

Kwaliteitsplan 2024

Carintreggeland



Inhoudsopgave



Voorwoord

BLZ
02

Wij zijn Carintreggeland. Wij werken voor en met mensen. Wij zijn verankerd in de Twentse samenleving. In alle steden, dorpen en buurtschappen kennen we de weg, kennen we de mensen en kennen mensen ons. Carintreggeland biedt dag -en thuisbegeleiding, wijkverpleging, verpleeghuiszorg, herstellzorg en woonvoorzieningen.

Carintreggeland ondersteunt mensen op veel manieren om een zo waardevol mogelijk leven te leiden, zoals zij dat graag willen. Dit doen we liefdevol, met warmte en voelbare aandacht. We zijn dichtbij en van betekenis op het moment dat cliënten ons nodig hebben. Met het levensverhaal van de client als uitgangspunt, bieden wij waardevolle, passende en veilige zorg & ondersteuning aan. Medewerkers bieden wij wat nodig is om veilig en prettig te werken, zodat zij het verschil kunnen maken.

Vanuit onze visie die gebaseerd is op Waardevol Leven, Waardevol Werken en Gezonde Organisatie, werken wij aan toekomstbestendige zorg voor ouderen in de regio Twente.

Alles wat we doen, doen we met aandacht. Voor bewoners en cliënten, voor medewerkers en vrijwilligers. Op deze manier vinden we samen uit wat belangrijk is voor de client in zijn leefomgeving en voor de medewerker op zijn werkplek. Zo maken we het verschil.

Als Carintreggeland zijn we in beweging. We durven 'ja' te zeggen tegen veranderingen die nodig zijn om onze visie waar te maken. Wie we zijn, wat we doen en hoe we het doen komt tot uitdrukking in de kwaliteit van onze dienstverlening, het werkplezier van onze medewerkers en de verantwoordelijkheid voor de (duurzame) bijdrage van de organisatie aan de maatschappij als geheel. Dit doen we vanuit vier kernwaarden: Moedig, Open, Vertrouwen en Samen.

De ingezette koers vanuit onze visie voltrekt zich tegen de achtergrond van de maatschappelijke transitie van de zorg. Om te bevorderen dat ouderen in de toekomst langer zelfstandig kunnen blijven wonen op een plek waar ze zich thuis voelen, erkennen we een ontwikkeling die al gaande is maar waarbij de vrijblijvendheid nu voorbij is. De norm is: zelf als het kan; thuis als het kan en digitaal als het kan.

Dit leidt ertoe dat Carintreggeland de cliënt als uitgangspunt neemt bij het inrichten van de organisatie. Onze inzet is hierbij gericht op: regie en zeggenschap van cliënten in het proces; het realiseren van een transparant toegangsproces en passende en samenhangende ondersteuning.

Hiertoe werken we regionaal aan samenwerkingstrajecten met andere zorgaanbieders in het zorg en sociaal domein. Intern creëren we de voorwaarden om de organisatie hierop aan te passen en te ontschotten. Het programma Samen Anders op Weg, de doorontwikkeling van Alerta, de ontzorgcentrale zijn daar voorbeelden van, evenals de verschuiving van Wonen als onderdeel van Twinta, naar Carintreggeland.

Dit kwaliteitsplan beschrijft op hoofdlijnen de jaarthema's op het gebied van Waardevol Leven, Waardevol Werken en Gezonde Organisatie voor 2024. Elke manager geeft hieraan in een eigen jaarplan uitwerking. Bovendien kunnen zij hun eigen voornemens (los van de geprioriteerde onderwerpen) in het plan opnemen. De verantwoordingscyclus wordt aangepast op de opzet van het jaarplan.

Op 1 december 2023 wordt het generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' aangeboden aan Zorginstituut Nederland. Dit kompas sluit goed aan op de visie en de strategische thema's van Carintreggeland. Wij zijn van mening dat het kompas zoals dat er nu ligt voldoende weerklank vindt in dit kwaliteitsplan. Zodra het generieke kompas is vastgesteld, houden we de instrumenten binnen ons kwaliteitssysteem opnieuw tegen het licht om te bepalen welke instrumenten aansluiten bij onze visie en strategische thema's.



Hoofdstuk 1

Onze blik op 2024

BLZ
03

Onze missie

Ieder mens is uniek en waardevol. Vanuit die overtuiging bieden wij ondersteuning, zorg, wonen en welzijn op maat. Het is ons doel dat cliënten zoveel mogelijk kunnen leven zoals zij gewend zijn en de dingen kunnen doen die voor hen belangrijk zijn.

