



Noorderzorg, Altijd Thuis!

Kwaliteitsplan 2023

Opdrachtgever
Noorderzorg

Auteurs
Staf kwaliteit

Versie
definitief

Uithuizen
27 januari 2023

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Profiel van de organisatie	6
2.1	Missie	6
2.2	Visie	6
2.3	Kernwaarden	6
2.4	Bewoners en klanten van Noorderzorg	6
2.5	Vier pijlers	6
2.6	Typen zorgverlening	7
2.7	Verdeling ZZP en VPT/ MPT per locatie	8
2.8	Leeftijdsverdeling per locatie	8
3	Profiel personeelssamenstelling	10
3.1	Verdeling zorgverleners en vrijwilligers op basis van niveau en functie	10
3.2	Ratio personeelskosten versus opbrengst	10
3.3	Strategisch personeelsbeleid	10
4	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	12
4.1	Ken je bewoner: warme overdracht	12
4.2	Positieve Gezondheid in het ECD	12
4.3	Dementievriendelijk wonen en werken	13
4.4	Doelmatigheid van zorg	13
5	Wonen en Welzijn	15
5.1	Zinvolle en gevarieerde tijdsbesteding	15
5.2	Zingeving en ethische dilemma's	15
5.3	Familie participatie, inzet vrijwilligers en mantelzorgers	16
5.4	Wooncomfort en aandacht voor eten en drinken	16
5.5	Wonen en services	16
5.6	Eten en drinken	16
5.7	Inkoopbeleid	16
5.8	Kwaliteitsborging schoonmaak en linnendienst	16
5.9	Covid- 19: welzijn versus veiligheid	17
6	Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning	18
6.1	Borging kwaliteit van zorg en ondersteuning	18
6.2	Wet Zorg en Dwang (Wzd)	18
6.3	Medicatieveiligheid	18
6.4	Vrije keuze indicatoren verslagjaar 2023	18
6.5	Leren en verbeteren van incidenten	19
6.6	Infectiepreventie en antibioticaresistentie	19
7	Leren en ontwikkelen	20
7.1	Beschikbare kennisbronnen	20
7.2	Ervaringen bewoners	20
7.3	Leren van elkaar en in de praktijk	20
7.4	Lerend Netwerk	20
7.5	UNO UMCG	21

7.6	Waardigheid en Trots op Locatie (WOL).....	21
7.7	Efficiënter werken met een dashboard	21
7.8	KIK- V: efficiënter werken met data.....	21
7.9	Reflectie, leren en ontwikkelen	21
7.10	Samenwerking deskundigheidsbevordering en kennisontwikkeling.....	21
7.11	Ergo- coaches	22
7.12	Leercoaches en kwaliteitsverpleegkundigen	22
8	Leiderschap, governance en management.....	23
8.1	Visie op zorg en kernwaarden	23
8.2	Rol en positie interne organen en toezichthouders	23
8.3	Verankeren ZorgAdviesRaad (ZAR)	24
9	Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel).....	25
9.1	Zorgmedewerkers en specialisten	25
9.2	RAAT (Regionale Aanpak Arbeidsmarkt Tekorten)	25
9.3	Bevoegde en bekwame zorgmedewerkers.....	25
9.4	Woonassistenten	25
9.5	Stageplaatsen.....	26
9.6	Kennisvergroting: Expertisecentrum Eemsdelta	26
10	Hulpbronnen, omgeving en context	27
10.1	Locatie en woonomgeving: nieuwe woonconcepten	27
10.2	Technologische hulpbronnen	27
10.3	Technologisch hulpmiddel	27
10.4	Moderne werkplek.....	27
11	Informatiebronnen	28
11.1	Clientervaringen (ZorgkaartNederland).....	28
11.2	CarenZorgt	28
11.3	Technologie.....	28
11.4	CareRate.....	28
12	Kwaliteitskader wijkverpleging	29
12.1	Doorontwikkeling Noorderzorg Thuis op locatie.....	29
12.2	Samenwerking met interne projectgroepen	29
12.3	Leidraad herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging	29
12.4	Positieve Gezondheid in OMAHA	29
12.5	Contactverantwoordelijk en coördinerende wijkverpleegkundigen	29
12.6	Deskundigheidsbevordering	29
12.7	Doorontwikkeling Casemanagement dementie	29
13	Husingoheerd	30
13.1	Nieuw woonconcept Husingoheerd	30
13.2	Eigenaarschap	30
13.3	Technologie en innovatie.....	30
13.4	Visie op productiviteit.....	30
14	Ontwikkelingsplannen Noorderzorg	31
14.1	Organisatie brede ontwikkelen.....	31



14.2 Locatie de Mieden	32
14.3 Locatie van Julsingha	33

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2023 van Noorderzorg. Noorderzorg is een organisatie die zich inzet voor wonen, welzijn en zorg voor ouderen in Noord- Groningen. Binnen de locaties voor verpleegd wonen (de Mieden, Uithuizermeeden en van Julsingha, Delfzijl) en wonen met een plus (Hunsingoheerd, Uithuizen) leveren wij zorg- en dienstverlening aan ouderen met een lichte tot zware zorg- en ondersteuningsvraag. Tijdsbesteding/ activiteitenbegeleiding en welzijnswerk, Noorderzorg Thuis (wijkverpleging) en diensten en services in en om onze locaties completeren het geheel. Dit maakt mogelijk dat onze bewoners en klanten zo lang mogelijk hun eigen leven blijven leven, ook wanneer zij zorg en ondersteuning van ons nodig zijn. Wij zijn Altijd Thuis in de gemeenten het Hogeland en Eemsdelta.

Dit kwaliteitsplan beschrijft wat Noorderzorg in 2023 gaat doen om de kwaliteit van zorg nog meer te verbeteren. Het mondt uit in geformuleerde acties en verbeterpunten waarbij eigenaarschap hoog in het vaandel staat. Noorderzorg vindt een integrale benadering in de zorg- en dienstverlening heel belangrijk. Om die reden zullen de kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging als onderlegger worden toegepast.

Noorderzorg werkt vanuit de visie op Positieve Gezondheid, omdat welbevinden zoveel meer is dan alleen niet ziek zijn. Positieve Gezondheid wordt gezien als het vermogen je aan te passen en regie te voeren in het licht van sociale, fysieke en emotionele uitdagingen in het leven.

De essentie is om iemand in regie van het eigen leven te laten blijven. Uitgangspunt zijn de zes pijlers van Positieve Gezondheid van Machteld Huber.



Om bovenstaande te kunnen realiseren zijn op hun taak toegeruste deskundige en betrokken medewerkers nodig die eigenaar zijn van hun vak. Daarbij is iedereen optimaal en passend opgeleid voor het werk wat ze doen en hun rol daarin. Ons streven is dat medewerkers zodanig gemotiveerd zijn dat zij hun vak vanuit intrinsieke motivatie zelf bijhouden.

Het koersplan 2021- 2023 is naast de strategische koers ook een onderlegger voor daar waar we binnen onze zorg- en dienstverlening in de komende jaren aan willen werken. Naast het koersplan zal dit kwaliteitsplan uitvoering geven aan de ingezette lijn vanuit 2022 welke we een vervolg gaan geven in 2023, dit is samengevat in een reisplan.

Door de uitdagingen in 2022 binnen Noorderzorg hebben we ervoor gekozen de plannen die in 2022 niet goed hun recht zijn gekomen, in 2023 een goed vervolg te geven. Deze plannen vindt u dan ook terug in dit kwaliteitsplan.

Profiel van de organisatie

2.1 Missie

De ouderenzorg is in beweging en Noorderzorg beweegt actief mee. De focus verschuift 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. Daarnaast stellen we hoge eisen in het samen leren en ontwikkelen van onze kwaliteit van zorg en dienstverlening. Samen met bewoners en klanten, medewerkers, mantelzorgers, familie, naaste(n), vrijwilligers en andere interne en externe betrokkenen.

2.2 Visie

Met respect en persoonlijke aandacht is Noorderzorg benieuwd wat ertoe doet in het laatste deel van het leven van onze bewoner en klant. Wij hebben respect voor verdriet en gevoel van verlies wanneer iemand op één van de moeilijkste momenten in het leven moet verhuizen, en doen ons best om een veilige en warme plek te creëren waar de bewoner en klant zichzelf kan zijn en thuis voelt. Bewoners en klanten krijgen de gelegenheid hun eigen ruimte in te nemen, in de mogelijkheid een thuis te creëren en wij respecteren de (on)mogelijkheden die een bewoner en 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, klant en het werk. Iedere medewerker krijgt de kans zijn talenten in te zetten en te groeien als individu in kennis en ervaring. 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.

Iedereen op elke locatie doet mee en doet ertoe. Dit doen we door te investeren in de relatie naar onze bewoner en klant, onze naaste collega's, de relaties in en tussen teams en tussen de locaties. Daarnaast krijgen onze medewerkers en managers in de clusters hun eigen verantwoordelijkheid en dus een bepaalde mate van vrijheid hoe binnen de kaders van het koersplan, reisplan en kwaliteitsplan de ruimte kan worden gezocht om de doelen te realiseren. Uiteraard kunnen er situaties voordoen dat de gegeven kaders onvoldoende ruimte bieden om (acute) problemen aan te pakken. Dan gaan we met elkaar in overleg om binnen het totaal van Noorderzorg daarvoor oplossingen te vinden, het samen doen.

