

KWALITEITSPLAN 2021

INTRAMURALE ZORG

Inhoud

1. INLEIDING.....	5
2. PERSOONSGERICHTE ZORG.....	6
2.1 Ontwikkelingen 2020	6
2.2 Focus 2021	6
2.2.1 Verbetermethodiek persoonsgerichte zorg	6
2.2.2 Eten en drinken	6
2.2.3 Bewonersreis	6
2.2.4 Elektronisch cliëntendossier	7
2.2.5 Wet zorg en dwang	7
2.2.6 Verzwaring zorg	7
3. WONEN EN WELZIJN.....	8
3.1 Ontwikkelingen 2020	8
3.1.1 Wonen	8
3.1.2 Welzijn.....	8
3.2 Focus 2021	8
3.2.1 Wonen	8
3.2.2 Welzijn.....	8
4. VEILIGHEID.....	10
4.1 Ontwikkelingen 2020	10
4.2 Focus 2021	10
4.2.1 Implementatie Medimo.....	10
4.2.2 Infectiepreventie	10
4.2.3 Verbetercyclus	10
4.2.4 HACCP	10
5. LEREN EN VERBETEREN.....	12
5.1 Ontwikkelingen 2020	12
5.1.1 Kwaliteitsverpleegkundige	12
5.1.2 Kwaliteitsmanagementsysteem	12
5.1.3 Prisma	12
5.2 Focus 2021	12
5.2.1 Inrichting kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).....	12
6. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT.....	14
6.1 Ontwikkelingen 2020	14
6.1.1 Scholing management.....	14
6.1.2 Professionele inspraak.....	14
6.1.3 Lerende netwerken	14

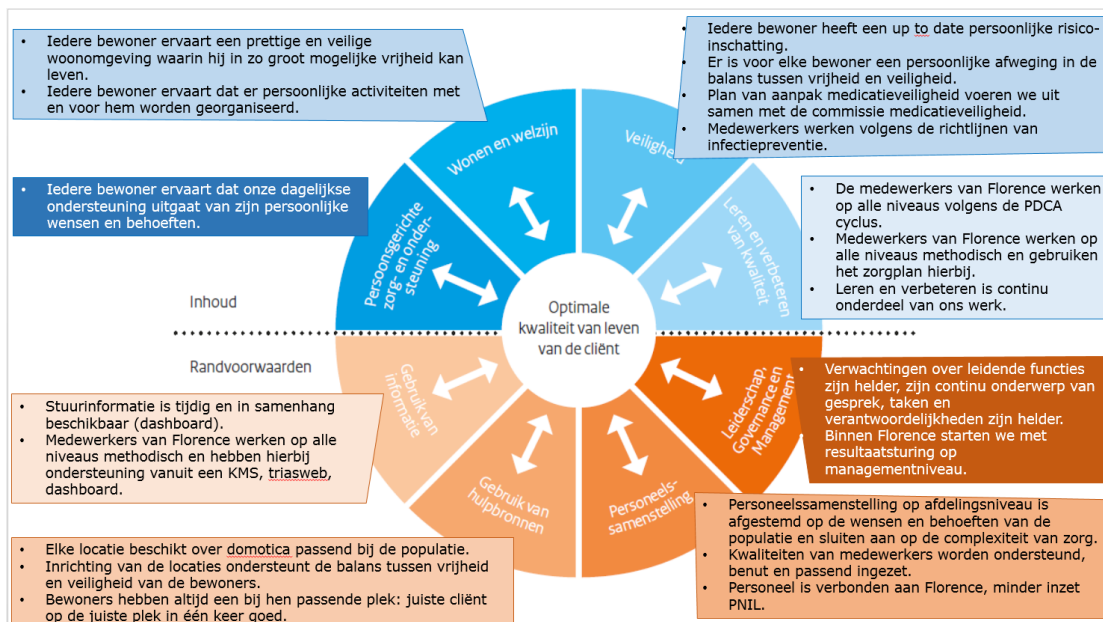
6.2 Focus 2021	14
6.2.1 Professionele inspraak.....	14
6.2.2 MD-programma	14
6.2.3 Lerend netwerk	14
7. PERSONEELSSAMENSTELLING	15
7.1 Ontwikkelingen 2020	15
7.1.1 Functiehuis	15
7.1.2 Personeelsnorm.....	15
7.2 Focus 2021	15
7.2.1 Functiehuis	15
7.2.2 Personeelsnorm.....	15
7.2.3 Capaciteitsplanning.....	15
7.2.3 Werving en selectie.....	15
7.2.4 Behoud van medewerkers.....	16
8. HULPBRONNEN.....	17
8.1 Ontwikkelingen 2020	17
8.1.1 ICT	17
8.1.2 Vastgoed	17
8.1.3 Domotica.....	17
8.2 Focus 2021	17
8.2.1 Domotica.....	17
8.2.2 Vastgoed	17
8.2.3 Visie op de restaurants.....	17
9. GEBRUIK VAN INFORMATIE.....	18
9.1 Ontwikkelingen 2020	18
9.1.1 Medewerkerstevredenheid	18
9.1.2 KIK-V.....	18
9.2 Focus 2021	18
9.2.1 Cliënttevredenheid.....	18
9.2.2 Medewerkerstevredenheid	18
10 TABEL BEHORENDE BIJ KWALITEITSPLAN.....	2

