

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Stichting Zorggroep Florence
Raad van bestuur
Postbus 1005
2280 CA RIJSWIJK

Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
Postbus 2518
6401 DA Heerlen
T 088 120 50 00
F 088 120 50 01
www.igz.nl

Inlichtingen bij

ri.utrecht@igz.nl

Datum 18 januari 2017
Onderwerp vaststellen rapportbrief en afsluiten inspectiebezoek mondzorg aan
woonzorgcentrum Oostduin te Den Haag op 8 december 2016

Ons kenmerk
2017-1370351/
V1012434/

Geachte raad van bestuur,

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) bracht op 8 december 2016 een onaangekondigd bezoek aan Woonzorgcentrum Oostduin, (hierna: Oostduin) in Den Haag. Oostduin is één van de locaties van Florence. Het bezoek is gebracht door N.N., afdelingssecretaris en ondergetekende. De inspectie onderzocht de in het verpleeghuis geboden kwaliteit van de mondzorg. Deze rapportbrief start met de aanleiding en het belang van het bezoek. Daarna volgen de doelstelling van het bezoek, de gehanteerde methode en een beschrijving van de locatie. Deze worden vervolgd door de bevindingen van het inspectiebezoek, de conclusie en het vervolgoezicht.

Aanleiding en belang

Een van de taken van de inspectie is het houden van toezicht op de naleving van onder andere de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna; 'de Wkkgz'). Artikel 2 van de Wkkgz verplicht een zorgaanbieder goede zorg te verlenen, te weten zorg van goede kwaliteit en van goed niveau. Goede zorg is in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en wordt tijdig verleend. De zorgaanbieder stemt de zorg af op de reële behoefte van de cliënt en levert de zorg in overeenstemming met de professionele standaard. Hierbij neemt de zorgaanbieder de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht en borgt hij dat de cliënt ook overigens met respect wordt behandeld.

De inspectie voert haar taak uit door het brengen van aangekondigde en onaangekondigde inspectiebezoeken. De inspectie oefent haar toezicht uit vanuit de overtuiging dat regels en (beroeps)normen een onontbeerlijk kader vormen voor goede zorg, en daarmee bijdragen aan de preventie van onnodige

Achtergrond mondzorgbezoeken

Eind 2013 en begin 2014 onderzocht de inspectie de kwaliteit van de mondzorg in 29 verpleeghuizen. Doel was om na te gaan of de geselecteerde instellingen voor intramurale zorg voldeden aan de richtlijn mondzorg voor zorgafhankelijke cliënten in verpleeghuizen (NVVA, KNMT, NVGd, 2007).

Uit het onderzoek kwam naar voren dat het slecht gesteld was met de invoering en naleving van de richtlijn. De meeste instellingen hadden geen beleid voor mondgezondheid en de implementatie en borging van de richtlijn bleef in de meeste huizen achterwege.

In 2014 hebben een aantal zorginstellingen, in samenwerking met ActiZ en VWS, een alliantie gevormd met als doel het verbeteren van de mondzorg in verpleeghuizen. Deze alliantie is tot stand gekomen in het kader van het kwaliteitsprogramma ter verbetering van de zorg in verzorgings- en verpleeghuizen (VWS, 2014). De deelnemende zorginstellingen hebben met het ministerie van VWS afgesproken dat de mondzorg voor de cliënten in hun instelling per 1 januari 2016 op orde is. Florence was één van de bij de alliantie aangesloten zorginstellingen.

Tijdens het inspectiebezoek op 8 december 2016 toetste de inspectie of Oostduin voldeed aan de normen en beoordelingscriteria voor het bieden van kwalitatief goede mondzorg.

Ons kenmerk
2017-1370351/
V1012434/

Datum
18 januari 2017

Doelstelling

De doelstelling van het inspectiebezoek op 8 december 2016 was om te beoordelen in hoeverre de door Oostduin geboden mondzorg voldoet aan de relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden die risico's bij cliënten beperken.

