

Kwaliteitsverslag 2022

Carintreggeland



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Hoofdstuk 1 Feiten en cijfers	3
Hoofdstuk 2 Waardevol werken	11
Hoofdstuk 3 Gezonde organisatie	13

Voorwoord

Na twee jaren waarin corona de samenleving in haar greep heeft gehouden, hebben we in de loop van 2022 de noodzakelijke maatregelen kunnen afschalen. De normale bedrijfsvoering heeft zijn beloop hernomen. We hebben echter, ook in 2022, nog steeds volop te maken gehad met de negatieve effecten van corona. Het betreft dan met name het hoge verzuim onder de medewerkers. Medio februari bereikte het verzuim het hoogste niveau sinds het uitbreken van covid. Het hoge verzuim legt, in combinatie met de krapte op de arbeidsmarkt, een forse druk op de organisatie en vraagt veel van medewerkers. Door de veerkracht en tomeloze inzet van onze medewerkers, zijn we er desondanks steeds in geslaagd de continuïteit en kwaliteit van de zorg te bewaken. Een prestatie van formaat.

Het zijn roerige tijden zowel mondiaal als dichterbij huis. Zowel in de samenleving als in binnen zorg is er veel in beweging. De manier waarop we met onze gezondheid omgaan, zorg consumeren en dat organiseren is op de huidige manier niet vol te houden.

De maatschappelijke omslag in de organisatie van ondersteuning en zorg wordt snel en nadrukkelijker merkbaar. De tijdgeest daagt ons meer dan ooit uit om de organisatie toekomstbestendig te maken. De beweging die Carintreggeland richting 2030 wil maken in antwoord op die omslag,

hebben we beschreven in onze visienota. Deze visie en de ingezette koers vertalen we naar het nu. We brengen onze medewerkers, teams en de organisatie duurzaam in beweging omdat we vinden dat het anders moet. Het aanzetten, stimuleren en aanwakkeren van het verlangen is hierbij essentieel. Verlangen is een krachtige motor van vooruitgang, ontwikkeling en gedragsverandering vanuit intrinsieke motivatie.

In 2022 hebben we als organisatie zowel intern als ook in nauwe samenwerking in de regio goede stappen gezet om deze beweging richting en inhoud te geven.

Zeker tegen de achtergrond van de omstandigheden zijn de resultaten van de medewerkerstevredenheid en de cliënttevredenheid, zonder meer goed. Ook financieel sluiten we het jaar positief af. We zullen wel scherper aan de wind moeten varen. Resultaten staan onder druk, er is sprake van een hoog ziekteverzuim, de krapte op de arbeidsmarkt blijft onverminderd en we zien wijzigingen in de keuzes van onze doelgroepen. Onze processen kunnen we verder optimaliseren en kunnen we onze cliënten en medewerkers beter ontzorgen en in regie brengen als het gaat om waardevol leven en waardevol werken.

De raad van bestuur kijkt met trots terug op 2022. Wij zijn alle medewerkers heel dankbaar voor hun grote inzet en aanpassingsvermogen. We hebben in 2022 opnieuw laten zien dat dit ons in staat stelt voortdurend in te spelen op de zich wijzigende situatie. Samen met medewerkers, medezeggenschapsorganen en vrijwilligers en vele belanghebbende organisaties, zijn we in staat om, onder welke omstandigheden dan ook, waardevol leven en waardevol werken inhoud te geven.

Heidi de Bruijn en Inge Zwijnenberg

Raad van Bestuur

Carintreggeland in feiten en cijfers

1 januari 2023

carintreggeland



Met:

4.236 gem. in 2022
medewerkers

590 stagiaires
in 2022

1.900
vrijwilligers



Ondersteunden we in 2022:

11.978
cliënten

8.066 Zorgverzekeringswet
2.714 Wet langdurige zorg
1.198 Wet maatschappelijke ondersteuning

Dat doen we in Twente, in:

22 Verpleeghuizen
10 Teams thuisbegeleiding
2 Locaties Geriatrische Revalidatie Zorg
57 Wijkverplegingsteams
22 Locaties voor dagbegeleiding
1.383 Bedden



Bekijk al onze locaties
Klik hier >

Onze volgers

in 6.847
f 4.215
twitter 1.511
instagram 1.771



Tevreden over onze kwaliteit

9,0

Kijk op Zorgkaart Nederland
Klik hier >

Onze omzet **209 miljoen**

Bekijk onze jaarrekening
Klik hier >

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, verpleeghuiscare, herstellende zorg en woonvoorzieningen. Wij werken voor en met mensen. We zijn duidelijk, durven beslissingen 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.

Anders werken

De wereld om ons heen verandert. Door de vergrijzing, de toename aan mensen die langer thuis blijven wonen, het tekort aan professionals, de beschikbaarheid van vrijwilligers en mantelzorgers, moeten we de zorg en ondersteuning anders gaan organiseren. Dat doen we samen met cliënten, mantelzorgers, hulpmiddelen en zorgtechnologie.

