

# Kwaliteitsjaarverslag 2021



# Inleiding

Het kwaliteitsjaarverslag 2021 is geschreven aan de hand van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Voor de verantwoording is dezelfde indeling gehanteerd. In 2021 was Covid-19 nog steeds van invloed maar kon desondanks extra aandacht besteed worden aan die gebieden waarop ten gevolge van de pandemie in 2020 beperkte ruimte voor is geweest. Dit betreft o.a. het (nieuwe) zorgdossier (Nedap Ons), medicatieveiligheid (Medimo) en de verdere ontwikkeling van het kwaliteitsmanagementsysteem met als bijkomend doel continue Leren & ontwikkelen en adoptie en borging van het gebruik van domotica Sensara.



Kwaliteit voorop!



Het werk doen  
wat je lief is...

Innovatie als sleutel



Slim organiseren



HET LEVEN LEIDEN DAT JE LIEF IS.

## Veiligheid

- Iedere bewoner heeft een up to date persoonlijke risico-inschatting.
- Er is voor elke bewoner een persoonlijke afweging in de balans tussen vrijheid en veiligheid.
- Plan van aanpak medicatieveiligheid voeren we uit samen met de commissie medicatieveiligheid.
- Medewerkers werken volgens de richtlijnen van infectiepreventie.

## Leren en verbeteren van kwaliteit

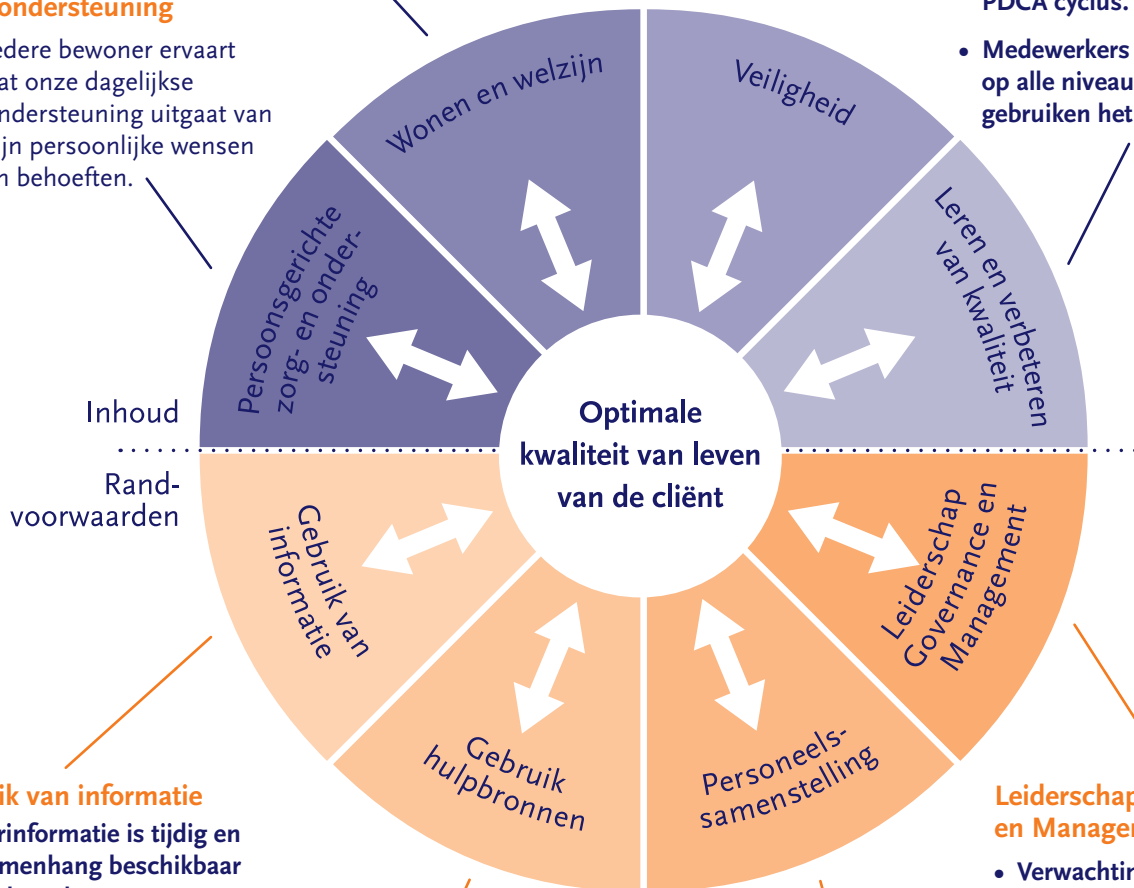
- De medewerkers van Florence werken op alle niveaus volgens de PDCA cyclus.
- Medewerkers van Florence werken op alle niveaus methodisch en gebruiken het zorgplan hierbij.

