



**Kwaliteitsverslag
2020
Futura Zorg**

Eigenaar	Directie
Datum	26 juni 2021
Versie	1.1



Inhoud

Inleiding	3
1. Missie en visie van Futura Zorg	4
2. Huidige situatie	5
3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
4. Wonen en Welzijn.....	10
5. Kwaliteit en veiligheid van zorg	11
6. Leren en verbeteren van kwaliteit.....	13
7. Leiderschap, governance en management	15
8. Voldoende en deskundige medewerkers	16
9. Gebruik van hulpbronnen	19
10. Gebruik van informatie	20
11. Waardigheid en Tros op Locatie (WOL).....	21

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van Futura Zorg. Het kwaliteitsverslag is opgebouwd aan de hand van de acht thema's, zoals die in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden genoemd en waarmee invulling wordt gegeven aan de kwaliteit van zorg. Deze acht thema's vormen het vertrekpunt voor onze werkzaamheden en de zorg die onze bewoners ontvangen.

Per 1 september 2020 heeft een directiewisseling plaatsgevonden. Na een eerste kennismaking met de organisatie, haar bewoners/mantelzorgers en medewerkers is (versneld) ingezet op het (her)starten van lopende en nieuwe projecten en/of verdere professionalisering. Dit was nodig, omdat door Corona op diverse gebieden achterstand was opgelopen als ook op het verbeterplan n.a.v. Inspectiebezoek van eind 2019.

Futura Zorg, meer in het bijzonder bewoners, familie/mantelzorgers én medewerkers, heeft in 2020 behoorlijk geleden onder de effecten van de Corona pandemie COVID-19. Dit betekent dat veel tijd en aandacht is uitgegaan naar het voorkomen, maar ook bestrijden van besmettingen. Een aantal locaties is – ondanks alle voorzorgsmaatregelen – in meer of mindere mate getroffen door besmettingen, zowel tijdens de eerste als ook tijdens de tweede golf, met in een aantal gevallen overlijdens van bewoners tot gevolg. Ook zijn medewerkers besmet geraakt met als gevolg een oplopend ziekteverzuimpercentage. Hierdoor hebben wij bij voortdurend een beroep moeten doen op de overgebleven medewerkers en/of zijn uitzendkrachten en ZZP'ers ingezet. Ook de medewerkers van het hoofdkantoor hebben zich op alle mogelijke wijzen ingezet ter ondersteuning van de locaties. Deze situatie heeft – met een korte adempauze tijdens de zomer – voortgeduurd tot en met eind van 2020 en liep door in 2021. Dit betekent dat bijna alle tijd en aandacht is uitgegaan naar onze bewoners, familie/mantelzorgers en medewerkers. Voor wat betreft de laatste groep is in een aantal situaties psychologische nazorg ingezet.

Futura Zorg is trots, d.w.z. op iedereen die bij ons woont, werkt en/of op welke wijze dan ook een bijdrage heeft geleverd aan het beteugelen van deze crisis.

TOF: Trots op Futura!

Met dit document doen wij verslag van de behaalde resultaten op het gebied van kwaliteit. Dit verslag is voorgelegd aan de heer Peter Nossin (cliëntenraad), twee verpleegkundigen: Sylvia Kerkvliet (Futura Nieuwveen) en Gerry le Ruet (Futura 'Den Bosch), de klankbordgroep medewerkers, mevrouw Olga Sprong (coach Waardigheid en Trots op Locatie) en twee collega's uit het lerend netwerk: mevrouw Esther van Dalen (directeur Zorggroep de Laren) en mevrouw Marianne Buijssen (senior beleidsadviseur Stichting Innoforte) en tot slot de Raad van Commissarissen van Futura Zorg.

1. Missie en visie van Futura Zorg

Onze missie is het bieden van wonen en zorg aan ouderen waarbij een zo lang mogelijke regie over het eigen leven centraal staat. Wij hebben daartoe kleinschalige woon-zorgvoorzieningen voor maximaal 17 tot 23 bewoners ontwikkeld. Vooral in (kleine) gemeentes en kernen in de nabijheid van de oorspronkelijke woonomgeving van ouderen. Bij de uitvoering van onze missie hanteren wij de volgende uitgangspunten:

Eigen regie staat centraal

Centraal staat het uitgangspunt dat bewoners regie voeren over hun eigen leven. Het bieden van ondersteuning is erop gericht om de bewoners zoveel als mogelijk actief te laten blijven en hun waardigheid in stand te houden. Goed en comfortabel wonen met de nodige zorg in de nabijheid moeten bijdragen aan het welzijn en welbevinden van de bewoners. Zoveel als mogelijk in stand houden van het 'gewone leven', dat is waar het ons om gaat.

Vraag- en dialooggericht werken

Vraag- en dialooggericht werken houdt in dat de begeleiding en ondersteuning in samenspraak met de bewoner en familie wordt vormgegeven. Onze medewerkers hebben daarin een ondersteunende en begeleidende rol. Zij luisteren naar de vragen en met hun kennis, ervaring en deskundigheid vertalen zij deze in dagelijkse zorg. Hierbij wordt uitgegaan van de mogelijkheden van de oudere, met erkenning van de zorgvraag. Er wordt alert ingespeeld op veranderende zorgvragen en op de mogelijkheden om de bewoner te stimuleren en te activeren. Wij hechten zeer aan zeggenschap en invloed van de bewoner en zijn of haar verwanten en dit manifesteert zich in een persoonlijk afgestemde zorg.

Waarde gedragen zorg

Een ander belangrijk uitgangspunt is waarde gedragen zorg. Dit betekent dat wij ons richten op ondersteuning die bijdraagt aan het in stand houden van de waardigheid van de bewoner. Onze medewerkers geven op concrete wijze vorm aan dit uitgangspunt. Dit manifesteert zich in de wijze waarop zij omgaan met de bewoner, vol respect en met erkenning van diens kwetsbaarheid.

