

Carinova

# Kwaliteitsjaarverslag 2021

Eigenaar: H. van Zwam (Raad van bestuur)  
Auteur: Donja Mijnaards-Jansen, in samenwerking met RDO, afdelingen, beleidsadvies  
Versie: 10-06-2022 (definitief)

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>Kwaliteitsthema's</b>	<b>5</b>
1. Goed thuis wonen	6
2. Goed wonen met zorg en behandeling	7
3. Aan de slag: werken bij Carinova	11
4. Nieuw denken en doen	13
5. Samen sterker in de regio	15
6. Doorontwikkeling organisatie	16
<b>Bijlagen</b>	<b>18</b>
Bijlage 1 – Personeelssamenstelling	18
Bijlage 2 – Cliënttevredenheid per woonzorglocatie	19
Bijlage 3 – Afkortingen	20

## Voorwoord

Beste lezer,

Ook het jaar 2021 was een jaar waarin de Covid pandemie een flinke impact had op onze collega's, cliënten, vrijwilligers en organisatie. Er is veel gevraagd, maar ook goed te constateren dat er veel is gedaan vanuit betrokkenheid en vakmanschap. Ondanks de pandemie hebben we ook kunnen doorbouwen aan de kwaliteit van zorg. Het jaar 2021 sluiten we dan ook af met een goed gevoel. We hebben persoonsgerichte zorg weten te concretiseren op al onze locaties waarbij we de waardering van cliënten op Zorgkaart Nederland ontvangen. En ook blijft de basis op orde: o.a. eten en drinken, medicatie veiligheid, incident registratie/afhandeling, implementatie van de wet zorg en dwang. Bijzondere aandacht is uitgegaan naar de start van ons leiderschapsprogramma. En vanzelfsprekend de regionale samenwerking. We zijn dan ook bijzonder trots op al onze collega's die dit mogelijk hebben gemaakt. Zij zijn het die ook wanneer het moeilijk wordt er samen staan wanneer het nodig is.

In 2021 was ons meerjarenbeleidsplan 2018-2021 leidend in de keuzes. Eind 2021 is in samenspraak met vele 10-tallen collega's cliëntenraad, ondernemingsraad, professionele adviesraad, raad van toezicht en externe partners onze nieuwe meerjarenbelevisie ontwikkeld: Samen Mogelijk Maken. Een stevige en ambitieuze visie als koers voor de komende jaren.

Met dit verslag geven we een impressie van de ontwikkelingen binnen Carinova. Nog liever dan het op te schrijven willen we onze verhalen met u delen. Kijk op onze website en neem contact op wanneer u meer wilt weten. Laten we in gesprek blijven, en de zorg van de toekomst...

...SAMEN MOGELIJK MAKEN!

Raad van Bestuur Carinova  
Henk van Zwam  
Jan Griepink

## Inleiding

Carinova heeft haar doelen voor 2021 beschreven in het Carinova Concernjaarplan 2021. Hierin zijn alle onderwerpen opgenomen die betrekking hebben op de woonzorg, thuiszorg, het sociaal domein en ondersteunende diensten.

Eén van de eisen uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is het schrijven van kwaliteitsverslag, waarin wordt teruggeblikt op de gestelde doelen. In het voorliggende kwaliteitsjaarverslag evalueren wij de doelen uit het concernjaarplan die betrekking hebben op de woonzorg en de zorg thuis op basis van de Wet langdurige zorg (WLZ).

De onderwerpen uit het concernjaarplan 2021 die betrekking hebben op de thuiszorg/sociaal domein zijn niet in dit verslag opgenomen; deze worden ieder kwartaal intern besproken.

### Speerpunten

In ons meerjarenbeleidsplan 2019-2021 zijn 5 speerpunten benoemd, waaraan in 2019 een 6<sup>e</sup> speerpunt is toegevoegd.

De doelen in het concernjaarplan zijn verdeeld onder 6 speerpunten:

1. Goed thuis wonen
2. Goed wonen met zorg en behandeling
3. Aan de slag; werken bij Carinova
4. Nieuw denken en doen
5. Samen sterker in de regio
6. Doorontwikkeling organisatie

Het uitgangspunt hierbij is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Dit kader hebben wij vertaald naar speerpunten die aansluiten bij ons strategisch meerjarenbeleid, actuele beleidsontwikkelingen en gesignaleerde trends.

### Kwaliteitsbudget

De besteding van het kwaliteitsbudget verantwoorden wij via reguliere overleggen met de zorgkantoren en via het Portaal Kwaliteitsbudget Verpleeghuiszorg van Vektis. Ook vindt er interne verantwoording plaats richting de cliëntenraad, ondernemingsraad en de Raad van Toezicht middels de kwartaalrapportages.

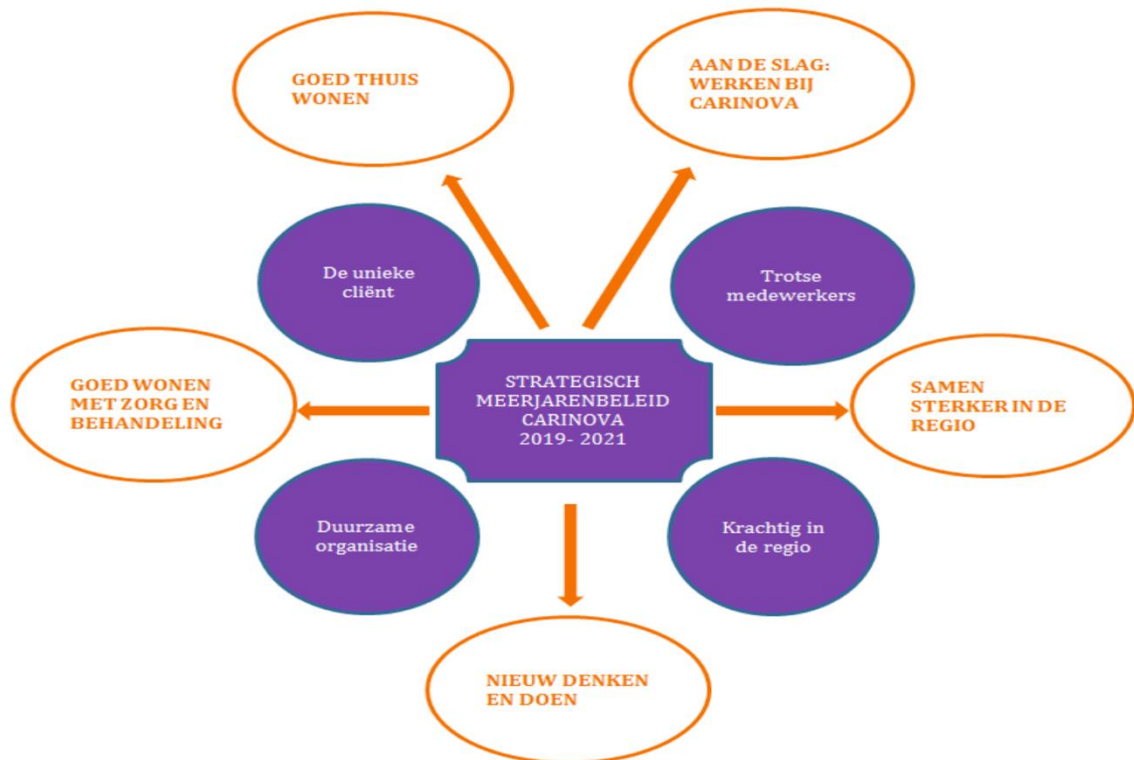
### Verantwoording

Dit kwaliteitsjaarverslag dient als interne verantwoording richting cliëntenraad, ondernemingsraad, professionele advies raad en raad van toezicht en dient tevens als externe verantwoording voor toezicht, financiers en keuze informatie voor cliënten.

**Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg** beschrijft waarop cliënten mogen rekenen als ze verhuizen naar een woonzorglocatie. Het kader is als kwaliteitstandaard opgenomen in het wettelijke register van Zorginstituut Nederland (ZN). Dit Register maakt zichtbaar wat zorgaanbieders, cliënten en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is en vormt de basis voor toezicht en verantwoording (ZN, 2017/2021)

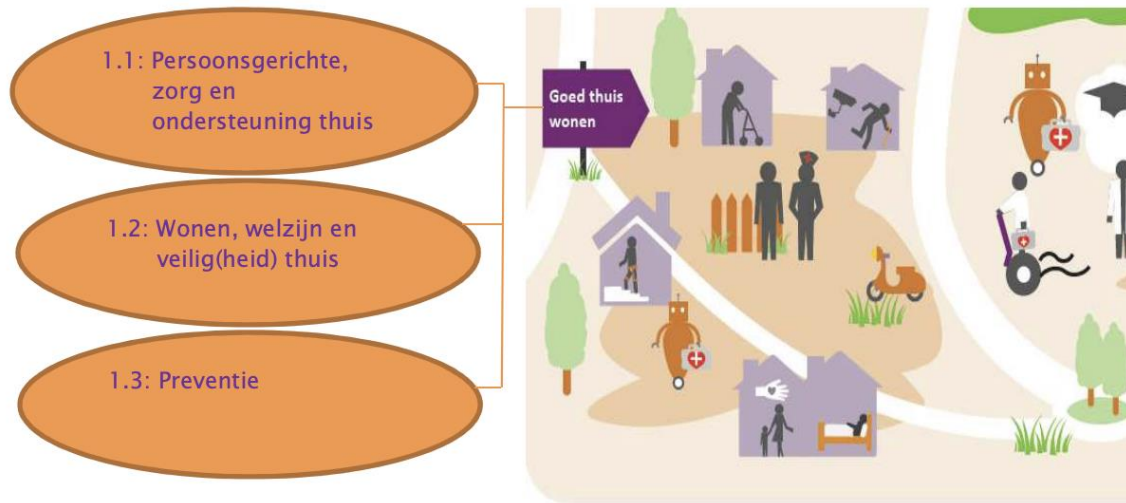
## Kwaliteitsthema's

Wij willen het verschil maken in het bieden van goede zorg, welzijn en behandeling. De spiegel die we onszelf telkens voorhouden om te zien of we nog goed bezig zijn, maakt dat we continu in beweging zijn en onze focus hierop jaarlijks aanpassen. In de volgende hoofdstukken beschrijven wij per kwaliteitsthema onze resultaten, wat het ons heeft opgeleverd en waar wij verbeteringsmogelijkheden zien.



## 1. Goed thuis wonen

In 2021 hebben wij ons binnen het speerpunt Goed thuis wonen gericht op de onderwerpen weergegeven in het onderstaande figuur. In dit verslag worden alleen de onderwerpen geëvalueerd die betrekking hebben op de woonzorg en/of de zorg thuis op basis van de Wet langdurige zorg (WLZ).



### 1.1 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING THUIS

**Cliëntervaringen zorg thuis, incl. de zorg thuis op basis van de Wet langdurige zorg (WLZ)**  
De cliëntervaringen met betrekking tot zorg thuis zijn via Mijn Verbetermeter, Zorgkaart Nederland en de PREM wijkverpleging uitgevraagd, geanalyseerd en [gepubliceerd](#). Het cijfer voor de totale waardering is een 8,8, gelijk aan het landelijk gemiddelde. Een resultaat om trots op te zijn!

**PREM Wijkverpleging via Ons / Caren**  
In 2021 is de meting van cliëntwaardering, de PREM Wijkverpleging, ingebouwd in het elektronisch cliëntendossier ONS/Caren. De PREM wijkverpleging is vervolgens uitgezet via ONS. Hier zijn 437 reacties op binnengekomen.

### 1.2 WONEN, WELZIJN EN VEILIGHEID THUIS

**Incidenten meldsysteem**  
In 2021 is gestart met het vervangen van incidentmeldsysteem Planon door het beter aansluitende incidentmeldsysteem TriasWeb. Dit nieuwe incidentmeldsysteem is gekoppeld aan het elektronisch cliëntendossier ONS, waardoor het melden- en afhandelen van incidenten gebruiksvriendelijker wordt, de

registratielast vermindert en er betere analyses gedaan kunnen worden op team- en organisatieniveau. Eind 2021 hebben de eerste gebruikersgroepen TriasWeb in gebruik genomen. Training heeft plaatsgevonden middels het train-de-trainer principe door HBO-Verpleegkundigen. In 2022 zal de implementatie van Triasweb worden afgerond en geborgd.

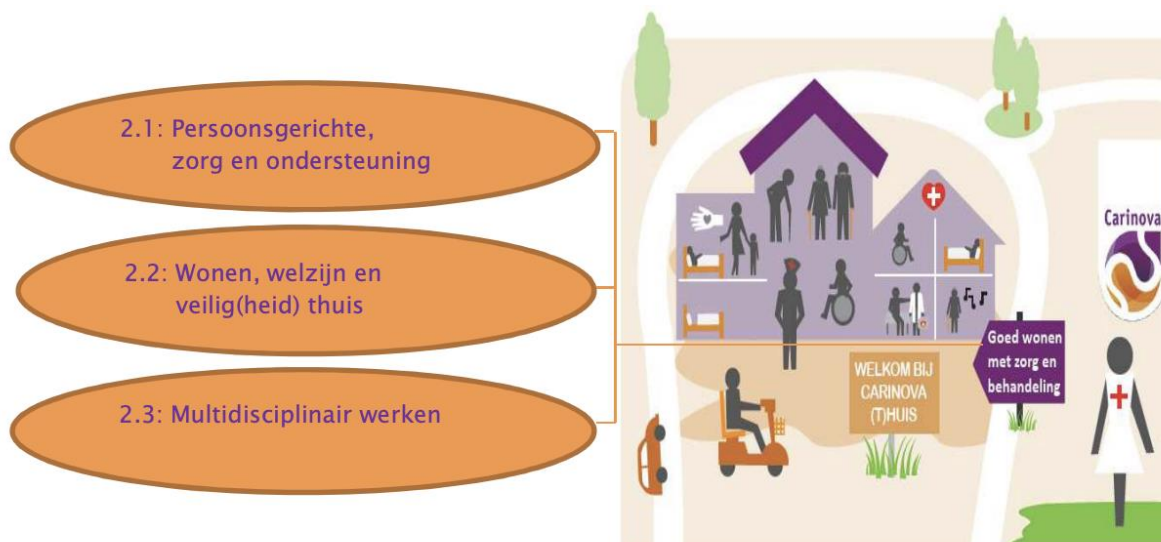
**Volledig pakket thuis (VPT)**  
Carinova woonzorg heeft in 2021 een duurzaam (werk)proces ingericht voor het Volledig Pakket Thuis (VPT). Het doel was om aan 10 cliënten zorg te gaan leveren via een VPT. Dit is grotendeels gelukt, er zijn eind 2021 7 VPT plekken gerealiseerd.

### 1.3 PREVENTIE

**Project THUIZZ & Veilig**  
In samenwerking met Homies (Achmea), Compaan en Vrieling stond voor 2021 de voorbereiding en informatievoorziening voor het project THUIZZ & Veilig op de planning. Door corona en het wegvallen van de hardware leverancier heeft dit project in 2021 vertraging opgelopen en wordt dit verder opgepakt in 2022.

## 2. Goed wonen met zorg en behandeling

In 2021 hebben wij ons binnen het speerpunt Goed wonen met zorg en behandeling gericht op de onderwerpen weergegeven in het onderstaande figuur.



### 2.1 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Persoonsgerichte zorg is zorg die is afgestemd op het leven, de wensen en de voorkeuren van de cliënt.

#### Cliëntervaringen woonzorg

De cliëntervaringen woonzorg zijn via Mijn Verbetermeter en Zorgkaart Nederland uitgevraagd, geanalyseerd en [gepubliceerd](#). Het cijfer voor de totale waardering is een 8,4 (2020: 8,2; landelijk: 8,2; zie bijlage 2).

De onderwerpen **compassie** (vragen over omgang, luisteren), **uniek zijn** (vragen over o.a. welkom voelen, kwaliteit van leven), **autonomie/regie** (vragen over o.a. afspraken) en **zorgdoelen** (o.a. vragen over verpleging, luisteren) worden gewaardeerd met een 8,2 – 8,7. Waar nodig is verbeterbeleid uitgezet. Daarnaast zijn er verschillende acties uitgezet om het aantal reacties te verhogen, zoals bijvoorbeeld het plaatsen van twee

Quote cliëntervaring 2021:  
Ik ben ontzettend dankbaar dat mijn moeder met dementie zo goed en liefdevol wordt verzorgd. Telkens als ik kom, zie ik een blije en rustige moeder, die veel persoonlijke aandacht krijgt. Ook worden veel gemeenschappelijke activiteiten georganiseerd voor de bewoners. Het verplegend personeel is vriendelijk en neemt tijd voor je.

enquêtezulen (St. Willibrord en Diessenplas) met een tablet, waar cliënten en familie/contactpersonen hun ervaringen kunnen achterlaten. Dit heeft 10 waarderingen opgeleverd.