## Wonen en welzijn

- Iedere bewoner ervaart een prettige en veilige woonomgeving waarin hij in zo groot mogelijke vrijheid kan leven.
- Iedere bewoner ervaart dat er persoonlijke activiteiten met en voor hem worden georganiseerd.

## Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

- Iedere bewoner ervaart dat onze dagelijkse ondersteuning uitgaat van zijn persoonlijke wensen en behoeften.



## Gebruik van informatie

- Stuurinformatie is tijdig en in samenhang beschikbaar (dashboard).
- Medewerkers van Florence werken op alle niveaus methodisch en hebben hierbij ondersteuning vanuit een KMS, triasweb, dashboard.

## Leiderschap Governance en Management

- Verwachtingen over leidende functies zijn helder; zijn continu onderwerp van gesprek, taken en verantwoordelijkheden zijn helder. Binnen Florence starten we met resultaatsturing op managementniveau.

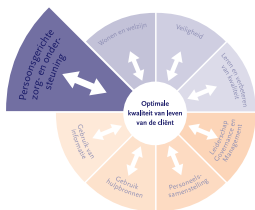
## Gebruik hulpbronnen

- Elke locatie beschikt over domotica passend bij de populatie.
- Inrichting van de locaties ondersteunt de balans tussen vrijheid en veiligheid van de bewoners.
- Bewoners hebben altijd een bij hen passende plek: juiste cliënt op de juiste plek in één keer goed.

## Personeelssamenstelling

- Personeelssamenstelling op afdelingsniveau is afgestemd op de wensen en behoeften van de populatie en sluiten aan op de complexiteit van zorg.
- Kwaliteiten van medewerkers worden ondersteund, benut en passend ingezet.
- Personeel is verbonden aan Florence, minder inzet PNIL.

# Persoonsgerichte zorg en ondersteuning



- Iedere bewoner ervaart dat onze dagelijkse ondersteuning uitgaat van zijn persoonlijke wensen en behoeften.

## Eten en drinken

In 2021 is na de voorbereiding en inventarisatie in 2020 het project Eten en drinken de 2e fase in gegaan. Vanaf juli tot en met half november zijn 6 pilots Eten en drinken op de huiskamers uitgevoerd op de locaties Westhoff (GRZ), Wijndaelercentrum, Vredenburg, Duinhage, Uitzicht en Mariënpark. De pilots zijn uitgevoerd om het eten en drinken op de gezamenlijke huiskamers zichtbaar te verbeteren. De bevindingen zijn tussentijds teruggekoppeld aan de stuurgroep eten en drinken.



Op basis van de bevindingen uit deze pilots heeft het projectteam een aantal adviezen geformuleerd, waarmee in 2022 het project Eten en drinken onder het actieprogramma Het leven Leiden dat je lief is komt te vallen en een vervolg krijgt om Florence breed te implementeren.

Voor de pilots zijn 30 medewerkers getraind om de visie van Florence over te brengen en om meer kennis van zaken te geven. De visie is als volgt beschreven: Bij Florence is kwalitatief goed en passend eten en drinken **een volwaardig onderdeel van onze zorg, behandeling en dienstverlening**.

Naast de training voor deze groep medewerkers is Florence breed meer aandacht gekomen voor de functie Voedingsassistent en is daar een opleiding voor gestart.

