

Kwaliteitsverslag 2019



Juli 2020



A. Profiel Zorgorganisatie

1. BEDRIJFSOMSCHRIJVING

Futura Zorg is een relatief nieuwe woon-, zorg en welzijnsorganisatie in Nederland, met thans 6 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 23 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 standhouden 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 2019 uit 100 bewoners, als volgt verdeeld over de verschillende zorgindicaties en Futura-locaties:

	Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Oud-Beijerland	Boskoop	Den Bosch (*)	Totaal
ZZP4	8	8	9	7	11	3	46
ZZP5	8	2	4	6	5	3	28
ZZP6	0	4	2	6	4	0	16
ZZP7	0	0	1	0	0	0	1
ZZP8	0	0	1	0	0	0	1
WMO	2	1	0	0	0	0	3
ZVW	0	0	1	0	0	0	1
GEEN	0	1	0	0	2	1	4
Totaal	18	16	18	19	22	7	100

(*) Oplevering november/december 2019

4. PERSONEEL

Met de groei van Futura Zorg in 2019, middels onder andere de oplevering en ontwikkeling van de nieuwe Futura locatie in Den Bosch (eind 2019), is eveneens het personeelsbestand gegroeid. Elke locatie heeft zijn eigen zorgteam. De medewerkers van het zorgteam zijn in dienst van Futura Zorg BV, maar worden in beginsel direct aangestuurd door de locatiebeheerders per vestiging. Het zorgteam per locatie bestaat uit:

- Locatiebeheerders
- Zorgassistenten
- Verzorgenden
- Verpleegkundigen
- Actieve nachtwachten
- Huishoudelijk medewerkers
- Ontbijt assistenten
- Koks

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

Het totale personeelsbestand bestond op 31 december 2019 uit 181 (fulltime/parttime, vaste/tijdelijke) medewerkers met in totaal 80,1 FTE - exclusief inzet aan inhuur/uitzendkrachten/pnil. Het totaal aan medewerkers en het totaal aan FTE is als volgt verdeeld over de verschillende disciplines en locaties:

Aantal pers. Leden	Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Oud-Beijerland	Boskoop	Den Bosch (*)	Totaal
Locatiebeheerder	1	2	1	1	2	1	8
Verpleging	4	2	2	5	3	1	17
Verzorging	18	12	22	15	19	4	90
Huishouding	3	5	4	4	3	1	20
Kok/Ontbijt	7	3	8	7	6	3	34
Totaal	33	24	37	32	33	10	169

Directie							1
Management assistent							1
Boekhouder							1
Administratief medewerker							1

Stagiaires	2	3	1	1	1	0	8
Totaal							181

(*) Oplevering november/december 2019

Aantal FTE	Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Oud-Beijerland	Boskoop	Den Bosch (*)	Totaal
Locatiebeheerder	0,89	1,78	1,00	1,00	2,00	1,00	7,67
Verpleging	3,03	0,89	1,33	2,04	1,07	1,00	9,36
Verzorging	7,07	5,26	7,97	7,95	8,56	3,55	40,36
Huishouding	1,06	1,06	0,96	0,93	0,83	0,42	5,26
Kok/Ontbijt	1,29	1,42	1,58	1,66	2,07	1,35	9,37
Totaal	13,34	10,41	12,84	13,58	14,53	7,32	72,01

Directie							0,67
Management assistent							0,67
Boekhouder							0,67
Administratief medewerker							0,33

Stagiaires	1,75	1,75	0,75	0,63	0,88		5,75
Totaal							80,1

(*) Oplevering november/december 2019

B. Uitkomsten Kwaliteits(verbeter)beleid

In het jaar 2019 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. Deelname Waardigheid & Trots op locatie: in 2019 hebben alle Futura-locaties behalve de locatie in Den Bosch, welke pas is/was gestart in december 2019, deelgenomen aan het landelijke kwaliteitsverbeterprogramma "Waardigheid & Trots op locatie", zoals geïnitieerd vanuit het Ministerie van VWS. Vanuit dit programma zijn alle Futura-locaties individueel en onafhankelijk, middels een uitgebreide scan, 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

