

KWALITEITSBEELD

SAMENWERKEN,
INTERN EN
EXTERN

"WE ZIEN DAT MENSEN
DIE HIER WONEN
GELUKKIG ZIJN"

-Centrale Cliëntenraad
Noorderzorg

**SAMEN
ZORGEN
VOOR
MOOIE
MOMENTEN**

hoe doen we dat?

"Samen met de cliënt, zijn of haar familie en naasten
zorgen we vanuit positieve gezondheid voor mooie
momenten, iedere dag weer".



Inhoud

Voorwoord bestuurder	4
Samenvatting	5
Terugblik 2024	7
Vooruitblik 2025	8
Kwaliteit onder de loep	9
Samen zorgen voor mooie momenten	13
Samenwerken voor mooie momenten	23
Samen organiseren en bouwen aan mooie momenten	26
Samen groeien naar mooie momenten	35

Beste bewoners, cliënten, familie en naasten, medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen van Noorderzorg

Met trots en dankbaarheid presenteer ik u het Kwaliteitsbeeld 2024. Dit document geeft een rijk en eerlijk beeld van hoe wij bij Noorderzorg dagelijks samen werken aan de kwaliteit van zorg en welzijn. Onze missie is helder: Samen met de cliënt, zijn of haar familie en naasten zorgen voor mooie momenten, iedere dag weer. Dat is de kern van ons werk, de essentie van wie wij zijn.

Het afgelopen jaar stond in het teken van samenwerking, vernieuwing en groei. We hebben samen met onze cliënten, medewerkers en partners stappen gezet om de zorg toekomstbestendig, warm en persoonsgericht te maken. Innovaties zoals zorgtechnologie, de implementatie van de GRIP-methodiek en de doorontwikkeling van het zorgleefplan hebben laten zien hoe we inspelen op de behoeften van onze cliënten en bewoners. Tegelijkertijd hebben we waardevolle initiatieven afgerond, zoals het project Waardigheid en Trots op Locatie, waarmee we het methodisch werken hebben versterkt en de samenwerking binnen teams hebben verdiept.

Ook buiten onze organisatie hebben we de banden met partners in de regio verder versterkt. Van nauwere samenwerking met huisartsen in de palliatieve zorg tot de ontwikkeling van het Boegkwartier en het Zorgkompas – stuk voor stuk initiatieven die bijdragen aan een betere verbinding tussen zorg, welzijn en wonen.

Werken aan kwaliteit is nooit af. De uitdagingen in de zorg zijn groot en vragen om veerkracht, creativiteit en samenwerking. Daarom blijven we ons in 2025 richten op duurzame inzetbaarheid van medewerkers, het verder verbeteren van onze zorg- en dienstverlening en het anders organiseren van de zorg, samen met de cliënten en zijn of haar naasten, met de ondersteuning die zij nodig hebben.



Dit alles is alleen mogelijk dankzij de inzet, betrokkenheid en passie van iedereen die deel uitmaakt van Noorderzorg: van onze medewerkers en vrijwilligers tot familieleden en mantelzorgers. Samen maken we het verschil.

Dank aan iedereen die hieraan heeft bijgedragen. Ik hoop dat u dit Kwaliteitsbeeld met net zoveel trots zult lezen als waarmee wij het hebben samengesteld.

Alexandra Tuin

Bestuurder Noorderzorg

Samenvatting

Missie

Samen met de cliënt, zijn of haar familie en naasten zorgen vanuit positieve gezondheid voor mooie momenten, iedere dag weer.

Visie

Altijd thuis, midden in de samenleving
Kwaliteit van leven in een warme omgeving
Oog, oor en hart voor de mens

Kernwaarden

Samen - met onze cliënt, familie, naasten en medewerkers staan we voor goede zorg en liefst dichtbij. Daar werken we allemaal aan mee. We zoeken bewust de samenwerking op en maken gebruik van elkaars kennis en talenten. Wat we willen, is één aanpak in samenhang met elkaar.