## WZD

In 2021 zijn verdere stappen gezet met het inbedden van de Wet zorg en dwang op de locaties. De stappenplannen worden in de dossiers ondersteund en de koppeling tussen YSIS en ONS werkt. Er zijn extra trainingen georganiseerd voor de zorgverantwoordelijken van de locaties zonder behandeling om de kwaliteit van de rapportages over de Wet zorg en dwang op orde te krijgen. Er is een tweede Wzd-consulent aangesteld welke een mooie bijdrage heeft geleverd in de vergroting van het bewustzijn over onvrijwillige zorg en alternatieven en ondersteuning bij de uitvoering zoals onvrijwillige zorg overleggen en vlogs rondom de Wzd.



De commissie Wet zorg en dwang heeft een eindevaluatie over de voortgang van de implementatie Wzd uitgevoerd om na te gaan hoe ver locaties staan met de inbedding van de Wzd en of de locaties zijn voorzien van de juiste handvatten om te kunnen werken volgens de Wzd. De uitkomst van de evaluatie is dat locaties goed op weg zijn,

maar allemaal nog punten hebben wat zij op moeten pakken. In 2022 wordt hier een vervolg aan gegeven.

Ook zijn er stappen gezet in de verkenning van de Wzd in de thuiszorg. Er is een voorstel van rolverdeling in de thuiszorg uitgewerkt.

Dit voorstel wordt in 2022 getoetst in een pilot.

### Dementie

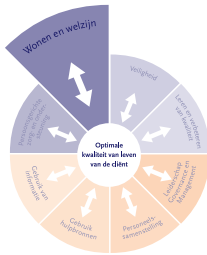
Scholing 3-luik dementie is ontwikkeld met de volgende kernelementen;

- Kennis over dementie – wat weet ik er eigenlijk van?
- Omgaan met bewoners – hoe zeg of doe je dat dan?
- Omgaan met familie en mantelzorgers – hoe stel ik mij dan op?

In 2022 starten de eerste locaties met deze scholing.



## Wonen en welzijn



- Iedere bewoner ervaart een prettige en veilige woonomgeving waarin hij in zo groot mogelijke vrijheid kan leven.
- Iedere bewoner ervaart dat er persoonlijke activiteiten met en voor hem worden georganiseerd.

### Verzwaren zorg (-BH + BH)

De verzwaren in de zorg zet zich door. Daarom zijn we daarop aan het anticiperen door meer zorg met behandeling te geven. Dat doen we op individueel niveau door een inhoudelijk afwegingskader te ontwikkelen. Tegelijkertijd treffen we de voorbereidingen op locatieniveau.

In de zomer van 2021 is een locatie-overstijgend plan van aanpak gemaakt voor de transitie van BH- naar BH+. De scope van uitbreiding van behandelplekken binnen Florence betrof de locaties Steenvoorde, de Mantel en Oostduin. In het derde kwartaal is een aantal bijeenkomsten geweest tussen de locaties waar ook Jonker Frans en Houthaghe bij aanwezig waren om informatie over de transitie uit te wisselen. De fasering zal in 2022 worden voortgezet.



### Het leven leiden dat je lief is

Per 1 juli 2021 is een programmadirecteur 'leven leiden dat je lief is' aangesteld. Binnen dit programma zijn bestaande initiatieven gebundeld en proeftuinen ontwikkeld waarmee in 2022 gestart wordt. Vragen zoals 'Hoe kunnen we de kwaliteit van leven van bewoners,



maar ook het werkplezier van medewerkers, maximaliseren?’ zijn 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.

Voor alle locaties van Florence zijn Rondleidingsvideo’s gemaakt zodat aanstaande cliënten en hun naasten alvast een kijkje kunnen nemen van hun mogelijk nieuwe woonomgeving.

[Naar de website >](#)



### **ECD en CarenZorgt**

CarenZorgt (digitaal inzage in het dossier voor de cliënt) is op alle locaties beschikbaar. Het aantal actieve gebruikers is in de 2e helft van 2021 verder gestegen. Een aantal locaties heeft een inhaalslag gemaakt wat betreft het uitnodigen voor CarenZorgt.

