

Jaarverslag 2021

Kwaliteits- en Bestuursverslag over het jaar 2021



Opdrachtgever
Raad van Bestuur

Locatie
Bestuurssecretariaat

Auteurs
Windy Koolwijk, Leny van Valen, Melanie Niezen en Joan Steenbergen

Versie
Definitief

Uithuizen
24 mei 2022

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Voorwoord	3
1.2	Verantwoording	4
2	Profiel van de organisatie.....	5
2.1	Algemene identificatiegegevens Noorderzorg	5
2.2	Visie en kernwaarden	5
2.3	Bewoners en klanten van Noorderzorg.....	6
2.4	Typen zorgverlening	6
2.5	Verdeling ZZP en VPT per locatie	7
2.6	Kerngegevens	7
2.7	Samenwerkingsrelaties	8
2.8	Organogram Noorderzorg 2021	9
3	Bestuur, Toezicht en medezeggenschap	10
3.1	Governance	10
3.2	Raad van Bestuur	10
3.3	Raad van Toezicht	10
3.4	Medezeggenschapsorganen.....	13
4	Algemeen en specifiek beleid	14
4.1	Meerjarenbeleid	14
4.2	Huisvesting	14
4.3	Behandelaren	14
4.4	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	14
4.5	Wonen en Welzijn	17
4.6	Basisveiligheid	21
4.7	Leren en verbeteren van incidenten	22
4.8	Leren en verbeteren van kwaliteit	24
4.9	Gebruik van informatie en hulpbronnen.....	27
4.10	Risicomanagement	28
5	Kwaliteitskader wijkverpleging	30
5.1	Wijkverpleging.....	30
5.2	Locatie Hunsingoheerd.....	32
5.3	Noorderzorg Diensten Thuis B.V.	34
6	Personeel	36
6.1	Personeelssamenstelling	36
6.2	Aandacht, aanwezigheid en toezicht.....	36
6.3	Verzuim	36
6.4	Leren en Ontwikkelen	36
7	Financiën.....	38
7.1	Algemeen financieel beleid	38
7.2	Risicobeheer financiële instrumenten	38
7.3	Beschrijving positie op balansdatum.....	38
8	Jaarrekening.....	40

Inleiding

1.1 Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Stichting Noorderzorg en Noorderzorg Diensten Thuis*. In dit verslag leggen we verantwoording af over het verslagjaar 2021. Dit verslag bevat het kwaliteitsverslag (in het kader van de kwaliteitskaders wijkverpleging en verpleeghuiszorg) en het bestuursverslag (in het kader van de WtzA). De jaarrekening van Noorderzorg, is onlosmakelijk met dit verslag verbonden. Naast de verantwoording door middel van dit jaarverslag en de jaarrekening, leggen we verantwoording af over het door Noorderzorg gevoerde beleid door het invullen van de portal DigiMV.

Ik ben trots op alle bewoners, klanten en de mensen die voor Noorderzorg werken. Ondanks alle uitdagingen waar we in 2021 opnieuw voor stonden, zijn we er met zijn allen in geslaagd steeds weer verantwoorde en goede zorg te leveren aan onze bewoners en klanten. Ik zie in deze roerige tijden dat onze medewerkers en het management een enorme veerkracht tonen. Het is bewonderenswaardig te zien hoe zij in hun werk omgaan met alle onzekerheden rondom Covid 19 en het beschermen van onze klanten en bewoners. Daarbij hebben zij de dagelijkse gang in het leven van onze klanten op orde gehouden en hadden zij vanuit een groot gevoel van saamhorigheid, oog gehouden voor wat ertoe doet, namelijk het welzijn en veiligheid voor iedereen die betrokken is bij Noorderzorg.

In 2022 hopen wij het zo gewenste 'normale' leven weer te kunnen oppakken in onze zorg aan de kwetsbare ouderen in Noord-Groningen. Dit doen we met elkaar. Medewerkers, samen met bewoners, klanten, familie en mantelzorgers. Ik ben er trots op dat ik vanaf november 2021 bestuurder mag zijn van Noorderzorg, nadat ik vanaf juli deze functie al tijdelijk had vervuld.

Hierbij spreek ik mijn dank uit naar alle medewerkers, Ondernemingsraad, Cliëntenraad, vrijwilligers en Raad van Toezicht en alle andere betrokkenen van Noorderzorg voor hun bijdrage en enorme inzet het afgelopen jaar. Zij hebben eraan bijgedragen dat we, met tevredenheid terug kunnen kijken op het jaar 2021. In dit verslag leest u hier meer over.

Henk Nijmeijer,
Bestuurder Noorderzorg

**de tekst in dit jaarverslag heeft mede betrekking op Noorderzorg Diensten Thuis BV*

1.2 Verantwoording

Met dit verslag legt Noorderzorg aan alle rechthebbenden en belangstellenden verantwoording af over het gevoerde beleid van 2021 en over in dat jaar geleverde prestaties. Deze verantwoording is gebonden aan een aantal voorgeschreven onderwerpen die in elk geval dienen te worden toegelicht. Verdere inhoud, vorm, lengte en lay-out zijn vrijgegeven.

De jaarverantwoording bestaat uit de volgende onderdelen:

- het bestuursverslag
- het kwaliteitsverslag (met name hoofdstuk 4 en 5)
- de jaarrekening
- de kwantitatieve gegevens (via portal DigiMV)

Het document dat nu voor u ligt heeft betrekking op de periode van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021.

Dit document wordt, na vaststelling, gedeponneerd en openbaar toegankelijk gemaakt via de website www.noorderzorg.nl. Op basis van artikel 393, lid 3 boek 2 BW wordt door de accountant gecontroleerd of dit verslag, voor zover kan worden nagegaan, verenigbaar is met de jaarrekening 2021.

Profiel van de organisatie

Stichting Noorderzorg is een organisatie die zich inzet voor wonen, welzijn en zorg voor ouderen in Noord-Groningen. Noorderzorg wil bijdragen aan het behoud van de leefbaarheid van het Noord-Groninger land en goede en toekomstbestendige voorzieningen voor wonen, welzijn en zorg voor ouderen realiseren.

Stichting Noorderzorg levert momenteel diverse vormen van zorg op een drietal locaties.

- Van Julsingha te Delfzijl (gemeente Eemsdelta)
- De Mieden te Uithuizermeeden (gemeente het Hogeland)
- Hunsingoheerd te Uithuizen (gemeente het Hogeland)

Binnen de locaties voor verpleegd wonen (de Mieden en van Julsingha) en wonen met een plus (Hunsingoheerd) leveren wij zorg- en dienstverlening aan ouderen met een lichte tot zware zorg- en ondersteuningsvraag. Dagbesteding/ activiteitenbegeleiding, 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.

Het bedrijfsbureau staat in Uithuizen aan de Industrieweg. Hierin zijn het bestuurssecretariaat en de stafdiensten P&O, Kwaliteit en Bedrijfsvoering gehuisvest.

2.1 Algemene identificatiegegevens Noorderzorg

Algemene identificatiegegevens		
Naam rechtspersoon	Noorderzorg	Noorderzorg Diensten Thuis BV
Rechtsvorm	Stichting	BV
Adres voor correspondentie	Industrieweg 14b	Industrieweg 14b
Postcode	9981 HJ	9981 HJ
Plaats	Uithuizen	Uithuizen
Telefoonnummer	085-0475 300	085-0475 300
KvK gegevens	KvK: Stichting Noorderzorg KvK nr: 72630787 RSIN nr: 859180876	KvK: Noorderzorg Diensten Thuis BV KvK nr: 65863240 RSIN nr: 856293295
e-mailadres	info@noorderzorg.nl	info@noorderzorg.nl
Website	www.noorderzorg.nl	www.noorderzorg.nl

2.2 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 bewoners, klanten, medewerkers, mantelzorgers, familie, naaste(n), vrijwilligers en andere betrokkenen.

Wij werken vanuit de volgende visie:

“Met respect en persoonlijke aandacht geven wij onze cliënten ruimte met oog voor de (on)mogelijkheden die een cliënt heeft. Onze medewerkers werken vanuit intrinsieke motivatie, zijn begaan met hun vak en voelen zich samen verantwoordelijk om invulling

te geven aan de wensen en behoeften van onze cliënten. Wij zijn een aantrekkelijke werkgever en onze medewerkers voelen zich ambassadeurs. Wij zijn economisch gezond, transparant in wat we doen en zijn zichtbaar voor de omgeving. Wij staan midden in de maatschappij en zijn intern en extern proactief. We werken samen met andere partners waar nodig.

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

Klanten krijgen de gelegenheid hun eigen thuis te creëren in onze locaties. Wij respecteren de mogelijkheden die een klant daarbij heeft.

Noorderzorg wil een goede en aantrekkelijke werkgever zijn. Wij zijn trots op onze medewerkers en willen graag dat iedere medewerker betrokken is bij de bewoner, 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.

2.3 Bewoners en 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 bewoners en klanten bij Noorderzorg kunnen wonen met een WLZ- indicatie (met of zonder behandeling) en een WLZ- indicatie met MPT of VPT. Ook kunnen bewoners en 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.

2.4 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 wijkverpleging en naar gewenst een servicepakket 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.

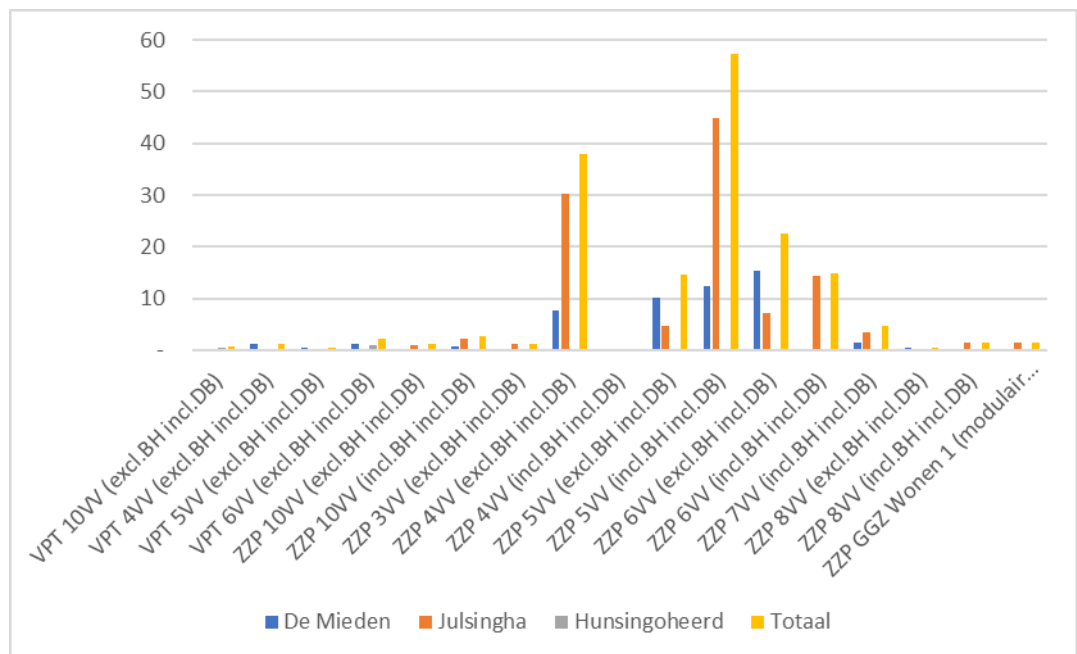
Aantal bewoners met en zonder behandelindicatie, peildatum december 2021

	van Julsingha	de Mieden	Husingoheerd
Met behandelindicatie	75	16	
Kortdurend verblijf	10	2	2
Zonder behandelindicatie	45	35	
Aanleunwoningen	150	17	117 ^[1]

[1] dit betreft een zelfstandige locatie, zonder WLZ verblijfsplaatsen.

2.5 Verdeling ZZP en VPT per locatie

Peildatum december 2021



2.6 Kernegevens

Kernegevens		2021
Cliënten		
Aantal intramurale cliënten per einde verslagjaar		164
Aantal cliënten dagactiviteiten		34
Aantal extramurale cliënten per einde verslagjaar (excl. cliënten dagactiviteiten)		220
Volledig Pakket Thuis		6
Productie		
Aantal dagen ZZP		59.005
Aantal dagen VPT		2.130
Aantal dage dagactiviteiten		953

Aantal uren extramurale productie	61.097
Aantal uren WMO Huishoudelijk	62.714
Personeel	
Aantal personeelsleden in loondienst per 31-12-2021	513
Aantal FTE per 31-12-2021	331
Bedrijfsopbrengsten (x € 1.000)	
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	24.276
Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	16.817
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	7.459

2.7 Samenwerkingsrelaties

Samen werken of samenwerken is een uitgangspunt dat diep in de genen van Noorderzorg ligt. Samen naar de toekomst werken vanuit passie voor ouderenzorg en respect voor ieders inbreng en rol daarbij. Dat maakt Noorderzorg sterk in haar bijdrage aan het in stand houden van voorzieningen in de keten in de regio Noord-Groningen. In het verslagjaar zijn op een aantal punten de samenwerkingen geïntensiveerd. In onderstaande paragrafen worden een aantal samenwerkingsrelaties belicht.

