



# Noorderzorg, Altijd Thuis!

Kwaliteitsverslag 2020

**Opdrachtgever**  
Noorderzorg

**Auteurs**  
Leny van Valen

**Versie**  
2.0 Definitief

**Uithuizen**  
20 april 2021

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Profiel van de organisatie .....</b>	<b>5</b>
2.1	Visie en kernwaarden .....	5
2.2	Klanten van Noorderzorg .....	5
2.3	Vier pijlers .....	5
2.4	Typen zorgverlening.....	5
2.5	Verdeling ZZP en VPT per locatie .....	6
<b>3</b>	<b>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....</b>	<b>7</b>
3.1	Implementatie Positieve Gezondheid in het ECD .....	7
3.2	Ken je klant: werken met ‘mijn cliëntprofiel’ .....	7
3.3	Omgaan met onbegrepen gedrag .....	7
3.4	Carenzorgt en contact met familie .....	8
<b>4</b>	<b>Wonen en Welzijn .....</b>	<b>9</b>
4.1	Focus op welzijn en zinvolle daginvulling .....	9
4.2	Beleving in de huiskamers .....	10
4.3	Zingeving en ethische dilemma’s.....	10
4.4	Aandacht voor eten en drinken .....	10
4.5	Covid- 19: welzijn versus veiligheid .....	11
<b>5</b>	<b>Basisveiligheid .....</b>	<b>16</b>
5.1	Wet Zorg en Dwang (WZD) .....	16
5.2	Leren en verbeteren van incidenten en aandachtsvelders .....	17
5.3	Medicatieveiligheid.....	17
5.4	Veiligheid: een veilig en gezond werkklimaat.....	17
5.5	Veilig melden van incidenten (MIC).....	18
5.6	Decubitus preventie.....	18
5.7	Klachten .....	19
5.8	Preventie acute ziekenhuisopname.....	19
<b>6</b>	<b>Leren en verbeteren van kwaliteit.....</b>	<b>20</b>
6.1	Administratieve lastenvermindering .....	20
6.2	Lerend Netwerk .....	20
6.3	Kwaliteitsmanagementsysteem.....	20
6.4	Kwaliteitsplan, verbeterparagraaf en kwaliteitsverslag .....	21
6.5	UNO UMCG .....	21
6.6	Waardigheid en Trots op Locatie (WOL).....	21
6.7	Efficiënter werken met een dashboard .....	22
6.8	Reflectie, leren en ontwikkelen .....	22
6.9	Clientervaringen meten: meten van ervaren kwaliteit.....	22
<b>7</b>	<b>Leiderschap, governance en management.....</b>	<b>23</b>
7.1	Visie op zorg en kernwaarden .....	23
7.2	Rol en positie interne organen en toezichthouders .....	23
7.3	Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector (WMCZ).....	24
7.4	Verankeren medische, verpleegkundige en psychosociale expertise (VAR) .....	24

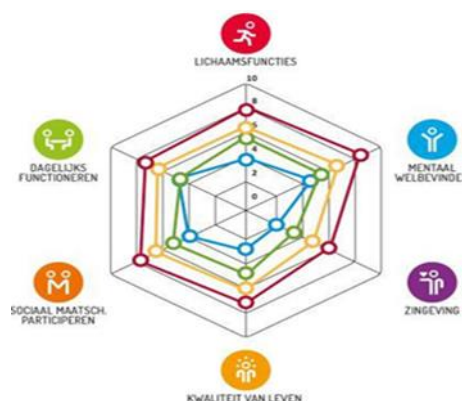
<b>8</b>	<b>Personeelssamenstelling</b>	<b>25</b>
8.1	Onze medewerkers	25
8.2	Kennisvergroting	25
8.3	RAAT (Regionale Aanpak Arbeidsmarkt Tekorten)	25
8.4	Medewerker tevredenheidsonderzoek 2020	26
<b>9</b>	<b>Gebruik van informatie en hulpbronnen</b>	<b>27</b>
9.1	Locatie en woonomgeving: nieuwe woonconcepten	27
9.2	Gebruik van informatie	27
9.3	Technologische hulpbronnen	28
<b>10</b>	<b>Kwaliteitskader wijkverpleging</b>	<b>29</b>
10.1	Positieve Gezondheid en informele zorg	29
10.2	Kernwaarden van wijkverpleging	30
10.3	Verwachtingen van de klant	30
10.4	De klant krijgt zorg die aansluit bij wat hij/ zij zelf kan	30
10.5	De klant krijgt zorg die bijdraagt aan de kwaliteit van leven	31
10.6	De klant krijgt zorg van zorgmedewerkers die hij/ zij begrijpt en vertrouwt	31
10.7	De klant krijgt zorg van zorgmedewerkers die gekwalificeerd zijn	31
10.8	De klant krijgt zorg van een vast en overzichtelijk team	31
10.9	Klanten krijgen zorg die veilig is	31
10.10	Met de klant worden duidelijke, en passende afspraken gemaakt en nagekomen	32
10.11	De klant krijgt inzage in het zorgplan en zorgdossier (ECD)	32
10.12	Wijkverpleging maakt deel uit van een lokaal netwerk	33
10.13	De zorgmedewerkers maken deel uit van een team	33
10.14	De zorgmedewerkers zijn vakbekwaam	33
10.15	Wijkverpleging werkt volgens een cyclisch verpleegkundig proces	33
10.16	Ruimte voor leren en verbeteren	34
10.17	Wijkverpleging vergt professionele kwaliteit	34
10.18	Wijkverpleging heeft ondersteuning van en participatie in het beleid	34

## Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2020 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 (de Mieden, Uithuizermeeden en van Julsingha, Delfzijl) en wonen met een plus (Hunsingoheerd, Uithuizen) leveren wij zorg- en dienstverlening aan ouderen met een lichte tot zware zorg- en ondersteuningsvraag. Dagbesteding/ activiteitenbegeleiding, Noorderzorg Diensten Thuis BV (huishoudelijke ondersteuning), Noorderzorg Thuis (thuiszorg) en diensten en services in en om onze locaties completeren het geheel. Dit maakt mogelijk dat onze klanten zo lang mogelijk hun eigen leven blijven leven, ook wanneer zij zorg en ondersteuning van ons nodig zijn. Wij zijn Altijd Thuis in de gemeenten het Hogeland en Eemsdelta.

Dit kwaliteitsverslag beschrijft wat Noorderzorg in 2020 heeft gedaan aan de geformuleerde acties en verbeterpunten benoemd in het kwaliteitsplan 2020. Het kwaliteitsverslag geeft dan ook de resultaten van deze beweging weer waarbij de focus wordt gelegd op intramurale zorg- en dienstverlening conform de gestelde eisen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en wijkverpleging. Noorderzorg Diensten Thuis BV. wordt in dit kwaliteitsverslag niet expliciet opgenomen, wel vanaf verslagjaar 2021.

Noorderzorg werkt vanuit de visie op 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. Uitgangspunt zijn de zes pijlers van Positieve Gezondheid van Machteld Huber.



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 voor Noorderzorg een belangrijke positie in het geheel. Ons streven is dat medewerkers zodanig gemotiveerd zijn dat zij hun vak vanuit intrinsieke motivatie zelf bijhouden.

Het jaar 2020 is een roerig jaar geweest. Eind februari kwamen de eerste berichten van besmette Nederlandse burgers met het Covid- 19 virus. Het aantal besmettingen steeg snel waardoor op 19 maart 2020 het bericht kwam dat verpleeghuizen voor bezoekers gesloten werden. Een uitdaging voor de medewerkers en klanten van Noorderzorg. Vanaf de start van de maatregelen heeft Noorderzorg zoveel mogelijk ingezet op aandachtvolle en persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Alle medewerkers van Noorderzorg hebben geholpen om vanuit preventie mee te denken en te handelen om het Covid- 19 virus zoveel mogelijk buiten de deur te houden. Daar zijn wij trots op. In dit kwaliteitsverslag zal dan ook de aandacht uitgaan naar het Covid- 19 virus en alle werkzaamheden die Noorderzorg met haar medewerkers en voor onze klanten heeft ondernomen. Onder andere de pilot (verruiming van de bezoekersregeling) waar onze locatie van Julsingha aan mee mocht doen.

## Profiel van de organisatie

### 2.1 Visie en kernwaarden

De ouderenzorg is in beweging en Noorderzorg beweegt actief mee. De focus verschuift steeds meer van enkel zorg naar welzijn en kwaliteit van leven. Noorderzorg sluit zich aan bij deze ontwikkeling met haar missie Altijd Thuis en de visie op Positieve Gezondheid. Samen met medewerkers, mantelzorgers, familie, naaste(n), vrijwilligers en andere betrokkenen.

Met respect en persoonlijke aandacht is Noorderzorg 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 het leven moet verhuizen, en doen ons best om een veilige en warme plek te creëren waar de klant zichzelf kan zijn en thuis voelt.

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.

Noorderzorg wil een goede en aantrekkelijke werkgever zijn. Wij zijn trots op onze medewerkers en willen graag dat iedere medewerker betrokken is bij de klant en het werk. Iedere medewerker krijgt de kans zijn talenten in te zetten en te groeien als individu in kennis en ervaring. We omarmen wat we hebben en versterken wat er is. Ons streven is ervoor te zorgen dat iedereen op de juiste plek zit of komt, zich veilig voelt in de werkomgeving en zich betrokken voelt bij Noorderzorg. Iedereen op elke locatie doet mee en doet ertoe. Onze kernwaarden Ruimte, Respect en Passie krijgen hierdoor meer betekenis. Daarbij geven wij Altijd Thuis wanneer dat van ons gevraagd wordt.

### 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 klanten vanuit wonen met een plus zelfstandig huren met wijkverpleging en ondersteuning vanuit de WMO. Ondersteuning vanuit de WMO kan hierbij gericht zijn op dagbesteding, huishoudelijke ondersteuning en individuele begeleiding.

### 2.3 Vier pijlers

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

Deze vier pijlers zullen samen met de zes pijlers van Positieve Gezondheid in ons werken, handelen en houding zichtbaar zijn. Het zit in ons DNA.

### 2.4 Typen zorgverlening

Noorderzorg levert in zijn geheel de volgende zorg- en dienstverlening aan ouderen:

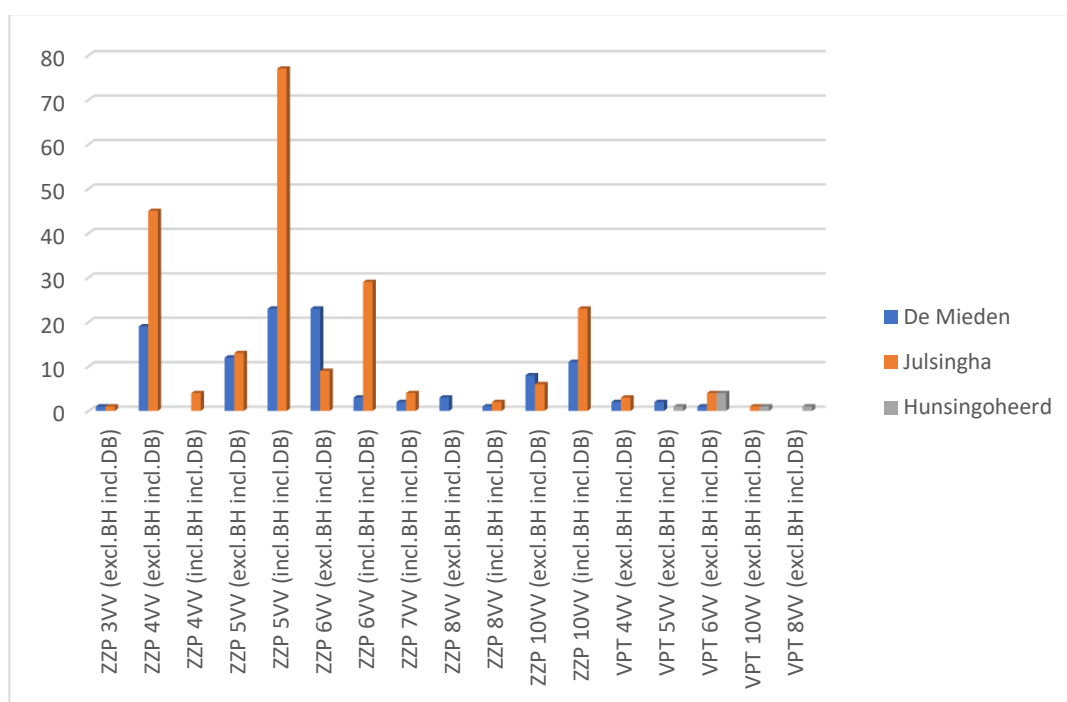
- Verpleeghuiszorg (24 uren zorg en ondersteuning en woonzorg) op locatie van Julsingha en de Mieden. Inclusief zorgverlening op basis van de WZD;

- Zelfstandig wonen (wonen met een plus) met servicepakket en/ of wijkverpleging op locatie Hunsingoheerd;
- VPT of MPT in geclusterde wonen met een plus locatie;
- Kortdurende zorg en – verblijf op alle locaties;
- WMO huishoudelijke ondersteuning (o.b.v. indicatie) in de gemeenten het Hogeland en Eemsdelta;
- Wijkverpleging in de gemeente het Hogeland en Eemsdelta;
- Casemanagement dementie.

