

KWALITEITSVERSLAG 2018

KWALITEITSKADER VERPLEEGHUISZORG

INHOUD

1. INLEIDING	3
1.1. Visie Florence	3
1.2. Doelgroepen	3
2. PERSONEELSSAMENSTELLING	4
2.1. Profiel personeelsbestand en personeelssamenstelling in cijfers	4
2.2. Informele zorg/vrijwilligers	5
2.3. Verzuim	5
2.4. Arbeidsomstandigheden	5
2.4.1. Risico-inventarisatie & Evaluatie (RI&E)	5
2.4.2. Capaciteitsplanning en roosteren	6
2.4.3. Griepvaccinatie	6
2.5. Human Resources	6
3. PERSOONSGERICHTE ZORG, WELZIJN EN ONDERSTEUNING	8
3.1. (Zichtbare) betrokkenheid familie	8
3.1.1. Digitale ondersteuning	8
3.2. Omgaan met onbegrepen gedrag	8
3.2.1. Gedragsbesprekingen	8
3.2.2. Omgaan met onbegrepen gedrag	8
3.3. Zinnvolle dag	8
3.4. Masterclass Persoonsgerichte Zorg	9
4. WONEN	10
5. VEILIGHEID	10
5.1. Medicatieveiligheid	10
5.1.1. Medicatieaudits	10
5.1.2. Medicatiereviews	10
5.1.3. Elektronisch Voorschrijfsysteem Medimo	11
5.2. Decubitus	11
5.3. Infectiepreventie	12
5.3.1. Prevalentie-onderzoek BRMO	12
5.4. Vrijheidsbepenkende maatregelen	12
5.5. Voorbereiding op implementatie Wet zorg en dwang (Wzd) in 2020	13
5.6. Bedrijfsmatige veiligheid	13
5.6.1. HACCP	13
5.6.2. Sociale veiligheid	13
5.6.3. Legionella	13
5.6.4. Brandveiligheid en bedrijfshulpverlening (BHV)	14
5.6.5. Melding Incidenten Medewerkers (MIM)	14
6. LEREN EN VERBETEREN	15
6.1. PDCA-cyclus op alle niveaus	15
6.1.1. Calamiteitenmeldingen	15
6.1.2. Leidende coalitie en transitie naar locatieoverleg met coaches W&T	15
6.1.3. Scholing methodisch werken/klinisch redeneren	15
6.2. Externe audits	16
6.2.1. HKZ	16
6.2.2. PREZO	16
6.3. Leerwerkplaatsen	16
6.4. Vakgroep kwaliteitsverpleegkundigen	16
6.5. Klankbordgroep OPwaarts en Professionele Adviesraad (PAR)	17
7. LEIDERSCHAP	17
8. HULPBRONNEN	18
8.1. Gebouwen	18
8.2. Technologische hulpbronnen	18
8.3. Materialen en hulpmiddelen	19
8.4. Facilitaire zaken	19

8.5.	Financiën en administratieve organisatie	19
9.	GEBRUIK VAN INFORMATIE	20
10.	REFLECTIE OP DE VERBETERPARAGRAAF	21
11.	BIJLAGE: RESULTATEN OP HOOFDLIJNEN PER LOCATIE	25
12.	BIJLAGE: INFOGRAPHIC VAN ONZE VISIE OP DEMENTIEZORG	29

1. INLEIDING

Voor Florence was 2018 een jaar in transitie. Een jaar waarin we veel aandacht hebben gegeven aan 'de basis op orde krijgen en houden', onder andere met de inzet van de coaches van Waardigheid & Trots. Aandacht voor medewerkers en hun verhaal. Helderheid over wie je leidinggevende is. Rust en structuur op de zorgafdelingen. Het terugdringen van arbeidsverzuim.

We zijn het jaar gestart met de inrichting van de nieuwe sturingsstructuur van de organisatie. De nieuwe structuur bestaat uit een directieoverleg, met daarnaast managers Zorg en Managers Services op de zorglocaties. Er is in 2018 veel aandacht besteed aan het goed laten landen van deze structuur. Inmiddels kunnen we zeker stellen dat deze inrichting helpt bij de goede zorgverlening die we nastreven. Om deze nieuwe structuur heen is op iedere locatie een ondersteuningsstructuur ingericht met functies die 'de zorg moeten ontzorgen'. Een roosterplanner, een coördinator Informele Zorg, een ondersteuner voor de cliëntenadministratie en een praktijkopleider. Zij vormen de ondersteuning voor randvoorwaarden in de zorg waar we zorgmedewerkers niet mee willen lastig vallen.

In 2018 zijn we voortvarend aan de slag gegaan met het formuleren van onze visie op de strategie voor Florence als gehele organisatie. Een meerjarenstrategie, een strategisch vastgoedplan en een strategisch HR-plan zijn het resultaat hiervan. De feitelijke afronding van de strategieformulering is in 2019 gedaan.

1.1. Visie Florence

"It takes a village to raise a child", zegt een oud Afrikaans gezegde. Ofwel, je hebt een heel dorp nodig om een kind op te voeden. Wij zeggen: je hebt een heel dorp nodig om mensen met vergevorderde dementie een goede voortzetting van hun leven te bieden.

Florence heeft zulke dorpen, we hebben er wel zestien. Immers, elk van onze locaties is anders en heeft haar eigen kenmerken. Bij de ene voel je je alsof je op een drukke dag op de Haagse Markt staat, bij de andere is de natuur sterk aanwezig en zie je de hazen wegschieten in de parkachtige tuin. En bij weer een ander voert nuchterheid de boventoon, gewoon is daar echt al gek genoeg.

In 2018 heeft Florence haar visie op zorg voor mensen met dementie beschreven (zie pagina 29 voor infographic). Een visie die invoelbaar en toepasbaar is voor al onze zorgmedewerkers. Daarmee is een belangrijk onderdeel van ons plan voor 2018 ingevuld. De visie vormt een basis voor alle opvolgende vraagstukken die op Florence afkomen, zoals beleid voor familieparticipatie en een nieuw functiegebouw voor de zorg.

1.2. Doelgroepen

Florence biedt een breed scala van activiteiten op het gebied van zorg, wonen en welzijnsdiensten. Florence levert in dit kader zorg- en dienstverlening in verpleeg- en verzorgingshuizen en woon-zorgcomplexen. De zestien locaties van Florence voor verpleeghuiszorg bevinden zich in regio Den Haag, Wassenaar, Voorschoten, Leidschendam-Voorburg en Rijswijk.

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

Naast intramurale (verpleeghuis)zorg 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 en dieetadvisering aan.

Florence stelt zich ten doel om zo snel als mogelijk, naar tevredenheid van zorgvrager tot een passend zorgaanbod te komen, en waar mogelijk een keuze te geven. Om een optimale verbinding te hebben met zorgvragers en mantelzorgers heeft Florence een centraal loket ingericht voor opname.

2. PERSONEELSSAMENSTELLING

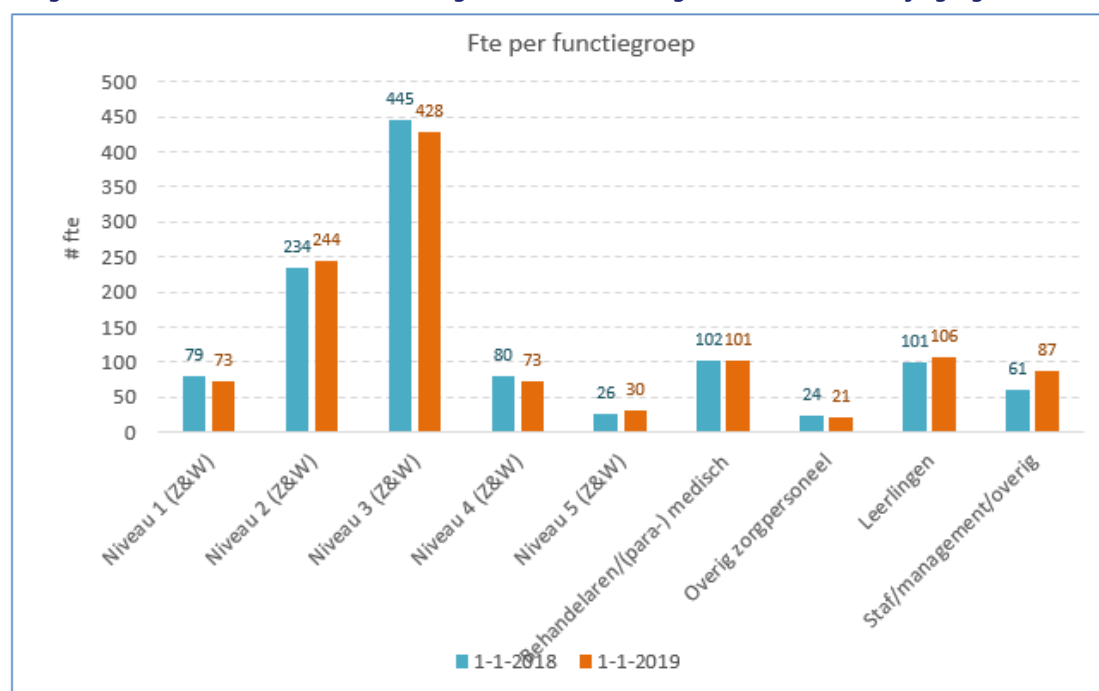
Florence streeft als werkgever naar optimale arbeidsomstandigheden en verplicht zich de medewerkers een gezonde en veilige werkomgeving te bieden.

Eind 2017 is een nieuwe herijking geweest van de organisatiestructuur. Daarbij is de keuze gemaakt om managers Zorg en managers Services dichtbij en zichtbaar voor de dagelijkse uitvoering van de zorg en medewerkers te positioneren. Dit geeft de mogelijkheid sturing te geven op de professionaliteit van het primaire proces waar nodig en de ontwikkeling van de kwaliteit van zorg direct te bevorderen door medewerkers te ondersteunen/coachen om hun werk te kunnen doen. Het eerste half jaar van 2018 is intensief geworven voor managers en zijn managers in positie gebracht op locaties. Ook heeft iedere locatie vaste ondersteuning gekregen in de vorm van een roosterplanner, ondersteuner Cliëntenadministratie en coördinator Informele Zorg.

2.1. Profiel personeelsbestand en personeelssamenstelling in cijfers

Het is gelukt om, ondanks een dalende aantal cliënten door sluiting van CoornhertCentrum (± 100 bedden) en de lastige situatie op de arbeidsmarkt voor zorgpersoneel, het personeelsbestand van intramuraal stabiel te houden in 2018 (1.152 FTE op 1 januari 2018, 1.164 FTE op 1 januari 2019). Onderstaande grafiek laat het personeelsbestand zien per functiegroep.

De grafiek laat zien wat het effect is geweest van de ingezette structuurwijziging.



Er is ingezet op meer ondersteuning op de locaties om het zorgpersoneel te ontlasten.

Naast de aangegeven leerlingen zijn nog 77 (zorg)stagiaires actief op de locaties.

Medewerkers van het CoornhertCentrum hebben na de sluiting van de locatie functies gekregen op andere locaties binnen Florence.

2.2. Informele zorg/vrijwilligers

2018 was een belangrijk jaar voor de informele zorg. De functie coördinator Informele Zorg is dit jaar beschreven en vastgesteld. Op iedere intramurale locatie is een coördinator Informele Zorg aangesteld. Deze functie is een doorontwikkeling van de coördinator Vrijwilligers. Het blijkt steeds belangrijker om ook het (familie)netwerk van de cliënt in te zetten, naast de formele zorg. Met name op het gebied van welzijn biedt de informele zorgverlener toegevoegde waarde.