2.7.a Gemeenten en ketenpartners

Noorderzorg werkt met een aantal organisaties samen in het kader van de realisatie van huisvestingsplannen en de versterkingsopgave aardbevingsschade. Met de gemeenten Het Hogeland en Eemsdelta wordt gewerkt aan de opdrachten vanuit het WLP (Wonen en Leefbaarheidsplan). Noorderzorg participeert in Uithuizermeeden in een vervolgonderzoek naar de mogelijkheden van een gezondheidsplein met wonen en zorg, mede in relatie tot de versterking van De Mieden. Dit doen we samen met lokale partners.

In Delfzijl werkt Noorderzorg samen met de gemeente Delfzijl en woningcorporatie Acantus aan de ontwikkeling van centrumplannen en de nieuwbouw in het centrum. In Middelstum is in 2021 samen met de gemeente Eemsdelta en Woonzorg Nederland onderzoek gedaan naar eventuele herontwikkeling van het Hippolytushoes en in Uithuizen werkt Noorderzorg vanuit het Groninger Zorgakkoord (GZA) samen met gemeente Het Hogeland, Cosis en Lentis in het kansrijke nieuwbouwproject Uithuizen.

2.7.b Samenwerking met Specialististen en RAAT

Samen met andere zorgorganisaties werkt Noorderzorg binnen RAAT (Regionale Aanpak Arbeidsmarkttekorten) aan grensverleggend zorgen. Daarin wordt gezocht naar oplossingen in het landelijke tekort aan Specialististen Ouderenzorg (zie ook hoofdstuk 6 personeel).

In 2021 beschikte Noorderzorg over een extern behandelteam. Omdat deze samenwerking eindigde met ingang van 2022 is in 2021 gezocht naar oplossingen om te voorzien in behandelaren vanaf januari 2022. Samen met de lokale huisartsen in de dorpen en een ZZP-arts is dit gelukt.

2.7.c Kennisnetwerken

Kennis delen en kennis vergaren. Belangrijke onderwerpen in een kenniseconomie als de toekomstbestendige ouderenzorg. Noorderzorg is lid van het UNO/UMCG waar innovaties in de ouderenzorg worden ontwikkeld. Noorderzorg participeert in het kennisthema zorgethiek. Binnen dit thema participeert Noorderzorg in diverse projecten zoals moreel beraad, familieparticipatie en somberheid en verdriet.

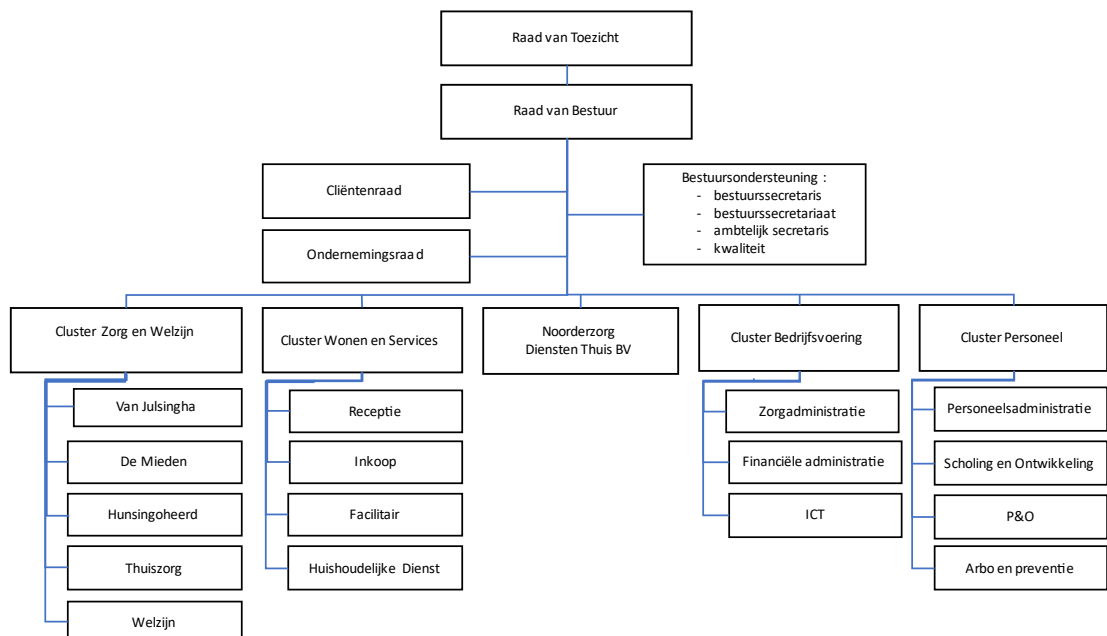
Noorderzorg maakt sinds 2018 uit van het Lerend Netwerk met Zorggroep Meander en de Leyhoeve Groningen. Net als in 2020 is ook in 2021 intensief samengewerkt op het gebied van de Coronacrisis met alle zorgaanbieders VVT in Groningen vanuit het RONAZ. Inhoudelijk is gesproken over de diverse maatregelen en hoe in te zetten op de maatregelen en sluiting van de locaties voor bezoek.

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.

2.7.d Netwerk palliatieve zorg

In 2021 participeerde Noorderzorg in het netwerk palliatieve zorg Provincie Groningen (NPZ). NPZ biedt expertise op gebied van palliatief terminale zorg voor de palliatieve klant. Hun missie is het doorlopend verbeteren van kwaliteit van palliatief terminale zorg op organisatorisch, professioneel en relationele vlak.

2.8 Organogram Noorderzorg 2021



Bestuur, Toezicht en medezeggenschap

3.1 Governance

Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg. Met de Governancecode Zorg volgen zorgorganisaties zeven principes die breed gedragen zijn in de hele sector. De code is een instrument om de governance zo in te richten dat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van zorgorganisaties en het maatschappelijk vertrouwen.

Een van de zeven principes uit de Governancecode Zorg is de inrichting van goed bestuur en toezicht. Deze schrijft voor dat er scheiding moet zijn tussen toezicht en bestuur. De wijze waarop deze functies onderscheiden en gescheiden worden is voor een groot deel vastgelegd in:

- Statuten van de stichting,
- Reglement van de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht werkt volgens een in 2020 vastgesteld Toezicht- en toetsingskader. Dit maakt voor de Raad van Bestuur (RvB) de relatie met de RvT zowel richtinggevend als voorspelbaar. Reglementen zijn in grote lijnen gebaseerd op modelreglementen van de NVTZ (Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg) en de NVZD (Nederlandse vereniging voor bestuurders in de Zorg).

De externe accountant wordt door de Raad van Toezicht benoemd en qua persoon periodiek gewisseld.

3.2 Raad van Bestuur

Het bestuursmodel van Noorderzorg wordt gevormd door een eenhoofdige Raad van Bestuur. De bestuurder is eindverantwoordelijk voor het besturen Noorderzorg en is daarbij verantwoordelijk voor de realisatie van de (statutaire) doelstellingen, strategie en beleid van de organisatie alsmede de daaruit voortvloeiende resultaatontwikkeling, kwaliteit en veiligheid van de zorg- en dienstverlening. De bestuurder legt hierover periodiek verantwoording af aan de Raad van Toezicht.

De bestuurder wordt beloond conform de beloningscode voor bestuurders in de zorg (BBZ) en de vigerende Wetgeving inzake Normering Topinkomens Zorg en Jeugd (WNT-2 klasse III). In 2021 heeft een bestuurswissel plaatsgevonden. Mevrouw Blokzijl heeft Noorderzorg verlaten per 29 juni 2021 doordat zij een functie elders heeft geaccepteerd. De heer Nijmeijer heeft haar functie met ingang van 29 juni 2021 eerst tijdelijk en vanaf 1 november 2021 vast overgenomen.

Naam	Datum aantreden	Nevenfuncties
Mevr. Drs. G.C. Blokzijl	1-5-2018 (afgetreden op 29-06-2021)	Voorzitter bestuur EMBRACE Nederland
Dhr. H.R. Nijmeijer	29-06-2021 (interim) 01-11-2021 (vast)	Lid Provinciale Staten Drenthe. Lid Raad van Toezicht Stellingwerf college. Lid evenementencommissie gemeente Assen.

3.3 Raad van Toezicht

Het toezicht op de Raad van Bestuur wordt uitgeoefend door de Raad van Toezicht. De RvT van Noorderzorg bestaat uit vijf leden inclusief een gekozen voorzitter.

De Raad van Toezicht van Noorderzorg handelt in haar toezichthoudende functie conform de gedragscode en richtlijnen van de Governancecode Zorg. De leden van de Raad van Toezicht zijn lid van de koepel van toezichthouders de NVTZ (Nederlandse Vereniging Toezichthouders Zorgsector). Langs deze weg worden zij onder meer op de hoogte gehouden van de laatste ontwikkelingen en wettelijke voorschriften.

De leden van de Raad van Toezicht bewaken de eigen deskundigheid. De diversiteit in deskundigheid is evenredig over de leden verdeeld. Tenminste één lid beschikt over relevante kennis en ervaring in de zorg. Voor de leden van de Raad van Toezicht van Noorderzorg is een profiel beschikbaar. De leden zijn onafhankelijk.

De Raad van Toezicht evalueert jaarlijks het functioneren van de Raad van Bestuur en het eigen functioneren. In 2021 heeft in het najaar een uitgebreide zelfevaluatie van de Raad van Toezicht plaatsgevonden. Op 30 maart 2021 heeft een evaluatie van de Raad van Bestuur plaatsgevonden door de remuneratiecommissie. Daarin heeft de remuneratiecommissie verkregen informatie van de Ondernemingsraad en de Cliëntenraden van Noorderzorg ook betrokken. Het jaarlijks overleg met de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad vond plaats op 9 december 2021.

De bestuurder van Noorderzorg, mevrouw Blokzijl, heeft per 23 juni Noorderzorg verlaten als gevolg van het aanvaarden van een functie elders. De Raad van Toezicht heeft tijdelijk in vervanging voorzien door het aanstellen van de heer Nijmeijer als tijdelijk bestuurder. Vervolgens is een wervings- en selectietraject gestart, waarbij de heer Nijmeijer zich kandidaat heeft gesteld en door de Raad van Toezicht per 1 november is benoemd als bestuurder van Noorderzorg. Dit proces is in nauw overleg met de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en het management van Noorderzorg verlopen.

De Raad van Toezicht heeft in het verslagjaar achtmaal plenair/digitaal vergaderd in aanwezigheid van de bestuurder. De vergaderingen en de agenda worden voorbereid door de bestuurder en de voorzitter, eventueel in aanwezigheid van de bestuurssecretaris. Naast de reguliere vergaderingen, is in het verslagjaar tweemaal een bijeenkomst geweest met de financiële /audit commissie om de jaarrekening voor te bespreken en ook de begroting. De vastgoedcommissie heeft in 2021 vijf keer vergaderd over de verschillende vastgoedvraagstukken waar Noorderzorg mee te maken heeft. De commissie Zorg en Kwaliteit is twee keer in vergadering bijeengeeweest. Als gevolg van corona zijn de geplande cursusdagen niet doorgegaan en uitgesteld naar januari 2022.

Tijdens de plenaire vergaderingen is in het verslagjaar aandacht besteed aan onder meer de volgende onderwerpen:

- Koersplan 2021-2023
- Jaarplan (Reisplan) 2022
- Begroting 2022 (goedgekeurd)
- Jaarrekening 2020 (goedgekeurd)
- Bestuursverslag 2020 (goedgekeurd)
- Accountantsverslag 2020
- Kwaliteitsverslag 2020
- Managementletter 2020
- Kwartaalrapportages

- Kwaliteitsplan 2022
- Evaluatie bestuurder, decharge bestuurder (goedgekeurd)
- Benoemen (tussentijdse) opvolger bestuurder
- Kaderbrief 2022
- Huisvestingsontwikkeling
- Wijziging reglementen Noorderzorg
- Zelfevaluatie Raad van Toezicht
- ICT-ontwikkelingen
- Risicomanagement
- Corona-aanpak
- Aanbesteding WMO
- Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen
- Organisatiescan
- Evaluaties OR en CCR

Door onder anderen kwartaal/financiële rapportage legt de bestuurder verantwoording aan de Raad van Toezicht af over het jaarplan van Noorderzorg. Hiernaast wordt de Raad van Toezicht structureel geïnformeerd over de belangrijkste interne en externe ontwikkelingen. De Raad van Toezicht vervult voor een aantal specifieke onderwerpen een belangrijke klankbordfunctie voor de bestuurder. Regelmatig komen leden van het managementteam van Noorderzorg een vergadering van de Raad van Toezicht bijwonen voor het bespreken van speciale thema's.

