waarin we leren van elkaar, verhalen en ervaringen delen en niet bang zijn om soms een onbekende weg in te slaan. Dromen, durven, doen, Florence maakt een volgende stap.

Dit meerjarig traject leidt ertoe dat we minder accenten per locatie leggen. Het Actieprogramma is leidend zoals verderop in het Kwaliteitsplan wordt besproken. Uiteraard zijn er wel plannings per locatie en is er “*ongoing business*” waar locaties mee aan de slag zijn.

Ook in woord en beeld maakt Florence een ontwikkeling door. Voorliggend plan is meer compact, maar met meer verhaal en kleur over dat wat er echt toe doet. Dit sluit aan bij onze eerdere voortgangsrapportages en het Jaarverslag 2020. Uiteraard verliezen we het kwaliteitskader en toezichtkaders daarbij niet uit het oog en verwijzen we in de hoofdstukken en tekst naar de thema’s vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Wij hopen dat u net zoveel plezier beleeft aan het lezen van ons Kwaliteitsplan als dat wij hebben gehad bij het schrijven. En nog beter: bij het realiseren ervan!

Raad van Bestuur

Ellen Maat & Monique Govers

## Waardering van onze bewoners



**20.000**

.... inwoners van de regio Haaglanden rekenen iedere dag op onze 3.500 deskundige en betrokken Professionals en ruim 1.600 vrijwilligers.

# Kwaliteitsplan 2022



## Onze overtuiging

"Ieder mens is uniek en leeft zijn leven op zijn eigen manier. Daar houden wij rekening mee. Onze zorg en ondersteuning sluit aan op wat iemand zelf nog kan en wil. Wij willen afhankelijkheid van zorg zoveel mogelijk voorkomen, beperken en verminderen. Want afhankelijkheid van anderen vermindert de mate waarin je het leven kan leiden dat je lief is.

We denken met onze cliënten mee om er voor te zorgen dat zij zo lang mogelijk onafhankelijk kunnen blijven. Als het nodig is, kunnen we ondersteunen met de juiste zorg. Wij beschikken over tijdelijke verblijfszorg en gespecialiseerde thuiszorg voor ouderen na bijvoorbeeld ziekenhuisopname of tijdelijke achteruitgang in gezondheid. En als het thuis niet meer gaat, hebben wij een ruim aanbod van woonzorglocaties waar we 24 uur per dag voor onze cliënten zorgen."

## MEDEWERKERSBETROKKENHEID

Gemiddeld scoort Florence Ondersteunende diensten een 7,7 op motivatiefactoren en op randvoorwaarden. Een mooie score!

**7,7**



# Het leven leiden dat je lief is

## Visie en missie

Ieder mens is uniek en leeft zijn leven op zijn eigen manier. Als Florence sluiten we daarop aan. Wij doen dat vanuit onze visie **"leven leiden dat je lief is"**. Niet alleen in woord, maar ook in daad. Dat doen wij vanuit een Actieprogramma. De domeinen binnen het programma (zie figuur) gaan over het totaal van kwaliteit van leven waaronder persoonsgerichte zorg, welzijn en wonen. Maar het gaat ook om familieparticipatie, omgaan met dilemma's (moreel beraad), om integraal samenwerken en om verantwoorden over wat er écht toe doet. Leven, werken en verbinden vanuit de bedoeling. Geen overbodige administratieve ballast, maar ongehaaste aandacht voor en met elkaar.

Het leven leiden dat je lief is, vormt onze basis voor ons denken, handelen en verantwoorden. Dat wordt ook duidelijk in voorliggend Jaarplan Kwaliteit. Stap voor stap, maar met duidelijke focus. Voor meer kwaliteit van leven, meer werkplezier en om als voorbeeld te dienen voor collega-organisaties in heel Nederland.



