



Noorderzorg, Altijd Thuis!

Input jaarverslag 2021 (kwaliteitskaders wijkverpleging en verpleeghuiszorg)

Opdrachtgever

Noorderzorg

Auteurs

Leny van Valen

Versie

Uithuizen

1 maart 2022

Inhoudsopgave

1	Profiel van de organisatie	4
1.1	Visie en kernwaarden	4
1.2	Bewoners en klanten van Noorderzorg	4
1.3	Typen zorgverlening.....	4
1.4	Verdeling ZZP en VPT per locatie	5
2	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
2.1	Ken je bewoner	6
2.2	Positieve Gezondheid	6
2.3	Onbegrepen en complex gedrag.....	7
3	Wonen en Welzijn	8
3.1	Palliatieve zorg	8
3.2	Gevarieerde tijdsbesteding en voldoende ontmoetingsmomenten in de huiskamer	8
3.3	Dementievriendelijke inrichting huiskamer en tuin	9
3.4	Aandacht voor eten en drinken	10
3.5	Covid- 19: welzijn versus veiligheid	11
4	Basisveiligheid	13
4.1	Wet Zorg en Dwang	13
4.2	Medicatieveiligheid.....	13
4.3	Leren en verbeteren van incidenten.....	14
4.4	ARBO en een goed en veilig werkklimaat	14
4.5	Veilig melden incidenten	14
4.6	Decubitus en preventie van decubitus	15
4.7	Preventie van acute ziekenhuis opnamen	15
4.8	Klachten	15
5	Leren en verbeteren van kwaliteit	16
5.1	Lerend Netwerk	16
5.2	UNO UMCG	16
5.3	Kwaliteitsmanagementsysteem.....	16
5.4	Kwaliteitsplan, verbeterparagraaf en kwaliteitsverslag	16
5.5	Zorgmonitor	16
5.6	Scholing: leren en ontwikkelen.....	17
5.7	Ervaren kwaliteit	17
5.8	Clientervaringen.....	17
6	Personeelssamenstelling.....	19
6.1	Aandacht, aanwezigheid en toezicht	19
6.2	RAAT (Regionale Aanpak Arbeidsmarkt Tekorten)>> Windy.....	19
7	Gebruik van informatie en hulpbronnen.....	20
7.1	Gebruik van informatie	20
7.2	CTO.....	20
7.3	CarenZorgt en contact met familie	21
7.4	Technologische hulpbronnen	21

7.5	Administratieve organisatie en interne controles	21
8	Kwaliteitskader wijkverpleging	22
8.1	Noorderzorg Thuis	22
8.2	Positieve Gezondheid	22
8.3	Contactverantwoordelijke in hun kracht	22
8.4	Coaching in soft skills	23
8.5	Bevoegd en bekwaam	23
8.6	Vaste aanspreekpunt	23
8.7	Basisveiligheid	23
8.8	Casemanagement dementie	24
8.9	Leren en ontwikkelen aandachtsvelders	24
8.10	Leidraad herkenbare en aanspreekbare wijkverpleging	24
9	Locatie Hunsingoheerd	25
9.1	Ken de klant	25
9.2	Juiste zorg op het juiste moment	25
9.3	Onbegrepen en complex gedrag	25
9.4	Kortdurende zorg/ eerstelijns verblijven	25
9.5	Wet Zorg en Dwang (WZD)	26
9.6	Inbedding leren en verbeteren van incidenten	26
9.7	Verbeterparagraaf	26
10	Noorderzorg Diensten Thuis BV.....	27
10.1	Professionele kwaliteit.....	27
10.2	Klachten	27
10.3	Welzijn	27
10.4	Positieve Gezondheid	28
10.5	Ruimte voor leren en verbeteren	28

Profiel van de organisatie

1.1 Visie en kernwaarden

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

Met respect en persoonlijke aandacht is Noorderzorg benieuwd wat ertoe doet in het laatste deel van het leven van onze bewoners en klanten. 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 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/ klant daarbij heeft en wil.

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

1.2 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.

