

Kwaliteitsverslag 2023

Carintreggeland



Inhoudsopgave



Voorwoord

BLZ
02

Het zijn onzekere tijden zowel mondiaal als dichterbij huis. Veel is in beweging in de samenleving en binnen de zorg. Het urgentiegevoel dat het anders moet, is op dit moment sterker dan ooit.

Dit vraagt een grote inspanning van de organisatie. Hoe maak je met elkaar de beweging? Hoe structureer je dat en hoeveel ruimte laat je? Hoe respecteer je de verschillen die er zijn en geef je tegelijkertijd samen richting en invulling aan de koers die is uitgezet? We moeten oude patronen, werkwijzen en denkkaders loslaten. We zoeken naar creatieve oplossingen vanuit de cliëntreis. Wendbaar, samen anders op weg. Een uitdagend perspectief en een waardevolle zoektocht, hoe dan ook!

Vanuit onze visie en met een organisatie die in de basis op orde is, zijn we in staat deze lijn krachtig door te zetten. Het vraagt een stevige inspanning van de organisatie om zorg en ondersteuning daadwerkelijk anders vorm en inhoud te geven.

Het anders denken en anders doen is onze basis. De noodzakelijke veranderingen die zich nu snel voltrekken, overkomen ons dan ook niet, maar stimuleren ons om op de ingeslagen koers door te gaan en stappen te zetten.

We hebben veel in huis en door die talenten nog beter te benutten zijn we wendbaar en in staat flexibel en slim inhoud te geven aan Waardevol leven, Waardevol werken en een Gezonde Organisatie.

De raad van bestuur kijkt met trots terug op 2023. Wij zijn alle medewerkers heel dankbaar voor hun grote inzet en betrokkenheid. We hebben in 2023 opnieuw laten zien dat we samen vanuit onze visie in staat zijn om anders naar zorg te kijken. Samen met de raad van toezicht, medezeggenschapsorganen, vrijwilligers en vele belanghebbende organisaties, zijn we op weg Waardevol leven en Waardevol werken waar te maken.

Heidi de Bruijn en Inge Zwijnenberg
raad van bestuur



Hoofdstuk 1

Carintreggeland in het kort

Carintreggeland is 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.

Carintreggeland heeft in haar visienota de koers voor de komende jaren uitgezet. Op basis van de te verwachten ontwikkelingen tot 2030 hebben wij vijf strategische thema's bepaald: Anders professionaliseren, Anders Wonen, Anders Participeren, Anders Digitaliseren en Anders Netwerken. 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.

Carintreggeland heeft de cliënt als uitgangspunt 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. Hiertoe zijn we in 2023 gestart met een programma onder de naam 'Samen Anders op Weg'. Het programma levert in voorwaardelijke zin een belangrijke bijdrage aan het realiseren van de visie van Carintreggeland.

Op 1 december 2023 is het generiek kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', aangeboden aan het Zorginstituut. Naar verwachting wordt het kompas op 1 juli 2024 opgenomen in het Register. De huidige kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg, Wijkverpleging en het addendum voor langdurige zorg thuis, komen daarmee te vervangen. Het kompas sluit goed aan op de visie en de strategische thema's van Carintreggeland.

In het kwaliteitsplan van 2024 hebben we onze visie, die gebaseerd is op de pijlers Waardevol leven, Waardevol werken en Gezonde organisatie als uitgangspunt genomen. De pijler Gezonde organisatie is in dit verslag niet verder uitgewerkt. Carintreggeland is financieel gezond. Verdere informatie staat in het bestuursverslag (link). In dit plan zijn de ambities ten aanzien van Waardevol leven en Waardevol werken verder uitgewerkt en geconcretiseerd.

Met de realisatie van 'Samen Anders op Weg' wordt binnen Carintreggeland het volgende gerealiseerd:

- bijdrage aan Waardevol leven en Waardevol werken, door simpelere en eenvoudiger toepassingen te realiseren waarmee collega's prettiger kunnen werken;
- inrichting van de controlling en auditing processen;
- beschrijving van onze primaire processen, vereenvoudigd en gedragen door de organisatie.
- het werken met het Elektronisch Cliënten Dossier en Plannen & Roosteren is gestandaardiseerd;
- bouw dataplatform en voorbereiding op de data gedreven organisatie;
- Het vergroten en versterken van de eigen regie en verantwoordelijkheid van de medewerker.