De coördinator Informele Zorg draagt bij aan een goede samenwerking tussen de professionele zorg en de informele zorg. De coördinator treedt hiertoe in een vroeg stadium in contact met de cliënt en zijn of haar Familienetwerk. Dit om te inventariseren wat de behoefte is van de cliënt buiten de formele zorg om en kijkt wat het Familienetwerk hierin kan betekenen. Deze functionaris streeft verder naar een passend aantal gemotiveerde vrijwilligers.

Tevens is er een vakgroep Informele Zorg geformeerd die een meer uniforme uitvoering van de functie coördinator Informele Zorg nastreeft.

Op 1 januari 2018 hadden wij 1.677 vrijwilligers binnen Florence. Op 31 december 2018 zijn dat 1.626 vrijwilligers. Dit is een lichte daling ten opzichte van het voorgaande jaar.

Een verklaring van deze daling zou kunnen zijn dat bestanden zijn opgeschoond op locaties waar een tijd geen coördinator is geweest, zoals op Steenvoorde, Adegeest en Vredenburg en door de sluiting van CoornhertCentrum. De daling wordt niet als zorgwekkend ervaren binnen de vakgroep. Het werven van vrijwilligers loopt goed.



2.3. Verzuim

Het ziekteverzuim in de VVT-branche stijgt de afgelopen drie jaar geleidelijk van 6,34% naar 7,12%. Zo heeft Florence ook te kampen met een hoog ziekteverzuim. In 2018 is samen met Argos Advies is een intensief traject gestart om verzuim te verlagen. De gekozen aanpak heeft tot goede resultaten geleid. Het verzuimpercentage voor intramurale locaties is flink gedaald van 9,90% in 2017 naar 8,88% in 2018.

De ingezette daling van het verzuim bij Florence lijkt zich voort te zetten. Het voortschrijdend verzuimpercentage tot en met januari 2019 komt uit op 7,55% en komt dichterbij het branchegemiddelde.

2.4. Arbeidsomstandigheden

De werknemers van Florence staan dagelijks bloot aan risico's tijdens hun werk. Om hen hiertegen te beschermen, moet er inzicht zijn in welke risico's dit zijn en hoe groot deze zijn. Een inventarisatie van de arbeidsomstandigheden heeft in 2018 plaatsgevonden. Aan de hand van deze inventarisatie is besloten om de Risico-inventarisatie & Evaluatie en capaciteitsplanning te prioriteren op de agenda van het directieoverleg.

2.4.1. Risico-inventarisatie & Evaluatie (RI&E)

De adviseur Werk en Gezondheid heeft het proces rond risico-inventarisatie opnieuw ingericht en beschreven. Op alle woonzorglocaties is een RI&E met arbochecks uitgevoerd. Aan de hand van de inventarisaties is een plan van aanpak gemaakt voor de komende twee jaar om te komen tot een juiste borging van de wettelijke verplichtingen voor de RI&E.

2.4.2. Capaciteitsplanning en roosteren

Met een problematische arbeidsmarkt en een hoog ziekteverzuim is gezond roosteren van zorgmedewerkers een bijzonder grote uitdaging. Begin 2018 is er veel personeel-niet-in-loondienst (PNIL) ingezet om de continuïteit van zorg te kunnen garanderen. Een adviseur Capaciteitsplanning is aangesteld. Deze heeft een projectgroep geformeerd om vorm te geven aan een efficiënte en effectieve wijze van capaciteitsplanning. In 2018 zijn alle (nieuw aangestelde) roosterplanners van de locaties getraind, zijn de basisroosters in orde gemaakt en is een start gemaakt met gezond roosteren en shift-picking. Door efficiëntere planning van medewerkers was eind 2018 niet alleen een dalende trend in PNIL te zien maar ook was er minder verloop van medewerkers en minder verzuim.

2.4.3. Griepvaccinatie

Florence heeft ervoor gekozen om het advies van het RIVM op te volgen en actief te werken aan een zo hoog mogelijke dekkinggraad van griepvaccinaties. Er is voor gekozen om, anders dan in voorgaande jaren, de vaccinaties in eigen beheer uit te voeren en te laten prikken door eigen verpleegkundigen. Ondanks dat meer dan het dubbele aantal medewerkers zich hebben laten vaccineren in 2018 (349) ten opzichte van 2017 (152) is de dekkinggraad een krappe 11% voor heel Florence nog niet wat was gehoopt.



De landelijke discussie over de nut en noodzaak van griepvaccinaties zal door Florence kritisch gevolgd blijven worden bij het ontwikkelen van vervol beleid.

2.5. Human Resources

Goed en voldoende personeel is voorwaarde voor de (verdere) verhoging van de kwaliteit van de dienstverlening en voor het imago van de organisatie. Gezien het feit dat de werkprocessen binnen Florence voor het belangrijkste gedeelte worden uitgevoerd door mensen, hecht Florence groot belang aan het verkrijgen van talent op alle niveaus en een goede match tussen mens en functie en mens en organisatie.

De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt dwingen ons om goed te kijken naar de mogelijkheden; waar vinden we onze medewerkers, welke competenties vinden wij belangrijk, maar ook hoe leiden wij onze medewerkers op, hoe gaan we om met de ouder wordende medewerker, hoe gaan we om met ziekteverzuim, hoe houden wij ons personeelsbestand flexibel. In het derde en vierde kwartaal hebben de volgende expertise-afdelingen vorm gekregen binnen de nieuwe structuur.

- HR- en Salarisadministratie,
- HR-advies
- Werk, Vitaliteit en Loopbaan,
- Florence Match
- Talentontwikkeling/Academie.

Het tweede halfjaar is de meerjarenstrategie HR opgesteld met een concreet jaarplan. Daarbij is veel aandacht besteed aan de ondersteuning van directies en locaties met betrekking tot personeelsbeleid. De uitgangspunten van de meerjarenstrategie HR zijn:

- Onze **basis** is op orde:
 - Veilig en gezond werken zijn geborgd;
 - Geen overbodige administratieve taken.
- Onze medewerker staat op **één**:
 - Ieder verdient 100% aandacht en respect;
 - Iedereen heeft uniek talent.
- Succes maken we **samen**:

- In gesprek met elkaar: dialoog;
- Meedenken over beleid.
- Doorlopende **ontwikkeling** voor iedereen:
 - Scholing en ontwikkeling op maat;
 - Bijhouden van kennis en kunde;
 - Loopbaanadvies naar wens.

3. PERSOONSGERICHTE ZORG, WELZIJN EN ONDERSTEUNING

3.1. (Zichtbare) betrokkenheid familie

Door de introductie van de coördinator informele zorg heeft Florence een volgende belangrijke stap gezet voor meer betrokkenheid van familie bij de zorgverlening binnen de zorglocaties. Florence wil toe naar een samenspel samen met de familie in de zorg voor hun naasten. De familie in beeld en als geheel betrokken bij de zorg. Waarbij Florence ook zorg heeft voor de familie. De coördinatoren informele zorg werken hard aan het goed invullen van hun rol samen met de zorgverleners binnen Florence.

3.1.1. Digitale ondersteuning

De introductie van Mijn Lable heeft in 2018 nog niet plaats gevonden. Florence is zich bewust van het feit dat inzage in het digitale dossier op afstand door cliënt en diens vertegenwoordiger een meerwaarde heeft in de relatie tussen zorg en familie. Voordat Mijn Lable geïntroduceerd wordt, is extra aandacht voor de wijze van rapporteren en het uniform gebruik van het zorgdossier een randvoorwaarde voor het slagen van de introductie. Bewustwording bij medewerkers die rapporteren hoe zaken beschreven worden is hierbij van groot belang.

Inmiddels wordt er wel door elf locaties gebruik gemaakt van Familienet, een online beveiligd platform voor het uitwisselen van informatie tussen de zorg en familie van de cliënt. Familienet heeft als doel de familie meer te betrekken bij het leven dat de cliënt leidt op de afdeling. Berichten over dagelijkse bezigheden of over een activiteit kunnen via Familienet verzonden worden, waarbij ook foto's toegevoegd kunnen worden.

Medische gegevens/uitslagen van onderzoeken en dergelijke mogen niet via Familienet verzonden worden. Deze informatie is in de toekomst beschikbaar via de inzage in het digitale dossier (Mijn Lable).

3.2. Omgaan met onbegrepen gedrag

3.2.1. Gedragsbesprekingen

In 2018 zijn de gedragsbesprekingen geïntroduceerd voor afdelingen met behandeling. In deze besprekingen wordt complex probleemgedrag en het toedienen van psychofarmaca multidisciplinair onder de loep genomen. Eens in de twee tot vier weken vinden deze gedragsbesprekingen plaats tussen verpleegkundige, psycholoog en specialist Ouderengeneeskunde. Vanuit deze besprekingen worden omgangs- en signaleringsplannen opgesteld en geëvalueerd. De gedragsbesprekingen zijn op iedere locatie geïmplementeerd, maar heeft nog wel structurering. In 2019 zal hier meer aandacht aan worden besteed en worden casusbesprekingen voor verzorgingshuizen verder ontwikkeld.

3.2.2. Omgaan met onbegrepen gedrag

In 2018 heeft de training 'Onbegrepen gedrag' plaatsgevonden voor de negen aandachtsvelders 'Binnen Grenzen'. Deze aandachtsvelders zijn het aanspreekpunt op hun locatie op het gebied van onbegrepen gedrag en het herkennen en bewaken van de eigen grenzen hierin. De training heeft in het teken gestaan van intervisie, (beleids)ontwikkelingen en het beschrijven en bespreken van persoonlijke actieplannen.

3.3. Zinvolle dag

Evenals in 2016 en 2017 stelde elke locatie van Florence in 2018 een plan op in het kader van de extra middelen voor een zinvolle dagbesteding, die landelijk zijn toegekend vanuit het programma Waardigheid & Trots. De plannen voor de locaties zijn opgesteld in samenspraak met de wijkcliëntenraden, waardoor ze heel verschillend en afgestemd op de lokale situatie zijn. 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 de dagstructuren van de locaties. In het eerste jaar lag de focus voornamelijk op faciliteiten, zoals bijvoorbeeld beleef TV. Bij de huidige situatie is de focus verschoven naar de activiteiten en het gebruik van de faciliteiten.

Hieronder volgen een aantal schetsen van zinvolle dagbesteding uit de praktijk:

'Binnen Duinhage zijn de managers, medewerkers en vrijwilligers gedurende het afgelopen jaar hartelijk bedankt door familie en mantelzorgers van cliënten. Voor het afgelopen kerstdiner is er veel lof ontvangen voor de kokende medewerkers, de feestelijke versiering, de pianomuziek en de soepele logistiek. Met soepele logistiek werd er onder andere gedoeld op de gelabelde rollators in de hal en de zo snel mogelijke aanvoer van de drie gangen plus drankjes eromheen door professionals in nauwe samenwerking met vrijwilligers. "Allemaal prima verzorgd en zeer gewaardeerd", aldus een van de aanwezige familieleden. Ook kwamen er positieve reacties op het feit dat een medewerker zichzelf feestelijk verkleed had. Al om al waarden familie, mantelzorgers en cliënten de speciale evenementen die met veel enthousiasme georganiseerd worden. Een ander voorbeeld naast het



kerstdiner is de zomerse barbecue, die nog voor lange tijd in het geheugen van alle aanwezigen gegrift zal staan en die zeker voor herhaling vatbaar is.' – Evelien Hakvoort Brouwer, coördinator Informele Zorg.

