

FUTURA

WONEN ZORGEN LEVEN!

Kwaliteitsverslag 2022 Kwaliteitsplan 2023



Eigenaar	M. Bekker
Naam document	Kwaliteitsverslag en -plan 22-23
Versienummer	1.0
Versiedatum	16 januari 2023

Inhoud

INLEIDING	3
I – KWALITEIT	6
1. Profiel Futura Zorg	6
A. Missie en Visie	6
B. Structuur en besturingsfilosofie	7
C. Onze bewoners.....	10
2. Profiel personeelssamenstelling	11
A. Personeelssamenstelling	12
B. In- en uitstroom.....	13
3. Situatie, plannen en voornemens binnen Futura Zorg	14
3.1 Persoonsgerichte zorg/ondersteuning (wat wil de bewoner?).....	15
3.2 Wonen en welzijn (een aangenaam leven)	17
3.3 Veiligheid - kwalitatief veilige zorg/ondersteuning (Leren door professionals in teams)	25
3.4 Leren en ontwikkelen van kwaliteit (lerende organisaties)	28
3.5 Leiderschap, governance en management (Transparantie & verantwoording)	34
3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	40
3.7 Gebruik van hulpbronnen (omgeving & context).....	42
3.8 Gebruik van informatie	45
4. Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren	47
II ARBO	48
III VEILIGHEID	50
BIJLAGE: OVERZICHT VAN AFKORTINGEN/BEGRIPPEN/LEVERANCIERS	52

Inleiding

Futura Zorg levert kwalitatieve zorg aan ouderen die enerzijds nog redelijk kunnen functioneren en anderzijds een zorgbehoefte kennen door (toenemende) fysieke beperking en/of afnemende fysieke/geestelijke kracht. Voor deze ouderen hebben wij een woon- en zorgconcept ontwikkeld dat tegemoetkomt aan de persoonlijke wensen en zorgbehoefte. Dat wil zeggen dat wonen met zorg wordt gerealiseerd in kleinschalige woonvoorzieningen, gelegen in de nabijheid van de oorspronkelijke woon- en leefomgeving.

Het jaar 2022 begon na een hectisch 2021. In 2021 is hard gewerkt om de (aantoonbare) kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening naar een hoger niveau te brengen. De basis hiervoor is gelegd en in 2022 lag de focus op het bestendigen van deze basis binnen de gehele organisatie.

Eén van de uitdagingen was (en is nog steeds) Corona. Ondanks de inmiddels welbekende preventieve maatregelen zoals (booster)vaccinatie en hygiënevoorschriften, is de organisatie meerdere malen geraakt door het virus. Dit heeft o.a. geleid tot isolatie van bewoners op hun appartement, maar ook tot uitval onder medewerkers met een hoog ziekteverzuim tot gevolg. In een aantal gevallen is zelfs sprake van Long Covid. Uiteraard ging de primaire aandacht uit naar de bewoners en verzuimende medewerkers, maar bracht herbezetting van de opengevallen diensten substantiële meerkosten met zich mee. Wel is de organisatie in staat geweest de zorg- en dienstverlening op peil te houden, zonder dat we de hulp hebben hoeven inroepen van familie/ mantelzorgers. Een groot compliment aan het adres van alle medewerkers van Futura Zorg. De organisatie is zich aan het beraden op een aanpassing c.q. versoepeling van het gevoerde beleid t.a.v. het isoleren van bewoners op het appartement als ook de thuisquarantaine van positief geteste medewerkers zonder of met milde klachten.

Op Zorgkaart Nederland werd 2022 dan ook afgesloten met weer een mooie waardering: 8,5 op basis van 53 waarderingen. Dat lijkt een achteruitgang ten opzichte van 2021 met een score van 9.1, maar die was gebaseerd op 14 waarderingen. Kortom, met bijna 4 keer zoveel waarderingen is deze 8,5 een stuk veelzeggender en zodoende:

TOF: Trots Op Futura!

De vele gevallen van Corona onder bewoners en medewerkers droegen bij aan het ziekteverzuim dat op een (extreem) hoog niveau bleef. De hieruit voortvloeiende kosten plus de sterk gestegen prijzen voor energie, voeding en huishoudingskosten, leidden ertoe dat 2022 afgesloten werd met een financieel verlies, waar 2021 nog positief werd afgesloten.

Op 16 september 2022 is het 'Integraal Zorgakkoord' (IZA) met de titel 'Samenwerken aan gezonde zorg' aangeboden aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal. In het akkoord wordt een aantal knelpunten benoemd, die ook deels of geheel op Futura Zorg van toepassing zijn en onze zorg- en dienstverlening raken. Het betreft de volgende onderwerpen:

- 1. De toegankelijkheid van de zorg staat onder druk;**
- 2. Er is onvoldoende samenwerking tussen domeinen;**
- 3. De kwaliteit van zorg staat onder druk;**
- 4. Zorgprofessionals staan onder druk;**
- 5. Ook de zorg heeft een opdracht om te verduurzamen;**
- 6. Meer geld is niet de oplossing.**

Kortom, de ambitie is om de zorg voor iedereen toegankelijk te maken, kwalitatief goed en betaalbaar te houden door de volgende opgaven centraal te stellen:

- Waarborgen gelijke toegang tot zorg van goede kwaliteit;
- (Wijkgericht) preventie en ondersteuning: bevorderen gezonde levensstijl en versterken zelfredzaamheid;
- Afremmen van medicalisering;
- Optimaal inzetten beschikbare capaciteit;
- Verminderen administratieve lasten voor zorgprofessionals;
- Werkplezier van zorgprofessionals vergroten, creëren zeggenschap over strategie, beleid en uitvoering van zorg ;
- Inzetten op elektronische gegevensuitwisseling cliënt;
- Beter samen werken ondersteund door goed werkende (digitale) infrastructuur/ innovaties.

Eén en ander betekent voor Futura Zorg dat ook het jaar 2023 staat in het teken van:

1. De basis op orde;
2. Het verder werken aan en sturen op verbetering van de kwaliteit en veiligheid van zorg- en dienstverlening mede a.d.h.v. de PDCA-cyclus, halfjaarplannen en door standaardisatie van werkwijzen en procedures;
3. Het afronden, implementeren én borgen van projecten;
4. Het verder verbeteren van bewoner- en medewerker tevredenheid;
5. Bezetting op alle locaties op orde (kwalitatief én kwantitatief);
6. Stimuleren van een gezond en aantrekkelijk werkklimaat: de medewerkers centraal;
7. Continuïteit door gecontroleerde volumegroei en financieel rendement.
8. Organisatie (en borgen) van medezeggenschap bewoners en medewerkers.

Verder zal in 2023 beleidsmatig en uitvoerend worden gewerkt aan:

- Verdere implementatie van Kwaliteit@;
- Activiteitenbeleid/ zinvolle daginvulling;
- Familieparticipatie;
- Mantelzorgbeleid;
- HR-beleid;
- Vrijwilligersbeleid;
- Veiligheidsbeleid.



Afbeelding: Futura Zorg, locatie Oud-Beijerland

Voor het eerst worden het Kwaliteitsverslag en het Kwaliteitsplan samengevoegd. Dit betreft een experiment om ook op dit gebied de administratieve lastendruk te verlagen. Medio 2023 zal bepaald worden of deze nieuwe vorm ook wordt doorgezet in 2024.



I – KWALITEIT

1. Profiel Futura Zorg

A. Missie en Visie

De missie van Futura Zorg 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 (kleinere) gemeentes en kernen in de nabijheid van de oorspronkelijke woonomgeving van ouderen. Bij de uitvoering van onze missie hanteren wij de volgende kernwaarden:

1. Eigen regie staat centraal

Bewoners voeren de regie over hun eigen leven. Zoveel als mogelijk in stand houden van het ‘gewone leven’: actief blijven en hun waardigheid in stand houdend; goed en comfortabel wonen.

2. Vraag- en dialooggericht werken

Begeleiding en ondersteuning worden in samenspraak met de bewoner en familie vormgegeven. Onze medewerkers hebben daarin een ondersteunende en begeleidende rol. Wij hechten zeer aan (mede)zeggenschap en invloed van de bewoner en verwanten.

3. Waarde gedragen zorg

Wij richten ons op ondersteuning die bijdraagt aan het in stand houden van de waardigheid van de bewoner.

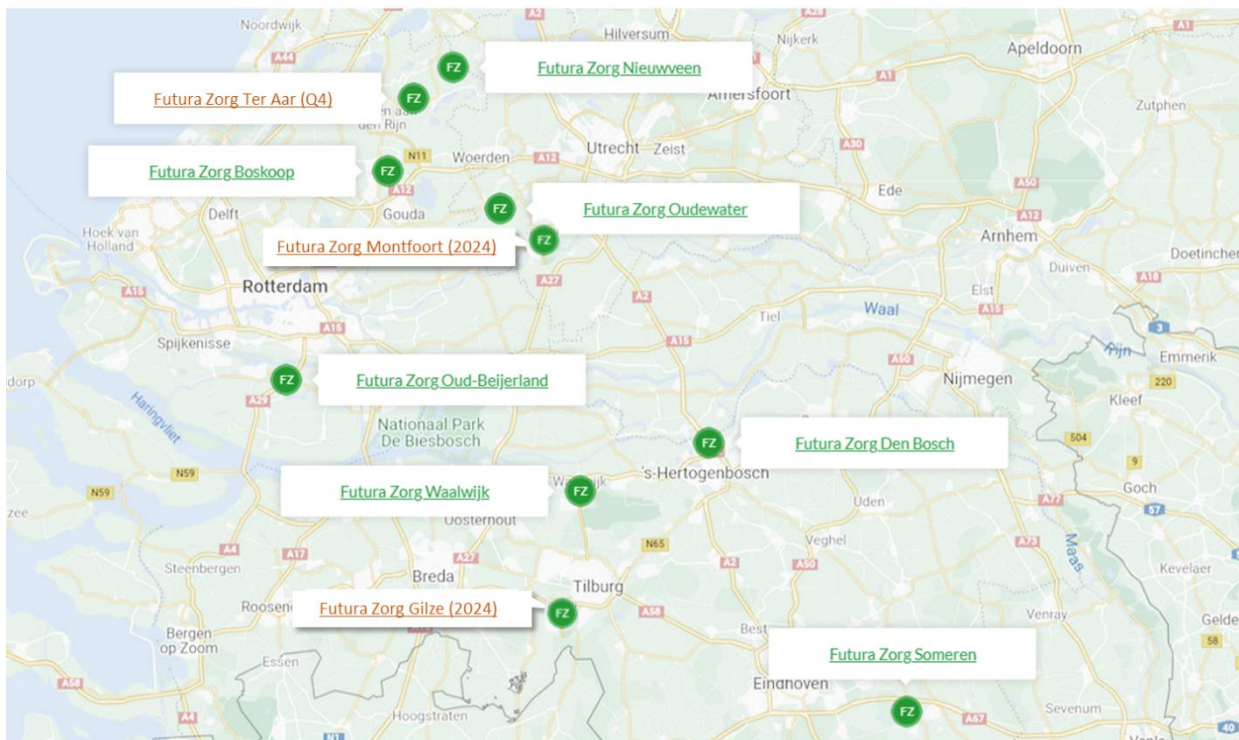
4. Omgevingsgerichte zorg

Het woon- en zorgconcept is bij voorkeur vormgegeven in de directe woon- en leefomgeving van bewoners; de band met die omgeving is immers van grote invloed op het welbevinden van de oudere.

5. Integratie van wonen en zorg

Zowel de woon- en leefomgeving als de dagelijkse zorg moeten bijdragen aan het welzijn van de oudere; woonkwaliteit voldoet aan eisen met betrekking tot comfort, veiligheid en privacy.

B. Structuur en besturingsfilosofie



Figuur 1: locaties Futura Zorg in Nederland

De meeste ouderen blijven het liefst zo lang mogelijk in hun eigen huis en in hun eigen omgeving wonen. Maar soms is zelfstandig wonen niet meer verantwoord. Het vooruitzicht van een groot verzorgings- of verpleeghuis is niet voor iedereen even aantrekkelijk. Futura Zorg biedt hiervoor een veilig, comfortabel, en duurzaam alternatief: het Futurahuis.

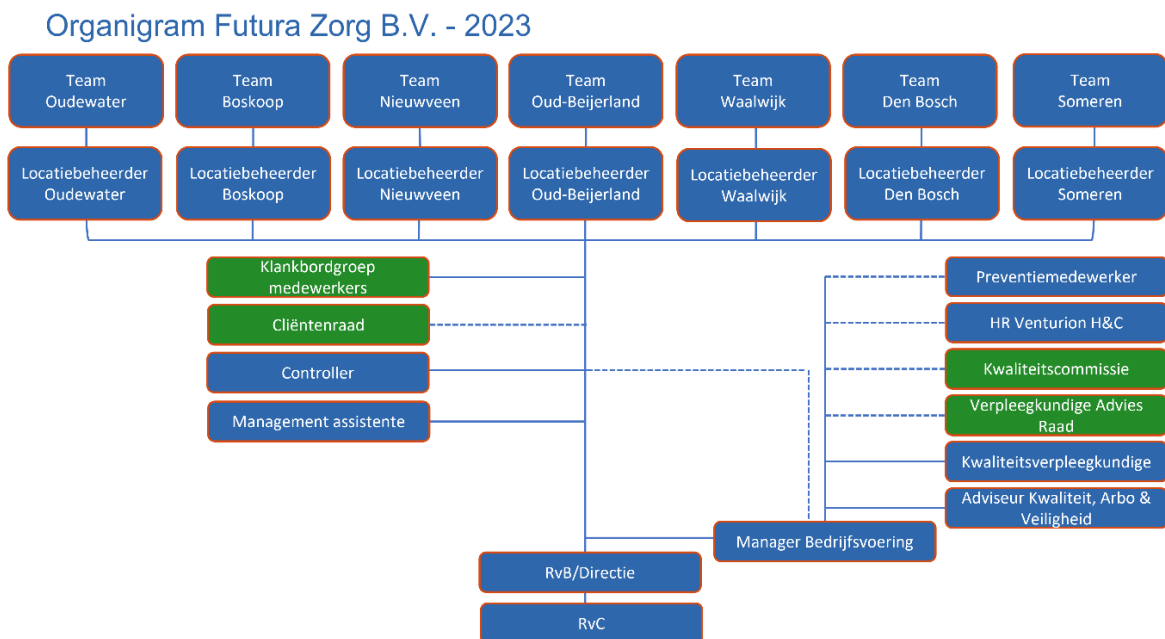
Futura Zorg beschikt eind 2022 over zeven locaties (zie figuur 1) waar zorg in de zin van de Wlz en incidenteel Zvw en de Wmo wordt geboden aan bewoners in Oudewater, Waalwijk, Nieuwveen, Oud-Beijerland, Boskoop, Den Bosch en Someren. De 8^e locatie (Ter Aar) is in aanbouw en kan hopelijk eind 2023 haar deuren openen. Op elke locatie wonen tussen de 17 en 23 bewoners. Het aantal zorg- en dienstverleners per locatie varieert 30 tot 37 (veelal in deeltijd). Per locatie zijn 3 tot 6 vrijwilligers actief.

Elke locatie heeft een beheerder die integraal verantwoordelijk is voor de locatie. De locatiebeheerders werken binnen bepaalde kaders, waarbij er ruimte is voor lokale autonomie. Naast de locatiebeheerder, bestaat het team op locatie uit zorgassistenten, verzorgenden, verpleegkundigen, actieve nachtwachten, gastvrouwen/activiteitenbegeleiders, huishoudelijk medewerkers, kok(s) en ontbijtassistenten. In 2022 werd een pilot gestart waarbij één locatiebeheerder, ondersteund door twee verpleegkundigen, twee dichtbijgelegen locaties aanstuurt. Het bleek echter niet de juiste timing hiervoor en de pilot werd vroegtijdig afgebroken. Een nieuwe pilot wordt bij de ingebruikname van locatie Ter Aar (in combinatie met Nieuwveen) gestart.