Carintreggeland in feiten en cijfers

1 januari 2024

carint
reggeland



Wie we zijn

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

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

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

Met:

4.222 gem.
in 2023
medewerkers

633 stagiaires
in 2023

1.842
vrijwilligers



Ondersteunen we:

11.718
cliënten

7.787 Zorgverzekeringswet
2.813 Wet langdurige zorg
1.118 Wet maatschappelijke
ondersteuning

Dit doen we in Twente:

22 Verpleeghuizen
1.386 Plaatsen
2 Locaties Geriatrische Revalidatie Zorg
49 Teams wijkverpleging
21 Locaties dagbegeleiding
10 Teams thuisbegeleiding

Bekijk al onze
locaties
Klik hier >



Lees meer in
het kwaliteits-
jaarverslag
Klik hier >

Onze omzet **224 miljoen**

Ons verhaal



Bekijk onze
jaarrekening
Klik hier >

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

Onze Thema's



**ANDERS
PROFESSIONALISEREN**



**ANDERS
WONEN**



**ANDERS
PARTICIPEREN**



**ANDERS
NETWERKEN**



**ANDERS
DIGITALISEREN**

Bekijk onze
visie
Klik hier >

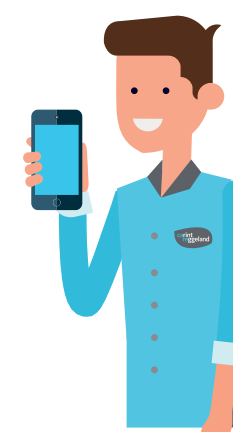
Onze volgers

in 7.374
f 4.382
X 1.462
ig 1.871

Meer over Carintreggeland?
carintreggeland.nl

Tevreden over onze kwaliteit

9,0



Kijk op Zorgkaart
Nederland
Klik hier >

waardevol leven

Hoofdstuk 2

waardevol *leven*

BLZ
05

1. Vergroten van zelf- en samenredzaamheid van de cliënt

De komende jaren zal er veel veranderen en dat vraagt om aanpassingen in de benadering van en zorg voor onze cliënten. 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 eigen regie en het nemen van eigen beslissingen het uitgangspunt bij waardevol ouder worden. De volgende accenten hebben we in 2023 gelegd met betrekking tot waardevol leven:

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

Zelfredzaamheid vinden we belangrijk. Betrokkenheid van naasten, familie en vrijwilligers is daarbij belangrijk. We willen graag samenwerken en bestaande structuren in stand houden. 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 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.

Om deze beweging op gang te krijgen en kracht bij te zetten voeren we met cliënten en met elkaar het "Andere Gesprek". Met het Andere Gesprek achterhalen we wat de cliënt belangrijk vindt. We stellen daarin niet het probleem centraal maar een betekenisvol leven. Deze manier van werken vormt basis en ligt in lijn met het gedachtegoed van positieve gezondheid.

De echte beweging start bij de zorgprofessionals in de teams. Zij hebben namelijk veel creativiteit en oplossend vermogen. Het is daarom belangrijk om met elkaar in gesprek te gaan over echte praktijksituaties met herkenbare dilemma's. Het voeren van deze gesprekken en het doorvertellen in de organisatie blijkt een krachtig instrument te zijn in het realiseren van een organisatiestrategie. Met het Andere Gesprek kunnen we achterhalen wat de wensen, behoeften en mogelijkheden zijn van cliënten en collega's. Dit hebben we in 2023 ondersteund met scholingen. Ook is er een nieuwe JEP- groep (intranet) gelanceerd. Op deze JEP-groep staan tools zoals filmpjes, presentaties en voorbeelden die medewerkers kunnen gebruiken om met elkaar in gesprek te gaan.

In verpleeghuis De Schutse in Rijssen is een bewoner in zorg gekomen die het niet prettig vindt dat zorgmedewerkers hem helpen bij het douchen. Toen hij nog thuis woonde, hielpen zijn kleindochters hem altijd met zijn persoonlijke verzorging. Het zorgteam heeft samen met kleindochters gekeken naar manieren waarop zij die specifieke zorg voor hun opa voort konden zetten. De bewoner kan vanaf dat moment weer ontspannen douchen.

Op een andere woning is een bewoner komen wonen die thuis altijd biljartte. In een gesprek met de welzijnscoach heeft hij aangegeven dit graag te willen blijven doen. De welzijnscoach heeft vervolgens contact opgenomen met de naastgelegen locatie waar deze welzijnsactiviteit wel werd aangeboden. Samen met de eerst contactpersoon van familie en zorg hebben ze een rijschema opgesteld zodat hij regelmatig kan biljarten met de groep

Beide verhalen zijn prachtige voorbeelden over het samenspel tussen formele zorg en informele zorg.

- Verpleeghuis De Schutse -

Hoofdstuk 2

waardevol *leven*

BLZ
06

1.2 Vergroten inzet zorgtechnologie en hulpmiddelen

Het inzetten van hulpmiddelen en (zorg) technologie dragen bij aan Waardevol leven voor de cliënt en het vereenvoudigen van het werk van medewerkers. Door digitale technologieën in te zetten, ondersteunen we ouderen bij uiteenlopende levensdomeinen, zoals 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).

