



# Kwaliteitsverslag Carintreggeland 2021

## Inhoud

Inleiding .....	4
Waardevol Leven .....	7
Veilige zorg en ondersteuning.....	13
Waardevol werken .....	17
Zorgtechnologie .....	21
Organisatie in beweging.....	22

## Voorwoord

In dit kwaliteitsverslag over 2021 geven wij inzicht op welke manier Carintreggeland ondersteuning, begeleiding en zorg heeft geboden aan haar cliënten en bewoners in 2021. Dit doen we aan de hand van ons kwaliteitsplan 2021 dat is gebaseerd op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Ook op locatieniveau heeft er een terugblik plaatsgevonden.

De afgelopen jaren heeft Carintreggeland een stevige basis gelegd vanuit haar visie waarin waardevol leven en waardevol werken centraal staan. Deze visie hebben wij aangescherpt met het gedachtegoed van positieve gezondheid en vanuit onze kijk op de ontwikkelingen die we de komende tien jaar verwachten. Onze visie zegt iets over hoe wij in 2030 willen werken. De nadruk -bij cliënten én medewerkers- ligt op veerkracht, eigen regie, eigen mogelijkheden, talenten, kwaliteit van leven, zingeving en aanpassingsvermogen. Op weg naar 2030 denken we na over de mogelijkheden om “beter” oud te worden. Onze strategische ambities sluiten hier op aan.



Onze collega's hebben het hart op de juiste plaats omdat ze zich willen inzetten voor het welzijn en welbevinden van de medemens. Vanuit hun eigen opvatting en professionele inschatting luisteren zij aandachtig naar wat cliënten vragen en wat de clientsituatie van hen vraagt. Wij geloven in waardevol leven én waardevol werken. Daarom vinden wij het belangrijk dat onze collega's –binnen alle professionele kaders – zoveel mogelijk ruimte krijgen om er naar eigen inzicht voor hun cliënten/bewoners te zijn. Wij faciliteren onze medewerkers hierbij. Op deze manier stelt Carintreggeland onze collega's in staat cliënten te ondersteunen bij het vermogen om te leven zoals voor hen, gegeven hun mogelijkheden passend is. En daar zijn we trots op.

Heidi de Bruijn  
Inge Zwijnenberg  
Raad van Bestuur

## Inleiding

Jaarlijks stellen we in het kader van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg een kwaliteitsjaarplan op. Dit verslag is een verantwoording voor het jaarplan 2021. We hebben echter niet alle onderwerpen die in het plan benoemd zijn, kunnen realiseren. Door de uitbraak van Covid-19, hoge werkdruk en tekort aan medewerkers hebben we prioriteiten anders moeten stellen. In dit verslag laten wij zien op welke gebieden we in 2021 wel aan de slag zijn geweest.

Het verslag bevat de volgende thema's:

1. Waardevol Leven
2. Veilige zorg en ondersteuning
3. Waardevol Werken
4. Inzet van zorgtechnologie
5. Organisatie in beweging

### *Verantwoording*

Dit kwaliteitsverslag dient als interne verantwoording naar de Centrale Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. Het fungeert tevens als externe verantwoording voor de IGJ en het Zorgkantoor.

### Onze visie

Wij ondersteunen en activeren cliënten bij de manier waarop zij wonen, hun sociale contacten onderhouden en hun  $\gamma$  welzijn en gezondheid op peil houden - **Waardevol Leven**. Onze medewerkers bieden we alles wat nodig is om elke dag goed en prettig te werken om zo het verschil te maken voor de cliënten - **Waardevol Werken**.

In onze visie staan cliënten en medewerkers centraal. Onderling vertrouwen is essentieel. We erkennen de situatie zoals die is, sluiten aan bij de wens van de ander en kijken daarna wat iemand kan en welke (on-)mogelijkheden er zijn. Daarbij ligt de focus niet op beperkingen, maar op een waardevol leven.

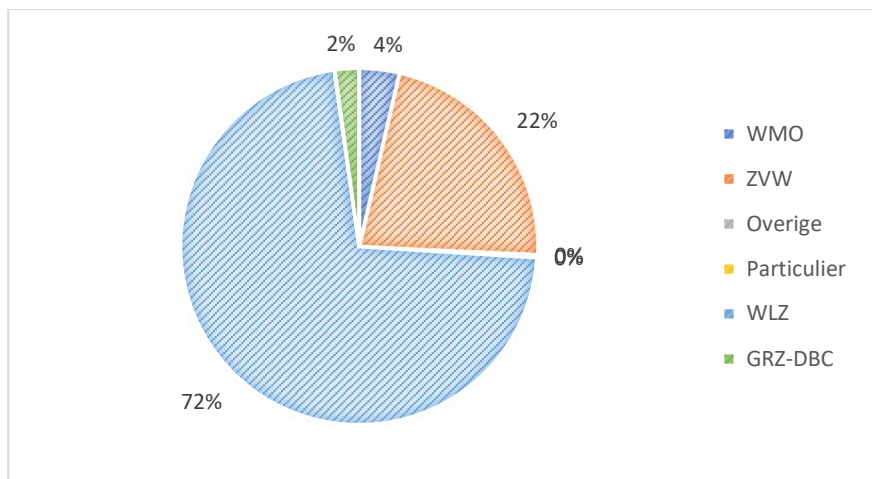
De nadruk ligt op veerkracht, eigen regie, eigen mogelijkheden, talenten, kwaliteit van leven, zingeving en aanpassingsvermogen. Deze manier van denken is gebaseerd op het gedachtegoed van Positieve Gezondheid en sluit aan op de twee pijlers van onze visie: Waardevol Leven en Waardevol Werken.

In 2021 zijn ca. vijftig medewerkers uit alle lagen van de organisatie, inclusief de Centrale Cliëntenraad, gestart met een training die ten doel heeft de visie die gebaseerd is op het gedachtegoed van positieve gezondheid in de organisatie meer bekendheid te geven.

Om in de toekomst goede zorg en ondersteuning te kunnen blijven bieden, gaan we op een andere manier werken. Van 'alleen' zorg verlenen naar begeleiding, coaching en ondersteuning van cliënten en mantelzorgers. We richten ons op de gezondheid, vitaliteit en participatie van mensen in ons werkgebied. Bekijk [hier](#) het filmpje over onze visie.

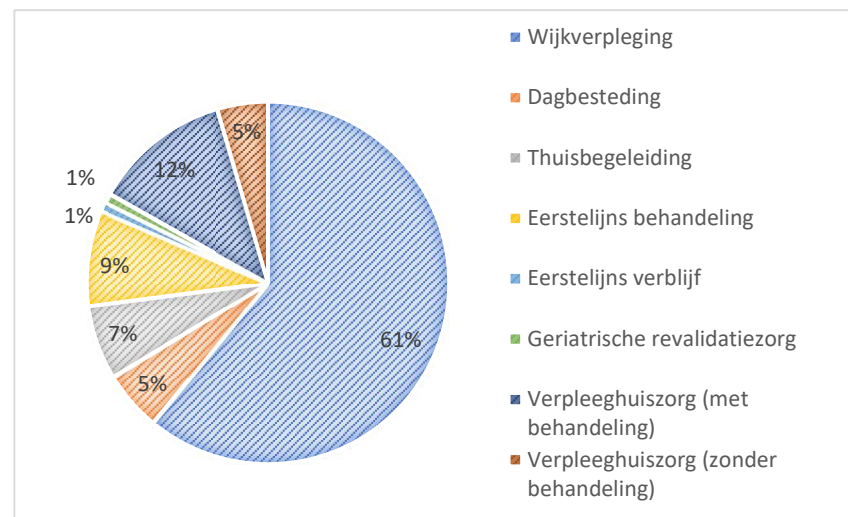
## Onze zorgverlening/aanbod

Carintreggeland biedt verpleging en verzorging aan cliënten in Twente. Vanuit onze missie en visie bieden we een breed pakket aan faciliteiten en diensten: diverse vormen van zorg en ondersteuning thuis, verpleeghuiszorg, kortdurend verblijf, dagvoorzieningen, revalidatie en herstelzorg. Het merendeel van de cliënten ontvangt zorg of begeleiding thuis. Deze zorg/begeleiding wordt gefinancierd vanuit verschillende financiële stromen zoals de Zorgverzekeringswet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Wet Langdurige zorg (hierna: Wlz).

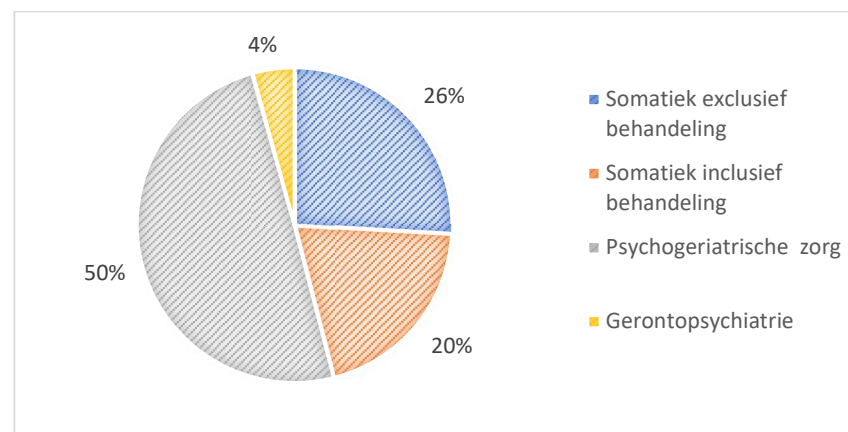


Figuur 1: Omzet intra- en extramuraal per financiering (peildatum november 2021)

Het grootste deel van de cliënten ontvangt zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (61%). Ongeveer 20% uit de Wlz en 10% vanuit de Wmo. Om en nabij 1300 cliënten ontvangen intramurale zorg. De zorg voor 93 procent van deze cliënten worden gefinancierd vanuit de Wlz.