Mede op basis van positieve resultaten van deze evaluaties heeft de Raad van Toezicht het vertrouwen in de bestuurder uitgesproken en ziet de raad uit naar een verdere samenwerking voor de komende jaren.

Samenstelling Raad van Toezicht in 2021			
Naam	Datum aantreden	Datum aftreden	Hoofd- en nevenfuncties
Dhr. J.P. Tuil	2017	31-12-2022 (herkiesbaar)	Lid College van Bestuur Quadraten (hoofdfunctie) Lid RvT Zummerbuhne (nevenfunctie)
Dhr. H. Duijst	2017	31-12-2020 (herkozen tot 01-01-2025)	Geen
Dhr. A.J. Huisman	2017	31-12-2021 (niet - herkiesbaar)	Geen
Dhr. J.M. Sprangers	2017	31-12-2022 (herkiesbaar)	Advocaat en curator, Rein Advocaten en Adviseurs (hoofdfunctie) Raad van Toezicht Hyperhidrosis Kliniek Groningen (nevenfunctie)
Mevr. A.J. C. van Zijl	2021	01-01-2025	Zelfstandig ondernemer Shivani at Work, vanuit die hoedanigheid vanaf september t/m december 2021 directeur a.i. bij zorggroep De Opbouw (hoofdfunctie)

De leden van de Raad van Toezicht ontvangen vacatiegeld afgeleid van de WNT-klasse indeling en conform de voorschriften van de Governancecode. In de jaarrekening is de vergoeding opgenomen.

3.4 Medezeggenschapsorganen

Onze klanten en onze medewerkers worden vertegenwoordigd in de Cliëntenraad en in de Ondernemingsraad. Zij gaan regelmatig in overleg met de bestuurder over hun belangen.

3.4.a Cliëntenraad

De structuur van de cliëntenraad van Noorderzorg bestaat uit locatie-cliëntenraden (LCR) en een Centrale Cliëntenraad. De CCR overlegt periodiek met de RvB. Ook zijn er afspraken gemaakt over scholingsmogelijkheden voor de leden van de CCR. Zowel de Ondernemingsraad als de Centrale Cliëntenraad worden ambtelijk ondersteund in hun taak. Enkele onderwerpen waar de Centrale Cliëntenraad in 2021 aandacht voor heeft gehad:

- Werving CCR leden;
- Corona
- Selectie nieuwe bestuurder;
- Kaderbrief 2022
- Begroting en Reisplan (jaarplan) Noorderzorg 2022;
- Kwaliteitsverslag 2020
- Risicobeheer- en analyse
- Beleid rondom Voetzorg
- Huisvestingsvraagstukken in relatie tot aardbevingsvraagstukken.

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.

3.4.b Ondernemingsraad

Begin 2021 hebben er verkiezingen plaatsgevonden voor de OR. De nieuw gekozen OR is voortvarend aan de slag. De OR wordt in haar taken ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Enkele onderwerpen waar de OR in 2021 aandacht voor heeft gehad:

- Kaderbrief 2022
- Keuze arbodienstverlener
- Kwaliteitsverslag 2020
- Begroting en Reisplan (jaarplan) Noorderzorg 2022
- Verhouding zorg /overhead
- Consignatiedienst
- Scholingsplan
- Zorgbonus
- Leercoaches
- Privacybeleid en persoonsgegevensbeveiliging
- Corona
- Risicobeheer en – analyse
- ICT – invoering moderne werkplek

Algemeen en specifiek beleid

4.1 Meerjarenbeleid

In 2020 heeft Noorderzorg haar Meerjarenbeleid geformuleerd, het Koersplan 2021-2023. Het Koersplan geeft richting en uitgangspunten voor het ontwikkelen van beleid. Bij de totstandkoming van het Koersplan is afgesproken dat het ieder jaar wordt geüpdate/herzien. Eind 2021 is hiermee gestart. Via bijeenkomsten met het MT, het locatiemanagement, leidinggevenden, OR, CCR en RvT wil de organisatie medio 2022 een up to date en herziene Koersplan gereed hebben. Hier zal de Kaderbrief van worden afgeleid.

4.2 Huisvesting

Noorderzorg heeft in haar werkgebied te maken met de aardbevingsvraagstukken. Alle locaties van Noorderzorg zitten in de versterkingsopgave. Het verslagjaar 2021 heeft in het teken gestaan van de voorbereiding versterkingsopgaven van de locaties. Daarnaast wordt een nieuwe locatie ontwikkeld in Uithuizen samen met Cosis, Lentis en de gemeente het Hogeland. Dit in navolging van het op 11 maart 2019 ondertekende Groninger Zorgakkoord, waarin met zorgpartijen, de ministeries van VWS en BZK, de NCG, provincie Groningen en Groninger gemeenten en woningcorporaties in het aardbevingsgebied afspraken zijn gemaakt hoe om te gaan met de aardbevingsvraagstukken en de kansen die daarbij ontstaan. Al deze huisvestingsontwikkelingen doen een groot beroep op de menskracht van een relatief kleine organisatie als Noorderzorg. Vandaar dat Noorderzorg in september 2021 een vastgoedadviseur in de arm heeft genomen om Noorderzorg met kennis en menskracht te begeleiden bij deze complexe huisvestingsvraagstukken.

In 2021 is Noorderzorg gestart met het ontwikkelen van een Meerjaren Huisvestingsplan. Nadat het Koersplan is herzien, zal het Meerjaren Huisvestingsplan worden afgerond.

4.3 Behandelaren

Noorderzorg werkte in 2021 samen met de behandelaren middels een maatschap. In overleg met de maatschap is besloten om op 31 december 2021 de samenwerking niet te verlengen vanwege een verschil in visies. Daarmee is de samenwerking met de Specialist Ouderengeneeskunde, de psycholoog en de logopediste tot een einde gekomen. Vanaf 1 januari 2022 nemen huisartsen in de buurt van Van Julsingha en de Mieden waar. Ook is een Specialist Ouderengeneeskunde, 1 dag in de week middels een detachering verbonden aan Noorderzorg. In oktober 2021 is een GZ psycholoog in dienst gekomen van Noorderzorg. Zij heeft in de aanloop naar het vertrek van het behandelteam, gezocht naar aansluiting en overdracht van de individuele maatschapsleden. Tijdens de zoektocht naar nieuwe behandelteamleden is ook een start gemaakt met de samenwerking in het expertisecentrum Eemsdelta. De nodige VVT-organisaties hebben problemen met het aantrekken van behandelaren. Samenwerken in de regio is daarmee ook noodzakelijk geworden.

4.4 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Noorderzorg stelt de bewoner centraal zodat de zorg is afgestemd op dat wat de bewoner wil en nodig heeft. Het kwaliteitskader onderscheidt vier thema's om de persoonsgerichte zorg en ondersteuning te optimaliseren, en wel door 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 het werk en daarmee de kwaliteit van leven van de bewoner te optimaliseren.

4.4.a *Ken je bewoner*

Binnen de Mieden doet de klantadviseur het verhuisgesprek. Daarnaast vult de contactverantwoordelijke samen met de bewoner en naaste het klantprofiel in, zodoende is dit het klantprofiel ten alle tijd ingevuld. Het ingevulde klantprofiel samen met de besproken onderdelen van het verhuisgesprek kan aanleiding geven om informatie te delen met de Gespecialiseerde Verzorgende Psychogeriatric (GVP'er) en Breincoach. Warme overdracht vindt hiermee plaats.

Daarnaast wordt de vragenlijst 'over mij client', actief opgepakt tijdens de warme overdracht. Wanneer de naasten onderdelen in het ingevulde klantprofiel op privé zetten, wordt dit gerespecteerd. In de uitvraag van de contactverantwoordelijke wordt wel actief ingezet op een compleet omschreven klantprofiel. Door deze werkwijze te hanteren kennen onze (zorg)medewerkers de bewoner.

Binnen van Julsingha is in 2021 actief ingezet op het in de kracht zetten van de contactverantwoordelijken door middel van coaching door de kwaliteitsverpleegkundige. Onderdelen die aan de orde komen tijdens deze coaching momenten zijn het zorgplan, gespreksvaardigheden in het voeren van een gesprek met naasten en voorbereidingen treffen voor MDO's en familiegesprekken. Daarnaast is de contactverantwoordelijke gekoppeld aan een helpende (buddy). Uitgangspunt hiervoor is dat de contactverantwoordelijke van de afdeling aan een bewoner blijft gekoppeld waarin samenwerking met de buddy optimaal is gefaciliteerd. Voor de bewoners blijft de contactverantwoordelijke een bekend gezicht en leert de buddy de bewoner echt kennen. Naast deze mooie verandering is tevens casuïstiek bespreking gestart in de teams onder leiding van het behandelteam.

In 2021 is de ambitie vastgesteld dat alle (zorg)medewerkers op de hoogte zijn van de wensen, behoeften en gewoontes van de bewoner. Deze ambitie is verwezenlijkt in 2021. Met als resultaat dat de bewoner zoveel mogelijk in regie blijft over zijn eigen leven en tevreden is over de inzet van de zorg.

4.4.b *Positieve Gezondheid*

Noorderzorg werkt vanuit de visie van Positieve Gezondheid. Het opstellen en gebruiken van een zorgplan vanuit de gedachte van Positieve Gezondheid is voor de zorg en ondersteuning aan onze bewoners een belangrijk hulpmiddel. Gezondheid wordt niet meer gezien als de af- of aanwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en eigen regie te voeren.

Om de visie van Positieve Gezondheid ook in het dagelijks handelen goed te integreren, is in 2021 een werkplan opgesteld. De kern van het werkplan is gericht op optimale samenwerking in het stellen van doelen die de basis vormen voor kleine veranderingen. Door te werken met kleine veranderingen zijn grote stappen gemaakt in 2021 en zijn de resultaten ook zichtbaar gemaakt voor onze (zorg)medewerkers en bewoners.

Binnen de Mieden en van Julsingha zijn naast deze mooie resultaten de zorgmedewerkers gecoacht door kwaliteitsverpleegkundigen en contactverantwoordelijken in het werken met een ECD met daarin de zes pijlers van Positieve Gezondheid. Ook zijn coaching momenten ingezet op het schrijven van doelmatige zorgplannen en het rapporteren erop. Het resultaat hiervan is dat Positieve Gezondheid op diverse onderdelen in de zorg- en dienstverlening aan onze bewoners actief wordt gestimuleerd in werkbare doelen.

In 2020 is de aanzet gemaakt om de rapportages voor de dagbesteding weg te zetten binnen episodes van het ECD. Eind 2020 kwamen signalen binnen dat hiermee het werken met Positieve Gezondheid niet goed tot zijn recht kwam. In 2021 is dit opgepakt door de vragenlijsten voor de dagbesteding te integreren in het ECD, zodat ook dit onderdeel verbonden is met het zorgplan voor de bewoner en klant. Het effect is dat iedere zorgmedewerker dezelfde werkwijze hanteert en men sneller van elkaar kan leren.

Het resultaat van deze veranderingen is dat de bewoner en klant de zorg en ondersteuning krijgt vanuit de eigen behoefte en wensen, met daarin leidend de zes pijlers van Positieve Gezondheid. De persoonsgerichte zorg en ondersteuning is hiermee volledig afgestemd op de uniciteit van de bewoner en klant en is altijd actueel.

4.4.c *Onbegrepen en complex gedrag*

Door een toename van complexiteit van de zorgvraag is vaker sprake van onbegrepen gedrag en- of gedragsproblematiek (Bron: Verenso/ NIP richtlijn 2018). Om de zorgmedewerkers van Noorderzorg nog beter te ondersteunen in hun werk is in het afgelopen jaar stevig ingezet op kennis en het verkrijgen van handvatten hoe om te gaan met onbegrepen en complex gedrag. Zoals in het voeren van goede gesprekken met de mantelzorger en/ of naaste van de bewoner. Dit maakt deel uit van de diverse coaching momenten binnen Noorderzorg. De GVP'ers en Breincoaches worden hierbij actief ingezet, naast de procesmatige inbedding van de rolbeschrijving van beide aandachtsgebieden.

