

KWALITEITSPLAN 2020

INTRAMURALE ZORG

INHOUD

1. INLEIDING	5
2. PERSOONSGERICHTE ZORG	6
2.1 Ontwikkelingen 2019	6
2.2. Focus 2020	6
2.1.1. <i>Bewonersreis</i>	6
2.2.2. <i>Nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD)</i>	7
2.2.3. <i>Eten en drinken</i>	7
2.2.4. <i>Wet zorg en dwang</i>	7
2.2.5. <i>Coaching on the job door de coördinerend verpleegkundigen</i>	7
3. WONEN EN WELZIJN	8
3.1 Ontwikkelingen 2019	8
3.2 Wonen	8
3.3.1. <i>Zinvolle dag</i>	8
3.3.2. <i>Coördinator Informele Zorg</i>	8
3.3.3. <i>Geestelijke verzorging</i>	8
3.4 Focus 2020	8
3.4.1. Wonen	8
3.4.2. <i>Aandacht voor familie</i>	8
3.4.3. <i>Diversiteit</i>	9
4. VEILIGHEID	10
4.1 Ontwikkelingen 2019	10
4.2 Focus 2020	10
4.2.1. <i>Implementatie Medimo</i>	10
4.2.2. <i>Verbetercyclus</i>	10
5. LEREN EN VERBETEREN	11
5.1 Ontwikkelingen 2019	11
5.1.1. <i>Kwaliteitsverpleegkundige</i>	11
5.1.2. <i>Kwaliteitsmanagementsysteem</i>	11
5.2 Focus 2020	11
5.2.1. <i>Inrichting kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)</i>	11
5.2.2. <i>Methodisch werken</i>	11
5.2.3. <i>Prisma</i>	12
6. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	13
6.1 Ontwikkelingen 2019	13
6.1.1. <i>Visie op sturing</i>	13
6.1.2. <i>Scholing management</i>	13
6.1.3. <i>Professionele inspraak</i>	13
6.1.4. <i>Lerende netwerken</i>	13

6.2 Focus 2020	13
6.2.1. <i>Professionele inspraak</i>	13
6.2.2. <i>MD-programma</i>	13
6.2.3. <i>Lerend netwerk</i>	13
7. PERSONEELSSAMENSTELLING	14
7.1 Ontwikkelingen 2019	14
7.1.1. <i>Personeel (niet) in loondienst</i>	14
7.1.2. <i>Voldoende en bekwaam</i>	14
7.1.3. <i>Functiehuis</i>	14
7.2 Focus 2020	14
7.2.1. <i>Functiehuis</i>	14
7.2.2. <i>Basisbezetting</i>	14
7.2.3. <i>Werving en selectie</i>	14
7.2.4. <i>Behoud van medewerkers</i>	15
8. HULPBRONNEN	16
8.1 Ontwikkelingen 2019	16
8.1.1. <i>ICT</i>	16
8.1.2. <i>Vastgoed</i>	16
8.1.3. <i>Domotica</i>	16
8.1.4. <i>Facturatie</i>	16
8.2 Focus 2020	16
8.2.1. <i>ICT - Domotica</i>	16
9. GEBRUIK VAN INFORMATIE	17
9.1 Ontwikkelingen 2019	17
9.1.1. <i>Medewerkerstevredenheid</i>	17
9.1.2. <i>Cliënttevredenheid</i>	17
9.2 Focus 2020	17
9.2.1. <i>Cliënttevredenheid</i>	17
9.2.2. <i>Medewerkerstevredenheid</i>	17
10 TABEL BEHORENDE BIJ KWALITEITSPAN	19

1. INLEIDING

Voor u ligt het Kwaliteitsplan 2020 van Florence. Basis voor dit plan is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017. Het kwaliteitskader was ook het uitgangspunt voor onze ambities, die in 2019 zijn neergelegd in het strategiedocument 'Het leven leiden dat je lief is'. De beschreven termen voor persoonsgerichte zorg als compassie, uniek zijn, autonomie en inspraak op zorgdoelen worden omarmd binnen Florence en komen terug in alle activiteiten voor 2020.