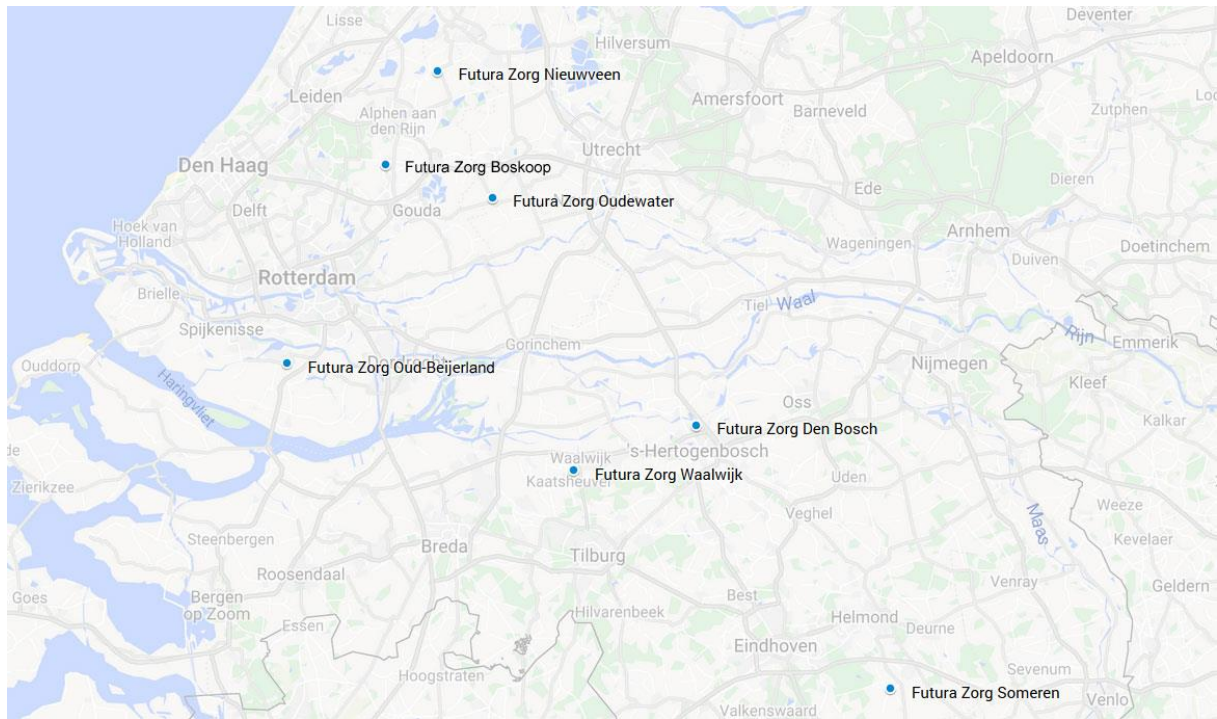
Omgevingsgerichte zorg

De onlosmakelijke band tussen de bewoner en diens omgeving, familie en verwanten is voor ons een vanzelfsprekende zaak. Het is vanuit dit uitgangspunt dat wij het woon- en zorgconcept bij voorkeur vormgeven in de directe woon- en leefomgeving van bewoners. Juist wanneer de oudere niet meer zelfstandig en zonder ondersteuning kan wonen, is het voor ons van wezenlijke betekenis om de zorg te verbinden met de directe omgeving, het dorp, de buurt, familie en vrienden. Het in stand houden van de band met de natuurlijke omgeving is immers van grote invloed op het welbevinden van de oudere.

Integratie van wonen en zorg

Wij gaan uit van het beginsel dat een veilige woon- en leefomgeving voor de kwetsbare oudere hand in hand gaat met zorg en ondersteuning. Zowel de woonomgeving als de dagelijkse zorg moet bijdragen aan het welzijn van de bewoner. Dit betekent dat onze woonkwaliteit voldoet aan eisen met betrekking tot comfort, veiligheid en privacy.

2. Huidige situatie



Futura Zorg beschikt eind 2020 over zes locaties waar zorg in de zin van de Wlz, de Zvw en de Wmo wordt geboden aan bewoners in Oudewater, Waalwijk, Nieuwveen, Oud-Beijerland, Boskoop en 'Den Bosch. Op elke locatie wonen tussen de 17 en 23 bewoners. Het aantal zorgverleners per locatie varieert van 18 tot 37. Per locatie zijn 2 tot 3 vrijwilligers actief. De organisatie telde op 31 december 2020 in totaal 104 bewoners (maximaal mogelijk: 115¹). De bewoners (psychogeriatric en/of somatiek/ ZZZ 4, 5, 6 en een enkele 7 of 8) beschikken over een persoonsgebonden budget waarmee de zorg wordt gefinancierd. Incidenteel komt ook nog Wmo en/of Zvw voor. Het belang van de bewoner, eigen regie en keuzevrijheid zijn leidend in de zorg.

¹ T.g.v. Corona had Futura Zorg in 2020 te maken met leegstand!

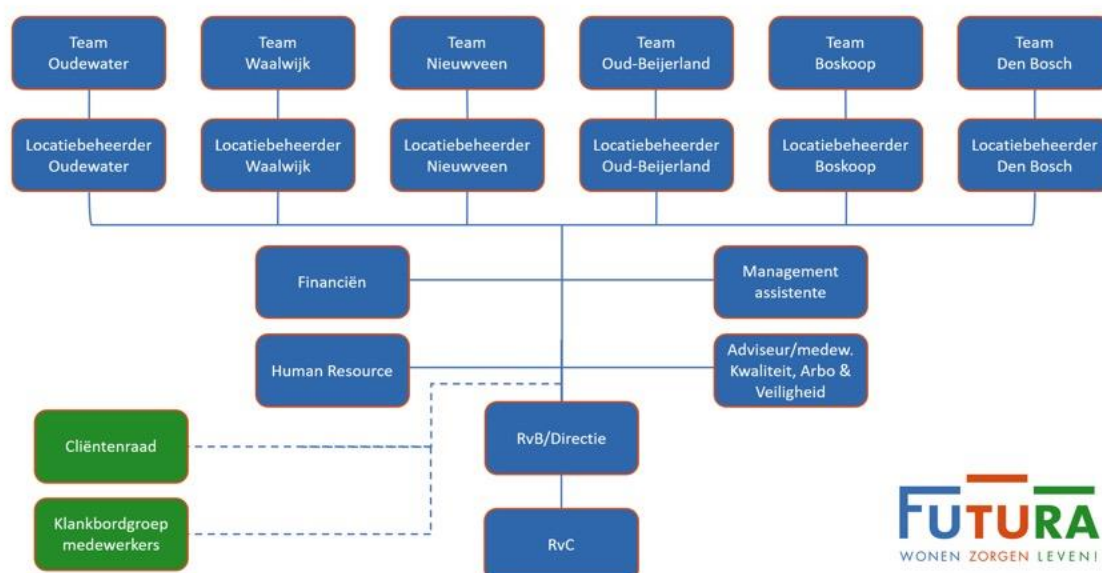
	Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Oud-Beijerland	Boskoop	Den Bosch	TOTAAL
ZZP4	8	10	9	4	11	5	47
ZZP5	9	4	3	8	4	4	32
ZZP6	0	3	1	6	5	1	16
ZZP7	0	0	1	1	0	0	2
ZZP8	0	0	1	0	0	0	1
WMO	1	1	0	0	0	0	2
ZVW	0	0	0	0	0	1	1
GEEN	0	1	0	0	2	0	3
TOTAAL	18	19	15	19	22	11	104