De locaties worden ondersteund door een centraal bureau in Rotterdam, waar een kleine ondersteuningsstaf zetelt bestaande uit de kwaliteitsverpleegkundige, adviseur KAV (Kwaliteit, Arbo en Veiligheid), business controller, managementassistente, manager bedrijfsvoering en de directeur/bestuurder. Daarnaast bestaat een nauwe samenwerking met moederorganisatie Venturion Health & Care waar diensten, zoals HR-advies, worden afgenomen.

De centrale KAV-commissie - Kwaliteit, Arbo en Veiligheid - vormt de schakel tussen de lokale commissies en de bestuurder. Op basis van rapportages en analyses worden verbeteracties voorgesteld en ingezet.

Bij Futura Zorg is de huisarts van de bewoner hoofdbehandelaar. Daarnaast neemt Futura Zorg professionele diensten af bij Novicare, Gericare, ZBVO en op basis van ZZP'ers (zelfstandige zonder personeel). Hierbij kan worden gedacht aan een SO(G), (GRZ)psycholoog en Wzd-functionaris. Zo kunnen specialisten worden ingeschakeld op doorverwijzing van de huisarts en/of op aanvraag van Futura Zorg.



Afbeelding: organigram Futura Zorg B.V.

Continuïteit en gecontroleerde groei

Futura Zorg is een nog jonge, groeiende organisatie met een gezond ambitieniveau. Samen met Amvest LCF en onze moedermaatschappij Venturion Health & Care wordt ingezet op kwalitatieve en kwantitatieve groei. Onze gezamenlijke groeiambitie is 1 tot maximaal 2 locaties per jaar.

Eind juni 2022 is de 7^e locatie geopend in Someren. Vervolgens zijn we in november gestart met de 8^e locatie in Ter Aar (prognose ingebruikname Q4-2023), gevolgd door een grootschalige ontwikkeling van Amvest LCF in Gilze (provincie Noord-Brabant) waar ook een Futura Zorg locatie onderdeel van zal gaan uitmaken. Tot slot zijn voorbereidingen getroffen voor de ontwikkeling van een Futurahuis in Montfoort (provincie Utrecht) en wordt een mogelijke uitbreiding van de locatie Oudewater overwogen. Binnen een periode van 2 jaar is het streven door te groeien naar 10 locaties. Hierbij opgemerkt dat ook wij last hebben van de druk op de levering én prijs van bouwmaterialen.

Het aspect projectontwikkeling is onderwerp van gesprek tussen Amvest LCF en Futura Zorg. Hierbij zijn contractuele afspraken gemaakt tussen partijen, waarbij het Futura Zorg is toegestaan om naast het huidige concept andere (zorg)labels te ontwikkelen. Uitgangspunt hierbij blijft de kwaliteit en betaalbaarheid van wonen, welzijn en zorg.

Bij het ontstaan van Futura Zorg is gekozen voor scheiden wonen en zorg. Het onderdeel wonen is geregeld via een woon/service overeenkomst en de zorg is vooralsnog grotendeels PGB-gefinancierd. Futura Zorg bv heeft een WTZa-vergunning en doet de aanbesteding en contractering met de Zorgkantoren CZ, Zorg & Zekerheid en Zilveren Kruis. Met uitzondering van onze locaties in Waalwijk en Den Bosch, die per 01-02-2023 VPT gecontracteerd zijn met VGZ-zorgkantoor, zijn alle locaties vooralsnog PGB gefinancierd. Alle zorg, woon- en service gerelateerde activiteiten worden vanuit Futura Zorg bv georganiseerd.

Mede met het oog op het eerdere voorstel van onze Minister voor Langdurige Zorg en Sport, dat kleinschalige wooninitiatieven niet meer structureel worden bekostigd via persoonsgebonden budgetten, is het uiteindelijke doel om met alle zorgkantoren te contracteren (VPT). De Minister heeft overigens per 8 juli 2022 laten weten dat het PGB beschikbaar blijft voor kleinschalige wooninitiatieven. Wel is het haar voornemen om initiatieven te toetsen op eigen regie; juist de kern van het PGB.

Daarnaast levert de driehoek PGB-houder, zorgkantoor en Sociale Verzekeringsbank (SVB) nog met enige regelmaat onduidelijkheden op met als gevolg uitblijvende betaling.

Dit vormt de basis om over te willen stappen naar VPT, waarbij Futura Zorg rechtstreeks contracteert met het zorgkantoor. Dit ontlast de bewoner of diens gemachtigde van een hoop administratieve rompslomp. De dagtarieven Zorg in Natura leveren ook een betere dekkingsbijdrage voor de geleverde zorg- en dienstverlening en daarmee de continuïteit van Futura Zorg.

Al onze inspanningen, dat wil zeggen het verder c.q. verregaand professionaliseren, verbeteren van kwaliteit van zorg- en dienstverlening aan onze bewoners, goed werkgeverschap, de groei van het aantal locaties, spreiding van de kosten van overhead, naamsbekendheid, et cetera, zullen zorgen voor de algehele continuïteit van onze (mooie) organisatie. Daarentegen zien wij ook de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, toename van kosten (inflatie) en beschikbaarheid van betaalbare grondposities als potentiële rem op de continuïteit en groei van Futura Zorg.

C. Onze bewoners

De organisatie telde eind december 2022 125 bewoners (zie figuur 2), met dien verstande dat de locatie Someren nog niet volledig bezet is.

Futura Zorg richt zich op bewoners die over een indicatie somatiek en/of psychogeriatric ZPZ 4, 5, 6 en een enkele 7 of 8 beschikken. Bij achteruitgang van de bewoner leveren wij ook de zorg rondom het levenseinde, zodat de bewoner in de laatste fase van zijn leven in de vertrouwde omgeving kan blijven.

Futura Zorg levert thans Wlz-zorg op basis van een persoonsgebonden budget en per 01.02.2023 VPT zonder behandeling (locaties Waalwijk en Den Bosch). Een enkele keer komt ook nog GGZ voor, echter is dit een uitzondering op de regel.

Een aantal bewoners heeft geen indicatie. Het betreft dan overwegend partners van bewoners die wel over een indicatie beschikken. Bij overlijden van de bewoner met indicatie, kan de overblijvende bewoner zonder indicatie blijven wonen bij Futura Zorg. Hij of zij verhuist dan wel naar een eenpersoons appartement.

	Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Oud- Beijerland	Boskoop	Den Bosch	Someren	Totaal
VV4	8	9	7	1	8	9	3	45
VV5	10	4	9	8	5	5	9	50
VV6	0	3	0	10	4	4	0	21
VV7	0	0	1	0	0	0	0	1
VV8	0	0	0	0	0	0	0	0
GGZ	1	1	0	0	0	0	0	2
GEEN	0	1	0	0	3	0	2	6
TOTAAL	19	18	17	19	20	18	14	125

Figuur 2: Aantal bewoners per locatie per 31 december 2022 onderverdeeld naar zorgwaarde (Someren in opstartfase)

2. Profiel personeelssamenstelling

Futura Zorg levert liefdevolle, persoonlijke c.q. persoonsgerichte zorg. De basis hiervoor zijn de teams op locatie. Er zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week voldoende en gekwalificeerde medewerkers aanwezig om de zorg- en dienstverlening te bieden waar onze bewoners op kunnen en mogen rekenen.

We gebruiken hierbij de zogeheten ZP-tool. Deze tool geeft inzicht in de benodigde bezetting t.o.v. het aantal bewoners en specifieke zorgzwaarte en zet dit af tegen het basisrooster en de PGB-zorginkomsten. Er wordt nog gezocht naar een modus om de inzet uren oproepkrachten, uitzendkrachten en/of ZP-ers (zelfstandige zonder personeel) in het model te verwerken.

Gedurende 2022 zijn de locatiebeheerders meer en beter gebruik gaan maken van deze tool om actief te sturen op de inzet van medewerkers, zodanig dat de bezetting meebeweegt met het aantal bewoners en/of bij toenemende zorgzwaarte.

In 2022 is de afdeling HR van moedermaatschappij Venturion Health & Care verantwoordelijk geworden voor de uitvoering van het totale HR-beleid. Hiermee is een grote stap voorwaarts gemaakt in de professionalisering van de HR-processen. Voorbeelden hiervan zijn het recruitmentbeleid, de processen rondom instroom, doorstroom en uitstroom en de overgang van de salarisadministratie naar AFAS.

Voor 2023 is een HR-Jaarplan opgesteld waarbij per kwartaal is bepaald wat de volgende stappen in het HR-beleid zullen zijn. Uitgangspunt hierbij is dat de medewerker centraal staat en Futura Zorg extra aandacht besteedt aan haar werkgeversmerk, het binden en boeien van medewerkers, een prettige en veilige werkomgeving en het terugdringen van verzuim.



Afbeelding: enkele medewerkers van de locaties Waalwijk en Den Bosch

A. Personeelssamenstelling

Een goede bezetting op de locaties is de basis voor goede en veilige zorg- en dienstverlening. In de tabellen hieronder geven wij de personeelssamenstelling weer in FTE's en in absolute aantallen. Waar nodig en mogelijk laten wij de bezetting meebewegen met het aantal aanwezige bewoners en bijhorende zorgvraag/ zorgzwaarte. Ten aanzien van onderstaande overzichten (fte en aantallen medewerkers) merken wij op, dat in figuur 5 het totaal aantal medewerkers (inclusief 60 oproep/ nuluren krachten) per peildatum is opgenomen. In figuur 4 (FTE) is de daadwerkelijke inzet oproepkrachten niet meegenomen.

Aantal FTE	Boskoop	Den Bosch	Nieuwveen	Oud-Beijerland	Oudewater	Someren	Waalwijk	Hoofdkantoor	Totaal
Activiteitenbegeleider	0,08	0,50	0,33				0,61		1,53
Adviseur kwaliteit, arbo en veiligheid								0,67	0,67
Assistent kok			-						-
BBL leerling verzorgende IG	0,67		0,78						1,44
Boekhouder – controller								0,67	0,67
Directeur								1,00	1,00
Gastvrouw	0,36				0,21				0,57
Helpende	-	0,50	0,56	0,17	0,56	1,11	0,72		3,61
Helpende plus	0,28	0,78				0,78			1,83
HR medewerker								0,67	0,67
Huishoudelijk medewerker	0,69	-	0,94	0,83			0,97		3,44
Huishoudelijk medewerker / (assistent) kok			-		0,63				0,63
Huishoudelijk medewerker / gastvrouw	0,31				0,43				0,74
Huishoudelijk medewerker / ontbijtservice		1,01			-	0,89	0,25		2,15
Keukenhulp			-	-					-
Kok	0,99	0,89	0,56	0,83	0,67	0,78	0,89		5,60
Kwaliteitsverpleegkundige								0,89	0,89
Locatiebeheerder	1,00	0,89	1,00	1,00	0,89	2,00	1,00		7,78
Managementassistent								0,67	0,67
Medewerker ontbijtservice	0,83	0,21	0,42	0,76	0,38				2,60
Nachtwacht	1,00	1,33	1,56	0,56	0,50		0,83		5,78
Stagiair zorgondersteuning							0,39		0,39
Stagiaire facilitair								0,89	0,89
Stagiaire helpende				0,67					0,67
Stagiaire verpleegkundige	0,67		0,44		0,89	0,67			2,67
Stagiaire verzorgende	0,67	0,44	0,67	0,39					2,17
Verpleegkundige	0,56	1,72	2,78	0,44	1,50	2,56	0,67		10,22
Verzorgende	6,11	2,78	2,42	7,36	3,89	2,94	5,50		31,00
Verzorgende / (assistent) kok			1,00						1,00
Verzorgende / nachtwacht				0,67			0,78		1,44
Totaal	14,21	11,06	13,44	13,68	10,53	11,72	12,61	5,44	92,70

Figuur 4: Aantal FTE's peildatum 31.12.2022

Aantal medewerkers	Boskoop	Den Bosch	Nieuwveen	Oud-Beijerland	Oudewater	Someren	Waalwijk	Hoofdkantoor	Totaal
Activiteitenbegeleider	1	1	1				2		5
Adviseur kwaliteit, arbo en veiligheid								1	1
Assistent kok			1						1
BBL leerling verzorgende IG	1		1						2
Boekhouder – controller								1	1
Directeur								1	1
Gastvrouw	3				4				7
Helpende	1	3	2	2	2	2	2		14
Helpende plus	1	1				1			3
HR medewerker								1	1
Huishoudelijk medewerker	3	2	4	5			3		17
Huishoudelijk medewerker / (assistent) kok			1		1				2
Huishoudelijk medewerker / gastvrouw	2				1				3
Huishoudelijk medewerker / ontbijtservice		2			1	2	1		6
Keukenhulp			1	1					2
Kok	3	4	1	2	1	1	2		14
Kwaliteitsverpleegkundige								1	1
Locatiebeheerder	1	1	1	1	1	2	1		8
Managementassistent								1	1
Medewerker ontbijtservice	4	2	2	2	1				11
Nachtwacht	2	2	3	1	2		2		12
Stagiair zorgondersteuning							1		1
Stagiaire facilitair								1	1
Stagiaire helpende				1					1
Stagiaire verpleegkundige	1		1		1	1			4
Stagiaire verzorgende	1	1	1	1					4
Verpleegkundige	3	2	4	1	3	4	1		18
Verzorgende	15	7	11	12	14	4	10		73
Verzorgende / (assistent) kok			2						2
Verzorgende / nachtwatch					1		2		3
Totaal	42	28	37	30	32	17	27	7	220

Figuur 5: Aantal medewerkers peildatum 31.12.2022

Belangrijk om te vermelden is dat naast het aantal medewerkers in dienst, op dit moment 46 vrijwilligers zich inzetten voor het welzijn van onze bewoners. Zij geven net dat beetje extra aandacht en ondersteuning waardoor bewoners zich nog meer thuis voelen!

B. In- en uitstroom

In 2022 is de totale formatie gegroeid met 20 medewerkers (*exclusief* stagiaires). Hierin is een inhaalslag verwerkt m.b.t. de instroom Den Bosch, omdat in 2020 en 2021 een groot aantal appartementen leeg stond t.g.v. de lockdown (Corona). De vaste bezetting medewerkers bleef hierdoor achter. Ook zijn we het aantal kleine(re) contracten aan het opschonen en is sprake van een meer evenwichtige bezetting op de locaties. Tot slot zijn 14 nieuwe medewerkers aangenomen voor de locatie Someren.

Verloopstatistiek	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Instroom	5	8	5	4	5	14	3	11	8	3	3	3
Uitstroom	7	5	4	1	5	3	1	4	9	6	2	5
Per saldo	-2	3	1	3	0	11	2	7	-1	-3	1	-2

Figuur 6: In- en uitstroom medewerkers 2022

3. Situatie, plannen en voornemens binnen Futura Zorg

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van de acht onderwerpen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg uiteengezet welke plannen en acties in 2023 aan bod zullen komen. Een deel van de plannen is gericht op het borgen van hetgeen al is bereikt en een deel is gericht op het door ontwikkelen van de zorg- en dienstverlening met als doel het verhogen van het welzijn en de kwaliteit van leven van onze bewoners – wat Futura Zorg betreft: een continu proces.

Een aantal grote, overkoepelende onderwerpen lag begin 2022 als uitdaging voor ons. Wij hebben hierin, met elkaar, het volgende bereikt:

- *Leren rapporteren door teams (in het ECD in het bijzonder, maar ook in algemene zin het schriftelijk rapporteren/ formuleren zoals bij MIB/MIM; mogelijk invoeren SOAP-methodiek);* Status: begin 2023 heeft dit nog volop de aandacht. De schrijf- en rapporteervaardigheden van teamleden is (nog) niet op gewenste niveau. We hebben een ECD-commissie opgericht die een nieuw format voor het Zorgplan heeft opgesteld. Dit gaat de medewerkers helpen om op een efficiënte wijze te rapporteren en eenvoudig oude rapportages te raadplegen. Onderzoek binnen Futura Zorg heeft opgeleverd dat goed rapporteren middels de SOAP-methodiek zowel extra kennis als vaardigheden vergt van het personeel terwijl de toegevoegde waarde voor het overgrote deel van de rapportages hier niet tegen opweegt. Om deze reden is besloten op dit moment af te zien van het implementeren van de SOAP-methodiek.
- *Het neerzetten van de Jaarplan/-verslag-cyclus, gekoppeld aan de begroting en met lokale KAV-plannen;*
Status: de cyclus van heidag-begroting-kaderbrief-kwaliteitsplan-kwaliteitsverslag verloopt nog niet zoals we deze graag zouden zien. Medio 2023 zal dit opnieuw herzien worden.
- *Invoering Kwaliteit@ als kwaliteitssysteem, inclusief bijhorende werkmethodeken;*
Status: bij alle locaties is Kwaliteit@ geïntroduceerd. Bij een drietal locaties moet in 2023 nog de Basis Op Orde Toets plaatsvinden.
- *WOL-project; lokaal specifieke items: teamreflectie, teamontwikkeling, teamstructuur/ EVV-inpositie-krijgen en formuleren, vaststellen, implementeren en borgen van de 'Bewonersroute';*
Status: projecten zijn afgerond. De medewerkers leerden over methodisch werken (denken!), Plan-Do-Check-Act, reflectie, feedback en aanverwante zaken. De programma's zijn gedraaid, maar hebben tijd nodig om te bekliven en verder te groeien.
Bewonersroute is vastgesteld, maar nog niet geïmplementeerd.
- *HR project; formuleren, implementeren en borgen van de medewerkersroute.*
Status: opzet is gemaakt, verder ontwikkelen in 2023.

