

Factsheet Kwaliteitsbeeld 2025

Bij Florence werken we samen aan de kwaliteit van bestaan voor onze cliënten. En stellen we de medewerkers in staat om het werk te doen dat hen lief is. Het Kwaliteitsbeeld laat zien hoe wij werken aan goede en persoonsgerichte zorg, gebaseerd op het Generiek Kompas. In 2024 hebben we belangrijke stappen gezet om zorg persoonlijker, slimmer en beter georganiseerd te maken. In 2025 bouwen we hierop voort, met vernieuwende diensten, meer aandacht voor welzijn en sterke netwerken in de regio. Alles wat we doen, wordt gedreven door onze visie: het leven leiden dat je lief is.



Het kennen van wensen en behoeften

In 2024 hebben we gewerkt aan:

- ✓ Het open gesprek gericht op kwaliteit van leven, ondersteund door het ECD op levensdomeinen.
- ✓ Vergroten bewegingsvrijheid, met rust en minder onbegrepen gedrag als resultaat.
- ✓ Vroegtijdige gesprekken over de laatste fase van het leven.
- ✓ Het meten van cliëntervaringen op de levensdomeinen.
- ✓ Uitbreiding en scholing in de Florence Benadering Dementie.

In 2025 werken we aan:

- ✓ Het blijven werken aan het vergroten van de bewegingsvrijheid van bewoners.
- ✓ Verbreden van bewustzijn en kennis van het thema seksualiteit en intimiteit.
- ✓ De beweging maken van momentopnames naar continu cliëntervaringsonderzoek.
- ✓ Florence Benadering Dementie breder toepassen.



Het bouwen van (professionele) netwerken

In 2024 hebben we gewerkt aan:

- ✓ Samenwerking in Haaglanden via IZA en Regioplan voor toegankelijke zorg.
- ✓ Uitbreiding VPO Haaglanden met casemanagement dementie.
- ✓ Uitbreiding Spoedzorg Haaglanden voor regionale nachtzorg.
- ✓ Specialist ouderengeneeskunde ingezet op SEH om ziekenhuisopnames te voorkomen.
- ✓ Deelname aan netwerken zoals VTZ, ZorgScala en Alzheimer Cafés.

In 2025 werken we aan:

- ✓ Verdere versterking van netwerken voor passende zorg.
- ✓ Uitbreiding VPO Haaglanden met centraal aanmeldpunt wijkverpleging.
- ✓ Uitbreiding Spoedzorg Haaglanden en Spoedconsulten SO.
- ✓ Nieuwe ketenprojecten met huisartsen en welzijnsorganisaties.



Leren & Ontwikkelen

In 2024 hebben we gewerkt aan:

- ✓ Ontwikkelplein gestart als modern leersysteem voor medewerkers.
- ✓ Voorbereiding op Mobiliteits- en Leercentrum voor loopbaanontwikkeling.
- ✓ Scholing methodisch werken en palliatieve zorg in ZorgThuis teams.
- ✓ ADL-light scholing en door groei naar niveau 2+.
- ✓ Samenwerking met ROC Mondriaan en Haagse Hogeschool gericht op betere dementiezorg en aansluiting onderwijs op praktijk.

In 2025 werken we aan:

- ✓ Mobiliteitscentrum operationeel voor interne loopbaanbegeleiding.
- ✓ Leercentrum uitgebreid voor alle leerlingen en trainees.
- ✓ Opleiding helpende 2+ en uitbreiding scholing palliatieve zorg.
- ✓ "Anders werken" door het opleiden van mensen zonder zorgachtergrond.
- ✓ Verdere samenwerking met onderwijs voor dementiezorg en praktijkgericht leren.



Het werk organiseren

In 2024 hebben we gewerkt aan:

- ✓ Deskundigheidsbevordering van medewerkers door eigen trainingen.
- ✓ Opleiden medewerkers van niveau 2 naar niveau 2+.
- ✓ Fast Tracks uitgevoerd o.a. voor Zorgthuis gericht op reablement en vermindering in administratieve lasten.
- ✓ Bredere inzet technologie: Medido, passieve alarmering, wondzorgapp, leefpatroonmonitoring.
- ✓ Het realiseren van 41 workshops voor mantelzorgers en vrijwilligers met 383 deelnemers.

In 2025 werken we aan:

- ✓ Verdere scholing niveau 1, 2+ en taakverschuiving zorghandelingen.
- ✓ Leefpatroonmonitoring, Medido en slimme zorgtechnologieën breder en intensiever inzetten.
- ✓ Workshoppaanbod voor mantelzorgers en vrijwilligers uitbreiden, naasten meer betrekken.



Inzicht in kwaliteit & reflectie

In 2024 hebben we gewerkt aan:

- ✓ Kwaliteitsdata verzameld voor signalering en sturing via kwartaal- en halfjaarrapportages.
- ✓ Interne audits uitgebreid naar wijkteams.
- ✓ 77 cliëntervaringen gemeten via CTO & ZKN, gemiddeld beoordeeld met een 8,2.
- ✓ 30 klachten bemiddeld door klachtenfunctionaris.

In 2025 werken we aan:

- ✓ De set van kwaliteitsindicatoren en het implementeren van het CTO aan de hand van het Generiek Kompas.
- ✓ De doorontwikkeling van ons KMS.
- ✓ Interne audits uitbreiden naar Verpleeghuiszorg Thuis, GRZ en Ontmoeten.