

# Samenvatting Kwaliteitsbeeld 2024/2025

## Hoofdstuk 1. Introductie

Op 1 juli 2024 kwam het Generiek kompas – kwaliteit van bestaan uit. Dit kompas vervangt de kwaliteitskader verpleeghuiszorg, wijkverpleging en de Wlz bijlage over langdurige zorg.

### Aansluiting Generiek kompas op visie Carintreggeland

Het Generiek kompas legt de nadruk op kwaliteit van leven. Zorgmedewerkers kijken eerst naar wat iemand zelf nog kan. Of met hulp van andere mensen, zoals familieleden, burens, vrijwilligers enz. Ook kijkt de zorgmedewerker of (digitale) hulpmiddelen kunnen helpen. Deze manier van werken sluit aan op de visie van Carintreggeland. (Bron: [visie Carintreggeland](#) (2020)).

### Doel en indeling kwaliteitsbeeld

In dit kwaliteitsbeeld wat Carintreggeland heeft gedaan om mensen met een hulpvraag te helpen. We gebruiken hiervoor de 5 bouwstenen uit Generiek kompas en onze pijlers Waardevol leven, Waardevol werken en Gezonde organisatie. We kijken terug op 2024, maar ook vooruit op 2025. De hoofdstukindeling ziet er als volgt uit:

1. Introductie
2. Samen anders op weg naar 2030
3. Carintreggeland: feiten en cijfers
4. Waardevol leven voor cliënten
  - Het kennen van wensen en behoeften
  - Het bouwen van netwerken
5. Waardevol werken voor medewerkers
  - Het werk organiseren
  - Leren en ontwikkelen
6. Kwaliteit inzicht
  - Reflecties op kwaliteit
7. Vooruitblik op 2025





## Hoofdstuk 2.

### Samen anders op weg naar 2030

In 2024 heeft Carintreggeland de visie "Op weg naar 2030" verder ontwikkeld. We willen dat ouderen langer zelfstandig kunnen wonen op een plek waar ze zich thuis voelen, omringd door dierbaren. Dit is belangrijk voor een Waardevol leven. We volgen de norm: zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan.

#### Jaarthema's voor 2024:

1. Gelijkaardige samenwerking tussen informele en formele zorg.
2. Vergroten van eigen regie door hulpmiddelen en zorgtechnologie.
3. Kleinschalige zorg, grootschalig organiseren (bijvoorbeeld teams samenvoegen of huiskamers verbinden in verpleeghuizen).

Heldere werkprocessen en ondersteunende applicaties zijn belangrijk voor deze doelen. In 2024 hebben we werkprocessen herzien en nieuwe systemen ingevoerd, zoals een elektronisch cliëntendossier (ONS van Nedap), cliëntportaal (Caren) en plan- en roostersysteem.

In hoofdstuk 7 kijken we naar de nieuwe jaarthema's voor het project.

# Hoofdstuk 3: Carintreggeland in feiten en cijfers

## Wie we zijn

Alles wat we doen, doen we met aandacht. Dat doen we vanuit vier kernwaarden:

- »»»» Moedig
- »»»» Open
- »»»» Vertrouwen
- »»»» En
- »»»» Samen

Onze kernwaarden laten zien wie we zijn en waarin we geloven.

## Met:

**4.081** gem. in 2024  
medewerkers

**185** stagiaires  
in 2024

**1.778**  
vrijwilligers



## Ondersteunen we:

**11.815**  
cliënten

- 7.745** Zorgverzekeringswet
- 2.867** Wet langdurige zorg
- 1.203** Wet maatschappelijke ondersteuning

## Dit doen we in Twente:

- 22** Verpleeghuizen
- 1.386** Plaatsen
- 2** Locaties Geriatrische Revalidatie Zorg
- 53** Teams wijkverpleging
- 21** Locaties dagbegeleiding
- 10** Teams thuisbegeleiding



