



Noorderzorg, Altijd Thuis!

Kwaliteitsplan 2024

Opdrachtgever
Noorderzorg

Auteurs
Staf kwaliteit

Versie
1.0

Uithuizen
16 januari 2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Profiel van de organisatie	5
2.1	Missie	5
2.2	Visie.....	5
2.3	Kernwaarden	5
2.4	Bewoners en klanten van Noorderzorg	6
2.5	Vier pijlers.....	6
2.6	Typen zorgverlening	6
2.7	Verdeling ZZP en VPT/ MPT per locatie.....	7
3	Profiel personeelssamenstelling.....	8
3.1	Verdeling zorgverleners op basis van niveau en functie	8
3.2	Strategisch personeelsplan.....	9
3.3	Warm welkom	10
3.4	Binden en boeien van medewerkers.....	10
3.5	Personeelsplanning.....	10
3.6	Verzuimbeleid.....	10
3.7	Arbeidsmarkt strategie	10
4	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	11
4.1	Ken je bewoner: warme overdracht.....	11
4.2	Het zorgplan.....	11
4.3	Positieve Gezondheid in het ECD	11
4.4	Dementievriendelijk wonen en werken	12
4.5	Het versterken van de multidisciplinaire samenwerking	12
5	Wonen en Welzijn	13
5.1	Zinvolle en gevarieerde tijdsbesteding.....	13
5.2	Zingeving en ethische dilemma's	13
5.3	Familieparticipatie, inzet vrijwilligers en mantelzorgers.....	13
5.4	Wonen en services.....	13
5.5	Eten en drinken.....	14
6	Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning	15
6.1	Themamaanden: "een thema volgens schema"	15
6.2	Borging kwaliteit van zorg en ondersteuning.....	15
6.3	Kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg	15
6.4	Audits	15
6.5	Wet Zorg en Dwang (Wzd).....	16
6.6	Medicatieveiligheid	16
6.7	Leren en verbeteren van incidenten	16
6.8	Infectiepreventie en antibioticaresistentie	16
6.9	Sturen op kwaliteit: de BI-tool.....	16
7	Leren en ontwikkelen	17
7.1	Strategisch opleidingsplan (SOP).....	17

7.2	Leermanagementsysteem (LMS).....	17
7.3	Beschikbare kennisbronnen	17
7.4	Leren van elkaar en in de praktijk	17
7.5	Lerend Netwerk	18
7.6	UNO UMCG	18
7.7	Waardigheid en Trots op Locatie (WOL)	18
7.8	Ergocoaches.....	18
8	Leiderschap, governance en management.....	19
8.1	Visie op zorg en kernwaarden	19
8.2	Rol en positie interne organen en toezichthouders.....	19
9	Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel).....	21
9.1	Zorgmedewerkers en specialisten	21
9.2	Bevoegde en bekwaame zorgmedewerkers	21
9.3	Woonassistenten	21
9.4	Teamleiders	21
9.5	Team Zorgondersteuning	22
9.6	Kwaliteitsverpleegkundigen	22
9.7	Stageplaatsen	22
9.8	Kennisvergroting: Expertisecentrum Eemsdelta	22
10	Hulpbronnen, omgeving en context	23
10.1	Anders – en samen – organiseren	23
10.2	Het netwerk steeds belangrijker	23
10.3	Partner in de regio	23
10.4	Gebruik maken van expertise in de keten.....	23
10.5	Locatie en woonomgeving: nieuwe woonconcepten.....	23
10.6	Aardbevingsbestendige en toekomstbestendige gebouwen.....	24
10.7	Strategisch huisvestingsplan (SHP).....	24
10.8	Innovatie en zorgtechnologie	24
10.9	ICT architectuur	24
10.10	Duurzaamheid	24
10.11	Samenwerkingsmatrix	24
11	Informatiebronnen	25
11.1	Clientervaringen (ZorgkaartNederland)	25
11.2	Tevredenheidsonderzoeken	25
11.3	CarenZorgt	25
12	Kwaliteitskader wijkverpleging	26
12.1	Wijkverpleging – ambulante zorg.....	26
12.2	Herontwerp kwaliteit.....	26
12.3	Positieve Gezondheid in OMAHA	26
12.4	Deskundigheidsbevordering.....	27
12.5	Doorontwikkeling Casemanagement dementie.....	27
13	Slotwoord	28

Inleiding

Dit document presenteert het kwaliteitsplan 2024 van Noorderzorg. Noorderzorg is een organisatie die zich toewijdt aan het welzijn, wonen en de zorg voor ouderen in Noord-Groningen. Onze zorg- en dienstverlening strekt zich uit over onze verschillende locaties voor verpleegd wonen (De Mieden in Uithuizermeeden en Van Julsingha in Delfzijl) en wonen met een plus (Hunsingoheerd in Uithuizen). Binnen deze locaties leveren wij zorg en ondersteuning aan ouderen met uiteenlopende zorg- en ondersteuningsbehoefte, variërend van licht tot zwaar. Onze diensten omvatten tijdsbesteding en activiteitenbegeleiding, welzijnswerk, wijkverpleging (Noorderzorg Thuis) en diverse diensten en faciliteiten in en rondom onze locaties. Dit alles draagt bij aan het streven om onze bewoners en klanten in staat te stellen hun eigen leven zo lang mogelijk te leiden, ook wanneer zij zorg en ondersteuning van ons nodig zijn. Wij zijn **Altijd Thuis** in de gemeenten het Hogeland en Eemsdelta.

Dit kwaliteitsplan schetst de initiatieven van Noorderzorg voor het jaar 2024, gericht op het nog verder verbeteren van de kwaliteit van zorg. Het resulteert in verschillende verbeteracties, waarbij het streven naar eigenaarschap centraal staat. Noorderzorg hecht grote waarde aan een integrale benadering in de zorg- en dienstverlening. Om die reden zullen de kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging (binnenkort bekend als het Generiek Kompas) als onderlegger worden toegepast.