Methode

Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie verschillende informatiebronnen. Door de informatie uit deze bronnen te vergelijken en te wegen, beoordeelde de inspectie of de door Oostduin geboden zorg voldoet aan relevante wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden. De inspectie raadpleegde de volgende informatiebronnen:

- gesprek met twee uitvoerende medewerkers, waaronder een aandachtvelder voor mondzorg en een coördinerend verpleegkundige;
- gesprek met een zorgmanager en de locatiemanager;
- telefonisch gesprek met een specialist ouderengeneeskunde;
- telefonisch gesprek met een mondhygiëniste
- inzage van vier cliëntdossiers;
- een rondgang door de locatie;
- inzage van documenten, zie bijlage 2.

Bezoekinstrument

De inspectie gebruikte een bezoekinstrument waarin de te onderzoeken onderwerpen en de te toetsen normen zijn vastgelegd. In dit bezoekinstrument heeft de inspectie een selectie van tien normen gemaakt waaraan zij de geboden mondzorg toetst op basis van één of meer beoordelingsaspecten. De beoordelingsaspecten omvatten niet altijd de hele reikwijdte van een norm. Incidenteel kan het voorkomen dat de inspectie feiten en risico's constateert die niet in de beoordelingsaspecten worden genoemd maar wel betrekking hebben op een norm. Dit kan reden zijn om die norm een score 'voldoet niet' te geven. Omgekeerd kan het ook voorkomen dat de inspectie beoordelingsaspecten bij een norm als 'voldoet niet' beoordeelt, en die norm desondanks een score 'voldoet' krijgt. Dit kan gebeuren als de zorgaanbieder andere maatregelen heeft getroffen die hebben geleid tot goede zorg.

Toetsingskader

De normen en beoordelingsaspecten die de inspectie hanteert zijn gebaseerd op de wet- en regelgeving en de voor de professionele standaard relevante normen van de koepelorganisaties en de branche- en beroepsverenigingen. Bij risico's waarvoor normen ontbraken, hanteert de inspectie indien nodig eigen normen. Een overzicht van het normenkader is opgenomen in bijlage 1.

Ons kenmerk
2017-1370351/
V1012434/

Datum
18 januari 2017

Beschrijving locatie

Locatie Oostduin

Oostduin is een woonzorgcentrum in de wijk Arendsdorp in Den Haag. Oostduin maakt onderdeel uit van zorgorganisatie Florence. Florence biedt intra- en extramurale zorg en behandeling in de regio Den Haag. Oostduin is van oorsprong een verzorgingshuis, maar biedt na renovatie in 2015 ook verpleeghuiszorg aan cliënten met een psychogeriatrische aandoening. Oostduin heeft hiervoor 67 kamers beschikbaar op twee Bopz-afdelingen. Op deze afdelingen wonen cliënten met een zorgzwaartepakket 5 of 7. Oostduin verleent daarnaast intramurale zorg aan 81 cliënten in het voormalige verzorgingshuis. Ook biedt Oostduin thuiszorg.

Medewerkers

Een zorgmanager en een wijkmanager sturen Oostduin aan. Vijf coördinerend verpleegkundigen zijn verantwoordelijk voor de coördinatie en de kwaliteit van zorg. Op de afdelingen werken zorgmedewerkers van verschillende niveaus: verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden. Oostduin heeft drie aandachtvelders voor mondzorg, waarvan twee op de verpleegafdelingen en een in het verzorgingshuis.

Behandeldienst

Binnen Oostduin werken verschillende behandel disciplines: specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut en diëtist. Het behandelteam is in dienst van Florence. De tandarts en de mondhygiëniste zijn in dienst van MondZorgPlus, een externe organisatie die mondzorg biedt op de verschillende locaties van Florence. Florence heeft sinds 2015 een contract met MondZorgPlus.