1. INLEIDING

Voor u ligt het Kwaliteitsplan 2021 van Florence. Het jaar 2021 staat in het teken van de finale implementatie en borging van alle elementen uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. In de kern richten we ons in 2021 op leren en verbeteren binnen de intramurale zorg op alle niveaus. En met alle disciplines samen. In de voorbije jaren is veel tijd en energie gestoken in het op orde brengen van de basis, het ontwikkelen van nieuwe kaders en instrumenten en het ontwikkelen van een strategische visie. In 2021 schuiven we de puzzel in elkaar.

Het jaar 2020 nam voor iedereen een onverwachte wending, ook voor Florence. De coronapandemie sloeg binnen onze organisatie op meerdere locaties toe. Onze planning voor 2020 kwam dan ook in het gedrang. Na de eerste schok in het voorjaar, streefden we ernaar om toch zoveel mogelijk plannen in de loop van 2020 uit te voeren. Vanaf juni was het onze drive om een aantal trajecten toch nog in 2020 af te ronden. De implementatie van ONS (elektronisch zorgdossier) en Medimo (elektronisch voorschrijfsysteem), de plaatsing van sensortechnologie binnen locaties, het ontwikkelen van een nieuwe personeelsnorm en het ontwikkelen van een visie op leren en verbeteren wisten we zo toch nog te realiseren.

Op het moment dat we dit kwaliteitsplan schrijven, houden we er rekening mee dat corona ook in 2021 ons leven binnen Florence nog sterk zal bepalen. Daarom leggen we in dit kwaliteitsplan de focus op zaken die echt prioriteit hebben, zodat we onze agenda niet overladen. Daarbij hechten we extra waarde aan het verbinden van de thema's en maken we gebruik van een integrale aanpak naar de locaties. In de locatie-ontwikkelplannen zal dit zichtbaar worden in de verbinding naar de praktijk.



2. PERSOONSGERICHTE ZORG

2.1 Ontwikkelingen 2020

In 2020 werkten we hard aan het nog verder verbeteren van de persoonsgerichte zorg aan de bewoners. Er werd een verbetermethodiek ontwikkeld waarin met een multidisciplinair team gericht wordt gewerkt aan het verbeteren van een aantal thema's binnen de persoonsgerichte zorg. De kern is dat verbeterteams op locatie aan de slag gaan met een opdracht om ter plekke de zorg te verbeteren. In de werkwijze van de verbeterteams wordt standaard de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) rond gemaakt.

Op vier locaties werd een pilot gedaan, die zeer succesvol is verlopen. De deelnemers ervoeren het gestructureerd werken aan verbetering en mét elkaar samenwerken en praten over persoonsgerichte zorg als zeer prettig. Het leidde tot daadwerkelijke veranderingen op de werkvloer.

2.2 Focus 2021

2.2.1 Verbetermethodiek persoonsgerichte zorg

In de afgelopen jaren is veel energie gestoken in het ontwikkelen van kaders voor de persoonsgerichte zorg binnen Florence. Zo is er een strategische visie en een visie op zorg voor mensen met dementie ontwikkeld. De bewonersreis is beschreven en er is een verbetermethodiek uitgetest en toepasbaar gemaakt voor locaties. Daarnaast is in 2020 het zorgplan van ONS met Mikzo (Meetinstrument Kwaliteit van Zorg) als zorgmodel in het zorgplan geïmplementeerd.

Het doel is om eind 2021 persoonsgerichte zorg goed geborgd te hebben op alle WLZ-locaties van Florence. Dit betekent dat alle ontwikkelde elementen hier in samenhang geïmplementeerd zullen zijn. Bij het werken met de verbetermethodiek hoort coaching voor de teams. Hiertoe zijn op alle locaties coaches beschikbaar in de zorgteams. In 2021 ligt de focus op thema's als vrijheid, eten en drinken, welzijn en het realiseren van een prettige woonomgeving in de huiskamer.