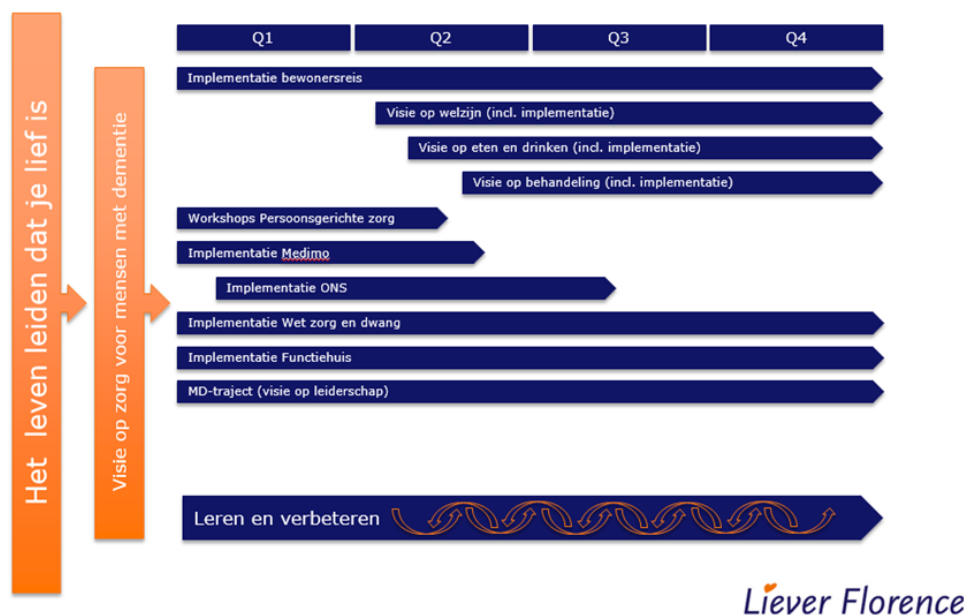
Aan de hand van de thema's van het kwaliteitskader wordt in dit kwaliteitsplan beschreven wat er in 2019 is gebeurd en wat er op de planning staat voor 2020.

Florence wil ieder mens in de gelegenheid stellen het leven te leiden dat hem of haar lief is. Dit geldt voor zowel zorgvragers als zorgverleners. Daarmee legt Florence de lat hoog. En zoeken we tegelijkertijd aansluiting bij de ontwikkelingen van de huidige tijd. Iedereen wil graag het leven dat hij gewend is te leven blijven voortzetten, ook met een zorgvraag.

Florence is in 2019 verder gegaan in haar ontwikkeling als lerende organisatie: we willen continu leren en verbeteren. En dat op alle niveaus: de individuele medewerker in haar relatie met de bewoner, maar ook de manager op locatie of het bestuur voor het geheel.

Op locatieniveau is in 2019 het kwaliteitsplan uitgewerkt in een locatie-ontwikkelplan. Deze plannen hebben focus op de grote thema's uit het kwaliteitskader met daarnaast aandacht voor de verschillende ontwikkelstadia van de locaties zelf. De plannen zijn gemaakt samen met medewerkers en het locatie-overleg en ze zijn besproken met de wijkcliëntenraden. Het locatie-ontwikkelplan is geen jaarplan in de klassieke zin dat er elk jaar een nieuw plan wordt gemaakt. Het is met recht een ontwikkelplan: op het moment dat het nodig of wenselijk is, kunnen er andere prioriteiten worden gesteld of kunnen de plannen worden aangepast. Dat doet meer recht aan de dynamische omgeving in en rondom de locaties en sluit zo beter aan bij de focus op het leren en ontwikkelen (de lerende organisatie).

Voor 2020 zal Florence verder bouwen aan het kwaliteitskader, naast de ontwikkelingen zoals de implementatie van de Wet zorg en dwang en van een nieuw elektronisch dossier.



Kortom, we hebben opnieuw een enerverend jaar voor de boeg, waarin we bij Florence op de zorglocaties nieuwe stappen zetten om de zorg bij te sturen en te verbeteren.

2. PERSOONSGERICHTE ZORG

2.1 Ontwikkelingen 2019

In 2019 bezocht de Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd (IGJ) Florence op twee intramurale locaties, Steenvoorde en Houthaghe. In de rapportage over het bezoek kreeg Florence een vervolgoopdracht om persoonsgerichte zorg nog beter te vertalen naar en te implementeren in de dagelijkse zorg. De begeleiding en zorg rondom de maaltijd is hierbij een belangrijk aspect en komt nadrukkelijk aan de orde in de uitwerking van de 'bewonersreis' die in 2019 is beschreven.

In de bewoners reis zijn alle activiteiten door, met en rondom de bewoners van de locaties zowel vanuit zorgperspectief als vanuit het perspectief van services beschreven. Uitgangspunt is de persoonsgerichte zorg voor de individuele bewoner. Daarbij wordt steeds de vraag gesteld welke (zorg)medewerker welke taak en verantwoordelijkheid heeft in deze bewonersreis.