Figuur 2: Aantal cliënten per zorgsoort (peildatum september 2021)

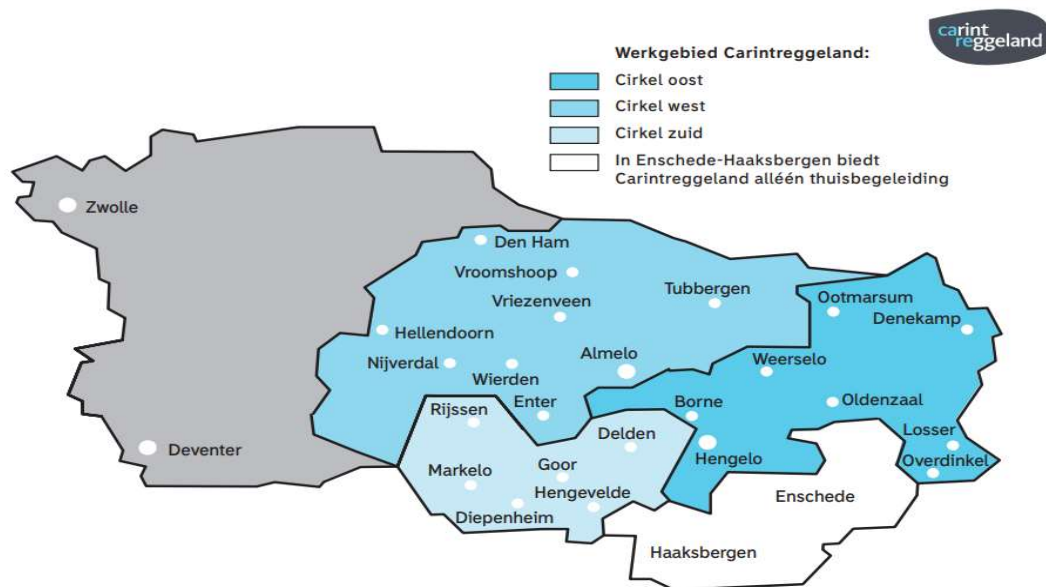


Figuur 3 : Cliënten intramuraal per doelgroep (peildatum december 2020)



## Ons zorggebied

In deze paragraaf geven we inzicht in onze Carintreggeland Huizen. Huizen met zowel vele overeenkomsten alsook met de nodige verschillen. In al onze huizen zien we in ieder geval graag dat mantelzorgers en vrijwilligers een bijdrage leveren aan een Waardevol Leven. Daarbij wordt in elk huis gezorgd voor een passend activiteiten aanbod en zijn buurtbewoners van harte welkom om deel te nemen aan activiteiten of er gebruik van te maken. De unieke eigenschappen van onze huizen beschrijven we hieronder.



Figuur 4 : werkgebied Carintreggeland

Beschrijving locaties zie website:

<https://www.carintreggeland.nl/Carintreggeland/Locaties>

## Waardevol Leven

### Persoonsgerichte zorg

#### *Het andere gesprek / gedachtegoed positieve gezondheid*

In september 2020 werd het Carintreggeland café gehouden, een bijeenkomst waarin stil is gestaan bij de vernieuwde visie die gebaseerd is op het gedachtegoed van positieve gezondheid en aansluit op onze twee overkoepelende ambities: Waardevol Leven en Waardevol Werken. Om het gedachtegoed van positieve gezondheid in te bedden, hebben circa vijftig collega's een leergang gevolgd. Die is op 7 juni 2021 afgesloten. Een van aanbevelingen was het instellen van de kennisgroep 'Het Andere Gesprek', een groep collega's het proces aanjagen en coördineren zodat elke medewerker verdiepende gesprekken kan voeren.

In het najaar van 2021 is deze kennisgroep gestart met het beschrijven van de visie op het Andere Gesprek en het opstellen een communicatieplan om alle collega's kennis te laten maken met deze visie. Verder maakt het team een overzicht van instrumenten die in de praktijk al gebruikt worden om Waardevol Leven en Waardevol Werken te stimuleren. In 2022 wordt beoordeeld of het instrumentarium voldoende is voor wat we willen bereiken of dat er toevoegingen nodig zijn.



### Palliatieve/terminale zorg

In de visie van Carintreggeland: Op weg naar 2030 wordt expliciet stilgestaan bij de laatste levensfase. In 2030 denken we anders over waardig sterven. Mensen zijn bewuster bezig met fysieke, psychische, sociale en spirituele behoeften in deze fase. Gedurende het beloop van de ziekte of kwetsbaarheid moet er oog zijn voor het behoud van autonomie, toegang tot informatie en keuzemogelijkheden. Ook in deze fase van het leven is zingeving een belangrijk thema. Om deze zingeving nog beter vorm te geven wordt onder andere ingezet op deskundigheidsbevordering. In 2021 heeft een aantal verpleegkundigen de opleiding tot verpleegkundige palliatieve zorg afgerond. Drie van deze verpleegkundigen zijn gestart met het opzetten van een pilot om palliatieve zorg in de regio's Almelo en Rijssen verder vorm te geven. Daarnaast zijn verpleegkundigen in Hengelo en Borne gestart met de voorbereidende fase van een pilot in de wijk om een specialistisch team voor palliatief terminal zorg in te richten. In 2022 wordt een start gemaakt met het onderzoek of het aanstellen van een TOPZ-team. (Team Ondersteuning Palliatieve Zorg) binnen de intramurale zorg eveneens meerwaarde zou kunnen hebben. Daarnaast is in 2021 meer gebruik gemaakt van ondersteunende middelen in de waakmanden om de zorg in de laatste levensfase zo goed mogelijk te begeleiden



## **Doelgroepenbeleid**

### *Ouderen met dementie en een niet westerse achtergrond*

In het tweede kwartaal van 2021 is in Hengelo een nieuwe woonvorm gestart. Deze woonvorm (kleinschalig wonen: twee woningen met elk zes bewoners) is bedoeld voor ouderen met een niet-westerse migratie- achtergrond en dementie. Hierbij is geen onderscheid gemaakt in culturele of religieuze achtergrond. In het najaar heeft de eerste evaluatie plaatsgevonden en hieruit bleek dat deze woonvorm erg in trek is. Ook komen uit de evaluatie verbeterpunten naar voren die gericht zijn op scholing met betrekking tot onbegrepen gedrag in relatie tot een niet westerse achtergrond. Met deze scholing wordt in 2022 gestart.

### *Wonen met Gerontopsychiatrie*

Carintreggeland biedt al jaren ondersteuning aan mensen met chronische psychiatrische klachten in combinatie met andere ziektebeelden waaronder dementie. Mensen die op gerontopsychiatrische afdeling wonen, was de psychiatrische problematiek al aanwezig voordat zij in het verpleeghuis zijn komen wonen en zij hebben vaak een beperkt inzicht in hun ziekte en er is sprake van verlies van zelfregie. Om tegemoet te komen aan de specifieke behoeften van deze groep verpleeghuisbewoners biedt Carintreggeland deze gespecialiseerde zorg en ondersteuning op een afdeling in verpleeghuis Eugeria. De woonomgeving en het leefmilieu is ingericht op deze doelgroep en er is specifieke kennis aanwezig in het multidisciplinaire team. Door de begeleiding, dagbesteding en welzijnsactiviteiten op een plek aan te bieden, ontstaat er maatwerk voor elke cliënt. Om de juiste zorg te kunnen bieden, werken we samen met vele partijen. Zo is er regelmatig overleg met zorgorganisaties Dimence, Mediant, Tactus en RIBW en maken we gebruik van elkaars kennis en deskundigheid. De ontwikkeling van kennis en expertise voor deze doelgroep zal in samenwerking met andere netwerkpartners in de regio en afgestemd op de

landelijke ontwikkelingen van de Landelijke Vereniging voor Gerontopsychiatrie in 2022 meer vorm krijgen.

Meer en actuele informatie leest u op

<https://www.carintreggeland.nl/Zorg/Verpleeghuiszorg/Kleinschalig-wonen-met-psychiatrische-problemen-gerontopsychiatrie>

### *Tijdelijk verblijf voor mensen met Dementie en Zeer Ernstig Probleemgedrag (D-ZEP)*

Vanaf september 2021 heeft Carintreggeland samen met Liberein en TMZ een regionaal consultatieteam ingericht voor cliënten met dementie en zeer ernstig probleemgedrag: een team dat bestaat uit verschillende disciplines zoals psychologen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten en verpleegkundigen. Door de multidisciplinaire samenstelling kunnen zij cliënten begeleiden in de eigen woonsituatie om een opname op een D-ZEP afdeling voorkomen. Daarnaast is een eerste onderzoek gedaan of binnen Carintreggeland een afdeling (16 plekken) voor deze doelgroep kan worden gerealiseerd. Het verblijf zal zich richten op herstel en begeleiding met terugkeer naar de eigen woonsituatie als doel. Nader onderzoek en uitwerking hiervan wordt in 2022 verder vormgegeven.

Meer informatie over het team en de werkwijze is terug te lezen op [Thuispagina | DZEP Alliantie Twente](#)

## **Deskundigheidsbevordering**

### *Verpleegkundig Leiderschap niveau 4*

In september 2021 zijn 10 teams gestart met de opleiding verpleegkundig leiderschap niveau 4. De opleiding is gericht op het maximaal vormgeven van leiderschap door het aanleren van verdiepende en coachende vaardigheden om een bijdrage te kunnen leveren aan het methodisch handelen, rapporteren en de samenwerking met de interne en externe professionals. In het najaar 2021 zijn nog eens tien groepen begonnen



### *Leren van beelden*

Beeldcoaching zorgt ervoor dat medewerkers reflecteren op hun eigen handelen en welk effect dit heeft op de cliënt. Hiervoor worden videobeelden van individuele medewerkers en het team besproken en wordt beperken op welke wijze de begeleiding nog beter afgestemd kan worden op de cliënt.