### Van Visie naar Actieprogramma



**Ken je bewoner. Door en door en sluit daar op aan. Gebruik het leren kennen als een reis. Bouw een relatie op en laat je verrassen door alle kleine dingen die van betekenis zijn.**

*"Binnen de Opleiding voor Eerst Verantwoordelijk Verzorgende maken we placemats met afbeeldingen en teksten wie de bewoner is. Handig om daarop aan te sluiten vanuit zorg en welzijn, maar ook een mooi middel om tussen bewoners, medewerkers en naasten het gesprek aan te gaan. En de bewoner is super trots op het resultaat!"*

Gea Krikke, Paula de Lijster en Suzanne van Fessem  
Locatie Dekkerduin



Integrale ouderenzorg:  
zorg, welzijn, behandeling  
en wonen afgestemd op de cliënt

Persoonsgerichte zorg & Wonen en welzijn

### Actieprogramma Leven leiden dat je lief is

Het Actieprogramma bestaat uit vier pijlers (zie figuur) waaronder drie werkpijlers en één overstijgende pijler. In de pijlers **Gelukszoekers** en **Het Verhaal** leren we de bewoner nog beter kennen, dit te verwerken in het zorgplan en daarnaar te handelen. Binnen de pijlers hebben we ons laten inspireren door verschillende methodieken. Deze methodieken vormen een basis voor een uitwerking binnen Florence. Passend bij onze werkwijze, structuur en taal. Voorbeelden van methodieken zijn Leefplezier (pijler gelukszoekers), Presentiebenadering en Caring Stories (Het Verhaal). Het voordeel van werken verschillen in aanpak leidt ertoe dat we goed kunnen kijken wat en waar het beste past en waarom. Door continu te evalueren, leren, verbeteren en delen van ervaringen ontwikkelen we een aanpak op maat voor Florence.

Binnen de pijler **Leefdomeinen** leggen we focus op één bepaald onderwerp van kwaliteit van leven. Het gaat om eten & drinken als vervolg van de pilot uit 2021, Warm Welkom als vervolg op de bewonersreis uit 2021 en om Samen Optrekken (familieparticipatie). Deze activiteiten zijn al gestart, maar worden nu een breder kader gepositioneerd zodat alle programmaonderdelen goed aansluiten.

In 2022 gaan we met **eten & drinken** de pilots uitbreiden naar alle afdelingen van deelnemende locaties. Met als doel meer beleving, smaak en plezier bij de maaltijden. Daarnaast maken we een kookboek met gerechten van bewoners van vroeger en de herinnering van toen. Binnen **Warm Welkom** wordt de periode vanaf interesse tot en met eerste zes weken van wonen uitgewerkt met als doel een nog meer "Thuis" te creëren. **"Samen optrekken"** - een samenwerking tussen Florence, Laurens, Hogeschool Rotterdam en Mantelzorg NL - wordt in 2022 gecontinueerd. Het doel is om vanuit betekenisvolle relaties en partnerschap tussen formele en informele zorg de kwaliteit van leven van bewoners te bevorderen.



Integrale ouderenzorg:  
zorg, welzijn, behandeling  
en wonen afgestemd op de cliënt

Persoonsgerichte zorg & Wonen en welzijn

### Florence Benadering op Dementiezorg

In 2022 gaat Florence haar eigen benadering op dementiezorg ontwikkelen en starten met de implementatie. De Florence Benadering op Dementiezorg is een herijking van het huidige zorgprogramma Dementie. Bij deze herijking maken we gebruik van inzichten uit effectief bewezen interventies op zowel medisch, sociaal als psychologisch oogpunt. Vanzelfsprekend sluit de benadering naadloos aan bij *Het leven leiden dat je lief is* met als basis kwaliteit van leven. De scope bij de benadering is vanaf het zogenaamde "niet pluis" moment tot en met het levenseinde. Ofwel een ketenbenadering.

### Ontwerp integrale verpleeghuiszorg van de toekomst inclusief behandel functies

De zorgvraag neemt toe en wordt zwaarder. Dit ervaren wij elke dag. Zowel thuis als binnen de woonzorglocaties. In 2022 creëren we extra behandelplekken in onze locaties om aan deze zorgvraag te voldoen. Tegelijk kijken we in de volle breedte hoe voor Florence de verpleeghuiszorg van toekomst eruit gaat zien. Een toekomst waarbij de plaats van het leveren van zorg, ondersteuning en diensten meer gedifferentieerd wordt (thuis, woonplus, verpleeghuis) en de leveringsvorm verschilt (modulair of volledig pakket thuis en wonen met verblijf). Een toekomst waarin we meer te maken krijgen van schaarste van zorg- en behandelprofessionals. Wij bereiden ons hierop voor met het ontwerp van een visie en actieplan op integrale verpleeghuiszorg. Het streven van Florence is om integrale zorg en behandeling te leveren op de plek waar dit het beste past. Op maat.



