

FUTURA

WONEN ZORGEN LEVEN!



Samen werken aan 

Kwaliteit van bestaan

Inhoud

Samenvatting.....	3
Inleiding	4
Bouwsteen 1: 'Het kennen van wensen en behoeften'	6
Bouwsteen 2 'Het bouwen van netwerken'	11
Bouwsteen 3 'Het werk organiseren'	14
Bouwsteen 4 'Leren en ontwikkelen'	22
Bouwsteen 5 'Inzicht in kwaliteit'	25



Samenvatting

Bij Futura Zorg staat kwaliteit van leven voorop. Bij kwaliteit van leven van mensen met een ondersteuningsvraag hoort het leveren van goede zorg. Goede zorg sluit aan bij de persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van onze bewoners. Systematisch werken aan goede zorg is voor ons randvoorwaardelijk en het monitoren en waar nodig verbeteren helpt ons scherp te blijven. Voor u ligt het kwaliteitsplan 2024 van Futura Zorg. In dit plan nemen we u aan de hand van de bouwstenen uit het Generiek Kwaliteitskompas mee in de wijze waarop wij invulling geven aan het leveren van goede zorg en zorgdragen voor kwaliteit van leven van onze bewoners. In Figuur 1 treft u een overzicht van de acties per bouwsteen waar wij ons in 2024 op richten.



Figuur 1: Acties 2024 Futura Zorg aan de hand van de bouwstenen uit het Generiek Kwaliteitskompas

Inleiding

Van kwaliteitskader naar kwaliteitskompas

Bij het ouder worden komen er nieuwe vragen op ons pad. Daarbij is en blijft het belangrijk dat ouderen zo lang mogelijk de regie kunnen hebben over de kwaliteit van bestaan. Dat ouderen kunnen wonen op een plek waar ze zich prettig voelen. En dat ouderen volwaardig mee kunnen blijven doen in de samenleving.

Om ons beter te kunnen richten op de kwaliteit van bestaan, is een andere manier van kijken en vormgeven van kwaliteit van zorg en dienstverlening nodig. Daartoe is het Generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' opgesteld. Dit kompas vervangt het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het kompas doet recht aan wat nu goed werkt en maakt ruimte voor wat anders kan en moet. Het kompas laat bouwstenen zien die nodig zijn om de kwaliteit van bestaan te versterken. Deze bouwstenen vormen de structuur van dit kwaliteitsplan. Omdat het werken volgens het Kwaliteitskompas en met de bouwstenen voor zowel onszelf als voor de lezer nieuw is, zal iedere paragraaf ingeleid worden met een toelichting vanuit het Kwaliteitskompas. Daarna beschrijven we op welke wijze Futura Zorg in 2024 invulling zal geven aan deze bouwstenen.

Kom binnen bij Futura Zorg

Wij bieden wonen en zorg in een kleinschalige setting. Onze bewoners kunnen vaak nog veel zelf maar tegelijkertijd is er sprake van een situatie dat volledig zelfstandig wonen niet meer mogelijk is. Kwaliteit van leven staat bij ons voorop. Dat betekent onder meer dat een zo lang mogelijke regie over het eigen leven centraal staat. Met daar waar nodig dagelijkse begeleiding, persoonlijke verzorging en verpleging.

Wonen en zorg zijn bij Futura Zorg gescheiden. Dit houdt in dat bewoners een appartement bij ons huren en dat de zorg gefinancierd wordt vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). De huur van een appartement inclusief de woon- en servicekosten worden door de bewoner zelf betaald.

In (kleinere) gemeentes en kernen in de nabijheid van de oorspronkelijke woonomgeving van ouderen hebben wij inmiddels 8 locaties voor maximaal 19 tot 23 bewoners ontwikkeld. In Rotterdam is ons hoofdkantoor gevestigd.



Figuur 2: Locaties Futura Zorg 2024

De organisatie telde medio december 2023 146 bewoners. Locatie Ter Aar is onlangs geopend en bevindt zich nog in de opbouwefase. De locaties Oudewater en Oud-Beijerland verwachten op korte termijn nieuwe bewoners en zijn dan weer volledig bezet. De locatie Den Bosch kent een hoge mutatiegraad en ondervindt last van een zeer groot zorgaanbod in de directe omgeving, waardoor er geen wachtlijst is. Ondanks dat hier in 2023 al ongekend veel aandacht aan is besteed zal in 2024 nog meer aandacht moeten worden besteed aan de verhuur van deze appartementen. Gezien de landelijke wachtlijstproblematiek binnen de sector Verpleging & Verzorging blijven we erin geloven dat ook de appartementen in Den Bosch uiteindelijk verhuurd worden.

Futura Zorg levert Wlz-zorg op basis van VPT zonder behandeling (locaties Oudewater, Waalwijk, Nieuwveen, Boskoop, Den Bosch en Ter Aar) of op basis van een persoonsgebondenbudget (locaties Oud-Beijerland en Someren). We richten ons hierbij op bewoners die over een indicatie somatiek en/of psychogeriatric ZZZP 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 het leven in de vertrouwde omgeving kan blijven. Een enkele keer komt ook een sectorvreemde (GGZ of GZ) indicatie 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.

	Oud-								
	Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Beijerland	Boskoop	Den Bosch	Someren	Ter Aar	Totaal
VV04	6	9	4	1	13	10	8	4	55
VV05	8	6	11	6	7	6	10	1	55
VV06	3	3	1	9	1	1	3	4	25
VV07	0	0	2	0	0	0	0		2
VV08	0	0	0	1	0	0	0		1
Sectorvreemd	1	1	0	0	0	1	1		4
Geen	0	0	1	0	2	0	1		4
	18	19	19	17	23	18	23	9	146

Figuur 3: Zorgzwaarte verdeling per locatie medio december 2023



Bouwsteen 1: 'Het kennen van wensen en behoeften'

Dit zegt het Generieke Kwaliteitskompas:

Goede ondersteuning, zorg en behandeling die aansluiten bij de kwaliteit van bestaan zetten de mens centraal en sluiten aan op zijn manier van leven, mogelijkheden en wensen. Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Het startpunt is altijd: weten wat er voor iemand toe doet. Dat gaat niet alleen over lichamelijke gezondheid, maar ook over emoties, het sociale leven, mentale welzijn en de plek waar je leeft. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Een open gesprek tussen de mensen met zorgvragen, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis. Een open gesprek is een cyclisch proces. Goed luisteren en een open, eerlijke communicatie vormen het vertrekpunt ervan. Ook het oppikken van non-verbale signalen is daarbij belangrijk. De professional is toegerust voor dit gesprek. In een open gesprek wordt aandacht gegeven aan diversiteit, onder andere op het gebied van cultuur, religie, genderidentiteit en seksuele oriëntatie.

Door de mantelzorger, naasten en het sociale netwerk te betrekken kunnen ook afspraken gemaakt worden over wat zij nodig hebben om de balans te houden tussen draagkracht en draaglast.

Op basis van een open gesprek worden afspraken gemaakt over wat iemand zelf nog kan doen, wat samen met het sociale netwerk gedaan kan worden, welke mogelijkheden de lokale omgeving, hulpmiddelen en technologie bieden en wat van de professionele zorg verwacht mag worden en wat gewenst is, ook als de situatie verandert. Ook palliatieve en terminale zorg en het waardig afscheid nemen vormen onderdeel van een open gesprek en het bespreken van de wensen en behoeften in die fase.

De professional deelt de uitkomsten van het gesprek en de afspraken op een voor alle betrokkenen toegankelijke manier. Daarna legt hij deze vast in een ondersteuningsplan. Dit plan is bekend bij het hele team, de mens met een zorgvraag, de mantelzorger, naasten en het sociale netwerk, mits de persoon om wie het gaat daar toestemming voor geeft.

En zo doen we het bij Futura Zorg:

Kwaliteit@

Eén van onze bewoners zei vorig jaar nog "Ik voel me hier ouderwets gelukkig". Dit raakt de essentie van waar wij als zorgorganisatie voor staan. Bij Futura Zorg staat kwaliteit van leven van onze bewoners voorop. Dit is ook ons uitgangspunt geweest bij de keuze voor onze kwaliteitsmethodiek; Kwaliteit@. Kwaliteit@ is een concept dat ons handvatten biedt om het Generiek Kwaliteitskompas succesvol te vertalen naar de dagelijkse praktijk van een kleinschalige zorgaanbieder, met 10 bewonerbeloften en bijbehorende werkmethoedieken. Van oudsher spreek men in de branche van 'Zorg & Welzijn'. De initiatiefnemers achter Kwaliteit@ nemen het welzijn van de bewoners als vertrekpunt en spreken dan ook over 'Welzijn & Zorg', waarbij eigen regie en autonomie centraal staan. Wat ons betreft werken vanuit de bedoeling.

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. Kortom, iedereen die werkzaam is bij Futura Zorg. We doen het samen! Pas als alle disciplines de bewoner écht kennen en het welzijn van de bewoner hoog in het vaandel hebben, kan er sprake zijn van kwaliteit in het dagelijks leven van onze bewoners.

Bewoners, vertegenwoordigers van bewoners, medewerkers, vrijwilligers; kortom alle betrokkenen weten wat ze mogen verwachten, of van hen wordt verwacht, kunnen dit toetsen en zijn bepalend in het beantwoorden van de vraag of er kwaliteit wordt geleverd. Deze kwaliteitsvisie is geconcretiseerd in 10 bewonerbeloften die vanuit de bedoeling de kwaliteit niet achteraf, maar al aan de voorkant bepalen. Bewoners, hun naasten en bezoekers weten daardoor wat ze van ons kunnen en mogen verwachten en medewerkers en vrijwilligers weten wat ze moeten doen.