Quote cliëntervaring 2021:  
Het verzorgingshuis van Carinova is de plek waar ik zelf ook zou willen zitten mocht het voor mij nodig zijn. Het personeel was erg zorgzaam voor mijn moeder. Wij werden altijd fijn te woord gestaan als wij vragen hadden, en problemen werden goed en deskundig opgelost. Wij zijn erg blij met de manier waarop het personeel mijn moeder altijd geholpen heeft.

In lijn met landelijke ontwikkelingen is de nieuwe PREM paramedische diensten beschikbaar gemaakt voor fysiotherapie, ergotherapie en logopedie. Diëtiëk heeft vanuit de zorgverzekeringswet voorsnog geen verplichtingen om mee te doen aan de PREM. Op Zorgkaart Nederland scoren de paramedici goed.

#### Integrale woonzorgteams

Het doel was om te werken naar integrale woonzorgteams waarbinnen de woonzorg-ondersteuners nauw samenwerken met de zorgmedewerkers, waarbij persoonlijke aandacht, nabijheid en kwaliteit van zorg voorop staan. Dit onderwerp vraagt nog om meer voorbereiding en afstemming en zal



daarom in 2022 verder worden opgepakt, aansluitend op het nieuwe meerjarenbeleid.

#### Traject persoonsgerichte zorg

In de woonzorg heeft in 2021 een verkenning plaatsgevonden van het traject persoonsgericht werken dat aansluit bij de visie op zorg van Carinova. Daarbij is gebruik gemaakt van het Spoorboekje Positieve Gezondheid van Vilans. De visie is vastgesteld en geëvalueerd. In 2022 gaat we verder met dit leer- en ontwikkeltraject, waarbij per locatie maatwerk wordt geboden.

#### Dementiezorg

In 2020 is op alle woonzorglocaties in samenwerking met het Trimbos-instituut de Zorgmonitor dementie afgenomen. Op basis van de uitkomsten is in 2021 per locatie bekeken welk verbeterbeleid ingezet kon worden. De uitkomsten zijn tussen de locaties en tijdens een locatiebezoek van het zorgkantoor besproken.

#### Warm welkom

In 2021 hebben we met ondersteuning van adviesbureau AAG in een werkgroep onze visie op eten en drinken opgesteld. Eind 2021 heeft er een pilot plaatsgevonden. De resultaten van deze pilot en verdere implementatie van de visie krijgen opvolging in 2022. Per locatie zal een plan worden opgesteld om uitvoering te geven aan de visie.

## 2.2 WONEN, WELZIJN EN VEILIGHEID

Ons doel is dat onze cliënten in een schone omgeving wonen waarbij ze veilige zorg en behandeling ontvangen.

#### Deeltijdverblijf

Onder andere doordat er meer WLZ zorg thuis geleverd wordt, is ondersteuning van mantelzorgers nodig. In 2021 heeft er een verkenning plaatsgevonden naar de mogelijkheden om logeeropvang (deeltijd verblijf) in te gaan zetten. De kerngroep dementie is gestart om dit voor de regio te organiseren.

#### Waardigheid en trots

Door de mogelijkheid van meer personele uren inzet op de locaties is er meer enthousiasme en oog gekomen voor het welzijn van de cliënten en kunnen de initiatieven uit de schatkist worden uitgevoerd. De gelden van de Schatkist zijn naar rato van het aantal cliënten over de woonzorglocaties verdeeld. Naar aanleiding van de wensen van cliënten geven de teams zelf invulling in de aanvragen voor de schatkist. De gelden zijn aan welzijn en ter ondersteuning van een zinvolle daginvulling voor de cliënt besteed. Cliënten, familie, vrijwilligers en medewerkers zijn hierbij betrokken. Op deze manier is er op een persoonsgerichte manier invulling gegeven aan de kwaliteit van leven en welbevinden van de cliënten. Individuele

wensen en behoeften betaald vanuit de schatkist, zijn opgenomen in de locatiejaarplannen. Medewerkers ervaren meer ruimte om bewuster aan te sluiten bij de belevingswereld en wensen van de cliënten. De intentie is om de kwaliteit van leven te verhogen.

#### Verplichte indicatoren veiligheid

Voor 2021 gelden drie verplichte indicatoren basisveiligheid en minimaal twee keuze-indicatoren (zie tabel 2). De verplichte indicatoren zijn: Advance Care Planning (ACP), Bespreken medicatiefouten in teams en Aandacht voor eten en drinken. Carinova heeft daarnaast de volgende keuze-indicatoren gemeten: decubitus prevalentie en gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking (zie paragraaf Implementatie Wet zorg en dwang). Er is gekozen voor deze indicatoren om de resultaten te kunnen vergelijken met de resultaten uit 2020. De landelijke basisveiligheidsindicatoren zijn per woonzorglocatie in beeld gebracht en aangeleverd aan Zorginstituut Nederland. In deze paragraaf geven wij een korte toelichting op de gemeten indicatoren. Een verdiepingsslag van de antwoorden is te vinden op [www.zorginzicht.nl](http://www.zorginzicht.nl).

#### Advance care planning

Bij nagenoeg alle cliënten (99%) met behandeling zijn beleidsafspraken rondom het levenseinde vastgelegd in het zorgdossier. Bij cliënten zonder behandeling (77% t.o.v. 85% in 2020) heeft dit nog aandacht.

#### Medicatieveiligheid

In de gehele woonzorg zijn nieuwe medicijnkarren aangeschaft. Deze karren verbeteren het medicatieproces door de mogelijkheid om deze karren te vergrendelen met een Salto slot. Zo zorgen we ervoor dat alleen collega's die geautoriseerd zijn om bij de medicatie te komen, daar ook bij kunnen. Naast deze medicijnkarren zijn er ook nieuwe medicatiekoelkasten aangeschaft per afdeling. Deze koelkasten zijn voorzien van een temperatuur meter bovenop de koelkast, een noodaccu voor als de stroom uit valt, alarmen als de temperatuur afwijkend is en een slot op het stopcontact zodat de koelkasten niet uit het stopcontact gehaald worden. Naast deze verbetering is er ook een digitale thermometer in de koelkast geplaatst die maandelijks door de technische dienst wordt afgelezen. Deze gegevens worden opgeslagen zodat er altijd te achterhalen is hoe warm de koelkast was.

Daarnaast is er een koppeling gecreëerd tussen elektronisch cliëntendossier ONS en Medimo, waardoor elke collega via zijn/haar persoonlijke Carinova device toegang heeft tot Medimo. Daarbij wordt direct genoteerd wie de medicatie aftekent. Enkel medewerkers die bevoegd zijn om medicatie te delen hebben



toegang meer tot Medimo. Een van de leerpunten is om er voor te zorgen dat de Helpende+ en leerlingen ook op de juiste manier toegang krijgen tot Medimo. Dit wordt verder opgepakt in 2022. Overige leerpunten waar wij in 2022 mee aan de slag gaan zijn de dubbele paraaf voor toedienen en klaarmaken van medicatie in spuiten en het oplossen van medicatie voor spuitpompen.

De twee medicatiecommissies hebben ieder kwartaal een bijeenkomst gehad waarin zowel de lopende zaken als trendlijnen in audits en incidentmeldingen zijn besproken. In 2021 is een nieuw incident meldsysteem geïmplementeerd. Tijdens de trainingen is informatie gegeven over het meldproces. Het nieuwe incidentenmeldsysteem vereenvoudigt het melden. Medicatie incidenten kunnen voortaan gemeld worden via de meldroute Medicatie, waarbij vervolgens op basis van Best Practice het type gebeurtenis en de oorzaken kunnen worden geselecteerd. Het nieuwe meldsysteem maakt betere analyses op medicatie incidenten mogelijk. Voor 2022 staat een medicatieaudit op de agenda door Kennisconnect. Dit is een praktijkaudit met aansluitend een training afgestemd op de uitkomsten van de audit.

#### Aandacht voor eten en drinken

In 2021 hebben we met ondersteuning van adviesbureau AAG in een werkgroep onze visie op eten en drinken opgesteld. Eind 2021 heeft er een pilot plaatsgevonden. De resultaten van deze pilot en verdere implementatie van de visie krijgen opvolging in 2022. Per locatie zal een plan worden opgesteld om uitvoering te geven aan de visie.

#### Decubitus

De gespecialiseerd verpleegkundigen wondzorg hebben in 2021 de samenwerking als onderdeel van het Wond Expertise Netwerk Salland (WENS) voortgezet. Complexe wondzorg op de juiste plek is het belangrijkste onderwerp. Huisartsen zijn geïnformeerd over de inzet van het WENS. Externe organisaties weten de gespecialiseerd verpleegkundigen wondzorg van Carinova te vinden. Scholing was door de coronamaatregelen vrijwel onmogelijk, maar waar dat kon is er online scholing gegeven.

