

Kwaliteitsplan 2019



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1 Profiel van de organisatie	4
1.1 Visie & kernwaarden	4
1.2 Type zorgverlening & aantal plaatsen per locatie	4
1.3 Verdeling ZZP & VPT per locatie	5
1.4 Leeftijdsverdeling per locatie	5
2 Onze medewerkers	6
2.1 Medewerkers	6
2.2 Onze kennis vergroten	6
2.3 Personeelssamenstelling (zorgmedewerkers)	6
2.4 Aanpak arbeidsmarkt problematiek	7
3 Persoonsgerichte zorg & ondersteuning	8
4 Wonen & welzijn	11
5 Basisveiligheid	14
6 Leren en verbeteren van kwaliteit	16
7 Leiderschap, governance & management	18
8 Gebruik van informatie & hulpbronnen	19
Verbeterparagrafen	21
Bijlage 1 Locatie Van Julsingha	22
Bijlage 2 Locatie Hunsingoheerd	25
Bijlage 3 Locatie De Mieden	28

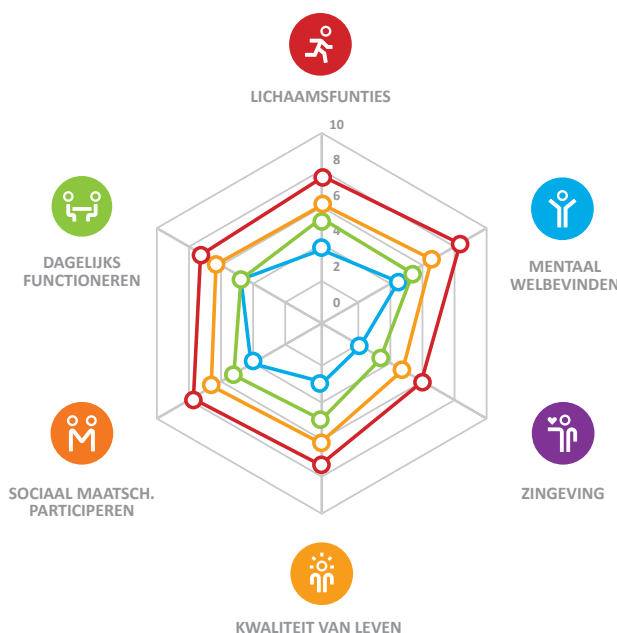
Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2019 van Noorderzorg¹. Noorderzorg is een organisatie die zich inzet voor wonen, welzijn en zorg voor ouderen, ontstaan uit een samenwerking tussen Van Julsingha in Delfzijl, Hunsingoheerd in Uithuizen en De Mieden in Uithuizermeeden.

Noorderzorg biedt een breed palet aan dienstverlening. Echter, in dit kwaliteitsplan 2019 wordt de focus gelegd op intramurale zorg- en dienstverlening conform de gestelde eisen in het kwaliteitskader verpleeghuiscare. Het kwaliteitskader verpleeghuiscare en het programma Thuis in het verpleeghuis bieden een leidraad bij het streven naar goede zorg en ondersteuning. Het kwaliteitsplan 2019 is mede gebaseerd op de strategische koers van Noorderzorg. Deze koers is erop gericht dat, wanneer iemand bij ons komt wonen, het uitgangspunt is dat iemand zoveel mogelijk zijn eigen leven kan blijven leiden. Wij leveren aandachtvolle en persoonsgerichte zorg en volgen daarbij de fase van leven van de bewoner. Uitgangspunt in onze koers zijn de 6 pijlers van positieve gezondheid van Machteld Huber, weergegeven in het figuur hiernaast.

Om bovenstaande te kunnen realiseren zijn op hun taak toegeruste (deskundige) en betrokken medewerkers nodig die eigenaar zijn van hun vak. Daarbij is iedereen optimaal en passend opgeleid voor het werk en zijn rol. Ons streven is dat medewerkers zodanig gemotiveerd zijn dat zij hun vak vanuit intrinsieke motivatie zelf bijhouden. Dat “wat moet” regelen wij, dat “wat mag en mooi is” ondersteunen we vanuit toegevoegde waarde aan onze doelen.

Er is voor gekozen om één kwaliteitsplan te schrijven voor Noorderzorg. Dit kwaliteitsplan bevat verschillende thema's en uitwerkingen die ons helpen onze doelen te realiseren. Het maakt zichtbaar wat wij als Noorderzorg, de bewoners en stakeholders hebben afgesproken over wat goede zorg is en vormt de basis voor toezicht en verantwoording. Uiteraard houden we rekening met de specifieke situatie van iedere locatie. In de verbeterparagraaf wordt per locatie aangegeven waar het komende jaar aan gewerkt wordt. Hierin wordt ook aangegeven voor welke acties en inspanningen iedere locatie aanspraak wil maken op de extra financiële middelen.



¹ De bestuurlijke fusie is vormgegeven door een paraplustichting Noorderzorg. Hieronder vallen Stichting Burgemeester van Julsinghatehuis en Stichting 't Gerack. Waar Noorderzorg wordt beschreven gaat het over beide stichtingen, indien het een specifieke locatie betreft dan wordt dit aangegeven.

1 Profiel van de organisatie

1.1 Visie en Kernwaarden

De ouderenzorg is in beweging en Noorderzorg beweegt hierin mee. De focus verschuift van voornamelijk gericht zijn op zorg steeds meer naar een focus op kwaliteit van leven en welbevinden. Noorderzorg is blij met deze ontwikkeling en wil hier de komende jaren verder invulling aan geven. Niet alleen, maar samen met medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers, familie, naaste(n) en andere betrokkenen willen wij hier aan werken.

Visie

“Met respect en persoonlijke aandacht geven wij onze cliënten ruimte met oog voor de (on)mogelijkheden die een cliënt heeft. Onze medewerkers werken vanuit intrinsieke motivatie, zijn eigenaar van hun vak en voelen zich samen verantwoordelijk om invulling te geven aan de wensen en behoeften van cliënten. Wij zijn economisch gezond, transparant in wat we doen en zijn zichtbaar voor de omgeving. Wij staan midden in de maatschappij en zijn intern en extern proactief. We werken samen met andere stakeholders waar nodig.”

Kernwaarden

Gedreven vanuit onze kernwaarden “ruimte, respect en passie” geven wij thuis wanneer dat van ons wordt gevraagd. Wanneer iemand op één van de moeilijkste momenten in zijn leven moet verhuizen creëren wij een veilige, warme plek waar de bewoner zichzelf kan zijn en zich thuis voelt. De missie van Noorderzorg luidt: Altijd thuis!

1.2 Type zorgverlening en aantal plaatsen per locatie

Noorderzorg levert in zijn geheel de volgende diensten:

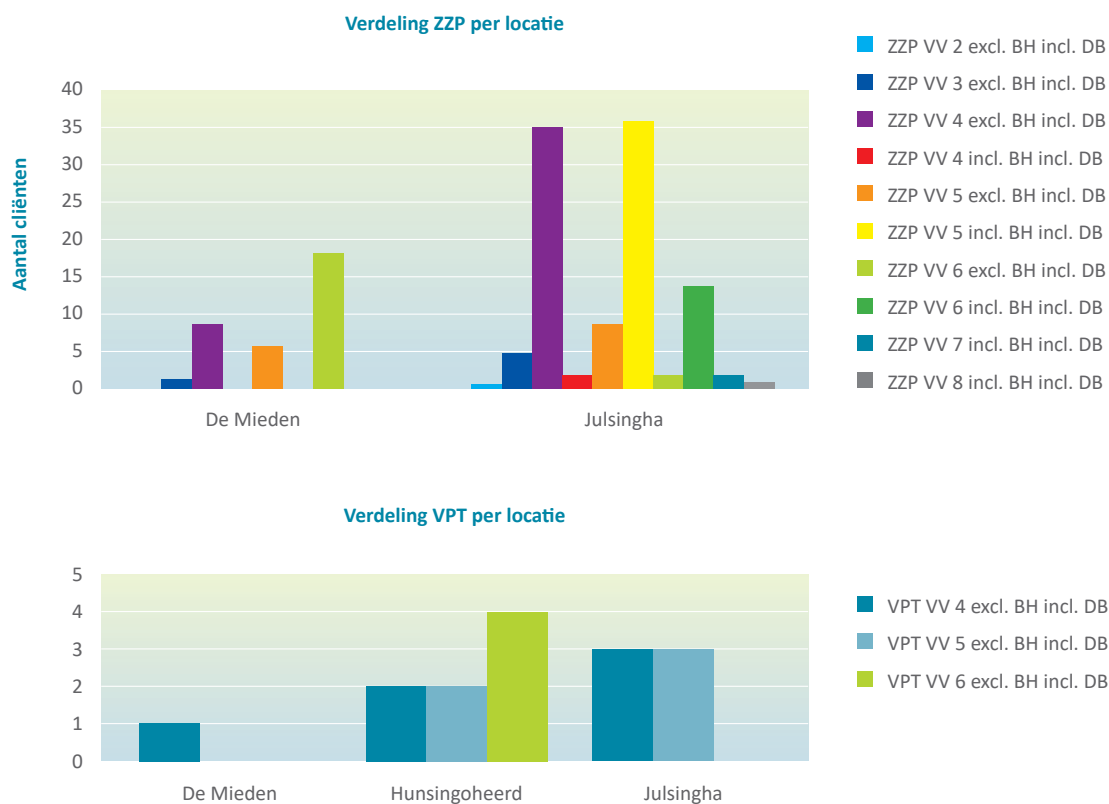
- Thuiszorg Noord in de gemeente Eemsmond
- Thuiszorg Julsingha Thuis in de gemeenten Appingedam en Delfzijl
- Zelfstandig wonen met servicepakket
- VPT
- Eerstelijnsverblijf
- Casemanagement dementie
- WMO (huishoudelijke ondersteuning o.b.v. indicatie) in de gemeenten Eemsmond, Winsum en Loppersum
- Wonen op de locaties Van Julsingha, Hunsingoheerd, De Mieden