De bewonersreis vormt een daarmee een belangrijke onderlegger voor de inrichting van volgende stappen in het zorgproces en de inrichting van het functiehuis zorg, welzijn en services. Daarnaast is het van belang bij de inrichting van een nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD) 'ONS' binnen Florence.

In 2019 is gewerkt aan de visie op behandeling en de visie op welzijn. Dit zijn ontwikkelingen die in 2020 een vervolg krijgen. De visieontwikkeling loopt parallel aan de implementatie van de Wet zorg en dwang.

Florence heeft veel geïnvesteerd in ervaringsleren door inzet van Into D'mentia en Oudtopia. In 2018 heeft een deel van de medewerkers de simulatietraining Into D'mentia gevolgd. Deze vorm van ervaringsleren heeft bijgedragen aan het ervaren van wat het hebben van dementie betekent. Het heeft een belangrijke basis gelegd voor het verbeteren van persoonsgerichte zorg.

In 2019 is gestart met Oudtopia. Ook hierbij staat ervaringsleren centraal. In 2020 zullen teams en individuele medewerkers worden uitgenodigd om deel te nemen aan Oudtopia. Zij kunnen dan bijvoorbeeld een dag 'opgenomen' worden in een verpleeghuis. Wij verwachten hiermee meer begrip en persoonsgerichte zorg te kunnen verlenen.

2.2. Focus 2020

In de locatie-ontwikkelplannen voor 2020 is veel aandacht voor persoonsgerichte zorg. Dit wordt vorm gegeven door de hiervoor beschreven ervaringsleren en de voortzetting van de workshops Persoonsgerichte Zorg. Het vervolg op de workshops is gepland voor het laatste kwartaal van 2019 en de start van 2020.

2.1.1. Bewonersreis

De inrichting van de bewonersreis zal een belangrijke push geven aan de persoonsgerichte zorg voor bewoners. Bewustzijn bij medewerkers dat 'zorgen voor' voor iedere bewoner een andere, eigen betekenis heeft is een belangrijke stap hierin. Florence start in het eerste kwartaal van 2020 met de implementatie van de bewonersreis op alle locaties. Dit doen we onder andere door de implementatie van de bewonersreis te combineren met het nieuwe dossier.

2.2.2. Nieuw elektronisch cliëntendossier (ECD)

Een tweede belangrijke stap in het kader van persoonsgerichte zorg is de implementatie van ONS. Een nieuw ECD met een eenvoudig zorgmodel zal helpen om koers en invulling te geven aan de zorg voor bewoners. Daarnaast zal het bijdragen aan een persoonlijke en soepele overgang tussen thuiszorg en intramurale zorg omdat gebruik wordt gemaakt van hetzelfde systeem. Hierdoor blijft de geschiedenis die de cliënt/bewoner bij Florence heeft bewaard en kan het leven dat de cliënt/bewoner gewend was te leiden zo naadloos mogelijk worden voortgezet. Het gekozen zorgmodel en zorgdossier ondersteunen de zorgverleners in het bieden van persoonsgerichte zorg en het methodisch werken.

2.2.3. Eten en drinken

Eten en drinken zijn voor veel mensen belangrijk. Smaak is een zintuig dat lang blijft functioneren, ook als andere lichamelijke functies wegvallen. In 2019 is gekozen voor een nieuwe maaltijdleverancier. Daarmee is al een belangrijke bijdrage geleverd aan meer beleving rondom eten en drinken. In 2020 willen we binnen Florence een tweede stap zetten. Aandacht voor samen eten, ambiance, een gedekte tafel en gezelligheid doen er toe. In samenwerking met de disciplines zorg, services en behandeling wil Florence de aandacht voor eten en drinken een meer prominente plaats geven in de zorg. Het ontwikkelen en uitvoeren van pilots rondom de maaltijden op locaties door zorg en services samen is hierin een belangrijk middel.

2.2.4. Wet zorg en dwang

2020 zal ook het overgangsjaar zijn van de Wet zorg en dwang. Florence heeft zich al goed voorbereid. In opvolging van de activiteiten in 2019 zoals de 'Maand van de vrijheid' zal Florence in 2020 in samenwerking tussen zorg en behandeling starten met het werken volgens de Wet zorg en dwang. Hierbij ondersteund door een consultant Terugdringen Vrijheidsbeperkingen die locaties helpt bij het maken van de stap naar minder onvrijwillige zorg. Er liggen bij de start van 2020 bundels met alternatieven, een implementatieplan en een beleidskader klaar.