Aantal klanten met en zonder behandelindicatie, peildatum december 2020

	van Julsingha	de Mieden	Hunsingoheerd
Met behandelindicatie	75	16	
Kortdurend verblijf	10	2	2
Zonder behandelindicatie	45	35	
Aanleunwoningen	150	17	117 <sup>1</sup>

## 2.5 Verdeling ZZP en VPT per locatie



<sup>1</sup> 69 klanten ZVW, 15 klanten WLZ waarvan 7 VPT en 8 MPT

## Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Noorderzorg stelt de klant centraal zodat de zorg is afgestemd op dat wat de klant wil en nodig heeft. Het kwaliteitskader onderscheidt vier thema's om de persoonsgerichte zorg en ondersteuning te optimaliseren voor de klant: compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt daarbij betrokkenheid en deskundigheid van de organisatie om zorgmedewerkers zoveel mogelijk te ondersteunen in het uitvoeren van zijn/ haar werk en daarmee de kwaliteit van leven van de klant te optimaliseren.

### 3.1 Implementatie Positieve Gezondheid in het ECD

Noorderzorg werkt vanuit de visie van Positieve Gezondheid. Werken en denken vanuit deze visie betekent redeneren vanuit de gedachte wat de klant nog wel kan en wat het leven voor de klant belangrijk en zinvol maakt. In 2020 is hier continue aandacht voor geweest. Om de visie van Positieve Gezondheid ook in het dagelijks handelen goed te integreren, is 2020 het jaar geweest om voorbereidingen te treffen in het werken met episodes voor de rapportages van de dagbesteding. Het effect is dat iedere zorgmedewerker dezelfde werkwijze hanteert en sneller van elkaar kan leren.

Binnen de Mieden en van Julsingha zijn de zorgmedewerkers gecoacht door kwaliteitsverpleegkundigen en contactverantwoordelijken in het werken met een ECD waarin de zes pijlers van Positieve Gezondheid geïntegreerd zijn. Ook zijn coaching momenten ingezet op het schrijven van zorgplannen waarin de aandacht gevestigd werd op het formuleren en rapporten op doelen.

Door het Covid- 19 virus zijn minder coaching momenten ingezet dan voorzien. Dit had te maken met het feit dat fysieke overleggen nauwelijks hebben plaatsgevonden in 2020. In 2021 zal het werken met de zes pijlers van Positieve Gezondheid in het ECD nog meer ontwikkeld worden.

### 3.2 Ken je klant: werken met 'mijn cliëntprofiel'

In het ECD wordt de tool 'mijn cliëntprofiel' gebruikt, deze is inmiddels geïntegreerd in de testomgeving. Het doel is om het klantverhaal 'mijn cliëntprofiel' onder algemeen te positioneren in plaats van de medische gegevens. Het 'mijn cliëntprofiel' is een instrument (vragenlijst) met daarin specifieke vragen over het leven, bijzonderheden en eigen identiteit van de klant zoals de wensen en behoeften. Tijdens het warme overdrachtsmoment (vooraf of vlak na de verhuizing) vindt een gesprek plaats tussen de contactverantwoordelijke, de klant en diens naaste. Tijdens dit gesprek wordt uitgebreid ingegaan op de beschreven onderdelen. Zodoende kennen onze zorgmedewerkers de klant. De meerwaarde van dit instrument is in 2020 extra benadrukt. Door het Covid- 19 virus waren fysieke bezoeken of bijeenkomsten bijna uitgesloten.

Het onderzoek naar de mogelijkheid om disciplines die niet rechtstreeks betrokken zijn bij de zorg van de klant toch de ingevulde klantprofielen te kunnen inzien heeft niet plaatsgevonden. In 2021 wordt dit wel opgepakt. Ondanks het Covid-19 virus heeft het merendeel van de klanten van Noorderzorg een ingevuld 'mijn cliëntprofiel'. De betrokkenheid van zorgmedewerkers, kwaliteitsverpleegkundigen en vrijwilligers is groot geweest, en daar zijn wij trots op.

### 3.3 Omgaan met onbegrepen gedrag

Door een toename van complexiteit van de zorgvraag is vaker sprake van onbegrepen gedrag en- of gedragsproblematiek. Om de zorgmedewerkers nog beter te ondersteunen

in hun werk is het afgelopen jaar stevig ingezet op kennis en het verkrijgen van handvatten hoe om te gaan met onbegrepen gedrag.

Op locatie van Julsingha zijn twee units door de Breincoach geïnformeerd over dementievriendelijk werken tijdens de maaltijd op de huiskamers en is kennisoverdracht geweest over gunstige en ongunstige prikkels. Het effect is dat er meer rust is tijdens de maaltijd, meer begrip voor bepaald gedrag en door oefeningen met de teams vindt nog meer kennisoverdracht plaats. Tevens is op een verpleegunit casuïstiek bespreking gestart onder begeleiding van de psycholoog en kwaliteitsverpleegkundige. Tijdens deze bespreking is expliciet aandacht besteed aan omgaan met onbegrepen gedrag.

Binnen de Mieden zijn twee zorgmedewerkers in 2020 continue bezig geweest met coachen van collega's op gebied van onbegrepen gedrag. Tijdens de coaching momenten is gekeken naar de omgevingsfactoren die van invloed kunnen zijn op de klanten. Tevens nemen twee zorgmedewerkers deel aan een onderzoek in samenwerking met het UNO UMCG waarin gekeken wordt naar de relatie van omgevingslawaaï. Tevens hebben zorgmedewerkers op de Mieden specifiek scholing ontvangen met het thema omgaan met onbegrepen gedrag. Het effect van deze gerealiseerde acties is dat zorgmedewerkers inzicht hebben in de omgevingsfactoren die van invloed kunnen zijn op gedrag, zo ontstaat meer inzicht in het ziektebeeld dementie.

In 2020 is tevens scholing gegeven aan vier zorgmedewerkers vanuit het gedachtengoed van Anneke van der Plaats (omgevingszorg). De betreffende zorgmedewerkers zijn in december 2020 afgestudeerd. De scholingsmomenten werden als zeer waardevol beschouwd. Door het Covid-19 virus zijn nauwelijks scholingen in groepsverband gegeven. De scholingen die wel hebben plaatsgevonden hadden betrekking op bevoegd en bekwaamheden van zorgmedewerkers.

De Breincoach (i.o.) is veel aanwezig op de huiskamers om medewerkers mee te nemen in een andere kijk op dementie. Tevens zijn de rolomschrijvingen van de Breincoach en GVP'er opgepakt. In 2021 zal hier een vervolg op komen.

### **3.4 Carenzorgt en contact met familie**

Het ECD is gekoppeld aan Carenzorgt. Carenzorgt is een instrument om contacten tussen zorgmedewerkers, klant en familie of mantelzorgers te bevorderen. Om de samenwerking tussen zorgmedewerkers, klant en familie of mantelzorgers nog beter te faciliteren is 2020 ingezet op meer gebruik van Carenzorgt. In 2020 zijn afspraken en instructies gemaakt die ook terug te vinden zijn op onze website. De instructie voor het aanmaken van accounts en inlogcodes is ook afgerond. Het aantal actieve gebruikers intramuraal in 2020 is vastgesteld op 75%, extramuraal op 60%, hier zijn wij trots op.

Ieder team heeft een aantal aanspreekpunten voor Carenzorgt, de contactverantwoordelijken regelen het aanmaken van accounts en de koppeling.

De familie is hierdoor goed op de hoogte van het welzijn van hun geliefden en de communicatie richting de zorgmedewerkers is verkort. Het Covid-19 virus heeft hierin een positieve rol gespeeld omdat bezoek vanaf maart 2020 niet toegestaan was.



## Wonen en Welzijn

In de loop van 2020 werd duidelijk welke gevolgen het Covid- 19 virus had op het welzijn van onze klanten. Juist in deze tijd werd de focus, ondanks het virus, zoveel mogelijk gevestigd op het blijven aanbieden van een zinvolle daginvulling, zingeving en wooncomfort. Het kwaliteitskader geeft ook duidelijke richtlijnen, wonen en welzijn kan worden onderscheiden in vijf thema's: zingeving, zinvolle daginvulling, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie en inzet van vrijwilligers en wooncomfort. Door de roerige tijden in 2020 is Noorderzorg zich des te meer bewust dat welzijn onlosmakelijk verbonden is met wonen en zorg.

### 4.1 Focus op welzijn en zinvolle daginvulling

Om te komen tot een goede daginvulling is in 2020 gekeken naar wat de klanten leuk vinden, er worden in de huiskamers dan ook alleen activiteiten georganiseerd die de klanten belangrijk vinden. Doordat er tijdelijk geen of beperkt aanbod van dagactiviteiten plaatsvond werd het aanbod in 2020 beperkt naar kleine groepen. Kleine vraaggerichte activiteiten hebben plaatsgevonden in de huiskamers op van Julsingha en de Mieden (Kiek op Diek). Voor een aantal klanten werd ook ingezet op individuele aandacht wanneer een groepsactiviteit niet passend was.

Een aantal klanten kwamen beter tot hun recht in kleine groepen, zo bleek in deze periode. Dit is ook inzichtelijk gemaakt door UNO UMCG middels de door hun opgestelde factsheet 'Exploratief onderzoek naar de ervaringen en opvattingen van behandelaren'. "De strenge maatregelen tijdens de eerste coronagolf, waaronder bezoekverbod, hadden zowel negatieve als positieve gevolgen voor verpleeghuisbewoners. Dat blijkt uit observaties en ervaringen van behandelaren, die in kaart zijn gebracht in een exploratief kwalitatief onderzoek van UNO UMCG. Negatieve gevolgen uitte zich volgens behandelaren onder meer in eenzaamheid en somberheidsklachten. Positieve gevolgen zagen zij bij bewoners met een gevorderd stadia van dementie, waar bij enkelen een afname van probleemgedrag te zien was". Op basis van de ervaringen van Noorderzorg zal in 2021 gekeken worden of dit vertaald kan worden in het aanbieden van activiteiten of het toelaten van bepaald aantal bezoekers in de huiskamers.

De inzet van de dementievriendelijke clown is als zeer positief ervaren door klanten. De contactclown is een aantal keren, binnen de mogelijkheden van de lockdowns, op zowel de Mieden als van Julsingha geweest. Zodra de contactclown binnen is op een locatie ontstaat reuring, klanten vinden het prachtig, er wordt veel gelachen en enkele klanten leven helemaal op. De gastvrouwen hebben op hun tijd klanten mee naar buiten genomen voor een wandeling. Dit was in deze periode een aangename afwisseling.

In 2020 is een vacaturestelling geweest voor vrijwilligers, helaas heeft het Covid- 19 virus hier negatief invloed op gehad. In 2021 zal Noorderzorg hier een vervolg op geven.

Op locatie Hunsingoheerd (wonen met een plus) wordt ook door middel van dagbesteding aandacht besteed aan een zinvolle daginvulling. Ook op deze locatie wordt vraaggericht aanbod gerealiseerd. In 2020 is extra aandacht geschonken aan de behoefte van de klant, mantelzorgers en zorgmedewerkers in het organiseren van dagbesteding. Het benutten van mogelijkheden is in deze periode nog meer tot zijn recht gekomen.

#### 4.2 Beleving in de huiskamers

Het ondernemen van activiteiten op de huiskamers heeft in 2020 voor een groot deel stil gestaan door het Covid- 19 virus. In deze periode hebben de zorgmedewerkers zoveel mogelijk ingezet om de dagelijkse gang van zaken voor de klanten te optimaliseren. Door bijvoorbeeld samen met de klanten huishoudelijke taken te verrichten, zoals afwassen of het bereiden van maaltijden. Ook werd samen de krant gelezen of een spelletje gespeeld. De gastvrouwen hebben hierin ook een grote rol gespeeld. Door de lockdown was bezoek niet meer mogelijk, en zijn in deze periode minder vrijwilligers ingezet.

#### 4.3 Zingeving en ethische dilemma's

Door de toenemende zorgzwaarte en complexe zorg aan onze klanten nemen ook de zingevingsvraagstukken en ethische dilemma's toe. Noorderzorg streeft naar een waardig afscheid in de laatste levensfase van de klant, dit door onder andere in te zetten op beleid rondom het levenseinde, moreel beraad en extra aandacht voor zingeving.

