

Kwaliteitsbeeld 2024

Zorg die telt en vertelt

Lees meer - scroll naar beneden

Carinova



carinova.nl

Samen
mogelijk maken

Kwaliteitsbeeld 2024

Carinova



Bij Carinova draait kwaliteit om meer dan alleen cijfers. Het gaat ook over mensen, verhalen en de impact die wij samen maken. Ons Kwaliteitsbeeld is een gids die ons helpt koers te houden in een veranderende wereld, met focus op wat echt telt: betekenisvolle zorg, waardering voor onze collega's en een gezonde toekomst voor onze organisatie.

Dit Kwaliteitsbeeld geeft inzicht in zowel het voelbare '**vertellen**' als het meetbare '**tellen**'. Uitgangspunt hierin is, dat cijfers het verhaal ondersteunen. We blikken niet alleen terug op het voorgaande jaar, maar kijken waar mogelijk per bouwsteen ook vooruit naar het komende jaar. Het is een uitnodiging om samen verantwoordelijkheid te nemen, successen te delen en uitdagingen aan te gaan. Samen blijven we vastberaden stappen zetten naar de zorg van de toekomst.



Vertellen



Tellen

De iconen hierboven geven aan of het om verhalen (vertellen) of cijfers (tellen) gaat. Zo kun je het Kwaliteitsbeeld eenvoudiger begrijpen en snel doorlopen.

1. Het kennen van wensen en behoeften - bouwsteen 1



Vertellen



Tellen

- [1. Cliënten over de zorg van Carinova](#)
- [2. Cliënttevredenheidsmetingen](#)
- [3. Cliëntbetrokkenheid en vooruitblik 2025](#)
- [4. Cliëntenpanels Zorg Thuis](#)

2. Het bouwen van netwerken- bouwsteen 2



Vertellen



Tellen

- [1. Regionale samenwerking als belangrijke sleutel](#)
- [2. Het betrekken van naasten en familie bij de zorgverlening](#)

3. Het werk organiseren - bouwsteen 3



Vertellen



Tellen

- [1. Het werk organiseren door te leren](#)
- [2. Medezeggenschap](#)

4. Leren en ontwikkelen - bouwsteen 4



Vertellen



Tellen

- [1. Leren en ontwikkelen: het bevoegd en bekwaamheidsproces](#)

5. Inzicht in kwaliteit- bouwsteen 5



Vertellen



Tellen

- [1. Inzicht in kwaliteit: audits, toezicht en klachten](#)
- [2. Het \(leren van\) incidenten](#)
- [3. Palliatieve zorg](#)

Bouwsteen 1

Het kennen van wensen en behoeften

Bij Carinova richt goede zorg en ondersteuning zich op de persoon en past dit bij zijn/haar leven, mogelijkheden en wensen. Dit sluit aan bij het gedachtegoed van Positieve Gezondheid. Wat kwaliteit van leven is, verschilt voor iedereen. Het begint altijd met weten wat belangrijk is voor iemand. Een open gesprek tussen zorgvragers, mantelzorgers, naasten en professionals is hierin essentieel. We houden de vinger aan de pols door cliënttevredenheid te meten en met de uitkomsten van de meting onze zorgverlening en ondersteuning te verbeteren.

 Vertellen

 Tellen

1. Cliënten over de zorg van Carinova

 “Onze moeder heeft hier, tot aan haar overlijden, 5 jaar erg fijn gewoond. Wat ze zelf ook vaak heeft bevestigd. Juist omdat het kleinschalig is en iedereen elkaar kent hebben wij dit als zeer prettig ervaren. Personeel is vriendelijk en zorgzaam.”

 “Het personeel is bekwaam en zorgzaam en ik voel me in goede handen. Ook vind ik het fijn dat er aan afspraken gehouden wordt en dat ik op ze kan rekenen.”

Naaste cliënt woonzorg

Cliënt Zorg Thuis

2. Cliënttevredenheidsmetingen

Zorgkaart Nederland

Cliënten en hun naasten kunnen via Zorgkaart Nederland hun ervaringen met Carinova delen. Zij vullen hiervoor een vragenlijst in met 6 tot 10 vragen, waarbij zij hun beoordeling geven op een schaal van 1 tot 10. Het gemiddelde van deze scores is weergegeven in de onderstaande infographic.

Woonzorgcliënten wordt onder andere gevraagd hoe zij de accommodatie, het nakomen van (zorg) afspraken en de kwaliteit van leven op de woonzorglocaties ervaren. Zorg thuiscliënten beantwoorden vragen over bijvoorbeeld de bejegening door medewerkers, of de zorg en ondersteuning passend zijn, en of de zorg (voldoende) door een vast team wordt geleverd.

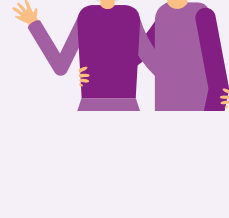
Met toestemming van de respondenten is een groot deel van de PREM-resultaten doorgestuurd naar Zorgkaart Nederland.

De NPS-score wordt berekend door middel van een aanbevelingsvraag op een schaal van 0 tot 10. De NPS-score is het percentage cliënten dat Carinova met een 9 of 10 (zeer aan te bevelen) beoordeeld heeft minus het percentage cliënten dat Carinova met 0 tot 6 (niet tot matig aan te bevelen). Een NPS-score boven de 20% wordt als goed gezien, een NPS-score boven de 40% geldt als zeer goed.

Woonzorg

39
respondenten

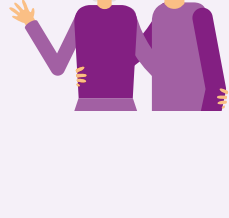
8.6
score



Zorg Thuis

317
respondenten

8.7
score



PREM-meting Zorg Thuis

De PREM werd tot en met 2024 jaarlijks uitgezet onder de Zorg Thuis-clieënten van Carinova.