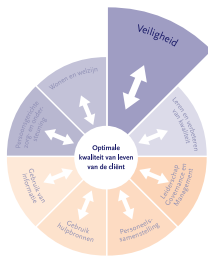
### **Subsidie ZonMw**

*Praktijkgericht onderzoek naar de relatie tussen de cliënt, naasten en/of mantelzorgers en professionals in de langdurige zorg en ondersteuning.*



De subsidie voor het onderzoek Samen optrekken is toegekend. Doel van dit onderzoek in samenwerking met Hogeschool Rotterdam, zorgorganisatie Laurens en MantelzorgNL is dat het samen optrekken – vanuit een betekenisvolle relatie – een vanzelfsprekend onderdeel wordt van de cultuur van het primaire zorg-, leef- en werkproces van de zorgorganisatie en van de individuele medewerkers. In de praktijk wordt onderzocht wat bijdraagt aan het verbeteren van de onderlinge samenwerking. In de 2e helft 2021 is in het Wijndaelercentrum gestart met een projectteam bestaande uit cliënten/naasten en medewerkers. De eerste resultaten worden in 2022 verwacht. De locatie Duinhage start in 2022.

# Veiligheid



- Iedere bewoner heeft een up to date persoonlijke risico-inschatting.
- Er is voor elke bewoner een persoonlijke afweging in de balans tussen vrijheid en veiligheid.
- Plan van aanpak medicatieveiligheid voeren we uit samen met de commissie medicatieveiligheid.
- Medewerkers werken volgens de richtlijnen van infectiepreventie.

## Medicatieveiligheid

### Medimo (elektronisch voorschrijf en aftekensysteem voor medicatie)

Alle locaties werken in 2021 met Medimo waardoor niet meer gewerkt hoeft te worden met papieren medicatie toedienlijsten. Ook de koppeling met de Trombosedienst LabWest en Medimo is voor alle intramurale locaties gerealiseerd.



In het 2<sup>e</sup> half jaar 2021 is het digitale voorraadbeheer (functionaliteit in Medimo) voor o.a. opiaten in de werkvoorraad ingevoerd voor de locaties met behandeling. Ook hier geldt minder papier en overlap betekenen een kwaliteitsslag op het gebied van de medicatieveiligheid.



## IGJ toezichtbezoek Medicatieveiligheid

In januari 2021 heeft de IGJ twee locaties bezocht in het kader van een toezichtbezoek Medicatieveiligheid en heeft in haar rapportage haar vertrouwen in Florence uitgesproken. Naar aanleiding van deze bezoeken is het werkproces rondom opiaten aangescherpt. Ook zijn naar aanleiding van de bevindingen verbeteracties toegevoegd aan de activiteitenkalender van de Centrale Medicatiecommissie.



## Infectiepreventie

De PAR (professionele adviesraad) heeft op verzoek van de raad van bestuur een advies opgesteld naar aanleiding van de vraag 'Wat moeten intramurale medewerkers weten, kunnen en doen om zich aan de richtlijnen en afspraken ten aanzien van 'de persoonlijke hygiëne medewerker' te houden?'

Een kerngroep vanuit de infectiepreventiecommissie is gestart met het concreet invulling en uitvoering geven aan infectiepreventie gebaseerd op het advies. De volgende verbeteringen zijn ingevoerd;

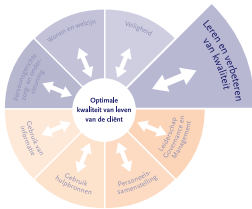
- Audit infectiepreventie herzien en in digitale omgeving beschikbaar (Triasweb)
- Scholing infectiepreventie vertaald naar de praktijk
- Uniformering schoonmaakmiddelen voor periodiek en incidenteel gebruik



## HACCP

Inmiddels wordt nu twee jaar samengewerkt met Sensz (onafhankelijk instituut voor voedselveiligheid). Naast de audits verzorgen zij ook de specifieke trainingen voor voedselveiligheid (via het Talentcentrum). In samenwerking met Florence is in 2020 het Handboek Voedselveiligheid opgesteld. In 2021 zijn twee audits uitgevoerd op het gebied van voedselveiligheid. Uit de bevindingen van de audits blijkt dat verbeteringen zijn gerealiseerd op het gebied van voedselveiligheid.