Noorderzorg is in 2019 gestart met deelname in het netwerk van UNO UMCG en neemt deel aan de themagroep zorgethiek. Binnen dit thema participeert Noorderzorg in diverse projecten zoals moreel beraad, familieparticipatie en somberheid en verdriet. In 2019 is de intentie geweest om een plan van aanpak op te stellen om moreel beraad (inclusief familieberaad) te implementeren binnen de werkwijze van Noorderzorg. In 2020 zou dit verder gestalte gegeven worden. Door het Covid-19 virus is dit niet voldoende tot zijn recht gekomen. In 2021 zal hier extra aandacht naartoe gaan.

Ook is door het Covid- 19 virus geen geestelijk verzorger aangesteld. Omdat Noorderzorg wel inzet op moreel beraad en hier in 2021 extra aandacht aan besteed, zal de aanstelling van een geestelijk verzorger in 2021 opgepakt worden.

In het laatste kwartaal van 2020 is vooronderzoek gedaan naar de impact van het kwaliteitskader palliatieve zorg en het werken volgens de richtlijn zingeving en spiritualiteit in de palliatieve fase. Noorderzorg zal op basis van dat onderzoek in 2021 een project starten voor implementatie van het kwaliteitskader en de betreffende richtlijn. Hiermee zetten we actief in op zingeving voor de klant. Onze palliatief verpleegkundigen en kwaliteitsverpleegkundigen blijven onze zorgmedewerkers coachen, waarbij de focus met name ligt op aandacht hebben voor zingeving. Dit zal extra versterkt worden door het aanstellen van aandachtsvelders palliatieve zorg.

#### 4.4 Aandacht voor eten en drinken

Afspraken over eten en drinken worden vastgelegd in het zorgleefplan van de klant. De contactverantwoordelijke bespreekt de wensen en behoeften van de klant over eten en drinken en kunnen middels twee profiel vragenlijsten (mijn Positieve Gezondheid en 'mijn cliëntverhaal') in kaart worden gebracht. Door de extra aandacht op gebied van eten en drinken zien we dat zorgmedewerkers actiever in gesprek gaan, waarbij ook aandacht is voor de kwaliteit van het eten, de maaltijdbeleving en ambiance. Tevens wordt actief gekeken in hoeverre een verband bestaat bij klanten tussen eten en drinken en decubitus.

Binnen de Mieden wordt gewerkt met Meals on Wheels. Klanten kunnen hierbij kiezen uit wat ze zelf willen eten. Er is keuze uit twee verschillende maaltijden. Daarbij kunnen zij hun eigen servies gebruiken, dit versterkt het thuis gevoel en heeft een positief effect op de maaltijdbeleving. Op de huiskamers wordt minimaal een keer per week samen met

de klanten gekookt. Ook dit wordt zeer gewaardeerd. Tevens is in 2020 de mogelijkheid geweest om in het restaurant een warme maaltijd te nuttigen, binnen de mogelijkheden van de maatregelen rondom het Covid- 19 virus. Het gezamenlijk eten geeft ook hier een positief effect op de maaltijdbeleving, de ambiance versterkt dit geheel.

Voorkeuren voor eten en drinken, peildatum 01-01-2021 t/m 28 februari 2021.

	van Julsingha (71 klanten)	de Mieden (49 klanten)
Voorkeuren voor bepaald <sup>2</sup> eten en drinken	41	35
Voorkeuren omtrent het aanbieden van eten en drinken	20	23
Gewenste hulp bij eten en drinken	27	43
Voorkeuren voor tijd en plaats van eten en drinken	21	18
Anders...	6	4

#### 4.5 Covid- 19: welzijn versus veiligheid

Eind februari is het Covid- 19 virus vastgesteld bij enkele burgers in Nederland. Ook Noorderzorg werd getroffen met de gevolgen van dit virus. Om verspreiding van het virus te voorkomen zijn vanuit landelijke richtlijnen (RIVM) verstrekende maatregelen getroffen. Eén daarvan was het niet meer mogen ontvangen van bezoekers, familie en naasten voor onze klanten in de woonlocaties van Julsingha, de Mieden en Hunsingoheerd. Dit heeft grote impact gehad op het welbevinden en welzijn van onze klanten en hun familie en naasten. Ook de druk op de zorgverlening werd hoog.

Noorderzorg heeft vanuit haar visie op Positieve Gezondheid en onze kernwaarden Ruimte, Respect en Passie de mogelijkheden opgezocht om uitzonderingen te maken in schrijnende situaties en bij de stervensfase. De randvoorwaarden tijdens deze bezoeken waren strikt, waarbij de bezoekers volledige persoonlijke beschermingsmiddelen moesten dragen.

##### 4.5.a Kernteam Corona

Ten tijde van de eerste landelijke maatregelen heeft Noorderzorg gekozen om een Kernteam Corona samen te stellen. Het Kernteam Corona bestond uit de bestuurder, clustermanager Zorg, clustermanager Wonen en Services, kwaliteitsverpleegkundigen, locatiemanager, kwaliteitsmedewerker, medewerker inkoop, Specialist Ouderengeneeskundige en leden van de OR en CR.

##### 4.5.b Aankondiging pilot verruiming bezoekersregeling

Het ministerie van VWS heeft begin mei aangekondigd dat binnen 26 verpleeg- en verzorgingshuizen een pilot gestart zou worden met als doel verruiming van de

<sup>2</sup> Bij sommige klanten zijn meerdere afspraken in het ECD vastgelegd omtrent aandacht voor eten en drinken. In het tabel staan de klanten die zorg ontvangen inclusief behandeling.

bezoekersregeling. Noorderzorg mocht ook starten met deze pilot en wel voor locatie van Julsingha.

Vanaf 8 mei 2020 is om die reden het Kernteam Corona gestart waarin de eerste contouren van de verruiming besproken zijn. In een paar dagen tijd zijn veel onderwerpen besproken en vastgelegd omdat de verruiming vanaf 11 mei 2020 in zou gaan. De bestuurder heeft zowel de OR, CR als de RvT ingelicht inclusief de wethouders van de gemeenten Eemsdelta en het Hogeland. Naast deze verruiming heeft ook het UNO UMCG deelgenomen aan de pilot in de vorm van een onderzoek. Dit kwalitatieve onderzoek had als doel het evalueren van de werkbaarheid van de pilot en het onderzoeken van het welbevinden en welzijn van de klanten op de betreffende woonlocatie. Vanuit het onderzoek is geobserveerd hoe Noorderzorg de verruiming heeft ingezet, zijn interviews afgenomen bij klanten, hun bezoekers, zorgmedewerkers en ondersteunende diensten en heeft een diepte- monitoring (analyse) plaatsgevonden naar het infectie- preventie beleid, de toegepaste protocollen en de onderzoeker heeft geparticipeerd tijdens de Kernteam Corona overleggen.

#### 4.5.c *Bezoek weer mogelijk*

Op 13 mei 2020 is gestart met het ontvangen van de bezoekers. Er is een telefoonlijn geopend voor bezoekers om vooraf aan te melden, daarnaast waren bezoek-coördinatoren aanwezig om het proces binnen de locatie te begeleiden. Door de lockdown van ruim twee maanden was het voor de klanten en hun bezoekers best spannend om elkaar na een lange periode weer te mogen zien. De klanten en hun bezoekers vertelden maar al te graag over de mooie momenten tijdens deze bezoeken. Opvallend was dat een aantal klanten graag hun kleinkinderen wilden ontmoeten tijdens deze verruiming, hier heeft Noorderzorg zoveel mogelijk op ingespeeld.

Medewerkers waren over het algemeen ook zeer positief over de verruiming. Uiteraard wel met enige spanning, omdat dit een nieuwe situatie betrof. Omdat het welbevinden en welzijn van de klant voorop staat is deze verruiming ook als positief ervaren voor de zorgmedewerkers. Immers de gezamenlijke momenten tussen klant en bezoeker zijn zo waardevol. Wel heeft de inzet van de pilot en het Covid- 19 virus voor extra werklast gezorgd. Door samen te werken, met elkaar afspraken te maken over de (on)mogelijkheden hebben we dit samen tot een mooie pilot kunnen leiden. Noorderzorg is dan ook trots op haar medewerkers over de snelle en professionele organisatie rondom de verruiming en uitwerking van de bezoekerregeling.

Het Kernteam Corona heeft in 2020 extra ingezet op preventie van Covid- 19 besmettingen, onder andere door:

- In te zetten op de 1,5 meter afstand binnen de locaties;
- Instructies te geven over de toepassing van de mondneusmaskers voor medewerkers en bezoekers;
- Goede afweging te maken in het samenstellen van persoonlijke beschermingsmiddelen voor zorgmedewerkers, bezoekers en klanten;
- Het opstellen van een plan van aanpak verruiming bezoekersregeling (op basis van de handreiking RIVM);
- Inzet op uitbreiding van de protocollen specifiek gericht op hygiëne en infectiepreventie van Zipnet (onderdeel van de website publiek Zipnet);

- Speciale noodboxen ingezet met daarin ook persoonlijke beschermingsmiddelen in geval van een verdenking van een Covid- 19 besmetting;
- En het bespreken van positieve en negatieve effecten op klanten binnen de teams en het behandelteam.

#### 4.5.d *Onderzoek door UNO UMCG en SAMO*

Van Julsingha is gestart met de pilot, vanaf 25 mei 2020 konden alle verpleeg-verzorgingshuizen op vrijwillige basis deelnemen aan de verruiming van de bezoekersregeling. Deze gefaseerde en gecontroleerde verruiming van de bezoekersregeling werd nauw gevolgd door Samenwerkende Academische Netwerken Ouderenzorg waar UNO UMCG deel van uitmaakte. Bij vijf van de 26 instellingen is onder andere een diepte- monitoring uitgevoerd. Noorderzorg was één van de vijf instellingen. De resultaten van deze diepte- monitoring worden hieronder weergegeven.

De diepte- monitoring, uitgevoerd door UNO UMCG, onderzoekt:

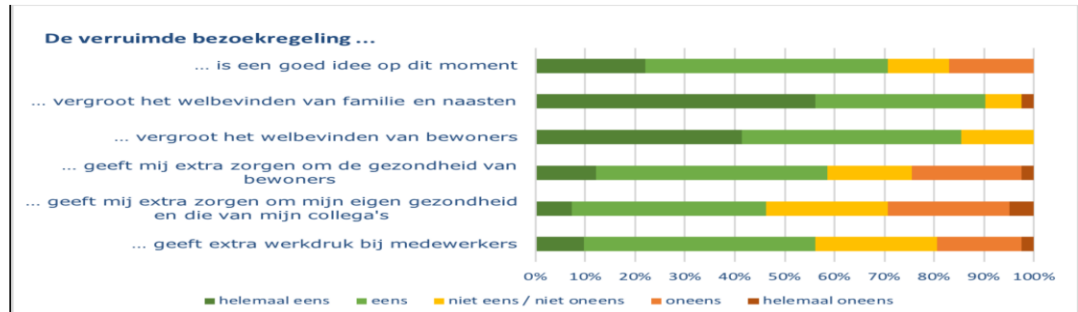
1. Verwachtingen van de medewerkers;
2. Hoe verpleeglocaties invulling geven aan de richtlijnen en de uitvoerbaarheid ervan;
3. Ervaringen van de klanten en de impact op hun welbevinden.

De methodieken voor deze diepte- monitoring betrof onder andere:

- Digitale vragenlijsten (ingevuld door 46 medewerkers);
- Observaties van naasten en medewerkers;
- Diepte interviews van naasten en medewerkers;
- Aanvullend telefoongesprek 1<sup>e</sup> week;
- Telefonisch interview na twee weken;
- WhatsApp groep;
- Deelname aan overleggen zoals het Kernteam Corona;
- Kwantitatief onderzoek op basis van gegevens van bezoekers;
- Monitoring op documenten, notulen, verslagen, etc.

De digitale vragenlijst is ingevuld voor de openstelling en betreft de verwachtingen over de verruiming en de impact van de coronamaatregelen. Zesenvertig medewerkers vulden de vragenlijst in (gelijk verdeeld over de deelnemende organisaties); 26% is arts of psycholoog; 33% is verpleegkundige; 33% is verzorgende en 8% heeft een andere discipline. Het gemiddeld aantal jaren werkervaring is 13.

Een ruime meerderheid van medewerkers was het eens met het verruimen van de bezoekerregeling vanaf 11 mei 2020. Bijna alle medewerkers geven aan verbetering van welbevinden van zowel familie, naasten en klanten te verwachten. De respondenten verschillen in de mate waarin ze zich zorgen maken over het besmettingsrisico door het toelaten van bezoek. Ongeveer de helft van de medewerkers maakt zich zorgen over de gezondheid van klanten, de eigen gezondheid of de gezondheid van collega's. Ook verwacht ongeveer de helft van de zorgmedewerkers dat de verruimde bezoekerregeling extra werkdruk zal opleveren.