Noorderzorg werkt vanuit de visie op **Positieve Gezondheid**, omdat welbevinden 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 de regie van het eigen leven te laten blijven. Uitgangspunt zijn de zes pijlers van Positieve Gezondheid van Machteld Huber.



Om het bovenstaande te realiseren, zijn competente en betrokken medewerkers nodig die zijn toegerust voor hun taken en eigenaarschap tonen in hun vakgebied. Het is van essentieel belang dat iedereen optimaal en passend is opgeleid voor hun specifieke taken en verantwoordelijkheden.

De kaderbrief en het jaarplan dienen als basis voor de doelstellingen die we in het komende jaar willen bereiken binnen onze zorg- en dienstverlening. Naast de kaderbrief en het jaarplan zal dit kwaliteitsplan de koers voortzetten die is ingezet in 2023 en deze in 2024 verder ontwikkelen. De ontwikkelingsplannen zijn niet opgenomen als afzonderlijk hoofdstuk, maar zijn verweven in het kwaliteitsplan.

Profiel van de organisatie

Noorderzorg...

- zet zich in voor wonen, zorg en welzijn voor ouderen in Noord-Groningen
- draagt bij aan het behouden van de leefbaarheid van het Noord-Groninger land door goede en toekomstbestendige voorzieningen voor wonen, welzijn en zorg voor ouderen te bieden
- biedt verpleegd wonen en wonen met een plus voor ouderen met een lichte tot zware zorg- en ondersteuningsvraag en dagbesteding

Doelstellingen

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 samenwerken.

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-uurs zorg en ondersteuning en woonzorg) op locatie van Julsingha en de Mieden. Inclusief zorgverlening op basis van de Wet zorg en dwang (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 locatie Van Julsingha en De Mieden;
- Individuele begeleiding, begeleiding groep, begeleiding maaltijden;
- Palliatief terminale zorg;
- Wijkverpleging in de gemeente het Hogeland en Eemsdelta;
- Casemanagement dementie;

Tabel 1

Fysieke capaciteit december 2023

	van Julsingha	de Mieden	Husingoheerd
Met behandelindicatie	75	16	
Kortdurend verblijf	5	2	
Zonder behandelindicatie	50	35	
Aanleunwoningen	150	17	119

2.7 Verdeling ZZP en VPT/ MPT per locatie

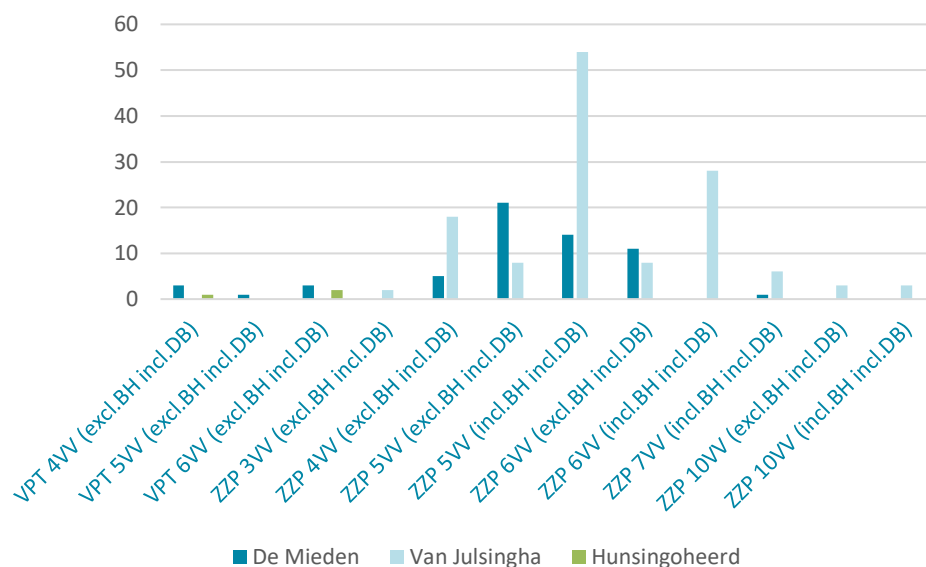
Tabel 2

Verdeling ZZP en VPT/MPT per locatie (peildatum 28 december 2023)

	De Mieden	Van Jursingha	Hunsingoheerd
VPT 4VV (excl.BH incl.DB)	3	0	1
VPT 5VV (excl.BH incl.DB)	1	0	0
VPT 6VV (excl.BH incl.DB)	3	0	2
ZZP 3VV (excl.BH incl.DB)	0	2	0
ZZP 4VV (excl.BH incl.DB)	5	18	0
ZZP 5VV (excl.BH incl.DB)	21	8	0
ZZP 5VV (incl.BH incl.DB)	14	54	0
ZZP 6VV (excl.BH incl.DB)	11	8	0
ZZP 6VV (incl.BH incl.DB)	0	28	0
ZZP 7VV (incl.BH incl.DB)	1	6	0
ZZP 10VV (excl.BH incl.DB)	0	3	0
ZZP 10VV (incl.BH incl.DB)	0	3	0

Figuur 1

Verdeling ZZP en VPT/MPT per locatie (zie Tabel 2)



Profiel personeelssamenstelling

Bij Noorderzorg...