'In het Wijndaelercentrum vinden al enige tijd klankschalenconcerten plaats voor bewoners. In totaal zijn er de afgelopen twee jaar vijf concerten geweest en deze worden op professionele wijze verzorgd. Er blijkt tijdens de concerten dat er een duidelijke behoefte is voor dergelijke activiteiten onder de bewoners. We zien bij bewoners met een vorm van dementie deelnemen met positief effect. De deelnemende cliënten zijn na afloop van deze klankschalenconcerten totaal ontspannen. Het plan

is om deze therapie regelmatig aan te bieden, ook met het doel om via dit project te onderzoeken wat het precieze effect van de klanken is bij dementerende ouderen.

Ook worden er binnen Wijndaelercentrum op basis van de interesses van cliënten specifieke activiteiten georganiseerd. Een voorbeeld hierin is een cliënt die vroeger in het bestuur van een carnavalsvereniging heeft gezeten. Voor deze cliënt en andere geïnteresseerden is in samenwerking met de carnavalsvereniging en de boerenkapel een carnavalsfeest georganiseerd waar ook medailles uitgereikt zijn.

Een ander voorbeeld is paardentherapie, waar cliënten paarden kunnen voelen, verzorgen en als mogelijk berijden. Ook is er de wil om de cliënten weer eens een middagje 'uit' aan te bieden, bijvoorbeeld met restaurantbezoeken. Voorbeelden bij dit project zijn dat er op dagen restaurants zijn gecreëerd door samenwerkingsverbanden met koks in opleiding en een keer een aangeboden diner door televisiekok Pierre Wind. Een laatste voorbeeld is dat het Wijndaelercentrum nu ook in het bezit is van een duofiets. Cliënten kunnen zo heerlijk op de fiets de buurt verkennen, een visje eten op Kijkduin of een boodschapje doen in het winkelcentrum.' – Cisca Koernap-Bij, coördinator Informele Zorg.

3.4. Masterclass Persoonsgerichte Zorg

In het najaar van 2018 zijn, onder leiding van de coaches van Waardigheid & Trots en de managers Zorg, de masterclasses Persoonsgerichte Zorg van start gegaan. De onderwerpen die centraal staan in deze bijeenkomsten hebben betrekking op de aansluiting van de zorg op de behoeften en wensen van de cliënt en de zinvolle dag. De masterclasses zijn erop gericht om te inventariseren hoe de betreffende afdelingen ervoor staan op het gebied van het leveren van persoonsgerichte zorg. De

zorgmedewerkers hebben de eigen afdeling gescoord en hebben in kaart gebracht waar de behoeften liggen. Wanneer alle locaties de masterclasses hebben gehad, zullen de resultaten naast elkaar worden gelegd. Deze resultaten vormen de basis voor het ontwikkelen van vervolgworshops in 2019.

In totaal zijn er meer dan 50 workshops met zorg- en welzijnsmedewerkers van alle locaties geweest.

4. WONEN

Florence wil graag aan iedereen die bij ons woont een thuis bieden waar men zich geborgen voelt en een eigen plekje heeft. Dit heeft gemaakt dat we in 2018 het besluit hebben genomen om binnen alle zorglocaties éénpersoonkamers te realiseren. Dit betekent concreet dat binnen de Gulden Huis en Uitzicht de zorgverlening op meerpersoonkamers is gestopt. Dit besluit is uitgevoerd middels natuurlijk verloop. In 2019 zal deze keuze verder worden geëffectueerd.

In de zomer van 2018 is tevens het besluit genomen om te stoppen met de zorgverlening binnen de locatie CoornhertCentrum. Florence vond de zorgverlening binnen het CoornhertCentrum niet meer passend bij de eisen die we daaraan stellen. Er is gestart met de het zoeken naar nieuwe locaties voor de bewoners van het CoornhertCentrum. In het begin van 2019 is de zorgverlening binnen het CoornhertCentrum afgerond. Florence evalueert de afronding van dit proces in 2019.

Om extra woonruimte te creëren is de vijfde etage binnen het Gulden Huis gerestyled en op 18 december heropend. Bewoners van het CoornhertCentrum zijn hier kort voor de kerst naartoe verhuisd.

In 2018 is met vereende krachten gewerkt aan het afronden van de nieuwbouw Mariënpark. Binnen deze locatie voorziet Florence zorgverlening aan mensen met dementie op basis van kleinschalig wonen. In de tweede week van april 2019 zijn de eerste bewoners, die voorheen op afdeling Hoffwijck van verpleeghuis Westhoff woonden, naar Mariënpark verhuisd. Mariënpark is samen met een architect ingericht.

5. VEILIGHEID

5.1. Medicatieveiligheid

5.1.1. Medicatieaudits

De toezichthoudend apotheker (Bohemenwijk Apotheek) heeft in 2018 steekproefsgewijs op negen locaties een audit uitgevoerd. Dit gebeurt aan de hand van een vast format, dat tevens door de aandachtsvelders Medicatieveiligheid wordt gebuikt. Aandachtspunten zijn voornamelijk gedragsaspecten, zoals het zich niet houden aan de werkafspraken voor opruimen, schoonhouden en hanteren van openingsdata, vervaldata en houdbaarheid van losse medicatie op naam. Op de locaties waar de audit over het geheel een positief beeld laat zien is er meestal slechts één aspect niet geheel op orde. Het betreft dan geen ernstige tekortkoming. Regelmatige aandacht op het gebied van bewustwording en gedrag geven direct een positiever beeld te zien.

Incidenten (MIC) op het gebied van medicatieveiligheid betreffen voor 55% vergeten door medewerker en 40% het vergeten in te nemen of weigeren van medicatie door cliënten. Door het aantal deelmomenten, indien medisch verantwoord, van vier naar drie terug te brengen, is de verwachting dat het aantal fouten afneemt in 2019.

5.1.2. Medicatiereviews

De toezichthoudend apotheker is samen met de specialisten Ouderengeneeskunde in 2018 gestart met het structureel uitvoeren van medicatiereviews in de verpleeghuizen bij cliënten met behandeling die meer dan 30 dagen in zorg zijn. In 2018 is bij 70% van de cliënten een formele medicatiereview uitgevoerd. In 2019 wordt gestart met de aanwezigheid van een verpleegkundige bij

dit overleg waarbij de cliënt wordt gevraagd vragen met betrekking tot de medicatie vooraf te verstrekken.

Evaluatie van medicatie heeft uiteraard altijd onderdeel uitgemaakt van de werkwijze en wordt bij alle cliënten in zorg uitgevoerd op een vastgestelde frequentie. Maar een formele medicatiereview met bijzijn van verstrekende medewerkers is in 2018 geïmplementeerd en heeft navolging in 2019 om de werkwijze te borgen.

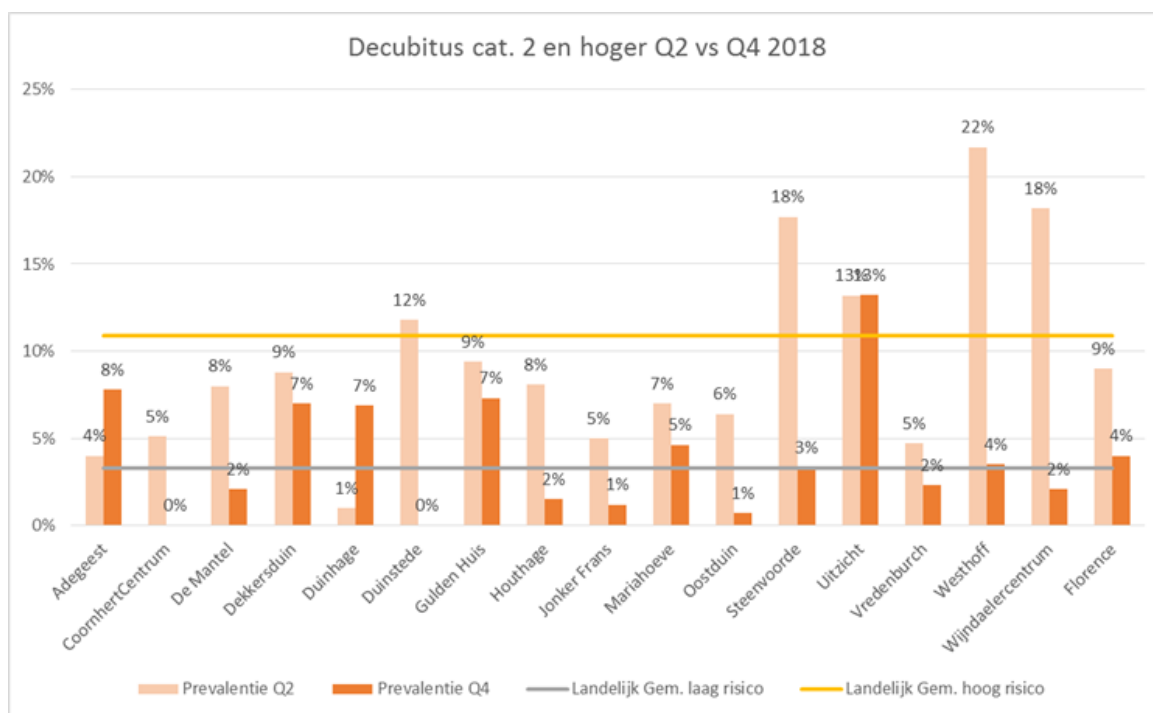
5.1.3. Elektronisch Voorschrijfsysteem Medimo

De introductie van het digitaal medicatiedeelsysteem Medimo in de woonzorgcentra (ZZP zonder behandeling) heeft in 2018 op bescheiden schaal plaatsgevonden. Op de locaties waar sprake is van een mix van cliënten op één afdeling (ZZP met en zonder behandeling) is de invoering afgerond. Helaas heeft de verdere introductie op de andere locaties vanwege de kosten van de introductie en een verouderde ICT-infrastructuur nog niet plaatsgevonden. Besluitvorming door de directie over het doorgang vinden van de verdere implementatie in de woonzorgcentra vindt in 2019 plaats.

Binnen de verpleeghuizen is een voorzichtige start gemaakt met de introductie van het digitaal op afstand uitvoeren van de dubbele controle van risicovolle medicatie door verpleegkundigen van het Florence Contact Centrum (FCC). Vanwege een technisch probleem binnen Medimo met betrekking tot de signaalwerking voor de medewerkers van het FCC is de introductie nog niet afgerond en is de bestaande situatie voorlopig aangehouden.

5.2. Decubitus

In april 2018 is door de wondverpleegkundigen de jaarlijkse 'meetweek decubitus' uitgevoerd. Tijdens deze week wordt aan de hand van vaste vragenlijsten geïnventariseerd bij welke cliënten decubitus voorkomt, in welke graad en waar en wanneer de decubitus is ontstaan. Vervolgens is in november vanwege de uitvraag van kwaliteitsindicatoren nogmaals de prevalentie van decubitus graad 2 of hoger geïnventariseerd. Vergeleken met de cijfers van april 2018 is er een flinke daling te zien in de prevalentie van decubitus op bijna alle locaties van Florence. Uit onderstaand overzicht blijkt de gemiddelde prevalentie van decubitus op onze locaties in het vierde kwartaal 2018 in het landelijk gemiddelde voor hoogrisicogroepen te vallen.



5.3. Infectiepreventie

Jaarlijks wordt binnen Florence eind oktober een themaweek infectiepreventie gehouden, deze vindt plaats net voor het virusseizoen start. Dit jaar betrof het thema persoonlijke beschermende maatregelen. Bewustwording van bescherming niet alleen voor de medewerker zelf maar ook het tegengaan van verspreiding van mogelijke virussen was het doel van het thema van dit jaar. Ondanks alle voorzorgsmaatregelen komt het nog regelmatig voor dat er sprake is van een uitbraak van een buikgriepvirus. Wat hierbij opvalt is dat op die afdelingen waar direct extra hygiënemaatregelen worden genomen de uitbraak beperkt blijft in omvang.

