

KWALITEITSVERSLAG 2020

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

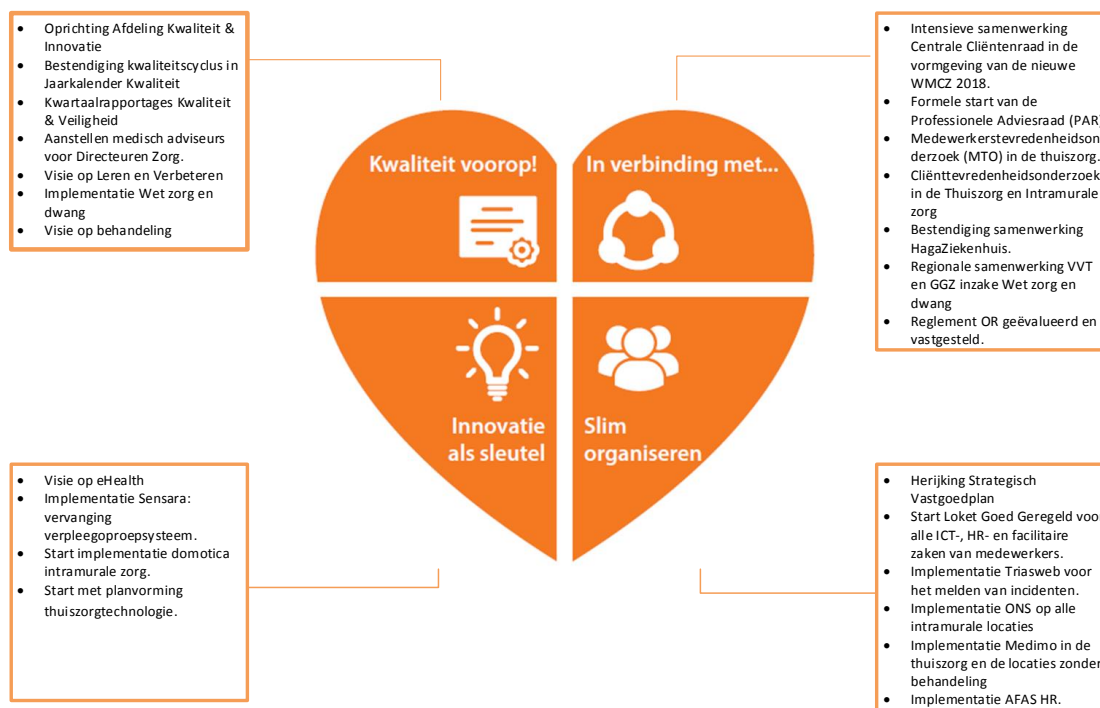
INHOUDSOPGAVE

Inleiding	2
1. Persoonsgerichte zorg	3
1.1 Elektronisch cliëntendossier	3
1.2 Eten en drinken	3
1.3 Implementatie Wet zorg en dwang	3
2. Wonen en Welzijn	4
2.1 Een zinvolle dag	4
2.2 Investeren in onze vrijwilligers	4
2.3 Geestelijke verzorging biedt luisterend oor	4
2.4 Aandacht voor familie	4
2.5 Iedereen kan bij ons zichzelf zijn	5
3. Veiligheid	6
3.1 Investeren in medicatieveiligheid	6
3.2 Professionaliseringsslag Kwaliteit & Innovatie	6
3.3 TriasWeb helpt kwaliteit te verbeteren	6
4. Leren en verbeteren	7
4.1 Stappen gezet om kwaliteitsmanagementsysteem in te richten	7
4.2 Prisma	7
4.3 Positieve visitatie vakgroep Specialist Ouderengeneeskunde	7
4.4 HKZ-audit	7
5. Leiderschap, Governance en Management	8
5.1 Professionele Adviesraad	8
5.2 Visie op leiderschap	8
5.3 Intensieve samenwerking met collega-zorginstellingen	8
6. Personeelssamenstelling	10
6.1 Functiehuis opgeschoond	10
6.2 Succesvolle arbeidsmarktcampagne	10
6.3 Vergroten van het werkplezier	10
7. Hulpbronnen	11
7.1 Domotica ondersteunt de zorg	11
7.2 Loket goed geregeld ondersteunt	11
8. Gebruik van informatie	12
8.1 Mooie waardering van cliënten	12
8.2 Meten van de medewerkerstevredenheid	12

INLEIDING

Het jaar 2020 is door het coronavirus uitzonderlijk geweest. De impact op onze cliënten en medewerkers was enorm. Het ontwrichtende virus heeft veel van Florence gevraagd en een deel van de voorgenomen plannen in de war geschopt. De focus en aandacht lagen in 2020 op de beheersing van Covid-19. De ondersteuning van en zorg voor bewoners en medewerkers, infectiepreventie, maatregelen als quarantaine, de bezoeksregeling en PBM waren prioriteit. Florence veranderde tijdelijk in een crisisorganisatie zodat we steeds adequaat konden anticiperen op nieuwe ontwikkelingen rondom het virus.