# Slimme, servicegerichte ondersteunende organisatie

*Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning  
Gebruik van informatie*

## **Alleen registreren en meten wat nodig is**

In 2021 heeft Florence onderzocht welke kwaliteitsmetingen en registraties worden uitgevoerd in het zorgproces. Naar aanleiding daarvan hebben er schrapessies plaatsgevonden. In 2022 zal Florence alleen meten en registreren wat noodzakelijk is om de kwaliteit van zorg en het leven leiden wat je lief is te kunnen waarborgen.

## **Kleuring aan kwaliteit**

Vanuit het Actieprogramma LLDJLI start Florence met het "narratief verantwoorden". Daarbij maken we gebruik van verhalen van bewoners, naasten en medewerkers om kleuring te geven aan de ervaren kwaliteit in de praktijk. Florence wordt hierbij ondersteund door de Universiteit Leiden en de Erasmus Universiteit Rotterdam.

## **Wetenschappelijke infrastructuur**

In 2022 zal er een visie op wetenschappelijk onderzoek worden ontwikkeld, wordt een wetenschappelijk onderzoekklimaat en het implementeren van resultaten van wetenschappelijk onderzoek gefaciliteerd.

## **Stem van de medewerker**

In 2021 heeft het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) plaatsgevonden onder de medewerkers binnen de intramurale zorg. Managers en HR-adviseurs zijn getraind om de cijfers van het MTO te interpreteren, de resultaten zijn besproken in de teams en vormen input voor lokaal en centraal beleid.



## **Stem van de bewoner telt!**

In 2022 gaat Florence het CTO handiger organiseren door een koppeling te maken met het ECD ONS en Carenzorgt.

## **Inspraak**

Florence gaat in 2022 de inspraak voor bewoners verder invulling geven. Onderdeel van het Actieprogramma Leven leiden wat je lief is, zijn de huiskamergesprekken. In deze gesprekken worden de acht leefdomeinen, met directe impact op de leefwereld van de bewoner, besproken.



We zorgen goed voor onze collega's

Leiderschap, governance en management  
& Leren en ontwikkelen

### Sturingsmodel: Het team is je thuis

In 2022 start Florence pilots met een nieuw sturingsmodel. Dit sturingsmodel betreft een meer integrale sturing en maakt dat er meer aandacht dichtbij is. Dit model zal bijdragen aan kwaliteit hoogwaardige, persoonsgerichte zorg en eigenaarschap/autonomie van het team. Uitgangspunt is dat het team je thuis is. Verantwoordelijk voor het team is de teamleider die dichtbij de medewerker, bewoner en familie staat.

### Visie op leiderschap

De Visie op Leiderschap wordt in 2022 verder verstevigd en geëffectueerd. Daarbij wordt het Florence+ Programma ingezet.



### Inzetbaarheid

Bij Florence vinden we de inzetbaarheid en het werkplezier van de medewerker belangrijk. Hiervoor is de visie op inzetbaarheid geformuleerd. Daarbij is het nemen van de regie door de medewerker op de eigen inzetbaarheid het uitgangspunt. In 2022 wordt de visie op inzetbaarheid verder geëffectueerd. Florence zorgt voor de voorwaarden om medewerkers het werk kunnen laten doen dat hen lief is.





We zorgen goed voor onze collega's

Leren en ontwikkelen & Personeelssamenstelling



#### Stevige stem van het zorgpersoneel

Florence wil het verpleegkundig en verzorgend domein een grotere stem geven in de besluitvorming over zorginhoudelijke onderwerpen. Om dit te kunnen bewerkstelligen, start Florence in 2022 met de pilotrol 'Chief Nursing Officer' (CNO). De CNO vormt een schakel tussen bestuur, beleid, professioneel verpleegkundig en verzorgend handelen en de werkvloer. De CNO werkt nauw samen met de PAR en de eerste geneeskundige en is onderdeel van alle relevante zorginhoudelijke stuurgroepen. Na één jaar wordt de rol geëvalueerd en vindt verdere besluitvorming plaats over het continueren van de rol.