Bekijk al onze locaties  
Klik hier >

Onze omzet **241 miljoen**

## Ons verhaal



Binnen Carintreggeland willen we dat cliënten een Waardevol Leven kunnen leiden en medewerkers Waardevol Werken. En dat allemaal binnen een Gezonde Organisatie. Wij werken voor en met mensen en zijn een betrouwbare partner in Twente. We bieden dag -en thuisbegeleiding, wijkverpleging, verpleeghuiszorg, vpt, herstelzorg en woonvoorzieningen. We zijn duidelijk, durven beslissingen te nemen en routes te bewandelen die nog niet door anderen zijn genomen. We kijken naar de vraag achter de vraag. En hebben we nog niet een antwoord, dan zoeken we samen naar mogelijkheden. We stimuleren mensen om zelfredzaam te zijn. Samen kijken we wat iemand zelf kan, waar ondersteuning bij nodig is van naasten en hulpmiddelen en wat Carintreggeland kan bieden. Wat we doen, doen we met aandacht. Voor cliënten, voor medewerkers en vrijwilligers

## Onze Thema's



Bekijk onze visie  
Klik hier >

## Onze volgers

**in** 7.374

**f** 4.382

**X** 1.462

**ig** 1.871

Meer over Carintreggeland?  
[carintreggeland.nl](https://carintreggeland.nl)

Tevreden over onze kwaliteit



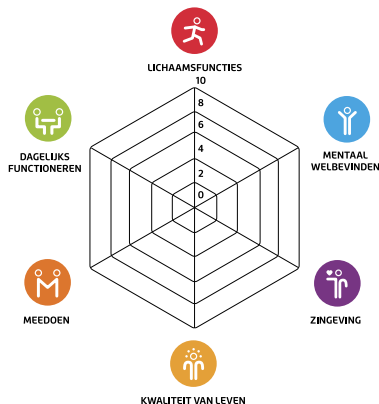
**9,0**

Kijk op Zorgkaart Nederland  
Klik hier >

## Hoofdstuk 4: Waardevol leven

Iedere persoon is uniek en waardevol. Daarom bieden wij zorg, wonen en welzijn op maat. Ons doel is dat cliënten zoveel mogelijk kunnen leven zoals zij gewend zijn en de dingen kunnen doen die voor hen belangrijk zijn.

Iedereen wil een waardevol leven, maar wat waardevol is, verschilt per persoon. Daarom besteden wij veel aandacht aan een goede kennismaking. Sinds 2023 trainen wij medewerkers in het voeren van "Het Andere Gesprek".



Met "Het Andere Gesprek" ontdekken we wat cliënten echt belangrijk vinden en wat hun echte vraag is. We kijken naar hun wensen en behoeften, wat ze nog kunnen doen met hulpmiddelen, en hoe hun sociale omgeving kan helpen.

Tijdens "Het Andere Gesprek" kan als hulpmiddel het Spinnenweb (positieve gezondheid) samen met de cliënt en hun naasten in. Dit helpt ons te begrijpen welke levensdoelen en ondersteuningsbehoeften er zijn.

Door "Het Andere Gesprek" richten we de zorg en ondersteuning effectief in en kijken we naar hulp uit het netwerk van de cliënt. De cliënt bepaalt zelf wat belangrijk is en heeft zo meer eigen regie.

### Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

#### Vormgeven informele zorg

Mantelzorgers, vrienden en kennissen zijn belangrijk voor mensen met een zorgvraag. Hun hulp is nodig en maakt het leven waardevoller. Naasten zijn vaak al langer betrokken dan zorgverleners.





Met "Het Andere Gesprek" brengen we het sociale netwerk van een cliënt in kaart. Carintreggeland wil de persoon met een zorgvraag en zijn/haar omgeving beter leren kennen.

Wij willen de wensen en behoeften begrijpen. Ook kijken we hoe het netwerk kan helpen. Dit geeft naast de kans om betrokken te blijven.

< linkje naar filmpje van Femke Hesselink en Eric Dijkstra > invoegen

### **Vormgeven en behouden van het professionele netwerk**

Carintreggeland besteedt aandacht aan het sociale en professionele netwerk van de cliënt. We werken samen met zorgkantoren, zorgorganisaties, ROC en VIAA aan het programma Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (TAZ) regio Twente.

Samen met leercoaches en werkbegeleiders ondersteunen we studenten bij hun ontwikkeling.