Aantal plaatsen peildatum oktober 2018

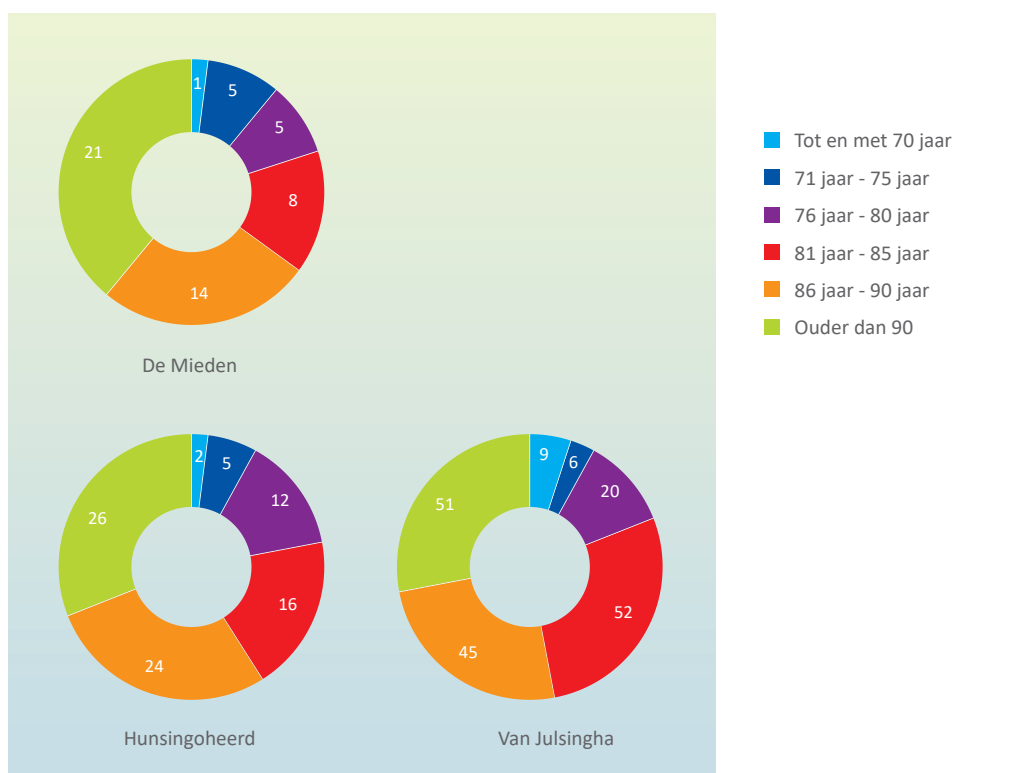
	Van Julsingha	De Mieden	Hunsingoheerd
Verzorgingshuis	50	35	
ELV	10	2	8
Verpleeghuis	20	16	
Verpleeghuis in woonzorgcentrum	36	-	
Aanleunwoningen	150	17	116 ²

² De 116 cliënten in de aanleunwoning zijn te verdelen naar 105 ZVW en 19 WLZ/VPT.

1.3 Verdeling ZZP en VPT per locatie



1.4 Leeftijdsverdeling per locatie



2 Onze medewerkers

2.1 Medewerkers

Binnen Noorderzorg werken ongeveer 600 medewerkers. Het grootste deel is werkzaam in zorg en welzijn, een kleiner aantal werkt in de ondersteunende diensten. Ook werken er ruim 130 enthousiaste vrijwilligers, die net als onze medewerkers bij willen dragen aan het welzijn van bewoners.

2.2 Onze kennis vergroten

Er is veel aandacht voor individuele scholing en training van medewerkers en teams. Binnen Noorderzorg kunnen medewerkers zich ontwikkelen door het volgen van opleidingen, trainingen en workshops. Wij werken met interne praktijkopleiders en werkbegeleiders en collega's delen kennis met elkaar.

Professionals in hun kracht en ontwikkeling van ieders vak staat centraal. Om de bewoner goed te kunnen ondersteunen moet duidelijk zijn waar de wensen en behoeften van bewoners liggen. Dit betekent dat medewerkers bij bewoners de wensen en behoeften moeten zien te achterhalen. Dit vergt een bepaalde manier van luisteren, doorvragen en het goede gesprek kunnen voeren. Dit zal worden opgenomen in het scholingsplan 2019.

Aandachtsvelders

Noorderzorg gaat werken met aandachtsvelders. Een aandachtsvelder is een medewerker die gespecialiseerd is in een bepaald onderwerp. Er worden voor verschillende onderwerpen aandachtsvelders benoemd, zoals wondzorg, mondzorg, palliatieve zorg, beweging, MIC, hygiëne- en infectiepreventie, ouderen mishandeling etc. Aandachtsvelders zullen, indien nodig, geschoold worden en er worden bijeenkomsten georganiseerd om ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren.

Noorderzorg heeft een aantal gespecialiseerde verpleegkundigen of verzorgenden IG in dienst of in opleiding om aan de zwaardere zorgvragen te kunnen voldoen, zoals een wondverpleegkundige, palliatief verpleegkundige, COPD verpleegkundige, diabetes verpleegkundige, gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatric (GVP) etc.

2.3 Personeelssamenstelling (zorgmedewerkers)

Functionieniveau	Hunsingoheerd/De Mieden	Van Jursingha
Niveau 1	-	24,29 fte
Niveau 2	9,82 fte	28,80 fte
Niveau 3	54,31 fte	28,80 fte
Niveau 4	12,81 fte	9,22 fte
Niveau 5	6,8 fte	0,89 fte
Niveau HBO+	-	-
Activiteitenbegeleiding	6,26 fte	4,97 fte
(Para)medici niet in loondienst	-	4 medewerkers

Functieniveau	Hunsingoheerd/De Mieden	Van Jursingha
Leerlingen + stagiaires	12	27
Vrijwilligers	67	64
Instroom aantal medewerkers	96	82
Uitstroom aantal medewerkers	70	72
Ziekteverzuim excl. Zwangerschapsverlof (medio 2018)	6,38%	7,56%
Personele kosten over 2018	€ 5.079.561	€ 5.297.881

2.4 Aanpak arbeidsmarktproblematiek

Noorderzorg werkt op verschillende manieren aan de arbeidsmarkt problematiek. Hieronder een beknopt overzicht:

Campagne “Ik zorg”

Een aantal medewerkers heeft deelgenomen, zij zijn geïnterviewd en zij maken deel uit van deze landelijke campagne.

Inzet SectorplanPlus gelden

Door bijscholing van het huidig personeel komt er ruimte vrij voor nieuwe mensen (ook voor hen met een afstand tot de arbeidsmarkt). Intern zijn er werkbegeleiders opgeleid om zo de benodigde begeleiding te kunnen bieden.

Project Welslagen

Noorderzorg neemt deel aan het project Welslagen. Dit is een zij-instroom project voor verzorgende IG/MZ, in samenwerking met het UWV en Calibris. Er zijn deelnemers geplaatst op de Mieden en Hunsingoheerd. Zij hebben een voorschakel traject doorlopen en volgen nu de opleiding tot verzorgende IG.

RAAT

Noorderzorg participeert in RAAT actielijn3 – opleiden en ontwikkelen. Wij richten ons bij Topic 3 op begeleiding van leerlingen/stagiaires bij nieuwe zorg- en opleidingsconcepten. Voor transitie-middelen komen in aanmerking voor BOL: extra formatie voor werkbegeleiding (rolmodellen aan het bed), praktijkbegeleiding (faciliteren van de rolmodellen), projectbegeleiding (inhoudelijke regionale innovatie en onderzoek). Voor BBL geldt: extra formatie voor praktijkbegeleiding (facilitering rolmodellen) en projectbegeleiding (inhoudelijke regionale innovatie en onderzoek).