#### Meer leerlingen en stagiaires voor de ouderenzorg

In 2022 start het Talentcentrum met het herstructureren van de BPV-organisatie. Deze herstructurering bestaat uit 3 fasen, waarbij fase 1 wordt uitgevoerd in 2022. Fase 1 is met name gericht op het ontwerpen, ontwikkelen en voorbereiden van de herstructurering. In onderstaande tabel is opgenomen hoe deze fasering eruit ziet en wat dit betekent voor de werkzaamheden in 2022.



Kwalitatief en kwantitatieve  
bemensing op sterkte

*Personeelssamenstelling*

### **Roosters in balans (borging en beheer)**

**Bij Florence mogen bewoners en medewerkers weten waar ze aan toe zijn. Met 'Roosters in balans' draagt Florence bij aan kwaliteit van zorg voor alle bewoners en gezonde voorspelbare en eerlijke roosters voor medewerkers.**

Vorig jaar is reeds gewerkt aan een indicatieve personeelsnorm intramurale zorg. 'Roosters in balans' bouwt hierop verder en heeft tot doel om de volgende zaken te realiseren:

- Per afdeling een afgesproken basisbezetting en daarmee financieel kader
- Rechtstreekse relatie van de basisbezetting naar de (meerjaren)begroting
- Een actueel en integraal roosterhandboek
- De introductie van cyclische roosters binnen heel Florence
- Een professionalisering van de functie planning

### **Voldoende leuke collega's**

Florence stelt zich tot doel om de instroom van medewerkers in het komende jaar te verhogen voor alle disciplines. De focus ligt daarbij op het verhogen van het aantal leerlingen en werkbegeleiders, het aantrekken van medewerkers met een ander profiel (welzijn, social work) en het verhogen van instroom van medewerkers met flexibele contracten.



# Ontwikkeling toekomstgerichte zorgconcepten met gebruik van slimme technologie

*Hulpbronnen, omgeving en context*

**Zorgtechnologie ondersteunt Florence bij het realiseren van 'het leven leiden wat je lief is'. Florence gebruikt alleen zorgtechnologie die bijdraagt aan het vergroten van de zelfstandigheid, vrijheid en veiligheid van onze bewoners. Daarnaast dient zorgtechnologie bij te dragen aan een efficiënter werkproces waardoor medewerkers worden ontlast en er meer tijd kan worden besteed aan onze bewoners. In 2020 en 2021 heeft Florence stappen gezet in de implementatie en gebruik van zorgtechnologie. In 2022 gaat Florence de zorgtechnologie binnen haar locaties door ontwikkelen.**

## **Slimme camera's**

Slimme camera's werken als een alarmeringssysteem. Na alarm kan de zorgmedewerker op de beelden zien of het daadwerkelijk nodig is om zorg te verlenen. Het resultaat is dat bewoners niet meer onnodig gestoord worden. Daarnaast draagt het bij aan voorkomen van onnodige rondes door zorgmedewerkers. Florence gaat de slimme camera's implementeren binnen de doelgroep jonge mensen met dementie op een locatie. De implementatie zal gefaseerd verlopen middels proeftuinen.

## **GPS-trackers**

Florence streeft ernaar haar bewoners zoveel mogelijk vrijheid te bieden, zodat zij het leven kunnen leiden wat hen lief is. GPS-trackers dragen hieraan bij. Soms willen bewoners graag zelfstandig naar buiten, maar is het voor hen lastig om de weg weer terug te vinden. GPS-trackers zorgen ervoor dat een bewoner kan worden gelokaliseerd. Medewerkers van Florence kunnen de bewoner lokaliseren en weer thuisbrengen. Hierdoor is vermissing niet aan de orde en is het mogelijk om meer bewoners naar buiten te laten gaan. Florence gaat de GPS-trackers voor iedere locatie gefaseerd implementeren middels proeftuinen.

