

Kwaliteitsverslag Wlz-dienstverlening Futuris zorg en werk 2025

Een analyse van de stand van zaken en verbetermogelijkheden ten opzichte van het **Kwaliteitskader woonzorg in langdurige ggz**

Inleiding

Dit kwaliteitsverslag biedt een overzicht van de huidige staat van de Wlz-dienstverlening van Futuris zorg en werk, gebaseerd op de resultaten van de 0-meting.

De Wet langdurige zorg (Wlz) is erop gericht mensen met een blijvende behoefte aan intensieve zorg en ondersteuning op een waardige, veilige en persoonsgerichte wijze te begeleiden. De 0-meting vormt het startpunt voor structurele kwaliteitsverbetering en dient als referentie voor toekomstige metingen.

Woonzorg wordt in het kwaliteitskader Woonzorg in de langdurige ggz beschreven als herstel ondersteunende zorg en begeleiding in de brede zin. Buiten de woonsituatie van de client vindt ook ondersteuning en begeleiding plaats in de leefomgeving van de client op het gebied van sociale relaties, zingeving, werk, dagbesteding en hobby's. Vanuit herstel ondersteunend perspectief wordt een integrale aanpak gerealiseerd.

Samenvatting resultaten van de 0-meting, algemeen beeld.

Uit de meting blijkt dat onze organisatie grote nadruk legt op persoonsgerichte zorg. Cliënten worden gehoord en gezien; individuele wensen worden vastgelegd in het begeleidingsplan en meegenomen in de ondersteuning.

Medewerkers beschikken over relevante opleiding en/of vakkennis en volgen regelmatig bijscholing naar eigen behoefte of op advies van de organisatie. De betrokkenheid onder het personeel is hoog; men voelt zich verantwoordelijk voor het welzijn van cliënten. Tegelijkertijd wordt er druk ervaren vanwege personeelstekorten, hoge werkdruk, complexer wordende doelgroep en administratieve lasten. Dit kan de continuïteit en kwaliteit van zorg in de toekomst onder druk zetten. De inzet van ervaringsdeskundigheid is aanwezig en wordt vanuit een duidelijke visie uitgevoerd. Tegelijkertijd is dit onderdeel zeer kwetsbaar omdat dit in 1 persoon is belegd momenteel.

De samenwerking tussen verschillende disciplines verloopt doorgaans goed. Er zijn structurele overlegmomenten, en informatie-uitwisseling over cliënten vindt plaats via de daarvoor bestemde systemen en onderlinge afstemming. Wel is er ruimte voor verbetering in de communicatie met externe ketenpartners, zoals, FACT, huisartsen en gemeenten. Dit kan leiden tot vertragingen of onduidelijkheden rondom de zorgcoördinatie. Hierin zit een grote afhankelijkheidsfactor. Wij zijn als organisatie afhankelijk van de tijd en ruimte die een ketenpartner kan bieden, daar waar specifieke expertise of handelen noodzakelijk is.

Sterke punten

- Zorgverlening is overwegend persoonsgericht en sluit aan bij wensen van cliënten
- Deskundigheid en betrokkenheid van medewerkers zijn op peil
- Protocollen en procedures zijn beschreven en bekend
- Overlegstructuren dragen bij aan multidisciplinaire samenwerking
- De herstelgedachte is onderdeel van het plan en begeleiding

Verbeterpunten

- Binding en werkplezier van personeel door hoge werkdruk is een uitdaging
- Samenwerking met ketenpartners
- Ervaringsdeskundigheid
- Inbedden mogelijkheid inzet onafhankelijke clientondersteuner

Aanbevelingen

Op basis van de resultaten van de 0-meting worden de volgende aanbevelingen gedaan:

De inrichting en aanpak van de zorg is in lijn met de richtlijnen. Vooral op het gebied van personeel zijn er aandachtspunten. Er wordt werkdruk ervaren door toenemende complexer wordende doelgroep en administratieve last. Het is van belang de medewerker hierin te blijven zien, horen en ondersteunen. Daarnaast mag de inzet van ervaringsdeskundigheid zwaarder worden belegd in de organisatie, dit is een kwetsbare factor. Er mag nog meer aandacht zijn voor de samenwerking met ketenpartners om de client zo integraal mogelijk te kunnen bedienen.