2.3 Kernwaarden

Onze kernwaarden Ruimte, Respect en Passie krijgen hierdoor meer betekenis. Daarbij geven wij Altijd Thuis wanneer dat van ons gevraagd wordt. Deze integrale benadering geeft waarde aan onze besturingsfilosofie.

2.4 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 bij Noorderzorg kunnen wonen met een WLZ- indicatie (met of zonder behandeling). Ook kunnen bewoners en klanten vanuit wonen met een plus (ZVW en WLZ- MPT of VPT) zelfstandig huren met wijkverpleging en ondersteuning vanuit de WMO. Ondersteuning vanuit de WMO kan hierbij gericht zijn op zinvolle tijdsbesteding en individuele begeleiding.

2.5 Vier pijlers

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

1. Bewoners en klanten voelen zich Altijd Thuis met Noorderzorg;

2. Medewerkers zijn gemotiveerd en weten wat ze doen;
3. Ons huishoudboekje is op orde;
4. Wij zijn goed in samen- werken.

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

2.6 Typen zorgverlening

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

- Verpleeghuiszorg (24 uren zorg en ondersteuning en woonzorg) op locatie van Julsingha en de Mieden. Inclusief zorgverlening op basis van de WZD;
- Zelfstandig wonen (wonen met een plus) met servicepakket en/ of wijkverpleging op locatie Husingoheerd;
- VPT of MPT (WLZ en ZVW) in een wonen met een plus locatie en aanleunwoningen;
- Kortdurende zorg en – verblijf en logeren op alle locaties;
- Individuele begeleiding, begeleiding groep, begeleiding maaltijden;
- Palliatief terminale zorg;
- Wijkverpleging in de gemeente het Hogeland en Eemsdelta;
- Casemanagement dementie.

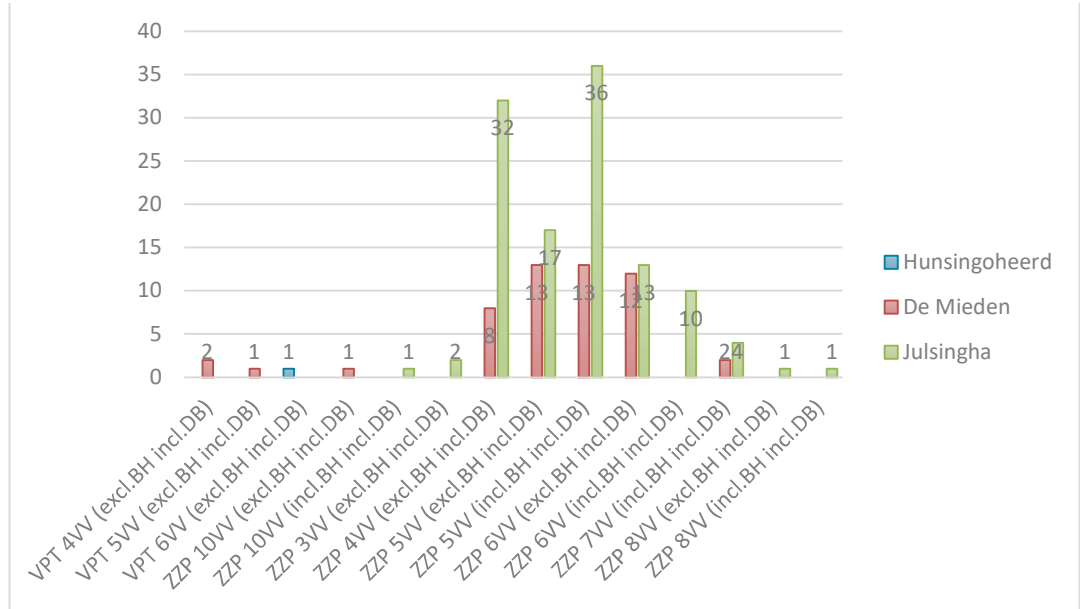
Aantal bewoners met en zonder behandelindicatie, peildatum oktober 2022

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

¹ 69 klanten ZVW, 15 klanten WLZ waarvan 7 VPT en 8 MPT

2.7 Verdeling ZZZ en VPT/ MPT per locatie

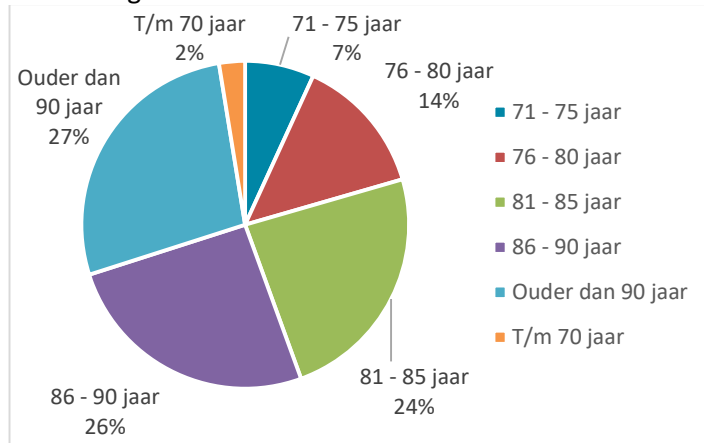
Peildatum oktober 2022.



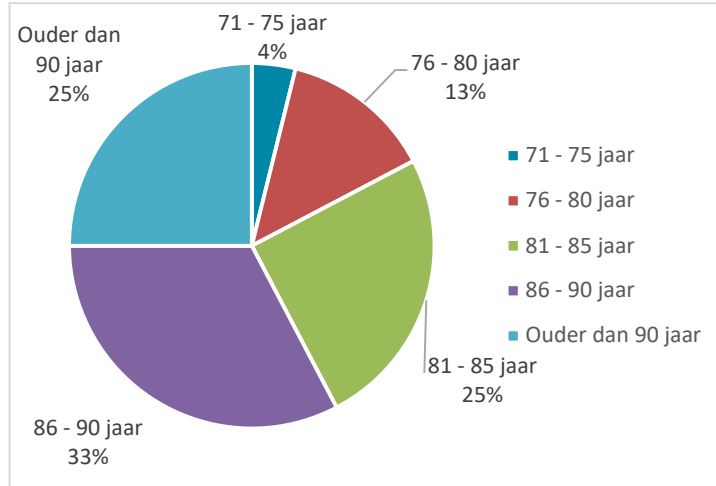
2.8 Leeftijdsverdeling per locatie

Peildatum oktober 2022.

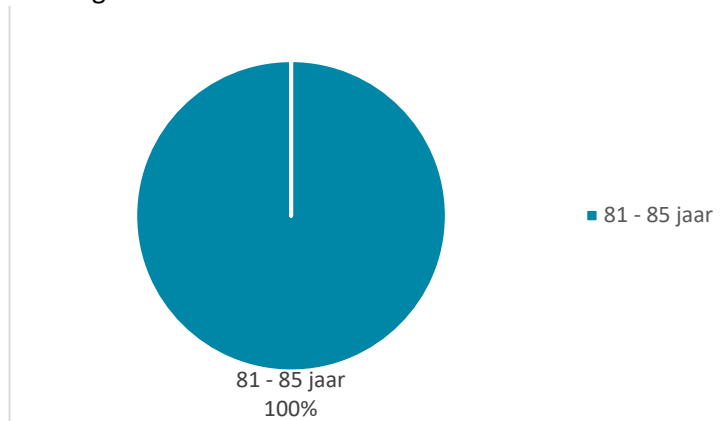
Van Julsingha



de Mieden



Husingoheerd



Profiel personeelssamenstelling

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning krijgt vorm in het contact tussen de zorgprofessional en de bewoner/ klant en diens naaste. Cruciaal hierin is de bewoner/ klant te leren kennen en een relatie op te bouwen. Goed luisteren, kijken en praten met de bewoner/ klant zelf en diens naaste om samen te bepalen wat goed is in de huidige situatie, maatwerk dus. Dit is alleen mogelijk met de inzet van juiste medewerkers met de juiste competenties die nodig zijn in relatie tot de professionele standaarden.

Door een goede afstemming te creëren in de verdeling van de zorgverleners en tijdig aan te sluiten bij in-, door-, en uitstroom kan Noorderzorg die zorg verlenen daar waar de bewoner/ klant behoefte toe heeft.