Hulpmiddelen en technologie helpen de cliënt om eigen regie te houden. Natuurlijk zijn er grenzen aan wat mogelijk is, maar we zijn creatief en werken samen. Dat doen we op alle niveaus binnen de organisatie met verschillende samenwerkingspartners.

Bekijk onze visie
Klik hier >

Lees meer in het kwaliteitsjaarverslag
Klik hier >



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

waardevol leven

Hoofdstuk 2 Waardevol leven

Door te werken vanuit onze visie dragen we bij aan het vermogen van mensen met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. We hebben het niet alleen over lichamelijke gezondheid, maar ook over het dagelijks functioneren, zingeving, meedoen, mentaal welbevinden en kwaliteit van leven. De focus ligt op het samenwerken met de cliënt in zijn of haar omgeving, waarbij hij regie houdt over zijn bestaan. Dit betekent dat de medewerker een ander gesprek voert met de cliënt, een gesprek dat uitgaat van veerkracht.

Persoonsgerichte zorg & wonen, welzijn en zinvolle dagbesteding

Het andere gesprek

In 2022 zijn we gestart met werken vanuit het gedachtegoed van positieve gezondheid en het voeren van het andere gesprek. In onze visie is het nemen van eigen beslissingen het uitgangspunt bij waardevol ouder worden. De rol van de zorgprofessional verandert. Mantelzorgers nemen steeds meer uitvoerende zorgactiviteiten op zich, de professionele zorg is aanvullend en wordt zoveel mogelijk ondersteund door hulpmiddelen en zorgtechnologie. Dit is een andere manier van werken. Om professionals zo goed mogelijk te ondersteunen zijn onder andere filmpjes gemaakt die het verschil laten zien tussen de 'oude' manier van het gesprek voeren en de 'nieuwe' manier. [Het andere gesprek - De achterliggende vraag - YouTube](#) Daarnaast heeft een deel van de medewerkers een cursus aan Het Graafschap college of aan Hogeschool Saxion gevolgd over het voeren van zo'n gesprek.

Ervaringen met het voeren van het Andere gesprek

Samen met een stagiaire ben ik in gesprek gegaan met behulp van het gespreksinstrument het [Spinnenweb](#). Tijdens het gesprek kwamen we erachter dat de cliënt wensen had die we nog niet kenden. Hij kwam tot de conclusie dat hij minder afhankelijk wilde zijn van mantelzorg en andere zorgverleners. Omdat hij kampt met complexe lichamelijke beperkingen zijn we geneigd meer wijkverpleging in te zetten. Door het andere gesprek te voeren, kwamen we erachter dat hij geen behoefte had aan extra zorg. Hij wilde voornamelijk overzicht en structuur in zijn leven en daar had hij ondersteuning bij nodig. Met de ondersteuning van thuisbegeleiding kreeg hij weer grip op zijn leven. Als we dit gesprek niet gevoerd hadden, zouden we zaken zelf ingevuld hebben en was er mogelijk meer uren wijkverpleging aangeboden.

Clientervaringen

In 2022 heeft Carintreggeland geen centraal tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren voor cliënten in de verpleeghuiszorg. Wel wordt periodiek een interne vragenlijst afgenomen. Daarnaast vragen wij elke bewoner of diens vertegenwoordiger de vragenlijst van Zorgkaart Nederland in te vullen. Op deze wijze krijgen wij een volledig beeld van de tevredenheid van cliënten. In hoofdstuk 1 zijn de waarderingen van Zorgkaart Nederland opgenomen. In tabel 1 staan de resultaten van de interne vragenlijst.

Tabel 1: waarderingen intern cliënttevredenheidsonderzoek 2022

Verpleeghuis	Waardering	Verpleeghuis	Waardering
't Gerbrand	7,8	Herinckhave	8,2
Anholtskamp	8,9	Het Woolde	7,1
Backenhagen	8,1	Hoog Schuilenburg	7,9
Bellinckborg	8,2	Humanitas	7,8
Botterhof	8,5	Reggedal	8,0
De Elshof	8,6	St. Elisabeth-VPH	8,4
De Schutse	8,3	Stoevelaar	8,2
De Wieken	8,2	Titus Brandsmahof	7,9
Eekmanhof	7,9	De Weijdehof	8,3
Eltheto	8,1	Wellehof	8,1
Eugeria	8,5	De Wheehof	8,5

In de maanden oktober tot en met december 2022 is een cliëntenraadpleging uitgevoerd met de PREM (Patient Reported Experience Measure) Wijkverpleging. De cliëntenraadpleging met de

PREM Wijkverpleging is onderdeel van de landelijke Kwaliteit uitvraag 2022.

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 1.018 vragenlijsten verstuurd (respons 45%). Carintreggeland als organisatie scoort een 8.4, de medewerkers scoren een 8.7.

Kortom de cliënttevredenheid van de cliënten van Carintreggeland is hoog. Onze cliënten geven zowel de wijkverpleging als de zorg in onze verpleeghuizen een goede score.