Alle locaties van Futura Zorg hebben de audit van Kwaliteit@ met positief gevolg doorlopen en zijn gecertificeerd.

ZorgLeefPlan

Het ZorgLeefPlan vormt de basis voor het borgen van welzijn, de begeleiding, verpleging, verzorging en ondersteuning van onze bewoners. In het ZorgLeefPlan worden, in overleg met de bewoner en hun naasten, afspraken vastgelegd over de wijze waarop wij in de dagelijkse praktijk zorg en ondersteuning bieden en met welke specifieke wensen en behoeften rekening moet worden gehouden. Het zorgteam is in staat om de gemaakte afspraken vast te leggen in het zorgleefplan op een manier waarbij het welbevinden van de bewoners wordt bewaakt, de zorg zo goed mogelijk aansluit op de wensen van de bewoners en de bewoner zichzelf herkent in het ZorgLeefPlan. Zelfredzaamheid is daarbij het sleutelwoord, het gaat er immers om bewoners zo lang als mogelijk en zoveel als mogelijk in hun eigen kracht te zetten met behoud van eigen regie.

Het ZorgLeefPlan is het geheel van de ADL-kaart, de zorgdoelen, de ondersteuning op het gebied van medicatieveiligheid en indien noodzakelijk de vastgelegde maatregelen in het kader van de Wet Zorg en Dwang (WZD). De ADL-kaart is een aan het zorgplan gekoppeld document waarin een 'algemeen' onderdeel is gecreëerd. In dit algemene onderdeel worden alle belangrijke zaken vastgelegd die alle medewerkers van de bewoner moeten weten om te zorgen dat de bewoner zich thuis voelt. Dit kan betrekking hebben op bejegening, maar ook wat iemand prettig vindt in aanraking, vrijetijdsbesteding, autonomie etc. Naast het algemene onderdeel is ruimte gemaakt voor standaard afspraken die onderverdeeld zijn in dag-, avond-, nacht- en weekenddiensten alsmede een stuk voor de huishouding. Hierdoor is eenvoudig terug te vinden welke informatie op welk tijdstip en voor wie van belang is om de bewoner zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen. Bijkomend voordeel is een lagere administratieve last voor de medewerker die alleen de informatie hoeft te lezen die op dat moment relevant is.

Bij het introduceren van de ADL-kaart is gekozen voor het werken met signaalwoorden. Deze woorden zijn vrij te kiezen en dus aan te passen aan de specifieke bewoner en maakt het mogelijk gestructureerd te rapporteren en ook snel rapportages te kunnen vinden (de rapportage dient te starten met het signaalwoord dat in de ADL-kaart is gekozen). Op deze manier wordt de PDCA-cyclus beter werkbaar voor de medewerker en stijgt de kwaliteit van zorg.

Één team, één taak



Derlette de Vries, Verzorgende/EVV'er: "Een ADL kaart geeft ons als zorgprofessional in één oogopzicht een overzicht van de werkzaamheden, waardoor we snel tot onze zorgtaak kunnen overgaan om de bewoners te voorzien in hun zorgbehoefte. De ADL-kaart maakt het voor iedere zorgprofessional mogelijk om een globaal beeld te krijgen van de dagindeling, waardoor we snel de zorg waar wij voor staan, kunnen bieden, namelijk geluk, zorgbehoefte en de bewoners echt zien en daar naar toe handelen. Een zo lang mogelijke regie over het eigen leven centraal laten staan."

Het netwerk van de bewoner is een belangrijk aangrijpingspunt voor het welbevinden en neemt derhalve in het ZorgLeefPlan een essentiële plaats in. Het ZorgLeefPlan wordt digitaal vastgelegd in ONS van Nedap en in samenspraak met de bewoner en indien noodzakelijk met de contactpersonen regelmatig maar ten minste twee keer per jaar geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

Voor 2024 staat op de planning na te gaan waar de behoeften liggen voor de laatste levensfase, met name de laatste 72 uur in het leven van de bewoner. Onderzocht wordt of het werken met het 'Zorgpad stervensfase' binnen Futura Zorg van toegevoegde waarde is en wat nodig is om dit goed te implementeren.

Advance Care Planning

Advance Care Planning gaat om het in kaart brengen hoe bewoners hun leven en levenseinde voor ogen hebben. Dit wordt middels diverse gesprekken met de bewoner en diens naasten besproken en vervolgens vastgelegd. Zijn zij al klaar met alles wat zij in het leven willen bereiken of hebben zij nog specifieke doelen voor ogen? Willen zij zoveel mogelijk uit de kast halen om zo lang mogelijk te blijven leven of kiezen zij voor comfort? Maar ook dient besproken te worden wat de mogelijkheden zijn in het algemeen en binnen Futura Zorg, waardoor eenieder weet waar hij aan toe is als de situatie verslechtert. Het is niet de bedoeling dat dit één enkel gesprek is maar een terugkerend onderwerp waardoor de drempel verlaagd wordt en ook ingespeeld kan worden op een mogelijk veranderende blik op het leven van de bewoner. Door de inzet van Advance Care Planning wordt proactief met onze bewoners gesproken over welke doelen van zorg en behandeling passen bij hun waarden en opvattingen en hun gezondheidssituatie. Met dit als uitgangspunt wordt besproken wat bijpassende zorg is voor de korte termijn en wordt richting gegeven aan passende zorg en behandeling in toekomstige scenario's. Dit helpt onze bewoners om een levensweg te volgen waarin ze zich gehoord voelen en waarin hun persoonlijke behoeften en wensen worden gerespecteerd. Het draagt bij aan hun geluk doordat ze beter in staat zijn om zelfbeschikking uit te oefenen en de zorg te ontvangen die het beste bij hen past.

Ken je bewoner



Debby Oostdam, locatiebeheerder Oudewater: "‘Ken je bewoner’ staat bij Futura hoog in het vaandel. Want hoe beter je de bewoner kent, hoe beter de bewoner ondersteund kan worden in hetgeen dat hij nodig heeft. Veel van de processen die we binnen Futura hebben ingericht ondersteunen hierbij. Denk bijvoorbeeld aan de persoonlijke zorgkaarten, maar ook aan de manier hoe EVV'ers hun werk (kunnen en mogen) doen. Echt in contact zijn met de bewoner en hun naasten is hierin essentieel. Daarbij is het belangrijk niet alleen te kijken wat de bewoner nu nodig heeft, maar juist ook bespreekbaar te maken wat komen gaat én wat de bewoner daarin zelf wilt. Maar hoe doe je dat? Advance Care Planning kan hierin ondersteunen en de tools geven aan EVV'ers om dit bespreekbaar te maken. Het legt vervolgens ook een mooie basis om als één team (sneller) te schakelen en eenduidig zorg te verlenen."

In ons opleidingsplan voor 2024 hebben wij naast de opleiding gesprekstechnieken, op verzoek van onze medewerkers, de opleiding Advance Care Planning opgenomen, zodat zij meer handvatten tot hun beschikking krijgen om deze belangrijke gesprekken te voeren.

Wet zorg en dwang

Ons uitgangspunt is dat bewoners zoveel mogelijk vrijheid houden en zelf hun leven kunnen inrichten. Alleen als het echt niet anders kan en er geen andere oplossing is, passen we onvrijwillige zorg toe. Onze visie is dus 'Onvrijwillige zorg? Nee, tenzij...'. We vinden het belangrijk om de bewoner écht te leren begrijpen en aan te sluiten bij zijn behoefte. Door te kijken naar de mogelijke oorzaken van het gedrag van de bewoner komen we vaak tot creatieve, vrijwillige oplossingen.

Futura Zorg heeft 'open' huizen, dat wil zeggen dat de deuren van binnenuit altijd te openen zijn, door iedereen, te allen tijde. Dit heeft als gevolg dat ook bewoners die dwaalgedrag vertonen vrij naar buiten kunnen gaan. Dit wordt dan ook bij intake al uitgelegd aan bewoners en mantelzorgers, net zoals de mogelijke voor- en nadelen die dit met zich meebrengt. Bijvoorbeeld in het geval van een bewoner met dwaalgedrag die naar buiten gaat zonder begeleiding, betreft de eerste stap het in kaart brengen van eventuele gevaren die door het dwaalgedrag op de loer liggen. Mogelijk kan de persoon in kwestie zonder problemen terugkeren naar huis, mogelijk ontstaat er een onwenselijke situatie. Altijd weegt de vrijheid van de bewoner zwaar in het besluit maatregelen toe te passen.

Wanneer er echter een gevaar ontstaat voor een bewoner of diens omgeving zal in kaart worden gebracht hoe erg het nadeel is voor de bewoner en voor de omgeving. Hierbij worden altijd de bewoner, diens naasten en gedragsdeskundigen of een Specialist Ouderengeneeskunde betrokken. Ook zal gekeken worden naar oplossingen die zo min mogelijk beperkingen opleveren voor de bewoner in kwestie. Daar waar meebewogen kan worden met de behoeften van de bewoner heeft dit altijd de voorkeur. Voorbeelden van oplossingen waar binnen Futura Zorg mee wordt gewerkt zijn de inzet van domotica en het gebruik van bedhekken.

