



# Kwaliteitsplan 2021

Op koers komen

## **Opdrachtgever**

Noorderzorg

## **Locatie**

Uithuizen

## **Auteurs**

Tina Blaauw

Leny van Valen

## **Versie**

2

## **Uithuizen**

16 december 2020

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Profiel van de organisatie</b>	<b>6</b>
2.1	Missie, visie en kernwaarden	6
2.2	Klanten van Noorderzorg	6
2.3	Werken vanuit vier pijlers	6
2.4	Typen zorgverlening	7
2.5	Verdeling ZZP en VPT per locatie	7
2.6	Leeftijdverdeling per locatie waar verpleeghuiszorg wordt geboden	8
<b>3</b>	<b>3 Personeelssamenstelling</b>	<b>9</b>
3.1	Medewerkers	9
3.2	Medewerkers zijn gemotiveerd en weten wat ze doen	9
3.3	Klinische lessen en themabijeenkomsten	9
3.4	RAAT (Regionale Aanpak Arbeidsmarkt Tekorten)	10
3.5	Stageplaatsen	10
3.6	Aandachtvelders	10
3.7	Inzet agogische medewerkers	10
3.8	Personeelssamenstelling (zorgmedewerkers in FTE)	11
<b>4</b>	<b>4 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b>	<b>12</b>
4.1	Ken je klant	12
4.2	Positieve gezondheid	12
4.3	Onbegrepen en complex gedrag klanten	13
<b>5</b>	<b>5 Wonen en welzijn</b>	<b>14</b>
5.1	Palliatieve zorg	14
5.2	Gevarieerde dagbesteding en voldoende ontmoetingsmomenten in de huiskamers	14
5.3	Dementievriendelijke inrichting huiskamers en tuin	15
5.4	Aandacht voor eten en drinken	15
5.5	Covid 19, veiligheid versus welzijn	16
<b>6</b>	<b>6 Basisveiligheid</b>	<b>17</b>
6.1	Wet Zorg en Dwang (WZD)	17
6.2	Medicatieveiligheid	17
6.3	Verdere inbedding leren en verbeteren van incidentenmeldingen	17
<b>7</b>	<b>7 Leren en verbeteren van kwaliteit</b>	<b>19</b>
7.1	Lerend netwerk	19
7.2	Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO) UMCG	19
7.3	Effectiever werken met behulp van een dashboard	19
7.4	Ervaren kwaliteit	19
<b>8</b>	<b>8 Leiderschap, governance en management</b>	<b>20</b>
8.1	Rol en positie interne organen en toezichthouders	20
8.2	Verankeren medische, verpleegkundige en psychosociale expertise	20

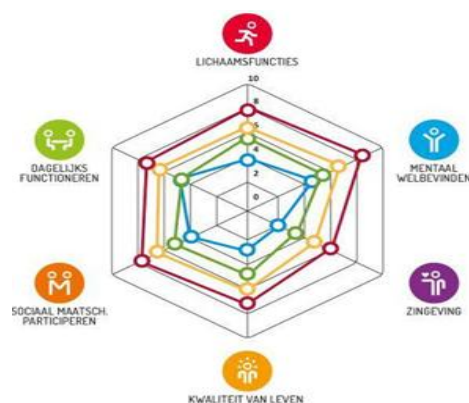
<b>9</b>	<b>9 Gebruik van informatie en hulpbronnen .....</b>	<b>21</b>
9.1	Woonomgeving.....	21
9.2	Cliëntervaringen (ZorgkaartNederland).....	21
9.3	CarenZorgt .....	21
9.4	Technologie.....	21
9.5	Veilig werken.....	21
<b>10</b>	<b>10 Kwaliteitskader Wijkverpleging .....</b>	<b>23</b>
10.1	Kernwaarden Noorderzorg Thuis.....	23
10.2	Positieve gezondheid is uitgangspunt voor het zorgplan .....	23
10.3	Verwachtingen van de klant .....	23
10.4	De klant krijgt zorg die aansluit bij wat hij/zij zelf kan .....	24
10.5	De klant krijgt zorg die bijdraagt aan de kwaliteit van leven.....	24
10.6	De klant krijgt zorg van zorgmedewerkers die hij/zij begrijpt en vertrouwd .....	24
10.7	De klant krijgt zorg van zorgmedewerkers die gekwalificeerd zijn .....	24
10.8	De klant krijgt zorg van een vast en overzichtelijk team .....	25
10.9	De klant krijgt zorg die veilig is .....	25
10.10	Met klant worden duidelijke en passende afspraken gemaakt en nagekomen.....	26
10.11	De klant krijgt inzage in het zorgplan .....	26
10.12	Wijkverpleging maakt deel uit van een lokaal netwerk.....	27
10.13	Zorgmedewerkers maken deel uit van een team .....	27
10.14	Zorgmedewerkers zijn vakbekwaam .....	27
10.15	Wijkverpleging werkt volgens een cyclisch verpleegkundig proces .....	28
10.16	Ruimte voor leren en verbeteren .....	28
10.17	Wijkverpleging vergt professionele kwaliteit .....	28
10.18	Wijkverpleging heeft ondersteuning van en participatie in het beleid .....	28
<b>11</b>	<b>11 Locatie Hunsingoheerd .....</b>	<b>29</b>
11.1	Ken de klant .....	29
11.2	Juiste zorg op het juiste moment .....	29
11.3	Onbegrepen en complex gedrag bij klanten.....	30
11.4	Kortdurend verblijf/erstelijnsverblijf appartementen.....	30
11.5	Wet Zorg en Dwang (WZD) .....	30
11.6	Verdere inbedding leren en verbeteren van incidentenmeldingen .....	30
11.7	Verbeterparagraaf Hunsingoheerd.....	31
	Aanstellen kwaliteitsverpleegkundige .....	31
<b>12</b>	<b>12 WMO huishoudelijke ondersteuning.....</b>	<b>32</b>
12.1	Professionele kwaliteit.....	32
12.2	Klachten .....	32
12.3	Welzijn .....	32
12.4	Positieve gezondheid .....	32
12.5	Ruimte voor leren en verbeteren .....	33
<b>13</b>	<b>13 Verbeterparagraaf per locatie .....</b>	<b>34</b>
13.1	De Mieden.....	34
13.2	Van Julsingha .....	34

## Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2021 van Noorderzorg. Noorderzorg is een organisatie die zich inzet voor wonen, welzijn en zorg voor ouderen in Noord-Groningen. Binnen de locaties voor verpleegd wonen en wonen met een plus leveren wij zorg en dienstverlening aan ouderen met een lichte tot zware zorg en ondersteuningsvraag. Dagbesteding, huishoudelijke ondersteuning, thuiszorg en diensten en services in en om onze locaties completeren het geheel. Dit maakt het mogelijk dat onze klanten zo lang mogelijk hun eigen leven blijven leven, ook wanneer zij ondersteuning en zorg van ons nodig zijn. Wij zijn Altijd Thuis in de gemeenten Het Hogeland en Eemsdelta.

Dit (organisatie brede) kwaliteitsplan is gebaseerd op de richtlijnen vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en het kwaliteitskader wijkverpleging, waaraan Noorderzorg zich heeft verbonden. Deze kaders bieden een leidraad bij het streven naar goede zorg en ondersteuning en helpen ons te inspireren en ons werk continu te verbeteren. Het schrijven van een kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag is binnen het kwaliteitskader wijkverpleging geen vereiste. Aangezien Noorderzorg vanuit haar visie op kwaliteit alle zorg (zowel intramuraal, extramuraal alsmede dagbesteding en huishoudelijke ondersteuning vanuit de WMO) integraal bekijkt, kiezen wij ervoor om één kwaliteitsplan te schrijven waarin alle onderdelen opgenomen zijn. Het aanvragen van de extra middelen vanuit het kwaliteitsbudget geldt echter alleen voor de intramurale zorg, inclusief behandeling.

Noorderzorg werkt vanuit de visie van Positieve Gezondheid, omdat welbevinden zoveel meer is dan alleen niet ziek zijn. Positieve Gezondheid wordt gezien als het vermogen je aan te passen en regie te voeren in het licht van sociale, fysieke en emotionele uitdagingen in het leven. De essentie is om iemand in regie van het eigen leven te laten blijven. We leveren aandachtvolle en persoonsgerichte zorg en volgen daarbij de fase van het leven van de klant. Positieve Gezondheid kent 6 pijlers, deze staan in onderstaand figuur weergegeven.



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 wat we doen en hun rol daarin. Welzijn is een voor Noorderzorg belangrijke positie in dit geheel. 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' ondersteunen we vanuit toegevoegde waarde aan onze doelen. Het jaar 2020 was voor Noorderzorg het jaar van 'de plus erop'. Er zijn een aantal verbeteracties conform plan ingezet. Ook voor ons heeft echter de coronacrisis eraan bijgedragen dat we niet al onze doelen hebben kunnen realiseren. In 2021 worden de acties, die niet (volledig) gerealiseerd zijn, doorontwikkeld. Noorderzorg werkt op dit moment interactief aan het opstellen van een meerjarig koersplan voor 2021 - 2023. Het koersplan geeft input aan dit kwaliteitsplan 2021.

Het kwaliteitsplan is de basis waarop we als Noorderzorg breed (inclusief Noorderzorg Diensten Thuis BV) de zorg aan onze klanten gaan verlenen. Het kwaliteitsplan geldt integraal als basis van het totale jaarplan 2021 voor Noorderzorg. Daar waar geen aanspraak wordt gemaakt op het kwaliteitsbudget of waar het gaat om thema's die van uit wettelijk oogpunt geregeld moeten worden, wordt verwezen naar het jaarplan Noorderzorg.

In dit kwaliteitsplan is opgenomen hoe Noorderzorg de extra middelen die vrij komen voor verpleeghuiszorg in 2021 wil gaan benutten. De besteding van de extra middelen is gebaseerd op de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken, gesprekken met zowel interne als externe belanghebbenden en ontwikkelingen binnen de organisatie. In de verbeterparagraaf wordt per locatie aangegeven waar in 2021 aan gewerkt wordt. Hierin wordt ook aangegeven voor welke acties en inspanning iedere locatie aanspraak wil maken op de extra middelen.