## **Doorontwikkeling leefcirkels**

In 2020 en 2021 zijn de leefcirkels geïmplementeerd binnen twee locaties van Florence. Florence gaat een nog verdere verdieping en doorontwikkeling van de leefcirkels realiseren. Dit zodat de bewegingsvrijheid van bewoners nog verder kan worden vergroot.



# Ontwikkeling toekomstgerichte zorgconcepten met gebruik van slimme technologie

*Hulpbronnen, omgeving en context*

## Digitale samenwerking

Digitale samenwerkingsafspraken met huisartsen en andere VVT-instelling over het eenvoudig en veilig delen van zorginformatie van en over onze cliënten: Verdere verkenning 'Gegevensoverdracht in de Regio' met andere VVT-instelling en Hadoks.



## Bestendigen samenwerkingsverbanden

De samenwerking met partners als het HagaZiekenhuis en Aafje worden in 2022 uitgebreid en bestendig.



## Vastgoedprojecten

In 2022 vinden de volgende vastgoedprojecten plaats:

- De voorbereidingen van de planontwikkeling van de renovatie van locatie Westhoff.
- De uitvoering van de renovatie van locatie Houthaghe wordt voortgezet.
- De voorbereidingen voor de planontwikkeling van locatie Loevestein.



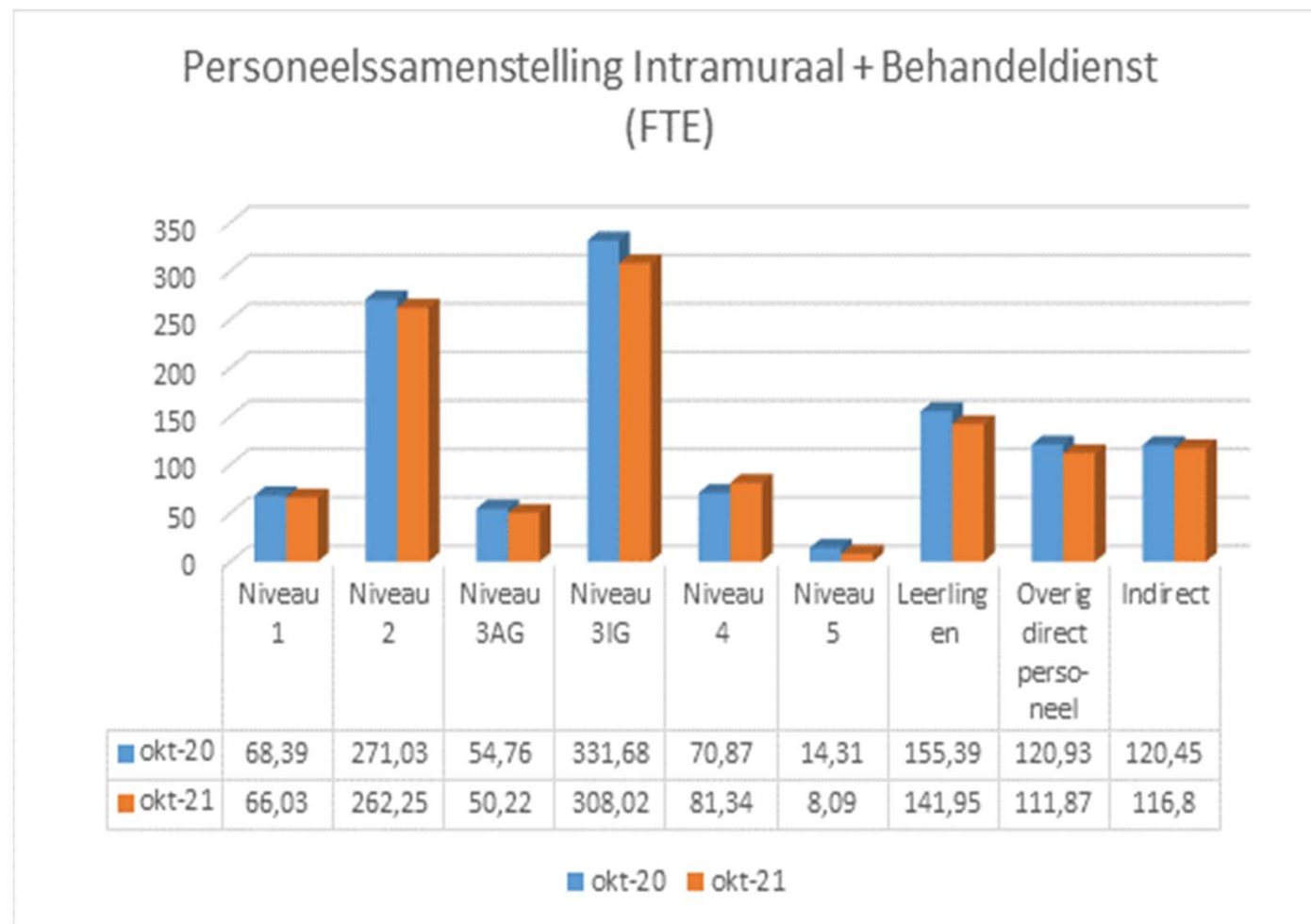
# Locatieontwikkelplannen

| Locatie Ontwikkel Plan<br>-<br>Wie doet wat in 2022? | Actieprogramma Leven leiden dat je lief is |                     |             |                 |                    | Florence Benadering op Dementiezorg | Integrale Verpleeghuiszorg van de Toekomst |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------|-------------|-----------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                                      | Pijler Gelukszoekers                       | Pijler Leefdomeinen |             |                 | Pijler Het Verhaal |                                     |                                            |
|                                                      |                                            | Eten &Drinken       | Warm Welkom | Samen Optrekken |                    |                                     |                                            |
| Adegeest                                             | ♥                                          |                     |             |                 |                    | ♥                                   |                                            |
| Dekkersduin                                          | ♥                                          |                     |             |                 |                    |                                     |                                            |
| Duinhage                                             |                                            | ♥                   |             | ♥               |                    |                                     |                                            |
| Duinsteede                                           | ♥                                          |                     |             |                 |                    |                                     |                                            |
| Houthaghe                                            |                                            |                     | ♥           |                 |                    |                                     | ♥                                          |
| Jonker Frans                                         |                                            |                     |             |                 |                    |                                     | ♥                                          |
| De Mantel                                            |                                            |                     | ♥           |                 | ♥                  |                                     | ♥                                          |
| Mariahoeve                                           |                                            |                     | ♥           |                 | ♥                  |                                     |                                            |
| Mariënpark                                           | ♥                                          | ♥                   | ♥           |                 |                    |                                     |                                            |
| Oostduin                                             |                                            |                     | ♥           |                 | ♥                  |                                     | ♥                                          |
| Steenvoorde                                          |                                            | ♥                   | ♥           |                 | ♥                  |                                     | ♥                                          |
| Uitzicht                                             |                                            | ♥                   |             |                 | ♥                  |                                     |                                            |
| Vredenburg                                           |                                            | ♥                   | ♥           |                 | ♥                  |                                     |                                            |
| Wijndaelercentrum                                    |                                            | ♥                   |             | ♥               |                    |                                     |                                            |