Doelgroepenbeleid

Behalen status kandidaat Regionaal expertisecentrum gerontopsychiatrie

Afgelopen jaar is Carintreggeland toegelaten als kandidaat-lid Regionaal Expertise Centrum (REC) Gerontopsychiatrie (GP). Hiermee willen we gespecialiseerde zorg bieden aan oudere cliënten met psychiatrische problematiek. Om toegelaten te worden, is aan de hand van criteria een nulmeting uitgevoerd. Uit deze nulmeting bleek dat de organisatie op tal van onderwerpen zich verder moest ontwikkelen. Een van de criteria bijvoorbeeld was het vertalen van het zorgprogramma GP naar een methodische werkwijze op de afdelingen GP+. Dit proces is grotendeels in 2022 afgerond. Het ondersteunen van andere organisaties door het delen van informatie is nog in ontwikkeling en zal in 2023 doorlopen.

Behalen status kandidaat Regionaal Expertisecentrum D-ZEP Alliantie Twente

Carintreggeland heeft samen met Liberein en TriviumMeulenbeltZorg, onder de vlag van D-ZEP Alliantie Twente, het kandidaat-lidmaatschap Regionaal Expertise Centrum voor mensen met dementie en zeer ernstig

probleemgedrag behaald. Om kandidaat lid te worden, moeten organisaties/afdelingen aan een groot aantal eisen voldoen. Het gaat bijvoorbeeld om het opzetten van speciale afdelingen waarin cliënten met bijvoorbeeld ernstig claimend, ontremd of agressief gedrag kortdurend worden opgenomen ter observatie. Het doel is dat de zorgprofessional handvatten aangereikt krijgt voorondersteuning en begeleiding op de eigen afdeling. In 2022 is Carintreggeland gestart met een oriëntatie welke afdeling hiervoor geschikt is. In totaal gaat het om 44 plekken bij de drie verschillende organisaties. Het streven is dat alle drie de afdelingen eind 2023 in gebruik genomen kunnen worden.

Quote

“Als zorgteam van psychogeriatrische (pg-) afdelingen in Twente kun je in een individuele situaties (casus) vastlopen. Als consultants kijken we met een open blik naar wat er gebeurt. Bovendien hebben wij als D-ZEP consultatieteam veel ervaring met dementie. We hebben met regelmaat overleg, intervisie en evaluatie. Ik ben dan ook heel positief over het consultatieteam.”

*Wigarda Strampel
(Psycholoog en lid consultatieteam D-ZEP)*

Ontzorg de wijkverpleging

In 2022 is het project ontzorgde wijk afgerond. Het project was erop gericht om in plaats van het registreren van het aantal minuten zorg bij de cliënt thuis, de planning als de basis voor de registratie (zorgplan = planning = realisatie) hanteren. Dubbele registratie van acties in het

zorgplan en de cliëntkaart zijn daarmee verleden tijd. Én het zorgplan en de cliëntkaart wijken niet meer van elkaar af. De focus komt zo te liggen op het verantwoording afleggen over de kwaliteit van zorg (door middel van het zorgplan, voortgangsrapportages en evaluaties) in plaats van over tijd.

Volledig Pakket thuis

Ouderen zijn gesteld op hun eigen woning en woonomgeving en willen daar zo lang mogelijk blijven wonen. Ook bij een toenemende zorgbehoefte. Het beleid van de overheid vereist dat ondersteuning en zorg zich aanpassen op de voorkeur van ouderen om zo lang mogelijk regie op het eigen leven te houden en dat opname in een verpleeghuis vanwege zware, complexe zorgvragen zo lang mogelijk wordt uitgesteld of zelfs wordt voorkomen. In 2022 heeft Carintreggeland voorbereidingen getroffen voor het ontwikkelen van nieuw (geclusterde) woonvormen tussen ‘thuis’ en het verpleeghuis, bijvoorbeeld woonzorgconcept Hofwonen. Deze ontwikkeling in wonen, wordt in samenwerking met andere partners uitgewerkt. In de nieuwe woonvormen kunnen ouderen zelfstandig wonen en eenvoudig een beroep doen op alle benodigde ondersteuning passend bij de zorgbehoefte van de cliënt. Voor het zorgdeel wordt gebruik gemaakt van het volledig pakket thuis (VPT).

Het is onze ambitie om het aandeel VPT de komende 3 jaren sterk uit te breiden tot een percentage van 80% verpleeghuiszorg en 20% VPT.

Participatie

Mantelzorgers en familieleden gaan een steeds grotere bijdragen leveren aan zorg en ondersteuning van hun naaste. Samen met mantelzorgers wordt bekeken welke taken zij kunnen uitvoeren en welke de

zorgmedewerker. De mantelzorger komt steeds meer naast de zorgmedewerker te staan als het gaat om zorg voor de cliënt. In 2022 is Familienet binnen de intramurale locaties uitgerold met als doel de familieparticipatie te vergroten. 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. Daarnaast is het een middel om te communiceren met familie over aanstaande activiteiten en welke ondersteuning, hulp of aanwezigheid hierbij geboden kan worden. Daarnaast is in december 2022 het vrijwilligersportaal live gegaan, een platform waar informatie opstaat en de mogelijkheid om ervaringen met elkaar te kunnen delen. Tenslotte zijn we aan het onderzoeken op welke wijze we interactie met bewoners/inwoners willen vormgeven.