- zorgen we dat we **efficiënt en effectief** zorg en behandeling kunnen op- en afschalen op basis van de veranderende zorgvraag van de cliënt
- leidt een strategisch (meerjaren) personeels- en opleidingsplan en de inzet m.b.t. centraal roosteren (planning) tot een **juiste formatiemix** in relatie tot de (te verwachten) zorgzwaarte en –behoefte.
- zijn medewerkers en vrijwilligers **tevreden** en **trots** op hun werk. De medewerkerstevredenheid is > VV&T benchmark.
- ervaren medewerkers **veiligheid, vertrouwen** en **verbinding**
- is er aandacht voor **duurzame inzetbaarheid** en **professionaliteit**. Verzuim is < dan in de VV&T branche

Doelstellingen

Onze medewerkers staan centraal in het streven naar persoonsgerichte zorg. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning krijgt vorm in het contact tussen de zorgprofessional en onze bewoners, klanten en diens naasten. Onze medewerkers bouwen vertrouwensband op met degenen die aan onze zorg zijn toevertrouwd. Ze nemen de tijd om te luisteren naar de wensen en behoeften van onze bewoners, klanten en diens naasten en streven ernaar zorg te verlenen die afgestemd is op hun persoonlijke omstandigheden. Door de juiste inzet van onze medewerkers streven we naar een zorgomgeving waarin persoonsgerichte zorg niet alleen een doel is, maar een integraal onderdeel van onze dagelijkse praktijk vormt.

We zetten vooral in op vakbekwame medewerkers nu en op de langere termijn. Integraal werken en invoering van een –nieuwe – verpleegkundige organisatie zijn belangrijke speerpunten. We werken aan de cultuur in de organisatie en betrekken onze medewerkers nadrukkelijk bij het reilen en zijlen van de organisatie door onder meer wederkerige communicatie. Ziekteverzuimbeleid heeft een hoge prioriteit. Wij willen aantrekkelijk zijn voor nieuwe medewerkers, ontwikkelen daarvoor beleid en nieuwe medewerkers geven we een warm welkom en goede introductie in onze organisatie. We kijken ver in onze zaken vooruit met betrekking tot ons gewenst personeelsbestand en de ontwikkeling en opleiding van onze medewerkers.

3.1 Verdeling zorgverleners op basis van niveau en functie

Op 28 december 2023 (peildatum) heeft Noorderzorg 388 medewerkers in dienst. Door een goede afstemming te creëren in de verdeling van de zorgmedewerkers en tijdig in te spelen op in-, door-, en uitstroom kan Noorderzorg die zorg verlenen waar de bewoner/klant behoefte aan heeft.

Tabel 3*Aantal medewerkers, stagiaires en vrijwilligers (peildatum 28 december 2023)*

Aantal medewerkers in loondienst (incl. leerlingen)	388
Aantal stagiaires	15
Aantal vrijwilligers	130

Tabel 4*Personeelssamenstelling (peildatum 28 december 2023)*

Functieniveau	De Mieden	Van Julsingha	Hunsingoheerd	NZ Thuis Delfzijl	NZ Thuis Hogeland	Organisatiebreed
Niveau 1	9	2				
Niveau 2	13	35	5	1		1
Niveau 3	30	65	24	15	8	
Niveau 4	2	9	3	2	2	
Niveau 5	4	5	1	3	1	
Behandelaren						6
Leerlingen	5	8	3	1		
Facilitair	19	58	2			
Administratie en Staf		3				25
Bestuur en MT						6
Overig	2	4				6
Totaal	84	189	38	22	11	44

Tabel 5*In- door- en uitstroom per locatie 1 januari 2023 t/m 28 december 2023 (incl. vakantiekrachten)*

	De Mieden	Van Julsingha	Hunsingoheerd	NZ thuis Delfzijl	NZ thuis Uithuizen	Organisatiebreed
Instroom	17	44	5	1	1	10
Uitstroom	31	60	13	6	4	10

3.2 Strategisch personeelsplan

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 een doordachte en toekomstgerichte aanpak te hanteren ten aanzien van onze medewerkers, streven we naar het creëren van een werkomgeving waarin medewerkers worden gestimuleerd om hun volledig potentieel te benutten, wat op zijn beurt bijdraagt aan het verhogen van de kwaliteit van onze zorgdiensten. In 2024 wordt het strategisch personeelsplan (SPP) vastgesteld. Het SPP beschrijft de visie en doelstellingen van Noorderzorg met betrekking tot haar personeelsbestand op lange termijn. Het SPP helpt bij het effectief beheren en ontwikkelen van het personeelsbestand om de strategische doelstellingen te bereiken.

3.3 Warm welkom

In 2024 implementeren we het warme welkom. Bij het verwelkomen van nieuwe medewerkers streven we naar een warm en inclusief welkomstprogramma. Dit bevat een gedegen introductie in onze organisatie. Ook wordt er een introductiebijeenkomst georganiseerd waarbij we nieuwe medewerkers vertrouwd maken met onze organisatiecultuur, missie, visie, kernwaarden en systemen. We geloven dat een warm welkom naast dat het de snelheid waarmee nieuwe medewerkers productief worden vergroot ook bijdraagt aan een positieve werkcultuur en een langdurig engagement.

3.4 Binden en boeien van medewerkers

Een duurzame relatie met onze medewerkers is van vitaal belang voor onze organisatie. We erkennen dat het binden en boeien van medewerkers niet alleen bijdraagt aan een positieve werkomgeving, maar ook aan de kwaliteit van de zorg die we leveren. Door medewerkers aan de organisatie te binden, wordt waardevolle kennis behouden en doorgegeven aan nieuwe generaties medewerkers. We willen een werkomgeving creëren waarin medewerkers de ruimte krijgen om zichzelf te ontwikkelen en zich verbonden voelen met onze organisatie. We binden en boeien onder andere door middel van loopbaanontwikkeling, het kijken naar talenten, vitaliteit en balans in werk en privé, teambuilding en papa en mama routes.

3.5 Personeelsplanning

In 2023 is het project plannen en roosteren en flexibiliteit gestart. Het project richt zich op drie doelstellingen, namelijk het organiseren van een centrale planning vanuit een integrale gedachte, efficiënter plannen waarbij de actuele ZZP mix altijd leidend is en het komen tot helder beleid op het gebied van plannen, roosteren en flexibele inzet. Op deze wijze kunnen we effectief en gericht sturen op een optimale bezetting binnen de teams en afdelingen van Noorderzorg in de toekomst.