# Leren en verbeteren van kwaliteit



- De medewerkers van Florence werken op alle niveaus volgens de PDCA cyclus.
- Medewerkers van Florence werken op alle niveaus methodisch en gebruiken het zorgplan hierbij.

## Kwaliteitsmanagement

De integratie van de diverse onderdelen op het gebied van interne verantwoording op het gebied van kwaliteit en veiligheid tot een logisch transparante verantwoordingscyclus werpen de eerste vruchten af. De MIC, MIM en klachten worden gemeld in Triasweb en analyses kunnen worden opgesteld.

De kwaliteitsfoto, inmiddels 3x uitgevoerd binnen de locaties is recent opgenomen in Triasweb.

Het algemene beeld laat zien dat de scores grotendeels voldoen aan de norm en er verbeteringen zichtbaar zijn op het gebied van persoonsgerichte zorg, medicatieveiligheid, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit & veiligheid.

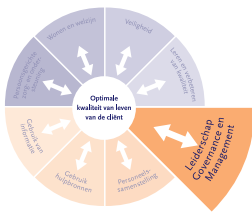


## Lerend netwerk

- Florence is onderdeel van het samenwerkingsnetwerk Careas. Dit is een netwerk opgezet tussen verschillende VVT-organisaties in het gehele land.
- Er zijn verbeteringen doorgevoerd t.a.v. ONS dossier
- In 2021 is (na de Covid periode) op het gebied van opleidingen en trainingen een flinke inhaalslag gemaakt.
- De resultaten van interne audits worden sinds 2021 vastgelegd in TriasWeb. Dit zorgt ervoor dat het vergelijken van auditresultaten tussen verschillende periodes is vergemakkelijkt, sneller analyses worden uitgevoerd en verbeteracties worden opgesteld en gemonitord.
- Universitair Netwerk Zuid Holland Zuid waarmee we participeren in wetenschappelijk onderzoek.



# Leiderschap, Governance en management

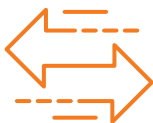


- **Verwachtingen over leidende functies zijn helder; zijn continu onderwerp van gesprekken taken en verantwoordelijkheden zijn helder. Binnen Florence starten we met resultaatsturing op managementniveau.**



## Directeuren zorg

Binnen de directie zorg is gekozen voor ontschotting en aansturing over de domeinen heen door na het vertrek van de directeur intramurale zorg te kiezen voor twee directeuren zorg. Daarnaast is een Programmadirecteur Leven leiden dat je lief is aangesteld.



## Aanpassing besturingsmodel

Vorbereidingen zijn getroffen voor het aanpassen van het besturingsmodel intramurale zorg met als bedoeling meer aandacht voor medewerkers dichtbij en meer integraliteit.



## MD programma

In 2021 is voor alle managers een individuele scan op de vijf leiderschapsstijlen van Florence uitgevoerd. Afhankelijk van de scan is individuele coachende begeleiding ingezet.



## Professionele Adviesraad (PAR)

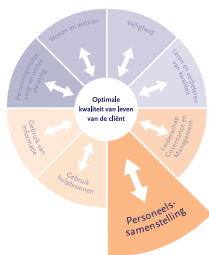
De PAR is inmiddels 2 jaar actief en heeft zich in 2021 verder ontwikkeld. Zij hebben kennis gemaakt met de diverse onderdelen binnen Florence. In 2021 hebben zij advies gegeven op het gebied van;

- Infectiepreventie
- Methodisch werken
- Fysieke agressie
- Florence app

Zij hebben meegedacht over;

- De functie van een toekomstig CNO (Chief Nurse Officer)
- Versoepelen van ingezette corona maatregelen en een routekaart afschalen zorg

# Personeelssamenstelling



- Personeelssamenstelling op afdelingsniveau is afgestemd op de wensen en behoeften van de populatie en sluiten aan op de complexiteit van zorg.
- Kwaliteiten van medewerkers worden ondersteund, benut en passend ingezet.
- Personeel is verbonden aan Florence, minder inzet PNIL.