Cliënten gaven onder andere antwoord op vragen of:

- De cliënt door de geleverde zorg beter om kan gaan met zijn/haar ziekte/aandoening
- De zorg past bij de manier waarop de cliënt wilt leven
- Zorgverleners de wensen en behoeften van de cliënt meenemen in het bepalen van de zorg
- De cliënt vertrouwen heeft in de deskundigheid van de zorgverleners



Daarnaast werd de aanbevelingsvraag gesteld, waaruit de NPS-score wordt bepaald. We zijn heel erg trots op het resultaat uit de PREM. Een NPS-score van boven de 50 is een exceptioneel goede score.

Gemiddelde aanbevelingsscore

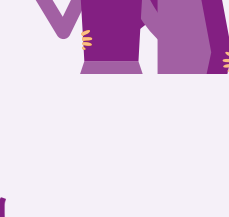
356
respondenten

8.8
score



NPS-score

58,50%



Interne cliënttevredenheidsmeting

Carinova hanteert naast Zorgkaart Nederland ook een interne cliënttevredenheidsmeting voor de Woonzorg, Geriatrische Revalidatiezorg, Eerstelijnsverblijf en Thuisbegeleiding. Voor alle vier de onderdelen geldt dat er een NPS-score (=aanbevelingsscore) wordt uitgevraagd, welke in onderstaande infographic is opgenomen.

Woonzorg

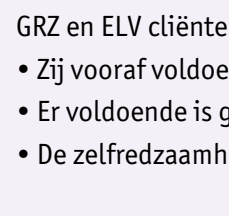
Cliënten beantwoorden in de Woonzorg-meting vragen die gaan over:

- Het op zijn/haar gemak en welkom voelen van de bewoner
- Het overeenkomen van het zorgplan met de wensen en behoeften van de bewoner
- De betrokkenheid van familie en/of mantelzorg bij de inzet van zorg en welzijn van de bewoner

Gemiddelde aanbevelingsscore

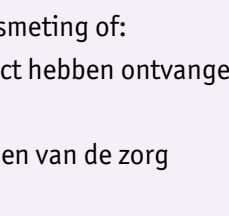
383
respondenten

8.0
score



NPS-score

20,10%



GRZ en ELV

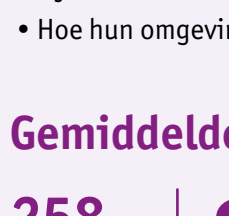
GRZ en ELV cliënten beantwoorden in de cliënttevredenheidsmeting of:

- Zij vooraf voldoende informatie over het (revalidatie)traject hebben ontvangen
- Er voldoende is geluisterd naar de cliënt
- De zelfredzaamheid van de cliënt is vergroot na het afronden van de zorg

Gemiddelde aanbevelingsscore

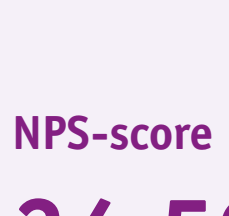
248
respondenten

8.3
score



NPS-score

40,73%



Thuisbegeleiding

Cliënten in de thuisbegeleiding beantwoorden in de cliënttevredenheidsmeting hoe:

- Zij het werken aan de (zorg)doelen ervaren/hebben ervaren
- Hoe hun omgeving de zorgverlening heeft ervaren

Gemiddelde aanbevelingsscore

258
respondenten

8.3
score



NPS-score

34,50%



3. Cliëntbetrokkenheid en vooruitblik 2025

 **Bij Carinova luisteren we goed naar de wensen en behoeften van cliënten en hun netwerk. Met behulp van een uniforme aanpak en door het voeren van goede gesprekken willen we samen zorgen voor betere zorg en een fijne woonomgeving.**

Koffietafelgesprekken

Op iedere woonzorglocatie houden we koffietafelgesprekken. Hier praten de Cliëntenraad, zorg- en servicecoördinatoren, zorgprofessionals en de locatiemanager samen over onderwerpen zoals sfeer, bejegening en voeding. Wat in deze gesprekken wordt besproken, nemen we mee naar het team. Daar worden afspraken gemaakt om zaken te verbeteren. Bij het volgende koffietafelgesprek kijken we kort terug: wat is er gedaan met de punten van de vorige keer? Ook bespreken we of de verbeteringen gewaardeerd worden.

Werken aan ‘het open gesprek’