3.1 Persoonsgerichte zorg/ondersteuning (wat wil de bewoner?)

Binnen Futura Zorg werken we vanuit het principe dat elke bewoner uniek is en centraal staat bij de door ons geleverde zorg- en dienstverlening. Dit betekent o.a. dat wij op de hoogte zijn van het levensverhaal van de bewoner. Nieuwe bewoners worden in principe thuis bezocht door de locatiebeheerder en/of verpleegkundige om de zorgvraag te bespreken en om te bekijken of Futura Zorg de meest geschikte c.q. passende woonvorm is. Aan de hand van de “dit ben ik”-methode - zelf ontwikkeld en in 2021 ingevoerd - wordt het zorgplan door de EVV-ers (eerst verantwoordelijke verzorgende/ verzorgende niveau 3-IG of hoger) opgemaakt en in samenspraak met de bewoner en/of diens vertegenwoordiger vastgesteld en met enige regelmaat geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. De “dit ben ik”-methode is een op de persoonlijke situatie van de bewoner toegespitst gesprek waarbij wordt nagegaan hoe de bewoner in het leven stond, en belangrijker, nog in het leven staat en wil staan. Hierbij stellen we samen doelen en leggen we afspraken vast over de algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL), zorg en welzijn.

De vastlegging vindt plaats in het ECD (ONS-Nedap) - de basis van de zorgverlening. Het ECD is in de huidige vorm tijdens/ vlak voor de start van de Covid-19 pandemie geïntroduceerd binnen Futura Zorg. Dit heeft geleid tot een moeizame start en transitie, zowel door de zeer hoge werkdruk waarbij prioriteiten lagen bij de zorg aan het bed alsook door de uitdaging medewerkers te scholen in tijden van lockdown en uitval. Mede hierdoor alsook door veranderende inzichten, is besloten om een ECD werkgroep samen te stellen die inspraak heeft op het ECD als geheel. Doel: één standaard voor alle locaties. Grote thema's binnen deze werkgroep zijn onder andere:

- het zorgplan (hoe beter in te richten waardoor het gebruiksvriendelijker wordt en de administratieve druk verminderd wordt, bewonerbeloften van Kwaliteit@ waar mogelijk incorporeren en de bewoner waar mogelijk nog persoonlijker benaderen);
- hoe zorgen wij ervoor dat de signalerende rol van de medewerkers zonder zorgachtergrond (ondersteunend personeel) niet verloren gaat (rechten in het ECD, onderdeel van het team etc.);
- welke medewerkers moeten uiteindelijk welke taken en rechten krijgen binnen het ECD waardoor effectiever gewerkt kan worden en de continuïteit van zorg beter geborgd wordt;
- communicatie met bewoners/ mantelzorgers (Caren Zorgt, beveiligde e-mail etc.);
- kritisch kijken naar de zorgplanbesprekingen, ook wel multidisciplinaire overleggen genoemd.

Rondom het rapporteren in het ECD valt nog winst te behalen door bewustwording onder de medewerkers wat het doel van hun rapportages is. Hiermee wordt bedoeld dat de medewerkers ten eerste samen met de bewoner duidelijke doelen opstellen en zich bewust zijn wanneer en hoe op deze doelen gerapporteerd dient te worden. Als de doelen en de rapportage duidelijk zijn en hier eenduidig mee wordt omgegaan, kan de vervolgstap in het proces van methodisch werken worden gezet. Deze volgende stap is de evaluatie en eventueel bijstellen van doelen dan wel nieuwe doelen formuleren. Mede door een vernieuwde indeling kan de medewerker zich beter focussen op de doelen die voor een specifieke dienst (dag/avond/nacht/weekend) van belang zijn. Uiteraard worden de aangekondigde wijzigingen door de leverancier om het systeem gebruikersvriendelijker te maken (Q1-2023) meegenomen.

Eind 2022 liep er al een pilot met de eerste opzet van het zorgplan-nieuwe-stijl en begin 2023 staat een evaluatie gepland. Parallel hieraan wordt ook geëxperimenteerd met beperkte toegang tot het ECD door ondersteunend personeel en hebben deze medewerkers toegang gekregen tot het medewerkersportaal om teamcommunicatie te kunnen volgen.

Tevens bleek bij een interne audit dat de eerste zorgplannen niet altijd binnen de wettelijk gestelde termijn klaar zijn, te weten het voorlopige binnen 24 uur en het definitieve binnen 6 weken na inhuizing. In 2023 wordt dit als verbeterpunt opgepakt.

In 2021 is een eerste aanzet gedaan om te gaan werken met episodes binnen het ECD. Episodes maken het mogelijk om doelen, waarvan verwacht wordt dat zij binnen een korte termijn behaald zullen worden, te koppelen aan het zorgplan zonder het gehele plan aan te passen. Het grote voordeel van de episodes is dat er per episode een evaluatie datum met trigger in te stellen is waardoor borging van de PDCA-cyclus plaatsvindt. Door de nieuwe indeling van het zorgplan wordt het nut van werken met episodes duidelijker; het draagt namelijk bij aan een korter en overzichtelijker zorgplan.

In 2022 werd de Bewonersroute vastgesteld. Deze beschrijft het traject dat een bewoner bij Futura Zorg doorloopt vanaf het moment van interesse tot en met het verlaten van Futura Zorg/ einde zorg met bijhorende beleidstukken en werkdocumenten. Hiermee worden het proces én de bijbehorende documenten gestandaardiseerd en aldus beter beheersbaar met kwaliteitsverhoging (borging) als verwacht resultaat.



Afbeelding: medewerker en bewoner van het Futurahuis in Den Bosch

Actie 2023 - Omschrijving	Wie?	Wanneer klaar?
<p>ECD verbeterplan presenteren met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een voorstel voor een andere, meer gebruikersvriendelijke inrichting van het zorgplan waardoor de administratieve druk wordt verminderd; - Incorporeren van het aspect 'welzijn', voortvloeiend uit de bewonerbeloften Kwaliteit@; - Betrekken van andere disciplines (niet zijnde zorg) bij het signaleren en registreren van bijzonderheden om daarmee zorg en welzijn van de bewoners te verbeteren; - Implementatie Caren Zorgt en communicatie tussen EVV-er en 1e contactpersoon/ mantelzorger; - Implementeren persoonlijke e-mail accounts EVV-ers in het kader van veiliger communiceren; - Rollen en rechten medewerkers aanpassen aan wensen van de medewerkers. <p>De wijze van registreren en rapporteren krijgt ook aandacht, evenals de bespreking van het zorgplan in een MDO (multidisciplinair overleg).</p>	Projectgr. ECD	Q1-23 Q1-23 Q2-23 Q2-23 Q2-23 Q2/3-23
<p><i>N.a.v. interne audit: de eerste zorgplannen niet altijd binnen de wettelijk gestelde termijn klaar!?</i> (het voorlopige binnen 24 uur en het definitieve binnen 6 weken na inhuizing.)</p> <p>Uitzoeken of dit juist is of is hier sprake van een definitie/ kennis lacune van wat er van de medewerkers verwacht wordt? Indien noodzakelijk kennisverspreiding en sturing/ monitoring.</p>	Kwal.verplk.	Q1-23 Q2-23
Processen bewonersroute koppelen aan documenten in kwaliteitshandboek.	Adv. KAV	Q2-23

3.2 Wonen en welzijn (een aangenaam leven)

Actie 2023 - Omschrijving	Wie?	Wanneer klaar?
Beleidsplannen implementeren die direct of indirect effect hebben op het welzijn van de bewoners (activiteiten- en vrijwilligersbeleid & familieparticipatie) en ondersteuning bieden aan mantelzorgers (mantelzorgbeleid)	Directie	Q2/3-23

a) Zingeving

Bewoners beschikken over de privacy van hun eigen appartement, maar hebben ook de gelegenheid met andere bewoners in gesprek te gaan en te ontmoeten (in de gemeenschappelijke huis- en familiekamer, het eigen appartement of in de besloten tuin). Omdat bewoners overwegend dicht in de eigen omgeving blijven wonen, kunnen familieleden en vrienden makkelijk op bezoek komen.

Advanced Care Planning (ACP) is onderdeel van de zorg in het geheel en onlosmakelijk verbonden met de bewonersdoelgroep van Futura Zorg. Door tijdig zorgwensen te bespreken, behoudt de bewoner zo lang mogelijk de eigen regie terwijl professionals handvatten hebben om de juiste zorg in te zetten. Een onderdeel van ACP is het vastleggen van de wensen en afspraken in het ECD en indien nodig in het zorgplan. Daar Futura Zorg een toename ziet in complexiteit van de zorgvragen, wordt extra ingezet op de samenwerking met specialisten ouderengeneeskunde (SOG) die als experts op onder andere dit gebied zowel de bewoner als de zorgmedewerkers maar ook de huisarts kunnen ondersteunen. Het noteren van de wensen in het ECD komt op verschillende momenten ter sprake gedurende 2023 en de daaropvolgende jaren.

b) Zinnvolle tijdsbesteding

Regelmatig organiseren wij activiteiten voor en met onze bewoners. Dat doen wij met activiteitenbegeleiders, gastvrouwen en/of vrijwilligers. Zelf de krant of een boek lezen, televisiekijken of naar muziek luisteren kan uiteraard ook. We nodigen bewoners ook uit om een handje mee te helpen bij het onderhoud van de tuin, het bereiden van de maaltijd of bij andere activiteiten. Bij de invulling van de zinnvolle dagbesteding is het werken met de “dit ben ik”-methode een belangrijk uitgangspunt.

Bij een interne audit kwam naar voren dat het onderwerp zinnvolle dagbesteding niet voldoende leeft op de verschillende locaties, echter is ook hier mogelijk sprake van een kennislacune bij de medewerkers: weet men daadwerkelijk wat onder zinnvolle dagbesteding wordt verstaan? Binnen de huizen van Futura Zorg staan het welzijn en de woon-/ leefwensen voorop bij alle medewerkers en kennen de medewerkers hun bewoners goed tot zeer goed, wat meer lijkt te wijzen op een kennis tekort dan op het niet insteken op de zinnvolle dagbesteding. In 2023 wordt dit verder uitgezocht. Belangrijk is te benadrukken dat “zinnvol” een betekenis is die door een bewoner aan een activiteit wordt gegeven. Zo vindt de ene bewoner een wandeling of een bepaalde georganiseerde (groeps)activiteit een zinnvolle dagbesteding, maar een andere bewoner niet. Het draait er namelijk om dat de regie zo veel mogelijk bij de bewoner ligt.

Het formuleren van beleid Activiteitenbegeleiding wordt begin 2023 voltooid. En in de tweede helft van 2022 is een werkgroep gestart met onderzoek naar hoe binnen Futura Zorg gerapporteerd zal worden op het onderdeel welzijn zodat hierop meer persoonsgericht gestuurd en geborgd kan worden.

Actie 2023 - Omschrijving	Wie?	Wanneer klaar?
Onderzoek hoe binnen Futura Zorg gerapporteerd zal worden op het onderdeel welzijn zodat hierop meer persoonsgericht gestuurd en geborgd kan worden: - Beleidsformulering/actieplan	Werkgroep Welzijn Bewoners	Q2-23
<i>Bij een interne audit kwam naar voren dat het onderwerp zinnvolle dagbesteding niet voldoende leeft op de verschillende locaties, terwijl welzijn en woon-/leefwensen voorop staat bij alle medewerkers en zij bewoners (zeer) goed kennen.</i> Nader onderzoek: weet men daadwerkelijk wat onder zinnvolle dagbesteding wordt verstaan? Voorbeelden zinnvolle dagbesteding uitwerken	Kwal.verplk. Portef.K@	Q3-23 Q2-23

c) Schoon en verzorgd - lichaam en kleding

Ons streven is om de bewoners zoveel als mogelijk actief te laten blijven en hun leven te laten leven zoals zij dat wensen en gewend zijn. Onze medewerkers hebben daarin een ondersteunende en begeleidende rol. Waar mogelijk en wenselijk wordt ook een beroep gedaan op de naasten/mantelzorgers van bewoners. Specifieke wensen worden bij de intake vastgelegd met behulp van de 'dit ben ik'-methode (vastgelegd in het ECD - zo nodig gaandeweg bijgesteld).

Eén van onze conceptonderdelen, passend bij de huiselijke sfeer, is het in eigen beheer verzorgen van de was. Persoonsgebonden was en platgoed worden apart gewassen, dus niet samen met de was van medebewoners. Wij maken dus geen gebruik van een externe wasserij met gemerkte kleding en het daarbij horende risico op vermissing en/of beschadiging ten gevolge van industrieel wassen. Bewoners die dat leuk vinden, helpen wel eens mee met de was. We doen het samen!



Afbeelding: bewoner van het Futurahuis in Den Bosch helpt bij het wassen van zijn eigen was

d) Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Alle hulp en ondersteuning is natuurlijk van harte welkom. Dat is mogelijk op allerlei manieren. Persoonsgebonden en in de beslotenheid van het eigen appartement of in de gemeenschappelijke ruimtes in collectief verband. Ten tijde van Corona of andere besmettingen echter zijn de gemeenschappelijke ruimtes niet toegankelijk voor derden en exclusief voorbehouden aan de bewoners. In de afgelopen twee jaar zijn we gedurende lange(re) tijd verstoken gebleven van de inzet van vrijwilligers. Deze zijn langzaam maar zeker weer teruggekeerd. Onze vrijwilligers ondersteunen bij activiteiten, helpen bij het eten, doen een wandelingetje met de bewoners en nog veel meer. Hun inzet wordt zeer gewaardeerd! In 2022 is vrijwilligersbeleid vastgesteld en wordt actief ingezet op het aantrekken en begeleiden van nieuwe vrijwilligers.

Ook familieparticipatie is belangrijk voor Futura Zorg. Vanwege de eerdere bezoekbeperkingen t.g.v. Corona, is de participatie van familie afgenomen. Om de betrokkenheid van familie en mantelzorgers te vergroten, is in 2022 een eerste stap naar mantelzorgbijeenkomsten gedaan. In 2023 wordt dit verder opgepakt.

Actie 2023 - Omschrijving	Wie?	Wanneer klaar?
Nog meer dan voorheen bewoners en hun naasten betrekken bij de dagelijkse zorg- en dienstverlening, door	Directie	PM
- door het organiseren van bewonersbijeenkomsten en familieavonden, veelal in aanwezigheid van de cliëntenraadsvertegenwoordiger. (dagdagelijkse zaken bespreken, verdere afspraken over aanpassing/verbetering dienstverlening).		
- met de cliëntenraad bespreken we de organisatie brede thema's		
- cliëntenraad in contact brengen met de medezeggenschap medewerkers en de Raad van Commissarissen		
- mantelzorgbijeenkomsten op alle locaties organiseren (hierbij optrekken met de cliëntenraad).	Portef.Fam. part.	Q2-23

e) Wooncomfort

Inrichting appartementen, huis- en familiekamer

De appartementen zijn van alle gemakken voorzien en hebben een verhoogd wooncomfort door het toepassen van vloerverwarming (tevens koeling), extra convector en domotica (bewegingssensoren, bedmat, bakens e.d.). De sensoren zijn niet geactiveerd, tenzij noodzakelijk. Alle appartementen zijn verder voorzien van een eigen pantry en volledig geoutilleerde badkamer. De gemeenschappelijke ruimtes (lobby, familie- en huiskamer en de tuin) zijn voorzien van comfortabel meubilair passend bij de doelgroep, open keuken, grootbeeldtelevisie, geluidsinstallatie e.d. Op enkele locaties kan, zo nodig, de familiekamer worden afgescheiden van de huiskamer met een schuifdeur.

