

Kwaliteitsverslag 2018



Juni 2019



A. Profiel Zorgorganisatie

1. BEDRIJFSOMSCHRIJVING

Futura Zorg is een relatief nieuwe woon-, zorg en welzijnsorganisatie in Nederland, met thans 5 kleinschalige woonzorglocaties in bedrijf en een aantal in ontwikkeling. Futura Zorg speelt in op de wensen en behoeften van ouderen op het gebied van wonen, zorg en leven waarbij een zo lang mogelijke regie over het eigen leven centraal staat. De meeste ouderen blijven het liefst zo lang mogelijk in hun eigen huis en eigen omgeving wonen. Met enige hulp van buitenaf lukt dat veelal prima. Maar soms is zelfstandig wonen niet meer verantwoord. Het vooruitzicht om dan naar een groot verzorgings- of verpleeghuis te (moeten) gaan is niet voor iedereen even aantrekkelijk. Futura Zorg biedt voor deze ouderen, middels het door haar ontwikkelde kleinschalige woon-, zorg- en leefconcept, een veilig, comfortabel, duurzaam én betaalbaar alternatief: het Futurahuis, een kleinschalige woon-, zorg- en leefomgeving voor 17 tot 20 ouderen, met dagelijkse (24/7) begeleiding, verzorging en verpleging, geboden daar waar nodig en/of gewenst wordt geacht.

2. MISSIE

De kerndoelstelling van Futura Zorg is het bieden van een op de individuele zorgvraag van de oudere gerichte integrale woon-, zorg-, en leefomgeving, waarbij rekening wordt gehouden met de persoonlijke wensen en persoonlijke zorgbehoefte en deze ook daadwerkelijk wordt geboden, met behoud van eigen regie. Kenmerkend voor de dagelijkse zorg is dat deze zorg wordt geboden in een omgeving die voor de oudere herkenbaar is en toegesneden is op het uitgangspunt van de “menselijke maat.”

3. DOELGROEP/BEWONERSGROEP

Futura Zorg richt zich in beginsel op alle ouderen met een (toenemende) fysieke beperking en/of (afnemende) fysieke/geestelijke kracht. Enerzijds kan deze groep ouderen nog veel zelf maar tegelijkertijd is er sprake van een zodanige beperking dat verzorging en ondersteuning noodzakelijk is/wordt. Zij kunnen eigenlijk niet meer zelfstandig wonen en hebben behoefte aan “beschut/beschermend wonen met begeleiding, persoonlijke verzorging en verpleging”, daar waar nodig en tegelijkertijd het in stand houden van de eigen zelfstandigheid met de zekerheid dat de benodigde zorg, naar behoefte, beschikbaar is op korte en langere termijn.

De totale bewonersgroep binnen Futura bestond op 31 december 2018 uit 84 bewoners, als volgt verdeeld over de verschillende zorgindicaties en Futura-locaties:

	Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Oud-Beijerland	Boskoop	Totaal
ZZP4	6	7	7	6	8	34
ZZP5	8	5	4	6	3	26
ZZP6	0	3	2	4	3	12
ZZP8	0	0	1	0	0	1
WMO	3	1	0	0	0	4
ZVW	0	0	1	0	0	1
GEEN	0	2	0	0	4	6
Totaal	17	18	15	16	18	84

4. PERSONEEL

Met de groei van Futura in 2018, middels onder andere de opening van de 5^e nieuwe Futura locatie in Boskoop en doorontwikkeling van de overige locaties, is eveneens het personeelsbestand in 2018 gegroeid. Elke locatie heeft zijn eigen zorgteam. De medewerkers van het zorgteam worden in beginsel direct aangestuurd door de locatiebeheerder(s) van de betreffende locatie.

Het zorgteam per locatie bestaat uit de volgende disciplines:

- Locatiebeheerder(s)
- Verpleging (niveau 4/5)
- Verzorging (niveau 3)
- Huishouding
- Kok/Ontbijt

Naast de zorgteams per locatie, zijn er binnen het centrale bestuursbureau van Futura Zorg drie parttime medewerkers werkzaam, bestaande uit de algemeen directeur, een algemeen managementassistent(e) en een centrale boekhouder/controller.