Aantal bewoners per locatie op 31.12.2020 onderverdeeld naar zorgwaarte

Besturingsfilosofie

Elke locatie heeft een beheerder (in een enkel geval twee) die integraal verantwoordelijk is voor de locatie. De locatiebeheerders werken binnen bepaalde kaders, waarbij er – binnen bepaalde grenzen – ruimte is voor lokale autonomie. Naast de locatiebeheerder(s), bestaat het team op locatie uit zorgassistenten, verzorgenden, verpleegkundigen, actieve nachtwachten, gastvrouwen/activiteitenbegeleiders, huishoudelijk medewerkers, ontbijt assistenten en koks.

Organigram Futura Zorg B.V.



Organogram 2021 met toevoeging medezeggenschap, HR en KAV



De locaties worden ondersteund door een centraal bureau in Hendrik-Ido-Ambacht, waar een kleine ondersteuningsstaf zetelt bestaande uit de directeur/bestuurder, managementassistente en een business controller.

Futura Zorg werkt vanuit het beginsel 'we doen het samen', waarbij de bewoners altijd op de eerste plaats komen, dan de medewerkers en als laatste de organisatie.

Begin 2021 is de bezetting uitgebreid met een Human Resource-medewerker en een adviseur Kwaliteit, Arbo en Veiligheid (KAV). Drie locaties hebben een cliëntenraad die bestaat uit familieleden en in een enkel geval een bewoner. Medezeggenschap bewoners en medewerkers krijgt verder vorm in 2021.

3. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De bewoners van Futura Zorg kunnen rekenen op liefdevolle en respectvolle zorg (bron: rapport Inspectiebezoek aan Futura Boskoop d.d. 12 december 2019). Medewerkers kennen de bewoners goed, ze kennen de levensgeschiedenis en deze is meestal goed beschreven. Medewerkers kennen ook de gewoonten en bijzonderheden van de bewoners. Deze staan echter nog onvoldoende beschreven in de zorgleefplannen. Verder lagen er aandachtspunten op het gebied van o.a. methodisch werken, medicatieveiligheid en het systematisch bewaken en verbeteren van de zorg.

Interne audit(s)

Om geobjectiveerd vast te kunnen stellen hoe Futura Zorg 'overall' presteert, is opdracht gegeven aan bureau De Impuls voor de Zorg om in Q4-2020 een scan uit te voeren op alle locaties om de stand van zaken te inventariseren rondom de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De scan is gemaakt aan de hand van de toetsingscriteria van de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd). De uitkomsten zijn besproken met de locatiebeheerders en de medewerkers. Vervolgens zijn de locatiebeheerders aan de slag gegaan met een zogeheten 'verbeterregister'.

Verder zijn programma's ontwikkeld en gestart o.a. op het gebied van:

- Opleiding & training van medewerkers
- Methodisch werken met een zorgdossier
- Medicatieveiligheid

Centrale uitgangspunt is persoonsgerichte zorg door regie over het eigen leven, ondersteuning in samenspraak met bewoner en familie en zeggenschap en invloed van bewoner en familie.

De persoonsgerichte aanpak moet er voor zorgen dat bewoners zich bij ons thuis voelen en – ondanks eventuele beperkingen – doorgaan met hun leven en hier zelf de regie over voeren.

Scholing

In Q4-2020 is in samenspraak met de scholingscommissie een scholingsbeleid vastgesteld en is o.a. een overeenkomst gesloten met branchevereniging SPOT om gebruik te kunnen maken van het opleidingsaanbod. Hiermee hebben we als organisatie gezorgd voor een passend aanbod aan scholingen. Gezien wederom de Corona beperkingen en het gegeven dat op locatie niet kon worden getraind, is gekozen voor e-learnings. Kijkende naar de belastbaarheid van medewerkers t.g.v. de pandemie, zijn keuzes gemaakt en is in eerste instantie ingezet op scholing op het gebied van medicatieveiligheid en methodisch werken. Ook zijn e-learnings gevolgd op het gebied van de Wzd (Wet zorg en dwang) en dementie. Gezien de aard van onze zorg- en dienstverlening (kleinschalig wooninitiatief), waarbij alle disciplines in aanraking komen met onze bewoners, kiezen wij in voorkomende gevallen (o.a. bij de e-learning dementie) om iedereen deze e-learning te laten volgen. Dit betreft alle medewerkers op locatie (zorg- en ondersteunend personeel), maar ook directie en staf op het hoofdkantoor. We doen het immers samen.

Inhuur specialistische kennis

Verder zijn overeenkomsten gesloten met organisaties voor het leveren van een SOG (specialistisch ouderengeneeskunde) en psycholoog om – daar waar nodig – Futura Zorg te kunnen voorzien van advies. Ook is ingezet op de levering van aanvullende diensten zoals een Wzd-functionaris. Algemeen moeten we echter vaststellen dat er een chronisch gebrek is aan specialisten ouderengeneeskunde.