Onderhoud en reparaties

Voor wat betreft het onderhoud van de locaties, is samen met de verhuurder (Amvest LCF) een zogenaamde demarcatielijst opgesteld m.b.t. het verhuurders- en huurdersonderhoud (huurder is Futura Zorg) en is een bureau ingeschakeld voor het verhuurdersbeheer (Draaijer en Partners). Futura Zorg heeft haar onderhoud grotendeels uitbesteed aan Van Vliet bouw, die met vaste onderaannemers het periodieke huurdersonderhoud verricht, maar ook zaken voor haar rekening neemt als legionellabeheersing, onderhoud brandmeldinstallatie e.d. Een en ander is vastgelegd in een overeenkomst. Verder is – startend in 2022 – opdracht gegeven om een driejaarlijkse SCOPE/ SCIOS keuring te laten uitvoeren op de elektrische installaties. Hiervoor wordt een uitvoeringsplanning gemaakt i.o.m. de locatiebeheerders. Voor het kleinere onderhoud en reparaties is een medewerker van Van Vliet bouw aangesteld, die in een roulerend schema alle Futura Zorg locaties bezoekt. Deze medewerker is ook gekwalificeerd 'opgeleid persoon' (beheerder BMI).

Doorontwikkeling bouwconcept

In het kader van de doorontwikkeling van het Futura Zorg concept, meer in het bijzonder de woon- en werkfunctie, heeft in 2022 een werkgroep bestaande uit een aantal locatiebeheerders, Amvest LCF, architect, aannemer, elektro- en werktuigbouwkundige bureaus en directie een aantal verbeterpunten geïnventariseerd en opgenomen in een nieuw Plan van Eisen (PvE). Dit wordt doorgevoerd bij nieuwbouwlocatie Ter Aar.

Futura Zorg, de kunst van.....

Sinds 2021 hebben wij gethematiseerd invulling gegeven aan het onderwerp kunst. Aanleiding o.a. is het gegeven dat bij Futura Zorg meerdere kunstzinnige bewoners wonen die actief hun hobby, of liever gezegd passie, voortzetten. Ze zetten niet alleen hun hobby/passie voort, maar laten medebewoners hiervan meegenieten en/of zelfs deelnemen. Goed voorbeeld, doet goed volgen.

Onderzoek laat zien dat kunst gunstige effecten heeft op de gezondheid en op het welbevinden van ouderen. Dit in combinatie met het voorkomen van mogelijk dwaalgedrag, heeft ertoe geleid dat op alle locaties - in samenspraak met de bewoners (het is het huis van de bewoners) - bijvoorbeeld de tussendeur van de entree, nooddeuren, de lift en enkele wanden voorzien zijn van kunstwerken. Daarnaast zijn er enkele canvas doeken verspreid over de locatie opgehangen.



Afbeeldingen: kunstwerken in het Futurahuis in Oud-Beijerland

'Futura Zorg, de kunst van.....' wordt verder ingezet als leidend thema, bijvoorbeeld in aanloop naar de jaarlijks terugkerende Nationale Ouderendag op de eerste vrijdag van oktober.



Afbeeldingen: schilderactiviteit tijdens Nationale Ouderendag

Na de verdere implementatie Kwaliteit@, gaan we aan de slag met het thematisch werken met “Futura Zorg, de kunst van.....”. Dit komt ook in 2023 terug bij de organisatie van gethematiseerde activiteiten.

Eten en drinken

Maaltijden worden dagelijks vers bereid. Willen bewoners meehelpen met koken dan is daar alle ruimte voor. In 2022 stond ‘eten en drinken’ als één van de speerpunten hoog op de agenda (met verse producten en een gezond en gevarieerd aanbod met geur- en smaakbeleving). Er is een startnotitie geschreven door de directie en er werd een werkgroep opgericht, bestaande uit een aantal koks, verpleegkundige en een locatiebeheerder. Deze werkgroep zal in 2023 het thema Eten en drinken aan de hand van concrete acties verder uitwerken.



Afbeelding: Alain, kok van het Futurahuis in Den Bosch

Het aspect voedselveiligheid (HACCP) werd in de 2^e helft van 2022 door een HBO-stagiair meegenomen in een onderzoek dat verder draaide om schoonmaak (zie hieronder). De rapportage van het onderzoek verschijnt begin 2023.

Actie 2023 - Omschrijving	Wie?	Wanneer klaar?
Wat gaan we doen met adviezen m.b.t. HACCP uit Adviesrapport Schoonmaak (uitgevoerd door stagiair) (jan.'23)	Directie e/o Portef. Eten & Drinken	Q1/2-23

Schoonmaak

De schoonmaak van de appartementen van bewoners en algemene ruimtes heeft in 2021 al de nodige aandacht gekregen. Alle locaties werden voorzien van nieuwe materialen en schoonmaakproducten. De schoonmaakmedewerkers hebben een gedegen werkinstructie ontvangen. De opslag van schoonmaakproducten geschiedt op een veilige manier.

In de 2^e helft van 2022 is dit beleid voor het eerst tegen het licht gehouden door een HBO-stagiair. De rapportage van zijn bevindingen verschijnt begin 2023.

Alle vloeren op de locaties worden jaarlijks professioneel gereinigd. Tot slot maken we afspraken over de verdeling van de schoonmaakwerkzaamheden in de appartementen, d.w.z. wat doen wij (Futura Zorg) en wat doet de bewoner e/o familie/mantelzorger zelf.



Afbeelding: Petra, medewerker van de huishouding van locatie Den Bosch

3.3 Veiligheid - kwalitatief veilige zorg/ondersteuning (Leren door professionals in teams)

Futura Zorg is zich bewust van haar verantwoordelijkheid in het kader van de (geleverde) kwaliteit en veiligheid van zorg- en dienstverlening. Hierbij opgemerkt dat het een jonge organisatie is en leren en verbeteren (methodisch werken) één van de topics is en ook de komende jaren aan verdere uitbouw en professionalisering wordt gewerkt.

Voor wat betreft de zogenaamde indicatoren basisveiligheid, heeft Futura Zorg voor het verslagjaar 2022 gekozen om, naast de verplichte indicatoren, te rapporteren over: werken aan vrijheidsbevordering en continëntie.

Decubitus

De indicator 'Decubitus' viel af, omdat het daarbij gaat om 'categorie 2 of hoger', wat bij Futura Zorg zelden voorkomt. In nagenoeg alle gevallen wordt decubitus categorie 1 onderkend en adequaat behandeld, waardoor categorie 2 en hoger nagenoeg niet voorkomt. In het kader van preventie is de focus binnen Futura Zorg gericht op het herkennen van een verandering in gedrag, voedingstoestand en algehele gezondheid van de bewoner waardoor tijdig kan worden gestart met preventieve maatregelen zoals antidecubitusmatrassen, wisselgigging en bijvoeding. Een stap eerder al probeert Futura Zorg de bewoners in een zo goed mogelijke gezondheid te houden door dagelijks te koken met verse producten en een afwisselend menu aan te bieden.

Continentie

De keuze voor de indicator '(in)continentie' leek niet voor de hand te liggen, omdat het geen onderwerp is wat aandacht vraagt binnen Futura Zorg – mede omdat hier ook gevraagd wordt naar 'een plan voor zorg rondom de toiletgang'. Bij het kritischer beoordelen van de indicatoren bleek echter dat het niet alleen gaat om incontinentie problemen, maar hoe de continëntie in de meest brede zienswijze in de zorg is geborgd. Om deze reden is uiteindelijk besloten toch te rapporteren op continëntie.

Samenvattend rapporteert Futura Zorg nu dus voor wat betreft de keuze indicatoren basisveiligheid op "werken aan vrijheidsbevordering" en "continentie", waarbij intern ook op "middelen en maatregelen rond vrijheid" gerapporteerd blijft worden.

Medicatieveiligheid

Wij werken in de zogeheten medicatiedriehoek, waarbij de huisarts als hoofdbehandelaar de voorschrijver van medicatie is, daar waar nodig bijgestaan door een specialist ouderengeneeskunde, de apotheek voor de ter handstelling van en Futura Zorg voor de verstrekking. Voor wat betreft het laatste hanteren wij de zogeheten BEM-methode (beheer eigen medicatie). Omdat Futura Zorg geen zorg met behandeling levert, worden er geen formele medicatie reviews gehouden. Wel wordt de medicatie van de bewoner inclusief eventuele (bij-)werkingen besproken, in samenspraak met de bewoner of diens vertegenwoordiger, met de huisarts tijdens een MDO. Indien daartoe reden is, vindt eerder overleg plaats.

Ten aanzien van het voorschrijven, inzetten, verhogen en afbouwen van medicatie wordt – indien nodig – een specialist ouderengeneeskunde geraadpleegd. Er zijn afspraken gemaakt met een aantal organisaties zoals Novicare, Gericare, ZBVO en een aantal SOG's op inhuurbasis (ZZP).

Vanuit medewerkers en gesprekken met medewerkers is gebleken dat er behoefte is aan meer kennis van medicatie (werking en bijwerking) alsook van de processen rondom medicatie verstrekking (veilige principes in de medicatieketen). Hiertoe is intern een klinische les ontwikkeld, welke naar behoefte aangeboden wordt op locaties. Om hieraan een vervolg te geven, wordt enkele weken na het geven van de scholing een korte enquête uitgezet om enerzijds na te gaan wat het effect is geweest en anderzijds te peilen waar mogelijk aansluitende behoeften liggen.

Rondom de medicatieverstrekking gebruiken wij Medimo: een elektronisch voorschrijf- en toedienregistratiesysteem. Begin 2022 werd de implementatie geëvalueerd, waarbij geen knelpunten naar voren kwamen. Voor de opslag van medicatie zijn op alle locaties medicijnkoelkasten geïnstalleerd. Verder gebruiken wij zowel medicatiekarren van LogiMedical alsook medicatiekluisjes op het appartement van de bewoner. Het ligt in de lijn der verwachting dat te zijner tijd alle locaties worden voorzien van een medicatiekar. Voor alle toekomstige locaties wordt de medicatiekar standaard ingezet.

Actie 2023 - Omschrijving	Wie?	Wanneer klaar?
Bevordering kennis van medicatiegroepen (werking en bijwerking) bij zorgverlener. Doel: <ul style="list-style-type: none"> - medewerker wordt betere gesprekspartner van huisarts, specialist ouderengeneeskunde en apotheker. - kwaliteit leven en zorg voor bewoners verbeteren. 	Kwal.verplk.	Q3-23

Vrijheidsbevordering

Bij Futura Zorg ligt de focus eerder op het voorkomen van onvrijwillige zorg, dan het toepassen hiervan. Onvrijwillige zorg komt ook niet zo veel voor, vrijheidsbeperkende maatregelen wel regelmatig. Omdat onvrijwillige zorg amper voorkomt, ligt onze aandacht vooral op een goede registratie/ administratie en bewustwording voor het thema vrijheid(sbeperking).

Als open instelling met een mix van somatische en dementerende bewoners is het in sommige gevallen onvermijdelijk dat we in aanraking te komen met de Wzd. Om dit traject veilig en goed te kunnen doorlopen, maakt Futura Zorg momenteel gebruik van externe organisaties die specialisten ouderengeneeskunde leveren zowel voor de begeleiding als voor de functie van Wzd functionaris. Futura Zorg heeft als doelstelling geen Wzd-maatregelen in te zetten, hetgeen een proactieve houding van de medewerkers verlangt (goede observaties, rapportages, eenduidige afspraken, methodisch werken, betrekken van mantelzorgers en ondersteunend personeel etc.).

Om te toetsen of wij deze doelstellingen behalen en om bij te kunnen sturen waar nodig, maken wij gebruik van de specialist ouderengeneeskunde en de psycholoog. Als gevolg van landelijke tekorten aan genoemde functionarissen, is het een uitdaging om hierover goede afspraken te maken. In een utopie wil Futura Zorg deze functionarissen kunnen betrekken vanuit één enkele organisatie om eenduidigheid en gelijkwaardigheid tussen de verschillende locaties te waarborgen. Eind 2022 ontstond de behoefte op locaties voor een Wzd-workshop (algemene bewustwording: wat is het, hoe ga je er mee om?). Hiervoor is een actie opgenomen op de actielijst van de KAV-commissie.

Sinds begin 2022 rapporteren we ook over vrijheid in bredere zin, wat per kwartaal 2 een vast onderdeel is geworden van onze KAV-kwartaalrapportage. Dit levert een bijdrage aan het collectief bewustzijn met betrekking tot vrijheidsbevordering en -beperking en daarmee de Wzd-materie. Dus ondanks dat deze keuze-optie “middelen en maatregelen rond vrijheid” geschrapt is bij de verplichte rapportage over de indicatoren Basisveiligheid, blijft dit item voorlopig opgenomen in onze kwartaalrapportage.

Gezien ons streven - ‘géén onvrijwillige zorg, tenzij..’ – liggen we op koers. De aandacht voor ‘de Wzd’, en de inzet, alsook de verwerking, van de maatregelen is goed geborgd binnen de organisatie. Op dit moment lijkt er alleen sprake te zijn van vrijwillige zorg. In enkele gevallen wordt gebruik gemaakt van psychofarmaca. Futura Zorg is trots op de samenwerking met de verschillende SOG’s en WZD-functionarissen die helpen bij het beoordelen en inzetten van eventuele maatregelen volgens de geldende wetgeving. Het eenduidig werken is en blijft een uitdaging, daar Futura Zorg niet overal over “harde” afspraken met SOG’s beschikt en de visie tussen de verschillende artsen kan verschillen.

Methodisch werken

Futura Zorg heeft de afgelopen jaren – in het kader van Waardigheid en trots Op Locatie (WOL) - een aantal grote ontwikkelingen doorgemaakt op verschillende niveaus. Zo zijn er verbetercycli aangebracht en/of geoptimaliseerd op individueel bewoners- team-, locatie- en organisatieniveau (zzp-formatie tool, beleid EVV-ers, start gemaakt met ‘de bewonersroute’ (instroom-doorstroom-uitstroom (implementatie begin 2023)). Eind juni 2022 is het WOL-traject afgesloten (zie ook 3.4).

Melden van incidenten

Belangrijke smeerolie in het methodisch werken is het leren en verbeteren naar aanleiding van (bijna)incidenten uit de praktijk: het melden van incidenten cliënten (MIC) en incidenten medewerkers (MIM) ingevoerd. Overigens spreken we bij Futura Zorg liever over melding incidenten bewoners (MIB). Op locatie wordt melding gedaan aan de lokale MIB/MIM-commissie, die behandelt alle meldingen en is de schakel tussen de locatie en de centrale KAV-commissie. Op basis van uitwisseling van gegevens zijn we in staat te leren en te verbeteren. Het invullen/rapporteren via MIB/MIM wordt in 2023 doorontwikkeld. Deels wordt dit bereikt door het opdoen van ervaring door de lokale teams, en deels via het verbeteren van de algemene rapportagevaardigheid van de medewerkers.

De protocollen zijn vereenvoudigd en de verantwoordelijkheid voor een goede verwerking/administratie is bij de lokale MIB/MIM-commissies gelegd. Zij zijn gefaciliteerd met een invulinstructie die in 2023 verder gedigitaliseerd zal worden.

In het tweede gedeelte van 2022 was een inhoudelijke verbetering van de meldingen zichtbaar. De term ‘niet te voorkomen’ kwam minder vaak voor en er vond een betere analyse van de oorzaak plaats.

De periodieke analyse van de lokale MIB/MIM-commissies zijn vanaf Q4-2022 ingezet. In 2023 worden zij hierbij ondersteund met een gestandaardiseerd format.