## Profiel van de organisatie

### 2.1 Missie, visie en kernwaarden

De ouderenzorg is nog altijd in beweging en Noorderzorg beweegt hierin mee. De focus verschuift zich steeds meer van enkel zorg naar welzijn en kwaliteit van leven. Noorderzorg sluit zich aan bij deze ontwikkeling met haar missie Altijd Thuis en visie vanuit Positieve Gezondheid en is gedreven om hier de komende jaren verder invulling aan te geven. Samen met medewerkers, mantelzorgers, familie, naaste(n), vrijwilligers en andere betrokkenen.

Wij werken vanuit de visie van Positieve Gezondheid. Met respect en persoonlijke aandacht, zijn wij benieuwd wat ertoe doet in het laatste deel van het leven van onze klant. Wij hebben respect voor verdriet en gevoel van verlies, wanneer iemand op één van de moeilijkste momenten in zijn leven moet verhuizen en doen ons best een veilige, en warme plek te creëren, waar de klant zichzelf kan zijn en zich thuis kan voelen. Klanten krijgen de gelegenheid hun eigen ruimte in te nemen, in de mogelijkheid een thuis te creëren en wij respecteren de (on)mogelijkheden die een klant daarbij heeft en wil. Onze medewerkers werken samen met passie vanuit intrinsieke motivatie, zijn eigenaar van hun vak en voelen zich verantwoordelijk om invulling te geven aan de wensen en behoeften van klanten.

Noorderzorg is een gezonde en vitale ouderenzorg organisatie in Noord-Groningen. We zijn zichtbaar en werkzaam in de gemeenten Het Hogeland en Eemdelta en transparant in wat we doen. Wij staan midden in de maatschappij en werken proactief samen, vanuit onze kernwaarden 'ruimte, respect en passie'. Daarbij geven wij 'Altijd Thuis' wanneer dat van ons wordt gevraagd.

### 2.2 Klanten van Noorderzorg

De zorg en ondersteuning die Noorderzorg biedt wordt gefinancierd vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ), Zorgverzekeringswet (ZVW) en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Dit houdt in dat klanten bij Noorderzorg kunnen wonen met een WLZ -indicatie (met of zonder behandeling) en een WLZ-indicatie met MPT of VPT. Ook kunnen zij vanuit 'scheiden van wonen en zorg' zelfstandig huren met wijkverpleging en ondersteuning vanuit de WMO. Dit kunnen zijn huishoudelijke ondersteuning, dagbesteding en individuele begeleiding. Wij noemen dit Wonen met een Plus.

### 2.3 Werken vanuit vier pijlers

Noorderzorg werkt vanuit 4 pijlers, welke leidend zijn in het handelen.

Deze pijlers zijn:

1. Klanten voelen zich altijd thuis met Noorderzorg;
2. Medewerkers zijn gemotiveerd en weten wat ze doen;
3. Ons huishoudboekje is op orde;
4. Wij zijn goed in samen-werken.

De pijlers zijn inhoudelijk hetzelfde gebleven, maar zijn eenvoudiger beschreven omdat wij management-taal zoveel als mogelijk willen vermijden. Dit in een poging meer aan te sluiten bij beleving in de praktijk.

Op moment van schrijven wordt gewerkt aan een koersplan, welke als reisgids richting geeft aan de komende 3 jaren. Daarbij is het uitgangspunt dat we omarmen wat we hebben en dat tevens versterken.

## 2.4 Typen zorgverlening

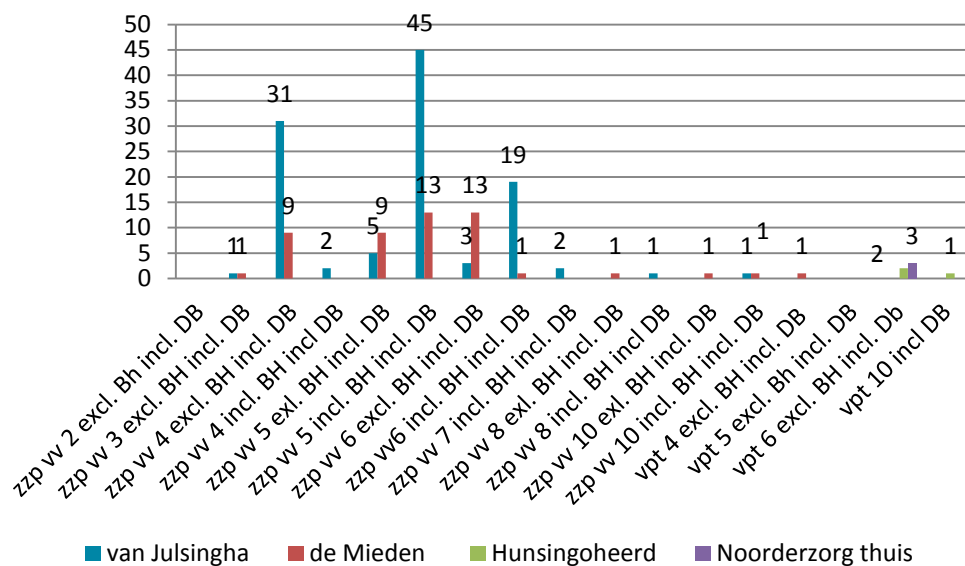
Noorderzorg levert in zijn geheel de volgende diensten:

- WMO (huishoudelijke ondersteuning o.b.v. indicatie) in de gemeenten Het Hogeland en Eemsdelta;
- Wijkverpleging in de wijk in de gemeenten Het Hogeland en Eemsdelta;
- Casemanagement dementie;
- Zelfstandig wonen (Wonen met een Plus -WMP-) met servicepakket en/of wijkverpleging in Hunsingoheerd;
- VPT en MPT in geclusterde WMP locaties, zoals Hunsingoheerd;
- Verpleeghuiszorg (Wonen met zorg en behandeling) op de locaties Van Julsingha en De Mieden.
- Kortdurende zorg (en eerstelijnsverblijf), op alle locaties.

### Aantal plaatsen peildatum augustus 2020

	Van Julsingha	De Mieden	Hunsingoheerd
Verzorgingshuis	55+2	35	-
ELV	10	2	2
Verpleeghuis	20	15 <sup>1</sup>	-
Verpleeghuis in woonzorgcentrum	56	-	-
Aanleunwoningen	150	17	105 <sup>2</sup>

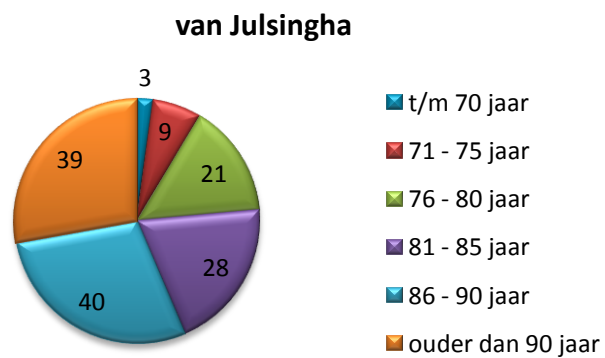
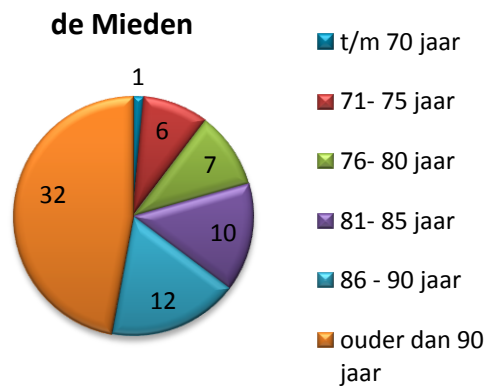
## 2.5 Verdeling ZZP en VPT per locatie



<sup>1</sup> Waarvan 1 echtparen appartement, waarmee het totaal op 16 plaatsen komt

<sup>2</sup> 90 klanten ZVW, 15 klanten met WLZ, waarvan 3 VPT en 12 MPT

## 2.6 Leeftijdsverdeling per locatie waar verpleeghuiszorg wordt geboden





## 3 Personeelssamenstelling

### 3.1 Medewerkers

Binnen Noorderzorg wordt gewerkt met vaste teams die zorg en ondersteuning bieden aan een vaste groep klanten. Intramurale zorg wordt geboden door verpleegkundigen, verzorgenden (IG), huiskamermedewerkers, gastvrouwen en helpenden. Alle teams werken met een basisrooster, wanneer daarom gevraagd wordt kan opgeschaald worden naar intensieve zorg. Bij het verhuisgesprek wordt een concept zorgplan opgesteld, binnen zes weken na verhuizing is het zorgleefplan beschreven op alle gebieden die de klant belangrijk vindt en zijn de afspraken vastgelegd.

In de wijkverpleging is in ieder team een wijkverpleegkundige (niveau 5) aanwezig. In overleg met de klant wordt een indicatie gesteld voor het aantal geplande zorgmomenten en de gewenste zorg/ ondersteuning. De afspraken worden vastgelegd in het zorgplan.

Noorderzorg beschikt, naast de verschillende teams, over een team van behandelaren (Multimaat). Met Multimaat is een meerjarig contract afgesloten en daarnaast zijn een aantal behandelaren in vaste dienst namelijk: een ergotherapeut, fysiotherapeut en een verpleegkundig specialist in opleiding.

Iedere medewerker binnen Noorderzorg draagt eraan bij dat de klant zich altijd thuis voelt en een optimaal gevoel van comfort en kwaliteit van leven kan ervaren. De medewerkers van de activiteitenbegeleiding en de dagbesteding zijn werkzaam op de locaties om een bijdrage te leveren aan een zinvolle dagbesteding en welbevinden. De medewerkers van de facilitaire diensten zijn dagelijks op locaties aanwezig en ondersteunen bij schoonmaak, voeding, gastvrijheid in de restaurants, bereikbaarheid en beheer van de gebouwen.