3.6 Verzuimbeleid

In het streven naar hoogwaardige zorgverlening erkennen we het belang van een effectief ziekteverzuimbeleid. Het welzijn van onze medewerkers staat centraal en het minimaliseren van ziekteverzuim draagt bij aan de kwaliteit van zorg die wij bieden. In Q1 2024 wordt het verzuimbeleid geïmplementeerd. Het beleid geeft weer hoe Noorderzorg omgaat met ziekte en verzuim met grote aandacht voor preventie.

3.7 Arbeidsmarkt strategie

In 2024 werken we aan een duidelijke strategie met betrekking tot de arbeidsmarkt; De instroom wordt bevorderd en neemt toe, de uitstroom vermindert (lager dan de benchmark) in 2024. Een grondige arbeidsmarktanalyse vormt het fundament voor ons strategisch personeelsplan. Door de dynamiek van de arbeidsmarkt te begrijpen en te anticiperen op trends, streven we naar een flexibel en veerkrachtig personeelsbestand.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Bij Noorderzorg...

- werken we **integraal** en leveren – **persoonsgericht** - kwalitatief goede zorg op basis van **positieve gezondheid**
- stimuleren we dat cliënten waar mogelijk zelf de **regie** houden
- gaan we uit van de mogelijkheden en het **zelforganiserend vermogen** van de cliënt en zijn **netwerk**
- werken verschillende disciplines en functiegroepen samen, waarbij we elkaar **versterken** en met elkaar **verbinden**

Doelstellingen

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 het eigen leven ervaart. Om te kunnen realiseren dat bewoners en klanten hun leven zo optimaal mogelijk kunnen leven is het van groot belang dat we weten welke wensen en behoeften onze bewoners en klanten hebben.

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 naasten. Dit proces start al voordat de bewoner bij Noorderzorg komt wonen.

Vanuit de pilot warme overdracht is in 2023 de handreiking “Komen wonen bij Noorderzorg” opgesteld en het proces warm welkom geïmplementeerd. De handreiking beschrijft aan de hand van verschillende fasen het proces van komen wonen bij Noorderzorg. Uitgangspunt is dat een goede intake en een warm welkom het verdere verblijf van een bewoner positief beïnvloedt. De handreiking heeft al doel 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. In 2024 zal het proces geëvalueerd en eventueel bijgesteld worden.

4.2 Het zorgplan

Het zorgplan is 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.

4.3 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 hierbij een belangrijk hulpmiddel voor de zorg en ondersteuning aan onze bewoners. In 2024 blijven wij onze aandacht hierop vestigen door medewerkers te coachen in het goed gebruik maken van de pijlers van Positieve Gezondheid in het ECD.

4.4 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. In 2022 en 2023 zijn grote stappen gezien ten aanzien van de Wet zorg en dwang (Wzd), waaronder het open deuren beleid. Het beleid rondom dementievriendelijk wonen en werken zal in 2024 verder doorontwikkeld worden.

4.5 Het versterken van de multidisciplinaire samenwerking

Vanwege diverse ontwikkelingen, een breed scala aan producten en diensten, en de groeiende complexiteit van zowel de interne organisatie als de externe context waarin Noorderzorg actief is, wordt er gestreefd naar meer uniformiteit en samenhang in de samenwerking tussen verschillende afdelingen binnen de organisatie. We zien het belang om integraal te werken waarbij verschillende disciplines en functiegroepen elkaar versterken en zich met elkaar verbinden. In 2023 zijn de medewerkers van Welzijn aangesloten bij de zorgteams en wordt er gewerkt in kleinere teams rondom een groep bewoners. Dit is een eerste stap in het vormgeven aan de integrale samenwerking. In 2024 wordt het integraal werken doorontwikkeld.

Wonen en Welzijn

Bij Noorderzorg...

- bieden we onze bewoners en klanten een **zinnvolle dag**
- hebben we aandacht voor de **spirituele kant** van het leven
- is er ruimte voor het bespreken van **ethische dilemma's** in de zorg
- werken we nauw samen met **familie, mantelzorgers en vrijwilligers**
- bieden we **wooncomfort** en hebben we aandacht voor **eten en drinken**

Doelstellingen

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.

5.2 Zingeving en ethische dilemma's

Specifieke levensvragen zoals verlies van dierbaren, rouw en hoe om te gaan met de laatste levensfase worden, naarmate de bewoners ouder worden belangrijker. Levensvragen vanuit spiritualiteit en zingeving komen meer op de voorgrond te liggen. Zorgmedewerkers spelen 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.

In 2023 lag de focus op het inhoud geven aan zingeving, ethiek en moreel beraad als ook samenwerking met het Netwerk Palliatieve Zorg Provincie Groningen. In 2024 wordt het bespreken van ethische dilemma's in de zorg ten behoeve van verbetering van de kwaliteit van leven in werkoverleggen en flexibele beraden verder doorontwikkeld.

5.3 Familieparticipatie, inzet vrijwilligers en mantelzorgers

Familieparticipatie en inzet van vrijwilligers en mantelzorgers is onlosmakelijk verbonden met wonen en welzijn binnen Noorderzorg. Familie, mantelzorgers en vrijwilligers zijn van grote waarde. Familie en mantelzorgers kennen de bewoners goed en weten wat er speelt. De ervaring leert dat mantelzorgers vaak actief betrokken zijn bij de zorg en welzijn van onze bewoners. Noorderzorg wil hier doorlopend op inzetten. Als organisatie vinden we het belangrijk om goed en nauw samen te werken met familie, vrijwilligers en mantelzorgers. We willen het netwerk van de cliënt actief bij de zorg betrekken en streven naar een optimale samenwerking en kennisdeling voor en door vrijwilligers.