#### 4.5.e Invulling aan de richtlijnen en de uitvoerbaarheid ervan

De bezoekersregeling bevatte veel nieuwe handelingen voor zorgmedewerkers. Hiervoor was weinig voorbereidingstijd. Bij een aantal locaties ervaarden medewerkers een hogere werkdruk, door bijvoorbeeld het inplannen van bezoeksmomenten of het begeleiden van naasten. Volgens de naasten en medewerkers was de informatievoorziening en instructie over de richtlijnen duidelijk en prettig. Zo was de instructie aan de telefoon en bij binnenkomst op locatie over de maatregelen duidelijk en goed geregeld. Het regelen van bezoek via de familiekamer, vooraf aan de versoepeling, hebben veel familieleden als heel prettig ervaren, maar in het appartement werd het als nog prettiger ervaren (privacy).

Het uitvragen van fysieke klachten en het opvolgen van de handhygiëne-instructie leken in de loop van de eerste weken te verminderen op meerdere locaties. Medewerkers vonden het moeilijk om bezoekers juist te instrueren en aan te spreken op het niet naleven van de bezoeksregels. Soms noemden zij dat ze dit als de eigen verantwoordelijkheid van het bezoek beschouwden. De meeste zorgmedewerkers, maar niet allemaal, hadden er wel vertrouwen in dat de naasten hun best deden zich aan de regels te houden.

De 1,5 meter afstand werd niet overal aangehouden. De inschatting was dat de helft van de naasten de klant wel aanraakte, streelde, een kus gaf, haren kamde of een knuffel gaf. Naasten worstelden daar ook mee.

De mondkapjes werden door de naasten vaak- en door medewerkers soms- niet op de juiste manier gebruikt; ondersteboven, binnenstebuiten, niet boven neus en onder kin, ze raakten het aan of zetten het onder de kin. Meerdere naasten benoemden dat het mondkapje warm en benauwd was. Opvallend was dat de mondkapjes in de eerste twee weken van de lockdown niet altijd vrij toegankelijk of zelfs beschikbaar waren voor zorgmedewerkers. Dit was het gevolg van richtlijnen in verdeling van persoonlijke beschermingsmiddelen onder instellingen.

Naasten waren erg blij en dankbaar dat ze weer op bezoek konden komen. Een echt bezoek heeft een grote meerwaarde voor hen boven alternatieve manieren van contact, zeker voor klanten met gehoorproblemen of dementie: contact maken is makkelijker en de kwaliteit is hoger.

De kwaliteit van het contact stond ook onder druk doordat veel naasten geen contact konden maken zoals ze gewend waren en prettig vonden, bijvoorbeeld doordat ze

afstand moesten houden, in hun eentje en/ of samen geen dingen konden ondernemen (naar buiten, naar het restaurant, vaste activiteiten). Daarnaast werden de vaste bezoektijden en bezoekduur als belemmerend ervaren.

#### 4.5.f *Impact op de bewoners*

Naasten en medewerkers noemden overwegend zeer positieve reacties en gevolgen bij bewoners: ze genieten van bezoek, komen opgewekt en blij terug van bezoek, bloeien op en worden actiever. Soms was er verdriet bij het afscheid of omdat geen fysiek contact mogelijk was. Klanten keken erg uit naar het bezoek en toonden begrip voor de bezoekregels.

Bij klanten met dementie brachten sommige bezoeken verwarring, verdriet of (fysiek) onrust met zich mee; zij herkenden hun naasten niet meer, raakten overprikkeld tijdens het bezoek, gingen na afloop op zoek naar hun naaste of bleven vragen waar hun naaste was. Bij enkele klanten is besloten bezoek niet, of niet meer, te laten komen vanwege ernstige onrust.

#### 4.5.g *Impact op de naaste*

Nagenoeg alle naasten benoemden hoe fijn het was om weer op bezoek te mogen. Meerdere naasten waren opgelucht dat ze hun naaste nog in levende lijve konden zien, of dat deze hen nog herkende. Een enkeling ervaarde het bezoek als confronterend omdat hun naaste achteruit was gegaan, of als emotioneel omdat ze beseften een 'goede tijd' samen te hebben moeten missen.

#### 4.5.h *Impact op welbevinden*

De blijheid om weer op bezoek te kunnen, werd door naasten vaak gekoppeld aan het weer kunnen vervullen van de mantelzorg-rol: koffie zetten, de was opruimen, etc. Dit betrof vooral voor bezoek op het eigen appartement, waarbij de vertrouwde omgeving ook een gevoel van privacy geeft en de mogelijkheid om persoonlijke onderwerpen te bespreken.

#### 4.5.i *Impact op zorgmedewerkers*

Zorgmedewerkers stonden en staan achter de verruiming. Enerzijds zijn ze erg blij voor de klanten en naasten, ze zien dat het goed doet, en sommigen noemen het voordeel dat naasten bepaalde taken weer over kunnen nemen. Anderzijds zijn ze bang voor besmettingen bij klanten, zichzelf en soms ook eigen familieleden. Sommigen noemen trots te zijn dat ze de besmettingen buiten de deur hebben weten te houden en zijn bang om nu 'de infectie binnen de laten'.<sup>3</sup>

De impact op onze klanten en medewerkers is nog dagelijks zichtbaar. Het aantal besmettingen blijft laag binnen de locaties van Noorderzorg. Terugkijkend op 2020 mogen we concluderen dat wij, Noorderzorgers, alles hebben gedaan om de klant centraal te stellen, hun welbevinden en welzijn boven alles te zetten. Onze medewerkers zijn gemotiveerd en weten wat ze doen. Wij zijn er enorm trots op.

---

<sup>3</sup> Bron: factsheet diepte- monitoring bezoekregeling en terugkoppeling bezoekregeling pilot Noorderzorg, locatie van Julsingha.



## Basisveiligheid

In het kwaliteitskader worden vier thema's genoemd als het gaat om basisveiligheid: medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruiken van vrijheidsbeperkende maatregelen en preventie van acute ziekenhuisopnamen. Deze thema's zijn belangrijk om van te leren en verbeteren binnen Noorderzorg. Voor 2020 gelden drie verplichte indicatoren namelijk: Advanced care planning, bespreken van medicatiefouten in het team en aandacht voor eten en drinken. Daarnaast zijn er keuze indicatoren waarvan minimaal twee aangeleverd moeten worden aan het Zorginstituut.

Noorderzorg heeft voor 2020 gekozen voor twee vrije keuze indicatoren en wel decubitus en continëntie. De keuze is hiervoor gemaakt omdat het leerrendement zit in de gemeenschappelijkheid van de indicatoren. De combinatie continëntie, eten en drinken en decubitus kunnen van invloed zijn op elkaar. Door de uitkomsten van deze indicatoren te meten en te analyseren kan gekeken worden op welke onderdelen verbeterpunten liggen zodat klanten goed geïnformeerde keuzes kunnen maken ten aanzien van hun eet en drink gewoonten. Hier kunnen op zowel concernniveau als teamniveau verbeterpunten uitkomen waardoor een kwaliteitsverbetering tot stand kan komen.

### 5.1 Wet Zorg en Dwang (WZD)

Het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen is een indicator welke voldoende aandacht heeft gekregen in de overgang van de Wet BOPZ naar de Wet Zorg en Dwang. De Wet Zorg en Dwang (WZD) heeft met betrekking tot het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen het uitgangspunt 'nee, tenzij'. Dit wil zeggen dat er nog meer naar de omgeving en de klant gekeken wordt waardoor meer op alternatieven kan worden ingezet.

In 2020 heeft Noorderzorg veel werk verricht ten aanzien van de overgang van de BOPZ naar de WZD. Zo is een WZD commissie geformeerd en zijn samenwerkingsafspraken gemaakt rondom de uitvoering van werkzaamheden van de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon WZD voor de klanten. Tevens is de onafhankelijke WZD functionaris beëdigd. De zorgplannen zijn omgezet naar de WZD en bevatten allen afspraken over bewegingsvrijheid (vrijheid versus veiligheid). Door deze inzet zijn alle medewerkers op de hoogte van de WZD en weten ze hoe te handelen. Naast deze inhoudelijke aspecten is ook hard gewerkt aan de procesmatige kant van de overgang naar de WZD. Zo is de website aangepast naar de WZD en stelt de onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon zich via de website voor. De klachtenregeling, inclusief procedures en foldermateriaal is geactualiseerd en toegeschreven op de WZD. Tevens zijn de WZD accommodaties geregistreerd in het daarvoor bestemde register. Het WZD beleid inclusief communicatie- en implementatieplan is in 2020 in concept afgerond.

Door het Covid- 19 virus zijn de e-learning modules uitgesteld en zullen worden opgepakt in 2021. Coaching van zorgmedewerkers wordt blijvend uitgevoerd door de kwaliteitsverpleegkundigen, zij ondersteunen zorgmedewerkers in het maken van afwegingen. Tevens is een interne audit uitgevoerd op de klantdossiers met betrekking tot het WZD gedeelte. De uitkomsten van deze interne audit zullen in 2021 verder uitgewerkt en doorontwikkeld worden.



## 5.2 Leren en verbeteren van incidenten en aandachtsvelden

In 2019 is het beleid aandachtsvelden vastgesteld, in het beleid zijn de rolomschrijvingen van de aandachtsvelden omschreven alsmede de inhoud van de aandachtsgebieden. Dit maakte dat er duidelijkheid geschept werd in de verwachtingen voor de aandachtsvelden. 2020 zou het jaar van implementatie zijn, echter door het Covid-19 virus is de implementatie niet goed tot zijn recht gekomen.

Ondanks de inzet van de portefeuillehouders (aandachtsgebieden en basisveiligheid) is in 2020 duidelijk geworden dat er een zware belasting gedaan werd op onze zorgmedewerkers om aan te sluiten als aandachtsvelder. Het werven van aandachtsvelden is tevens lastiger gebleken dan vooraf verwacht.

Omdat het hebben van aandachtsgebieden gezien wordt als een belangrijke voorwaarde voor het lerend vermogen van Noorderzorg en om het beleid goed vorm te kunnen geven, zal in 2021 een veiligheidscommissie worden ingesteld. In deze veiligheidscommissie worden diverse aandachtsgebieden gebundeld die op enige manier een relatie hebben met het thema veiligheid van onze klanten. Door het aantal thema's te clusteren en het aantal participanten terug te brengen verwacht Noorderzorg een kwaliteitsslag te kunnen maken. De clustering van de onderwerpen binnen de commissie basisveiligheid en de aandachtsgebieden komt het lerend vermogen op de werkvoet ten goede. De implementatie van de veiligheidscommissie zal dan ook uitwerkt worden in 2021.

## 5.3 Medicatieveiligheid

Noorderzorg werkt volgens de veilige principes in de medicatieketen. In 2019 zijn hier de eerste grote stappen in gezet waarbij onder andere een interne audit is uitgevoerd op het beleid. Naar aanleiding van die audit zijn verbetervoorstellen geadviseerd, deze zijn in 2020 opgepakt. In 2020 heeft dit dan ook geleid tot herziening op het beleid. De implementatie van het beleid zou in 2020 worden doorontwikkeld, helaas heeft het Covid-19 virus hierin een negatief effect gehad. Wel is de single sign- on koppeling tussen Medimo en ONS gerealiseerd. In 2021 zullen de units uitleg krijgen in het werken met Medimo zodat elke locatie en unit dezelfde werkwijze hanteert.

## 5.4 Veiligheid: een veilig en gezond werkklimaat

Noorderzorg vindt het welzijn van haar medewerkers belangrijk. Aandacht voor een goede toepassing op til- en transfertechnieken speelt hierbij een grote rol. De fysiotherapeut heeft in 2020 diverse trainingen gegeven aan zorgmedewerkers in de goede toepassing van til- en transfertechnieken. De on the job trainingen zijn eind 2020 afgerond. Tijdens deze training is specifiek aandacht geweest naar de middelen en materialen die wij voor handen hebben en naar de nieuwste technieken. Dit kan een positief effect hebben op het ziekteverzuim omdat zorgmedewerkers minder fysieke klachten hebben en krijgen.

Tevens is in 2020 een vacature gesteld voor een preventiemedewerker. De preventiemedewerker zal in 2021 worden aangenomen en zal zich hoofdzakelijk bezighouden met ARBO gerelateerde onderwerpen in relatie tot onze (zorg)medewerkers. Noorderzorg anticipeert hiermee op de toekomstige zorgzwaarte ontwikkeling, zodat onze zorgmedewerkers nog beter toegerust zullen zijn in de uitvoering van hun dagelijkse werkzaamheden.

Een goed en veilig werkklimaat is meer dan alleen de juiste til- en transfertechnieken, het gaat verder. Vanwege de fusie stond 2020 dan ook in het teken van harmonisatie op diverse (kritische) onderdelen. Onder andere op beleid rondom fysieke belasting, inzet van ergo coaches, ongewenst gedrag op de werkvloer etc. Noorderzorg zal dit in 2021 verder uit gaan werken.

### 5.5 Veilig melden van incidenten (MIC)

Noorderzorg rapporteert op het voorkomen van incidenten op gebied van onder andere medicatie, vallen, agressie en overig. Voor het melden van incidenten zijn MIC aandachtsvelders stevig gepositioneerd middels een MIC commissie. De focus ligt hierbij op het analyseren van de meldingen, het bespreken van trends en het formuleren van verbetervoorstellen. De MIC meldingen worden daarbij besproken binnen de teams.