Naast deze mooie verandering zijn de GVP'ers in 2021 gestart met betrokkenheid bij de voorbereiding op de casuïstiek besprekingen en sluiten ze aan bij team overleggen. Ook wordt vanuit de introductie met nieuwe bewoners actief samengewerkt met de mantelzorger en/ of naaste van de bewoner. Mede hierdoor vindt kennisoverdracht plaats en wordt actief samengewerkt met de casemanager dementie en contactverantwoordelijke van de betreffende bewoner.

Het effect van al deze inspanningen is dat de zorgmedewerker goed op de hoogte is van complex gedrag, deze herkent, en vanuit de kennisoverdracht weet wanneer onbegrepen gedrag van een bewoner wordt vertoond. Door op dat moment de benaderingswijze aan te passen zal passender gereageerd worden waarbij het gedrag positief beïnvloed wordt. En dat is een mooi resultaat.

In 2021 had Noorderzorg het doel gesteld vrijwilligers aan te trekken die affiniteit hebben met onbegrepen en complex gedrag, en trainingen en cursussen in het kader van onbegrepen en complex gedrag aan te bieden. Door het Covid- 19 virus is dit niet tot uitvoer gebracht in 2021. In 2022 zal dit opgepakt worden.

4.5 Wonen en Welzijn

Het kwaliteitskader geeft duidelijke richtlijnen hoe een organisatie zich kan positioneren ten opzichte van wonen en welzijn aan en voor ouderen. De vijf onderscheidende thema's zijn: zingeving, zinvolle tijdsbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie en inzet van vrijwilligers en wooncomfort. Door de roerige tijden in 2021 is Noorderzorg zich des te meer bewust dat welzijn onlosmakelijk verbonden is met wonen en zorg.

4.5.a Palliatieve zorg

In 2021 is een aanzet gemaakt in de beleidsontwikkeling vanuit het kwaliteitskader Palliatief Terminale Zorg rondom palliatieve zorg en beleid met betrekking tot kwaliteit van sterven. Daarnaast blijft Noorderzorg actief participeren in het Netwerk Palliatieve Zorg Noord Groningen. Naast deze kaders is een visiedocument opgesteld waarin de ontwikkeling voor de in te zetten palliatieve zorg verder vormgegeven is. In 2022 zal het beleid verder worden uitgewerkt en zal een zelfscan worden uitgevoerd.

Het is in 2021 nog niet gelukt een palliatief verpleegkundige te werven, onder meer vanwege de extra werkzaamheden als gevolg van Covid19. Dit wordt in 2022 verder opgepakt. Eind 2021 is een vacature gesteld voor het binden van een Geestelijke Verzorger aan Noorderzorg en dat is gelukt. Samen met de Geestelijke Verzorger verwacht Noorderzorg vanaf 2022 actief in te kunnen zetten op zingeving voor de bewoner in de laatste levensfase en de kwaliteit van sterven te verhogen.

In 2021 zijn twee themabijeenkomsten georganiseerd in samenwerking met Uitvaartzorg van Stad tot Wad met als thema Overledenenzorg. Beide bijeenkomsten werden als zeer waardevol ontvangen door de zorgmedewerkers. Onze (kwaliteits)verpleegkundigen blijven onze zorgmedewerkers coachen waarbij de focus met name ligt op aandacht hebben voor zingeving. Zodoende zet Noorderzorg in, op de deskundigheid en bekwaamheid van zorgmedewerkers.

4.5.b Gevarieerde tijdsbesteding en voldoende ontmoetingsmomenten in de huiskamer

Kwaliteit van leven hangt mede samen met een zinvolle dag. Een volwaardig programma binnen de dagbesteding en huiskamers draagt daaraan bij. Noorderzorg heeft in 2021 extra ingezet in het bieden van gevarieerde tijdsbesteding voor haar bewoners en klanten, ook in de weekenden.

Er wordt tenminste één activiteit per dag in de huiskamer aangeboden. De activiteiten zijn divers, zo is er op het Haimstee (de Mieden) zeven dagen per week een activiteit zoals het samen bekijken van een film, bingo spelen en gehaktballen maken en samen op eten. Ook op van Julsingha geldt het uitgangspunt dat zeven dagen per week de mogelijkheid is om te ontmoeten.

Vanuit signalen bij teamoverleggen en evaluatie/ onderzoek jaarplan 2021 ziet Noorderzorg dat het niet altijd even makkelijk is om passende activiteiten te organiseren en om bewoners bij activiteiten te betrekken. Om wel tegemoet te kunnen komen aan de wensen en behoeften van bewoners zal in 2022 worden ingezet op ondersteuning in deze met de GVP'ers en Breincoaches. De eerste aanzet voor een projectplan is gemaakt in

2021. In het komende jaar zal het plan uitgekristalliseerd worden (Q2) waarna de pilot kan starten in het najaar van 2022.

Noorderzorg heeft een dementievriendelijke contactclown. Een contactclown is een speciale clown voor bewoners met dementie, en betreft dus geen clown met ballonnen of een entertainer. Het doel van de contactclown is in de eerste plaats om contact te maken met mensen die daartoe op de normale cognitieve manier niet meer in staat zijn. De contactclown richt zijn aandacht op een bewoner of op een aantal bewoners tegelijk, improviseert met wat zich in het hier en nu afspeelt en gaat bewust mee in de wijze waarop de ander de situatie beleeft om van daaruit tot een spel te komen. De contactclown van Noorderzorg komt wekelijks op de Mieden en van Julsingha. Zodra de contactclown binnen is op een locatie ontstaat reuring, bewoners vinden het prachtig! Er wordt veel gelachen en enkele bewoners leven helemaal op.

Vanuit de kwaliteitsgelden is een wandelmedewerker aangesteld voor beide locaties. Door samen te wandelen, naar buiten te gaan en een frisse neus op te halen wordt een duidelijke samenhang gezien in het welzijn van onze bewoners.

Zinnvolle tijdsbesteding hangt, naast deze onderdelen, ook samen met familieparticipatie. Familieparticipatie is een van de onderzoeksprojecten van UNO UMCG, waarin Noorderzorg heeft geparticipeerd. De centrale vraag in dit onderzoek was: 'Wat mag je verwachten van familie in de zorg voor hun naaste?'. Het doel van het onderzoek is om inzicht te verwerven in de morele uitdagingen van familie en zorgmedewerkers in relatie tot familieparticipatie (1) en vervolgens het ontwikkelen en uitproberen van een actieplan om familieparticipatie (verder) te verbeteren (2). Uit het onderzoek zijn een aantal uitdagingen van de familie naar voren gekomen:

- Rondom opname: familie betreedt vaak een onbekende wereld. Dat kan onzekerheid met zich meebrengen. Wederzijdse verwachtingen worden niet altijd besproken;
- Contactmomenten: familie heeft behoefte aan informele contactmomenten met de zorg, maar voelt zich bezwaard hier aandacht voor te vragen;
- Belangen behartigen: familie vindt het vaak moeilijk om feedback te geven of wensen te uiten. Ze willen door het personeel niet 'lastig' gevonden worden;
- Achteruitgang gezondheid naaste: familie is vaak onbekend en onzeker over het verloop van de ziekte en omgang met naaste. Zorgmedewerkers vinden dat familie vaak overschatten wat hun naaste nog kan.

De volgende stap is het ontwikkelen en uitproberen van een actieplan waarbij aandacht is voor deze uitdagingen. De resultaten daarvan komen terug in het jaarverslag 2022.

4.5.c *Dementievriendelijke inrichting huiskamer en tuin*

Door het bewustzijn en de kennis over de impact van geluid op bewoners te vergroten kan de kwaliteit van de zorg verbeterd worden. In 2018/ 2019 is door UNO UMCG onderzoek uitgevoerd om de invloed van de geluidsinterventie met behulp van MoSART+ te onderzoeken. Resultaat is dat zorgmedewerkers in staat werden gesteld om over de geluidsomgeving te praten en verbeteringen door te voeren voor de bewoners, zoals het wegnemen van storende geluiden. Met de AcustiCare kunnen vervolgens positieve en plezierige geluiden toegevoegd worden die aangepast zijn aan de wensen van de bewoner. Noorderzorg participeert in dit traject.

In Van Julsingha is een projectplan geschreven om goede keuzes te maken in dagverlichting, aankleding en sfeer in het huis. Hierbij valt te denken aan beleefhoekjes en aandacht voor eten en drinken.

In 2021 heeft Noorderzorg vanuit de kwaliteitsgelden een tuinman aangesteld voor het verbeteren van onze tuinen, waarbij de tuinen dementievriendelijk zijn ingericht. De tuinman is actief betrokken bij bewoners en maakt met bewoners afspraken om samen tuintjes aan te leggen. Ook maken ze samen vogelhokjes en insectenhôtels. Het resultaat is dat onze bewoners graag naar buiten gaan om activiteiten te ondernemen, hiermee wordt het welzijn van onze bewoners vergroot.

4.5.d Aandacht voor eten en drinken

Afspraken over eten en drinken worden vastgelegd in het zorgplan. De contactverantwoordelijke bespreekt de wensen en behoeften van de bewoner over eten en drinken. Door middel van twee profiel vragenlijsten (mijn Positieve Gezondheid en 'mijn cliëntverhaal') worden de wensen in kaart worden gebracht. Door de aandacht op gebied van eten en drinken zien we dat zorgmedewerkers in gesprek gaan over kwaliteit van eten, de maaltijdbeleving en ambiance. Tevens wordt actief gekeken naar een eventueel verband tussen eten en drinken en decubitus. Dit komt onder andere naar voren in de vastgestelde zorgplannen en overdrachtsmomenten.

Binnen de Mieden wordt gewerkt met Meals on Wheels. Bewoners kunnen hierbij zelf kiezen wat ze willen eten. Het thuisgevoel wordt versterkt door gebruik te maken van eigen bestek. Daarnaast is het dagvers koken op de huiskamer op Kiek op Diek gerealiseerd, op het Proathoes wordt hierin samengewerkt met de medewerkers. Het gezamenlijk eten geeft ook hier een positief effect op de maaltijdbeleving.

Binnen van Julsingha zijn in 2021 stappen gezet ten aanzien van eten en drinken door samen te werken met de GVP'ers en Breincoaches. Hierbij wordt gekeken naar de wijze waarop eten en drinken wordt aangeboden. Op de huiskamers hebben de huiskamerassistenten een prominentere rol in het aanbieden van ontbijt aan de bewoners. In 2022 zal een ontwikkeling worden ingezet in het aanbieden van eten middels Meals on Wheels. Het jaarverslag 2022 zal inzicht geven in de resultaten.

Vanuit de indicatoren verpleeghuiszorg wordt ingezet op het vaststellen van voorkeuren voor eten en drinken. Onderstaand de uitkomst van deze indicator.

	van Julsingha (114 bewoners)	de Mieden (51 bewoners)
Voorkeuren voor bepaald eten en drinken	100	47
Voorkeuren omtrent het aanbieden van eten en drinken	93	47
Gewenste hulp bij eten en drinken	103	39

Voorkeuren voor tijd en plaats van eten en drinken	93	48
Anders...	0	6
Nee	10	2

4.5.e Covid- 19: welzijn versus veiligheid

Eind februari 2020 is het Covid- 19 virus vastgesteld bij enkele burgers in Nederland. Om verspreiding van het virus te voorkomen zijn vanuit landelijke richtlijnen (RIVM) diverse maatregelen getroffen. In 2021 kenden we twee lockdowns waarbij bezoek in mindere mate mogelijk was binnen de locaties. Dit betekende voor bezoekers, familie en naasten van bewoners en klanten dat tijdens de lockdowns maximaal 1 of 2 bezoeken mogelijk waren per dag. Noorderzorg heeft vanuit haar visie op Positieve Gezondheid en de kernwaarden Ruimte, Respect en Passie de mogelijkheden opgezocht om uitzonderingen te maken in schrijnende situaties en bij de stervensfase.

4.5.e.1 Kernteam Corona

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

Het Kernteam Corona heeft in 2021 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;
- Het samenstellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) voor zorgmedewerkers, bezoekers, bewoners en klanten;
- Inzet op protocollen specifiek gericht op hygiëne en infectiepreventie;
- Speciale noodboxen met daarin PBM in geval van een verdenking;
- Het bespreken van positieve en negatieve effecten op bewoners en klanten binnen de teams en het behandelteam.

4.5.e.2 Besmettingen op locaties

In 2021 is continue aandacht geweest voor klachten passend bij het Covid- 19 virus. Bij klachten werd uit voorzorg een bewoner of klant getest. Als daaruit bleek dat een bewoner of klant positief getest werd dan werd de betreffende afdeling gesloten voor bezoek en werden de daarvoor bestemde protocollen in werking gezet. Op van Julsingha zijn enkele bewoners besmet geraakt met het Covid- 19 virus. Op de Mieden hebben eind 2021 25 van de 33 bewoners Corona opgelopen. Ook tientallen hebben toen Corona opgelopen. De locatie is in deze periode voor bepaalde periode gesloten.