Wordt echter besloten dat er geen andere mogelijkheid is dan een maatregel in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) in te zetten dan zal dit altijd in samenspraak zijn met de hierboven genoemde personen en zal altijd gekeken worden naar de maatregel met het kleinste nadeel voor de bewoner. Conform voorschrift wordt het stappenplan Wet zorg en dwang (Wzd) in het ECD gevolgd en worden op gezette tijden evaluaties uitgevoerd. Dit is van groot belang omdat veranderende situaties kunnen betekenen dat een maatregel niet meer nodig is. Bij heel specifieke gevallen is het denkbaar dat een bewoner niet meer binnen de muren van Futura Zorg de best mogelijke zorg kan krijgen, bijvoorbeeld vanwege gevaarlijk dwalen of niet passend gedrag. In deze gevallen zal gezocht worden naar een andere beter passende setting en zal een verhuizing nodig zijn.



Wensen en behoeften bewoners

De wensen en behoeften van onze bewoners worden niet alleen in individuele gesprekken besproken. Iedere locatie organiseert periodiek een 'bewonersavond' of een overleg met een afvaardiging van de bewoners in de vorm van een bewonersraad. In dit verband worden dagdagelijkse zaken besproken, zoals het menu, de temperatuur op locatie, de geplande activiteiten, de kwaliteit van de schoonmaak en vele andere zaken die belangrijk zijn voor de bewoners. Ook worden er 'Mantelzorgavonden' georganiseerd waar mantelzorgers met hun vragen terecht kunnen, geïnformeerd worden over het wel en wee op locatie en gelegenheid hebben ervaringen met andere mantelzorgers uit te wisselen. Daarnaast hebben we een Cliëntenraad bestaande uit vertegenwoordigers van (bijna) iedere locatie (zie ook 'Medezeggenschap bewoners' bij Bouwsteen 3). De Cliëntenraad vergadert periodiek met elkaar en met de bestuurder. De gespreksonderwerpen die tijdens deze overleggen worden besproken zijn meer strategisch van aard. Een afvaardiging van de Cliëntenraad is dan ook aanwezig bij de jaarlijkse heidag waar de hoofdlijnen voor het strategisch jaarplan voor het komende jaar worden besproken.

Door het overleg met de bewoners en de medezeggenschap op deze wijze te organiseren, houden wij op lokaal niveau voeling met wat er op de locatie speelt en op centraal niveau locatieoverstijgend. De notulen van deze overleggen zijn voor iedereen beschikbaar.

Acties 2024 Bouwsteen 1: 'Het kennen van wensen en behoeften'

- Onderzoeken of 'Zorgpad stervensfase' van toegevoegde waarde is
- Scholing 'Advanced Care Planning' volgen

Bouwsteen 2 'Het bouwen van netwerken'

Dit zegt het Generieke Kwaliteitskompas:

In ieders leven ontstaan zorgvragen, van een vraag naar een helpende hand tot een intensieve zorgvraag. Bij het zoeken naar antwoorden kunnen hulpmiddelen en technologie, mantelzorgers, naasten en vrijwilligers en eventueel aanvullend professionals zorg bieden. Samen vormen ze een netwerk.

Om het sociale netwerk meer te kunnen laten bijdragen aan iemands kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig. Het vraagt meer van het sociale netwerk en een andere invulling van professionele zorg. Dat betekent dat er een sterke sociale basis nodig is waardoor op het moment dat de kwaliteit van bestaan wankelt mensen hun leven zelf zoveel mogelijk kunnen blijven organiseren. Een sociale basis bestaat uit wat mensen met en voor elkaar doen, burgerinitiatieven en de meer professionele, georganiseerde sociale basisvoorzieningen. Bij een sterke sociale basis is de samenleving zo ingericht dat mantelzorgers kunnen zorgen naast hun eigen (werkzame) leven en hebben mensen met een zorgvraag zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven, gericht op kwaliteit van bestaan. Tijdens een open gesprek over de zorg brengt de professional samen met de mens met een zorgvraag en informele zorg het sociale netwerk in kaart. Naast het sociale netwerk wordt zo nodig professionele zorg ingezet. Een goede samenwerking tussen het sociale netwerk en professionals, maar ook tussen professionals onderling is van groot belang om de zorg goed te organiseren.

En zo doen we het bij Futura Zorg:

Waardigheid en Trots voor de Toekomst (W&TT)

Het programma Waardigheid en Trots voor de Toekomst (W&TT) ondersteunt organisaties bij het realiseren van de beweging die noodzakelijk is om de actielijnen uit het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg Ouderen (WOZO) te behalen.

Vilans is de projectorganisatie die met 'Waardigheid en Trots voor de Toekomst' helpt bij deze opgave. Dit doet Vilans door het faciliteren van samen leren, kennis en goede voorbeelden te delen en organisaties te ondersteunen bij de vertaling naar de dagelijkse praktijk.

Op basis van de ingevulde QuickScan, de uitkomsten en de bespreking van de resultaten, is Futura Zorg toegelaten tot het programma. Er is vanuit het programma een coach toegewezen die voor een periode van anderhalf jaar ondersteuning gaat bieden. Het hoofddoel is het opzetten en organiseren van de informele zorg binnen Futura Zorg.

Zorg ik Zorg jij Wij zorgen Voor elkaar Samen Altijd Allebei



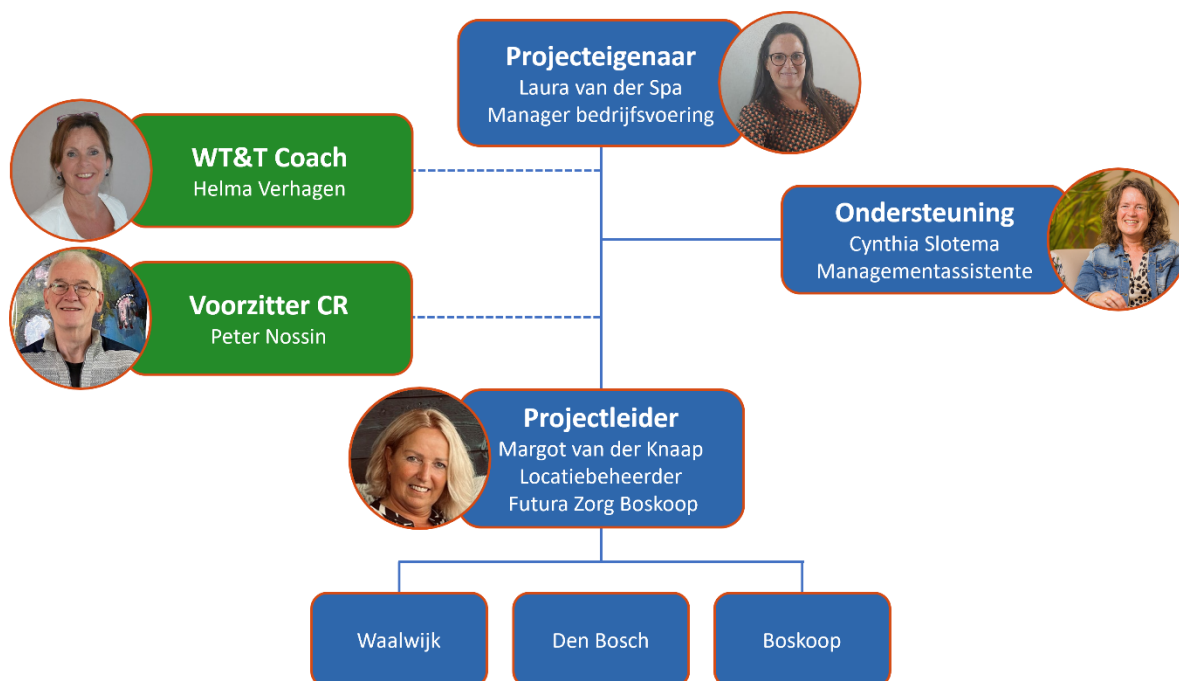
Margot van der Knaap, locatiebeheerder en projectleider W&TT: "Samen gaan we de verandering aan naar de nieuwe vorm van zorg en ondersteuning voor de toekomst aan onze ouderen waarin gelijkwaardig samenwerken met informele zorg een vanzelfsprekendheid is."

Informele zorg

Een combinatie van formele en informele zorg moet vaker het uitgangspunt vormen. Ouderen en de mensen in hun netwerk kunnen steeds meer samen regelen. Dit draagt bij aan een zelfstandige generatie ouderen. Enkel wanneer de oudere zelf iets niet kan, ook niet met ondersteuning van hulpmiddelen of technologie en naasten of informele zorg, wordt een beroep op professionals gedaan.

Dit vraagt een nieuwe manier van denken die ook binnen Futura Zorg bij onze bewoners, naasten en medewerkers nog in de kinderschoenen staat. Van oudsher zijn we gewend te (ont)zorgen en hierin zijn we bereid ver te gaan voor onze bewoners. Dit zit vanaf de opening van de eerste locatie in 2014 in ons DNA. Deze bereidheid verdwijnt niet. We onderschrijven het belang van het ActiZ-initiatief 'Praat vandaag over morgen' en gaan samen met de bewoners en hun netwerk het gesprek aan over het leven van de bewoner. Niet iedere hulpvraag is een zorgvraag. Wat kan de bewoner zelf nog doen en wat kan door middel van informele zorg worden geregeld? Hierbij is het belangrijk dat onze bewoners maar ook hun naasten reële verwachtingen hebben over de zorg en dienstverlening. Met het programma W&TT geven we in 2024 onze visie ten aanzien van informele zorg vorm en brengen dit in de praktijk op 3 pilot locaties. Daarna zal dit worden geïmplementeerd op de overige locaties.

Onderstaand wordt de structuur van het projectteam W&TT schematisch weergegeven.