Regionale aanpak

Werkgevers, ministerie VWS en SZW, Zorgpleinnoord (projectleiders RAAT), Divosa en het zorgkantoor zijn in onze regio gezamenlijk in gesprek zijn over de mogelijkheid banen op niveau 1 en 2 te creëren. Noorderzorg participeert in dit overleg.

Campagne Werken in de Zorg Noord

Via flyers, social media, website en advertenties in kranten worden de vacatures binnen Noorderzorg onder de aandacht gebracht. Hierin wordt de medewerkers gevraagd ook een actieve rol te spelen, onder meer door het verspreiden van flyers.

3 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In het kwaliteitskader gaat het bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij de zorg- en dienstverlening. Binnen Noorderzorg proberen wij met onze bijdrage de kwaliteit van leven van onze bewoners zo optimaal mogelijk te laten zijn. Onze bewoners hebben zelf of samen met hun naaste(n) de regie. Noorderzorg heeft de volgende doelen geformuleerd, gezien vanuit de twee pijlers: “klant in regie” en “professionals in hun kracht”.

Compassie

Pijler 1: Klant in regie

Onze bewoners ervaren nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip. Wij kennen de bewoner al voordat hij bij ons komt wonen, door in de thuissituatie op huisbezoek te gaan. Dit noemen wij “warme overdracht”. Iedere bewoner heeft een contactverantwoordelijke die voor de bewoner of naaste(n) bereikbaar is en fungeert als aanspreekpunt.

Pijler 2: Professionals in hun kracht

Wij werken met vaste teams op de verschillende afdelingen, waardoor het mogelijk is vorm te geven aan een nauwe relatie tussen bewoner en medewerker. Deze relatie is de basis van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. De medewerkers kennen de bewoner en zijn wensen en behoeften. Iedere bewoner heeft een contactverantwoordelijke.

Uniek zijn

Pijler 1: Klant in regie

Bewoners kunnen zoveel mogelijk hun eigen keuzes maken en hun eigen leven voortzetten zoals zij gewend zijn. Wij hebben aandacht voor wat de bewoner belangrijk vindt, zowel vanuit zijn levensbeschouwing als mede om contacten die hij wil onderhouden.

Pijler 2: Professionals in hun kracht

In het zorgleefplan maken we afspraken over de doelen, wensen en behoeften van de bewoner en leggen we vast wat hij zelf wil doen of wat belangrijk voor hem is. Onze medewerkers bespreken deze wensen regelmatig met de bewoner en/of naaste(n). Afspraken kunnen altijd gewijzigd worden.

Autonomie

Pijler 1: Klant in regie

Eigen regie over het leven en welbevinden is leidend, ook bij zorg in de laatste levensfase. Wanneer een bewoner niet meer in staat is tot eigen regie dan krijgen zijn naaste(n) de kans de ogen en oren te zijn en de wensen te verwoorden of het gedrag toe te lichten en te verklaren.

Pijler 2: Professionals in hun kracht

Gemaakte afspraken, waaronder afspraken rondom het levenseinde, worden met regelmaat en minimaal ieder halfjaar door de contact verzorgende met de bewoner en/of naaste(n) geëvalueerd. De contactverantwoordelijke is aanspreekpunt voor de bewoner en/of naaste(n) en neemt deel aan het MDO.

Zorgdoelen

Pijler 1: Klant in regie

Iedere bewoner heeft vastgestelde afspraken en inspraak in de doelen t.a.v. de zorg, behandeling en ondersteuning. Deze doelen worden in overleg met de bewoner vastgesteld, hiervoor wordt het instrument van positieve gezondheid gebruikt.

Pijler 2: Professionals in hun kracht

De contactverantwoordelijke of zijn/haar vervanger stelt binnen 24 uur een concept zorgleefplan, inclusief risico-inventarisatie, op. Het zorgleefplan wordt geschreven vanuit de 6 pijlers van positieve gezondheid. Alle medewerkers vanaf niveau 3 kunnen een zorgleefplan maken.

Waar zijn we trots op?

Er is hard gewerkt aan de inrichting van het ECD en het nieuwe zorgleefplan vanuit positieve gezondheid. In oktober 2018 zullen de eerste medewerkers geschoold worden in het werken met het nieuwe ECD. Medewerkers voeren a.d.h.v. de 6 pijlers van positieve gezondheid gesprekken met de bewoners. In het gesprek met de bewoner wordt afgesproken wat voor de bewoner belangrijk is en welke doelen geformuleerd worden. Vanuit de doelen worden afspraken en acties gemaakt die worden opgenomen in het zorgleefplan.

Daarnaast onderzoeken we continu hoe we de kwaliteit van dienstverlening kunnen verbeteren. Ter voorbereiding op iedere halfjaarlijkse evaluatie (MDO) met de bewoner en/of naaste(n) voert de contactverantwoordelijke een gesprek met hen. De eerdergenoemde pijlers zijn wederom leidend en vragen hebben betrekking op thema's zoals lichaamsfuncties, mentaal welbevinden en actief blijven meedoen. De input wordt vastgelegd in het ECD en wordt besproken tijdens het MDO.

De eerste huisbezoeken bij nieuwe bewoners (warme overdracht) zijn gestart. Het gesprek is bedoeld om de bewoner te leren kennen in zijn eigen vertrouwde omgeving en zo de verhuizing naar één van de locaties makkelijker te laten verlopen. De eerste reacties van bewoners en medewerkers zijn erg positief, in 2019 zullen we dit verder vorm geven. We ervaren dat medewerkers, ondanks de beweging in de organisatie, een sterk gevoel hebben ervoor te willen gaan en medewerkers blijven warme, liefdevolle zorg aan bewoners bieden.

Vanuit Waardigheid & Trots hebben we twee coaches kunnen binnenhalen die de locaties Hunsingoheerd en De Mieden gedurende twee jaar gaan ondersteunen in het bereiken van de doelen. De IGJ heeft in augustus een herhaalbezoek aan locatie De Mieden gebracht. Zij hebben aangegeven zichtbare verbeteringen te zien t.o.v. de eerder beschreven tekortkomingen.

Waar willen we aan werken?

Het denken en handelen vanuit positieve gezondheid en het bevorderen van eigen regie van bewoners is iets waar we aan blijven werken en waar we medewerkers op blijven scholen. Andere belangrijke aandachtspunten blijven het formuleren van doelen en acties, het volledig en juist rapporteren van gegevens en het methodisch werken met het ECD.

In 2018 is het papieren dossier vrijwel volledig omgezet naar het ECD. Het ECD biedt nog veel meer mogelijkheden dan tot op heden gebruikt werden en we zullen dan ook blijven werken aan de doorontwikkeling ervan.

Het MDO vindt minimaal eens per halfjaar plaats, waar nodig vaker. We blijven actief feedback (van familie en/of naasten) van bewoners uitvragen. Dit doen we tijdens gesprekken met de bewoner of diens vertegenwoordiger ter voorbereiding op MDO's, middels tevredenheidsonderzoeken en via Zorgkaart Nederland. Het gesprek vinden we belangrijker dan de daadwerkelijke waardering die iemand geeft. In 2019 gaan we werken aan een manier om ervaren kwaliteit te kunnen meten.

In de verbeterparagraaf per locatie staat aangegeven welke acties we op bovenstaande thema's gaan inzetten en op welke wijze we hieraan gaan werken.

4 Wonen en welzijn

In het kwaliteitskader gaat het bij wonen en welzijn over 5 thema's die leidend zijn bij kwaliteitsverbetering: zingeving, zinvolle tijdbesteding, schoon en verzorgd lichaam, familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort. Noorderzorg heeft de volgende doelen geformuleerd, gezien vanuit de twee pijlers: "klant in regie" en "professionals in hun kracht".

Zingeving

Pijler 1: Klant in regie

Er is ruimte en aandacht voor specifieke levensvragen van de bewoner, zoals bijvoorbeeld verlies van functies, eenzaamheid of rouw. Wanneer een bewoner zijn eigen geestelijk verzorger wil spreken dan is dit mogelijk, evenals extra ondersteuning door de psycholoog indien gewenst.

Pijler 2: Professionals in hun kracht

Onze medewerkers staan in hun doen en laten stil bij specifieke levensvragen van de bewoners. Deze levensvragen kunnen van invloed zijn op het welbevinden en de ervaren kwaliteit van leven. Medewerkers worden getraind in het geven van aandacht aan de bewoners.

Zinvolle tijdsbesteding

Pijler 1: Klant in regie

Iedere dag kan de bewoner, indien gewenst, deelnemen aan verschillende activiteiten. Dagelijkse activiteiten van de bewoner worden vastgelegd in een persoonlijk agenda.

Pijler 2: Professionals in hun kracht

Bewoners kunnen iedere dag, in individueel of groepsverband, deelnemen aan verschillende activiteiten en kunnen bij de uitvoering van de activiteiten begeleiding krijgen van een vrijwilliger of professional. Wij trainen de zorgverleners in het geven van aandacht geven aan bewoners.