De methodiek is een effectief middel bij het verkrijgen van inzicht in onbegrepen gedrag van onze bewoners en bij de begeleiding van cliënten in de thuissituatie. In 2021 hebben twee psychologen en een collega van het Leerhuis de opleiding tot beeldcoach afgerond.

*‘Doordat ik de beelden terug zag en we ze gezamenlijk bespraken in het team werd het me ineens heel duidelijk wat er aan de hand was. Samen bespraken we hoe ik anders kan reageren. Dit had gelijk effect, meneer werd rustiger.*

### **Verzorgende van een verpleeghuis**

### *Psychomotorische therapie*

In het tweede kwartaal is gewerkt aan het verder onder de aandacht brengen van Psychomotorische therapie (hierna PMT). PMT wordt inmiddels aangeboden op 10 verschillende locaties. Daarnaast geeft een PMT-therapeut trainingen gericht op het omgaan met onbegrepen gedrag en vergroten van de weerbaarheid van medewerkers. Medewerkers kunnen de training zowel individueel als in groepsverband volgen.

Inmiddels werken er twee PMT’ers bij Carintreggeland die het werk en locaties samen verdelen. Deze therapeuten hebben nemen deel aan een werkgroep waarin ook Zorgaccent en Liberein vertegenwoordigd zijn.

### **Wonen**

#### *De Stoevelaar in Goor*



De huidige Stoevelaar is ruim vijftig jaar oud en voldoet niet meer aan de eisen van deze tijd. Daarom wordt op deze plek een nieuwe Stoevelaar gebouwd. Er komen drie nieuwe gebouwen van drie

verdiepingen rondom de Wheehof. In een gebouw komen 34 seniorenappartementen, de andere twee krijgen een bestemming als verpleeghuis voor 96 bewoners. Het is de verwachting dat in het tweede kwartaal van 2022 een start wordt gemaakt met het project.

#### *St. Elisabeth in Delden*

Op 25 mei 2021 is gestart met de voorbereidende werkzaamheden voor de uitbreiding van St. Elisabeth in Delden. Er komt een extra wooneenheid voor mensen met geheugenproblematiek. In het nieuwe deel is plek voor acht bewoners.

#### *Het Woolde in Hengelo*

Het tweede deel van de nieuwbouw van Het Woolde is op 28 januari 2021 opgeleverd. Met de bouwkundige oplevering is een eind gekomen aan de bouwwerkzaamheden. In totaal biedt het nieuwe Woolde huisvesting aan 84 bewoners. De eerste bewoners zijn in juni 2019 er komen wonen. Op 2 maart 2021 zijn de laatste bewoners verhuisd naar de nieuwbouw aan de Geerdinksweg. Op de bovenste verdieping zijn woongroepen voor mensen met een niet-westerse achtergrond

## Welzijn en activiteiten

**'Veel mag, maar niets moet'. Dat is het motto van dagvoorziening De Dorpsrand.**

*Geesje (64) voelt zich al anderhalf jaar thuis bij De Dorpsrand. Drie keer per week is ze er te vinden. Na een kop koffie gaat Geesje naar de keuken, waar ze soep bereidt voor de hele groep. Vervolgens gaat ze aan de slag met borduren of mozaïeken. "Nadat mijn man overleed ben ik depressief geworden. De muren kwamen thuis op me af. Heel fijn dat ik naar deze dagbesteding kan gaan. Zelfs mijn kinderen zeggen: 'Wat ben je opgeknapt'. Ze kennen me bijna niet terug. Ik ben hier weer mezelf geworden."*

Magazine Deel

In de eerste maanden 2021 was het aanbieden van dagactiviteiten lastig. Door de basismaatregelen was een volledige bezetting binnen de diverse dagbestedingslocaties niet mogelijk, met name daar waar de fysieke ruimte beperkingen gaf. Ook het wegblijven van cliënten (uit angst voor besmetting en/of getroffen door Covid-19) raakte iedere locatie.

De welzijnsactiviteiten in het verpleeghuis hebben zich met name gericht op het individu, omdat gezamenlijk activiteiten lastig op een veilige manier te organiseren waren. Toch is het gelukt in de loop van het jaar ook de gezamenlijke activiteiten weer op te starten. De begeleiding tijdens deze activiteiten wordt door onder andere welzijnscoaches gedaan. In 2021 zijn 32 medewerkers geslaagd voor het opleidingstraject tot welzijnscoach

## Informele zorg

### *Mantelzorgers*

Om mantelzorgers meer te betrekken bij het leven van hun naaste gaat een aantal locaties gebruik maken van Familienet. Familienet is een webapplicatie die het mogelijk maakt over het welzijn van de bewoner te communiceren. Op dit platform kunnen foto's worden gedeeld van activiteiten en mooie momenten van de dag zodat ook familie op afstand, hun naaste kan volgen. Bovendien kan het een mooie aanvulling zijn op de manier waarop een medewerker contact heeft met de familie. In 2021 zijn de eerste stappen genomen om Familienet uit te rollen binnen intramurale locaties. In 2022 zal op 14 locaties Familienet worden geïmplementeerd.



*Mooie momenten delen. Daar draait het om bij Familienet, een app om familie op de hoogte te houden. Jacqueline Verschoor: "Geweldig om zoveel mee te krijgen van waar mijn moeder mee bezig is."*

## Vrijwilligers

Vrijwilligers leveren een grote bijdrage aan de zorg voor en ondersteuning van de bewoner. In 2021 is daarvoor het vrijwilligersportaal ontwikkeld. Dit vrijwilligersportaal ondersteunt de vrijwilliger bij de invulling van zijn taak. Hij kan via dit portaal toegang krijgen tot documenten die hij nodig heeft: relevante scholingen, informatie en nieuws vanuit de organisatie en de mogelijkheid onderling te communiceren. In 2022 wordt het portaal opgeleverd

## Cliënttevredenheidsonderzoek verpleeghuiszorg

We hebben in 2021, samen met de centrale cliëntenraad en de verpleegkundige adviesraad, voorbereidingen getroffen voor het formuleren van een eigen tevredenheidsvragenlijst. In het najaar heeft elke bewoner of diens vertegenwoordiger de vraag gehad om Zorgkaart Nederland in te vullen. We merken dat een waardering uitbrengen nog niet vanzelfsprekend is. Om die reden hebben we de interne processen aangepast en zorgen we dat in 2022 onze interne vragenlijst gekoppeld is aan de Zorgkaart Nederland vragenlijst.

We onderzoeken de technische mogelijkheden of de vragen van Zorgkaart Nederland gecombineerd kunnen worden met de eigen vragenlijst, zodat de client of diens vertegenwoordiger maar één vragenlijst per jaar hoeft in te vullen

Hieronder in tabel 1 een algemeen beeld van de tevredenheid van onze verschillende locaties.

Tabel 1 Aantal waarderingen per verpleeghuis op Zorgkaart Nederland

	Aantal waarderingen	Gemiddelde cijfer
Carintreggeland, 't Gerbrand:	9	8.9
Carintreggeland, Anholtskamp:	6	8.8
Carintreggeland, Backenhagen:	14	8.9
Carintreggeland, Bellinckborg:	8	8.8
Carintreggeland, De Botterhof:	17	8.9
Carintreggeland, De Elshof:	4	9.0
Carintreggeland, De Schutse:	21	8.1

	Aantal waarderingen	Gemiddelde cijfer
Carintreggeland, De Stoevelaar:	5	7.1
Carintreggeland, De Weijdehof:	7	8.5
Carintreggeland, De Wheehof:	1	10.0
Carintreggeland, De Wieken:	0	Nvt
Carintreggeland, Dokter Eekmanhof:	13	8.6
Carintreggeland, Eltheto:	22	9.1
Carintreggeland, Eugeria	24	9.2
Carintreggeland, Herinckhave:	11	8.9
Carintreggeland, Het Reggedal:	11	9.0
Carintreggeland, Het Woolde:	7	6.7
Carintreggeland, Hoog Schuilenburg:	5	8.6
Carintreggeland, Humanitas:	4	8.1
Carintreggeland, St. Elisabeth, Verpleeghuis:	5	8.8
Carintreggeland, Titus Brandsmahof:	8	8.4
Carintreggeland, Wellehof	8	8.7
TOTAAL	217	8.7

## Intramuraal zorgdossier

In het plan van 2021 hebben beschreven dat we zouden starten met onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van het zorgdossier. Inmiddels is het zorgdossier dat wordt gebruikt door de wijkverpleging kritisch onder de loep genomen en er is een aantal aanpassingen doorgevoerd. De intramurale zorg heeft deze stappen in verband met de coronapandemie die zorgde voor een extreem hoge werkdruk, nog niet kunnen gezet. De focus lag op de directe zorg en er was te weinig ruimte voor andere projecten. In 2022 wordt opnieuw een aanzet gedaan de analyse van het zorgdossier uit te voeren, zodat ook hier de aansluiting met de cliënt/mantelzorger en zorgprofessional wordt verbeterd.

## Indicatoren basisveiligheid

### Basisindicatoren veiligheid

De verpleeghuiszorg werkt met een aantal indicatoren basisveiligheid. Elk jaar is er een drietal verplichte indicatoren, daarnaast mag de organisatie er twee vrij kiezen. De verplichte indicatoren zijn: 'Advance Care Planning' (ACP), het 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken'. In 2021 werden de keuze-indicatoren gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking en decubitus gekozen. In 2021 zal Carintreggeland nader uitwerken op welke wijze de gevraagde informatie van de externe stakeholders beter afgestemd kunnen worden op de inrichting van de interne systemen.