Methodisch werken met het zorgdossier conform de missie en visie van Futura Zorg

In november is een start gemaakt met het omzetten van de zorgleefplannen naar een meer persoonsgericht model in overeenstemming met de missie en visie van Futura Zorg. Hierbij is ondersteuning ingeroepen van bureau De Impuls voor de Zorg. Zorgmedewerkers zijn individueel getraind bij het opnieuw opstellen van de zorgleefplannen, waarbij vooral de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de bewoner leidend zijn en uitgangspunt bij het maken van professionele afwegingen. Hiertoe is een model gebouwd 'Dit ben ik', waarbij de bewoner centraal staat. Ook wordt gerapporteerd op doelen en acties uit het zorgleefplan. Dit project loopt door in 2021. Aanvullend is een commissie opgericht om te komen met een voorstel om het aantal EVV-ers (eerste verantwoordelijke verzorgende), belast met het opstellen van een zorgleefplan, bespreking met de bewoner en/of diens steunstructuur en het deelnemen aan een MDO (multidisciplinair overleg), terug te brengen. Dit zorgt voor meer focus en een betere bereikbaarheid voor bewoners, familie, mantelzorgers. Verder maakt dit het aantal EVV-ers overzichtelijker en voor de organisatie behapbaar, o.a. voor wat betreft aansturing, opleiding etc. Implementatie vindt plaats in Q2-2021.

4. Wonen en Welzijn

Het is goed toeven bij Futura Zorg. Bewoners hebben de beschikking over een eigen appartement wat ze geheel naar eigen smaak mogen inrichten. Er kan/mag gebruik worden gemaakt van de algemene ruimtes zoals huis- en familiekamer waar de maaltijd wordt gebruikt (dagelijks vers) en deelgenomen kan worden aan activiteiten. De schoonmaak wordt in eigen beheer uitgevoerd en zelfs de was wordt op persoonsniveau op de locatie gedaan. Verder beschikt elk huis over een omsloten tuin. Duurzaamheid staat hoog in het vaandel (houtskeletbouw, isolatie, zonnepanelen etc.).

Verbeteren concept Futura Zorg

In 2020 zijn interne sessies georganiseerd om te beoordelen of alle conceptonderdelen, zoals deze oorspronkelijk zijn bedacht, nog actueel zijn. Hierbij kan worden gedacht aan de indeling van huis- en familiekamer, plaatsing installaties, positionering van de zorgpost en kantoor, etc. Dit, vooral met het oog op het ambitieniveau van de organisatie om jaarlijks met minimaal één locatie te groeien. Alle op- en aanmerkingen, suggesties en verbetervoorstellen zijn verwerkt in één totaaldocument en ter hand gesteld aan de architect die op zijn beurt gaat kijken hoe e.e.a. te verwerken in de plattegronden. Met de eigenaresse van de gebouwen (Amvest Living & Care Fund) wordt bekeken welke wijzigingen worden doorgevoerd.

Welzijn

Ten aanzien van het aspect welzijn wordt per locatie invulling gegeven aan een activiteitenprogramma. Hierbij wordt ook de hulp ingeschakeld van vrijwilligers. Gedurende het afgelopen Corona jaar echter, hebben de gezamenlijke activiteiten op een laag pitje gestaan. Toch is overal geprobeerd om eventueel optredende sociale eenzaamheid tegen te gaan door het organiseren van welzijnsactiviteiten en alternatieve contactmogelijkheden.

Bij Futura Zorg gaan we door met het (eigen) leven. Zo zijn huisdieren toegestaan voor zover de bewoner er nog zelf voor kan zorgen. Ook zijn bewoners actief in de tuin of rondom het gebouw en ondersteunen ze de medewerkers bij de voorbereidingen van de maaltijd, het dekken van de tafels of het vouwen van de was.

In 2021 worden de zorgleefplannen herzien en opgemaakt aan de hand van een inventarisatie 'Dit ben ik' (zie ook persoonsgerichte zorg). Hierbij wordt ingezoomd op de mens achter de bewoner. Ook worden bewoners/familie/mantelzorgraden opgericht om op locatie alle zaken rondom zorg- en dienstverlening periodiek te bespreken om te bekijken waar verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. De bewonersraad levert input aan de Cliëntenraad.

Ook zullen we in 2021 hernieuwd inzet plegen op de werving van vrijwilligers. Dit kan echter pas op het moment als het sein 'veilig' wordt gegeven voor wat betreft Corona.

5. Kwaliteit en veiligheid van zorg

MIC/MIM

In 2020 is een centrale commissie MIC/MIM (Melding incident cliënt en medewerker) opgericht (één van de drie deelprojecten van Waardigheid en Trots op Locatie). De lokale MIC/MIM commissie is verantwoordelijk voor het toezien op een juiste melding en registratie van de MIC's en MIM's en doorgeleiding naar de centrale commissie. Op locatie vinden ook de eerste analyse en verbeteracties plaats. Ook maken de MIC/MIM rapportages standaard onderdeel uit van het werkoverleg met de medewerkers om te reflecteren op het eigen handelen.

Medicatieveiligheid

In het kader van het verbeteren van zaken rondom medicatieveiligheid is een overeenkomst gesloten met Medimo (elektronisch voorschrijfsysteem) en zijn afspraken gemaakt tussen de apotheek, huisarts en Futura Zorg (veilige medicatieketen). Ook is geïnvesteerd in de aanschaf van medicatiekarren of medicatiekluisjes voor alle locaties van Futura Zorg. Met Medimo beschikt de organisatie over een actueel (digitaal) medicatieoverzicht en toedienlijst, waarop afgetekend kan worden. Afspraken over het eigen beheer van medicatie vinden plaats conform de BEM-methodiek.

RI&E

Tot slot zijn in november 2020 de uitgevraagde (deel) RI&E's (Risico Inventarisatie en Evaluatie) beoordeeld en aangemerkt als compleet. Bureau KMO Solutions heeft aan de hand van een bezoek aan een locatie, de rondleiding en gehouden interviews geconcludeerd dat de uitgevoerde (deel) RI&E's betrouwbaar zijn en als actueel mogen worden bestempeld. In de rapportage is aangegeven dat Futura Zorg een organisatie is, op weg van reactief naar proactief, met als doel de medewerkers goed te informeren en verantwoordelijkheid op de diverse gebieden te laten uitvoeren (bron: toetsingsrapport KMO Solutions, 25 november 2020).