2.2.5. Coaching on the job door de coördinerend verpleegkundigen

In 2020 zal, door de invoering van het verbeterde functiehuis, duidelijker worden welke rollen en verantwoordelijkheden elke discipline heeft. Om het zorgteam en de EVV'er te versterken in persoonsgerichte zorg zal de coördinerend verpleegkundige 'coaching on the job' geven. Dit betekent dat we de coördinerend verpleegkundigen zullen opleiden in haar of zijn coachende vaardigheden. Deze taak is van groot belang om de Wet zorg en dwang en de visie op persoonsgerichte zorg goed te laten landen in de organisatie.

3. WONEN EN WELZIJN

3.1 Ontwikkelingen 2019

Florence heeft in 2018 en 2019 veel aandacht besteed aan het verbeteren van het wonen en welzijn klimaat binnen de locaties. Er zijn vooral stappen gezet om de randvoorwaarden voor dit wonen en welzijn te bestendigen.

3.2 Wonen

Op een aantal locaties is het nodig om extra huiskamers in te richten. De locaties die voorheen meer de zorg kenden zoals binnen een woonzorgcentrum werd gegeven, krijgen in snel tempo te maken met verzwaren van de zorg.

Zo is locatie Oostduin verbouwd om hier beter op aan te sluiten. Op andere locaties zijn huiskamers gerealiseerd om de opvang van bewoners overdag beter te kunnen invullen.

3.3 Welzijn

3.3.1. Zinnvolle dag

Sinds 2017 is er veel werk gemaakt van de invulling van zinnvolle dagbesteding voor onze bewoners. Trainers Zinnvolle Dag helpen om de inzet op welzijn door zorgmedewerkers te ontwikkelen op locatie. In 2020 zal binnen Florence worden overgegaan naar een bredere vorm van 'coaching on the job'. Via de Zinnvolle dag-gelden is er op veel locaties een keur aan materialen aangeschaft om samen met bewoners te kunnen zorgen voor een zinnvolle dag invulling.

3.3.2. Coördinator Informele Zorg

Met de invulling van de functie coördinator Informele Zorg heeft Florence een belangrijke stap gezet om meer werk te maken van de aandacht voor onze informele zorgverleners. Aandacht voor vrijwilligers is binnen Florence al lange tijd een belangrijk thema. Voor 2020 wil Florence met behulp van deze functie ook de stap zetten naar meer aandacht voor mantelzorgers en familie.

3.3.3. Geestelijke verzorging

In 2019 is door Florence de aanwezigheid van geestelijke verzorging versterkt. De formatie daarvoor is uitgebreid en alle vacatures zijn ingevuld. Dit betekent dat op alle locaties geestelijke verzorging aanwezig is. Zij dragen bij aan het welzijn van onze bewoners en van onze medewerkers.

3.4 Focus 2020

3.4.1. Wonen

Ook in 2020 voorzien we dat er binnen locaties de noodzaak is tot aanpassingen in de inrichting van de gebouwen. Daarnaast zal de invoering van de Wet zorg en dwang hierin een belangrijke aanjager zijn. Locaties als Steenvoorde, Vredenburg en Duinhage zien de bewoners met dementie vereenzamen in hun eigen appartement. Ook vraagt de toegang van de locatie aanpassingen om het risico dat bewoners ongezien naar buiten lopen en vervolgens enig tijd zoek zijn te verkleinen. Dit betekent concreet dat alle locaties geschouwd zijn op de aanpassingen die nodig zijn in het kader van vrijheid en veiligheid. In 2020 zal Florence investeren in de aanpassingen die nodig zijn.

3.4.2. Aandacht voor familie

Aandacht voor familie is een belangrijk vraagstuk voor de komende periode. Familie is vaak overbelast als mantelzorger na jarenlange zorg voor hun naaste. Als men dan eindelijk de zorg kan overgeven, dan zijn de verwachtingen hooggespannen. Dat geeft

vervolgens frictie als die verwachting niet helemaal uitkomt. Zorgmedewerkers vinden het lastig om met verbaal mondige familie om te gaan. Florence wil hierin in 2020 verandering op gang brengen door veel meer aandacht voor familie door de coördinator Informele Zorg, het tijdig inschakelen van verpleeghuis maatschappelijk werk en het beter toerusten van medewerkers.

