

Factsheet Kwaliteitsbeeld 2025 - 2026

Bij Florence zetten we ons elke dag in voor de kwaliteit van leven van onze cliënten. We helpen hen om hun leven vorm te geven op een manier die bij hen past: thuis of op één van onze locaties. Tegelijk creëren we voor onze medewerkers de ruimte om hun vak met plezier en betrokkenheid uit te oefenen.

In het Kwaliteitsbeeld maken we zichtbaar hoe wij werken aan persoonsgerichte, passende en veilige zorg, in lijn met het Generiek Kompas. In 2025 zagen we dat zorgvragen complexer werden en de zorgzwaarte toenam, met meer aandacht voor gedragsvraagstukken. In 2026 zetten we deze ontwikkeling voort, met nadruk op professioneel vakmanschap, vereenvoudiging van onze kwaliteitssystemen en blijven de aandacht voor leren en ontwikkelen.



Het kennen van wensen en behoeften

In 2025 hebben we gewerkt aan:

- Het verder verankeren van het open gesprek over kwaliteit van leven op basis van de levensdomeinen.
- Doorontwikkeling van de ervaringsmeting volgens het Generiek Kompas.
- Concretisering van onze visie op bewegingsvrijheid, inclusief open deuren.
- Start trainingen rondom seksualiteit en intimiteit op woonzorglocaties.
- Versterking van ondersteuning voor mensen met dementie thuis (VPT, Maatje Thuis, Ontmoetingscentra, casemanagement).

In 2026 werken we aan:

- Doorontwikkeling van Thuis in dementie als samenhangend domein.
- Verdere borging en vereenvoudiging van de Wet zorg en dwang (Wzd).
- Structurele aandacht voor seksualiteit en intimiteit in teams.
- Het meten van cliëntervaringen in het dagelijks werk.



Het bouwen van (professionele) netwerken

In 2025 hebben we gewerkt aan:

- Versterking van cliëntnetwerken via 'Samen bekwaam' op woonzorglocaties.
- Intensieve samenwerking in Haaglanden Gezonder! (IZA).
- Doorontwikkeling van het VerwijsPunt Ouderenzorg Haaglanden (VPOH).
- Verdere inzet van Speedzorg Haaglanden en Speedconsulten SO.
- Actieve deelname ZorgScala, VTZ, en UNC-ZH.

In 2026 werken we aan:

- Verdere integratie van zorg, welzijn en eerstelijns ouderengeneeskundige (ONE Haaglanden).
- Verdieping van samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers.
- Doorontwikkeling van regionale samenwerking rond passende wijkzorg.
- Versterking van netwerkgericht werken bij toenemende zorgcomplexiteit.



Het werk organiseren

In 2025 hebben we gewerkt aan:

- Groei van vaste medewerkers en afname van PNIL.
- Introductie van het Huis van Werkplezier.
- Implementatie van technologie zoals onder andere Medido, Leefpatroonmonitoring (LPM) en Wondzorgapp.
- Lean-verbetertrajecten binnen de GRZ.
- Het verminderen van administratieve lasten (beter doen & beter laten).
- Ondertekening Green Deal Duurzame Zorg 3.0.

In 2026 werken we aan:

- Verdere taakdifferentiatie met bekwaam is bevoegd.
- Oprichting van een centraal beeldzorgteam.
- Ontwikkeling van een virtuele assistent voor medewerkers en studenten.
- Verdere vereenvoudiging van processen en kwaliteitsdocumentatie.
- Implementatie van verduurzamingsmaatregelen binnen vastgoed en zorgprocessen.



Leren & Ontwikkelen

In 2025 hebben we gewerkt aan:

- Doorontwikkeling van het Ontwikkelcentrum, Leercentrum en Mobiliteitscentrum.
- Scholing rondom agressie, weerbaarheid en complex gedrag.
- Interne doorgroeimogelijkheden, zoals de doorgroei van helpende naar helpende+.
- Strategische samenwerking met ROC Mondriaan.
- Professionalisering van praktijkopleiders en werkbegeleiders.

In 2026 werken we aan:

- Verdere professionalisering van leiderschapsontwikkeling.
- Scholing rondom Wzd, bewegingsvrijheid en digitale vaardigheden.
- Versterken onboarding rondom 'het leven leiden dat je lief is' en 'het werk doen dat je lief is'.
- Opleiden van zij-instromers en medewerkers zonder zorgachtergrond.
- Certificering en verdere ontwikkeling van werkbegeleiders.



Inzicht in kwaliteit & reflectie

In 2025 hebben we gewerkt aan:

- Doorontwikkeling van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) en het gebruik van de gestandaardiseerde ervaringsmeting.
- Halfjaarlijkse dashboards op basis van kwaliteitsindicatoren.
- Analyse van incidentmeldingen met nadruk op ernstige incidenten.
- Uitbreiding van interne audits naar alle domeinen.

In 2026 werken we aan:

- Verdere vereenvoudiging van het KMS en het meldproces.
- Gerichte sturing op incidenten met hoge ernst.
- Structurele inzet van cliëntervaringen om te leren te verbeteren.
- Implementatie van de STA-OP!-methodiek rondom complex gedrag.