Daarnaast zijn er uiteraard allerlei ondersteunende diensten als P&O, leren en ontwikkelen, zorg- en financiële administratie etc. die ieder hun bijdrage leveren. Noorderzorg werkt vraaggericht, alles wat wij doen is op basis van behoeften en wensen van de klant.

### 3.2 Medewerkers zijn gemotiveerd en weten wat ze doen

Iedere medewerker krijgt de kans zijn talenten in te zetten en in kennis en ervaring te groeien. Enkele thema's voor 2021 zijn omgaan met dementie, bejegening en omgang met complex en onbegrepen gedrag van klanten. GVP'ers en breincoaches worden ingezet bij het thema complex en onbegrepen gedrag van klanten. In 2021 worden workshops georganiseerd die door teams gevolgd kunnen worden. Dit draagt bij aan het voornemen dat medewerkers weten wat ze doen.

### 3.3 Klinische lessen en themabijeenkomsten

Jaarlijks worden terugkerende en specifieke klinische lessen en themabijeenkomsten opgesteld. Er wordt organisatie breed, op belangrijke thema's geschoold. Hierbij valt te denken aan rapporteren, voorbehouden handelingen, mondzorg, medicatie en medicatie bij pijn.

### 3.4 RAAT (Regionale Aanpak Arbeidsmarkt Tekorten)

Noorderzorg participeert in RAAT, waarbinnen zes topics zijn uitgezet. Dit zijn 1: behoud, 2: anders leren en de VVT, 3: aantrekken nieuwe zorgprofessionals, 4: grensverleggende zorg en technologie, 5: kennisdeling en 6: samen voor duurzaam zorgen.

Het doel is tweeledig: de juiste zorgmedewerkers aantrekken en behouden en initiatieven ontwikkelen voor opleiding en training voor omscholing van huidige zorgmedewerkers. Dit alles binnen een breed spectrum van organisaties.

In het kader van topic 4 is een projectleider zorgtechnologie aangesteld welke intern is vervuld.

### 3.5 Stageplaatsen

Noorderzorg biedt stageplaatsen aan voor zorgmedewerkers. De stageplaatsen zijn MBO en HBO niveau en inzetbaar en gericht op zorg en welzijn. Stageplaatsen worden aangeboden aan niveau 2-6.

### 3.6 Aandachtsvelders

Binnen Noorderzorg zijn diverse aandachtsvelders actief. Het aantal aandachtsgebieden is zodanig omvangrijk dat in 2021 wordt gekeken of het aantal aandachtsgebieden geclusterd kan worden. Hiermee hopen wij onze medewerkers nog meer te motiveren in het uitvoeren van deze belangrijke taak.

### 3.7 Inzet agogische medewerkers

Binnen de samenstelling van teams met zorgmedewerkers ziet Noorderzorg een kans om agogische medewerkers in te zetten. Agogische medewerkers met een afgeronde module zorg kunnen worden ingezet om naast zorg meer op welzijn in te zetten. Wij veronderstellen bij hen een bredere blik op welzijn en gedragsproblematiek dan onze zorgmedewerkers.

Waardoor leren van elkaar ontstaat en de kwaliteit van leven van onze klanten kan worden verhoogd. Dit draagt bij aan het nog meer investeren in Positieve Gezondheid.

#### Ambitie 2021

In Q1 2021 starten wij met onderzoek naar de mogelijkheid om agogische medewerkers (met afgeronde module zorg) in te zetten binnen Noorderzorg.

---

Resultaat: Vanuit de 6 pijlers van Positieve Gezondheid bijdragen aan meer dan enkel lichamelijk welbevinden. Het introduceren van een bredere scope op welzijn naast zorg met als gevolg een hogere kwaliteit van leven voor onze klanten bezien vanuit positieve gezondheid. Bijkomend voordeel: toename en flexibele inzet van zorgmedewerkers, ook voor zij-instromers.

### 3.8 Personeelssamenstelling (zorgmedewerkers in FTE)

Functieniveau	De Mieden	Hunsingoheerd	Julsingha	Thuiszorg Delfzijl	Thuiszorg Uithuizen	WMO
Niv 1	2,55	0	34,68	0,67	0	30,99
niv 2	5,36	2,44	22,18	1,72	0	0
niv 3	21,66	17,62	47,34	8,95	7,56	0
niv 4	5,21	5,56	3,56	2,42	1,62	0
niv 5	1,5	1,23	2,34	2,45	2,29	0
niv 5+	0,67	0	4,33	0	0	0
activiteiten beg.	3,38	3,17	4,18	0	0	0
leerlingen+stagiaires	11	9	19	4	1	0
instroom	20	20	21	4	4	30
uitstroom	14	14	16	2	7	17
ziekteverzuim totaal 8,48%						
Vrijwilligers	49	27	56			

Peildatum: juli 2020

## 4 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Compassie, uniek zijn en autonomie zijn onlosmakelijk verbonden met persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Dit zijn dan ook de thema's waar het om gaat binnen Noorderzorg. Zorg en ondersteuning is gericht op de uniekheid van iedere klant waarbij communicatie van groot belang is. Binnen Noorderzorg wordt er gewerkt vanuit de gedachte van Positieve Gezondheid, omdat welbevinden zoveel meer is dan alleen maar niet ziek zijn. Welbevinden gaat over hoe iemand kwaliteit van eigen leven ervaart. Om te kunnen realiseren dat klanten hun leven zo optimaal mogelijk kunnen leven is het van wezenlijk belang dat we weten wat de wensen en behoeften zijn van de klanten. Dan kunnen we de zorg en/of ondersteuning bieden welke de klant nodig vindt.

### 4.1 Ken je klant

Door het op de juiste wijze invullen van het zorgleefplan en door te werken vanuit de gedachte van Positieve Gezondheid wordt gewerkt aan het leren kennen van de klant. Hierbij zal specifieke aandacht worden gegeven aan een compleet ingevuld klantprofiel. Al deze onderdelen vormen samen de persoonsgerichte zorg voor onze klant.

#### Ambitie 2021

De medewerkers zijn op de hoogte van de wensen, behoeften en gewoontes van de klant.

Contactverantwoordelijken vullen samen met de klant, diens naasten en/of mantelzorgers het klantprofiel in. Voorafgaand aan de verhuizing wordt met de klantadviseur tevens het verhuisgesprek afgenomen waarbij vanuit Positieve Gezondheid specifieke aandacht uitgaat naar dementie en complex gedrag. De informatie van het verhuisgesprek wordt gedeeld met de GVP'ers en de breincoaches wanneer de klant de diagnose dementie heeft en/of complex gedrag vertoont.

De warme overdracht zal worden doorontwikkeld in 2021.

---

Resultaat: de klant blijft zoveel als mogelijk in regie over zijn eigen leven.

Alle klanten die naar een locatie van Noorderzorg verhuizen beschikken over een ingevuld klantprofiel. De breincoaches en GVP'ers worden waar nodig bij het opstellen van het zorgleefplan betrokken.

### 4.2 Positieve gezondheid

Wij werken vanuit de visie van Positieve Gezondheid. Om dit nog meer te verweven in ons denken in de organisatie, wordt een projectplan opgesteld. Het gebruiken van een zorgleefplan vanuit de gedachte van Positieve Gezondheid is voor de zorg en ondersteuning aan onze klanten een belangrijk hulpmiddel.

#### Ambitie 2021

Eind 2021 handelen de medewerkers vanuit de gedachte van positieve gezondheid, zijn de contactverantwoordelijken goed in hun rol en wordt doelmatig gerapporteerd.

---

Resultaat: de klant krijgt zorg en ondersteuning geboden vanuit de eigen behoefte en wensen waarin de zes pijlers van positieve gezondheid leidend zijn voor onze vraagstelling. De uitkomsten daarvan worden door de contactverantwoordelijke in het zorgleefplan beschreven. De zorg is afgestemd op de uniekheid van de klant en is actueel.

#### 4.3 Onbegrepen en complex gedrag klanten

Kennis van zorgmedewerkers ten behoeve van onbegrepen en complex gedrag bij klanten is van wezenlijk belang. Klanten voelen zich sneller thuis bij een zorgmedewerker die is afgestemd op wat de klant graag wil en nodig heeft. Hierbij wordt de mantelzorger en/of de naaste van de klant actief betrokken.

##### Ambitie 2021

In 2021 worden trainingen en cursussen aangeboden met betrekking tot onbegrepen en complex gedrag van klanten. Ook het aangaan van gesprekken met de mantelzorger en of de naaste van de klant komt aan de orde.

GVP'ers en breincoaches worden actief ingezet in het coachen van medewerkers op deze twee thema's.

Er worden in 2021 vrijwilligers aangetrokken die competenties hebben op het gebied van omgaan met complex en onbegrepen gedrag.

---

Resultaat: klanten met complex gedrag worden beter begrepen door de medewerkers waardoor passender gereageerd kan worden om het gedrag op een positieve manier te beïnvloeden.

De zorgmedewerker is op de hoogte van complex gedrag van de klant, herkent waarom en wanneer onbegrepen gedrag wordt vertoond en past de benaderingswijze hierop aan.

Samenwerking wordt hierin gezocht met de mantelzorger en of de naaste van de klant.

## 5 Wonen en welzijn

Specifieke levensvragen worden, naarmate de klanten ouder worden, belangrijker. Levensvragen zoals verlies van dierbaren, rouw en hoe om te gaan met de laatste levensfase. Zorgmedewerkers hebben hierin een belangrijke rol. Zij hebben mede vanuit Positieve Gezondheid aandacht voor de spirituele kant van het leven en weten vanuit hun deskundigheid wat de behoefte en de wens van de klant is. Centraal staat dat de klant zich altijd thuis voelt.

Familieparticipatie en de inzet van vrijwilligers kunnen juist het verschil maken in wonen en welzijn van de klant. De zorg is afgestemd met familie, alsmede de mate van ondersteuning die de familie wil en kan bieden.