3.1 Verdeling zorgverleners en vrijwilligers op basis van niveau en functie

Peildatum 1 oktober 2022

Functieniveau	de Mieden	van Julsingha	Hunsingoheerd	Noorderzorg Thuis Delfzijl	Noorderzorg Thuis Hogeland	WMO dagbesteding	Organisatiebreed
niv 1	4,93	11,83	0,2	0	0	4	
niv 2	5,6	28,93	2,23	0,67	0		
niv 3	20	43,4	11,3	6,14	5,73	10,7	
niv 4	4,3	8,55	3,45	1,3	0,28		
niv 5	2,17	1,56		0,45	0		
niv 6	1,56	1,67	1,56	1,95	0,67		
Activiteitenbegeleiding							
Leerlingen en stagiaires (aantallen)	23	40	14	7	3		
Behandelaren							5,11
Instroom (aantallen)	22	30	9	3	0	0	
Uitstroom (aantallen)	21	41	8	4	1	1	
Doorstroom (aantallen)							55
Facilitair (aantallen)	16	57	5				
Ondersteuning (aantallen)	1	6	1				
W&S (aantallen: coördinatoren, inkoop etc.)							7
Administratie en staf (zorgadministratie/ financiële administratie, P&O, kwaliteit)							27
Bestuur en MT (aantallen, incl. (locatie)managers)							12

3.2 Ratio personeelskosten versus opbrengst

Peildatum 1 oktober 2022		
Totaal aantal FTE	195,66	100%
Inzet uitzendkrachten/ PNIL		0.94%
Kosten uitzendkrachten/ PNIL		2.99%
Zorg/ client- ratio FTE (gemiddelde)	163	
FTE/ client- ratio		1,2%

3.3 Strategisch personeelsbeleid

Onze medewerkers zijn het kapitaal van Noorderzorg. Noorderzorg wil een aantrekkelijke werkgever zijn voor haar medewerkers. Wij willen graag dat iedere medewerker zich thuis voelt bij Noorderzorg door de kernwaarden betekenis te geven en deze integraal door te vlechten in het (te ontwikkelen) (personeels)beleid. De kaders voor het strategisch personeelsbeleid wordt opgesteld in 2023 voor de duur van minimaal drie jaar. Uitwerking van het strategisch beleid vindt jaarlijks plaats.

3.3.a Strategische personeelsplanning

In 2023 gaat Noorderzorg aan de slag met strategisch personeelsplanning, een instrument om de personele uitdagingen voor de lange termijn in kaart te brengen, zodat

we effectief en gericht kunnen sturen op een optimale bezetting binnen de teams en afdelingen van Noorderzorg in de toekomst. De visie op strategische personeelsplanning geldt voor de minimale duur van drie jaar en is de basis om gericht beleid te (door) ontwikkelen op het gebied van instroom, doorstroom én behoud van personeel. Door in te zetten op strategische personeelsplanning kunnen we goede afstemming en verdeling creëren van zorgmedewerkers.

3.3.b Strategische samenwerking met de Arbodienst

Noorderzorg zal in 2023 de samenwerking met de Arbodienst- verlener verder optimaliseren. Het uiteindelijke doel is om het ziekteverzuim in 2023 met minimaal 2% te verlagen ten opzichte van het gemiddelde ziekteverzuim van het voorgaande jaar. Voor de lange termijn (opvolgende jaren) zal in samenwerking met de Arbodienst ingezet worden op minimale verlaging van het ziekteverzuim met 1% tot in 2025.

Meer aandacht voor (preventief) (ziekte)verzuim, waaronder gerichte begeleiding en ondersteuning voor zowel medewerkers als leidinggevenden moet er toe leiden dat minder medewerkers gaan uitvallen.

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 voor de klant: compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt daarbij betrokkenheid en deskundigheid van de organisatie om zorgmedewerkers zoveel mogelijk te ondersteunen in het uitvoeren van zijn/ haar werk en daarmee de kwaliteit van leven van de klant te optimaliseren.

Bij Noorderzorg wordt gewerkt vanuit de gedachte van Positieve Gezondheid, omdat welbevinden zoveel meer is dan alleen maar niet ziek zijn. Welbevinden gaat over hoe iemand kwaliteit van eigen leven ervaart. Om te kunnen realiseren dat bewoners hun leven zo optimaal mogelijk kunnen leven is het van wezenlijk belang dat we weten wat de wensen en behoeften zijn van de bewoners.

4.1 Ken je bewoner: warme overdracht

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint met goed weten wie iemand is en wat er voor hem of haar toe doet. Gehoord en gezien worden is voor iedereen belangrijk. Het gesprek tussen de bewoner en de zorgmedewerker vormt de basis van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, maar ook in het goed leren kennen van de bewoner en diens naaste. Dit proces start al voordat de bewoner komt wonen bij Noorderzorg.

Vanuit de pilot warme overdracht (2022), welke doorgang vindt naar 2023, is gekeken naar het huidige proces van komen wonen bij Noorderzorg. Eind 2022 is een procesbeschrijving opgesteld om te komen tot een volwaardige samenwerking binnen de muren zodat een bewoner en diens naaste goed geïnformeerd worden, de overgang van thuis wonen en wonen bij Noorderzorg soepel verloopt en de verantwoordelijkheden voor de zorgmedewerkers duidelijk omschreven zijn. Uitwerking van het proces zal in 2023 vorm en inhoud krijgen.

Daarnaast is het zorgplan altijd leidend voor de persoonsgerichte zorg en ondersteuning. De contactverantwoordelijken vullen samen met de bewoner, diens naasten en/of mantelzorgers het 'mijn cliëntprofiel' in waarbij specifieke aandacht uitgaat naar dementie en complex gedrag. Informatie van dit gesprek wordt gedeeld met de GVP'ers (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric) en de Breincoaches wanneer de bewoner de diagnose dementie heeft en/of complex gedrag vertoont.

Ambitie 2023

Doel: warme overdracht vindt 100% plaats in samenwerking met de contactverantwoordelijke, de bewoner en diens naaste.

Resultaat: de bewoner en diens naaste voelen zich gehoord en gezien en men is tevreden over de inzet van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

Effect: alle bewoners die naar een locatie van Noorderzorg verhuizen beschikken over een ingevuld 'mijn cliëntprofiel' waarbij de eigen regie van de bewoner voorop staat.

Evaluatie doelstelling: terugkoppeling vindt plaats in de kwartaalrapportage waarop (bij)gestuurd kan worden.

4.2 Positieve Gezondheid in het ECD

Wij werken vanuit de visie van Positieve Gezondheid. Het gebruiken van een zorgleefplan vanuit de visie van Positieve Gezondheid is voor de zorg en ondersteuning aan onze

bewoners een belangrijk hulpmiddel. In 2023 blijven wij onze aandacht hier op vestigen door medewerkers te coachen in het goed gebruik maken van de pijlers van Positieve Gezondheid in het ECD.

4.3 Dementievriendelijk wonen en werken

Noorderzorg wil zich profileren als dementievriendelijke organisatie waarbij wij kijken naar een integraal geheel. Zoals dementievriendelijke tuinen, bewegingsvrijheid en de focus op belevingsgerichte zorg.

De dementievriendelijke tuinen van Noorderzorg bieden naast de kleurige bloemen en mooie vogels en insecten voldoende beweging voor de bewoners en hun naasten. Daarnaast zijn de tuinen ingericht om de motoriek te stimuleren en de sociale contacten te verbeteren. De tuinman van Noorderzorg draagt zorg voor goed onderhouden tuinen waarbij de visie op dementievriendelijke inrichting van de tuinen niet uit het oog verloren wordt.

Daarnaast zijn in 2022 grote stappen gezet ten aanzien van de invoering van een onderdeel van de Wet zorg en dwang (Wzd). Het betreft het onderdeel open deuren. Om op de juiste wijze uitvoering te geven aan bewegingsvrijheid voor al onze bewoners zullen de deuren van de gesloten afdeling open gesteld worden volgens een plan. Dit zal onder andere plaatsvinden door bewoners van de huidige (gesloten afdeling) te observeren wanneer een bepaalde deur geopend wordt. Daarnaast zal Noorderzorg in de toekomst het wonen aanbieden in gemengde vorm. Bewoners met dementie krijgen hierdoor de vrijheid om samen met bewoners zonder dementie te wonen binnen de verpleeghuizen van Noorderzorg.

Haimstee (huiskamer) zal voor de Mieden een grote factor spelen ten aanzien van de inzet van open deuren en bewegingsvrijheid voor al haar bewoners. In van Julsingha zullen de huiskamers ook een grote rol spelen. De betreffende locaties zullen bewoners, hun naasten, vertegenwoordigers, medewerkers en leden van de (Centrale) Cliëntenraad hiervan continu op de hoogte houden.

Onder paragraaf 4.1 is uitleg gegeven hoe wij onze bewoner en diens naaste optimaal zullen leren kennen. In 2021 is een start gemaakt met de rolinvulling van de GVP- er en de Breincoach. Deze ervaringen en resultaten zullen meegenomen worden in de eerste aanzet van een plan om de visie op dementievriendelijk wonen en werken vast te stellen.

Ambitie 2023

Doel: vaststellen plan van aanpak dementievriendelijk wonen en werken in samenwerking met zorg en welzijn, 100% afgerond in Q1 2023.

Resultaat: bewoners en medewerkers van Noorderzorg weten wat dementievriendelijk wonen en werken betekent en dragen dit ook uit.

Effect: de inrichting van de locaties zijn gericht op dementievriendelijke toepassingen, zoals camouflage deuren, looplijnen en veilige inrichting van tuinen. Daarnaast weten onze zorgmedewerkers hoe te denken en te handelen vanuit de dementievriendelijke benadering en bejegening.