Verder hebben we in 2024 gewerkt aan:

- **Centraal aanmeldpunt Tubbergen/Hengelo**

Vanaf 4 maart 2024 kunnen inwoners en verwijzers van Tubbergen en Hengelo wijkverpleging aanvragen bij een gezamenlijk aanmeldpunt. Dit zorgt voor snelle en passende zorg.

- **Sociale Alliantie Hengelo**

Vanaf 1 januari 2025 organiseren 7 organisaties in Hengelo welzijn en ondersteuning voor mensen die thuis hulp nodig hebben. Bijvoorbeeld om eenzaamheid te voorkomen, hun administratie op orde te houden of hun leefomgeving schoon te houden.

## Hoofdstuk 5: Waardevol werken

Carintreggeland werkt volgens het principe: zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan. Daarna kijken we welke professionele zorg nodig is. Dit vraagt om een andere mix van deskundigheid dan voorheen. We werken altijd volgens de professionele standaarden, normen en richtlijnen voor ouderenzorg.

### Bouwsteen 3: het werk organiseren

#### Deskundige medewerkers (vernieuwing BIG-beleid)

Het opleidingsniveau van medewerkers bij Carintreggeland verandert. Er zijn meer woon-welzijn assistenten, helpende en helpende plus. Hierdoor kijken we anders naar het inzetten van medewerkers.

We letten nu meer op competenties dan op bevoegdheid. Met interne leerpaden en externe scholing leiden we medewerkers op tot een gelijkwaardig niveau.

De functie van dag-begeleider is aangepast, zodat zij meer zorghandelingen mogen uitvoeren en minder afhankelijk zijn van zorgmedewerkers uit het verpleeghuis of de wijkverpleging.

Ook de functies van helpende+ en verzorgende zijn uitgebreid voor het uitvoeren van meer handelingen.

De functie van verpleegkundige niveau 4 in het verpleeghuis verandert. Zij richten zich meer op het coördineren van informele en formele zorg in plaats van alle zorg en ondersteuning zelf te doen.

### Het organiseren van zorg voor kwetsbare doelgroepen

#### D-ZEP Alliantie Twente (dementie en zeer ernstig probleemgedrag)

Carintreggeland werkt samen met TriviumMeulenbeltZorg (TMZ) en Liberein in een regionaal expertisecentrum voor mensen met dementie en ernstig probleemgedrag. Experts onderzoeken de oorzaak van het gedrag en geven advies aan het zorgteam of regelen een tijdelijke opname bij TMZ.





Vanaf najaar 2025 kunnen cliënten met ernstig probleemgedrag door dementie ook terecht bij de Wheehof in Goor. Het zorgpad is klaar en de werving start zodra de openingsdatum bekend is. Het communicatieplan is in concept gereed.

#### **Gerontopsychiatrie+**

In Nederland hebben ongeveer 1000-1500 mensen complexe gerontopsychiatrische klachten. De standaard zorg is niet genoeg om hen stabiel te houden.

Deze mensen hebben vaak hun hele leven psychiatrische klachten en krijgen meer problemen als ze ouder worden, zoals gedragsproblemen, cognitieve problemen, lichamelijke gezondheidsproblemen, problemen met dagelijkse handelingen en sociale deelname.

Gespecialiseerde zorg en behandeling zijn nodig. Deze zorg wordt alleen gegeven door erkende Regionale Expertise Centra (REC). Villa Paviljoen bij Eugeria is aangewezen als een REC Gerontopsychiatrie in oprichting.

Het kernteam van behandelaren en zorgprofessionals heeft gewerkt aan het regionale consultatieteam en gespecialiseerde afdelingen op Eugeria. In maart 2025 vindt de visitatie plaats.

#### **Zeggenschap door professionals en client(vertegenwoordigers)**

Binnen Carintreggeland zijn er verschillende advies- en medezeggenschapsraden actief, zoals de ondernemingsraad, cliëntenraad, Zorg Adviesraad (ZAR) en Medische Adviesraad (MAR).

In 2024 heeft de CCR tijdens een themabijeenkomst gesproken over ziekteverzuim van medewerkers, bemensing van cliëntenraden en transformatie van verpleeghuizen.