Dat we dat goed hebben gedaan, blijkt onder meer uit de evaluaties die we na de eerste coronagolf hebben gehouden onder bewoners, familie en medewerkers. Het merendeel gaf zij aan dat zij de corona-aanpak van Florence hebben gewaardeerd en begrip hebben voor de getroffen maatregelen. Het afgelopen jaar is duidelijk geworden dat Florence een veerkrachtige organisatie is met medewerkers die zich tot het uiterste inzetten voor cliënten, collega's en partners in de regio, om onze visie "het leven leiden dat je lief is" waar te maken. Daar zijn we trots op. De saamhorigheid en het adaptieve vermogen dat we in 2020 hebben laten zien, vormen een belangrijke basis voor de toekomst. Onvermijdelijk zijn door de pandemie een aantal projecten/onderwerpen stil komen te liggen, zoals de bewonersreis, scholing WZD (vanwege de RIVM-richtlijnen) en methodisch werken. Ook zijn sommige plannen herzien. Maar aan de andere kant hebben we zelfs tijdens de coronacrisis mooie stappen kunnen zetten in de ontwikkeling van de organisatie en hebben we veel van onze plannen wél kunnen realiseren.



1. PERSOONSGERICHTE ZORG

1.1 Elektronisch cliëntendossier

In 2020 hebben we bij Florence een grote stap gezet: sinds december van dat jaar maken alle locaties, met en zonder behandeling, gebruik van het nieuwe Elektronisch cliëntendossier (ECD) ONS van Nedap dat ook binnen de thuiszorg in gebruik is. Omdat thuiszorg en locaties nu gebruikmaken van hetzelfde systeem, wordt de overgang van de thuisituatie naar intramurale zorg versoepeld.

Met de invoering van ONS wordt voor het zorgplan de zorgmethodiek Mikzo (Meetinstrument kwaliteit van zorg) gebruikt. Deze methodiek ondersteunt medewerkers bij het bieden van persoonsgerichte zorg en het methodisch werken. De ondersteuning bij de scholingen en de livegang heeft noodgedwongen op afstand plaatsgevonden. Daardoor is er op de locaties minder ondersteuning geweest dan wenselijk. De optimalisatie van het zorgdossier vraagt in 2021 extra aandacht.

1.2 Eten en drinken

Voor onze bewoners is eten en drinken een belangrijk onderdeel van het leven. Daarom besteden we hier extra aandacht aan. We hebben in 2020 een visie op eten en drinken geformuleerd. Daarnaast hebben we op bijna alle locaties met een 0-meting de kwaliteit van eten en drinken in de huiskamers in kaart gebracht. Op basis van de resultaten daarvan zijn er twee verbeterteams concreet aan de slag gegaan. Met relatief kleine ingrepen hebben zij al positieve veranderingen kunnen realiseren.

Ook in het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) hebben we vragen opgenomen over de kwaliteit van eten en drinken. De uitkomsten daarvan lieten zien dat een verbeteringslag noodzakelijk is. Daar gaan we concreet mee aan de slag.

We maken een uitgebreid projectplan, waarbij we ook de resultaten van het CTO en de nulmetingen gebruiken.



1.3 Implementatie Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang (Wzd) is inmiddels bijna een jaar van kracht in de intramurale zorg en daarmee komt het overgangsjaar voor de implementatie ervan ten einde. In oktober en november 2020 zijn twee evaluaties geweest: de evaluatie van de voortgang van de implementatie Wzd en de evaluatie van de rol van de Wzd-consulent. Ook tijdens de coronacrisis heeft de implementatie van de Wzd zoveel mogelijk doorgang gevonden, maar er zijn nog vervolgstappen nodig. De evaluaties hebben zicht gegeven op de stand van zaken en op de punten die nog verbeterd moeten worden.

Onze Wzd-consulenten spelen natuurlijk een belangrijke rol bij de implementatie van de Wzd. In 2020 is die rol geëvalueerd in samenwerking met de Managers Zorg, de Eerste geneeskundige en de vakgroepen Behandeldienst. Wzd-consulenten worden als grote toegevoegde waarde gezien. Zij zijn de vraagbaak voor Wzd-gerelateerde zaken, denken mee en dragen alternatieven aan voor onvrijwillige zorg. Zij helpen het gesprek op gang brengen over dilemma's bij het inzetten van onvrijwillige zorg. In de evaluatie is het idee aangedragen om de Wzd-consulent meer op locaties aanwezig te laten zijn op vaste tijden. Een ander idee uit de evaluatie is het aantrekken van een tweede Wzd-consulent. Al met al is één ding glashelder: de rol van de Wzd-consulent is van groot belang bij de verdere implementatie en borging van de Wzd op locaties.

2. WONEN EN WELZIJN

2.1 Een zinvolle dag

In 2020 zijn de trainers voor het project Zinvolle dagbesteding actief geweest. Ze hebben veel tijd vrijgemaakt om medewerkers tijdens de coronaperiode te ondersteunen en begeleiden. De manier waarop varieerde per locatie en hing af van de wens en behoefte van de locatie en medewerkers. De taken van de trainers zijn steeds afgestemd met de Manager Zorg.