4.5.e.3 Impact op de bewoners

Het Covid- 19 virus heeft een behoorlijke impact gehad op de bewoners van de Mieden. Er was tijdelijk geen bezoek meer mogelijk. Bij bewoners met dementie brachten de

maatregelen rondom het virus verwarring, verdriet of (fysiek) onrust met zich mee. Daarnaast zijn in deze periode enkele bewoners overleden wat de impact op deze tijd nog meer heeft vergroot.

4.5.e.4 Impact op welbevinden

Bewoners met ernstige klachten lagen op hun bed in hun eigen appartement, zij mochten niet naar de huiskamer en familie en naasten mochten niet op bezoek komen, tenzij de bewoners echt snel achter uit gingen. Daarnaast is het voor bewoners met dementie lastig te begrijpen dat wanneer ze verkouden zijn, ze niet op de huiskamers mogen komen. Alle medewerkers van Noorderzorg hebben zoveel mogelijk het welbevinden van onze bewoners voorop gesteld, ook in deze tijd.

4.5.e.5 Impact op zorgmedewerkers

Zorgmedewerkers ervaren een grote impact op de besmettingen in de Mieden. Medewerkers die parttime werkten draaiden extra diensten en collega's van Noorderzorg Thuis en andere locaties sprongen bij waar mogelijk. De druk op de zorg was groot. Voordat een appartement werd betreden dienden de zorgmedewerkers zich te verkleden en nieuwe beschermende kleding aan te trekken. Dit maakt naast het emotionele impact, ook impact op de tijdsinzet. Emotionele impact omdat bewoners die al jaren binnen de Mieden woonden, persoonsgerichte zorg en ondersteuning kregen, van de ene op de andere dag er niet meer waren. Ook voor de huiskamerassistenten was de impact groot, door het Covid- 19 virus waren de activiteiten stilgevallen en mochten vrijwilligers tijdelijk niet meer op locatie komen.

4.6 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. De verplichte indicatoren zijn Advanced care planning, bespreken van medicatiefouten in het team en aandacht voor eten en drinken.

Noorderzorg heeft voor 2021 gekozen voor twee vrije keuze indicatoren: decubitus en continentie. De keuze is hiervoor gemaakt omdat het leerrendement zit in de gemeenschappelijkheid van de indicatoren. De combinatie continentie, 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 bewoners goed geïnformeerde keuzes kunnen maken ten aanzien van hun eet- en drinkgewoonten.

4.6.a 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 bewoner gekeken wordt waardoor op alternatieven kan worden ingezet.

In 2021 heeft Noorderzorg veel werk verricht ten aanzien van de overgang van de BOPZ naar de WZD. De implementatie die in 2020 is gestart is nog niet volledig afgerond. Mede door de extra werkdruk in de zorg vanwege het Covid- 19 virus. De WZD- commissie komt regelmatig bijeen, waarbij ook de onafhankelijke WZD-functionaris zitting heeft. De zorgplannen 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. In 2021 is extra ingezet op het sturen op kwaliteit en veilige zorg, deskundige medewerkers en de daaraan gerelateerde persoonsgerichte zorg aan bewoners.

In juli 2021 heeft de IGJ een themabezoek gehouden in van Julsingha. Het toezicht bezoek was onderdeel van het thematisch toezicht project van de Inspectie met als onderwerp de WZD. Op basis van het themabezoek is een rapportage opgesteld met daarin een aantal verbeterpunten. Deze verbeterpunten heeft Noorderzorg inmiddels vertaald naar een plan van aanpak. De uitvoering van het plan van aanpak zal in 2022 uitgezet worden.

Binnen het Leermanagementsysteem (LMS) wordt de e-learning WZD aangeboden. Alle zorgmedewerkers van Noorderzorg hebben deze gevolgd. Het effect is dat iedere zorgmedewerker de basiskennis van de WZD kent en daarop kan anticiperen.

4.6.b *Medicatieveiligheid*

Noorderzorg werkt volgens de veilige principes in de medicatieketen. 2021 heeft in het teken gestaan van volledige implementatie van beleid en procedures. Afgelopen jaar is extra aandacht geweest voor borging van het proces, is coaching on the job verricht door de kwaliteitsverpleegkundigen en is een e-learning module geopend in het LMS. De borging, coaching en scholing is continue onder de aandacht binnen Noorderzorg. Daarnaast is Medimo geïnstalleerd in ONS, het werken met Medimo wordt door de gebruikers als zeer positief ervaren.

4.7 **Leren en verbeteren van incidenten**

In 2019 is het beleid aandachtsvelders vastgesteld inclusief rolomschrijving per aandachtsgebied. 2020 zou het jaar van implementatie zijn, echter door het Covid-19 virus is de implementatie niet goed tot zijn recht gekomen. De implementatie van beleid is daarom opgepakt in 2021.

Incidenten worden in de diverse commissies besproken waarbij gekeken wordt naar het type incident en de oorzaak van het incident. Ook wordt een trendanalyse toegepast om tot verbetervoorstellen te komen.

In 2021 zijn per aandachtsgebied de huidige processen onderzocht. Daarbij zijn verschillende analyses gemaakt en in een rapportage verwerkt. In 2022 wordt een Veiligheidscommissie ingesteld. De rapportages per aandachtsgebied vormen de basis voor de bespreking in de veiligheidscommissie. Noorderzorg verwacht hiermee een kwaliteitsslag te kunnen maken in het leren en verbeteren van incidenten.

4.7.a *ARBO en een goed en veilig werkklimaat*

Noorderzorg vindt het welzijn van haar medewerkers belangrijk. Om die reden is eind 2021 een preventiemedewerker aangesteld. Noorderzorg anticipeert hiermee op de toekomstige zorgzwaarte ontwikkeling.

Een goed en veilig werkklimaat is meer dan alleen de juiste til- en transfertechnieken, het gaat verder. Zo is in 2021 een werving geweest voor Ergo coaches. Ergo coaches zijn zorgmedewerkers binnen Noorderzorg met een afgeronde scholing op gebied van Ergo. De scholing is gegeven door de fysiotherapeut van Noorderzorg. Daarnaast zijn in het

LMS van Noorderzorg e-learning modules toegevoegd over transfer- en tiltechnieken en over ergonomisch werken in het algemeen.

4.7.b *Veilig melden incidenten*

Noorderzorg rapporteert op het voorkomen van incidenten gerelateerd aan bewoners. Vanuit de MIC wordt onder andere melding gedaan van onveilige situaties met betrekking tot medicatie, vallen en agressie. Voor het melden van incidenten zijn MIC aandachtsvelders stevig gepositioneerd. 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.

Door een diepgaande analyse uit te voeren op kwantitatieve data en uit gesprekken met MIC aandachtsvelders, zijn verbeterpunten vastgesteld. Deze bevindingen zijn met de MIC-commissie inhoudelijk besproken. Met het doorvoeren van de verbeteringen is de verwachting dat de kwaliteit van de registraties verbeterd wordt en dat het methodisch werken op alle locaties eenduidig is.

In 2021 zijn 2054 MIC meldingen geregistreerd binnen de locaties de Mieden, van Julsingha, Hunsingoheerd en Noorderzorg Thuis. De meeste meldingen hadden betrekking op medicatie incidenten (1253). Als oorzaak werd vaak aangegeven dat medicatie vergeten was te geven of dat de medewerker vergeten was de medicatie af te tekenen. Het aantal agressiemeldingen is gelijk gebleven ten opzichte van 2021, procentueel zijn het aantal meldingen onder de categorie overig het snelste gestegen.

Aantal MIC meldingen in 2021 Noorderzorg totaal.

MIC meldingen (totaal 2054)	Aantal	Percentage
Medicatie incidenten	1253	61,0%
Valincidenten	597	29,0%
Agressie incidenten	41	1,9%
Overig	163	7,9%

4.7.c *Decubitus en preventie van decubitus*

Bij alle bedlegerige en immobiele bewoners wordt voorafgaand aan het MDO of familiegesprek de risicoscan uitgevoerd. Binnen de risicoscan is een huidletsel scan toegevoegd. De uitkomsten van deze scan, samen met de doelen en acties worden besproken in het MDO en opgenomen in het zorgplan. 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. Onderstaand schema toont de gradaties van decubitus aan.

Peildatum 01-01-2022 t/m 28-02-2022

Gradatie decubitus	Graad 1	Graad 2	Graad 3	Graad 4	Aantal bewoners
van Julsingha	1	3	1	0	122
de Mieden	0	2	0	0	51

4.7.d *Preventie van acute ziekenhuis opnamen*

Een acute ziekenhuisopname kan voor een bewoner negatieve 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 bewoner. Ze observeren, meten, rapporteren en treden in overleg met de bewoner, waarbij waar nodig het zorgplan tussentijds aangepast wordt. Door het actueel houden van de zorgplannen is altijd inzichtelijk welke zorg en ondersteuning de bewoner nodig heeft. Noorderzorg maakt in het kader van preventie van ziekenhuisopnamen gebruik van:

- Inzet van domotica, waaronder sensoren en personenalarmering;
- Actuele zorgleefplannen;
- Actuele MIC- registratie en afhandeling;
- Pro actieve risicosignalering;
- Structurele evaluatie en bijstelling van de zorgplannen;
- Actueel scholingsaanbod voor zorgmedewerkers.

4.7.e *Klachten*

In 2021 zijn vijf klachten gemeld bij de klachtencommissie van Noorderzorg. Eén klacht is gemeld bij de externe klachtencommissie. De klachten hadden betrekking op de zorg- en dienstverlening (5) en facilitair (1). Vijf klachten zijn naar volle tevredenheid van alle betrokkenen afgehandeld, één klacht is nog in behandeling.

4.8 **Leren en verbeteren van kwaliteit**

In het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden vijf thema's genoemd om te leren en te 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.

4.8.a *Lerend Netwerk*

Noorderzorg maakt deel uit van het Lerend Netwerk met Zorggroep Meander en de Leyhoeve Groningen. Op bestuurlijk niveau en vanuit stafafdeling kwaliteit hebben in 2021 meerdere bijeenkomsten plaatsgevonden. In 2021 zijn digitale overleggen ingezet en is het kwaliteitsplan 2021 van de organisaties besproken. Ontwikkeling staat in 2022 centraal.

4.8.b *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 en kent vijf kennisthema's: probleemgedrag, pijn, functioneren en welbevinden, medicatieveiligheid, samenwerken in de 1e lijn en zorgethiek. Noorderzorg participeert in het kennisthema zorgethiek. Het kennisthema zorgethiek ontwikkelt handvatten voor het omgaan met morele dilemma's rondom persoonsgerichte zorg.

4.8.c *Kwaliteitsmanagementsysteem*

Het kwaliteitsmanagementsysteem is in 2021 opnieuw beoordeeld door een extern bureau. De externe audits hebben in dit jaar hybride plaatsgevonden vanwege de maatregelen rondom het Covid-19 virus. Hybride in de vorm van digitale en fysieke

gesprekken. Bijna alle facetten van Noorderzorg zijn aan bod geweest. De audit heeft geresulteerd in een aantal verbeterpunten die in 2022 verder uitgewerkt zullen worden.

De kern van het kwaliteitsmanagementsysteem wordt gevormd door het continu samen leren en verbeteren van kwaliteit door gebruik te maken van de PDCA cyclus. Het krijgt steeds meer gestalte binnen Noorderzorg, en daar zijn we trots op.

4.8.d *Kwaliteitsplan, verbeterparagraaf en kwaliteitsverslag*

Ieder jaar wordt een (kwaliteits)jaarplan opgesteld voor alle onderdelen van Noorderzorg. In het jaarplan wordt een ontwikkelingsparagraaf opgesteld per onderdeel. Deze paragraaf geeft inzicht in de in te zetten stappen voor verbetering van kwaliteit op gebied van zorg- en dienstverlening en welzijn voor onze bewoners en klanten en op ondersteuning voor de medewerkers.

Het jaarverslag wordt jaarlijks opgesteld en wordt gezien als hét document waarin we terugkijken op het afgelopen jaar. Door de inzet van het jaarverslag kijkt Noorderzorg waar we staan, en waar we eventueel nog op kunnen verbeteren. Het jaarplan en jaarverslag zijn in samenwerking met de locatiemanagers, medewerkers, behandelaren. De CR en OR adviseren over deze documenten. De bestuurder stelt de documenten vast.