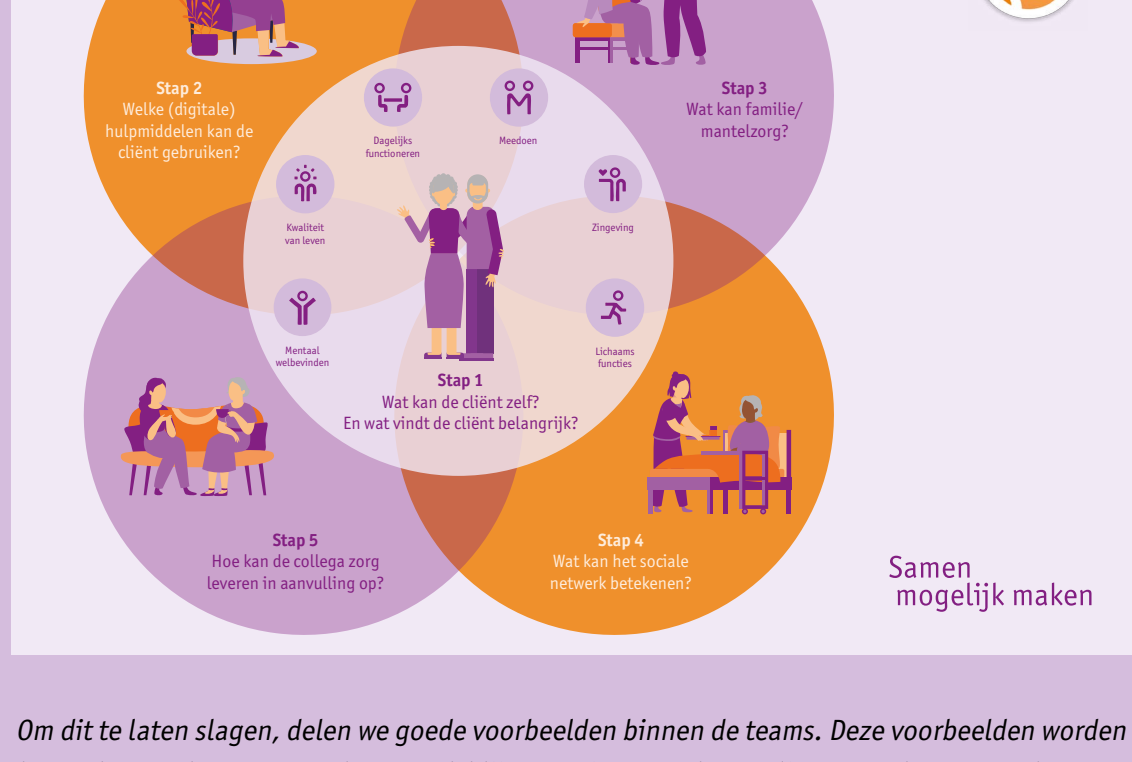
We kijken steeds hoe we cliënten en hun netwerk beter kunnen ondersteunen. Dit begint met het voeren van een open gesprek. Een open gesprek is het uitgangspunt om te bepalen welke vorm van zorg bij de cliënt of bewoner past en beschikbaar is in zijn/haar persoonlijke situatie. Een voorbeeld in de Woonzorg is het plaatsen van een koppelbed, zodat partners bij elkaar kunnen blijven slapen. Ook de sfeer op de locaties krijgt veel aandacht. Denk aan koken in de huiskamer, samen eten in het Grand Café of een familiekamer waar cliënten en hun familie samen kunnen zijn. Deze ruimtes kunnen ook gereserveerd worden voor bijzondere momenten.

Meedenken met de cliënt

Een veel gehoorde positieve reactie uit de PREM is de aandacht, de betrokkenheid en de manier waarop de zorg meedenkt in het leveren van zorg op passende momenten voor de cliënt. Er wordt gekeken naar mogelijkheden om met mantelzorg, hulpmiddelen of een ander soort ondersteuning de cliënt zo zelfredzaam mogelijk te laten zijn/blijven. Op deze manier blijven we continu de dialoog voeren met de cliënt en hun naasten en wordt cliënt specifiek gekeken naar passende oplossingsrichtingen.

Vooruitblik 2025

We zijn al begonnen met teamverpleegkundigen en coördinatoren om samen te werken aan het 5-stappen model van Carinova dat gericht is op de transformatieopgave van zorg voor de toekomst. Dit is een eerste stap. In 2025 richten we ons op het betrekken van zorgprofessionals en het netwerk van cliënten. Het 5-stappen model draait om meer eigen regie voor cliënten, het benutten van hun informele netwerk en het inzetten van digitale hulpmiddelen.



Om dit te laten slagen, delen we goede voorbeelden binnen de teams. Deze voorbeelden worden besproken, zodat we samen leren. Ook blijven we in gesprek met cliënten en hun netwerk, want samen maken we het mogelijk.

4. Cliëntenpanels Zorg Thuis

 In onze woonzorglocaties werken we al succesvol met een vorm van cliëntenpanels, de koffietafel-gesprekken. Hierbij gaan cliënten in gesprek met de cliëntenraad en zorgprofessionals. Door deze samenwerking worden cliënten actief betrokken bij de zorg.

Voor de Zorg Thuis gaan we hetzelfde doen. We willen cliëntenpanels opzetten om ervoor te zorgen dat de wensen en behoeften van cliënten goed gehoord worden. Het is belangrijk dat de panelleden een goed beeld geven van de wensen en behoeften van alle cliënten.

In 2024 hebben we de eerste voorbereidingen getroffen voor deze cliëntenpanels.

De panels bieden ons ook de kans om met cliënten te praten over landelijke ontwikkelingen in de zorg. We kunnen hen informeren over veranderingen in de zorgsector en horen hoe zij hierover denken. Zo zorgen we ervoor dat cliënten goed op de hoogte zijn en dat hun wensen en behoeften worden meegenomen.

In elk leven ontstaan zorgvragen, van een helpende hand tot intensieve zorg. Hulpmiddelen, technologie, mantelzorgers, naasten, vrijwilligers en professionals vormen samen een zorgnetwerk. Bij Carinova hechten we veel waarde aan het netwerk van de cliënt en kijken wij samen met hen hoe wij de zorg van hun naaste vorm kunnen geven. Kwaliteit van bestaan voor de cliënt staat hierin centraal.

Daarnaast nemen we vanuit Carinova deel aan netwerken om onze zorg- en dienstverlening continu te blijven ontwikkelen en toekomstbestendig te maken.

 Vertellen

 Tellen

1. Regionale samenwerking als belangrijke sleutel

 **De zorg- en welzijnssector staat de aankomende jaren voor de uitdaging om te voorzien in een toenemende vraag die veroorzaakt wordt door onder andere de dubbele vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt. Om de opgaven in de regio's IJssel-Vecht en Midden IJssel het hoofd te bieden is eind 2023 het regioplan vastgesteld, met daarin de gezamenlijke ambities die passen bij de landelijke programma's en akkoorden: Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO), Integraal Zorgakkoord (IZA), het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) en programma Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (TAZ).**

Binnen Carinova is regionale samenwerking één van de drie ontwikkellijnen. De toekomst van de zorg is een gezamenlijke inspanning. Onze partners staan voor dezelfde uitdagingen. Samenwerking is essentieel voor toekomstbestendige zorg.