Zo hebben de trainers opgetreden als procesbegeleider van verbeterteams. Deze verbeterteams worden aangestuurd door coördinerend verpleegkundigen en passen verbetertrajecten toe. Bijvoorbeeld op een onderwerp als de concrete invulling van zinvolle dagbesteding bij bewoners van de afdelingen. De trainers hebben de coördinerend verpleegkundigen tools geboden om het zorgteam te coachen.

2.2 Investeren in onze vrijwilligers

Florence is trots op alle vrijwilligers en mantelzorgers. Andersom zien we dat vrijwilligers hun werk betekenisvol, leuk en dankbaar vinden. Wij ondersteunen de vrijwilligers en mantelzorgers op veel manieren; van informatiebijeenkomsten tot het Alzheimer Café, van een luisterend oor tot trainingen. Op elke woonzorglocatie is een coördinator Informele Zorg. Hij of zij coördineert de inzet van vrijwilligers en zorgt ervoor dat vrijwilligers en mantelzorgers ondersteuning krijgen en geïnformeerd worden.



Vanwege de coronamaatregelen konden onze vrijwilligers helaas niet vaak aanwezig zijn op de locaties. Maar toch heeft de vakgroep Informele Zorg in 2020 het keurmerk 'Goed Geregeld' behaald: een keurmerk dat laat zien dat het binnen Florence goed geregeld is voor de vrijwilligers.

2.3 Geestelijke verzorging biedt luisterend oor

In 2020 ontregelde het coronavirus het alledaagse leven volledig. Het belang van en de behoefte aan geestelijke verzorging werden meer dan ooit gevoeld en opgemerkt. Daar hebben we op kunnen inspelen, onder meer doordat – door toedoen van corona – verschillende overleggen en groepsbijeenkomsten wegvielen. Zo kwam er meer tijd vrij voor een-op-een-contact met cliënten en bewoners.

Tijdens de coronaperiode hebben we bewust meer aandacht gehad voor moreel ethische vraagstukken. De geestelijk verzorgers hebben daar meer tijd aan besteed in morele beraden (ethische gesprekken). Ook zijn zij betrokken geweest bij de ondersteuning van medewerkers gedurende de coronacrisis.

2.4 Aandacht voor familie

De bewoner én de mantelzorger krijgen bij Florence – corona of niet – een 'warm welkom'. De coördinatoren Informele Zorg geven aandacht aan de familie en het netwerk van bewoners. Florence biedt informatie over de locatie waar de dierbare woont, en betreft familie en netwerk bij de invulling van een zinvolle dag voor hun dierbare. Bovendien nodigt Florence familie en netwerk uit om actief te blijven en vooral leuke dingen te ondernemen met een dierbare, terwijl onze zorgmedewerkers hen ontlasten.

Familieleden zijn vaak emotioneel betrokken bij onze cliënten. Begrijpelijk: het gaat immers om de zorg voor hun dierbare. Maar soms lopen de emoties hoog op. Om onze zorgmedewerkers te ondersteunen bij de omgang met bijzonder betrokken families, hebben we in 2020 beleid geformuleerd met handvatten die ze hierbij kunnen inzetten.

2.5 Iedereen kan bij ons zichzelf zijn

Florence zet zich in voor diversiteit en tolerantie. Bij ons is iedereen welkom en iedereen kan zichzelf zijn, ongeacht afkomst, religie of seksuele geaardheid. Ook in onze communicatie hebben we aandacht voor diversiteit.

We zijn dan ook trots dat in 2020 het Wijndaelercentrum – als een van de weinige zorginstellingen in Den Haag – wederom het Roze Loper keurmerk heeft behaald. De locaties Dekkersduin en Mariënpark zijn ook gestart met het traject om het keurmerk behalen. In 2021 wordt hier vervolg aan gegeven.

3. VEILIGHEID

3.1 Investeren in medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is altijd een belangrijk thema. Met de implementatie van Medimo, het elektronisch medicatiesysteem, hebben we bij Florence in 2020 en 2021 een grote stap gezet. In 2020 zijn zes locaties overgegaan op Medimo in het eerste kwartaal van 2021 nog twee locaties. En drie maanden later maakten al alle zestien locaties van Florence gebruik van Medimo.

Zowel de Thuiszorg als de Intramurale zorg van Florence maakt gebruik van hetzelfde elektronisch medicatiesysteem. Zo ontstaat een soepele overgang tussen thuiszorg en intramurale zorg en dat draagt bij aan de medicatieveiligheid binnen Florence.

3.2 Professionaliseringslag Kwaliteit & Innovatie

In 2020 hebben we op drie vlakken gewerkt aan het beter borgen van kwaliteit van innovatie binnen Florence. Zo is in februari 2020 de afdeling Kwaliteit & Innovatie (K&I) geformeerd. De afdeling K&I bestaat uit verschillende beleidsadviseurs. Belangrijke speerpunten voor de afdeling zijn kwaliteitsmonitoring, kwaliteitsbeleid en projecten die raken aan het primair proces. In 2020 is de kwaliteitscyclus nog beter in de Jaarkalender Kwaliteit en de kwartaalrapportages verwerkt.