In 2023 hebben alle wijkverpleegkundigen en een groot deel van de overige medewerkers in de wijk deelgenomen aan intervisie-bijeenkomsten over indicatiestellingen en de inzet van passende zorg. Dit heeft geleid dat cliënten met een enkelvoudige zorgvraag geen zorg meer ontvangen in verband met de inzet van hulpmiddelen en/of technologie. Eind 2023 heeft Carintreggeland een subsidieaanvraag (2de tranche van het IZA wijkfonds) gedaan en toegewezen gekregen. Carintreggeland wil met deze subsidie ervoor zorgen dat opgedane inzichten uit de 1ste tranche een vervolg krijgen. Dit doen we door per team 'ambassadeurs' te benoemen voor de periode van een jaar. Deze ambassadeurs worden geschoold door de adviseurs zorgtechnologie op het thema (digitale) hulpmiddelen voor vergroten zelfredzaamheid. Deze kennis nemen de ambassadeurs mee terug naar de teams, die vervolgens samen kijken hoe zij de zelfredzaamheid van hun cliënten daadwerkelijk kunnen versterken.

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. Vier zorgorganisaties in Twente: TriviumMeulenbeltZorg, ZorgAccent, Zorggroep Sint Maarten en Carintreggeland hebben in 2023 een verkenning gedaan voor het opzetten en inrichten van een Ontzorgcentrale. Met een Ontzorgcentrale willen partijen zorgmedewerkers ontlasten en cliënten in staat stellen, door de inzet van hulpmiddelen en bewezen zorgtechnologieën, meer eigen regie te nemen over hun leven.

In mijn werk als casemanager merk ik dat cliënten grip proberen te houden op hun leven. Het bijhouden van een kalender is daarbij heel belangrijk. Door inzet van bijvoorbeeld Bbrain, Dayclock of Compaan, krijgen cliënten steeds meer grip op hun eigen agenda. Of bijvoorbeeld de uitgebreidere functies van de klok worden gebruikt, is afhankelijk van de interesse en de bereidheid van de familie, de mate van openstaan voor technologie en de ervaren mantelzorgbelasting.

Ik zie na het uitlenen van de klokken ook dat familie van andere cliënten klokken aanschaffen. Een cliënt heeft de Dayclock en ziet de dagstructuur in beeld, een andere cliënt heeft een Compaan aangeschaft en kan daarmee met haar dochter in het buitenland beeldbellen en de Bbrain werd door een cliënt gebruikt met de gesproken herinneringsteksten. Maar vaker zie ik dat de cliënten de klok alleen gebruiken voor de datum-, dagdeel- en tijdsaanduiding. Zo lang mogelijk zelfstandig blijven is het streven voor veel cliënten. Het inzetten van een klok draagt daar bij mij in meerdere cliëntsituaties aan bij, vooral wanneer de klok tijdig wordt ingezet, zodat de cliënt het aan kan leren om erop te kijken.

- Casemanager Dementie -

Hoofdstuk 2

waardevol *leven*

2. Cliëntervaringen

Carintreggeland scoort al jaren hoog op cliënttevredenheid. Onze cliënten geven zowel de dag- en thuisbegeleiding als de wijkverpleging als de zorg in onze verpleeghuizen een goede score. Intramuraal wordt periodiek een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In 2023 hebben 640 cliënten hieraan deelgenomen. De gemiddeld score komt uit op een 8,3. Daarnaast scoort Carintreggeland op Zorgkaart Nederland een gemiddelde van 8,8. In hoofdstuk 1 is een link naar de waarderingen van Zorgkaart Nederland opgenomen. In tabel 1 staan de resultaten van de interne vragenlijst.

In de maanden juni en juli 2023 is een cliëntenraadpleging uitgevoerd via de PREM (Patient Reported Experience Measure) Wijkverpleging. Deze cliëntenraadpleging is onderdeel van de landelijke Kwaliteitsuitvraag 2023. Voor deze cliëntenraadpleging zijn 876 vragenlijsten verstuurd (respons 50%). Carintreggeland als organisatie scoort een 8,6 en de medewerkers scoren een 8,8.



Uitreiking top 2023 van Zorgkaart Nederland



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

Tabel 1: resultaten interne tevredenheidsonderzoek

Hoofdstuk 2

waardevol *leven*

3. Het bieden van ruimte en vrijheid

Implementatie Wet zorg en dwang

Carintreggeland heeft in haar visie op vrijheid en veiligheid geformuleerd dat zorg zoveel mogelijk vrijwillig wordt geboden, tenzij het vanwege een ernstig nadeel, niet kan. We hebben gemerkt dat de implementatie van de Wet zorg en dwang (hierna: Wzd) voor medewerkers dilemma's oproepen.

In 2022 en 2023 zijn er pilots uitgevoerd, die geresulteerd hebben in een scholingsplan om medewerkers beter te kunnen ondersteunen bij de invulling van het stappenplan (onderdeel van de Wzd). Een van de onderdelen van het scholingsplan is een e-learning. Deze moet door elke intramurale medewerker, behandelaar, regieverpleegkundige en manager van de locatie gemaakt worden. Voor medewerkers intramuraal zonder behandeling, wijkverpleging en dag- en thuisbegeleiding is een aangepaste e-learning opgesteld. Naast het vergroten van kennis via scholing worden ook locatiebijeenkomsten en familiebijeenkomsten gehouden. Deze zullen in 2024 plaatsvinden.