Schoon en verzorgd lichaam

Pijler 1: Klant in regie

De bewoner kan zelf aangeven wat de wensen, behoeften en voorkeuren zijn t.a.v. wassen, douchen en toiletgang. Op basis van de wensen en behoeften worden afspraken gemaakt over wat wordt overgenomen door de zorg. Dit wordt vastgelegd in het zorgleefplan.

Pijler 2: Professionals in hun kracht

Onze medewerkers geven de bewoner naar eigen wens en behoefte en in overleg met de naaste(n) de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Pijler 1: Klant in regie

Wij stimuleren dat de naaste(n) en andere betrokkenen uit het sociale netwerk van de bewoner de ruimte krijgt om in de zorg van de bewoner zorg en ondersteuning te participeren. Samen met de bewoner, de familie, mantelzorgers, vrijwilliger en medewerkers maken werken wij, delen wij en spreken wij af wat we samen kunnen doen om het levensplezier van de bewoner te behouden of te vergroten. We organiseren familieavonden om de familie actief te betrekken.

Pijler 2: Professionals in hun kracht

Onze medewerkers geven naaste(n) en andere betrokkenen uit het sociale netwerk van de bewoner de ruimte om in de zorg en ondersteuning te participeren. Medewerkers stimuleren familie actief om gebruik te maken van Caren Zorgt. Vrijwilligers zijn aanwezig op de afdeling waar de bewoner leeft.

Wooncomfort

Pijler 1: Klant in regie

De woonomgeving is zo ingericht dat deze is aangepast aan de zorg- en ondersteuningsbehoeften van de bewoner. De bewoner kan met eigen spullen zijn appartement inrichten.

Pijler 2: Professionals in hun kracht

Wij hebben oog voor de wensen van bewoners aangaande de woonomgeving en dragen er aan bij de woonomgeving zo in te richten dat deze is aangepast aan de wens van de bewoner. Bewoners kunnen met hun eigen spullen verhuizen en kunnen op de huiskamers met elkaar koken.

Waar zijn we trots op?

Op alle drie de locaties zijn ruimten waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten. Er zijn mogelijkheden om deel te nemen aan dagbesteding of een activiteitenprogramma en er is aandacht voor zinvolle daginvulling. Er wordt steeds vaker gekookt met bewoners of er worden activiteiten georganiseerd om samen te eten. Op de locaties zijn verschillende faciliteiten, zoals een kapsalon of een winkeltje die bedoeld zijn voor bewoners, maar waar bewoners uit de wijk ook gebruik van kunnen maken. Op deze manier functioneren de huizen als ontmoetingsplaats en wordt er verbinding gemaakt met de wijk.

Onze visie op wonen begint meer en meer vorm te krijgen. Op locatie Van Julsingha zijn de eerste stappen gezet richting een dementievriendelijk huis. De deuren van de verpleegafdeling zijn te openen door de bewoners, de inrichting is huiselijker geworden, op de huiskamers wordt met regelmaat samen met bewoners een maaltijd bereid en samen gekookt en er is een leef tuin aangelegd waar bewoners zelf naar toe kunnen gaan.

Ook zijn we trots op onze vrijwilligers. Deze worden actief betrokken bij het wonen, welzijn en de zorg. De inzet van vrijwilligers is van groot belang voor de sociale contacten van bewoners en het bieden van een zinvolle daginvulling. Vrijwilligers ondersteunen activiteiten die meer 'menschkracht' behoeven dan door familie, naasten of professionals kan worden geboden. Vrijwilligers komen de krant lezen op de huiskamer of bakken een eitje voor de bewoners. De medewerkers van de activiteitenbegeleiding hebben onderling contacten gelegd, waardoor het activiteitenaanbod op alle drie de locaties versterkt wordt.

Waar willen we aan werken?

Onze bewoners hebben steeds meer en complexere zorg nodig. Ook zingevingsvraagstukken en ethische dilemma's komen regelmatig voor. Tijdens de laatste levensfase willen wij bewoners en hun naaste(n) begeleiden naar een waardig afscheid. Wij willen meer gaan inzetten op beleid t.a.v. de zorg rondom het levenseinde, dit gaan wij doen door een palliatief verpleegkundige op te leiden en binnen de teams te gaan werken met aandachtspelers palliatieve zorg. De ontwikkeling van een plan van aanpak voor moreel beraad is ook een thema voor 2019. Verder zullen we blijven doorgaan met het scholen van medewerkers op attitude, houding, gedrag en aandacht voor zingeving, welzijn en gastvrije zorg.

Activiteiten vinden plaats op de huiskamers, maar ook individueel en in (grotere) groepen in de algemene ruimten. Hiermee creëren we een soort verenigingsleven in huis. In 2019 willen we de activiteiten nog meer gaan integreren binnen de teams, waardoor eenheid van zorg en welzijn versterkt wordt. Ook zal, door de aanstelling van een coördinator vrijwilligerswerk, de positie en rol van vrijwilligers duidelijker vormgegeven worden. Om het welzijnsaspect de komende jaren verder te ontwikkelen zal een manager welzijn worden aangesteld.

In de verbeterparagraaf per locatie staat aangegeven welke acties we op bovenstaande thema's gaan inzetten en op welke wijze we hieraan gaan werken.

5 Basisveiligheid

In het kwaliteitskader gaat het bij basisveiligheid over het meten en inzichtelijk maken van indicatoren. Dit leidt tot handvatten om te kunnen leren en verbeteren. Noorderzorg heeft de volgende doelen geformuleerd, gezien vanuit de twee pijlers: “klant in regie” en “professionals in hun kracht”.

Medicatie

Pijler 1: Klant in regie

Bewoners krijgen de juiste medicatie, de voorgeschreven medicatie wordt eenmaal per jaar door de apotheker geëvalueerd en voorafgaand aan ieder MDO. Bewoners krijgen niet onnodig antipsychotica voorgeschreven en worden beschermd tegen het overmatig gebruik van antibiotica.

Pijler 2: Professionals in hun kracht

Medicatiefouten worden gemeld via een MIC melding. Deze meldingen worden besproken door de aandachtsvelder en de manager. Ieder kwartaal worden de meldingen besproken in de MIC commissie. Medewerkers hebben voldoende kennis op het gebied van medicatie en hebben recentelijk scholing gevolgd.

Decubitus

Pijler 1: Klant in regie

Bewoners worden regelmatig beoordeeld op het voorkomen van decubitus. Er zijn voldoende preventieve middelen beschikbaar voor bewoners.

Pijler 2: Professionals in hun kracht

Bevoegde medewerkers zijn voldoende geschoold om het risico op decubitus in te schatten. Binnen de locaties zijn voldoende aandachtsvelders aanwezig om die fungeren als experts op dit gebied.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Pijler 1: Klant in regie

De toegepaste maatregelen zijn zo mild mogelijk en er wordt een afweging gemaakt tussen vrijheid en risico voor de bewoner. Toegepaste maatregelen worden regelmatig geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Pijler 2: Professionals in hun kracht

Afspraken over VBM worden op de juiste manier vastgelegd in het zorgleefplan en worden op regelmatige basis geëvalueerd.

Ziekenhuisopname

Pijler 1: Klant in regie

In het zorgleefplan staat de wens van de bewoner beschreven (advance care planning), deze wens wordt halfjaarlijks, of indien noodzakelijk eerder, geëvalueerd. Alle verantwoordelijke diensten zijn op de hoogte van de wensen.

Pijler 2: Professionals in hun kracht

Ziekenhuisopnamen anders dan gepland worden centraal bijgehouden, ziekenhuisopnamen als gevolg van vallen of medicatiefouten worden geregistreerd in de MIC.

Waar zijn we trots op?

Het medicatiebeleid is opnieuw vastgesteld en draagt bij aan een zorgvuldige omgang met het voorschrijven, bestellen, beheren en verstrekken van medicatie. Op alle locaties is een MIC commissie met aandachtsvelders actief. Het leren in de MIC commissie levert veel inzichten op doordat medewerkers alle meldingen inzien. De commissieleden doen goede aanbevelingen om incidenten te voorkomen en de veiligheid te vergroten. De MIC aandachtsvelders bespreken de MIC meldingen binnen de teams en zorgen voor borging, maar de invulling van deze rol behoeft nog meer aandacht.

Het beleid over BOPZ en vrijheidsbeperkende maatregelen is herzien en in praktijk gebracht. De nieuwe inrichting van het ECD maakt het eenvoudiger om vrijheidsbeperkende maatregelen in te zien, te monitoren en te evalueren. In 2019 zal de BOPZ-commissie zich bezig houden met de verdere doorontwikkeling en de invoering van de nieuwe wet Zorg en Dwang.

De werkgroep hygiëne- en infectiepreventie is opgestart en heeft een jaarplanning gemaakt voor 2019. Op het moment van schrijven worden gesprekken gevoerd met een deskundige hygiëne- en infectiepreventie van de GGD. De expertise van de GGD denken we goed te kunnen gebruiken bij het implementeren en borgen van een goed hygiëne- en infectiebeleid binnen de totale organisatie.