Carinova werkt in deze context samen met 22 samenwerkingsverbanden en netwerken. Hierbij zijn 180 zorg- en welzijnsorganisaties, zorgverzekeraars, zorgkantoren, gemeenten, onderwijs en andere organisaties betrokken. Onderstaand staan een viertal samenwerkingen nader toegelicht met bijhorende resultaten die in 2024 behaald zijn.

Salland United

Binnen Salland United werken gemeenten en zorg- en welzijnspartners sinds 2016 samen aan goede, laagdrempelige en betaalbare zorg in de regio Midden-IJssel. Deze partijen hebben in 2023 commitment gegeven op het regioplan. Dit betekende dat er in 2024 een omslag gemaakt moest worden van een vooral inspirerend netwerk, naar een netwerk met executiekracht. Organisatorisch zorgde dit voor diverse uitdagingen. Ook binnen de eigen organisatie omdat keuzes nu steeds vaker regionaal gemaakt gaan worden. Binnen de coalities zijn de regioplannen geconcretiseerd en projecten opgestart. Een succesvol voorbeeld is de ontwikkeling van het [Virtueel Gezondheidscentrum Salland](#) waarin we regionaal de digitale monitoring/ zorg op afstand gaan oppakken.

Samen Gezond IJssel Vecht

Met de vaststelling van het regioplan IJssel-Vecht is een nieuw netwerk opgericht 'Samen Gezond IJssel-Vecht' om gezamenlijk uitvoer te geven aan de gestelde doelen en ambities. IJssel-Vecht is een grote regio is met vele zorg- welzijnsaanbieders en gemeenten waarin binnen diverse subregio's al actief wordt samengewerkt, bijvoorbeeld binnen het Vechtdal. Op vlakken als digitalisering en arbeidsmarkt was er al intensieve regiosamenwerking. Echter op gebied van ouderenzorg, mentale gezondheid en zorginnovatie & transformatie was deze samenwerking voorheen versnipperd binnen diverse samenwerkingsverbanden. Hierdoor hebben we in 2024 al lerend ondervonden hoe de samenwerking het beste ingericht kan worden. Op diverse thema's zijn eerste stappen gezet. Zo is er op digitalisering een IZA snelle toets goedgekeurd voor een technische oplossing om de hybride netwerkzorg te ondersteunen en zijn plannen in ontwikkeling op onderwerpen als Proactieve Zorgplanning en Community Care.

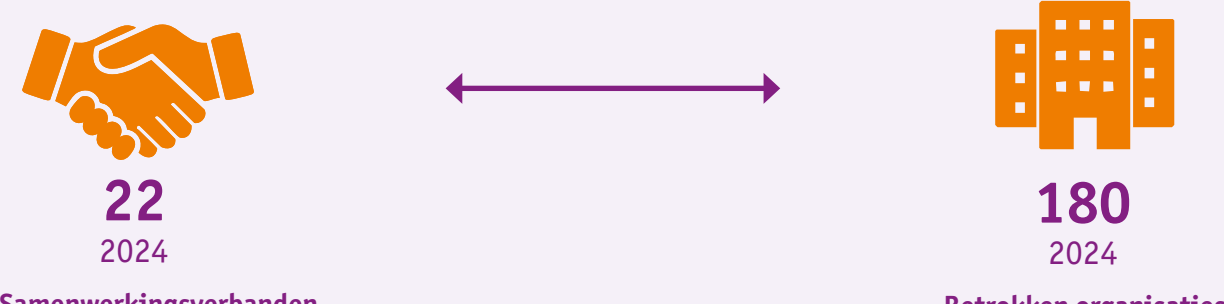
Vitaal Vechtdal

Binnen Vitaal Vechtdal werken we gezamenlijk vanuit zorg, welzijn, gemeenten, onderwijs en werkgevers aan de vitaliteit en kwaliteit van leven van de burgers van het Vechtdal. Al meer dan 10 jaar wordt ingezet op het creëren van een leefomgeving waarin gezond leven eenvoudig is. Op zorgthema's was nog geen gezamenlijke werkagenda. Deze hebben we in 2024 gezamenlijk vormgegeven en en zo zijn er diverse projecten opgestart. Het Vechtdal is een kleine regio met een beperkt aantal zorg-en welzijns aanbieders wat maakt dat je slagvaardiger kan zijn. Vitaal Vechtdal is een van de landelijke proeftuinen waarbij we 'domein overstijgend leren transformeren van zorg naar gezondheid'.

Transformatie Deventer Ziekenhuis (DZ), Huisartsen Coöperatie Deventer en Omstreken (HCDO), Carinova

Samen met DZ en HCDO hebben we een IZA transformatieplan goedgekeurd gekregen om de beweging 'Zorg Dichterbij Huis' en 'Digitale Zorg' verder vorm te geven. We kijken bijvoorbeeld naar hoe we medicatie(dichterbij) huis kunnen geven of hoe we patiënten met een langdurige ziekte op afstand kunnen monitoren. We zijn aan de voorkant gezamenlijk aan het kijken hoe we de meest passende zorg kunnen leveren. Daarin hebben we mooie stappen gezet. Carinova start in 2025 met een locatie in Raalte ('t Plushuus) waar we in nabijheid met een huiselijke sfeer behandelingen gaan overnemen die nu nog in het ziekenhuis plaatsvinden. Ook de thuismonitoring van [hartfalen-patienten](#) is een uniek voorbeeld van thuis passende zorg leveren.

 Vanuit landelijke akkoorden (onder andere IZA, WOZO en GALA) wordt veel van regionale samenwerking gevraagd om de beoogde doelen te bereiken. Carinova werkt in deze context samen met 22 samenwerkingsverbanden en netwerken. Hierbij zijn 180 zorginstellingen, scholen en andere organisaties betrokken.