5.4 Wonen en services

Noorderzorg streeft naar een fijne woonomgeving. De woon-/werk- en leefomgeving is veilig en ziet er verzorgd en goed uit. Afdeling Facilitair 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.

5.5 Eten en drinken

Noorderzorg vindt het belangrijk om maaltijden aan te bieden die dagvers zijn bereid zodat de maaltijden van hoge kwaliteit zijn. Naast dat goed eten en drinken belangrijk is voor de gezondheid, is eten en drinken ook een middel om met elkaar in contact te komen, samen te werken en samen te genieten. Bewoners worden ten alle tijden gestimuleerd gezamenlijk te eten. Voor 2023 is het doel gesteld dat gezamenlijk eten van bewoners is ingebed en is terug te zien als gebruikelijk patroon.

Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

Bij Noorderzorg...

- hebben we aandacht voor de thema's gericht op **kwalitatief veilige zorg en ondersteuning**
- toetsen we de **basisveiligheid** doorlopend
- staat **hygiëne en infectiepreventie** centraal in de uitvoering van diverse taken en diensten

Doelstellingen

6.1 Themamaanden: "een thema volgens schema"

In 2024 start Noorderzorg met het werken volgens themamaanden. Team kwaliteit, Leren & Ontwikkelen, het behandelteam en team Welzijn geven samen uitvoering aan het jaarplan themamaanden. Binnen een themamaand staat een zorgthema centraal en gaat het onder andere om scholing van medewerkers door middel van klinische lessen en e-learning, interne audits en coaching on the job door kwaliteitsverpleegkundigen. Vanuit alle disciplines wordt aan dezelfde doelstelling gewerkt waardoor er meer maatwerk en structuur geboden kan worden. Ook wordt de samenwerking tussen de verschillende professionals bevorderd. Binnen een themamaand wordt gestreefd naar het organiseren van twee themabijeenkomsten (regio Uithuizen en regio Delfzijl) waarbij bewoners, medewerkers en familieleden en naasten worden uitgenodigd.

6.2 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, kwaliteitsmetingen, half jaarlijkse evaluaties van de zorgleefplannen en de analyses op basis van de indicatoren Verpleeghuiszorg.

6.3 Kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft zes thema's benoemd die belangrijk zijn voor de veiligheid van cliënten: decubitus, advance care planning, medicatieveiligheid, gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking, continëntie en aandacht voor eten en drinken. Op deze thema's zijn kwaliteitsindicatoren ontwikkeld met als doel het leren en verbeteren in teams. Deze kwaliteitsindicatoren worden jaarlijks door Noorderzorg aangeleverd bij het Zorginstituut.

6.4 Audits

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. Om het leren en ontwikkelen op alle niveaus in de organisatie te stimuleren en inzicht te krijgen in de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening, wordt de interne auditsystematiek in 2024 zo aangepast dat deze beter aansluit bij de werkwijze en jaarplannen van de verschillende afdelingen.

6.5 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 2024 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.

6.6 Medicatieveiligheid

Implementatie van het beleid Medicatieveiligheid is een continu proces. Er wordt doorlopend gekeken naar wijzigingen in wet- en regelgeving, richtlijnen en veranderende interne werkwijzen. In 2024 zal verder worden onderzocht of medicatie toedienlijsten digitaal afgetekend en gearchiveerd kunnen worden. Aan de implementatie van de Medicatie Controle App (MCA) ten aanzien van de uitvoering van dubbele controles zal in 2024 vervolg worden gegeven. Kwaliteitsverpleegkundigen coachen doorlopend op medicatieveiligheid om zo efficiënt en veilig mogelijk te werken volgens de principes van de medicatieketen.

6.7 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 de veiligheidscommissie (VHC) actief. In 2024 zal de continuering hiervan ingezet worden. De VHC heeft een adviesfunctie richting het managementteam.

6.8 Infectiepreventie en antibioticaresistentie

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 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 werkt Noorderzorg ook samen met Prikpunt. 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 Arbowet 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 2024 en de daarop volgende jaren.

6.9 Sturen op kwaliteit: de BI-tool

In 2024 zal een business intelligence tool (BI-tool) worden geïmplementeerd. De BI-tool vormt een dashboard die bijdraagt aan het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Met behulp van de BI-tool kan Noorderzorg gegevens gestructureerd verzamelen en analyseren. De implementatie van de BI-tool zal nauwkeurig worden afgestemd op de doelstellingen van ons jaarplan, waarbij het streven naar continue verbetering en het verhogen van de algehele zorgkwaliteit centraal staat.

Leren en ontwikkelen

Bij Noorderzorg...

- zijn we actief in het werken aan leren en verbeteren van kwaliteit en zetten we stevig in op leren en ontwikkelen
- leiden we onze professionals, informele zorg, vrijwilligers en leerlingen op en weten we ze aan ons te binden, we zijn een erkend leerbedrijf
- delen wij kennis, maken gebruik van de expertise van anderen en werken we samen in netwerken van zorg en ondersteuning
- vormen samenwerking, kennis delen en investering in het (zorg/behandel)netwerk een belangrijk speerpunt

Doelstellingen

7.1 Strategisch opleidingsplan (SOP)

In 2024 wordt er gewerkt aan Het strategisch opleidingsplan. Het strategisch opleidingsplan is een document dat de visie, doelstellingen en plannen van Noorderzorg beschrijft met betrekking tot de opleiding en ontwikkeling van de medewerkers op de lange termijn. Het doel van een strategisch opleidingsplan is te helpen bij het effectief ontwikkelen van de vaardigheden en kennis van medewerkers, zodat ze kunnen bijdragen aan het behalen van de strategische doelstellingen van de organisatie.