Bevindingen inspectiebezoek

Dit hoofdstuk bevat per thema de scores op de normen en op de bijbehorende beoordelingsaspecten. Na ieder thema volgt zo nodig een toelichting op de scores. De scores zijn in een tabel weergegeven.

Er zijn vier scoremogelijkheden:

- 'voldoet'
- 'voldoet niet'. In alle gevallen geldt: als de geboden zorg op één beoordelingsaspect van een norm een score 'voldoet niet' heeft, dan scoort de geboden zorg op de hele norm 'voldoet niet'. Dit geldt dus ook als de geboden zorg op de helft of meer dan de helft van de beoordelingsaspecten van een norm een score 'niet beoordeeld' heeft.
- 'niet van toepassing (n.v.t.)'. De score 'n.v.t.' geeft de inspectie als de situatie waarop de norm van toepassing is, in Oostduin nooit voorkomt.
- 'niet beoordeeld'. De score 'niet beoordeeld' betekent dat de situatie waarop de norm van toepassing is in Oostduin wel voorkomt, maar tijdens het bezoek niet aan de orde is geweest. Heeft de zorg op de helft of meer dan de helft van de beoordelingsaspecten van die norm een score 'niet

beoordeeld'? Dan beschouwt de inspectie de geboden zorg waarop een norm van toepassing is als niet beoordeeld.

Ons kenmerk
2017-1370351/
V1012434/

Scores per thema

Datum
18 januari 2017

Thema 1 Organisatie van mondzorg

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
1.1	De zorgaanbieder heeft mondzorg geborgd in het kwaliteitssysteem.	x			
a)	Het mondzorgbeleid is schriftelijk vastgelegd.	x			
b)	De multidisciplinaire richtlijn Mondzorg of een samenvatting hiervan is beschikbaar voor alle medewerkers.	x			
c)	Mondzorg is een vast onderdeel van het scholingsplan.	x			
d)	Er is een medewerker als aandachtvelder (coördinerend zorgverlener) mondzorg aangesteld.	x			
e)	De verantwoordelijkheid voor het toezien op het nakomen van professionele mondzorginterventies is vastgelegd.	x			
1.2	De zorgaanbieder voorziet dat er een tandarts beschikbaar is voor de cliënten.	x			
a)	Er is een contract met de tandarts aanwezig waarin voorzien is in waarneming van de tandarts en een regeling voor spoedgevallen.	x			
b)	Er is een tandarts beschikbaar (voor de reguliere periodieke controle conform het mondzorgplan en eventuele spoedgevallen) voor de cliënten in de instelling.	x			
1.3	De zorgaanbieder faciliteert de tandarts wanneer behandeling in de instelling plaatsvindt.	x			
a)	De zorgaanbieder voorziet de tandarts van een behandelruimte inclusief materiaal en apparatuur.			x	
b)	Er is een tandartsassistent aanwezig.	x			

Toelichting

- 1.1a) Florence legde het beleid rondom mondzorg schriftelijk vast in protocollen en werkafspraken. Florence was bezig het beleid rondom mondzorg door te ontwikkelen in het Kennisprogramma 'Mondzorg en Slikken'.
- 1.1c) Uit documentatie en gesprekken bleek dat mondzorg een vast onderdeel is van het scholingsplan. De e-learning mondzorg is een verplicht scholingsonderdeel voor alle medewerkers.
- 1.1d) Oostduin had een coördinerend verpleegkundige met mondzorg als aandachtveld. Ook werkte Oostduin met aandachtvelders mondzorg op iedere afdeling.
- 1.1e) Oostduin zorgde voor borging van de mondzorginterventies. De coördinerend verpleegkundigen en de aandachtvelders mondzorg speelden hierin een belangrijke rol.
- 1.2a) Oostduin had voor de mondzorg een contract met MondZorgPlus. Deze externe organisatie had een waarneemregeling en een regeling bij spoedgevallen.
- 1.2b) Een vaste tandarts en mondhygiëniste waren beschikbaar vanuit MondZorgPlus voor de periodieke mondzorgcontroles bij cliënten. Ook in spoedgevallen was een tandarts beschikbaar.
- 1.3a) MondZorgPlus werkte met eigen mobiele apparatuur: voorafgaand aan het tandartsbezoek bracht MondZorgPlus een verzegelde koffer met steriele materialen bij Oostduin. De tandartsafspraak vond plaats op de kamer van de cliënt. Daarnaast was er binnen Oostduin een behandelruimte beschikbaar als cliënten een ingreep moesten ondergaan en de eigen kamer hiervoor niet geschikt was.