2.2.2 Eten en drinken

Eten en drinken is voor veel mensen belangrijk. Smaak is bovendien een zintuig dat lang blijft functioneren, ook als andere lichamelijke functies wegvallen. In 2019 kozen we voor een nieuwe maaltijdleverancier. Dat heeft al bijgedragen aan meer beleving rondom eten en drinken.

In 2020 is het verbetertraject rondom eten en drinken gestart. Met de verbetermethodiek hebben de eerste locaties ervaring opgedaan en aandacht besteed aan de ambiance rondom de maaltijden. Door vanuit diverse disciplines en niveaus aan de slag te gaan, ontstond meer eigenaarschap en werd ook beweging zichtbaar bij andere thema's. In 2021 zullen we de verbetermethodiek naar alle locaties uitrollen. Hierbij hoort ook een verdere verbeteringslag qua variatie van maaltijden, meer aansluitend bij persoonlijke behoeften. Een belangrijke actor in deze verbetering is de voedingsassistent. Met de vaste invulling van deze functie groeit op de werkvloer de expertise op het gebied van eten en drinken.

2.2.3 Bewonersreis

De bewonersreis beschrijft alle activiteiten met, voor en rondom een bewoner. In 2020 konden we processen en systemen nog niet beter op elkaar afstemmen, bijvoorbeeld het eerder openstellen van het dossier ten behoeve van een huisbezoek. Het gaat daarbij om meer dan alleen het afstemmen van systemen. Het gaat ook om de implementatie van nieuwe werkwijzen (zoals het huisbezoek) en daarmee om ander en nieuw gedrag van medewerkers.

De ontwikkelde verbetermethodiek vormt een passend instrument om beide processen in samenhang verder te brengen. Daarmee kan implementatie en borging van de bewonersreis nog verder en beter worden ingevuld, onder meer in het zorgdossier en bij de toeleiding van nieuwe bewoners. Het uiteindelijke doel is dat voor nieuwe bewoners en hun naasten helder is wat zij kunnen verwachten van wonen binnen Florence.

2.2.4 Elektronisch cliëntendossier

De implementatie van ONS is eind 2020 afgerond op alle locaties. Alle medewerkers volgen een e-learning voor het omgaan met het nieuwe systeem en leren zo de voordelen van het anders rapporteren kennen. Een volgende stap is het methodisch werken via de nieuwe Mikzo-methodiek.

Het jaar 2021 staat in het teken van een goede check op de implementatie en verdere borging. Concreet richten we ons op aandacht voor een goed en volledig dossier, de goede verbinding naar een multidisciplinair overleg (MDO), het invullen van het levensverhaal en methodisch werken. De coördinerend verpleegkundigen hebben als taak hierop te sturen en te coachen. Op basis van audits op locaties wordt er op iedere locatie gericht gewerkt aan verbetering en borging (maatwerk). Daarnaast wordt in het eerste half jaar op alle locaties Carenzorgt (digitale inzage in dossier voor cliënt of diens rechtsgeldig vertegenwoordiger) geïmplementeerd.

2.2.5 Wet zorg en dwang

2020 was het overgangsjaar naar de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd). Florence had zich al goed voorbereid. Het raamwerk voor de Wzd werd duidelijk neergezet. De stappenplannen werden doorlopen en uitgewerkt op de locaties, en alle haken en ogen waren in beeld gebracht. In 2021 zoomen we hier verder op in om deze op te lossen. De koppeling van YSIS/ONS en de Wzd stond in 2020 nog in de kinderschoenen. In 2021 wordt dit - in samenwerking met de softwareleveranciers en applicatiebeheerders - verder vormgegeven. Het doel is dat eind 2021 de benodigde informatie eenvoudig zichtbaar is en dat de stappenplannen in de dossiers worden ondersteund.

Het bouwkundig aanpassen van de locaties heeft voor een deel in 2020 kunnen plaatsvinden. Dit wordt in 2021 voortgezet.

Sinds 2020 hebben we een consultant Wzd. De meerwaarde wordt duidelijk zichtbaar in het doorlopen van de stappenplannen en het inzetten van alternatieven voor onvrijwillige zorg. In 2021 willen we een tweede consultant aanstellen om dit proces verder te bevorderen. Ook zal in 2021 de kwaliteit van de rapportage over de Wet zorg en dwang op orde zijn.

2.2.6 Verzwaring zorg

De afgelopen jaren werd duidelijk zichtbaar dat de zorgzwaarte binnen de woonzorglocaties van Florence toeneemt. Dit geldt ook voor woonzorglocaties waar nu nog 'verzorgingshuiszorg' wordt geleverd. Op deze locaties zal op niet al te lange termijn met name verpleeghuiszorg nodig zijn. Ook blijven mensen langer thuis wonen, zodat de cliënten die bij ons komen, al met een hogere zorgzwaarte inhuizen.