Wij leiden onze professionals, informele zorg, vrijwilligers en leerlingen op en weten ze aan ons te binden in 2024, we zijn een erkend leerbedrijf.

7.2 Leermanagementsysteem (LMS)

In 2023 is gestart met de evaluatie van het huidige leermanagementsysteem. In 2024 wordt hier vervolg aan gegeven, waarbij gewerkt wordt aan het plan LMS 2.0, waarbij gekeken wordt naar een nieuw leermanagementsysteem die aansluit bij de behoeften en wensen van Noorderzorg.

7.3 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 Leren en Ontwikkelen aandacht aan lokale kennisbronnen.

7.4 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 en het voeren van een dialoog op basis van incidentmeldingen.

Binnen Noorderzorg kunnen medewerkers zich ontwikkelen door het volgen van opleidingen, trainingen en workshops. We werken met interne praktijkopleiders en werkbegeleiders. Naast deze werkvorm voor leren en verbeteren wil Noorderzorg zich meer inzetten op het creëren van bewustwording bij medewerkers, waarbij ingezet wordt op eigen regie en persoonlijk eigenaarschap.

7.5 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 vinden verschillende inhoudelijke besprekingen plaats.

In 2024 wordt een matrix van samenwerkingspartners met betrekking tot onderzoek en opleidingen ten behoeve van de zorg opgesteld. Op grond van de matrix wordt gekeken welke samenwerkingen Noorderzorg aan kan gaan.

7.6 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.

7.7 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. Eind 2023 heeft een eindevaluatie plaatsgevonden. De aandachtspunten uit de eindevaluatie worden opgenomen in het vervolgtraject voor 2024 waarbij WOL binnen Noorderzorg verder gaat onder de naam Waardigheid en Trots in de Toekomst (WTT). Hierbij ligt de focus op de thema's persoonsgerichte zorg, wonen & welzijn en veiligheid.

7.8 Ergocoaches

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.

Leiderschap, governance en management

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.

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 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 bestaat uit een voltallig team. 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)

8.2.d Professionele raad

In 2024 heeft Noorderzorg als doel om een flexibele professionele raad in wisselende samenstelling per thema in te stellen. Medewerkers worden hierbij opgeroepen advies te geven op inhoudelijke onderwerpen en thema's of dilemma's op het gebied van zorgverlening, de manier van werken en organisatie. Noorderzorg vindt het vormen van een professionele raad van groot belang. De professionele raad vertegenwoordigt de stem en het perspectief van onze professionals en fungeert als adviesorgaan voor het management. De professionele raad draagt bij aan het verbeteren van kwaliteit van zorg door het delen van kennis en ervaringen.

Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Bij Noorderzorg...

- zijn onze medewerkers **vakbekwaam**, hebben medewerkers **groeimogelijkheden** en wordt hun deskundigheid bevorderd
- worden medewerkers goed **ondersteunt** in de uitvoering van hun werk
- werken medewerkers goed samen met alle betrokkenen, met een gevoel van **veiligheid, vertrouwen en verbinding**

Doelstellingen

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 plus. 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 Het behandelteam bestaat uit een Specialist Ouderengeneeskunde, twee verpleegkundig specialisten, een Verpleegkundige in opleiding tot Specialist (VIOS), een Psycholoog en een Ergotherapeut. 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.

9.2 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. Onze zorgmedewerkers weten wat hun kerntaken zijn en zijn zich bewust van de zorgvraag van de bewoners.

In 2023 is een start gemaakt met het opstellen van een intern opleidingsplan om medewerkers vakbekwaam te houden. In 2024 wordt het plan uitgevoerd. Onderdeel van het plan is bekwaam is bevoegd met organiseren van stichtingsbrede toetsmomenten op andere wijze. Het verder verkennen van andere manieren van kennisoverdracht maakt hier deel van uit. Daarnaast wordt in 2024 ingezet op de GRIP methodiek waarbij medewerkers handvatten krijgen om beter om te kunnen gaan met onbegrepen gedrag.

9.3 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.

9.4 Teamleiders

In 2023 heeft Noorderzorg een teamleider voor de regio Delfzijl en een teamleider voor de regio Uithuizen mogen verwelkomen. De teamleider ondersteunt de regiomanager in de organisatie van de zorg en het borgen van kwaliteit van zorg en welzijn. De teamleider werkt samen met de kwaliteitsverpleegkundige en regiomanager en houdt zich bezig met

de dagelijkse aansturing, de vorming van integrale teams, het implementeren van kwaliteitskaders en -programma's, verzuim, werving en selectie en het ontwikkelen en functioneren van de medewerkers. Ook motiveert en ondersteunt de teamleider de medewerkers in het tonen van eigenaarschap.

9.5 Team Zorgondersteuning

Zorgondersteuning bestaat uit de Digicoaches, afdelingen Financiële- en salarisadministratie, Huismeesters, Hulpmiddelen, ICT, Inkoop, Kwaliteit, Leren & Ontwikkelen, Personeel & Organisatie, Servicebalie en Zorgregistratie. Gezamenlijk heeft zorgondersteuning voor 2024 drie ambities ontwikkeld die zich richten op het ontwikkelen van een logische jaarcyclus voor wet- en regelgeving en het tot stand komen van een begroting, de ontwikkeling van een ondersteunende, dienstverlenende en signalerende rol en oog voor efficiency en effectiviteit. Medewerkers van de Zorgondersteuning brengen adviezen uit en doen verbetervoorstellen. Processen worden zodanig ingericht dat de kwaliteit van de dienstverlening in lijn is met de behoeften en de rollen en verantwoordelijkheden helder zijn. Er is ruimte voor het bijhouden en verder uitbouwen van expertise van medewerkers en ruimte voor innovatie.