Waar willen we aan werken?

Medicatiereview voor bewoners met behandeling vindt plaats, maar dit wordt niet dusdanig vastgelegd dat het op individueel niveau controleerbaar is. Dit moet beter vastgelegd en geborgd worden in het ECD.

In 2018 is een nieuwe werkwijze aangaande mondzorg opgenomen in het ECD, dit krijgt in 2019 vervolg. Op dit moment worden aandachtsvelders geworven om zo meer aandacht aan mondzorg te besteden. In 2019 wordt ingezet op het nog beter in kaart brengen van de mondgezondheid. Er zijn afspraken gemaakt met de tandarts. Alle verpleeghuisbewoners krijgen een helder mondzorgplan in het ECD.

Met onze medewerkers willen we op een lerende wijze zorg dragen voor een goede kwaliteit van zorg en veiligheid. Het leren moet zoveel mogelijk plaatsvinden op de werkvloer, in het werkproces. In 2018 zijn op locatie Van Julsingha twee kwaliteitsverpleegkundigen aangesteld, deze zullen ook voor de locaties Hunsingoheerd en De Mieden geworven gaan worden. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben een belangrijke rol bij het leren en coachen op de werkvloer. Ook worden aandachtsvelders aangesteld die verantwoordelijk zijn voor een bepaald kwaliteitsthema. Signalen van de aandachtsvelders worden gebruikt om verder vorm te geven aan leren en ontwikkelen.

In de verbeterparagraaf per locatie staat aangegeven welke acties we op bovenstaande thema's gaan inzetten en op welke wijze we hieraan gaan werken.

6 Leren en verbeteren van kwaliteit

Het kwaliteitskader stelt dat continu werken aan verbetering van kwaliteit een belangrijke voorwaarde is om goede zorg- en dienstverlening te kunnen bieden.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Noorderzorg beschikt over een werkend kwaliteitsmanagementsysteem. Borging vindt plaats door middel van certificering door een extern bureau. In 2019 wordt een jaarplanning interne audits vastgesteld met de volgende onderwerpen: MIC, MIM, cliënttevredenheid en klachten, zorgleefplan/ECD, scholing en inzet personeel, medicatieveiligheid, VBM, woonleefklimaat en veiligheid, hygiëne- en infectiepreventie en mondzorg.

Deel uitmaken van een lerend netwerk

Noorderzorg maakt deel uit van een lerend netwerk met de Leyhoeve Groningen, Zorggroep Meander en er worden gesprekken gevoerd met Cosis (VG sector). Vanuit kwaliteit en opleiding is contact geweest met de Leyhoeve. In 2019 zullen de activiteiten in het kader van een lerend netwerk verder vorm krijgen. Naast dit lerend netwerk neemt Noorderzorg deel aan verschillende andere “lerende” netwerken, zoals het netwerk casemanagement dementie, kwaliteitsnetwerk Actiz, palliatief netwerk etc.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Zonder voldoende bevoegd en bekwaam personeel kan er geen goede zorg geleverd worden. De krapte op de arbeidsmarkt en de zwaarder wordende zorgvraag van bewoners maakt dat een effectieve planning van inzet en scholing nodig is. Eind 2018 zal het leermanagementsysteem (LMS) ingericht en operationeel zijn, waardoor constant inzicht en overzicht is op de leerprestaties en bevoegd en bekwaamheid van medewerkers. In 2018 is veel aandacht geweest voor scholing, dit zal in 2019 voortgezet worden. Organisatiebreed wordt op belangrijke thema's structureel geschoold, deze thema's zijn: methodisch werken, rapporteren, voorbehouden handelingen, mondzorg, omgaan met onbegrepen gedrag etc.

Administratieve lastenvermindering

Het verminderen van administratieve lasten is in 2018 een aandachtspunt geweest en zal dit in 2019 ook blijven. Er wordt constant gekeken welke handelingen overbodig zijn of op een andere, minder tijdrovende, manier uitgevoerd kunnen worden.

Eén van de ingezette acties is het aanpassen van de risicosignalering. In plaats van het gebruik van de app en het inscannen van documenten zijn de vragenlijsten in het ECD opgenomen, waardoor een automatische koppeling is ontstaan met het zorgleefplan. Ook is het BEM (beheer eigen medicatie) formulier afgeschaft, doordat dit is opgenomen in de risicosignalering. Het wondzorgplan is gedigitaliseerd, waardoor medewerkers niet meer dubbel hoeven te registreren. Door gebruik te maken van episodes in het zorgleefplan kunnen kortdurende behandelingen eenvoudig worden weggeschreven, waardoor het zorgleefplan niet hoeft te worden aangepast. In 2019 zal ook de focus blijven liggen op het verminderen van administratieve lasten.

Afweging W&T op locatie

De locaties Hunsingoheerd en de Mieden hebben coaches vanuit Waardigheid en Trots. Deze zijn tot eind 2019 verbonden aan de locatie. Locatie Van Julsingha rondt eind 2018 het tweejarige programma revitalisering af. Voor 2019 zal de focus liggen op integreren en harmoniseren van de interne organisatie en de basis op orde brengen. Voor 2020 wordt deelname aan Waardigheid en Trots op locatie opnieuw afgewogen.

In de verbeterparagraaf per locatie staat aangegeven welke acties we op bovenstaande thema's gaan inzetten en op welke wijze we hieraan gaan werken.

7 Leiderschap, governance en management

Noorderzorg heeft een eenhoofdige Raad van Bestuur (RvB) en een Raad van Toezicht (RvT). De Raad van Bestuur ondersteunt en stimuleert het toepassen van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, de Raad van Toezicht ziet erop toe dat dit verantwoord gebeurt.

Visie op zorg

In 2018 zijn een nieuwe missie en visie vastgesteld. Ook zijn drie kernwaarden geformuleerd: “Ruimte, respect en passie”. Deze kernwaarden zijn leidend bij het handelen en gedrag van alle medewerkers, zowel onderling als naar de bewoners. Persoonsgerichte zorg en het borgen van veiligheid voor de bewoners staat ten alle tijde centraal.

Leiderschap en goed bestuur

Het kwaliteitskader stelt dat iedere zorgorganisatie professionele inbreng in het aansturen van de organisatie borgt door het aanstellen van een specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundige of psychosociaal zorgverlener als lid van de Raad van Bestuur. Noorderzorg heeft dit gerealiseerd doordat de bestuurder een verpleegkundige achtergrond heeft. De bestuurder voert met regelmaat overleg met de specialist ouderengeneeskunde en het team van behandelaren. Noorderzorg heeft ook een BOPZ-arts aangesteld waar overleg mee plaats vindt.

Rol en positie interne organen en toezichthouders

Noorderzorg werkt volgens de wettelijke kaders en richtlijnen, zoals de Wet op de Ondernemingsraden, de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg. De bestuurder voert met regelmaat overleg met de OR en CR. Momenteel wordt bekeken hoe de medezeggenschap en inspraak per locatie vorm gegeven gaat worden in 2019.

Inzicht hebben en geven

De bestuurder komt tweewekelijks bijeen met het Managementteam (MT) en bespreekt de voor de organisatie relevante onderwerpen. Afwisselend vinden MT brede of MT zorgoverleggen plaats. Naast de MT overleggen heeft de bestuurder bilateraal overleg met de MT-leden. Ieder kwartaal vindt verantwoording en voortgangsrapportage plaats op de inhoudelijke ontwikkelingen vanuit het jaarplan en de financiële cijfers.

Verankeren medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Noorderzorg heeft op dit moment geen VAR. Nu de fusie een feit is wordt gekeken op welke wijze dit vorm gegeven gaat worden binnen de nieuwe organisatie. Gezien het feit dat Noorderzorg de focus niet alleen heeft op zorg, maar ook wonen en welzijn sterk wil positioneren, moet er mogelijk niet alleen een raad gevormd worden met verpleegkundigen maar ook met medewerkers van de activiteitenbegeleiding of de dagbesteding.

8 Gebruik van informatie en hulpbronnen

Informatiemanagement

In 2019 willen we op alle niveaus indicatoren basisveiligheid kunnen genereren. De rapportages worden in een overzichtelijk dashboard weergegeven, zodat het ondersteunt bij het (bij)sturen van de organisatie en verbetering van kwaliteit van zorg. Door de inrichting van het nieuwe ECD is het mogelijk om de rapportages eenduidig uit te draaien.

One2ten

Deze tool maakt het mogelijk om per team inzicht te hebben in behaalde resultaten, er is directe feedback van bewoners of familie en het team kan gezamenlijk resultaten beoordelen en (verbeter)doelen stellen. De uitkomsten kunnen aanleiding zijn tot het nemen van maatregelen, het bijstellen van procedures of richtlijnen, het inzetten van (extra) scholing etc.