In 2019 is gekeken welk dashboard de administratieve lasten kan verminderen, onder andere op het gebied van analyses van de MIC meldingen. Er is gekozen voor Zorgmonitor. In 2020 zou Zorgmonitor worden geïmplementeerd, helaas heeft het Covid-19 virus ertoe geleid dat de implementatie niet goed tot zijn recht is gekomen. Wel zijn afspraken gemaakt over de inrichting van het dashboard voor diverse functionarissen en teams. In 2021 zal dit verder geïmplementeerd worden. De aandachtsvelders MIC hebben de Prisma Light training in het laatste kwartaal van 2020 afgerond.

In 2020 zijn er 1505 MIC meldingen geregistreerd binnen de locaties de Mieden, van Julsingha en Hunsingoheerd. De meeste meldingen hadden betrekking op medicatie incidenten (987). Als oorzaak werd vaak aangegeven dat medicatie vergeten was te geven of dat de medewerker vergeten was de medicatie af te tekenen. Tevens zijn er 457 valincidenten gemeld, 41 agressiemeldingen en 20 overige incidentmeldingen gedaan.

Aantal MIC meldingen in 2020 binnen locatie de Mieden, van Julsingha en Hunsingoheerd.

MIC meldingen (totaal 1505)	Aantal	Percentage
Medicatie incidenten	987	65,0%
Valincidenten	457	30,0%
Agressie incidenten	41	3,0%
Overig	20	2,0%

Aantal MIC meldingen in 2020 binnen Noorderzorg Thuis (thuiszorg).

MIC meldingen (totaal 138)	Aantal	Percentage
Medicijnincidenten	71	52,0%
Valincidenten	65	47,0%
Agressie incidenten	0	0,0%
Overig	2	1,0%

### 5.6 Decubitus preventie

Bij alle bedlegerige en immobiele klanten wordt voorafgaand aan het MDO of vaker indien nodig, de risicoscan uitgevoerd. Eén van de onderdelen van de risicoscan is de scan op huidletsel. De uitkomsten van deze analyse en de eventuele doelen en acties worden besproken in het MDO en opgenomen in het zorgleefplan. Naast de risicosignalering vindt ook monitoring plaats van voeding, mondzorg en

incontinentieletsel. De aandachtsvelders wondzorg en decubitus hebben een belangrijke rol in het geven van advies ten aanzien van wondbehandeling en verzorging, decubituspreventie, en het bijhouden van vakkennis en geven van scholingen aan collega's.

Peildatum 01-01-2021 t/m 28-02-2021

Gradatie decubitus <sup>4</sup>	Graad 1	Graad 2	Graad 3	Graad 4	Aantal bewoners
van Julsingha	1	2	2	0	71
de Mieden	0	0	0	0	49

### 5.7 Klachten

In 2020 zijn vier klachten gemeld binnen de klachtencommissie van Noorderzorg. De klachten hadden betrekking op de zorg- en dienstverlening en facilitair. Alle klachten zijn naar volle tevredenheid afgehandeld.

Klachten 2020	
Zorg- en dienstverlening	2
Facilitair	2

### 5.8 Preventie acute ziekenhuisopname

Een acute ziekenhuisopname kan voor een klant negatief invloed hebben op het functioneren. Noorderzorg streeft dan ook naar preventie van en pro actieve zorg ter voorkoming van acute ziekenhuisopnames. Onze zorgmedewerkers zijn alert op wijzigingen in de situatie van de klant, want deze kunnen van invloed zijn op de wensen en behoeften van de klant in de zorg en ondersteuning die geboden wordt. Onze zorgmedewerkers observeren, meten, rapporteren en kunnen waar nodig, in overleg met de klant, het zorgleefplan tussentijds aanpassen. Juist door het actueel houden van de zorgleefplannen is altijd inzichtelijk welke zorg en ondersteuning de klant nodig heeft. Noorderzorg maakt in het kader van preventie van ziekenhuisopnames gebruik van:

- Inzet van domotica, waaronder sensoren en personenalarmering;
- Actuele zorgleefplannen;
- Actuele MIC- registratie en afhandeling;
- Pro actieve risicosignalering, minstens ieder half jaar (in overleg met de klant);
- Structurele evaluatie en bijstelling van de zorgleefplannen;
- Actueel scholingsaanbod voor zorgmedewerkers.

<sup>4</sup> Betreffen de klanten die zorg inclusief behandeling ontvangen

## Leren en verbeteren van kwaliteit

In het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden vijf thema's genoemd om te leren en verbeteren. Dit zijn: kwaliteitsmanagementsysteem, jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan en het jaarlijks opgestelde kwaliteitsverslag. Tevens staat het continu werken aan verbeteringen in de praktijk centraal en het deel uitmaken van een Lerend Netwerk. Noorderzorg is zeer actief in het werken aan leren en verbeteren van kwaliteit. Immers de kwaliteit van zorg en dienstverlening heeft een positief effect op het welzijn van onze klant. Juist omdat wij de klant centraal stellen, zetten wij stevig in om te leren en verbeteren van kwaliteit.

### 6.1 Administratieve lastenvermindering

Administratieve lastenvermindering is een groot aandachtspunt geweest in 2020. Op diverse onderdelen binnen Noorderzorg is gekeken naar een goede balans tussen administratieve taken en de zorg- en dienstverlening. Vanuit het Lerend Netwerk is onder andere gekeken naar de huidige stand van zaken en zijn diverse gesprekken geweest over de extra administratieve lasten ten tijde van de maatregelen rondom het Covid- 19 virus. Zo hebben we in 2020 een schrapessie op gebied van administratieve taken georganiseerd voor locatie de Mieden. Door samen te kijken naar de noodzaak van administratieve taken zijn enkele administratieve processen herzien. Dit heeft geleid tot beter inzicht. Door de maatregelen rondom het Covid- 19 virus zijn de overige schrap en snapsessies helaas komen te vervallen. In 2021 zal dit opnieuw onder de aandacht worden gebracht.

Vilans heeft in 2020 een aantal symposia gehouden op gebied van administratieve lastenvermindering. Op basis van deze symposia zijn een aantal verbetervoorstellen naar voren gekomen. Ook dit zal in 2021 vervolg krijgen.

### 6.2 Lerend Netwerk

Noorderzorg maakt sinds 2018 uit van het Lerend Netwerk met Zorggroep Meander en de Leyhoeve Groningen. Op bestuurlijk niveau en vanuit stafafdeling kwaliteit hebben meerdere bijeenkomsten plaatsgevonden. Deze bijeenkomsten waren voor maart 2020 fysiek, na maart 2020 is overgegaan op digitale of telefonische bijeenkomsten. Tevens is contact geweest op gebied van zorg- en dienstverlening tijdens de lockdown. Inhoudelijk is gesproken over de diverse maatregelen en hoe in te zetten op de maatregelen en sluiting van de locaties voor bezoek. Tevens is informatie uitgewisseld op gebied van de pilot waar Noorderzorg aan heeft deelgenomen. In het derde en vierde kwartaal zijn de digitale overleggen ingezet en hebben we onder andere de kwaliteitsplannen 2021 van de aansluitende organisaties van feedback kunnen voorzien. Doorontwikkeling van het Lerend Netwerk staat ook in 2021 centraal.

### 6.3 Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem is in 2020 opnieuw beoordeeld door een externe bureau. De externe audits hebben in dit jaar volledig digitaal plaatsgevonden vanwege de maatregelen rondom het Covid- 19 virus. Ondanks de digitale bijeenkomsten kunnen we spreken van een goede externe audit. De audit heeft geresulteerd in een aantal verbeterpunten die in 2021 verder uitgewerkt zullen worden.

De kern van het kwaliteitsmanagementsysteem wordt gevormd door het continu samen leren en verbeteren van kwaliteit, de verbetercyclus wordt gevormd door het PDCA cyclus. Elk (kritisch) proces wordt middels de PDCA cyclus benaderd. Tevens zijn in 2020 enkele projecten gestart waar ook de PDCA cyclus in verweven is. Het werken met de

PDCA cyclus krijgt hierdoor steeds meer gestalte in het uitvoeren van de werkzaamheden binnen Noorderzorg. Hier zijn wij dan ook trots op.

#### **6.4 Kwaliteitsplan, verbeterparagraaf en kwaliteitsverslag**

Ieder jaar wordt een kwaliteitsplan opgesteld voor de locaties die vallen onder het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het kwaliteitsplan 2020 is opgesteld voor de locaties de Mieden, van Julsingha en Husingoheerd. Husingoheerd valt niet direct onder het kwaliteitskader maar heeft wel raakvlakken. Omdat Noorderzorg werkt vanuit de visie op Positieve Gezondheid en wij onze klanten centraal stellen is in het kwaliteitsplan 2020 ook de wijkverpleging (Noorderzorg Thuis) opgenomen. In het kwaliteitsplan wordt een verbeterparagraaf opgesteld per locatie (op basis van het KvK- nummer). De verbeterparagraaf geeft inzicht in de in te zetten stappen voor verbetering van kwaliteit op gebied van persoonsgerichte zorg en ondersteuning en welzijn van onze klanten en is tevens gericht op ondersteuning voor onze medewerkers.

Het kwaliteitsverslag wordt jaarlijks opgesteld en wordt gezien als hét document waarin we terugkijken op het afgelopen jaar. De focus ligt daarbij op het lerend vermogen van de organisatie. Door de inzet van het kwaliteitsverslag kijkt Noorderzorg waar we staan, en waar we eventueel nog op kunnen verbeteren. Het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag zijn in samenwerking met de locatiemanagers, medewerkers, behandelaren, CR en OR opgesteld. De bestuurder geeft goedkeuring op de documenten.

#### **6.5 UNO UMCG**

Noorderzorg participeert sinds 2019 in het Universitair Netwerk Ouderenzorg UMCG (UNO UMCG). Deze deelname komt voort uit de behoefte om zorg te combineren met wetenschappelijke kennis en bij te dragen aan kennisontwikkeling. Het UNO UMCG is een netwerk van verschillende zorgorganisaties, het UNO UMCG Noord en Oost Nederland. UNO UMCG kent vijf kennisthema's: probleemgedrag, pijn, functioneren en welbevinden, medicatieveiligheid, samenwerken in de 1<sup>e</sup> lijn en zorgethiek. Noorderzorg participeert in het kennisthema zorgethiek. Het kennisthema zorgethiek ontwikkelt handvatten voor het omgaan met morele dilemma's rondom persoonsgerichte zorg. Zo wordt binnen dat thema onderzoek gedaan naar de vraag welke bijdrage in de zorg de organisatie van familie wel of niet kan vragen. Ook staat de vraag centraal hoe je als organisatie het beste om kan gaan met ongezonde leefgewoontes van klanten<sup>5</sup>. In februari 2020 is de wens besproken voor implementatie van moreel beraad middels een intervisiemodel om zodoende te wennen aan gesprekken over morele dilemma's en het eigen perspectief<sup>6</sup>. De implementatie is uitgesteld vanwege de maatregelen rondom het Covid- 19 virus.

Het UNO UMCG stelt het leren en ontwikkelen centraal waarin onderlinge samenwerking geoptimaliseerd wordt. Binnen de wetenschappelijke onderzoeken wordt samengewerkt met studenten, hoogleraren en de participerende organisaties. In 2021 wordt hier verder vervolg aan gegeven.

#### **6.6 Waardigheid en Trots op Locatie (WOL)**

In 2018 en 2019 hebben de Mieden en Husingoheerd ondersteuning gehad vanuit het traject Waardigheid en Trots. Dit traject is met goed vervolg afgerond in 2019. Waardigheid en Trots op Locatie is een vervolg op het traject van 2018 en 2019. Het is

---

<sup>5</sup> Jaardocument UNO UMCG

<sup>6</sup> Jaarlijkse evaluatie Noorderzorg- UNO UMCG

een ondersteuningsprogramma vanuit Thuis in het Verpleeghuis. Noorderzorg had het voornemen om aan dit traject deel te nemen in 2020. Door het Covid- 19 virus zal dit traject in 2021 opgepakt worden.

#### **6.7 Efficiënter werken met een dashboard**

Het dashboard voor efficiënter werken met (zorginhoudelijke) informatie is Zorgmonitor. Zorgmonitor genereert alle informatie uit ONS. Zorgmonitor is dan ook hét instrument om te sturen op en te leren van de informatiestromen. De invoering van Zorgmonitor heeft vanwege het Covid- 19 virus onvoldoende aandacht gekregen in 2020. Inmiddels zijn in 2021 de eerste stappen gezet naar een volwaardige implementatie van Zorgmonitor.