Zodra de bezoekbeperkingen dusdanig zijn versoepeld dat locatiebezoek weer mogelijk is, zullen aanvullende (deel) RI&E's (groep 2 ZorgRie) worden uitgevoerd op de andere locaties en het hoofdkantoor in Hendrik-Ido-Ambacht en van het zorgproces (groep 3 en 6 ZorgRie). Ook zal in Q1-2021 een vacature worden gesteld voor een Adviseur Kwaliteit, Arbo en Veiligheid ter ondersteuning van de locatiebeheerders en in het kader van sturen op kwaliteit en veiligheid. Verder is een profielschets opgesteld voor een kwaliteitsverpleegkundige c.q. kwaliteitsverpleegkundig coach. Werving en selectie in Q2-2021.

Hygiëne- en infectiepreventie

De commissie schoonmaak en infectiepreventie heeft i.s.m. de huidige leverancier Eldercare het huidige programma beoordeeld. Er ligt een verbetervoorstel met o.a. een keuze voor een gestandaardiseerde schoonmaakmethode (en materialen) voor alle locaties. In Q1-2021 zullen de methode en bijhorende materialen worden getest in de locatie Futura Boskoop, waarna – bij gebleken succes – een en ander wordt uitgerold over alle Futura Zorg locaties. Implementatie tweede helft 2021. Hiermee maakt de organisatie ook op dit gebied een belangrijke stap bij het standaardiseren van werkmethoden.

Vaccinatie

In het kader van de Corona vaccinatiestrategie van de Rijksoverheid, is Futura Zorg vroegtijdig gestart met het informeren van medewerkers over het vaccineren. Hierbij is gekozen voor het motto: 'goed voorbeeld doet goed volgen'. In de communicatie is gekozen voor voorlichting, waarbij te allen tijde de keuze bij de medewerker ligt. Voor wat betreft de vaccinatie van bewoners is de bereidheid om zich te laten vaccineren groot, echter was in 2020 nog onduidelijk wanneer de kleinschalige wooninitiatieven aan de beurt zouden komen. Het vaccinatieprogramma bewoners is in 2021 gestart.

Wet zorg en dwang

M.b.t. de Wzd (Wet zorg en dwang) liep de organisatie nog achter op vigerende wet- en regelgeving. Nu wordt weliswaar verpleeghuiszorg geleverd, echter is ook sprake van een 'open huis'. Een kleinschalig wooninitiatief zoals dat van Futura Zorg kenmerkt zich door het open karakter waarin de bewoner doorgaat met zijn eigen leven, ondanks een eventuele beperking. Ergo, de bewoner behoudt de regie over zijn leven.

Futura Zorg past onvrijwillige zorg uitsluitend toe als alle alternatieven om de noodzakelijke zorg ter voorkoming van ernstig nadeel zijn uitgeput. Hiertoe is eind 2020 een concept beleidsplan onvrijwillige zorg geschreven en voorgelegd aan de cliëntenraden. Het gekozen uitgangspunt is 'geen onvrijwillige zorg, tenzij'. Alle locaties zijn voorzien van meerdere exemplaren van de Vilans alternatievenbundel en aanvullend kan het wegingskader worden geraadpleegd. Ook volgen alle medewerkers de e-learning Wzd. Implementatie Wzd is voorzien in Q1/Q2 2021, waarbij opgemerkt dat invulling van de verschillende rollen en taken voor een kleinschalig wooninitiatief de nodige uitdagingen oplevert. Oriënterende gesprekken met samenwerkingspartners op het gebied van o.a. SOG's levert de informatie op dat de vraag vele malen groter is dan het aanbod.

MDO

Bij Futura Zorg is de huisarts hoofdbehandelaar. De contacten met de locatie verlopen over het algemeen goed, hoewel niet alle huisartsen bereid zijn een zogeheten MDO (multi disciplinair overleg) bij te wonen. Soms wordt een praktijkondersteuner afgevaardigd. Futura Zorg overweegt bij de opening van nieuwe locaties om zo nodig met één huisarts te werken, met de bereidheid een MDO bij te wonen en dit vast te leggen in de zorgovereenkomst met de bewoners.

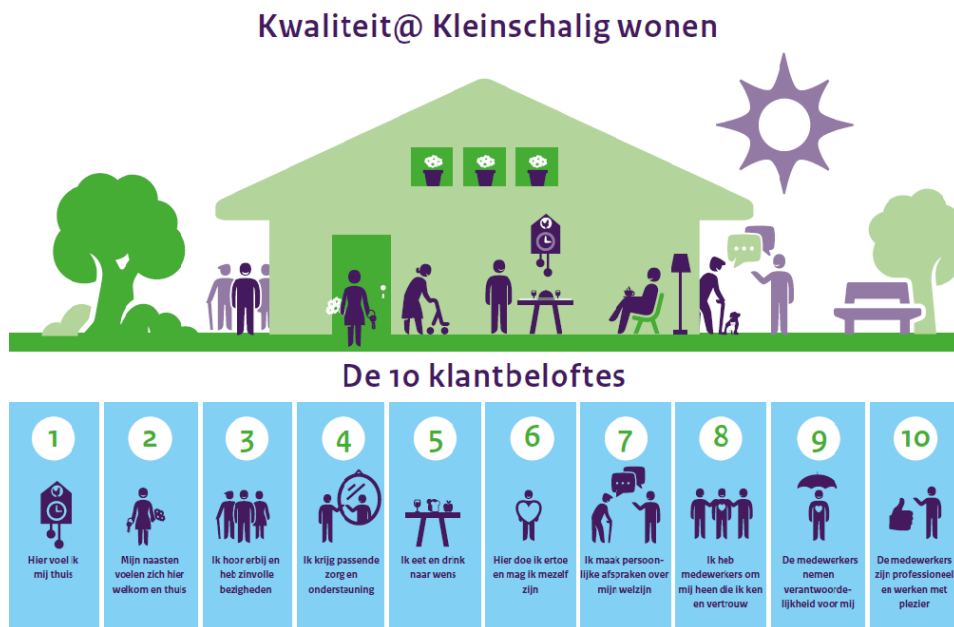
Veilige woonomgeving

Alle huizen van Futura Zorg zijn voorzien van de benodigde installaties, die de veiligheid van bewoners en medewerkers moeten borgen. Installaties worden periodiek onderhouden volgens wettelijke en/of andere voorschriften door daartoe bevoegde en/of gekwalificeerde organisaties.