Op basis van de uitkomsten is vervolgens zowel integraal voor Futura alsook locatie-specifiek (extra) ondersteuning vanuit het programma geformuleerd ter verbetering en borging van de kwaliteit en veiligheid van zorg- en dienstverlening. De verdere opvolging hiervan zal, onder begeleiding van een procescoach vanuit het programma, in het jaar 2020 gaan plaatsvinden. Doel van Futura is om uiteindelijk op alle 8 pijlers van het kwaliteitskader minimaal "groen" te scoren.

2. Implementatie nieuw zorgadministratie en -registratiesysteem: het eerder in gebruik zijnde zorgadministratie en – registratiesysteem voldeed niet meer aan de eisen van deze tijd. In 2019 is er een nieuw up-to-date digitaal systeem geïmplementeerd, waarmee een significante bijdrage aan de kwaliteit van zorg is bereikt, zowel op het gebied van tijdsbesparing alsook op het gebied van efficiëntere en effectievere verslaglegging en rapportage (middels tablets) van de (dagelijkse) zorg om en voor de bewoners binnen Futura. Via dit nieuwe systeem zullen op termijn ook familie en mantelzorgers inzage in betreffende rapportages kunnen krijgen, zodat ook zij een actueel beeld hebben van de zorg en begeleiding rondom hun naaste.
3. Verder leren en verbeteren: in 2019 zijn de mogelijkheden en scope om “samen te leren en te werken aan kwaliteit” verder uitgebreid. Dit middels onder andere verdere intensivering van actieve deelname aan gezamenlijke lerend(e) kennisnetwerk(en), zoals onder andere vanuit het programma Waardigheid & Trots, lidmaatschap SPOT, Vilans, kennisplein Zorg voor Beter én regelmatige (interne) intervisie door locaties onderling en met (externe) collega-zorgaanbieders buiten Futura (lerend netwerk).
4. Verdere continuering E-learning en (bij)scholing: in 2019 zijn aan de medewerkers de volgende E-learning modules aangeboden: A) zorgfuncties – probleemgedrag, vrijheidsbeperking, wondzorg, veilig verplaatsen van cliënten, palliatieve zorg (basiskennis), hygiënisch werken en agressie in de zorg. B) ondersteunende functies – probleemgedrag, handhygiëne, en vrijheidsbeperking, kwetsbare ouderen, palliatieve zorg (basiskennis), hygiënisch werken en agressie in de zorg. Daarnaast is er een programma opgezet voor het opleiden van eigen medewerkers (verpleegkundigen) tot (interne) auditor voor toetsing bekwaamheid voorbehouden en risicovolle handelingen. In combinatie hiermee is er op het gebied van voorbehouden en risicovolle handelingen tevens een scholingsovereenkomst afgesloten met een extern instituut die de bekwaamheid van medewerkers op deze handelingen zowel op locatie alsook in een zogenaamd skills-lab kan (her)toetsen. Daarnaast zijn er diverse bijscholings-trajecten en beroepsopleidingen (o.a. verzorgende IG) voor interne medewerkers gestart.
5. Kwaliteitssysteem: in het jaar 2019 is het Futura kwaliteitshandboek op meerdere punten grondig ge-update, waaronder ook het beleid ten aanzien van de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen en middelen. Binnen Futura wordt op dit gebied een strikt “Nee, tenzij”-beleid gevoerd. Daarnaast is er vanuit Futura een onderzoek uitgevoerd op de mogelijke implementatie/invoering van een (gecertificeerd/gestandaardiseerd) integraal kwaliteitssysteem, zoals bijvoorbeeld HKZ/ISO, Prezo of Kwaliteit@. Uit dit onderzoek is uiteindelijk het systeem Kwaliteit@ gekozen om in 2020 als pilot ingevoerd te gaan worden op de Futura-locatie Den Bosch. Bij gebleken succes aldaar kan het systeem dan mogelijk verder worden uitgerold over de overige locaties.