#### **6.8 Reflectie, leren en ontwikkelen**

Organisatie breed wordt op belangrijke thema's scholing gegeven. In 2020 zijn de meeste scholingen volgens de e-learning methodiek gegeven. Er is in het afgelopen jaar onder andere scholing gegeven op het gebied van voorbehouden handelingen en mondzorg. Tevens zijn diverse bijeenkomsten georganiseerd met de toetsers waarin zij feedback en tips hebben gegeven om de kwaliteit van scholing te verbeteren. Ook hieruit blijkt dat Noorderzorg lerend vermogen heeft.

#### **6.9 Clientervaringen meten: meten van ervaren kwaliteit**

Het meten van ervaren kwaliteit, dat is een goede uitgangspositie, immers door de ervaren kwaliteit van de klanten te meten weten we wat de klant écht nodig heeft. In 2019 is een plan van aanpak opgesteld waarin de ervaren kwaliteit middels narratieve benadering is uitgezet. De eerste stappen zijn in 2019 gezet, waarbij een brainstormsessie is gehouden samen met de psycholoog. De Breincoach heeft middels observaties aan de hand van thema's gekeken wat een bepaalde handeling of dagelijkse bezigheid van de klant doet met de klant. Ziet de klant er tevreden uit? Zo ja hoe geeft de klant dit aan. Deze methodiek is bij uitstek van toepassing voor klanten met bijvoorbeeld PG problematiek of begeleidingsgroepen. Het meten van ervaren kwaliteit zal dan ook in 2021 vervolg krijgen.

In het najaar van 2019 is een CTO onderzoek uitgevoerd door een externe partij. De uitkomsten van deze onderzoeken zijn in het voorjaar van 2020 besproken met de teams. Uit het onderzoek is onder andere naar voren gekomen dat onze klanten zeer tevreden zijn over het luisterend vermogen van de zorgmedewerkers, dat zorgmedewerkers plezier hebben in de uitoefening van hun vak en de familie wordt voldoende betrokken bij de zorg- en dienstverlening. Enkele verbeterpunten die uit het CTO naar voren zijn gekomen hebben betrekking op het onderlinge contact, dit mag extra gestimuleerd worden, tevens is als aandachtspunt benoemd dat klanten graag zelf beslissingen maken en dat de woonruimtes op sommige momenten nog beter schoongemaakt zouden kunnen worden. De basis is dan ook gelegd om hiervan de leren en verbeteren<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Bron: Factsheet CTO 2019

## Leiderschap, governance en management

Het kwaliteitskader onderscheidt zes thema's als het gaat om leiderschap, governance en management, dit zijn: visie op zorg en sturen op kernwaarden, leiderschap en goed bestuur, rol en positie interne toezichthouders, inzicht hebben, geven en verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.

### 7.1 Visie op zorg en kernwaarden

Zoals in hoofdstuk 2 is beschreven richt Noorderzorg zich op klanten die kortdurend (kortdurend verblijf) of lange tijd verpleging (met of zonder behandeling), verzorging, begeleiding en/ of ondersteuning nodig hebben. Vanuit de visie op zorg (zie hoofdstuk 2) en de kernwaarden Ruimte, Respect en Passie bieden wij verschillende vormen van wonen, welzijn/ dagbesteding, zorg en (huishoudelijke) ondersteuning.

### 7.2 Rol en positie interne organen en toezichthouders

Met ingang van 1 januari 2020 resulteerde de bestuurlijke fusie in de feitelijke start van Stichting Noorderzorg. Dit betekent dat sinds die datum de onderscheidende stichtingen en de daarbij horende organen als Raad van Toezicht, OR en CR zijn opgegaan in nieuwe organen onder de vlag van Noorderzorg.

#### 7.2.a Raad van Toezicht

De nieuwe Raad van Toezicht (RvT) werkt volgens de volgende reglementen en codes:

- Statuten Stichting Noorderzorg;
- Reglement Raad van Toezicht Noorderzorg;
- Toezichtskader Raad van Toezicht Noorderzorg;
- Governance Code Zorg 2017.

De Raad van Bestuur (RvB) overlegt periodiek met de RvT, OR en CCR zowel in formele zin volgens een daarvoor geldende jaarplanning, tevens wordt de agenda vooraf besproken met de voorzitter. Daarnaast heeft de RvB in een aantal gevallen ook informeel overleg gevoerd, zowel met de voorzitter als wel met alle leden van de diverse gremia. Dit betreffen vaak onderwerpen die een zorgvuldige beleidsvoorbereiding kennen. Hiermee worden zowel de RvT, OR en CCR op voorhand betrokken en kan hun input bijdragen aan een zorgvuldige besluitvorming (bijvoorbeeld de risico-matrix en het ICT-beleid).

De focus in 2020 lag voornamelijk op de basis op orde krijgen. Het harmoniseren van beleid na de fusie van beide stichtingen vergde een grote mate van inspanning.

De volgende onderwerpen zijn de orde geweest:

- Koersplan;
- Aardbevingsvraagstukken en het Groninger Zorgakkoord;
- Huisvestingsplan met de diverse projecten;
- Vakantie- en Arbobeleid;
- Scholingsplan (Leren en Ontwikkelen)
- Jaarverslag en begroting;
- Kwaliteitsplan en –verslag;
- Evaluatiegesprek met RvT;
- Risicobeheer;
- ICT-beleidsplan;
- Implementatie diverse software-programma's.



#### 7.2.b *Ondernemingsraad (OR)*

De OR heeft in 2020 het voornemen gehad om verkiezingen uit te roepen en een nieuwe OR samen te stellen. Door het Covid- 19 virus hebben deze verkiezingen niet plaatsgevonden en staan nu gepland voor 2021. De OR heeft in de 'oude samenstelling' haar taak in 2020 uitgevoerd en wordt daarbij ondersteunt door een ambtelijk secretaris.

#### 7.2.c *Centrale Cliëntenraad*

De structuur van de cliëntenraad van Noorderzorg bestaat uit lokale-clieñtenraden (LCR) en een Centrale Cliëntenraad (CCR). De CCR bestaat uit de voorzitters van de lokale-clieñtenraden en een onafhankelijke voorzitter. Voorlopig, mede door gebrek aan belangstelling vanuit de locaties, is ervoor gekozen om de CCR van start te laten gaan en van daaruit de LCR's op te starten. Dat proces is mede onder druk van het Covid- 19 virus geremd. De CCR overlegt periodiek met de RvB. Ook zijn er afspraken gemaakt over scholingsmogelijkheden voor de leden van de CR maar heeft men ook door de beperkingen geen gebruik van kunnen maken. Wat wel is gerealiseerd is een ambtelijke ondersteuning. Zowel de Ondernemingsraad als de Centrale Cliëntenraad worden ambtelijk ondersteund in hun taak. Enkele onderwerpen waar de Centrale Cliëntenraad in 2020 aandacht voor heeft gehad:

- Wijziging in de was voorziening;
- Vervanging alarmering voor de aanleunwoningen van het van Julsingha;
- Werving CCR leden;
- Kernteam Corona vergaderingen bijgewoond 1 x per 2 weken vanaf maart 2020;
- Sollicitatie nieuw lid RvT;
- Huishoudelijk reglement LCR en CCR;
- Adviesaanvraag structuur nota de top op orde;
- Begroting Noorderzorg 2020;
- Risicoanalyse RvT.

#### 7.3 **Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector (WMCZ)**

De Cliëntenraad heeft op basis van een nieuw Reglement Cliëntenraad Noorderzorg een Centrale Cliëntenraad samengesteld. Het reglement regelt de inrichting en structuur van de cliëntenparticipatie en is mede gebaseerd en getoetst aan de nieuwe Wet op de Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen. Hiermee is de nieuwe wet geïmplementeerd en weten de leden van de Cliëntenraad wat hun rechten en plichten zijn.

#### 7.4 **Verankeren medische, verpleegkundige en psychosociale expertise (VAR)**

Noorderzorg vindt het vormen van een VAR van zeer groot belang. Na de bestuurlijke fusie (per 1 januari 2020) is de wens uitgesproken om in 2020 een VAR te positioneren. Door het Covid- 19 virus is dit helaas niet goed tot zijn recht gekomen in 2020. Het komende jaar (2021) zal dit thema opnieuw onder de aandacht worden gebracht.



## Personeelssamenstelling

In het kwaliteitskader worden drie thema's onderscheiden als het gaat om personeelssamenstelling, dit zijn: aandacht, aanwezigheid en toezicht, specifieke kennis, vaardigheden en reflectie en leren en ontwikkelen.

### 8.1 Onze medewerkers

Noorderzorg werkt met vaste teams die zorg leveren aan een vaste groep klanten. De teams werken met een basisrooster, waarbij op intensieve zorgmomenten altijd twee zorgmedewerkers aanwezig zijn. Er is altijd 24/7 verpleegkundige bereikbaarheid en beschikbaarheid. In uitzonderlijke gevallen dat dit niet haalbaar blijkt is er een verpleegkundige achterwacht die binnen 30 minuten ter plaatse kan zijn.

Naast de verschillende teams beschikt Noorderzorg ook over een team van behandelaren (Multimaat). Een aantal behandelaren zijn in vaste dienst met daarin een ergotherapeut, fysiotherapeut en een verpleegkundig specialist in opleiding.

Onze medewerkers dragen eraan bij dat de klant zich Altijd Thuis voelt en een optimaal gevoel van comfort en kwaliteit van leven kan ervaren. Onze medewerkers zetten zich daarbij niet alleen in voor goede zorgverlening. We leveren ook een goede bijdrage aan een zinvolle daginvulling en activiteitenbegeleiding zodat er optimaal aandacht is voor het welbevinden van onze klanten.

De collega's van de facilitaire diensten zijn dagelijks op de locaties aanwezig en ondersteunen bij schoonmaak, voeding en gastvrijheid. Zodoende levert iedere medewerker zijn/ haar specifieke kennis en aandacht voor de klant.

### 8.2 Kennisvergroting

Binnen Noorderzorg kunnen medewerkers zich ontwikkelen door het volgen van opleidingen, trainingen en workshop. We werken met interne praktijkopleiders en werkbegeleiders en we delen kennis met elkaar. Ondanks het Covid- 19 virus hebben we de scholing rondom voorbehouden, risicovolle handelingen in kleinere formaties door kunnen laten gaan. Tevens hebben de medewerkers van de Mieden een scholing/ trainingstraject gevolgd rondom het thema onbegrepen gedrag, specifiek voor klanten die bekend zijn met dementie. Tevens is een lezing/ klinische les gegeven met het thema gedrag en medicatie. De toetser zijn geschoold in de uitvoering voor de geplande voorbehouden, risicovolle handelingen. Daarnaast is de stafafdeling Leren en Ontwikkelen gestart met doorontwikkeling van de inzet van praktijkopleiders en werkbegeleiders.

Kennisvergroting en het leren en ontwikkelen staat centraal binnen Noorderzorg, ook in tijden van de gestelde maatregelen rondom het Covid- 19 virus. Daar waar de mogelijkheid zich aandiende hebben we ons ingezet om de verplichte scholingen zoveel mogelijk doorgang te laten vinden.

### 8.3 RAAT (Regionale Aanpak Arbeidsmarkt Tekorten)

Noorderzorg participeert in RAAT binnen de actielijn 3: opleiden en ontwikkelen. Binnen dit traject is in 2020 een projectleider zorgtechnologie aangesteld. De projectleider volgt een training, georganiseerd via RAAT, om als projectleider binnen Noorderzorg aan de slag te gaan. Deze training 'implementatie digitale zorg' wordt verzorgd door de Hanzehogeschool te Groningen. Door aan te sluiten bij deze training is het netwerk van de projectleider flink uitgebreid, want het netwerk bestaat uit maar liefst 16 Groningse

organisaties vanuit de V&V. Binnen dit netwerk kan men van elkaar leren, kennis en ervaring delen, en uitkomsten van digitale zorg ontwikkelen. Noorderzorg zal vanuit dit project een eigen onderwerp aandragen: het implementeren van een toezichthoudende techniek, dit in relatie tot het onlangs aangeschafte dwaaldetectie systeem. De projectleider heeft in 2020 aan veel Webinars deelgenomen, vakliteratuur gelezen en mede collega's in het veld gesproken. Vanuit technologische oplossingen zijn in 2020 twee tilliften aangeschaft met rijondersteuning. Hiermee zet Noorderzorg verder in om de dagelijkse fysieke (over)belasting te verminderen. Tevens heeft Noorderzorg een aankleedhulp aangeschaft (de Doff'N Donner). Deze aankleedhulp is een slimme oplossing om de arbeidsomstandigheden te verbeteren. Hier zijn we dan ook trots op.

Daarnaast participeert Noorderzorg ook in het Groningse BBL Gilde. Deze Gilde bestaat uit vijf deelnemers en acht organisaties. De Gilde richt zich op instroom en doorstroom ten aanzien van een verkorte opleiding Verzorgende IG. Tevens is in 2020 gekeken naar uitbreiding van stageplaatsen, dit in overleg met NetwerkZon en de scholen. Uitbreiding van stageplaatsen, ook met agogische medewerkers, heeft in 2020 plaatsgevonden, aangezien ze aansluiten bij de visie op Positieve Gezondheid.