In 2021 zullen de woonzorglocaties zich voorbereiden op de verzwaring van de zorg. Dit is een grote verandering met onder meer personele en bouwtechnische aspecten. Om deze voorbereidingen goed te kunnen treffen, start een project waarin alle disciplines vertegenwoordigd zijn.

- 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

3. WONEN EN WELZIJN

3.1 Ontwikkelingen 2020

In 2020 was er veel aandacht voor wonen en welzijn. Mede door de coronacrisis vroeg dit extra inspanningen. Zo werden extra activiteiten ondernomen om bewoners tijdens de lockdown afleiding te bieden, met bijvoorbeeld een kaartenactie (10.000 kaarten en tekeningen ontvangen), bloemen en planten om de (huis)kamers op te fleuren toen bezoek niet mogelijk was en muziekoptredens in de tuin van de locaties. Ook werd veel geïnvesteerd in contact met familie via beeldbellen, bezoekhoekjes en het flexotel.

3.1.1 Wonen

Op een aantal locaties richtten we in 2020 extra huiskamers in. De overige locaties staan op de planning voor 2021.

Het aanpassen van de gebouwen in het kader van de Wet zorg en dwang kwam door de coronacrisis grotendeels stil te liggen. Het uitvoeren van deze activiteiten is doorgeschoven naar 2021.

3.1.2 Welzijn

De trainers 'zinnvolle dag' kregen in 2020 een sterke coördinerende rol in de verbetersteams op de locaties. De meerwaarde hiervan is bewezen. Deze trainers zijn een coach voor multidisciplinaire verbetersteams op het gebied van welzijn en persoonsgerichte zorg. Om de implementatie van de verbetermethodiek op alle Wlz-locaties te ondersteunen, zetten we de samenwerking met deze trainers in 2021 voort.

3.2 Focus 2021

3.2.1 Wonen

Ook in 2021 voorzien we dat er binnen locaties aanpassingen in de inrichting van de gebouwen noodzakelijk zijn. Het inrichten van extra huiskamers om bewoners die verward zijn en overdag dwalen goed op te vangen, is door de coronacrisis extra urgent geworden. Daarnaast krijgen de woonzorglocaties die nu nog 'verzorgingshuiszorg' bieden in hoog tempo te maken met verzwaring van de zorg. Veel bewoners kunnen overdag niet meer alleen op hun kamer verblijven.

3.2.2 Welzijn

In de nieuwe personeelsnorm is een duidelijke keuze gemaakt op basis van onze visie 'het leven dat je lief is' en het kwaliteitskader verpleeghuiszorg om gericht meer welzijnspersoneel in te zetten. In 2021 willen we de omslag maken van de huidige formatie naar de nieuwe personeelsnorm. Deze nieuwe norm sluit beter aan bij de stijgende zorgzwaarte van met name onze cliënten met dementie. Incidenten en agressie in de huiskamers kunnen voorkomen worden door meer aandacht te besteden aan persoonlijke begeleiding en welzijn.

Dit is een flinke opgave en vraagt een nieuwe visie op ons huidige zorgproces. Door in te zetten op meer welzijn, verwachten we dat onze bewoners meer gerichte aandacht krijgen.

3.2.3 Aandacht voor familie

Aandacht voor familie is een belangrijk vraagstuk voor de komende periode. Als mantelzorgers zijn familieleden vaak overbelast na jarenlange zorg voor hun naaste. Als zij dan eindelijk de zorg kunnen overgeven, zijn de verwachtingen hooggespannen. Wanneer die verwachting niet helemaal uitkomt, kan dat frictie geven. Zorgmedewerkers vinden het soms lastig om met mondige familieleden om te gaan.

Florence formuleerde in 2020 het beleidsplan 'Bij dreigende ontsparing van de relatie met naasten'. Ook werd hierover een opleiding ontwikkeld en aangeboden aan locaties.

In 2021 krijgt dit traject een vervolg met concrete initiatieven, zoals openstelling van Carenzorgt, een huisbezoek voor inhuizing en deelname aan het MDO. Daarnaast krijgen medewerkers scholing over dit thema.

Daarnaast werd in 2020 een onderzoeksaanvraag gedaan bij ZonMw in het kader van een subsidie call 'Praktijkgericht onderzoek naar de relatie tussen de cliënt, naasten en/of mantelzorgers en professionals in de langdurige zorg en ondersteuning'. Titel van het beoogde onderzoek is *Samen optrekken. Praktijkonderzoek naar mogelijkheden om betekenisvolle relaties in de intramurale langdurige zorg te faciliteren.*

Het onderzoek is een samenwerking tussen Florence, Zorginstelling Laurens, Hogeschool Rotterdam en MantelzorgNL. Als de subsidie wordt toegekend, zal het onderzoek gedurende een groot deel van 2021 plaatsvinden.