De toepassing van de Wet Zorg en Dwang (WZD)

Onlangs is er in één van onze locaties iemand opgenomen met een Rechterlijke Machtiging (hierna: RM) op de gesloten afdeling. Het ging om iemand die nog redelijk mobiel was, veel buiten zijn huis verbleef en weinig hulp/ zorg toeliet in de thuissituatie. Door dit verzet tegen hulp in de thuissituatie voorzagen we veel problemen wanneer deze persoon op de gesloten afdeling zou komen wonen. Het verzet wat meneer thuis liet zien tegen hulpverlening is ook de reden dat een RM is afgegeven. Gelukkig hadden we kort de tijd om deze opname goed voor te bereiden. We zijn in overleg gegaan met alle betrokken disciplines: manager, zorgteam, zorgregelaar, arts, psycholoog en WZD-functionaris. We hebben met elkaar een plan opgesteld waardoor hij wel de zorg krijgt die hij nodig heeft; er was tenslotte niet voor niets een RM afgegeven. Maar we hebben ook gekeken naar de vrijheden die hij nodig heeft; bijv. fietsen naar de stad. Dit plan hebben we vervolgens kunnen bespreken met de familie die hier heel blij mee was.

Zorgoproepsysteem

Tot nu maakt Carintreggeland gebruik van eerste generatie akoestische en sensorische bewakingssystemen. Deze systemen voldoen niet langer aan onze visie op vrijheid en veiligheid. We willen bijvoorbeeld gebruik gaan maken van een bedsensor. Bij dit type sensor kunnen scenario's worden ingesteld. Dit betekent dat de zorgprofessional aan kan geven wanneer hij een melding over een cliënt wil ontvangen. Daarnaast willen we dat alle meldingen, dus ook van bijvoorbeeld: GPS, slim incontinentiemateriaal of de Wolk Heupairbag binnenkomen op één smartphone-applicatie. Om bovengenoemde te realiseren is in 2020 een marktverkenning uitgevoerd naar zorgoproep systemen. In 2022 is een selectie gestart voor een Zorgoproepsysteem (ZOS). Dit traject heeft begin 2023 geleid tot de keuze voor het ZOS IQ Messenger (IQM). Eind juni 2023 is besloten IQM te implementeren op drie locaties waar het bestaande ZOS in 2023 is afgeschreven. Deze drie locaties zijn Eltheto, Backenhagen en Herinckhave.

BLZ
08



Vervolgens is er een GPS aangevraagd en kon de opname plaatsvinden. Omgangsafspraken zijn gemaakt; die gaan voornamelijk over hoe wij hem benaderen. Dat doen we op zo'n manier dat hij zich ontzorgd voelt en merkt dat hij vrij is om te gaan en staan waar hij wil. We hebben met het zorgteam geprobeerd zoveel mogelijk te benadrukken dat hij niets "moet"! Daarnaast stelden we zelf verschillende keren per dag aan hem voor dat hij even van de afdeling af kon gaan wanneer hij wilde (mede mogelijk door de GPS en goede afspraken met familie en de rest van de locatie). Hij maakt hier nog maar mondjesmaat gebruik van.

We zijn nu een aantal weken verder en de eerste evaluaties hebben plaatsgevonden. Het gaat boven verwachting goed. Er is geen strijd ontstaan en de persoon in kwestie is blij dat hij na lange tijd ontzorgd wordt en zou niet meer terug willen naar de eigen woning.

- Psycholoog en Wzd functionaris -

Hoofdstuk 2

waardevol *leven*

4. Opstarten afdeling voor mensen met zeer ernstig probleemgedrag (D-ZEP)

Samen met Liberein en TMZ ontwikkelt Carintreggeland regionale consultatie en intramurale capaciteit voor een tijdelijk verblijf voor cliënten met dementie en zeer ernstig probleemgedrag (D-ZEP) in de regio. Het verblijf richt zich op goed omgaan met probleemgedrag en met terugkeer naar de eigen woonsituatie als doel. De drie organisaties werken inmiddels samen als D-ZEP Alliantie Twente. In 2023 is D-ZEP Alliantie Twente als samenwerkingsverband geformaliseerd middels een samenwerkingsovereenkomst. Het regionale consultatieteam D-ZEP is volledig geoperationaliseerd. Binnen Carintreggeland heeft een Programma van Eisen voor de D-EP afdeling met 12 intramurale bedden op verpleeghuislocatie de Wheehof afgerond en is de aanbesteding gestart. In oktober organiseerden we een informatiebijeenkomst waar een brede range aan stakeholders is geïnformeerd over de visie, de doelgroep en aanmeldprocedure van D-ZEP Alliantie Twente. Tot slot is in het najaar gestart met het opstellen van een zorgpad, die passend is bij landelijke LVHC-richtlijnen. (IQM). Eind juni 2023 is besloten IQM te implementeren op drie locaties waar het bestaande ZOS in 2023 is afgeschreven. Deze drie locaties zijn Eltheto, Backenhagen en Herinckhave.