Conclusie

De 0-meting laat zien dat onze Wlz-dienstverlening op veel punten goed georganiseerd is en dat cliënten volgens de juiste richtlijnen en gedachtengoed worden ondersteund.

Tegelijkertijd zijn er duidelijke ontwikkelpunten, met name op het gebied van

personeelskrapte. Door gericht te investeren in deze verbeterpunten kan de kwaliteit van zorg verder worden verhoogd, waardoor cliënten ook in de toekomst kunnen rekenen op persoonsgerichte, veilige en professionele ondersteuning.

Uitgebreide beschrijving kwaliteit van dienstverlening per pijler

Pijler 1: Cliënten

De begeleidingsbehoefte en wensen van de client zijn leidend voor het opstellen van een begeleidingsplan binnen Futuris zorg en werk. In de vorm en uitvraag van deze plannen staan alle onderdelen van belang die een begeleider met client dus automatisch langsloopt. Daarnaast is standaard de volgende vraag opgenomen: ben je tevreden met deze situatie? Terugblik (waar kom je vandaan) en vooruitblik (waar wil je naartoe)? Dit is in samenspraak met de ervaringsdeskundige binnen Futuris zorg en werk zo vormgegeven om elk domein bewust ook vanuit de herstelgedachte te benaderen. Daarnaast worden naasten standaard betrokken bij het opstellen van doelen. Op elk domein van het plan wordt standaard in het begeleidingsplan beschreven welke persoon verantwoordelijk is voor welk onderdeel van het doel. Welke rol heeft client, welke rol heeft begeleider en welke rol hebben naasten en ketenpartners in het geheel. Voor elke client wordt een standaard risico taxatie uitgevoerd welke minimaal jaarlijks wordt herzien.

Op pijler 1.1 zien wij een verbeterpunt, namelijk;

1.i Cliënten wijzen om de mogelijkheid om onafhankelijke clientondersteuning te verkrijgen. Toelichting situatie heden → Dit is bekend bij begeleiding en wordt beschreven in interne handleiding. We dragen dit in beginsel niet actief uit naar cliënten, enkel daar waar in de casus van toepassing wijze we cliënten op deze mogelijkheid. Er is ruimte om dit nog breder uit te dragen aan cliënten.

Futuris zorg en werk waarborgt middels haar algemene missie en visie de persoonsgerichte aanpak zoals beschreven in het kwaliteitskader. Wij bieden maatwerk en zien elke client als een individu met eigen behoeften, wensen en mogelijkheden. Daarnaast activeren we de eigen regie van de client door bewust 'op onze handen te zitten' waar mogelijk en we zoveel mogelijk normaliseren van de begeleiding. We werken vanuit de volgende gedachtegang: Wat kan client zelf, waarin wil client leren en waarin is ondersteuning nodig, waar werken we naartoe en hoe doen we dit op een manier die past bij de wensen van client. In het begeleidingsplan worden al deze elementen

beschreven en in de begeleiding op basis van die afspraken uitgevoerd. Daarbij is continue afstemming waardoor aanpassing mogelijk is wanneer nodig.

Client tekent het begeleidingsplan, waarmee hij/zij/hen zich committeert aan de afspraken die daarin zijn opgenomen. Het plan wordt altijd door/met client opgesteld. Medewerker en naaste tekenen niet voor het plan. Onze cliënten zijn allen volwassen en bepalen daarmee welke naaste inzicht heeft in het plan. Indien er een mentor is aangesteld heeft deze te allen tijde inzicht in het plan en dient deze ook te ondertekenen. Voor medewerkers zijn wij als organisatie van mening dat nakomen van afspraken onderdeel is van je verantwoordelijkheden. Bij het plan wordt de begeleider dan ook als verantwoordelijke aangemerkt op de onderdelen waarvoor afgestemd.