Zorgen - maximaal persoonsgerichte passende zorg, waarbij de cliënt centraal staat en zelf grote inbreng heeft. We kijken naar het dagelijks leven. Hoe zijn de sociale omstandigheden, wat kan de cliënt zelf en wat zijn de wensen en behoeften van de cliënt? Ook hebben we oog voor de mensen om ons heen. We helpen elkaar en zijn er alert op dat we met elkaar balans houden in ons werk en ons privéleven.

Mooie momenten - deze maken het leven waardevol. Dit kans groots, maar ook klein en eenvoudig zijn. Mooie momenten geven kleur aan het leven en betekenen veel voor onze cliënt. We doen ons best om de cliënt en elkaar elke dag weer mooie momenten te geven.

Motto: altijd thuis!

Noorderzorg, een plek waar ieder zich thuis voelt, in het eigen gebied en te midden van de samenleving. Dat geldt voor cliënten, naasten, medewerkers en omwonenden. Waar oor, oog en hart is voor de medemens. Een warme omgeving waar 'samen zorgen voor mooie momenten' op zijn plek valt.

ZZP-verdeling per regio (peildatum 31-12-2024)

	Hogeland	Delfzijl
VPT 4VV (excl.BH incl.DB)	1	1
VPT 5VV (excl.BH incl.DB)		1
VPT 6VV (excl. BH incl. DB)	4	1
ZZP 10VV (incl. BH incl. DB)		1
ZZP 3VV (excl.BH incl.DB)		2
ZZP 4VV (excl.BH incl.DB)	5	15
ZZP 5VV (excl.BH incl.DB)	16	1
ZZP 5VV (incl.BH incl.DB)	11	53
ZZP 6VV (excl.BH incl.DB)	13	5
ZZP 6VV (incl.BH incl.DB)		39
ZZP 7VV (incl.BH incl.DB)	4	2
ZZP GGZ Wonen 1 (modulair excl.DB)		1
Totaal	54	122

Aantal unieke cliënten 31-12-2024
(alle financieringsstromen)

316

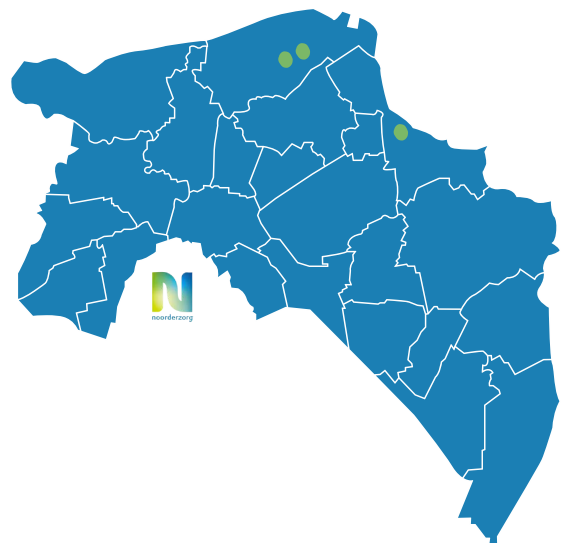
Noorderzorg:

- Zet zich in voor wonen, zorg en welzijn voor ouderen in Noord-Groningen. We versterken en bouwen ons aanbod uit in de regio, passend bij de vraag;
- Draagt bij aan het behoud van leefbaarheid van het Noord-Groninger land door goede en toekomstbestendige voorzieningen voor wonen, welzijn en zorg voor ouderen te bieden;
- Biedt verpleegd wonen, wonen met een plus voor ouderen met een licht tot zware zorg- en ondersteuningsvraag en dagbesteding. Voor specialistische onderdelen van ons aanbod hebben we samenwerkingsverbanden met andere partners;



Noorderzorg locaties in:

Uithuizen
Uithuizermeeden
Delfzijl



Terugblik 2024

In 2024 heeft Noorderzorg belangrijke stappen gezet om haar (strategische) doelen te realiseren, met als doel het toekomstbeeld van de organisatie stap voor stap concreter te maken. Het jaarplan 2024 richtte zich op twee aspecten: versterking samenwerking - zowel intern als extern - en werken aan een toekomstbestendige, flexibele en aantrekkelijke organisatie. Dankzij de inzet van medewerkers zijn belangrijke mijlpalen behaald.