### Toelichtring basisindicatoren veiligheid

#### Eten en drinken

Vanaf 2021 konden bewoners hun voorkeur voor eten en drinken aangeven in het formulier Mijn Leven. Dit formulier wordt tweemaal per jaar geëvalueerd in het MDO. Op deze wijze zijn aspecten hieromtrent altijd actueel.

#### Decubitus

Carintreggeland heeft een gespecialiseerd team met bedekking tot het verzorgen van wonden, genaamd wondzorgteam (ulcsteam) dat bestaat uit: een verpleegkundig specialist (VS), wond- en ulcusverpleegkundigen. Het wondzorgteam wordt ingeschakeld bij middel/hoog complexe zorgwondzorg. Het wondzorgteam wordt intramuraal ingezet in overleg met de specialist ouderengeneeskunde, de arts of de verpleegkundig specialist

Het wondzorgteam werkt samen met de wondpoli en het Wond Expertise Centrum (WEC) van het ZGT, MST en DZ. Het wondzorgteam voldoet aan kwaliteitseisen die zijn opgesteld in overleg met betrokken ziekenhuizen.

## Advanced care planning

De kwaliteitsindicator Advanced Care Planning geeft weer dat voor 96% van alle cliënten binnen Carintreggeland afspraken over de laatste fase zijn vastgelegd. Het streven is dat dit in 2021 voor alle cliënten inzichtelijk is

Tabel 2 : Indicatoren basisveiligheid

Indicator	Resultaat
1.1 Decubitus Percentage cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger	2%
2. Advance Care Planning Percentage cliënten op de afdeling waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier	96%
3. Medicatie veiligheid Percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste één keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan	100%*
4. Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking Wijze waarop de organisatie nadenkt over vrijheidsbevordering van cliënten	zie verslag
5. Aandacht voor eten en drinken Percentage cliënten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier.	97,4%
Aanbevelingsscore (net promotor score) Gemiddelde cijfer / Percentage cliënten/clientvertegenwoordigers dat de zorgorganisatie aanbeveelt aan vrienden en familie	8,7
Kwaliteitsverslag URL van de website waar het kwaliteitsverslag 2021 te vinden is.	Ja, <a href="#">website</a>

\* Medicatiefouten worden door de medewerkers van de teams geanalyseerd. Dit gebeurt echter niet standaard multidisciplinair, of 1 x per kwartaal. Analyse van medicatiefouten vindt plaats zsm nadat de fout zich heeft voorgedaan. Indien de oorzaken raken aan andere disciplines wordt de analyse met de andere disciplines gedeeld

## Veilige zorg en ondersteuning

### Corona en veiligheid

Het overgrote deel van 2021 stond in het teken van het coronavirus. Om de omgeving zo veilig mogelijk te maken, mocht Carintreggeland als een van de eerste organisaties in Nederland haar bewoners zelf vaccineren. In eerste instantie was de vaccinatieoproep alleen voor diegene met een behandelindicatie. Zij konden ervoor kiezen zich te laten vaccineren. Een groot deel van hen heeft hier gebruik van gemaakt. Vervolgens kregen de bewoners zonder behandeling de keuze. Ook zij hebben hier in grote getale gebruik van gemaakt.

In het najaar was het de beurt aan de medewerkers. Zij en hun huisgenoten kregen de mogelijkheid zich te laten booster in Hengelo. Een team van verschillende functionarissen en behandelaren van Carintreggeland heeft zich ingezet om zowel de vaccinatieronde in het voorjaar als die in het najaar tot een succes te maken. Dit team heeft een draaiboek ontwikkeld, dat gedeeld is met Actiz zodat ook de andere leden van de brancheorganisatie hier gebruik van konden maken.

De vrije keuze van de medewerker zich al dan niet te laten vaccineren leidde soms tot onderlinge discussie. Door hier telkens een open dialoog over te voeren werden situaties over het algemeen goed opgelost

### Medicatieveiligheid

Uit eerdere analyses bleek dat medewerkers problemen met het toedienproces van medicatie ervaren. In 2021 is gestart met de voorbereiding van de implementatie van het elektronisch toedienregistratiesysteem (ETDR) in het verpleeghuis. Het uitvoeren van de bijbehorende pilot loopt van najaar 2021 tot voorjaar 2022. Op basis van evaluatie wordt het implementatietraject verder vormgegeven.

### Afschaffing dubbele controle bij risicovolle medicatie buiten baxter

Na een gedegen pilot heeft de Raad van Bestuur in eerste helft van 2021 besloten de verplichting tot het uitvoeren van een dubbele controle bij risicovolle medicatie buiten de baxter los te laten. Dit beleid is per 1 juni 2021 binnen de hele organisatie ingevoerd. In 2021/2022 worden de effecten van het nieuwe beleid nauwkeurig gevolgd, onder andere door een maandelijkse analyse van VIM-meldingen. De medewerkers zijn enthousiast over deze manier van werken. Om de cijfers uit de analyse beter te kunnen duiden, wordt in het voorjaar van 2022 de periode november-december 2019 en januari 2020 vergeleken met dezelfde periode in de jaren 2021/2022

In mei 2022 organiseert Carintreggeland een symposium over de afschaffing van de dubbele controle, om de resultaten breed met partners in de zorg te kunnen delen.

Het loslaten van de dubbele controle van risicovolle medicatie is een van de onderwerpen die aansluit bij de beweging Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg. Carintreggeland heeft eveneens deelgenomen aan een pilot over de invoering Wzd. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport geeft deelnemers expliciet ruimte om de wet werkbaar te maken en de randen op te zoeken. Uitgangspunt hierbij is het levensgeluk van de cliënt en het verminderen van bureaucratie. Ook in andere ontwikkelingen die bijdragen aan Waardevol Leven en het verminderen van registratie willen we een gesprekspartner zijn.

### Onvrijwillige zorg, de implementatie van de Wzd

Onvrijwillige zorg is zorg waarmee de cliënt of zijn vertegenwoordiger niet instemt of zorg waarmee de vertegenwoordiger heeft ingestemd maar waartegen de cliënt zich verzet. Deze zorg mag alleen verleend worden als dat



noodzakelijk is om 'ernstig nadeel' te voorkomen. Er wordt altijd eerst een stappenplan doorlopen om onvrijwillige zorg te voorkomen. In dit plan wordt gekeken of vrijwillige zorg of minder ingrijpende zorg mogelijk is.

In 2021 is gestart met een inventarisatie naar de mogelijke (her)inrichting van locaties met betrekking tot de Wet zorg en dwang (hierna Wzd) zodat meer bewegingsruimte gerealiseerd kan worden. Hierdoor ontstaan leefcirkels voor cliënten. Daarnaast hanteren we gradaties in toezichthoudende maatregelen, waarbij de minder ingrijpende vormen van toezicht de voorkeur hebben. Toezichthoudende maatregelen kunnen ook vrijheidsverruimend zijn, in plaats van vrijheidsbeperkend. Denk hierbij aan het gebruik van een sensor. De client kan op deze manier toch op een verantwoorde manier zelfstandig naar buiten, terwijl dat zonder sensor misschien niet mogelijk was geweest.

Verder heeft de kenniscgroep Wzd zich in 2021 grotendeels bezig gehouden met het vormgeven van een kennisreader. Deze reader bestaat onder andere uit achtergrondinformatie over de wet, een e-learning en een beschrijving van de aandachtsveldersrol Wzd. De inhoud van de e-learning richt zich niet alleen op de inhoud van de Wzd, maar is ook bedoeld om de visie op vrijheid & veiligheid met de medewerkers te delen en de bewustwording te vergroten. Daarnaast is in 2021 het beleidsplan vrijheid & veiligheid aangescherpt. Bovendien is er start gemaakt met het organiseren van familieavonden en hebben we het elektronisch cliëntendossier aangepast zodat we overzichten uit het systeem kunnen halen met actuele en reeds afgesloten maatregelen.

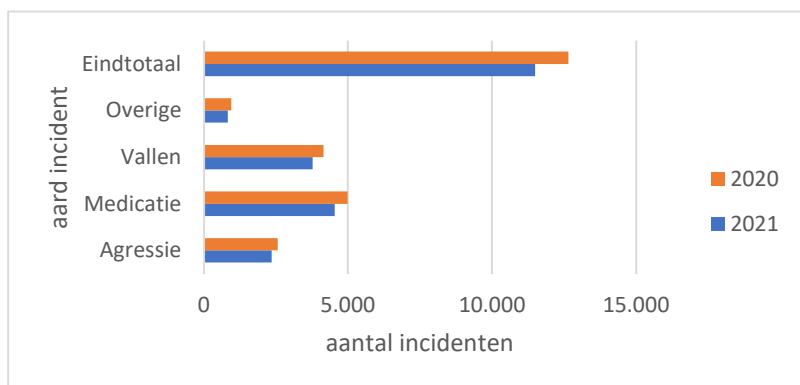
#### Toepassing van incidentele/structurele (on)vrijwillige zorg

	Aantal cliënten	Aantal toepassingen
<b>Onvrijwillig – structureel (actieve maatregel)</b>	<b>18</b>	<b>131</b>
Fysieke fixatie	2	1
Onderzoek aan kleding of lichaam	1	7
Overige beperking van bewegingsvrijheid	2	2
Overige beperkingen eigen leven in te richten	2	1
Plaatsing op een gesloten afdeling	1	1
Toedienen van medicatie	9	118
Toezicht met elektronische traceringsmiddelen	1	1
<b>OOZ</b>	<b>8</b>	
Het verrichten van medische controles en handeling	1	
Onderzoek aan kleding of lichaam	1	
Overige beperking van bewegingsvrijheid	2	
Overige beperkingen eigen leven in te richten	1	
Toedienen van medicatie	3	
	<b>26</b>	<b>131</b>

## Leren van incidenten

Als zich een incident met een cliënt of medewerker voordoet, dan wordt dit in het zorgdossier van de cliënt geregistreerd. Deze meldingen evalueren we op team-, managers- en organisatieniveau om ervan te leren zodat een dergelijke situatie in de toekomst kan worden voorkomen. In deze evaluatiecyclus heeft de aandachtsvelder Veilig Incidenten Melden (VIM), een belangrijke rol. Hij analyseert de meldingen en bespreekt deze met het team. Daarnaast vormen de analyses input voor de analyse op managers- en organisatieniveau.