#### Voorkomen van incidenten

De kwartaalrapportages incidenten inclusief verbeteradvies zijn ieder kwartaal besproken met managers en directeuren.

In 2021 heeft de incidentencommissie door middel van het geven van presentaties een aantal aandachtspunten t.a.v het incidentenproces opnieuw onder de aandacht gebracht binnen teams, waaronder het classificeren van de ernst van een incident en

aan het melden van een valincident wanneer er sprake is van een geaccepteerd valrisico. Deze punten kwamen als aandachtspunt naar voren uit het jaarrapport incidenten over 2020. De presentatie is gegeven aan alle locatieverpleegkundigen Woonzorg en Coördinerend Wijkverpleegkundigen Thuiszorg.

Daarnaast heeft Triaspect 3 in-company PRISMA trainingen gegeven. De trainingen zijn gevolgd door locatie- en regiomanagers, nieuwe leden van de incidentencommissie, alle locatieverpleegkundigen woonzorg en een aantal coördinerend wijkverpleegkundigen. De training heeft ervoor gezorgd dat de betreffende medewerkers beter in staat zijn om volgens de PRISMA-methodiek een onderzoek naar een incident of calamiteit uit te voeren.

**Tabel 2** Indicatoren basisveiligheid 2021

Indicator	Uitkomst
1. <b>Decubitus</b> - Percentage cliënten op afdeling met decubitus categorie 2 of hoger.	5,2%
2. <b>Advanced Care Planning</b> - Percentage cliënten op de afdeling waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier. - Cliënten met behandeling: - Cliënten zonder behandeling - Totaal (met en zonder behandeling)	99,0% 77,0% 92,0%
3. <b>Medicatieveiligheid</b> - Percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste één keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan.	97.5%
4. <b>Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking</b> - Wijze waarop de organisatie nadenkt over vrijheidsbevordering van cliënten.	Zie par. Implementatie Wet zorg en dwang
5. <b>Aandacht voor eten en drinken</b> - Percentage cliënten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier.	81%
6. Link naar <b>kwaliteitsjaarverslag</b>	Zie <a href="#">hier</a>
7. <b>Cliëntervaringscore</b> - Percentage cliënten/cliëntvertegenwoordigers dat de zorgorganisatie aanbeveelt aan vrienden en familie.	91,7% (bijlage 2)

In 2021 zijn 2 calamiteiten gemeld bij de Inspectie. Bij beide calamiteiten heeft het onderzoeksteam met een onafhankelijk voorzitter van Triaspect een onderzoek uitgevoerd en rapport opgesteld. Naar aanleiding van deze calamiteitenonderzoeken heeft de incidentencommissie eind 2021 een

draaiboek ontwikkeld, waarin stapsgewijs beschreven staat wie welke verantwoordelijkheid en taken heeft bij het uitvoeren van een calamiteitenonderzoek. Dit draaiboek zal na goedkeuring in 2022 worden toegevoegd aan het huidige incidentenproces.

In 2021 is gestart met het vervangen van incidentmeldsysteem Planon door het beter aansluitende incidentmeldsysteem TriasWeb. Middels de training analyseren en verbeteren, die volledig gericht is op de locatieverpleegkundigen en coördinerend wijkverpleegkundigen, is het periodiek analyseren van incidenten zorgvuldig belegd en geborgd. Doordat Triasweb de mogelijkheid biedt om ook de verbetermaatregelen in het systeem te registreren, wordt bijgedragen aan een volledige PDCA-cyclus t.a.v het melden, analyseren en verbeteren van incidenten en bijna-incidenten. Zie voor meer informatie paragraaf 1.1.

#### **Overig: mondzorg**

Binnen Carinova verzorgt Omnios de mondzorg en behandeling voor cliënten met een verblijfsindicatie met behandeling. Per woonzorgteam zijn er twee medewerkers met het aandachtsgebied mondzorg. Mondzorg is een verplicht onderdeel in ieder zorgplan en wordt meegenomen in de risicosignalering die voor ieder MDO nagelopen wordt. De afspraak met Omnios is dat zij medewerkers met aandachtsgebied mondzorg jaarlijks scholen (opfriscursus). Op basis van de opgedane kennis geven medewerkers met het aandachtsgebied mondzorg jaarlijks een klinische les aan hun teamleden.

#### **Implementatie Wet zorg en dwang**

Op 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang (Wzd) in gegaan. Het jaar 2020 was een overgangsjaar, waarin organisaties de gelegenheid kregen zich voor te bereiden en in te richten op deze wet. Uitgangspunt binnen Carinova is dat we zoveel mogelijk de eigen regie en autonomie van bewoners respecteren. Dit maakt onderdeel uit van de beleidsnotitie Wzd en het traject persoonsgerichte zorg dat binnen Carinova momenteel wordt uitgevoerd.

In 2021 hebben we binnen Carinova stappen gezet in de implementatie van de Wet zorg en dwang in de woonzorg. Op een aantal locaties liggen hierin nog kansen voor verbetering. Er heeft een Wzd-audit en vervolgens een grote scholing plaatsgevonden. Het klachtenbeleid Wzd is met medewerking van de cliëntenraad verbeterd ten aanzien van leesbaarheid en toegankelijkheid voor cliënten. In april 2021 is Carinova overgegaan op een ander zorgdossier, waarin de registratie van onvrijwillige zorg plaatsvindt. Er is veel aandacht geweest voor het instrueren van zorgverantwoordelijken, artsen en Wzd-functionarissen in het gebruik van dit dossier

in het kader van de Wzd. De Wzd-commissie heeft erop aangestuurd dat bepaalde verpleegkundigen binnen de afdelingen een klimaat bevorderen waarin de 'geest' van de Wzd, dat wil zeggen het zoveel mogelijk terugdringen van onvrijwillige zorg, in toenemende mate onderdeel gaat uitmaken van de manier van denken en handelen in de zorg.

In 2021 is bij 31 cliënten een onvrijwillige zorg maatregel ingezet. Het betrof in totaal 33 maatregelen, waarvan het merendeel (25) 'plaatsing op een gesloten afdeling' betrof. Onvrijwillige zorg is ingezet bij ernstige en complexe gedragsproblemen. Terugdringing van onvrijwillige zorg is een vast aandachtspunt in multidisciplinaire overleggen.

In 2022 gaan wij in de woonzorg 'veilige vrijheid', waaronder een opendeurenbeleid, verder uitwerken. In de thuiszorg wordt de Wzd verder geïmplementeerd via onder andere een proeftuin Wzd, in samenwerking met Salland United. In de proeftuin wordt gezamenlijk met andere zorgorganisaties casuïstiek besproken om gezamenlijk tot een werkwijze te komen die aansluit bij de Wet zorg en dwang.

#### **Veiligheidsrondes**

Er heeft een verkenning plaatsgevonden op het gebied van veiligheidsrondes binnen de woonzorg, waarin is gekeken naar de scope, frequentie en methodiek. Op locatie de Hartkamp zijn eind 2020 en begin 2021 in verschillende InControl sessies de thema's over veiligheid geïnventariseerd. Bij deze sessies waren verschillende disciplines betrokken (van zorg tot services, technische dienst en management). De thema's cliëntveiligheid, medewerkerveiligheid en gebouwveiligheid zijn uitgewerkt. Hier zijn 3 speerpunten uit geformuleerd die verder zijn uitgewerkt in een concreet plan van aanpak. De speerpunten zijn:

- Veiligheid van het gebouw voor de doelgroep
- Omgaan met agressie (opleidingsprogramma, inzet van een gespecialiseerd psychiatrisch verzorgende)
- Omgaan met onverwachte gebeurtenissen op de locatie