3.4.3. Diversiteit

Florence wil meer aandacht besteden aan diversiteit op haar zorglocaties. De herbevestiging van de Roze Loper voor locatie Wijndaelercentrum is hierin een mooie stap. De wens is om op meer locaties de aandacht voor diversiteit zichtbaar te maken en het aantal roze lopers uit te breiden.

4. VEILIGHEID

4.1 Ontwikkelingen 2019

Florence heeft haar infrastructuur rondom monitoring van veiligheid goed op de rails staan. Er zijn meerdere themaweken per jaar. De infectiepreventiecommissie organiseert de week van de hygiëne. Ook is er een week over medicatieveiligheid en jaarlijks monitoren we medicatieveiligheid samen met de apotheker. We werken samen met een consulent Terugdringen Vrijheidsbepkeringen aan het verminderen van onvrijwillige zorg en we houden één- tot tweemaal per jaar 'decubitus meetweken'.

Het verbeteren van de resultaten moet nog meer aandacht krijgen, het structureel doorlopen van de PDCA-cyclus is nog kwetsbaar. Meer hierover in het hoofdstuk leren en verbeteren.

Zoals ook bevestigd wordt in de rapportage van de IGJ is het elektronisch voorschrijven en aftekenen van de medicatie nog niet op alle locaties gerealiseerd. De volledige implementatie van Medimo was al voorzien voor 2020, daarmee zal Florence haar geplande acties uitvoeren.

4.2 Focus 2020

4.2.1. Implementatie Medimo

In november 2019 starten we met de doorvoer van Medimo op alle zorglocaties van Florence. Dit doen we in samenwerking met de apotheken en de huisartsen. Naar verwachting is dit in het voorjaar van 2020 afgerond.

4.2.2. Verbetercyclus

Florence zal, zo is in dit plan ook te lezen, vooral investeren in een duurzame vorm van monitoring en verbeteren op het terrein van veiligheid. Het cyclisch aandacht besteden met hulp van de kwaliteitsverpleegkundigen op alle locaties aan het meten van resultaten en verbeteren hiervan is een kernthema voor 2020.

Ook starten wij de samenwerking op om samen met minimaal 1 andere VVT aanbieder uit de regio kwaliteitscontroles op te zetten waarbij over en weer getoetst wordt conform het toetsingskader van de IGJ.

5. LEREN EN VERBETEREN

5.1 Ontwikkelingen 2019

Florence zit in een continue cyclus van leren en verbeteren. Met de start van het kwaliteitsplan 2018 en alle daarop volgende ontwikkelingen groeit binnen Florence de aandacht voor en de uitvoering van de PDCA-cyclus. Het bezoek van de IGJ in 2019 maakt duidelijk dat Florence ook in 2020 nog stappen moet zetten rondom het methodisch werken en de PDCA cyclus.

5.1.1. Kwaliteitsverpleegkundige

Sinds 2017 werkt Florence met de functie van kwaliteitsverpleegkundigen. Zij hebben een belangrijke rol in de continue ontwikkeling. Zij zijn verantwoordelijk voor de monitoring, stellen in samenspraak met manager Zorg beleid bij op de locatie en geven input voor het beleid van Florence. Hun taak en opdracht vraagt nu om doorontwikkeling en versterking. De kwaliteitsverpleegkundigen krijgen een stevigere rol als het gaat om monitoren, audits (laten) uitvoeren en het vertalen naar verbeteracties.

Dit wordt mede gerealiseerd in samenhang met de implementatie van het functiehuis.

5.1.2. Kwaliteitsmanagementsysteem

Florence heeft 2019 gebruikt om op het terrein van kwaliteitsmanagement verder op orde te komen. Het kwaliteitshandboek met procedures en richtlijnen is up to date en bijgewerkt. Er is een verbeterregister ontwikkeld waarin alle verbetermaatregelen op organisatieniveau vastliggen en continu bewaakt worden. Tevens is er een cyclus waarin iedere drie maanden de kwaliteit van zorg besproken wordt op niveau van raad van toezicht, raad van bestuur en de locaties.

Dit zijn elementen om in 2020 over te brengen naar een kwaliteitsmanagementsysteem, waarin we managers en zorgmedewerkers beter faciliteren om kwaliteit te monitoren en te verbeteren.