5.3.1. Prevalentie-onderzoek BRMO

In het najaar van 2018 is door drie verpleeghuizen deelgenomen aan het landelijk puntprevalentie-onderzoek naar dragerschap van resistente bacteriën in verpleeghuizen. Het betrof een steekproef bij circa 40 bewoners. De prevalentie viel binnen de landelijke norm van $\leq 10\%$ voor wat betreft het vindpercentage onder de algemene bevolking. Dit betekent dat nader onderzoek naar de verspreiding niet noodzakelijk was. De landelijke uitslag is nog niet bekend waardoor vergelijking nog niet mogelijk is. De adviezen voortkomend uit het onderzoek betroffen algemene adviezen zoals blijvend aandacht geven en vragen voor hygiëne en hygiënisch werken.

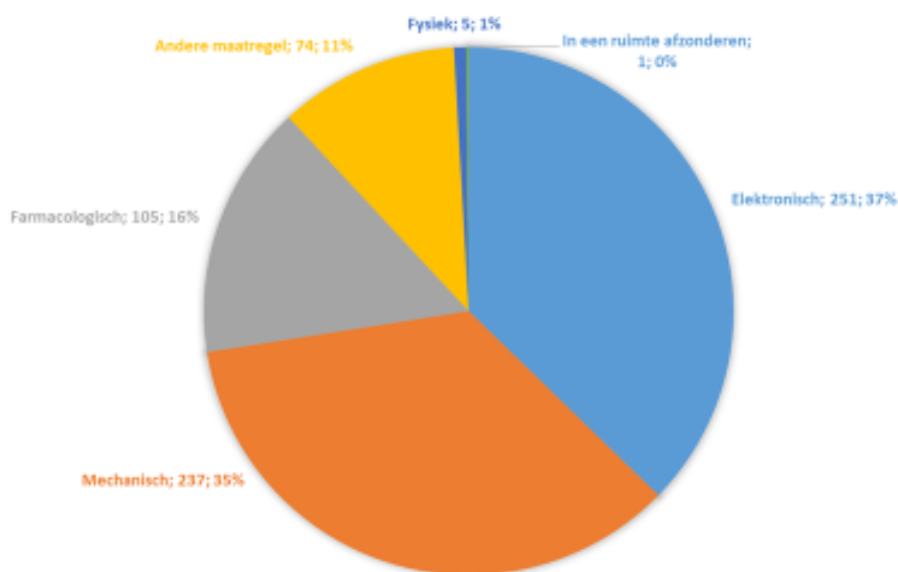
5.4. Vrijheidsbeperkende maatregelen

Het afgelopen jaar en de komende jaren is de focus van Florence gericht op het vergroten van de vrijheid van cliënten. In de in 2018 geformuleerde visie op dementie benadrukken we dat vrijheid voor iedereen belangrijk is. Ook wanneer dat door de dementie niet meer vanzelfsprekend lijkt. Dit doen we door vanaf het moment dat een cliënt bij ons gaat wonen het gesprek aan te gaan welke mogelijkheden er voor de cliënt zijn om het leven te leiden zoals hij of zij gewend was. Door de belangen en de risico's samen met de cliënt en de vertegenwoordiger zorgvuldig af te wegen zoeken we naar mogelijkheden om voor elke cliënt de bewegingsvrijheid zo groot mogelijk te houden. Daarnaast wordt per locatie bepaald op welke wijze de woon- en leefomgeving van de cliënten vergroot kan worden door de inzet van domotica.

Het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen krijgt op elke locatie aandacht doordat de inzet van maatregelen elk kwartaal geëvalueerd wordt en besproken wordt tijdens het halfjaarlijks multidisciplinair overleg. Vooraf kan de inzet van alternatieven meer gestructureerd plaatsvinden door risico's consequenter in kaart te brengen en ze met de vertegenwoordiger van de cliënt te bespreken.

De balans naar meer vrijheid bieden in plaats van de nadruk op veiligheid vraagt om een omslag in denken, zowel bij de medewerkers als familie. In onderstaande overzicht is het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen inzichtelijk gemaakt. Hierbij valt op dat ruim 70% van de inzet een elektronische (bewegingssensor) of mechanische (bedhekken) maatregel betreft. Het gebruik van psychofarmaca betreft 16% van het totaal, waarbij dit verschilt per locatie van 5% tot ruim 20%. Het verschil heeft te maken met de cliëntendoelgroep, grootte van de woongroepen maar ook met het voorschrijfgedrag van de arts.

Het landelijk gemiddelde van het gebruik van psychofarmaca als vrijheidsbeperkende maatregel is 49%.



5.5. Voorbereiding op implementatie Wet zorg en dwang (Wzd) in 2020

In 2018 is gestart met de inventarisatie van de consequenties van de invoering van de Wzd in 2020. Een projectleider heeft samen met een van de Bopz-artsen een stappenplan uitgewerkt en de consequenties van de nieuwe wetgeving in kaart gebracht. In 2019 worden, samen met leden van de huidige Bopz-commissie, acties in gang gezet om de invoering in 2020 soepel te laten verlopen.

5.6. Bedrijfsmatige veiligheid

5.6.1. HACCP

Er wordt elk jaar een HACCP-audit gehouden in locaties waar de brood- of warme maaltijd wordt bereid of geregenereerd. Bij de audit wordt op circa 180 punten gelet. Als er aandachtspunten worden vastgesteld bij de audit volgt nog een vervolfbezoek aan een locatie. De gegevens van de audit en vervolfbezoeken gaan in een databestand. In 2019 zal er op basis van deze gegevens per kwartaal een verslag voor de directeur Services gemaakt worden.

De hygiëncode voor zorginstellingen en de hygiëncode voor woonvormen zullen in 2019 worden aangepast.

5.6.2. Sociale veiligheid

Het streven was om in 2018 binnen heel Florence over te gaan naar één systeem voor toegangscontrole. Dat is in verband met kosten en beperkingen in de bestaande ICT-infrastructuur nog niet doorgevoerd. In 2019 wordt hier opnieuw naar gekeken.

5.6.3. Legionella

Florence streeft er naar legionellabesmettingen zoveel mogelijk te voorkomen. Hiertoe worden legionellabeheersplannen gebruikt. Hieruit volgt een aantal acties om legionella te voorkomen, waaronder het regelmatig spoelen van de koudwaterleidingen en het temperatuur van de warmwaterleidingen en deelringen. De afgelopen twee jaren hebben we door middel van de genomen maatregelen de legionella onder controle kunnen houden. Locaties geven aan dat er niet altijd voldoende medewerkers beschikbaar zijn om deze handelingen uit te voeren.

5.6.4. Brandveiligheid en bedrijfshulpverlening (BHV)

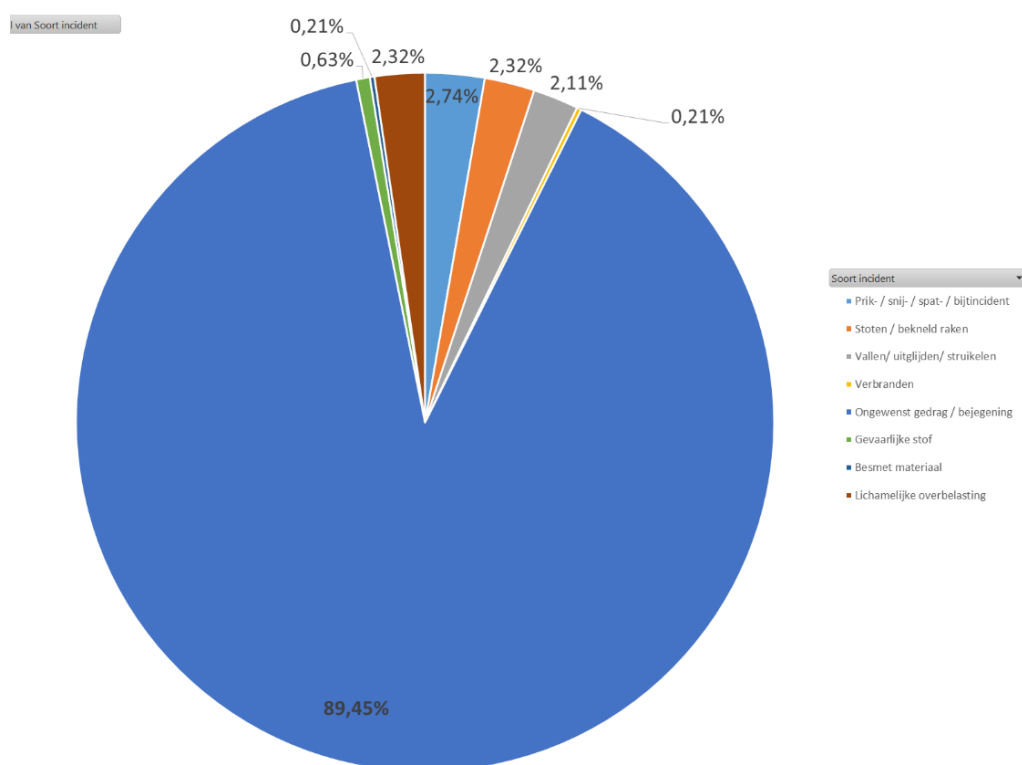
Door de verandering van de organisatiestructuur van Florence zijn er nieuwe functies (zoals de managers Zorg en Services) en verantwoordelijkheden ontstaan waarop het BHV-beleid is aangepast. Met het herijkte beleid is een impuls gegeven om de bedrijfshulpverlening op de intramurale zorglocaties volgens een uniforme werkwijze te organiseren. In het beleid is onder andere een minimum van drie BHV'ers per dienst op locatie meegenomen. Ook is het crisismanagementbeleid aangescherpt.

5.6.5. Melding Incidenten Medewerkers (MIM)

Meldingen met betrekking tot 'incidenten medewerkers' (MIM) worden gemeld in een digitaal melding- en registratiesysteem. De medewerkers melden incidenten en klachten via een portal op intranet. De betrokken manager beheert de meldingsregistratie en neemt actie en koppelt terug aan de melder en eventuele betrokkenen.

Het aantal gemelde incidenten jegens medewerkers in de intramurale zorg in 2018 is 474¹.

87% van de melders beoordeelt het incident met een 6 of hoger. Gezien het feit dat 89% van de meldingen te maken heeft met agressie of ongewenst gedrag veroorzaakt door een cliënt, is het van groot belang dat hier Florencebreed aandacht aan wordt besteed. In 2019 zal de door de adviseur Werk en Gezondheid een verdiepende RI&E worden uitgevoerd voor psychosociale arbeidsbelasting. Hierdoor zal Florencebreed meer inzicht worden verkregen in de achterliggende factoren ten aanzien van ongewenst gedrag. Op basis hier van kan beleid worden ontwikkeld, in nauwe samenwerking met medewerkers en managers.



¹ Gegevens beschikbaar over de periode april t/m december 2018. Gegevens over periode januari t/m maart zijn niet betrouwbaar door problemen met het rapportagesysteem.

6. LEREN EN VERBETEREN

6.1. PDCA-cyclus op alle niveaus

In 2018 heeft Florence extra werk gemaakt van het toepassen van de PDCA-cyclus in het werk. De focus op de PDCA-cyclus is zichtbaar geweest in een aantal activiteiten op organisatie-, locatie- en medewerkersniveau.

Op organisatieniveau is het sturen op verbeteringen verbonden aan calamiteiten door een verbeterregister verder vorm gegeven. Het eigenaarschap van de verbeteringen is neergelegd bij de directeurs zorg, HR en services.

Op locatieniveau is de leidende coalitie gecoacht op het werken aan verbetering van de kwaliteit van zorg op de locatie. De monitoring is samen met de kwaliteitsverpleegkundige opnieuw ingeregeld.