### 5.1 Palliatieve zorg

Bij palliatieve zorg in de laatste levensfase komen vaak levensvragen vanuit spiritualiteit en zingeving meer op de voorgrond te liggen. In 2021 wordt een beleid ontwikkeld met betrekking tot kwaliteit van sterven en de vorm van palliatieve zorg binnen Noorderzorg. Thema's die hierbij naar voren zullen komen zijn moreel beraad, samenwerking met het Netwerk Palliatieve Zorg Provincie Groningen en werkbare implementatie van palliatieve zorg (zorg-pad stervensfase).

Vanuit het kwaliteitsbudget wordt aanspraak gemaakt op het aanstellen van een palliatief verpleegkundige. De verwachting is dat Noorderzorg met de aanstelling van deze functionaris palliatieve zorg verder kan optimaliseren en met nog meer waardigheid uit kan voeren.

#### Ambitie

Om kwaliteit van zorg in de laatste levensfase en bij sterven te verhogen, wordt gebruik gemaakt van de deskundigheid en bekwaamheid van speciaal daartoe opgeleide zorgmedewerkers.

---

Resultaat: zowel de klanten als diens naasten ervaren een waardige en passende ondersteuning bij het stervensproces. Palliatieve zorg wordt intramuraal en extramuraal aangeboden

### 5.2 Gevarieerde dagbesteding en voldoende ontmoetingsmomenten in de huiskamers

Kwaliteit van leven hangt mede samen met een zinvolle dag. Een volwaardig programma binnen de dagbesteding en huiskamers draagt daaraan bij.

Welzijn en zorg wordt daarbij aangeboden vanuit de vraag en behoeften van klanten, vraaggericht werken. Hierbij wordt gefocust op zinvolle activiteiten en daar waar de behoefte van de individuele klant ligt.

#### Ambitie 2021

In het eerste kwartaal van 2021 wordt ingezet op het bieden van gevarieerde dagbesteding en ontmoetingsmomenten ook in het weekend. Hierbij wordt de focus gelegd op het thuis voelen van de klant. Daar waar mogelijk wordt gewerkt met familieparticipatie.

De beleving van de omgeving en aangeboden programma in de begeleidingsgroepen en dagbesteding past bij de vraag van de klant. Er is per dag tenminste één activiteit in de huiskamer, waarbij voldoende afwisseling is en aandacht voor iedereen.

Eind 2021 is een wandelmedewerker aangesteld voor zowel locatie de Mieden als locatie van Julsingha. Doel is om ook buiten activiteiten te ondernemen. Hiervoor zal aanspraak gemaakt worden op de kwaliteitsgelden.

---

Resultaat: klanten ervaren een zinvolle dag wanneer zij naar de ontmoetingsruimten en dagbesteding gaan. Het programma wordt afgestemd op het aanbod en de behoefte en wens van de klant.

Daarnaast is eind 2021 familieparticipatie ingebed. Dit is terug te vinden in zorgleefplannen van de klanten.

### **5.3 Dementievriendelijke inrichting huiskamers en tuin**

Herkenning van de omgeving, de dementievriendelijke benadering van de inrichting voor de huiskamers en de tuin. Dat is waar het in de beleving van de klant met dementie om gaat. Het gevoel van huiselijkheid en geborgenheid is niet alleen voor de klant belangrijk, maar ook voor de naasten.

Ook veiligheid en zelf kunnen kiezen of je naar buiten wilt, is mogelijk in een dementievriendelijke en veilige tuin.

#### **Ambitie 2021**

De huiskamers en tuinen worden dementievriendelijk ingericht volgens de brein omgevingsmethodiek. Als eerste wordt de fysieke omgeving (gebouw, tuin, inrichting) in kaart gebracht waarna de belangrijkste werkprocessen onder de loep worden genomen. Ook wordt gekeken naar het gedrag van de klanten tijdens belangrijke momenten van de dag.

Vertrouwdheid en herkenbaarheid voor de klanten staat centraal.

---

Resultaat: de beleving en bewegingsvrijheid van klanten in huiskamers en tuinen worden uitgebreid en als positief ervaren. De dementievriendelijke tuinen zijn zodanig ingericht dat deze veilig en prettig aanvoelen. Het ervaren van ontspanning in de beleeftuinen en vrij bewegen, alsmede anderen ontmoeten wanneer zij dit willen zijn daarbij uitgangspunt.

### **5.4 Aandacht voor eten en drinken**

Doorlopend wordt er aandacht besteedt aan gezond eten en drinken binnen de aanleunwoningen, verpleegunits en ELV. Aandacht gaat hierbij ook uit naar een prettige beleving tijdens de maaltijd. Geur, smaak en gezellige aankleding, alsmede een goede sfeer en rust tijdens en na het eten.

## Ambitie 2021

Door dagvers te koken wordt geur en smaakbeleving versterkt, alsmede een gezonde maaltijd en drinken.

Meals on Wheels om ook maaltijdvoorkeur te kunnen aangeven, wordt binnen de Mieden al toegepast en zal in 2021 ook geïmplementeerd worden voor locatie van Julsingha

---

Resultaat: klanten geven aan te genieten van de maaltijden en hebben op dag zelf de keuze wat ze willen eten.

### 5.5 Covid 19, veiligheid versus welzijn

In maart 2020 werd ook Noorderzorg geconfronteerd met gevolgen van het corona virus. De klanten binnen de woonlocaties mochten vanuit landelijke richtlijnen geen bezoek meer ontvangen. Dit om verspreiding van het virus te voorkomen. Dit heeft een grote impact gehad op het welzijn en welbevinden van klanten en hun naasten.

Wel heeft Noorderzorg gezocht naar mogelijkheden om uitzondering te maken in schrijnende situaties en bij stervensfase. De randvoorwaarden tijdens dit bezoek waren zeer strikt en zij dienden volledige persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen.

Na verloop van tijd mocht er vanuit de overheid voorzichtig weer bezoek komen binnen de locaties. Deze bezoek momenten kenden strikte randvoorwaarden zoals registratie, bezoektijden, één bezoeker per klant per dag etc.

Met het verruimen van de bezoekenregeling is een handreiking ter beschikking gesteld voor iedere zorgorganisatie. Deze handreiking geeft kaders en faseringen aan voor de organisaties om tot besluitvorming te komen wat er mogelijk is ten aanzien van bezoek. Noorderzorg heeft hierop een continuïteitsplan en een bezoekplan beschreven. Het bezoekplan is in samenwerking met de specialist ouderengeneeskunde, de OR en CR tot stand gekomen.

Op het moment van schrijven is bezoek weer volledig toegestaan. Wel wordt er aan bezoek en personeel gevraagd om een mond neusmasker te dragen en het bezoek dient zich te registreren. Registratie is nodig bron en contactonderzoek te kunnen uitvoeren.

Klanten die wonen in één van de locaties van Noorderzorg met een WLZ indicatie blijven zelf in regie over het al dan niet ontvangen van bezoek. De contactverantwoordelijken hebben gesprekken gevoerd met de klanten en diens naasten om te inventariseren welk risico de klant wil lopen met betrekking tot het ontvangen van bezoek. De wensen van de klanten zijn vastgelegd in het zorgplan en worden ieder half jaar, of zo nodig eerder, geëvalueerd. Dit zullen wij ook in 2021 vervolgen.

In het kwaliteitsverslag van 2020 zal uitgebreid worden ingegaan op welke manier COVID-19 invloed heeft gehad op het dagelijkse leven van de klanten, dagelijkse werkzaamheden van de medewerkers en hoe Noorderzorg hier mee om is gegaan. Daarnaast zal ook beschreven worden hoe de landelijke pilot is verlopen waar Noorderzorg met locatie van Julsingha aan mee heeft mogen doen.



## 6 Basisveiligheid

Basisveiligheid wordt binnen Noorderzorg met een aantal thema's doorlopend getoetst middels interne en externe audits. Door deze metingen kunnen verbeteringen doorgevoerd worden in de processen.

### 6.1 Wet Zorg en Dwang (WZD)

In 2020 stond de implementatie van de WZD op de planning. Door het coronavirus is dit thema niet goed tot zijn recht gekomen. Dit betekent dat op onderdelen dit thema in 2021 terug komt.

#### Ambitie 2021

Het beleid WZD is in 2020 vastgesteld. Zorgmedewerkers ontvangen in 2021 E-learning en worden geïnformeerd over de afspraken en werkprocessen. Ook wordt aandacht besteed aan onvrijwillige zorg. Dit staat immers niet los van de WZD. De commissie die gemoeid is met de implementatie van de WZD en onvrijwillige zorg hebben de verantwoordelijkheid in deze.

---

Resultaat: alle zorgmedewerkers van Noorderzorg kennen de WZD, zijn op de hoogte van het beleid en weten hoe te handelen. Waar nodig wordt technologie en domotica toegepast bij onvrijwillige zorg. De klant ervaart optimale vrijheid.

### 6.2 Medicatieveiligheid

Het medicatiebeleid is eind 2020 vastgesteld. De implementatie van het beleid zal in 2021 plaatsvinden. Op onderdelen wordt al wel gewerkt volgens het beleid.

#### Ambitie 2021

In Q2 2021 zijn de werkprocessen voor medicatie geïmplementeerd. Kwaliteitsverpleegkundigen hebben hierin een coachende rol naar de zorgmedewerkers. De zorgmedewerkers dragen het beleid actief uit.

---

Resultaat: de zorgmedewerker heeft minder administratieve lasten doordat de processen helder verwoord zijn. Iedere zorgmedewerker werkt volgens de veilige principes in medicatieketen, wat uiteindelijk zal leiden tot een vermindering van medicatiefouten.

### 6.3 Verdere inbedding leren en verbeteren van incidentenmeldingen

Kwaliteit van zorg gaat uit van het lerend vermogen van de organisatie. Het lerend vermogen kan verbeterd worden door het melden van incidenten en de daaropvolgende analyse van gegevens.

#### Ambitie 2021

Er wordt een commissie basisveiligheid ingericht waarin meldingen worden geanalyseerd op basis van medicatieveiligheid, MIM, MIC, onvrijwillige zorg en de toepassing erop. Door de gezamenlijkheid in incidenten te onderkennen kunnen trends worden waargenomen en acties worden uitgezet.



