

Kwaliteitsverslag 2017

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
Algemeen	4
Visie Florence	4
Doelgroepen	4
Personeelssamenstelling	5
Vrijwilligers	5
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
Wensen met betrekking tot laatste zorg	7
Wonen en welzijn	8
Schoon en verzorgd lichaam en kleding	8
Zinvolle dag	8
Familieparticipatie	9
Kwaliteit en veiligheid	10
Inzet van het ECD voor kwaliteit en cliëntveiligheid	10
Uitvoering van Prisma-onderzoek en melding IGJ	11
Melding Incidenten Cliënten	11
Klachtafhandeling	11
Melding Incidenten Medewerkers	12
Brandveiligheid	12
Infectiepreventie	12
Voedselveiligheid	13
Veiligheidsthema's	14
Medicatieveiligheid	14
Risicosignalering	15
Decubituspreventie	15
Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen	16
Terugdringen psychofarmacagebruik	17
Leren en werken aan kwaliteit	18
HKZ-certificering	18
PREZO	18
Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn	18
Waarborgzegel Fixatievrije Instelling 2017-2019	18
Casuïstiekbesprekingen	18
Profilering Leerwerkplaats	18
Werkgeversproject Mantelzorg werkt!	19
De activiteiten in het (academisch) leernetwerk	19
Netwerken Huntington en Dementie op jonge leeftijd	19
Den Haag Transmuraal	19
Leren wanneer het uitkomt	19
Aandachtvelders	20
Coaches on the job voor dialoog met de cliënt	20
Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag	20
Leiderschap, governance en management	21
Gebruik van hulpbronnen	22
Gebouwen	22
Technologische hulpbronnen	22
Materialen en hulpmiddelen	22
Financiën en administratieve organisatie	22
Professionele relaties en samenwerking	22
Gebruik van informatie	23
Cliëntoordelen	23
Cliënttevredenheidsonderzoek Cliëntenraad	23
Zorgkaart Nederland	23
Bijlage 1: Overzicht personeel Florence 2017	23
Bijlage 2: Woonzorglocaties Florence 2017	26
Bijlage 3: Locaties en doelgroepen Florence 2017	27
Bijlage 4: Verzuim in cijfers 2017	32
Bijlage 5: Resultaten interviews met cliënten	33

NB: Daar waar in dit verslag wordt gesproken over de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), wordt ook de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) bedoeld, de naam die IGZ per 1 oktober 2017 heeft.

INLEIDING

Sinds de hervorming van de langdurige zorg in 2015 is de verpleeghuiszorg snel aan het veranderen. Cliënten worden steeds kwetsbaarder, waardoor zij meer en complexere zorg nodig hebben. Het vraagt dan ook veel inzet van onze medewerkers om tegemoet te komen aan alle wensen en behoeften. Zij moeten zich niet alleen kunnen inleven in cliënten die hun eigen wensen en behoeften vaak niet meer duidelijk kunnen uitleggen. We verwachten ook dat medewerkers in plaats van het overnemen van taken, cliënten stimuleren om zoveel mogelijk dingen zelf te doen. Bovendien willen we dat medewerkers afspraken maken met familie, mantelzorg of vrijwilligers over wat zij kunnen doen om het leven van hun dierbare zo aangenaam mogelijk te maken. Dit laatste noemen we de informele zorg. Kortom: onze medewerkers zijn niet alleen zorgverlener, maar zijn ook de verbindende schakel tussen formele en informele zorg.

Ondanks de enorme inzet ging toch niet alles goed in de zorg voor kwetsbare ouderen. Schrijnende voorbeelden zijn uitgebreid in de media en in de politiek besproken. In de zomer van 2016 kwamen enkele locaties van Florence onder het vergrootglas van de Inspectie voor de Gezondheidszorg te liggen. Onze medewerkers hebben keihard gewerkt om de kwaliteit te verbeteren en zullen dat blijven doen om deze kwaliteit vast te houden. Dit leidde ertoe dat de inspectie in mei 2017 het vertrouwen in Florence opnieuw uitsprak. Daar zijn we uiteraard blij mee. We gaan de komende tijd net zo enthousiast door op de ingeslagen weg, omdat we ervaren dat het werken aan kwaliteitsverbetering een kick geeft waardoor iedereen weer trots wordt op het werk dat hij of zij doet. Bovendien merken we dat onze cliënten betere zorg krijgen, en daar gaat het natuurlijk om.

Persoonsgerichte zorg

In januari 2017 kwam Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg uit. Dit is een document met rechtskracht en beschrijft met name drie zaken:

1. wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van de zorg;
2. de opdracht aan zorgverleners en de zorgorganisatie om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken;
3. het gebruik van het Kwaliteitskader door externe toezichthouders en door zorgkantoren bij de inkoop van zorg.

Het Kwaliteitskader focust op persoonsgerichte zorg. Naast goede lichamelijke zorg verwachten we zinvolle dagbesteding en persoonlijke aandacht. Zorgverleners bepalen niet wat goed, leuk of lekker is, maar de cliënt bepaalt dat zelf en zorgverleners handelen naar de wensen van de cliënt. Dit vraagt om een culturomslag waar we nog volop in zitten.

Direct na het verschijnen van het Kwaliteitskader is Florence een project gestart met medewerkers vanuit de centrale ondersteuning, leden van de centrale cliëntenraad én medewerkers die in de zorgverlening werken. Volgend jaar beschrijven we de resultaten aan de hand van het Kwaliteitsplan 2018. In dit Kwaliteitsverslag 2017 staan de activiteiten en bereikte resultaten in 2017 beschreven aan de hand van de thema's van het Kwaliteitskader. Het Kwaliteitsplan 2018 beschrijft deels de situatie in 2017 en om die reden zijn er overeenkomsten zichtbaar in de teksten.

In 2017 is door Florence een structuurwijziging in gang gezet om daarmee de uitdagingen van de toekomst goed het hoofd te kunnen bieden. Eind 2017 is er een directieteam ingesteld waarin vier cliëntgroepen zijn vertegenwoordigd: Intramurale Zorg, Geriatrische Revalidatie & Screening, Extramurale Zorg en Services. Daarnaast is de sturing ook op de zorg voor medewerkers en financiën geborgd binnen dit directieteam. Tevens is de Eerste Geneeskundige lid van het directieteam. Op elke locatie van Florence zijn managers Zorg en managers Services benoemd, om zo sturing dicht bij de medewerkers te houden en ervoor te zorgen dat cliënten en hun familie herkenbare gezichten zien. Florence sloot 2017 af met hernieuwde energie en vertrouwen in de toekomst.

Juli 2018

Jim van Geest
Voorzitter Raad van Bestuur

Niels Honig
Lid Raad van Bestuur

ALGEMEEN

Visie Florence

Florence wil dat er altijd iets te kiezen is. Want wij weten als geen ander hoeveel meer het leven te bieden heeft als cliënten en bewoners hun eigen keuzes kunnen maken, vooral als het gaat om iets persoonlijks als gezondheid en zorg. Zelf kiezen maakt sterker en minder kwetsbaar. Dat besef staat ook de komende periode hoog in het vaandel. Daarom kan men bij Florence blijven rekenen op een breed aanbod en op proactieve en professionele medewerkers die ieder mens graag helpen bij het maken van eigen keuzes.

Kernwaarden Florence zijn

- **Betrokken**
- **Keuzevrijheid**
- **Dichtbij**
- **Professioneel**
- **Met aandacht voor de individuele cliënt**

Doelgroepen

Florence biedt een breed scala aan activiteiten en diensten op het gebied van zorg, wonen en welzijn. Wij leveren in dit kader zorg- en dienstverlening in verpleeghuizen en woonzorglocaties. Verder biedt Florence thuiszorg, advies, begeleiding, service en hulp bij huishouden aan in de gemeenten Den Haag, Rijswijk, Leidschendam-Voorburg, Voorschoten, Leiden, Wassenaar en Delft. Ook biedt Florence uitleen van verpleegartikelen en hulpmiddelen, paramedische zorg aan huis, voedingsvoorlichting, dieetadvies en maaltijden.


Florence is specialist in complex-intensieve verpleeghuiszorg voor mensen met dementie, huntington en jonge mensen met dementie. De kennis die er in de voorbije jaren binnen Florence is opgebouwd over de zorg voor deze doelgroepen willen we de komende jaren verder uitbouwen.

De 16 locaties van Florence voor verpleeghuiszorg bevinden zich in regio Den Haag, Wassenaar, Voorschoten, Leidschendam-Voorburg en Rijswijk.

Vanuit haar zorgvisie stelt Florence de cliënt centraal in zorg- en dienstverlening. Het doel is om zo snel als mogelijk en naar tevredenheid van de zorgvrager tot een passend zorgaanbod te komen, en waar mogelijk een keuze te geven. Om zo optimaal mogelijk te kunnen communiceren met zorgvragers en mantelzorgers, heeft Florence in 2017 een centraal loket voor opname ingericht.

Overzicht van maximaal aantal plaatsen per doelgroep

Doelgroepen	Realiteit 2017	Capaciteit
Plaatsen Somatiek (SOM)	383	404
Plaatsen Psychogeriatric (PG)	840	867
Plaatsen Psychogeriatric & Somatiek (plekken zowel PG als SOM inzetbaar)	347	384
Plaatsen Huntington (HTT)	18	20
Plaatsen Gerontopsychiatrie (GP)	28	33
Plaatsen Jong dementerenden (JD)	77	87
Plaatsen Geriatrische revalidatiezorg (GRZ)	101	121
Plaatsen Eerstelijns verblijf (ELV)	32	49
Totaal Florence	1826	1965

 In bijlage 3 laat een totaaloverzicht van het aantal plaatsen per locatie zien.

Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

De instroom van nieuwe cliënten die veel zwaardere zorg nodig hadden, hield de afgelopen jaren geen gelijke tred met de (bij)scholing en instroom van voldoende kundig personeel.

In 2017 is zichtbaar geworden dat het personeelsbestand van Florence niet stabiel genoeg is. Het verzuimpercentage over heel 2017 bedroeg 8,79% en is met 0,87% gestegen ten opzichte van 2016 (7,91%). De meldingsfrequentie is redelijk stabiel en schommelde de afgelopen jaren rond de 1. Kortom: de meldingsfrequentie is (nagenoeg) gelijk gebleven, maar het langdurig verzuim is verder gestegen ten opzichte van voorgaande jaren.

Net als andere zorgorganisaties had Florence in 2017 te maken gehad met Randstedelijke arbeidsmarktproblematiek, waardoor het lastig was om openstaande vacatures op te vullen. In combinatie met het hoge verzuim waren we daarom genoodzaakt om in 2017 meer uitzendkrachten en zzp'ers in te zetten dan voorgenomen.

Bij Florence zijn veel openstaande vacatures voor verzorgenden niveau 3-IG en verpleegkundigen niveau 4 en 5. In 2017 hadden er tot 22 december 2017 1631 kandidaten gesolliciteerd op een zorgfunctie. Op 22 december 2017 stonden er 101 vacatures open bij Florence.

Profiel personeelsbestand en personeelssamenstelling in cijfers

Totaal aantal medewerkers in dienst van zorgorganisatie Florence in de maand november 2017 (direct en indirect personeel, exclusief stagiairs en vakantiekrachten):

- Fte: 2107,10
- Aantallen in medewerkers: 3313

Direct personeel (in dienst):

- Fte: 1623,28
- Aantallen in medewerkers: 2620

Indirect personeel (overhead):

- Fte: 483,82
- Aantallen in medewerkers: 693

 In bijlage 1 staat een overzicht van medewerkers per niveau.

Vrijwilligers

Op 1 januari 2017 waren er 1.868 vrijwilligers actief op de diverse locaties van Florence. Op 1 januari 2018 waren dit er nog 1.677. Dit is een daling van 176 vrijwilligers, zo'n 9,4% van het totale bestand.

Kijkend naar het totale vrijwilligersbestand valt op dat de leeftijd van de gemiddelde vrijwilliger aan de hoge kant is:

- ongeveer 63% is 60 jaar of ouder;
- ongeveer 36% is 70 jaar of ouder;
- ongeveer 12% is 80 jaar of ouder.

Naast een relatief hoge gemiddelde leeftijd van onze vrijwilligers is de sluiting van enkele locaties ook een verklaring voor de daling van het aantal vrijwilligers.

Vernieuwing en verjonging van het vrijwilligersbestand is dan ook een belangrijk speerpunt voor de komende jaren.

Keurmerk Goed Geregeld - goed vrijwilligerswerk bij Florence

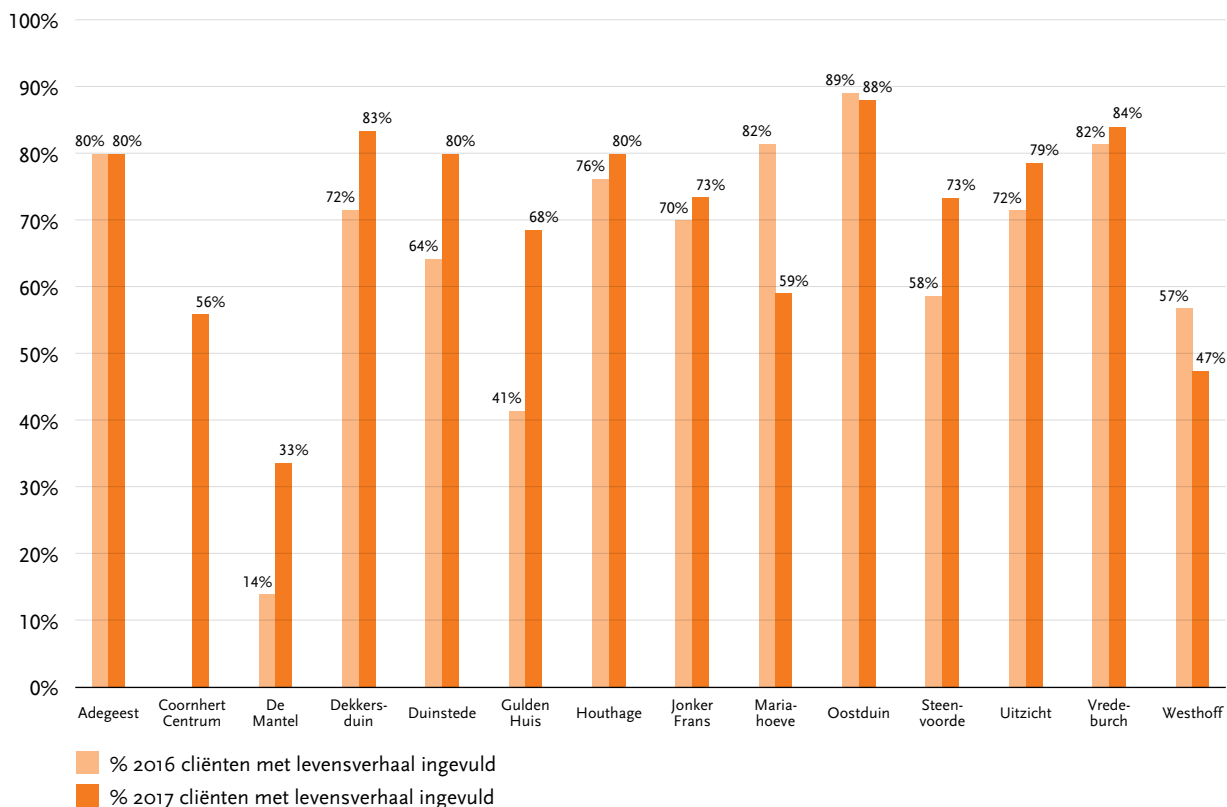
Florence draagt de kwaliteitsonderscheiding 'Goed Geregeld'. Dit landelijke keurmerk van de vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) is toegekend aan de organisatie als geheel en daarmee dus aan alle locaties in Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Voorschoten en Wassenaar waar wordt samengewerkt met vrijwilligers. Het keurmerk geeft aan dat Florence het vrijwilligerswerk succesvol en aantrekkelijk heeft georganiseerd.

PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Wat er nodig is om persoonsgerichte zorg en ondersteuning te ervaren is voor ieder mens anders. Daarom brengt de zorgverlener samen met de cliënt, de familie en/of mantelzorger(s) in kaart welke basis- en zorgbehoeften de cliënt heeft en waar zorg of ondersteuning bij nodig is. Door gebruik te maken van het Elektronisch Clienten Dossier (ECD) in LableCare® wordt de zorgmedewerker ondersteund om samen met de cliënt (en familie en/of mantelzorger(s)) een individueel zorgplan op te stellen.

In het ECD wordt per cliënt voor 15 basisbehoeften de zorgafhankelijkheid in kaart gebracht met behulp van een vijfpuntsschaal (de Care Dependency Scale). Ook wordt een profiel van de cliënt geschetst door het levensverhaal van de betreffende cliënt vast te leggen. Hierin wordt niet alleen het zorgprofiel weergegeven maar bijvoorbeeld ook wat en wie belangrijk zijn voor de cliënt en wat hem of haar kenmerkt. Op die manier ontstaat een duidelijk beeld van de zorgafhankelijkheid van de cliënt op de thema's die er voor hem of haar echt toe doen. Deze zorgafhankelijkheid bepaalt vervolgens de ondersteuning die nodig is om in deze behoeften te kunnen voorzien en welke afspraken daarover moeten worden gemaakt. De cliënt kan voor elke basisbehoefte specifieke wensen vastleggen en aangeven of hij of zij 'tevreden' is of dat het wellicht 'beter kan'. Zo is het zorgteam in staat om een directe bijdrage te leveren aan het welbevinden en de kwaliteit van leven van iedere unieke cliënt. Naast de basisbehoeften worden de zorgbehoeften in kaart gebracht met de risicoinventarisaties om te zorgen dat er, waar mogelijk, preventieve acties kunnen worden ondernomen.

Levensverhaal ingevuld in ECD¹

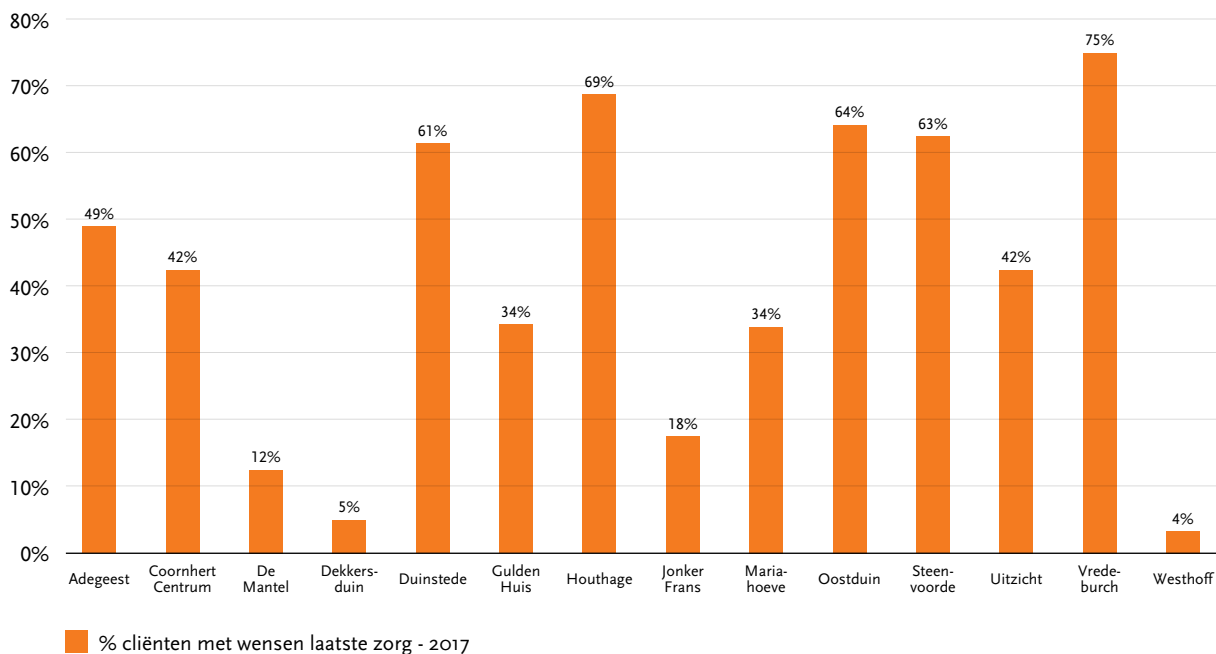


¹ Locatie Duinhage en Wijndalercentrum hebben in de verslagperiode nog geen/beperkt beschikking over het digitale dossier. Gegevens over Loosduinse Hof ontbreken, omdat deze locatie de deuren sloot in 2017. Op de locaties Westhoff en Gulden Huis zijn meer GRZ-cliënten, waardoor de behandeling is gericht op het weer terugkeren naar de thuissituatie en de opname dus tijdelijk van aard is. Bovendien valt GRZ buiten de scope van het Kwaliteitskader. Alle overige locaties laten zien dat hier meer aandacht voor is geweest in 2017 ten opzichte van 2016.

Wensen met betrekking tot laatste zorg

Sinds eind 2016 is het mogelijk om in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) de wensen rond de laatste zorg op te nemen. Voorheen gebeurde dat veelal op papier. Het vastleggen van wensen rondom de laatste zorg moet niet verward worden met het (niet-)reanimatiebeleid. Dit laatste wordt voor iedere cliënt vastgelegd in het papieren dossier en in het medische dossier (Ysis). Het verschil in gebruik tussen de locaties van de functionaliteit en wensen rondom laatste zorg komt veelal voort uit de doelgroep die wordt bediend. Op de locaties Westhoff en Gulden Huis is bijvoorbeeld veel sprake van geriatrische revalidatiezorg (GRZ), waarbij opname tijdelijk is en in veel gevallen de wensen rondom de laatste zorg niet direct van toepassing zijn.

Wensen met betrekking tot laatste zorg ingevuld in ECD

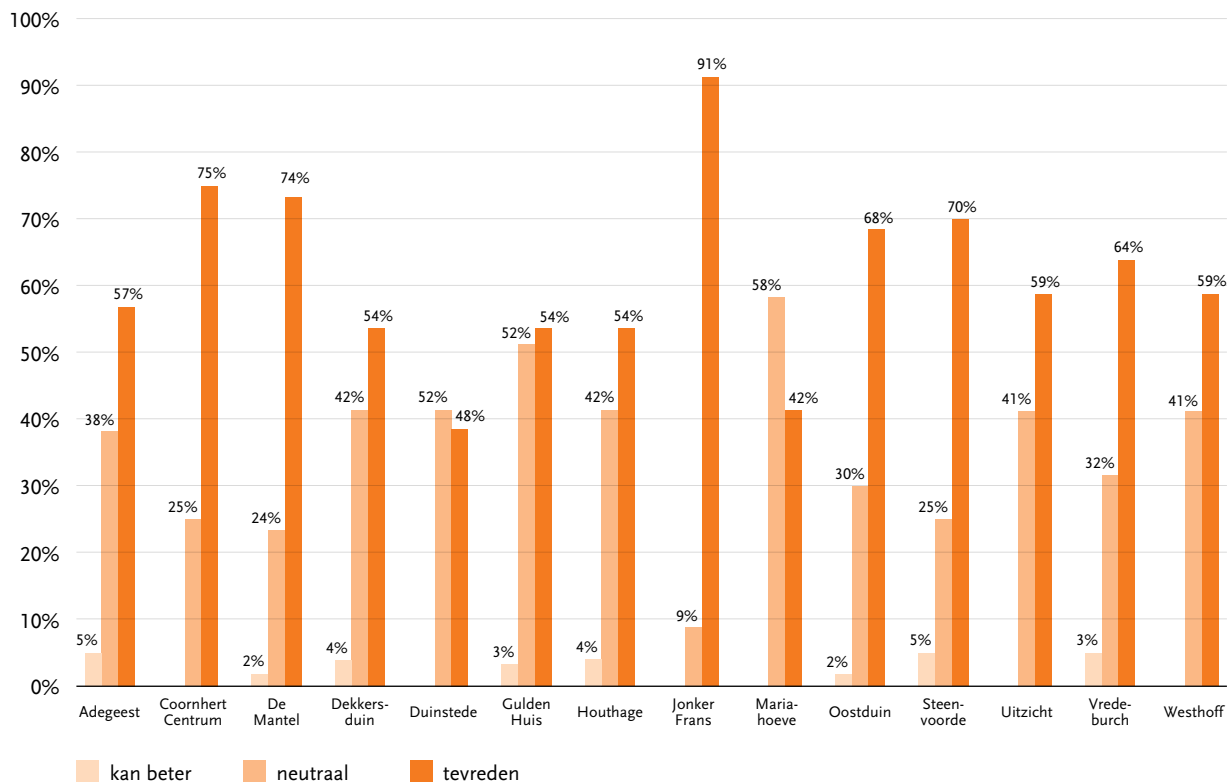


WONEN EN WELZIJN

Schoon en verzorgd lichaam en kleding

Algemene dagelijkse lichaamsverzorging is vastgelegd door middel van individuele afspraken in het zorgleefplan in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Positief is de grote tevredenheid die wordt geuit als het gaat om een schoon en verzorgd lichaam en de kleding van de bewoners. Een klein deel staat hier neutraal tegenover en een heel klein deel vindt dat hier nog verbetering mogelijk is. Geen enkele locatie laat hier een negatief beeld zien.

Clienttevredenheid wensen met betrekking tot schoon en verzorgd lichaam in ECD



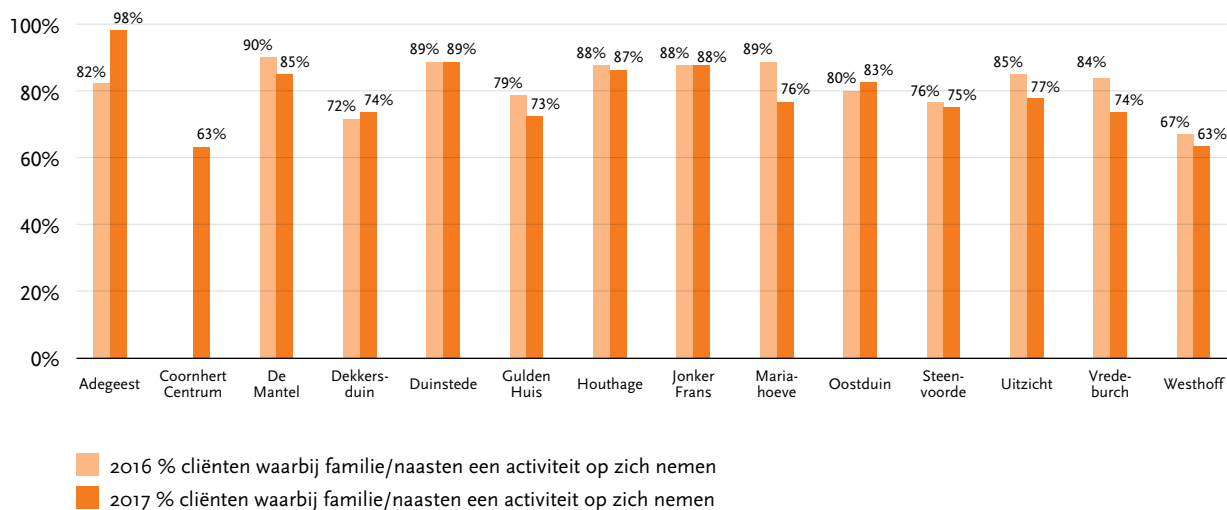
Zinvolle dag

Net als in 2016 stelde elke locatie van Florence in 2017 een plan op in het kader van de extra middelen voor een zinvolle dagbesteding, die landelijk zijn toegekend vanuit het programma Waardigheid en Trots. De plannen voor de locaties zijn opgesteld in samenspraak met de wijkcliëntenraden, waardoor ze heel verschillend en afgestemd op de lokale situatie zijn. Zowel in 2016 als in 2017 is er in de plannen veel aandacht voor de voorwaardenscheppende zaken, zoals de aanwezigheid van materialen (denk hierbij aan tovertafels, snoezelruimten, aanpassingen in badkamers). In 2018 zien we het accent verschuiven naar het gebruik van deze middelen en de ondersteuning van een cultuurverandering waarbij de aandacht voor de zinvolle dagbesteding een nog hogere prioriteit krijgt. Naast de locatieplannen is een organisatiebreed plan opgesteld voor deskundigheidsbevordering op het gebied van welzijn en dialoog met de cliënt. Alle bestedingen zijn gedaan naar of in aanvulling op reguliere welzijnsprogramma's en dagstructuur van de locaties.

Familieparticipatie

Afspraken over structurele activiteiten, ondersteuning of invulling van welzijn die de familie van een cliënt op zich neemt, zijn vastgelegd in het ECD. Het doel is om activiteiten van familie en zorgmedewerkers beter op elkaar af te stemmen, zodat zowel de cliënt, de familie als de zorgmedewerkers weten waar zij aan toe zijn en wat er van hen wordt verwacht. Daarnaast biedt de structurele inzet van familie de mogelijkheid om het contact tussen zorgmedewerkers en familie te versterken waardoor zij de dialoog met elkaar kunnen aangaan. Zo kan bijvoorbeeld gevraagd worden om de was te doen, of mee te gaan naar de kapper of naar de dokter. Maar misschien ook om op vaste tijden te ondersteunen met de maaltijd of andere dagelijkse handelingen.

Als we 2016 en 2017 vergelijken, dan zien we geen eenduidig beeld op het gebied van familieparticipatie. Op sommige locaties is dit gestegen, op andere locaties bleef het nagenoeg gelijk en op een paar locaties is de familieparticipatie gedaald.



KWALITEIT EN VEILIGHEID

In de loop van 2017 zijn op alle locaties kwaliteitsverpleegkundigen aangesteld. Zij hebben onder meer belangrijke taken in het verbeteren van de deskundigheid van medewerkers, passend bij de zorgvraag en zorgzwaarte van cliënten. Samen met coaches kijken zij mee met de medewerkers die het dossier invullen en zijn ze op de afdeling aanwezig om te toetsen of de zorg die is afgesproken ook geleverd wordt. Zij kijken mee bij de zinvolle dagactiviteiten: wat gaat goed en wat kan beter? Ook zorgen zij ervoor dat de casuïstiek- en gedragsbesprekingen daadwerkelijk worden geagendeerd en dat medewerkers zich gesteund voelen om kritische vragen te stellen, bijvoorbeeld tijdens de overdracht of tijdens de visite van een behandelaar.

In 2017 heeft Florence aanspraak gedaan op de extra middelen van het programma Waardigheid en Trots om een extra impuls te kunnen geven aan de kwaliteit van zorg. Deze extra middelen hebben ertoe bijgedragen dat de zorgverlening op peil kon blijven en er een investering mogelijk was in bijvoorbeeld de inzet van kwaliteitsverpleegkundigen.

Inzet van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) voor kwaliteit en cliëntveiligheid

Florence draagt bij aan risicobewustzijn en risicoreductie door het periodiek doen van risico-inventarisaties op cliëntniveau op verschillende gebieden, waaronder het vastleggen van de risico's in het ECD. Incidenten worden geregistreerd en verwerkt in het ECD en er is een actueel overzicht beschikbaar van alle incidenten (MIC) die vervolgens besproken worden door een coördinerende verpleegkundige en een specialist ouderengeneeskunde.

De thema's medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen worden vastgelegd.