6. Leren en verbeteren van kwaliteit

Futura Zorg wil een lerende organisatie zijn. Medewerkers kunnen zichzelf ontwikkelen binnen hun eigen vakgebied en/of daarbuiten. Zo wordt gewerkt met 'aandachtsfunctionarissen', die op basis van hun kennis of affiniteit zich bezighouden met bepaalde aspecten van zorg- en dienstverlening. Het aspect kwaliteit krijgt aandacht door het ontwikkelen van programma's, werkwijzen e.d., maar ook door op zoek te gaan naar een bij de organisatie passend kwaliteitssysteem.

In 2020 heeft de organisatie kennis gemaakt met Kwaliteit@, een krachtige kwaliteitsmethodiek voor het succesvol vertalen en toepassen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg naar de dagelijkse praktijk middels 10 klantbeloften.



Om een en ander te beoordelen en te bekijken of dit gedachtengoed aansluit bij de missie en visie van Futura Zorg, heeft de locatie Futura Den Bosch in 2020 een pilot gedraaid. In september 2020 hebben de auditors van Kwaliteit@ een bezoek afgelegd aan deze locatie voor het afnemen van een audit in het kader van de zelfevaluatie. Hierbij is gekeken naar:

- Persoonsgerichte zorg
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en verbeteren
- Leiderschap, governance en management

Op basis van de opgeleverde rapportage is een verbeterregister opgesteld. Het streven is om begin 2021 de basis op orde te hebben. Verder worden de diverse initiatieven (Kwaliteit@, WOL etc.) aan elkaar gekoppeld om één integrale aanpak te waarborgen.

Sturen op kwaliteit en veiligheid

Het continu sturen op kwaliteit (en veiligheid) verdient nog aandacht. Futura Zorg gaat op zoek in haar lerend netwerk naar een bestaande opzet om kwaliteit en veiligheid te monitoren. Dit met het oog op het leveren van verantwoorde en veilige zorg. Medewerkers zullen worden toegerust op structureel methodisch werken en inzetten op de PDCA-cyclus. Dit maakt dat we meer dan voorheen sturen op verbetering en meer structuur in het werk als ook eenduidigheid in werkwijzen. Hiertoe worden trainingen ontwikkeld en gegeven aan de medewerkers die het betreft.

Taskforce

In 2020 is een zogeheten 'taskforce' opgericht met vertegenwoordigers van WOL, bureau De Impuls voor de Zorg en de directie om ervoor te zorgen dat alle lopende en nieuwe initiatieven aan elkaar worden gekoppeld zodat planmatig wordt gewerkt aan het verbeteren van kwaliteit.

Uitingen van onvrede of klachten

In 2020 zijn 4 bewoners/familie uitingen van onvrede of klachten ontvangen. Twee meldingen gingen over het gevoerde mondkapjesbeleid en de communicatie hierover. Eén melding betrof de woon/service tariefstelling. Deze drie uitingen van onvrede of klachten zijn tot tevredenheid van alle betrokken partijen opgelost. Eén klacht echter is voorgelegd aan de externe klachtenfunctionaris van branchevereniging SPOT. Futura Zorg heeft formeel gereageerd op het uitgebrachte advies met concrete verbetervoorstellen. Op basis van de reactie van Futura Zorg heeft de externe klachtenfunctionaris het dossier gesloten. Deze casus loopt echter nog door in 2021.

7. Leiderschap, governance en management

Leiderschap is binnen Futura Zorg een belangrijk thema. Futura Zorg is geen organisatie met meerdere leidinggevende lagen. Aan het hoofd van elke locatie staat een locatiebeheerder (in een enkel geval twee), die leiding geeft aan een team van verpleegkundigen, verzorgenden, helpenden en ondersteunende functionarissen zoals koks, ontbijtassistenten, huishoudelijk dienst, schoonmaak en gastvrouwen/huiskamertoezicht/activiteitenbegeleiders. Het centrale thema binnen onze dienstverlening is 'we doen het samen'. Dus geen schotten tussen groepen medewerkers! Locatiebeheerders, maar ook staf en directie zijn laagdrempelig en dus ook benaderbaar. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de bedrijfsvoering.

Medezeggenschap

Bij het aantreden van de nieuwe directie is het aspect medezeggenschap bewoners en medewerkers besproken met de Raad van Commissarissen van Futura Zorg. Een en ander is vastgelegd in een tweetal memo's, waarin de strekking van de Wmcz 2018 (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018) en de WOR (Wet op de ondernemingsraden) is uitgelegd.

Omdat Futura Zorg altijd uitgaat van de volgorde bewoners – medewerkers – organisatie en de omstandigheden vergden dat de primaire aandacht uitging naar het beteugelen van de Corona pandemie, is gekozen om medezeggenschap bewoners voorrang te geven. Hiertoe zijn twee notities geschreven:

1. Medezeggenschapsstructuur Futura Zorg;
2. Medezeggenschapsregeling Cliëntenraad Futura Zorg.

Op basis van het uitgangspunt dat medezeggenschap zeggenschap volgt en de laatste in principe is belegd bij de directeur, is voorgesteld om te gaan werken met één cliëntenraad op het niveau van de organisatie en per locatie een bewoners/familieraad in te stellen. Het belang van de bewoners is altijd leidend.

Beide notities zijn voorgelegd aan de locatiebeheerders vervolgens ter advies en instemming aan de drie lokale cliëntenraden (Oudewater, Oud-Beijerland en Boskoop). Op 28 april 2021 is de medezeggenschapsregeling door de directie en cliëntenraden ondertekend en is gestart met de invoering.