Ons kenmerk
2017-1370351/
V1012434/

Datum
18 januari 2017

Thema 2 Cliëntdossier

Ons kenmerk
2017-1370351/
V1012434/

Datum
18 januari 2017

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
2.1	Binnen 6 weken na opname is de mondgezondheid geïnventariseerd en in het cliëntdossier vastgelegd.	x			
a)	Binnen 24 uur na opname is door een medewerker, via een gestandaardiseerde wijze, de mondsituatie in kaart gebracht.	x			
b)	Binnen zes weken (eerder indien nodig) na opname is de mondgezondheid door een tandarts geïnventariseerd en vastgelegd in het cliëntdossier.	x			
2.2	Het cliëntdossier biedt de basis voor de dagelijkse mondzorg.	x			
a)	De poetsfrequentie (minimaal 2 maal daags) en methode (inzet van de verschillende middelen (bijvoorbeeld: tandenborstel, fluoride etc.)) staan in het cliëntdossier genoteerd.	x			
b)	Medewerkers signaleren (acuut) mondzorgproblemen of aandoeningen en rapporteren dit in het zorgleefplan.	x			
c)	Mondzorgproblemen zijn terug te vinden in de dagrapportage.	x			
2.3	In het cliëntdossier is relevante informatie over mondzorg van betrokken disciplines vastgelegd en deze informatie is inzichtelijk voor de betrokken disciplines.	x			
a)	De bevindingen van de tandarts/tandprotheticus/mondhygiënist die van invloed zijn op de dagelijkse mondzorg van de cliënt worden vastgelegd in het cliëntdossier.	x			
b)	De bevindingen van de tandarts die van invloed zijn op de medische zorg rondom de cliënt worden vastgelegd in het cliëntdossier.	x			
c)	De tandarts beschikt over actuele medische gegevens van de cliënt.	x			

Toelichting

Oostduin maakte voor de zorg gebruik van het elektronische cliëntdossier van LableCare. Behandelaren maakten voor het medische dossier gebruik van Ysis.

Ons kenmerk
2017-1370351/
V1012434/

Datum
18 januari 2017

- 2.1a) In de geraadpleegde dossiers was te zien dat medewerkers de mondsituatie van een cliënt binnen 24 uur na opname in kaart brachten. Onderdeel van de anamnese was een risicoinventarisatie, met daarin aandacht voor mondzorg. Medewerkers bespraken dit met de cliënt en de mantelzorger.
- 2.1b) Bij een opname maakte MondZorgPlus binnen zes weken een mondzorgplan. In de geraadpleegde dossiers was te zien dat deze plannen binnen de gestelde termijn aanwezig waren.
- 2.2a) In de geraadpleegde dossiers was te zien dat medewerkers precies beschreven welke mondzorg een cliënt nodig had. Daarna zorgde de aandachtvelder mondzorg voor een mondzorgkaart met poetsinstructies voor cliënten waarbij de mondzorg om meer uitleg vroeg. De instructies hingen op de kamer van de cliënt.
- 2.2c) Medewerkers rapporteerden in de dagrapportage alleen wanneer er bijzonderheden waren met de mondzorg, bijvoorbeeld als het niet was gelukt om de tanden te poetsen bij de cliënt. In de geraadpleegde dossiers was te zien dat medewerkers regelmatig over mondzorg rapporteerden. Daarnaast noteerden medewerkers bij iedere cliënt de poetsfrequentie op een aftekenlijst.
- 2.3a) De tandarts of mondhygiëniste rapporteerden in het zorgdossier LabelCare na iedere controle of behandeling.
- 2.3c) De tandarts had zelf geen toegang tot het medisch dossier van de cliënt, maar kreeg de relevante medische informatie van de specialist ouderengeneeskunde.