Deze samenwerkingen richten zich op belangrijke onderwerpen, zoals:

-  Ouderenzorg betaalbaar en toegankelijk houden
-  Meer aanbod van wonen, welzijn en zorg
-  Infectiepreventie
-  Huisvesting voor ouderen
-  Uitwisselen van gegevens
-  Samen zorgpersoneel opleiden
-  De juiste zorg op de juiste plek
-  Inzet van vrijwilligers
-  Preventief werken in de wijk
-  Goede ondersteuning van eerstelijnszorg

2. Het betrekken van naasten en familie bij de zorgverlening

 **We willen graag dat familieleden al in een vroeg stadium betrokken worden en hen vragen wat zij kunnen en willen doen. Nu gebeurt dit nog niet vaak uit onszelf, maar vooral als het echt nodig is. Dit is een belangrijk onderdeel van de veranderingen in de zorg die we doormaken en staat ook in ons jaarplan 2025. We streven er naar dat familie en naasten betrekken bij de zorgverlening normaal wordt, en niet alleen gebeurt tijdens drukke periodes zoals vakanties.**

Het netwerk van de cliënt wordt nu vaak gevraagd voor activiteiten, omdat dit veilig en passend voelt. Het vragen om hulp bij lichte zorgtaken gebeurt nog bijna niet. Hier moeten we ons in verbeteren, want we hebben het netwerk in de toekomst hard nodig om goede zorg te blijven geven en zorg als laatste stap te zien in plaats van als eerste.

Vaak zijn mantelzorgers al over overbelast als een bewoner op een van onze woonzorglocaties komt wonen. Er is vaak een periode van intensieve thuiszorg aan voorafgegaan. Het vraagt kennis, inlevingsvermogen en durf om het onderwerp 'hulp vanuit het netwerk' meteen weer aan te kaarten. Goede gesprekstechnieken kunnen hierbij helpen. Het betrekken van naasten en familie bij de zorgverlening moet een vast agendapunt worden, misschien al schriftelijk kenbaar gemaakt wanneer een toekomstige bewoner op de wachtlijst wordt geplaatst.

Goede voorbeelden laten zien dat veel familieleden vanzelf willen helpen door naar de locatie te komen. Vaak bieden ze zelf hulp aan en komt er van alles op gang. Familie welkom laten zijn is een eerste stap, en duidelijk aangeven dat hulp en ondersteuning van familie zeer gewenst is, is belangrijk.

De zorg bij Carinova wordt op verschillende manieren georganiseerd, in onze grote(re) woonzorgcentra, kleinschalige woonvormen en in de thuissituatie van de cliënt. Om goede zorg te leveren werken onze collega's volgens hun deskundigheid en wettelijke kaders. Het is belangrijk dat zij hun kennis en vaardigheden blijven ontwikkelen. Een goede samenwerking en het tijdig signaleren van behoeften zijn essentieel voor kwaliteit van zorg.

Ook is zeggenschap van onze collega's en de cliënten belangrijk in hoe wij ons werk organiseren. Onze collega's nemen beslissingen over hun werk en ontwikkeling en hebben inspraak in hun vakgebied. Vanuit Carinova ondersteunen wij hen bij het doorvoeren van verbeteringen via de Ondernemingsraad en Professionele Adviesraad. Cliënten hebben zeggenschap over hun zorg, passend bij hun wensen en mogelijkheden. Ze beslissen samen met professionals over de inzet van formele en informele zorg. Via de cliëntenraad hebben ze ook invloed op belangrijke beslissingen in de organisatie.



Vertellen



Tellen

1. Het werk organiseren door te leren



Bij Carinova geloven we dat continu leren en ontwikkelen essentieel is voor het leveren van hoogwaardige zorg. Daarom hebben we ons scholingsaanbod herzien en ondergebracht in de Carinova Academie, onderdeel van Ik & Carinova. Dit vernieuwde aanbod is ontworpen om onze zorgprofessionals te ondersteunen in hun professionele groei en om aan te sluiten bij hun persoonlijke ambities.

Doel en doelgroep:

Het doel van ons strategisch opleidingsplan is om een cultuur van continu leren en ontwikkelen te creëren binnen Carinova. Dit plan is relevant voor alle zorgprofessionals binnen Carinova, evenals voor cliënten, verzekeraars en andere belanghebbenden die betrokken zijn bij onze zorgverlening. We richten ons op het ondersteunen en ontwikkelen van onze collega's, omdat zij de sleutel zijn tot het leveren van hoogwaardige zorg aan onze cliënten.

Totstandkoming en keuze van onderwerpen:

De herijking van de Carinova Academie is gebaseerd op de veranderende omgeving en de behoeften van onze collega's. We hebben uitgebreid overleg gevoerd met zorgprofessionals en cliënten (vertegenwoordigers) om te bepalen welke onderwerpen het meest relevant zijn voor hun ontwikkeling. Deze input heeft geleid tot een scholingsaanbod dat niet alleen de vakbekwaamheid op peil houdt, maar ook aansluit bij de persoonlijke ambities van onze collega's en de strategische koers van de organisatie.

Werkplekieren en leiderschap:

Uit onderzoek blijkt dat 70% van de kennis wordt opgedaan tijdens het werk, 20% door sociaal leren en 10% door formele trainingen. Daarom stimuleren we werkplekieren en sociaal leren binnen Carinova. Goed leiderschap is cruciaal voor het realiseren van onze doelen. We investeren in leiderschapsontwikkeling door aandacht te geven aan zelfinzicht, persoonlijk leiderschap, en het voeren van goede gesprekken. Dit draagt bij aan een vitale organisatiecultuur.

Carinova Academie:

De Carinova Academie biedt een mix van leerstrategieën en methoden om een stimulerende en inclusieve leeromgeving te creëren. Het leerplatform Buddie speelt hierin een centrale rol, met een breed aanbod aan scholingen en e-learningmodules. We richten ons op basisvaardigheden, gespecialiseerde medische trainingen, persoonlijke ontwikkeling en leiderschapsontwikkeling. De input vanuit FIT-gesprekken, wet- en regelgeving en landelijke ontwikkelingen bepaalt de vraag naar specifieke opleidingen.