Op medewerkersniveau zijn de verpleegkundigen binnen Florence geschoold in het methodisch werken en het klinisch redeneren binnen de zorgverlening aan bewoners. In 2019 zal deze scholing breder worden uitgerold.

6.1.1. Calamiteitenmeldingen

Binnen Florence is een team bestaande uit vier beleidsadviseurs en circa vijftien kwaliteitsverpleegkundigen opgeleid of bijgeschoold voor het uitvoeren van een zogenaamd 'Prisma-Light'-methode voor het onderzoeken van calamiteiten gemeld aan de IGJ. Deze methode is een systematische analyse die inzicht geeft in de oorzaken en sub-oorzaken van (bijna)incidenten. De mogelijke oorzaken van het incident worden hierbij aangewezen met behulp van een analyseschema. Alle geformuleerde verbetermaatregelen op locatie- en organisatieniveau worden vervolgens verzameld in een verbeterregister zodat er van elkaars incidenten geleerd kan worden. In 2019 wordt dit verbeterregister beter toegankelijk gemaakt zodat gestructureerd aandacht besteed kan worden aan de opvolging van de verbetermaatregelen.

Naar aanleiding van een beoordeling (november 2018) van de IGJ op de aangeleverde rapportages is de werkwijze met betrekking tot incidentenonderzoek geëvalueerd en zijn voor 2019 verbeteracties opgesteld om de kwaliteit van de rapportages te verhogen.

In 2018 zijn zeventien meldingen aan de IGJ gedaan. Het ging hierbij zowel om calamiteitenmeldingen als meldingen wegens disfunctioneren.

6.1.2. Leidende coalitie en transitie naar locatieoverleg met coaches W&T

Florence kent sinds 2016 een 'leidende coalitie' op de locaties. Deze heeft als taak om bij te dragen aan de kwaliteit en de veiligheid van de zorg van onze bewoners. Tevens is het de opdracht om te werken aan het lerend vermogen van de medewerkers. Deze leidende coalitie heeft in 2018 extra aandacht gekregen door de begeleiding van de coaches van Waardigheid & Trots. Daaruit bleek dat het nodig was het werken met de leidende coalitie te evalueren. In 2018 is deze evaluatie opgestart met alle betrokkenen van de leidende coalitie. Dit heeft ertoe geleid dat er een aangepast model is ontwikkeld.

Er is een handreiking ontwikkeld voor het locatieoverleg. De opdracht van het locatie overleg is aangescherpt. De kernopdracht is om de koers van de locaties uit te zetten, in te voeren, te evalueren en te borgen. Een tweede belangrijke opdracht is om zorg, welzijn, behandeling en services te verbinden, waaronder het delen van informatie. Daarnaast richt het locatieoverleg zich op het monitoren en verbeteren van de kwaliteit van zorg en het voorleven van de PDCA-cyclus. Een wezenlijke verandering is dat de manager Services is aangesloten bij het overleg. In september 2019 voorzien we een evaluatie van de veranderde werkwijze.

6.1.3. Scholing methodisch werken/klinisch redeneren

In december 2018 zijn 30 verpleegkundigen gestart met de scholing methodisch werken en hebben 21 verpleegkundigen de scholing in 2019 volledig afgerond. In 2019 worden de overige verpleegkundigen geschoold. Vanuit een aantal calamiteitenmeldingen bleek dat de kennis op het gebied van klinisch redeneren verbeterd kon worden. Gemis op het gebied van het leggen van

verbanden tussen wat er zich bij de cliënt afspeelt, (medische) achtergronden van de cliënt en eigen gedrag van de medewerker hebben in het verleden geleid tot het laat inschakelen dan wel informeren van (para)medische zorg. De verpleegkundigen zijn opgeleid conform het zesstappenmodel van proactive nursing. In 2019 wordt een vervolg van deze training gegeven aan alle medewerkers niveau 3IG.

6.2. Externe audits

6.2.1. HKZ

Florence heeft in 2018 wederom een HKZ-certificaat ontvangen. Eind mei is Det Norske Veritas (DNV) op bezoek geweest bij meerdere locaties van Florence. Op basis van deze bezoeken heeft een toets plaatsgevonden aan de hand van het HKZ-normenschema VVT 2015.

DNV rapporteert dat er binnen Florence weer energie is om te vernieuwen. De focus ligt weer op de geleverde zorg, de doelgroepen en de visie. De betrokkenheid van de directeuren en de manager zorg wordt door de medewerkers gevoeld.

6.2.2. PREZO

Perspekt heeft op 15 maart 2018 een tussentijdse audit gedaan in Duinhage aan de hand van het PREZO VV&T keurmerkschema voor Verantwoorde Zorg & Verantwoord Ondernemerschap 2014. Besloten is dat Duinhage het gouden keurmerk behoudt.

6.3. Leerwerkplaatsen

Florence heeft in 2018 geïnvesteerd in een duurzame begeleiding van MDO-studenten via leerwerkplaatsen. Op twee locaties (Steenvoorde en Wijndaelercentrum) worden medewerkers opgeleid en begeleid via Learning Online for Life (LOL). Zij worden voor 50% ingezet in het werkproces en de overige tijd gebruiken zij om te werken aan hun leerproces. De student, docent, praktijkopleider en werkbegeleider hebben op deze manier zeer direct contact met elkaar en dat bevordert het leren in de praktijk.

Florence heeft hiervoor samenwerkingsovereenkomsten met het ROC Mondriaan en de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) ondertekend om de duurzame begeleiding en opleiding van 300 MBO studenten te waarborgen. Er zijn negentien praktijkopleiders die de werkbegeleiders coachen in dit proces.

6.4. Vakgroep kwaliteitsverpleegkundigen

Sinds 2017 werkt Florence met kwaliteitsverpleegkundigen met als doel het leveren van een bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg op locatie door signalering, doen van onderzoek en analyse van problemen op het verpleegkundig domein. Zij doen dit onder andere door het uitvoeren van audits en analyseren van trends uit de resultaten van de audits en incidentenmeldingen. De groep komt zes per jaar bijeen voor het bespreken van thema's, uitwisseling van projecten en verbinding maken met elkaar. Sinds de start van de vakgroep is een ontwikkeling zichtbaar in de wijze (meer uniform) waarop de diverse kwaliteitsverpleegkundigen werkzaam zijn op de locaties. In 2018 zijn de kwaliteitsverpleegkundigen (bij)geschoold in het uitvoeren van incidentenanalyses volgens de Prisma-methodiek. In-company hebben zij twee modules (Verandervaardigheden en Persoonlijk Leiderschap) van de opleiding kwaliteitsverpleegkundige in de ouderenzorg van Growwork gevolgd. Tijdens deze scholingen was er sprake van interactie tussen de verschillende verpleegkundigen, werden goede



voorbeelden gedeeld en zijn suggesties voor het verder professionaliseren van de vakgroep en de functie van kwaliteitsverpleegkundige in 2019 met elkaar uitgewisseld.

6.5. Klankbordgroep OPwaarts en Professionele Adviesraad (PAR)

OPwaarts is de naam van het traject dat in 2017 is gestart in het kader van het kwaliteitsverbeterprogramma voor Florence. Florence werkt hierin samen met het ondersteuningsprogramma van Waardigheid & Trots. OPwaarts heeft als doel een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en beter aan te sluiten bij de behoeften en wensen van de cliënten. Daarmee vergroten we hun kwaliteit van leven en welbevinden. Op orde en Persoonsgericht vormen dan ook de eerste letters van de naam van het traject. De klankbordgroep heeft als taak om tijdens het uitvoeren van OPwaarts met elkaar te reflecteren en te leren. Nieuwe ideeën kunnen een plek krijgen met als doel het traject beter, gemakkelijker of soepeler te laten verlopen.

In 2018 is de klankbordgroep twee maal bij elkaar geweest. In deze bijeenkomsten heeft de groep professionals meegekeken en -gedacht over de verbeteringen die noodzakelijk zijn binnen Florence. Het is de bedoeling dat deze klankbordgroep in 2019 doorontwikkelt tot vakgroep van professionals in de zorg. Deze PAR (Professionele Adviesraad) zal een permanente rol spelen in de kwaliteitscyclus van Florence. De ervaringen met en in de klankbordgroep zullen worden gebruikt om de verdere vorm van een PAR/VAR (Verpleegkundige Adviesraad) in spe te kunnen kiezen.

7. LEIDERSCHAP

De raad van bestuur (RvB) is bestuurlijk verantwoordelijk voor de organisatie en de kwaliteit van zorg. De raad draagt er zorg voor dat in de organisatie de juiste randvoorwaarden aanwezig zijn om zo efficiënt mogelijk te kunnen werken. De RvB legt verantwoording af over de besteding van (collectieve) middelen, geeft leiding aan de directeuren en laat zich adviseren door het Strategisch Overlegorgaan. De raad van bestuur streeft naar faciliterend leiderschap.

De raad van toezicht vertegenwoordigt het 'oog van de maatschappij' en houdt toezicht op de raad van bestuur conform de Zorgbrede Governancecode.

Leidinggevend en op alle niveaus hanteren een leiderschapsstijl die zoveel mogelijk faciliterend en dienend is, soms coachend en waar de omstandigheden het vereisen ook actief sturend om de kwaliteit en veiligheid te borgen. Leidinggevend vervullen een voorbeeldrol, zijn cultuurdragers en zijn ambassadeur van onze kernwaarden.

In 2017 heeft Florence een structuurwijziging in gang gezet om daarmee de uitdagingen van de toekomst goed het hoofd te kunnen bieden. Er is een directieteam ingesteld waarin de vier cliëntgroepen goed zijn vertegenwoordigd: intramurale zorg, geriatrische revalidatie & screening, thuiszorg en bewoners uit de wijk. Daarnaast is de sturing op de zorg voor medewerkers (HR) en de sturing op financiën geborgd binnen dit directieteam.

Voor iedere locatie van Florence is de keuze gemaakt om een of meer managers Zorg en een manager Services te benoemen om sturing dicht bij de medewerkers en herkenbare gezichten voor de cliënten en familie te verwezenlijken.

In 2018 is de borging van deze structuurwijziging verder voort gezet. Managers Zorg en managers Services zijn gepositioneerd op alle locaties. Deze managers hebben bij de start een startcursus aangeboden gekregen. Daarnaast zijn er door het jaar heen evaluaties geweest en is het jaar afgesloten met een 360 graden feedback evaluatie.

Ook voor de directeuren is het eerste jaar afgerond met een 360 graden feedback evaluatie.

In 2018 heeft Jim van Geest, voorzitter van de raad van bestuur, besloten zijn functie neer te leggen. Er is tevens besloten om geen tijdelijke vervanging aan te trekken. De raad van bestuur en de directeuren hebben het takenpakket van Jim van Geest tijdelijk waargenomen. In 2019 is voorzien dat de vacature van lid raad van bestuur weer wordt ingevuld.

Er was voorzien om in 2018 een management development-traject te starten voor de managers Zorg, managers Services en de projectmanagers. Gezien de focus op 'de basis op orde' in 2018 is besloten dit naar 2019 te verplaatsen.

8. HULPBRONNEN

In 2018 is fors ingezet op twee lijnen: de basis op orde en het ontwikkelen van strategie. Op het terrein van vastgoed en op het terrein van ICT is strategie bepaald, verbonden aan de toekomststrategie van Florence. In november 2018 is het strategisch vastgoedplan en het strategisch Informatisering- en Automatiseringsplan (I&A) vastgesteld, samen met de raad van toezicht. Onderwijl is hard gewerkt aan het verbeteren van de ICT-ondersteuning binnen Florence. Zowel op het terrein van hardware als van software zijn aanpassingen gedaan om het ICT-landschap binnen Florence goed te laten aansluiten bij de behoefte van de organisatie.