Sinds 2017 werkt Florence met de functie van kwaliteitsverpleegkundigen. Zij hebben een belangrijke rol en focussen op continu leren en verbeteren. Zij zijn verantwoordelijk voor de monitoring, stellen in samenspraak met manager Zorg beleid bij op locaties, en geven input voor het beleid van Florence. In 2020 is de functie van kwaliteitsverpleegkundige geëvalueerd; deze evaluatie is voor wat betreft de vakgroep afgerond. Met een dagelijks bestuur positioneert de vakgroep zich steeds meer binnen de organisatie. De functie van kwaliteitsverpleegkundige is daarnaast onmisbaar geworden op de locaties. In 2021 zal, ook samen met de afdeling K&I, de functie verder vorm krijgen. Ook zal de samenwerking met verschillende afdelingen/functionarissen binnen Florence meer invulling krijgen.

En ten slotte is er sinds 2020 een structureel overleg tussen het dagelijks bestuur van de vakgroep Kwaliteitsverpleegkundigen en de afdeling K&I. Op die manier werken ze samen aan het verder vormgeven van het kwaliteitsmanagementsysteem, onder andere door het opzetten van een kwaliteitscyclus, afspraken maken over de Kwaliteitsfoto en de implementatie van TriasWeb.

3.3 TriasWeb helpt kwaliteit te verbeteren

In 2020 hebben we bij Florence alle voorbereidingen getroffen voor het in gebruik nemen van de applicatie TriasWeb. We hebben dit programma aangeschaft om incidenten en klachten te registreren. TriasWeb ondersteunt bij het ontwikkelen van een integraal beeld van kwaliteitsinformatie op elk niveau.

We hebben ons georiënteerd op de aanschaf van andere modules zoals de Auditmodule en Verbetermodule. De Verbetermodule (maar ook de overige modules) kan de afdeling K&I en de kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen bij het uitvoeren van het KMS, het werken conform de PDCA-cyclus en het 'leren en verbeteren' uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Ook kan de Verbetermodule als alternatief worden ingezet voor het Verbeterregister en kunnen de verbeteracties op het juiste niveau worden belegd. Daarmee zijn in 2020 de seinen op groen gezet voor de ingebruikname in 2021.

4. LEREN EN VERBETEREN

4.1 Stappen gezet om kwaliteitsmanagementsysteem in te richten

In 2020 hebben we bij Florence gewerkt aan een verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) met als uitgangspunt de Visie op leren en verbeteren. Het doel is van de verbetering is: de kwaliteitscycli op verschillende organisatieniveaus met elkaar verbinden. Zo kunnen we samen leren en onze kwaliteit verbeteren. In 2020 hebben we vier stappen gezet.

- We hebben een Jaarkalender Kwaliteit ontwikkeld. Hierin is de planning van de verschillende kwaliteitsmetingen en besprekingen afgestemd.
- Vanaf begin 2020 leveren we elk kwartaal een Kwartaalrapportage Kwaliteit & Veiligheid op. Dit geeft een integraal kwaliteitsbeeld op basis van verschillende informatiebronnen, zoals het zorgdossier, interne en externe audits, Kwaliteitsfoto's, tevredenheidsmetingen onder cliënten en medewerkers, visitaties, incidentenmeldingen, calamiteiten en klachten.
- Ieder halfjaar hebben de Kwaliteitsverpleegkundigen getoetst aan het IGJ-normenkader Verpleeghuiszorg middels de Kwaliteitsfoto.
- In 2020 zijn we gestart met de implementatie van Triasweb voor incidentenmeldingen en klachten. Triasweb is een hulpmiddel ter ondersteuning van het KMS. In 2021 wordt het uitgebreid met de Audit- en Verbetermodule.

4.2 Prisma

In 2020 hebben we de calamiteitenprocedure van Florence geëvalueerd. Daarnaast zijn we gestart met een meer integrale analyse van incidentenmeldingen en calamiteiten. De bespreking van calamiteiten is onderdeel geworden van de Centrale MIC-commissie. De verdere implementatie van Triasweb maakt deze integrale analyse makkelijker.

4.3 Positieve visitatie vakgroep Specialist Ouderengeneeskunde

In oktober 2020 kreeg Florence een positieve visitatie van Verenso bij de vakgroep van Specialisten Ouderengeneeskunde. Op basis van alle informatie zag de visitatiecommissie een groot, gemêleerd, gedreven en goed samenwerkend team van gespecialiseerde artsen en generalisten. Samenwerkingspartners zijn trots op wat de vakgroep Specialisten Ouderengeneeskunde heeft bereikt en de contacten verlopen prettig. De vakgroep heeft een sterke positie binnen onze organisatie. Ook wordt er meer stabiliteit bij de vakgroep ervaren.