Pijler 2: Naasten

Zoals besproken bij pijler 1 betreft de organisatie standaard de professionals en naasten rondom client om de zorg vorm te geven. Op elk domein/leefgebied in het plan wordt gekeken wie verantwoordelijk is voor dat onderdeel en daarmee dus ook bepaalt wie welke rol vervult in de zorg. Er is daarbij oog voor de draagkracht en draaglast van de naasten. Daar wanneer naasten betrokken worden (dit is altijd een besluit van de volwassen client wanneer dit ook daadwerkelijk wordt gedaan) heeft een begeleider oog voor de haalbaarheid van de behoeftevrage. De beoordeling hiervoor ligt niet beschreven in processen of procedures, dit is onderdeel van de professionele attitude van de medewerkers. Dit aspect is wel onderdeel van de coaching richting medewerkers en is een verlengde van de visie van de organisatie.

Punten 2.5 b c en d zijn onderdelen waar de organisatie zeker oog en aandacht voor heeft, maar wij zijn van mening dat echt de 'zorg' voor naasten daarin niet aan onze organisatie is. Wel houden wij rekening met deze aspecten in de draagkracht en draaglast van de naasten en daarmee in hoeverre wij deze personen wel of niet betrekken als verantwoordelijke op onderdelen van het begeleidingsplan.

Doordat dit onderwerp (betrekken netwerk) verweven is in het plan en dit plan halfjaarlijks wordt geëvalueerd, wordt de rol van een naaste steeds opnieuw besproken en bekeken wat er mogelijk en wenselijk is. Daarnaast zijn wij ons te allen tijde bewust van de privacy van client en welke info wel en niet met naasten gedeeld mag en moet worden, hierin heeft client de regie en delen wij dus enkel informatie met toestemming van client. Professionele hulp kan bij uitzondering zonder directe toestemming worden ingeschakeld, dat is enkel in het geval van calamiteiten zoals direct levensgevaar.

Daar waar de client als wens heeft zijn/haar/hen netwerk uit te breiden wordt dit als onderdeel van de begeleiding opgepakt. Hier kan, indien passend en zonder voorbij te gaan aan de regie van de client, een stimulerende rol vanuit begeleiding inzitten om een

gezond netwerk op te bouwen daar waar deze niet aanwezig is. Futuris zorg en werk maakt gebruik van digitale hulpmiddelen die hierin ook ondersteunend kunnen zijn, denk aan de inzet van RobotMaatje. Deze inzet is op maat en wederom vanuit regie client.

Pijler 3: Professional

Futuris zorg en werk handelt, onder andere, volgens de HKZ norm en richtlijnen. Deskundigheid en functioneren van medewerkers is opgenomen in de beschreven procedures en daarnaast in de functiebeschrijving. Er is aandacht voor intervisie, casusbesprekingen en individuele coaching.

Binnen de organisatie worden aanvullende trainingen, bijeenkomsten ed. georganiseerd om herstel ondersteunende onderwerpen onder de aandacht te houden bij medewerkers. Medewerkers weten bij wie ze terecht kunnen met vragen over een specifiek onderwerp. Daarnaast is er met regelmaat voor alle medewerkers een bijeenkomst op een specifiek thema vanuit interne behoefte. Verder stimuleren wij medewerkers om hun opleidingsbudget in te zetten en zich voortdurend bij te scholen en deze kennis ook breed intern te delen.

Er is een standaard intervisie cyclus, deze is verplicht voor alle begeleiders. Er is een frequent verplicht teamoverleg en daarnaast worden diverse bijeenkomsten en activiteiten (zoals beleidsdagen en teamuitjes) georganiseerd om een goede werkcultuur te waarborgen.

Door de intervisie, beleidsdagen en informele aangelegenheden team overstijgend in te plannen waarborgen we een samenwerking tussen teams.

Aangezien elke situatie om maatwerk vraagt hebben we geen algemeen crisisplan. Het is algemeen beleid dat deze situaties besproken worden met de zorg coördinator en/of manager en er op maat passende vervolgacties worden uitgevoerd.

We werken met inclusie en exclusie criteria, maar proberen wel altijd op maat naar de mogelijkheden te kijken. Daarbij kijken wij op basis van de hulpvraag of client passend is bij ons aanbod en niet op basis van de meegegeven indicatie. Daar waar dit betekent sector overstijgende indicaties in zorg te nemen doen wij dit in afstemming met het zorgkantoor.