5. Behalen van status Regionaal Expertisecentrum (REC-status) voor Geronthopsychiatrie

Carintreggeland is geaccepteerd als kandidaat-lid Regionaal Expertise Centrum Gerontopsychiatrie (REC GP). Met een REC bieden we zorg aan cliënten met ouderdomsproblemen in combinatie met psychiatrische problematiek. Deze zorg is complex en intensief. Bij het REC ligt de nadruk op persoonlijk herstel. Centraal staat de cliënt in verbinding met de naaste, niet de ziekte. Dit noemen we herstelgerichte zorg. De begeleiding omvat het structureren, ontwikkelen en motiveren van vaardigheden en sociale contacten

De overheid vindt het belangrijk dat de cliëntengroep GP met een zeer complexe zorgvraag in de toekomst gespecialiseerde zorg ontvangt van een instelling die hierin is gespecialiseerd. In Nederland komen ongeveer tien Regionale Expertise Centra Gerontopsychiatrie. Binnen Carintreggeland wordt het REC ingericht op de locatie Eugeria in Almelo.

Het REC heeft als taak om kennis en expertise over deze gespecialiseerde zorg te delen. Ook biedt het zorg en consultatie aan cliënten die buiten het REC verblijven. In 2023 hebben we ons voorbereid op het behalen van een erkenning als REC. In het najaar van 2023 heeft een proef-visitatie plaatsgevonden. Uit deze visitatie zijn een aantal bevindingen gekomen waarmee we in 2024 aan de slag gaan.

BLZ
09

Ervaringsverhaal van de psycholoog

Laatst was ik met een collega-consulent betrokken bij een cliënt met een ingewikkeld ziektebeeld die vaak enorm in paniek is en daardoor boos. We hebben de situatie vanuit zoveel mogelijk perspectieven bekeken (daarom is het zo mooi dat verschillende disciplines vertegenwoordigd zijn in D-ZEP). Daarnaast hebben we andere deskundigen benaderd voor specifieke adviezen. Het team stond open voor bredere adviezen, ook ten aanzien van belevingsgerichte, warme zorg. In de evaluatie bleek dat het team daar actief mee aan de slag is gegaan. Zo dragen we met elkaar bij aan een waardevol leven van deze cliënt, dat is echt geweldig."

- Psycholoog en lid consultatieteam -

Hoofdstuk 2

waardevol *leven*

6. Het creëren van meer Volledig Pakket thuis-plekken

Zelf als het kan; thuis als het kan; digitaal als het kan, is erop gericht de mogelijkheden te vergroten voor mensen om zo lang mogelijk, met ondersteuning van de eigen omgeving, zelfredzaam te blijven, ook als de gebreken van de ouderdom zich aandienen.

We zien dat de populatie ouderen stijgt en de vraag naar zorg en ondersteuning toeneemt, terwijl het aantal beschikbare zorgprofessionals afneemt. Dit betekent dat we de zorg anders moeten organiseren met elkaar.

De beschikbare verpleeghuiscapaciteit zal in toenemende mate alleen beschikbaar zijn voor de meest kwetsbare groep ouderen, met een zeer complexe zorgvraag. Voor de groep die daarbuiten valt maar wel een langdurige zorgbehoefte heeft, biedt Carintreggeland het volledig pakket thuis (VPT).

Actuele uitgangspunten binnen Carintreggeland en VPT zijn:

- we werken vanuit de integrale cliëntreis
- we werken vanuit onze visie; positieve gezondheid 'van zorgen voor naar zorgen dat'
- we werken met eenvoudige en herkenbare processen
- passend bij een eenvoudig functiehuis
- uitwisselbaarheid tussen de verschillende zorgsoorten moet prettig zijn om medewerkers flexibel in te kunnen zetten
- we zien VPT niet als 'zorg' product maar als een 'ondersteunings' product waarvan verzorging onderdeel uitmaakt.

In 2023 is Carintreggeland gestart met het aanbieden van VPT op de locaties Hiebendaal in Hengelo en Hoog Schuilenburg in Almelo. In de loop van 2024 breiden we het VPT-aanbod geleidelijk uit tot 300 VPT plaatsen.



BLZ
10

Hoofdstuk 2

waardevol *leven*

BLZ
11

7. Samen in de regio

Het aangaan van samenwerkingsrelaties is cruciaal om in de regio de beste zorg dichtbij te kunnen blijven leveren. Carintreggeland draagt actief bij aan een zo optimaal mogelijk zorglandschap in Twente. Hiertoe zoekt Carintreggeland nadrukkelijk de samenwerking en zo nodig nemen we het initiatief en de regie om de samenwerking tussen partners te optimaliseren. Bij het bepalen van de samenwerkingsvormen vormen Waardevol leven voor de cliënt en Waardevol werken voor de medewerker steeds het vertrekpunt.