Onze visie

We versterken de gezondheid door te kijken en te onderzoeken met de cliënt wat wél kan, wat belangrijk is om zelfstandig te blijven en regie te houden. We zetten in op dat wat voor cliënten waarde toevoegt aan de manier waarop ze wonen, sociale contacten onderhouden, hun

welzijn en hun lichamelijke en geestelijke gezondheid op peil houden:

Waardevol Leven.

Onze medewerkers bieden we wat nodig is om elke dag goed en prettig te werken en zo het verschil te maken voor de cliënten: **Waardevol Werken.**

Alle randvoorwaardelijke zaken zijn zó ingericht dat zowel aan verwachtingen van medewerkers als cliënten kan worden voldaan; de basis is op orde. Dit geeft ruimte om te verbeteren, innovatief te zijn en ons te onderscheiden. **Gezonde Organisatie**

Waardevol Leven, Waardevol Werken en Gezonde Organisatie vormen de pijlers van onze visie die samen in balans moeten zijn. Om richting te geven aan bovengenoemde verandering hebben we vijf strategische thema's geformuleerd:

- Anders Professionaliseren: wij werken samen met de cliënt aan zelfredzaamheid.
- Anders Participeren: wij zetten ons samen met onze partners in om cliënten zo lang mogelijk onderdeel te laten zijn van de samenleving.
- Anders Wonen: wij stellen cliënten in staat, door het aanbieden van uiteenlopende zorg woonarrangementen zo lang mogelijk thuis te blijven wonen.
- Anders Netwerken: we betrekken samen met de cliënt het netwerk om te ondersteunen bij zelfredzaamheid.
- Anders Digitaliseren: we bieden door de inzet van technologie en digitalisering zoveel mogelijk mensen ondersteuning.

Onder elk van deze thema's liggen een tal van ambities waar we de komende jaren mee aan de slag gaan. Voor 2024 zijn de volgende jaarthema's bepaald:

1. Het vormgeven van samenwerking (op gelijkwaardige basis) tussen informele en formele zorg.
2. Het vergroten van eigen regie door inzet van hulpmiddelen en zorgtechnologie
3. Kleinschalige zorg, grootschalig organiseren / anders organiseren (voor alle zorgsoorten en ondersteunende diensten)

1.1

Carintreggeland in het kort

Peildatum cijfers: oktober 2023

BLZ
04

Wie we zijn

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

- Moedig
- Open
- Vertouwen
- En
- Samen

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

Met:

4.265
medewerkers

3.962 vast
267 stagiaires
303 leerlingen

1.795
vrijwilligers



Ondersteunen we:

6.704
cliënten

1.324 verpleeghuiszorg
3.810 wijkverpleging
999 dag-thuisbegeleiding
112 herstelgerichte zorg
459 eerstelijnsbehandeling

Dit doen we in Twente:

22 Verpleeghuizen
1.416 Plaatsen
2 Locaties Geriatrische Revalidatie Zorg
55 Teams wijkverpleging
22 Locaties dagbegeleiding
10 Teams thuisbegeleiding



Bekijk al onze locaties
Klik hier >

Onze omzet **225 miljoen**

Ons verhaal



Het is ons doel dat cliënten zoveel mogelijk kunnen leven zoals zij gewend zijn en de dingen kunnen doen die voor hen belangrijk zijn. Wij zijn een betrouwbare partner die cliënten ondersteunt bij een waardevol leven in Twente. We bieden dag- en thuisbegeleiding, wijkverpleging, verpleeghuiszorg, herstelzorg en woonvoorzieningen. Wij werken voor en met mensen. 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. Wij hebben niet overal een antwoord op, maar samen zoeken we naar mogelijkheden.

We lopen met de cliënten op en bieden ondersteuning vanaf het moment dat zij dat nodig hebben zodat cliënten hun eigen regie zoveel als mogelijk kunnen behouden. Zodat zij kunnen leven zoals zij dat willen. Onze medewerkers bieden we waardevol werken, dat wat nodig is om elke dag goed en prettig te werken en zo het verschil te maken voor de cliënten.

We stimuleren mensen om zelf na te denken over de ondersteuning die voor hen passend is, en helpen daarbij. Wat we doen, doen we met aandacht. Voor cliënten, voor medewerkers en vrijwilligers.