Resultaat: commissie basisveiligheid is ingebed in de organisatie. In de uitvoering richten de commissieleden zich niet alleen op het analyseren van gegevens maar ook op proactief en preventief advies. Er wordt gebruikt gemaakt van kennis van de zorgmedewerkers en de klanten ontvangen veilige zorg.

## 7 Leren en verbeteren van kwaliteit

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg stelt duidelijke voorwaarden aan het continue werken aan verbeteringen van kwaliteit. Het leren van elkaar, intern en extern, heeft hierbij de focus.

### 7.1 Lerend netwerk

Noorderzorg maakt deel uit van het lerend netwerk met de Leyhoeve Groningen en Zorggroep Meander. Elk jaar staan er vanuit dit netwerk audits gepland, deze lijn wordt verder voortgezet in 2021. In 2021 zullen zorgmedewerkers binnen het lerend netwerk met elkaar meelopen. Voor de ondersteunende diensten en staf zal dit plaats vinden op thema's.

### 7.2 Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO) UMCG

Noorderzorg is lid van het UNO. In het UNO UMCG werken ouderenzorgorganisaties uit Noord- en Oost-Nederland en het UMCG samen aan (nog) betere zorg voor kwetsbare ouderen, thuis en in het verpleeghuis.

Noorderzorg neemt deel aan één van de themagroepen, namelijk zorgethiek.

### 7.3 Effectiever werken met behulp van een dashboard

Teams hebben zorginhoudelijke informatie nodig om te sturen en te leren. Inzicht in de gegevens is dan ook van groot belang. Met het dashboard zorgmonitor wordt hierop ingespeeld. In Q4 van 2020 wordt een start gemaakt in de inzet van dit dashboard voor enkele teams binnen een pilot.

Het leren werken met dit dashboard staat centraal in 2021.

### 7.4 Ervaren kwaliteit

De ervaren kwaliteit van klanten is voor Noorderzorg van groot belang. Het is de basis om te leren en verbeteren. In 2021 zal onderzocht worden op welke manier ervaren kwaliteit vanuit een narratieve manier ingezet kan worden.

## 8 Leiderschap, governance en management

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

De missie, visie en kernwaarden zijn in 2019 bij de fusie herijkt. De pijlers waarop Noorderzorg haar werk baseert zijn voor 2021 geherformuleerd om nog beter aan te sluiten bij alle medewerkers van Noorderzorg. De missie, visie en kernwaarden vormen de basis voor het koersplan 2021-2023 als strategisch meerjaren beleidsplan.

### 8.1 Rol en positie interne organen en toezichhouders

Noorderzorg werkt volgens de wettelijke kaders en richtlijnen zoals de Wet op de Ondernemingsraden (WOR), Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ), de Wet op Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg (WKKGZ).

De bestuurder voert met regelmaat overleg met de Centrale Cliëntenraad en Ondernemingsraad. In 2021 zal een introductiecursus voor de Centrale en Lokale Cliëntenraden georganiseerd worden ten aanzien van de WMCZ.

### 8.2 Verankeren medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Noorderzorg heeft nog geen Verpleegkundig Advies Raad (VAR). Gezien het feit dat Noorderzorg haar focus op wonen en welzijn wil positioneren moet er mogelijk niet alleen een raad voor verpleegkundigen gevormd worden maar ook met welzijnswerkers en of medewerkers van de dagbesteding. Om de uitwerking van deze adviesraden goed te positioneren binnen Noorderzorg wordt gekozen om medewerkers hiervoor op te leiden.

#### Ambitie 2021

In 2021 wordt een bijscholing aangeboden inzake WMCZ aan de huidige Cliëntenraden. In 2021 worden verkiezingen gehouden voor de OR en OR leden bijgeschoold daar waar zinvol.

In 2021 wordt onderzocht of een (V)VAR haalbaar is.

---

Resultaat: een professionele CCR, LCR, OR en (V)VAR met gemotiveerde deelnemers die weten wat hun taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn binnen de diverse adviesraden.

## 9 Gebruik van informatie en hulpbronnen

Noorderzorg streeft naar goede inzet van haar zorgmedewerkers, mede door goed in te zetten op ervaringen van klanten en hun naasten. Ook is er aandacht voor de woonomgeving van bewoners en het gebruik van technologische informatiebronnen.

### 9.1 Woonomgeving

Noorderzorg is actief in samenwerking met externe organisaties en ontwikkeling van nieuwe woonconcepten. In Delfzijl wordt actief geparticipeerd in 'Wonen met een plus' in samenwerking met woningcorporatie Acantus en de gemeente Eemsdelta. In Uithuizen wordt samen met Cosis (VG) en Lentis (GGZ) onderzocht welke mogelijkheden er zijn voor eventueel nieuwbouwlocatie inzake het Groninger Zorgakkoord. Ook wordt onderzocht hoe om te gaan met de versterking van locatie de Mieden en Hunsingoheerd, vanuit de aardbevingsproblematiek.

### 9.2 Cliëntervaringen (ZorgkaartNederland)

In 2020 zijn in totaal 59 waarderingen gegeven door bewoners en diens naasten over de zorg binnen de verpleeghuizen van Noorderzorg. Met een gemiddeld cijfer van 8,0. Hier zijn wij best trots op. Ons doel is om in 2021 minimaal 65 waarderingen per locatie te krijgen met een gemiddeld cijfer van 8,5.

### 9.3 CarenZorgt

CarenZorgt ondersteunt de zorgmedewerkers. Binnen de applicatie kunnen gebruikers (bewoners, klanten en of diens naasten) gebruikmaken van enkele tools. Onder andere als communicatiemiddel, inzage of plannen van zorgafspraken en inzage in de zorgdossiers. In 2021 wil Noorderzorg inzetten op meer gebruik van CarenZorgt door klanten en diens naaste.

Daarnaast wil Noorderzorg dat bij minimaal 20% van de rapportages in de zorgleefplannen de informatie gaat over zinvolle dagbesteding. Dit is voor de naasten terug te zien in CarenZorgt.

### 9.4 Technologie

Binnen van Julsingha wordt gebruik gemaakt van een Cradle. Dit is een hulpmiddel dat ingezet wordt bij ouderen met dementie waarbij de communicatie gedeeltelijk of volledig is weggevallen.

In locaties de Mieden en van Julsingha wordt gebruik gemaakt van een tovertafel. Deze tafel biedt digitale spellen aan voor de klanten.

Daarnaast beschikken beide locaties over een Qwiek Up. De Qwiek Up is een projector die via dia's klanten een andere omgeving laat beleven.

Op beide locaties wordt enthousiast gereageerd over deze technologieën.

### 9.5 Veilig werken

Noorderzorg streeft naar een veilige manier van werken. Dit wordt onder andere onder de aandacht gebracht middels een up to date privacyverklaring en cookieverklaring op de website. In deze verklaring staat dat veilig werken centraal staat voor medewerkers en klanten van Noorderzorg en voor bezoekers van de website.

Noorderzorg heeft een actief beleid met betrekking tot privacy en persoonsgegevensbescherming. In het beleid staan alle onderdelen van de AVG



beschreven waarbij specifiek aandacht is voor het verwerkingsregister van persoonsgegevens.

Beleid rondom datalekken kan hierbij niet ontbreken. In de opgestelde procedure datalekken wordt hieraan dan ook uitvoering gegeven. De inhoud van de documenten worden op passende wijze geïntroduceerd binnen Noorderzorg en zijn verweven in de planning en control cyclus en de managementreview van Noorderzorg.

## 10 Kwaliteitskader Wijkverpleging

In het kwaliteitskader wijkverpleging wordt wijkverpleging beschreven als een team dat zich met partners in de buurt inzet voor de gezondheid en zelfredzaamheid van de klant. Verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden helpen samen in de zorg thuis. Daarnaast zijn zij gericht op preventie en gezondheidsbevordering en/of behoud van functioneren in alle fasen van het leven. Ook bij wijkverpleging staat een vertrouwde, gelijkwaardige relatie met de klant centraal. Het kwaliteitskader beschrijft daarnaast dat de wijkverpleging zich richt op Positieve Gezondheid, dit sluit naadloos aan bij de visie van Noorderzorg Thuis.

### 10.1 Kernwaarden Noorderzorg Thuis

Ook voor de wijkverpleging gelden de kernwaarden ruimte, respect en passie.

Vanuit het kwaliteitskader wijkverpleging worden nog vier additionele kernwaarden benoemd die leidend moeten zijn. De zorg moet generalistisch, persoonsgericht, continu en in de nabijheid van de klant zijn.

Wijkverpleging wordt bij de klant thuis geboden, daar waar de klant zich vertrouwd en veilig voelt.

### 10.2 Positieve gezondheid is uitgangspunt voor het zorgplan

In het kwaliteitskader wijkverpleging wordt stevig ingezet om Positieve Gezondheid te stimuleren. Een mooie ontwikkeling, ook omdat Noorderzorg het gedachtegoed van Machteld Huber omarmd heeft.

Vanuit het perspectief van de klant wordt gekeken naar de eigen mogelijkheden, wensen en behoeften, ondanks de eventuele aanwezigheid van ziekte of beperking. De klant is hiermee zoveel mogelijk in regie. Positieve Gezondheid wordt steeds steviger ingebed in onze cyclische werkwijze.

Vanuit de mogelijkheden en wensen van de klant wordt de zorgvraag geformuleerd en uiteindelijk het zorgplan opgesteld. Noorderzorg Thuis werkt met OMAHA.

#### Ambitie 2021

Actie: analyse van het zorgplan om zo input te krijgen voor verdere uitwerking van Positieve Gezondheid binnen het OMAHA systeem.

---

Resultaat: het zorgplan wordt opgesteld volgens de OMAHA systematiek. Binnen OMAHA wordt met Positieve Gezondheid gewerkt door de zes pijlers in de aanleiding worden beschreven. Het zorgplan is meer vraag gericht.