4.4 HKZ-audit

Afgelopen november voerde DNV-GL binnen Florence een audit Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) uit. De auditoren zijn positief over de verbeteringen en ontwikkelingen van het afgelopen jaar bij Florence, waaronder de implementatie van de Wet Zorg en dwang, dat dit jaar het thema van de HKZ-audit was. Ook zijn alle non-conformiteiten uit de voorgaande HKZ-audit van 2019 positief afgerond en daarmee afgesloten. Er zijn vijf non-conformiteiten categorie 2 vastgesteld.

4.5 Kwaliteitsindicatoren

In de tweede week van februari 2021 heeft de uitvraag van kwaliteitsindicatoren plaatsgevonden binnen alle intramurale locaties. Ten opzichte van de uitvraag van 2019 zijn de indicatoren basisveiligheid ongewijzigd. Ook dit jaar zijn er drie verplichte indicatoren basisveiligheid, namelijk: 'Advance Care Planning' (ACP), 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken'. Florence heeft ervoor gekozen om dezelfde keuze-indicatoren aan te houden als vorig jaar. De eerste indicator betreft 'decubitus' (scoren percentage cliënten met decubitus categorie twee of hoger). De week van de uitvraag van de kwaliteitsindicatoren valt samen met de jaarlijkse Florence decubitusweek waarbij ook een prevalentie meting moet worden afgenomen. De tweede keuze-indicator is 'middelen en maatregelen rond vrijheid'. Door nogmaals deze indicatoren te meten, kunnen we trends volgen en sturen op behoud of verbetering van goede kwaliteit van zorg. Een ander voordeel van deze indicatoren is dat ze objectief te interpreteren zijn ten opzichte van de andere indicatoren.

5. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

5.1 Professionele Adviesraad

In 2020 hebben we de PAR opgericht en voor de verschillende zorgdomeinen hebben we medisch adviseurs aangesteld. Zo krijgen onze professionals een belangrijke stem in onze beleidsvorming.

5.2 Visie op leiderschap

Met ambitie zijn we in 2019 gestart met het Florence+-programma, dat draaide om de implementatie van de hernieuwde meerjarenstrategie van Florence, en om de verdere versterking van de managementvaardigheden van leidinggevendenden. Het een kan immers niet zonder het ander. Aan het begin van de coronacrisis hebben we het programma abrupt moeten stilleggen, maar in de zomer van 2020 hebben we alweer besloten om de implementatie van onze visie en de meerjarenstrategie toch weer op te pakken. We willen als organisatie immers niet blijven stilstaan: de uitdagingen waar Florence de komende jaren voor staat, blijven onverminderd groot. In het verlengde hiervan is ook besloten het Florence+-programma weer op te starten.

In het najaar van 2020 hebben we gewerkt aan de herstart van het Florence+-programma. De opzet is veranderd: maatwerk is de kern. Het programma biedt uitsluitend onderdelen die goed aansluiten bij de wensen of functie van de manager. De manager zélf geeft – samen met de leidinggevende – zijn/haar persoonlijke ontwikkelplan vorm. De uitrol van dit programma is gestart in het eerste kwartaal van 2021.



De visie op leiderschap van Florence is weergegeven in bovenstaande afbeelding. De vijf onderwerpen vormen de basis van een sterk middenmanagement dat cruciaal is geweest tijdens de coronacrisis. Dit is een resultaat van het Management Development- programma waar het management van Florence aan deelgenomen heeft.

5.3 Intensieve samenwerking met collega-zorginstellingen

Met zorginstelling Aafje uit Rotterdam hebben we bij Florence een lerend netwerk vastgelegd. Beleidsadviseurs van beide organisaties delen onder meer ervaringen over corona-gerelateerde onderwerpen, met name omtrent het opzetten van de teststraat. Hiervoor hebben we ook andere zorgorganisaties benaderd die niet officieel in een lerend netwerk met Florence zitten.

Begin 2020 hebben we het onderzoek voortgezet naar samenwerking met zorggroep Saffier en zorgaanbieder HWW. De kwaliteitsaudits vormden het vertrekpunt: hoe doen de verschillende organisaties het nu, kan er geleerd worden van elkaars werkwijze en is een structurelere en intensere samenwerking wellicht mogelijk? Deze gesprekken zijn in maart gepauzeerd vanwege

Covid-19. De verschillende organisaties hebben toen wel af en toe contact gehad over hun coronabeleid. De intentie van alle betrokken zorgorganisaties is om deze samenwerking te blijven onderhouden.

Tijdens de coronacrisis is er spontaan een lerend netwerk ontstaan met directe collegazorginstellingen. We wisselden informatie rondom Covid-19 uit en werkten samen. Zowel op bestuurlijk als op directieniveau maakte Florence deel uit van een aantal regionale crisioverleggen. Die waren gericht op besluitvorming, kennisdeling en de regionale afstemming inzake capaciteit, beschikbaarheid PBM's, testbeleid en het starten van corona-units. Hierdoor heeft Florence bestuurlijk, tactisch en inhoudelijk kunnen bijdragen aan de regionale crisisstructuur. Bij Florence waren we steeds tijdig geïnformeerd en de samenwerking heeft gezorgd voor versnelling op bepaalde onderwerpen.