We streven naar een zo divers mogelijke afspiegeling van medewerkers. Echter zijn we hierbij gebonden aan het aanbod. Daarin kiezen we de juiste medewerker op kwaliteiten en geven we daarbij geen voorrang op basis van religie, cultuur, leeftijd ed.

Futuris zorg en werk heeft een ervaringsdeskundige in dienst die haar kennis en expertise deelt en inzet op aanvraag. Daarnaast wordt er met regelmaat kennis gedeeld

over ervaringsdeskundigheid en herstel ondersteunende zorg middels o.a. themabijeenkomsten. Het is een uitdaging om deze ervaringsdeskundigheid steviger neer te zetten. Wij hebben meerdere ervaringsdeskundige in dienst gehad, maar vanwege diverse redenen hebben wij deze niet blijvend aan onze organisatie kunnen binden. Hierin zien wij een uitdaging en dit is een verbeterpunt waar wij actief aandacht voor hebben.

In het instroomprogramma is kennismaking met ervaringsdeskundige een vast element. In het begeleidingsplan is herstel ondersteunende zorg is verweven in alle levensdomeinen van het begeleidingsplan. Alle medewerkers zijn op de hoogte dat zij een ervaringsdeskundige in een casus kunnen inroepen indien van toepassing.

Tijdens de instroom van client (kennismaking en intake) wordt de match met client en zijn/haar/hen hulpvraag en behoefte aan woonzorg passend in ons aanbod van zorg en begeleiders bepaald.

Elke begeleider is coördinator/regisseur in de betreffende casus en neemt daardoor de regie in afstemming met externe partijen en netwerk. Uiteraard is daarin altijd interne ruggespraak mogelijk met manager zorg of zorg coördinator

Alle basisverplichtingen zijn ingeregeld en gedocumenteerd, zoals verplichte scholing, verklaring omtrent gedrag en diploma's.

Pijler 4: Samenleving

Futuris zorg en werk heeft geen actief aanbod op het onderwerp van geven van voorlichting en verkleinen van stigmatisering. Dit is geen onderdeel van onze aanpak. We proberen zelf de cliënten zoveel mogelijk te laten integreren in de samenleving door er juist geen nadruk op te leggen dat ze in zorg zijn. Wanneer stigmatisering van onderwerp is in een bepaalde casus hebben we hier op maat aandacht voor. Met als gedachte; Hoe ga je hier mee om als client, wat kan je hierin doen richting omgeving? Dit is dan gericht op de behoefte van die specifieke client. Wel kiezen wij er in ons aanbod voor om woningen midden in de samenleving te kiezen, juist om de stigmatisering tegen te gaan. We creëren ons aanbod bewust rondom zo regulier mogelijk participeren in de maatschappij.

Er zijn goede contacten met woningcorporaties, politie en andere betrokkenen. Organisaties weten ons laagdrempelig te vinden en wij hen ook. Er is in de regio goed contact met de verschillende aanbieders. Futuris is met regelmaat aanwezig op regiobijeenkomsten waardoor we de collega organisaties goed kennen en weten te

vinden. Daarbij lopen er momenteel projecten om innovatieve hulpmiddelen in de zorg in te zetten (Robotica en apps)

Daar waar wij merken dat we een product missen in ons aanbod zoeken we actief de samenwerking op of gaan we in gesprek om onderaannemerschap te regelen.

Futuris zorg en werk voert zelf geen behandeling uit. Daarin zoeken we binnen een casus altijd de samenwerking op. Behandeling gebeurt in een casus dus altijd door een externe partij. De behandelverantwoordelijkheid ligt dan dus ook altijd bij die partij.

Futuris zorg en werk legt, waar nodig, een crisiplan vast zodat preventief kan worden beschreven hoe gehandeld dient te worden in geval van crisis. Bij uitstroom en doorstroom werken we met eindverslagen waarin het hele proces en de huidige stand van zaken worden vastgelegd.

We streven er naar om te allen tijde de juiste medewerker in een casus te koppelen vanuit kennis en ervaring. Ook nemen we dit mee in de vorming van ons team. De huidige personeelsmarkt maakt echter dat dit soms een uitdaging kan zijn. Toch blijven we altijd kwaliteit voor kwantiteit behouden en slagen we er in passende matches te blijven maken.