Het totale personeelsbestand bestond op 31 december 2018 uit 159 (parttime) medewerkers in loondienst, welke respectievelijk in FTE uitgedrukt: 71,61 FTE representeren voor wat betreft het totaal aantal ingezette vaste en variabele arbeidsuren (exclusief inzet aan inhuur/uitzendkrachten/leerlingen/stagiaires) en als volgt verdeeld zijn over de verschillende disciplines:

Aantal pers. Leden	Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Oud-Beijerland	Boskoop	Totaal
Locatiebeheerder	1	2	1	2	2	8
Verpleging	4	2	3	4	3	16
Verzorging	18	14	18	17	15	82
Huishouding	2	5	6	4	2	19
Kok/Ontbijt	5	3	6	7	6	27
Totaal	30	26	34	34	28	152

Stagiaires						4
Directie						1
Man. Assistent						1
Boekhouder						1

Totaal						159
---------------	--	--	--	--	--	------------

Aantal FTE	Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Oud-Beijerland	Boskoop	Totaal
Locatiebeheerder	0,72	1	0,67	1	1	4,39
Verpleging	1,94	1,8	1,67	2,18	2,78	10,37
Verzorging	9,37	8,30	7,41	8,34	8,82	42,24
Huishouding	0,92	1,58	0,87	0,96	0,88	5,21
Kok/Ontbijt	1,69	1,06	1,37	1,4	1,87	7,39
Totaal	14,64	13,74	11,99	13,88	15,35	69,6

Stagiaires						n.v.t
Directie						0,67
Man. Assistent						0,67
Boekhouder						0,67
Totaal						71,61

B. Uitkomsten Kwaliteits(verbeter)beleid

In het jaar 2018 zijn diverse kwaliteitsverbeteringen ingevoerd, mede aan de hand van de richtlijnen vanuit en objectieve externe toetsing van de Futura organisatie op het thans geldende kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De volgende hoofdtrajecten zijn hierbij aan de orde geweest:

1. Invoering AVG: Begin 2018 is de wet AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) in werking getreden. Futura heeft aan de hand van alle vereisten hieraangaande haar beleid en ook de operationele omgang/verwerking van persoonsgegevens in haar organisatie, conform deze nieuwe wetgeving ingebed. Zo is er onder andere een volledig nieuw privacy-beleid opgesteld, is de website aangepast, wordt aan cliënten voortaan formeel schriftelijk toestemming gevraagd om persoonsgegevens te verwerken en te gebruiken en zijn in de dagelijkse bedrijfsvoering en uitvoerende zorgverlening allerlei maatregelen genomen die een beschermd en veilig gebruik van persoonsgegevens garanderen.
2. Uitvoering RI&E: In de loop van 2018 is een aanvang gemaakt met het uitvoeren van een RI&E (Risico Inventarisatie & Evaluatie) conform de ZorgRie, de officieel erkende Branche-RI&E voor Ziekenhuizen, Gehandicaptenzorg, Geestelijke gezondheidszorg, Verpleging en verzorging en Thuiszorg. Deze ZorgRie wordt ondersteund door de NVZ, Actiz, Zorgthuisnl, VGN en GGZ Nederland. Aan de hand van de uitkomsten van de ZorgRie wordt het organisatiebeleid over de hele breedte op diverse onderwerpen, waaronder bijvoorbeeld kwaliteit, veiligheid, (psychische) werkdruk en fysieke belasting e.d. nog verder aangescherpt. De RI&E is bij Futura Zorg momenteel nog steeds in uitvoering maar ondertussen zijn en worden ook (op voorhand) passende maatregelen genomen op diverse onderwerpen.
3. Toetsing door IGJ: In 2018 heeft er vanuit de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) een officieel inspectiebezoek plaatsgevonden. Vanuit dit bezoek is de Futura organisatie op 15 hoofdpunten, mede gerelateerd aan het geldende kwaliteitskader verpleeghuiszorg 2018, uitvoerig getoetst, te weten: 1. Beschikbaar en deskundig personeel, 2. Vergewisplicht en verklaring omtrent gedrag (VOG), 3. Afspraken tussen hoofd- en onderaannemer, 4. Opleidingsplan, 5. Kwaliteitssysteem, 6. Uitsluitingscriteria cliënten, 7. Veilig incidenten melden (VIM), 8. Uitvoeringsprotocollen van voorbehouden en risicovolle handelingen, 9. Toets van bekwaamheid, 10. Vrijheidsbeperkende maatregelen, 11. Medicatiebeleid, 12. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, 13. Klachtenregeling, 14. Medezeggenschap en 15. Zorgdossier en zorgplan. Uiteindelijk zijn op alle 15 thema's de beoogde normen bereikt en ook geborgd in de organisatie, zowel bij alle locatiebeheerders als de zorgteams aldaar. Na finale toetsing, analyse, onderzoek en gesprekken vanuit IGJ, met meerdere betrokkenen binnen de gehele organisatie, zijn alle thema's uiteindelijk 'goedgekeurd' en ook aldus als 'goedgekeurd' officieel door IGJ extern gepubliceerd op haar website.