Daarnaast zijn onderwerpen zoals het jaarplan 2025, deelname aan de Sociale Alliantie Hengelo, beleid voor toezichthoudende technologie en aanpassing van huisregels besproken en ter advisering/instemming voorgelegd.



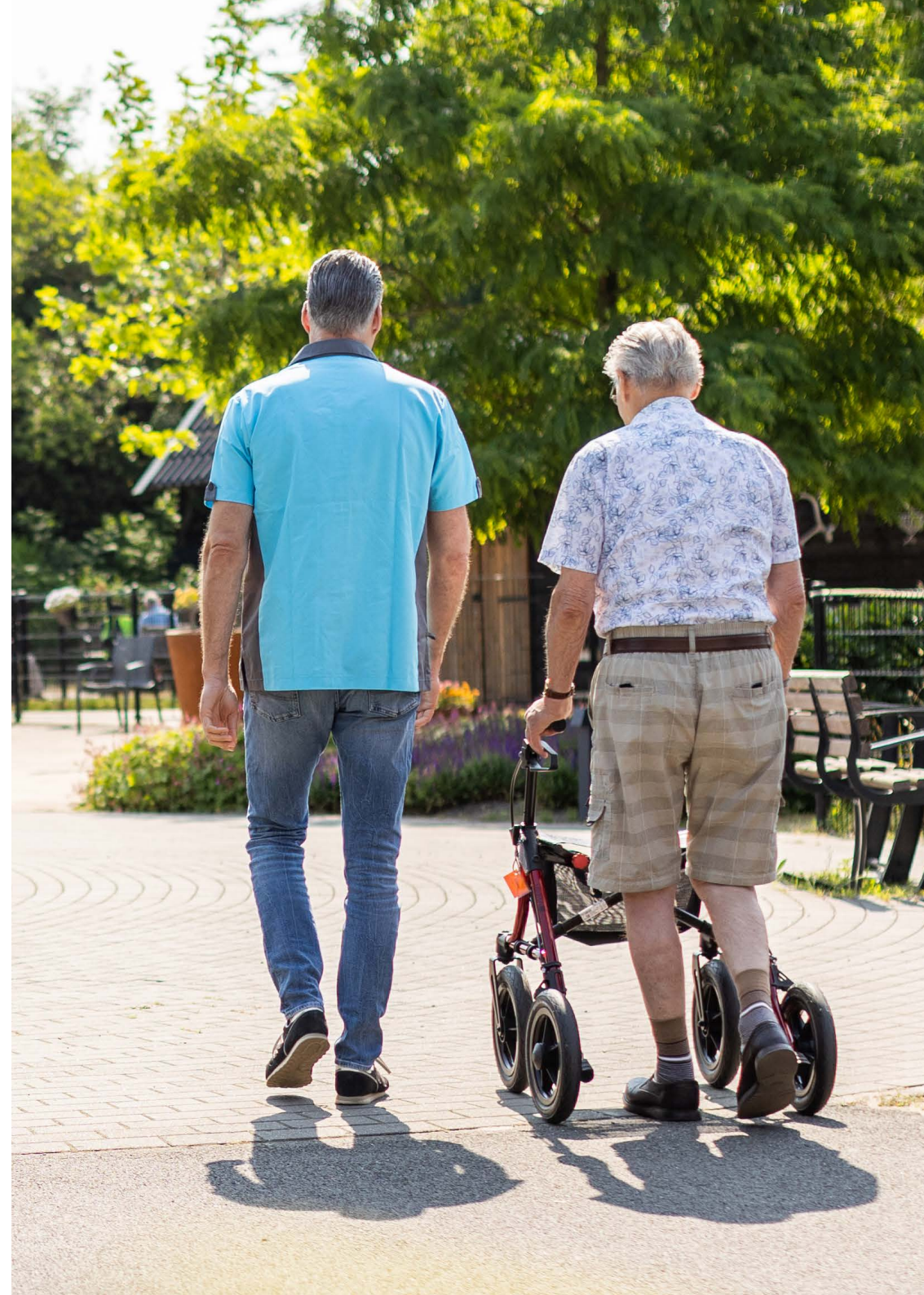
## Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Het generiek kompas benadrukt dat leren en ontwikkelen draait om samenwerking tussen de client, het netwerk van de client, zorgprofessionals en de organisatie. Het delen van inzichten, inspraak en medezeggenschap zijn belangrijke basisprincipes. We willen blijven ontwikkelen met een kritische blik en reflecterende houding.