Thema 3 Deskundigheid en inzet personeel

Ons kenmerk
2017-1370351/
V1012434/

Datum
18 januari 2017

		Voldoet	Voldoet niet	N.v.t.	Niet beoordeeld
3.1	Medewerkers werken cliëntgericht.	x			
a)	De wensen van de cliënt/cliëntvertegenwoordiger met betrekking tot mondzorg zijn aantoonbaar afgewogen en vastgelegd in het cliëntdossier.	x			
3.2	Medewerkers hebben voldoende kennis van en vaardigheden over mondzorg voor de doelgroep van cliënten.	x			
a)	Medewerkers kennen de mondzorgproblematiek waarmee de cliënten te maken hebben.	x			
b)	Medewerkers vinden dat ze voldoende worden toegerust om de dagelijkse mondzorg te kunnen bieden.	x			
3.3	Betrokken zorgverleners worden gesteund door de zorgaanbieder bij de uitvoering van mondzorg en mondverzorging.	x			
a)	Het is voor de medewerkers duidelijk bij wie zij terecht kunnen voor eventuele vragen en begeleiding op het gebied van mondzorgproblematiek.	x			
b)	De scholingsbehoefte omtrent mondzorg wordt structureel geïnventariseerd.	x			
c)	Medewerkers geven aan voldoende tijd te hebben om de in het cliëntdossier opgenomen afspraken over mondzorg uit te voeren.	x			
3.4	Mondzorg wordt in samenhang met relevante betrokken deskundigen besproken.	x			
a)	Mondzorg is een onderwerp tijdens het multidisciplinair overleg.	x			
b)	De juiste disciplines worden betrokken rondom de mondzorg.	x			
c)	Medewerkers dragen zorg voor het tijdig inzetten van deskundigheid.	x			

Toelichting

- 3.1a) In de gesprekken kwam naar voren dat medewerkers cliëntgericht werkten op het gebied van mondzorg. Tijdens de anamnese bespraken zij de wensen en behoeften met de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger. Deze namen zij aantoonbaar op in de geraadpleegde cliëntdossiers. Zo was in een dossier te zien dat een echtgenote de mondzorg voor een cliënt uitvoerde omdat ze dit allebei het liefste wilden. Een andere cliënt had weerstand tegen de mondzorg. In haar dossier was te zien dat medewerkers hierover afspraken vastlegden. Als de cliënt echt niet wilde, forceerden zij de mondzorg niet. Dan probeerden ze het op een later moment nogmaals.
- 3.2a) De medewerkers binnen Oostduin waren goed op de hoogte van de mondzorgproblematiek van hun cliënten. Mondzorginstructies waren terug te vinden in de zorgleefplannen en op de kamers van de cliënten. Daarnaast vertelde de aandachtvelder mondzorg dat zij zorgde dat haar collega's van de afdeling goed op de hoogte waren van wat er speelde bij de cliënten op het gebied van mondzorg.
- 3.3a) De medewerkers wisten dat zij met vragen over de mondzorg terecht konden bij de aandachtvelder. Ook konden zij de mondhygiëniste om advies vragen bij mondzorgproblemen.
- 3.3b) De coördinerend verpleegkundige vertelde tijdens de werkoverleggen op de afdelingen te inventariseren of er voor bepaalde onderwerpen meer aandacht nodig was. Dit had er onder andere toe geleid dat de aandachtvelder mondzorg bezig was mondzorglessen te ontwikkelen specifiek voor verzorgenden niveau 2. Daarnaast inventariseerde Florence een keer per jaar bij alle locaties wat de scholingsbehoefte was. De praktijkopleider maakte op basis daarvan een scholingsoverzicht per jaar voor de verschillende themalessen, waaronder mondzorg. Indien nodig stelde zij dit tussentijds bij.
- 3.3c) De medewerkers gaven aan dat mondzorg een vast onderdeel was van de dagelijkse verzorging en dat zij hiervoor over het algemeen voldoende tijd hadden.
- 3.4a) Binnen Oostduin was mondzorg een vast onderwerp tijdens het multidisciplinaire overleg.
- 3.4b) Gesprekspartners vertelden dat zij relevante disciplines betrokken bij de mondzorg als dat nodig was. De specialist ouderengeneeskunde vertelde dat zij problemen met de mond altijd direct rapporteerde aan de tandarts. De tandarts en mondhygiëniste waren niet aanwezig bij het multidisciplinaire overleg, maar hadden zonodig wel contact met de specialist ouderengeneeskunde of zorgmedewerkers voorafgaand aan het overleg. De specialist ouderengeneeskunde zorgde dan voor een terugkoppeling.