Samenwerken, intern en extern

- Door intensieve samenwerking met huisartsen en een vernieuw zorgpad in ons cliëntsysteem is de palliatieve zorg aanzienlijk verbeterd. Deze focus op samenwerking zorgt voor een betere afstemming in de zorgverlening.
- Het project Waardigheid en Trots op Locatie is succesvol afgerond. Dit project, dat medewerkers meer eigenaarschap heeft gegeven, leidt tot een hogere tevredenheid van cliënten en een hechtere samenwerking binnen teams.
- Themabijeenkomsten over onder andere medicatieveiligheid en de Wet zorg en dwang ondersteunen een veilige en uniforme aanpak. Dit bevordert een werkcultuur van professionele ondersteuning en samenwerking onder alle zorgverleners, familie en naasten.
- Externe samenwerking is uitgebreid met de ontwikkeling van het Strategisch Meerjarenplan en het Strategisch huisvestingsplan. Deze plannen zijn belangrijke stappen geweest in het verduurzamen en versterken van de relaties binnen de gemeenschap.

Samen werken en daarmee 'Samen zorgen' is essentieel vanwege de toenemende grijze druk en het WOZO-programma dat ouderen stimuleert om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Het betrekken van externe ketenpartners, mantelzorgers en vrijwilligers is cruciaal om goede zorg en welzijn te waarborgen. Innovaties en samenwerking met andere zorgaanbieders helpen om de zorg zorgzaam en doeltreffend te houden. Dit alles draagt bij aan de kwaliteit van zorg, het welzijn en de kwaliteit van leven van cliënten en bewoners.

Werken aan een toekomstbestendige, flexibele en aantrekkelijke organisatie

- Door de inzet van zorgtechnologieën, zoals Medido voor medicatieherinneringen en zorgalarmeringen is de kwaliteit en veiligheid van de zorg verhoogd. Deze en andere innovaties dragen bij aan een moderne en flexibele zorgverlening die klaar is voor toekomstbestendige behoeften.
- Een nieuw Leermanagementsysteem en de GRIP-methodiek, voor omgaan met onbegrepen gedrag, geven medewerkers handvatten voor professionele en effectieve zorgverlening.
- In de bedrijfsvoering zijn aanzienlijke stappen gezet in efficiëntie en kostenbesparing door verbeterde contractbeheer- en facturatieprocessen, een nieuwe inkoopmodule. Dit verlaagt de administratieve lasten en verhoogt de nauwkeurigheid, wat bijdraagt aan een soepelere organisatie uitvoering.
- In processen en systemen zijn aanzienlijke verbeteringen doorgevoerd, zoals voorbereiding voor de implementatie van HelloID. Dit is een toegangsmanagementsysteem om de beveiliging en integratie van verschillende IT-systemen te verbeteren.
- Diverse duurzaamheidsinitiatieven, zoals vervanging van verlichting en mobiliteitsbeleid (hybride werken), narrowcasting (minder papier) en bewustwordingscampagne afvalrecycling laten zien hoe Noorderzorg met strategische partners en technologie werkt aan een efficiëntere, milieuvriendelijke organisatie, wat een solide basis vormt voor de duurzaamheidsdoelen van 2025.