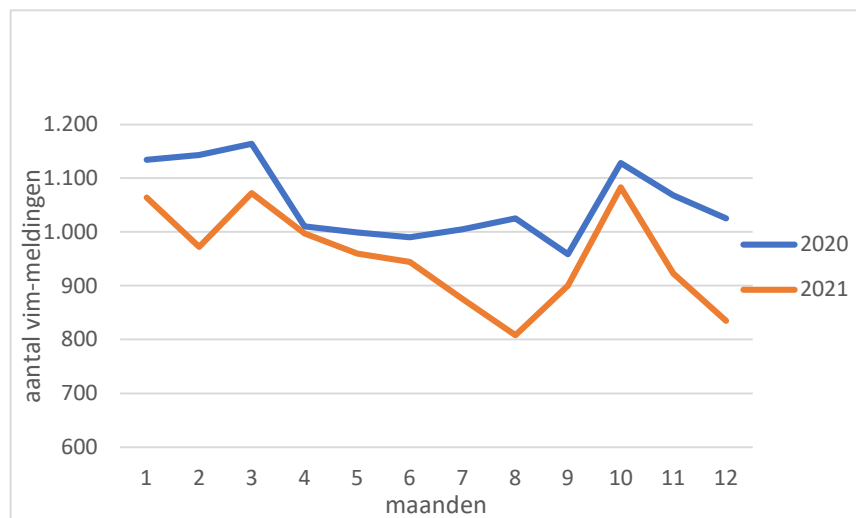
Hieronder een overzicht van het aantal incidentmeldingen per type incident over de afgelopen twee jaren:



Wat opvalt is dat het totaal aantal incidenten in 2021 lager dan in 2020. Met name in de zomermaanden van 2021 waren er beduidend minder meldingen. De oorzaak hiervan is onduidelijk.

De belangrijkste meldingen gaan over agressie, medicatie en vallen. Een oorzaak voor agressiemeldingen kan bijvoorbeeld het ontbreken van looproutes zijn omdat deze, met name in de verouderde locaties, moeilijk te

realiseren zijn. Daarnaast zien we een toename van het aantal crisisplaatsingen met een RM, bovendien is er een sterke toename van het opnemen van mannen.



Deze zijn relatief jong en fysiek sterk, hetgeen voor zorgmedewerkers intimiderender kan zijn bij agressief gedrag.

Het is onvoldoende duidelijk wat de oorzaken van valincidenten zijn. Dit heeft wellicht te maken met de mogelijkheid op het meldformulier de oorzaak 'onbekend' aan te vinken. Het formulier wordt in het voorjaar 2022 aangepast. De categorie onbekend wordt weggestreept. Er wordt aan de medewerker gevraagd een van de andere categorieën in te vullen.

De meeste voorkomende medicatiefouten hebben te maken met het aftekenen van de medicatielijst. De implementatie van het ETDR zal dit aantal naar alle waarschijnlijkheid fors verminderen. Ook 'medicatie vergeten te geven' scoort hoog. De oorzaak hiervan wordt in 2022 nader onderzocht.

#### Onderzoekscommissie calamiteiten / intern onderzoek

In het afgelopen jaar zijn drie situaties onderzocht waarvan voor twee een IGI-melding is gemaakt. Een belangrijke conclusie die uit meerdere rapporten naar voren kwam, is dat de problematiek rondom onbegrepen gedrag steeds groter wordt. Onbegrepen gedrag kan een oorzaak zijn van een calamiteit. Het kan zijn dat het stappenplan onbegrepen gedrag onvoldoende wordt gevolgd er is onvoldoende multidisciplinaire samenwerking of in het zorgdossier zijn afspraken omtrent onbegrepen gedrag niet voldoende beschreven. Daarnaast heeft de raad van bestuur, de onderzoekscommissie en de externe voorzitter het proces geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie zijn verbeterpunten geformuleerd en opgepakt.

#### Informatieveiligheid Nen 7510

Afgelopen jaren is geïnventariseerd in hoeverre de informatiebeveiliging van Carintreggeland voldoet aan de geldende normen NEN 7510, NEN 7512, NEN 7513 en NTA 7516 en wat de informatiebeveiligingsrisico's zijn. In 2021 zijn er een aantal maatregelen geïmplementeerd. Bijvoorbeeld de implementatie van een managementsysteem voor informatiebeveiliging (ISMS). Hierbij is aansluiting gezocht bij het bestaande kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).

Overige maatregelen omvatten, onder andere:

- Het aanscherpen van de fysieke beveiliging, middels het toepassen van zonering, sleutelplannen en procedures voor toegangsbeveiliging.
- Het aanscherpen van procedures voor toegangsbeveiliging
- Het creëren van bewustzijn, middels een e-learning voor alle medewerkers (bij indiensttreding en jaarlijks).
- Het documenteren en implementeren van beleidsrichtlijnen met betrekking tot elektronische communicatie, encryptie, beheer van bedrijfsmiddelen, logging, toegangsbeveiliging en leveranciersmanagement.
- Het implementeren van veilig mailen volgens de NTA 7516.
- Het aanscherpen van het proces voor het beheer van informatiebeveiligingsincidenten

## Waardevol werken

“In 2023 ervaart iedere medewerker van Carintreggeland waardevol werken in het dagelijks denken en doen”. Dit is een van de doelstellingen die de afdeling Werk&Leren in 2020 heeft geformuleerd.

Om deze doelstelling te kunnen bereiken, is een strategisch plan opgesteld. Het plan bestaat uit verschillende onderdelen/thema's. In het thema 'Voortdurend veranderen' wordt gestreefd de juiste mens op het juiste moment op de juiste plek te krijgen. Een onderdeel daarvan is leren en ontwikkelen.

Andere thema's zijn: maatwerk, positieve gezondheid en eigen regie, arbeidsmarkt en basis op orde. Alle activiteiten staan met elkaar in verbinding en ze vormen samen Waardevol Werken.

In 2021 zijn de thema's arbeidsmarkt, voortdurend veranderen, positieve gezondheid en eigen regie en onder andere op de volgende manieren uitgewerkt.

### Thema Arbeidsmarkt

#### *Werving en Selectie*

Binnen het thema 'arbeidsmarkt' wordt onder andere stilgestaan bij het opnieuw inrichten van het wervings- en selectieproces. In 2021 is dit proces verder verbeterd. Het proces wordt niet langer decentraal aangestuurd, maar het wordt door een team van recruiters en administratief ondersteuners centraal opgepakt. Recruiters hebben als hoofdtaak het aantrekken en begeleiden van sollicitanten en nieuwe medewerkers. Ook als er geen match is, gaat de recruiter in gesprek met de sollicitant om te onderzoeken of er toch mogelijkheden zijn binnen Carintreggeland. Verder is er een nieuwe arbeidsmarktcampagne ontwikkeld. Er worden webinars en bijeenkomsten georganiseerd en er wordt informatie verstrekt op beurzen over het werk. Het team is van start gegaan in het voorjaar

van 2021. Tot nog toe zijn de resultaten positief. In mei 2022 wordt het proces geëvalueerd

#### *Het Potentieel Pakken*

In het najaar van 2021 is Carintreggeland gestart met het project 'jouw contract, jouw keuze! Het doel van dit project is zorgmedewerkers een bewuste keuze te laten maken over de omvang van hun contract en belemmeringen voor uitbreiding weg te nemen. Uit onderzoek blijkt namelijk dat grotere contacten leiden tot meer bevlogen medewerkers en tot minder werkdruk en verzuim. De Botterhof in Wierden en Titus Brandsmahof, De Elshof en De Weijdehof alle uit Almelo zijn inmiddels gestart met dit traject. Uit de eerste resultaten blijkt dat medewerkers uitbreiding van contracturen positief ontvangen. We verwachten mei 2022 een advies van de projectgroep voor verdere implementatie.

#### *Oriëntatiebanen*

Het aanbieden van oriëntatiebanen is een andere manier om het tekort aan personeel tegen te gaan. Na drie maanden krijgen geschikte medewerkers de mogelijkheid een passende opleiding te volgen. In februari 2021 zijn 36 mensen gestart met een oriëntatiebaan. In oktober 2021 zijn 24 nieuwe collega's gestart met de opleiding Verzorgende niveau 3 IG.

*Op je 56<sup>ste</sup> nog een diploma halen, je bent nooit te oud om te leren! Het resultaat ..... een vaste baan binnen Carintreggeland*

Verzorgende Humanitas

### Thema voortdurend veranderen

Leren kan op veel verschillende manieren. Wij bieden medewerkers de mogelijkheid zich verder te ontwikkelen op een manier die bij hen past. Trainers en coaches van het Leerhuis en het digitale Leerplein worden hierbij ingezet.

#### *Het Leerplein*

Het Leerplein is een digitale omgeving waarin medewerkers scholingen kunnen volgen middels bijeenkomsten en e-learnings. In 2021 zijn de volgende e-learnings ontwikkeld: informatiebeveiliging en privacy, loslaten dubbele controle bij risicovolle medicatie, ontzorg de wijkverpleging, de wet zorg en dwang, voeding en slikken en de leerpaden inzetbaarheid en THOEZ (nachtzorg)

In het najaar van 2020 is Het Leerhuis gestart met studio Leerhuis, waarin medewerkers professionele filmpjes maken en integreren in bestaande of te ontwikkelen e-learnings.