- Iedere bewoner heeft een up to date persoonlijke risicoinschatting
- 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.

4. VEILIGHEID

4.1 Ontwikkelingen 2020

In 2020 besteedden we ondanks de coronacrisis op allerlei manieren aandacht aan de veiligheid in de zorg. De monitor en ontwikkelingen rondom de medicatieveiligheid staan op de rails. Op basis van audits en een hernieuwd contract met de instellingsapotheker maakten we een plan van aanpak voor de verbeteringen binnen het medicatieproces. Mede door corona was er veel aandacht voor de aanpak van infectiepreventie.

4.2 Focus 2021

Het proces van interne audits wordt in 2021 verder ingezet, als onderdeel van het kwaliteitsmanagement systeem. In de analyses in de kwartaalrapportage (kwantitatieve informatie) worden de uitkomsten van de audits meegenomen (kwalitatieve informatie) zodat het leren en verbeteren op thema's ondersteund wordt.

4.2.1 Implementatie Medimo

In 2020 werd het elektronisch voorschrijfsysteem Medimo op alle locaties geïmplementeerd. Hiermee zetten we medicatieveiligheid goed op de kaart. 2021 staat in het teken van de verdere borging van Medimo. We doen een audit naar de kwaliteit van de implementatie van dit voorschrijfsysteem. Daarnaast richten we ons op verdere ketensamenwerking. In samenwerking met de instellingsapothek werkten we in 2020 nog aan een plan van aanpak rondom logistieke verbetering van de medicatieveiligheid. Dit plan voeren we in 2021 uit.

4.2.2 Infectiepreventie

In 2020 was door de coronacrisis veel aandacht voor infectiepreventie onder andere in de werkoverleggen en aanvullende scholing. De professionele adviesraad is gevraagd om te adviseren hoe de kennis en kunde nog beter geïnternaliseerd kan worden door medewerkers. Een verbeterde interventie-methode met scholing als belangrijk onderdeel is hier de uitkomst van.

In 2021 zullen we binnen Florence onze visie herijken en vervolgens een implementatieplan voor infectiepreventie maken. Om hier blijvend aandacht aan te besteden, onderzoeken we in samenwerking met de GGD of het scholen en inzetten van infectiepreventieadviseurs hiervan onderdeel kan zijn.

4.2.3 Verbetercyclus

Florence ontwikkelde in 2020 een visie op leren en verbeteren (zie ook het hoofdstuk 'Leren en verbeteren'). Het op alle niveaus van de organisatie werken aan leren en verbeteren werd vertaald naar een aanpak die voor iedereen toepasbaar is. Leren en verbeteren voor de locaties samen met de centrale organisatie krijgt uiteindelijk een plaats binnen het kwaliteitsmanagementsysteem. Daarnaast verbinden we dit aan een jaarlijkse planning van monitoren en verbeteren op het gebied van veiligheid.

Voor 2021 is het implementeren en borgen van deze werkwijze het kernthema. Deze werksystematiek implementeren en borgen we in samenhang met inhoudelijke onderwerpen zoals persoonsgerichte zorg.

4.2.4 HACCP

Voedselveiligheid is een belangrijk onderwerp waar continu aandacht voor hoort te zijn. Dit jaar is een nieuw instrument ingezet dat voor locaties visueel maakt waar met betrekking tot hygiëne, techniek en processen verbetermogelijkheden liggen. Dit geeft locaties handvatten voor een eigen verbeterplan en het structureel borgen van dit onderwerp. Daarnaast is een 'Adviseur Veiligheid' aangenomen.

Naast HACCP zal zo ook extra aandacht worden besteed aan bedrijfshulpverlening (BHV) en andere veiligheidsprocessen. Ook met de duidelijke keuze voor voedingsassistenten in de personeelsnorm borgen we meer expertise rondom voedselveiligheid op de werkvloer.

- 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.
- Leren en verbeteren is continu onderdeel van ons werk.

5. LEREN EN VERBETEREN

5.1 Ontwikkelingen 2020

Florence ontwikkelt zich steeds verder als lerende organisatie. De wijze waarop we in 2020 werkten aan een visie op leren en verbeteren en deze vertaalden naar een concrete verbetermethodiek, laat zien dat we bewuste stappen zetten in het volgen van de PDCA-cyclus. De pilot in 2020 met de verbetermethodiek en de scholing rondom methodisch werken gaven input voor verdere ontwikkeling hiervan. Ook was er veel aandacht voor het aanhaken van ondersteunende diensten (zoals HR, financiën en services) bij het leren en verbeteren. Florence streeft ernaar om leren en verbeteren zichtbaar te maken op ieder niveau en binnen ieder organisatieonderdeel.