8.1. Gebouwen

Florence heeft een deel van de locaties in eigendom en een deel wordt gehuurd. Voor de gebouwen en alles wat daarmee samenhangt ligt een uitgebreid vastgoedplan ten grondslag. De functie van manager Services illustreert het belang dat Florence hecht aan alles wat huisvesting en onderhoud samenhangt.

De manager Services heeft in 2018 een centrale rol gekregen in de afstemming tussen de afdeling Vastgoed, technisch beheerders en huismeesters voor het meerjarenonderhoud op de locatie. Hiermee kan men op de locatie snel inspringen op tijdelijke of structurele aanpassingen die volgen uit de zorgvraag van onze bewoners.

In 2018 is het crisismanagementbeleid herzien. Alle managers Zorg en Services zijn getraind in een systematiek voor crisismanagement en op alle locaties is een crisiskoffer ingericht waarin het locatiespecifieke bedrijfsnoodplan zit. Het BHV-beleid is herzien. Dit zal in 2019 zijn beslag krijgen in het plannings- en opleidingsproces.

In 2018 is het strategisch vastgoedplan herzien als onderdeel van de nieuwe strategie. In september 2018 is gecommuniceerd aan bewoners en familieleden dat CoornhertCentrum uiterlijk in het tweede kwartaal van 2019 verlaten zal worden. De op handen zijnde verbouwing door Woonzorg Nederland zal onvoldoende aansluiten bij de eisen die wij stellen aan woonvoorzieningen voor onze cliënten met een steeds zwaarder wordende zorgvraag. Met Woonzorg Nederland is de huurovereenkomst voor de locatie Wijndaelercentrum per 1 januari 2019 voor drie jaar verlengd.

Met partner Staedion is de huurovereenkomst voor Vredenburg met een jaar verlengd tot 1 januari 2020 en is overeengekomen dat Houthaghe in 2020 verbouwd wordt en de resterende afdelingen geschikt gemaakt worden voor gesloten PG-zorg.

8.2. Technologische hulpbronnen

In 2018 zijn er geen aanpassingen gedaan aan de bestaande systemen. Voor de zorgmedewerkers is Lable Care het ondersteunende systeem en voor de behandelaars Ysis. Door een volkomen koppeling is er directe interactie tussen beide zorgmedewerkgroepen. Met Medimo voldoet Florence aan de eisen van Verenso van een elektronisch voorschrijf- en deelsysteem. Daarnaast beschikt Florence over de meest recente versies van het zusteroproepsysteem met integratie van signalerende bewakingssystemen, zoals bewegingsmelders.

Het strategisch I&A-plan dat in 2018 als onderdeel van de strategie is opgeleverd gaat uit van een verdere vereenvoudiging van het applicatielandschap.

Er is een start gemaakt met de analyse of het extramurale dossier (ONS) geschikt is voor de intramurale zorg, zodat overdracht van cliënten uit de thuiszorg naar de intramurale zorg administratief vereenvoudigd wordt.

Eind 2017, begin 2018 is verkend of Medimo Florencebreed, dus ook in de thuiszorg en op de woonzorglocaties, kan worden ingezet. Vanwege prioriteitstelling is deze keuze en de implementatie uitgesteld naar 2019.

8.3. Materialen en hulpmiddelen

Cliëntgebonden materialen en hulpmiddelen voldoen aan de standaarden en onderhoudsprotocollen. Een wens in deze is om hulpmiddelen meer Florencebreed te kunnen inzetten en daartoe een instrument te ontwikkelen.

In 2018 is door de leverancier die het hulpmiddelenonderhoud uitvoert per locatie een jaarlijkse scan uitgevoerd. Eind 2018 is het hulpmiddelenonderhoud aanbesteed en is mede op basis van kwaliteitscriteria en samenwerkingseisen gekozen voor een nieuwe leverancier. Dit contract wordt in het eerste kwartaal van 2019 afgerond en de implementatie wordt voorzien in het tweede kwartaal van 2019.

Met de nieuwe leverancier is afgesproken dat er een hulpmiddelendepot wordt ingericht waar Florencelocaties gezamenlijk gebruik van kunnen maken. De leverancier beschikt over een digitaal platform om dit depot op een eenvoudige wijze te ontsluiten voor de locaties.

8.4. Facilitaire zaken

In 2018 hebben veel medewerkers van Services deelgenomen aan de masterclass Persoonsgerichte Zorg, waarmee zij beter begrip krijgen voor de doelgroep en de ambitie die Florence heeft in het zorgverleningsproces.

De managers Services hebben een gezamenlijke beleidsdag gehad met het thema 'gastvrijheid'. Het projectteam dat hieruit is voortgekomen heeft een projectvoorstel gemaakt waarmee de klantreis op een locatie verbeterd kan worden. De eerste klantreis zal bestaan uit de ontvangst van familie en de nieuwe bewoner op de locatie de eerste dag dat iemand bij Florence komt wonen. Samen met de zorg zal dit project in 2019, als onderdeel van het programma Je Thuis Voelen, verder doorontwikkeld worden.

In het vierde kwartaal van 2018 is een analyse gemaakt van het gebruik van de restaurants op de locaties. Op sommige locaties heeft het restaurant nog een centrale functie in het verzorgen van de maaltijden aan bewoners vanwege het ontbreken van een voorziening op de woonetages. Ambitie is deze voorzieningen voor de locaties die zullen ontwikkelen naar (gesloten) PG-locaties om te vormen.



Eind 2018 is met de hovenier afgesproken om als onderdeel van de visie op dementiezorg in 2019 een standaardprogramma van eisen uit te werken voor een dementievriendelijke tuin.

8.5. Financiën en administratieve organisatie

Florence beschikt over een backoffice met noodzakelijke afdelingen die ten dienste staan aan het zorgbedrijf. Zij voorzien de locaties en afdelingen van de noodzakelijke financiële rapportages. Processen zijn uitgeschreven en vastgelegd in (kwaliteits)handboeken.

De afdeling Cliëntadministratie heeft in 2018 de rapportages per financieringsstroom verder geoptimaliseerd.

De financiële rapportages zijn verder aangepast en gedetailleerd. Tevens zijn er aanvullende wekelijkse rapportages ontwikkeld onder andere voor het monitoren van de inzet van personeel-niet-in-loondienst en de bedbezetting.

De afdeling Planning & Control is verder geprofessionaliseerd en per locatie zijn vaste business controllers aangesteld die samen met de managers Zorg sturen op afgesproken normen in de begroting.

De maand- en kwartaalrapportages zijn, als onderdeel van de planning- en controlcyclus, verbeterd.

In september 2018 is besloten om het bestaande financiële pakket te vervangen door AFAS, een geïntegreerd pakket voor financiën, HR en inkoop. De verwachting is dat hiermee de managers op termijn beter gefaciliteerd worden de beschikking over actuele (financiële) informatie. Als onderdeel van dit proces zullen de financiële processen opnieuw worden vastgelegd.

9. GEBRUIK VAN INFORMATIE

In 2018 kreeg Florence op ZorgkaartNederland 76 nieuwe waarderingen. Het gemiddelde cijfer van deze waarderingen was een 7,8 (in 2016 was dat een 7,7). Van de respondenten beval 82% Florence aan. Dit jaar is het aantal respondenten beduidend lager geweest dan in 2017. Het hoge aantal waarderingen dat in 2017 binnenkwam, was mede te danken aan de inzet van de interviewteams van ZorgkaartNederland.

Florence heeft gewacht op het landelijk besluit ten aanzien van eisen aan cliënttevredenheidsonderzoek om een besluit te nemen over welke wijze van onderzoek zal worden geïmplementeerd binnen Florence. In het definitieve landelijke besluit wordt weinig tot geen richting gegeven aan welke specifieke eisen onderzoek, respons of wijze van gegevensverzameling moeten voldoen. Samen de wensen en ontwikkelingen binnen de informatiehuishouding binnen Florence heeft deze uitkomst ruimte gegeven om nogmaals goed na te denken over een wenselijke en gebruiksvriendelijke werkwijze. Een definitieve beslissing zal in 2019 worden genomen.

10. REFLECTIE OP DE VERBETERPARAGRAAF

Analyse	Gewenste verbetering	Acties	Resultaat 2018
Persoonsgerichte Zorg			
<p>Zorg sluit nog niet voldoende aan bij zorgzwaarte en zorgbehoefte van bewoners: de zorgvraag is sneller veranderd dan voorzien.</p> <p>Medewerkers zijn onvoldoende toegerust om hiermee goed om te gaan.</p>	<p>Ondersteuning hierin door kwaliteitsverpleegkundigen en gedragstherapeuten: versterken onder andere door omgangsbesprekingen en training on the Job.</p> <p>De continuïteit hiervan borgen.</p>	<p>Managers Zorg doen op iedere locatie/zorgafdeling een audit van de stand van zaken rondom de basiszorg en de persoonsgerichte zorg.</p> <p>Op grond van analyse maatwerk per locatie voor verdere versterking van de leidende coalitie.</p> <p>Hierbij wel helderheid geven over dat wat uniform moet en dat wat per locatie maatwerk is.</p>	<p>Alle managers Zorg hebben in het 1^e kwartaal 2018 een zogenaamde 'foto' gemaakt van de thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg waarbij zij d.m.v. een score de stand van zaken van dat moment hebben aangegeven. Deze input is vervolgens gebruikt bij het opstellen van de locatieplannen 2018-2019. Voor een groot deel van de locaties betekende dit een focus op optimale deskundigheidsmix en capaciteitsplanning.</p>
<p>Kennis over dementie en omgaan met onbegrepen gedrag versterken onder andere door verdere implementatie van het zorgprogramma Dementie en scholing.</p>	<p>Zorgmedewerkers krijgen meer handvatten en ondersteuning hoe om te gaan met mensen met dementie en hoe om te gaan met onbegrepen gedrag.</p>	<p>Zorgprogramma Dementie aanvullen met een handreiking voor zorgmedewerkers in termen van gedrag en interventies.</p> <p>Verder invoeren van gedragsbesprekingen.</p>	<p>In het najaar van 2018 zijn, onder leiding van de coaches van Waardigheid & Trots en de managers Zorg, 50 masterclasses Persoonsgerichte Zorg gegeven voor zorg- en welzijnsmedewerkers op locaties.</p> <p>In 2018 zijn de periodieke gedragsbesprekingen geïntroduceerd voor afdelingen met cliënten met behandeling. In 2019 zal hier meer aandacht aan worden besteed en casusbesprekingen voor verzorgingshuizen verder ontwikkeld.</p>
<p>Medewerkers ervaren onvoldoende koers en richting binnen de organisatie als het gaat om de invulling van de zorg.</p>	<p>Zorgvisie van Florence herbezien en laten aansluiten bij de focus op zorg voor mensen met dementie, hierbij wel goed oog houden voor alle andere doelgroepen.</p>	<p>Zorgvisie ontwikkelen en deze in samenhang met de zorgprogramma's dementie, huntington en geronto-psiatrie invullen.</p>	<p>Visie op dementiezorg is ontwikkeld en vastgesteld. In een infographic zijn de topics weergegeven.</p>
Wonen en Welzijn			