#### *Nieuwe vormen van werkbegeleiding*

In 2021 heeft de afdeling Werken & Leren meer aandacht gegeven het begeleiden van stagiaires en leerlingen. Daarom konden huidige werkbegeleiders en toekomstige werkbegeleiders deelnemen aan de nieuw ontwikkelde trainingen. Daarnaast is in 2021 op een van onze verpleeghuislocatie in Almelo het werkplekleren begonnen.

Bij het werkplek leren staat het leren in de praktijk centraal. Leercoaches van het ROC zijn een tweetal dagdelen per week aanwezig op de locaties van Carintreggeland om studenten en werkbegeleiders te ondersteunen bij het leren en ontwikkelen. Daarnaast krijgen BBL-leerlingen gedurende de opleiding ruimte om bij een andere werkplek te kijken. Uit de evaluatie blijkt dat deze manier van leren en samenwerking succesvol is en daarom wordt deze ook uitgebreid naar andere locaties. De samenwerking met de hogeschool VIAA in Zwolle ten aanzien van het werkplekleren, heeft door uitbraak van corona vertraging opgelopen. Deze wordt in september 2022 opnieuw opgepakt.

### *Ontwikkelingsessies*

Het is belangrijk om regelmatig stil te staan bij hoe een team zich verder kan ontwikkelen. Daarom zijn wij in januari 2021 gestart met de ontwikkelingsessies Waardevol werken. Het team onderzoekt waar het staat, wat er goed gaat, wat beter kan en op welke wijze dat gerealiseerd kan worden. De procesbegeleider ondersteunt bij het voeren van het gesprek en het formuleren van de doelen. Na deze sessie kan het team zelf aan de slag met de acties. Door corona heeft niet elk team een ontwikkelingsessie kunnen volgen, daarom zouden deze in 2022 een vervolg moeten krijgen.

#### *Inzet van digicoaches*

In 2021 is onder andere de inzet van digicoaches geëvalueerd. Naar aanleiding van deze evaluatie is geconcludeerd dat de inzet van digicoaches onvoldoende uit de verf kwam. Om de hulpvraag van medewerkers nog laagdrempeliger te maken is gestart met de rolbeschrijving van een aandachtsvelder digivaarheid per locatie. Hij stimuleert medewerkers en teams in het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Daarnaast worden er in 2022 adviseurs digivaarheid benoemd. Zij coördineren activiteiten om alle medewerkers te enthousiasmeren hun digitale vaardigheden verder te ontwikkelen.

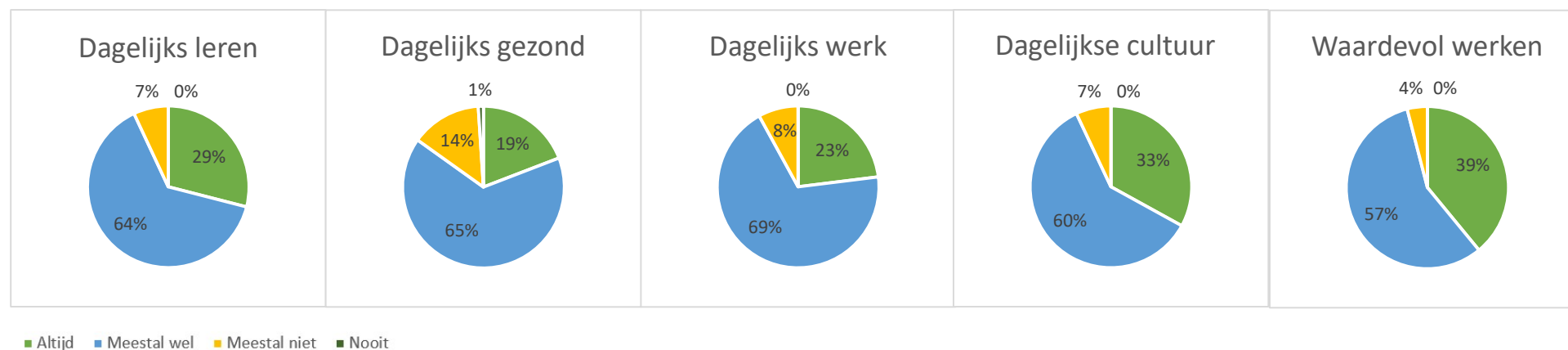
Daarnaast is er een intranetpagina ingericht met allerlei wetenswaardigheden rondom digitale vaardigheden. In 2021 is bijvoorbeeld elke week een tip gegeven met daarin een instructie over hoe (onderdelen) van een app/systeem werken.

#### *Monitor Waardevol Werken*

Carintreggeland heeft om de tevredenheid van medewerkers te meten een eigen instrument ontwikkeld dat gebaseerd is op de pijlers van Waardevol Werken. Elke thema bestaat uit verschillende stellingen waaraan een score kan worden gehangen. In de onderstaande grafiek is af te lezen hoe de medewerkers van Carintreggeland hun werk tav gezondheid, leren, werk, cultuur en waardevol werken in zijn algemeenheid ervaren in 2021.



## Resultaten Monitor waardevol werken

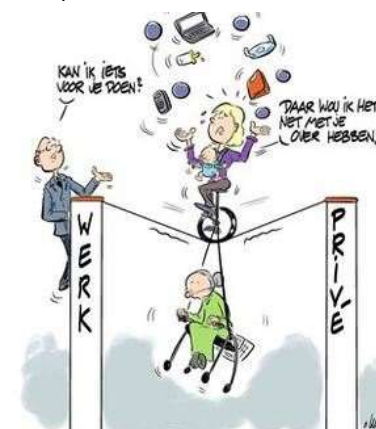


De grafiek laat zien dat de pijlers tussen de 85% en 96% positief tot redelijk positief. Tussen de 4% en 15% scoort minder positief. Hier is dus ruimte voor verbetering. Het eindcijfer 7,7 laat een daling van 0,2 ten opzichte van vorig jaar zien. De oorzaak is gelegen in de hoge werkdruk die veroorzaakt wordt door het verzuimpercentage, het bijhouden van veranderingen en het aansluiten bij digitale ontwikkelingen, zodat er een disbalans wordt ervaren tussen werk en privé. Om die balans weer meer in evenwicht te brengen zijn er verschillende acties ondernomen waaronder het werven van centraal planners, de introductie van de zelfredzaamheidskoffer en meer aandacht voor informele zorg

## Thema positieve gezondheid en eigen regie

### Meer aandacht mantelzorgtaken

Een op de drie medewerkers in de zorgsector is naast zorgverlener óók

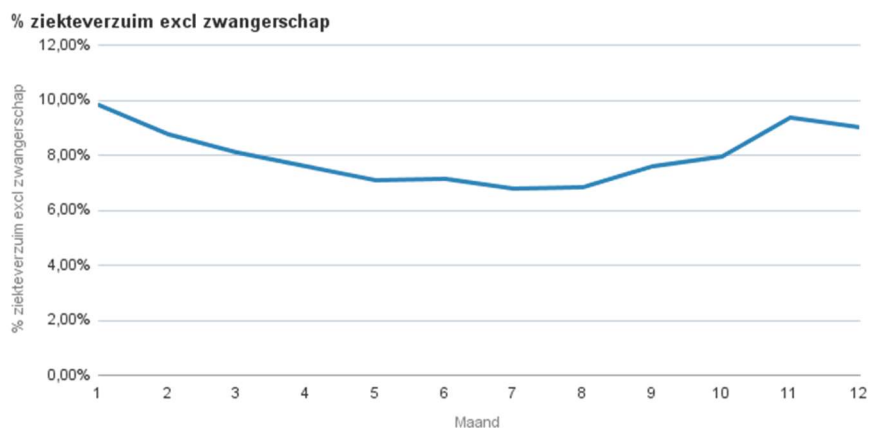


mantelzorger. Veel medewerkers kunnen hun mantelzorgtaken prima combineren met het werk, maar soms is de balans verstoord. Het is de verwachting is dat met de toenemende vergrijzing een steeds groter beroep qua mantelzorg op onze medewerkers zal worden gedaan. Om werk en privé beter op elkaar af te stemmen, kan een medewerker een beroep doen op de providerboog van Carintreggeland. Deze kan hulp en ondersteuning bieden aan medewerkers die (te) veel op hun bordje hebben door de combinatie van werk en mantelzorg. In 2021 is er speciaal voor mantelzorgers een pagina op intranet geïntroduceerd

waar mantelzorgers met hun vragen en zorgen terecht kunnen. Ook de adviseur inzetbaarheid kan een rol spelen in de ondersteuning van de mantelzorgers.

### *Inzetbaarheid*

In het kwaliteitsplan van 2021 is te lezen dat wij ernaar streefden het verzuimcijfer in 2021 terug te brengen naar 6%. De cijfers over dit jaar laten zien dat dit om allerlei redenen niet realistisch is geweest. Het daadwerkelijke percentage in 2021 ligt op 8%. Weliswaar lager in dan de branche (8.46%), maar hoger dan in de doelstelling omschreven stond. Naar aanleiding van deze percentages zijn per cirkel inzetbaarheidsplannen opgesteld. Voorbeelden zijn: een betere begeleiding van jonge verpleegkundigen, het ontwikkelen van een workshop Tips en Trucs voor medewerkers met psychische klachten en het voeren van gesprekken over belastbaarheid van individuele medewerkers. Bovendien wordt er per cirkel een adviseur inzetbaarheid aangesteld, ter versterking van het huidige team van twee adviseurs. Door het inzetten van deze acties willen we het verzuimpercentage verlagen naar 7,5% eind 2022.