Daarnaast dienden we in 2020 een onderzoeksaanvraag in bij ZonMw voor een praktijkonderzoek naar het faciliteren van betekenisvolle relaties (met naasten) in de langdurige zorg (zie paragraaf 3.2.3)

5.1.1 Kwaliteitsverpleegkundige

Sinds 2017 werkt Florence met kwaliteitsverpleegkundigen. Zij vervullen een belangrijke rol in de continue ontwikkeling op het gebied van kwaliteit van zorg. Zij zijn verantwoordelijk voor de monitoring, stellen in samenspraak met de 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. Dit wordt gerealiseerd in de implementatie van het functiehuis.

In 2020 werd de functie van de kwaliteitsverpleegkundige geëvalueerd. De uitkomst levert goede input voor de doorontwikkeling van de functie en de verbinding van de functie aan de verdere implementatie van het kwaliteitsmanagementsysteem.

5.1.2 Kwaliteitsmanagementsysteem

Florence bracht in 2020 het kwaliteitsmanagement verder op orde. Het Kwaliteitshandboek met procedures en richtlijnen is nu up to date en bijgewerkt. In 2020 bereidden we daarnaast de implementatie van Triasweb gestart. Vanwege de coronacrisis werd de verdere implementatie uitgesteld tot begin 2021. In 2020 troffen we ook voorbereidingen om te komen tot een goede auditplanning en rapportage van de resultaten voor het management.

5.1.3 Prisma

In 2020 werd de wijze waarop Florence de Prisma-methodiek gebruikt geëvalueerd. Dit leidde tot verdere verbetering in het proces en tot het aanscherpen van rollen en taken binnen het onderzoek. Inmiddels is er binnen Florence een grote mate van kennis en professionaliteit in het werken met Prisma-onderzoeken. De evaluatie van de nieuwe methodiek is nog voorzien in 2020.

5.2 Focus 2021

5.2.1 Inrichting kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

Florence is in 2019 gestart met een verdere doorontwikkeling van het Kwaliteitsmanagementsysteem (hierna: KMS). Het systeem wordt ieder jaar verder uitgebreid en aangescherpt naar aanleiding van gebruikservaring en evaluatie. In 2020 is de stap naar een integraal KMS gezet. Daarbij is ook een tool ingezet, Triasweb, die ondersteunt bij het doen van MIC, MIM en de rapportage van klachten en maakt het mogelijk om benchmark- en detailanalyses te verrichten.

Het koppelen van verbeteracties aan de meldingen en het opvolgen daarvan is ook een belangrijke stap vooruit. Met Triasweb heeft een team op ieder moment snel en

overzichtelijk inzicht in waar het team staat, wat helpt in het proces van leren en verbeteren.

In 2020 startten we met het vormgeven van een 'dashboard' met stuur- en verantwoordingsinformatie voor management, directie en Raad van Bestuur. Hiervoor gebruiken we het systeem XLCubed. In navolging van de visie van leren en ontwikkelen krijgt de managementinformatie in 2021 verder vorm.

6. 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 management nivo.

6.1 Ontwikkelingen 2020

In 2020 werkte Florence aan de ontwikkeling van het management en werd een Professionele Adviesraad ingericht. Daarnaast waren we actief in diverse netwerken.

6.1.1 Scholing management

In 2020 kwam het Managementdevelopmenttraject (MD-traject) voor het middenmanagement als gevolg van de coronacrisis tot stilstand. In het najaar werd dit traject geëvalueerd.

6.1.2 Professionele inspraak

De professionele inspraak kreeg vorm met het inrichten van een Professionele Adviesraad (PAR). In het najaar werden de leden geschoold en rondde de PAR de eerste adviestrajecten af. De eerste stap naar deze vorm van inspraak werd door alle partijen als positief ervaren.

6.1.3 Lerende netwerken

Samen met Aafje, een zorgorganisatie 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 verdere ontwikkeling. In 2020 keken we met collega-aanbieders naar de invulling van de personeelsnorm.

6.2 Focus 2021

6.2.1 Professionele inspraak

De PAR wordt doorontwikkeld en door het uitvoeren van verschillende adviestrajecten zal de raad groeien in zijn rol. Deze ontwikkeling wordt ook in 2021 nog met scholing op maat ondersteund.

6.2.2 MD-programma

In 2020 is in het MD-programma een gezamenlijke basis gelegd aan de hand van de visie op leiderschap. In 2021 verschuift de aandacht naar de individuele manager met een coachende begeleiding. Hiermee doen wij meer recht aan de individuele behoefte aan ondersteuning.