<p>Een zinvolle dagbesteding en voldoende persoonlijke aandacht een volgende impuls geven.</p>	<p>Op basis van de resultaten van de verbeteractie 'zinvolle dagbesteding' uit 2017 een plan van aanpak maken voor 2018.</p>	<p>Inventariseren wat de stand van zaken is: op basis daarvan plan op maat per locatie/zorgafdeling. Daarbinnen bezien hoe we kunnen zorgen voor meer aandacht en bezigheid voor bewoners binnen de bestaande mogelijkheden. Medewerkers binnen de zorg meer handvatten bieden hoe ze een rol kunnen spelen binnen zinvolle dagbesteding voor onze bewoners.</p>	<p>Ieder locatie heeft een eigen plan gemaakt en dit met wijkcliëntenraad afgestemd en uitgevoerd.</p>
<p>Veiligheid</p>			
<p>Borging van de veiligheidsthema's die continu aandacht blijven vragen binnen de zorg.</p>	<p>De zorg is goed op de hoogte van en in staat om de veiligheid op belangrijke thema's zoals medicatieveiligheid, decubitus en vrijheid beperkende maatregelen goed te bewaken en borgen</p>	<p>Managers Zorg doen op iedere locatie/zorgafdeling een audit van de stand van zaken rondom de basiszorg en de persoonsgerichte zorg.</p> <p>Op grond van analyse maatwerk per locatie/zorgafdeling voor verdere versterking van de leidende coalitie. Hierbij wel helderheid geven over dat wat uniform moet en dat wat per locatie maatwerk is.</p>	<p>Kwaliteitskalender is gecommuniceerd met locaties. Daarin is opgenomen welke metingen en audits op het programma staan om aan te leveren. Uitkomsten worden besproken en opgepakt binnen eigen afdelingen en gedeeld met betreffende centrale commissies om Florencebrede trends te kunnen inventariseren.</p>
<p>Inzet en doorontwikkeling van de leidende coalitie op iedere locatie van Florence om veiligheid van zorg te bewaken en borgen.</p>	<p>De leidende coalitie kan als voortrekker optreden binnen de locatie als het gaat om veiligheid en kwaliteit van zorg.</p>	<p>Coaching en versterking van de leidende coalitie samen met coaches van het programma Waardigheid & Trots.</p>	<p>Werkgroep met coaches W&T voorbereiding gedaan voor verdere ontwikkeling van leidende coalitie naar locatie overleg in 2019.</p>

<p>Kwaliteitsverpleegkundigen voorbereiden en opleiden tot auditor binnen Florence.</p>	<p>Monitoring van kwaliteitsresultaten per locatie is een opdracht en taak van de kwaliteitsverpleegkundige.</p>	<p>Opricht, taakomschrijving en opleiden van de kwaliteitsverpleegkundige</p>	<p>De vakgroep kwaliteitsverpleegkundigen bespreekt aan de hand van thema's hun rol en verantwoordelijkheden m.b.t. de uitvoering van audits. Zij begeleiden daarbij de aandachtvelders bij de uitvoering van de audits op de diverse veiligheidsthema's en het analyseren van de resultaten.</p>
<p>Leren en verbeteren</p>			
<p>Florence verder ontwikkelen tot een lerende organisatie: de PDCA-cyclus op alle niveaus binnen de organisatie toepassen.</p>			<p>Op organisatieniveau is het sturen op verbeteringen verbonden aan calamiteiten door een verbeterregister verder vorm gegeven. Het eigenaarschap van de verbeteringen is neergelegd bij de directeuren zorg, HR en services.</p> <p>Op locatieniveau is de leidende coalitie gecoacht op het werken aan verbetering van de kwaliteit van zorg op de locatie. De monitoring is samen met de kwaliteitsverpleegkundige opnieuw ingeregeld.</p> <p>Op medewerkersniveau zijn de verpleegkundigen binnen Florence geschoold in het methodisch werken en het klinisch redeneren binnen de zorgverlening aan bewoners.</p>
<p>Florence is en blijft een volwaardige deelnemer aan lerende netwerken samen met organisaties in de regio. In speciale netwerken is dit al goed voorzien, in het ontwikkelen van kennis rondom basiszorg zal dit een verdere impuls krijgen.</p>	<p>Focus zal zich hier vooral richten op hoe we verzorgenden en verpleegkundigen bij collega-aanbieders kunnen laten stage lopen.</p>	<p>Florence zal haar rol in bestaande netwerken blijven voortzetten. Het inrichten van nieuwe samenwerking constructies voor verzorgenden vraagt om een nieuw plan van aanpak.</p>	<p>In 2018 heeft Florence deelgenomen aan bestaande netwerken rondom huntington, gerontopsychiatrie en jonge mensen met dementie. Daarnaast heeft Florence verkend met welke organisatie zij een lerend netwerk kan vormen in het kader van het kwaliteitskader. Hierover zijn in 2019 afspraken gemaakt.</p>
<p>Gebruik van bestaande instrumenten zoals de MIC en Zorgkaart Nederland goed inzetten binnen de PDCA-cyclus binnen Florence.</p>	<p>Toepasbaar maken van systemen als input voor de lerende organisatie.</p>		<p>De resultaten uit de instrumenten MIC, MIM en Zorgkaart NI komen terug binnen de gesprekken in het overleg van de leidende coalitie. Daar worden de stappen gezet tot verbeteracties.</p>
<p>Hulpbronnen (zie hoofdstuk</p>			

<p>Goede registratie aan de bron van relevante indicatoren: Florence heeft naast de indicatoren uit het kwaliteitskader een eigen set vastgesteld.</p>	<p>Florence ontwikkelt een eigen dashboard om sturing op diverse terreinen verder in te richten. Dit dashboard verbindt kwaliteit, personele vraagstukken en financiën aan elkaar.</p>	<p>Inrichten van een dashboard.</p>	<p>De ontwikkeling van een dashboard is gepland in 2019.</p>
--	--	-------------------------------------	--

11. BIJLAGE: RESULTATEN OP HOOFDLIJNEN PER LOCATIE

Adegeest

Het ziekteverzuim onder medewerkers van Adegeest is in 2018 fors teruggelopen: van 9,5% in maart 2018 tot 5,53% in februari 2019. De manager Zorg heeft hier, in nauwe samenwerking met Argo Advies, veel aandacht aan besteed. Tijdens gesprekken met medewerkers is vooral gekeken naar mogelijkheden in plaats van beperkingen. Deze aanpak heeft zijn vruchten afgeworpen.

Op basis van de visie van persoonsgerichte zorg is gekeken naar de deskundigheidsmix van het personeel van Adegeest. Doel daarbij was om meer individuele aandacht voor idee bewoner te realiseren en persoonsgerichte zorg ook in de zorgplannen te verwerken. Inmiddels is dit geborgd binnen Adegeest, mede door de inzet van leerlingen vanaf het derde jaar als EVV'er, waarbij de werkbegeleider als schaduw-EVV'er optreedt. In 95% van de zorgplannen staat het levensverhaal van bewoners en staat vermeld welke afspraken zijn gemaakt op het gebied van persoonsgerichte zorg en zinvolle dag.

Door het invullen van de ondersteunende functies van planner, administratief medewerker, praktijkopleider en coördinator Informele Zorg worden zorgmedewerkers inmiddels minder belast met randzaken en kunnen zij zich richten op de goede zorg aan de bewoners.

De Mantel

In De Mantel is ontwikkeling van medewerkers een belangrijk speerpunt geweest in 2018. Medewerkers hebben diverse praktijkgerichte trainingen gekregen, zoals een bijscholing psychiatrie voor de afdeling Somatiek en de masterclass Persoonsgerichte Zorg voor de afdeling PG. Ook voor 2019 staan er weer diverse opleidingen en trainingen voor medewerkers op de planning, zoals Into D'mentia. Daarnaast is er veel aandacht voor verzuim, in nauwe samenwerking met Argo Advies. Als gevolg hiervan was in 2018 een daling in het verzuim te zien. Door het werven van personeel voor bestaande vacatures en de daling van het verzuim is de inzet van personeel-niet-in-loondienst verminderd. Er wordt naar gestreefd deze trend in 2019 door te zetten.

Binnen De Mantel is een vruchtbare samenwerking tussen zorgmedewerkers, vrijwilligers en familieleden. Gezamenlijk wordt gewerkt aan de persoonsgerichte zorg en een zinvolle dag voor alle bewoners. Dit gebeurt zoveel mogelijk op basis van individuele wensen, die geïnventariseerd worden door de activiteitenbegeleiders.

Dekkersduin

Er is in Dekkersduin in 2018 veel energie gestoken in het vervullen van diverse vacatures, zoals die van de medewerker Administratieve Ondersteuning en die van de coördinerend verpleegkundigen. Daarnaast is de flexpoule uitgebreid en is contact gezocht met Florence Match om niveau 2-medewerkers voor de flexpoule te gaan werven.

Om de kwaliteit van zorg aan bewoners met dementie verder te verbeteren hebben de medewerkers een workshop van Into D'mentia gevolgd en zijn zij gecoacht op de werkvloer op het gebied van omgang met dementie. Ook hebben de medewerkers de masterclasses hun deskundigheid vergroot door het volgen van de masterclass Persoonsgerichte Zorg. Op basis daarvan gaat in 2019 voor iedere bewoner op basis van zijn of haar voorkeur een zinvolle dagbesteding ingevuld worden. Door middel van familiebijeenkomsten en Familienet worden de familie en andere naasten van bewoners betrokken bij de zorg.

Duinhage

In Duinhage is er in 2018 een eerste overleg geweest om de samenwerking tussen de medewerkers Zorg en Welzijn en vrijwilligers een impuls te geven. Door duidelijkheid te scheppen in wederzijdse verwachtingen komt er meer aandacht voor goede, zinvolle dagbesteding van bewoners. Voor het eerste halfjaar van 2019 zijn de activiteiten voor de zinvolle dagbesteding op basis van de voorkeur van iedere bewoner gepland.

De kwaliteit van zorg heeft voortdurend de aandacht. Dat laat het Prezo-keurmerk ook zien: Duinhage mag de gouden Prezo behouden.

Binnen Duinhage is er veel aandacht voor medewerkers, met name ook voor medewerkers op leeftijd. Met hen zijn de mogelijkheden van aanpassing van werkzaamheden en eerder uit dienst besproken. Daarnaast worden alle medewerkers gestimuleerd om zich te blijven ontwikkelen en te blijven groeien. Zo zijn de aandachtsvelders naar diverse congressen geweest op het gebied van dementie en onbegrepen gedrag.

Duinste

Door het voeren van vitaliteitsgesprekken wordt methodisch en cyclisch opgehaald wat er onder medewerkers leeft. Tevens worden door deze gesprekken medewerkers gestimuleerd zich te blijven ontwikkelen en te groeien. Alle medewerkers hebben deelgenomen aan de masterclass Persoonsgerichte Zorg. Er wordt naar gestreefd dat medewerkers de levensverhalen van de bewoners kennen, om zo goede zorg en aandacht te geven. Door openstaande vacatures en inzet van personeel-niet-in-loondienst is dit in 2018 nog onvoldoende gerealiseerd. Voor 2019 blijft het kennen van het levensverhaal dus een speerpunt. Wel zijn de individuele wensen van bewoners op het gebied van activiteiten in de zorgdossiers genoteerd en worden activiteiten georganiseerd gebaseerd op die persoonlijke voorkeuren.

Twee keer per jaar is er per afdeling een casuïstiekbespreking waar de manager Zorg, de kwaliteitsverpleegkundige, de praktijkopleider en de behandelaren aan deelnemen.

Gulden Huis

De medewerkers van Gulden Huis hebben in 2018 deelgenomen aan Into D'ementia, om zelf eens te ervaren hoe het is om dementie te hebben. De masterclasses Persoonsgerichte Zorg worden in het tweede kwartaal van 2019 aangeboden in Gulden Huis. Aan het begin van 2018 hebben met alle zorgmedewerkers ontwikkelgesprekken plaatsgevonden. Tijdens deze gesprekken zijn naast opleiding en ontwikkeling onder andere werksfeer, werktijden en privésituatie aan bod gekomen. Deze gesprekken hebben waardevolle input opgeleverd voor de managers Zorg.