Aandacht

“Er wonen bij ons acht bewoners met Dementie. Wij vinden het als team heel erg belangrijk om er voor de familie te zijn. Onze bewoners vinden het fijn als hun naasten komen maar wij vinden het ook erg belangrijk als wij voor hen er kunnen zijn. Het is een ingrijpende beslissing als je partner, moeder of vader of familielid bij ons komt wonen. Daarom nemen we ook de tijd om de familie te ondersteunen waar dat nodig is. Dit kan zijn om een praatje te maken, een kopje koffie te komen brengen op de kamer van hun vader/moeder of familielid, ze te vragen hoe het nu met hen gaat en aangeven dat ze met hun vragen bij ons terecht kunnen.”

Betrokkenheid

“Alle acht bewoners die bij ons wonen hebben familie die erg betrokken is. Zij geven aan wat je ontvangt geef je weer terug. Het is een wisselwerking. Op dit moment hoeven ze ons nog niet zoveel te helpen in de zorg maar als dit wel het geval zal zijn dan weten we zeker dat ze ons komen helpen. Je bouwt een band met ze op! Interesse in de ander tonen kost soms tijd maar je krijgt er later veel voor terug.”

Familienet

“We werken ook met familienet. Iedereen is enthousiast en doet hier aan mee. Familie kan zien wat we allemaal doen en reageert hierop. We gaan op vakantie met onze bewoners, maken dagjes uit en laten de familie komen op een gezellige familie avond of we nodigen ze uit voor een BBQ. Familie waardeert dit erg.”

Team De Noordmolen St. Elisabeth Delden

Doorontwikkeling zorgtechnologie

Carintreggeland zet al jaren fors in op de toepassing van hulpmiddelen en zorgtechnologie bij de ondersteuning en zorg. Onder zorgtechnologie verstaan we alle technologische toepassingen die ingezet kunnen worden voor het vergroten van Waardevol Leven en Waardevol Werken. Zorgtechnologie is bedoeld om het welzijn en de zelfredzaamheid van cliënten te ondersteunen of om zorgmedewerkers extra oren, ogen en handen te geven zodat zij hun werk slimmer, beter en gemakkelijker kunnen doen. Zorgtechnologie kan variëren van medicatiedispensers tot incontinentiesensoren slimme zorgoproepsystemen, van beeldzorg tot een robothond of een dag structuur-klok.

Carintreggeland heeft de ambitie om digitaal te werken, als het kan. Dit betekent dat we, waar mogelijk, gebruik maken van hulpmiddelen en/of zorgtechnologie. Alles wat in overleg met de cliënt gemakkelijker of slimmer kan met technologie, doen we. De wensen en behoeftes van de cliënt en de medewerker zijn hierbij altijd het uitgangspunt. Deze toepassingen bieden allerlei mogelijkheden om in te spelen op de veranderingen in de zorg. Het team zorgtechnologie ondersteunt en adviseert op strategisch, tactisch en operationeel niveau bij het kiezen voor, het uitproberen, evalueren en borgen van zorgtechnologie. Zoals we in onze visie op zorgtechnologie hebben beschreven, is zorgtechnologie veel meer dan een tijdelijk hebbedingetje of een gadget. Het gaat juist om hoe we technologie op de langere termijn in kunnen zetten om onze dienstverlening, producten en/of processen (door) te ontwikkelen.

Veilige zorg en ondersteuning

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. Om de zorg te verbeteren en/of te bespreken wat wij kunnen leren van elkaar wordt per kwartaal een analyse op teamniveau opgesteld. Het vernieuwde dashboard met alle vim meldingen op team niveau, wordt daarbij als hulpmiddel gebruikt. Verder worden jaarlijks bijeenkomsten gehouden voor aandachtsvelders VIM. Daarnaast maken we ook gebruik van onafhankelijk externen; de cliëntvertrouwenspersoon WZD, klachtenfunctionaris en een onafhankelijk extern voorzitter bij Prisma-onderzoeken naar aanleiding van een incident/calamiteit.