In het ECD zijn 'digitale zorgpaden' opgenomen om de veiligheid van de cliënt te borgen op de terreinen:

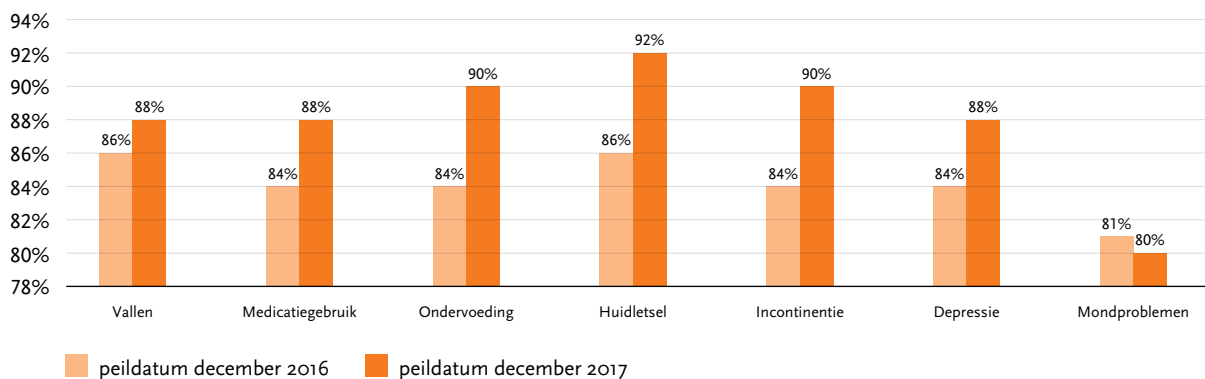
- vallen (basisbehoefte mobiliteit);
- ondervoeding (basisbehoefte eten en drinken);
- decubitus (doorliggen) (basisbehoefte lichaamshouding).

Als een cliënt verminderd of niet meer zelfstandig is, attendeert het ECD de zorgmedewerker tijdens het maken van afspraken op de mogelijke aanwezigheid van deze risico's. Het ECD ondersteunt 'shared decision making': op basis van de uitkomsten bespreekt de zorgverlener samen met de cliënt/naaste of maatregelen gewenst zijn en wat het beste bij de gewoontes en wensen van de cliënt past. De zorgmedewerker legt vervolgens vast of - en zo ja welke - maatregelen getroffen moeten worden. Indien de cliënt/naaste geen maatregelen wenst, dan wordt dit besluit met een onderbouwing (= verplicht veld) vastgelegd (kwaliteit van leven versus veiligheid).

De risicoinventarisatie wordt in het ECD vastgelegd. Naast de klinische blik van de zorgprofessional wordt gebruik gemaakt van standaard vragen-/scorelijsten voor het in kaart brengen van de risico's op verschillende gebieden. De risicoinventarisaties worden minimaal één keer in de 6 maanden uitgevoerd om de ontwikkeling in het risico te kunnen monitoren en indien nodig preventieve acties in te zetten.

In de onderstaande grafiek is te zien dat er in 2017 meer aandacht is geweest voor het gebruik van de risicoinventarisatie.

Uitvoering risicosignalering laatste 6 maanden



Uitvoering van Prisma-onderzoek en melding Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Tot medio 2017 werd Prisma-onderzoek (onderzoek in opdracht van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) na een gemeld incident) uitgevoerd door een apart Prisma-team, bestaande uit medewerkers van de beleidsstaf. In 2017 zijn alle kwaliteitsverpleegkundigen geschoold in de Prisma-systematiek. In 2017 zijn 11 meldingen gedaan aan het Prisma-team, waarvan 6 daadwerkelijk bij de IGJ gemeld zijn. Het betreft 7 meldingen van een (bijna) valincident, 2 meldingen van medicatievermissing, 1 melding van diefstal van maaltijden en 1 melding over de amputatie van tenen. Naar aanleiding van de medicatievermissing (1 melding) en de diefstal van maaltijden (1 melding) zijn 2 medewerkers ontslagen en is er bij één van de betrokken medewerkers ook melding gedaan bij de Inspectie. Bij vermissing en/of diefstal wordt ook altijd aangifte bij de politie gedaan.

De oorzaken van de incidenten zijn zeer divers. Bij (bijna) valincidenten zijn ze met name organisatorisch (overdracht, dossiervoering en planning) en medewerkergerelateerd (zorgvuldigheid, deskundigheid, ervaren werkdruk). Daarnaast spelen cliëntgerelateerde oorzaken een rol, zoals de psychische of fysieke conditie van de cliënt. Bij de medicatievermissingen was sprake van diefstal (heterdaad) en het niet werken volgens de afspraken waardoor onduidelijk was op welke wijze het tekort was ontstaan. Het betrof in beide gevallen opiumwetartikelen (pleisters en tabletten).

Naar aanleiding van elk incident zijn verbetermaatregelen geformuleerd, voornamelijk op team- en locatieniveau.

Melding Incidenten Cliënten (MIC)

Binnen Florence werken we vanuit een veilige meldcultuur. MIC-meldingen worden maandelijks door de coördinerend verpleegkundige per afdeling besproken met de betrokken specialist ouderengeneeskunde. De kwaliteitsverpleegkundige maakt een analyse per kwartaal, die in de leidende coalitie wordt besproken. De halfjaarlijkse rapportage wordt uiteindelijk besproken in een centrale MIC-commissie binnen Florence, waaraan onder andere de eerste geneeskundige en de bestuurssecretaris deelnemen.

Incident	Aantal meldingen in 2017	% meldingen 2017
Medicijn(en)	4762	38,9%
Valincident	4445	36,3%
Anders	1220	10,0%
Agressie	1027	8,4%
Foutief omgaan materiaal	330	2,7%
Vermissing	123	1,0%
Stoten, knellen, botsen	122	1,0%
Materiaalfout	98	0,8%
Verslikken	69	0,6%
Inname gevaarlijke stof	19	0,2%
Verbranding	17	0,1%
Totaal	12.232	

Klachtenafhandeling

Klachten komen via verschillende kanalen binnen:

1. Onafhankelijke klachtencommissie (klachten expliciet gericht aan de commissie, afhandeling ambtelijk secretaris);
2. Directie/Raad van Bestuur;
3. Locaties (via Meldplein); (afhandeling door locaties zelf (managers Zorg en/of Services, soms door een cliëntvertrouwenpersoon op een locatie).

Het aantal gemelde klachten via Meldplein in 2017 is 33. Dit is een halvering ten opzichte van 2016, toen er 71 klachten werden gemeld.

Het aantal klachten gericht aan de klachtencommissie in 2017 bedroeg 45. Dit is een kleine toename in vergelijking met 2016, toen er 43 klachten zijn gemeld. Van de 45 leidden 10 klachten, met in totaal 38 klachtonderdelen, tot een hoorzitting. Van deze 10 klachten zijn 2 klachten tijdens een hoorzitting in 2018 behandeld.

De aard van de klachten betrof onderstaande onderwerpen:

- zorgverlening;
- persoonlijke verzorging en maaltijden;
- facilitair;
- niet nakomen afspraken Thuiszorg;
- zorgdossier;
- communicatie en bejegening;
- verpleegkundig handelen;
- onvoldoende waarborgen van veiligheid cliënt;
- medicatieveiligheid;
- (para)medisch handelen.

Melding Incidenten Medewerkers (MIM)

Sinds 2014 worden de MIM's geregistreerd in Meldplein (het digitale melding- en registratiesysteem van Infoland). De medewerkers melden incidenten en klachten via de portal op Floris (intranet). De betreffende manager beheert de meldingregistratie, onderneemt actie en verzorgt de terugkoppeling aan de melder en eventuele betrokkenen.

In 2017 zijn 544 incidenten gemeld op het gebied van intramurale zorg en geriatrische revalidatiezorg (GRZ). Van het aantal gemelde incidenten had 85% betrekking op agressie. Ongeveer 15% leidde tot verzuim.

Brandveiligheid

Jaarlijks voert Florence brandveiligheidscontroles uit op alle woonzorglocaties, waarbij zaken als de bedrijfshulpverleningsorganisatie (BHV), BHV-kennis en facilitaire brandveiligheid worden gecontroleerd. Aandachtspunten voor 2017 waren het op de juiste manier bewaren van zuurstof en het bijhouden van logboeken en BHV-plannen. Ook verdient de zichtbaarheid van BHV in roosters en aanwezigheid wat meer aandacht. Twee locaties hebben een maatregel opgelegd gekregen om ervoor te zorgen dat de brandveiligheid beter op orde komt. Beide locaties worden in 2018 opnieuw gecontroleerd.

Infectiepreventie

Binnen Florence is een commissie Infectiepreventie actief. Er is een beleidsnotitie vastgesteld ten aanzien van hygiëne en er zijn relevante protocollen die integraal deel uitmaken van het kwaliteitshandboek en beschikbaar zijn via intranet. Per locatie zijn er aandachtsvelders Hygiëne aangesteld (zie onder voor uitleg). Zij voeren periodiek een controle uit met een toetsingslijst hygiëne en infectiepreventie. De toetsingslijsten van de locaties zijn in 2017 opgevolgd door de controller Kwaliteit, die waar nodig verdiepend onderzoek heeft gedaan. Een externe deskundige infectiepreventie is structureel betrokken bij beleidsontwikkeling, protocollen en procedures en bij individuele casuïstiek. De externe deskundige neemt deel aan de centrale commissie Infectiepreventie en kan worden geconsulteerd bij bijvoorbeeld een uitbraak.

Aandachtsvelders Hygiëne

Florence hecht aan deskundigheid dicht bij het zorgproces op het gebied van infectiepreventie en onderschrijft het advies van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) voor het aanstellen van hygiënespecialisten binnen de organisatie. Hygiënespecialisten, binnen Florence aandachtsvelders Hygiëne genoemd, zijn medewerkers V&V op minimaal niveau 3. De aandachtsvelder heeft als taak om collega's uitleg te geven over het hoe en waarom van infectiepreventie, verbetertrajecten te initiëren en audits op het gebied van infectiepreventie en hygiëne uit te voeren. Zij informeren de lokale commissie Infectiepreventie over successen en knelpunten in het beleid. Binnen elk zorgteam is een medewerker benoemd tot aandachtsvelder Hygiëne. Zij rondten de interne training tot aandachtsvelder Hygiëne met succes af en volgen elk jaar een opfriscursus om hun kennis op peil te houden. In 2017 waren er in totaal 38 aandachtsvelders Hygiëne gecertificeerd en actief binnen Florence.

Jaarlijkse hygiëneweek

In de week van 23 tot en met 29 oktober 2017 is binnen Florence de jaarlijkse hygiëneweek georganiseerd, met als thema 'Huiselijkheid en hygiëne'. Het is de verantwoordelijkheid van de aandachtsvelders Hygiene om in deze week op de eigen locatie of in de eigen wijk zelf activiteiten te organiseren. De leden van de centrale commissie Infectiepreventie zorgden voor ondersteuning met een draaiboek voor mogelijke activiteiten.

Voedselveiligheid

Florence houdt zich aan 'Hygiëncode voor de voedingsverzorging in zorginstellingen' van het Voedingscentrum. Om deze hygiëncode te borgen voert maaltijdenleverancier Gewoon Lekker Thuis minimaal 1 keer per jaar een audit uit op elke locatie. In de audits wordt zowel de veiligheid van warme maaltijden, opslag van voedsel in (koel)kasten als (basis)kennis bij medewerkers meegenomen. In 2017 zijn alle afdelingen van alle woonzorglocaties bezocht voor een audit. De meest geconstateerde risico's hadden te maken met het onvoldoende structureel registreren van temperaturen van zowel de opslag van voedsel als bereid voedsel. Medewerkers die dagelijks bezig zijn met de bereiding van maaltijden, worden geacht op te hoogte te zijn van de richtlijnen omtrent de bereiding en het bewaren van voedsel. Per locatie kan gekozen worden om een medewerker extra te scholen in HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points, een risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen). In 2017 zijn 9 medewerkers, waaronder voedingsassistenten, huiskamermedewerkers en restaurantmedewerkers gecertificeerd.

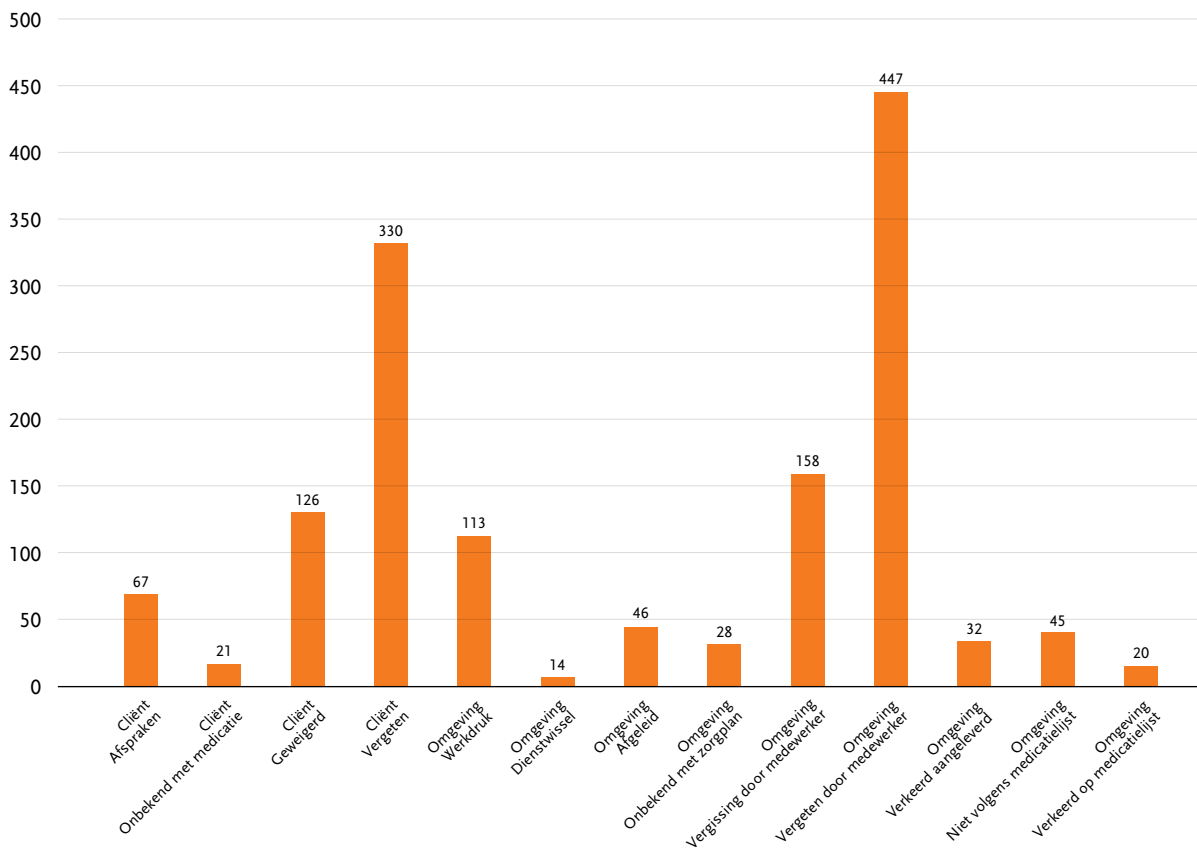
VEILIGHEIDSTHEMA'S

Binnen Florence stond de aandacht voor veiligheid in de afgelopen jaren continu op de agenda. De thema's waarop deze aandacht is gericht, zijn hieronder nader uitgewerkt in grafieken.

Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid blijft het thema met de meeste gemelde incidenten. Dit betekent dat de kwaliteitsverpleegkundigen en apotheker binnen Florence continu aandacht hebben voor toetsing op medicatieveiligheid.