1.3 Typen zorgverlening

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

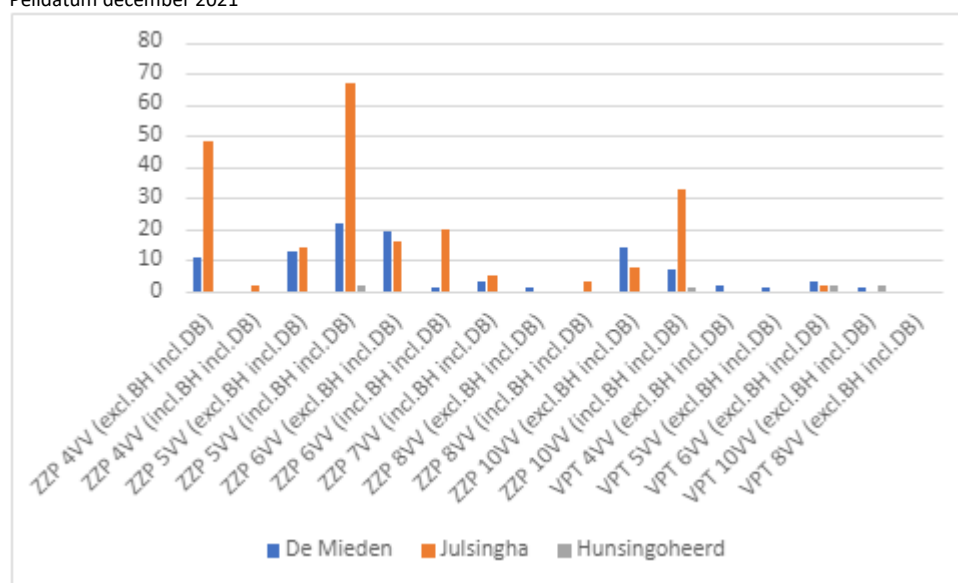
- Verpleeghuiszorg (24 uren zorg en ondersteuning en woonzorg) op locatie van Julsingha en de Mieden. Inclusief zorgverlening op basis van de WZD;
- Zelfstandig wonen (wonen met een plus) met servicepakket en/ of wijkverpleging op locatie Hunsingoheerd;
- VPT of MPT in geclusterde wonen met een plus locatie;
- Kortdurende zorg en – verblijf op alle locaties;
- WMO huishoudelijke ondersteuning (o.b.v. indicatie) in de gemeenten het Hogeland en Eemsdelta;
- Wijkverpleging in de gemeente het Hogeland en Eemsdelta;
- Casemanagement dementie.

Aantal bewoners met en zonder behandelindicatie, peildatum december 2021

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

1.4 Verdeling ZZP en VPT per locatie

Peildatum december 2021



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

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.

2.1 Ken je bewoner

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

Daarnaast wordt 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. Coaching vindt vanaf 2021 dan ook plaats door de kwaliteitsverpleegkundige. Onderdelen die aan de orde komen tijdens deze coaching momenten zijn het zorgplan, gespreksvaardigheden in 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)medewerker 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.

2.2 Positieve Gezondheid

Wij werken 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 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.

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 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 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.

2.3 Onbegrepen en complex gedrag

Door een toename van complexiteit van de zorgvraag is vaker sprake van onbegrepen gedrag en- of gedragsproblematiek. Om de zorgmedewerkers nog beter te ondersteunen in hun werk is het afgelopen jaar stevig ingezet op kennis en het verkrijgen van handvatten hoe om te gaan met onbegrepen en complex gedrag.

Het voeren van goede gesprekken met de mantelzorger en/ of naaste van de bewoner 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 en 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 goed tot zijn recht gekomen in 2021. In 2022 zal dit opgepakt worden.

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.

3.1 Palliatieve zorg

Noorderzorg is in 2019 gestart met deelname in het netwerk van UNO UMCG en neemt deel aan de themagroep zorgethiek. Binnen dit thema participeert Noorderzorg in diverse projecten zoals moreel beraad, familieparticipatie en somberheid en verdriet.

In 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.

De aanstelling van een palliatief verpleegkundige is mede door de maatregelen rondom het Covid-19 virus niet goed tot zijn recht gekomen. Vanuit het vastgestelde visiedocument palliatieve zorg, zal dit onderdeel in 2022 alsnog opgepakt worden. Daarnaast is eind 2021 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 Overledenzorg. 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, in de deskundigheid en bekwaamheid van zorgmedewerkers.

3.2 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.

Daar waar mogelijk is gewerkt met familieparticipatie, en is 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 kijken 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 onderzoek ziet Noorderzorg dat het niet altijd even makkelijk is om passende activiteiten te organiseren en om bewoners bij activiteiten te betrekken. Om wel

tegenoet kunnen komen aan de wensen en behoeften van bewoners ondersteunen de GVP'ers en Breincoaches hierbij vanuit een pilot. Op basis van de resultaten van de pilot verwacht Noorderzorg in te kunnen zetten op een integrale benadering van ontmoeten.

Noorderzorg heeft een dementievriendelijke contactclown. De contactclown is een aantal keren op zowel de Mieden als van Julsingha geweest. 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. Daarnaast is eind 2021 familieparticipatie ingebed. Om hier de juiste handvatten voor te verkrijgen heeft Noorderzorg geparticipeerd in een onderzoek van het UNO UMCG. 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.