De voorbereiding zijn getroffen voor het oprichten van een klankbordgroep medewerkers als voorloper op een OR. Hiermee willen we medewerkers actiever betrekken bij de ontwikkelingen in de organisatie en de beleidsvoering. Ook is een vertrouwenspersoon medewerkers aangesteld.

Verder is de Gedragscode aangescherpt en wordt het werkoverleg gestandaardiseerd aan de hand van een vast aantal thema's/ onderwerpen.

Tot slot is de directeur/bestuurder regelmatig op de locaties aanwezig om het gesprek aan te gaan met bewoners, familie/mantelzorger en de medewerkers.

8. Voldoende en deskundige medewerkers

Eind 2020 werkten bij Futura Zorg 193 medewerkers met een dienstverband.

Aantal medewerkers	Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Oud-Beijerland	Boskoop	Den Bosch	TOTAAL
Locatiebeheerder	1	2	1	1	2	1	8
Verpleging	4	1	1	5	2	1	14
Verzorging/Nachtwacht	17	11	22	15	19	11	95
Huishouding	3	4	5	5	4	1	22
Kok/Ontbijt	7	3	7	6	5	4	32
Gastvrouw/toezicht	2	1	1	1	3		8
Anders							0

Directie							1
Managementassistent							1
Boekhouding/controller							1
Administratief medewerker							1

Stagiaires							10
Leerlingen							
TOTAAL							193

Aantal medewerkers per 31.12.2020

Aantal FTE	Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Oud-Beijerland	Boskoop	Den Bosch	TOTAAL
Locatiebeheerder	0,89	1,78	1	1	2	1	7,67
Verpleging	3,68	0,89	0,67	2,53	2,11	1	10,88
Verzorging/Nachtwacht	6,28	6,3	8,53	9,46	8,74	6,97	46,28
Huishouding	1,24	0,97	1,32	1,38	0,93	0,63	6,47
Kok/Ontbijt	1,87	1,17	2,08	1,96	1,9	1,22	10,2
Gastvrouw/toezicht	0,22	0,25	0,33	0,05	0,82		1,67
Anders							0

Directie							1
Managementassistente							0,67
Boekhouding/controller							0,67
Administratief medewerker							0,33

Stagiaires							5
Leerlingen							
TOTAAL							90,84

Aantal FTE's per 31.12.2020

Uitbreiding aantal medewerkers

Het aantal medewerkers is t.o.v. het vorige verslagjaar met 12 medewerkers gegroeid. De groei van het aantal medewerkers zit uitsluitend op de locaties (verzorgend personeel, gastvrouw/huiskamertoezicht en een tweetal stagiaires). De verwachting is dat dit aantal in 2021 nog verder zal toenemen t.g.v. onder andere toenemende zorgzwaarte, toezicht en uitbreiding met een HR-adviseur en medewerker Kwaliteit, Arbo en Veiligheid (KAV). Het aantal FTE's is met 10,74 gestegen t.o.v. het vorige verslagjaar.

ZZP-tool

In Q4-2020 is het project 'bouwen van een ZZP-tool' gestart. Dit betreft een rekenmodule van ABC-consulting, die de zorginkomsten per locatie afzet tegen de inzet (en kosten) van personeel. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar het getalsmatige aspect, maar ook het kwalitatieve aspect (opleidingsniveau, bevoegdheden en bekwaamheden). Behoudens de controle op doelmatige inzet, kan meteen worden vastgesteld of Futura Zorg voldoet aan norm 2.5 van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (de zorgaanbieder zorgt dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezig cliënten en actuele zorgvragen). Het oorspronkelijke ZZP-model is gemaakt voor organisaties met ZIN (zorg in natura). Het rekenmodel is daarom omgebouwd naar PGB-financiering. Gezien de Corona beperkingen, was Futura Zorg aangewezen op beeldbeloverleg. Dit heeft e.e.a. bemoeilijkt, waardoor het project vertraging heeft opgelopen. Oplevering van het basismodel is daarom doorgeschoven naar Q1-2021. Vervolgens zullen de brongegevens van alle locaties (6 stuks) worden ingevoerd in het model, waarna de resultaten met de locatiebeheerders zullen worden

besproken (Q2-2021) en gedeeld met de teams. Waar nodig worden aanpassingen in de bezetting doorgevoerd.

Scholingsbeleid

Eind november 2020 is een voorlopig scholingsbeleid Futura Zorg vastgesteld. In dit scholingsbeleid zijn in beginsel 4 hoofddoelen benoemd:

1. Deskundigheids- en bekwaamheidsbevordering
2. Kennisvergroting
3. Persoonlijke ontwikkeling
4. Kwaliteitsverbetering

Futura Zorg heeft een overeenkomst gesloten met branchevereniging SPOT, waarmee alle medewerkers toegang hebben tot een uitgebreid leerportaal met e-learnings. Twee e-learnings zijn naar voren gehaald en verplicht gesteld voor alle medewerkers, inclusief staf en directie op het hoofdkantoor te weten: Wzd en dementie. Verder is een eerste aanzet gedaan om meer gebruik te maken van het personeelssysteem Loket, o.a. voor het opslaan van behaalde certificaten. Ook lopen gesprekken voor het digitaliseren van de personeelsdossiers.

De (deel) RI&E's zijn gestart in november 2018 en in mei 2020 afgerond met behulp van de branche RI&E voor de zorg (zie ook ad.4).

Verzuim

Tot slot is gedurende de Corona pandemie veel aandacht gegeven aan de werkomstandigheden en het welbevinden van de medewerkers. Zo is o.a. psychologische nazorg aangeboden. Ook heeft de organisatie zich ingezet om de zorgbonus aan te vragen voor alle medewerkers. Deze is net voor de Kerst 2020 uitgekeerd. We zien echter dat met de aanvang van de eerste Corona golf het verzuim toeneemt, vervolgens afneemt en weer opflakert bij de tweede golf. Dit plaatste de organisatie voor een uitdaging, echter is – dankzij de (extra) inzet van onze medewerkers de zorg nooit in het gedrang gekomen.