### *Project Plannen en Roosteren*

Constant veranderende wet- en regelgeving en het optimaal inzetten van de beschikbare zorgcapaciteit vraagt dat wij plannen en roosteren anders zijn gaan organiseren. Dat schept de mogelijkheid voor medewerkers langere diensten te draaien met als doel het verhogen van waardevol werken. Voorheen hadden een of twee medewerkers in een team de rol van planner. In 2021 hebben we van de rol een functie gemaakt, er is een functiebeschrijving opgesteld en er zijn (nieuwe) planners aangetrokken. Omdat planners in het nieuwe proces van planning verzorgen voor meerdere teams, wordt de beschikbare capaciteit beter en gericht ingezet. Er kan eenvoudiger gereageerd worden op veranderingen in de bezetting en we zijn flexibeler in het op- en afschalen.

### *Project ontzorg de wijkverpleging*

Eind september zijn we aan de slag gegaan met de voorbereidingen om anders te gaan werken in de wijk. De focus ging van registratie van tijd naar kwaliteit van zorg. Om dat te bereiken moest er in korte tijd veel gebeuren. Als eerste is de planning gebaseerd op het zorgplan, dat gekoppeld is aan de cliëntkaart. In de cliëntkaart staan alle interventies. In principe wordt niet meer elke wijziging in de planning aangepast. Pas als blijkt dat de zorgvraag in omvang of aard is veranderd, dan wordt het zorgplan en/of planning bijgewerkt. Daarnaast is het zorgplan ook de basis voor de facturatie. De verzekeraar moet er dus op kunnen vertrouwen dat wat er geleverd wordt, overeenkomt met wat daarover in het plan en in de planning staat. Met andere woorden: het moet navolgbaar zijn wat er is gedaan.

## Zorgtechnologie

In 2021 hebben we een deel van de kwaliteitsmiddelen gebruikt om een impuls te geven aan de inzet van zorgtechnologie in de intramurale setting. Dit hebben we gedaan door een programmalijn te initiëren. Deze programmalijn had twee speerpunten:

- 1) Vaart kunnen maken met de implementatie van toepassingen die we graag in willen zetten
- 2) Leren van wat hierin goed gaat en wat niet, zodat we het beleid voor de implementatie beter vorm kunnen geven

Binnen deze programmalijn hebben we verschillende projecten uitgevoerd, bijvoorbeeld rondom de Wolk Heupairbag en een analyse met betrekking tot slim incontinentiemateriaal. Het doel van deze projecten was niet om de individuele toepassingen te testen, maar juist om nog beter inzicht te krijgen in wat er nodig is om de toepassingen te implementeren in onze organisatie en wie daarbij betrokken zijn. Hiervan hebben we geleerd dat niet alleen de technologische kant van implementatie belangrijk is (het zorgen dat de technologie werkt en gebruiksklaar is), maar juist ook de sociale kant (het zorgen dat de innovatie daadwerkelijk wordt gebruikt). Met deze kennis hebben we ons beleidsplan voor zorgtechnologie aangepast en deze aanpassing getest op de implementatie van het project Familienet, een communicatietoepassing waarmee familie van bewoners goed op de hoogte kan blijven van belangrijke en mooie momenten in het dagelijks leven van hun dierbare. In het eerste kwartaal van 2022 hebben we Familienet organisatiebreed kunnen aanbieden aan alle verpleeghuislocaties.

Daarnaast hebben we eind 2021 alle verpleeghuislocaties van Carintreggeland een kerstmand aan kunnen bieden met verschillende zorgtechnologie-toepassingen gericht op het welzijn van de bewoners. Denk bijvoorbeeld aan een Wonderfoon, een pop met kloppend hartje, een muziekkussen, een digitale radio ontworpen voor mensen met dementie en een sprekende kalenderklok.

Collega's van Reggedal!

We hebben van de afdeling zorgtechnologie een heeeeeeele mooi "kerstpakket" gekregen. Er zitten verschillende hulpmiddelen in die we in kunnen zetten voor onze bewoners.

We gaan hier ons eerst in verdiepen voor het gebruikt kan worden. Wanneer iemand interesse heeft in iets van zorgtechnologie horen we dat graag. Kom anders even kijken in ons kantoor of er iets bij is wat jullie in kunnen zetten!

ZORGTECHNOLOGIE BEDANKT!



; ik heb even alle leuke kerstcadeaus uitgeprobeerd. Werkt als een trein! I

De wonderfoon is in HS in gebruik, ook knuffelen met huisdieren is voor sommige bewoners een mooie afleiding. Techniek ontdekken... En voordelen voor bewoners en medewerkers!

Namens de nachtdienst bedankt voor het kerstpakket met hulpmiddelen voor onze bewoners. Wij zijn erg blij dat we met deze hulpmiddelen.

Deze hulpmiddelen kunnen 's nachts direct inzetten bij onze bewoners.

ZORGTECHNOLOGIE BEDANKT

Om vaart te kunnen maken met de implementatie zijn we als organisatie op zoek gegaan naar een gestandaardiseerde methode. De methode die gekozen is heet de Weten Wat Werkt methodiek. In deze methodiek wordt voorafgaand aan de implementatie aan de hand van verschillende thema's zoals proces, financiering en wet- en regelgeving uitgezocht of het realistisch is te starten met de innovatie. Daarnaast kent de methodiek een evaluatie-aanpak die inzicht geeft in de meerwaarde van de inzet van de innovatie. Dit maakt het ook mogelijk om resultaten te delen met andere organisaties waardoor sneller besluitvorming kan plaatsvinden op (verdere) inzet van de vernieuwing

## Organisatie in beweging

### Leiderschap en goed bestuur

#### Strategiegroepen

In 2020 zijn we gestart met het instellen van strategiegroepen. Deze hielden zich bezig met inhoudelijk procesmatige aangelegenheden gericht op beleidsontwikkeling en realisatie van de strategische thema's en ambities. De strategiegroepen richtten zich op de thema's: kwaliteit, werk & leren, digitalisering en wonen. Elke strategiegroep kreeg een opdracht waar vorm en inhoud aan moest worden gegeven. Uit de evaluatie eind 2021 bleek dat deze manier van werken onvoldoende opleverde en dus niet de goede vorm was. In de praktijk werd duidelijk dat de strategiegroepen zich meer met tactisch/operationele zaken bezig hielden dan met de strategische ontwikkeling. Begin 2022 wordt bekeken hoe de uitwerking van de strategische ontwikkeling beter vormgegeven kan worden.

#### Procesgroepen

Eind 2021 is een start gemaakt met het instellen van vier procesgroepen: verpleeghuiszorg, herstellzorg, extramuraal zorg en thuis- en dagbegeleiding. De opdracht van de procesgroepen is het eenduidig vastleggen, inrichten, onderhouden en verbeteren van processen. En het vertalen van de keuzes van de strategiegroepen naar uitvoeringsactiviteiten.

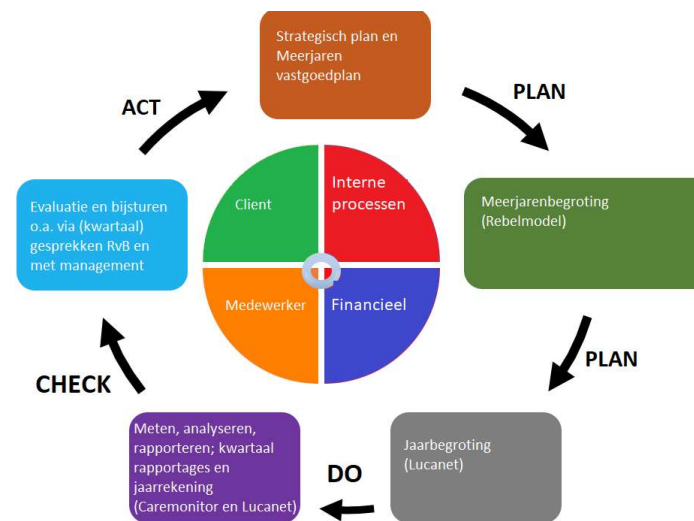
Naast de strategie- en procesgroepen kenden we tot nu toe ook commissies en adviesgroepen. De commissies noemen we vanaf 1 september 2021 kennisgroepen. Kennisgroepen zijn groepen waarin specifieke kennis en deskundigheid is gebundeld ten aanzien van verschillende onderwerpen, bijvoorbeeld een kennisgroep Arbo, een kennisgroep VIM, een kennisgroep hygiëne- en infectiepreventie.

Adviesgroepen zijn groepen die zijn ingesteld door de RvB en zij brengen onafhankelijk advies uit aan de RvB over meer algemene organisatiebrede

onderwerpen. Het gaat om de adviesgroepen ethiek, materialen, wetenschap, projecten en investeringen.

#### Planning en beleidscyclus

In het kader van doorontwikkeling van het proceseigenaarschap hebben we de verantwoordelijkheid voor processen belegd bij de procesgroepen.



Om het proceseigenaarschap te laten werken, moeten de prestaties van de processen inzichtelijk zijn en moet de vertaling van inzicht naar operationele besturing duidelijk zijn. Voorwaarde voor inzicht in de processen en de besturing is het zoeken en ontwikkelen van een hanteerbare set prestatie-indicatoren (KPI's). Dit was de opdracht van de raad van bestuur aan de procesgroep.

## Inzicht hebben en geven

De Raad van Bestuur werkt samen met De Raad van Toezicht volgens de principes van de Zorgbrede Governancecode. De RvT ziet er in het algemeen op toe dat door goede zorgverlening en ondersteuning wordt gewerkt aan een taakopvatting die past bij de vragen en ontwikkelingen in de samenleving in het algemeen en de vraag van de cliënt in het bijzonder. De RvT laat zich hierbij leiden vanuit een breed, meervoudig perspectief van cliënten, medewerkers, de organisatie en de maatschappij. Hiermee levert Carintreggeland als zorginstelling een bijdrage aan de maatschappelijke waarde van zorg.