### 10.3 Verwachtingen van de klant

Noorderzorg Thuis werkt vanuit de visie Positieve Gezondheid. De geboden zorg is gericht op wat de klant wil en kan, alsmede de behoefte aan zorg. Zorgmedewerkers van Noorderzorg Thuis zijn professionals en weten hier goed op in te spelen. Zo is aandacht voor het aanbieden van preventieve zorg, zorg voor overbelaste mantelzorgers en is aandacht voor de omgeving en inrichting van het huis.

#### 10.4 De klant krijgt zorg die aansluit bij wat hij/zij zelf kan

Tijdens het eerste gesprek (intake) wordt de anamnese afgenomen. In dit gesprek wordt besproken wat de wensen en behoeften zijn en wordt besproken wat de klant zelf kan en wil. De intake wordt afgenomen met behulp van de pijlers Positieve Gezondheid.

De wijkverpleegkundige stelt in overleg met de klant en of diens naasten een zorgplan op. De wijkverpleegkundige en contactverantwoordelijke zijn beide verantwoordelijk voor het bijhouden van het zorgplan.

#### 10.5 De klant krijgt zorg die bijdraagt aan de kwaliteit van leven

In het zorgplan staat beschreven waarin Noorderzorg Thuis de klant zal ondersteunen. Ondersteuning richt zich op het behouden of versterken van zelfredzaamheid en eigen regie. Hierbij wordt rekening gehouden met de wensen en persoonlijke keuzes van de klant. Noorderzorg Thuis informeert en adviseert klanten en of de naasten over mogelijkheden van respijtzorg en logeren binnen de locaties van Noorderzorg. Individuele begeleiding om de overbelaste mantelzorger te ontlasten kan worden aangeboden. In de toekomst wordt gekeken naar mogelijkheden van virtuele thuiszorg en zorgtechnologie vanuit de visie van positieve gezondheid.

##### Ambitie 2021

De contactverantwoordelijke informeert iedere klant en of mantelzorgers over mogelijkheden van respijtzorg en individuele begeleiding voor overbelaste zorg binnen Noorderzorg wanneer daar vanuit de wens en behoefte van de klant ruimte voor is.

---

Resultaat: de contactverantwoordelijke heeft kwaliteit van leven als uitgangspunt van handelen in afstemming met klant en/of mantelzorger.

#### 10.6 De klant krijgt zorg van zorgmedewerkers die hij/zij begrijpt en vertrouwd

Ook van zorgmedewerker binnen de thuiszorg wordt verwacht dat ze over de juiste 'softe' competenties beschikken. De drie kernwaarden (ruimte, respect en passie) staan ook in de thuiszorg centraal in de omgang met de klant. Zorgmedewerkers dienen te werken aan het opbouwen van een werkrelatie met de klant en mantelzorger, vanuit vertrouwen, begrip, een passende bejegening en persoonlijk contact.

##### Ambitie 2021

Zorgmedewerkers binnen Noorderzorg Thuis ontwikkelen zich in soft skills. Zij kunnen worden gecoacht in het voeren van 'het goede gesprek' vanuit de gedachte van Positieve Gezondheid en de daaraan gerelateerde gespreksvaardigheden.

---

Resultaat: de zorgmedewerkers van Noorderzorg Thuis zijn in staat een professionele zorgrelatie aan te gaan, het 'goede gesprek' te voeren en de klant te begrijpen.

#### 10.7 De klant krijgt zorg van zorgmedewerkers die gekwalificeerd zijn

Noorderzorg werkt met aandachtsvelders, dit geldt ook voor de wijkverpleging. De aandachtsvelders geven scholing en coaching aan collega's. Noorderzorg is een lerende organisatie en investeert in 2021 hier extra in.



Medewerkers worden gemotiveerd en gefaciliteerd zich in te schrijven in het kwaliteitsregister.

Het digitale leermanagementsysteem (LMS) ondersteunt zorgmedewerkers bij het up-to date houden van bekwaamheid van voorbehouden handelingen en het volgen van E-learning. De praktische toetsing wordt afgenomen in het skillslab door gekwalificeerde toetsers.

Er wordt gewerkt met een plan 'leren en ontwikkelen'.

#### **10.8 De klant krijgt zorg van een vast en overzichtelijk team**

Noorderzorg Thuis bestaat uit twee teams, één in Uithuizen en één in Delfzijl. Er zijn zoveel mogelijk zorgmedewerkers in vaste dienst, zodat klanten zoveel mogelijk vaste gezichten krijgt in de uitvoering van de zorg. Door ziekte of omstandigheden kan het gebeuren dat zorgmedewerkers elders worden ingezet of dat flex-medewerkers ingezet worden.

Om te waarborgen dat iedere klant een vast aanspreekpunt heeft hebben alle klanten een contactverantwoordelijke. Hij of zij is het eerste aanspreekpunt voor de klant bij vragen of problemen.

#### **10.9 De klant krijgt zorg die veilig is**

Noorderzorg hecht veel waarde aan professionele en veilige zorg. Tijdens de intake/anamnese worden de risico's besproken en de arbo-check uitgevoerd. Dit wordt vastgelegd in het zorgplan. Gedurende het hele zorgproces blijven zorgmedewerkers alert op signalen vanuit de leefomgeving en eventuele risico's die ontstaan bij de klant.

Bij klanten met dementie kan de casemanager dementie worden ingeschakeld om bij te dragen aan een veilige omgeving.

Noorderzorg zal in 2021 meer inzetten op ELV, respijtzorg en logeermogelijkheden. We doen dit omdat de zorgvraag steeds zwaarder wordt. Wanneer de zorgvraag dusdanig zwaar wordt dat de klant niet meer verantwoord veilig thuis kan wonen of de mantelzorger overbelast raakt, wordt gezocht naar een passende oplossing. Een oplossing kan zijn dat er een WLZ-indicatie wordt aangevraagd. Ook kan de tijdelijk overbruggingszorg van Noorderzorg Thuis krijgen en/of met een VPT of MPT in een locatie komen wonen.

Veiligheid staat ook centraal binnen de MIC-commissie. De teams van Noorderzorg Thuis maken deel uit van de MIC-commissie binnen Noorderzorg, die maandelijks alle MIC-meldingen bespreekt. Als er sprake is van een geaccepteerd risico dan wordt dit in het zorgplan beschreven staan. Er hoeft dan geen MIC-melding aangemaakt te worden. Wanneer uit analyse blijkt dat er (preventieve) acties uitgezet moeten worden, dan wordt na overleg en met instemming van met de klant on het zorgplan vastgelegd.

Alle zorgmedewerkers zijn bevoegd en bekwaam en voeren risicovolle handelingen uit volgens het vastgestelde beleid van Noorderzorg. De wijkverpleegkundige wordt ingeschakeld wanneer er verzoeken binnen komen voor medisch technische handelingen bij de klant. De wijkverpleegkundige weegt aan de hand van verschillende factoren af of

aan het verzoek voldaan kan worden. Wanneer onvoldoende geschoolde zorgmedewerkers aanwezig zijn, dan wordt eerst geschoold alvorens de zorg kan worden geleverd. Dit kan eventueel middels een spoedscholing ingezet worden.

Wanneer het nodig is kan de wijkverpleging externe specialistische zorg inzetten zoals wondzorg door gespecialiseerde verpleegkundige. Noorderzorg Thuis biedt dementiezorg met ondersteuning van de (wijk)verpleegkundige of casemanager dementie.

### Ambitie 2021

Casemanagement dementie wordt ingezet bij klanten met een indicatie bij Noorderzorg met een vermoeden of gediagnosticeerde dementie. Casemanagement dementie wordt eerder ingezet door interne samenwerking binnen Noorderzorg.

Noorderzorg Thuis heeft aandachtsvelders wondzorg. Onderzocht wordt of een opleiding voor specialistisch verpleegkundige wondzorg in 2021 kan worden ingezet.

Ditzelfde geldt voor een aandachtsvelder palliatieve zorg. Vanuit Positieve Gezondheid wordt aandacht gegeven aan de psychische en sociale dimensie. De spirituele dimensie zal centraal staan in verdere ontwikkeling voor 2021.

---

Resultaat: werkprocessen van casemanagement dementie worden in 2021 verder ontwikkeld. Ditzelfde geldt voor wondzorg en palliatieve zorg.

#### 10.10 Met klant worden duidelijke en passende afspraken gemaakt en nagekomen

In het eerste gesprek worden afspraken gemaakt over de zorg en de tijden waarop zorg geleverd wordt. Hierbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen en persoonlijke voorkeuren van de klant. Tweemaal per jaar worden de vastgelegde afspraken geëvalueerd om te kijken of er wijzigingen zijn. Hierdoor wordt op passende wijze afspraken gemaakt en nagekomen en blijft duidelijkheid bestaan in de te leveren zorg. Afsproken zorgtijden kunnen incidenteel wijzigen in overeenstemming met de klant.

#### 10.11 De klant krijgt inzage in het zorgplan

Het zorgplan wordt door de contactverantwoordelijke of wijkverpleegkundige opgesteld. Wanneer de contactverantwoordelijke het zorgplan opstelt, legitimeert de wijkverpleegkundige het zorgplan. Daarna wordt het met de klant besproken. Wanneer de klant akkoord is dan wordt het zorgplan door de klant ondertekend.

Ieder half jaar, of indien nodig eerder, wordt het zorgplan geëvalueerd door de contactverantwoordelijke in samenwerking met de wijkverpleegkundige. Indien nodig wordt het zorgplan aangepast. De wijkverpleegkundige keurt het zorgplan goed waarna vervolgens de klant weer akkoord dient te gaan.

Binnen 24u dient een voorlopig zorgplan opgesteld te zijn, binnen 6 weken dient het zorgplan definitief ondertekend te zijn. Daarna wordt het halfjaarlijks geëvalueerd.

Klanten hebben via CarenZorgt te allen tijde toegang en inzage in hun zorgplan.

Naast de halfjaarlijkse evaluatie van het zorgplan vindt ook een tevredenheidonderzoek plaats (PREM). De uitkomsten van dit onderzoek worden meegenomen als input voor de jaarplannen.