4.4 Doelmatigheid van zorg

In 2022 is een harmonisatietraject gestart ten aanzien van de wijze waarop indicaties aangevraagd worden. Hierop volgend heeft Noorderzorg in 2022 een indicerende



verpleegkundige aangesteld en is beleid opgesteld. Zodoende zijn de indicaties blijvend op orde. Daarnaast zal door staf Kwaliteit per kwartaal een audit vanuit de OA/IC uitgevoerd worden waarbij monitoring van het ingezette beleid wordt geëvalueerd.

Wonen en Welzijn

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

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

5.1 Zinnvolle en gevarieerde tijdsbesteding

Tijdsbesteding is bedoeld om structuur te bieden en een zinnvolle invulling van de dag te geven. Daarbij helpt het om de zelfstandigheid waar mogelijk te vergroten. Het gaat hier om structurele activiteiten onder professionele begeleiding.

Kwaliteit van leven hangt mede samen met een zinnvolle dag. Een volwaardig programma binnen de tijdsbesteding en huiskamers draagt daaraan bij. Welzijn en zorg wordt daarbij aangeboden vanuit de vraag en behoefte van de bewoners. Hierbij wordt gefocust op zinnvolle tijdsbesteding en activiteiten in relatie tot de uitvoering van de Wzd en bewegingsvrijheid voor bewoners met dementie.

Ambitie 2023

Doel: visievorming is in de maand januari 2023 100% afgerond, waarna in de maand februari het visiedocument wordt opgesteld en het proces tot besluitvorming wordt ingezet.

Resultaat: Noorderzorg biedt zinnvolle en gevarieerde tijdsbesteding zeven dagen per week aan waarbij de invulling van groepsbegeleiding centraal staat.

Effect: elke bewoner binnen het verpleeghuis ervaart een zinnvolle en gevarieerde tijdsbesteding van de dag, ook in de weekenden. Zinnvolle tijdsbesteding voor klanten in de wijk of WMO is vijf dagen per week beschikbaar.

5.2 Zingeving en ethische dilemma's

Bij palliatieve zorg in de laatste levensfase komen levensvragen vanuit spiritualiteit en zingeving meer op de voorgrond te liggen. In 2022 heeft een zelfevaluatie palliatieve zorg plaatsgevonden, de uitkomsten hiervan vormen de basis voor de verder uit te zetten stappen in 2023. Dit door inhoud te geven aan zingeving, ethiek en moreel beraad als ook samenwerking met het Netwerk Palliatieve Zorg Provincie Groningen en een werkbare implementatie van het zorg-pad stervensfase waarbij het kwaliteitskader palliatief terminale zorg leidend is.

Ambitie 2023

Doel: in Q1 wordt visie op palliatief terminale zorg beschreven.

Resultaat: bewoners en naasten zijn tevreden over de inzet van palliatief terminale zorg binnen de locaties, mede door de invoering van het zorg-pad stervensfase.

Effect: het streven is palliatieve zorg naar een hoger niveau te brengen waar de bewoner samen met zijn familie kan samenzijn en verblijven en waar men volwaardig en in rust kan sterven.

5.3 Familie participatie, inzet vrijwilligers en mantelzorgers

Familieparticipatie en inzet van vrijwilligers is onlosmakelijk verbonden met wonen en welzijn binnen Noorderzorg. Noorderzorg zet zich in het komende jaar in op vaste vrijwilligers voor ontmoetingsplekken en de huiskamers waarbij men voldoende inzetbaar is bij de diverse activiteiten.

Ambitie 2023

Doel: In Q2 is het vrijwilligersbeleid vastgesteld.

Resultaat: optimale samenwerking en kennisdeling voor en door vrijwilligers zodat vernieuwing plaatsvindt gericht op het welzijn van onze bewoners

Effect: optimale positionering van Noorderzorg als welzijnsorganisatie voor ouderen.

Onze mantelzorgers zijn van grote waarde. Zij kennen onze bewoners goed en weten wat er speelt. De ervaring leert dat mantelzorgers graag actief betrokken zijn bij de zorg en welzijn van onze bewoners. Noorderzorg wil hier doorlopend op inzetten. De eerste aanzet op beleid voor mantelzorgondersteuning en beleid voor mantelzorgers is ingezet in 2022, uitwerking en inhoud wordt hier in 2023 aan gegeven.

5.4 Wooncomfort

Comfortabel wonen voor onze ouderen in de locaties de Mieden en van Julsingha, daar zijn wij dagelijks mee bezig. Hierbij valt te denken aan een schoon en verzorgd lichaam en kleding. De basis ligt in de zorgleefplannen, daarin is beschreven wat de behoefte is van de bewoner. Vanuit de dienstverlening biedt Noorderzorg het wassen van kleding aan, dit in afstemming met de bewoner en diens naaste.

5.5 Wonen en services

Onze belangrijkste opdracht voor 2023 is het wonen voor onze bewoners naar een nog hoger kwalitatief niveau te brengen. De woon-/werk- en leefomgeving is veilig en ziet er verzorgd en goed uit. Afdeling Wonen en Services heeft hierin een belangrijke bijdrage. De medewerkers van deze afdeling ondersteunen het primair proces bij het uitvoeren van hun kerntaken, namelijk zorg bieden aan onze ouderen.

5.6 Eten en drinken

Bewoners binnen het woonconcept van wonen met een plus (Hunsingoheerd) worden ten alle tijden gestimuleerd om te eten in het restaurant. Daarnaast vindt Noorderzorg het belangrijk om maaltijden aan te bieden die dagvers zijn bereid zodat de maaltijden van hoge kwaliteit zijn.

5.7 Inkoopbeleid

Het totale inkoopbeleid is in 2022 sterk verbeterd, gedigitaliseerd en daardoor vereenvoudigd. Deze optimalisatie zal in 2023 leiden tot meer efficiency.

5.8 Kwaliteitsborging schoonmaak en linnendienst

In 2021 zijn wijzigingen in de manier van werken doorgevoerd in de schoonmaak en linnendienst. In 2023 zal een evaluatie worden opgezet welke inzicht zal geven in de efficiëntie van de linnenverzorging, de marktconformiteit en of het gebruik/verbruik past bij het woonconcept van Noorderzorg.

5.9 Covid- 19: welzijn versus veiligheid

In 2020 werd Noorderzorg geconfronteerd met gevolgen van het Covid- 19 virus. Inmiddels zijn we bijna twee en een half jaar verder. Nog steeds hebben we wereldwijd te maken met het virus. En nog dagelijks ondervinden we daar de gevolgen van.

De Coronamaatregelen zijn in de afgelopen zomer versoepeld, maar een opleving van het virus kan zo weer opspelen. Het crisisteam van Noorderzorg volgt deze veranderingen op de voet. Er vindt regelmatig overleg plaats waarbij goed gekeken wordt welke risico's er spelen voor onze bewoners, medewerkers en bezoekers van Noorderzorg. Op basis van deze risico's kan ervoor gekozen worden om op voorhand eventuele maatregelen in te zetten.

Bewoners die wonen in één van de locaties van Noorderzorg blijven zelf in regie over het al dan niet ontvangen van bezoek. De contactverantwoordelijken blijven gesprekken voeren met de bewoners en diens naasten om te inventariseren welk risico de bewoner wil lopen met betrekking tot het ontvangen van bezoek.

Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

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

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

6.1 Borging kwaliteit van zorg en ondersteuning

Noorderzorg is een organisatie met een hoog lerend vermogen. Dit komt onder andere tot uiting in het lerend vermogen van onze zorgmedewerkers tijdens (multidisciplinaire) teamoverleggen. Daarnaast leren we ook veel van uitkomsten naar aanleiding van afgenomen cliënttevredenheid onderzoeken (CTO), gesprekken met bewoners en diens naasten, bewonersbesprekingen binnen de teams maar ook interne audits op basis van specifieke thema's, half jaarlijkse evaluaties van de zorgleefplannen en uiteraard de analyses op basis van de indicatoren Verpleeghuiszorg.

6.2 Wet Zorg en Dwang (Wzd)

Om vorm en inhoud te geven aan de uitwerking van het Wzd- beleid en de opgave om alle bewoners bewegingsvrijheid te geven waarbij veiligheid niet uit het oog wordt verloren, zal Noorderzorg in 2023 actief inzetten op open deuren. Uitgangspunt blijft dat de bewoner en/ of diens vertegenwoordiger in regie blijft. Noorderzorg werkt ten aanzien van de uitvoering op de Wzd actief samen met de Centrale Cliëntenraad van Noorderzorg.

Ambitie 2023

Doel: in Q1 zijn individuele familiegesprekken gevoerd samen met bewoners met dementie om afspraken te maken over bewegingsvrijheid in relatie tot de Wzd.
 Resultaat: alle medewerkers zijn bekend met het Wzd beleid en passen deze veilig en zorgvuldig toe. Wzd- scholing is door elke zorgmedewerker voor Q3 2023 afgerond.
 Effect: iedere bewoner van Noorderzorg leeft en woont in vrijheid, ervaart bewegingsvrijheid en veiligheid waarbij alle medewerkers van Noorderzorg oog hebben voor bewoners met dementie en bewoners zonder dementie.