5.2 Focus 2020

5.2.1. Inrichting kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

In het plan van aanpak voor 2019 had Florence de ambitie om een KMS in te voeren. Dat is een ambitie gebleken die te vroeg is gesteld. In 2019 is veel aandacht gegaan naar het goed op orde brengen van handboeken en het bewaken van het verbeterregister. Daarmee staat alles klaar om de stap te maken naar een KMS om monitoring, bewaking, verbetering en borging van kwaliteit van zorg continue te ondersteunen.

Ook zal de HKZ certificering in 2020 worden gecontinueerd.

5.2.2. Methodisch werken

Tevens zal Florence in 2020 op allerlei manieren werk maken van borging van methodisch werken. De kwaliteitsverpleegkundigen en de coördinerend verpleegkundigen krijgen een coachende rol in de zorg rondom de cliënt en het bewaken van het methodisch werken. Florence geeft een vervolg aan de scholingen rondom methodisch werken. Dit alles ondersteund door het nieuwe ECD, waarin methodisch werken beter geborgd zal zijn. Tijdens de implementatie van het zorgdossier besteden we hier aandacht aan.

5.2.3. Prisma

In 2019 is gestart met het uitvoeren van Prisma-vooronderzoeken bij ernstige incidenten die niet gemeld hoeven worden aan IGJ. Leren en verbeteren staan hierin centraal. Florence heeft zich in 2019 extern laten begeleiden in het verbeteren van haar onderzoeksmethodiek. In 2020 zal dit intensiever worden ingezet met als doel preventie van incidenten. Door de keus voor een passend incidentenregistratiesysteem, Triasweb, zal de bewaking en opvolging van de geconstateerde verbeterpunten geborgd en bewaakt worden in 2020.

6. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

6.1 Ontwikkelingen 2019

6.1.1. Visie op sturing

In 2019 is er een vervolg gegeven aan de visie op zorg. Zoals al eerder geschetst, is de visie op zorg verder uitgewerkt in termen van welzijn en behandeling. Er is een brede Florence strategie en een visie op leiderschap geformuleerd. De strategieformulering heeft geleid tot het benoemen van kernwaarden in de vorm van competenties.

6.1.2. Scholing management

Florence heeft in 2019 veel aandacht besteed aan scholing en ontwikkeling. Een belangrijke groep binnen deze scholing is de groep van managers Zorg en managers Services. In het voorjaar van 2019 is een meerdaagse scholing rondom financieel management geboden. Daarnaast is er in 2019 een MD-programma ontwikkeld voor alle managers binnen Florence. Dit is een programma gericht op samenwerking en gezamenlijke betrokkenheid.

6.1.3. Professionele inspraak

Er is in 2019 gestart met de vormgeving van professionele zeggenschap/inspraak. Dit resulteert uiteindelijk in de inrichting van professionele zeggenschap per 1 januari 2020.

6.1.4. Lerende netwerken

Samen met zorgorganisatie Aafje uit Rotterdam vormt Florence een lerend netwerk zoals bedoeld in het kwaliteitskader. Dat laat onverlet dat Florence lid is van veel andere netwerken binnen Den Haag en daarbuiten. De samenwerking op het terrein van de intramurale verpleeghuiszorg voegt daar zeker iets aan toe, maar vraagt nog om verdere ontwikkeling.

6.2 Focus 2020

6.2.1. Professionele inspraak

Vanaf 1 januari 2020 wil Florence de professionele inspraak goed verder neerzetten doormiddel van een professionele adviesraad in verbinding met vakgroepen en commissies. Alle vakgroepen en doelgroepen van professionals zullen daarin deelnemen.

6.2.2. MD-programma

In 2020 gaat Florence verder met haar MD-programma. In samenhang met dit programma werkt Florence verder aan haar toekomststrategie.

6.2.3. Lerend netwerk

In 2020 zal Florence met haar collega-zorgorganisatie verder werken aan het lerend netwerk op het terrein van de verpleeghuiszorg. Nadat in 2019 op bestuur, directie en beleidsniveau verbindingen zijn gelegd willen we in 2020 de brug slaan tussen zorgmedewerkers.

7. PERSONEELSSAMENSTELLING

Florence werkt zeer hard aan een goede personeelssamenstelling. Hierbij vormt het kader zoals geformuleerd in het kwaliteitskader het uitgangspunt: voldoende en bekwaam personeel, met voldoende toezicht, voldoende kennis en de juiste competenties. Het is een flinke uitdaging in een tijd waarin de arbeidsmarkt zo in beweging is.