Uitkomsten cliëntervaringen

Een andere bron voor kwaliteitsverbetering zijn de uitkomsten van cliënttevredenheid. In 2019 wordt gezocht naar een nieuwe manier om dit vorm te geven, zoals realtime metingen, familiegesprekken, maar ook de ontwikkeling van een methodiek om ervaren kwaliteit te meten. Wij streven er naar om meer beoordelingen op Zorgkaart Nederland binnen te krijgen. In 2019 gaan we hier actiever op inzetten door bewoners en familie nog actiever te benaderen d.m.v. flyers uitdelen, posters plaatsen en oproepen te versturen via Caren Zorgt.

Locatie en woonomgeving

Wonen en welbevinden neemt een belangrijke plaats in binnen de visie van Noorderzorg. Iedere locatie kent zijn eigen smaak en wensen, passend bij de cultuur en behoeften van de bewoners. Per locatie zal gekeken worden welke wensen er zijn wat betreft de inrichting. Wat betreft de locaties Hunsingoheerd en De Mieden is de vraag welke invloed de aardbevingschade heeft op de gebouwen. Dit zal worden meegenomen in de te ontwikkelen plannen. Naast verbouwingen en veranderingen is er ook meer aandacht ontstaan voor het gebruik van de buitenruimten. De ontwikkeling van een “beleef tuin” is iets dat op de planning staat. De concepten hiervoor zullen verder uitgewerkt gaan worden.

Wonen, service en inkoop

Noorderzorg wil dat de diensten aansluiten op behoeften van (potentiële) bewoners. De dienstverlening op het gebied van wonen, service en inkoop wordt geprofessionaliseerd. Er is in 2018 een nieuwe visie ontwikkeld waarbij de omslag is gemaakt van “verblijf naar wonen”. In het jaarplan van de afdeling wonen, service en inkoop staat weergegeven wat er de komende jaren ingezet gaat worden.

Materialen en hulpmiddelen

Materialen en hulpmiddelen die gebruikt worden binnen Noorderzorg voldoen altijd aan de eisen die gesteld worden vanuit wet- en regelgeving. Materialen worden periodiek gecontroleerd en onderhouden.

Technologische hulpbronnen

De inzet van technologische hulpbronnen krijgt steeds meer aandacht binnen Noorderzorg. De thuiszorg is actief in het project virtuele thuiszorg. Bij virtuele thuiszorg kunnen cliënten met behulp van een tablet, een zorghorloge en een gps-tracker op afstand ondersteund worden. Op locatie Van Julsingha kunnen bewoners in de bewegingsruimte fietsen of wandelen door een omgeving die herinneringen oproept. De CRDL en de Qwiek-up zijn instrumenten die ingezet kunnen worden om contact te maken met bewoners die diep in hun dementie zitten en/of waarmee het maken van contact moeilijk is. In 2019 zal verder ingezet worden op het gebruik van technologische hulpbronnen. Technologie en gebruik van domotica dragen eraan bij dat veiligheid en vrijheid goed samengaan. Het daadwerkelijk realiseren van een dementievriendelijk, open, maar toch veilige woon- en leefomgeving vraagt om een andere toepassing van domotica. De eerste stappen zijn gezet, er wordt nagedacht over looproutes, herkenningspunten (o.a. door gebruik van kleuren) en gebruik van technologie. Dit zal de komende jaren verder ontwikkeld worden, passend binnen het woonconcept per locatie. Ontwikkelingen in het kader van aardbevingsvraagstukken staan in relatie tot het besluit om te investeren in deze.

In de verbeterparagraaf per locatie staat aangegeven welke acties we op bovenstaande thema's gaan inzetten en op welke wijze we hieraan gaan werken.

Verbeterparagrafen

In voorgaande hoofdstukken staat beschreven waar Noorderzorg het komende jaar mee aan de slag wil gaan. In deze bijlagen staan per locatie de concrete verbetermaatregelen genoemd. Voor alle maatregelen geldt dat de betreffende locatiemanager eigenaar is van de verbetermaatregel. Uiteraard zijn bij het behalen van de maatregel meerdere disciplines betrokken. Ten behoeve van de leesbaarheid is er voor gekozen dit hier niet in op te nemen.

Klant in regie: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning			
Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer
Voorkomen van eenzaamheid door organiseren van aanbod individuele bezoeken en activiteiten	*Aanstellen coördinator vrijwilligerswerk Noorderzorg ¹ die het vrijwilligersbeleid voor de gehele organisatie Noorderzorg handen en voeten gaat geven. Daarbij is de kerntaak het werven en selecteren van de juiste vrijwilligers met de nadruk op individueel bezoeken (matches maken).	*Eind 2019 zijn >15 vrijwilligers aangetrokken voor het uitvoeren van individuele huisbezoeken. *Nieuwe bewoners worden door een vrijwilliger bezocht *Minimaal 30 bewoners worden op regelmatige basis bezocht door een vaste vrijwilliger.	Zichtbaar in gang gezet voor 1 april 2019
Professionals in hun kracht: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning			
Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer
Bewustwording positieve gezondheid	*Medewerkers bekend maken met positieve gezondheid en het voeren van het goede gesprek. *Implementeren positieve gezondheid en werken met ECD. *Organiseren van interventie voor kwaliteitsverpleegkundigen, doel uitleg, ervaringen delen, casuïstiek bespreking en bewustwording	Alle zorgplannen zijn conform de nieuwe werkwijze opgesteld	Q1/Q2
MDO anders vormgeven, cliënt centraal. Het MDO zal worden aangevuld met moreel beraad in het geval van morele dilemma's.	*Medewerkers leren om gaan met besprekingen waar de bewoner zelf bij aanwezig is. Daarbij is niet alleen aanwezigheid van belang, maar ook de input die een bewoner/familie geeft over zijn eigen leven. Bij niet eenduidige zorgvragen dan wel complexe problematiek kan moreel beraad ingezet worden als methodiek. *Medewerkers kunnen in deze methode getraind worden om te kunnen sparren met deskundigen/behandelaren op het gebied van het moreel beraad. Om dit vorm te geven is een verpleegkundige met aandachtsgebied moreel beraad noodzakelijk.	*Aan het eind van 2019 zijn alle verpleegkundigen getraind in de methode moreelberaad. *Er hebben minimaal 5 beraden plaatsgevonden.	Eind 2019
Rol contact-verantwoordelijke	*Heldere afspraken en rolomschrijving contactverantwoordelijke vaststellen en communiceren *Kwalipk coachen medewerkers in de rol van contactverantwoordelijke	Overzicht contact-verantwoordelijken per cliënt	Q1/Q2
Coachen op de werkvloer, aandacht voor houding, gedrag en attitude	*Door binnen de locatie twee kwaliteitsverpleegkundigen in te zetten zal middels feedback en reflectie op handelen van de medewerkers een attitude vorm gegeven dienen te worden waarbij de bewoners de regie behouden die ze vanuit huis hebben meegenomen.	Januari 2019 obv spinnenweb van Machteld Huber (0-meting) vaststellen hoe bewoners van van Julsingha hun positieve gezondheid ervaren. Aan het eind van 2019 zal een verbetering zichtbaar dienen te zijn (indien de bewoner dit wenst)	Lopende 2019

¹ In de aanloop naar de juridische fusie dienen wij twee aparte aanvragen in (Julsingha en Gerack) maar we anticiperen alvast op de nieuw te vormen organisatie Noorderzorg. De inzet van de coördinator vrijwilligers is daar één van, deze zal werkzaam zijn voor Noorderzorg in zijn geheel.

Bijlage 1: Locatie Van Julsingha

Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer
Multidisciplinaire samenwerking verbeteren en borgen	*Goede afstemming tussen behandelaren en zorgteams *Inzet behandelaren bij deskundigheidsbevordering en professionalisering teams *Aanstellen VP-specialist Noorderzorg die de schakelfunctie vervult tussen behandelaren en zorgmedewerkers en een deel van de medische zorg verleent *Aanstellen twee behandelaren in vaste dienst Noorderzorg		Lopende 2019
Klant in regie: Wonen en welzijn			
Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer
Dementievriendelijk huis	* Creëren van een dementievriendelijk huis waar bewoners optimale vrijheid en veiligheid ervaren en waar activiteiten plaatsvinden in de eigen huiskamer of in een ontmoetingsruimte, niet ver van het eigen appartement. Door de toepassing van o.a. domotica kunnen wij bewoners meer bewegingsruimte geven. Zij kunnen zich vrij en open door het huis bewegen en bijv. de tuin of de ontmoetingsruimtes bezoeken. Bewoners kunnen zelf bepalen in welke ontmoetingsruimte zij zich het prettigst voelen. - Op termijn zullen wij de algemene ruimtes en de receptie ook anders gaan inrichten, waardoor dementievriendelijkheid vergroot wordt doordat er meer zicht op de deuren is.	De focus ligt met name op het creëren van ontmoetingsruimtes, waardoor eenzaamheid wordt verminderd en een bijdrage wordt geleverd aan ontmoeting en een zinvolle daginvulling. Om vrijheid en bewegingsruimte van bewoners te vergroten willen wij gaan werken met domotica. Deze vergroten de bewegingsvrijheid en veiligheid van onze bewoners. Door de toepassing van domotica kunnen medewerkers de bewoners volgen.	