Ons kenmerk
2017-1370351/
V1012434/

Datum
18 januari 2017

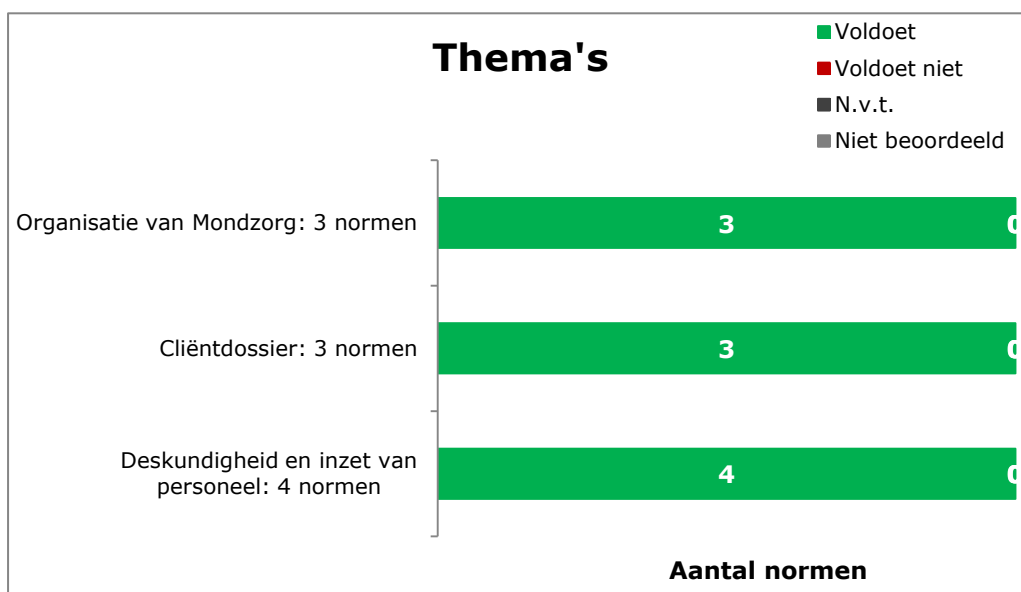
Conclusie en onderbouwing

Als eerste volgt een samenvattend overzicht van de scores per thema. Daarna geeft de inspectie haar conclusie, gevolgd door één of meer beschouwende subparagrafen.

Ons kenmerk
2017-1370351/
V1012434/

Datum
18 januari 2017

Figuur 1; Overzicht van de resultaten



Conclusie: geboden zorg voldoet aan alle getoetste normen

De zorg die Oostduin biedt, voldoet aan alle normen en beoordelingsaspecten die de inspectie heeft gehanteerd.