Rol in de regio

De verschillende locaties van Futura Zorg kennen een grote geografische spreiding door Nederland. Dat betekent dat de rol als zorgaanbieder in de regio lokaal en zo mogelijk boven lokaal/ regionaal georganiseerd moet worden. In de praktijk hebben de verschillende locaties al een mooi netwerk opgebouwd van huisartsen, transferverpleegkundigen, mantelzorgmakelaars, cliëntondersteuners, casemanagers dementie en collega zorgorganisaties waar casus-specifiek overleg mee plaatsvindt. Daarnaast nemen de locaties die gecontracteerd zijn door één van de zorgkantoren deel aan regionale overlegtafels die door de zorgkantoren worden georganiseerd.

In 2024 gaan we aan de slag om onze gewenste rol in de regio te bepalen. Het is onze wens dat wij als kennis- en samenwerkingspartner een vast ankerpunt in de wijk zijn die als vaste gesprekspartner van andere zorgverleners, zorgorganisaties, ketenpartijen en gemeente niet meer weg te denken is. Hiermee sluiten we aan bij de doelstellingen uit het Integraal Zorgakkoord.

Lerend netwerk

We maken deel uit van diverse netwerken waarin kennis en ervaring wordt gedeeld. Zo zijn we lid van Transvorm, Zorgnetwerk Nederland, nemen we deel aan de Expertgroep Arbeidsmarkt van onze branchevereniging Spot, zijn we actief in het ledennetwerk van Kwaliteit@ en Spot/ ZorgThuisNL en hebben we warme contacten met enkele andere kleinschalige woonzorgorganisaties. Verder leveren we kwalitatieve en kwantitatieve input aan diverse gemeentelijke Woon/Zorg visies. We hechten veel waarde aan deze contacten en geven deze relaties ook in 2024 weer de nodige aandacht.

Acties 2024 Bouwsteen 2: 'Het bouwen van netwerken'

- Project Waardigheid & Trots voor de Toekomst wordt gestart
- Gewenste rol in de regio bepalen
- Lerend netwerk onderhouden

Bouwsteen 3 'Het werk organiseren'

Dit zegt het Generieke Kwaliteitskompas:

Het werk wordt op verschillende manieren georganiseerd door de diversiteit aan vormen van organisaties. Zo zijn er grotere verpleeghuiszorglocaties, maar ook kleinschalige woonvormen, locaties voor eerstelijnsverblijf en locaties voor geriatrische revalidatie. Er zijn teams die in de wijkverpleging werken en zzp'ers die in de wijk werkzaam zijn. Ook de grote diversiteit aan doelgroepen die zorg ontvangen maakt dat het werk divers georganiseerd wordt.

En zo doen we het bij Futura Zorg:

Concept Futura Zorg

Ons concept bestaat uit wonen, zorgen en leven in een kleinschalige setting. Per Futurahuis wonen tussen de 18 en 23 ouderen. Zij wonen 'thuis' en huren een appartement bij Futura Zorg en ontvangen zorg op basis van een zorgindicatie VV04-VV08. Dit betekent dat zowel ouderen met somatische als ouderen met psychogeriatrische klachten bij ons van harte welkom zijn. Wij noemen dit 'inclusief wonen'.

Onze teams bestaan uit helpenden(+), verzorgenden, verpleegkundigen, gastvrouwen, activiteitenbegeleiders, medewerkers in de huishouding en koks. Ook bieden wij een lerende omgeving aan stagiaires op MBO- en HBO-niveau en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Samen met de locatiebeheerder werken zij dag in, dag uit aan kwaliteit van leven van onze bewoners. Ons credo is 'we doen het samen!'. We werken functie overstijgend: de zorgmedewerker kookt als de kok ziek is, de activiteitenbegeleider helpt mee in de huishouding als dat nodig is en iedereen draagt zijn of haar steentje bij aan de was. Het werken bij Futura Zorg lijkt op het samen leven in een gezin. Uiteraard worden hierbij de grenzen van de deskundigheden goed bewaakt.

De locaties worden ondersteund door een centraal bureau in Rotterdam, waar een kleine ondersteuningsstaf werkt bestaande uit de kwaliteitsverpleegkundige, managementassistente, business controller, manager bedrijfsvoering en de directeur/bestuurder. Futura Zorg kan daarnaast rekenen op de inzet van medewerkers van de afdeling HR, Legal, Finance en Kwaliteit van de afdeling 'Support' van moederorganisatie Venturion Health & Care. Op deze wijze wordt op zeer efficiënte wijze gebruik gemaakt van hoogwaardige expertise.

De verantwoordelijkheden binnen Futura Zorg liggen zoveel als mogelijk bij de medewerkers. Zij hebben immers het beste zicht op het welzijn van onze bewoners en de kwaliteit van zorg en dienstverlening. Het beleid binnen Futura Zorg wordt centraal vastgesteld, maar de invulling en uitvoering hiervan ligt op de locaties waardoor een hoge mate van autonomie op locaties aanwezig is. Hierdoor speelt ook de lokale cultuur een belangrijke rol bij het wonen, werken en leven op de locatie, wat bijdraagt aan het woongeluk van de bewoners en het werkgeluk van de medewerkers.

Dit zegt het Generieke Kwaliteitskompas:

Binnen de zorg is steeds meer mogelijk met en door inzet van technologie. Om kwaliteit van bestaan te bevorderen werken alle actoren samen om de digitalisering van de zorg vorm te geven.

In een open gesprek spreekt de professional samen met de mens met een zorgvraag af welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en informele zorg en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Dit is afhankelijk van de duur, de zwaarte van de zorgvraag, de levensfase en de context waarin de zorgvrager de zorg ontvangt.

Uitgangspunt is dat er gewerkt wordt volgens de professionele standaarden, normen en richtlijnen die gelden in de sector. Waarbij aandacht is voor passende competenties, rollen, (bij)scholen en verantwoordelijkheden.

En zo doen we het bij Futura Zorg:

Innovatie

Innovatie speelt een grote rol bij het toegankelijk houden van de zorg in Nederland. Met innovatie kunnen we onze zorg slimmer en efficiënter inrichten en de zelfredzaamheid van onze bewoners vergroten. Met behulp van innovatieve oplossingen maken we hen minder afhankelijk van zorg en krijgen onze zorgmedewerkers juist tijd voor bewoners met een expliciete zorgvraag. Dankzij deze oplossingen kunnen zij aan de slag op plekken waar ze echt onmisbaar zijn.

Een innovatieve oplossing is niet per definitie technologisch van aard, maar kan ook betrekking hebben op een dienst of proces.

In 2024 zullen we ons een beeld vormen over waar we als organisatie staan op de innovatieladder, omdat wij een aantal zaken hebben geïmplementeerd die onder 'innovatie' kunnen worden geschaard, maar wij al zo lang gebruiken dat het min of meer gemeengoed is geworden. Zo is het gebruik van domotica al sinds onze oprichting in 2014 de standaard. Wij gebruiken pols/hals-alarmen, dwaaldetectie, bewegingssensoren en ook de bedmat, die afgelopen jaar een innovatieprijs heeft gewonnen, hebben wij al sinds jaar en dag in gebruik. Uiteraard alles passend binnen de wet- en regelgeving van de Wzd.

Inkoopbeleid zorgkantoren

Sinds 2023 hebben we voor het leveren van ZiN (VPT) contracten afgesloten met 3 zorgkantoren (VGZ, Zilveren Kruis en Zorg en Zekerheid). In Q1-2024 zal de inschrijving bij CZ-zorgkantoor opnieuw worden ingediend met als doel per 01 juli 2024 gecontracteerde zorg te leveren. Met deze contracten committeren wij ons aan het landelijke en regionale inkoopbeleid van ZN en de zorgkantoren. Zij verwachten allen van de gecontracteerde zorgaanbieders dat in de periode 2024-2026 3 (Zilveren Kruis en CZ) of 6 (VGZ) al bewezen innovatieve oplossingen worden geïmplementeerd. In het contract voor 2024 worden hier resultaatafspraken over opgenomen. Zorgkantoor Zorg en Zekerheid stelt geen eis aan het aantal bewezen innovatieve oplossingen dat geïmplementeerd wordt. De keuze welke innovatieve oplossingen worden geïmplementeerd is niet vrij. Zorg en Zekerheid, Zilveren Kruis, CZ en andere zorgkantoren publiceren eind 2023 gezamenlijk een lijst met al bewezen innovatieve oplossingen waar wij als zorgaanbieder uit mogen kiezen. VGZ heeft een eigen lijst opgesteld waaruit de keuze gemaakt moet worden.

Met het Futura Innovatie Team (FIT) gaan we aan de slag om keuzes uit deze lijsten te maken die passen bij Futura Zorg. We benadrukken dat de keuzes gemaakt worden op basis van de vraag van onze bewoners en niet op basis van het aanbod vanuit de markt. Door vraag gestuurd keuzes te maken, dragen we direct bij aan het oplossen van een 'probleem' voor onze bewoners en/of medewerkers. Bij het implementeren van de innovatieve oplossingen hanteren we het [Zorgtransformatiemodel](#) of het [Honingraatmodel](#), zoals de zorgkantoren van ons verwachten.

Arbeidsbesparende innovatie

Met de implementatie van innovatieve oplossingen willen we bereiken dat zorg slimmer en efficiënter wordt ingezet en de zelfredzaamheid van bewoners wordt vergroot. Dit wordt bereikt met de inzet van al bewezen arbeidsbesparende innovaties, die relatief vaak en met succes bij andere zorgorganisaties worden ingezet. De succesvolle inzet is gemeten aan de hand van de vraag of ze arbeidsbesparend werken ten opzichte van de eerdere manier van werken.