Bijlage 1: Locatie Van Julsingha

Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer
	Om de deskundigheid van medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers op het gebied van dementie te vergroten willen wij gebruik maken van de simulatietraining into d'mentia. Deze methode zal bijdragen aan het vergroten van kennis en deskundigheid. Wij willen dit voor heel Noorderzorg inzetten. Wij vullen de overige deskundigheidsbevordering passend bij into d'mentia aan vanuit het reguliere scholingsplan.	Interactieve robotkat t.b.v. het verminderen van de eenzaamheid en communicatiemiddel. Tevens te gebruiken als gezelschapsdier voor onze dementerende bewoners. Daglicht is erg belangrijk voor mensen met dementie. Het verbetert het dag en nachtritme en dit vergroot het welbevinden.	
Creëren ontmoetingsruimten	*Op elke etage van de woonzorg wordt een ontmoetingsruimte gerealiseerd, elke kamer heeft een eigen thema heeft. Bewoners worden daarmee in de gelegenheid gesteld om zelf te bepalen welke ruimte hen het meeste aanspreekt. *Voor elke ontmoetingsruimte is 7 dagen per week een gastvrouw/-man beschikbaar van 11.00-19.30 uur. Deze gastvrouw/-man heeft als taak om bewoners en collegae te enthousiasmeren gebruik te maken van de ruimten waarbij de aandacht vooral dient te gaan naar bewoners die alleen zijn of een plekje zoeken waar ze zich thuis kunnen voelen.	**Aan het eind van 2019 wordt de ontmoetingsruimte intensief gebruikt. *Minimaal 10 bewoners maken dagelijks gebruik van de huiskamer (totaal 30)	Eind 2019
Inspraak en betrokkenheid op locatie anders vormgeven (bewonersraad).	*Creëren van mix van bewoners en familie (wenselijk is 50-50). Bewonersraad dient directe verbinding te hebben met cliëntenraad. *In 2019 zal een bewonersraad actief zijn. Deze bewonersraad zal professionele ondersteuning/training krijgen van een deskundige.	Voor 1 november 2019 zal binnen van Julsingha een bewonersraad zijn ingericht met 4 interne leden en 4 familieleden.	Gerealiseerd voor 1 november 2019
Professionals in hun kracht:- Basis op orde en veiligheid			
Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer
Verzuim terug brengen en veilig werken	*In 2019 is er een tilcoach op the job (0,5 fte) actief binnen Van Julsingha. *Alle medewerkers binnen van Julsingha krijgen jaarlijks een training tiltechnieken, dit moet ertoe leiden dat het verzuim t.g.v. gewrichtsproblemen in de heupen, schouders en rug afneemt. *De fysio en ergo spelen hierin een belangrijke rol.	Middels de cijfers die via Arboned zijn verzameld, zal eind 2019 het aantal verzuimers met fysieke problemen met minimaal de helft zijn afgenomen	Lopende 2019
MIC meldingen en leren en verbeteren	*Bespreken MIC meldingen binnen de teams en binnen de verschillende commissies *MIC beleid aanscherpen door instructies van en afstemming met kwal. vpk en aandachtsvelders	*Audit op incidenten per kwartaal *Aantal verbetermaatregelen *Afname aantal MIC *Zichtbaar werkende verbetercyclus	Q1/Q2

Bijlage 2: Locatie Husingoheerd

Husingoheerd is een scheiden van wonen en zorg situatie. Er is wel een verbeterparagraaf geschreven, maar wordt hier niet verder uitgewerkt in de begroting gezien de financieringsstroom (ZVW).

Klant in regie: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning			
Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer
Client beter leren kennen, inspelen op wensen en behoeften en deze inventariseren	* Medewerkers bekend maken met positieve gezondheid en het voeren van het goede gesprek. * Training van medewerkers voor het invullen van het zorgleefplan. * Verhuizing van een cliënt goed voorbereiden, dit noemen wij "warme overdracht": Meer contact/evaluatie momenten met familie en naasten.	6 pijlers zichtbaar in zorgleefplan. Scores positieve gezondheid cliënten in het zorgleefplan. # evaluatie/MDO gesprekken (2 x per jaar). # Aantal huisbezoeken	Q1/Q2
Professionals in hun kracht: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning			
Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer
Bewustwording positieve gezondheid	* Medewerkers bekend maken met positieve gezondheid en het voeren van het goede gesprek. * Implementeren positieve gezondheid en werken met ECD.	Alle zorgplannen zijn conform de nieuwe werkwijze opgesteld	Q1/Q2
MDO's en cliëntbesprekingen structureel organiseren (WLZ)	* Medewerkers scholen in werken met nieuwe zorgleefplan en werkwijze MDO. * Voor WLZ cliënten per team MDO opstarten * Het Kwaliteitsteam voert per kwartaal thema-audits op zorgplannen, waarmee de kwaliteit in de kwaliteitscyclus is geborgd.	Audit per kwartaal op zorgleefplan # Evaluatie gesprekken cliënten WLZ en ZVW (2 x per jaar) # Cliëntenbespreking 1 x per 8 wk	Q1/Q2
Rol contact-verantwoordelijke	* Heldere afspraken en rolomschrijving contactverantwoordelijke vaststellen en communiceren. * Kwaliteitsverpleegkundigen coachen medewerkers in de rol van contactverantwoordelijke.	Overzicht contactpersonen per cliënt	Q1/Q2
Intervisie	* Bouwen aan vertrouwen en goed samenwerkende teams * Coaching van teamleiders om deze teamontwikkeling te faciliteren. * Intervisie in de zorgteams , casuïstiek bespreken door kwal.vpk.	MTO op 6 pijlers positieve gezondheid eens per half jaar	

Bijlage 2: Locatie Hunsingoheerd

Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer
Aandacht voor duurzame inzetbaarheid en verzuim	*Personeelsformatie en basisroosters op orde brengen *Ziekteverzuimbeleid m.n. het frequent kort verzuim terug brengen	Ziekteverzuim <5% Basisroosters aanwezig Handhaving 60-40	
Aandachtsvelders en GVP-ers	*Rol en positie aandachtsvelders kwaliteit/GVP-ers duidelijk *Aanvullen aandachtsvelders op ontbrekende thema's *Tijd vrij maken zodat aandachtsvelders kunnen scholen *Verhogen deskundigheid tbv directe zorg aan de cliënt	Aantal aandachtsvelders op thema's Scholingstijd per jaar per aandachtsgebied	
Klant in regie: Wonen en welzijn			
Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer
Organiseren van voldoende activiteiten	*Analyse van de wensen en behoeften van cliënten *O.b.v. uitkomsten een gevarieerd aanbod van activiteiten binnen de locatie opzetten *Dagbesteding verhuizen naar grote zaal in combi met niet-geïndiceerde dagopvang opzetten *Huidige dagbestedingsruimtes veranderen in "bruin café"	MTO op 6 pijlers positieve gezondheid eens per half jaar	Q2019
Vorm en inhoud geven aan familieparticipatie	*Bij de verhuizing familie alvast betrekken ('warm maken') voor ondersteuning bij de zorg en activiteiten *Betrekken van familie (familieparticipatie-avonden) *Verdere implementatie van Caren Zorgt (het verwantenportaal)	*Aantal Caren Zorgt contacten *Afspraken in het zorgleefplan *Meten van familieparticipatie	2019
Vrijwilligersparticipatie en beleid	*Beleid op het actief werven en behouden van vrijwilligers opzetten en uitvoeren. *Inzetten op nauwere samenwerking tussen vrijwilligers en zorgmedewerkers, IB-ers en activiteitenbegeleiders, *Vrijwilligers scholen en begeleiden om bewust om te kunnen gaan met cliënten met dementieel beeld (door CIM dementie) *Aanstellen coördinator vrijwilligerswerk die het vrijwilligersbeleid voor de organisatie handen en voeten gaat geven.	Toename aantal vrijwilligers Tevredenheidsscore >8	
Huiskamerfunctie	Werven van gastvrouw/gastheer die gezelligheid en sfeer creëert in de huiskamer, zodat bewoners ervaren dat er altijd iemand aanwezig is	1 huiskamer gerealiseerd	Voor zomer 2019