In 2023 zijn diverse landelijke akkoorden opgesteld op het gebied van gezondheid, zorg en ondersteuning, zoals het Integraal Zorgakkoord (IZA), Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) en het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO). Deze akkoorden benadrukken het belang van samenwerking tussen organisaties vanuit verschillende domeinen. Alle partijen hebben afgesproken de samenwerking in de regio te bevorderen.

In 2023 zijn in Twente het regiobeeld tot stand gekomen met input van de verschillende betrokken partijen, waaronder Carintreggeland. Op basis van dit regiobeeld hebben de regionale samenwerkingsverbanden Twente Beter en Twentse Koers een regioplan voor Twente opgesteld. Bij het opstellen van het plan is Carintreggeland op bestuurlijk niveau nauw betrokken geweest. In dit plan wordt beschreven wat de opgaven in Twente zijn, hoe we deze opgaven gaan aanpakken en met welke partijen in Twente we dit doen. Het onderdeel van Twentse Koers gaat meer in op de samenwerking met het sociaal domein en is meer gericht op gezondheid, preventie, zorg en ondersteuning thuis. Het onderdeel van Twente Beter is meer gericht op samenwerking binnen de zorg. Het gaat daarbij om samenwerking tussen specialistische zorg, zorg in de wijk, maar ook om samenwerking met cliënten en inwoners.

8. Verduurzaming: aansluiten bij de Green Deal 3.0

Carintreggeland wil een toekomstbestendige organisatie zijn. De keuzes die we vandaag maken, zijn essentieel voor morgen. We nemen hierin verantwoordelijkheid door te werken aan een duurzame en gezonde toekomst. In het [Duurzaamheidsverslag 2023](#) hebben we alle initiatieven opgenomen waar Carintreggeland in 2023 mee aan slag is gegaan.



Hoofdstuk 3

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 Veilig Incident Meldingen (hierna: VIM) op team niveau, wordt daarbij als hulpmiddel gebruikt. Verder organiseren jaarlijks bijeenkomsten 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.

1. 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.

2. Leren van incidenten en calamiteiten

Incidenten

Toename van het totaal incidenten t.o.v. vorig jaaris circa 3%

Veelvoorkomende incidenten:

- medicijnincidenten
- valincidenten
- agressie en ongewenst gedrag

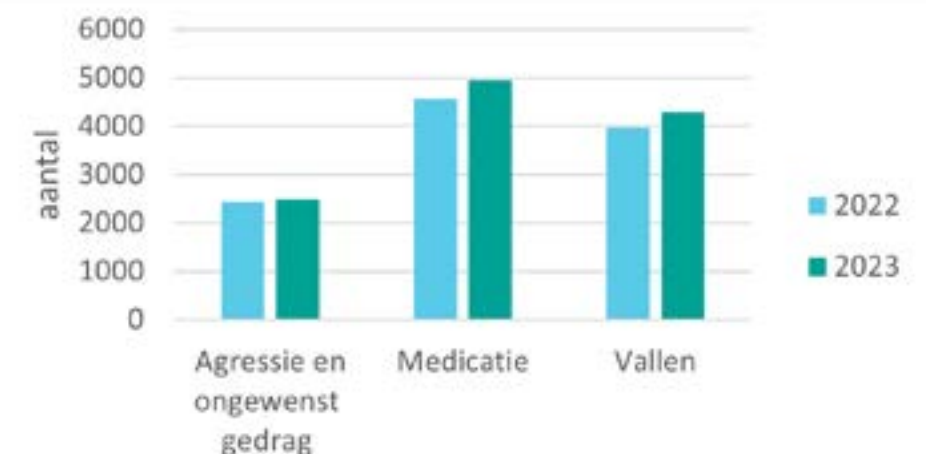
Oorzaken

- Implementatie medicatie-app
 - niet aftekenen van medicatie wordt direct zichtbaar
 - ontbreken van internetverbinding waardoor aftekenen niet mogelijk is
- Vallen vanwege ziektebeeld en/of evenwichtsstoornis
- Complexer wordende doelgroep

BLZ
12



Grafiek 1: Totaal aantal incidenten per maand.



Grafiek 2: top 3 veelvoorkomende incidenten

Hoofdstuk 3

Veilige zorg *en ondersteuning*

BLZ
13

3. Calamiteiten

In het afgelopen jaar zijn zeven situaties onderzocht. Voor één situatie is een Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)-melding gedaan. Het incident betrof geweld in de zorgrelatie waarbij sprake was van agressie tussen twee cliënten onderling. Het merendeel van de interne onderzoeken betrof valincidenten.

Oorzaken die hieraan ten grondslag liggen zijn: het ziektebeeld van de cliënt, onvoldoende samenwerking tussen team en verschillende disciplines, onbekendheid met het triageprotocol en ontbreken van verpleegkundig leiderschap.

In het volgende [filmpje](#) wordt aan medewerkers uitgelegd waarom we incidenten/calamiteiten melden en wat de werkwijze is van de interne onderzoekscommissie.