### **2.3 MULTIDISCIPLINAIR WERKEN**

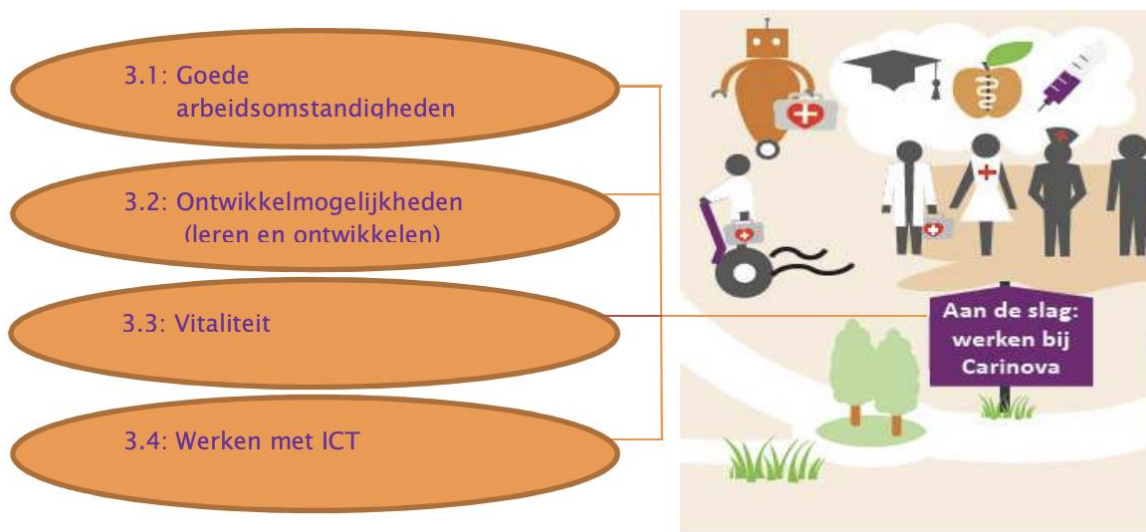
#### **Vraaggerichte scholing en ondersteuning/ coaching aan teams**

Naast individuele ondersteuning/coaching hebben de behandelaren vraaggerichte scholing en ondersteuning/coaching aan teams georganiseerd. De medische dienst heeft een beleidsstuk geschreven over de toekomst van de medische dienst. Met daarin onder andere onderwerpen als de verbinding tussen huisarts, specialist ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialist: voorwaarde

continuïteit en "elkaar kennen". Waarbij het doel is: complementair en wederkerig. Dit zal in 2022 worden besproken en vastgesteld.

### 3. Aan de slag: werken bij Carinova

We willen dat medewerkers zich bij ons thuis voelen, dat ze voldoende ontwikkelmogelijkheden hebben en zich uitgedaagd voelen in hun drijfveren om te willen werken in de zorg en voor het werken bij of met Carinova. We blijven daarom investeren in ontwikkelmogelijkheden voor onze huidige en nieuwe medewerkers. We kijken naar mogelijkheden om het werk te laten aansluiten bij de capaciteiten van onze medewerkers, zodat talenten optimaal benut worden en zo nauw mogelijk aansluiten bij de zorgvraag van de cliënt. In 2021 hebben wij ons binnen het thema Aan de slag: werken bij Carinova gericht op de onderwerpen weergegeven in het onderstaande figuur.



#### 3.1 GOEDE ARBEIDSMOMSTANDIGHEDEN

##### Strategische personeelsplanning

Gemotiveerde, deskundige, voldoende en vitale medewerkers zijn van essentieel belang om kwalitatief goede zorg te bieden en voor nu en in de toekomst. We hebben te maken met schaarste op de arbeidsmarkt en een groeiende, steeds complexere zorgvraag. Door middel van een strategische personeelsplanning proberen we aan te sluiten op deze ontwikkelingen en te anticiperen op trends en verwachtingen.

Om ook in de komende jaren toegerust te zijn op de veranderingen in het zorglandschap is in 2021 onderzoek gedaan naar de discrepantie tussen het huidige en gewenste personeelsbestand (de strategische personeelsplanning). Dit hebben we met behulp van een tool van een externe partij in eigen beheer opgepakt. Er zijn technische voorbereidingen getroffen om het model van strategische personeelsplanning te vullen met relevante data. Daarnaast hebben er gesprekken plaatsgevonden met de raad van bestuur directieoverleg en het management over de uitkomsten en om de scenario's voor de toekomst verder te bepalen. Ook het huidige functiehuis en het gewenste functiehuis zijn

daarin aan bod gekomen. Hierdoor zijn het gesprek over de toekomst en het gewenste functiehuis dat wij hierbij nodig hebben tegelijkertijd gevoerd. Door middel van sessies met het management woonzorg en thuiszorg, zijn kernvragen over de strategische personeelsplanning beantwoord en scenario's voor de toekomst bepaald. De uitkomsten zijn meegenomen bij de strategische meerjarenbeleidsvisie en bij de actualisatie van het functiehuis van het primaire proces, dat in 2022 zal plaatsvinden.

##### Indicatoren personeelssamenstelling

De verplichte indicatoren personeelssamenstelling met betrekking tot de intramurale WLZ zijn tijdig aangeleverd aan Zorginstituut Nederland (zie bijlage 1).

##### Arbeidsmarktbenadering

In 2021 is een projectgroep Communicatie geformeerd. Deze projectgroep heeft zich vanuit een marketing en communicatiestrategie beziggehouden met drie onderwerpen: arbeidsmarktbenadering, merkpropositie en de organisatie van communicatie binnen onze organisatie. De projectgroep heeft 'het verhaal van Carinova' vastgesteld dat wij willen vertellen op de arbeidsmarkt. Hiervoor zijn

dialoogsessies gevoerd en is een grote enquête uitgezet onder collega's en externe contacten om de beelden over Carinova op te halen en het verhaal van Carinova te schetsen. Daarnaast is in 2021 de nieuwe 'Werkenbij' website gelanceerd. In het werving-, selectie- en aannamebeleid zijn diversiteit en inclusiviteit belangrijke thema's, net als het aantrekken van nieuwe leerlingen.

#### Thuiswerkbeleid

In 2021 is een thuiswerkbeleid vastgesteld. Het thuiswerkbeleid speelt in op de coronasituatie en de randvoorwaarden om adequaat op locatie en/of thuis te kunnen werken. Daarnaast heeft een werkgroep onderzoek gedaan naar hybride (flexibel en plaatsafhankelijk) werken voor kantoorpersoneel. Er zijn sessies gehouden met collega's om de mogelijkheden en wensen in beeld te brengen. Dit is uitgewerkt in een 'thuiswerkbeleid na corona' en een plan voor kantoorinrichting.

#### Jaargesprekken

Er is een gesprekscyclus ontwikkeld voor jaargesprekken met collega's met betrekking tot functioneren, inzetbaarheid, talent / toekomst (FIT). Hiervoor is een gespreksformulier, verslagformulier en een handreiking voor gesprekspartners ontwikkeld. De FIT-gesprekken zullen vanaf 2022 worden gevoerd, aansluitend op het organisatie brede traject gericht op Duurzame Inzetbaarheid (o.a. Vitaliteit).

#### Strategisch marketing & communicatieplan

Er is een strategisch marketing & communicatie-plan opgesteld. Doel is een betere profilering van Carinova en makkelijk vindbare actuele en accurate informatie. Er is gewerkt aan het vervangen van Carinova websites en het interne Cariweb. Ook zijn communicatiekanalen zoals chat en whats app via de website doorontwikkeld.

#### Corona nazorg

Om ervoor te zorgen dat collega's de juiste nazorg ontvangen na corona en weten waar zij terecht kunnen, zijn verschillende acties opgepakt. Er zijn afspraken gemaakt met bedrijfsartsen en een aantal providers zoals Roesingh revalidatie, HSK (psychische hulpverlener) en Winnock Revalidatie en Werk om collega's die kampen met restverschijnselen van covid-19 nazorg aan te bieden. Daar waar eigen bijdrages het medewerkers in de weg stond om behandeling te zoeken, zijn wij in gesprek gegaan met de medewerker hoe Carinova hierbij kan ondersteunen.

### 3.2 ONTWIKKELMOGELIJKHEDEN (LEREN EN ONTWIKKELEN)

#### Doorontwikkeling Carinova Academie

In 2019 is de Carinova Academie geïntroduceerd, een platform via intranet voor het delen van kennis en informatie m.b.t. leren en ontwikkelen. In 2021 is de mogelijkheid onderzocht voor het centraal positioneren van alle leerlingen in een 'detacheringsteam': de Carinova academie, zodat zij van daaruit ingezet kunnen worden door een team woonzorg of thuiszorg. De consequenties voor de bedrijfsvoering bij het centraal positioneren van de leerlingen zijn bepaald door een werkgroep. Er zijn voldoende voordelen te benoemen, echter gelet op het grote aantal benodigde acties en de vereenvoudiging van de juridische structuur die we voornemens zijn door te voeren per 1 januari 2023, is besloten dit af te wachten. Met de juridische vereenvoudiging zijn de huidige knelpunten niet meer aan de orde.