Veel innovatieve oplossingen die door de zorgkantoren worden aangedragen, dragen bij aan het welzijn van onze bewoners, maar zijn niet aantoonbaar arbeidsbesparend. Het is aan het Futura Innovatie Team (FIT) om een goede mix te vinden bij het kiezen van innovatieve oplossingen die een arbeidsbesparend of welzijn verhogend effect beogen. In deze overweging dient meegenomen te worden dat CZ-zorgkantoor in een eventuele overeenkomst zal vastleggen dat de 3 verplichte innovatieve oplossingen allen arbeidsbesparend dienen te zijn.

Dit zegt het Generieke Kwaliteitskompas:

Zorgorganisaties bieden professionals en cliëntenraden de mogelijkheid om zeggenschap te hebben in beleidsontwikkelingen. De zorgorganisatie stelt in overleg met hen een passende deskundigheidsmix vast. Een passende deskundigheidsmix in teams is gebaseerd op: signaleren, beschikbaarheid en samenwerking. Zeggenschap is belangrijk voor werkplezier. Plezier en voldoening in het werk worden bepaald door verschillende factoren, zoals omgang met collega's, de interactie met mensen met een zorgvraag, de wijze waarop het werk is georganiseerd en of en hoe iemand daar invloed op heeft, werkdruk, het soort werkzaamheden en de kans om te leren.

En zo doen we het bij Futura Zorg:

Medewerker centraal

Vanaf het jaar 2023 hebben we met het thema 'de medewerker centraal' gewerkt aan visie, beleid en processen op HR-gebied. Als de medewerker zich goed voelt, heeft dit een positieve invloed op onze bewoners. Zich goed voelen betekent dat onze medewerkers zich thuis, gehoord en veilig voelen, de kans krijgen te doen waar ze goed in zijn en een goede balans ervaren tussen werk en privé.

In 2023 is gewerkt aan de ontwikkeling van een sterk werkgeversmerk. In samenwerking met Bureau iBiZZ en medewerkers uit alle gelederen van de organisatie is onderzocht wat werken bij Futura Zorg zo leuk maakt. Dit is vertaald in het [merkverhaal](#), de pay-off 'Kom binnen', onze [10 medewerkerbeloften](#) en een geheel nieuwe [Werkenbij-website](#). Het merkverhaal wordt op de website en de diverse social mediakanalen onderschreven door interviews met eigen medewerkers op schrift en video.

In 2024 wordt verder vervolg gegeven aan dit thema en gaat de eind 2023 geïnstalleerde OR van start.

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers zich thuis voelen



Loes Broekaart, HR-Adviseur: "Door de huidige krapte in arbeidsmarkt is het voor iedere organisatie een uitdaging om nieuwe collega's te werven die goed passen binnen de bedrijfscultuur. Bij Futura Zorg vinden we het belangrijk dat medewerkers zich thuis voelen en dat we gezamenlijk onze bewoners dag na dag ouderwets gelukkig maken. Samen met een tiental medewerkers zijn wij om tafel gaan zitten om op papier te zetten wat maakt dat je graag bij Futura Zorg werkt en wat je verwacht van toekomstige collega's. Zo zijn we tot een uniek werkgeversverhaal gekomen, waarmee wij het verschil willen maken in het zorglandschap."

Medewerker tevredenheid

Onze medewerkers zijn dé succesfactor van onze organisatie. Zij werken dag in dag uit aan het ouderwets gelukkig maken van onze bewoners. Het is daarom ontzettend belangrijk om te weten hoe het met onze medewerkers gaat. Gaan ze met plezier aan het werk? Waarom wel of waarom niet? Voelen zij zich betrokken? Worden zij in staat gesteld te doen waar zij goed in zijn? Allemaal essentiële vragen.

Tot voor kort stuurde de organisatie eens in het jaar/twee jaar een zeer uitgebreid medewerker tevredenheidsonderzoek op. De resultaten hiervan riepen vaak echter meer vragen op dan dat ze antwoorden gaven. Daarnaast was het onderzoek zo lang dat het uitvoeren van de acties naar aanleiding van de resultaten lang op zich liet wachten. Vanaf 2024 gaan we dit anders aanpakken. Met behulp van de organisatie Sibi gaan we meermaals per jaar korte, gethematiseerde onderzoeken onder onze medewerkers uitzetten. Dit stelt ons in staat gericht vragen te stellen en sneller acties te verbinden aan de uitkomsten. Doordat medewerkers sneller resultaat zien van hun feedback, zal dit bijdragen aan hun gevoel gehoord te worden en motiveren een volgend onderzoek weer in te vullen.

Instroom versus uitstroom

Dat de gehele zorgsector te maken heeft met een problematische arbeidsmarkt en dat de situatie alarmerend is, is bekend en breed uitgemeten. Om ook in de toekomst goede zorg te kunnen bieden, zijn voldoende toegeruste medewerkers essentieel. Voor Futura Zorg betekent dit instroom verhogen, ongewenste uitstroom beperken, vacatures vervullen en investeren in stagiaires om bij te dragen aan het arbeidsmarktpotentieel binnen de zorg. Daarnaast bereiken in de komende 5 jaar 37 medewerkers de pensioengerechtigde leeftijd. Dit vraagt van ons dat wij ons nu voorbereiden op deze uitstroom. Dit doen wij door onder andere te zorgen voor een bredere leeftijd spreiding in onze teams, zodat medewerkers uit alle levensfasen vertegenwoordigd zijn in onze organisatie.

Het is interessant om te zien dat er zonder dat hierop is gestuurd een flinke verjonging in de organisatie heeft plaatsgevonden in 2023. In de leeftijdscategorie 'tot 35 jaar' hebben we een groei van 15,81 FTE gerealiseerd, terwijl in de leeftijdscategorie '35 jaar en ouder' een daling van -5,81 FTE is te zien. Dit betekent dat netto een groei doorgemaakt is van exact 10 FTE ten opzichte van 31 december 2022. Met nog 8,11 FTE aan openstaande vacatures zal deze groei zich in 2024 doorzetten. Vanaf Q4 2023 worden we hierbij ondersteund door een 'Recruitment Marketeer' vanuit Venturion Health & Care. Met gerichte marketingcampagnes wordt het werkgeversmerk van Futura Zorg aan een groter publiek getoond en wordt ingezet op het werven van potentieel nieuwe collega's. We hechten er veel waarde aan dat we ons hierbij niet alleen richten op reeds opgeleide zorgmedewerkers, maar juist ook op 'anders opgeleiden' of zij-instromers. Waar mogelijk bieden wij ook plek aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ook met het bieden van stageplaatsen aan leerlingen dragen we graag ons steentje bij aan het opleiden van zorgprofessionals voor de gehele VVT-sector. In 2023 hebben wij 10,39 FTE stagiaires begeleid (2022 7,06 FTE) en in 2024 zetten we deze lijn door.

Verhouding PIL/PNIL

De inzet van ZZP'ers helpt ons de continuïteit van zorg en dienstverlening te borgen op de momenten dat dit niet lukt met onze eigen medewerkers. Denk hierbij aan verzuim of vakantieperiodes. Helemaal zonder de inzet van ZZP'ers kunnen en willen we niet, maar de verhouding personeel in loondienst (PIL) en personeel niet in loondienst (PNIL) moet wel gezond zijn. Wij gaan hiervoor uit van een verhouding van 10% PNIL tegenover 90% PIL. Gekeken naar de resultaten 2023 tot en met oktober, komen we exact op deze verhouding uit. De verschillen tussen de diverse locaties zijn echter groot. Met respectievelijk 27% en 15% PNIL vallen locaties Den Bosch en Oudewater op. Daarnaast valt locatie Waalwijk op met minder dan 1% inzet PNIL.

In 2024 zet iedere locatie in op een gezonde verhouding PNIL/PIL waarbij extra aandacht is voor de inzet van ZZP'ers zonder tussenkomst van een bemiddelingsorganisatie. Door te sturen op een eigen netwerk aan flexibel in te zetten ZZP'ers kunnen we werken aan het behoud van bekende gezichten voor onze bewoners en besparen we op de bemiddelingskosten.

Vergroten vrijwilligers netwerk

In 2023 is ingezet op het professionaliseren van de administratieve processen rondom de inzet van vrijwilligers. Alle vrijwilligers zijn door de afdeling HR in kaart gebracht, zijn in het bezit van een VOG en hebben een vrijwilligersovereenkomst ondertekend. Ditzelfde proces is geborgd voor nieuw te werven vrijwilligers. Dit betekent dat alle randvoorwaarden op orde zijn om actief aan de slag te gaan met het vergroten van ons vrijwilligersnetwerk. In 2023 hebben we ongeveer 50 vrijwilligers ingezet. Ons doel voor 2024 is om de inzet van vrijwilligers te verdubbelen.

Wij zien het vergroten van het vrijwilligersnetwerk als een noodzakelijke stap om nog beter in te spelen op de individuele behoefte van onze bewoners. De inzet van vrijwilligers biedt ruimte voor meer persoonlijke aandacht en comfort en verlicht de werkdruk van zorgmedewerkers.

Naast het vergroten van het vrijwilligersnetwerk gaan we in 2024 per locatie invulling geven aan een meer gerichte inzet van vrijwilligers. Denk hierbij aan extra inzet bij bewoners met een specifieke hulpvraag, vrijwilligers die voor een specifieke bewoner komen, worden gevraagd om een extra bewoner aandacht te geven en het periodiek organiseren van activiteiten met andere vrijwilligers. Hiervoor zal onderzocht worden of de activiteitenbegeleiders een coördinerende rol kunnen vervullen.