6. PERSONEELSSAMENSTELLING

6.1 Functiehuis opgeschoond

In 2020 hebben we een belangrijk resultaat gehaald bij de opschoning van het functiehuis. In de loop der jaren hadden verschillende functies overlap gekregen en waren er onduidelijkheden ontstaan over functies en verschillen tussen locaties. In 2020 hebben we de nieuwe functiebeschrijving ingevoerd voor alle collega's met een functie op niveau 4 en 5 en de collega's met de functie van EVV. Nu dit is afgerond zijn we een zelfde traject gestart voor onze collega's in niveau 1, 2 en 3.

6.2 Succesvolle arbeidsmarktcampagne

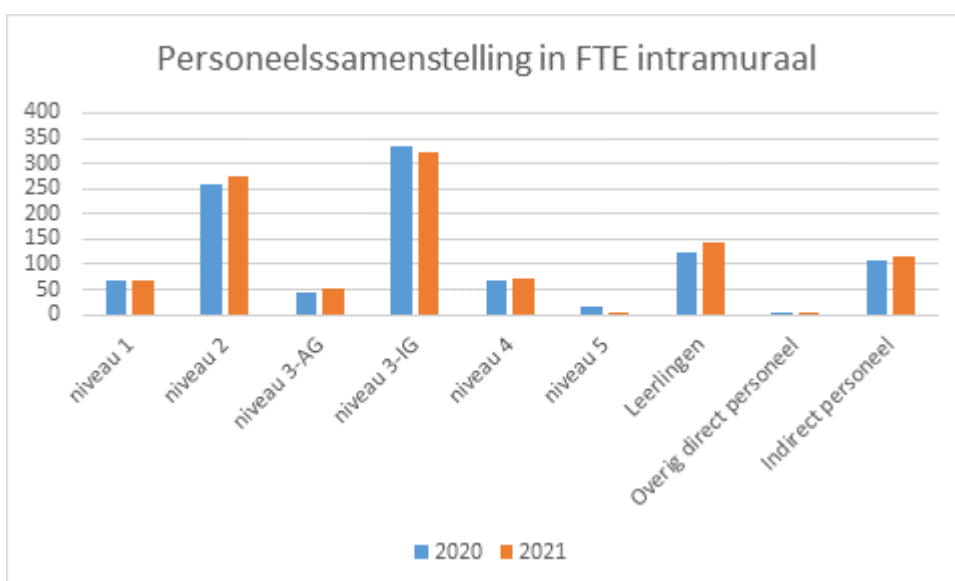
Ondanks een moeilijk jaar door de coronacrisis én een grote krapte op de arbeidsmarkt, is het ons gelukt om de totale instroom van personeel stabiel te houden. Al realiseren we ons dat het personele vraagstuk nog niet opgelost is. Daarom zijn we gestart met een professionaliseringslag binnen de afdeling Arbeidsmarkt & Recruitment. Daarnaast zijn we gestart met de verbetering van de vindbaarheid en optimalisering van het gebruikersgemak van onze website www.werkenbijflorence.nl.

Naast de reguliere acties van de afdeling Arbeidsmarkt & Recruitment is er een Florence-brede wervingscampagne gestart: "Wij zijn Florence. Wij zijn ouderenzorg". Gezien de tekorten richtten we ons op de doelgroep verzorgenden en verpleegkundigen. Bovendien stond de interne trots van onze eigen medewerkers centraal. Verder zijn wij vanaf oktober non-stop op social media aanwezig geweest voor de potentiële doelgroepen. Uit de effectmeting, naar aanleiding van de campagne, is gebleken dat Florence 'top of mind' is binnen de regio.

6.3 Vergroten van het werkplezier

Kennis, kunde en – in coronatijd nog meer dan anders – de vitaliteit van onze medewerkers zijn van groot belang. In 2019 hebben we het Talentcentrum opgericht en in 2020 hebben we de dienstverlening ervan uitgebreid. We hebben accountmanagers aangesteld om te bemiddelen tussen de behoeften van medewerkers en managers enerzijds en het aanbod van interne en externe aanbieders anderzijds.

Ook is in juli 2020 Vitaal Talent opgezet: een aanbod van werkinhoudelijke en persoonlijke ondersteuning voor medewerkers van Florence. Eigen medewerkers zorgen zoveel mogelijk voor het aanbod. Thema's waarop ondersteuning zich richt, zijn onder meer: fysieke belasting, Covid-19-nazorg, financiële zelfregie, vitaliteit en loopbaan, mantelzorg en pensioen.



7. HULPBRONNEN

7.1 Domotica ondersteunt de zorg

Zorgtechnologie moet van en voor de zorg zijn, en moet ondersteunen bij het realiseren van onze visie 'het leven leiden dat je lief is'. Daarnaast draagt domotica bij aan de verdere implementatie van de Wet zorg en dwang waarin we onze bewoners zoveel mogelijk vrijheid willen geven.