6.3 Medicatieveiligheid

Implementatie van het beleid Medicatieveiligheid is een continu proces. In 2023 zal dan ook gekeken worden naar wijzigingen in wet- en regelgeving, richtlijnen en veranderende interne werkwijzen. Daarnaast zal in 2023 worden onderzocht of medicatie toedienlijsten digitaal afgetekend en gearhiveerd kunnen worden en welke technologische aanpassing ons kan helpen ten aanzien van de uitvoering van dubbele controles op risicovolle medicatie. Coaching vindt daarnaast plaats om zo efficiënt en veilig mogelijk te werken volgens de principes van de medicatieketen.

6.4 Vrije keuze indicatoren verslagjaar 2023

De Wzd betreft een vrij nieuwe manier van werken binnen Noorderzorg. In 2023 zal Noorderzorg inzetten op bewegingsvrijheid (en veiligheid) voor onze bewoners met

dementie. Door op meerdere terreinen aandacht te geven aan deze grote verandering zal het lerend vermogen van Noorderzorg een extra stimulans krijgen. Dit doordat één vrije keuze indicator relatie heeft met de uitvoering op de Wzd: werken aan vrijheidsbevordering.

Het voorkomen van decubitus, het is een continue proces waar onze zorgmedewerkers in hun dagelijks werk mee bezig zijn. Om inzicht te krijgen in de gradaties van decubitus in relatie tot bewegingsvrijheid en eten en drinken zal Noorderzorg in 2023 ook metingen verrichten ten aanzien van gradaties van decubitus. Deze tweede (vrije keuze) indicator zal ons helpen om te komen tot een visie document samen met het behandelteam. Het doel is maandelijks inzicht te krijgen in de aantallen en gradaties van decubitus in de verpleeghuizen van Noorderzorg door dossieronderzoek te verrichten. Maandelijks vindt evaluatie plaats vanuit staf kwaliteit.

6.5 Leren en verbeteren van incidenten

Noorderzorg heeft vanuit de visie op leren en verbeteren van incidenten een groot aantal aandachtsgebieden. Om oog te blijven houden voor de diverse aandachtsgebieden en blijvend in te zetten op het lerend vermogen is in 2022 de Veiligheidscommissie ingesteld. In 2023 zal de continuering hiervan ingezet worden, waarbij ingezet wordt op analyse volgens het PRISMA model.

6.6 Infectiepreventie en antibioticaresistentie

Het Covid- 19 virus heeft laten zien dat een uitbraak van een virusinfectie zowel bewoners als medewerkers enorm kunnen raken. Daarnaast zijn de maatregelen van dien aard geweest dat deze ook invloed kunnen hebben op kwaliteit van leven.

Het Infectie en Preventiebeleid van Noorderzorg staat centraal in de uitvoering van de diverse taken van onze zorgmedewerkers en medewerkers van de ondersteunende diensten. De Hygiëne en Infectiepreventie commissie (HIP- commissie) bespreekt op zeer regelmatige basis uitkomsten van bepaalde richtlijnen en welke gevolgen dit heeft voor Noorderzorg. Samenwerking binnen dit terrein is doorlopend van aard met de GGD- Groningen.

Naast deze samenwerking is in 2021 ook een samenwerking aangegaan met Prikpunt. PrikPunt is het landelijke 24-uurs meld- en adviespunt van VaccinatieZorg voor prik-, snij-, bijt-, spat- of krabaccidenten op het werk. Met PrikPunt zijn de (zorg)medewerkers verzekerd van een professionele diagnose, advies, een snelle behandeling en zorgvuldige nazorg bij een prikaccident, zodoende voldoet Noorderzorg aan de eisen die de Arboret hieraan stelt.

Hygiënisch werken en infectiepreventie is essentieel. Noorderzorg heeft in 2020 een programma vastgesteld om de (hand)hygiëne en infectiepreventie continu onder de aandacht te brengen bij de medewerkers. Dit programma zal ook centraal staan voor 2023 en de daarop volgende jaren.

Leren en ontwikkelen

Noorderzorg is zeer actief in het werken aan leren en verbeteren van kwaliteit. Immers de kwaliteit van zorg en dienstverlening heeft een positief effect op het welzijn van onze bewoners. Juist omdat wij de bewoner centraal stellen, zetten wij stevig in op leren en ontwikkelen.

7.1 Beschikbare kennisbronnen

Noorderzorg werkt met professionele standaarden en richtlijnen, enkele voorbeelden zijn Verenso, Vilans en Zorg voor Beter. Hier is continu aandacht voor. Naast deze landelijke data besteedt staf kwaliteit in samenwerking met het cluster Zorg en Welzijn aandacht aan lokale data.

7.2 Ervaringen bewoners

De ervaringen van onze bewoners leveren input op voor verbetering en ontwikkeling van onze zorg en dienstverlening. In 2021 is hiermee een start gemaakt door aan te sluiten bij het programma Thuis in het Verpleeghuis: Waardigheid en Trots op Locatie (WOL). In 2023 zal dit WOL traject verder ingezet worden. Nadat het WOL traject is afgesloten zal Noorderzorg haar ervaringen continu ophalen middels CareRate. Vanuit de applicatie CareRate kan continu op teamniveau en locatieniveau ervaringen van bewoners opgehaald worden op basis van een bepaald thema.

Naast deze ervaringen worden onze bewoners en hun naasten ook gevraagd jaarlijks een waardering op Zorgkaart Nederland uit te brengen. Het doel is om per locatie minimaal 40 waarderingen op Zorgkaart Nederland te krijgen.

Tevens zal in 2023 een cliënttevredenheid onderzoek (CTO) uitgevoerd worden onder de bewoners met een WLZ indicatie. Het doel is om minimaal 60% responses binnen te krijgen met een 7,5 als gemiddeld cijfer.

7.3 Leren van elkaar en in de praktijk

Leren is een doorlopend proces en vindt voor een groot deel plaats in de dagelijkse praktijk. Op teamniveau, locatie niveau en organisatieniveau zorgen we ervoor dat er aandacht en ruimte is om te leren van elkaar. Enkele voorbeelden zijn het constructief geven en ontvangen van feedback tijdens team overleggen en multidisciplinaire overleggen, het voeren van een dialoog op basis van incidentmeldingen en de nauwe betrokkenheid van zorgmedewerkers en medewerkers van de ondersteunende diensten voor input voor het kwaliteitsplan en jaarverslag.

Daarnaast speelt de Cliëntenraad een grote rol. Zij nemen signalen uit de praktijk op en kunnen samen met onze zorgmedewerkers, medewerkers ondersteunende diensten en de stafafdelingen de verbinding leggen. Deze cyclische benadering zal ook in 2023 worden voortgezet.

7.4 Lerend Netwerk

Noorderzorg maakt sinds 2018 uit van het Lerend Netwerk met Zorggroep Meander en de Leyhoeve Groningen. Op bestuurlijk niveau en vanuit stafafdeling kwaliteit hebben meerdere bijeenkomsten plaatsgevonden. Jaarlijks vindt inhoudelijke bespreking plaats van de jaardocumenten en uitwerking van bijvoorbeeld het Wzd beleid.

7.5 UNO UMCG

Noorderzorg participeert sinds 2019 in het Universitair Netwerk Ouderenzorg UMCG (UNO UMCG). Deze deelname komt voort uit de behoefte om zorg te combineren met wetenschappelijke kennis en bij te dragen aan kennisontwikkeling. UNO UMCG kent vijf kennisthema's: probleemgedrag, pijn, functioneren en welbevinden, medicatieveiligheid, samenwerken in de 1^e lijn en zorgethiek.

Noorderzorg participeert in het kennisthema zorgethiek. Het kennisthema zorgethiek ontwikkelt handvatten voor het omgaan met morele dilemma's rondom persoonsgerichte zorg. Daarnaast participeert Noorderzorg ook in het kennisthema familieparticipatie.

7.6 Waardigheid en Trots op Locatie (WOL)

Waardigheid en Trots op Locatie (WOL) is een ondersteuningsprogramma vanuit Thuis in het Verpleeghuis. Eind 2021 is Noorderzorg gestart met de zelfscan, welke de basis vormde in een aantal verbeterpunten ten aanzien van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In 2022 is Noorderzorg gestart met de uitwerking ervan, welke wordt voortgezet in 2023

7.7 Efficiënter werken met een dashboard

Het dashboard voor efficiënter werken met (zorginhoudelijke) informatie is Zorgmonitor. Zorgmonitor genereert alle informatie uit ONS. Zorgmonitor is dan ook hét instrument om te sturen op en te leren van de informatiestromen. De inbedding van Zorgmonitor zal verder gestalte krijgen in 2023.

7.8 KIK- V: efficiënter werken met data

Het programma KIK-V ondersteunt landelijke ketenpartners en zorgaanbieders bij de ontwikkeling van een afspraken rondom gegevensverzameling. Als eerste zal gestart worden met een zelfscan, waarna de uitkomsten van deze scan bepalen welke route Noorderzorg zal nemen om het resultaat zo optimaal mogelijk aan te laten sluiten voor de administratieve lastenvermindering in de aanlevering van de indicatoren.

Ambitie 2023

Doel: starten van de zelfscan KIK-V in samenwerking met diverse (staf) afdelingen.
 Resultaat: inzicht in de huidige set van informatievoorziening binnen Noorderzorg.
 Effect: het stroomlijnen van de uitwisseling van kwaliteitsinformatie, betere afstemming van nieuwe uitvragen en hergebruik van bestaande kwaliteitsgegevens waardoor administratieve lastenvermindering zal ontstaan.