4.8.e *Zorgmonitor*

Het dashboard voor efficiënter werken met (zorginhoudelijke) informatie is de zorgmonitor. In 2021 zijn de eerste stappen gezet om kwantitatieve gegevens aan de betreffende locaties te koppelen door maand- en kwartaalrapportages. De rapportages zijn besproken met de betreffende (locatie)managers, wat heeft geresulteerd in verbeterpunten op team en locatieniveau.

4.8.f *Scholing: leren en ontwikkelen*

Organisatie breed wordt scholing 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. De locatiemanagers hebben te allen tijde inzicht in de afgenomen en behaalde scholingen per medewerker.

Bij Noorderzorg kunnen medewerkers zich ontwikkelen door het volgen van opleidingen, trainingen en workshop. Een workshop over zwachtelen is daarvan een voorbeeld. Noorderzorg werkt met interne praktijkopleiders en werkbegeleiders. Ook wordt kennis met elkaar gedeeld. Daarnaast is de stafafdeling Leren en Ontwikkelen gestart met de verdere ontwikkeling van de inzet van praktijkopleiders, werkbegeleiders en leercoaches.

4.8.g *Ervaren kwaliteit*

De ervaren kwaliteit van bewoners en klanten is voor Noorderzorg van groot belang. Het is de basis om van te leren en verbeteren. Het onderzoek wat in 2021 opgepakt zou worden, is door het Covid- 19 virus niet goed tot zijn recht gekomen. Noorderzorg zal in 2022 starten met het gebruik van CareRate voor het ophalen van clienttevredenheid.

4.8.h *Clientervaringen*

Noorderzorg meet de ervaren kwaliteit om inzicht te krijgen in wat de klant écht nodig heeft. Zij gebruikt hiertoe onderstaande instrumenten.

4.8.h.1 *Clienttevredenheidsonderzoek (CTO)*

In het najaar van 2021 is een CTO uitgevoerd. De uitkomsten van deze onderzoeken zijn in 2021 besproken met de teams.

Doordat er meerdere onderzoeken zijn afgenomen in 2021 heeft Noorderzorg een mooie overlap gezien in de resultaten en in het verbeterpotentieel.

Onderstaand een korte opsomming van de cijfers welke zijn gepresenteerd aan alle medewerkers, bewoners en (interne) toezichhouders van Noorderzorg.

Onderstaand de uiteenzetting voor van Julsingha en de Mieden

	van Julsingha	de Mieden
Uitgevraagde vragenlijsten	102	47
Aantal ingevulde vragenlijsten	46	16
Respons percentage	45%	33%
Gemiddelde aanbeveling	7,4	8,2
Cijfer locatieniveau	7,4	8,3
Cijfer medewerkers	7,9	8,6

Verbeterpotentieel is vastgesteld op het nog meer gezien worden in de persoonlijke context en zinvolle tijdsbesteding. Hiertoe is inmiddels een plan van aanpak opgesteld. De resultaten hiervan zullen terugkomen in het jaarverslag 2022.

Daarnaast zijn ook positieve punten naar voren gekomen. Voor beide locaties zijn dat basisveiligheid, wooncomfort, schoon en verzorgd lichaam en omgeving en zingeving.

4.8.h.2 *Waardigheid en Trots op Locatie (WOL)*

In 2018 en 2019 hebben de Mieden en Hunsingoheerd ondersteuning gehad vanuit het traject Waardigheid en Trots. Dit traject is afgerond in 2019. Waardigheid en Trots op Locatie is een vervolg hierop. Het is een ondersteuningsprogramma vanuit Thuis in het Verpleeghuis. In 2021 heeft Noorderzorg de WOL-scan afgenomen voor locatie de Mieden en van Julsingha. Deze scan bestond uit het afnemen van vragenlijsten door bewoners, naasten en familie, mantelzorgers, medewerkers en de (Centrale) Cliëntenraad.

Op basis van de uitkomsten zijn WOL-gesprekken gevoerd met delegaties van de betreffende locaties. Tijdens deze gesprekken konden de resultaten van de scan besproken worden. Daarnaast leverden deze gesprekken een eerste aanzet op in de ondersteuningsvraag voor beide locaties. De ondersteuningsvraag ligt op het gebied van cultuur. Onze (zorg)medewerkers zijn gemotiveerd in hun werk en weten wat ze doen, wel zien we door de vele veranderingen in zorglandschap, in de organisatie en op teamniveau dat het culturele aspect niet overal dezelfde invulling kent. Om nog meer te kunnen focussen op het lerend vermogen zal Noorderzorg in 2022 een ondersteuningstraject aangaan door de inzet van methodieken. Het jaarverslag 2022 geeft de uitkomsten van dit traject.

Onderstaand de uiteenzetting voor van Julsingha en de Mieden

	van Julsingha	de Mieden
Uitgevraagd vragenlijsten	106	47
Percentage deelnemende bewoners, naasten en familieleden	28%	64%
Percentage deelnemende medewerkers	40%	27%
Percentage bewoners inclusief behandeling	66%	28%
Aantal bewoners psychogeriatric	20	29
Aantal bewoners somatisch	70	16

4.9 Gebruik van informatie en hulpbronnen

Het kwaliteitskader onderscheidt de volgende thema's als het gaat om 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.

De onderdelen gebouwde omgeving, materialen en hulpmiddelen en facilitaire zaken is elders in dit jaarverslag al beschreven.

4.9.a Gebruik van informatie

Elke verpleeghuisorganisatie dient vanuit het kwaliteitskader tenminste één maal per jaar informatie over cliëntervaringen te verzamelen en te gebruiken als erkend instrument. In 2021 is hiervoor de uitvraag van de WOL scan toegepast.

Tevens dient elke verpleeghuisorganisatie in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid ten minste één maal per jaar de gemiddelde totaalscore van ZorgkaartNederland aan te leveren. De gemiddelde totaalscore is gebaseerd op zes vragen van ZorgkaartNederland. In 2021 heeft Noorderzorg alle bewoners (vanaf ZZP4) en hun naasten en familieleden benaderd voor het plaatsen van waarderingen op Zorgkaart Nederland. Dit heeft geleid tot de volgende resultaten.

Zorgkaart Nederland	de Mieden	van Julsingha
Aantal waarderingen	8	11
Gemiddelde waardering	8,9	7,9

Het aantal waarderingen bleef in 2021 achter. Dit had onder meer te maken met de uitvraag voor WOL en de CTO, die ook in 2021 plaatsvonden.

4.9.b CTO

In 2021 is een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) intramuraal afgenomen. De uitkomsten staan vermeld in paragraaf 4.7.h.1.

4.9.c CarenZorgt en contact met familie

Het ECD is gekoppeld aan CarenZorgt, een instrument om contacten tussen zorgmedewerkers, bewoners en klanten, familie of mantelzorgers te bevorderen. Het aantal actieve gebruikers intramuraal in 2021 is vastgesteld op 87%, extramuraal op 58%. Hier zijn wij trots op!

4.9.d Technologische hulpbronnen

Noorderzorg is actief op het gebied van innovatie en ontwikkeling. In 2021 heeft de projectleider zorgtechnologie deelgenomen aan een GZA werkgroep aangaande zorgtechnologie en eHealth. Daarnaast heeft Noorderzorg voortgeborduurd op de ingezette ontwikkelingen door tilliften met rijondersteuning en aankleedhulpen aan te schaffen. Dit zijn slimme oplossingen om de arbeidsomstandigheden te verbeteren en de dagelijkse fysiek (over)belasting te verminderen wat gezien wordt als innovatie.

4.9.e Administratieve organisatie en interne controles

Jaarlijks worden audits afgenomen in het kader van de AO/IC. In 2021 is een procesbeschrijving vastgesteld waarin alle onderdelen zijn beschreven die van toepassing zijn. Noorderzorg heeft hierin geanticipeerd op de wetswijziging naar de Wtza.

4.10 Risicomanagement

Het doel van risicomanagement is om ervoor te zorgen dat risico's tijdig worden onderkend en de impact ervan kan worden ingeschat, zodat niet alleen op een effectieve manier op risico's kan worden gereageerd, maar ook de voorspelbaarheid verhoogt van de organisatie.

Noorderzorg heeft hiervoor in 2020 diverse sessies gehouden met diverse stakeholders over risico's die Noorderzorg loopt. Noorderzorg heeft de volgende 3 risico's benoemd welke Noorderzorg het hardst zullen raken indien zij zich voordoen. Deze risico's zijn opgenomen in een risico-matrix. Bovendien heeft de RvT in 2021 de risico's die Noorderzorg loopt beoordeeld vanuit haar toezichhoudende rol.

- ICT

In 2020 is een start gemaakt met de actualisatie van de ICT-systemen en het gebruik daarvan aan de hand van een uitgebreide ICT-visie. Het moderniseren van het ICT-landschap van Noorderzorg krijgt daarom de komende jaren de nodige aandacht. Mede door verouderde systemen en het gebruik van verschillende platformen was het ook noodzakelijk de ICT-infrastructuur en softwareprogramma's te vervangen en te optimaliseren. Nadat in 2020 het Strategisch ICT beleidsplan was opgesteld is in 2021 begonnen met de implementatie van de Moderne Werkplek bij het kantoorpersoneel. Het is de bedoeling de Moderne werkplek in 2022 uit te breiden naar het zorgpersoneel. Bij de implementatie van de moderne werkplek onder het kantoorpersoneel waren we ontevreden over de wijze waarop wij door onze externe partner ondersteuning kregen.

De verdere uitrol van het project Moderne Werkplek zullen we daarom op andere wijze gaan invullen dan we in 2021 hebben gedaan.

- **Krappe arbeidsmarkt**

Dit risico treft niet alleen Noorderzorg maar de gehele sector. Noorderzorg neemt deel aan een noordelijk samenwerkingsverband (RAAT) van alle zorgaanbieders, zorgkantoor en onderwijs om aan gemeenschappelijke oplossingen en projecten te werken. Wat daarnaast een belangrijke rol kan spelen in het vasthouden en vinden van gekwalificeerd personeel is goed werkgeverschap. In 2021 is begonnen met de ontwikkeling van beleidsinstrumenten om medewerkers vast te houden. Door Corona is de beleidsontwikkeling nog niet afgerond en heeft er ook geen implementatie plaatsgevonden. Dit zal in 2022 worden afgerond. Hiermee streeft Noorderzorg naar het reduceren van het verzuim, het verloop en het aantrekkelijk maken van instroom van nieuwe medewerkers. De krapte in de zorgsector is inmiddels een belangrijke topic voor politieke partijen en vraagt om een landelijke en regionale aanpak dat grotendeels buiten onze invloedssfeer plaatsvindt.

- **Harmonisatie in relatie tot ontwikkelcapaciteit**

Nog steeds is er sprake van niet optimale processen in sommige bedrijfsonderdelen van Noorderzorg. In 2021 zijn we er niet in geslaagd de harmonisatie af te ronden, mede als gevolg van uitval door Corona. In 2022 zal de harmonisatie worden afgerond.

5 Kwaliteitskader wijkverpleging

5.1 Wijkverpleging

Wijkverpleging wordt in het kwaliteitskader omschreven als een team van verpleegkundigen, verzorgenden en helpende plus dat zich richt op individuele verpleging en verzorging, en 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.

5.1.a Noorderzorg Thuis

Noorderzorg Thuis verleent vanuit Noorderzorg de wijkverpleging met twee teams (Delfzijl en Uithuizen). Noorderzorg Thuis werkt vanuit het kwaliteitskader wijkverpleging en conformeert zich hiermee aan de gestelde eisen. Tevens conformeert Noorderzorg Thuis zich aan de gestelde kernwaarden van Noorderzorg, Ruimte, Respect en Passie.

De wijkverpleging wordt 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. Wanneer het nodig is wordt specialistische zorg ingezet zoals (complexe) wondzorg, dementiezorg met ondersteuning van de (wijk)verpleegkundige of casemanager dementie en palliatief terminale zorg door de palliatief verpleegkundige.

5.1.b Positieve Gezondheid

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. Er wordt gewerkt met een zorgplan deels geïntegreerd met de zes pijlers van Positieve Gezondheid in combinatie met het OMAHA (classificatie) systeem.

In 2021 is een werkgroep Positieve Gezondheid gestart met als doel volledige integratie van de zes pijlers. Het onderzoek heeft aangetoond dat de zes pijlers in OMAHA kunnen worden geïntegreerd. In 2022 zal dit worden opgepakt.

In 2021 zijn medewerkers ook individueel gecoacht in het denken, toepassen en documenteren van zorgplannen en ECD's volgens de pijlers van Positieve Gezondheid. Zodoende wordt het sociale domein en de verschillende sociale netwerken van de klant vroegtijdig gesignaleerd en benut. Individuele medewerkers zijn in 2021 tevens gecoacht op het maken van zorgplannen, formuleren van doelen en kwalitatief goed rapporteren.