3.3 Dementievriendelijke inrichting huiskamer en tuin

Door het bewustzijn en 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 mee.

In van Julsingha is een projectplan geschreven om goede keuze te maken ten behoeve van dag verlichting, 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 in de tuinen dementievriendelijk worden ingericht. De tuinman is actief betrokken naar bewoners en maakt met bewoners afspraken om samen tuintjes aan te leggen. Ook maken ze samen vogelhokjes en insectenhokjes. Het resultaat is dat onze bewoners graag naar buiten gaan om activiteiten te ondernemen, hiermee wordt het welzijn van onze bewoners vergroot.

3.4 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 en kunnen middels twee profiel vragenlijsten (mijn Positieve Gezondheid en 'mijn cliëntverhaal') in kaart worden gebracht. Door het 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.

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 waarbij samengewerkt wordt met de GVP'ers en Breincoaches. Zodoende 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

3.5 Covid- 19: welzijn versus veiligheid

Eind februari 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 onze kernwaarden Ruimte, Respect en Passie de mogelijkheden opgezocht om uitzonderingen te maken in schrijnende situaties en bij de stervensfase.

3.5.a 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.

3.5.b Besmettingen op locaties

In 2021 is continue aandacht geweest voor klachten die passend waren bij het Covid- 19 virus. Wanneer dat het geval was, 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 is eind 2021 het Covid- 19 virus het huis binnen gedrongen, met als gevolg dat de locatie voor bepaalde periode werd gesloten. Van de 33 bewoners, hebben uiteindelijk 25 bewoners Corona opgelopen. Daarnaast waren ook tientallen medewerkers ziek geworden van hetzelfde virus.

3.5.c 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.

3.5.d *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 achteruit 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.

3.5.e *Impact op zorgmedewerkers*

Zorgmedewerkers ervoeren 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 verkleeden 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 zijn de activiteiten stilgevallen en mochten vrijwilligers tijdelijk niet meer op locatie komen.

Terugkijkend op 2021 mogen we concluderen dat wij, Noorderzorgers, alles hebben gedaan om de bewoners centraal te stellen, hun welbevinden en welzijn boven alles te zetten. Wij zijn er enorm trots op.

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 drink gewoonten.

4.1 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 zorgmedewerkers de basiskennis van de WZD kent en daarop kan anticiperen.

4.2 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.

4.3 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 actief gekeken wordt naar het type incident, de oorzaak van het incident en wordt trendanalyse toegepast om tot verbetervoorstellen te komen.

Omdat het hebben van aandachtsgebieden gezien wordt als een belangrijke voorwaarde voor het lerend vermogen van Noorderzorg en om het beleid goed vorm te kunnen geven, is in 2021 een Veiligheidscommissie ingesteld. De opdracht voor 2021 was het onderzoeken van de huidige processen van de betreffende aandachtsgebieden, waarbij de focus ligt op het in kaart brengen van de analyses op basis van de rapportages die door de diverse aandachtsgebieden wordt vastgesteld. Dit vormt vervolgens de basis voor de rapportage binnen de Veiligheidscommissie. De eerste stenen zijn gebouwd, in 2022 komt hier een vervolg op. Noorderzorg verwacht hiermee een kwaliteitsslag te kunnen maken in het leren en verbeteren van incidenten.

4.4 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. Een mooi resultaat.

4.5 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%

4.6 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 Preventie van acute ziekenhuis opnamen

Een acute ziekenhuisopname kan voor een bewoner negatief invloed hebben op het functioneren. Noorderzorg streeft dan ook naar preventie van en pro actieve zorg ter voorkoming van acute ziekenhuisopnames. Onze zorgmedewerkers zijn alert op wijzigingen in de situatie van de bewoner, waarbij ze observeren, meten, rapporteren en in overleg met de bewoner treden waarbij 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.

4.8 Klachten

In 2021 zijn vijf klachten gemeld binnen de klachtencommissie van Noorderzorg, één 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 afhandeling.

Leren en verbeteren van kwaliteit

In het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden vijf thema's genoemd om te leren en verbeteren. Dit zijn: kwaliteitsmanagementsysteem, jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan en het jaarlijks opgestelde kwaliteitsverslag. Tevens staat het continu werken aan verbeteringen in de praktijk centraal en het deel uitmaken van een Lerend Netwerk.

5.1 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 organisaties besproken. Ontwikkeling staat in 2022 centraal.

5.2 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..

5.3 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.