#### **8.4 Medewerker tevredenheidsonderzoek 2020**

In 2020 is een medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd door Effectory. De (overal) respons was 61,1%. De Mieden had een respons van 59,1%, van Julsingha 60,4 en Welzijn (onderdeel van beide locaties) had een respons van 81%. De resultaten zijn op teamniveau gepresenteerd waarbij tevens een benchmark is uitgevoerd binnen de VVT branche. Het MTO had als belangrijk thema onderzoek te verrichten naar de bevlogen- en betrokkenheid en het hebben van plezier in je werk. Uit het onderzoek komt naar voren dat onze medewerkers trots zijn op het werk, voldoende kansen krijgen tot presteren en er zijn duidelijke taken en bevoegdheden benoemd binnen de organisatie. Ook komt in het onderzoek naar voren dat de werkdruk hoog ligt, met name op de locaties de Mieden en van Julsingha.

Als aandachtspunt wordt benoemd dat het maken van tijd voor verandering en het aanbieden van ontwikkelingsmogelijkheden positieve uitwerking zal krijgen in de bevlogen- en betrokkenheid medewerkers van Noorderzorg. Hier gaan we in 2021 dan ook stappen in ondernemen door bijvoorbeeld 'aan tafelsessies' te organiseren. Zodra de maatregelen het toelaten is er de mogelijkheid om aan tafel te gaan en onder het genot van een kopje koffie of thee met de bestuurder te praten over de uitkomsten van het MTO en welke stappen we samen kunnen nemen. Het voornemen is om in 2022 een vervolg te maken op het voorgaande MTO. Al met al zijn het mooie resultaten waar wij trots op zijn.

## Gebruik van informatie en hulpbronnen

Het kwaliteitskader onderscheidt de volgende thema's als het gaat om het gebruik van informatie: verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren, benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen en openbaarheid en transparantie. Binnen het onderdeel hulpbronnen worden de volgende thema's benoemd: de gebouwde omgeving, technologische hulpbronnen, materialen en hulpmiddelen, facilitaire zaken, financiën en administratieve organisatie en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen.

### 9.1 Locatie en woonomgeving: nieuwe woonconcepten

Noorderzorg is actief in de samenwerking met externe partijen en ontwikkeling van nieuwe woonconcepten, in 2020 is dit proces voortgezet. De contouren binnen de nieuwe woonconcepten zijn in 2020 verder uitgewerkt. Hierbij is specifieke aandacht geweest voor het kansrijke project nieuwbouw Uithuizen met Cosis en Lentis vanuit het Groninger Zorgakkoord (GZA), het gezondheidsplein in relatie tot de Mieden in Uithuizermeeden, versterking voor Hunsingoheerd en voorbereiding van de versterking van het Van Julsingha. Als laatste zijn ook de centrumplannen in Delfzijl verder ontwikkeld. In 2021 worden deze projecten en woonconcepten verder uitgewerkt in samenwerking met medewerkers en externe partijen.

### 9.2 Gebruik van informatie

Elk verpleeghuisorganisatie dient vanuit het kwaliteitskader (vanaf 2017) tenminste één maal per jaar informatie over cliëntervaringen te verzamelen en te gebruiken als erkend instrument. Tevens dient elke verpleeghuisorganisatie in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid ten minste één maal per jaar de NPS score aan te leveren. De organisatie mag in plaats van de NPS score ook de aanbevelingsvraag van ZorgkaartNederland gebruiken. De NPS score is ook een vereiste binnen de wijkverpleging. Hierover volgt in hoofdstuk 10 meer informatie.

In 2019 is een cliënttevredenheidsonderzoek intramuraal afgenomen. De resultaten van dit onderzoek zijn in het kwaliteitsverslag 2019 benoemd. Noorderzorg zal in het kader van continue leren en verbeteren in 2021 een nieuw cliënttevredenheidsonderzoek intramuraal (laten) uitvoeren. De uitkomsten van dat onderzoek zullen in het kwaliteitsverslag 2021 gepresenteerd worden.

In 2020 heeft Noorderzorg via een intern bel team klanten benaderen (vanaf ZZP 4) binnen locaties de Mieden en van Julsingha voor het plaatsen van waarderingen op Zorgkaart Nederland. Dit heeft geleid tot mooie resultaten.

Zorgkaart Nederland	de Mieden	van Julsingha
Aantal waarderingen 2020	34	18
Gemiddelde waardering	7,9	8,0
Aanbevelingscore	97%	93%

In 2020 is extra aandacht uitgegaan naar het welbevinden van onze klanten. In ons zorgproces hebben we hier aandacht aan besteed, onder andere door het uitvoeren van MDO's, en het ECD wordt gebruikt als hulpmiddel bij registratie en overdracht van gegevens op klantniveau. Bij veranderingen in het zorgproces worden aanpassingen verricht in het ECD en het zorgleefplan.

### 9.3 Technologische hulpbronnen

Noorderzorg is actief op het gebied van innovatie en ontwikkeling, mede door de aanstelling van de projectleider zorgtechnologie verwachten we in de komende jaren innovatieve project op te starten. In 2020 heeft de projectleider zorgtechnologie de eerste stappen gezet in het onderzoeken naar mogelijkheden voor een administratief systeem om preventief en correctief onderhoud te (laten) uitvoeren op medische hulpmiddelen. Tevens heeft Noorderzorg in 2020 domotica en sensortechnologie ingezet om nog beter aan te sluiten op goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning aan onze klanten.

## Kwaliteitskader wijkverpleging

Wijkverpleging wordt in het kwaliteitskader omschreven als een team van verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden plus dat zich richt op individuele verpleging en verzorging, maar ook op gezondheidsbevordering in de brede zin in het werkgebied waar het team actief is. Bij wijkverpleging staat een vertrouwde, gelijkwaardige relatie met de klant centraal. Het kwaliteitskader wijkverpleging is van toepassing voor alle wijkteams die gericht zijn op gezondheidsbevordering of behoud van functioneren aan thuiswonende burgers van 0 tot palliatie. Tevens richt de wijkverpleging zich op samenhangende zorgverlening zoals het indiceren, coördineren, signaleren, coachen en individuele geïndiceerde preventie en zorg gerelateerde preventie.

Noorderzorg Thuis verleent vanuit Noorderzorg de wijkverpleging met twee teams. Eén in Delfzijl en één in Uithuizen. Noorderzorg Thuis werkt vanuit de visie Positieve Gezondheid, dit sluit mooi aan bij het kwaliteitskader wijkverpleging.

Ook voor Noorderzorg Thuis zijn de gevolgen van het Covid- 19 virus in 2020 duidelijk zichtbaar geworden. De zorgmedewerkers van Noorderzorg Thuis hebben zoveel mogelijk de zorg- en dienstverlening aan haar klanten in deze roerige tijd continue voortgezet. In het kwaliteitsverslag zal hier dan ook op teruggekeken worden.

### 10.1 Positieve Gezondheid en informele zorg

Noorderzorg Thuis werkt vanuit de visie op Positieve Gezondheid. Vanuit dat perspectief wordt gekeken naar de eigen mogelijkheden van de klant, de wensen en behoeften, ondanks de eventuele aanwezigheid van ziekte of beperking. Er wordt gewerkt met een zorgplan deels geïntegreerd met de zes pijlers op Positieve Gezondheid in combinatie het met OMAHA (classificatie) systeem.

Medewerkers zijn in 2020 individueel gecoacht in het denken, toepassen en documenteren van zorgplannen en ECD's volgens de zes pijlers van Positieve Gezondheid. Zodoende wordt het sociale domein en de verschillende sociale netwerken van de klant vroegtijdig gesignaleerd en beter benut. Ook is de sociale kaart in het werkgebied van gemeente het Hogeland en Eemsdelta onderzocht, de volgende actie is om deze kenbaar te maken onder de medewerkers, zodat eerder geïnformeerd, geadviseerd en doorverwezen kan worden. Individuele medewerkers zijn in 2020 tevens gecoacht op het maken van zorgplannen, formuleren van doelen en kwalitatief goed rapporteren. Helaas kon de groepsgerichte scholing geen doorgang vinden, alsmede werkbesprekingen en klantgerichte besprekingen.

Het project geïndiceerde dagbesteding is opgestart in 2020 in samenwerking met manager Welzijn en gemeente Eemsdelta. Doorontwikkeling van dit project zal in 2021 plaatsvinden.

De manager Noorderzorg Thuis neemt deel aan het platform virtuele thuiszorg, samen met enkele zorginstellingen en Noorderpoort. Vanuit dit netwerk zijn een aantal studenten van Noorderpoort actief als stagiaire binnen Noorderzorg Thuis. Virtuele thuiszorg heeft zich in 2020 verder ontwikkeld zodat zorg op afstand geboden kon worden, onder andere door de inzet van zorgtechnologie. Doorontwikkeling van virtuele thuiszorg zal in 2021 verder opgepakt worden. Vanwege het Covid- 19 virus is dit onderwerp niet volledig tot zijn recht gekomen.

## 10.2 Kernwaarden van wijkverpleging

De wijkverpleging van Noorderzorg werkt met de kernwaarden Ruimte, Respect en Passie. Deze zijn Noorderzorg breed vastgesteld en geïmplementeerd, iedereen werkt met deze kernwaarden. Binnen het kwaliteitskader wijkverpleging zijn vier andere kernwaarden opgesteld die leidend moeten zijn in de uitvoering van de wijkverpleging. Dit zijn: zorg moet generalistisch zijn, persoonsgericht, continu en in de nabijheid van de klant zijn. Noorderzorg Thuis omarmt ook deze kernwaarden. De wijkverpleging wordt dan ook bij de klant thuis geboden, daar waar de klant zich vertrouwd en veilig voelt. De regie van de klant staat centraal in de geboden zorgverlening aan de klant. Wanneer het nodig is wordt specialistische zorg ingezet zoals (complexe) wondzorg, dementiezorg met ondersteuning van de (wijk)verpleegkundige of casemanager dementie of palliatief terminale zorg door de palliatief verpleegkundige.

De uitvoering van de zorg- en dienstverlening aan onze klant vindt steeds meer generalistisch plaats. Er vindt daarbij doorontwikkeling plaats in de harmonisatie tussen beide teams. Ook in 2020 heeft persoonsgerichte zorg onze aandacht gehad. Zo leveren wij vanaf 07.00u – 23.30u zorg, wanneer nachtzorg wenselijk is regelen wij deze in samenwerking met andere zorginstellingen.

Ook in de roerige tijden rondom de maatregelen van het Covid- 19 virus hebben de zorgmedewerkers van Noorderzorg Thuis blijvend ingezet op de kernwaarden. Wanneer een periode aandiende van uitbraken van het Covid- 19 virus werden met respect en uit voorzorg klanten in quarantaine geplaatst. De klant bleef ook in deze moeilijke periode in regie. Door met elkaar open te communiceren over eventuele maatregelen konden de zorgmedewerkers de zorg bieden aan de klant vanuit berusting. Tijdens de gestelde maatregelen rondom het Covid- 19 virus bleven onze zorgmedewerkers de geïndiceerde zorg leveren, waarin de wensen van de klanten continu centraal stond. De betrokkenheid van onze zorgmedewerkers binnen beide teams waren in 2020 hoog, ook in tijden van lockdowns, quarantaine en de vastgestelde landelijke maatregelen. Juist deze betrokkenheid maakt zichtbaar dat wij passie hebben voor onze klanten en ons werk. En daar zijn we trots op.

## 10.3 Verwachtingen van de klant

In 2020 is onderzoek gedaan naar het werken met OMAHA en in hoeverre Positieve Gezondheid toegepast/ geïntegreerd kan worden. Op basis van het onderzoek zal verdere doorontwikkeling van Positieve Gezondheid binnen het OMAHA systeem plaatsvinden. Voor een goede doorontwikkeling zal een project- en implementatieplan (voor volledige integratie van de zes pijlers) in 2021 opgesteld worden.

Het werken met het OMAHA classificatiesysteem zorgt voor transparantie in het verpleegkundig proces en geeft informatie over de inzet van zorg in relatie tot de zorgvraag. Het classificeren en indiceren blijft een taak van de wijkverpleegkundige (niveau 5), het opstellen en up to date houden van de zorgplannen blijft een taak van de contactverantwoordelijke. In de afgelopen jaren zijn alle medewerkers hiervoor geschoold.

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

Tijdens het eerste gesprek wordt de anamnese/ intake afgenomen en worden de eigen mogelijkheden en de ondersteuningswens van de klant besproken. De contactverantwoordelijke heeft de taak om de intake gesprekken en het warme welkom

meer eigen te maken voor de klant. Dit middels het voeren van kwalitatief goede gesprekken. Tevens zal het opstellen van de zorgplannen onder de taken vallen van de contactverantwoordelijke, uiteraard in samenwerking met de klant en diens naaste. De contactverantwoordelijke maakt na het intake gesprek het zorgplan actief.