9.6 Kwaliteitsverpleegkundigen

De kwaliteitsverpleegkundigen hebben een belangrijke rol in het leervermogen van de medewerkers, waarbij de focus gericht is op de inhoudelijke en technische aspecten van het werk. De kwaliteitsverpleegkundigen werken sinds 2022 met diverse Lean-methodieken zoals de dagstart wat het lerend vermogen van onze zorgmedewerkers ten goede komt.

9.7 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 4 of 5.

9.8 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 speelt hierin een rol en participeert in drie themagroepen:

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

Hulpbronnen, omgeving en context

Bij Noorderzorg...

- zijn we een belangrijke **regionale speler** met een belangrijke regionale functie
- zijn we een goede en gewilde **samenwerkingspartner** in de regio
- werken we aan **duurzaamheid**
- werken we aan de **versterkingsopgave**
- zetten we in op innovatie en zorgtechnologie
- hebben we een plan voor de **ICT-architectuur**

Doelstellingen

10.1 Anders – en samen – organiseren

We zijn – samen met de inwoners van wijken en dorpen – aan zet om de zorg voor ouderen te veranderen. We moeten nadenken over passende oplossingen, waarbij sprake is van een combinatie tussen zorg van onze kundige mensen en informele zorg vanuit naasten, dorps-/buurtgenoten en vrijwilligers. Dit moeten we samen en met anderen organiseren. Geholpen door de ontwikkeling en toepassing van zorgtechnologieën die maken dat mensen langer zelfstandig en thuis kunnen blijven wonen en die het werk van medewerkers ontlasten en verlichten.

Het anders organiseren van de zorg voor onze ouderen betekent een enorme verandering. We trekken hierin ook op met andere zorgorganisaties en partijen in de regio. In goede samenwerking hebben we de opdracht om de zorg toekomstbestendig te maken. We bundelen onze krachten. Denk ook aan woningcorporaties en projectontwikkelaars. Hierin sluiten we aan bij de regiovisie “Groninger Kracht”, waar Noorderzorg zich bij aangesloten heeft.

10.2 Het netwerk steeds belangrijker

In 2023 is op uitnodiging van Noorderzorg het project Levensloopbestendig Dorp Uithuizermeeden gestart waarin samen met inwoners en partners gekeken wordt naar wat er nodig is om in Uithuizermeeden gezond en gelukkig oud te kunnen worden. Er zijn concrete plannen gemaakt voor 2024. In 2024 wordt hier uitvoering aan gegeven. De ervaringen die we opdoen in dit project nemen we mee naar de andere locaties.

10.3 Partner in de regio

Noorderzorg heeft als doel om als vanzelfsprekende partner in de regio te fungeren. We werken aan een goed imago en een gewilde werkgever in de ouderenzorg. We nemen actief deel en delen kennis op overlegtafels zoals ROAZ, RONAZ en Groninger Kracht.

10.4 Gebruik maken van expertise in de keten

Noorderzorg is een kleine organisatie die – logischerwijs - niet alle expertise in huis heeft en daarom gebruik maakt van expertise van anderen. Samenwerking, kennis delen en investeren in het (zorg/behandel)netwerk is daarom een belangrijk speerpunt. Ook met projectontwikkelaars en woningcorporaties.

10.5 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 samengewerkt met Cosis, Lentis en Woonzorg Nederland. In 2024 worden deze projecten en woonconcepten verder uitgewerkt, dan wel ingezet in samenwerking met medewerkers en externe partijen.

10.6 Aardbevingsbestendige en toekomstbestendige gebouwen

Alle drie de locaties van Noorderzorg zijn opgenomen in het versterkingsprogramma. De verstevigingsopdracht voor Hunsingoheerd zal eind 2024 begin 2025 van start gaan. We zorgen voor continuïteit van zorg- en dienstverlening gedurende het verstevigingsproces en werken nauw samen met NCG en Woonzorg Nederland. We bereiden ons in 2024 voor op Hunsingoheerd 2.0, met een verkenning op het concept G'oud geregeld.

10.7 Strategisch huisvestingsplan (SHP)

Het strategisch huisvestingsplan (SHP) beschrijft de lange termijn visie en doelstellingen van de organisatie met betrekking tot huisvesting en vastgoed. In 2024 wordt het plan ingevoerd en jaarlijks geëvalueerd.

10.8 Innovatie en zorgtechnologie

In 2024 wil Noorderzorg meer inzetten op zorgtechnologie, volgens het in 2023 opgesteld plan. Vanwege de toenemende complexe zorgvraag en wijzigingen in de ouderenzorg is het belangrijk om technologie in te zetten waar mogelijk. In 2024 is het doel Zorgtechnologie kan ons helpen zorgprofessionals (nog) gericht in te zetten. Ons uitgangspunt is dat we de eigen regie willen stimuleren en behouden waar mogelijk, waarbij welzijn voorop staat. We betrekken cliënten, hun netwerk en de medewerker bij de aanschaf en inzet van (bewezen) zorgtechnologie en werken samen met andere instellingen om van elkaar te leren en de adoptie van technologie te stimuleren. Hierbij participeren we in Pijler 3 van Groninger Kracht en het project E-health en domotica van het Expertisecentrum Eemsdelta.

10.9 ICT architectuur

In 2024 wordt een plan voor de ICT architectuur opgesteld. Het plan geeft weer hoe processen, systemen en diensten gestandaardiseerd kunnen worden waardoor informatie snel uitgewisseld kan worden. Het biedt mogelijkheden tot integratie van applicaties en systemen waardoor informatie snel gedistribueerd kan worden. Het plan bevat tevens de invoeren van nieuwe technologieën als Artificial Intelligence (AI), track-and-trace en optimalisatie van ONS.

10.10 Duurzaamheid

Vanaf 2024 wordt duurzaamheid een prominent onderwerp binnen Noorderzorg. In 2023 is het project Green Deal van start gegaan, met aandacht voor afvalscheiding, mobiliteitsbeleid, dumava, CO2-route, flex werken, verspilling eten en drinken en papierloos werken. Door middel van verschillende werkgroepen wordt gewerkt aan deze onderwerpen binnen de organisatie.