7.1 Ontwikkelingen 2019

7.1.1. Personeel (niet) in loondienst

In 2019 is de druk op de arbeidsmarkt verder toegenomen. Zeker na de zomer van 2019 ziet Florence samen met haar collega's in de Haagse regio dat het werven van verpleegkundigen en verzorgenden moeizaam gaat. Dit heeft ertoe geleid dat het beperkt lukt om meer medewerkers in vaste dienst aan de zorg te binden. Als het aanbod bij een andere werkgever aantrekkelijk lijkt dan gaan mensen snel weer weg. Bij Florence staat de kwaliteit van zorg voorop. Dat betekent dat alle gaten in het personele rooster, veroorzaakt door verzuim, verlof of vacatures ruimte, ingevuld worden middels inzet van flex- en uitzendkrachten. In 2019 heeft Florence haar eigen flexbureau geoptimaliseerd en uitgebreid. Medewerkers die flexibel willen werken worden door Florence gezien als 'eigen' medewerkers. Dat betekent dat geïnvesteerd wordt in training en opleidingen en dat zij betrokken worden bij de ontwikkeling van de organisatie. Op deze manier wordt niet ingeleverd op de kwaliteit bij inzet van Pnil.

7.1.2. Voldoende en bekwaam

De IGJ constateerde tijdens haar bezoek in mei dat Florence haar eigen norm voldoende en bekwaam personeel op onderdelen niet behaalde. Er is in 2019 zichtbaar meer personeel ingezet, maar op sommige afdelingen lukt het nog niet om altijd de gewenste formatie (eigen norm) verpleegkundigen in te zetten. Tegelijkertijd zorgt Florence ervoor dat er altijd een verpleegkundige bereikbaar en beschikbaar is. Daarmee voldoet Florence aan de minimale kwaliteitseisen.

7.1.3. Functiehuis

In 2019 is Florence gestart met het project om het functiehuis in de zorg, welzijn en service op orde te krijgen. Het doel is te komen tot heldere functies, gelijke en eenduidige taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen Florence.

7.2 Focus 2020

7.2.1. Functiehuis

Florence start met de inrichting van het nieuwe functiehuis in 2020, dit zal het gehele jaar 2020 in beslag nemen. De verbinding met en ondersteuning aan alle andere lopende ontwikkelingen staat hierin voorop.

7.2.2. Basisbezetting

Daarnaast zal Florence in 2020 een aansluitend project starten om een goede basisbezetting op alle zorglocaties te bewerkstelligen. Een goede capaciteitsplanning en een juist toegeruste roosterplanning moeten zorgen voor een tijdig rooster waardoor medewerkers op tijd weten waar ze aan toe zijn.

7.2.3. Werving en selectie

Florence heeft in haar begroting voor 2020 veel extra ruimte gemaakt voor het aantrekken van zorgmedewerkers. De werving en selectie van deze medewerkers heeft de hoogste prioriteit. Dit geldt voor medewerkers in loondienst, maar ook voor medewerkers die

flexibel willen werken. Het streven is om in 2020 substantieel te groeien in de formatie flexkrachten (Florence Match).

7.2.4. Behoud van medewerkers

In 2019 is binnen Florence Het Talentcentrum ingericht. Doel van het centrum is talenten van medewerkers maximaal te benutten door middel van persoonlijke ontwikkeling, opleiding, vitaliteitstraining en loopbaanontwikkeling. Florence wil hiermee medewerkers aan de organisatie binden, ze daardoor behouden en laten floreren.

Daarnaast start Florence in 2020 met de inzet op magneetkrachten. Een blijvende belangrijke factor in het behoud van medewerkers is de focus op management dichtbij.

8. HULPBRONNEN

8.1 Ontwikkelingen 2019

8.1.1. ICT

Florence is sinds 2019 volop in beweging om op het terrein van ICT weer up-to-date te zijn. Introductie van systemen die het werk van zorg en management makkelijker maken zijn daarbij een belangrijk uitgangspunt. Introductie van o.a. AFAS, Medimo en ONS zijn belangrijke stappen.

8.1.2. Vastgoed

Begin 2019 is een strategisch vastgoedplan afgesteld. De uitvoering is opgestart en krijgt de komende jaren zijn vervolg. Het meerjarig onderhoud van installaties, liften en ketels is in volle gang. Op dit moment onderzoekt Florence of de inrichting van locaties past bij de zorgzwaarte. Aanpassingen mede in verband met de Wet zorg en dwang zullen worden opgepakt.