#### **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. De ondersteuning richt zich hierbij op het behouden of versterken van de zelfredzaamheid en eigen regie van de klant, tevens wordt rekening gehouden met de wensen en persoonlijke keuzes.

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

Noorderzorg Thuis verwacht van haar zorgmedewerkers dat zij een relatie met de klant opbouwen waarin vertrouwen, begrip, juiste bejegening en persoonlijk contact centraal staan. Open communicatie is hierbij van groot belang. Uit de PREM 2020 is gebleken dat Noorderzorg Thuis voldoet aan de verwachtingen van de klant. Daar zijn wij trots op.

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

Onze zorgmedewerkers zijn actief als aandachtsvelder zoals MIC, wondzorg en ergo. De commissie basisveiligheid zal in 2021 verder ontwikkeld worden. Zo worden een aantal aandachtsgebieden geclusterd en zullen bepaalde onderdelen binnen de commissie basisveiligheid beter gepositioneerd worden. Dit heeft als positief effect dat onze medewerkers gemotiveerd zijn en weten wat ze doen. De bevoegd- en bekwaamheden van onze medewerkers hebben in 2020 vol op aandacht gehad. Scholingen hebben plaatsgevonden, hetzij in kleine groepen en in een hogere frequentie. Het optimaliseren van het LeerManagementSysteem (LMS) krijgt in 2021 de aandacht.

Onze zorgmedewerkers worden gefaciliteerd zich in te schrijven in het kwaliteitsregister, Noorderzorg faciliteert tevens de kosten voor inschrijving in het kwaliteitsregister. De locatiemanager heeft inzicht in het register en kan volgen of medewerkers actief zijn in het volgen van bij- of nascholingen. De praktische toetsingen worden afgenomen in het skillslab en worden afgenomen voor daarvoor opgeleide toetsers.

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

Binnen beide teams van Noorderzorg Thuis werken we met vaste teams, bestaande uit zoveel mogelijk vaste zorgmedewerkers. Hierdoor hebben alle klanten een eigen contactverantwoordelijke en alle klanten kennen hun coördinerend wijkverpleegkundige. De contactverantwoordelijke is dan ook het eerste aanspreekpunt voor de klant en diens naaste. Door de inzet van vaste teams en zoveel mogelijk vaste zorgmedewerkers kunnen de routes vooraf gepland worden.

#### **10.9 Klanten krijgen zorg die veilig is**

Noorderzorg Thuis hecht veel waarde aan veilige zorg. In 2020 is hier veel aandacht aan besteed, deels ook vanwege het Covid- 19 virus. Veiligheid voor de klant start vanaf het eerste/ intake gesprek. Tijdens dit gesprek worden de risico's geïnventariseerd en vastgelegd in het zorgplan. Ieder half jaar of eerder bij signalering, vindt herijking plaats van het zorgplan. De inzet van zorgtechnologie wordt ook tijdens het eerste gesprek besproken met de klant. Wanneer de zorgzwaarte dusdanig zwaar wordt dat de klant niet meer verantwoord veilig thuis kan wonen wordt naar andere oplossingen gekeken. Zo wordt onder andere gekeken of overbruggingszorg een goed alternatief is of dat de klant



(met een VPT, MPT of ZP indicatie) op een locatie van Noorderzorg kan komen wonen. Ook wordt in het zorgplan beschreven welke acties ondernomen moeten worden om risico's te verminderen.

Binnen Noorderzorg wordt gewerkt met MIC commissies. Zorgmedewerkers van Noorderzorg Thuis participeren in de betreffende MIC commissies. Binnen deze commissies worden maandelijks de MIC meldingen besproken. Vanuit de besprekingen kunnen we leren en verbeteren.

Ook op het gebied van medicatie zetten wij onze expertise in. Wanneer medicatie gebruikt wordt, wordt dit vastgelegd op het BEM (beheer eigen medicatie) formulier. Deze wordt alleen ingevuld door de contactverantwoordelijke of de wijkverpleegkundige in overleg met de klant.

Vrijheidsbeperkende maatregelen worden in principe niet uitgevoerd, wanneer dit wel noodzakelijk is wordt door de zorgmedewerker goed gekeken welke alternatieven voor de vrijheidsbeperkende maatregel uitgevoerd kan worden. Ook hier blijft de klant in regie, de afweging wordt namelijk gemaakt in samenwerking met de klant en diens naaste. De wijkverpleegkundige of contactverantwoordelijke volgt hierin dezelfde werkwijze als geheel Noorderzorg in de uitvoering van de Wet Zorg en Dwang.

Alle zorgmedewerkers van Noorderzorg Thuis zijn bevoegd en bekwaam om voorbehouden en risicovolle handelingen uit te voeren op verzoek van een arts. Bij medisch technisch handelen wordt een wijkverpleegkundige ingeschakeld.

Bij verdenking van huiselijk geweld of ouderenmishandeling wordt gebruik gemaakt van het afwegingskader. Door het stappenplan te doorlopen wordt een weloverwogen besluit genomen over het wel of niet melden bij Veilig Thuis en wordt de juiste opvolging gekozen.

#### **10.10 Met de klant worden duidelijke, en passende afspraken gemaakt en nagekomen**

Ook in 2020 zijn tijdens het eerste gesprek afspraken gemaakt over de zorg en tijden waarop de zorg geleverd wordt. Hierbij is zoveel mogelijk rekening gehouden met de persoonlijke voorkeuren van de klant. Klanten worden zo spoedig mogelijk geïnformeerd wanneer afgeweken wordt op de gemaakte afspraken. Helaas lukt dit niet altijd bij spoed alarmeringen. Vanuit de PREM 2020 is dit signaal ook naar voren gekomen.

#### **10.11 De klant krijgt inzage in het zorgplan en zorgdossier (ECD)**

Na het opstellen van het zorgplan wordt deze gelegitimeerd door de wijkverpleegkundige en daarna besproken met de klant. Zodoende heeft de klant vanaf de start inzage in zijn of haar dossier en zorgplan. Na akkoord van de klant en/ of diens naaste wordt het zorgplan ondertekend. Tevens wordt ieder half jaar, of eerder indien van toepassing, het zorgplan geëvalueerd en opnieuw ter ondertekening aangeboden. Daarbij heeft de klant en/ of diens naaste middels Carenzorgt ten alle tijden toegang tot hun zorgdossier (ECD).

Jaarlijks wordt de klanttevredenheid gemeten om verbeteringen in zorg- en dienstverlening te verbeteren. Ook in 2020 is de PREM uitgevoerd door een externe partij. De verbeterpunten die hieruit naar voren komen worden jaarlijks geïntegreerd in het jaarplan van Noorderzorg Thuis. In paragraaf 10.16 gaan we dieper in op de uitkomsten van de uitgevoerde PREM.



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

Noorderzorg Thuis participeert in diverse relevante netwerken, enkele voorbeelden zijn: netwerk Dementie, palliatieve netwerkzorg en netwerk transmurale zorgbrug. Wanneer de individuele zorgvraag van de klant erom vraagt wordt gekeken of er deelgenomen kan worden aan een specifiek op de klant afgestemd overlegvorm. Noorderzorg Thuis wil zich daarbij nog steviger positioneren binnen de lokale netwerken om uitvoering te geven aan de leidraad herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging. Hiermee voldoet Noorderzorg Thuis aan de eisen die gesteld zijn.

### 10.13 De zorgmedewerkers maken deel uit van een team

Binnen beide teams van Noorderzorg Thuis wordt gewerkt met zoveel mogelijk vaste zorgmedewerkers van verzorgenden en verpleegkundigen. Elke functie heeft daarbij een eigen functieprofiel, de competenties staan beschreven in de beroepsprofielen VVT. Binnen Noorderzorg wordt gewerkt met een generiek functiehuis waarin de hoofdtaken en resultaten beschreven staan.

Ook binnen Noorderzorg Thuis wordt gebruik gemaakt van elkaars competenties en waar nodig wordt middels aanbidding van scholing en training nieuwe competenties verworven. Jaarlijks worden een aantal trainingen aangeboden met de volgende onderwerpen:

- Verpleegtechnische handelingen;
- Het maken van een zorgplan;
- BHV;
- Handhygiëne;
- Toepassing PBM;
- Bedienen van pijnpompen;
- Plaatsen van vlindernaaltjes;
- Het kunnen afnemen van sneltesten door verpleegkundigen niveau 6;
- Toepassen van de Doff'N Donner;
- Basisscholing Wet Zorg en Dwang;
- Verandering in de MIC;
- Indiceren WMO;
- Intercollegiale scholing en coaching;
- Scholing van de toetsers;
- Toepassing Raiser en scholing ECD.

De meeste scholingen zijn middels e- learning gevolgd. Helaas heeft het Covid- 19 virus ertoe geleid dat een aantal trainingen in 2021 verder opgepakt zullen worden.

### 10.14 De zorgmedewerkers zijn vakbekwaam

In 2020 hebben we de eerste aanzet gemaakt in het coachen en het in kracht zetten van de contactverantwoordelijken en overige teamleden van Noorderzorg Thuis . Casuïstiek vindt plaats op casusniveau. Intervisie heeft in 2020 niet plaatsgevonden, dit zal opgepakt worden in 2021.

### 10.15 Wijkverpleging werkt volgens een cyclisch verpleegkundig proces

Zoals eerder benoemd maakt Noorderzorg Thuis gebruik van het OMAHA classificatiesysteem. Het OMAHA classificatiesysteem is hét instrument om te werken volgens een cyclisch verpleegkundig proces. Onze processen en werkinstructies zijn hier

dan ook op gebaseerd. Al onze 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 een accuraat zorgplan, overige teamleden zijn signalerend en informeren de contactverantwoordelijke bij bijzonderheden omtrent de klant.

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

Noorderzorg Thuis streeft naar een klimaat 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. Tijdens individuele werkoverleggen is hier in 2020 extra aandacht voor geweest. De team overleggen hebben vanaf maart 2020 geen doorgang kunnen vinden vanwege de maatregelen rondom het Covid- 19 virus. Ook uitwisseling van medewerkers in het kader van het lerend netwerk heeft onvoldoende aandacht gekregen. In 2021 wordt hier opnieuw aandacht aan geschonken.

Ruimte voor leren en verbeteren betreft niet alleen de tevredenheid van medewerkers. Onze klanten staan centraal in wat wij doen en hoe wij onze zorg- en dienstverlening inzetten. De PREM is daarbij een uitstekend instrument om de tevredenheid van klanten en/ of diens naasten te meten. In 2020 is de PREM uitgevoerd door een externe partij. De uitkomsten van de eerste rapportage (van de externe partij) zijn besproken binnen de teams. De opgestelde verbeterpunten zijn meegenomen in de vastgestelde jaarplannen.

Tevens worden de uitkomsten van de PREM vergeleken middels een benchmark. Vanuit de benchmark is een rapportage opgesteld met daarin de uitkomsten op landelijk niveau en de scores van de benchmark zelf. Vanuit de rapportage kan geconcludeerd worden dat Noorderzorg Thuis goede zorg verleent aan haar klanten. Op maar liefst acht onderdelen scoort Noorderzorg Thuis gemiddeld gelijk met het landelijke gemiddelde en de benchmark. Dat is een groot compliment. Op twee onderdelen zijn de scores lager ten opzichte van het landelijk gemiddelde en de benchmark. Deze twee onderdelen zijn:

- Vaste zorgmedewerkers;
- Aandacht.

Noorderzorg Thuis heeft naar aanleiding van de eerste rapportage deze twee onderdelen al opgenomen in het jaarplan. De uitkomsten daarvan zullen in het kwaliteitsverslag 2021 terug te vinden zijn.

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

De wijkverpleging heeft verbinding met kennisontwikkeling en opleiding. Noorderzorg Thuis biedt dan ook stageplaatsen aan voor verzorgenden (IG) en verpleegkundigen (MBO en HBO). In 2020 hebben we extra stageplaatsen gecreëerd om nog meer in te zetten op kennisontwikkeling binnen de teams. Tevens worden structureel leerwerkplekken gecreëerd om in de toekomst te voorzien in voldoende personele bezetting, zo worden medewerker die reeds verbonden zijn aan een team van Noorderzorg Thuis of intern opgeleid. Stagiaires en leerlingen worden daarbij gekoppeld aan een werkbegeleider die ondersteunt in de praktijk, de werkbegeleider wordt ondersteunt door de praktijkopleider.

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

Onze zorgmedewerkers zijn ook in 2020 actief betrokken geweest om mee te denken over de invulling van beleid. Deze zorgmedewerkers hebben zitting in verschillende



wergroepen die organisatie breed zijn ingezet. Hierbij valt te denken aan: commissie veiligheid, aandachtsvelders en de MIC commissie. GVP'ers, toetsers, planners, contactverantwoordelijken en onder andere de manager Noorderzorg Thuis nemen deel aan deze werkgroepen. Mede hierdoor wordt vanuit de inhoud gekeken naar de beleidsmatige inzet, gevolgd door werkbare procedures en instructies.