Bekijk onze visie
Klik hier >

Onze Thema's



ANDERS
PROFESSIONALISEREN



ANDERS
WONEN



ANDERS
PARTICIPEREN



ANDERS
NETWERKEN



ANDERS
DIGITALISEREN

Tevreden over onze kwaliteit



8,9

voor onze verpleeghuiszorg



9,1

voor onze wijkverpleging

Meer over Carintreggeland?
carintreggeland.nl

Kijk op Zorgkaart Nederland
Klik hier >

Hoofdstuk 2

waardevol *leven*

BLZ
05



Versterken van zelf- en samenredzaamheid van de cliënt (het Andere Gesprek)

De meeste ouderen zijn goed in staat zelf te bepalen wat zij nodig hebben om te kunnen leven zoals ze dat willen. In onze visie is het nemen van eigen beslissingen het uitgangspunt bij waardevol ouder worden. De volgende accenten leggen we met betrekking tot waardevol leven.

1. Het vormgeven van samenwerking (op gelijkwaardige basis) tussen informele en formele zorg (mantelzorgers, vrijwilligers etc.)

We willen de zorg anders organiseren en burgers in staat stellen hun zelfredzaamheid te vergroten. De betrokkenheid van familie, naasten, vrijwilligers is daarbij waardevol. We willen het sociale netwerk van de cliënt meer mogelijkheden bieden om onderdeel te worden van de zorg- en ondersteuning van cliënten. Carintreggeland pakt hierin een motiverende en stimulerende rol richting cliënten en hun netwerk.

Wanneer mantelzorgers en andere informele zorgverleners onderdeel uitmaken van de zorg en ondersteuning aan de client, willen we onze opvattingen over professionele exclusiviteit aanpassen. Aangezien mantelzorgers en andere informele zorgverleners al onderdeel zijn van de zorg voordat wij ondersteuning komen bieden, moeten we ze daadwerkelijk als volwaardig partner gaan zien. Dat betekent dat we ook andere/meer zorginhoudelijke taken bij de mantelzorgers kunnen laten wanneer zij zich daartoe voldoende bekwaam voelen en/of zich hierin willen laten scholen. Dit alles vraagt om een andere kijk op informele zorg bij medewerkers.

Terugblik

Om deze beweging op gang te krijgen en kracht bij te zetten zijn we in 2021 gestart met het voeren van het Andere Gesprek; een gesprek waarin samen met de cliënt en mantelzorger besproken wordt wat iemand belangrijk vindt en nog zelf kan, al dan niet met ondersteuning van hulpmiddelen, zorgtechnologie en de sociale omgeving en zo het leven te kunnen leven zoals de cliënt dat wil. Binnen de extramurale zorg zien we dat deze manier van gespreksvoering gemeengoed wordt. We willen deze ontwikkeling doortrekken naar de andere zorgsoorten.

Wat willen we bereiken in 2024?

- De cliënt ervaart kwaliteit van leven, omdat de formele en informele zorg goed op elkaar zijn afgestemd en elkaar aanvullen.
- De mantelzorgers en vrijwilligers voelen zich ondersteund en gewaardeerd in hun rol.
- De mantelzorgers en vrijwilligers zijn onderdeel van de verpleeghuiszorg en volwaardige partners van de medewerkers; zij voelen zich welkom en vrij om te doen wat ze thuis ook deden.

Hoofdstuk 2

waardevol *leven*

BLZ
06

2. Vergroten inzet zorgtechnologie en hulpmiddelen

Naast een intensievere samenwerking tussen het informele netwerk en de formele zorg kan ook de inzet van hulpmiddelen en (zorg) technologie bijdragen aan waardevol leven voor de cliënt en het werk van medewerkers vereenvoudigen. We willen het mogelijk maken dat ondersteuning met hulpmiddelen en (zorg) technologie cliënten optimaal in staat stelt om het leven te leven dat zij graag willen. Dit vraagt een andere manier van werken in de zorg. Digitale technologieën helpen ouderen hun zelfstandigheid te behouden en hun kwaliteit van leven te bevorderen. Deze technologieën ondersteunen bij uiteenlopende levensdomeinen: huishouden, sociale interactie, bewegen, veiligheid, (vrijwilligers)werk, vrijetijdsbesteding, gezond en actief leven en zorg. We doen dit altijd samen met naasten, met informele zorgverleners en andere zorgverleners (over de domeinen heen).

Terugblik

In 2023 hebben alle wijkverpleegkundigen en een groot deel van de overige medewerkers in de wijk deelgenomen aan intervisiebijeenkomsten over indicatiestellingen en de inzet van passende zorg. Dit heeft mogelijk geleid dat cliënten met een enkelvoudige zorgvraag geen zorg meer ontvangt in verband met de inzet van hulpmiddelen en/of technologie. Voor intramurale teams onderzoeken we welke veelgebruikte en/of nieuwe en veelbelovende hulpmiddelen standaard op de locatie aanwezig kunnen zijn, in plaats van de uitleenservice. We stellen pakketten samen, waarin een aantal bewezen zorgtechnologie-toepassingen zitten, onder andere op het gebied van dagstructuur en veiligheid.