Jaar 2020	Percentage
Januari	3,62%
Februari	4,90%
Maart	10,65%
April	11,24%
Mei	7,29%
Juni	5,42%
Juli	4,56%
Augustus	4,91%
September	5,41%
Oktober	5,76%
November	7,21%
December	9,46%

9. Gebruik van hulpbronnen

Futura Zorg maakt al enige tijd gebruik van het elektronisch cliëntendossier (ECD) van Nedap. Voor personele zaken wordt de applicatie Loket ingezet en Cash voor de financiële administratie.








In 2020 zijn we gestart met het doorvoeren van een aantal verbeterlagen in het ECD, onder andere door de zorgleefplannen opnieuw te maken conform de missie en visie van Futura Zorg. Hierbij worden de medewerkers ondersteund door medewerkers van bureau de De Impuls voor de Zorg. Dit project krijgt in 2021 verder zijn beslag.

Ook zijn gesprekken gestart met uitvoerder Via Salaria om meer functionaliteiten van het personeelssysteem (Loket) verder uit te nutten. Hierbij kan worden gedacht aan het digitaliseren van personeelsdossiers als ook diverse workflows.

Tot slot is een overeenkomst gesloten met branchevereniging SPOT om gebruik te kunnen gaan maken van de online leeromgeving.

10. Gebruik van informatie

In het jaar 2020 is de aandacht vooral uitgegaan naar het beteugelen van de Corona-pandemie COVID19. De organisatie heeft noodgedwongen keuzes moeten maken. Zo is o.a. het jaarlijkse CTO/MTO onderzoek niet doorgegaan omdat we hier de bewoners én medewerkers niet mee wilden en konden belasten en alle aandacht nodig was voor het geven van goede zorg aan onze bewoners. De bewoners, familie en mantelzorgers hebben de weg naar 'Zorgkaart Nederland' gevonden. Dit is de website van de Patiëntenfederatie Nederland waar zorgvragers (of diens vertegenwoordigers) hun waardering over de geleverde zorg- en dienstverlening kunnen achterlaten. De waardering voor onze zorg- en dienstverlening in een cijfer uitgedrukt varieert van 8,4 tot 9,3. Het algemeen gemiddelde komt uit op een 8,6 (24 waarderingen).

 <p>Futura Zorg, locatie Oudewater Particulier woonzorgcentrum 📍 Oudewater</p>	<p>9.3 1 waardering</p>
 <p>Futura Zorg, locatie Waalwijk Particulier woonzorgcentrum 📍 Sprang Capelle</p>	<p>8.7 11 waarderingen</p>
 <p>Futura Zorg, locatie Nieuwveen Particulier woonzorgcentrum 📍 Nieuwveen</p>	<p>8.7 3 waarderingen</p>
 <p>Futura Zorg, locatie Boskoop Particulier woonzorgcentrum 📍 Boskoop</p>	<p>8.7 1 waardering</p>
 <p>Futura Zorg Organisatie 📍 Hendrik-Ido-Ambacht</p>	<p>8.6 24 waarderingen</p>
 <p>Futura Zorg, locatie Den Bosch Particulier woonzorgcentrum 📍 's-Hertogenbosch</p>	<p>8.6 4 waarderingen</p>
 <p>Futura Zorg, locatie Oud-Beijerland Particulier woonzorgcentrum 📍 Oud-Beijerland</p>	<p>8.4 4 waarderingen</p>

Bron: Zorgkaart Nederland

Bij het aantreden van de nieuwe directie is ook meteen gestart met het uitwisselen van kwalitatieve, kwantitatieve en financiële data (benchmark). Dit in het kader van transparantie, onderlinge verbinding. Het werkoverleg is gestandaardiseerd (agenda, actie- en besluitenlijst) en er is een 'linking pin' gecreëerd tussen het locatieoverleg (medewerkers), locatiebeheerdersoverleg en staf als ook tussen het individuele overleg tussen de directie en de locatiebeheerders.

Er wordt gewerkt met portefeuillehouders/werkgroepen die rapporteren aan het locatiebeheerdersoverleg en/of de directie. Dit zorgt voor eigenaarschap maar ook voor versnelling.

11. Waardigheid en Tros op Locatie (WOL)

In 2020 liepen drie deelprojecten van WOL te weten:

1. Visie in de praktijk
2. De bewonersroute
3. MIC/MIM

Ook hier weer heeft Corona ons parten gespeeld. Medio december 2020 hebben we de balans opgemaakt en het vervolg tijdspad opnieuw vastgesteld. Focus ligt nu op 2021.

Met behulp van een of meerdere locatiebeheerders (portefeuillehouders) en de WOL-coach worden in Q1-2021 verdere afspraken gemaakt. Zo wordt o.a. de bewonersroute uitgewerkt (waarbij de methodische cyclus van het primaire proces voorrang krijgt in de uitwerking), gaan we het hebben over de invulling van de rollen en taken van de locatiebeheerder en het EVV-schap. Omdat we hebben vastgesteld dat sommige medewerkers moeite hebben met het in lijn brengen van de oorspronkelijke verwachtingen met het heden en elkaar nog onvoldoende aanspreken en/of tijdens bijeenkomsten reflecteren op houding en gedrag (professioneel handelen), wordt aanvullend ingezet op het trainingsprogramma 'Reflecteren kan je leren' voor alle locaties. De WOL coach ondersteunt de locatiebeheerder bij het begeleiden van dit teamproces.

De bewonersroute (1^e contact tot en met einde zorg) wordt vastgelegd en uitgewerkt, waarbij er aandacht is voor alle stappen in dit proces zowel zorginhoudelijk als administratief.

Het derde en ook laatste deelproject is 'MIC/MIM'. Doel is het in lijn brengen van de visie van Futura Zorg met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en de Wet Wkkgz. Met de ervaring meegenomen uit andere zorgorganisaties, heeft de directie voorgesteld om niet alleen een lokale en een centrale MIC/MIM commissie op te richten, maar dit in 2021 uit te breiden naar een commissie KAV (Kwaliteit, Arbo en Veiligheid). Ook wordt meteen het sturen op kwaliteit en veiligheid meegenomen door het samenstellen van een rapportagetool als 'dashboard kwaliteit en veiligheid' voor de hele organisatie.