## Roosters in Balans (project P-norm)

In het oorspronkelijk plan werd gesproken over een personeelsnorm die centraal zou worden vastgesteld. Het is gebleken dat dit niet realistisch is, daarom is gekozen voor een normbezetting per team als uitgangspunt. De verder implementatie van de visie 'het leven leiden dat je lief is' heeft geleid tot andere inzichten; er wordt nu meer gekozen voor een integrale benadering i.p.v. het opknippen van de functies in services, zorg en welzijn.



## Functiehuis

Per 1 januari 2021 zijn de functies van EVV en de functies op niveau 4 en 5 van het Functiehuis Zorg, Services en Welzijn geïmplementeerd. Per 1 september 2021 zijn de functies op niveau 0, 1, 2 en 3 vastgesteld, met uitzondering van twee functies waarop formele bezwaren zijn ontvangen. Na het zorgvuldig behandelen van deze bezwaren door de IBC-FWG zijn de functies Servicemedewerker gastvrijheid (december 2021) en Servicemedewerker logistiek (februari 2022) beide met terugwerkende kracht per 1 september 2021 geïmplementeerd. Daarmee is het Functiehuis Zorg, Services en Welzijn volledig opgeleverd.



## Werving & selectie

Het is in het jaar 2021 gelukt om de instroom van zorgpersoneel stabiel te houden t.o.v. voorgaande jaren, waarbij we ons realiseren dat hiermee niet het personeelsvraagstuk is opgelost. Instroom van 300 medewerkers direct en direct overig zorgpersoneel is gerealiseerd.

## Behoud medewerkers

### Versterken werkgeversimago

Uit de effectmeting van de Florence brede wervingscampagne 'Wij zijn Florence, wij zijn ouderenzorg' (tot juni 2021) blijkt dat Florence 'top of mind' is binnen de regio. Het optimaliseren van de vindbaarheid en het gebruikersgemak van onze website [www.werkenbijflorence.nl](http://www.werkenbijflorence.nl) heeft hier verder aan bijgedragen. Onze website is vernieuwd waarbij onze eigen medewerkers centraal staan en de website is gemigreerd met de corporate website waardoor deze nu beter vindbaar is.

- Onze exposure is versterkt en vergroot, daarnaast zijn we non-stop zichtbaar geweest op social media;
- We hebben een combinatie gemaakt van strategische/tactische acties gecombineerd met operationeel maatwerk;
- Mix van media-uitingen door inzet mooie verhalen van eigen medewerkers testimonials;

### **Versterken van bedrijfstrots bij bestaande medewerkers**

Naast 'wij zijn Florence, wij zijn ouderenzorg' staat nu ook 'het werk doen wat je lief is' centraal. Bij Florence werken betekent een inhoudelijk interessante (zorg)functie. Dit laten we zien door het door-trekken van de arbeidsmarktcampagne door testimonials waarbij onze medewerkers centraal staan. 'Trots', 'expertise' en 'werkplezier' komen hierin steeds naar voren.



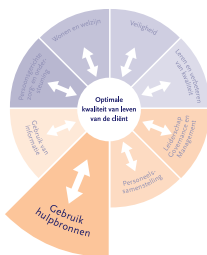
- Door voortzetting van de campagne blijven we top of mind en zichtbaar in deze krappe arbeidsmarkt met als doel de latent zoekende tot actie over te laten gaan.
- Intern ambassadeurschap 'collega zoekt collega' is ingezet in 2021. We hebben medewerkers gevraagd mee te helpen met moeilijke doelgroepen werven waarvoor deze 500 euro kregen. Dit bleek een succes!
- Ontwikkelen van nieuwe testimonials met onze eigen medewerkers in de hoofdrol welke vanuit een marketingstrategie verspreid worden in regio Den Haag via diverse social mediakanalen.