7.9 Reflectie, leren en ontwikkelen

Organisatie breed wordt op belangrijke thema's scholing gegeven. In 2023 zullen de meeste scholingen volgens de e-learning methodiek gegeven worden. Het blijven leren, ontwikkelen en reflecteren is een continue proces. Hierin stemt de staf afdeling Leren en Ontwikkelen af met de (zorg)medewerkers in daar waar de behoefte ligt en wat vanuit richtlijnen en wet- en regelgeving nodig is.

7.10 Samenwerking deskundigheidsbevordering en kennisontwikkeling

Voor 2023 wordt in samenwerking met het behandelteam en stafafdeling Leren en Ontwikkelen (L&O) een inhoudelijk plan opgesteld op het gebied van scholing,

deskundigheidsbevordering en kennisontwikkeling. Hier zullen verschillende leervormen gekozen worden. Planvorming is 100% afgerond in Q2 2023.

7.11 Ergo- coaches

De inzet van ergo coaches is een belangrijke factor ten aanzien van kennis op veilig werken en het vergoten van bewustzijn bij onze zorgmedewerkers. Goede toepassing van tiltechnieken kan een positief effect hebben op verzuim- gerelateerde klachten ten gevolge van fysieke belasting. In 2022 is beleid ten aanzien van in te zetten ergo- coaches opgesteld. De uitwerking en implementatie ervan staat centraal in 2023.

7.12 Leercoaches en kwaliteitsverpleegkundigen

Binnen Noorderzorg kunnen medewerkers zich ontwikkelen door het volgen van opleidingen, trainingen en workshop. We werken met interne praktijkopleiders en werkbegeleiders en we delen kennis met elkaar. Naast deze werkvorm voor leren en verbeteren wil Noorderzorg zich meer inzetten om bewustwording te creëren bij medewerkers, waarbij ingezet wordt op eigen regie en persoonlijk eigenaarschap. Het zijn belangrijke competenties wat aansluit in het werken vanuit intrinsieke motivatie.

De leercoach houdt zich vooral bezig met houding en gedrag en de waarden Ruimte, Respect en Passie. De kwaliteitsverpleegkundigen hebben een belangrijke rol in het leervermogen van de medewerkers, waarbij de focus meer gericht is op de technische aspecten van het werk. De leercoaches en kwaliteitsverpleegkundigen werken sinds 2022 met diverse Lean- methodieken zoals de dagstart wat het lerend vermogen van onze zorgmedewerkers ten goede komt.

Leiderschap, governance en management

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

Noorderzorg heeft een eenhoofdige Raad van Bestuur (RvB) en een Raad van Toezicht (RvT). De RvB ondersteunt en stimuleert het toepassen van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en kwaliteitskader wijkverpleging. De RvB heeft naast deze rol ook een faciliterende rol om te zorgen voor optimale randvoorwaarden en creëert daarnaast een cultuur waarin onze medewerkers eigenaarschap tonen met gedragen visie op kwaliteit samen met de zorgmedewerkers en ondersteunende (staf) afdelingen. De RvT ziet erop toe dat dit verantwoord gebeurt.

De RvB is in 2021 gestart met het meelopen op locaties tijdens zorgmomenten. Zodoende ontstaat verbinding en aansluiting met de zorg en dienstverlening van Noorderzorg. Het meelopen en meekijken zal ook in 2023 worden voortgezet.

8.1 Visie op zorg en kernwaarden

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

8.2 Rol en positie interne organen en toezichthouders

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

8.2.a Raad van Toezicht

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

- Statuten Stichting Noorderzorg;
- Reglement Raad van Toezicht Noorderzorg;
- Toezichtskader Raad van Toezicht Noorderzorg;
- Governance Code Zorg 2022;
- Kader Goed Bestuur.

De RvB overlegt periodiek met de RvT, OR en CCR zowel in formele zin volgens een daarvoor geldende jaarplanning, tevens wordt de agenda vooraf besproken met de voorzitter. Daarnaast heeft de RvB in een aantal gevallen ook informeel overleg, zowel met de voorzitter als wel met alle leden van de diverse gremia. Hiermee worden zowel de RvT, OR en CCR op voorhand betrokken en kan hun input bijdragen aan een zorgvuldige besluitvorming.

8.2.b Ondernemingsraad (OR)

De OR heeft in 2022 een voltallige OR- team samen kunnen stellen. De OR wordt bij haar taken ondersteunt door een ambtelijke secretaris. De OR werkt volgens het wettelijke kader Wet op Ondernemingsraden (WOR).

8.2.c *Centrale Cliëntenraad*

De structuur van de cliëntenraad van Noorderzorg bestaat uit lokale-clieñtenraden (LCR) en een Centrale Cliëntenraad (CCR). De CCR bestaat uit de voorzitters van de lokale-clieñtenraden en een onafhankelijke voorzitter. De CCR overlegt periodiek met de RvB en werkt volgens het wettelijke kader Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector (WMCZ)

8.3 **Verankeren ZorgAdviesRaad (ZAR)**

De ZAR is een adviesorgaan van verpleegkundige en/of verzorgende beroepsbeoefenaren of een combinatie van professionals voor de RvB. Onderwerpen waar de ZAR advies over geeft kunnen zowel door de ZAR (of vanuit de achterban) als door de RvB worden voorgesteld.

Noorderzorg vindt het vormen van een ZAR van zeer groot belang. In 2022 is de ZAR gepositioneerd binnen Noorderzorg. De daadwerkelijke implementatie zal in 2023 worden uitgezet.

Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

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.

9.1 Zorgmedewerkers en specialisten

Binnen Noorderzorg wordt gewerkt met vaste teams binnen de units. Intramurale zorg wordt geboden door verpleegkundigen, verzorgenden (IG), huiskamermedewerkers, helpenden en helpenden+. Alle teams werken met een basisrooster, wanneer daarom gevraagd wordt kan opgeschaald worden naar intensieve zorg. Bij het verhuisgesprek wordt een concept zorgleefplan opgesteld, binnen zes weken na verhuizing is dat zorgleefplan beschreven op alle gebieden en zijn de afspraken vastgelegd.

Het behandelteam van Noorderzorg bestaat uit een Specialist Ouderengeneeskundige (SOG), verpleegkundig specialist, psycholoog en een ergo-therapeut. Daarnaast werkt Noorderzorg actief samen met een fysiotherapie praktijk voor de inzet van fysiotherapeuten binnen de locaties. Logopedische zorg en specialistische zorg rondom diëtetiek verloopt via de eerste lijn.

9.1.a *Kwaliteitsverbetering VIG- contactverantwoordelijken*

In 2022 heeft Noorderzorg de eerste stappen gezet in de kwaliteitsverbetering van de rolvervulling van de contactverantwoordelijke. Hiervoor is een plan van aanpak vastgesteld welke in 2023 verder zal worden uitgevoerd. Het beoogde effect van deze inzet is dat contactverantwoordelijken weten wat er van hen verwacht wordt en zich nog beter vertrouwd voelen in hun rol en bijbehorende verantwoordelijkheden.

9.1.b *Teamontwikkeling en samenwerken*

In het kader van 'Samen Doen' en investeren in relaties willen we extra aandacht geven aan teamontwikkeling. Dit vanuit het gedachtegoed van Positieve Gezondheid. In 2022 is Noorderzorg gestart met het WOL- project. Ook zijn leercoaches gestart om de teams te ondersteunen in samenwerking en communicatie. Dit zal in 2023 verder doorontwikkeld worden. Eén van de aandachtspunten voor 2023 is het verder inrichten van de interne organisatiestructuur per locatie.

9.2 RAAT (Regionale Aanpak Arbeidsmarkt Tekorten)

Noorderzorg participeert in RAAT. Binnen dit overlegvorm zijn vijf actielijnen uitgezet. Actielijn 1: behoud, actielijn 2 en 3: anders leren in de VVT en aantrekken nieuwe zorgprofessionals, actielijn 4: zorgtechnologie en actielijn 5: kennisdelen. Het doel is tweeledig: de juiste zorgmedewerkers aantrekken en behouden en initiatieven ontwikkelen voor opleiding en training voor omscholing van huidige zorgmedewerkers.

9.3 Bevoegde en bekwame zorgmedewerkers

Om bevoegde en bekwame zorgmedewerkers in te kunnen zetten is een goede balans nodig tussen jaarlijks terugkerende en specifieke klinische lessen. Samen met staf L&O wordt bekeken hoe hieraan invulling gegeven wordt. Doel: onze zorgmedewerkers weten wat hun kerntaken zijn en zijn zich bewust van de zorgvraag van de bewoners.

9.4 Woonassistenten

Woonassistenten zorgen voor het comfort van onze bewoners. Ze zijn de verbindende schakel tussen onze bewoners en medewerkers die de directe zorg verlenen. De taken

van de woonassistenten zijn divers, van het opmaken van bedden, het verzorgen van het ontbijt of het begeleiden van bewoners naar de huiskamers.