Interne specialisaties en mobiliteitscentrum:

Naast kwalificatieverhogende scholingen bieden we ook een scholingsaanbod in de breedte, zodat collega's zich verder kunnen specialiseren. We richten een intern mobiliteitscentrum op om collega's te ondersteunen in hun professionele groei en werkplezier te vergroten. Dit centrum biedt loopbaanadvies, opleidingsmogelijkheden, en begeleiding bij re-integratie en 2e spoortrajecten.

Vooruitblik 2025 en 2030:

In 2025 streven we ernaar om de Carinova Academie volledig geïntegreerd te hebben in onze dagelijkse werkwijzen. In 2030 willen we een toekomstbestendige organisatie zijn waar collega's en cliënten zich gewaardeerd en ondersteund voelen. We blijven inspelen op trends en technologieën om een leven lang leren te stimuleren.

2. Medezeggenschap



Binnen Carinova wordt veel waarde gehecht aan medezeggenschap door cliënten en professionals. Dit krijgt vorm middels de 3 medezeggenschapsraden: de Ondernemingsraad, Professionele Adviesraad aan elkaar en de Cliëntenraad.

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) behartigt de belangen van collega's binnen Carinova. Samen denken zij mee over het beleid van Carinova en vertegenwoordigen zij ieder een bedrijfs onderdeel. Om als organisatie vooruit te kunnen gaan, maken zij zich sterk voor blijvende aandacht voor de collega's. De OR houdt zich onder andere bezig met:

- personele regelingen, bijvoorbeeld bij aanpassen van de fietsregeling of de mogelijkheid tot balans-sparen
- adviseren van directie bij belangrijke organisatorische wijzigingen, bijvoorbeeld uitbreiding van werkzaamheden en bij het doen van een belangrijke investering, zoals bijvoorbeeld de aankoop van een locatie of een nieuw ICT-systeem
- toezien op het juist toepassen van werk- en rusttijden
- ontwikkelingen ten aanzien van deskundigheid van medewerkers

In hun rol houdt de OR zich aan de WOR (Wet op de Ondernemingsraden) en de CAO. Naast instemmingsrecht en adviesrecht heeft de OR ook initiatiefrecht: als de OR van mening is, dat een belangrijk onderwerp, dat veel medewerkers of een heel team raakt, aangekaart moet worden, dan neemt de OR hier het initiatief toe.

Professionele AdviesRaad

De Professionele AdviesRaad (PAR) bestaat uit betrokken collega's die dagelijks werkzaam zijn in de zorg en precies weten wat er speelt. De PAR van Carinova is voltallig bezet door collega's van alle zorg-gerelateerde bedrijfs onderdelen. De PAR zet zich in om de kwaliteit van zorg te waarborgen en verbeteren, verpleegkundige ontwikkelingen te stimuleren en bij te dragen aan professionalisering van de zorgprofessionals.

De PAR signaleert inzichten en knelpunten uit de praktijk en brengt deze onder de aandacht. Daarnaast adviseert de PAR over zorgbeleid en de uitvoering daarvan met als doel om de zorg te verbeteren en beter af te stemmen op de dagelijkse praktijk. Hierbij wordt nauw contact onderhouden met de Ondernemingsraad (OR) en de Raad van Bestuur.

Cliëntenraad

De Cliëntenraad (CR) behartigt de belangen van de cliënten, cliënten én naast betrokkenen van Carinova. Signalen, ervaringen en ideeën om de (kwaliteit) van zorg te verbeteren zijn een belangrijke informatiebron voor de CR. De CR denkt actief mee met de Raad van Bestuur en geven zowel gevraagd als ongevraagd advies over de onderwerpen die de zorg en wonen bij Carinova raken. Onderwerpen die voor de CR belangrijk zijn, zij onder andere:

- Cliëntervaringen
- Wonen en Welzijn
- Eten en drinken
- Betrokkenheid van familie/thuisbezoek
- Communicatie
- Ingrijpende verbouwingen, verhuizingen

De CR voert de taken en bevoegdheden uit zoals deze zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliëntenraad Zorginstelling.



De OR, PAR en CR treffen elkaar meermaals gedurende het jaar. Afhankelijk van de raad kan dit wekelijks of maandelijks zijn. Alle drie de raden staan ook in nauw contact met de Raad van Bestuur en verscheidene commissies binnen Carinova. Ten slotte hebben de OR, PAR en CR ook onderling overleg met elkaar met als doel elkaar op de hoogte te houden van lopende zaken en waar mogelijk elkaar van input te voorzien.

Onze kwaliteit van zorg steunt op vakbekwame collega's die continu samenwerken om de zorg te verbeteren. Ze passen hun deskundigheid toe volgens professionele standaarden en krijgen ruimte om hun expertise te delen. Collega's zijn zich bewust zijn van hun grenzen en kunnen andere experts inschakelen wanneer nodig. Carinova biedt collega's de tijd en ruimte voor leren en ontwikkelen en om hun hun eigen bevoegd- en bekwaamheid op peil te houden.



Vertellen



Tellen

1. Leren en ontwikkelen: het bevoegd en bekwaamheidsproces



Bij Carinova hebben we ons bevoegd- en bekwaamheidsproces in 2024 vernieuwd om de kwaliteit van zorg te verbeteren en onze zorgprofessionals optimaal te ondersteunen. Met de introductie van het leerplatform Buddie kunnen we bevoegdheden en bekwaamheden efficiënter en duidelijker registreren en bijhouden.

Het doel van het vernieuwde proces is om ervoor te zorgen dat alle zorgprofessionals binnen Carinova precies weten wat er van hen verwacht wordt en hoe zij hun bekwaamheden kunnen bijhouden.