In 2020 hebben we een domoticaconcept uitgedacht en geïmplementeerd binnen twee locaties van Florence. We hadden beoogd dit op drie locaties te doen, maar de implementatie op de derde locatie is vanwege Covid-19 doorgeschoven naar 2021.

Daarnaast hebben we, begin 2021, een nieuwe ICT-infrastructuur geïmplementeerd. Bovendien hebben we ervoor gezorgd dat alle medewerkers van de locaties van Florence de beschikking hebben over een smartphone. Deze infrastructuur en de smartphones ondersteunen het gebruik van de zorgtechnologie en dragen bij aan de professionalisering van de intramurale zorg.

7.2 Loket goed geregeld ondersteunt

In augustus 2020 hebben we het innovatieve Loket Goed Geregeld geopend. Dit loket faciliteert de ruim 3.300 zorgmedewerkers van Florence bij alle interne processen. Medewerkers kunnen er terecht met vragen over ICT, huisvesting, facilitaire zaken, inkoop, financiën en human resource. Voorheen waren er meerdere plekken waar een medewerker terecht kon met een vraag. Loket Goed Geregeld biedt één ingang. Het loket volgt alle meldingen die binnenkomen en houdt in de gaten of een melding ergens blijft hangen. Op termijn hopen we met Loket Goed Geregeld vragen al te beantwoorden voordat ze worden gesteld.

8. GEBRUIK VAN INFORMATIE

8.1 Mooie waardering van cliënten

Van oktober tot en met december 2020 heeft Facit een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) gedaan onder bewoners en vertegenwoordigers van bewoners van de vijftien intramurale locaties van Florence. Het CTO bestond uit een vragenlijst die tot stand is gekomen in samenwerking met de Centrale Cliëntenraad. De vragen richtten zich op ervaringen van bewoners en vertegenwoordigers met de zorg- en dienstverlening van Florence. De vragen zijn gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en hebben betrekking op de thema's Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, Wonen en Welzijn, Basisveiligheid en Informatie en Communicatie.

Uit het onderzoek bleek dat het merendeel van de ondervraagden zich veilig voelt, en het gevoel heeft met aandacht en respect behandeld te worden. Cliënten gaven aan de vrijheid te voelen om eigen keuzes te maken en te leven zoals zij dat willen. Ook bleek dat de ondervraagden de persoonlijke verzorging goed waarderen en over het algemeen prettig wonen in onze locaties. Al met al zijn we bij Florence tevreden met deze resultaten.

Ook zijn er aandachtspunten uit het onderzoek naar voren gekomen, zoals het bespreekbaar maken van levensvragen, de schoonmaak van de privéruimten, en het eten en drinken. Natuurlijk zijn er op locatieniveau verschillen, wat bijvoorbeeld goed zichtbaar is in de mate waarin de bewoners een locatie aanbevelen.

We zijn actief aan de slag met de uitkomsten. De opvolging vindt plaats op verschillende organisatieniveaus. De uitkomsten worden ook meegenomen in de evaluatie van kwaliteitsbeleid en nieuwe en lopende projecten.

Op termijn willen we de CTO's bij Florence structureel gaan uitvoeren. Dit sluit aan bij de nieuwe methodiek die eind 2020 is ingezet rondom het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO).

Zorgkaart Nederland, een website van Patiëntenfederatie Nederland, is de grootste ervaringswebsite voor de Nederlandse gezondheidszorg. Mensen delen hier hun ervaringen met de zorg en gebruiken de informatie op de site om zelf een zorgverlener te kiezen. Over het jaar 2020 kreeg Florence op Zorgkaart Nederland een gemiddeld cijfer van een 8,5. En 93% van de respondenten gaf aan Florence aan te bevelen bij anderen. Ook de uitkomsten van het CTO zijn verwerkt in deze resultaten.

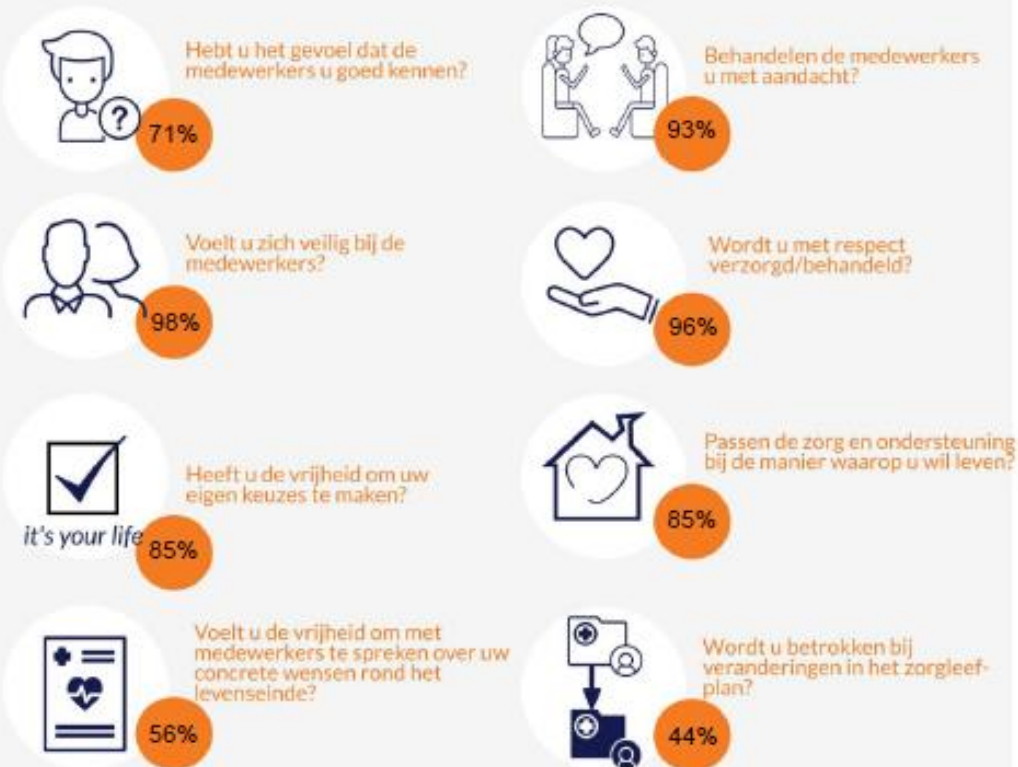
8.2 Meten van de medewerkerstevredenheid