4. Leidraad LHV: In 2018 is er door de LHV (Landelijke Vereniging van Huisartsen) een leidraad opgesteld hoe de samenwerking m.b.t. de levering van medische huisartsenzorg tussen huisarts(en) en een kleinschalig woon- en zorginitiatief als dat van Futura, kwalitatief het beste ingericht zou kunnen en/of moeten worden, teneinde gezamenlijk ook de juiste en adequate zorg te kunnen leveren en te kunnen blijven leveren aan de bewoners/patiënten. Aan de hand van deze leidraad is Futura in 2018 actief de dialoog met haar huisartsen aangegaan en heeft Futura met diverse van haar huisartsen samenwerkings- en leveringsovereenkomsten afgesloten waarin de onderlinge samenwerking in deze is vastgelegd. Hierdoor is de levering van de medische huisartsenzorg aan de bewoners binnen de Futura-huizen zowel voor nu alsook in de toekomst gezamenlijk beter geborgd. Gesprekken, afspraken en evaluatie van de ervaren samenwerking in deze lopen ook in 2019 nog door. Mede voor wat betreft de inzet van een Specialist Ouderengeneeskunde voor die situaties waar nodig en ook voor de financiering daarvan die mogelijk in 2020 rechtstreeks uit de Zorgverzekeringswet en ter ondersteuning aan de huisartsen zou kunnen gaan plaatsvinden voor bewoners met een langdurige en complexere zorgindicatie.
5. E-learning en (bij)scholing: In 2018 zijn alle medewerkers (zowel zorg- alsook niet-zorgmedewerkers, (bij)geschoold middels een integraal en officieel geaccrediteerd E-learningprogramma. Modules die aldus, via dit programma in 2018 door alle medewerkers doorlopen zijn, zijn onder andere (per discipline): A) (primaire) zorgfuncties – zorgleefplan, medicatie toedienen, voedingsproblemen bij ouderen, mondzorg, probleemgedrag bij ouderen, B) ondersteunende (zorg)functies – EHBO, communicatie in de zorg, HACCP, Dementie en C) administratieve functies – dementie, medicatie toedienen, zorgleefplan.

C. Cliëntenoordelen

In het jaar 2018 zijn er op twee locaties (Waalwijk en Oud-Beijerland) cliënt- en medewerkers tevredenheidsonderzoeken gedaan. Deze onderzoeken worden binnen Futura standaard elke twee jaar op locatie(s) uitgevoerd door een onafhankelijk extern onderzoeksbureau, waarbij de CQI-index methode als basismethode wordt genomen voor de vraagstelling, aangevuld met ook eigen specifieke vragen vanuit Futura zelf. In het jaar 2017 zijn de locaties Nieuwveen en Oudewater getoetst. Nu (in 2018 dus) zijn de locaties in Waalwijk en Oud-Beijerland onderzocht en doorgelicht, alwaar de volgende tevredenheidsonderzoeken zijn uitgevoerd en de resultaten daarvan intern per locatie vervolgens ook uitvoerig – mede onder begeleiding van de onderzoekers - met medewerkers, bewoners en mantelzorgers/familie besproken zijn.

1. Client tevredenheidsonderzoek onder bewoners
2. Client tevredenheidsonderzoek onderzoek onder familie/mantelzorgers van bewoners
3. Medewerkers tevredenheidsonderzoek

Uit deze onderzoeken is gebleken dat de locatie(s) gemiddeld gezien op bijna alle aspecten vanuit de CQI-index hoger of minimaal gelijk scoort/scoren aan de landelijke gemiddelde benchmark. Verder kwamen er de volgende gemiddelde scores uit voor wat betreft aanbevelingswaarschijnlijkheid aan derden en NetPromotorScore (NPS):

- Aanbevelingswaarschijnlijkheid aan derden (rapportcijfer 7 of hoger) : 81,05 %
- Aanbevelingswaarschijnlijkheid aan derden (rapportcijfer 9 of hoger) : 38,60 %
- NetPromotorScore (NPS) : 19,6

Op basis van de uitkomsten van deze onderzoeken zijn er op de verschillende locaties – mede onder begeleiding van het onderzoeksbureau - gezamenlijke gesprekken gehouden met management, medewerkers, bewoners, familie en mantelzorgers, waarna voor iedere betrokken locatie een plan van aanpak is opgesteld en is uitgevoerd ten behoeve van structurele kwaliteitsverbetering en kwaliteitsborging in deze.

D. Verder leren en werken aan kwaliteit

In het jaar 2018 heeft Futura Zorg deelgenomen aan de volgende lerende netwerk(en).