5.4 Kwaliteitsplan, verbeterparagraaf en kwaliteitsverslag

Ieder jaar wordt een (kwaliteits)jaarplan opgesteld voor alle locaties, Noorderzorg Thuis en Noorderzorg Diensten Thuis BV.. In het jaarplan wordt een ontwikkelingsparagraaf opgesteld per locatie. 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 onze 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, CR en OR opgesteld. De bestuurder geeft goedkeuring op de documenten.

5.5 Zorgmonitor

Het dashboard voor efficiënter werken met (zorginhoudelijke) informatie is Zorgmonitor. In 2021 zijn de eerste stappen gezet in het integreren van cijfermatig inzicht aan de betreffende locaties door vaststelling van maand en kwartaalrapportages. De

rapportages zijn besproken met de betreffende (locatie)managers, wat heeft geresulteerd in verbeterpuntenpunten op team en locatieniveau.

5.6 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.

Bij Noorderzorg kunnen medewerkers zich ontwikkelen door het volgen van opleidingen, trainingen en workshop. Workshop over zwachtelen is daarvan een voorbeeld. We werken met interne praktijkopleiders en werkbegeleiders en we delen kennis met elkaar. Daarnaast is de stafafdeling Leren en Ontwikkelen gestart met ontwikkeling van de inzet van praktijkopleiders, werkbegeleiders en leercoaches.

5.7 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.

5.8 Clientervaringen

Het meten van ervaren kwaliteit, dat is een goede uitgangspositie, immers door de ervaren kwaliteit van de bewoners en klanten te meten weten we wat de klant écht nodig heeft.

5.8.a Clienttevredenheidsonderzoek (CTO)

In het najaar van 2021 is een CTO uitgevoerd. De uitkomsten van deze onderzoeken zijn in 2021 besproken met de teams. De gemiddelde scores (kengetallen) voor de intramurale setting zijn als volgt opgebouwd:

- 151 vragenlijsten zijn uitgezet;
- 62 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld (respons: 41%);
- Gemiddeld cijfer: 7,7;
- Cijfer voor de (zorg)medewerkers: 8,0.

Onderstaand de uiteenzetting voor van Julsingha en de Mieden

	van Julsingha	de Mieden
Uitgevraagd vragenlijsten	102	49
Aantal deelnemers	46	19
Percentage respons	45%	33%
Cijfer	7,4	8,2

Verbeterpotentieel is vastgesteld op 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.

5.8.b WOL

In 2018 en 2019 hebben de Mieden en Hunsingoheerd ondersteuning gehad vanuit het traject Waardigheid en Trots. Dit traject is met goed gevolg 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

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.

6.1 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 verpleegkundige bereikbaarheid en beschikbaarheid. In uitzonderlijke gevallen dat dit niet haalbaar blijkt is er een verpleegkundige achterwacht die binnen 30 minuten ter plaatse kan zijn.

Naast de verschillende teams beschikt Noorderzorg ook over een team van behandelaren, met daarin een ergotherapeut, fysiotherapeut en een verpleegkundig specialist in opleiding.

6.2 RAAT (Regionale Aanpak Arbeidsmarkt Tekorten)>> Windy

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;
- Digitaal Vaardig: ontwikkelen van een plan van aanpak, inclusief trainingsmiddelen: ook deze pilot loopt nog. Uitkomsten van deze pilots komen terug in het volgende jaarverslag.

Naast deze mooie ontwikkeling is Noorderzorg in 2021 gestart met een Digiclub, waarbij werving van digicoaches eerste prioriteit was. De aangestelde digicoaches hebben een opleiding succesvol afgerond om zo hun kennis te vergroten op gebied van digitaal werken. Noorderzorg voorziet we hiermee de vraag om medewerkers op laagdrempelige wijze te ondersteunen in de digitale vaardigheid.

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.

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.

7.1 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. Hier wordt in 2022 rekening mee gehouden.

7.2 CTO

In 2021 is een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) intramuraal afgenomen. 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) toezichthouders van Noorderzorg.

	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

Vanuit het CTO is als grote verbeterpotentieel naar voren gekomen dat Noorderzorg nog meer in kan zetten op gezien worden in persoonlijke context (eigen identiteit van de bewoner) en zinvolle tijdsbesteding.

7.3 CarenZorgt en contact met familie

Het ECD is gekoppeld aan CarenZorgt en is 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!

7.4 Technologische hulpbronnen

Noorderzorg is actief op het gebied van innovatie en ontwikkeling. In 2021 heeft de projectleider zorgtechnologie deel genomen 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.

7.5 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 het voortouw genomen in de wetswijziging naar de Wtza.

Kwaliteitskader 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.