Huiskamerprogramma

Op de locatie Oudewater heeft een pilot gedraaid met de naam 'huiskamerprogramma'. In deze pilot hebben de medewerkers van de locatie Oudewater een divers programma van activiteiten opgesteld die op vaste tijden plaatsvinden in de huiskamer. Het staat iedere bewoner vrij om hieraan deel te nemen en de bewoners die niet wensen deel te nemen, krijgen individueel extra aandacht op de momenten dat er geen programma in de huiskamer draait. Snel na de start van de pilot viel op dat ook bewoners die voorheen voornamelijk op het eigen appartement verbleven, graag een kijkje in de huiskamer kwamen nemen en zelfs geënthousiasmeerd werden om deel te nemen. Inmiddels worden alle activiteiten druk bezocht en is de vraag 'wat staat er vandaag op het programma?' dagelijks onderwerp van gesprek. De medewerkers op de locatie Oudewater merken dat er 's avonds meer rust heerst omdat bewoners zich moe en voldaan na de avondmaaltijd terugtrekken op het appartement. Ze slapen beter en kijken met plezier uit naar de volgende dag.

Uniek aan deze pilot is dat het hele team in gezamenlijkheid op voorhand kritisch naar de inzet van uren heeft gekeken en met elkaar heeft bepaald dat een deel van de uren 'zorg' ingewisseld konden worden voor uren 'welzijn'. Dit heeft als resultaat dat de pilot heeft geleid tot gelukkigere, meer voldane bewoners die minder onrustig gedrag laten zien zonder dat hier meer personele inzet voor nodig was.

Inmiddels praten we niet meer over een 'pilot', maar is het huiskamerprogramma gemeengoed geworden op de locatie Oudewater. Eén van de verpleegkundigen van de locatie heeft op basis van de opgedane kennis en ervaring een draaiboek ontwikkeld. Dit draaiboek zal in 2024 gebruikt worden om het huiskamerprogramma op alle overige 7 locaties van Futura Zorg uit te rollen.

Bevoegd en bekwaam

Op lokaal niveau wordt altijd al structureel gewerkt aan het behouden en vergroten van de vakinhoudelijke kennis van onze zorgmedewerkers. Zij volgen periodiek bij- en nascholing op het gebied van de verpleegtechnische handelingen en de bevoegd- en bekwaamheid wordt vastgelegd per handeling. De toetsing van risicovolle- en voorbehouden handelingen vindt op dit moment deels intern en deels extern plaats waarbij nog niet wordt gewerkt vanuit een breed gedragen visie over het bevorderen en behouden van het deskundigheidsniveau van onze medewerkers.

In 2024 zal onze kwaliteitsverpleegkundige een grotere rol gaan spelen als spil voor kennisoverdracht. Hiertoe zal hij een opleiding 'train-de-trainer' gaan volgen. Door deze opleiding zal hij in staat zijn om gedelegeerde toetsers binnen de organisatie te trainen. Deze gelaagde aanpak heeft als doel om de expertise als olievlek over de gehele organisatie te verspreiden. Daarnaast wordt een organisatie brede visie opgesteld ten aanzien van deskundigheidsbevordering. Hierbij valt te denken aan welke handelingen op locatie worden uitgevoerd en op welke wijze wordt omgegaan met een veranderende bewonerspopulatie per locatie. In de nieuwe visie wordt hierdoor meer eigenaarschap van het lokale zorgteam verwacht en zal dit ook op een veilige manier mogelijk gemaakt worden door de hierboven benoemde stappen. Dit behelst zowel het toetsen als het zichzelf laten aftoetsen door de medewerkers wanneer zij zich minder bekwaam voelen dan gewenst. Op deze wijze kan de kwaliteit van zorg verbeterd worden door de focus te leggen op de handelingen die nodig zijn. De kwaliteitsverpleegkundige blijft beschikbaar voor adviezen en coaching on the job daar waar de lokale toetsers zichzelf onbekwaam achten.

Deskundigheidsmix

Een passende deskundigheidsmix stelt ons in staat aandacht, ondersteuning en zorg te bieden die passend zijn bij de behoeften van onze bewoners op dat moment. Deze behoefte is sterk aan verandering onderhevig en ook door overlijden en komst van nieuwe bewoners dient onze deskundigheidsmix flexibel te zijn.

Met ingang van 01 januari 2024 stellen wij ons medewerker rooster op in Nedap ONS. Dit is hetzelfde softwaresysteem als waar wij onze bewonersadministratie in verwerken. Door deze twee werelden bij elkaar te brengen kunnen we onze formatieplanning afstemmen op de zorgzwaartemix van onze bewoners.

	Oudewater	Waalwijk	Nieuwveen	Oud-Beijerland	Beekoop	Den Bosch	Someren	Ter Aar	Hoofdkantoor	Eindtotaal
Activiteitenbegeleider	0,33	0,28								0,61
Assistent kok					0,11					0,11
BBL leerling Verpleegkundige	0,67			1,34		0,89				2,9
BBL leerling Verzorgende IG			0,78		0,67	0,78				2,23
Boekhouder – controller									0,67	0,67
Gastvrouw	0,85		0,33				0,28			1,46
Helpende		0,44	0,56				0,98			1,98
Helpende plus	0,56		0,5	0,33	0,28	0,78		0,56		3,01
Huishoudelijk medewerker		0,96	0,61	1,03	0,7			0,94		4,24
Huishoudelijk medewerker / (assistent) kok	0,58									0,58
Huishoudelijk medewerker / gastvrouw	0,43				0,44		0,56			1,43
Huishoudelijk medewerker / ontbijtservice	0,17	0,25	0,39			1,19	1,67			3,67
Kok	1,34	0,89	0,56	0,92	0,74	0,72	0,78	0,67		6,62
Kwaliteitsverpleegkundige									0,89	0,89
Locatiebeheerder	0,89	0,89	1	2	1	0,5	2			8,28
Managementassistent									0,67	0,67
Medewerker ontbijtservice	0,38		0,42	0,76	0,78			0,33		2,67
Stagiair zorgondersteuning	0,67	0,67	0,44		0,94	0,44	0,44			3,6
Stagiaire helpende		0,44					0,67			1,11
Stagiaire verpleegkundige			0,44		0,89		0,56			1,89
Stagiaire verzorgende					0,67					0,67
Verpleegkundige	1,45	0,67	2,9	1	1,45	0,72	4,23	1,56		13,98
Verpleegkundige (zonder EVV)	0,95					1				1,95
Verzorgende	2	5,19	0,67	4,65	4,01	2,23	1,66	0,22		20,63
Verzorgende / (assistent) kok			0,5							0,5
Verzorgende EVV	2,34	1,22	1,31	2,73	1,78	1,34	2,45	1,56		14,73
Verzorgende nachtdienst	0,5	1,39	1,11	0,67		1,34		0,67		5,68
Eindtotaal	14,11	13,29	12,52	15,43	14,46	11,93	16,28	6,51	2,23	106,76

Figuur 4: Aantal FTE's medio december 2023

Medezeggenschap medewerkers

We willen dat onze medewerkers zich gehoord en gezien voelen. We luisteren actief naar hen en nemen hun feedback serieus. Alle medewerkers zijn vrij om ideeën, zorgen en suggesties te delen. We betrekken hen graag bij besluitvormingsprocessen, zodat zij kunnen meedenken en bijdragen aan de ontwikkeling en groei van de organisatie.

In het kader van medezeggenschap is de klankbordgroep medewerkers eind 2023 overgegaan in een Ondernemingsraad. Na installatie zal het formele overleg vorm worden gegeven. In Q1-2024 is een start ingepland om de Ondernemingsraad te ondersteunen met een training/ teamcoaching door een extern bureau.

Medio 2023 heeft de Verpleegkundige (en Verzorgende) Advies Raad (V(V)AR) een frisse herstart gekregen met nieuwe leden. De V(V)AR bestaat uit verpleegkundigen en verzorgenden die gevraagd en ongevraagd advies geven over onderwerpen die de kwaliteit van zorg aangaan op basis van beroepsinhoud, kennis, ervaring en expertise.

Medewerkers worden ook actief betrokken bij onze innovatiedoelstelling. Het Futura Innovatie Team (FIT) bestaat uit een afvaardiging van de verschillende locaties. Zij onderzoeken, testen en waar

interessant implementeren innovatieve oplossingen. Doordat medewerkers zelf onderzoek doen en oplossingen uitproberen, stijgt de betrokkenheid en wordt de kans op een succesvolle implementatie sterk vergroot.

Wij als zorgprofessionals kunnen daarin het verschil maken



Jeroen Goyens, verpleegkundige: "Ik ben lid geworden van het Futura Innovatie Team omdat ik, tijdens mijn opleiding en werkjaren als Verpleegkundige, altijd al affiniteit had met zorgtechnologie. Het FIT geeft mij de kans om hiermee aan de slag te gaan binnen Futura Zorg en, samen met de andere gemotiveerde leden vanuit verschillende locaties en functies, te onderzoeken welke (technologische) innovaties passend zijn voor Futura Zorg. Innovaties zijn wat mij betreft passend wanneer het de zelfstandigheid/eigen regie van onze bewoners vergroot, werkdruk van de medewerkers verkleint en/of deze (op termijn) aantoonbaar kostenbesparend zijn of rendabel. Ik ben van mening dat niet alleen de overheid of zorgorganisaties verantwoordelijk zijn voor een meer betaalbare en kwalitatief hogere zorg, maar zeker ook wij als zorgprofessionals kunnen daarin het verschil maken!"