De lokale MIB/MIM-rapportage wordt opgenomen in een Futura Zorg-brede KAV-kwartaalrapportage, waarin naast MIB/MIM sinds begin 2022 ook een aantal van de indicatoren Basisveiligheid uit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is opgenomen.

Het rapporteren/registreren door medewerkers is nog niet van voldoende niveau. Daardoor vormt dit een struikelblok bij de voortgang op verschillende terreinen (ECD, overdrachten, communicatie met familie, MIB/MIM en uiteindelijk methodisch werken). Voor 2022 stond daarom een 'opfrisscholing' voor medewerkers op het programma. Juist geformuleerde doelen in het zorgplan zijn echter voorwaardelijk voor het juist kunnen rapporteren. Hier is in 2022 een start mee gemaakt door de ECD-commissie met een nieuw format voor het zorgplan. In 2023 zal dit op de locaties geïmplementeerd worden. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan kritische succesfactoren bij maken van het zorgplan. Zie verder bij paragraaf 3.1. Ook in de medicatie-scholing (zie 3.3) komt 'wat wil je rapporteren en hoe?' in combinatie met de PDCA-cyclus aan de orde. Door ervaring op te doen met het toepassen van de verkregen inzichten en het regelmatig evalueren hiervan, zal de nieuwe werkwijze in de organisatie geborgd worden.

Ernest Mjureke, Kwaliteitsverpleegkundige deelt een voorbeeld vanuit praktijk:



“Met het oog op ‘leren’ en het hanteren van de PCDA-cyclus was het volgende incident interessant. In april 2022 is één van onze (dementerende) bewoners zelfstandig gaan wandelen in de wijk en is daarbij ten val gekomen. Omdat hierna een ziekenhuisopname volgde, waarmee de start van het overlijdensproces van deze bewoner begon, heeft Futura Zorg ervoor gekozen onderzoek te doen naar de inzet van zorg rondom deze bewoner. Er is open gecommuniceerd met betrokken partijen (IGJ, de ambulancedienst, medewerkers, familie, directie, Raad van Commissarissen en de klankbordgroep medewerkers) en na het opstellen van een rapport is binnen alle locaties van Futura Zorg een presentatie gegeven om met elkaar en van elkaar te kunnen leren van dit incident. Het belangrijkste leerpunt was om te zien hoezeer verschillende aspecten van de zorg met elkaar verweven zijn en hoe ontzettend belangrijk het is om goede afspraken te maken en te beschikken over goede rapportages.”

3.4 Leren en ontwikkelen van kwaliteit (lerende organisaties)

Futura Zorg ziet zichzelf als een lerende organisatie, waarbij we ons continue de vraag stellen of we aan de eigen normen en verwachtingen voldoen. Zo niet, dan sturen we bij. Zo proberen we onszelf continue aan te passen aan een veranderende omgeving. Dat streven we na, al beseffen we ons dat nog de nodige stappen gezet moeten worden, wil dit op alle niveaus functioneren.

a) Doorlopend leren, met zorgprofessionals/cliëntenraden

Om de noodzakelijke snelle verbeteringen en ontwikkelingen van de afgelopen jaren binnen Futura Zorg te realiseren, vonden we aansluiting bij “Waardigheid en trots Op Locatie (WOL)”. In 2022 werd deze ondersteuning beëindigd.

Olga Sprong, WOL coach:



“In december 2021 heeft de eindevaluatie van het WOL-traject bij Futura zorg plaatsgevonden. Uit deze evaluatie bleek dat een gerichte ondersteuning aan de EVV-ers op twee locaties (Boskoop en Nieuwveen) en bij twee locaties bij teamontwikkeling (Oudewater en Oud-Beijerland) nog wenselijk was. In de periode van januari 2022 tot en met 1 juli 2023 zijn deze ondersteuningsactiviteiten uitgevoerd, op maat voor wat er op de locatie nodig was en daarmee is het WOL-traject definitief afgerond.

In augustus vond er een hei-dag plaats en daar stonden de drie volgende doelen centraal:

- *Samen op weg*
- *Leren met en van elkaar*
- *Resultaat van vandaag is input voor verdere planvorming*

De WOL-coach nam hier ook aan deel om haar aandeel te leveren en een subgroep te begeleiden. Deelnemers vertegenwoordigden de locaties, de medewerkers en de bewoners (zoals locatiebeheerders, Raad van Commissarissen, Cliëntenraad, kwaliteitsverpleegkundige, vertegenwoordigers van de zorgteams, projectleider Kwaliteit@ en directie). Een gemêleerde en enthousiaste groep die over de volgende drie thema's in gesprek zijn gegaan:

- *De missie en visie*
- *De groeiambitie en*
- *De organisatiestructuur*

De opbrengst van deze heidag draagt bij aan het maken van keuzes voor de toekomst. Streven is dat de organisatie meer in samenspraak/ bottom-up vorm gaat geven aan het verder toekomstbestendig maken van de organisatie. De heidag was daarin een belangrijke eerste stap.”

Er wordt onderzocht of Futura Zorg deel kan nemen c.q. in aanmerking komt voor het project WOZO (Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen). Dit ter ondersteuning c.q. versterking van het netwerk om de locatie heen.

Actie 2023 - Omschrijving	Wie?	Wanneer klaar?
<p>Onderzoek of Futura Zorg deel kan nemen c.q. in aanmerking komt voor het project WOZO (Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen). Ter ondersteuning/versterking van netwerk om de locatie heen, in de ondersteuning/zorg van bewoners; in beeld brengen van het netwerk voorafgaand aan inhuizing en het bespreken/vormgeven en in stand houden van deze contacten na verhuizing. Ook bewoner overstijgende netwerkinzet: samenwerken met vrijwilligersorganisaties, collega instellingen en andere partners in het sociale domein - hoe Futura Zorg bij kan dragen aan de maatschappelijke opdracht zoals beschreven in WOZO?</p>	Directie	Q2-23

Klachten

Klachten van bewoners zijn een belangrijke bron voor ons om van te leren. In 2022 zijn er zes klachten binnengekomen. Drie daarvan gingen over een in overleg met de cliëntenraad voorgenomen aanpassing m.b.t. het beschikbaar stellen van hygiëne producten. Dit is – wederom na overleg met de cliëntenraad – teruggedraaid tot tevredenheid van de klagers. De vierde klacht ging over het niet goed sluiten van een appartementsdeur. Dit is tot volle tevredenheid van de klager opgelost.

De vijfde klacht ging over een rolstoel (Wmo) van een bewoner die zoek was. De rolstoel is teruggevonden en voorzien van een sticker met de naam van de bewoner erop.

De zesde klacht betrof een ongelukkige samenloop van omstandigheden, waarbij sprake was persoonsverwisseling bij een afgezegde afspraak, waardoor de contactpersoon van een bewoner onverrichterzake naar huis moest. Er is excuses aangeboden en een bos bloemen gestuurd. De afspraak is opnieuw ingepland. Ook deze klacht is tot volle tevredenheid opgelost.

Tot slot zijn er twee brieven binnengekomen van omwonenden van onze nieuwe locatie in Someren. Eén was afkomstig van de zoon van een omwonende over de erfafscheiding tussen de tuin van zijn moeder en onze locatie. In overleg met eigenaresse is – overigens onverplicht – een financiële bijdrage gedaan van 50% van de kosten voor het aanbrengen van een erfafscheiding. De tweede brief betrof een melding van geluidsoverlast van onze WtW-installatie. Hoewel bij keuring is gebleken dat de installatie aan alle (geluids)normen voldoet, is toch besloten om aanvullend een 'demper' te plaatsen.

b) Lerend netwerk

Regelmatig wordt overlegd met collega organisaties over diverse onderwerpen. Zo zijn o.a. ervaringen uitgewisseld en is gebruik gemaakt van elkaars kennis en kunde op het gebied van Wzd, Wmcz2018 et cetera. Futura Zorg is aangesloten bij brancheorganisatie/vereniging SPOT (voor kleine en kleinschalige thuis- en woonzorgorganisaties). Verder is de organisatie aangesloten bij de Coöperatie Kwaliteit@.

Futura Zorg heeft collegiaal overleg met o.a. Zorggroep de Laren, Valuas, Aliantus Oud Seyst, Stichting Innoforte en incidenteel Stichting Pleyade. Ook hebben we op uitnodiging deelgenomen aan een stakeholdersessie Ouderenhuisvesting van de gemeente Nieuwkoop en een woonzorganalyse regio Hart van Brabant & de gemeenten Alphen-Chaam en Baarle-Nassau. Op dit moment wordt deelgenomen aan een samenwerking in de regio Utrecht: ‘Aan de slag met digitale verpleegkundige achterwacht’ samen met Valuas Zorg, Domus Magnus, Alfa Zorg, Aliantus, Zorggroep de Laren, ISZA Thuiszorg, Geranós Zorgplatform en branchevereniging SPOT. Ook haken we aan bij het project: ‘VIP live’, een samenwerking tussen de domeinen welzijn en (medische) zorg. Verschillende netwerkpartners werken samen (bijvoorbeeld de medewerkers van de huisartspraktijk, sociaal werker, wijkverpleegkundige, specialist ouderengeneeskunde, casemanager dementie, apotheek, fysiotherapeut, diëtist en soms een medewerker van het Wmo-loket) om preventief, proactief en persoonsgericht de ouderen te begeleiden. Zo werken we aan een Netwerk Informatie Systeem.

Futura Zorg is ook aangesloten bij het Transvorm netwerk. Samen met Brabant Zorg, Bernhoven Ziekenhuis, Dichterbij en Annenborch wordt op dit moment gekeken naar de arbeidsmarkt. We buigen ons over een aantal thema’s waarop we samen met Transvorm het verschil kunnen maken in de regio (Brabant Noordoost). De samenwerking is de komende periode gericht op een drietal onderwerpen:

- Gezamenlijke wervingscampagne;
- Skill-based/ competentiegericht werven en opleiden;
- Loopbaanperspectief & flexibiliteit voor medewerkers.

Ook onderzoeken we de mogelijkheid om aan te sluiten bij het project ‘RITZ’ (Regionale Inzet Tijdelijke Zorg), waarbij vaste zorgmedewerkers de kans krijgen om extra diensten bij te draaien bij andere zorgorganisaties.

Tot slot is de bestuurder vorig jaar op uitnodiging toegetreden tot het Zorgnetwerk Nederland, een netwerk van bestuurders in de Nederlandse ‘care’ en ‘cure’ sector. De ambitie is om samen met anderen een toekomstvisie te creëren en samenwerking te organiseren om gezamenlijk de toekomst van de eigen organisatie én de branche vorm te geven. Samen denken we na over de zorgsector van vandaag en morgen.

Op 30 juni 2022 hebben een locatiebeheerder en de kwaliteitsverpleegkundige deelgenomen aan het congres ‘First International conference on Dementia, Design and Artificial Intelligence’, georganiseerd door het Expertisecentrum Dementie en Technologie’. We onderzoeken de mogelijkheid om mee te werken aan de ontwikkelingen op het gebied van ‘warme’ technologieën vanuit de TU/e (Technische Universiteit Eindhoven).

Actie 2023 - Omschrijving	Wie?	Wanneer klaar?
Lerend netwerk - onderzoeken mogelijkheid om: - aan te sluiten bij ‘RITZ’ (Regionale Inzet Tijdelijke Zorg), waarbij vaste zorgmedewerkers kans krijgen extra diensten te draaien bij andere zorgorganisaties); - mee te werken aan ontwikkelingen ‘warme’ technologieën vanuit de TU/e (Technische Universiteit Eindhoven).	Directie	Q2/3-23
	Kwal.vpk.	Q2/3-23

c) Kwaliteitsplan, Kwaliteitsverslag, CTO/MTO

In het kwaliteitsplan, dat jaarlijks wordt opgesteld aan de hand van de kwaliteitsindicatoren van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, staat beschreven wat wij het komende jaar gaan doen om onze zorg- en dienstverlening naar een nog hoger niveau te tillen. Na afloop van het betreffende jaar, stellen wij een kwaliteitsverslag op waarin te lezen is wat we met elkaar hebben gerealiseerd ter verbetering van onze zorg- en dienstverlening. Dit delen wij met het Zorginstituut en publiceren wij op onze website.

Input voor het kwaliteitsplan wordt onder meer verkregen uit het BTO en MTO waarover meer te lezen is in paragraaf 3.8.

In 2022 werd definitief vormgegeven aan een Futura Zorg-brede Kwaliteit-actielijst en werden de 'actielijsten' in de organisatie met elkaar in verbinding gebracht: centraal – lokaal - teams. Ten aanzien van het borgen van actie- en verbeterpunten, is eind 2020 gestart met het zogeheten 'Verbeterregister' per locatie. In 2022 verscheen hiervan een gebruikersvriendelijkere versie. Tevens werd het Locatie Werkplan geïntroduceerd (voor concrete afspraken met de lokale teams). Het gebruik van het Verbeterregister en Locatie Werkplan is nog geen gemeengoed en zal in 2023 extra aandacht krijgen.

Actie 2023 – Omschrijving	Wie?	Wanneer klaar?
<p>Stimuleren van gebruik van Verbeterregister & Locatiewerkplan <i>Dit zal mede gestimuleerd kunnen worden n.a.v. invoering van lokale (half)jaarplannen – zie paragraaf 4.</i> <i>In KAV-commissie is afgesproken per kwartaal LOB-ers te consulteren over KAV-zaken, waarbij dit item ook op agenda staat.</i></p>	Directie / Man.Bedrijfsv.	Eind 2023

d) Kwaliteitsmanagementsysteem

Bij de keuze voor een gecertificeerd Kwaliteitsmanagementsysteem is gekozen voor Kwaliteit@; een concept dat organisaties handvatten biedt om het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg succesvol te vertalen naar de dagelijkse praktijk van een kleinschalige zorgaanbieder, met 10 bewonerbeloften en bijbehorende werkmethodeken. Bij Kwaliteit@ staat, net als bij Futura Zorg, welzijn centraal: een systeem dat werkt vanuit de bedoeling van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.



Kwaliteit@ Kleinschalig wonen



De 10 klantbeloftes

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hier voel ik mij thuis	Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis	Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden	Ik krijg passende zorg en ondersteuning	Ik eet en drink naar wens	Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	Ik heb medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw	De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij	De medewerkers zijn professioneel en werken met plezier

Afbeelding: overzicht van de 10 bewonerbeloften van Kwaliteit@

Het uiteindelijke doel is dat de 10 bewonerbeloften van Kwaliteit@ in het DNA van Futura Zorg en haar medewerkers komt te zitten. Alle disciplines dragen bij aan het welzijn van bewoners. De zorg speelt hierbij een belangrijke rol, maar ook de huishouding, activiteitenbegeleiders en bijvoorbeeld de kok dragen daaraan bij. Pas als alle disciplines, de medewerkers van het hoofdkantoor hierbij inbegrepen, het welzijn van de bewoner hoog in het vaandel hebben, kan er sprake zijn van kwaliteit in het dagelijks leven van onze bewoners.

Medio december 2022 zijn alle locaties geïntroduceerd met het gedachtengoed van Kwaliteit@. In 2023 zal dit verder worden uitgewerkt per belofte, primair gericht op de bewoner en/of diens vertegenwoordiger. Verder zal Kwaliteit@ worden verankerd in het DNA van de organisatie, d.w.z. in het werving- en selectieproces, overlegvormen (inclusief medezeggenschap en toezichthoudend orgaan), functioneringsgesprekken etc. De zogeheten zelfevaluaties voor een viertal locaties worden in januari 2023 afgerond. De formele audits zijn ingepland en worden in maart 2023 afgerond.

Actie 2023 - Omschrijving	Wie?	Wanneer klaar?
Kwaliteit@ verankeren in het DNA van de organisatie, d.w.z. in het werving & selectie proces, overlegvormen (inclusief medezeggenschap en toezichthoudend orgaan), functioneringsgesprekken etc.	Directie / Man.Bedrijfsv.	Eind 2023

Kwaliteitshandboek

Futura Zorg beschikt over een Kwaliteitshandboek, welke voor iedere medewerker te allen tijde is te raadplegen. Naast kwaliteit wordt hierin aandacht besteed aan zaken met betrekking tot arbeidsomstandigheden en veiligheid. In 2022 is een plan van aanpak opgesteld om het handboek overzichtelijker in te delen, inhoudelijk te actualiseren en documentbeheer toe te passen. Dit plan van aanpak loopt door in 2023.