## Professionele kwaliteitseisen

### 10.12 Wijkverpleging maakt deel uit van een lokaal netwerk

Noorderzorg Thuis participeert in diverse netwerken, bijvoorbeeld team 290, netwerk dementie en netwerk palliatieve zorg. Maar ook samenwerkingsverbanden met huisartsen, apotheken, wijkteams en expert meetings voor digitalisering en virtuele thuiszorg. Wanneer de individuele zorgvraag van een klant hierom vraagt dan wordt gekeken of deelgenomen kan worden aan een specifiek op de klant afgestemde overlegvorm, bijvoorbeeld OGGZ of Lentis.

Vanuit de overheid is het document Leidraad herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging opgesteld. Deze leidraad beschrijft wat aanbieders van wijkverpleging samen met zorgverzekeraars vanaf 1 januari 2021 in gang moeten zetten om te komen tot een betere samenwerking in de wijk. Doelstelling is het verbeteren van de samenwerking tussen aanbieders van de wijkverpleging met het sociaal domein, huisartsen, ziekenhuizen en VVT – instellingen en overige wijkteams. Dit resulteert in herkenbaarheid en bereikbaarheid, vaste teams en overzichtelijke teams, aanspreekbaarheid en gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Binnen de kaders van deze leidraad heeft iedere wijk alle ruimte om zelf de eigen invulling en uitvoering van de teams wijkverpleging te bepalen. De zorgverzekeraars zullen de minimale eisen die in deze leidraad aan samenwerking worden gesteld, een plek geven in hun inkoopvoorwaarden.

#### Ambitie 2021

Herkenbaarheid en betere bereikbaarheid van wijkverpleging, vaste en overzichtelijke teams, aanspreekbaarheid en gezamenlijke verantwoordelijkheid van wijkverpleging. Klanten worden hierdoor sneller geholpen bij eventuele hulpvragen.

### 10.13 Zorgmedewerkers maken deel uit van een team

Zoals eerder beschreven wordt er gewerkt in twee vaste teams. De teams bestaan uit verzorgenden (IG), verpleegkundigen (niveau 4 en 5) en helpenden. De competenties staan beschreven in de beroepsprofielen VVT.

Binnen Noorderzorg wordt gewerkt met een generiek functiehuis waarin hoofdtaken en resultaten beschreven staan. Iedere medewerker is uniek en niet iedereen beschikt over dezelfde competenties. Binnen de teams wordt daarom gebruik gemaakt van elkaars competenties en door het aanbieden van scholing en training worden nieuwe competenties verworven.

### 10.14 Zorgmedewerkers zijn vakbekwaam

In het kwaliteitskader wijkverpleging staat expliciet beschreven dat alle professionals uit het team beschikken over de competenties kennis, attitude en vaardigheden voor de 7 Canmedsrollen, namelijk: vakinhoudelijk handelen, communicatie, samenwerking, kennis en wetenschap, maatschappelijk handelen, organisatie, professionaliteit en kwaliteit. In

een eerdere paragraaf is al beschreven hoe Noorderzorg werkt aan bekwaamheid van de zorgmedewerkers.

Bekwaamheid wordt onderhouden door werkervaring en deskundigheidsbevordende activiteiten zoals bij- en nascholing, E-learning, praktijktoetsen, intervisie, casuïstiek besprekingen etc.

#### **10.15 Wijkverpleging werkt volgens een cyclisch verpleegkundig proces**

Er wordt gewerkt met het OMAHA classificatiesysteem. De wijkverpleegkundigen zijn bekend met het normenkader indicatiestelling V&VN en indiceren volgens de daar beschreven werkwijze.

Het zorgplan maakt onderdeel uit van het ECD in ONS. De contactverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het evalueren en bijstellen van het zorgplan, in overleg met de wijkverpleegkundige. De overige teamleden hebben een signalerende rol en informeren de contactverantwoordelijke bij bijzonderheden omtrent de klant.

### **Randvoorwaarden**

#### **10.16 Ruimte voor leren en verbeteren**

Noorderzorg streeft naar een cultuur waarin medewerkers elkaar feedback durven te geven en met elkaar in gesprek durven te gaan om zodoende de kwaliteit van zorg te verbeteren en van elkaar te leren. In werkoverleggen en individuele gesprekken is hier dan ook aandacht voor.

Uitwisseling van medewerkers in het kader van het lerend netwerk zal in 2021 meer vorm krijgen.

#### **10.17 Wijkverpleging vergt professionele kwaliteit**

Een beroepsgroep met een professie en opdracht zoals beschreven in het kwaliteitskader wijkverpleging heeft ruimte en ondersteuning nodig om deze verantwoordelijkheden te kunnen uitvoeren. Dit betekent kwaliteitsverbetering en professionele ontwikkeling door leren en verbeteren van de praktijk en kwaliteitsinformatie. Binnen Noorderzorg worden deze items breed opgepakt.

#### **10.18 Wijkverpleging heeft ondersteuning van en participatie in het beleid**

Medewerkers hebben zitting in diverse aandachtsgebieden die organisatie breed zijn zoals de MIC, werkgroep hygiëne- en infectiepreventie en medicatiebeleid. Binnen deze aandachtsgebieden wordt medewerkers actief gevraagd mee te denken over het beleid.

## 11 Locatie Hunsingoheerd

Hunsingoheerd is een wonen met een plus locatie in Uithuizen, waar zorg en dienstverlening van Noorderzorg in de buurt is. Er zijn zorgappartementen en aanleunwoningen voor zelfstandig wonen met thuiszorg en huishoudelijk ondersteuning vanuit de WMO met Noorderzorg Diensten Thuis BV. Ook bestaan een aantal kortdurend verblijf appartementen voor onder andere eerstelijnsverblijf. Eerstelijnsverblijf kan worden ingezet na revalidatie van een operatie.

Tevens wordt dagbesteding aangeboden binnen locatie Hunsingoheerd.

Het kwaliteitskader wijkverpleging is leidend voor locatie Hunsingoheerd. De kernwaarden van Noorderzorg ruimte, respect, passie en missie en lijfspreuk 'Altijd Thuis' zijn ook voor Hunsingoheerd van toepassing. Er wordt gewerkt vanuit de gedachte van Positieve Gezondheid. Zorg en ondersteuning is gericht op zo lang mogelijk zelfstandig zijn.

### 11.1 Ken de klant

Door het op de juiste wijze invullen van het zorgplan en door te werken vanuit de gedachte van Positieve Gezondheid wordt een basis gelegd in het kennen van de klant. Hierbij zal specifieke aandacht worden gegeven aan een compleet ingevuld klantprofiel ten tijde van het huisbezoek. Klanten met een (WLZ) MPT of VPT indicatie hebben het zorgplan 'mijn positieve gezondheid'.

Klanten met een ZVW indicatie hebben een zorgplan volgens de OMAHA methodiek waarin Positieve Gezondheid naar voren komt in de aanleiding.

#### Ambitie 2021

Contactverantwoordelijken vullen samen met de klant, diens naasten en/of mantelzorgers het klantprofiel in.

Rapportage op doelen van het Zorgleefplan zijn actueel. Het klantprofiel van de klant is voorafgaand aan de verhuizing helder omschreven. De risicoscan geeft een duidelijk beeld van de gestelde doelen. Uitgangspunt is dat de klant in regie blijft.

---

Resultaat: de contactverantwoordelijke en zorgmedewerkers kennen de klant en weten wat de klant wil en kan. Kwaliteit van leven wordt door de klant bepaald.

### 11.2 Juiste zorg op het juiste moment

De zorgzwaarte verandert, waarmee de complexiteit van zorg stijgt. De te leveren zorg is afgestemd met de klant, waarbij de klant in regie is. Wanneer een klant, diens naasten of zorgmedewerker aangeeft dat andere zorg geboden moet worden, wordt dit in samenspraak met de klant afgestemd.

### Ambitie 2021

Tijdens de evaluatie momenten van het zorgleefplan wordt actief de zorg besproken. Er worden doelen gesteld waarbij de klant in regie is.

---

Resultaat: doelmatigheid voor geleverde zorg is duidelijk en helder omschreven in het zorgplan. De zorg wordt geleverd zoals afgesproken is met de klant en/ of diens naasten. De klant geeft aan wat hij/ zij zelf kan en wil.

#### 11.3 Onbegrepen en complex gedrag bij klanten

Kennis van zorgmedewerkers ten behoeve van onbegrepen en complex gedrag bij klanten is van wezenlijk belang. Klanten voelen zich sneller thuis bij een zorgmedewerker die afgestemd is op dat wat de klant laat zien en graag wil.

### Ambitie 2021

In 2021 kunnen zorgmedewerkers trainingen en cursussen volgen ten aanzien van onbegrepen en complex gedrag van klanten.

Ook worden trainingen aangeboden in het aangaan van gesprekken met de mantelzorgers en of de naasten van de klant.

---

Resultaat: de zorgmedewerker is op de hoogte van complex gedrag van de klant en weet waarom de klant complex gedrag vertoont. Er wordt actief gecoacht door de GVP'ers en Breincoaches. De klant wordt hierdoor op een passende wijze benaderd.

#### 11.4 Kortdurend verblijf/eerstelijnsverblijf appartementen

Hunsingoheerd biedt kortdurend verblijf en eerstelijnszorg met twee appartementen. Zorg in deze appartementen betreft zorg voor klanten die bijvoorbeeld terugkomen van een ziekenhuisopname en een revalidatietraject nodig hebben. Het betreft laagcomplex zorg. De kamers zijn reeds ingerichte appartementen met alle voorzieningen in de buurt.

#### 11.5 Wet Zorg en Dwang (WZD)

Noorderzorg heeft ervoor gekozen dat de uitvoering van de WZD alleen geldt voor de locaties waar WLZ zorg wordt verleend en waar de wet BOPZ van toepassing was. Dit betekent dat de uitvoering van deze wet niet van toepassing is voor Hunsingoheerd. Zorgmedewerkers van Hunsingoheerd zijn wel op de hoogte van de uitvoering van de wet.