Ten slotte heeft het team zorgtechnologie zich ingezet om de infrastructuur voor het aanvragen van zorgtechnologie te verbeteren. Om medewerkers meer te ontzorgen bij een aanvraag naar hulpmiddelen en zorgtechnologie hebben vier zorgorganisaties in Twente: Trivium Meulenbelt Zorg, ZorgAccent en Zorggroep Sint Maarten en Carintreggeland in 2023 een verkenning voor het opzetten en inrichten van een Ontzorgcentrale opgesteld. De Ontzorgcentrale regelt allerlei zaken in de zorg- en ondersteuning van cliënten op het gebied van het inzetten van hulpmiddelen en bewezen zorgtechnologieën en ontlast daarbij de zorgmedewerkers.

Wat willen we bereiken in 2024?

- De medewerkers zijn in staat zijn om kwalitatief goede zorg te verlenen met inzet van digitale zorg en hulpmiddelen en zij kunnen hun kennis overdragen aan mantelzorgers en vrijwilligers.
- De cliënten worden ondersteund bij de inzet van slimme innovatie en technologie (aanleren (digitale) vaardigheden) en ervaren een vergelijkbare of verhoogde kwaliteit van leven door de inzet van digitale zorg en ondersteuning.
- De medewerkers en cliënten worden gefaciliteerd om de inzet van hulpmiddelen en zorgtechnologie te vergemakkelijken

Hoofdstuk 3

waardevol *werken*

BLZ
07

Anders Organiseren (kleinschalig zorg, grootschalig organiseren)

Om cliënten zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen, willen we een wendbare organisatie zijn. Dit vraagt om anders organiseren. Carintreggeland organiseert de zorg passend en kleinschalig gericht op waardevol leven. Om deze kleinschalige zorg ook efficiënt te kunnen blijven organiseren wordt optimaal gebruik gemaakt van de schaalvoordelen van de organisatie. We zetten in op het verder versterken van de interne samenwerking, optimaliseren van de inzet van de beschikbare capaciteit, het vergroten van de interne mobiliteit en de zorg- en ondersteunende processen efficiënter inrichten.

Wat willen bereiken in 2024?

- Het optimaal gebruikmaken van expertise en capaciteit
- De inzet van personeel (planning en roostering) wordt op locatieniveau ingeregeld.
- Met aandacht en nabijheid ondersteunen van teams
- Managers besteden ruime aandacht aan de doorontwikkeling van de teams op vak inhoud en onderlinge samenwerking.
- Het optimaliseren van zorgadministratieve keten
- Het vergroten van de inzet van hulpmiddelen en zorgtechnologie.
- Het kritisch kijken naar wat er voor ons toe doet zodat medewerkers hun werk goed kunnen doen en er plezier aan beleven.



Hoofdstuk 4

Een gezonde organisatie

BLZ
08



Investerings in vastgoed, ICT en (medische) inventaris zijn essentieel om de zorg toekomstbestendig te houden en daarvoor is de komende jaren een stabiel gezond financieel resultaat van belang. Om dit te bewaken en waar nodig bij te sturen zijn de volgende KPI's geformuleerd:

Thema	KPI
Waardevol leven	
Klanttevredenheid	<ul style="list-style-type: none">• % Ingevulde cliënttevredenheidsonderzoeken (afhankelijk van het zorgsoort betreft het PREM, Effectenster of het interne klanttevredenheidsonderzoek).• Het gemiddelde cijfer dat klanten geven.
Veilig Incident Melden (VIM)	<ul style="list-style-type: none">• Aantal MIC (Melding Incident Client), aantal MHGK (Melding Huiselijk Geweld en Kindermishandeling) onderverdeeld in de te onderscheiden categorieën
Waardevol werken	
Inzetbaarheidspercentage van medewerkers	<ul style="list-style-type: none">• % Inzetbaar personeel (100% - verzuimcijfer)
Veilig Incident Melden (VIM)	<ul style="list-style-type: none">• Aantal MIM (Melding Incident Medewerker) onderverdeeld in de te onderscheiden categorieën
Medewerker tevredenheid	<ul style="list-style-type: none">• % Ingevulde Monitor Waardevol werken• Het gemiddelde cijfer dat medewerkers geven.
Gezonde organisatie	
Begroting	<ul style="list-style-type: none">• Realiseren van de financiële begroting 2024

Daarnaast is het van belang om aan de eisen van de banken te blijven voldoen en voldoende financiële middelen beschikbaar te houden om tegenvallers op te kunnen vangen. De ratio's voor de begroting en realisatie 2024 zijn in overeenstemming met de afspraken met de financiers.

carint
reggeland