Leren van incidenten en calamiteiten

Incidenten

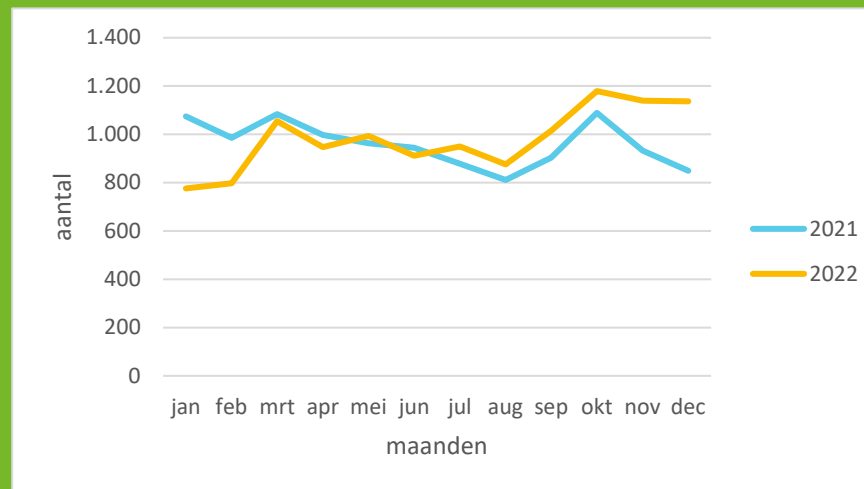
Incidenten

- Toename van het totaal incidenten t.o.v. vorig jaar is circa 3%
- Veelvoorkomende incidenten:
 - o agressie- en verbaal geweld,
 - o medicijnincidenten
 - o valincidenten
 - o vermissing

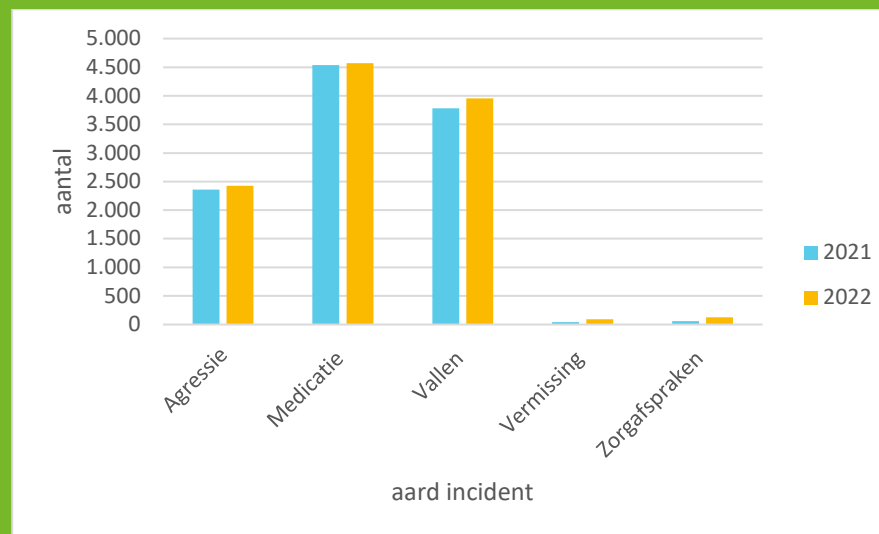
Mogelijk oorzaken

- complexer wordende doelgroep
- implementatie opendeurenbeleid

Aandachtspunten: zorgen voor voldoende kennis, vaardigheid en ondersteuning bij omgaan met onbegrepen gedrag



Grafiek 1: Totaal aantal incidenten per maand.



Grafiek 2: top 5 veelvoorkomende incidenten

Calamiteiten

In het afgelopen jaar zijn drie situaties onderzocht waarvan in twee gevallen een IGJ-melding is gedaan. Beide IGJ-meldingen betrof het een ernstig valincident Oorzaken die hier aan ten grondslag liggen zijn: het ziektebeeld van de cliënt, onvoldoende samenwerking tussen het team en de verschillende disciplines en afspraken rondom valrisico's die niet voldoende in het zorgdossier zijn beschreven.

Implementatie Wet zorg en dwang

Steeds meer mensen met dementie die onder de reikwijdte van de WZD (Wet zorg en dwang) vallen, blijven thuis wonen. Het kan voorkomen dat deze cliënten tegen hun zin hulp krijgen bij persoonlijke verzorging of begeleiding. Daarnaast zetten mantelzorgers steeds meer (toezichhoudende) technologie in, hetgeen eveneens ingrijpt in de persoonlijke levenssfeer van de cliënt. Daarom zijn medewerkers in de extramurale zorg genoodzaakt stil te staan bij de keuzes die zij maken in deze situaties. Hoewel nog niet alle rollen in de ambulante setting duidelijk zijn, gaan we over tot implementatie van de WZD. Essentieel bij deze ontwikkeling is de samenwerking tussen verschillende disciplines die betrokken zijn bij de cliënt.

De intramurale zorg draagt bij aan het bieden van ruimte en vrijheid voor de cliënt door implementatie van het open deuren beleid. In 2022 is er een inventarisatie opgesteld in hoeverre de visie toegepast kan worden binnen de locaties van Carintreggeland. Daarnaast is een procesbeschrijving geschreven met daarin opgenomen welke verantwoordelijkheden de zorgverantwoordelijk heeft en is deze beschrijving geïmplementeerd

Leven in vrijheid.

In 2022 wordt een cliënt gedwongen opgenomen omdat de zorg thuis niet meer veilig is. Eenmaal in het verpleeghuis heeft client veel moeite om aan de nieuwe omgeving te wennen en probeert telkens naar 'huis' te gaan. Hij klautert over het hek en loopt naar het ouderlijk huis of naar een van zijn vrienden.