### **Behandelnorm**

In 2021 is de visie op behandeling vastgesteld. De vervolgstap is om in het kader van het Actieprogramma Leven leiden dat je lief ook te kijken welke inzet behandeling passend is. Welke behandeling is noodzakelijk om het leven te kunnen leiden dat je lief is. Dat kan bijvoorbeeld betekenen dat Florence muziektherapie gaat inzetten en iets anders minder. Er loopt een pilot met subsidie van het zorgkantoor Z&Z op Adegeest voor de inzet van vaktherapie. Verder wordt binnen het actieprogramma gewerkt aan de verdere ontwikkeling van het zorgprogramma dementie. Een specialist ouderengeneeskunde en een GZ psycholoog zijn hierbij betrokken. Maar ook andere vakgroepen worden hiervoor gevraagd om input te geven.



# Gebruik hulpbronnen



- Elke locatie beschikt over domotica passend bij de populatie.
- Inrichting van de locaties ondersteunt de balans tussen vrijheid en veiligheid van de bewoners.
- Bewoners hebben altijd een bij hen passende plek: juiste cliënt op de juiste plek in één keer goed.

## Domotica – Sensara

In 2021 is op meer dan 9 zorglocaties het verpleegoproepsysteem vervangen door slimme sensortechnologie van Sensara. Daarnaast hebben alle zorgmedewerkers een smartphone ontvangen waardoor zorginformatie laagdrempelig beschikbaar is en de bereikbaarheid van medewerkers sterk is verbeterd.



## ICT en project desktop

Sinds het begin van de pandemie zijn op alle locaties meerdere laptops beschikbaar voor beeldbellen en mobiele werkplekken. De volgende stap is de introductie van een eigen werk mobiele telefoon voor alle zorgmedewerkers. Hierdoor neemt het gebruiksgemak voor zorgtechnologie toe zodat tijdens de zorg snel toegang mogelijk is tot o.a. Sensara, het dossier van de cliënt, zorgapplicaties zoals Medimo en minder gebruik gemaakt hoeft te worden van aparte tablets.

## Vastgoed

### Sluiting locatie Gulden Huis

Aanleiding voor het besluit tot sluiting van het Gulden Huis is dat het gebouw niet meer aan de visie van Florence op goede zorg voldoet. Dit heeft gevolgen voor de kwaliteit van zorg, de veiligheid en onderhoud en beheer van het pand. Alle bewoners zijn begeleid naar een nieuwe woonplek en ook voor medewerkers is een passende nieuwe werkplek gevonden. "Iedereen heeft hard gewerkt om de sluiting tot een goed einde te brengen. Dit is meer dan gelukt, hoe complex het soms ook was. Met een lach en een traan, maar we waren er voor elkaar", aldus manager zorg. Op donderdag 16 september 2021 is de laatste bewoner uit het Gulden Huis vertrokken. Het Gulden Huis wordt sindsdien niet meer gebruikt om zorg te verlenen.



### Verbouwing locatie Houthaghe

De transformatie van Houthaghe tot verpleeghuis voor bewoners met een zware zorgvraag is in 2021 gestart en loopt door in 2022. Op 26 oktober 2021 is hier met de verhuurder Staedion, aannemer Hemubo en Florence bij stil gestaan. Hierbij is een billboard aan de straatkant onthuld.

De verbouwing heeft heel wat voeten in de aarde, zeker omdat een deel van de bewoners in het gebouw blijft wonen tijdens de renovatie. Soms heeft iedereen last van de herrie, zeker tijdens het sloopwerk. Maar er wordt - zeker met mooi weer - ook erg genoten van alle bedrijvigheid in en rond het pand. Gelukkig zijn er ook nog ruimtes waar in alle rust een kopje koffie gedronken kan worden. De oplevering van 111 zorgstudio's staat gepland in juli 2022.

### **Verbouwing locatie Westhoff – Hofwijck**

In 2021 zijn de voorbereidingen voor de verbouw en renovatie van locatie Westhoff-Hofwijck gestart. Dit betreft het ontwerp voor de verbouwing van de begane grond en kelder van het revalidatiecentrum en de transformatie van afdeling Hofwijck tot 102 zorgstudio's voor bewoners met een zware zorgvraag. In 2022 worden de voorbereidingen afgerond.