Aantal oorzaken



Elektronisch voorschrijven van medicatie

Florence voldoet aan de standaard van de specialisten ouderengeneeskunde (Verenso) voor een elektronisch voorschrijfsysteem. Daarnaast wordt het proces ondersteund met een elektronisch deelsysteem voor de verpleging en verzorging waarbij ook gebruik wordt gemaakt van fotoherkenning van de cliënt om verwisseling te voorkomen. Er zijn strikte protocollaire afspraken gemaakt en ook vond de afgelopen jaren een periodieke audit plaats door een apotheker. De bevindingen worden in het betreffende team besproken en waar nodig worden verbetermaatregelen ingezet en geëvalueerd. Het elektronisch deelsysteem wordt nog niet op alle locaties van Florence toegepast.

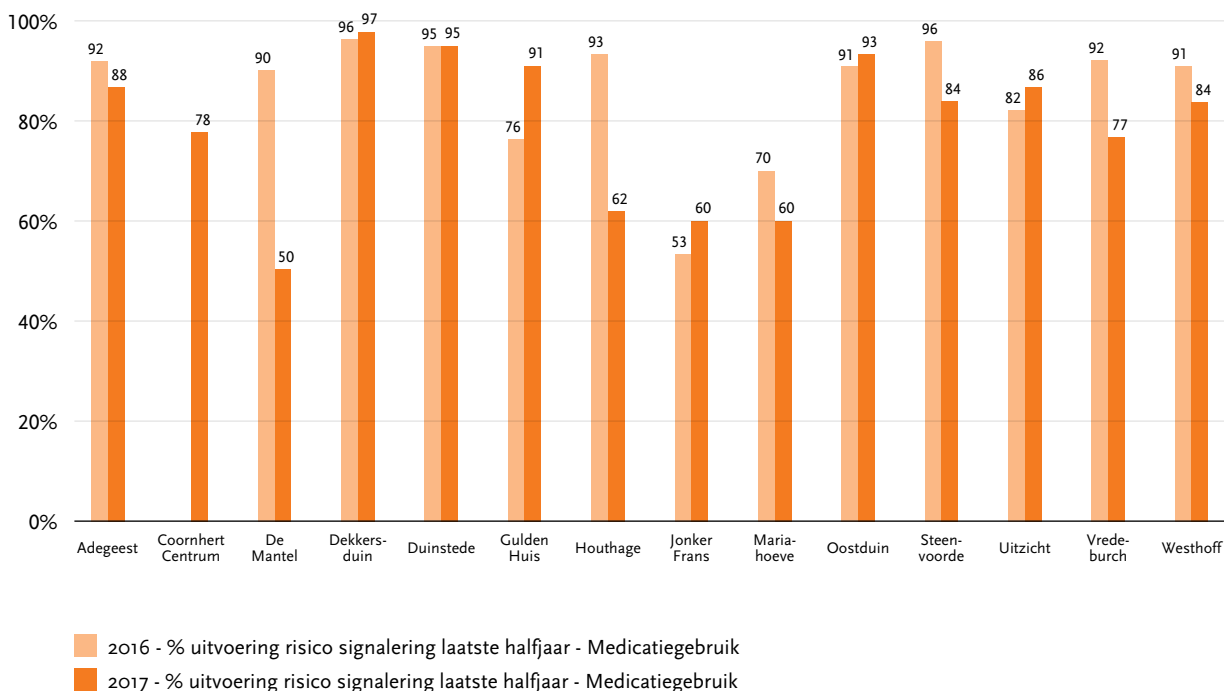
Aandachtsvelder Medicatieveiligheid

Florence hecht aan deskundigheid dicht bij het zorgproces op het gebied van medicatieveiligheid. Aandachtsvelders Medicatieveiligheid zijn medewerkers V&V op minimaal niveau 3-IG. Binnen elke wijk/locatie/expertise waar cliënten verblijven zijn minimaal 3 aandachtsvelders Medicatieveiligheid benoemd. Zij hebben de interne training tot aandachtsvelder Medicatieveiligheid met succes gevolgd en nemen twee keer per jaar deel aan bijscholingsbijeenkomsten op het gebied van medicatieveiligheid.

Risicosignalering

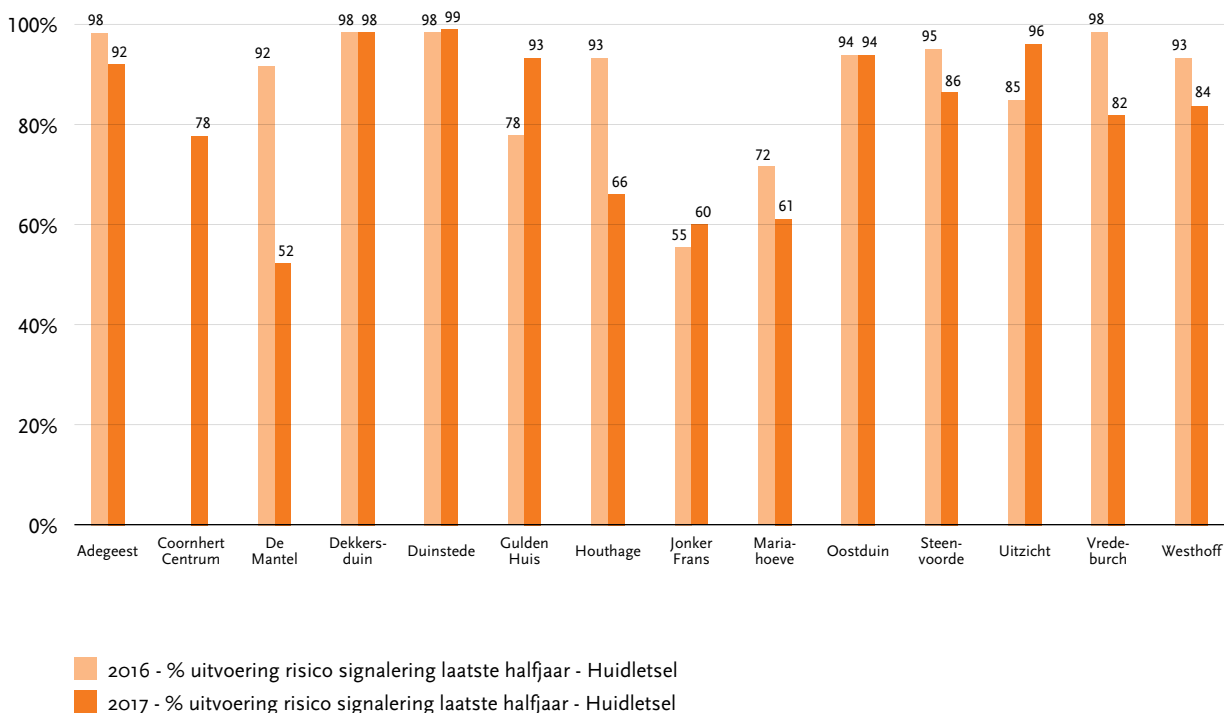
Binnen het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) wordt risicosignalering toegepast. Onderstaande tabel laat zien dat er nog sprake is van een stijgende lijn voor de toepassing. Het bespreken van de risicosignalering vindt plaats binnen het multidisciplinair overleg en binnen de leidende coalitie (de samenwerkingsconstructie tussen de specialist ouderengeneeskunde, de kwaliteitsverpleegkundige en de manager Zorg).

120% **Uitvoering risicosignalering in het afgelopen halfjaar (peilmoment december 2017)**



Decubituspreventie

Onderstaande grafiek laat de uitvoering van risicosignalering in het afgelopen halfjaar zien (peilmoment december 2017)



Aandachtsvelder Wondzorg en Decubitus

De wondzorgconsulenten en de aandachtsvelders Decubitus (doorliggen) hebben in 2017 samen de prevalentiemeting van decubitus (doorligwonden) uitgevoerd. Hierna zijn met de locaties afspraken gemaakt over de aanpak van de maatregelen om de prevalentie van decubitus terug te dringen.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Aansluitend bij onze visie en in het kader van maatschappelijke ontwikkelingen is er in 2017 voor gekozen om beleid te ontwikkelen ten aanzien van het vergroten van bewegingsvrijheid voor cliënten die onder de werking van de wet BOPZ (Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen) vallen. Dit beleid focust zich op het wegnemen van onnodige barrières, zoals onveilige buitenruimten, meer aandacht voor individuele mogelijkheden om zich buiten de gebouwen te begeven en meer bewegingsvrijheid in de gebouwen. Met andere woorden: meer zorg op maat in plaats van preventieve restrictieve zorg om veiligheid te garanderen en gevaar af te wenden.

Er is afgesproken dat de Raad van Bestuur en de BOPZ-artsen tweemaal per jaar overleggen over de uitvoering van de BOPZ en de ontwikkeling van de visie. Voor het management, de specialisten ouderengeneeskunde, de verpleegkundig specialisten en de psychologen van Florence is een masterclass BOPZ georganiseerd. Daarin is aandacht besteed aan wat de wet zegt over ieders verantwoordelijkheid en welke vrijheden BOPZ-cliënten volgens de wet hebben. Daarnaast is met alle specialisten ouderengeneeskunde een jaargesprek gevoerd gericht op de knelpunten die zij ervaren ten aanzien van de uitvoering van de wet, hoe zij uitvoering geven aan het BOPZ-beleid, hoe zij aandacht geven aan de afweging veiligheid versus vrijheid en waar zij behoefte aan hebben om het beleid goed te kunnen uitvoeren. Ook zijn gesprekken met het management van de diverse BOPZ-locaties gevoerd over (de uitvoering van) het beleid en het vergroten van de bewegingsvrijheid van cliënten. De kadernotitie BOPZ beleid werd herzien, inclusief alle aanhangende protocollen. Dit betekent dat het beleid - gericht op een preventief beleid ten aanzien van onvrijwillige zorg, een goede verloffregeling om bewegingsvrijheid te garanderen, alleen vrijheidsbeperking als alle alternatieven zijn afgewogen, multidisciplinair is overlegd en het ernstig nadeel is benoemd - is herzien. Vrijheidsbeperkende maatregelen worden periodiek geëvalueerd, onder andere tweemaal per jaar in het multidisciplinair overleg.

Tot slot is door de BOPZ-artsen in samenwerking met Verenso Regio Randstad Zuid het initiatief genomen tot een regio-overleg met BOPZ-artsen van verschillende organisaties om knelpunten in de uitvoering gezamenlijk te bespreken en waar mogelijk een gezamenlijk standpunt in te nemen. Zoals in het volgende hoofdstuk wordt aangegeven, heeft Florence een Waarborgzegel Fixatievrije Instelling 2017-2019 van één ster toegekend gekregen voor de periode 2017-2019.

Toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen in 2017

Rijlabels	0 Geen VBM	1 Licht	2 Matig	3 Zwaar	4 Zeer zwaar	Overig	Eindtotaal
Westhoff	2	75		2	45	8	132
Mariahoeve		38	2	9	54	22	125
Duinsteede	1	28	1		70	16	116
Steenvoorde	5	28		2	38	13	86
Oostduin	9	41		1	24	4	79
Gulden Huis		25		10	28	7	70
De Mantel	2	31		13	13	5	64
Adegeest		17	2	1	27	9	56
Dekkersduin		16		1	22	4	43
Houthaghe	1	16		6	7	8	38
Uitzicht		12	5		13	1	31
Eindtotaal	20	327	10	45	341	97	840

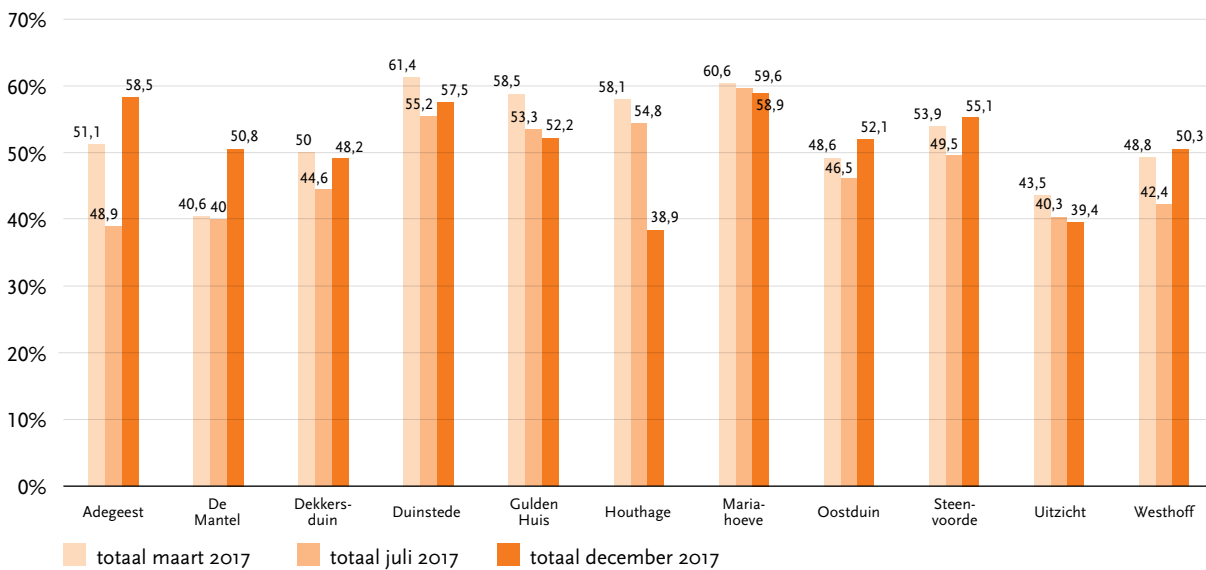
Terugdringen psychofarmacagebruik

Het terugdringen van het gebruik van psychofarmaca is geen eenvoudige opgave. De complexiteit van de zorg en behandeling van de cliënten die bij Florence verblijven neemt toe. Bovendien vragen specifieke doelgroepen om een ander voorschrijfbeleid. Bij opname van cliënten is vaak sprake van een hoge dosering, waardoor aan afbouw moet worden gewerkt. Bij bepaalde cliënten, onder andere in de gerontopsychiatrie, is terugdringen echter niet mogelijk omdat deze doelgroep de medicatie nodig heeft voor continue behandeling van primaire psychiatrische ziektebeelden.

Toch is het de afgelopen jaren gelukt het thema op de agenda te krijgen en blijvende aandacht te houden voor het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen, waaronder psychofarmaca. Dit is gedaan door het instellen van gedragsvisites die minimaal eens per 4 weken worden gehouden tussen zorg, psycholoog en arts, en door het als eerste insteken op psychosociale interventies.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het percentage van gebruik van psychofarmaca (anxiolytica, antidepressiva, antipsychotica en hypnotica) binnen de BOPZ-afdelingen op peildata maart, juli en december 2017.

Psychofarmaca per locatie (%)



LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT

Leren en ontwikkelen is een belangrijke voorwaarde om cliënten goede zorg- en dienstverlening te geven. Kennis en ervaring van buiten halen, kennis delen en verspreiden en kennis toepassen zijn hiervoor onmisbaar. Leren en ontwikkelen gaat beter naarmate er een cultuur van gezamenlijk verbeteren ontstaat: het geheel is immers meer dan de som der delen. Inzicht in resultaten (directe feedback), het beoordelen van de resultaten en samen doelen stellen voor verbetering creëert een gezamenlijk belang en een gezamenlijk doel, waarbij commitment ontstaat voor het vervolg. Florence zette in 2017 belangrijke stappen om het lerende klimaat binnen de organisatie te versterken. De structuurherziening, de leidende coalitie op locaties en de inzet van kwaliteitsverpleegkundige zijn hierin belangrijke elementen.

HKZ-certificering

Florence beschikt al sinds lange tijd over een HKZ-certificaat (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). Tijdens de jaarlijks externe audits wordt de aantoonbare borging in het gedocumenteerde systeem en het effectief operationaliseren van de gestelde eisen in de praktijk getoetst.

PREZO

De locatie Duinhage heeft in 2017 opnieuw het PREZO-keurmerk ontvangen. Dit keurmerk richt zich op verantwoorde zorg en verantwoord ondernemen.

Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn

Florence is sinds 1 september 2015 aangesloten bij het Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn. Dit systeem waarschuwt wanneer personen die bij andere organisaties strafbare feiten hebben gepleegd ten aanzien van cliënten, bij ons komen solliciteren. Het waarschuwingsregister is, naast het voorkomen van een terugval, ook gericht op preventie. Florence is transparant over de screening die plaatsvindt als onderdeel van het aannamebeleid. Daarnaast worden zowel nieuwe als huidige medewerkers geïnformeerd dat strafbaar handelen tot gevolg kan hebben dat ze niet meer werkzaam kunnen zijn binnen de langdurige zorg.

Waarborgzegel Fixatievrije Instelling 2017-2019

Florence kreeg van de Stichting Innovatiekring Dementie (IDé) een Waarborgzegel Fixatievrije Instelling 2017-2019 van één ster. Dit geldt voor de expertise- en woonzorgcentra De Mantel, Dekkersduin, Duinstede, Gulden Huis, Houthaghe, De Mantel, Mariahoeve, Oostduin, Steenvoorde, Uitzicht en Westhoff. Het waarborgzegel wordt gegeven aan zorgorganisaties die vooruitlopen op de komst van de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd). Deze wet moet gaan zorgen voor minder vrijheidsbeperking in de ouderen- en gehandicaptenzorg.

Casuïstiekbesprekingen

Verzorgenden, verpleegkundigen en behandelaren bespreken periodiek specifieke cliëntsituaties met elkaar. Dit doen ze om te leren van situaties die zich voordoen in de dagelijkse praktijk. Wat gaat goed en wat kan nog beter? Op deze manier wordt eveneens de samenwerking en het kennisniveau van de genoemde deelnemers aan het overleg verbeterd.

Profilering Leerwerkplaats

Een aantal afdelingen binnen Florence zijn aangewezen als leerwerkplaats. Op alle afdelingen worden leerlingen opgeleid, maar er zijn ook afdelingen waar het merendeel van het personeel leerling is in verschillende fasen van een opleiding. Op deze afdelingen is altijd voldoende deskundigheid aanwezig om goede zorg te kunnen waarborgen. Leerlingen die op een dergelijke afdeling stageliepen zijn na afloop van hun opleiding zelfstandiger en meer ervaren. Bovendien zijn zij enthousiast(er) over de ouderenzorg. Florence gaat de ervaring en kennis die opgedaan is met deze manier van opleiden de komende tijd verder uitwerken. Deze leerwerkafdelingen voert Florence uit in samenwerking met het ROC.

Werkgeversproject Mantelzorg werkt!

In 2016 startte de gemeente Den Haag met het project Mantelzorg Werkt!, waarin werkgevers ondersteund worden om medewerkers die naast hun werk mantelzorg verlenen te helpen bij het realiseren van een goede werk-privébalans. In het afgelopen jaar besteedde Florence meer aandacht aan medewerkers die naast hun werk ook mantelzorger zijn. Deze dubbele 'baan' komt in de zorg veel voor. Om dan tot een goede werk-privé balans te komen is het belangrijk om in gesprek te gaan én te blijven met de werkgever en collega's. Onze aanpak bleek succesvol: op 10 november 2017 ontving Florence uit handen van wethouder Karsten Klein (Stedelijke Economie, Zorg en Havens) de erkenning 'Wij werken mantelzorgvriendelijk'.

De activiteiten in het (academisch) leernetwerk

Florence maakt deel uit van een universitair netwerk dat is opgezet vanuit het LUMC. Op een aantal afdelingen wordt onderzoek gedaan naar hoe de ouderengeneeskunde verder verbeterd kan worden. Ook cliënten kunnen meedoen aan een onderzoek. Dit gebeurt altijd met toestemming van de cliënt of zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger. Een voorbeeld van een promotie onderzoek is het onderzoek naar pijn bij mensen met dementie en hoe dit goed op te sporen.

Netwerken Huntington en Dementie op jonge leeftijd

Binnen deze landelijke netwerken wordt kennis uitgewisseld en gedeeld op het gebied van deze twee bijzondere doelgroepen. Florence neemt deel op bestuurlijk niveau en is deelnemer op werkgroepniveau.

Den Haag Transmuraal

De zorg houdt niet op bij de muren van een gebouw maar strekt veelal verder (transmuraal). Om te zorgen dat processen waar mogelijk op elkaar afgestemd worden (ketenzorg) speelt Den Haag Transmuraal een onafhankelijke verbindende rol. Dit is een netwerk van samenwerkende gezondheids- en welzijnsorganisaties in de wijde omgeving van Den Haag (regio Haaglanden). Het resultaat van deze samenwerking is bijvoorbeeld eenduidig beleid op het gebied van wondzorg en een dementieketen, CVA-keten en palliatieve zorgketen.

Leren wanneer het uitkomt

Florence biedt de mogelijkheid voor e-learning; leren wanneer het de medewerker uitkomt. Daarnaast zijn er reguliere opleidingsmogelijkheden, zoals het volgen van klinische lessen en cursussen bij de Florence Academie. De monitoring en registratie van opleiding en training vindt plaats in het digitale systeem 'Leerplein'. In dit systeem is voor zowel de manager als voor de individuele medewerker direct inzichtelijk of er voldaan wordt aan de functie-eisen die het betreffende functieniveau van iemand vraagt.

Trainings-/ opleidingsmodule	Aantal opgegeven	% gecertificeerd
BIG-modules	10890	68%
Mondzorg niveau 3 en hoger (verplichte module)	1033	75%
Voedingsproblemen bij ouderen niveau 3 en hoger (verplichte module)	1260	56%
Medicatieveiligheid en de medicijnrol niveau 3 en hoger (verplichte module)	1538	66%
Verplichte module Basiskennis medicijngebruik ouderenzorg	1537	66%
BHV in de zorg	763	89%

Aantallen en percentages in het overzicht zijn inclusief aantallen en certificatie van leerlingen en zieke medewerkers waardoor het percentage geen 100% bereikt. Mede daarom verschillen ook percentages gecertificeerde medewerkers per locatie.

Aandachtsvelders

Florence werkt op diverse onderwerpen met aandachtsvelders. De aandachtsvelder heeft als taak om collega's uitleg te geven over het hoe en waarom van het betreffende aandachtsveld, verbetertrajecten te initiëren en audits uit te voeren. Zij informeren/rapporteren over successen en knelpunten in het beleid aan het management op de betreffende locaties.

Aandachtsveld Trainings-/opleidingsmodule (jaarlijks terugkerend)	Aantal gecertificeerde medewerkers
Ergocoach	43
Hygiëne	38
Wondzorg	35
Incontinentie	34
BOPZ	32
Mondzorg	32
Medicatie	17
Binnengrenzen	15
Palliatieve Zorg	13
Decubitus	11
HACCP	9
Voeding	8
Diabetes	7
Eindtotaal	294

Coaches on the job voor dialoog met de cliënt

Florence streeft continu naar deskundigheidsbevordering van de medewerkers die past bij de zorgvraag en zorgzwaarte van cliënten, bijvoorbeeld op het gebied van cliëntgericht werken. Hierbij is het van belang dat de medewerkers op een gelijkwaardige manier in gesprek gaan met de cliënt of mantelzorgers over de gewenste hulp/begeleiding die de cliënt nodig heeft. Zo kan de cliënt zijn of haar leven zoveel mogelijk zelf inrichten op een manier die bij hem of haar past. Voor de gesprekken zet Florence 'coaches on the job' in, die de medewerker instrueren en coachen op het gebied van gespreksvoering.

Kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

Florence ontwikkelde voor 2018 een kwaliteitsplan waarin de focus ligt op methodisch werken op alle niveaus. In 2017 is Florence weer gestart met het opbouwen van een goede methodische cyclus. Deze cyclus moet op het niveau van de individuele cliënt, het team/de locatie en de organisatie plaatsvinden. Met dit verslag over 2017 maken we een volgende stap in het plannen, uitvoeren en evalueren van de kwaliteit van zorg binnen Florence. Leren en verbeteren is daar onlosmakelijk een onderdeel van.

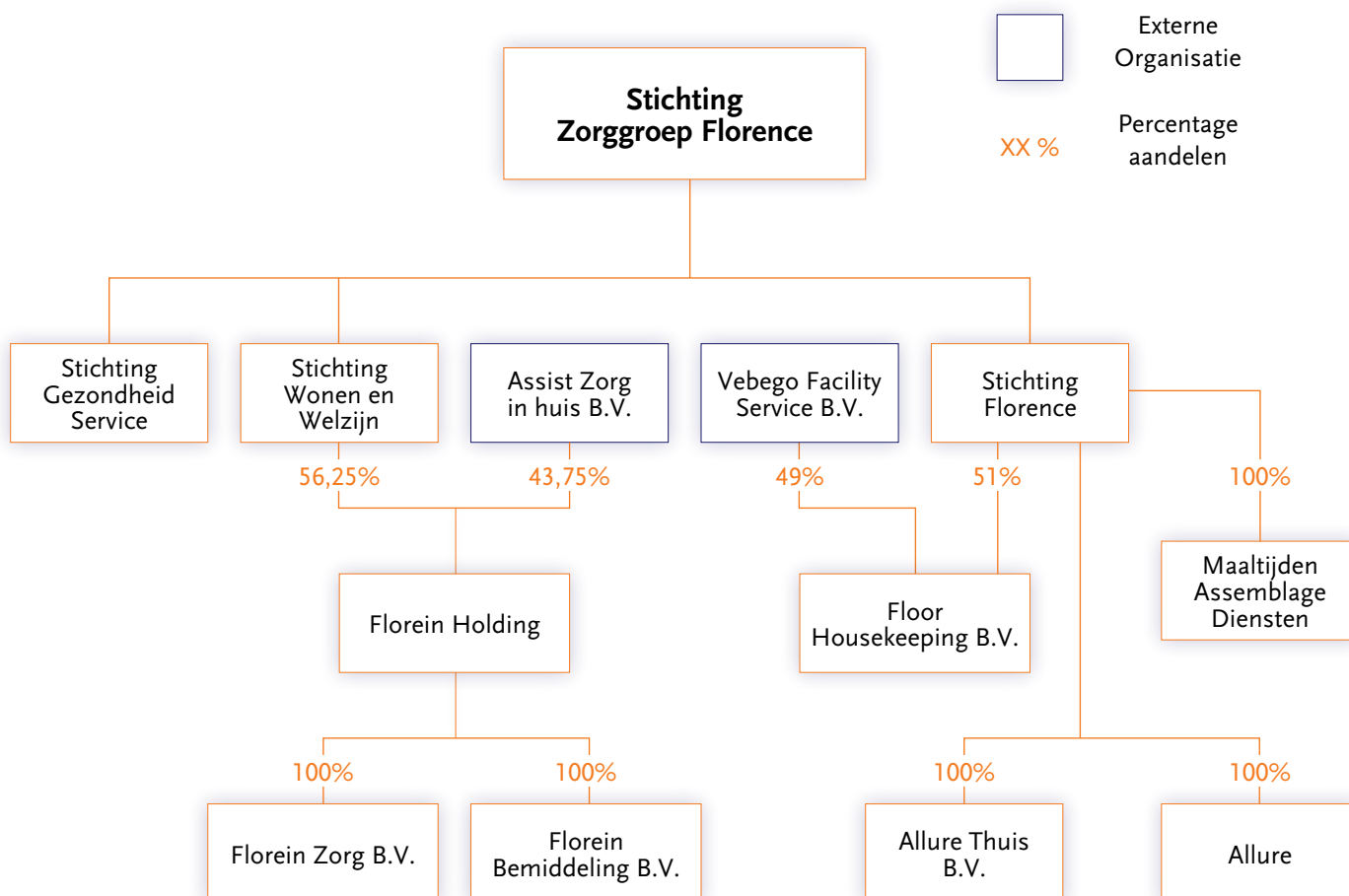
LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Gedurende het verslagjaar 2017 hanteerde Florence de Zorgbrede Governancecode. De uitgangspunten van deze code zijn vastgelegd in de statuten van Florence en in de reglementen van de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur. Een belangrijk onderdeel betreft de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken van de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur heeft de taak om de Stichting Zorggroep Florence te besturen met inachtneming van de kaders die in de statuten van Florence en het reglement van het bestuur worden gegeven.

Leiderschap en goed bestuur betekent richtinggeven en processen op de juiste manier inrichten. Dat vraagt om een permanente oplettendheid. Zorgen dat er tijdig geanticipeerd wordt op veranderende omstandigheden vanuit de buitenwereld maar ook ondersteunend zijn. De processen op voorspraak van de professionals zodanig inrichten dat medewerkers kunnen excelleren en de cliënt de best denkbare zorg krijgt. Dat medewerkers zich gesteund en gewaardeerd voelen en daardoor de prestatie kunnen leveren die van hen verwacht wordt. Gezien worden en aandacht krijgen. Daar zijn een heldere en begrijpelijke visie en missie voor nodig, die op elk vlak in het dagelijkse werk terugkomen.

In 2017 heeft Florence een structuurwijziging in gang gezet om goed te kunnen inspelen op de uitdagingen van de toekomst. Zo is er een directieteam aangesteld waarin de 4 cliëntgroepen (intramurale zorg, geriatrische revalidatie & screening, thuiszorg en bewoners uit de wijk) goed zijn vertegenwoordigd. Daarnaast is de sturing op de zorg voor medewerkers (HR) en de sturing op financiën geborgd binnen dit directieteam. Voor elke locatie van Florence is de keuze gemaakt om managers zorg en managers services te benoemen, om zodoende sturing dichtbij de medewerkers te houden en ervoor te zorgen dat de cliënten en hun familie zoveel mogelijk bekende gezichten zien.

Organigram



GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

Gebouwen

Florence heeft een deel van de locaties in eigendom en een deel wordt gehuurd. Voor de gebouwen en alles wat daarmee samenhangt is een meerjaren onderhoudsbegroting aanwezig wordt uitgevoerd. Groot-schalige investeringen in het kader van renovaties en (ver)nieuwbouw vloeien voort uit het Strategisch Vastgoedplan (SVP), dat in 2018 zal worden herijkt aan de hand van de nieuwe meerjarenstrategie. In het nieuwe SVP zal worden geanticipeerd op ontwikkelingen in de zorg, zoals eenpersoonskamers (meer privacy) als standaardvoorziening en een bouwkundige inrichting die tegemoet komt aan de (relatieve) groei van cliënten met een hogere zorgindicatie en de afname van cliënten met een lagere zorgzwaarte. De nieuwe functie van manager Services, die in 2017 is ingevoerd, richt zich op de exploitatie en aansturing van het restaurant, de facilitaire ondersteuning en het verhuur van appartementen en algemene ruimten.

Technologische hulpbronnen

Florence beschikt over een gedegen inrichting van ondersteunende zorgapplicaties. LableCare© is het ondersteunende cliëntensysteem voor de zorgmedewerkers, waar Ysis dat is voor de behandelaars. Door een koppeling tussen beide cliëntensystemen is er directe interactie tussen beide groepen zorgmedewerkers. Met Medimo voldoet Florence aan de eisen van Verenso wat betreft een elektronisch voorschrijf- en medicatiedeelsysteem. Daarnaast beschikt Florence over de meest recente versies van het zusteroproepsysteem, inclusief integratie van signalerende bewakingssystemen waaronder bewegingsmelders. De facturatie van de intramurale productie wordt via ONS van Nedap voorbereid. De daadwerkelijke declaratie vindt plaats in FIS2000 via de financiële administratie.

Nieuwe technologische ontwikkelingen op het gebied van domotica, wearables en telemonitoring staan binnen Florence relatief gezien nog in de kinderschoenen. Met het oog op renovatie en (ver)nieuwbouw oriënteert Florence zich in 2018 hier opnieuw op.