### 3.3 VITALITEIT

#### Verrijken van het vitaliteitsbeleid

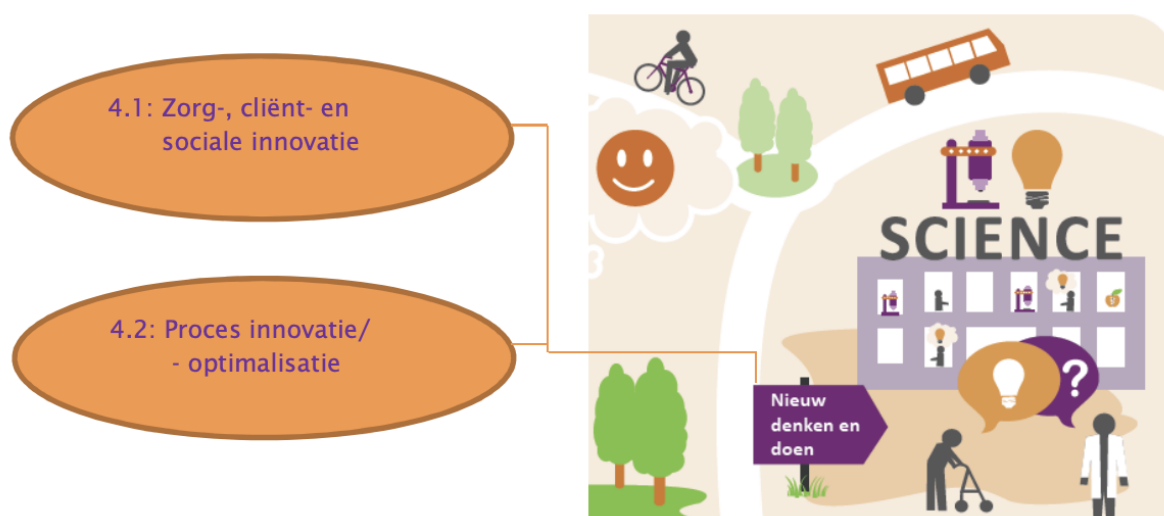
Medio 2021 zijn we een samenwerking met InHealth gestart met een plan van aanpak ten aanzien van vitaliteit & verzuim. Enerzijds om de aandacht voor en vitaliteit van onze collega's te waarborgen en anderzijds om het verzuim terug te dringen. Door ruimte te geven via het vitaliteitsbudget worden collega's gestimuleerd om hier ook zelf actief aan bij te dragen. Dit krijgt in 2022 een vervolg.

### 3.4 WERKEN MET ICT

De ICT-transitie is binnen Carinova in volle gang. De gehele infrastructuur is aangepast. De vereenvoudiging van ons applicatielandschap is in 2021, met de invoering van het ECD van Woonzorg (ONS) en het HR-systeem van Visma, flink versneld. Corona heeft bijgedragen aan versnelde implementatie. Met deze ontwikkelingen verwachten wij een vervolgstap te zetten in het realiseren van een toekomstbestendige en stabielere ICT-omgeving die onze collega's zo optimaal mogelijk ondersteunt in hun werkzaamheden. De ingezette lijn zal in 2022 worden gecontinueerd.

## 4. Nieuw denken en doen

In 2021 hebben wij ons binnen het thema Nieuw denken en doen gericht op de onderwerpen weergegeven in onderstaande figuur.



### 4.1 ZORG-, CLIËNT- EN SOCIALE INNOVATIE

#### Electronisch medicatie toediensysteem Medimo

In de woonzorg is voor cliënten zonder behandeling het elektronisch medicatie toediensysteem Medimo ingevoerd. De trombosedienst in Deventer is als eerste trombosedienst gekoppeld aan Medimo. Dit vereenvoudigt het medicatieproces waarin anti-stollingsmedicatie gemakkelijk online ingezien kan worden en worden afgetekend. Dit vermindert de papieren administratie. Wijzigingen vanuit de trombosedienst zijn dezelfde dag zichtbaar in Medimo, waardoor de dosering altijd actueel is.

#### Elektronische toedienregistratie (ETDR)

In 2020 zijn in Zwolle met collega- instellingen, apotheken en huisartsen, samenwerkingsafspraken gemaakt op het gebied van medicatieveiligheid. Er is een geneesmiddelen-distributieprotocol opgesteld en een elektronisch toedienregistratie (ETDR) systeem geïmplementeerd. De ervaringen met het werken met de elektronische toedienregistratie in Zwolle zijn in 2021 gebruikt om de uitrol van ETDR te verbreden naar de dorpen rondom Zwolle en de regio's Deventer, Ommen en Hardenberg. Alle thuiszorgteams werken nu met ETDR. Dit zorgt voor een nog veiligere medicatietoediening en vermindert de werklust van teams.

Door de koppeling van de trombosedienst in Deventer aan Medimo, vereenvoudigt het medicatieproces voor de thuiszorgteams in de regio Deventer. Een dubbele controle (bij risicomedicatie) is eenvoudig te realiseren omdat de dosering al zichtbaar is in Medimo. Een foto meesturen van de doseer kalender is niet langer nodig. In de loop van 2022 zullen

ook de trombosedienst Zwolle (Isala) en Hardenberg (Saxenburg Groep) volgen.

De koppeling van apotheekhoudende huisartsen met Medimo zal in 2022 verder vorm gegeven worden.

In 2022 zal ook de mogelijkheid verkend worden om de dienstapotheken te koppelen. Door deze koppeling wordt de medicatieveiligheid vergroot.

#### Dubbele controle functionaliteit op afstand risicovolle medicatie

Na de invoering van Medimo in de woonzorg, is daarin de dubbele controle van medicatie ingericht. Dit is zo ingericht dat een collega op locatie de dubbele controle direct kan uitvoeren. De dubbele controle vindt 'live' plaats. Wanneer er geen collega aanwezig is, bijvoorbeeld 's nachts, die medicatie mag aftekenen kan er via Medimo een aanvraag voor een dubbele controle gedaan worden. De aanvraag gaat dan naar collega's van een andere locatie die de dubbele controle kan uitvoeren.

#### Innovatie/optimalisatie lokale en regionale zorg

We maken onze zorg en dienstverlening iedere dag een beetje slimmer en cliëntvriendelijker. Doel is om het welzijn, wonen en de zorg beter, leuker, slimmer, doelmatiger en toekomstbestendig te maken. Het innovatie jaarplan bestaat enerzijds uit het opschalen van bewezen technieken die Carinova al inzet. Dit zijn beeldbellen, TeleCare (wondzorg met inzet van Smart Glass), Luna en Leefstijlmonitoring (Sensare). We zijn gestopt met de Tessa (pratende bloempot) omdat deze



technologie onvoldoende aansluiting vond in de praktijk.

Er zijn gesprekken gevoerd met het Deventer Ziekenhuis over telemonitoring om te beoordelen hoe innovatie de ziekenhuis verplaatste zorg nog verder kan versnellen. Binnen de intramurale setting zijn in 2021 twee locaties benoemd tot innovatielocaties. Op deze locaties wordt samen met collega's en bewoners vanuit de vraag/behoefte gekeken welke innovaties passend zijn.

#### 4.2 PROCESINNOVATIE/OPTIMALISATIE

##### Verbetering kwaliteit van werkprocessen

In 2021 zijn verschillende procesoptimalisaties uitgevoerd, behorend bij de invoering van nieuwe applicaties zoals Visma HR en financieel/ONS.

##### Beperking administratieve lasten

Minder administratieve lasten zorgt ervoor dat zorgprofessionals meer tijd overhouden voor

de cliënt. In 2021 zijn de administratieve lasten o.a. verminderd door:

- de Prem wijkverpleging via ONS-Nedap (Caren) te laten verlopen;
- mijn verbetermeter voor de wijkverpleging uit te faseren;
- de aanstelling van digitale coaches als stimulators bij het adoptiebeleid m.b.t. ICT transities (Office 365, e.d.), waardoor de doelmatigheid van werken versterkt wordt.