Medezeggenschap bewoners

Medezeggenschap moet aansluiten bij de wijze waarop de organisatie is ingericht en wordt bestuurd: medezeggenschap volgt zeggenschap. Futura Zorg werkt vanuit een besturingsvisie dat de locaties hun eigenheid en cultuur hebben; eigenheid door verscheidenheid. Het primaire proces staat centraal en ondersteuning daaraan is faciliterend. Besluitvorming vindt plaats op centraal niveau.

De medezeggenschap bewoners is geregeld binnen de Wmcz2018 (Wet medezeggenschap cliëntenraden zorg). De advies- en instemmingsrechten zoals vastgelegd in de Wmcz 2018 en andere wetten en regelingen vormen het uitgangspunt. Begin 2021 zijn de op dat moment formele en informele cliëntenraden op locatie opgegaan in één cliëntenraad. De dagdagelijkse zaken worden onder voorzitterschap van de locatie op locatie overlegd met de bewoners en/of diens naasten. De cliëntenraad bestaat uit vertegenwoordigers, die afgevaardigd worden vanuit de locaties. De cliëntenraad overlegt met de directeur over locatie overstijgende zaken en wordt vroegtijdig betrokken bij de voorbereiding van voorgenomen besluiten waarover ze advies- of instemmingsrecht hebben.

Acties 2024 Bouwsteen 3: 'Het werk organiseren'

- Innovatiebeleid opstellen
- Nieuwe vorm medewerkertevredenheidsonderzoeken implementeren
- Inzetten op hogere instroom dan uitstroom medewerkers
- Investeren in begeleiding stagiaires
- Sturen op inzet ZZP'ers zonder tussenkomst bemiddelingsorganisatie
- Vergroten vrijwilligersnetwerk
- Organiseren effectieve inzet vrijwilligers
- Huiskamerprogramma implementeren op alle locaties
- Gedelegeerde toetsers opleiden

Bouwsteen 4 'Leren en ontwikkelen'

Dit zegt het Generieke Kwaliteitskompas:

Kwaliteit steunt op vakbekwame professionals. Professionals die samen continu de zorg verbeteren onder meer door vanuit de professionele standaard, multidisciplinair werken en ervaren uitkomsten van zorg. Daarbij krijgen zij de mogelijkheid om de opgedane deskundigheid toe te passen en te (leren) werken volgens professionele standaarden, zoals richtlijnen en beroepscodes. Bovendien zijn zij toegerust om hun werk goed te kunnen doen en krijgen zij de ruimte en het vertrouwen om hun expertise in te zetten en waar mogelijk te delen. Belangrijk daarbij is dat zij zich ook bewust zijn van hun eigen expertise zo nodig andere beroepsprofessionals inschakelen. Tot slot moet er tijd zijn om te reflecteren en de uitkomsten daarvan te implementeren. Dit gebeurt binnen de grenzen van de opleidingseisen, competenties en bevoegdheden, en zonder toename van administratieve lasten voor professionals.

En zo doen we het bij Futura Zorg:

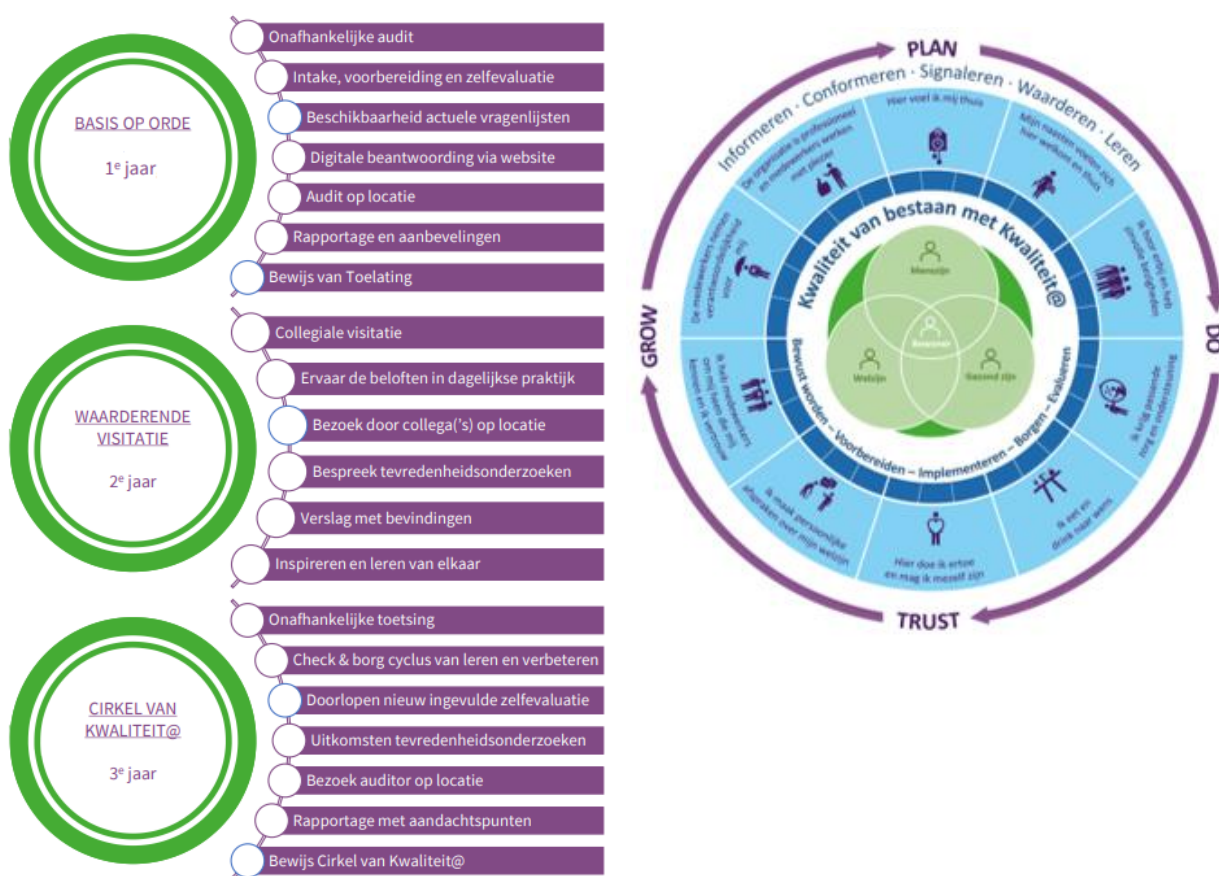
Scholingsplan

Een belangrijke voorwaarde om medewerkers in tijden van grote verandering in staat te stellen hun weg te vinden binnen deze veranderingen, is investeren in scholing en ontwikkeling. Naast de verplichte scholingen, zoals het oefenen van voorbehouden en risicovolle handelingen, fysieke belasting en BHV, heeft onze scholingscommissie de ontwikkelbehoefte van onze medewerkers in kaart gebracht. Als vervolg op het efficiënter inrichten van ons ECD, zien wij nog verbeterpotentieel op het onderwerp 'rapporteren'. Wij zullen zelf een passende scholing hiervoor opstellen en aanbieden. Op het gebied van medicatie zullen wij twee scholingen inzetten: medicatieveiligheid en farmacologie. Wij zien een grote behoefte bij de medewerkers om de scholing 'Onbegrepen Gedrag' in 2024 te herhalen c.q. te verdiepen, zodat zij (nog) beter leren in te spelen op het gedrag van bewoners met psychogeriatrische klachten.

Daarnaast zien wij dat onze bewoners ouder en al verder gevorderd in hun zorgcarrière zijn wanneer zij bij ons komen wonen. Dat betekent dat de gemiddelde tijd dat een bewoner bij ons woont afneemt en er jaarlijks dus meer bewoners overlijden. Het voeren van het gesprek met de bewoners en hun naasten over het leven, wensen en doelen die zij nog hebben en de wijze waarop zij het levenseinde voor zich zien, is van onschatbare waarde. Met scholingen Advance Care Planning (ACP) en gesprekstechnieken helpen wij onze medewerkers deze gesprekken te voeren.

Zicht op kwaliteit van zorg

Het continue ontwikkelproces is niet meer uit de zorg (en ver daarbuiten) weg te denken. Binnen het ons kwaliteitsmanagementsysteem gaan we uit van de systematiek 'Plan-Do-Trust-Grow', waarbij met de bouwstenen 'informereren', 'conformereren', 'signaleren', 'waarderen' en 'leren' een veilige omgeving wordt gebouwd om structureel te werken aan kwaliteit van bestaan. Dit laten we graag toetsen. Eén jaar na de 'Basis op orde toets' waarmee de certificering is behaald, vindt een 'Waarderende visitatie' plaats van een collega zorgorganisatie. Weer een jaar daarna komt een externe auditor vanuit Kwaliteit@ de audit 'De Cirkel van Kwaliteit@' afnemen. Tijdens deze audits wordt getoetst waar we als organisatie staan, welke leerpunten zijn opgepakt en welke verbetermogelijkheden we voor onszelf in het verschiet zien. De onderwerpen zijn nu nog afgestemd op de 8 thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Naar verwachting zullen deze op termijn worden bijgesteld naar thema's uit het 'Generiek Kwaliteitskompas'.



Naast de externe toetsing vanuit Kwaliteit@ besteden we vanaf 2024 intern ook aandacht aan 'zicht op kwaliteit van zorg'. Enerzijds doen we dit door het opstellen en uitvoeren van een intern auditplan, waarbij de kwaliteitsverpleegkundige eens per jaar alle locaties van Futura Zorg toetst op dezelfde onderwerpen als de audit 'De Cirkel van Kwaliteit'. Naar aanleiding van deze audits wordt een rapportage met verbeterpunten opgesteld die de teams op locatie vertalen naar een verbeterplan.