6.2.3 Lerend netwerk

In 2021 zal Florence met haar collega-zorgorganisatie verder werken aan het lerend netwerk op het terrein van de verpleeghuiszorg.

- 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.

7. PERSONEELSSAMENSTELLING

7.1 Ontwikkelingen 2020

Florence zette in 2020 het project Functiehuis voort. Mede als gevolg van de coronacrisis lukte het niet om dit helemaal af te ronden. Daarnaast ontwikkelden we een nieuwe personeelsnorm.

7.1.1 Functiehuis

Binnen het project Functiehuis werden alle functies van zorg, service en welzijn herschreven naar huidige maatstaven. Daarnaast werd het aantal functies teruggebracht van 120 naar 45. Het doel is om te komen tot heldere functies, gelijke en eenduidige taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen Florence. We kozen voor een flinke investering in de herziening van de functies waarmee we een stevig fundament bouwen voor een goede personeelsplanning.

7.1.2 Personeelsnorm

In de ontwikkelde personeelsnorm zijn onze visie en het kwaliteitskader leidend. Er werd een verschuiving zichtbaar naar meer welzijn, kwaliteit en persoonsgerichte zorg. Zo werd de voedingsassistent een vaste waarde voor meer aandacht en veiligheid rondom eten en drinken in de huiskamers (zie ook hoofdstuk 2).

Met het aanpassen van de personeelsnorm is tevens een traject gestart rondom capaciteitsmanagement binnen Florence waarmee we de roostering op orde krijgen en een strategisch personeelsbeleid te kunnen voeren.

7.2 Focus 2021

7.2.1 Functiehuis

Florence zal in 2021 de implementatie van het Functiehuis afronden. Fase 2, waarin de functies op niveau 1, 2 en 3 herzien worden, start in 2021. Daarnaast is er aandacht voor de overgang tussen zorg en services.

7.2.2 Personeelsnorm

In 2021 werken we geleidelijk toe naar de nieuwe personeelsnorm. Op alle locaties wordt het implementatieplan afgestemd op de stappen die de locatie nog te nemen heeft. Hiervoor zetten we ondersteuning in om de medewerkers en de planners goed mee te nemen in het proces.

Daarnaast zal Florence in 2021 een behandelnorm formuleren, passend bij de doelgroep met dementie en gebaseerd op een heldere visie over behandeling.

7.2.3 Capaciteitsplanning

Een goede capaciteitsplanning en een juist toegeruste roosterplanning moeten zorgen voor een tijdig inzicht in werktijden, zodat medewerkers op tijd weten waar ze aan toe zijn. Uit een risico-inventarisatie bleek dat we het proces rondom capaciteitsplanning moeten herzien. Hiermee gaan we 2021 aan de slag, mede om te zorgen dat de nieuwe personeelsnorm ook toe te passen en na te leven is.

7.2.3 Werving en selectie

Eind 2020 werd een grote wervingscampagne opgezet om Florence op de kaart te zetten en medewerkers aan te trekken. We verwachten dat we zo, en door de genoemde verschuiving naar welzijnsfuncties, meer medewerkers aan ons kunnen binden.

Florence heeft in haar begroting voor 2021 extra ruimte gemaakt voor het aantrekken van zorgmedewerkers. De werving en selectie van deze medewerkers heeft de hoogste

prioriteit. Dit geldt ook voor 'nieuwe' functies in het Functiehuis, zoals voedingsassistenten en medewerkers welzijn voor de huiskamers.

7.2.4 Behoud van medewerkers

Met de coronapandemie en de gevolgen die dit heeft voor de inzetbaarheid en vitaliteit van onze medewerkers besteedden we in 2020 extra aandacht aan nazorg. Het Talentcentrum zette Vitaliteit als talent van medewerkers op de kaart.

We hopen hiermee onze medewerkers in de vorm van nazorg na corona, maar ook bij problemen rondom de overgang of fysieke klachten, te helpen een goede balans te vinden tussen belasting en belastbaarheid.

- 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

8. HULPBRONNEN

8.1 Ontwikkelingen 2020

ICT, vastgoed en domotica helpen ons om eigentijdse en toekomstbestendige zorg te bieden die past bij onze visie en het kwaliteitskader. In 2020 werkten we hieraan.

8.1.1 ICT

Op het gebied van ICT werden in 2020 veel stappen gezet. AFAS is geïntroduceerd en wordt nog steeds doorontwikkeld. Daarnaast implementeerden we ONS en Medimo. Hierin introduceerden we tevens de HelloID-tokens, zodat we met twee-factor-authenticatie werken. Met het inzetten van XLCubed werd het mogelijk om management- en stuurinformatie inzichtelijk te maken. Ook maakten we de basis ICT-omgeving van Florence verder up to date, bijvoorbeeld met de migratie van gegevens naar de cloud.