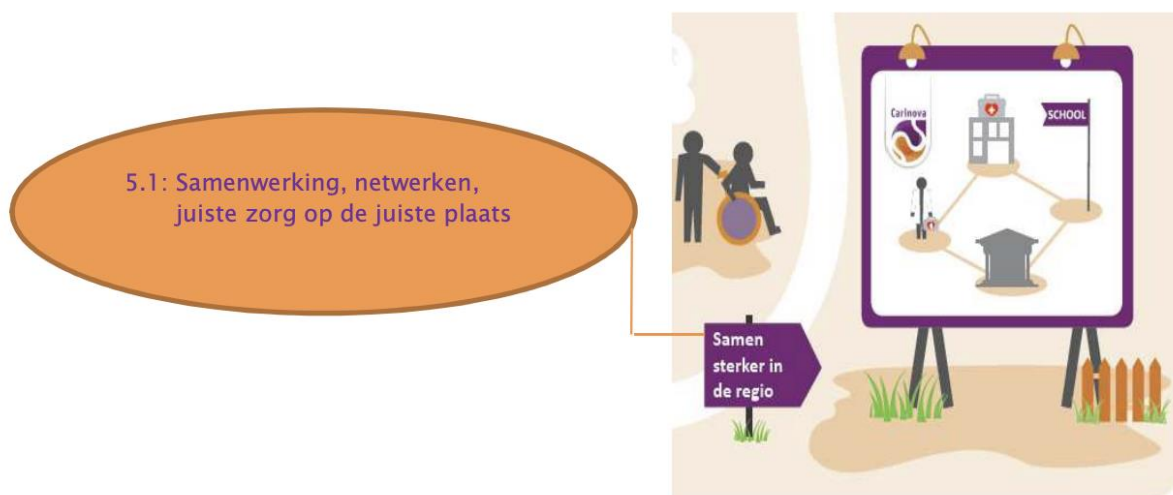
##### Keteninformatie programma (KIK-V) -

##### informatie Spoedzorg (Zorginstituut Nederland)

Carinova heeft in 2021 deelgenomen aan het programma keteninformatie kwaliteit verpleeghuiszorg (KIK-V). Daarnaast zouden we deelnemen aan de uitvraag van de informatiestandaard spoedzorg/acute zorg (Panaxea). De GGD IJsselland heeft laten weten dat de start van dit initiatief voortijdig is beëindigd en geen vervolg krijgt.

## 5. Samen sterker in de regio

In 2021 hebben wij ons binnen het thema Samen sterker in de regio bij Carinova gericht op het onderwerp weergegeven in het onderstaande figuur.



### 5.1 SAMENWERKING, NETWERKEN, JUISTE ZORG OP DE JUISTE PLAATS

#### Carinova participeert

De actieve rol van Carinova in diverse samenwerkingsverbanden is in 2021 gecontinueerd. Zo hebben wij onder andere in 2021 met zusterorganisaties gewerkt aan het regionaal ontwikkelplan wijkverpleging. Daarnaast werken wij samen met andere ketenpartners zoals Salland United, Samen voor Sallandse Zorg, Vitaal Vechtdal, Zorg in de wijk Zwolle, Ommen en Hardenberg, regionale ketennetwerken palliatieve zorg, dementie, niet aangeboren hersenletsel, cerebraal vasculair accident, regioverpleegkundige, het regionaal transferpunt Salland, huisartsen, apotheken, ziekenhuizen, sociale wijkteams.

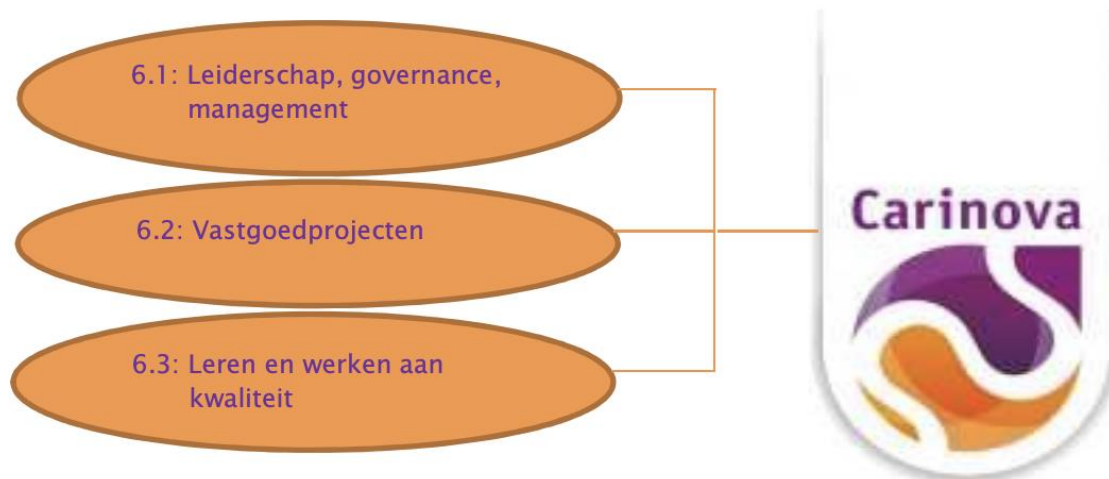
#### Inzet Multidisciplinair expertise team

Er heeft een verkenning plaatsgevonden naar de inzet van een multidisciplinair expertise team binnen de woonzorg, dat zich bezighoudt met onbegrepen/complex gedrag rondom psycho-geriatrie, psychiatrie en/of niet aangeboren hersenletsel. Hierbij is samenwerking gezocht met organisaties zoals Dimence en InterAkt Contour. Er is gebruik gemaakt van coaching on the job, klinische lessen en consultatie bij complexe casuïstiek. Er is een richtlijn complex gedrag opgesteld, waarin schreven staat hoe op multidisciplinair niveau wordt samengewerkt.



## 6. Doorontwikkeling organisatie

In 2021 hebben wij ons binnen het thema Doorontwikkeling organisatie bij Carinova gericht op de onderwerpen weergegeven in het onderstaande figuur.



### 6.1 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE, MANAGEMENT

#### Interne samenwerking en onderlinge betrokkenheid

##### Leiderschapsprogramma

Naar aanleiding van aanpassingen in de organisatiestructuur is gekozen om actief aan de slag te gaan met persoonlijk en professioneel leiderschap. Verantwoordelijkheid en eigenaarschap in een organisatie met zelforganiserende teams vraagt om krachtig persoonlijk leiderschap. In 2021 zijn we daarom gestart met een leiderschapstraject voor de raad van bestuur, directie, management en adviseurs in samenwerking met ELLLA - Een Leven Lang Leren Academie. Dit loopt in 2022 door. Daarnaast is ook een leiderschapsprogramma gestart voor coördinerend wijkverpleegkundigen via Saxion.

##### Project 'Meer uit data'

In 2020 heeft een verkenning plaatsgevonden welke mogelijkheden Carinova kan ontwikkelen om data te ontsluiten tot krachtige informatie. In 2021 is via het project 'Meer uit data' toegewerkt naar keuze, inrichting en oplevering van een nieuwe business intelligence tool voor managementinformatie. De nieuwe omgeving sluit beter aan op onze organisatiestructuur en geeft betere handvatten voor sturing en managementinformatie. Ook draagt deze bij aan een beter zicht op cijfers. In het derde kwartaal zijn de voorbereidingen gestart van een keuzetraject voor de implementatie van een nieuwe BI tool. Doel is om te komen tot

een toekomstbestendige oplossing die aansluit op de behoefte.

#### Zicht op cijfers

In 2021 is gestart met het verkrijgen van meer inzicht in de bedrijfsvoering, de informatiebehoefte en kwalitatieve analyses. Dit is van belang voor een goede sturing. Via 'zicht op cijfers' en 'InControl' gesprekken met directie en management zijn de behoeften geïnventariseerd en vertaald naar concrete sturingsinformatie. We merken dat we hierin nog verbeteringen kunnen realiseren. Daarop wordt in 2022 extra ingezet.

#### Juridische structuur

De geplande vereenvoudiging van de juridische structuur per 1 januari 2022 is uitgesteld naar 1 januari 2023.

#### Strategisch meerjarenbeleidvisie 2022 - 2026

In 2021 is samen met collega's, OR, CR, PAR, RvT en stakeholders toegewerkt naar een gedragen Strategische meerjarenbeleidvisie 2022-2026. Samen mogelijk maken. Deze is in december 2021 vastgesteld en zal in 2022 worden gelanceerd in de organisatie.

### 6.2 VASTGOED PROJECTEN

In 2021 is een traject opgestart voor een (meerjaren)financiering en borging van vastgoedprojecten. De uitgangspunten hierbij zijn gebaseerd op een toekomstbestendig vastgoed.

### 6.3 LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT

#### Grip op processen

Het doel van dit project was om het proces- en documentbeheer (bij eigenaars, auteurs en adviseurs) van het Carinova Informatie Systeem (CIS) te optimaliseren. Dit project is on hold gezet en wordt in 2022 meegenomen in de organisatie doorontwikkeling.