3.5 Leiderschap, governance en management (Transparantie & verantwoording)

Futura Zorg werkt vanuit een bepaalde missie en visie. We doen dit samen, wat betekent dat de medewerkers op locatie met de bewoners en vertegenwoordigers van bewoners samenwerken. In 2021 is Futura Zorg 100% dochter geworden van Venturion Health & Care (eerder een minderheidsbelang).



Afbeelding: Gebouw The Mark in Rotterdam waar Venturion alsook het hoofdkantoor van Futura Zorg gevestigd zijn op de 7e etage

Toelichting op de concernrelatie

Futura Zorg is een dochteronderneming van Venturion Health & Care en is ondergebracht in Venturion Zorg en Wonen B.V.. Venturion Health & Care heeft jarenlange ervaring in de professionalisering van organisaties en bedrijven in de zorgsector. Met labels actief in de thuiszorg (AtHomeFirst), jeugdzorg (Atlas Jeugdhulp), preventie en arbeids(on)geschiktheidskeuringen (Meditel), pilotenkeuringen (Aviation Medical Center) en arbeidsbemiddeling van artsen en verpleegkundigen (MediPoolFirst) is Venturion Health & Care actief in verschillende domeinen en wordt kennis en kunde domein overstijgend gedeeld.



De toenemende vergrijzing, een terugtrekkende overheid én de daarmee gepaard gaande problematiek vragen om innovatieve oplossingen. Venturion Health & Care ondersteunt Futura Zorg dan ook met kennis en ervaring bij implementatie- en transitietrajecten. Daarnaast draagt het bij aan de professionalisering en optimalisatie van bedrijfsprocessen binnen Futura Zorg op het gebied van HR, financiën en salarisadministratie.

Amvest Living & Care fund

Amvest is investment manager én ontwikkelaar van woningen en woongebieden in Nederland. Als investeerder beheert Amvest drie fondsen en diverse separate accounts. Het Amvest Living & Care Fund (AL&C Fund) investeert in zorgvastgoed voor kleinschalige woonzorgcomplexen voor diverse doelgroepen. Eén van de zorgconcepten waarin het AL&C Fund op dit moment investeert, is Futura Zorg. Het AL&C Fund richt zich op wonen en leven voor ouderen met een zorgindicatie, die mede daardoor niet meer zelfstandig kunnen wonen. Amvest zoekt hiervoor langdurige samenwerking met vaste zorgpartners, die een kleinschalige formule met een vastomlijnd concept als keten in de markt zetten. Deze formules kenmerken zich door een beperkt aantal bewoners per complex, persoonlijke aandacht en hoogwaardige zorg- en dienstverlening.

Samen met Amvest LCF monitoren wij voortdurend de ontwikkelingen in de maatschappij/ markt, waarbij wordt ingespeeld op de actuele zorgvraag en behoefte aan



ouderenhuisvesting. Zo participeert Futura Zorg actief in onderzoeken naar deze vraagstukken zoals een 'stakeholdersessie Ouderenhuisvesting Nieuwkoop' en de 'Woonzorganalyse Hart van Brabant en de gemeente Alphen-Chaam en Baarle Nassau'. Hierbij stellen wij al onze beschikbare data en professionele input graag beschikbaar.

Duurzaamheid

Als Futura Zorg leveren wij graag een bijdrage aan de klimaatdoelstellingen die in het Europees Klimaatakkoord zijn opgenomen. Met het bestaande bouwconcept van Futura Zorg met houtskeletbouw, uitstekende isolatie, WtW-installatie, zonnepanelen, etc., werken we mee aan de



Afbeelding: dak van het Futurahuis in Nieuwveen

vermindering van het verbruik van fossiele brandstoffen. Met uitzondering van de eerste drie Futura Zorg locaties, zijn alle Futura Zorg locaties van het gas af. Alle locaties hebben een energielabel A en Futurahuis Someren beschikt zelfs over een energielabel A+++.

Daarnaast zetten wij als werkgever in op duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers door zorg te dragen voor een goed arbobeleid, medewerkers mee te laten denken en te investeren in opleiding en ontwikkeling. Ook vragen wij onze bewoners een bijdrage te leveren door het gebruik van plastic te reduceren, afval te scheiden en zo veel mogelijk lokaal in te kopen.

Van alle objecten waarin Amvest LCF momenteel in investeert, hebben de woon-zorglocaties van Futura Zorg de laagste kgCO₂/m² uitstoot.

Leiderschap

Er is een eenhoofdige directie/ bestuur met een klein ondersteuningsapparaat, die de locatiebeheerders ondersteunt. Per 2023 is hier de manager bedrijfsvoering aan toegevoegd. Locatiebeheerders rapporteren rechtstreeks aan de bestuurder. De bestuurder is regelmatig op de locaties te vinden voor een werkoverleg met de locatiebeheerder. Periodiek is er ook overleg met directie, staf en alle locatiebeheerders. Afspraken worden vastgelegd in een vast format en centraal opgeslagen. Uiteraard schuift de bestuurder ook aan bij de koffie met de bewoners en op uitnodiging bij het medewerker overleg om vooral de laagdrempeligheid van de organisatie te benadrukken. Het medewerker overleg wordt gehouden aan de hand van een vaste agenda met verslaglegging.

Medezeggenschap bewoners

In 2021 is hard gewerkt aan het realiseren van een aantal doelstellingen. Hierbij stond o.a. het inrichten van medezeggenschap centraal. In het kader van de Wmcz2018 is een medezeggenschapstructuur- en regeling cliëntenraad geschreven. Deze zijn in het bijzijn van de bestaande cliëntenraadsleden, voorzitter Raad van Commissarissen en bestuurder getekend op 28 april 2021. Hiermee zijn de lokale cliëntenraden komen te vervallen. Deze zijn opgegaan in de cliëntenraad. Inmiddels zijn alle locaties vertegenwoordigd in de cliëntenraad. Op de locaties zelf is een zogeheten 'bewonersraad' actief, die met de locatiebeheerder de dagdagelijkse zaken bespreekt. De overleggen vinden steeds plaats op één van de locaties. De cliëntenraad heeft vooraf informeel overleg met de locatiebeheerder. Minimaal één keer per jaar sluit de Raad van Commissarissen aan bij het overleg (het jaargesprek).

In 2022 hebben de cliëntenraad en de bestuurder een gezamenlijke sessie bijgewoond, o.l.v. een externe deskundige waarbij is ingezoomd op de verdere invulling van taken, rolverdeling, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Op basis hiervan zijn afspraken gemaakt m.b.t. het over en weer informeren en is een reglement cliëntenraad Futura Zorg opgesteld.

Het spreekt voor zich dat de cliëntenraad actieve betrokkenheid heeft bij de voorgenomen wijziging van de zorgfinancieringsgrondslag c.q. de overgang van PGB naar VPT.

Peter Nossin, voorzitter Cliëntenraad Futura Zorg:



“Intussen ben ik – Peter Nossin - al weer 5 jaar actief in de cliëntenraad. De eerste jaren was ik gevraagd als notulist van de cliëntenraad van Futura Zorg in Boskoop, destijds nog bewonersraad genoemd. Tijdens de coronaperiode is een overkoepelende cliëntenraad geïnstalleerd die de belangen behartigt van alle bewoners, primair als het gaat om de kwaliteit van hun leef- en zorgomgeving. Met de opening van het Futurahuis in Someren in 2022 betreft het inmiddels 7 locaties. Het is voor mij, in mijn rol als voorzitter van de cliëntenraad, een dankbare taak om hier een bijdrage aan te mogen leveren.

Helaas is mijn schoonmoeder vorig jaar na een lang ziekbed overleden. Mijn partner Wilma en ik zijn de medewerkers van Futura Zorg Boskoop enorm dankbaar voor de zorg en liefde die mijn schoonmoeder heeft mogen ontvangen. Wij waren getroffen door het respect wat getoond werd tijdens de uitgeleide. Een emotioneel afscheid na een verblijf van 4 jaar. Voor mij echter geen reden om te stoppen, maar om voortvarend verder te gaan samen met de overige leden van de cliëntenraad en de bestuurder.

In die hoedanigheid wil ik mij onder andere vol inzetten om mantelzorgers (en overige familieleden) meer te betrekken bij het wel en wee van onze bewoners. Gezamenlijk. Er bleek een zekere behoefte te bestaan om als mantelzorgers bijeen te komen om te bespreken waar de bewoners, onze geliefden, mee geholpen zouden zijn. Met ideeën en suggesties om de kwaliteit van leven en zorg nog verder te verhogen. De belangrijkste vraag kwam er feitelijk op neer hoe we bewoners actiever konden laten deelnemen aan activiteiten, zoals gezamenlijk koffiedrinken als meest simpele voorbeeld. En dat vanzelfsprekend op vrijwillige basis. Dit vraagt per bewoner ook een persoonsgerichte aanpak. Tijdens overleg blijkt dat veel mantelzorgers zich hiervoor graag willen inzetten. Dit vergt enige coördinatie, voorbereiding en hulp bij de uitvoering. De positieve energie die hieruit voortkomt, is hartverwarmend. Het mooie is dat dit initiatief is genomen door een mantelzorger zelf. Samen met de locatiebeheerder wordt hier verder vorm aan gegeven. Eén van de activiteiten die is ontplooid, was de winterfair in november 2022. De belangstelling was overweldigend te noemen. Boven alle verwachtingen. Dit kon alleen maar gebeuren door de gezamenlijke inzet van bewoners, medewerkers en familieleden. Zo konden ook buurtbewoners nader kennismaken met het Futurahuis en zijn bewoners. Langzaam is het beeld ontstaan dat het Futurahuis eigenlijk één grote familie is, bestaande uit bewoners, medewerkers en mantelzorgers. Een heel mooie ontwikkeling. Iets waarvan je zegt: daar wil ik graag bij horen en waarmee je echt inhoud kan geven aan onze lijfspreuk: we doen het samen!”

Medezeggenschap medewerkers

Sinds 2021 is via de klankbordgroep medewerkers de medezeggenschap van medewerkers geregeld. Deze groep, breed samengesteld uit alle locaties en diverse functiegroepen, heeft in het kader van medezeggenschap rechtstreeks overleg met de bestuurder. In 2023 groeien we door naar een volwaardige Ondernemingsraad (conform de WOR).

Van alle medezeggenschap overlegvormen wordt verslaglegging gedaan. Notulen en actielijst van de overleggen van de cliëntenraad worden beschikbaar gesteld aan bewoners, eerste contactpersonen en medewerkers en notulen en actielijst van de overleggen van de klankbordgroep medewerkers worden beschikbaar gesteld aan de medewerkers.

Cynthia Slotema, lid van de klankbordgroep medewerkers:



“Binnen Futura Zorg is de Klankbordgroep Medewerkers actief. Deze Klankbordgroep, bestaande uit 8 personen (vanuit elke locatie één), is samengesteld uit diverse functiegroepen en vertegenwoordigt de belangen van de medewerkers. In het kader van medezeggenschap heeft de Klankbordgroep Medewerkers in 2022 zes keer overlegd met de bestuurder. Daarnaast heeft een vertegenwoordiging van de Klankbordgroep Medewerkers ook deelgenomen aan de heidag. Van alle overleggen tussen de Klankbordgroep en de bestuurder is verslaglegging gedaan.

De notulen van de overleggen zijn beschikbaar voor alle medewerkers. De Klankbordgroep geeft niet alleen input voor het overleg, er wordt haar ook gevraagd door de bestuurder om mee te denken over bepaalde ontwikkelingen. Eind 2022 is uit een enquête onder alle medewerkers naar voren gekomen dat er behoefte is om door te groeien naar een OR (Ondernemingsraad). Er is een speciale commissie samengesteld om in 2023 verkiezingen te organiseren waarna een OR samengesteld en geïnstalleerd kan worden.”

KAV-commissie

In 2021 is de KAV-commissie opgericht in het kader van het structureel leren en verbeteren. KAV staat voor Kwaliteit, Arbo & Veiligheid. De commissie bestaat uit een locatiebeheerder (voorzitter), de adviseur KAV (secretaris) een verpleegkundige en de kwaliteitsverpleegkundige. Zij vormen de schakel tussen de lokale MIB/MIM-commissies en de bestuurder. Op basis van rapportages en analyses worden verbeteracties voorgesteld en ingezet. De rapportagetool die hiervoor wordt gebruikt is dynamisch van opzet en wordt steeds op basis van voortschrijdend inzicht bijgesteld, zonder dat dit leidt tot verwarring.

De KAV-commissie heeft met ingang van 2023 periodiek contact met de locatiebeheerders om pro-actief uit te vragen welke ondersteuning vanuit de KAV-commissie wordt gevraagd bij de implementatie en borging van KAV-zaken.

Verpleegkundige Adviesraad (VAR)

Eind 2021 is de VAR (verpleegkundige adviesraad) opgericht. Een adviesorgaan, welke onder voorzitterschap van de in november 2021 aangenomen kwaliteitsverpleegkundige, de bestuurder gevraagd en ongevraagd adviseert over zorginhoudelijke zaken. Naast de kwaliteitsverpleegkundige maken drie verpleegkundigen, werkzaam op één van de locaties van Futura Zorg, onderdeel uit van de VAR. De VAR zal te zijner tijd nog worden uitgebreid met een aantal verzorgenden. Op de locaties zijn daarnaast zogeheten ‘aandachtvelders’ actief met een specifieke portefeuille c.q. aandachtsgebied.

In 2022 is de VAR door onvoorziene wisselingen minder actief geweest dan gepland. Doelstelling van de VAR is om begin Q1 2023 weer op formatie te zijn en een actieve rol te kunnen gaan leveren aan de verbeterprocessen binnen Futura Zorg.

Actie 2023 - Omschrijving	Wie?	Wanneer klaar?
De VAR weer in volle bezetting brengen. Formuleren actieplan.	Kwal.verplk.	Q1/2-23

Kwaliteitsagenda

In 2023 zal een zogeheten Kwaliteitsagenda worden opgesteld waarlangs periodiek het onderwerp 'Kwaliteit' besproken wordt binnen alle medezeggenschapsorganen (CR, OR i.o., RvC).

Actie 2023 - Omschrijving	Wie?	Wanneer klaar?
Opstellen kwaliteitsagenda	Manager Bedrijfsv.	Q2-23

Governance/ toezicht

Samenstelling Raad van Commissarissen

Per 1 maart 2022 is het toezicht op Futura Zorg geborgd in een nieuw en breder samengestelde Raad van Commissarissen (RvC). De aanleiding daartoe is de groei en verdere professionalisering van Futura Zorg. Maar ook vanwege de beoogde overgang van PGB financiering naar Zorg in Natura (ZiN) worden door de wetgever en financiers eisen gesteld aan de kwaliteit van toezicht.

De huidige Raad van Toezicht bestaat uit drie leden, met daarbij de volgende portefeuillevindeling:

Jan den Ouden : voorzitter, aanspreekpunt voor de aandeelhouders, directie en bestuur
 Carola Ubink : kwaliteitscommissie en aanspreekpunt voor de cliëntenraad
 Martijn van Kilsdonk : financiën en bedrijfsvoering, aanspreekpunt voor de ondernemingsraad i.o.

Governance en toezicht

In 2022 heeft de RvC een toezichtvisie opgesteld en een reglement voor de RvB en RvC. In deze documenten wordt beschreven op welke wijze de RvC het toezicht vormgeeft en wat daarbij ieders verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn. Daarbij wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen toezichthouden en besturen. Verder is een Rooster van Aftreden opgesteld, dat voorziet in continuïteit van de RvC. Ook is voor Futura Zorg de Governancecode van kracht. De implementatie van deze zorgcode is voortvarend opgepakt en wordt in 2023 afgerond.

Informatievoorziening

Om de toezichhoudende taak naar behoren te kunnen uitoefenen is goede en passende informatie een onmisbare voorwaarde. De RvC heeft in 2022 viermaal een overlegvergadering gehad met de RvB en eenmaal zonder de RvB. Naast terugkerende agendapunten, zoals de bestuurs- en financiële rapportages en het ziekteverzuim, is er gesproken over de ontwikkeling van de organisatie, zoals de nieuwbouw en uitbreiding van locaties, structuur en inrichting, de medezeggenschap en binding en werving van medewerkers. En vanzelfsprekend last but not least: de kwaliteit van zorg.