De kwaliteitsverpleegkundige gaat tevens periodiek en steekproefsgewijs de zorgdossiers van de bewoners toetsen. Hierbij wordt specifiek gelet op het volgen van de afgesproken werkwijze. Deze werkwijze borgt een complete verslaglegging om de behoeften van en afspraken met de bewoners vast te leggen, én deze werkwijze borgt een uniforme werkwijze die gericht is op effectieve verslaglegging en juist gebruik van de software om onnodige dubbelingen te voorkomen en de administratieve lasten te beperken. De uitkomsten van deze steekproeven worden door de kwaliteitsverpleegkundige met de betrokken zorgprofessionals besproken en waar nodig wordt 'coaching on the job' geboden om extra ondersteuning te bieden.

Acties 2024 Bouwsteen 4: 'Leren en ontwikkelen'

- Scholingsplan 2024 uitvoeren
- Interne audits uitvoeren en acties opvolgen
- Periodieke toetsing ECD uitvoeren

Bouwsteen 5 'Inzicht in kwaliteit'

Dit zegt het Generieke Kwaliteitskompas:

Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. Het is van belang dat zorgorganisaties regelmatig evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg is en om inzichtelijk te maken hoe het binnen de organisatie gaat.

Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is randvoorwaardelijk voor zorgorganisaties bij het maken van beleid over goede zorg en is het nodig om de kwaliteit van zorg te monitoren het daar waar nodig te verbeteren. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door zorgorganisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en in de maatschappelijke context. Er kan informatie worden opgehaald en beschikbaar gesteld voor verschillende doelen. Bijvoorbeeld voor mensen met een zorgvraag als basis voor zelf regie en om keuzes te kunnen maken, voor professionals en voor organisaties ten behoeve van leren en ontwikkelen (bouwsteen 4), voor afspraken over de financiering en monitoring van de zorg en voor maatschappelijke verantwoording.

Zorgorganisaties hebben hun basis op orde, maken inzichtelijk hoe ze ervoor staan en wat hun inspanningen zijn om de kwaliteit te monitoren en verder te ontwikkelen. Dit vormt het uitgangspunt voor het kwaliteitsbeeld.

En zo doen we het bij Futura Zorg:

Het meten van bewonerstevredenheid

Onze medewerkers en locatiebeheerders zijn laagdrempelig benaderbaar door onze bewoners en diens naasten. Dit zorgt ervoor dat zowel tevredenheid als ontevredenheid snel besproken worden en waar nodig aanvullende afspraken met elkaar gemaakt worden. Om ook de bewoners en naasten in de gelegenheid te stellen op anonieme wijze hun mening met ons te delen vragen we hen regelmatig hun feedback achter te laten op ZorgkaartNederland en zetten we eens per jaar een bewonerstevredenheidsonderzoek uit waarin een NPS-meting is opgenomen. Waar de bewoner hiertoe in staat is vult deze zelf het bewonertevredenheidsonderzoek in. Indien de bewoner hier niet toe in staat is, vragen we de naasten het tevredenheidsonderzoek in te vullen. Voor het jaar 2024 zetten we in op het behouden van een minimale score van een 8. Dit is lager dan de score in 2023 en hiermee houden we rekening met mogelijke gevolgen van het wennen aan het nieuwe normaal waarin het informele netwerk een cruciale rol speelt in het leven van onze bewoners.



Figuur 5: Score Zorgkaart Nederland 2023 Figuur 6: Score NPS-meting 2023

Kwaliteitsbeeld

De overgang van 2023 naar 2024 betreft een overgangsjaar. Over 2023 volgt een kwaliteitsverslag op basis van de thema's uit het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitsplan voor 2024 is een opmars naar het zogenoemde Kwaliteitsbeeld uit het Generiek Kwaliteitskompas. Eind 2024 leveren we een compleet Kwaliteitsbeeld op waarbij in één rapport een terugblik (2024), vooruitblik (2025) en reflectie (2024) worden opgenomen.

Reflectie op het kwaliteitsplan door de CR



Peter Nossin,
voorzitter CR

Wat de CR vooral deugd doet is dat er niet alleen met een blik naar het verleden, maar vooral ook naar de toekomst gekeken wordt. Het kwaliteitsplan is een gedegen stuk waarin alle belangrijke onderwerpen benoemd worden. Het plan is niet alleen goed onderbouwd, maar is o.i. ook realistisch uitvoerbaar.

We zien dat ontwikkelingen op alle onderwerpen zijn aangezet. De uitdaging is nu om alles op te pakken en verder te ontwikkelen, professionaliseren en vooral te borgen, zodat we vooral kunnen blijven verbeteren in de toekomst. Dit is vooral van groot belang voor de medewerkers en daarmee indirect ook voor onze bewoners.

Wat ons bijzonder deugd doet is dat er verdere scholing komt op het gebied van rapporteren en dat er een intern auditplan wordt opgesteld en uitgevoerd. Hiermee

wordt bereikt dat alle gemaakte afspraken worden nagekomen.

Reflectie op het kwaliteitsplan door de OR



Cynthia Slotema,
voorlopig
voorzitter OR

Als leden van de OR hebben wij kennisgenomen van het kwaliteitsplan 2024. Het is fijn te lezen dat Futura Zorg zich blijft inzetten voor het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van de diensten en processen. We zijn blij met de structuur van het kwaliteitsplan waarin duidelijke doelstellingen zijn opgenomen. Als OR zien wij per bouwsteen positieve elementen in het kwaliteitsplan.

We lichten hieronder per bouwsteen enkele positieve elementen uit:

Bouwsteen 1: Het kennen van wensen en behoeften

Welzijn van onze bewoners staat hoog in het vaandel. Wij zijn blij te lezen dat er onderzocht gaat worden of 'Zorgpad stervensfase' van toegevoegde waarde is maar ook dat onze collega's meer handvatten gaan krijgen, via Advance Care Planning, om belangrijke gesprekken te voeren. Hiermee kunnen het welzijn van onze bewoners mogelijk nog verder verhogen.

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

We kunnen er niet onderuit dat de zorgvraag van onze (toekomstige) bewoners steeds intensiever wordt. Dit treft ook ons als medewerkers. Het is belangrijk om nu al te onderzoeken hoe wij hier als Futura Zorg in de toekomst mee om willen en kunnen gaan. Het sociale netwerk van onze bewoners zal hier een rol in moeten gaan vervullen. Wij zijn blij te lezen dat Futura Zorg en haar medewerkers met hulp van het project W&TT nu al vooruit gaan kijken en gaan onderzoeken hoe wij de zorg in de toekomst samen met sociale en informele netwerken vorm kunnen gaan geven.

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Deze bouwsteen is zeker een belangrijke bouwsteen voor de collega's. De vergrijzing alsook de zorgzwaarte nemen toe dus het is van groot belang om onze zorg slimmer en efficiënt in te richten maar ook om de zelfredzaamheid van onze bewoners te vergroten waardoor wij als medewerkers ons werk goed (en met plezier) kunnen blijven uitvoeren. Ook bij deze bouwsteen komt het stukje netwerk naar voren in de vorm van het vergroten van het vrijwilligersnetwerk. Vrijwilligers kunnen onze bewoners extra aandacht geven of zorgen voor de extra inzet bij een specifieke hulpvraag. Dit is niet alleen belangrijk voor het welzijn van onze bewoners maar kan ook de medewerkers ontlasten.

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

We staan in de ouderenzorg voor grote uitdagingen en er staan ons ook grote veranderingen te wachten. Om medewerkers hun weg te kunnen laten vinden bij deze uitdagingen en veranderingen, is investeren in scholing en ontwikkeling belangrijk. Het is fijn te lezen dat Futura Zorg hier oog voor heeft en hiertoe ook voor 2024 een scholingsplan heeft opgesteld.

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Futura Zorg doet veel om de kwaliteit van de zorg voor de bewoners hoog te houden of verder omhoog te brengen. Dat onze bewoners en vertegenwoordigers tevreden zijn met onze inzet, is terug te zien in de scores van het BTO alsook via ZorgkaartNederland. En dat is het gevolg van de inzet van alle medewerkers bij Futura Zorg!

Futura Zorg heeft een hoop werk verzet de afgelopen jaren om de kwaliteit te behouden of verder te verhogen, niet alleen voor de bewoners maar ook voor de medewerkers. En dat zullen we met elkaar ook blijven doen. Als OR zien wij het jaar 2024 vol vertrouwen tegemoet!

Reflectie op het kwaliteitsplan door de VAR

Vanuit de verpleegkundige (en verzorgende) adviesraad (V(V)AR) zijn wij erg blij met dit kwaliteitsplan voor 2024! Dit plan benadrukt namelijk nogmaals de visie van Futura Zorg waarin de bewoner en diens welzijn voorop staat waarbij een open cultuur bestaat en de organisatie open staat voor adviezen vanuit de werkvloer en daarmee ook vanuit de V(V)AR. Wij streven er allemaal naar het beste voor bewoners en medewerkers te leveren op het gebied van wonen, welzijn en zorg en wij doen dat samen. Samen, zowel organisatiebreed als ook lokaal met samenwerkingspartners, ontstaat een stabiele basis voor onze bewoners. Dit kwaliteitsplan zet telkens weer de bewoner centraal met realistische en haalbare doelen die direct effect hebben op het welzijn van onze bewoners en Futura Zorg toont zich hierbij een organisatie die niet bang is te investeren in kwaliteit.