Vooruitblik 2025

De resultaten van 2025 vormen een stevige basis waarop we in 2025 verder bouwen, met de waarden “Samen, zorgen, voor mooie momenten” als leidraad. Waar we in 2024 belangrijke stappen hebben gezet in samenwerking en toekomstbestendigheid, blijft ons doel in 2025 om deze beweging te verdiepen en te versterken. We zetten ons in voor duurzame inzetbaarheid, innovatie en kwaliteit in de zorg en voor een werkomgeving waarin medewerkers hun werk met plezier en trots kunnen doen. De onderdelen uit het jaarplan 2024 die nog niet zijn afgerond, pakken we verder op in 2025, waarbij ze gekoppeld zijn aan onze prioriteiten:

- Technologie
- Strategisch personeelsplan
- Strategisch opleidingsplan
- Arbeidsmarktstrategie
- Communicatieplan
- Warm welkom medewerkers (introductiebijeenkomsten)
- Verpleegkundige bereikbaarheid

Prioriteiten 2025:

Samen zorgen voor:

1. Duurzame inzetbaarheid (vitaliteit, verzuim en werkplezier)
2. Optimaliseren van de organisatie
3. Het anders organiseren van de zorg
4. Wonen en leven in vrijheid

In 2025 werken we aan de verdere ontwikkeling van onze organisatie en richten we ons samen op het creëren van mooie momenten - voor cliënten, voor medewerkers, voor vrijwilligers, voor elkaar en voor de gemeenschap waarin we actief zijn. Zo blijft Noorderzorg vanuit haar kernwaarden werken aan een toekomstbestendige, flexibele en betekenisvolle zorgorganisatie.





Kwaliteit onder de loep: wat we leerden en hoe we verder gaan

In 2024 is Noorderzorg gestart met het werken volgens themamaanden. Team Kwaliteit, Leren & Ontwikkelen, het behandelteam en medewerkers van Welzijn hebben samen uitvoering gegeven aan het jaarplan themamaanden. Binnen een themamaand gaat het om scholing van medewerkers, interne audits, coaching on the job en het betrekken van het informele netwerk. De themamaanden bieden een mooie structuur om vanuit verschillende disciplines aan dezelfde thema's te werken en samenwerking te bevorderen.

Zorginnovatie & technologie

Medicatie-veiligheid

Meldcode Huiselijk geweld

Val-preventie

Themamaanden

Eten, drinken & mondgezondheid

Informele zorg

Hygiëne & infectie-preventie

Dementie & Wzd

Palliatieve zorg

In 2024 hadden we als doel het beleid rondom de Wzd verder door te ontwikkelen. We hebben aanzienlijke stappen gezet binnen de Wzd. Het beleid is succesvol geïmplementeerd en er is aantoonbaar meer bewustwording bij medewerkers gecreëerd. Dit zien we terug in de interne audits, de externe audit, de zorgplannen en de gesprekken die op de werkvloer worden gevoerd. We hebben hiermee onze deuren volledig kunnen openen.

Doorontwikkelen en implementeren beleid Wet zorg en dwang

Formeren interne Wzd commissie

Themamaand Wzd: pubquiz voor teams, bijeenkomsten met de cliënt-vertrouwenspersoon, kletsputten op elke teamkamer met Wzd-gespreksonderwerpen.

Microlearning: leersnippers Wzd

Wet zorg en dwang

Start projectteam Wzd: implementatie Wzd en verder vorm geven open deuren beleid

Volledig openen deuren

Integratie van Wzd-module in cliëntdossiersysteem, die het stappenplan volgt en automatische signaleringen geeft bij evaluatiemomenten.

Toevoegen van vragen aan de MDO-vragenlijsten, specifiek gericht op onvrijwillige zorg.

In 2024 hebben we het Waardigheid & Trots op Locatie traject succesvol afgerond. Het traject richtte zich op thema's als persoonsgerichte zorg, wonen en veiligheid, leren en verbeteren, leiderschap en personeelssamenstelling.

Uitvoering implementatieplan

Eindscan & evaluatie

Waardigheid & Trots op Locatie

Belangrijke aandachtspunten waren het methodisch werken, leren implementeren en het versterken van eigenaarschap binnen de teams, het verbeteren van persoonsgerichte zorg en de samenwerking en verbinding tussen zorg en welzijn. Uit de eindscan komt naar voren dat we binnen de verschillende thema's zijn mooie verbeteringen geboekt en hebben we verschillende werkwijzen als organisatie eigen gemaakt. Door integraal te werken binnen teams maken we de volgende verbeterslag in de verbinding van zorg en welzijn.