Daarnaast vindt de RvC het belangrijk om te investeren in de binding met de organisatie. Om daar gestalte aan te geven, heeft de RvC meerdere locaties bezocht, deelgenomen aan de vergaderingen van de Cliëntenraad, de vergadering van de personeelsvertegenwoordigers en andere bijeenkomsten, zoals de jaarlijkse heidag, de opening van de locatie Someren en een bijeenkomst van de kwaliteitscommissie.



Jan den Ouden, voorzitter Raad van Commissarissen

“Het jaar 2022 was voor de RvC een jaar van kennismaken, nieuwe indrukken opdoen en haar eigen weg zoeken. De RvC is dankbaar voor alle ondersteuning, openheid en medewerking van de RvB, de ondersteunende staf en medewerkers op locatie. Na de ingrijpende periode van Corona is het indrukwekkend om te zien hoe iedereen veerkracht toont en hard blijft werken aan de liefdevolle zorg voor de bewoners. De slogan Trots-Op-Futura (TOF) was duidelijk zichtbaar! Futura Zorg is een organisatie die volop in ontwikkeling is, ambitieuze doelstellingen heeft, maar zich ook gesteld ziet voor de nodige uitdagingen. Samen met alle betrokkenen levert de RvC in de komende jaren met veel genoegen een bijdrage aan de toekomst van Futura Zorg.”

3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Goed werkgeverschap betekent ook de medewerkers centraal stellen met o.a. het geven van oprechte aandacht. Dit doen we door de in 2022 opgezette ‘medewerker reis’ verder uit te werken, te implementeren én te borgen.

Om de betrokkenheid van medewerkers en het ‘Trots Op Futura (TOF) gevoel te vergroten, ontvangen medewerkers een gepersonaliseerd verjaardagskaartje en zijn er complimentenkaartjes ontworpen die gedurende het hele jaar gedeeld kunnen worden met medewerkers. Daarnaast zetten wij jaarlijks medewerkers met attenties in het zonnetje, bijvoorbeeld bij de Dag van de Zorg of rond de zomerperiode.



Afbeeldingen: complimentenkaartjes, verjaardagskaartje en het kaartje voor nieuwe medewerkers



Afbeeldingen: kaartjes t.b.v. de Dag van de Zorg en de zomerattentie

Sinds 2022 wordt periodiek een nieuwsbrief verstuurd aan alle medewerkers met informatie over de ontwikkelingen binnen en activiteiten bij Futura Zorg.

Begin 2023 wordt een attentiebeleid ingevoerd en er wordt gewerkt aan een meerkeuzesysteem arbeidsvoorwaarden, met daarin o.a. een fietsplan opgenomen.

Bezetting in evenwicht (voldoende en gekwalificeerd personeel)

2022 was het eerste volledige jaar dat er gewerkt werd met de zogeheten ZP-tool, welke inzicht biedt in de benodigde bezetting t.o.v. het aantal bewoners en specifieke zorgzwaarte en zet dit af tegen het basisrooster en de PGB-zorginkomsten (zie paragraaf I-2).

Employer Branding

Futura Zorg wil een aantrekkelijke werkgever zijn (en blijven) voor zowel bestaande als potentiële nieuwe medewerkers. Het beschikken over voldoende en gekwalificeerde medewerkers is en blijft een uitdaging. De focus ligt niet alleen op het aantrekken maar ook op het behouden van gemotiveerde en goed gekwalificeerde medewerkers passende bij de visie van Futura Zorg en de bewonerbeloften van Kwaliteit@. In 2022 is er aandacht besteed aan een vernieuwende wijze van werving & selectie van nieuwe medewerkers. Vacatures zijn zowel qua uiterlijk als qua teksten herzien. In 2023 zetten we een stap verder door met ondersteuning van een extern bureau (iBiZZ) focus aan te brengen op recruitment marketing door o.a. een nieuwe 'werken bij' website te ontwikkelen met een koppeling naar het ATS (applicant tracking system) van Venturion Health & Care. De 'werken bij' website krijgt een modern en aansprekend design en een ontwerp gericht op het verleiden van bezoekers om meer te lezen over de leuke functies en ontwikkelmogelijkheden binnen Futura Zorg. Vacatures worden duidelijk in beeld gebracht en de site moet goed zichtbaar en vindbaar zijn.

Als tweede staat een creatieve campagne opgenomen in de planvorming. Deze gaat in op het onderscheidend vermogen van Futura Zorg, d.w.z. wat beloven we, waar zit bij ons de 'fun factor', waarmee 'triggeren' we de medewerker, primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden etc. Verder gaan we aan de slag met 'employer branding', het creëren van een sterk merk voor het aantrekken en behouden van medewerkers.

Vanwege één en ander is het aanpassen van de functieprofielen aan onze nieuwe zienswijze doorgeschoven naar 2023.

In samenwerking met de collega's van de afdeling HR is een jaarplan gemaakt. Tot slot worden de HR-werkprocessen in de loop van de tweede helft 2023 verder gedigitaliseerd in AFAS.

Opleidingen (lerende organisatie)

Naast scholingen op het gebied van basisvaardigheden en kwalificaties, blijft Futura Zorg eigen ontwikkeling en doorgroei middels studie promoten. Hierbij kan worden gedacht aan de opleiding tot zorgmedewerker VIG3, doorgroei naar verpleegkundige én de opleiding tot toekomstig locatiebeheerder (management development). De opleidingscommissie van Futura Zorg stelt jaarlijks het programma vast voor de diverse functiegroepen; hierin zit ook een voorstel voor wat betreft de te volgen e-learnings en de daarbij horende vergoeding in tijd.

Binnen Futura Zorg neemt verder een aantal medewerkers deel aan een BBL-traject helpende, verzorgende of verpleegkundige. Ook bieden wij stageplaatsen aan in samenwerking met diverse regionale opleidingscentra voor de opleidingen helpende, verzorgende IG en verpleegkundige.

Het plan om invulling te geven aan de behoefte van medewerkers om op een andere locatie met hun collega's mee te kijken werd in 2022 doorgeschoven.

Voor 2023 wordt extra ingezet op 'dienstbaarheid' en 'onbegrepen gedrag'. Aandacht voor 'dienstbaarheid' past binnen het gedachtegoed van Kwaliteit@ en het werken met de 10 bewonerbeloften, waarbij medewerkers zich primair richten op het welzijn van de bewoners. Uit een interne inventarisatie bleek de behoefte naar kennis over - en handvatten om - om te gaan met onbegrepen gedrag. Futura Zorg ziet de complexiteit van de zorgvraag toenemen, de groep bewoners met (beginnende) dementie stijgt en dit vraagt om een verdieping op de eerder gevolgde scholingen rondom dementie. Op verzoek van de medewerkers richt deze scholing zich op onbegrepen gedrag, zodat zij op passende, veilige en liefdevolle wijze hierop kunnen anticiperen. Ook bieden wij de opleiding GVP (geriatrisch verpleegkundige) aan.

3.7 Gebruik van hulpbronnen (omgeving & context)

Resultaatrapportage(s)

Maandelijks wordt een resultaatrapportage opgesteld met kwalitatieve en kwantitatieve gegevens. Ook wordt de rapportage gebruikt om voortgang op de diverse dossiers en andere ontwikkelingen breed binnen de organisatie te delen. Elk kwartaal verschijnt er ook een specifieke kwartaalrapportage KAV (Kwaliteit, Arbo & Veiligheid).

Onderdeel van de KAV-rapportage zijn de MIB/MIM-registraties. Om uniformering van de registratie en professionalisering bij de analyse van de MIB/MIM-registraties te realiseren zal in 2023 een nieuw format in gebruik genomen worden.

AVG (algemene verordening gegevensbescherming)

Ons beleid op het gebied van de AVG werd in 2022 geactualiseerd en geprofessionaliseerd met ondersteuning van de Functionaris Gegevensbescherming van Venturion Health & Care. De door haar opgestelde acties worden in 2023 opgepakt.

ECD (elektronisch cliënten dossier)

Bij Futura Zorg wordt gebruikt gemaakt van het digitale bewonersdossier ONS van Nedap. Bij een organisatie brede scan zijn verbeterpunten benoemd. Deze verbeterpunten zijn in 2022 opgepakt en met de opgerichte Projectgroep ECD wordt de professionalisering in 2023 doorgezet (zie I-3.1.)

Met de locatiebeheerders en EVV-ers werd ingezoomd op nut en noodzaak van een correct en volledig ECD. Daarnaast zijn de EVV-ers geschoold in het werken met tijdelijke doelen in ONS-Nedap genaamd 'episodes'. Bij de analyse bleek dat (momentopname) bij 3.5% van de bewoners een episode in gebruik was. Het werken met episodes stelt ons in staat om kortdurende -tijdelijke – doelen goed te monitoren en waar nodig aan te passen (PDCA-cylcus). De weg naar een volledig en correct ECD is in 2022 verder vormgegeven door scholingen tijdens EVV-overleggen en teamoverleg op alle locaties.

Er is een grote stap gemaakt in het persoonsgericht werken middels de methode "dit ben ik". Op alle locaties zijn de medewerkers hiermee aan de slag gegaan. Daar waar nodig wordt op locatie extra ondersteuning geboden door de kwaliteitsverpleegkundige op dit onderdeel van het zorgplan. Eveneens worden steekproefsgewijs zorgplannen bekeken en wordt samen met de EVV-ers gekeken naar de vorm, haalbaarheid, relevantie et cetera van de doelen om een continu lerend effect te bewerkstelligen met als uitgangspunt verantwoorde, veilige en zinvolle zorg aan onze bewoners.

De wijze van registreren en rapporteren krijgt ook aandacht, evenals de bespreking van het zorgplan in een MDO (multidisciplinair overleg). Het gaat hierbij o.a. over de wijze waarop wordt gerapporteerd, de opvolging en de wijze van monitoring en opvolging/ bijstelling. Kortom: methodisch werken.

Caren Zorgt



Caren Zorgt is een portaal waarmee de bewoners of diens gemachtigde inzage verleend wordt in het zorgplan en de rapportages.

Leermanagementsysteem

Futura Zorg maakt gebruik van het LMS van branchevereniging SPOT. Via het portaal van 'Scholing365' kunnen medewerkers met de VVT Essentials cursussen van Expert College op eenvoudige wijze hun kennis vergroten en bijhouden met geaccrediteerde en breed inzetbare e-learnings (geaccrediteerd in het kwaliteitsregister van V&VN).

Veiligheidspartner

In 2022 is de samenwerking gestart met Ansul, onze nieuwe partner bij de bedrijfshulpverlening (BHV), maar ook bij veiligheid in de breedste zin van het woord. Zo heeft er een 'table top' oefening plaatsgevonden waarbij met plattegronden van onze locaties en legopoppetjes diverse veiligheidsscenario's zijn nagespeeld. Een goed alternatief voor ontruimingsoefeningen, zodat onze kwetsbare bewoners hier niet mee worden belast.

Roostering

Tactiplan is een online roosterprogramma voor de personeelsplanning. Planning, verlof en urenregistratie zijn in één systeem aan elkaar gekoppeld.

Financiële & salarisadministratie

Per januari 2022 is Futura met de financiële boekhouding en de salarisadministratie overgegaan op AFAS. Ook een deel van de HR-werkprocessen is hierin meegenomen. AFAS stelt Futura Zorg in staat haar administratieve processen te automatiseren en daarmee beter op elkaar af te stemmen. De salarisadministratie werd per 1 januari 2022 ondergebracht bij DNL: een dochteronderneming van Venturion. In 2022 zijn we tevens de samenwerking met Steens & Partners Accountants gestart.

KIK-V & verantwoording

Doel van KIK-V is het stroomlijnen van de uitwisseling van kwaliteitsinformatie, het beter afstemmen van nieuwe uitvragen en het hergebruiken van informatie (minder administratieve lasten). Op basis van de uitkomsten van de zelfscan is een startdocument KIK-V geschreven.

In 2022 hebben wij AFAS-software in gebruik genomen. Zodra dit pakket volledig is geïmplementeerd, zal worden gestart met het KIK-V project.

Het afleggen van verantwoording over de geleverde zorg en kwaliteit is onlosmakelijk verbonden aan het wezen van ons bestaan. Zo moeten wij de doelmatigheid van de door ons geleverde zorg kunnen aantonen. Bij contractering VPT krijgen we te maken met een andere verantwoordingslast richting het zorgkantoor. Hierop moeten onze systemen en werkwijzen worden aangepast. Het is goed denkbaar dat voor langere tijd twee systemen (PGB en VPT) naast elkaar in gebruik zijn. Voor de herinrichting van de declaratie- en digitale communicatiemodule met het zorgkantoor wordt de firma Infozorg ingehuurd. Evenals voorgaande jaren zal Futura Zorg de gevraagde kwaliteitsgegevens binnen de daarvoor geldende termijnen aanleveren.

ICT

Het beheer van alle ICT-diensten is ondergebracht bij de firma Lancom. Lancom vormt ook de verbindende schakel tussen diverse toeleveranciers van o.a. domotica (Ascom en Sensara). Lancom is ook betrokken bij de inrichting van nieuwe locaties. Eind 2021 is hiertoe een nieuwe blauwdruk vastgesteld.

In 2022 is een 'APK' uitgevoerd op de locatie Boskoop door de firma Lagarde. Hierbij wordt door een objectieve partij de domotica en het draadloos netwerk getest. Futura Zorg overweegt om deze APK jaarlijks op alle locaties te laten uitvoeren.

In 2022 werd ook onderzocht in hoeverre wij managementgegevens kunnen gaan ontlenen aan onze domotica systemen. De resultaten hiervan leverden onvoldoende op om hier een vervolg aan te geven.

Leveranciersbeoordeling

Sinds 2021 vullen wij leveranciersbeoordelingen in. Locatiebeheerders beoordelen aan de hand van een standaard document de leveranciers van producten en diensten met een hoog afbreukrisico. De uitkomsten vormen input voor een evaluatiegesprek met de betreffende leverancier.

Demarcatie onderhoud

In de demarcatielijst is de onderhoudsverplichting aan gebouwen en installaties voor zowel verhuurder van onze gebouwen (Amvest Living and Care Fund) als huurder (Futura Zorg) vastgelegd.

Voor storingsmeldingen wordt gebruik gemaakt van de applicatie 'No Claims'. In dit systeem kan de voortgang van werkzaamheden worden gevolgd, als ook een historie worden opgebouwd.

Meldingen, voortgang en wettelijk benodigde (keurings)certificaten worden vastgelegd in de applicatie 'Chainels' wat wordt beheerd door bureau Draaijer en Partners, namens verhuurder.

Financiering

Futura Zorg levert thans Wlz-zorg op basis van een persoonsgebonden budget en per 01.02.2023 VPT zonder behandeling (locaties Waalwijk en Den Bosch) (zie paragraaf I-1.C). Dat laatste betekent voorlichten van de huidige bewoners/contactpersonen opdat zij een weloverwogen keuze kunnen gaan maken tussen PGB en VPT. Met name bij het berekenen van de nieuwe eigen bijdrage van het CAK is ondersteuning nodig. Eén verkeerd vinkje leidt, onterecht, tot het beeld dat de bewoners bij VPT een exorbitant hoge(re) eigen bijdrage gaan betalen.

Voor de overige locaties is gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot tussentijds contracteren bij zorgkantoren CZ, Zorg en Zekerheid en Zilveren Kruis. De uitkomst hiervan wordt medio februari 2023 verwacht.

In 2022 was nog steeds sprake van de zogeheten 'kwaliteitsgelden' en 'toeslag kleinschalig wooninitiatief'. We blijven ons hiermee inzetten voor de verbetering en continuïteit van zorg en de veiligheid en comfort van onze bewoners.