Materialen en hulpmiddelen

Cliëntgebonden materialen en hulpmiddelen voldoen aan alle standaarden en onderhoudsprotocollen. De wens is om een instrument te ontwikkelen om hulpmiddelen meer organisatiebreed te kunnen inzetten. Dit betekent dat inkoop, registratie, opslag, beheer/onderhoud en uitgifte meer gecentraliseerd en gestandaardiseerd moeten worden georganiseerd.

Facilitaire zaken

Rondom eten en drinken is er door een beleidsteam een visie geformuleerd. Daarnaast heeft de eerste aanzet tot formuleren van concepten eten en drinken plaatsgevonden. De verdere uitwerking is voorzien voor 2018.

Verbetering van de kwaliteit van de schoonmaak in 2017 leidde in 2018 tot een voldoende score in het tweede kwartaal voor kwaliteit op alle locaties.

In 2017 is op verschillende locaties extra aandacht besteed aan de inrichting van de tuin. Met de inzet van fondsen was het mogelijk om onder andere de tuin van Mariahoeve te kunnen aanpassen.

Financiën en administratieve organisatie

Binnen Florence staan de afdelingen van de backoffice ten dienste van het zorgbedrijf. Zij ondersteunen het registratieproces van cliëntgegevens, voeren het declaratieproces uit en houden de financiële administratie bij. Daarnaast voorzien zij de locaties en afdelingen van de noodzakelijke financiële rapportages. In 2017 is veel aandacht besteed aan het op orde brengen van het declaratieproces en de maandelijkse monitoring van de productie ten opzichte van de productieafspraken. Door de nieuw ontwikkelde maandelijkse rapportage is hier voortdurend een adequaat inzicht in en kan bij afwijkingen tijdig bijgestuurd worden. In 2017 is tevens een wekelijkse monitor opgestart voor de bedbezetting en de personele inzet/personeel-niet-in-loondienst. Alle processen zijn bovendien uitgeschreven en vastgelegd in (kwaliteits) handboeken.

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

Alle professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten van Florence zijn vastgelegd en worden periodiek geëvalueerd en vervolgens opnieuw vastgesteld. Hier ligt altijd een juridische toets aan ten grondslag.

GEBRUIK VAN INFORMATIE

Ervaringen van cliënten worden – naast de cliëntgesprekken (multidisciplinair overleg, zorgplangesprek en tussentijds evaluatiegesprek) - verzameld door het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek en het volgen van waarderingen op ZorgkaartNederland.nl.

CLIËNTOORDELEN

Cliënttevredenheidsonderzoek Cliëntenraad

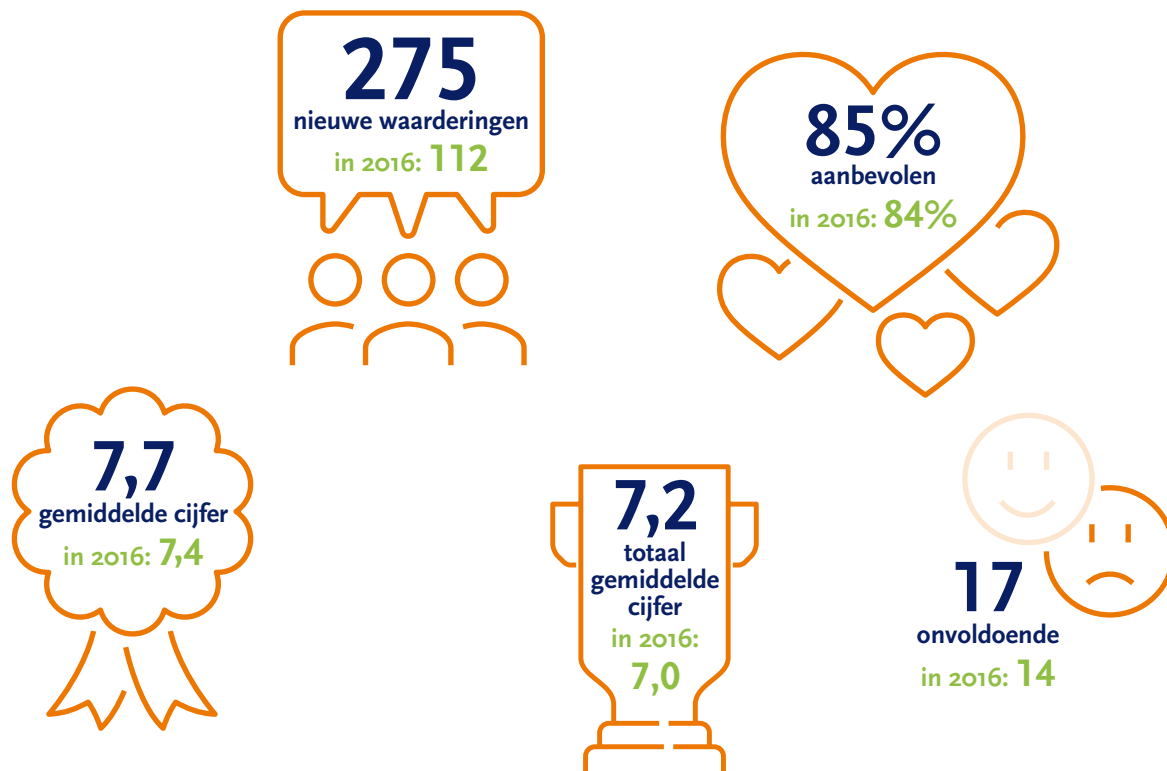
Het cliënttevredenheidsonderzoek VV&T conform CQ-index is sinds 1 januari 2016 geen verplichting meer. Florence is zelf op zoek gegaan naar een nieuwe vorm voor het meten van cliënttevredenheid, met draagvlak van de cliëntenraden. De kern van het zelfontwikkelde cliënttevredenheidsonderzoek is sámen het gesprek voeren over beleving van kwaliteit. Dit vindt plaats in de driehoek van cliënt, zorgaanbieder en vertegenwoordigers/wijkcliëntenraad. Met het onderzoek wil Florence cliënten, familieleden, zorgmedewerkers en wijkcliëntenraadleden activeren, om structureel met elkaar over de kwaliteit van zorg in gesprek te blijven en samen verbeteringen tot stand te brengen.

Voor het onderzoek is een vragenlijst ontwikkeld in samenwerking met de cliëntenraad van Florence. Er is een vragenlijst opgesteld voor zowel de cliënt als de vertegenwoordiger van de psychogeriatrische cliënt. Het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, de ontwikkelplannen van Florence en de waarde die de centrale cliëntenraad hecht aan bepaalde onderwerpen en vraagstellingen diende als uitgangspunt voor de vragenlijst. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van interviews door de leden van de wijkcliëntenraad.

In totaal zijn er 136 interviews gehouden binnen Florence. De respons komt uit op een gemiddelde van 67%. De resultaten zijn te vinden in bijlage 5.

ZorgkaartNederland 2017

In 2017 kreeg Florence op ZorgkaartNederland 275 nieuwe waarderingen. In 2016 waren dat er 112. Het gemiddelde cijfer van deze 275 waarderingen was een 7,7 (in 2016 was dat een 7,4). Het hoge aantal waarderingen dat in 2017 binnenkwam, is mede te danken aan de inzet van de interviewteams van ZorgkaartNederland. Zij hebben op al onze locaties actief waarderingen opgehaald bij cliënten en mantelzorgers. In 2017 beval 85% van de ondervraagden Florence aan. In 2016 was dat 84%.



BIJLAGE 1: OVERZICHT PERSONEEL FLORENCE 2017

Funcctie(groep)	Fte	Aantal medewerkers
Florence totaal direct personeel	1.623,28	2.620
Niveau 1 Totaal	79,96	213
101 Huishoudelijk medewerker 15		2
102 Huishoudelijk medewerker 20	2,72	6
198 Rooms-service medewerker	1,99	4
199 Woonzorgassistent	75,25	138
305 Inval helpende niveau 1		30
333 Inval Woon- en Zorgassistent		33
Niveau 2 Totaal	364,23	680
105 Medewerker dagverzorging	7,81	12
131 Helpende intramuraal	188,71	298
132 Helpende plus	150,87	231
136 Helpende	13,74	30
154 Medewerker dagcentrum niveau 2	2,99	4
306 Inval helpende niveau 2		75
332 Inval Helpende niveau 2		30
Niveau 3 Totaal	671,13	1004
Niveau 3-AG Totaal	112,99	192,00
133 Niveau 3 AG	71,96	125
138 Thuisbegeleider		
146 Activiteitenbegeleider	35,93	52
155 Medewerker dagcentrum niveau 3	5,11	6
Niveau 3-IG Totaal	558,14	812,00
106 Niveau 3 IG	413,34	600
134 EVV'er	144,81	171
335 Inval verzorgende niveau 3IG		41
Niveau 4 Totaal	155,44	247
109 Verpleegkundig niveau 4	143,74	200
147 Verpleegkundig Hospice	11,69	20
308 Inval verpleegkundige niveau 4		22
336 Inval verpleegkundige Hospice		5
Niveau 5 Totaal	63,15	95
110 Verpleegkundige niveau 5	40,79	59
143 Zorgcoördinatoren	2,67	4
150 Kinderverpleegkundige	3,44	6
156 Triageverpleegkundige Medische Dienst	2,08	4
309 Inval verpleegkundige niveau 5		5
499 Casemanager	14,17	17
Huisverpleegkundige Totaal	43,10	57

Leerlingen Totaal	133,36	167
Niveau 2 Leerling	7,61	10
265 LL helpende 2 ^e jaars niveau2	2,33	3
266 LL helpende 1 ^e jaars niveau 2	4,50	6
268 Aspirant leerling	0,78	1
Niveau 3 Leerling	63,75	80
262 LL verzorgende 3 ^e jaars niveau 3	16,39	20
263 LL verzorgende 2 ^e jaars niveau 3	17,36	22
264 LL verzorgende 1 ^e jaars niveau 3	30,00	38
Niveau 4 Leerling	51,78	64
258 LL verpleegkundige 4 ^e jaars niveau 4	8,06	10
259 LL verpleegkundige 3 ^e jaars niveau 4	12,72	16
260 LL verpleegkundige 2 ^e jaars niveau 4	14,44	18
261 LL verpleegkundige 1 ^e jaars niveau 4	16,56	20
Niveau 5 Leerling	10,22	13
254 LL verpleegkundige 4 ^e jaars niveau 5	0,78	1
255 LL verpleegkundige 3 ^e jaars niveau 5		
256 LL verpleegkundige 2 ^e jaars niveau 5	1,67	2
257 LL verpleegkundige 1 ^e jaars niveau 5	7,78	10

Overige Direct personeel	112,90	157
201 Analist	1,26	3
202 Assistent med contacten	0,22	1
203 Adv Nurse Pract	0,89	3
204 Ergotherapeut	13,94	18
205 Fysiotherapeut	24,39	29
206 Logopedist	8,36	12
208 Diëtist	7,89	11
209 Maatschappelijk werk	6,33	11
212 Psychologisch assistent	1,33	3
213 Basisarts	0,89	1
214 Verpleeghuisarts	17,17	19
218 Psycholoog	18,00	21
219 Geestelijk vz/pastoor	4,94	13
220 Therapeut	2,33	5
222 Medewerker Medisch Secretariaat	3,53	5
224 Medewerker Bloedafname	0,42	1
225 Coördinator Laboratorium	1,00	1

Indirect personeel	483,82	693
waarvan Kwaliteitsverpleegkundige	7,33	10

BIJLAGE 2: WOONZORGLOCATIES FLORENCE 2017

Woonzorgcentrum Adegeest Bachlaan 21 2252 NB Voorschoten	000030769450
Woonzorgcentrum CoornhertCentrum Erasmusplein 87 2532 RG Den Haag	000030768608
Woonzorgcentrum Dekkersduin Campanulastraat 6 2555 DE Den Haag	000030770513
Woonzorgcentrum de Mantel Klaverweide 54 2272 BV Voorburg	000030770556
Woonzorgcentrum Duinhage De Savornin Lohmanlaan 202 2566 AW Den Haag	000030770742
Woonzorgcentrum Duinstede Deijlerweg 208 2241 AL Wassenaar	000030770688
Expertisecentrum Gulden Huis Steenhouwersgaarde 1 2542 AA Den Haag	000030770602
Woonzorgcentrum Houthaghe Toon Dupuisstraat 10 2552 SB Den Haag	000030767393
Woonzorg centrum Jonker Frans Newtonplein 100 2562 JZ Den Haag	000030770386
Expertisecentrum Mariahoeve Hofzichtlaan 115 2594 XZ Den Haag	000030770726
Woonzorgcentrum Oostduin Goetlijfstraat 5 2596 RH Den Haag	000030769949
Woonzorgcentrum Steenvoorde Generaal Spoorlaan 62 2285 CH Rijswijk	000030770734
Woonzorgcentrum Uitzicht Zonnebloemstraat 383 2565 RW Den Haag	000030770572
Woonzorgcentrum Vredenburg Van Vredenburgplantsoen 1 2282 SK Rijswijk	000030769884
Expertisecentrum Westhoff Julialaantje 38 2283 TB Rijswijk	000030770475
Woonzorgcentrum Wijndaelercentrum Catharina van Renesstraat 8 2551 GM Den Haag	000030770300

BIJLAGE 3: LOCATIES EN DOELGROEPEN FLORENCE 2017

Locatie	Kostenplaats	Doelgroep inschaling	November
321 De Mantel	37211 MTL PG etage 2	PG/SOM	1
321 De Mantel	37211 MTL PG etage 2	PG	14
321 De Mantel	37212 MTL PG etage 3	PG	13
321 De Mantel	37213 MTL PG etage 4	PG	15
321 De Mantel	37220 MTL Intram. team 1	SOM	16
321 De Mantel	37220 MTL Intram. team 1	PG/SOM	19
321 De Mantel	37220 MTL Intram. team 1	ELV	1
321 De Mantel	37220 MTL Intram. team 1	GGZ	1
321 De Mantel	37230 MTL intram. team 2	SOM	16
321 De Mantel	37230 MTL intram. team 2	PG/SOM	22
321 De Mantel	37230 MTL intram. team 2	ELV	1
321 De Mantel	37230 MTL intram. team 2	GGZ	1
321 De Mantel	37240 MTL PG 1 Sijtwende	PG	22
Totaal 321 De Mantel			141
351 Duinstede	21220 DST Vlaggenberg	PG/SOM	0
351 Duinstede	21220 DST Vlaggenberg	PG	18
351 Duinstede	21220 DST Vlaggenberg	SOM	2
351 Duinstede	21230 DST Ganzenhoek	PG	20
351 Duinstede	21240 DST Kijfhoek	PG	20
351 Duinstede	21250 DST Meeuwenhoek	PG	20
351 Duinstede	21250 DST Meeuwenhoek	SOM	1
351 Duinstede	21260 DST Berkheide	PG/SOM	0
351 Duinstede	21260 DST Berkheide	SOM	7
Totaal 351 Duinstede			86
361 Adegeest	22210 ADG PG BG 1	PG	8
361 Adegeest	22220 ADG PG BG 2	PG	8
361 Adegeest	22230 ADG PG 1e 1	PG	9
361 Adegeest	22240 ADG PG 1e 2	PG	8
361 Adegeest	22240 ADG PG 1e 2	SOM	1
361 Adegeest	22250 ADG SOM 2e 1	PG/SOM	1
361 Adegeest	22250 ADG SOM 2e 1	PG	1
361 Adegeest	22250 ADG SOM 2e 1	SOM	7
361 Adegeest	22260 ADG SOM 2e 2	PG/SOM	2
361 Adegeest	22260 ADG SOM 2e 2	PG	1
361 Adegeest	22260 ADG SOM 2e 2	SOM	6
Totaal 361 Adegeest			52
363 TZ Voorschoten	OE3142 VSN wijkteam Oranje-Noord	PG	0
363 TZ Voorschoten	OE3142 VSN wijkteam Oranje-Noord	ELV	0
Totaal 363 TZ Voorschoten			0