Naast tevredenheid van onze bewoners is tevredenheid van onze medewerkers een hele belangrijke graadmeter. In 2020 hebben we een nieuwe manier geïntroduceerd om de medewerkerstevredenheid te meten. In de loop van 2021 meten we ook de tevredenheid van de medewerkers in de woonzorgcentra en de ondersteunende diensten. De belangrijkste resultaten worden met een infographic gevisualiseerd voor de medewerkers.

Uitkomsten cliëntenraadpleging 2020

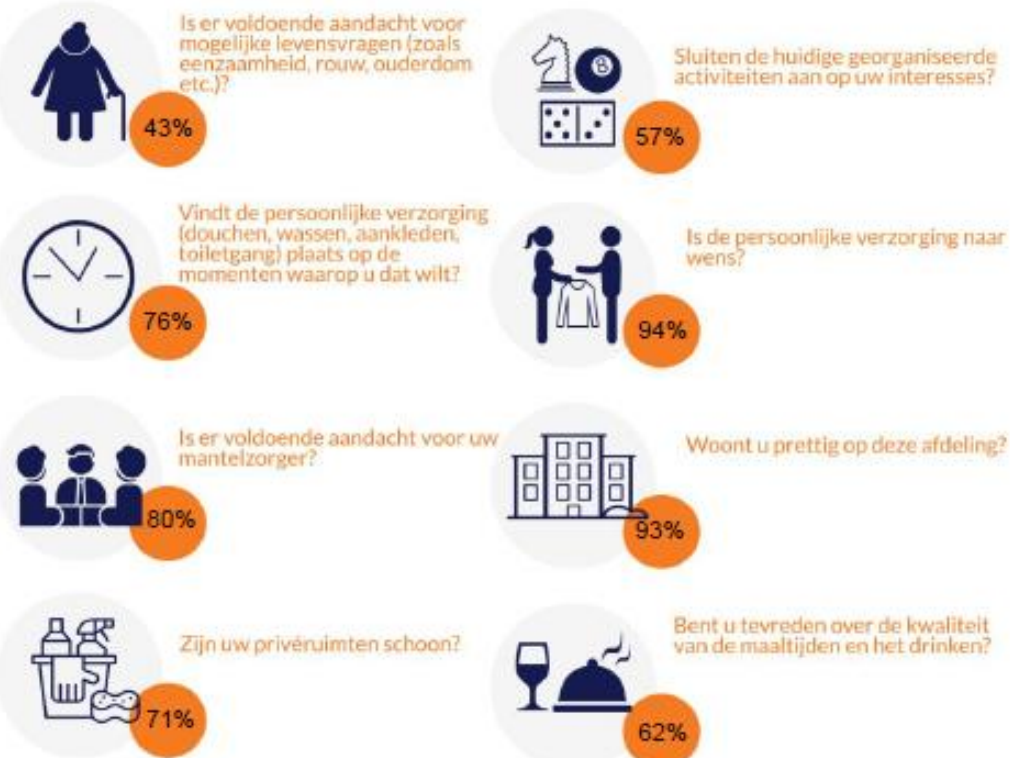
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Percentage respondenten dat 'meestal' of 'altijd' heeft gekozen.



Wonen en welzijn

Percentage respondenten dat 'meestal' of 'altijd' heeft gekozen.



Gemiddeld rapportcijfer voor Florence

7,7

Gemiddeld rapportcijfer voor medewerkers

8,2

Aanbeveling

87%



beveelt ons aan.

Informatie en communicatie

Percentage respondenten dat 'meestal' of 'altijd' heeft gekozen.

Wordt u goed geïnformeerd over wat zich afspeelt op de locatie (bijvoorbeeld over activiteiten, komst en vertrek van bewoners en medewerkers etc.)?



56%