- Extern:
 - o Afsluiten lidmaatschap bij en deelname aan bijeenkomsten van Spot op diverse onderwerpen en aldaar samen actief lerend in contact zijn en blijven met collega-zorgaanbieders en experts;
 - o Samenwerking en periodiek overleg met o.a. de Wulverhorst, Zorggroep de Laren en andere collega zorgaanbieders in de nabijheid van de Futura locaties;
 - o Deelname programma Waardigheid & Trots en aansluiting bij diverse zorgkennis-instituten en -organisaties.
- Intern:
 - o Regelmatige organisatie van locatiebeheerdersoverleg (management) en zorgteamoverleg (uitvoering) en aldaar actief samen leren van elkaars ervaringen en bevindingen, delen best practices, overdracht van kennis en initiëren en invoeren van (gezamenlijke) kwaliteitsverbeteringen.
 - o Kennisoverdracht via centraal bureau naar locaties, middels regulier bilateraal werkoverleg, opstellen procedures, richtlijnen en werkinstructies.
 - o Onderlinge uitwisseling en inzet van medewerkers over verschillende locaties.

E. Kwaliteitsverbetering 2019

In het jaar 2019 zal het bewustzijn voor de zorg om en de aandacht voor kwaliteit binnen de organisatie verder versterkt en verbeterd worden. Uitgangspunt hierbij is het huidige kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, zoals opgesteld door het Zorginstituut Nederland en het mede daarvan afgeleide toetsings- en normenkader voor instellingen waar mensen verblijven die niet thuis kunnen wonen, zoals onder andere ook wordt gehanteerd door de IGJ.

Concreet zal de organisatie zich daarbij richten op de volgende kwaliteitsverbetertrajecten:

1. Deelname Waardigheid & Trots op locatie: In 2019 zullen alle Futura-locaties deelnemen aan het landelijke kwaliteitsverbeterprogramma “Waardigheid & Trots”, zoals geïnitieerd vanuit het Ministerie van VWS. Vanuit dit programma zullen alle Futura-locaties individueel en onafhankelijk, middels een uitgebreide scan, worden getoetst op de 8 pijlers vanuit het kwaliteitskader, te weten:
 - a. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
 - b. Wonen en Welzijn
 - c. Veiligheid
 - d. Leren en Verbeteren
 - e. Leiderschap, Governance en Management
 - f. Personeelssamenstelling
 - g. Gebruik van hulpmiddelen
 - h. Gebruik van informatie

Afhankelijk van de uitkomsten kan vervolgens (extra) ondersteuning vanuit het programma worden (aan)geboden ter verbetering en de borging van de kwaliteit en veiligheid van zorg- en dienstverlening. Doel van Futura is om uiteindelijk op alle 8 pijlers van het kwaliteitskader minimaal “groen” te scoren.

2. Implementatie nieuw zorgadministratie en -registratiesysteem: Het huidige in gebruik zijnde zorgadministratie en – registratiesysteem voldoet niet meer aan de eisen van deze tijd. In 2019 zal een nieuw up-to-date systeem worden geïmplementeerd, waarmee een significante bijdrage aan de kwaliteit van zorg zal worden bereikt, zowel op het gebied van tijdsbesparing alsook op het gebied van efficiëntere en effectievere verslaglegging en rapportage van de (dagelijkse) zorg om en voor de bewoners binnen Futura. Tevens zullen op termijn ook familie en mantelzorgers inzage in betreffend systeem kunnen krijgen, zodat ook zij een actueel beeld hebben van de zorg en begeleiding rondom hun naaste.
3. Verder leren en verbeteren: Uitbreiden mogelijkheden en scope “samen leren en werken aan kwaliteit” middels onder andere verdere intensivering van actieve deelname aan gezamenlijke lerend(e) kennisnetwerk(en), zoals onder andere vanuit het programma Waardigheid & Trots, Vilans, kennisplein Zorg voor Beter e.d.
4. Verdere continuering E-learning en (bij)scholing: Middels onder andere het volgen door alle medewerkers van de volgende E-learning modules. Voor 2019 zijn de volgende modules tot en met heden aangeboden: A) zorgfuncties – probleemgedrag, vrijheidsbeperking, B) ondersteunende (zorg) functies – probleemgedrag, handhygiëne, C) administratie – probleemgedrag, vrijheidsbeperking. Alsmede het opleiden van eigen medewerkers (verpleegkundigen) tot (interne) auditor voor toetsing bekwaamheid voorbehouden en risicovolle handelingen en het opstarten van diverse beroepsopleidingen (o.a. verzorgende IG) voor interne medewerkers.
5. Kwaliteitssysteem: Updaten kwaliteitshandboek en oriëntatie op een mogelijke implementatie/invoering van een (gecertificeerd/gestandaardiseerd) integraal kwaliteitssysteem, zoals bijvoorbeeld HKZ/ISO of kwaliteit@.