# Bijlagen

# Bijlage 1

## Personeelssamenstelling





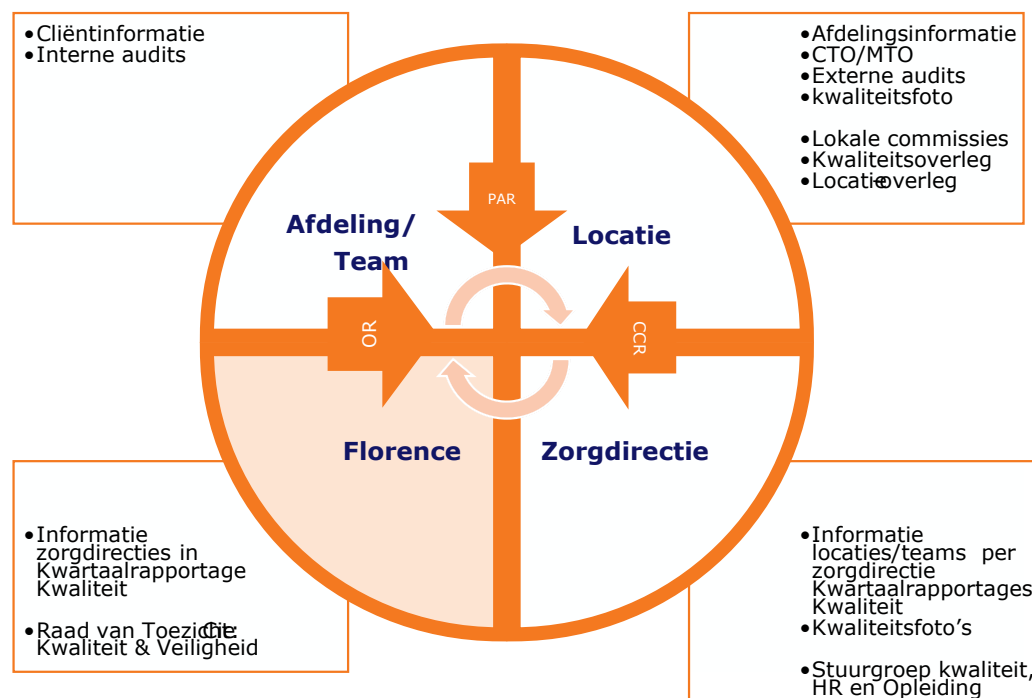
## Bijlage 2

### Kwaliteits- en verantwoordingsstructuur Florence

Kwaliteitsinformatie wordt op verschillende niveaus geanalyseerd en omgezet in verbeteracties. Monitoring en verantwoording van kwaliteitsinformatie en verbeteracties vindt doorlopend plaats in verschillende gremia op verschillende abstractieniveaus. Voorgaande is opgenomen in de Kwaliteitskalender van Florence.

De Professionele Adviesraad (PAR), de Ondernemingsraad (OR) en de Centrale Cliëntenraad (CCR) worden geïnformeerd over de stand van zaken en bij besluiten om advies danwel instemming gevraagd.

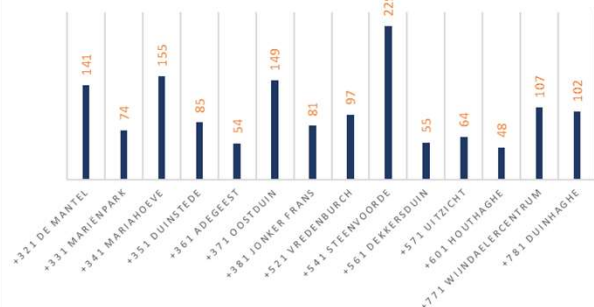
In onderstaande figuur is de kwaliteits- en verantwoordingsstructuur van Florence weergegeven.



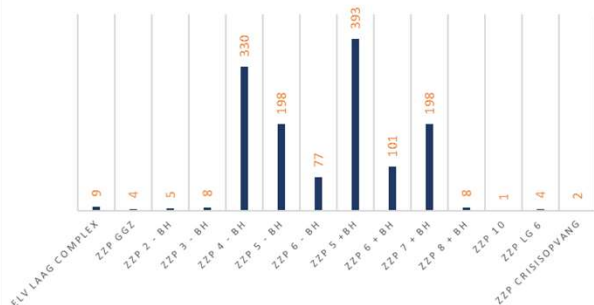
# Bijlage 2

## Profiel Florence

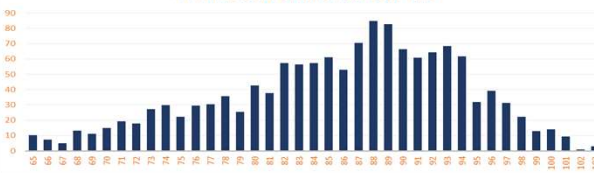
AANTAL BEWONERS PER LOCATIE



ZZP-MIX



AANTAL BEWONERS PER LEEFTIJD



Som van omzet

OMZET PER OE