Locatie	Kostenplaats	Doelgroep inschaling	November
371 Oostduin	371c ODN Bloem/1e etage	PG/SOM	7
371 Oostduin	371c ODN Bloem/1e etage	PG	18
371 Oostduin	371c ODN Bloem/1e etage	SOM	3
371 Oostduin	23210 ODN Begane grond	SOM	10
371 Oostduin	23210 ODN Begane grond	PG/SOM	3
371 Oostduin	23210 ODN Begane grond	PG	3
371 Oostduin	23210 ODN Begane grond	ELV	4
371 Oostduin	23221 ODN 2e etage	SOM	7
371 Oostduin	23221 ODN 2e etage	PG/SOM	17
371 Oostduin	23221 ODN 2e etage	PG	12
371 Oostduin	23221 ODN 2e etage	ELV	1
371 Oostduin	23231 ODN Koningshof	PG	37
371 Oostduin	23240 ODN Edelhof	PG	29
371 Oostduin	23240 ODN Edelhof	PG/SOM	0
Totaal 371 Oostduin			151
381 Jonker Frans	70210 JFR Somatiek	SOM	22
381 Jonker Frans	70210 JFR Somatiek	PG/SOM	25
381 Jonker Frans	70210 JFR Somatiek	PG	5
381 Jonker Frans	70210 JFR Somatiek	ELV	0
381 Jonker Frans	70210 JFR Somatiek	GGZ	3
381 Jonker Frans	70220 JFR PG	PG/SOM	4
381 Jonker Frans	70220 JFR PG	PG	16
381 Jonker Frans	70220 JFR PG	SOM	2
Totaal 381 Jonker Frans			77
521 Vredenburg	54220 Madelief	SOM	4
521 Vredenburg	54220 Madelief	PG/SOM	20
521 Vredenburg	54220 Madelief	PG	4
521 Vredenburg	54220 Madelief	ELV	2
521 Vredenburg	54230 Zonnebloem	PG/SOM	23
521 Vredenburg	54230 Zonnebloem	PG	4
521 Vredenburg	54230 Zonnebloem	SOM	6
521 Vredenburg	54230 Zonnebloem	ELV	2
521 Vredenburg	54240 Vergeet-mij-niet	PG/SOM	1
521 Vredenburg	54240 Vergeet-mij-niet	PG	15
521 Vredenburg	54240 Vergeet-mij-niet	GGZ	11
Totaal 521 Vredenburg			92
523 TZ Oud Rijswijk	OE6244 RWK wijkteam VredenburgB	ELV	0
Totaal 523 TZ Oud Rijswijk			0
527 TZ Nieuw Rijswijk	OE6234 RWK wijkteam Boogvoorde	PG/SOM	0
527 TZ Nieuw Rijswijk	OE6241 RWK wijkteam Passiebloem	ELV	0
Totaal 527 TZ Nieuw Rijswijk			0

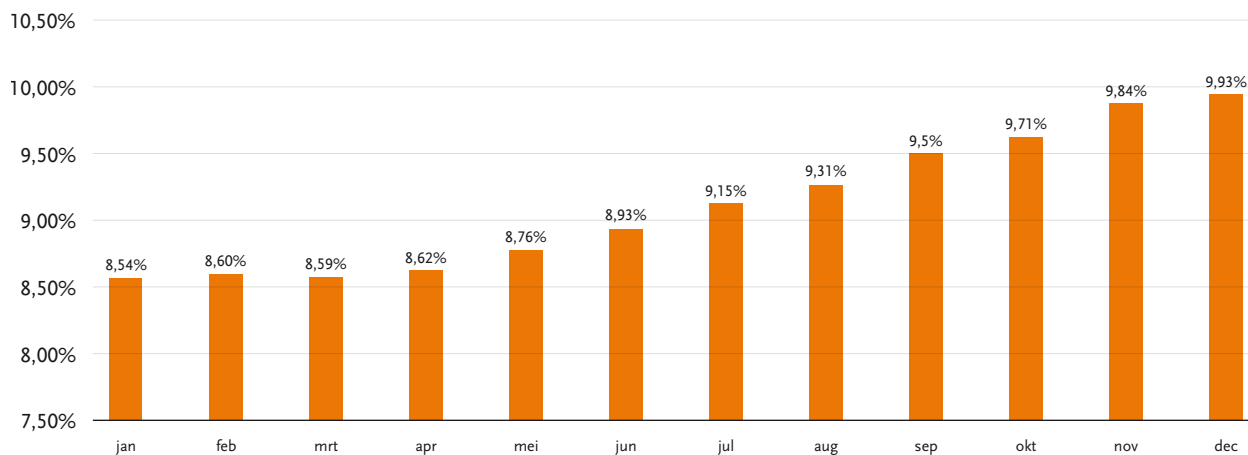
Locatie	Kostenplaats	Doelgroep inschaling	November
541 Steenvoorde	53120 STV PG Begane Grond	PG	32
541 Steenvoorde	53130 STV PG 1e etage	PG	29
541 Steenvoorde	53130 STV PG 1e etage	SOM	1
541 Steenvoorde	53220 STV Hoogvoorde VZ afd	SOM	6
541 Steenvoorde	53220 STV Hoogvoorde VZ afd	PG/SOM	27
541 Steenvoorde	53220 STV Hoogvoorde VZ afd	PG	14
541 Steenvoorde	53225 STV Hoogvoorde VP afd	PG	2
541 Steenvoorde	53225 STV Hoogvoorde VP afd	SOM	27
541 Steenvoorde	53225 STV Hoogvoorde VP afd	ELV	0
541 Steenvoorde	53230 STV Laagvoorde VZ afd	SOM	20
541 Steenvoorde	53230 STV Laagvoorde VZ afd	PG/SOM	33
541 Steenvoorde	53230 STV Laagvoorde VZ afd	PG	11
541 Steenvoorde	53230 STV Laagvoorde VZ afd	ELV	0
541 Steenvoorde	53235 STV Laagvoorde VP afd	SOM	16
541 Steenvoorde	53235 STV Laagvoorde VP afd	PG	1
Totaal 541 Steenvoorde			217
623 TZ Escamp	OE8514 ESC wijkteam Zuiderpark	ELV	0
Totaal 623 TZ Escamp			0
761 Coornhertcentrum	76210 CHC Zorg 1 Somatiek	SOM	20
761 Coornhertcentrum	76210 CHC Zorg 1 Somatiek	PG/SOM	9
761 Coornhertcentrum	76210 CHC Zorg 1 Somatiek	PG	2
761 Coornhertcentrum	76210 CHC Zorg 1 Somatiek	ELV	0
761 Coornhertcentrum	76211 CHC Zorg 2 PG	SOM	9
761 Coornhertcentrum	76211 CHC Zorg 2 PG	PG/SOM	13
761 Coornhertcentrum	76211 CHC Zorg 2 PG	PG	32
761 Coornhertcentrum	76211 CHC Zorg 2 PG	GGZ	2
761 Coornhertcentrum	76212 CHC Zorg 3 TV	SOM	0
761 Coornhertcentrum	76212 CHC Zorg 3 TV	PG	0
761 Coornhertcentrum	76212 CHC Zorg 3 TV	ELV	8
761 Coornhertcentrum	76213 CHC Zorg 4 SWZ	SOM	1
761 Coornhertcentrum	76214 CHC Turkse Ouderen	PG	3
761 Coornhertcentrum	76214 CHC Turkse Ouderen	SOM	4
Totaal 761 Coornhertcentrum			104
593 Thuiszorg Loosduinen	OE8431 LD1 wijkteam Oud Loosduinen	ELV	0
593 Thuiszorg Loosduinen	OE8432 LD1 wijkteam Houtschakel	ELV	0
Totaal 593 Thuiszorg Loosduinen			0

Locatie	Kostenplaats	Doelgroep inschaling	November
601 Houthaghe	71210 HHG zorg team A	SOM	13
601 Houthaghe	71210 HHG zorg team A	PG/SOM	12
601 Houthaghe	71210 HHG zorg team A	PG	6
601 Houthaghe	71210 HHG zorg team A	GGZ	2
601 Houthaghe	71220 HHG zorg team B	SOM	7
601 Houthaghe	71220 HHG zorg team B	PG/SOM	19
601 Houthaghe	71220 HHG zorg team B	PG	3
601 Houthaghe	71220 HHG zorg team B	GGZ	4
601 Houthaghe	71240 HHG Zorg team PG	SOM	11
601 Houthaghe	71240 HHG Zorg team PG	PG/SOM	17
601 Houthaghe	71240 HHG Zorg team PG	PG	41
601 Houthaghe	71240 HHG Zorg team PG	GGZ	2
Totaal 601 Houthaghe			137
771 Wijndaelercentrum	77210 WDC zorg 1	PG/SOM	0
771 Wijndaelercentrum	77211 WDC Zorg 2	SOM	18
771 Wijndaelercentrum	77211 WDC Zorg 2	PG/SOM	19
771 Wijndaelercentrum	77211 WDC Zorg 2	PG	16
771 Wijndaelercentrum	77212 WDC Zorg 3	SOM	8
771 Wijndaelercentrum	77212 WDC Zorg 3	PG/SOM	12
771 Wijndaelercentrum	77212 WDC Zorg 3	PG	14
Totaal 771 Wijndaelercentrum			87
571 Uitzicht	73210 UZT Zorgafdeling Somatisch	PG	2
571 Uitzicht	73210 UZT Zorgafdeling Somatisch	SOM	15
571 Uitzicht	73220 UZT Zorgafdeling PG	PG	56
Totaal 571 Uitzicht			72
573 TZ Vogelwijk Bohemen	OE7333 LD2 wijkteam Segbroek	PG/SOM	0
573 TZ Vogelwijk Bohemen	OE7333 LD2 wijkteam Segbroek	ELV	0
Totaal 573 TZ Vogelwijk Bohemen			0
781 Duinhaghe	78210 DHG Zorg 1	SOM	11
781 Duinhaghe	78210 DHG Zorg 1	PG/SOM	11
781 Duinhaghe	78210 DHG Zorg 1	PG	7
781 Duinhaghe	78210 DHG Zorg 1	ELV	2
781 Duinhaghe	78211 DHG Zorg 2	SOM	2
781 Duinhaghe	78211 DHG Zorg 2	PG/SOM	7
781 Duinhaghe	78211 DHG Zorg 2	PG	10
781 Duinhaghe	78212 DHG Zorg 3	SOM	5
781 Duinhaghe	78212 DHG Zorg 3	PG/SOM	10
781 Duinhaghe	78212 DHG Zorg 3	PG	7
781 Duinhaghe	78213 DHG Zorg 4	SOM	4
781 Duinhaghe	78213 DHG Zorg 4	PG/SOM	8
781 Duinhaghe	78213 DHG Zorg 4	PG	8
781 Duinhaghe	78214 DHG Zorg 5	PG/SOM	4
Totaal 781 Duinhaghe			96

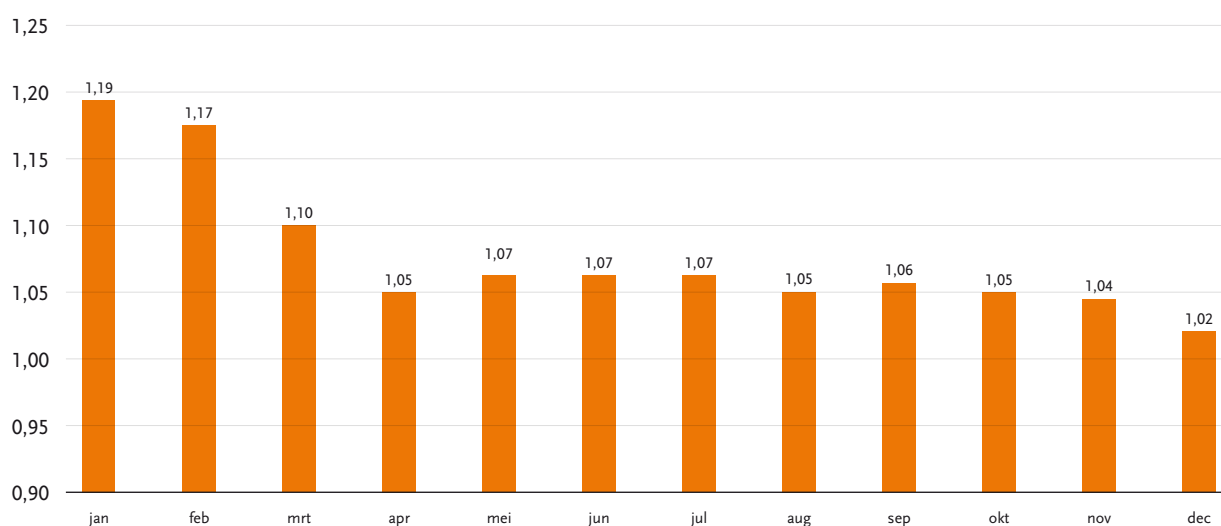
Locatie	Kostenplaats	Doelgroep inschaling	November
561 Dekkersduin	74210 DKD ZA somatiek	SOM	8
561 Dekkersduin	74210 DKD ZA somatiek	PG/SOM	2
561 Dekkersduin	74210 DKD ZA somatiek	PG	1
561 Dekkersduin	74220 DKD ZA PG 1	PG	47
Totaal 561 Dekkersduin			58
518 Bijzondere teams Expertise	OE1590	ELV	0
518 Bijzondere teams Expertise	OE1591	ELV	0
518 Bijzondere teams Expertise	OE1592	SOM	0
Totaal 518 Bijzondere teams Expertise			0
519 Gespec.vpk.	OE5166 specialistisch team Wond	ELV	0
Totaal 519 Gespec.vpk.			0
377 Exp. GRZ Zorg	OE6122 WHF Marsman Somatiek	SOM	14
377 Exp. GRZ Zorg	OE6122 WHF Marsman Somatiek	ELV	11
377 Exp. GRZ Zorg	OE6124 WHF Slauerhof Somatiek	ELV	0
377 Exp. GRZ Zorg	OE6124 WHF Slauerhof Somatiek	SOM	3
377 Exp. GRZ Zorg	OE6125 WHF Lucebert Somatiek	SOM	0
377 Exp. GRZ Zorg	OE6126 WHF Mimosa PG	PG	11
377 Exp. GRZ Zorg	OE8126 GHS afdeling 6	SOM	1
377 Exp. GRZ Zorg	OE8126 GHS afdeling 6	PG/SOM	0
377 Exp. GRZ Zorg	OE8126 GHS afdeling 6	PG	1
377 Exp. GRZ Zorg	OE8126 GHS afdeling 6	ELV	0
377 Exp. GRZ Zorg	WHF	GRZ	72
377 Exp. GRZ Zorg	GHS	GRZ	29
Totaal 377 Exp. GRZ Zorg			142
277 Exp. Com SOM Zorg	OE8124 GHS afdeling 4	SOM	26
277 Exp. Com SOM Zorg	OE8124 GHS afdeling 4	ELV	0
Totaal 277 Exp. Com SOM Zorg			26
477 Exp. Huntington Zorg	OE8127 GHS afdeling 7	HTT	18
Totaal 477 Exp. Huntington Zorg			18
478 Exp. Geronto Psych. Zorg	OE4321 MHV afdeling 1	GP	28
Totaal 478 Exp. Geronto Psych. Zorg			28
479 Exp. Jong Dementerend Zorg	38220 MHV afdeling 2	JD	16
479 Exp. Jong Dementerend Zorg	38230 MHV afdeling 3	JD	25
479 Exp. Jong Dementerend Zorg	38240 MHV afdeling 4	JD	25
479 Exp. Jong Dementerend Zorg	38360 Begeleid Wonen	JD	11
Totaal 479 Exp. Jong Dementerend Zorg			77
578 Exp. Comp. PG Zorg	OE4325 MHV afdeling 5	PG	23
578 Exp. Comp. PG Zorg	OE4326 MHV afdeling 6	PG	22
578 Exp. Comp. PG Zorg	OE6131 WHF Julianaplein	PG	22
578 Exp. Comp. PG Zorg	OE6132 WHF Wilhelminaplein	PG	22
578 Exp. Comp. PG Zorg	OE6133 WHF Prins Clausplein	PG	22
578 Exp. Comp. PG Zorg	OE8122 GHS afdeling 2	PG	29
578 Exp. Comp. PG Zorg	OE8123 GHS afdeling 3	PG	26
Totaal 578 Exp. Comp. PG Zorg			166
Eindtotaal			1826