In eerste instantie probeert het team hem binnen te houden, maar hij wordt steeds agressiever. Na overleg met familie is besloten meneer meer ruimte te geven. Samen met de fysiotherapeut, ergotherapeut en de adviseur zorgtechnologie is gekeken met welke hulpmiddelen meneer veilig naar buiten kan. De keuze valt op een gps. Meneer ervaart meer ruime en vrijheid en laat minder agressief gedrag zien. Een mooi voorbeeld volgens manager van de Elshof.

Manager verpleeghuis De Elshof

Medicatieveiligheid

Begin 2022 is gestart met de implementatie van de medicatie controle app. Een applicatie waarbij medicatie digitaal kan worden afgetekend op de tablet. Door het werken met deze applicatie, heeft de medewerker altijd een actueel medicatieoverzicht en kan dit overzicht eenvoudig worden gedeeld met bijvoorbeeld ambulancepersoneel/ziekenhuis. Door te werken met de applicatie zou het aantal aftekenfouten moeten verminderen. Dit blijft echter nog uit. In 2023 wordt een analyse opgesteld naar de oorzaken van het niet aftekenen.

Indicatoren basisveiligheid

De verpleeghuiszorg werkt met een aantal indicatoren basisveiligheid. Elk jaar zijn er drie 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 2022 werden de keuze-indicatoren gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking en decubitus gekozen. In 2023 zal Carintreggeland nader uitwerken op welke wijze de gevraagde informatie van de externe stakeholders beter afgestemd kan worden op de inrichting van de interne systemen.

Toelichting basisindicatoren veiligheid

Eten en drinken

Vanaf 2021 kunnen 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 96,6% van alle cliënten binnen Carintreggeland afspraken over de laatste fase zijn vastgelegd. De SO voert bij opname het gesprek over palliatieve zorg.

Tabel 2: Indicatoren basisveiligheid 2022

Indicator	Resultaat
1.1 Decubitus Percentage cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger	1,68%
2. Advance Care Planning Percentage cliënten op de afdeling waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier	96,6%
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.	97,5%
Aanbevelingsscore (net promotor score) Gemiddelde cijfer / Percentage cliënten/clientvertegenwoordigers dat de zorgorganisatie aanbeveelt aan vrienden en familie	8,8
Kwaliteitsverslag URL van de website waar het kwaliteitsverslag 2022 te vinden is.	Ja, website

* 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 z.s.m. nadat de fout zich heeft voorgedaan. Indien de oorzaken raken aan andere disciplines wordt de analyse met de andere disciplines gedeeld

Hoofdstuk 2 Waardevol werken

Waardevol Werken staat voor alles wat voor een medewerker bijdraagt aan goed, veilig en prettig kunnen werken. Voor onze medewerkers gelden dezelfde uitgangspunten als voor onze cliënten. Er is aandacht voor hun gezondheid, welbevinden, talenten en mogelijkheden. We denken bewust na over de fysieke en mentale balans en wat hiervan de (positieve) impact is. We faciliteren de eigen regie over het werk en geven aandacht aan preventie, gezondheid en duurzame inzetbaarheid, waarbij we uitgaan van ieders eigen verantwoordelijkheid.

Werven en behouden van medewerkers

De arbeidsmarkttekorten maken dat we op een andere manier moeten gaan kijken naar inzet van medewerkers. Daarbij willen we gebruik maken van ieders competenties en talenten. In de praktijk zien we dat een aantal potentiële medewerkers niet beschikt over de juiste diploma's, maar wel bekwaam is om een functie uit te oefenen. Door het aanbieden van op maat gemaakte begeleiding en scholing wordt het mogelijk deze medewerker aan te stellen op een gelijkwaardig niveau. Daarnaast is het aanbieden van oriëntatiebanen een andere manier om het tekort aan personeel tegen te gaan. In 2022 hebben 27 kandidaten gesolliciteerd. 19 kandidaten zijn geselecteerd en zullen in februari 2023 starten met een oriëntatiebaan. In 2023 wordt onderzocht of het mogelijk is om gedurende het gehele jaar oriëntatiebanen aan te bieden.

Het potentieel pakken / Jouw contract jouw keuze

Ons huidige potentieel aan medewerkers kan beter benut worden. In 2022 is binnen de verpleeghuizen Botterhof in Wierden, Titus Brandsmahof, De Elshof en De Weijdehof in Almelo de pilot 'Jouw contract, jouw keuze' uitgerold. In de pilot is onderzocht of door het aanbieden van grotere contracten meer rust in het werk gecreëerd wordt en of daardoor de betrokkenheid en het werkplezier verbetert. De resultaten van de pilot waren positief, daarom wordt in 2023 deze manier van werken geïmplementeerd binnen alle zorgteams.



Afbeelding1: Resultaten van de pilot bij de 4 verpleeghuizen

Uit de resultaten bleek ook dat een prettig rooster een voorwaarde is om meer uren te gaan werken. Om dit te kunnen doen is de functie van planner geïntroduceerd. De planners gaan met medewerkers in gesprek over het bewust kiezen voor een contract dat bij hen past. Aangezien de functie van planner een nieuwe functie is, worden ook zij met behulp van een ontwikkelprogramma ondersteund. In het volgende [filmpje](#) zijn de ervaringen van verschillende collega's te zien.