#### Integrale audit aanpak

Het auditproces is beoordeeld en herzien, waarbij specifiek aandacht is gegeven aan de rol van de managers, beleidsadviseurs en procesregisseurs in de verbetercyclus. Er is een oriëntatie uitgevoerd op auditsystemen die de auditaanpak verder kunnen ondersteunen. Er is onderzocht welke behoefte aan een audit systeem er is en welke systemen hieraan kunnen voldoen. Vanwege andere prioriteiten is besloten om de aanschaf en implementatie van een audit systeem uit te stellen tot 2022.

Er zijn vele interne audits en teamaudits uitgevoerd, waaronder op de thema's:

- Eerstelijnsbehandeling
- Administratief proces
- Dagbehandeling en dagbesteding
- Helpende+
- Verzuim

- Wlz met behandeling

In oktober 2021 heeft de externe audit voor ISO 9001:2015 plaatsgevonden. Hier zijn een aantal bevindingen uit gekomen gericht op het methodisch werken, de implementatie van de eisen van de Wet Zorg en Dwang, het verwerken van afspraken in cliëntdossiers en zorgplannen en het actualiseren van proces- en documentbeheer. Met deze bevindingen zijn we als organisatie aan de slag gegaan.

#### Verbetercyclus

De structurele PDCA-cyclus omtrent het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van onze zorg- en dienstverlening loopt door verschillende lagen van de organisatie en is een dynamisch proces waar we continu aandacht aan besteden. In de verschillende hoofdstukken in dit verslag hebben wij voorbeelden beschreven wat afgelopen jaar goed ging en welke onderwerpen nog aandacht verdienen. In bijlage 3 van het Jaarplan 2021 is een beschrijving opgenomen van de verbetercyclus (leren en verbeteren van de kwaliteit) binnen Carinova. Er is bewust voor gekozen om dit niet te herhalen in dit verslag en de focus te leggen op andere facetten die van belang zijn en waar nog weinig over is beschreven.

## Bijlagen

### Bijlage 1 – Personeelssamenstelling

Schematisch overzicht indicatoren personeelssamenstelling Carinova Woonzorg 2021				
Indicator	Betreft	Resultaat		
<b>2.1</b>	<b>Aard van de personele aanstellingen*</b>			
2.1.1	Aantal unieke personeelsleden m.b.t. de cliëntendoelgroep en conform indicator 2.2.1, met een arbeidsovereenkomst in 2021	948.92		
2.1.2	Som van de ingezette fte's van 2.1.1 in 2021	551		
2.1.3	Percentage personeel met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, 31-12-2021	12.97%		
2.1.4	Percentage inzet uitzendkrachten (personeel niet in loondienst) 2021	6.53%		
2.1.5	Percentage kosten uitzendkrachten (personeel niet in loondienst) 2021	10.37%		
2.1.6	Gemiddelde contractomvang in 2021	0.58		
<b>2.2</b>	<b>Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers*</b>	<b>Aantal fte</b>	<b>% Fte</b>	<b>Decimalen</b>
2.2.1	Percentage fte per aangegeven zorg en welzijn functieniveau*	<b>2021</b>	<b>2021</b>	<b>2021</b>
	Niveau 1: zorg assistent	3	0.55%	0.01
	Niveau 2: helpende	18	3.28%	0.03
	Niveau 3: verzorgende IG	300	54.64%	0.55
	Niveau 4: MBO verpleegkundige, e.d.	58	10.56%	0.11
	Niveau 5: HBO verpleegkundige i.o.	5	0.91%	0.01
	Niveau 6: HBO verpleegkundige of hoger (gespecialiseerd)	10	1.82%	0.02
	Behandelaren/para(medisch): SOG, basisarts, fysio-, ergo-, logotherapeuten, diëtetik, psychologen, maatschappelijk werk, geestelijk verzorgers	48	8.74%	0.08
	Overig zorgpersoneel: medewerkers activiteiten/ dagbesteding, vrijwilligers coördinatie, gastvrouwen, servicemedewerkers	47	8.56%	0.11
	Leerlingen	60	10.94%	
	<b>Totaal</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>
Stagiaires en vrijwilligers				<b>2021</b>
2.2.2	Aantal unieke stagiaires 2021	162		
2.2.3	Aantal unieke vrijwilligers 2021	665		
<b>2.3</b>	<b>Ziekteverzuim</b>	<b>2021</b>		
2.3.1	Ziekteverzuimpercentage 2021 <i>**Eigen berekening i.p.v. Vernet</i>	9.27%		
2.3.2	Verzuimfrequentie 2021 <i>** Eigen berekening i.p.v. Vernet</i>	0.79%		
<b>2.4</b>	<b>Instroom, doorstroom, uitstroom*</b>	<b>2021</b>		
2.4.1	Percentage instroom	17,88%		
2.4.2	Percentage uitstroom	29,87%		
2.4.3	Percentage doorstroom kwalificatieniveau	3.37%		
<b>2.5</b>	<b>Ratio personeelskosten / opbrengsten</b>	<b>2021</b>		
2.5.1	Ingezet fte zorg gedeeld door het aantal doelgroep cliënten 2021*	0.98%		

\*: zie voor de definities m.b.t. de uitvraag het 'Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg'/toelichting op de indicatoren personeelssamenstelling meetjaar 2021, september 2021.

## Bijlage 2 – Cliënttevredenheid per woonzorglocatie

Ervaringen van cliënten/familie per locatie van Carinova Woonzorg (Zorgkaart Nederland 2021)

Locatie + aantal waarderungen 2021 (+ 2020)		Carinova Woonzorg, cliëntervaringen Zorgkaart Nederland 2021 (+ 2020)						
Indicatoren	Tot. cijfer	Trend t.o.v. 2020	Accommodatie	Afspraken	Kwaliteit van leven	Luisteren	Omgang medewerkers	Verpleging
Carinova WZ 78/72	8,4 8,2	+	8,1 8,1	8,4 8,3	8,2 8,1	8,4 8	8,7 8,5	8,4 8,3
Landelijke benchmark	8,2 8,3	-	8,2 8,2	8,3 8,2**	8,1 8,1	8,2 8,2**	8,5 8,5	8,3 8,3
St. Jozef 4/5	8,3 8,1	+	8 8,6	8,3 9	7,8 6,8	8,5 7,8	8,5 8,4	9 8
De Hartkamp 17/29	8,5 8,6	-	8,3 8,1	8,6 8,8	8,3 8,5	8,6 8,2	8,9 8,7	8,6 8,6
St. Willibrord 14/5	8,9 8,2	+	8,2 7,8	8,8 7,4	8,8 8,4	9,0 8,8	9,1 8,4	9 8,2
Diessenplas 9/11	8,7 7,6	+	8,8 6,7	8,4 7,5	9 7,6	8,7 7,5	9,1 8	8,7 8
Averbergen 1/5	9 8,1	+	9 8,4	9 8,2	9 7,8	9 7,2	9 8,8	9 8
Sparrenheuvel 9/4	7,9 7,1	+	7,2 6,3	7,9 7,5	7,8 6,3	8 7	8/ 7,8	8 7,8
Park Braband 15/*	7,9 *	#	7,7 *	8 *	7,7 *	8 *	8,2 *	8 *
Huize Salland 8/*	7,8 *	#	8,4 *	8,4 *	7,6 *	7,4 *	8,1 *	7,6 *
Ravelijn 1/8	9 7,7	+	10 8,3	8 7,8	9 8	9 7,6	9 7,8	9 7,8
Graaf Florishof */5	* 9,5	#	* 9,2	* 9,2	* 9,8	* 9,6	* 9,8	* 9,6
Legenda	*: Onvoldoende of geen respondenten om een score weer te geven. #: Er is geen vergelijkingstrend tussen 2021 - 2020 te maken. **: In de landelijke benchmark is over 2020 alsnog een kleine correctie toegepast op de vorig jaar weergegeven cijfers (-0,1 pt bij de indicator afspraken en 0,1 pt. m.b.t. de indicator luisteren).							

## Bijlage 3 – Afkortingen

Afkorting	Betekenis
ACP	Advance care planning
CIS	Carinova Informatie Systeem
ETDR	Elektronische ToeDienRegistratiesysteem
FIT	Functioneren, Inzetbaarheid, Talent / Toekomst (jaargesprek)
HBO	Hoger BeroepsOnderwijs
KIK-V	KetenInformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg, een landelijk samenwerkingsprogramma
MBO	Middelbaar Beroepsonderwijs
MDO	Multidisciplinair Overleg
MPT	Modulair pakket thuis
PREM	Patient Reported Experience Measure, een landelijk afgestemde meetmethode om cliëntervaringen te meten
RDO	Raad van bestuur directieoverleg
VPT	Volledig pakket thuis
WLZ	Wet langdurige zorg
Wzd	Wet Zorg en Dwang
ZN	Zorginstituut Nederland