Bijlage 2: Locatie Hunsingoheerd

Professionals in hun kracht: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning				
Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer	
MIC meldingen en leren en verbeteren	*Bespreken MIC meldingen binnen de teams en binnen de verschillende commissies *MIC beleid aanscherpen door instructies van en afstemming met kwal. vpk en aandachtsvelders *Aanstellen van kwaliteitsverpleegkundige	*Audit op incidenten per kwartaal *Aantal verbetermaatregelen *Afname aantal MIC *Zichtbaar werkende verbetercyclus	Q1/Q2	
LMS/bevoegd en bekwaam	*Organiseren verplichte scholingen bevoegd/bekwaam *Verpleegkundigen werken mee op de werkvloer en coachen "on the job" *LMS bij alle medewerkers bekend	Zorgformat LMS		
Scholingsplan	- Zorginhoudelijk visie geborgd: Dementie en GPV, Gezond leven en bewegen, Diabetes, Palliatieve zorg *Scholingen opnemen in scholingsplan 2019	Aantal geschoolde medewerkers		
Roosters op orde, voldoende dekking	*Basisroosters waarborgen kwaliteit van zorg *Roostereisen mbt veilige zorg formuleren en toepassen *Werven van coördinerend wijkverpleegkundige	Basisroosters aanwezig Handhaving 60-40		
Triage	E-learning module met toetsing voor alle zorgmedewerkers over triage adhv triagekaarten (SBAR) ontwikkeld in samenspraak met huisartsen, huisartsenpost en SO's	E-learning module LMS		

Bijlage 3: Locatie De Mieden

Klant in regie: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning				
Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer	
Persoonsgerichte zorg en werken vanuit positieve gezondheid	*Medewerkers bekend maken met positieve gezondheid en het voeren van het goede gesprek. *Implementeren positieve gezondheid en werken met ECD.	Zichtbaar in leefplan Scores Positieve gezondheid cliënten in het leefplan. # evaluatie/MDO gesprekken (2 x per jaar). # Aantal huisbezoeken Training warme overdracht	Okt.2018-eind 2019	
Zorgplannen op orde mbv methodisch werken	*Verantwoordelijkheden mbt zorgplan zijn breed belegd in de teams *Alle verpleegkundigen en verzorgenden worden getraind in methodisch werken: kunnen werken met en in het leefplan en kunnen rapporteren en evalueren van doelen	Het Kwaliteitsteam voert elk kwartaal thema-audits op zorgplannen, waarmee de kwaliteit in de kwaliteitscyclus is geborgd.	Okt.2018-eind 2019	
Professionals in hun kracht: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning				
Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer	
Intervisie	*Bouwen aan vertrouwen en goed samenwerkende teams *Coaching van teamleiders om deze teamontwikkeling te faciliteren. *Intervisie in de zorgteams , casuïstiek bespreken door kwal.vpk.	MTO op 6 pijlers positieve gezondheid eens per half jaar		
Rol contact-verantwoordelijke	*Heldere afspraken en rolomschrijving contactverantwoordelijke vaststellen en communiceren. *Kwaliteitsverpleegkundigen coachen medewerkers in de rol van contactverantwoordelijke. =	Overzicht contactpersonen per cliënt	Okt.2018-eind 2019	
Aandacht voor duurzame inzetbaarheid en verzuim	*Personeelsinformatie en basisroosters op orde brengen *Ziekteverzuimbeleid m.n. het frequent kort verzuim terug brengen	Ziekteverzuim <5% Basisroosters aanwezig Handhaving 60-40		

Bijlage 3: Locatie De Mieden

Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer
Dementievriendelijke, warme omgeving	In 2019 willen we werken aan een meer dementievriendelijke omgeving, welzijn en zinvolle daginvulling. De Mieden wil een warme omgeving zijn waar bewoners hun leven kunnen leven zoals zij dat zelf willen. Persoonsgerichte zorg en een zinvolle daginvulling staan hierbij voorop. In de huiskamers willen wij graag extra middelen om hier een bijdrage aan te kunnen leveren en om het contact tussen bewoners en medewerkers te vergroten. Aanschaf CRDL Aanschaf 2 robotkatten Om de deskundigheid van medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers op het gebied van dementie te vergroten willen wij gebruik maken van de simulatietraining into d'mentia. Deze methode zal bijdragen aan het vergroten van kennis en deskundigheid. Wij willen dit voor heel Noorderzorg inzetten. Wij vullen de overige deskundigheidsbevordering passend bij into d'mentia aan vanuit het reguliere scholingsplan. Intervisie inzetten als middel om specifieke deskundigheidsbevordering bij medewerkers te vergroten. Deze interventie richt zich met name op het vergroten van de eigen regie van bewoners en het stimuleren van persoonsgerichte zorg, aansluitend bij wensen en behoeften. De interventie zal gegeven worden op de verpleegafdeling Kiek op Diek.	De CRDL vertaalt aanraking in geluid en maakt hierdoor nieuw contact mogelijk voor mensen die moeite hebben met communicatie en sociale interactie. Het verbetert de kwaliteit van leven. Interactieve robotkat t.b.v. het verminderen van de eenzaamheid en communicatiemiddel. Tevens te gebruiken als gezelschapsdier voor onze dementerende bewoners.	Q1/Q2
Ophalen van specifieke levensvragen en behoefte aan zingeving	*Ophalen en bespreken met bewoner en in afstemming met de bewoner ook samen met familie (het goede gesprek) *Scholen medewerkers in gespreksvoering	Uitkomsten CTO Zorgleefplan pijlers zingeving	

² De keuze voor het uurtarief is berekend o.b.v. een gemiddeld CAO uurtarief op niveau 3, 4 en 5. We hebben er bewust voor gekozen om aan de onderkant te gaan zitten.

Bijlage 3: Locatie De Mieden

Klant in regie: Wonen en welzijn			
Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer
Het bieden van zinvolle, gevarieerde dagbesteding passend bij belevingswereld en mogelijkheden van bewoners	*Bewoners kunnen iedere dag, in individueel of groepsverband, deelnemen aan verschillende activiteiten en kunnen bij de uitvoering van de activiteiten begeleiding krijgen van een vrijwilliger of professional. *Activiteiten zijn gericht op zingeving, reactivering, gezond leven en bewegen (aandacht voor preventie) *De AB-er heeft tijd om individuele aandacht aan bewoners te geven, een praatje te maken of maakt tijd vrij om even lekker naar buiten te gaan.	Activiteitenkalender Inzet AB-er	2019
Vorm en inhoud geven aan familieparticipatie	*Bij de verhuizing familie alvast betrekken ('warm maken') voor ondersteuning bij de zorg en activiteiten *Betrekken van familie (familieparticipatie-avonden) *Verdere implementatie van Caren Zorgt (het verwantenportaal)	*Aantal Caren Zorgt contacten *Afspraken in het zorgleefplan *Meten van familieparticipatie	2019
Vrijwilligersparticipatie en beleid	*Beleid op het actief werven en behouden van vrijwilligers opzetten en uitvoeren. *Inzetten op nauwere samenwerking tussen vrijwilligers en zorgmedewerkers, IB-ers en activiteitenbegeleiders, *Vrijwilligers scholen en begeleiden om bewust om te kunnen gaan met cliënten met dementieel beeld (door CM dementie) *Aanstellen coördinator vrijwilligerswerk die het vrijwilligersbeleid voor de organisatie handen en voeten gaat geven.	Toename aantal vrijwilligers	
Professionals in hun kracht: Basis op orde en veiligheid			
Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer
MIC meldingen en leren en verbeteren	*Bespreeken MIC meldingen binnen de teams en binnen de verschillende commissies *MIC beleid aanscherpen door instructies van en afstemming met kwal. vpk en aandachtsvelders *Medicatie app gebruiken voor aftekenen 6	*Audit op incidenten per kwartaal *Aantal verbetermaatregelen *Afname aantal MIC *Zichtbaar werkende verbetercyclus	Q1/Q2
Hygiënisch werken	*Aandachtsvelder Hygiëne & Infectiepreventie maakt deel uit van IPC en coacht medewerkers *Uitvoeren van de acties uit het plan van de IPC *Klinische les Hygiëne & Infectiepreventie door Infectiedeskundige GGD	Audit hygiëne en infectiepreventie Audit persoonlijke hygiëne medewerkers	
LMS/bevoegd en bekwaam	*Organiseren verplichte scholingen bevoegd/bekwaam *Verpleegkundigen werken mee op de werkvloer en coachen "on the job" *LMS bij alle medewerkers bekend	Zorgformat LMS	
Triage	E-learning module met toetsing voor alle zorgmedewerkers over triage adv triagekaarten (SBAR) ontwikkeld in samenspraak met huisartsen, huisartsenpost en SO's	E-learning module LMS	

Bijlage 3: Locatie De Mieden

Verbeterpunt	Hoe gaan we dat bereiken	Hoe gaan we dit meten	Wanneer
Multidisciplinaire samenwerking verbeteren en borgen	*Goede afstemming tussen behandelaren en zorgteams *Inzet behandelaren bij deskundigheidsbevordering en professionalisering teams *Aanstellen VP-specialist die de schakelfunctie vervult tussen behandelaren en zorgmedewerkers en een deel van de medische zorg verleent		



Auteur: Nienke Roosendaal
Datum: Februari 2019
Versie: 1.0

Noorderzorg
Industrieweg 14b
9981 HJ Uithuizen
info@noorderzorg.nl
www.noorderzorg.nl