4. Klachten

In 2023 zijn er 54 klachten ontvangen, waarvan 25 klachten binnen de verpleeghuiszorg en herstellzorg. Het aantal klachten in de extramurale zorg is behoorlijk toegenomen (van 14 naar 22). De klachtenfunctionaris ontvangt het merendeel van de klachten, een enkele komt bij binnen de raad van bestuur, een manager of bij Alerta binnen. 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.

In 2023 zijn er 55 klachten afgehandeld. De gemiddelde doorlooptijd van een klacht ligt op ruim 30 dagen. Dit is vrijwel de gemiddelde doorlooptijd over de jaren 2017 – 2023. (26 dagen).

Het percentage klachten dat naar tevredenheid van de indieners is afgewikkeld ligt in 2023 op 69% (38 klachten), het percentage klachten dat niet naar tevredenheid is afgehandeld is 5% (3 klachten). Twee van deze klachten zijn door de indieners aan de klachtencommissie voorgelegd.

Het percentage van de klagers dat tevreden is over de klachtbehandeling ligt in lijn met eerdere jaren, het percentage ontevreden klagers is echter fors lager. In 2023 ligt dat percentage op 5% t.o.v. 12% gemiddeld in de periode 2017 – 2022.



Hoofdstuk 3

Veilige zorg *en ondersteuning*

5. Externe audit

In juni 2023 heeft er een externe HKZ toetsing plaatsgevonden. Naast dat we complimenten kregen over de grote betrokkenheid van onze collega's en voor alle ontwikkelingen waar de organisatie mee bezig is, waren er een aantal verbeterpunten:

- De rol en de bijbehorende taken van zorgverantwoordelijke in het kader van de Wzd is nog onvoldoende bekend in de organisatie/ implementatie Wzd in de wijkverpleging nog onvoldoende zichtbaar
- Het formulier Beheer Eigen Medicatie (BEM) wordt ingevuld als de cliënt wordt toegevoegd in de medicatie app. Het formulier wordt niet meegenomen in de jaarlijkse evaluatie (gezien bij meerdere teams)
- Het analyseformat voor het VIM op teamniveau wordt niet volledig ingevuld met gevolg dat de analyse niet volledig gemaakt wordt. (gezien bij meerdere teams).

Voor bovengenoemde punten is een plan van aanpak opgesteld, die we deels in 2023 hebben uitgevoerd.

6. Interne audit

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

7. Indicatoren basisveiligheid 2023

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 2023 werden de keuze-indicatoren 'gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking' en 'decubitus' gekozen.



Hoofdstuk 3

Veilige zorg *en ondersteuning*

7. Indicatoren basisveiligheid 2023

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 2023 werden de keuze-indicatoren 'gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking' en 'decubitus' gekozen.

Indicator	Resultaat
1.1 Decubitus Percentage cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger	1,61%
2. Advance Care Planning Percentage cliënten op de afdeling waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier	98%
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.	97,8%
Aanbevelingsscore (net promotor score) Gemiddelde cijfer / Percentage cliënten/cliëntvertegenwoordigers dat de zorgorganisatie aanbeveelt aan vrienden en familie	9.0

Tabel 2: Indicatoren basisveiligheid 2023

* 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 4

waardevol *werken*

Waardevol werken binnen Carintreggeland staat voor alles wat bijdraagt aan goed, veilig en prettig kunnen werken. Er is aandacht voor gezondheid, welbevinden, talenten en het ontwikkelen van mogelijkheden. We denken bewust na over de fysieke en mentale balans en wat hiervan de (positieve) impact is voor de medewerker. We faciliteren de eigen regie over het werk en geven aandacht aan preventie en duurzame inzetbaarheid, waarbij we uitgaan van ieders eigen verantwoordelijkheid. Vanuit waardevol werken stimuleren we het ontwikkelen van meer openheid, betrokkenheid en kwetsbaarheid, door het bieden van ruimte om de persoonlijke doelen en waarden te verbinden met die van de organisatie. Onze inzet is erop gericht dat elke medewerker zich blijvend kan ontwikkelen (talent, competenties, identiteit).

Cruciaal is dat Carintreggeland beschikt over voldoende, gemotiveerd, gezond en gekwalificeerd personeel.

Dit willen we bereiken door het voeren van het "Andere Gesprek" met medewerkers op basis van de 5 pijlers van Waardevol werken: dagelijks leven, dagelijks gezond, dagelijks werk, dagelijkse cultuur en dagelijks leren. Alle teams binnen Carintreggeland krijgen de gelegenheid om een ontwikkelsessie Waardevol werken te plannen, gefaciliteerd door de afdeling Werk en leren.

Eén van de belangrijkste uitdagingen voor de ouderenzorg is om de komende jaren voldoende mensen te vinden om de zorg te leveren die nodig is. Om nieuwe medewerkers aan te trekken en huidige medewerkers te behouden, worden we uitgedaagd om de zorg anders te organiseren en te professionaliseren. Hiermee beogen we het ziekteverzuim te verminderen, de inzetbaarheid te verhogen en werkplezier van medewerkers te vergroten.