5.1.c Contactverantwoordelijke in hun kracht

De contactverantwoordelijke informeert klanten en mantelzorgers actief over de mogelijkheden van respijtzorg en individuele begeleiding voor overbelaste zorg. Middels het vaststellen van doelen in het zorgplan wordt hierop geacteerd. Respijtzorg is in 2021 niet ingezet, wel is zorg aan familie bij overbelaste mantelzorgers ingezet. Hierbij valt te denken aan kortdurende opvang van de klant zodat de overbelasting van de

mantelzorger kon worden voorkomen, dagbesteding of de inzet van een IB'er (interne begeleider). Daarnaast wordt door de contactverantwoordelijke actief ingezet op preventieve zorg. Hierbij wordt eens per kwartaal het gesprek gevoerd met de klant en mantelzorger. Dit is een mooie ontwikkeling die voortgezet wordt in de komende jaren.

5.1.d *Coaching in soft skills*

In 2021 heeft Noorderzorg Thuis actief ingezet op ontwikkeling van soft skills van de zorgmedewerker. Ze zijn daarbij gecoacht in het voeren van het goede gesprek en gespreksvaardigheden. Tijdens de reguliere zorgmomenten en casuïstiek bespreking krijgen zorgmedewerkers coaching aangeboden door de coördinerende wijkverpleegkundige. Het resultaat is dat zorgmedewerkers in gesprek gaan met de klant en familie. De profiel vragenlijsten RIE en Arbocheck wordt hierbij benoemd als een goede methodiek. Dit is een mooi resultaat.

5.1.e *Bevoegd en bekwaam*

In 2021 was als doel gesteld om scholingscarroussels in te zetten. Dit betekent dat per kwartaal scholingen aangeboden worden voor toetsing zodat alle medewerkers bevoegd en bekwaam blijven. Door het Covid-19 virus is dit onderdeel niet goed tot zijn recht gekomen. Noorderzorg Thuis heeft hier actief op ingespeeld door in kleine groepen dit zelf in gang te zetten en gebruik te maken van de skillslab. Staf afdeling Leren en Ontwikkelen rapporteert aan de manager Noorderzorg Thuis het percentage van afgeronde scholingen en toetsingsmomenten per kwartaal.

5.1.f *Vaste aanspreekpunt*

In 2020 is vanuit de PREM naar voren gekomen dat Noorderzorg Thuis een verbeterpotentieel heeft in het maken van afspraken over een vaste aanspreekpunt voor de klant en familie. In 2021 is dit vormgegeven waardoor klanten en hun naasten en zorgmedewerkers weten wie de contactverantwoordelijke is, hierbij wordt ingestoken op een langdurige zorgrelatie.

5.1.g *Basisveiligheid*

De basisveiligheid voor klanten en medewerkers is van groot belang voor goede uitvoering van de zorg- en dienstverlening. Noorderzorg Thuis hanteert hierin een actief beleid. Vanuit de MIC zijn regelmatig overleggen waarbij ingestoken wordt op analyses van de MIC-meldingen en het beschrijven van verbeteringen. Daarnaast vindt 6- wekelijks bespreking met het team plaats waar de uitkomsten worden besproken. Het effect is dat het aantal MIC-meldingen verlaagd is in 2021.

Wanneer er aanleiding is voor het invullen van een MIM, vindt er een gesprek plaats met de betreffende medewerker. In het gesprek wordt gekeken op basis van de melding hoe een betreffende situatie in de toekomst kan worden voorkomen. Het effect hiervan is dat de medewerker zich meer bewust wordt van de situatie en er preventief gehandeld kan worden. Tevens wordt vanuit de preventieve sfeer gekeken welke zorgmedewerker het beste past bij een ondersteuningsvraag.

De profiel vragenlijsten Arbocheck en RIE zijn verweven in het ECD. De Arbocheck wordt eens per half jaar afgenomen in de thuissituatie van de klant waarbij ingestoken wordt op het geven van adviezen aan de klant of mantelzorger. De adviezen zijn vaak te bundelen

tot valgevaar, een te volle (onoverzichtelijke) woning of een advies over schoeisel. Bij klanten met beginnende dementie wordt daarnaast ook gekeken naar de brandveiligheid en beheer eigen medicatie (BEM).

In 2021 is ingezet op technologische innovatie door het aanbieden van een aankleedhulp, en een methodiek om klanten van de grond te halen wanneer ze gevallen zijn.

5.1.h *Casemanagement dementie*

Vanuit Noorderzorg Thuis wordt nauw samengewerkt met casemanagement dementie. In 2021 is ingezet op de samenwerking tussen de regie houdende functie van de contactverantwoordelijke en de casemanager dementie. Met als resultaat dat er duidelijke structuur is in de overlegvormen en de casemanager dementie ook bij plaatsingsoverleggen aanwezig is. Zodoende kunnen we vanuit de eerste contacten in de extramurale setting de intramurale setting erbij betrekken. Het effect is dat de doelen beter op elkaar aansluiten in het zorgplan en dat er actief ingezet wordt op de juiste zorg en ondersteuning op het juiste moment. Daarnaast worden casemanagers dementie uitgenodigd om bij overleggen met de coördinerende wijkverpleegkundigen aanwezig te zijn, zodat casuïstiek bespreking mogelijk wordt gemaakt.

5.1.i *Leren en ontwikkelen aandachtsvelders*

Noorderzorg Thuis heeft aandachtsvelders wondzorg en palliatieve zorg. In 2021 is onderzoek gedaan of de aandachtsvelders een opleiding kunnen volgen zodat ze hun specialistische kennis over kunnen dragen aan collega's. Het resultaat is dat er in 2022 een opleiding wordt ingezet voor de betreffende aandachtsvelders. Daarnaast wordt op gebied van wondzorg een ontwikkeling ingezet met betrekking tot Smart Glass.

5.1.j *Leidraad herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging*

In 2021 zijn de beschreven onderdelen van de leidraad opgepakt en uitgewerkt in samenwerking met zeven andere zorgorganisaties. Zo is gekeken welke samenwerking tot stand zou kunnen komen, wat de nieuwe zorgprofielen betekenen voor de samenwerking, hoe de integratie van de sociale kaart eruit ziet en de daaraan gerelateerde doorverwijsfunctie.

5.2 **Locatie Husingoheerd**

Husingoheerd is een wonen met een plus locatie in Uithuizen, waar zorg en dienstverlening van Noorderzorg in de buurt is. Er zijn zorgappartementen en aanleunwoningen voor zelfstandig wonen met thuiszorg en huishoudelijk ondersteuning vanuit de WMO met Noorderzorg Diensten Thuis BV. Ook bestaan een aantal kortdurend verblijf appartementen voor onder andere eerstelijnsverblijf. Eerstelijnsverblijf kan worden ingezet bij revalidatie na een operatie. Tevens wordt tijdsbesteding aangeboden binnen locatie Husingoheerd. Het kwaliteitskader wijkverpleging is leidend voor deze locatie.

5.2.a *Ken de klant*

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

zorgplan 'mijn positieve gezondheid'. Klanten met een ZVW-indicatie hebben een zorgplan volgens de OMAHA methodiek waarin Positieve Gezondheid is opgenomen.

In 2021 is extra aandacht geweest in het echt leren kennen van de klant, er zijn meerdere methodieken die dit ondersteunen, zoals het voeren van het goed gesprek. Tijdens coaching door de kwaliteitsverpleegkundige is actief gekeken naar hoe het gesprek plaats vindt, en welke verbeterpotentieel het brengt voor een contactverantwoordelijke. Door actief het goede gesprek aan te gaan met de klant blijft de klant in regie.

5.2.b *Juiste zorg op het juiste moment*

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

Doelmatigheid van zorg speelt hierin een grote rol. In 2021 zijn hierover afspraken gemaakt en vindt coaching één op één plaats. Monitoring van de betreffende afspraken vindt plaats binnen teamoverleggen. Het effect is doelmatige zorg- en ondersteuning voor de klant, waarbij de klant in regie blijft.

5.2.c *Onbegrepen en complex gedrag*

Kennis van onbegrepen en complex gedrag bij klanten is voor zorgmedewerkers van wezenlijk belang. Klanten voelen zich immers sneller Thuis bij een zorgmedewerker die afgestemd is op dat wat de klant laat zien en graag wil. In 2021 is Noorderzorg gestart met scholing vanuit Zorg in Orde, in totaal zijn er drie trainingen gegeven. Na de training gaven de zorgmedewerkers aan voldoende handvatten te hebben gekregen om om te gaan met onbegrepen en complex gedrag. Monitoring van het bieden van de juiste zorg en bejegening heeft een blijvend karakter vanuit de rolvulling van de kwaliteitsverpleegkundige, waarbij coaching mogelijk is met de GVP'er en Breincoach.

5.2.d *Kortdurende zorg/ eerstelijns verblijven*

Hunsingoheerd biedt kortdurend verblijf en eerstelijnszorg met twee appartementen. En betreft laagcomplexe zorg. In 2021 zou onderzoek gedaan worden naar de inzet van palliatief terminale zorg in een eerstelijnsverblijf. Door het Covid- 19 virus is dit onderdeel niet goed tot zijn recht gekomen, doorontwikkeling vindt plaats in 2022.

5.2.e *Wet Zorg en Dwang (WZD)*

De uitvoering van de WZD is alleen van toepassing voor de locaties waar WLZ zorg wordt verleend en is derhalve niet van toepassing voor Hunsingoheerd.

5.2.f *Inbedding leren en verbeteren van incidenten*

Kwaliteit van zorg gaat uit van het lerend vermogen van de organisatie. Het lerend vermogen kan verbeterd worden door het melden van incidenten en de daaropvolgende analyse van gegevens. In 2021 is hiervoor de eerste aanzet gemaakt door het instellen van een veiligheidscommissie. Onderwerpen als medicatieveiligheid, MIC, WZD, mondzorg en wondzorg zijn onderwerp van gesprek. Door vanuit de veiligheidscommissie overkoepelend te kijken naar deze onderwerpen en incidenten wordt op pro actieve wijze invulling gegeven aan het maken van trendanalyses en worden overkoepelende adviezen gegeven. Doorontwikkeling van de veiligheidscommissie staat centraal in 2022.

5.2.g *Verbeterparagraaf*

5.2.g.1 *Geboden zorg*

Om duidelijkheid te geven aan medewerkers, klanten en mantelzorgers is in 2021 een eerste aanzet gedaan om in- en exclusie criteria te beschrijven. In 2022 zal dit verder worden ontwikkeld.

5.2.g.2 *Aanstellen kwaliteitsverpleegkundige*

In het eerste halfjaar van 2021 is een kwaliteitsverpleegkundige aangesteld. Het effect hiervan is dat er meer diepgang in de materie is en coaching op de werkvloer wordt ingezet.

5.3 *Noorderzorg Diensten Thuis B.V.*

Noorderzorg Diensten Thuis B.V. is een dochteronderneming van Noorderzorg. Klanten van Noorderzorg Diensten Thuis BV. ontvangen huishoudelijke ondersteuning welke door de WMO van de gemeenten het Hogeland en Eemsdelta geïndiceerd wordt. Het kwaliteitskader verantwoorde zorg en wijkverpleging is leidend voor de werkzaamheden voortvloeiend uit Noorderzorg Diensten Thuis B.V.

5.3.a *Professionele kwaliteit*

In 2021 zijn enkele meldingen binnengekomen van medewerkers wanneer een klant signalen vertoonde van (beginnende) dementie, wanneer medicatie niet ingenomen werd, of bij lichamelijke verwaarlozing. De meldingen zijn vanuit Noorderzorg Diensten Thuis BV. gecommuniceerd naar de betreffende gemeente of collega instelling. Daarnaast zijn de signalen besproken met de klant en naaste of familie van de klant. Deze vorm van signalering is erop gericht om tijdig in te zetten van de juiste ondersteuning aan de klant zodat de klant langer thuis kan wonen, in zijn of haar vertrouwde omgeving. Hieruit blijkt dat de medewerkers van Noorderzorg Diensten Thuis BV. een professionele houding hebben en kwalitatief goed hun werkzaamheden uitvoeren.

Daarnaast is de meldcode huiselijk geweld ook van toepassing binnen de huishoudelijke ondersteuning. In 2021 zijn geen meldingen binnengekomen met betrekking tot huiselijk geweld. De medewerkers zijn geschoold en hebben inzicht in de te nemen stappen in geval van huiselijk geweld. Medewerkers zijn zich bewust van de te nemen stappen.