8.1.2 Vastgoed

In 2020 is het strategisch vastgoedplan herijkt. Daarnaast organiseerden we meerdere strategische sessies om de langetermijnagenda voor het vastgoedbeheer en -ontwikkeling goed in kaart te brengen.

We maakten plannen voor het aanpassen van de locaties. De voorbereiding voor de verbouwing van de locatie Houthage werd weer opgepakt, evenals de verbouwing en doorontwikkeling van de locatie Westhof afdeling Hofwijk.

8.1.3 Domotica

De locaties Wijndaelercentrum, Duinstede en Mariënpark werden voorzien van sensortechnologie van Sensara. Daarnaast legden we in drie andere locaties de basisinfrastructuur voor deze sensortechnologie aan, in Jonker Frans, Adegeest en Dekkersduin.

Deze persoonsvolgende systemen zijn passend bij, en onderdeel van de implementatie van de Wet zorg en dwang. We bieden onze bewoners hiermee optimale vrijheid en ondersteunen medewerkers in het uitvoeren van hun werk met behulp van monitoring van afwijkingen.

8.2 Focus 2021

8.2.1 Domotica

De sensortechnologie Sensara wordt in 2021 geïmplementeerd op alle locaties. Gezien de hoeveelheid locaties en de omvang zal dit veel capaciteit vragen van onder andere Vastgoed en ICT.

8.2.2 Vastgoed

Locatie Houthage wordt in 2021 verbouwd om aan te kunnen sluiten op de verzwaring van de zorg, en de zorg toekomstbestendig te maken.

8.2.3 Visie op de restaurants

In 2020 ontwikkelden we een visie op de restaurants binnen de locaties van Florence. Deze visie wordt in 2021 geïmplementeerd op de verschillende locaties.

- 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.

9. GEBRUIK VAN INFORMATIE

9.1 Ontwikkelingen 2020

Door de coronacrisis kwam een aantal ontwikkelingen onder druk te staan. Zo werd het medewerkertevredenheidsonderzoek voor de intramurale zorg uitgesteld naar 2021. Het cliënttevredenheidsonderzoek schoof door naar het vierde kwartaal van 2020.

9.1.1 Medewerkertevredenheid

Er werd meer aandacht besteed aan de Talentgesprekken met individuele medewerkers. Deze jaarlijks terugkerende gesprekken leveren voor beide partijen veel informatie op. Medewerkers krijgen de ruimte om te bespreken wat hen bezighoudt en waar hun ambities en talenten liggen.

9.1.2 KIK-V

Alle ketenpartijen in de verpleeghuiszorg werkten samen in het programma Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg (KIK-V). Doel is het stroomlijnen van de uitwisseling van kwaliteitsinformatie, het beter afstemmen van nieuwe uitvragen en meer hergebruiken van informatie. Dit alles met het oog op een betere (informatie)kwaliteit in de verpleeghuiszorg en minder administratieve lasten.

9.2 Focus 2021

9.2.1 Cliënttevredenheid

Na uitvoering van het cliënttevredenheidsonderzoek in de winter van 2020 zullen we in 2021 terugkerend cliënttevredenheidsonderzoek binnen Florence implementeren. In 2021 verwachten wij de resultaten van het onderzoek te benutten en te leren van de feedback van onze cliënten.

9.2.2 Medewerkertevredenheid

Naast het continueren van de Talentgesprekken starten we in 2021 een traject voor een onderzoek naar de medewerkertevredenheid.

10 TABEL BEHORENDE BIJ KWALITEITSPAN

	Thema's Project Voorstellen	Persoons- gerichte zorg	Wonen welzijn	Veiligheid	Leren en verbeteren	Leiderschap, Governance, Management	Personeels- samenstelling	Gebruik van hulpmiddelen	Gebruik van informatie
1	Verbetermethodiek Persoonsgerichte zorg	X	x		x				
2	Wet zorg en dwang	x	x					x	x
3	Borging gebruik ONS- Mikzo	X		X	x			x	X
4	Implementatie KMS				x	x			x
5	Borging Medimo en medicatieveiligheid			X					
6	Implementatie personeelsnorm	x	x		x		x		
7	Uitvoering werving en selectie		x				X		
8	Behoud en gezond houden van medewerkers						X		x
9	ICT Domotica (Sensara)	x	x	X				x	
10	Zorgverzwaring	x	x	X			x		
11	Medewerkers- tevredenheid								x
12	Functiehuis	X		x			x		