1. Monitor Waardevol werken

De monitor waardevol werken is in het najaar van 2023 door 61,4% van de medewerkers ingevuld. Een mooi resultaat. Carintreggeland breed scoren medewerkers Waardevol werken met een 7,5. Van belang is de wijze waarop teams in 2024 met elkaar in gesprek gaan over de uitkomsten van de monitor binnen hun team. Dit gesprek is veel belangrijker dan de uitkomst van de monitor Waardevol werken. Het gesprek kan inzichten geven om de beleving binnen teams rondom waardevol werken te bespreken, waarbij gerichte acties de inzetbaarheid kunnen vergroten. Opvallend is het hoge aantal opmerkingen dat medewerkers maken over het plannen en roosteren. De ontevredenheid hierover blijft over het algemeen hoog. In 2024 zal hier heel gericht aandacht aan worden besteed. Dit doen we door het organiseren van scholingen voor planners, een heldere kaderregeling implementeren, symposia voor managers en planners en een nadere analyse op de problematiek die binnen sommige teams wordt gevoeld.

2. Meer oprechte en persoonlijke aandacht voor medewerkers

Op een krappe arbeidsmarkt is het werkgeluk van onze medewerkers cruciaal voor de reductie van uitstroom en het verhogen van inzetbaarheid. Daarom doen we alles met aandacht en nabijheid van de manager. Dit betekent iets voor het leiderschap van de manager. In 2023 is een competentieprofiel ontwikkeld voor de functie van manager. In 2024 zal elke manager aan de hand van een 360 graden feedback analyseren waar zijn of haar goede en verbeterpunten liggen op dit vlak. Daarnaast is leiderschap een blijvend onderwerp op de agenda's van de managementdagen.

Verder blijkt uit de exit enquêtes dat met name werk-privé balans en regie op het rooster een blijvende reden is om Carintreggeland, of de zorgsector te verlaten. In 2023 is deze data, in samenhang met uitkomsten monitor waardevol werken en verzuimcijfers besproken met managers, zodat een integrale aanpak van inzetbaarheid positief wordt beïnvloed.



Hoofdstuk 4

waardevol *werken*

BLZ
17

3. Werven en inzetten van medewerkers op basis van competenties /herinrichting BIG-beleid

De arbeidsmarkttekorten maken dat we ook op een andere manier moeten gaan kijken naar inzet van medewerkers. Daarbij willen we gebruik willen 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.

Het project Verruimen BIG beleid heeft in 2023 geresulteerd in een aantal adviezen/uitwerkingen, die in 2024 zullen worden geïmplementeerd. Het gaat hier om het loslaten van het centraal toetsen, het verruimen van handelingen voor de verzorgende en helpende plus en dus het werven en inzetten van medewerkers op basis van competenties. Daarnaast is er een procedure opgesteld om sollicitanten met competenties zonder zorg gerelateerd diploma of met een verouderd zorg gerelateerd diploma te selecteren, in te zetten op een (tijdelijke) passende functie, te toetsen en aanvullend op te leiden voor een functie binnen Carintreggeland. Tot slot is er gekeken naar de bestaande functiemix en het anders kijken naar organisatie van het werk. Dit vraagt om de nodige aandacht en een geïntegreerde aanpak, in relatie tot langere diensten, grotere teams, grotere contracten, functiedifferentiatie en taakgericht werken. De adviseurs plannen en roosteren en de HR-business partners ondersteunen teams en managers hierbij.

4. Jouw contract, jouw keuze (Het Potentieel Pakken: benutten van potentieel op de arbeidsmarkt)

Ons huidige potentieel aan medewerkers kan beter benut worden. In 2022 is binnen een aantal intramurale locaties 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 verbeteren. De resultaten van de pilot waren positief, daarom wordt in 2023 deze manier van werken geïmplementeerd binnen alle zorgteams. Om medewerkers zo goed mogelijk in te zetten is de functie van planner geïntroduceerd. De planners gaan met medewerkers in gesprek over het bewust kiezen voor een contract dat bij hen past. Zij kijken ook naar bestaande werkwijzen binnen een team of locatie en overleggen in hoeverre langere diensten en bijvoorbeeld het werken binnen twee teams tot de mogelijkheden behoren. Aangezien de functie van planner een relatief nieuwe functie is, worden ook zij met behulp van een ontwikkelprogramma ondersteund.

Elke halfjaar organiseren de adviseur plannen en roosteren een plannerssymposium. Een symposium voor alle planners van Carintreggeland. Tijdens het symposium bespreken we relevante onderwerpen die op dat moment spelen. Daarnaast is er ook altijd een actiever gedeelte waarin we in groepen uiteengaan en aan de hand van stellingen met elkaar in gesprek gaan. We hebben al eens een kletsput gemaakt, stelling gehad over de kaderregeling/ pauzes, maar ook de disctest, Jouw contract jouw keuze enz. De symposia worden altijd goed ontvangen.

- Adviseur plannen en roosteren -

carint
reggeland