8.1.3. Domotica

Florence zet nog beperkt nieuwe domotica in binnen de zorglocaties. Een proef met sensoren om bewoners meer rust te bieden en zorgmedewerkers te ontlasten is in voorbereiding. Al langer bekende domotica als zorgalarmering, dwaalsensoren en GPS gebruikt Florence zeker. In 2019 is een goede inventarisatie gemaakt van waar we nu staan.

8.1.4. Facturatie

Florence is in 2019 gestart om haar facturatie richting bewoners te stroomlijnen en het digitale betalingsverkeer op de locaties verder uit te bouwen.

8.2 Focus 2020

8.2.1. ICT - Domotica

In 2020 richt Florence zich met veel extra inzet van medewerkers en technologie op een goede ontwikkeling rondom ICT en domotica. Projectleider Domotica is in november 2019 gestart met het formuleren van een programma van eisen.

De implementatie van ONS en Medimo zijn voor de zomer van 2020 afgerond.

9. GEBRUIK VAN INFORMATIE

9.1 Ontwikkelingen 2019

9.1.1. Medewerkerstevredenheid

Florence heeft er in 2019 voor gekozen om via De Medewerksdialoog met de eigen professionals in gesprek te gaan. Op twee momenten zijn dialogen gehouden met medewerkers van Florence. Het thema voor deze dialogen was 'Vitaliteit', maar het gesprek dat met professionals is gevoerd leidde uiteindelijk verder en breder dan dit. Tijdens de dialoogdagen is gewerkt aan het bewustzijn van zorgprofessionals ten aanzien van hun eigen professionele toekomst en hun duurzame inzetbaarheid hierin. Deze gesprekken zijn zeer waardevol gebleken. Het leverde veel inzicht op als het gaat om vraagstukken rondom goed werkgeverschap.

9.1.2. Cliënttevredenheid

Florence had het voornemen om in 2019 het cliënttevredenheidsonderzoek zelf uit te voeren met haar zorgmedewerkers. Dit voornemen is niet haalbaar gebleken gezien alle andere ontwikkelingen. Daarom is besloten dit onderzoek eind 2019 voor te bereiden en in 2020 te laten uitvoeren door een extern bureau om de eigen organisatie hier zo min mogelijk mee te belasten.

In 2019 is de score op Zorgkaart NI een 8.0 (87 waarderingen).

9.2 Focus 2020

9.2.1. Cliënttevredenheid

Na de uitvoering van het cliënttevredenheidsonderzoek in de winter 2019/2020 zal aandacht besteed worden aan het implementeren van een terugkerend cliënttevredenheidsonderzoek binnen Florence.

9.2.2. Medewerkerstevredenheid

In 2020 wil Florence de aandacht voor medewerkerstevredenheid verder invullen middels het model van de magneetkracht. We zullen hiertoe in het voorjaar van 2020 een traject opstarten.

10 TABEL BEHORENDE BIJ KWALITEITSPLAN

Kwaliteitskader	Persoonsgerichte zorg	Methodisch werken	Voldoende en bekwaam personeel	Lerende organisatie
Persoonsgerichte zorg	Workshops Visie mensen met dementie. 'Leven leiden dat je lief is' Into D'mentia/ Oudtopia Bewonersreis ONS (zorgdossier) Eten en drinken	Bewonersreis Functiehuis ONS (zorgdossier) Coaching on the job	Functiehuis Coaching on the job	
Wonen en welzijn	Realisatie huiskamers Trainers Zinnvolle dag Diversiteit – roze loper Aandacht voor familie		Coördinator informele zorg Scholing weerbaarheid medewerkers	
Veiligheid		Medimo Themaweken Meetweken HKZ-certificering <i>(Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector)</i>		
Leren en verbeteren		Kwaliteitsverpleegkundige Kwaliteitsmanagement Scholing methodisch werken MIC (melding incidenten cliënten) Prisma-onderzoeken	Kwaliteitsverpleegkundige	Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) Prisma-onderzoeken

Kwaliteitskader	Persoonsgerichte zorg	Methodisch werken	Voldoende en bekwaam personeel	Lerende organisatie
Leiderschap, governance				Professionele zeggenschap Scholing management Lerende netwerken
Personeelssamenstelling			Functiehuis Basisbezetting Werving en selectie Talentcentrum	
Gebruik van hulpbronnen	ONS (zorgdossier)	ONS (zorgdossier) Medimo AFAS (Financiën en HR)		
Gebruik van informatie			Medewerkerstevredenheid Clienttevredenheid	Medewerkerstevredenheid Clienttevredenheid