### Ruimte en vrijheid, Implementatie Wzd

In 2024 hebben we veel aandacht besteed aan het scholen van medewerkers op het gebied van onvrijwillige zorg. In dit kader hebben:

- Alle intramurale medewerkers hebben een e-learning gevolgd. Verpleeghuizen hebben familie-avonden georganiseerd om hierover te praten.
- Drie intramurale locaties een nieuw zorgoproepsysteem met slimme sensoren in gebruik genomen. Dit systeem vergroot de vrijheid en eigen regie van cliënten. Het zal de komende twee jaar verder worden uitgerold.
- 1250 medewerkers kregen de kans om de documentaire Human Forever van Teun Toebe te zien. Binnen teams hebben we reflectiemomenten georganiseerd en reacties verzameld.



## Hoofdstuk 6: Inzicht in kwaliteit

De zorg verbeteren betekent leren van situaties die nog niet goed gaan. Leren van elkaar en van gebeurtenissen, waarin de zorginhoudelijke veiligheid achteraf onvoldoende bleek.

### Bouwsteen 5 Inzicht in kwaliteit

Carintreggeland werkt continu aan het verbeteren van kwaliteit. We gebruiken een digitaal dashboard PowerBI, gevoed door ons kwaliteitssysteem. Dit systeem richt zich op professionele en ervaren kwaliteit.

#### Professionele kwaliteit

We beoordelen de professionele kwaliteit van zorg met:

- HKZ audit
- Het interne auditsysteem
- Calamiteitenonderzoeken

#### Ervaren kwaliteit

- Clientervaringen

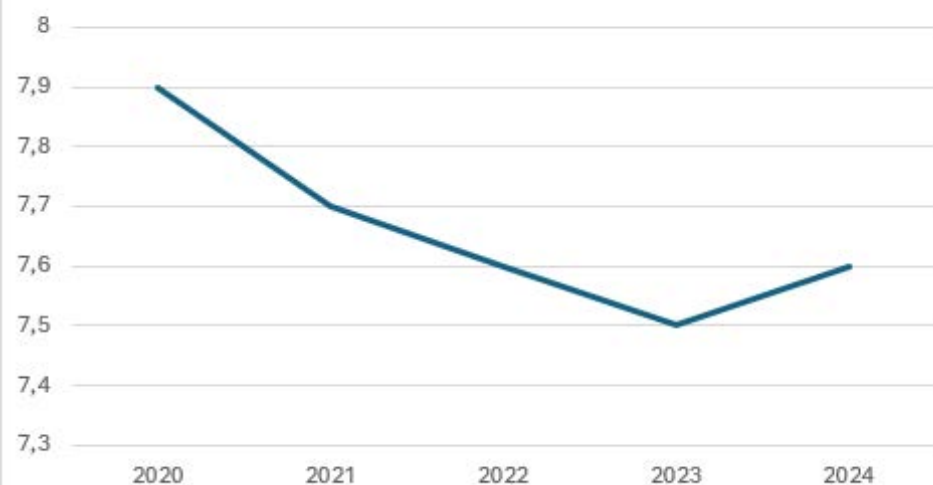
**Intramuraal:** Jaarlijks vullen intramurale cliënten een vragenlijst in. In 2024 was de gemiddelde score 8,3. Op Zorgkaart Nederland scoort Carintreggeland een 9,0.

**Wijkverpleging PREM 2024:** In juni/juli 2024 hebben 458 cliënten deelgenomen aan de PREM raadpleging. Onze wijkverpleging scoort een 8,5 en onze medewerkers een 8,8.

- Medewerkertevredenheid

In december 2024 hebben 2183 medewerkers de Monitor Waardevol Werken ingevuld, wat 51% van alle medewerkers is.