Er zijn nieuwe welzijnsmedewerkers aan de slag gegaan in Gulden Huis. Samen met de managers Zorg en Services, de coördinator Informele Zorg en zorgmedewerkers hebben zij het activiteitenaanbod verder ontwikkeld, met als doel de invulling en de activiteiten in het kader van de zinvolle dag per bewoner op basis van persoonlijke voorkeur te organiseren.

Houthaghe

In Houthaghe is er veel aandacht voor familieparticipatie, de betrokkenheid van naasten bij de zorg. Familienet speelt hier een belangrijke rol in, omdat berichten en foto's via een beveiligde, persoonlijke pagina gedeeld kunnen worden. Inmiddels is 75% van de familieleden van bewoners van de Bopz-afdeling aangesloten bij Familienet. Voor de andere afdelingen wordt er gewerkt aan het verhogen van het percentage familieleden met toegang tot Familienet. Ook wordt er eens per jaar door elke afdeling een familiedag georganiseerd en neemt de coördinator Informele Zorg na iedere nieuwe opname contact op met de mantelzorgers van een bewoner om wensen en behoeftes te bespreken. Een andere belangrijk punt in het betrekken van familie bij de zorg is de aanwezigheid van de cliënten en hun naasten bij het MDO. Cliënten en hun contactpersonen worden hier dan nu ook structureel voor uitgenodigd.

De huisartsen van de bewoners van het verzorgingshuis hebben aangegeven geen tijd te hebben om aanwezig te zijn bij het MDO. Er wordt gekeken hoe de waardevolle input van huisartsen toch meegenomen kan worden bij de MDO's. De specialist Ouderengeneeskunde van Houthaghe is aanspreekpunt voor de huisartsen en zij is betrokken bij complexe vraagstukken op de verzorgingshuisafdelingen.

Mariahoeve

Zoals op andere locaties staan er in Mariahoeve diverse vacatures open. Helaas zijn er weinig tot geen kandidaten. Om de werving van nieuwe medewerkers zo effectief mogelijk te laten verlopen, is er nauw contact met de afdeling Werving. Bij de aanmelding van sollicitanten wordt door Werving direct contact opgenomen met de manager Zorg.

Een van de vacatures die vervuld is, is die van coördinator Informele Zorg. Deze heeft inmiddels geïnventariseerd hoeveel en welke vrijwilligers er zijn en maakt afspraken met de managers Zorg en Services over de werving en het behoud van vrijwilligers voor Mariahoeve.

Op het gebied van goede en veilige zorg zijn er plannen gemaakt voor sociotherapeutische milieus voor de afdelingen voor jonge mensen met dementie, is er door de kwaliteitsverpleegkundigen geïnventariseerd of alle hulpmiddelen voldoen aan de eisen en worden ergocoaches ingezet bij de instructie aan medewerkers hoe om te gaan met hulpmiddelen.

Met alle medewerkers wordt een talentgesprek met een manager Zorg gepland om persoonlijke ambities te bespreken. Daarnaast vinden er feedbacktheaters plaats, waarbij medewerkers leren feedback te geven. Na de theaterbijeenkomsten volgt een terugblik in het teamoverleg om het belang van feedback te benadrukken.

Oostduin

De managers Zorg en Services van Oostduin hebben een jaarplanning voor overleggen en communicatie vastgesteld. Deze planning heeft als doel effectief te overleggen en zo bij te dragen aan een goede samenwerking tussen welzijn, zorg, behandelteam en services. Hiertoe zijn er vaste agendapunten voor overleggen bepaald, zijn structurele overleggen per afdeling en discipline ingepland en er verschijnt een maandelijkse medewerkersnieuwsbrief met organisatiebrede en locatiespecifieke informatie.

De inzet van PNIL in Oostduin is structureel verminderd door een effectief plan van aanpak. Hierdoor ontstaat ook weer meer ruimte voor strategische personeelsplanning. Door (vitaliteits)gesprekken, werkoverleggen en het betrekken van medewerkers bij plannen, wordt binnen Oostduin draagvlak gecreëerd voor de nodige verandering. Medewerkers hebben de masterclass Persoonsgerichte Zorg gevolgd en er is per bewoner een plan gemaakt voor de invulling van activiteiten in het kader van de zinvolle dagbesteding. In Lable Care worden de levensverhalen van bewoners, voor zover nog niet gedaan, opgetekend. Het team van Services is bezig met het in beeld brengen van de klantreis van onze cliënten, zodat deze verbeterd kan worden en nieuwe bewoners zich welkom voelen.

Steenvoorde

Ook de teams van Steenvoorde hebben deelgenomen aan de masterclasses Persoonsgerichte Zorg. Uit de masterclasses en de nabesprekingen zijn een aantal ontwikkelpunten voor de teams naar voren gekomen. Daarvoor worden vervolgworkshops op maat en teamcoaching ingezet. En om beter om te gaan met onbegrepen gedrag zijn voor de afdelingen Rondvoorde en Hoogvoorde structureel gedragsbesprekingen/casuïstiekbesprekingen ingepland.

Een van de speerpunten van Steenvoorde voor 2018 was het ontwikkelen van een dagopvang of huiskamerproject voor bewoners die niet in staat zijn om zelf te voorzien in een zinvolle dagbesteding. Op Laagvoorde is de Babbelaar gerealiseerd, waar bijvoorbeeld met Moederdag een gezellige lunch wordt georganiseerd en knuffelhonden op bezoek komen. Voor Hoogvoorde is nog geen dagbesteding gerealiseerd voor diegenen die dat zelf niet meer kunnen regelen. Op Rondvoorde zijn de huiskamers nu van 7.30 tot 20.30 uur door twee huiskamermedewerkers bezet, zodat er voldoende dagbesteding geboden kan worden en toezicht geborgd is. Ook vindt inmiddels de warme maaltijd in de middaguren plaats, zodat er voldoende begeleiding aanwezig is en cliënten nog niet vermoeid of onrustig zijn. Men eet hierdoor veel beter.

Uitzicht

In Uitzicht is in 2018 gewerkt aan het op orde krijgen van de deskundigheidsmix onder medewerkers. Er is berekend welke deskundigheid zich in welk team zou moeten bevinden en er zijn gesprekken met medewerkers gevoerd over het werken in een ander team in verband met de beschikbare deskundigheid. Iedere zes weken worden werkoverleggen gevoerd waarin samenwerking, communicatie onderling en feedback vast op de agenda staan. Medewerkers hebben de masterclass Persoonsgerichte Zorg gevolgd. Hierbij is veel bewustwording gecreëerd. De kwaliteitsverpleegkundige en de coördinerend verpleegkundigen coachen medewerkers hierbij on the job. Om medewerkers zich verder te laten ontwikkelen worden daarnaast ook themabijeenkomsten en oefenmiddagen voor voorbehouden handelingen georganiseerd en worden drie extra werkbegeleiders opgeleid.

De kwaliteitsverpleegkundige is bezig met het stroomlijnen van het afstemmingsproces met de cliënt en familieleden, zodat er goed overlegd wordt met mantelzorgers en cliënten over de aanpassingen in de zorg. Familienet, een mooi instrument om de betrokkenheid van familie bij de zorg te vergroten, wordt in 2019 geïmplementeerd in Uitzicht.

Vredenburg

Op het gebied van organisatie, besturing, visie en beleidsontwikkeling heeft Vredenburg voor 2018 als doel om twee keer per jaar een bijeenkomst te organiseren, zodat alle medewerkers geïnformeerd kunnen worden over het beleid. Deze bijeenkomsten zijn gehouden. In 2019 zullen ook de medewerkers Services bij deze bijeenkomsten aansluiten. Daarnaast wordt er maandelijks een Tea Time-bijeenkomst georganiseerd. Dit is een themabijeenkomst waarbij iedere medewerker op vrijwillige basis kan aansluiten en van gedachten kan wisselen met collega's. Medewerkers van Vredenburg worden ook van Florencebrede en locatiespecifieke ontwikkelingen op de hoogte gehouden door de maandelijkse locatienieuwsbrief.

Er is veel aandacht voor persoonsgerichte zorg, bijvoorbeeld op het vlak van zorgverlening, voeding, gewoonten en activiteiten. Een van de speerpunten van 2018 was het laten aansluiten van cliënten of hun naasten bij het MDO. Dit vindt nu in veel gevallen plaats. Om te horen wat er verder onder bewoners en hun familie leeft, is het 'gesprekcafé' in het leven geroepen.

Om de kwaliteit van zorg nog verder te verbeteren zijn medewerkers geschoold in persoonsgerichte zorg en is het zorgpad dementie uitgerold op de locatie. In de huiskamers zijn extra 'handen' ingezet door niveau 2-medewerkers in te roosteren.

Wijndaelercentrum

In 2018 is er veel aandacht besteed aan het inzicht verkrijgen in de kwaliteit van medewerkers en de scholingsbehoefte. Op basis daarvan is een opleidingsjaarplan opgesteld. Iedere medewerker krijgt een individueel gesprek met de manager Zorg en een HR-adviseur waarin afspraken worden gemaakt om de huidige kennis van de medewerker te vergroten. In Wijndaelercentrum wordt het ook belangrijk gevonden dat medewerkers van elkaar leren. Dit wordt onder andere vormgegeven in verplichte klinische lessen en protocol- en casuïstiekbesprekingen. Ook vindt coaching on the job plaats.

Medewerkers van Wijndaelercentrum hebben ondersteuning gekregen bij het correct en helder vastleggen van hun bevindingen in het zorgdossier. Dit zal de kwaliteit van de dossiervoering vergroten.

Er wordt hard gewerkt aan goed contact tussen de zorg, de bewoner en zijn of haar naasten. Zo is er een koffieuurtje voor bewoners, worden er familieavonden georganiseerd en is de bewoner of de eerste contactpersoon aanwezig bij het MDO. Door het aannemen van een medewerker Informele Zorg krijgt de familieparticipatie in Wijndaelercentrum een impuls.

Samen met Woonzorg Nederland, de verhuurder, is gekeken hoe de leefomgeving van de bewoners zo prettig en aantrekkelijk mogelijk gemaakt kan worden.

ONZE VISIE OP dementiezorg

"It takes a village to raise a child" zegt een oud Afrikaans gezegde. Oftewel, je hebt een heel dorp nodig om een kind op te voeden.

Florence zegt: je hebt een begripvolle omgeving nodig om mensen met gevorderde dementie een goed vervolg op hun leven te bieden. Samen met de mensen om ons heen vormen we een hechte gemeenschap. We kennen elkaar en we weten wat iemand beweegt. Daar komen we achter door goed te luisteren en in gesprek te gaan.



Pas als we iemand goed kennen, weten we wat iemand beweegt en hoe we iemand het beste kunnen helpen.

Juist bij mensen die aan dementie lijden is het belangrijk om de mens te blijven zien. Daarom vragen wij aan familie en vrienden hoe iemand vroeger was - vóór hij of zij ziek werd.



Alleen als we de mensen waarvoor we klaarstaan, goed kennen, kunnen we ervoor zorgen dat zij het leven kunnen blijven leiden dat zij gewend zijn. Precies zoals we dat zelf ook zouden willen.



Houdt mevrouw of meneer van dieren, muziek, luisteren of wandelen?



Maar ook als je familie, mantelzorg, vrijwilliger of medewerker bent, staat Florence voor je klaar.



Samen met familie en vrienden zorgen onze professionals en vrijwilligers ervoor dat het leven doorgaat zoals het ging. Ook als dit in de laatste levensfase is.



We zijn er voor alle mensen die ondersteuning nodig hebben. Mensen met dementie in een beginnende vorm of in een gevorderd stadium.



Zo zorgen we voor elkaar. Samen zijn wij Florence!