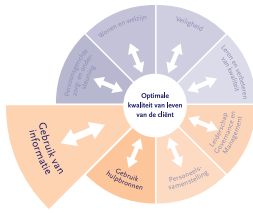
### **Verbouwing locatie Loevestein**

Eind 2021 is overeenstemming bereikt met Bouwinvest en Stebru/ Fraxus over de verkoop van de locatie Loevestein en het (terug) huren van zorgstudio's voor bewoners met zware zorgvraag. In opdracht van Bouwinvest ontwikkelt Stebru een woonzorgcomplex met 288 woningen en 144 zorgstudio voor Florence. In december 2021 zijn de huurovereenkomst en samenwerkingsovereenkomst getekend met Bouwinvest.

### **Restaurantvisie**

“In 2021 is gestart met invulling geven aan het actieprogramma “Het leven leiden dat je lief is” waar de pijler eten en drinken zeker een onderdeel van is. Als hier meer over bekend is wat we hierop willen, dan kan worden bepaald of en hoe de restaurants van Florence hierbij meerwaarde kunnen creëren en welk restaurant-concept daar dan het beste bij past. Bij een goed en passend restaurant-concept staan de behoeftes van de klanten centraal en wordt op basis daarvan het restaurant-concept ingericht waarbij er een optimale samenhang wordt gecreëerd tussen Mens Omgeving en Proces (MOP). Daarnaast zal er meer dan in het verleden aandacht zijn voor een gezonde bedrijfsvoering.”

# Gebruik informatie



- **Stuurinformatie is tijdig en in samenhang beschikbaar (dashboard).**
- **Medewerkers van Florence werken op alle niveaus methodisch en hebben hierbij ondersteuning vanuit een KMS, triasweb, dashboard.**

## CTO

In het vierde kwartaal 2020 is het CTO uitgevoerd met een vragenlijst die tot stand is gekomen in samenwerking met de CCR. De vragen zijn gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en hebben betrekking op de thema's Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, Wonen en Welzijn, Basisveiligheid en Informatie en Communicatie. De uitkomsten geven handvatten voor verdere verbetering in de persoonsgerichte zorg. Infographics, zie bijlagen.



### Florence – rapportcijfer 7 of hoger

- 89% van de respondenten/bewoners (gem. 7,7)
- 80% van de respondenten/vertegenwoordigers (gem 7,3)

### Medewerkers – rapportcijfer 7 of hoger

- 96% van de respondenten/bewoners (gem. 8,2)
- 86% van de respondenten/vertegenwoordigers (gem.7,9)

## MTO

Na de uitvoering van een medewerkerstevredenheid onderzoek onder de medewerkers van de thuiszorg en revalidatie afdelingen is in de 2<sup>e</sup> helft van 2021 een MTO uitgevoerd onder de medewerkers werkzaam in de intramurale zorg.

# Uitnutting Kwaliteitsbudget 2021




De uitnutting van het kwaliteitsbudget 2021 betreft de projecten op de thema's personeelssamenstelling (functiehuis, werving & selectie) en hulpbronnen (domotica). Het budget en de uitgaven zijn gesplitst voor CZ en Z&Z zorgkantoor (locatie Adegeest).

In 2021 is een personeelsnorm per locatie opgesteld, uitgaande van de bezettingseis. Deze bezettingseis is vastgelegd in Ortec (Tool; 'Budget & Control') zodat betere sturing op de personeelsinzet mogelijk is en locatie verschillen kunnen worden geanalyseerd.

## Uitnutting investeringen kwaliteitsplan 2021

	Totaal	ADG / Z&Z	CZ
Functiehuis	226.357	8.542	217.815
Werving & Selectie	364.783	13.765	351.017
ICT domotica	4.604.669	158.443	4.446.226
	<b>5.195.809</b>	<b>180.750</b>	<b>5.015.058</b>



WIJ ZIJN FLORENCE.  
WIJ ZIJN OUDERENZORG!





Florence  
Postbus 1005  
2280 CA Rijswijk

T 070 - 41 31 000  
E [info@florence.nl](mailto:info@florence.nl)  
W [www.florence.nl](http://www.florence.nl)  
  [florencezorg](#)