#### 11.6 Verdere inbedding leren en verbeteren van incidentmeldingen

Kwaliteit van zorg gaat uit van het lerend vermogen van de organisatie. Het lerend vermogen kan verbeterd worden door het melden van incidenten en de daaropvolgende analyse van gegevens.

### Ambitie 2021

Inrichten van een incidentencommissie waarin meldingen worden geanalyseerd op basis van medicatieveiligheid, MIM, MIC, onvrijwillige zorg en de toepassing erop.

---

Resultaat: incidentencommissie is ingebed in Hunsingoheerd. Trends worden opgemerkt en er wordt proactief en preventief advies gegeven. De klanten ontvangen hierdoor een hogere kwaliteit van zorg.

### **11.7 Verbeterparagraaf Hunsingoheerd**

Deze verbeterparagraaf is opgesteld om inzicht te geven in de verbeteracties voor Hunsingoheerd. Deze apart beschreven omdat er geen aanspraak wordt gemaakt op de kwaliteitsgelden.

#### **Geboden zorg**

Actie: in Q2 2021 is een in- en exclusieplan geschreven welke beschrijft wat passende zorg is voor Hunsingoheerd. Dit gebeurt in samenspraak met de locatie manager, het MT en afdeling kwaliteit.

---

Resultaat: het is voor medewerkers, klanten en hun mantelzorgers duidelijk welke zorg binnen Hunsingoheerd geboden wordt.

#### **Ken je klant**

Actie: medewerkers worden door wijkverpleegkundigen gecoacht in het voeren van het goede gesprek en het goed formuleren van doelen.

---

Resultaat: er worden persoonsgerichte doelen beschreven in het zorgplan uitgaande van de klant in regie. Medewerkers werken vanuit Positieve Gezondheid en voeren zelfstandig het goede gesprek.

#### **Aanstellen kwaliteitsverpleegkundige**

De kwaliteitsverpleegkundige functie binnen Hunsingoheerd zal meer diepgang in de materie en betere aanhaking op het kwaliteitsdenken teweeg brengen. De kwaliteitsverpleegkundige kan onder andere ingezet worden voor 0- metingen, coachen op de werkvloer en actief een bijdrage leveren aan de kwaliteit van zorg.

Actie: aanstellen kwaliteitsverpleegkundige. Samen met de kwaliteitsverpleegkundige een start maken in reflectie, intervisie en eigenaarschap binnen de locatie.

---

Resultaat: de teams binnen Hunsingoheerd zijn bekend met de coachende werkwijze van de kwaliteitsverpleegkundige.

## 12 WMO huishoudelijke ondersteuning

Noorderzorg Diensten Thuis BV is een dochter-onderneming van Noorderzorg. Klanten van Noorderzorg Diensten Thuis ontvangen huishoudelijke ondersteuning welke door de WMO van de gemeenten het Hoge Land en Eemsdelta geïndiceerd wordt.

Het kwaliteitskader verantwoorde zorg en kwaliteitskader wijkverpleging zijn leidend voor de WMO huishoudelijke ondersteuning.

### 12.1 Professionele kwaliteit

Medewerkers hebben naast hun werkzaamheden, zoals toegekend door de gemeente, ook een signalerende functie. Op het moment dat klanten signalen vertonen van (beginnende) dementie, niet innemen van medicatie, lichamelijke verwaarlozing etc. geven zij dit signaal door aan hun leidinggevende. De ontvangen signalen worden met de klant en eventueel familie besproken.

Tevens wordt dit signaal, met inachtneming van de privacy naar de gemeente geuit. Hier kan uit voortvloeien dat de klant een indicatie krijgt voor meer hulp in de huishouding of het ontvangen van zorg door andere disciplines.

Signalering is gericht op tijdig inzetten van de juiste ondersteuning zodat mensen langer thuis kunnen blijven wonen.

Daarnaast is de meldcode huiselijk geweld ook van toepassing binnen de huishoudelijke ondersteuning. Medewerkers geven eventuele signalen af aan hun leidinggevende. De stappen die genomen worden staan beschreven in het beleid 'meldcode huiselijk geweld Noorderzorg'.

### 12.2 Klachten

Voor de huishoudelijke ondersteuning geldt dat ieder kwartaal een overzicht van binnengekomen klachten bij de gemeente wordt aangeleverd. De klachten verlopen via de manager zelf.

De manager probeert klachten naar wens van de klant op te lossen.

### 12.3 Welzijn

Welzijn is binnen de huishoudelijke ondersteuning een belangrijk speerpunt. Medewerkers zijn zich bewust van de normen en waarden van hun klanten.

In 2021 krijgt welzijn verdere invulling door het introduceren van een activiteiten kalender. De manager welzijn zal in kaart brengen wat er in de omgeving aan activiteiten wordt aangeboden, dit wordt dan in een kalender gezet. Medewerkers van Noorderzorg Diensten Thuis kunnen deze dan bij de klanten onder de aandacht brengen. Op deze manier wordt er meer aandacht voor eenzaamheid gecreëerd en wordt beoogd om eenzaamheid te verminderen.

Er wordt gestreefd dat er bij iedere klant een vaste medewerker komt.

### 12.4 Positieve gezondheid

Positieve gezondheid is een visie die ook binnen de huishoudelijke ondersteuning tot uiting komt. De invulling hiervan is passend bij de WMO, uitgaande van de praktische



handelingen en indicatie voor de huishoudelijke ondersteuning die uitgevoerd moet worden.

Door extra aandacht voor welzijn te hebben en te kijken wat er mogelijk is binnen de indicatie wordt getracht hier zoveel mogelijk invulling aan te geven. De medewerkers hebben hierin een signaleringsrol ten behoeve van positieve gezondheid voor de klanten. Door te kijken wat er is en wat wel kan en daar waar nodig extra ondersteuning in te zetten dragen we bij aan het welzijn van onze klant.

De manager voert de jaargesprekken middels het spinnenweb van Positieve Gezondheid. De ervaring is dat er meer aandacht is voor de medewerkers tijdens de gesprekken. De gesprekken hebben meer verdieping en het inzicht in, en het welzijn van de medewerkers worden hierdoor vergroot.

#### **12.5 Ruimte voor leren en verbeteren**

In de thuissituatie komt steeds vaker voor dat klanten een (beginnende) vorm van dementie hebben/ontwikkelen.

Voor medewerkers van Noorderzorg diensten thuis wordt gewerkt aan het hebben van de juiste handvatten om hier mee om te gaan.

Tijdens o.a. één op één gesprekken worden de scholingswensen van de medewerkers geïnventariseerd.

Bovenstaande geeft input voor scholing voor de medewerkers en wordt gefaciliteerd waar mogelijk. In het komende jaar wordt onderzocht of een ter zake kundige en/of docent de scholing kan bieden.

## 13 Verbeterparagraaf per locatie

### 13.1 De Mieden

De Mieden is een locatie in Uithuizermeeden waar WLZ zorg inclusief en exclusief behandeling wordt geboden en waar zorg thuis wordt geleverd in aan(in)leunwoningen. In 2021 zal extra aandacht uitgaan naar welzijn en een zinvolle dag invulling door het aantrekken van een dagbestedingscoach (Noorderzorg breed ingezet).

Tevens is merkbaar dat de zorg complexer en zwaarder wordt. Er zal om die reden in 2021 een extra huiskamer gecreëerd worden waar bewoners overdag met elkaar samen kunnen zijn en waar vanuit geclusterde vorm zorg en begeleiding kan worden geboden. Het resultaat zal zijn dat klanten meer rust en een thuisgevoel ervaren en kwalitatief betere zorg krijgen. Ook worden zorgmedewerkers efficiënter en effectiever ingezet. Tevens zal de afstemming met de dagbesteding beter verlopen. Er zullen naar verwachting minder alarmeringen optreden en veiligheid kan beter geborgd worden.

Een ander belangrijk thema voor 2021 is het terugdringen van het ziekteverzuim. Door inzet van een verzuimcoach willen wij medewerkers meer bewust maken van de impact van verzuim en helpen zoeken naar mogelijkheden en alternatieven. Hierbij staat het gedachtegoed Positieve Gezondheid ook centraal.

Vanuit het kwaliteitsbudget wil de Mieden aanspraak maken op:

Dagbestedingscoach (Noorderzorg breed ingezet), niveau 4, 0,4 FTE  
 Verzuimcoach, (Noorderzorg breed ingezet) niveau 5, 0,5 FTE  
 Werkvoorzieningschap, ondersteuning dagelijkse activiteiten (extra huiskamer), niveau 1, 2,5 FTE

### 13.2 Van Julsingha

Het van Julsingha is een locatie gelegen in Delfzijl. Het biedt zorg en ondersteuning aan bewoners met WLZ inclusief en exclusief behandeling en er wordt zorg thuis geleverd in de aangrenzende aanleunwoningen. Ook voor van Julsingha staat voor 2021 aandacht en zinvolle dagbesteding centraal. De zorg wordt steeds zwaarder en complexer. Door extra medewerkers in te zetten in de ondersteuning ervaren zorgmedewerkers meer rust en ruimte en krijgen bewoners meer aandacht. Dit door een wandelmedewerker en een tuinman extern aan te trekken.

Vanuit het gereserveerde budget willen we tevens aanspraak maken op de inzet van een geestelijk verzorger. Met het invullen van deze functie verwachten wij een stap in de juiste richting te zetten waar het gaat om zingeving en tevens kan deze persoon bijdragen aan de uitvoering van moreel beraad.

De geestelijke verzorger zal ook ingezet worden op locatie de Mieden.

Door het aanstellen van een palliatief verpleegkundige verwacht Noorderzorg een eerste aanzet te kunnen maken in het bieden van palliatieve zorg.

Vanuit het kwaliteitsbudget wil van Julsingha aanspraak maken op:

Wandelmedewerker, niveau 1, 0,3 FTE  
 Tuinman (dementievriendelijke beleeftuin), niveau 1, 0,22 FTE



Geestelijk verzorger, niveau 5, 0,4 FTE  
Palliatief verpleegkundige, niveau 5, 0,5 FTE