10.11 Samenwerkingsmatrix

In 2024 werken we aan de uitvoering van samenwerkingsvoorstellen voortkomend uit een inventarisatie van formele en informele samenwerkingspartners in 2023. Op deze wijze benutten we de externe kansen voor samenwerking.

Informatiebronnen

Bij Noorderzorg...

- streven we naar een goede inzet van zorgmedewerkers, mede door goed in te zetten op **ervaringen** van bewoners en klanten en hun naasten
- zetten we in op het gebruik van **CarenZorgt**

Doelstellingen

Noorderzorg streeft naar goede inzet van haar zorgmedewerkers, mede door goed in te zetten op ervaringen van klant en hun naasten.

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 2024 inzetten op meer waarderingen op ZorgkaartNederland en minimaal een gemiddelde waardering van 8.0 als maatstaf hanteren.

11.2 Tevredenheidsonderzoeken

In 2024 onderzoekt Noorderzorg nieuwe methoden voor het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) op efficiënte wijze. Het CTO wordt uitgevoerd onder de bewoners met een Wlz-indicatie. Bij de uitvoering van het CTO wordt gestreeft naar een minimale respons van 60% met een 7,5 als gemiddeld cijfer. In het jaar 2024 onderzoekt Noorderzorg eveneens opties om de ervaringen van naasten en mantelzorgers te integreren in tevredenheidsonderzoeken. Hierdoor wordt de waardevolle input van naasten en mantelzorgers een waardevolle bron voor toekomstige verbeteringen.

Binnen de wijkverpleging wordt de PREM ingezet als meetinstrument om de ervaringen van cliënten met wijkverpleging te meten.

11.3 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 2024 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.

Kwaliteitskader wijkverpleging

Bij Noorderzorg Thuis...

- werken we aan **samenwerkingsverbanden** binnen de wijkverpleging
 - zetten we in op vernieuwing van de wijkverpleging door **technologie** en **sociale innovatie**
 - zoeken we naar manieren om efficiënt te werken en het leggen van een **sterke verbinding** tussen de intramurale en extramurale setting op het gebied van kwaliteit
 - werken en denken we vanuit de zes pijlers van **Positieve Gezondheid**
 - investeren we in **deskundigheidsbevordering**
 - werken we aan de doorontwikkeling van **Casemanagement dementie**
- Doelstellingen*

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

12.1 Wijkverpleging – ambulante zorg

Doordat ouderen langer thuis blijven wonen, zullen steeds meer (burger)initiatieven ontstaan om alternatieve woonvormen voor ouderen te realiseren. De diversiteit aan woonvormen neemt toe. We zien in de toekomst een ontwikkeling naar zorg op afstand en alleen wanneer noodzakelijk vanuit fysieke aanwezigheid. We zien een groei van het aantal cliënten in de ambulante zorg en behandeling. We werken aan samenwerkingsverbanden, bijvoorbeeld vanuit netwerken van thuiszorgorganisaties, medisch specialisten en behandelaren in de eerste lijn.

We zetten in op vernieuwing van de wijkverpleging door technologie (bijv. zorg op afstand, thuismonitoring), maar ook sociale innovatie (samenwerking informele en formele – vrijwillige - zorg).

We zorgen, na analyse, voor een financieel gezonde en rendabele wijkverpleging. We breiden uit als dit kan, passend bij ons gebied, bij voorkeur in geclusterde vorm.

We bundelen de krachten en verbinden ons met anderen om de capaciteit, kwaliteit en veiligheid van de wijkverpleging te organiseren.

We werken samen met andere zorgaanbieders op het gebied van nachtzorg en breiden dit uit naar de totale 24-uurs zorg.

12.2 Herontwerp kwaliteit

In 2024 werken we aan een herontwerp van ons kwaliteitsteam. Het doel is om efficiënter te werken met een zo'n hoog mogelijke kwaliteit van zorg. Hierbij wordt gekeken op welke wijze een sterke verbinding gelegd kan worden op het gebied van kwaliteitszorg tussen de intramurale- en de extramurale setting.

12.3 Positieve Gezondheid in OMAHA

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

12.4 Deskundigheidsbevordering

Noorderzorg Thuis investeert in deskundigheidsbevordering. De teams zijn continue geschoold op thema's als dementie, borderline, diabetes en Parkinson. In 2024 zal een verdere verbreding van kennis van ziektebeelden ingezet worden.

12.5 Doorontwikkeling Casemanagement dementie

Eén van de thema's in de doorontwikkeling Casemanagement dementie is een optimale samenwerking met de GVP'er en Breincoach. In 2024 zal dit, naast een goede positionering, verder ontwikkeld worden.

Slotwoord

In dit kwaliteitsplan hebben we op basis van het jaarplan en de kaderbrief uiteengezet wat wij als organisatie in 2024 willen bereiken. Met trots kijken we daarbij terug op onze behaalde resultaten in 2023, waarbij we niet alleen hebben aangetoond aan de kwaliteitseisen te voldoen, maar ook werden beloond met mooie complimenten van de ISO-auditor. Deze erkenning bevestigt onze toewijding in onze zorg- en dienstverlening.

Naar de toekomst toe omarmen we 2024 met vastberadenheid en vertrouwen, voortbouwend op de fundamenten die we hebben gelegd. Onze ambitie om hoogwaardige zorg en diensten te leveren, onderstreept door onze missie Altijd Thuis, blijft het kloppende hart van onze inzet in de ouderenzorg in Noord-Groningen. Samen zullen we blijven streven naar verbeteringen, luisteren naar de behoeften van onze bewoners, klanten, diens naasten en onze medewerkers en blijven we werken aan een zorgomgeving waarin iedereen zich altijd thuis voelt.