2025

2024

- 6 thema's
- Cliëntenraad en informele netwerk meer betrekken

We hebben gemerkt dat we met iedere maand een ander thema een risico lopen op information-overload. Hierdoor hebben we voor 2025 de keuze gemaakt om één thema per twee maanden centraal te stellen. Tevens is het doel voor 2025 gesteld om het informele netwerk en de cliëntenraad meer te betrekken bij de organisatie van de themamaanden.

2025

2024

- Toepassing en herkennen van onvrijwillige zorg in de praktijk

Bewustwording is de eerste stap, in 2025 zullen we ons richten op de toepassing, en daarbij met name het nog beter herkennen van de Wet zorg en dwang.

2025

2024

- Borging persoonsgerichte zorg
- Optimaliseren van methodisch werken

De vervolgstappen liggen op het werken aan verdere borging van persoonsgerichte zorg en het optimaliseren van het methodisch werken. Het herstructureren van kwaliteit, waarbij coördinerend verpleegkundigen belangrijke kartrekkers zijn van kwaliteit, zal ons helpen om deze verbeterslag door te zetten.

In 2024 hebben we het medicatiebeleid herzien. We zagen een trend in het aantal medicatie incidenten, waaronder vergeten toedieningen en het vergeten af te tekenen van medicatie. Na een gestructureerde analyse is geconcludeerd dat de oorzaak lag in het werken met geprinte medicatielijsten en het aftekenen op papier. We hebben samenwerkingsafspraken met apotheken gemaakt en een succesvolle pilot met Elektronische toedienregistratie (ETDR) gedraaid.

Herzien
medicatiebeleid

Pilot ETDR
wijkverpleging Delfzijl

Medicatieveiligheid

verbeterde
samenwerking
apotheken

In 2024 zijn we begonnen met een pilot van de GRIP-methodiek op de PG-afdelingen. De GRIP-methodiek wordt positief ontvangen bij gedragsvisites, waar medewerkers de monitor en analyse toepassen. Dit heeft geleid tot meer bewustwording van onbegrepen gedrag en groeiend eigenaarschap. De behandelaar ziet de methodiek als waardevol hulpmiddel om gedrag beter te kunnen beoordelen. Uit de evaluatie blijkt dat GRIP nog niet breed is ingebed in de dagelijkse praktijk. Teams ervaren de toepassing als tijdrovend en ervaren nog onvoldoende de meerwaarde. Er is onvoldoende inzicht in de meetbare veranderingen in gedrag van bewoners. Er is behoefte aan meer begeleiding en praktische ondersteuning om GRIP structureel toe te passen en de impact te vergroten.

Werving
kartrekkers GRIP

Pilot GRIP
3 teams

Scholing
medewerkers GRIP

Evaluatie pilot
GRIP

Omgaan met onbegrepen gedrag

2025

2024

- Opschalen ETDR naar intramuraal en wijkverpleging Het Hogeland

2025 staat in het teken van het verder opschalen van ETDR naar de intramurale zorgverlening en de wijkverpleging Het Hogeland.

2025

2024

- GRIP als vast agendapunt tijdens teamoverleggen
- Begeleiding en training
- Verdere uitrol GRIP

2025 zal zich richten op regelmatige casuïstiekbespreking, meetbaar maken, efficiënter toepassen en het waarborgen van de continuïteit.

In 2024 zagen we een stijgende trend in het aantal valincidenten. We hebben een interne richtlijn ontwikkeld en zijn aangesloten bij de ketenaanpak valpreventie, om te leren van de expertise en kennis van partners in de regio.

Ontwikkelen interne richtlijn
valpreventie

Aansluiten ketenaanpak
valpreventie

Valpreventie

Themamaand
valpreventie

2025

2024

- Valpreventieweek inwoners Het Hogeland

In 2025 organiseren we samen met de ketenaanpak valpreventie een valpreventieweek op één van onze locaties voor de inwoners van Gemeente Het Hogeland. De kennis en expertise die we in dit samenwerkingsverband opdoen nemen we mee naar regio Delfzijl.