Ontwikkelingsessies Waardevol Werken

Een andere manier om te leren en ontwikkelen is het regelmatig stil staan bij hoe een team zich verder kan ontwikkelen. Alle teams binnen Carintreggeland krijgen de gelegenheid om een ontwikkelingsessie Waardevol Werken te plannen, gefaciliteerd door de afdeling Werk en Leren. In een ontwikkelingsessie gaat het team in gesprek over de pijlers van waardevol werken: dagelijks werk, onze cultuur, dagelijks leren, dagelijks gezond en dagelijks leven. Eind 2022 is het instrument geëvalueerd. Uit deze evaluatie bleek dat de ontwikkelingsessies een wezenlijke bijdrage leveren om het gesprek over (een van) de pijlers waardevol werken te voeren. Een ontwikkelpunt is dat procesbegeleiders beter toegerust moeten worden om het gesprek nog beter te begeleiden.

Soms kom je scores tegen die minder positief zijn. Juist ook die punten willen we op dat moment open met elkaar bespreken. Ook hebben we afgesproken dat je mag delen hoe het met je gaat. Dat maakt ons een hecht team. En we zijn blij met onze manager die naar ons luistert en aandacht heeft.'

Collega St. Elisabeth

Anders digitaliseren

Het is van groot belang dat elke medewerker nu en in de toekomst beschikt over de digitale vaardigheden die nodig zijn om zijn functie goed te kunnen uitoefenen. Er is een overzichtelijk en passend leeraanbod beschikbaar voor medewerkers om hun digitale basisvaardigheden en vaardigheden (voor zorgapplicaties) te ontwikkelen. Binnen de teams wordt gewerkt met aandachtsvelders digivaardigheid, die worden ondersteund door twee adviseurs digivaardigheid. In november is de dag

van de digitale vaardigheden georganiseerd. De doelstellingen rondom het verbeteren van digitale vaardigheden kunnen worden aangescherpt. In 2023 zullen we nieuwe plannen initiëren om Anders digitaliseren een nieuwe boost te geven.

Monitor Waardevol werken

Carintreggeland heeft voor het meten van de tevredenheid van medewerkers een eigen instrument ontwikkeld dat gebaseerd is op de pijlers van Waardevol Werken. Elk thema bestaat uit verschillende stellingen waaraan een score kan worden gehangen. In 2022 is de monitor waardevol werken door 67% van de medewerkers ingevuld, het gestelde doel is daarmee bijna gehaald. Carintreggeland breed scoren medewerkers Waardevol Werken met een 7,6. (in 2021 was dit 50,5% en 7.7). Van belang is dat teams met elkaar in gesprek gaan over de uitkomsten van de monitor. Dit gesprek vinden wij veel belangrijker dan de uitkomst. Het gesprek kan inzichten geven om de beleving binnen teams rondom waardevol werken te bespreken, waarbij gerichte acties de inzetbaarheid kan vergroten.

Inzetbaarheid

In het kwaliteitsplan van 2022 is te lezen dat wij ernaar streefden het verzuimcijfer in 2022 terug te brengen naar 7,5%. De cijfers over dit jaar laten zien dat dit om allerlei redenen niet realistisch is geweest. Het daadwerkelijke percentage in 2022 ligt op 9,1%. Weliswaar lager dan in de branche, maar hoger dan in de doelstelling omschreven stond. Naar aanleiding van deze percentages zijn inzetbaarheidsplannen opgesteld en is een leerpad inzetbaarheid ontwikkeld. Zoals al eerder benoemd in de paragraaf ontwikkelingsessies is het van belang dat de manager in gesprek gaat met zijn teams om samen aan de doelstellingen te werken en aan te geven wat dit voor zowel het team als het individu betekent.

Hoofdstuk 3 Gezonde organisatie

Carintreggeland wil een wendbare organisatie zijn die de belofte ten aanzien van waardevol leven en waardevol werken waarmaakt en continuïteit daarin borgt. Te denken valt aan: verbindend en inspirerend leiderschap, doelmatigheid en doelgericht opereren, een lerende organisatie, samenwerking met netwerkpartners en gezond voor mens en milieu