Vooruitblik 2025:

In 2025 streven we ernaar om het leerplatform Buddie volledig geïntegreerd te hebben in onze dagelijkse werkwijzen. We blijven investeren in de training en ontwikkeling van onze collega's om ervoor te zorgen dat zij altijd bevoegd en bekwaam zijn. Daarnaast optimaliseren we het systeem continu op basis van feedback van onze collega's, zodat het nog beter aansluit bij hun behoeften.

Goed voorbeeld uit de praktijk: het Zorg Innovatie Centrum

Het Zorg Innovatie Centrum (ZIC) van Carinova is een stageplek voor twaalf hbo-verpleegkunde studenten. Zij werken hier 19 weken zelfstandig op een afdeling die volledig door hen wordt gedraaid. Ze krijgen hulp van vijf ervaren begeleiders die mbo-verpleegkundigen en verzorgenden-IG zijn. Een hbo-verpleegkundige overziet en beoordeelt de studenten en helpt de begeleiders hun werk goed te doen.

De studenten leren veel door zelf te werken en beslissingen te nemen. De begeleiders helpen en coachen de studenten, en grijpen in als dat nodig is. Studenten krijgen de ruimte om zelf te ontdekken, fouten te maken en daarvan te leren.

Veel hbo-verpleegkundigen weten niet goed wat werken in de ouderenzorg inhoudt. We zijn nu halverwege de vierde ZIC en zien dat studenten door deze stage een positiever beeld krijgen van ouderenzorg. De studenten zien dat ouderenzorg meer is dan alleen wassen en aankleden. Studenten mogen ook meelopen met andere disciplines, wat hun beeld van de ouderenzorg verbetert. Door deze stage kiezen sommige studenten zelfs voor een carrière in de ouderenzorg.

Een veilig leerklimaat is het belangrijkste op de afdeling. Studenten groeien persoonlijk tijdens hun stage en krijgen daarbij individuele begeleiding. Na de stage geven veel studenten aan dat ze meer zelfvertrouwen hebben, beter voor zichzelf kunnen opkomen en hun mening beter kunnen onderbouwen.

De opdrachten die studenten maken, helpen om de afdeling te verbeteren. Dit zorgt ervoor dat Carinova blijft vernieuwen. Door de vragen van studenten blijven vaste medewerkers kritisch naar hun werk kijken, wat de kwaliteit van zorg hoog houdt. Dit zorgt ervoor dat medewerkers openstaan voor veranderingen en dat het werk leerzaam en uitdagend blijft.

Studenten werken samen aan een goedlopende zorg op de afdeling. Hierdoor worden de begeleiders fysiek minder belast en kunnen ze zich meer richten op inhoudelijke begeleiding en coaching. Dit verhoogt hun werkplezier en verlengt hun inzetbaarheid, omdat de fysieke inspanning minder wordt.

Het Zorg Innovatie Centrum van Carinova is waardevol voor zowel studenten als vaste medewerkers. Studenten worden enthousiast voor een loopbaan in de ouderenzorg, vaste medewerkers blijven scherp en de afdeling wordt een dynamische leeromgeving waar toekomstige zorgprofessionals worden opgeleid.

Bij Carinova evalueren we systematisch wat goede zorg is en hoe het gaat. Het monitoren van de kwaliteit is nodig om verbeteringen vast te stellen. Het inzicht hebben in kwaliteit is voor Carinova belangrijk voor zowel intern gebruik (weten dat we het goede doen) als voor transparantie naar zorgvragers en toezicht.



Vertellen



Tellen

1. Inzicht in kwaliteit: audits, toezicht en klachten



Interne audits

Binnen Carinova werken we continu aan een kwaliteitsverbetering van onze zorg- en dienstverlening. Een van de manieren waarop we dit doen, is door het uitvoeren van interne audits. Intern worden vooraf de wensen en behoeften over de auditonderwerpen opgehaald. Deze worden vastgelegd in een jaarlijkse planning.

Tijdens het voorbereiden van de audits worden betrokken collega's bevraagd, wordt gekeken naar eerdere resultaten uit relevante audits, ontwikkelingen in landelijk of intern beleid en wordt zo samen de focus van de audits bepaald.

Na uitvoering van de audits worden de uitkomsten van de audit besproken met de direct betrokken collega's en verantwoordelijk leidinggevende en wordt indien nodig een verbeterplan opgesteld. Het verbeterplan wordt vervolgens uitgevoerd en gemonitord door de verantwoordelijk leidinggevende. We hebben in 2024 het intern auditproces herzien en taken en verantwoordelijkheden van collega's verder aangescherpt. Op deze manier verbeteren wij onze zorg- en dienstverlening continu en doorlopen wij hierin de PDCA-cyclus.

Externe audit

Omdat Carinova ISO-gecertificeerd is, worden wij jaarlijks door een externe partij geaudit om de werking van ons Kwaliteitsmanagementsysteem te toetsen. In 2024 is deze audit door door onvoorziene omstandigheden bij de externe partij niet doorgegaan. Inmiddels is een nieuwe datum gepland voor een externe audit begin 2025.

IGJ-bezoek

In 2024 heeft Carinova geen IGJ-bezoek ontvangen.