5.3.b *Klachten*

Voor de huishoudelijke ondersteuning geldt dat ieder kwartaal een overzicht van binnengekomen klachten bij de gemeente wordt aangeleverd. In 2021 zijn geen officiële klachten geuit. Daar waar ontevredenheid was over de inzet van Noorderzorg Diensten Thuis B.V. zijn gesprekken gevoerd met de betreffende klant en diens naaste of familielid. Deze gesprekken zijn naar tevredenheid van alle betrokkenen afgerond.

5.3.c *Welzijn*

Welzijn is binnen Noorderzorg Diensten Thuis BV. een belangrijk speerpunt. Medewerkers zijn zich bewust van de normen en waarden van hun klanten. Zodoende kan op constructieve wijze rekening gehouden worden met de wensen en behoeften van de klant. Om het welzijn van de klant te kunnen meten, zal in 2022 een vragenlijst worden ontwikkeld om dit onderdeel mee te nemen in de evaluatiemomenten.

Naast deze mooie ontwikkeling was het de bedoeling om een welzijnskalender of activiteitenkalender te introduceren. Door de maatregelen rondom het Covid- 19 virus is dit niet goed tot zijn recht gekomen. De kaders voor welzijn en de daaraan gerelateerde dagbesteding zullen in 2022 vorm krijgen, op basis daarvan wordt een verdere ontwikkeling in gang gezet, waarbij de welzijnskalender of activiteitenkalender deel van uit zal maken.

Welzijn van de klant hangt voor een groot deel ook samen of er gewerkt wordt met vaste medewerkers. In 2021 is dit zoveel mogelijk gerealiseerd, waarbij als kanttekening genomen dient te worden dat de maatregelen rondom het Covid- 19 virus voor een klein onderdeel hier debet in zijn geweest. Wanneer het niet mogelijk was om met vaste medewerkers te werken, is dit besproken met de betreffende klant, waarbij invallers ook zoveel mogelijk een vaste aanspreekpunt waren voor de klanten.

5.3.d *Positieve Gezondheid*

Positieve Gezondheid is een visie die ook binnen Noorderzorg Diensten Thuis B.V. tot uiting komt. De invulling hiervan is passend bij de WMO, uitgaande van de praktische handelingen en indicatie voor de huishoudelijke ondersteuning die uitgevoerd worden.

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

De jaargesprekken binnen Noorderzorg Diensten Thuis BV. worden afgenomen middels het spinnenweb van Positieve Gezondheid. Door de maatregelen rondom het Covid- 19 virus hebben er geen jaargesprekken plaatsgevonden in 2021. Wel heeft Noorderzorg Diensten Thuis B.V. ingezet op het voeren van gesprekken buiten de jaargesprekken om. Het mooie van het voeren van gesprekken vanuit het kader van Positieve Gezondheid is dat er meer aandacht is voor de medewerker, de gesprekken hebben meer diepgang waardoor het welzijn van de medewerker wordt vergroot.

5.3.e *Ruimte voor leren en verbeteren*

Ruimte voor leren en verbeteren is ook onderdeel van het werken bij Noorderzorg Diensten Thuis B.V. Voor medewerkers van Noorderzorg Diensten Thuis BV. wordt gewerkt aan het hebben van de juiste handvatten om om te gaan met klanten met (beginnende) dementie. De eerste aanzet is gedaan in 2021. In 2022 zullen de GVP'ers presentaties geven aan de medewerkers van Noorderzorg Diensten Thuis BV..

In 2021 is tevens ingestoken op kennisvergroting op het gebied van dementie, waarbij aandacht is geweest voor communicatieve vaardigheden en houding en gedrag (bejegening). In 2022 zal dit verder worden doorontwikkeld door het aanbieden van e-learning modules gericht op de scholingswensen, zoals e-learning rondom Arbo, het goede gesprek en een e-learning vanuit Zorgvoorbeter over dementie.

Personeel

6.1 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.

6.2 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Noorderzorg werkt met vaste teams die zorg leveren aan een vaste groep bewoners. De teams werken met een basisrooster, waarbij op intensieve zorgmomenten altijd twee zorgmedewerkers aanwezig zijn. Er is altijd 24/7 een verpleegkundige bereikbaarheid en beschikbaarheid. In uitzonderlijke gevallen wanneer 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, met daarin een ergotherapeut, fysiotherapeut en een verpleegkundig specialist in opleiding.

6.3 Verzuim

Noorderzorg heeft de ambitie uitgesproken vitaliteit op de kaart te zetten en hier vorm en inhoud aan te geven. Een onderdeel hiervan is de verzuimaanpak. We willen tevreden, gemotiveerde en gezonde medewerkers met de juiste persoon op de juiste plek. We willen het verzuim verminderen waarbij we uitgaan van 'ziek worden is geen keuze; verzuimen is (beïnvloedbaar) gedrag' In december 2021 is Noorderzorg overgestapt naar een andere arbodienst.

Het gemiddelde verzuim binnen Noorderzorg over 2021 is hoog, namelijk 9,3 %. Er is sprake van een grote stijging ten opzichte van voorgaande jaren. Dit is met name gelegen in Covid-19.

6.4 Leren en Ontwikkelen

Binnen Noorderzorg ontwikkelen medewerkers zich door het volgen van (verplichte) opleidingen, trainingen en workshops. We werken met interne praktijkopleiders, werkbegeleiders en vanaf februari 2022 ook met leercoaches en we delen kennis met elkaar. Ook werkt Noorderzorg samen met verschillende externe partijen als RAAT om vorm te geven aan het leren en ontwikkelen.

Noorderzorg participeert in RAAT binnen de actielijn 3, opleiden en ontwikkelen. Binnen dit traject is in 2020 een projectleider zorgtechnologie aangesteld. Vanuit actielijn 4 heeft de projectleider in 2021 de cursus 'Implementatie digitale zorg' afgerond en heeft Noorderzorg deelgenomen aan twee pilots: inzet technologie bij valpreventie (deze pilot loopt nog) en Digitaal Vaardig: ontwikkelen van een plan van aanpak, inclusief trainingsmiddelen (ook deze pilot loopt nog). De uitkomsten van deze pilots komen terug in het volgende jaarverslag.

In 2021 is Noorderzorg gestart met een Digiclub, waarbij digicoaches zijn aangesteld. De digicoaches hebben een opleiding afgerond op gebied van digitaal werken. Noorderzorg voorziet hiermee in de vraag om medewerkers op laagdrempelige wijze te ondersteunen in de digitale vaardigheid.

In 2021 is besloten te gaan werken met Leercoaches. De eerste leercoaches zijn gestart in februari 2022. Een leercoach steunt medewerkers in de kennisontwikkeling en loopt mee in de teams in de dagelijkse praktijk. Een leercoach stimuleert het leren en ontwikkelen

door gericht vragen te stellen aan de medewerkers. De leercoach is er voor iedereen en werkt integraal in de organisatie en is er voor individuele- en teamontwikkeling.

In het najaar 2021 is het Strategisch beleid leren en ontwikkelen vastgesteld. In de komende jaren zal dit beleid verder worden uitgewerkt.

Financiën

7.1 Algemeen financieel beleid

De zorg- en dienstverlening van Noorderzorg wordt bekostigd vanuit de Wet Langdurige zorg (WLZ), Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Daarnaast ontvangt Noorderzorg PGB-gelden en middelen vanuit subsidies. Het financieel beleid is erop gericht dat alle kosten en opbrengsten worden toegerekend aan de Business Units, waarbij er een onderscheid wordt gemaakt tussen zorg- en vastgoedexploitatie. Noorderzorg heeft intern een rendementseis gesteld van 2%. Deze eis geldt voor zowel de zorg- als voor de vastgoedexploitatie.

7.2 Risicobeheer financiële instrumenten

De spelregels omtrent het gebruik van financiële instrumenten wordt bepaald door het Treasury statuut. Naast het Treasury statuut is er een ondergrens vastgesteld voor de liquiditeit. Noorderzorg beschikt ultimo 2021 over voldoende liquide middelen. Door de maandelijkse liquiditeitsanalyse en de meerjarenbegroting en liquiditeitsbegroting worden beschikbare en noodzakelijke liquide middelen op elkaar afgestemd. Tevens heeft Noorderzorg een minimum bepaald voor de liquiditeiten. De liquiditeiten dienen minimaal tweemaal te voorzien in de maandelijkse loonkosten.

De prijs- en kredietrisico's voor Noorderzorg zijn beperkt. Er wordt gewerkt met vaste leveranciers en prijzen welke over het algemeen voor 1 jaar vastliggen. De afnemers van diensten zijn voor meer dan 85% zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeenten. Dit zijn solvabele partijen.

7.3 Beschrijving positie op balansdatum

Het resultaat van Noorderzorg zoals gepresenteerd in de jaarrekening wordt beïnvloed door een aantal omvangrijke kostenposten. Hieronder is het genormaliseerde resultaat van Noorderzorg weergegeven.

Overzicht bijzondere posten en impact op het resultaat 2021	
Resultaat 2021	-85.000
Voorziening 45+ regeling	283.000
Herbeoordeling project moderne werkplek	193.000
Genormaliseerd resultaat	391.000

In het jaar 2020 is de CAO voor de sector VVT tijdelijk verlengd inclusief een aantal nieuwe artikelen. Eén van de artikelen gaat in op de mogelijkheid voor medewerkers die 45 jaar in de sector hebben gewerkt, waarvan 20 jaar in een zwaar beroep, om op kosten van de werkgever vervroegd uit te kunnen treden. Door Coziek is voorgeschreven dat VVT-instellingen op basis van dit artikel een voorziening in de jaarrekening dienen op te nemen. Noorderzorg heeft haar personeelsbestand beoordeeld op medewerkers welke voldoen aan de criteria zoals vermeld in het desbetreffende artikel. Op basis van deze beoordeling is de totale voorziening in één keer gevormd.

Zoals aangegeven in paragraaf 4.9 is in 2021 besloten het project moderne werkplek anders vorm te gaan geven. In 2020 zijn de kosten samenhangend met dit project geactiveerd als onderhanden werk. Naar aanleiding van het besluit zijn de kosten welke samenhangen met het project beoordeeld en heeft er een afwaardering plaatsgevonden.

Een eerste blik op de resultatenrekening 2021 doet vermoeden dat de bedrijfsopbrengsten niet veel veranderd zijn. De totale opbrengsten 2021 zijn met ongeveer € 200.000 gestegen ten opzichte van 2020. Een nadere blik op de toelichting geeft echter een ander beeld. In de overige bedrijfsopbrengsten is de subsidie in het kader van de Zorgbonus verwerkt. Over 2020 was de subsidie € 1.135.000 en over 2021 € 440.000. Op het moment dat de opbrengsten worden gecorrigeerd voor deze subsidie is er sprake van een stijging van de opbrengsten met € 895.000. Deze stijging wordt met name gerealiseerd binnen de WLZ. Deze stijging wordt o.a. veroorzaakt door het feit dat Noorderzorg ook voor 2021 een hoger tarief heeft kunnen afspreken met het Zorgkantoor. Ook is de realisatie van het kwaliteitsbudget gestegen.

De relatie tussen de personeelskosten en de opbrengsten zorgprestaties en subsidies is gedaald van 81,1% over 2020 naar 80,2% over 2021. Met dit percentage sluit Noorderzorg meer aan bij het gemiddelde in de VVT-sector van 77,1% (2020 gemiddelde). Dit is conform de acties zoals beschreven in de voorgaande hoofdstukken.

De solvabiliteit uitgedrukt als 'eigen vermogen gedeeld door balanstotaal' wordt dit jaar sterk beïnvloed door de zorgbonus. Zowel de ontvangen zorgbonus over 2020 als 2021 zijn in 2021 uitbetaald. De zorgbonus betreft een netto uitkering welke wordt verrekend via de werkkostenregeling. Hierdoor staat er nog een schuld in de jaarrekening gepresenteerd voor het afwikkelen van de werkkostenregeling. Deze bonus heeft geen resultaatseffect maar heeft wel effect op het balanstotaal (kortlopende schuld). Als gevolg hiervan is de solvabiliteit licht gedaald naar 20,6%. Op het moment dat het balanstotaal wordt gecorrigeerd voor de zorgbonus en de voorziening doorbetaling na 45 dienstjaren bedraagt de solvabiliteit van Noorderzorg 24,8%.

De liquiditeit is licht gestegen van 1,2 (2020) naar 1,3 (2021). Hiermee voldoet Noorderzorg nog steeds aan de landelijke norm van een liquiditeit groter dan 1. De debtcoverage ratio van Noorderzorg over 2021 is 1,75. Bovenstaande ratio's voldoen aan de afspraken zoals gemaakt met de ING.



Jaarrekening