Medewerkertevredenheid



## Hoofdstuk 7: Reflectie Gremia

### Reflectie van de raden

In een gezamenlijke bijeenkomst met de Raad van Bestuur en medezeggenschapsraden reflecteerden we op het kwaliteitsbeeld. Samen met cliënten, naasten en medewerkers kunnen we waardevol leven en werken verbeteren. Daarom hebben we het kwaliteitsbeeld besproken met de centrale cliëntenraad (CCR), ondernemingsraad (OR), medische adviesraad (MAR) en zorgadviesraad (ZAR).

### Positieve resultaten volgens de raden:

- Het kwaliteitsbeeld is mooi, leesbaar en herkenbaar.
- Medewerkers en cliënten nemen meer eigen regie.
- Er is intensievere samenwerking met regionale partners.
- Meer aandacht voor vrijheid en veiligheid.

### Wat wordt gemist:

- Meer aandacht voor prioritering en fasering van ontwikkelingen.
- Concretere doelstellingen.

### Ontwikkelpunten voor de organisatie:

- Blijven communiceren over nieuwe ontwikkelingen.
- Aandacht voor het voeren van "Het Andere Gesprek".
- Aandacht voor de verbetercyclus en reflectie op jaardoelen.
- Aandacht voor welzijn binnen het verpleeghuis.
- Functiedifferentiatie.
- Langetermijnvisie beschrijven.
- Kwaliteitsbeeld beter leesbaar maken voor alle doelgroepen.



**Discussiepunten:**

- **Bouwsteen 1:** "Het Andere Gesprek" maakt cliënten zelfredzamer, maar verdieping en deskundigheid missen nog.
- **Bouwsteen 2:** Medewerkers moeten beter netwerken kunnen bouwen. Het levensverhaal van de cliënt is belangrijk, maar er is onduidelijkheid over het delen van dit verhaal.
- **Bouwsteen 3:** Medewerkers moeten verantwoordelijkheid dragen voor deskundigheidsbevordering en omgaan met toenemende complexiteit van cliënten.
- **Bouwsteen 4:** Reflectie als leerinstrument kan beter ingebed worden. Medewerkers moeten weten dat ze ondersteuning kunnen vragen bij het Leerhuis.

***Deze feedback wordt verwerkt in het kwaliteitsbeeld en de vooruitblik voor 2025.  
We danken de medezeggenschapsraden voor hun waardevolle inbreng.***

## Hoofdstuk 8: Vooruitblik 2025

Het kwaliteitsplan 2025 gaat over de implementatie van de bouwstenen uit het Generiek Kompas. Dit sluit goed aan op de pijlers: Waardevol leven, Waardevol werken en een Gezonde organisatie.

### In 2025 richten we ons op:

- **Vrijheid en veiligheid:** Aanpassing beleid zorgoproepsysteem en zorgtechnologie, voorbereiding op open deuren vanaf 2027, kaders voor onvrijwillige zorg in extramurale zorg, scholingen voor medewerkers.
- **DZEP:** Opening van een nieuwe afdeling bij de Wheehof in Goor.
- **REC GP:** Doorontwikkeling bij het Paviljoen (Eugeria) na positieve visitatie.
- **Multidisciplinaire samenwerking:** Duidelijke kaders en verwachtingen, als het gaat om multidisciplinaire samenwerking.
- **Werving en behoud medewerkers:** Onderzoek functiedifferentiatie, analyse inzetbaarheidsbeleid, plan voor behoud medewerkers.
- **Regieverpleegkundigen:** Ondersteuning in kwaliteitsmanagement, oprichting leernetwerk.
- **Reflectie:** Inbedden in structuren en overlegvormen.
- **Visie op welzijn:** Implementatie in beleidsontwikkelingen en projecten.
- **Kwaliteitssysteem:** Verbeterregister, visueel en begrijpelijk kwaliteitslandschap, borging PDCA-cyclus.
- **Evaluatie meetinstrumenten cliënttevredenheid:** We stappen over op het nieuwe meetinstrument voor het meten van cliënttevredenheid. De vragenlijst is van toepassing op cliënten die wijkverpleging krijgen, op de revalidatie afdeling verblijven of in een verpleeghuis wonen.