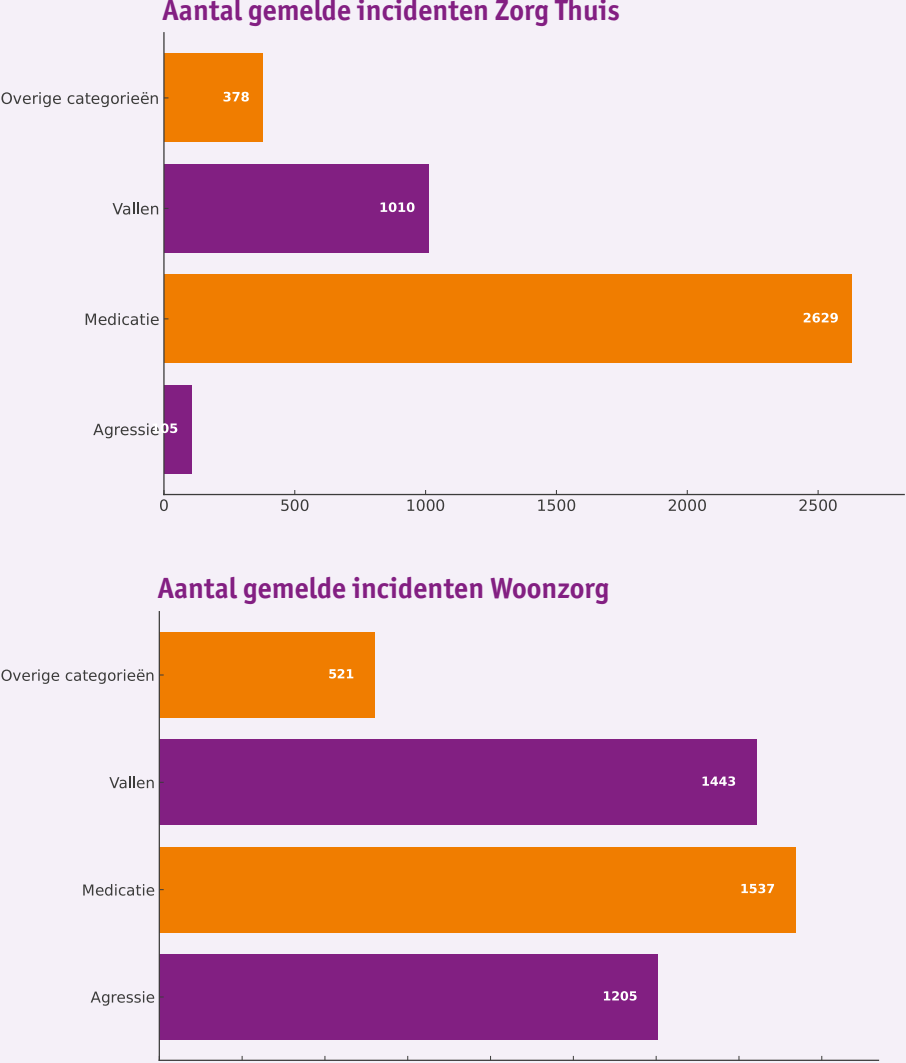
Feedback uit klachten

We vinden het belangrijk leerpunten uit klachten te gebruiken in het continue verbeteren van onze zorg- en dienstverlening. Tot op heden wordt er jaarlijks een uitgebreide klachtenrapportage opgesteld. Het komend jaar kijken we of, en zo ja hoe, we deze rapportage kunnen integreren in het Kwaliteitsbeeld. Ons uitgangspunt daarbij is te blijven communiceren met elkaar en om in verbinding te blijven met degene die ons ergens op attendeert of ergens onvrede over uit. In 2024 is het aantal klachten nagenoeg gelijk gebleven t.o.v. 2023. We merken een tendens dat klachten sneller via de digitale weg worden geuit nog zonder deze met de desbetreffende persoon besproken te hebben. Ook merken we dat klachten snel(ler) worden geformaliseerd.

2. Het (leren van) incidenten



Carinova hecht veel waarde aan de kwaliteit en veiligheid van de zorg die wij bieden. Het melden van incidenten die plaatsvinden in de zorgverlening is daarin van belang. Door incidenten te melden kunnen we leren en verbeteren voor de toekomst. Onderstaand zijn de aantallen gemelde incidenten in 2024 weergegeven. Het aantal gemelde incidenten is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van voorgaande jaren. Het aantal gemelde incidenten laat ons zien dat de zorgprofessionals incidenten in de zorg serieus nemen en transparant zijn over zaken die beter kunnen in de zorgverlening. Daarnaast wordt een goed voorbeeld vanuit de praktijk gegeven over wat we leren van incidenten.



Praktijkvoorbeeld Diessenplas:

Lering trekken uit agressie-incidenten

Na een stijging in het aantal agressie-incidenten in 2023, is er vanaf het najaar 2023 tot en met voorjaar 2024 op Diessenplas geïnvesteerd in een scholing over omgaan met onbegrepen gedrag. In dit traject is de hulp ingeschakeld van het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE). Investeren in deze scholing heeft geleid tot een blijvende daling van het aantal agressie incidenten op Diessenplas welke vanaf het voorjaar 2024 te zien is.

3. Palliatieve zorg



In 2024 hebben we belangrijke stappen gezet in de palliatieve zorg, zowel in de woonzorg als bij Zorg Thuis. We hebben de primaire processen vormgegeven en geïmplementeerd. Aan het einde van het jaar zijn twee verpleegkundigen gestart met de specialistische opleiding tot palliatief verpleegkundige. Hiermee hebben we nu twee gespecialiseerde verpleegkundigen in palliatieve zorg.

Deze drie specialisten richten zich op het verder ontwikkelen van kennis bij de aandachtsvelders palliatieve zorg binnen de teams. Ons doel is om uniform te werken volgens het zorgpad stervensfase en de ondersteunende systemen, zoals ONS, goed in te richten.

Daarnaast hebben we in 2024 een commissie palliatieve zorg ingericht.

Vooruitblik 2025

Voor 2025 heeft de commissie palliatieve zorg drie speerpunten benoemd:

1. Implementatie van het zorgpad stervensfase binnen de organisatie.
2. Integratie van aandachtsvelders palliatieve zorg binnen de teams.
3. Implementatie van proactieve zorgplanning.

Met deze speerpunten willen we de kwaliteit van palliatieve zorg verder verbeteren en ervoor zorgen dat onze zorgverlening nog beter aansluit bij de behoeften van onze zorgvragers en hun naasten.