Samenwerking in de regio

Samenwerking vinden we belangrijk. Samenwerking vindt plaats op alle niveaus binnen de organisatie en met verschillende samenwerkingspartners. We zoeken samen met anderen, naar verbinding om te kijken waar we de kwaliteit van leven voor cliënten kunnen verbeteren en hoe we ons kunnen onderscheiden als werkgever. Doordat het accent meer komt te liggen op gezond leven, welzijn en preventie, leggen we nog meer nadruk op samenwerking in de keten. Onder andere huisartsen, ziekenhuizen, zorgorganisaties, welzijnsorganisaties, corporaties, gemeenten en onderwijsinstellingen gaan nog meer samenwerken. Soms op basis van samenwerking, soms op basis van geformaliseerde structuren. Als VVT-organisaties in de regio wordt meer en meer gezocht naar samenwerking, afstemming, coördinatie en gezamenlijke ontwikkeling. In 2022 zijn medewerkers van Ziekenhuisgroep Twente, ZorgAccent, TriviumMeulenbeltZorg en Carintreggeland gestart met het optimaliseren van de transferketen, waardoor de doorstroom van ziekenhuis naar verpleeghuis of wijkverpleging onder de loep is genomen.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Ons kwaliteitsmanagementsysteem faciliteert niet alleen individuen maar ook de organisatie als geheel leert en werkt continu aan kwaliteitsverbetering. Carintreggeland beschikt over verschillende kwaliteitsinstrumenten zoals incidentenanalyses, klachtenrapportages, Zorgkaart Nederland, cliënttevredenheidsonderzoeken, interne en externe audits en moreel beraad. In het plan 2022 is benoemd dat we deze instrumenten meer met elkaar willen verbinden, zodat er een actueel en nauwkeurig beeld kan worden geschetst. Halverwege 2022 is bepaald dat deze opdracht breder wordt opgepakt.

Klachten

In 2022 zijn er minder klachten ontvangen. Het aantal klachten binnen de verpleeghuiszorg en herstellzorg is vrijwel gelijk gebleven aan het aantal in 2021. Het aantal klachten in de extramurale zorg is echter gehalveerd (14 t.o.v. 27). Daarmee is de trend van het oplopende aantal extramurale klachten doorbroken

De klachtenfunctionaris ontvangt het merendeel van de klachten, een enkele komt bij binnen de Raad van Bestuur, een manager of bij Alerta. Opvallend is dat in 2022 vijf klachten bij de Klachtencommissie zijn ingediend. Dit aantal is in de afgelopen jaren nog niet eerder zo hoog geweest. Reden hiervoor is dat klagers graag sneller een oordeel willen over de gegrondheid van de klacht en minder gericht zijn op bemiddeling. Het aansprakelijk stellen en schadevergoedingseisen komen nu vaker voor dan in het verleden. De organisatie is daarvoor voldoende verzekerd.

De aard van de klacht heeft veelal te maken met professioneel handelen, bejegening of communicatie. In een aantal klachten is sprake van alle hierboven genoemde aspecten. De klachtenfunctionaris bepaalt in zo'n geval in welke categorie de klacht valt. Klachten in de intramurale zorg

hebben vaak te maken met verwachtingen en communicatie. De klachtenfunctionaris heeft hierover een aanbeveling opgenomen in het rapport. Ook hebben cliënten/verwanten in een aantal klachtsituaties de behandelaar gemist. Na bijvoorbeeld een onverwacht overlijden willen nabestaanden graag in gesprek met de arts.

Audits

Vanaf maart 2022 konden de audits 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
- Ontbreken van vim-analyses op team en managers niveau
- onvoldoende kennis van de wet zorg en dwang en het bijbehorende stappenplan

Duurzaamheid

Carintreggeland zet zich in voor meer duurzaamheid binnen de zorg maar ook binnen de bedrijfsvoering en vastgoedontwikkelingen.

Carintreggeland streeft ernaar een organisatie te zijn waar cliënten en medewerkers zich gerespecteerd en thuis voelen, ongeacht zichtbare en onzichtbare verschillen in achtergronden, ervaringen, perspectieven, kenmerken en identiteit.

T.a.v. duurzame inzetbaarheid van medewerkers zijn de belangrijkste speerpunten: medewerkers zijn vakbekwaam, gemotiveerd en vitaal; een

ontwikkelingsgerichte cultuur bij medewerkers en het bevorderen van diversiteit en inclusiviteit in de organisatie.

Carintreggeland bevordert duurzame mobiliteit: meer medewerkers op de fiets! Hier past de actie van Overijssel Onderweg, het mobiliteitsprogramma van de provincie Overijssel heel goed in. Overijssel Onderweg heeft voor een periode van drie maanden 50 e-bikes beschikbaar gesteld voor onze zorgmedewerkers om op de fiets naar hun cliënten of verpleeghuislocatie te gaan. In de werkkostenregeling is extra ruimte gecreëerd door het bedrag voor het aanschaffen van een fiets te verhogen.

In 2022 is er veel aandacht gegeven aan het verduurzamen van de bedrijfsvoering. Er is een adviseur duurzaamheid aangenomen en de Green Deal 3.0 is ondertekend. De Green Deal 3.0 is verwerkt in het beleid duurzaamheid en is richtinggevend. De pijlers in het beleid, voortvloeiend uit de Green Deal 3.0, zijn:

- Gezondheidsbevordering van cliënten en medewerkers;
- Vergroten bewustwording en kennis over de impact van de zorg op het klimaat en andersom;
- CO2-uitstoot met 55% in 2030 en klimaatneutraal in 2050;
- Primair grondstofgebruik 50% verminderen in 2030 en maximaal circulaire zorg in 2050;
- Verminderen milieubelasting door medicatie(gebruik).