Hoe de toezichthouders hier vorm aan geven, hebben zij vastgelegd in het toezichtkader. In het kader staat dat zij de nabijheid zoeken van cliënten en medewerkers door onder andere bijeenkomsten op verschillende locaties te plannen. Door Covid-19 hebben deze bijeenkomsten tot oktober 2021 digitaal plaatsgevonden. Daarna konden de leden van de raad van toezicht weer op bezoek bij een locatie. Ook voor de Raad van Bestuur zoekt de nabijheid. Dit heeft de raad gerealiseerd door een maandelijkse blog. Naast blogs zijn er ook andere manieren gezocht om verbinding te houden met collega's zoals het opnemen van vlogs/filmpjes en het versturen van kaartjes en kleine attenties.

In 2021 hebben we een kwaliteitsplan opgesteld voor de hele organisatie. Hierin kwamen de plannen voor alle zorgsoorten, waaronder de besteding van de kwaliteitsgelden aan de orde. De input voor het opstellen van het plan komt uit gesprekken met managers zorg en de behandelaren.

## Kwaliteitsmanagementsysteem

Ons kwaliteitsmanagementsysteem faciliteert niet alleen individuen maar ook de organisatie als geheel continu leert en werkt aan kwaliteitsverbetering. Carintreggeland beschikt over verschillende kwaliteitsinstrumenten zoals incidentenanalyses, klachtenrapportages, Zorgkaart Nederland, cliënttevredenheidsonderzoeken, interne en externe audits en moreel beraad.

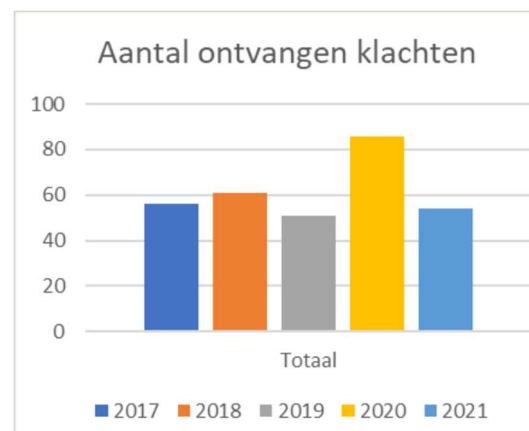
## Klachtenrapportages

In het kader van de Wkkgz heeft Carintreggeland een klachtenfunctionaris aangesteld voor de behandeling van klachten en geschillen.

In 2021 zijn er ongeveer even veel klachten ontvangen (54) als in de periode 2017-2019 (gemiddeld 56). Het jaar 2020 was qua klachten een bijzonder jaar omdat er veel corona gerelateerde klachten waren.

De klachtenfunctionaris ontvangt de meeste klachten (85%), een enkele komt bij de manager of Alerta binnen. In 2021 hadden iets minder dan de helft van de ontvangen klachten (43%) betrekking op intramurale situaties, de helft van de klachten (50%) betreft extramurale situaties. Dit is in lijn met 2018 en 2019. Ook in dit opzicht was 2020 een atypisch jaar met de meeste klachten over intramurale situaties.

De gemiddelde doorlooptijd voor het afwickelen van klachten is in 2021 (20 dagen) gestegen ten opzichte van 2020 (13 dagen). Een oorzaak hiervoor ligt in het opschalen van een tweetal klachten. Door intern onderzoek is de doorlooptijd fors toegenomen.





### *Interne en externe audits*

In het najaar van 2021 konden de audits in de verpleeghuizen opnieuw opgepakt worden. In de zomerperiode zijn dossieraudits uitgevoerd bij de wijkverpleging. De belangrijke aandachtspunten uit de audits waren::

- Het volledig aanvullen van het zorgdossier, inclusief de zorgovereenkomst
- Het tijdig aanpassen van het zorgdossier bij veranderingen
- Het rapporteren op doelen
- een keer per kwartaal opstellen van vim-analyses
- onvoldoende kennis van de wet zorg en dwang en het bijbehorende stappenplan

### *Advies ethiek*

Er is een adviesgroep Ethiek ingericht met als doel een bijdrage te leveren aan het ethisch bewustzijn van zowel de medewerkers als de organisatie als geheel en het reflecteren op 'het goede doen'.

Sinds het najaar 2019 organiseren gecertificeerde opleiders morele beraden. Tijdens de morele beraden wordt eigen en andermans handelen bevraagd en vindt er een dialoog plaats over waarden en normen en afwijkende opvattingen die gedeeld moeten worden. Een sterke kant van de morele beraden is dat ze van invloed zijn op de omgangs-, gespreks-, en reflectiecultuur.

In 2021 heeft de adviesgroep Ethiek een tweetal adviezen uitbracht ten aanzien van de inzet van mantelzorgers. Allereerst adviseert zij mantelzorg-intakegesprekken in te voeren, waarin mantelzorger en organisatie elkaar beter leren kennen onder andere om achtergrondinformatie over de bewoner en de relatie tussen bewoner en mantelzorger te verkrijgen. Daarnaast is het advies themabijeenkomsten te organiseren waarin het mogelijk is voor professionals en mantelzorgers elkaar te ontmoeten buiten het reguliere afdelingsgebeuren. Het doel van beide aanbevelingen is het bevorderen van de samenwerking tussen professional en mantelzorger om de zorg rondom de client zo goed mogelijk vorm te geven,

### *Pdca cyclus*

Om de pdca cyclus te verbeteren, is in 2021 de formulier n.a.v. klachten/calamiteitenonderzoek/interne audits/cto herzien. Door de aanpassingen is beter inzichtelijk geworden wat de status is van de verbeteracties. Het doel is dat het formulier dient als evaluatie-instrument. Aandachtspunt voor 2022 is managers neer bewust maken van de toegevoegde waarde.

Carintreggeland beschikt over onder andere het HKZ Zorg en Welzijn certificaat.

### **KIK-V**

Het programma KIK-V: Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg is een samenwerkingsverband tussen verschillende ketenpartijen. Het doel van het programma is het stroomlijnen van de uitwisseling van kwaliteitsinformatie, het beter afstemmen van nieuwe uitvragen en het meer hergebruiken van informatie. Hierdoor wordt de kwaliteit van de informatie beter en er zijn minder administratieve lasten.

In 2021 is het onderzoek naar deelname aan het programma KIK-V voortgezet. Het onderzoek loopt door naar 2022. Nav de analyse wordt bepaald of Carintreggeland deel gaat nemen aan het programma.

### **Cliëntparticipatie**

Cliëntparticipatie komt op verschillende manieren tot uitdrukking. De formele betrokkenheid van cliënten wordt zichtbaar via de medezeggenschap. De centrale cliëntenraad behartigt de organisatiebrede belangen van de cliënt. De drie lokale cliëntenraden houden zich bezig met onderwerpen die in een bepaalde regio actueel zijn.

Carintreggeland vindt het belangrijk dat naast de formele cliënt-participatie de directe participatie van cliënten wordt bevorderd. Vanuit het gedachtegoed van Positieve Gezondheid stimuleren we dat de regie bij cliënten zelf ligt en door vragen te stellen stimuleren we hen hun eigen beslissingen te nemen. Om op een meer betekenisvolle manier richting te geven aan ons beleid en de inrichting van zorg, is de inbreng van burgers van onschatbare waarde. Participatie kent verschillende vormen.

We kennen al de periodieke familiebijeenkomsten en andere ontmoetingsmomenten voor familie van intramurale cliënten. Ook de ledenservice is een belangrijk instrument de betrokkenheid van cliënten te vergroten. In 2021 zijn er initiatieven genomen om de betrokkenheid van cliënten te vergroten door direct in contact te treden met (groepen) cliënten en hen via de website te bevragen op actuele thema's. Ook werken we aan het samenstellen van een vaste groep cliënten/burgers die we in 2022 periodiek willen gaan benaderen om mee te denken en hun mening te geven over de ontwikkelingen/keuzes van CR.

### Lerend netwerk

Het lerend netwerk heeft ons veel kennis en kunde opgeleverd rondom thema's als BIG beleid, cultuursensitief werken, omgaan met probleemgedrag enzovoort. De lijnen tussen de 3 organisaties Sensire, Carinova en Carintreggeland zijn kort en wij weten elkaar te vinden op inhoudelijke thema's, kwaliteits- en organisatievraagstukken. De gekozen vorm van nieuwsbrieven, workshops en symposia hebben we losgelaten in 2021. Er blijkt enerzijds meer behoefte te zijn van zorgmedewerkers om kennis binnen de eigen organisatie uit te wisselen. Daarnaast zien we op allerlei thema's samenwerking en kennisdeling ontstaan. Zoals bestuurlijke en operationele overleggen in Coronatijd, radicale vernieuwing netwerken, UNO, UMCG en THOEZ.

### Wetenschapscommissie / UNO

Wetenschappelijk onderzoek kan een belangrijke bijdrage leveren aan goede cliëntenzorg. Daarom wil Carintreggeland wetenschappelijk onderzoek goed positioneren binnen de organisatie. Een belangrijke partner in dit proces is het Universitair Netwerk Ouderenzorg – Universitair Medisch Centrum Groningen (UNO-UMCG).

In de afgelopen jaar hebben we meegewerkt aan een tweetal onderzoeken. Een van deze onderzoeken was MoSart, hierbij is onderzocht wat het effect is van geluid (of het wegnemen van geluid) op probleemgedrag en het welbevinden cliënten en van werkstress bij verzorgenden. De effecten op het gebied van bewustwording over geluid en wat dit doet met bewoners zijn groot. Het UNO-UMCG gaat verder met een vervolgstudie. Er wordt in de studie niet alleen gekeken naar het wegnemen van negatief geluid, maar ook naar het toevoegen van positief geluid. Carintreggeland is niet meer actief betrokken bij deze vervolgstudie. Daarnaast heeft het UNO-UMCG een onderzoek gedaan naar pijn, PAIC-15. Dit is een nieuwe en verbeterde pijnobservatieschaal waarbij o.a. een toolbox is ontwikkeld om pijn te kunnen meten bij mensen met dementie. Deze toolbox is in 2021 geïmplementeerd.