3.8 Gebruik van informatie

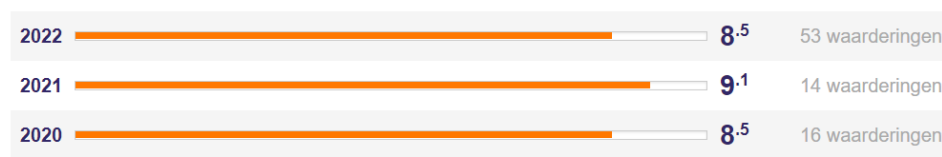
Het BTO/MTO (tevredenheidsonderzoek) wordt uitgevoerd door bureau Argo. Tot en met 2021 werd om het jaar bij locaties het BTO/MTO uitgevoerd. Het uitvoeren van de onderzoeken liep niet voor alle locaties gelijk op en daarom heeft Futura Zorg er bewust voor gekozen om vanaf 2022 jaarlijks de onderzoeken op alle locaties uit te laten voeren. Hiermee krijgen we een algemeen beeld over de tevredenheid van bewoners,- vertegenwoordigers van bewoners en van de medewerkers.



De onderzoeken zijn eind 2022 uitgevoerd en worden de uitkomsten c.q. resultaten worden begin 2023 besproken met de locatiebeheerders, cliëntenraad, bewoners en medewerkers. Op basis van de uitkomsten worden verbeteracties geformuleerd en vastgelegd in het verbeterregister. Doel is om de tevredenheid te vergroten. Bij het BTO zijn de zes zogeheten ZorgkaartNederland vragen meegenomen. De resultaten op de ZorgkaartNederland vragen worden, met goedkeuring van betreffende respondenten, doorgelinkt naar de website van ZorgkaartNederland. Verder vragen wij bewoners en vertegenwoordiger van bewoners een waardering achter te laten op ZorgkaartNederland.

In de inleiding werd de veelzeggende 8,5 voor 2022 al genoemd en geduid.

Waarderingen historie



Afbeelding (links): resultaten 2022 op Zorgkaart Nederland per Futura Zorg locatie.

Afbeelding (rechts): resultaten 2020 t/m 2022 op Zorgkaart Nederland voor Futura Zorg geheel.

4. Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren

In 2022 is de route voor het opstellen van het kwaliteitsplan en de begroting anders aangepakt. In augustus 2022 werd een 'heidag' georganiseerd, waarbij een vertegenwoordiging vanuit de cliëntenraad, klankbordgroep medewerkers, staf, RvC en de directie aanwezig was. Daarbij ging het over 'hoe gaat het tot nu toe, hoe zien we het graag en hoe gaan we het anders doen?'. De uitkomsten van de heidag moeten vooral kwalitatieve input leveren voor de planvorming en begroting. Tevens creëren we hiermee eigenaarschap en draagvlak en weten we allemaal welke koers we gaan varen.

Ons voornemen was om in 2022 iedere locatie jaarlijks, binnen de gegeven kaders, een jaarplan op te laten stellen met daarin doelen, verbeteracties, normen, implementatieplannen, benodigde mensen en middelen, eventuele risico's en problemen, inclusief de kwaliteits-/KAV-doelstellingen. Door andere prioriteiten is dit opgepakt. Gezien de vele ontwikkelingen dan wel onzekerheden – denk onder andere aan de overgang van PGB naar VPT – is besloten om met een half jaar plan te gaan werken. Het doel voor nu is dan ook om voor de eerste helft 2023 van elke locatie een half jaarplan te hebben. Voor de tweede helft van 2023 komt er dan een nieuw plan.

In het Futura Zorg-brede kwaliteitsplan geven we centraal een samenvatting van de doelen en verbeteracties voortkomend uit de locaties en daarbij de overkoepelende kwaliteits-/KAV-doelstellingen. In het kwaliteitsverslag zijn de resultaten en de voortgang terug te lezen. In de bilaterale overleggen tussen de locatiemanagers en directeur staat de voortgang van de jaarplannen per locatie op de agenda.

De input voor de speerpunten en de kwaliteitsplannen komt onder andere voort uit bewoners-, vertegenwoordigers- en medewerkertevredenheidonderzoeken, gesprekken met de bewoners(commissies), cliëntenraad, teambesprekingen en RvC, basis op orde toets en collegiale toetsing Kwaliteit@, centrale plannen en bezoeken van Inspecties.

Informatie over de voortgang, evaluatie en resultaten van alle verbeteracties vloeien per kwartaal terug bij bewoners en medewerkers via:

- Nieuwsbrieven;
- Overleg bewonerscommissie;
- Overleg met de cliëntenraad (organisatie breed);
- Team overleggen op de locatie;
- Berichtgeving via Nedap;
- Futura Zorg brede overleggen;
- Overleg met de Raad van Commissarissen (op hoofdlijnen en organisatie breed).

Centraal alsook per locatie wordt de voortgang van de plannen periodiek besproken. Deelnemers aan het kwartaalgesprek zijn de locatiebeheerder en de directeur.

II ARBO

Futura Zorg wil de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van haar medewerkers zo goed mogelijk beschermen. Om dit te bereiken, organiseert Futura Zorg het Arbobeleid op een zodanige wijze dat onaanvaardbare risico's in principe zijn uitgesloten. Verzuim wordt zo veel als mogelijk ook preventief tegengegaan. Verder is het streven om medewerkers zo goed en breed mogelijk in te zetten.

De Risico Inventarisatie & Evaluatie (RIE) werd in de loop van 2022 afgerond. Door de verhuizing van het hoofdkantoor en de opening van de nieuwe locatie Someren vond in december 2022 een aanvulling hierop plaats. In december werd ook gestart met een aanvullend RI&E voor de fysieke belasting; de afronding hiervan is gepland in Q1 2023.

Dat alle Arbo gerelateerde zaken voldoende geregeld zijn, volgt ook uit het gegeven dat zich nagenoeg geen Arbo-incidenten voordoen. Vanuit het MTO zijn kanttekeningen te plaatsen bij de sociale veiligheid. De Arbo-incidenten die wel gemeld worden liggen meestal ook op het gebied van sociale veiligheid (met name het geconfronteerd worden met bewoners met ongewenst gedrag vanuit een bepaalde ziektebeeld).

Vanwege de weinig gemelde Arbo-incidenten ontstond de vraag of er werkelijk geen voorvallen waren, het veiligheidsbewustzijn onvoldoende aanwezig of dat er andere redenen bestaan waarom men niet meldt. In juni 2022 werd hiertoe een korte enquête uitgezet onder medewerkers waaruit bleek dat men zeker bereid is tot melden, maar dat het veiligheidsbewustzijn laag is. Er is zeker oog voor ongewenste gedragingen en bloedcontacten, maar andere potentiële gevaren kunnen op minder aandacht rekenen. Door het veiligheidsbewustzijn op dit terrein te verhogen, zal dit ook leiden tot het beter herkennen van de risico's bij de zorgverlening.



Ten aanzien van Psycho Sociale Arbeidsbelasting is gewerkt aan het actualiseren van de gedragscode. Daarnaast is er naast de bestaande vertrouwenspersoon in dienst van Futura Zorg een tweede vertrouwenspersoon met een grotere afstand tot Futura Zorg aangesteld en kwam er een officieel kanaal voor bedrijfsmaatschappelijke kwesties. Er zal voor medewerkers ook een webinar worden georganiseerd over de balans tussen werk en privé. Het PSA beleid zal in 2023 verder vorm krijgen.

De Vertrouwenspersoon is in 2022 benaderd voor een drietal bedrijfsmaatschappelijke kwesties.

Per 1 januari 2023 verandert Futura Zorg van Arbodienst door over te stappen naar 'De Arbodienst', onderdeel van de Paradigma groep. De Arbodienst past beter bij Futura Zorg qua klantgerichtheid, proactieve benadering van het verzuim, advisering en preventie. Moedermaatschappij Venturion Health & Care werkt al geruime tijd tot volle tevredenheid met De Arbodienst samen, dus Futura Zorg ziet de overgang met vertrouwen tegemoet.

Verzuim

Met onze nieuwe arbodienst verwachten we ook een betere invulling te geven aan het verzuimbeleid, met het accent op preventie.

Futura Zorg kende tot Covid-19 toesloeg een laag verzuim onder de medewerkers (< 5%). Vanaf de eerste golf in februari 2020 tot en met 2022, stellen wij een oplopend verzuimpercentage vast.

Eenzijds het gevolg van Corona alsook door toegenomen werkdruk ten gevolge van uitval van collega's. Het oplopende verzuim is verder toe te wijzen aan langdurige uitval van medewerkers met een medische oorzaak, veelal niet beïnvloedbaar (o.a. gerichte specialistische behandeling). Dit betekent dat we te maken hebben met verzuimende medewerkers in de categorieën middellang, lang en extra lang verzuim.

Verzuimstatistiek	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Ziekteverzuim %	10,59%	10,89%	10,48%	9,14%	9,82%	10,41%	13,11%	11,59%	13,03%	14,27%	12,57%	12,81%
12 maands voortschrijdend gemiddelde												
Ziekteverzuim %	7,86%	8,07%	8,15%	8,40%	8,67%	8,98%	9,46%	9,84%	10,28%	10,91%	11,26%	11,51%

Figuur 7: Verzuimpercentages periode 2022 berekend over de contracten met vaste uren



III VEILIGHEID

Algemeen - ter onderscheiding van de specifieke 'kwalitatief veilige zorg' uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Bewonersveiligheid

In kader van bewonersveiligheid wordt momenteel onderzocht wat voor medische hulpmiddelen en apparatuur er in gebruik zijn en of deze (nog) op de juiste en veilige wijze ingezet worden. Dit betreft onder andere de bloeddrukmeter, bloedsuikermeter, weegstoel en medicatiekar. Op dit moment is er onvoldoende zicht op of gebruikte instrumenten/materiaal aan de vereiste kwalitatieve eisen voldoen (aanschaf) en blijven voldoen (door gebruik, slijtage).



Afbeelding: opnemen bloeddruk op bij bewoner in Den Bosch

BHV en Veiligheidsplan

In 2022 werd de BHV-organisatie op orde gebracht. In 2022 stond ook het meer inzoomen op veiligheidsbewustzijn bij bewoners, familie, medewerkers en derden door preventie, voorlichting en training op de agenda maar dit wordt opgepakt in 2023. Hiertoe zijn afspraken gemaakt met de firma Ansul, onze nieuwe partner met betrekking tot veiligheid (zie paragraaf I-3.7, onderdeel veiligheidspartner).

Er wordt gewerkt aan het zogenaamd Veiligheidsplan, dat een breder terrein bestrijkt dan een ontruimingsplan/BHV - implementatie in 2023.

Hygiëne- en infectiepreventie

Op de locaties zijn in de afgelopen twee jaar maatregelen getroffen ter voorkoming van verspreiding van het Coronavirus. Niet alleen hebben wij – met toestemming – bewoners laten vaccineren, maar is ook actief campagne gevoerd voor de vaccinatie van medewerkers. Zo nodig zetten wij bezoekbeperkingen in. Denk hierbij aan het vooraf inplannen van een bezoeksafpraak en/of beperking van aantallen bezoekers tegelijkertijd of per dag, registratie bij de ingang, handhygiëne, het beschikbaar stellen en dragen van mondkapjes en het beperken van bezoek tot het eigen appartement of de algemene ruimtes.

Het is ons verder met veel moeite, en dankzij de inzet van bevriende huisartsen en lokale/regionale GGD 's, gelukt om de bewoners tijdig te kunnen voorzien van een boostervaccinatie. We merken overigens wel een toenemende afwijzende houding op t.o.v. vaccinatie, d.w.z. dat bewoners zich afvragen of het voor hen nog nut heeft.

Ook in 2023 volgen wij de ontwikkelingen en blijven we scherp op alle maatregelen letten en gaan wij door met het stimuleren van het op peil houden van de vaccinatiegraad onder zowel bewoners als medewerkers. De organisatie is zich aan het beraden op een aanpassing c.q. versoepeling van het gevoerde beleid t.a.v. het isoleren van bewoners op het appartement als ook de thuisquarantaine van positief geteste medewerkers zonder of met milde klachten. Hierbij volgen we nauwgezet de adviezen van het RIVM op en zijn wij ook extra alert op andere virale uitbraken zoals bijvoorbeeld de griep.

In 2022 hebben we de regelingen rondom Covid-19 in een eigen protocol vormgegeven, welke naar aanleiding van de veranderende richtlijnen steeds wordt beoordeeld en herzien.

Halverwege 2022 is bij alle locaties een hygiënescan afgenomen en met de resultaten konden de teams aan de slag. Belangrijkste aandachtspunt dat hieruit naar voren kwam, was de handhygiëne.

In 2022 werd de beleidsvorming over werkkleding afgerond. Daarnaast zijn de hygiëne voorschriften van Vilans voor ons leidend.

BIJLAGE: OVERZICHT VAN AFKORTINGEN/BEGRIPPEN/LEVERANCIERS

Afkortingen/begrippen/leverancier	Omschrijving
ACP	Advanced Care Planning (vastleggen afspraken rondom levenseinde)
ADL	Algemene dagelijkse levensverrichtingen
AFAS	Leverancier bedrijfssoftware
AGB (CODE)	Uniek codenummer voor zorgaanbieders
AMVEST LCF	Eigenaresse gebouwen Futura Zorg
BBL	Beroep begeleidende leerweg
BEM	Beheer eigen medicatie
BHV	Bedrijfshulpverlening
CAREN ZORGT	Digitale communicatieomgeving
COVID-19	Corona virus
CR	Cliëntenraad
CTO	Cliënt tevredenheidsonderzoek
DOMOTICA	Geautomatiseerde melders/ sensoren
ECD	Elektronisch cliëntendossier
EVV	Eerst verantwoordelijke verzorgende
GERICARE	Leverancier van specialistische diensten (SOG/psycholoog)
GRZ	Geestelijke revalidatie zorg
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
HBO	Hoger Beroeps Onderwijs
HR	Human Resources (personeelszaken)
ICT	Informatie en communicatie technologie
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
KAV	Kwaliteit, Arbo en Veiligheid
KIK-V	Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg
KWALITEIT@	Door ons gehanteerd kwaliteitsmanagement systematiek
LMS	Leermanagement systeem
LOB	Locatiebeheerder
LOGIMEDICAL	Leverancier medicatiekarren
MEDIMO	Leverancier elektronisch medicatie voorschriftsysteem
MIB	Melding incident bewoner (onze variant van MIC)
MIC	Melding incident cliënt
MIM	Melding incident medewerker
MTO	Medewerker tevredenheidsonderzoek
NOVICARE	Leverancier van specialistische diensten (SOG/psycholoog)
ONS/NEDAP	Leverancier elektronisch cliëntendossier
OPGELEID PERSOON	Beheerder brandmeldinstallatie
PDCA	Plan-do-check-act (4 stappen uit verbeterproces)
PGB	Persoonsgebonden budget
PSA	Psychosociale Arbeidsbelasting

Afkortingen/begrippen/leverancier	Omschrijving
PVE	Programma van eisen
Q	Quarter: kwartaal
RIE	Risico inventarisatie & evaluatie
RVC	Raad van Commissarissen
SCOPE/SCIOS	Veiligheidskeuring elektrotechnische installaties
SO(G)	Specialist ouderengeneeskunde
SPOT	Brancheorganisatie
STAKEHOLDERS	Belanghebbenden
SVB	Sociale verzekeringsbank
TOF	Trots op Futura
TRIASPECT	Leverancier opleiding Prisma / analysetool
VECOZO	Internetportaal voor communicatie tussen aanbieder en zorgverzekeraar
VPT	Volledig pakket thuis
VVT	Verpleeg- en verzorgingshuis en thuiszorg
WLZ	Wet langdurige zorg
WMCZ	Wet medezeggenschap cliëntenraden zorginstellingen
WMO	Wet maatschappelijke ondersteuning
WOL	Waardigheid en Trots op Locatie
WZD	Wet zorg en dwang
ZBVO	Leverancier van specialistische diensten (SOG/psycholoog)
ZIN	Zorg in natura
ZLP	Zorgplan
ZORGKAART NEDERLAND	Waarderingsite Patiëntenfederatie Nederland
ZVW	Zorgverzekeringswet
ZZP	Zorg Zwaarte Pakket
ZZP	Zelfstandige zonder personeel
ZZP-TOOL	Excel rekenmodule zorginkomsten versus bezetting