BIJLAGE 4: VERZUIM IN CIJFERS 2017

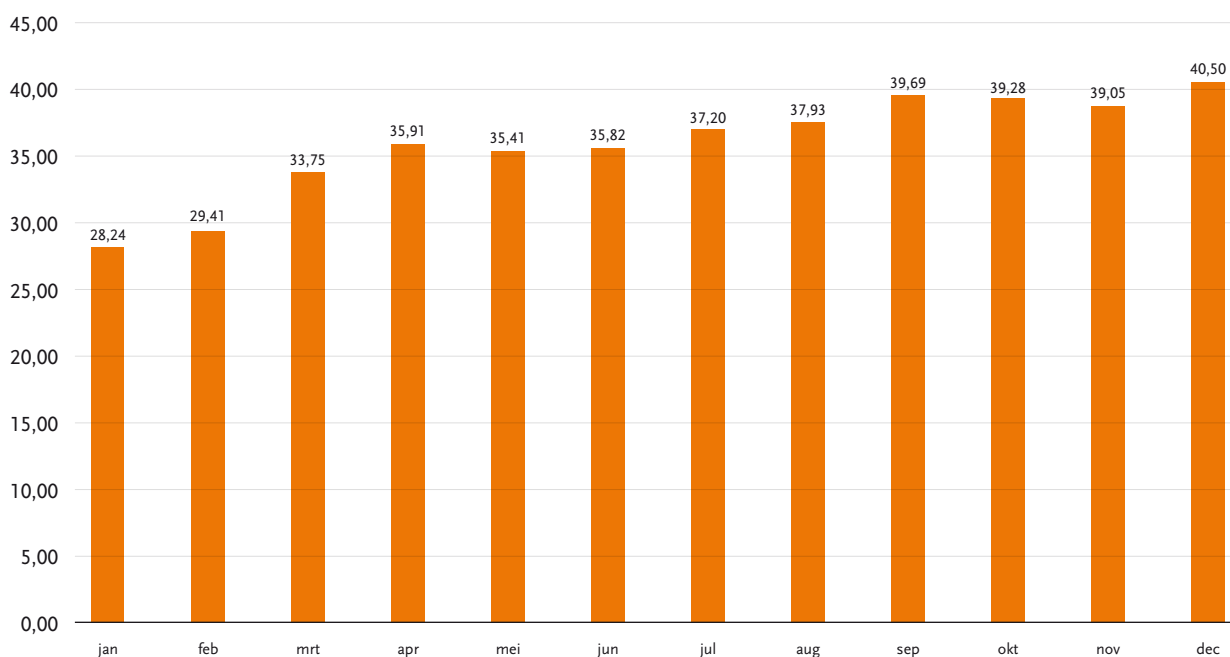
Voortschrijdend verzuimpercentage per maand 2017



Gemiddelde verzuimfrequentie per maand 2017



Gemiddelde verzuimduur per maand 2017 (in dagen)



BIJLAGE 5: RESULTATEN INTERVIEWS MET CLIËNTEN

Resultaat interviews met vertegenwoordigers van PG-cliënten (aantal interviews n=57)

Thema	Aspect	Ik waardeer / beoordeel de volgende stellingen:	% beoordeling per stelling										% beoordeling per thema										% beoordeling per aspect															
			nvt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	nvt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	nvt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Persoons-gerichte zorg- en ondersteuning	Betrokkenheid, vriendelijkheid en bejegening van het personeel	1. De zorgmedewerkers geven de cliënt persoonlijke aandacht.	2%	-	-	2%	-	4%	11%	35%	35%	9%	4%																									
		2. De zorgmedewerkers maken een praatje met de cliënt.	11%	-	2%	-	2%	4%	9%	51%	14%	7%	2%																									
		3. De zelfstandigheid van de cliënt wordt gestimuleerd.	30%	-	-	4%	2%	9%	9%	18%	28%	2%	-												13%	2%	1%	2%	2%	5%	10%	30%	25%	8%	3%			
		4. De zorgmedewerkers zijn toegewijd.	2%	-	-	-	-	2%	11%	32%	33%	14%	7%	11%	2%	1%	2%	2%	4%	10%	27%	27%	12%	5%														
		5. De zorgmedewerkers vragen hoe het met mij als familie / mantelzorger gaat.	19%	11%	2%	5%	7%	7%	11%	16%	12%	9%	2%																									
	Deskundigheid van het personeel	6. Naar mijn mening wordt geluisterd.	9%	-	2%	2%	-	4%	16%	23%	32%	12%	2%										9%	-	2%	2%	-	4%	16%	23%	32%	12%	2%					
	Bereikbaarheid / toegankelijkheid van het personeel	7. De zorgmedewerkers weten hoe ik bereikt kan worden.	2%	-	-	-	-	-	5%	14%	35%	28%	16%										2%	-	-	-	-	-	5%	14%	35%	28%	16%					
Veiligheid	Toezicht	8. Er is altijd iemand in de buurt als de cliënt hulp nodig heeft.	16%	-	4%	2%	5%	5%	21%	18%	18%	7%	5%											16%	-	4%	2%	5%	5%	21%	18%	18%	7%	5%				
	Zorg voor hygiëne	9. De woonruimte wordt schoongehouden	5%	-	2%	-	11%	11%	11%	33%	19%	5%	4%	11%	-	3%	1%	8%	8%	16%	25%	18%	6%	4%	5%	-	2%	-	11%	11%	11%	33%	19%	5%	4%			
Wonen en welzijn	Zorg voor kleding en uiterlijk	10. De cliënt ontvangt naar eigen wens en behoefte de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding.	11%	-	-	-	7%	7%	12%	25%	28%	7%	4%											11%	-	-	-	7%	7%	12%	25%	28%	7%	4%				
		11. Er is variatie in het voedingsaanbod over de hele dag.	16%	-	-	-	-	2%	12%	33%	33%	4%	-											23%	-	-	-	1%	4%	12%	31%	26%	4%	-				
	Sociale activiteiten	12. De maaltijden zien er smakelijk uit.	30%	-	-	-	2%	5%	12%	28%	19%	4%	-																									
		13. De georganiseerde activiteiten sluiten aan op wat de cliënt leuk vindt.	26%	-	-	-	2%	7%	11%	16%	19%	16%	4%	24%	0%	-	0%	2%	5%	10%	19%	27%	10%	4%														
		14. Tijdens de activiteiten krijgt de cliënt persoonlijke aandacht.	32%	-	-	-	2%	5%	11%	12%	25%	11%	4%											27%	-	-	-	1%	5%	8%	12%	25%	16%	5%				
	Privacy	15. Er is gelegenheid voor mij om samen met de cliënt leuke dingen te doen.	25%	-	-	-	-	4%	4%	9%	30%	21%	9%																									
		16. De cliënt kan zich terugtrekken in zijn/haar eigen kamer wanneer hij/zij dat wilt.	33%	-	-	-	-	4%	4%	14%	25%	12%	9%											33%	-	-	-	-	4%	4%	14%	25%	12%	9%				
	Sfeer en thuisgevoel op de afdeling	17. De cliënt voelt zich hier thuis.	12%	2%	-	4%	-	5%	7%	25%	26%	16%	4%											20%	1%	-	2%	1%	4%	11%	18%	31%	10%	2%				
18. De bewoners gaan prettig met elkaar om.		28%	-	-	-	2%	4%	16%	12%	35%	4%	-																										
Leren en verbeteren van kwaliteit		19. Het personeel volgt mijn verzoeken naar tevredenheid op en luistert naar mijn open aanmerkingen.	12%	-	2%	2%	-	5%	9%	19%	39%	11%	2%																									
		20. Ik zou de woonlocatie aanbevelen aan anderen als mij dit wordt gevraagd (1= zeker niet, 10= zeker wel aanbevelen)	9%	5%	-	-	4%	5%	4%	18%	33%	9%	14%																									

■ = het meest genoemde cijfer

BIJLAGE 5: RESULTATEN INTERVIEWS MET CLIËNTEN

Resultaat van interviews met somatische cliënten (aantal interviews n=79)

Thema	Aspect	Ik waardeer / beoordeel de volgende stellingen:	% beoordeling per stelling										% beoordeling per thema										% beoordeling per aspect																																																																																																																																								
			nvt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	nvt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	nvt	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																																																																																																												
Persoons-gerichte zorg- en ondersteuning	Betrokkenheid, vriendelijkheid en bejegening van het personeel	1. De zorgmedewerkers geven mij persoonlijke aandacht.	4%	-	1%	1%	4%	6%	13%	28%	25%	15%	3%	8%	2%	1%	1%	3%	8%	11%	27%	27%	8%	3%	7%	2%	1%	2%	4%	7%	12%	29%	26%	8%	2%																																																																																																																												
		2. De zorgmedewerkers maken een praatje met mij.	3%	-	1%	1%	3%	9%	11%	34%	30%	5%	3%																							8%	2%	1%	1%	3%	8%	11%	27%	27%	8%	3%	7%	2%	1%	2%	4%	7%	12%	29%	26%	8%	2%																																																																																																						
		3. Mijn zelfstandigheid wordt gestimuleerd.	16%	1%	-	-	4%	8%	14%	29%	24%	4%	-																																													8%	2%	1%	1%	3%	8%	11%	27%	27%	8%	3%	7%	2%	1%	2%	4%	7%	12%	29%	26%	8%	2%																																																																																
		4. De zorgmedewerkers zijn toegewijd.	-	-	-	1%	5%	5%	11%	34%	33%	9%	1%																																																																			8%	2%	1%	1%	3%	8%	11%	27%	27%	8%	3%	7%	2%	1%	2%	4%	7%	12%	29%	26%	8%	2%																																																										
		5. De zorgmedewerkers vragen hoe het met mijn familie / mantelzorger(s) gaat.	14%	10%	3%	4%	4%	9%	10%	22%	18%	5%	3%																																																																																									8%	2%	1%	1%	3%	8%	11%	27%	27%	8%	3%	7%	2%	1%	2%	4%	7%	12%	29%	26%	8%	2%																																				
Deskundigheid van het personeel	6. Naar mijn mening wordt geluisterd.	8%	1%	1%	3%	1%	18%	18%	20%	24%	6%	-	8%	2%	1%	1%	3%	8%	11%	27%	27%	8%	3%	7%	2%	1%	2%	4%	7%	12%	29%	26%	8%	2%																																																																																																																													
Bereikbaarheid / toegankelijkheid van het personeel	7. De zorgmedewerkers weten hoe mijn familie / mantelzorgers bereikt kunnen worden.	9%	-	-	-	1%	5%	3%	23%	33%	14%	13%																							8%	2%	1%	1%	3%	8%	11%	27%	27%	8%	3%	7%	2%	1%	2%	4%	7%	12%	29%	26%	8%	2%																																																																																																							
Veiligheid	Toezicht	8. Er is altijd iemand in de buurt als ik hulp nodig heb.	8%	-	-	4%	5%	5%	10%	27%	30%	10%	1%	7%	1%	1%	3%	4%	8%	15%	25%	27%	9%	1%	8%	1%	1%	3%	5%	5%	10%	27%	30%	10%	1%																																																																																																																												
	Zorg voor hygiëne	9. Mijn woonruimte wordt schoongehouden.	6%	1%	1%	3%	4%	10%	19%	23%	23%	9%	1%																							7%	1%	1%	3%	4%	8%	15%	25%	27%	9%	1%	8%	1%	1%	3%	4%	10%	19%	23%	23%	9%	1%																																																																																																						
Wonen en welzijn	Zorg voor kleding en uiterlijk	10. Ik ontvang naar eigen wens en behoefte de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding.	16%	-	-	-	1%	5%	14%	20%	30%	10%	3%	16%	1%	1%	1%	3%	7%	12%	17%	28%	10%	5%	16%	1%	1%	3%	5%	14%	20%	30%	10%	3%																																																																																																																													
		Maaltijden	11. Er is variatie in het voedingsaanbod over de hele dag.	10%	-	-	1%	6%	13%	20%	19%	23%	8%																						-	16%	1%	1%	1%	3%	7%	12%	17%	28%	10%	5%	16%	1%	1%	3%	5%	14%	20%	30%	10%	3%																																																																																																							
	12. De maaltijden zijn smakelijk.		5%	3%	1%	5%	8%	16%	15%	10%	30%	5%	1%																						16%																						1%	1%	1%	3%	7%	12%	17%	28%	10%	5%	16%	1%	1%	3%	5%	14%	20%	30%	10%	3%																																																																																			
	Sociale activiteiten	13. De georganiseerde activiteiten sluiten aan op wat ik leuk vind.	22%	3%	-	1%	3%	6%	14%	25%	16%	6%	4%																																																																16%	1%	1%	1%	3%	7%	12%	17%	28%	10%	5%	16%	1%	1%	3%	5%	14%	20%	30%	10%	3%																																																														
		14. Tijdens de activiteiten krijg ik persoonlijke aandacht.	35%	1%	3%	-	4%	3%	10%	13%	24%	4%	4%																																																																																					16%	1%	1%	1%	3%	7%	12%	17%	28%	10%	5%	16%	1%	1%	3%	5%	14%	20%	30%	10%	3%																																									
		15. Er is gelegenheid voor mij om samen met familie/ mantelzorger leuke dingen te doen.	39%	3%	3%	-	-	5%	11%	10%	22%	5%	3%																																																																																																										16%	1%	1%	1%	3%	7%	12%	17%	28%	10%	5%	16%	1%	1%	3%	5%	14%	20%	30%	10%	3%																				
	Privacy	16. Ik kan mij terugtrekken in mijn eigen kamer wanneer ik dat wil.	6%	-	-	-	-	5%	10%	39%	22%	18%	16%																																																																																																																															1%	1%	1%	3%	7%	12%	17%	28%	10%	5%	16%	1%	1%	3%	5%	14%	20%	30%	10%	3%
		Sfeer en thuisgevoel op de afdeling	17. Ik voel mij hier thuis.	3%	-	-	3%	4%	5%	9%	20%	32%																																																																																																																																																			
	18. Wij als bewoners gaan prettig met elkaar om.	6%	-	1%	-	1%	9%	11%	25%	33%	9%	4%	16%	1%	1%	1%	3%	7%	12%	17%	28%	10%	5%	16%	1%	1%	3%	5%	14%	20%	30%	10%	3%																																																																																																																														
Leren en verbeteren van kwaliteit		19. Het personeel volgt mijn verzoeken naar tevredenheid op en luistert naar mijn op- en aanmerkingen.	4%	-	-	-	1%	11%	10%	30%	32%	5%	6%	16%	1%	1%	1%	3%	7%	12%	17%	28%	10%	5%	16%	1%	1%	3%	5%	14%	20%	30%	10%	3%																																																																																																																													
		20. Ik zou mijn woonlocatie aanbevelen aan anderen als mij dit wordt gevraagd (1= zeker niet aanbevelen 10= zeker wel aanbevelen)	8%	1%	-	1%	1%	1%	11%	15%	32%	20%	9%																						16%	1%	1%	1%	3%	7%	12%	17%	28%	10%	5%	16%	1%	1%	3%	5%	14%	20%	30%	10%	3%																																																																																																								

■ = het meest genoemde cijfer



Florence
Postbus 1005
2280 CA Rijswijk

T 070 - 41 31 000
E info@florence.nl
W www.florence.nl
  [florencezorg](https://www.facebook.com/florencezorg)