C. Cliëntenoordelen

In het jaar 2019 zijn er op twee locaties (Nieuwveen en Boskoop) 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 2020 komen de locaties Oudewater, Waalwijk en Oud-Beijerland (weer) aan de beurt alsmede de locatie Den Bosch die eind 2020 aldan 2 jaar in bedrijf is.

Nu (in 2019 dus) zijn de locaties in Nieuwveen en Boskoop 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/familie/mantelzorgers van bewoners
2. 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 NetPromototScore (NPS):

- Aanbevelingswaarschijnlijkheid aan derden (rapportcijfer 7 of hoger) : 98 %
- Aanbevelingswaarschijnlijkheid aan derden (rapportcijfer 9 of hoger) : 60 %
- NetPromotorScore (NPS) : 57,1

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. Kwaliteitsverbetering 2020

In het jaar 2020 zal het bewustzijn voor de zorg om en de aandacht voor kwaliteit binnen de organisatie verder versterkt en verbeterd worden. Uitgangspunten hierbij zijn 1) de resultaten van de scans uit het programma Waardigheid en Trots op Locatie én 2) 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. In het Futura kwaliteits(verbeter)plan 2020 worden in dit kader zowel de speerpunten vanuit het centrale bestuursbureau genoemd alsook de speerpunten per locatie afzonderlijk.

Algemeen gesteld zal de organisatie zich hierbij in grote lijnen richten op de volgende kwaliteitsverbetertrajecten:

1. **Verbeteren kwaliteit van dienstverlening (organisatie/processen), door o.a.:**
 - a. Voldoen aan kwaliteitskader verpleeghuiszorg
 - b. Voldoen aan toetsingskader IGJ
 - c. Opvolgen bevindingen scans vanuit Waardigheid & Trots
 - d. Start implementatie Kwaliteit@ - pilot in Den Bosch
 - e. Uitbreiden deelname lerend netwerk



2. **Intensiveren Opleiding, Training en (bij)Scholing, door o.a.:**
 - a. Oprichten integrale scholingscommissie
 - b. Afsluiten vaste overeenkomst(en) met trainings- en scholingsbureau's
 - c. Opstellen en uitvoeren individueel scholingsplan per medewerker
 - d. Op niveau brengen van (vak)bekwaamheid en bevoegdheid medewerkers met name op het gebied van voorbehouden en risicovolle handelingen
 - e. Organisatie klinische lessen op locaties
 - f. Faciliteren (vervolg)opleidingen medewerkers
 - g. Bijwonen diverse kennis- en voorlichtingsbijeenkomsten

3. **Verbeteren financiële positie, door o.a.:**
 - a. Tariefwijziging woon-service kosten
 - b. Vergroten capaciteit per locatie – aanbieden locatiebeheerders-appartement
 - c. Vergroten kostenbewustzijn locatiebeheerders en medewerkers
 - d. Review (inkoop)contracten en (leverings)overeenkomsten

4. **Versterken ICT-infrastructuur, door o.a.:**
 - a. Implementatie Zorgmail
 - b. Implementatie N-Care / Medimo (digitaliseren medicatie-proces)
 - c. Uitbreiden functionaliteiten NEDAP/ONS
 - d. Versterken stabiliteit netwerk-infrastructuur op locaties (Wifi)
 - e. Overstappen naar nieuw telefonie-platform
 - f. Analyseren en verbeteren van huidige domotica-systemen (alarmering)

5. **Ontwikkelen nieuwe locaties, door o.a.:**
 - a. Nieuwbouw Someren
 - b. Voorbereiding Ter Aar
 - c. Continueren grondacquisitie overige locaties