9.5 Stageplaatsen

Noorderzorg biedt stageplaatsen aan voor zorgmedewerkers en welzijnsmedewerkers. De stageplaatsen zijn MBO- breed inzetbaar en gericht op zorg en welzijn. Stageplaatsen voor BOL en BBL worden geboden aan verpleegkundigen niveau 2 tot 4, op HBO- niveau aan verpleegkundigen niveau 5 of 6.

9.6 Kennisvergroting: Expertisecentrum Eemsdelta

Zorgorganisaties De Hoven, Zonnehuisgroep Noord en Lentis hebben de handen ineen geslagen om te komen tot een Expertisecentrum waar kennis en kunde wordt verzameld en gedeeld. Noorderzorg is gevraagd om hier een rol in te spelen. Noorderzorg zal participeren in drie themagroepen:

- Anders organiseren;
- E- Health en domotica;
- Arbeidsmarkt.

Hulpbronnen, omgeving en context

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

10.1 Locatie en woonomgeving: nieuwe woonconcepten

Noorderzorg is actief in samenwerking met externe organisaties en ontwikkeling van nieuwe woonconcepten. In Delfzijl wordt actief geparticipeerd in 'wonen met een plus' in samenwerking met woningcorporatie Acantus, de Centrumplannen. In de regio Uithuizen wordt samen met Cosis, Lentis en Woonzorg Nederland, vanuit het Groninger Zorgakkoord (GZA), zal een gezondheidsplein in relatie tot de Mieden worden ingezet. Daarnaast zal de verstevigingsopdracht voor Hunsingoheerd plaatsvinden. In 2023 worden deze projecten en woonconcepten verder uitgewerkt, dan wel ingezet in samenwerking met medewerkers en externe partijen.

10.2 Technologische hulpbronnen

Noorderzorg is actief op het gebied van innovatie en ontwikkeling. In 2023 wordt de ingezette ontwikkeling van E-Health, domotica en zorgtechnologie verder uitgewerkt en ingezet. Dit gaat in samenwerking RAAT, verschillende onderwijsinstellingen, het Expertisecentrum Eemsdelta, en mogelijk andere samenwerkende zorgorganisaties.

10.3 Technologisch hulpmiddel

Medido is een technologisch hulpmiddel (medicijndispenser) waardoor bewoners op tijd hun medicijnen innemen en wordt veel toegepast binnen de thuiszorg. Het medicijn dispenser zorgt ervoor dat de bewoner de juiste dosis en samenstelling van de medicatie inneemt. In 2023 zal Noorderzorg dit hulpmiddel gaan introduceren binnen de wijkverpleging.

10.4 Moderne werkplek

De moderne werkplek is een nieuwe vorm van ICT- infrastructuur. Het is de werkplek waar elke medewerker zijn of haar werkdag mee start. Vanuit een veilige omgeving samenwerken waarbij alle informatie elk moment van de dag up to date is. In 2023 werkt iedere (zorg)medewerker vanuit de moderne werkplek.

Informatiebronnen

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

11.1 Clientervaringen (ZorgkaartNederland)

Elke verpleeghuisorganisatie dient in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid ten minste één maal per jaar de totaal score van ZorgkaartNederland aan te leveren. Noorderzorg wil in 2023 inzetten op meer waarderingen op ZorgkaartNederland en minimaal een gemiddelde waardering van 8.0 als maatstaf hanteren.

11.2 CarenZorgt

CarenZorgt ondersteunt de zorgmedewerkers. Binnen de applicatie kunnen gebruikers gebruikmaken van enkele tools, onder andere als communicatiemiddel, inzage of plannen van zorgafspraken en inzage in de zorgdossiers. In 2023 wil Noorderzorg inzetten op meer gebruik van CarenZorgt door bewoners en diens naaste. Periodiek wordt de status ten aanzien van de actieve gebruikers van CarenZorgt per locatie gemonitord. De minimale score voor de intramurale setting is 75% en voor de extramurale setting op 60% vastgesteld.

11.3 Technologie

Binnen van Julsingha wordt gebruik gemaakt van een Cradel. Deze boomstam wordt ingezet bij ouderen met dementie. Ook wordt in van Julsingha wordt gebruik gemaakt van een tovertafel. Deze tafel biedt digitale spellen aan voor de bewoners, daarnaast beschikt van Julsingha over de Qwiek up. De Qwiek up is een projector die via dia's bewoners een andere omgeving laat beleven.

11.4 CareRate

CareRate is een verbeterplatform waar locaties samenwerken in het doorlopend verbeteren. Het platform is een instrument om de verbetercyclus rond te maken. Dit met behulp van de PDCA cyclus van Deming, aangevuld met de Share. Het doorlopend verbeteren is breed, het betreft namelijk alle facetten binnen de organisatie.

Het doel van dit instrument is het doorlopend toetsen van de tevredenheid van bewoners, medewerkers en vrijwilligers. De informatie wordt verzameld middels een applicatie die voor elke doelgroep te gebruiken is. Daarnaast is het mogelijk om de vragenlijsten aan te passen aan de doelgroep, zowel op inhoud als op proces van het opvragen van de tevredenheid. De uitvraag kan continu plaatsvinden of periodiek. Doordat CareRate op individueel en op teamniveau ingezet kan worden ontstaat de verbinding tussen de tevredenheid van de bewoner ten opzichte van de persoonsgerichte zorg en ondersteuning die de teams bieden. Noorderzorg gaat CareRate implementeren wanneer het WOL traject is afgerond.

Kwaliteitskader wijkverpleging

Wijkverpleging wordt in het kwaliteitskader omschreven als een team van verpleegkundigen, verzorgenden, helpenden en helpenden+ dat zich richt op individuele verpleging en verzorging, maar ook op gezondheidsbevordering in de brede zin in het werkgebied waar het team actief is. Het kwaliteitskader wijkverpleging is van toepassing voor alle wijkteams (extramuraal) die gericht zijn op gezondheidsbevordering of behoud van functioneren aan thuiswonende burgers van 0 tot palliatie.

Noorderzorg Thuis verleent wijkverpleging (extramuraal) met twee teams (Delfzijl en Uithuizen), vanuit de visie op Positieve Gezondheid en het kwaliteitskader wijkverpleging.

12.1 Doorontwikkeling Noorderzorg Thuis op locatie

Wijkverpleging vanuit de visie op wonen met een plus. Deze doorontwikkeling zal centraal staan in 2023. Noorderzorg werkt hierin samen met Acanthus en gemeente Eemsdelta aan het Boegkwartier. Het wonen met een plus heeft in dit kader ook een relatie met wonen met een plus in Hunsingoheerd.

12.2 Samenwerking met interne projectgroepen

Door intensiever samen te werken met interne projectgroepen zijn grote stappen gezet ten aanzien van de uitvoering van het jaarplan 2022. Daarnaast leert de ervaring dat er kwalitatief beter samengewerkt wordt. Mede vanwege deze ervaringen zal dit worden voortgezet in 2023, aansluiting vindt hierbij plaats in het WOL programma.

12.3 Leidraad herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging

De leidraad herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging beschrijft wat aanbieders van wijkverpleging samen met zorgverzekeraars in gang moeten zetten om te komen tot betere samenwerking in de wijkverpleging. De wijze waarop invulling gegeven wordt hangt af van de regio en wijk. Binnen de kaders van de leidraad heeft de wijk alle ruimte om zelf de eigen invulling en uitvoering van de teams wijkverpleging te bepalen. In 2022 zijn hiervoor stappen gezet, dit zal worden voortgezet in 2023.

12.4 Positieve Gezondheid in OMAHA

Noorderzorg Thuis werkt en denkt vanuit de zes pijlers van Positieve Gezondheid. In 2023 zal de module Positieve Gezondheid toegevoegd worden aan OMAHA. Hierdoor zullen doelen en rapportages opgesteld worden vanuit de visie van Machteld Hubert.

12.5 Contactverantwoordelijk en coördinerende wijkverpleegkundigen

In 2022 is een plan van aanpak opgesteld om te komen tot een volwaardige beschrijving van het de taken en verantwoordelijkheden van de contactverantwoordelijke en de coördineerde wijkverpleegkundige. Uitvoering ervan staat centraal in 2023.

12.6 Deskundigheidsbevordering

Noorderzorg Thuis investeert in deskundigheidsbevordering. De teams zijn continue geschoold op thema's als dementie, borderline, diabetes en Parkinson. In 2023 zal een verdere verbreding van kennis van ziektebeelden ingezet worden.

12.7 Doorontwikkeling Casemanagement dementie

Eén van de thema's in de doorontwikkeling Casemanagement dementie is een optimale samenwerking met de GVP'er en Breincoach. In 2023 zal dit, naast een goede positionering, verder ontwikkeld worden.

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 na revalidatie van een operatie. Tevens wordt tijdsbesteding aangeboden binnen deze locatie.

13.1 Nieuw woonconcept Husingoheerd

Husingoheerd gaat de komende jaren een grote uitdaging aan. Deze locatie zal in de nabije toekomst worden versterkt of verbouwd, dit in het kader van de aardbevingsproblematiek. In 2021 is Noorderzorg gestart met het vormgeven van een visie op wonen met een plus, welke in 2022 is voortgezet. In 2023 zal worden ingezet op vaststelling van de visie in samenwerking met een werkgroep en klankbordgroep.