8.1 Noorderzorg Thuis

Noorderzorg Thuis verleent vanuit Noorderzorg de wijkverpleging met twee teams (Delfzijl en Uithuizen). De wijkverpleging voldoet aan alle beschreven onderdelen van het kwaliteitskade. 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.

8.2 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 hier dan ook de ontwikkeling op worden ingezet.

Ook in 2021 zijn medewerkers 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.

8.3 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 mantelzorgers kan worden voorkomen, zoals 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 mantelzorgers. Dit is een mooie ontwikkeling die voortgezet wordt in de komende jaren.

8.4 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.

8.5 Bevoegd en bekwaam

In 2021 was als doel gesteld om scholingscarrouzels in te zetten. Dit betekent dat per kwartaal scholingen aangeboden worden voor toetsing zodat alle medewerkers bevoegd en bekwaam blijven. Door het Covid- 29 virus is dit onderdeel niet goed tot zijn recht gekomen. Noorderzorg Thuis heeft hier actief op ingespeeld door in kleine groepen met de contactverantwoordelijke toetsers dit zelf in gang te zetten en gebruik te maken van de skillslab. Staf afdeling L&O (Leren en Ontwikkelen) rapporteert aan de manager Noorderzorg Thuis het percentage van afgeronde scholingen en toetsingsmomenten per kwartaal.

8.6 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.

8.7 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.

8.8 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 plaatsing overleggen 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.

8.9 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.

8.10 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.

Locatie Hunsingoheerd

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

9.1 Ken de klant

Door het op de juiste wijze invullen van het zorgplan en door te werken vanuit de gedachte van Positieve Gezondheid wordt een basis gelegd in het kennen van de klant. Hierbij 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.

9.2 Juiste zorg op het juiste moment

De zorgzwaarte verandert, waarmee de complexiteit van zorg stijgt. De te leveren zorg is afgestemd met de klant. 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.

9.3 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.

9.4 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 in 2022.

9.5 Wet Zorg en Dwang (WZD)

De uitvoering van de WZD is alleen van toepassing voor de locaties waar WLZ zorg wordt verleend. In 2021 is gebleken dat de inzet van zorg op basis van vrijheidsbeperkende maatregelen in sommige situaties wel onderdeel uitmaakt binnen de ZVW zorg. Om hier goede invulling aan te geven zal in 2022 hierin een doorontwikkeling plaatsvinden, waarbij gekeken zal worden welke vormen van vrijheidsbeperkende maatregelen voor deze locatie zullen gelden en hoe dit vormgegeven gaat worden.

9.6 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 in te zetten op een veiligheidscommissie. Onderdelen als medicatieveiligheid, MIC, WZD, mondzorg en wondzorg worden meegenomen in deze nieuwe manier van werken. Door overkoepelend te kijken naar incidenten wordt op pro actieve wijze invulling gegeven aan het maken van trendanalyses en wordt overkoepelend inzicht gegeven in de adviezen. Doorontwikkeling van de veiligheidscommissie staat centraal in 2022.

9.7 Verbeterparagraaf

9.7.a Geboden zorg

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

9.7.b 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.

Noorderzorg Diensten Thuis BV.

Noorderzorg Diensten Thuis BV. is een dochter onderneming 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 zijn leidend voor de werkzaamheden voortvloeiend uit Noorderzorg Diensten Thuis BV.

10.1 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. De signalen zijn met inachtneming van de privacy van de klant besproken met gemeente en collega instelling. 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.

10.2 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 BV. zijn gesprekken gevoerd met de betreffende klant en diens naaste of familielid. Deze gesprekken zijn naar volle tevredenheid van alle betrokkenen afgerond.

10.3 Welzijn

Welzijn is binnen Noorderzorg Diensten Thuis BV. een belangrijk speerpunt. Medewerkers zijn zich bewust van de normen en waarden van hun klanten. Dit uit zich in het voeren van gesprekken met de klant, bejegening is daarbij uitgangspunt. 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 op 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 kanttkening 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.

10.4 Positieve Gezondheid

Positieve Gezondheid is een visie die ook binnen Noorderzorg Diensten Thuis BV. 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 ten aanzien van Positieve Gezondheid. Door te kijken wat wel kan en daar waar nodig extra ondersteuning in te zetten dragen we bij aan het welzijn van onze 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 BV. sterk 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.

10.5 Ruimte voor leren en verbeteren

Ruimte voor leren en verbeteren is ook onderdeel van het werken bij Noorderzorg Diensten Thuis BV. 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. zodat het lerend vermogen van de medewerkers extra wordt benadrukt.

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. Een mooie ontwikkeling.