Randvoorwaarden voor goede mondzorg aanwezig en geborgd in kwaliteitssysteem

Het inspectiebezoek liet zien dat alle randvoorwaarden voor goede mondzorg aanwezig waren en geborgd in een kwaliteitssysteem. Oostduin had multidisciplinaire werkafspraken over mondzorg, die bij iedereen bekend waren. De coördinerend verpleegkundige, de aandachtvelden mondzorg hadden hierin een belangrijke rol en pakten hun taken goed op. De multidisciplinaire samenwerking verliep goed, waaronder de samenwerking met MondzorgPlus. Medewerkers hadden voldoende kennis en kunde om verantwoorde mondzorg te kunnen bieden. Het cliëntdossier toonde een methodische werkwijze rondom mondzorg. Mondzorg was duidelijk een vast onderdeel van de dagelijkse zorg.

Beoordeling van overige locaties

De inspectie verwacht dat het verantwoordelijk management ook in andere locaties of in andere teams beoordeelt of aan de normen wordt voldaan en zo nodig passende maatregelen neemt.

U heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden in de conceptrapportbrief die de IGZ u stuurde op 21 december 2016. De inspectie stelt daarom hierbij de rapportbrief vast.

Ons kenmerk
2017-1370351/
V1012434/

De inspectie attendeert u erop dat zij alle vastgestelde rapporten van het inspectietoezicht actief openbaar maakt door plaatsing op haar website: www.igz.nl. Meer informatie over actieve openbaarmaking van documenten door de inspectie kunt u vinden op onze website (www.igz.nl/onderwerpen).

Datum
18 januari 2017

De IGZ sluit met deze brief het inspectiebezoek mondzorg aan Oostduin in Den Haag af.

Hoogachtend,

N.N.,
senior inspecteur

Bijlage 1: Overzicht wet- en regelgeving, veldnormen, circulaire en rapporten

Ons kenmerk
2017-1370351/
V1012434/

Wetgeving:

- Uitvoeringsbesluit Wkkgz.
- Wet Langdurige Zorg (WLZ).
- Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst: Wijzigingswet Burgerlijk Wetboek (WGBO; 1994).

Datum
18 januari 2017

Veldnormen:

- Richtlijn Mondzorg voor zorgafhankelijke cliënten in verpleeghuizen; 2007.

Inspectierapport:

- Kwaliteit mondzorg in verpleeghuizen onvoldoende; een inventariserend onderzoek in 29 verpleeghuizen (Inspectie voor de gezondheidszorg, november 2014).

Bijlage 2 Geraadpleegde documenten

De inspectie heeft de onderstaande documenten gebruikt bij het uitvoeren van het inspectiebezoek en bij het opstellen van dit rapport. De inspectie heeft de documenten niet in hun totaliteit beoordeeld, maar op specifieke onderwerpen doorgenomen.

Ons kenmerk
2017-1370351/
V1012434/

Datum
18 januari 2017

- Audits mondzorg 2016 en 2016, locatie Oostduin, 2016.
- Cyclus themalessen 2016, Florence 2016.
- Kennisprogramma Mondzorg en Slikken, Florence, oktober 2016.
- Mondzorginformatie en afspraken voor medewerkers, Florence 2016.
- Notulen werkgroep mondhygiëne, Oostduin, juli 2015.
- Opname checklist, Florence, november 2016.
- Overzicht zorgzwaartepakketten van cliënten locatie Oostduin, december 2016.
- Plan van aanpak mondzorg, Oostduin, november 2016.
- Samenwerkingsovereenkomst Mondzorg, Stichting Zorggroep Florence en MondZorgPlus, september 2014.
- Toelichting mondzorgoverzicht Florence, matrix mondzorgalliantie, Florence, juni 2016.
- Werkwijze MondZorgPlus op maat, MondZorgPlus, 2014.