Ambitie 2023

Doel: de versterking dan wel verbouwing van Husingoheerd krijgt vorm en inhoud op basis van het nieuwe woonconcept. De visievorming is afgerond in 2023.

Resultaat: zelfstandig wonen (ZVW zorg) is een meerwaarde voor de (toekomstige) bewoners/klanten en medewerkers van Noorderzorg.

Effect: bewoners/ klanten van Noorderzorg kunnen langer op locatie Husingoheerd verblijven, alle zorg en dienstverlening is geclusterd. Mantelzorgers en naasten van bewoners/ klanten ervaren een warme overdracht wanneer de zorg zwaarder wordt.

13.2 Eigenaarschap

Het in de kracht zetten van onze medewerkers heeft een positief effect op de zorg en dienstverlening. Zorgmedewerkers weten waar de verantwoordelijkheden liggen ten aanzien van de contactverantwoordelijken. Daarnaast beschikken zorgmedewerkers over een professionele attitude, kennis en vaardigheden en delen deze met elkaar om te komen tot optimale samenwerking. Het effect is dat medewerkers op teamniveau en op individueel niveau met elkaar samenwerken, dit is een continu proces.

13.3 Technologie en innovatie

In 2023 wordt de ingezette ontwikkeling van E- Health, domotica en zorgtechnologie verder uitgewerkt en ingezet. Dit gaat in samenwerking met interne belanghebbenden en extern vanuit onder andere RAAT, onderwijsinstellingen, het Expertisecentrum Eemsdelta en andere zorgorganisaties. Enkele voorbeelden zijn de inzet van technologische hulpmiddelen, optimalisatie van de doelmatigheid in de zorg en het versterken van de visie op aandachtsvelders middels een Veiligheidscommissie.

13.4 Visie op productiviteit

Door de plafondnormering van de zorgverzekeraars is ook Husingoheerd genoodzaakt om een minimale productiviteit vast te stellen. Om een goede basis te kunnen leggen in de zorgverlening naar onze klanten zal in 2023 een doelstelling van productiviteit worden vastgesteld. Daarnaast zal onderzocht worden hoe de inzet van nachtdiensten vormgegeven gaat worden in de toekomst, daarin zal een samenwerking met een externe zorgaanbieder niet uitgesloten worden.

Ontwikkelingsplannen Noorderzorg

Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is vernieuwd in 2021. Een van de aanpassingen in het nieuwe kwaliteitskader is het opnemen van een ontwikkelingsplan in plaats van een verbeterparagraaf. De inhoud blijft hetzelfde, de vorm en naams- aanduiding is aangepast.

In dit hoofdstuk worden de organisatie brede ontwikkelingen en de locatie gebonden ontwikkelingen voor 2022 beschreven. Daarnaast zal een korte uitwerking worden opgesomd van de interne en externe belanghebbenden, en welke periodieke evaluaties van toepassing zijn en met wie. Daarnaast zal als resultaat weergegeven worden hoe de betreffende ontwikkeling terugvloeit in de organisatie (het effect).

14.1 Organisatie brede ontwikkelen

In 2023 zal op organisatie niveau een aantal ontwikkelingen plaatsvinden. In de eerste plaats op het gebied van formaties. De formaties binnen Noorderzorg zijn historisch opgebouwd en hebben in de loop van de tijd geen echte wijzigingen doorgemaakt. Ook maakt dat de arbeidsmarkt krapte van ons vraagt om innovatief te zijn en de huidige werkwijze goed onder de loep te nemen.

14.1.a *Standaardiseren van formaties*

In 2021 is Noorderzorg gestart met het vaststellen van parameters op de formaties. Dit proces is ingewikkeld en vraagt de nodige afstemming met de (locatie)managers. Hierbij wordt onderzocht wat de huidige stand van zaken is om vervolgens te komen tot enkele standaarden. Na dit proces zal gestart worden met het vaststellen van de wijze waarop deze standaarden toegepast gaan worden binnen Noorderzorg.

Ambitie 2023

Doel: 100% standaardiseren van formaties binnen de betreffende business units in Q1.
 Resultaat: de constructies voor een flex- pool als ook een planbureau zijn ontworpen en worden ingebed in 2023.

Effect: efficiëntere en effectievere bedrijfsvoering in de formaties van de business units.

Interne belanghebbenden: (locatie)managers, P&O en financiën.

Externe belanghebbenden: niet van toepassing.

Periodieke evaluaties: maandelijks in samenwerking met de interne belanghebbenden.

14.1.b *Planbureau roosterbeleid/ planning.*

Uit diverse overleggen en ervaringen is gebleken dat diversiteit bestaat tussen de business units ten aanzien van het roosteren van zorgmedewerkers maar ook onvoldoende gebruik wordt gemaakt van elkaars (over)capaciteit.

Ambitie 2023

Doel: vaststellen van een operationeel planbureau waarbij gestart wordt in de Mieden.

Resultaat: planbureau is operationeel in Q2 2023.

Effect: verbinding creëren in het gebruik van de (over)capaciteit binnen de betreffende business units.

Interne belanghebbenden: zorgmedewerkers, (locatie)managers en financiën.

Externe belanghebbenden: niet van toepassing.

Periodieke evaluaties: maandelijks in samenwerking met de interne belanghebbenden.

14.1.c *Verbetering indicatie stelling*

Binnen Noorderzorg is er verschil in de wijze waarop indicaties aangevraagd worden. Het proces tot verbetering is gestart in 2022. Uitgangspunt bij deze verbetering is dat indicaties tijdig aangevraagd worden en voorzien zijn van volledige informatie, zodat de kans op afwijzing nagenoeg nihil is. Door ook in 2023 en de daarop volgende jaren de indicatie stellingen op peil te houden blijft Noorderzorg de juiste leveren.

14.2 **Locatie de Mieden**

Belevingsgericht werken en belevingsgericht wonen. Beide onderdelen vormen samen het welzijn voor onze bewoners. In 2023 zal uitvoering gegeven worden aan de Wzd en het daaraan gekoppelde bewegingsvrijheid voor alle bewoners van de Mieden. Om die reden zal in 2023 de focus liggen op zinvolle tijdsbesteding en het welzijn van onze bewoners.

14.2.a *Welzijn en zinvolle tijdsbesteding*

In 2023 zal ingezet worden op het creëren van een extra ontmoetingsplaats voor bewoners en klanten.

Ambitie 2023

Doel: alle bewoners en klanten ervaren hun dag als zinvol en kunnen zeven dagen per week elkaar ontmoeten met een gastvrije ontvangst en divers aanbod in tijdsbesteding. Resultaat: bewoners en klanten zijn tevreden over de welzijns- activiteiten van de Mieden en medewerkers ervaren minder werkdruk en meer tijd voor de bewoners en klanten.

Effect: klanttevredenheid en medewerker tevredenheid is verhoogd.

Interne belanghebbenden: bewoners, klanten en zorgmedewerkers.

Externe belanghebbenden: niet van toepassing.

Periodieke evaluaties: halfjaarlijks met de bewoners en klanten middels Carerate.

Daarnaast zullen periodieke evaluaties plaatsvinden met zorgmedewerkers middels teamoverleggen.

14.2.b *Dagvers koken*

Zinvolle tijdsbesteding voor bewoners en klanten zal tevens aandacht krijgen middels dagvers koken op de huiskamers.

Ambitie 2023

Doel: in 2023 wordt twee maal per week dagvers gekookt op de huiskamers door bewoners, klanten, medewerkers en vrijwilligers van de Mieden.

Resultaat: bewoners en klanten zijn tevreden over de kook- activiteiten.

Effect: optimale verbinding door persoonsgerichte zorg en welzijn voor de bewoners en klanten.

Interne belanghebbenden: bewoners, klanten, zorgmedewerkers en vrijwilligers, cluster W&S, locatiemanager, manager Welzijn, financiën.

Externe belanghebbenden: Huuskens (leverancier dagverse producten).

Periodieke evaluaties: evaluaties vinden plaats met de interne en externe belanghebbenden.

14.3 Locatie van Julsingha

Medicatieveiligheid wordt op meerdere onderdelen binnen Noorderzorg gemonitord. Onder andere via commissies zoals de MIC, Veiligheidscommissie, interne en externe audits. Vanuit deze commissies is de wens uitgesproken om op onderdelen het proces voor medicatieveiligheid te verbeteren. Eén van de onderdelen is het digitaal aftekenen van medicatie. Dit onderwerp zal voor locatie van Julsingha centraal in 2023.

14.3.a *Digitaal aftekenen medicatie*

Onderzocht dient te worden op welke wijze Noorderzorg de efficiëntie op kan verhogen ten aanzien van digitale aftekening van medicatie.

Ambitie 2023

Doel: In Q1 is een plan beschreven waarbij implementatie van digitaal aftekenen in Q2 100% is gerealiseerd.

Resultaat: medewerkers weten op welke wijze digitale aftekening van medicatie plaatsvindt.

Effect: efficiëntie en veilig werken vanuit de principes van de medicatieketen.

Interne belanghebbenden: medewerkers, financiën, kwaliteit.

Externe belanghebbenden: niet van toepassing.

Periodieke evaluatie: interne belanghebbenden worden vanaf de start voor inbedding van de digitale technologie meegenomen.