“Kwaliteit onder de loep: wat we leerden en hoe we verder gaan”

Grip op kwaliteit

In 2024 hebben we een nieuwe kijk op kwaliteit ontwikkeld, met als doel medewerkers meer in hun kracht zetten op het gebied van verschillende kwaliteitsportefeuilles. Coördinerend verpleegkundigen zijn op de afdeling eigenaar van één of meerdere kwaliteitsportefeuilles. Zij worden hierin gecoacht door de kwaliteitsverpleegkundigen. De kwaliteitsverpleegkundigen borgen het Generiek Kompas. De coördinerend verpleegkundigen, kwaliteitsverpleegkundige en teamleider vormen het kwaliteitsteam op de afdeling en houden borgen de kwaliteitsprocessen op teamniveau. Zij dragen zorg voor een maandrapportage op teamniveau op de verschillende kwaliteitsonderwerpen om kwaliteit inzichtelijk te maken.

We zijn begonnen met het doorlopen van de eerste stappen richting deze nieuwe structuur. Hierin zijn we tegen een aantal vragen aangelopen zoals: Wat betekent het wanneer je eigenaar bent van een kwaliteitsportefeuille? Wat houden de kwaliteitsportefeuilles concreet in? Deze vragen nemen we mee naar 2025. 2025 zal daarmee in het teken staan van evaluatie en doorontwikkeling.

Palliatieve zorg

2024 heeft in het teken gestaan van beleidsontwikkeling rondom palliatieve zorg. Tevens is er uitgebreid contact geweest met huisartsen in de regio, om in kaart te brengen op welke wijze de samenwerking geoptimaliseerd kan worden. Hier zijn samenwerkingsafspraken uit naar voren gekomen. In 2024 heeft de werkgroep een folder ‘warm afscheid’ gemaakt, voor familie en naasten. Tevens is een waakmand geïntroduceerd. De waakmand biedt troostrijke en zinvolle zaken, waarmee de tijd aan het bed een stukje verlicht kan worden en naasten ondersteund worden in deze verdrietige tijd.

In de themamaand palliatieve zorg hebben we aandacht besteed aan de zorg in de laatste levensfase. Dit hebben we gedaan met onder andere het theaterstuk ‘Theater van de laatste dagen’ voor medewerkers, vrijwilligers, familieleden en naasten.

Om persoonsgerichte zorg te waarborgen in de laatste fase zal in 2025 een pilot plaatsvinden waarbij het Zorgpad Stervensfase binnen ONS ingezet wordt. Het Zorgpad biedt een gestandaardiseerde aanpak voor de zorg voor cliënten in de laatste levensfase.

MDO

In 2024 hebben we onze werkwijze binnen het Multidisciplinair Overleg (MDO) geëvalueerd en verbeterd. Dit overlegmoment, waarin verschillende zorgprofessionals samenkomen om de zorg voor cliënten af te stemmen, speelt een cruciale rol in het waarborgen van kwaliteit en persoonsgerichte zorg. Vanuit de evaluatie hebben we besloten om de werkwijze aan te passen, zodat deze beter aansluit bij de behoeften van onze cliënten en hun naasten. Vanaf 2025 nemen familieleden en naasten een actieve rol in het MDO. Door familieleden structureel te betrekken, streven we naar:

- Betere afstemming van zorg en ondersteuning, waarbij wensen en behoeften van de cliënt vanuit meerdere perspectieven worden meegenomen.
- Meer transparantie en samenwerking tussen zorgverleners en familie, waardoor wederzijds begrip en vertrouwen groeien.

Om deze werkwijze succesvol te implementeren, zullen we de volgende stappen nemen:

- Begeleiding en ondersteuning van zorgteams bij deze nieuwe manier van samenwerken.
- Evaluatiemomenten in 2025 om te toetsen hoe deze verandering wordt ervaren door cliënten, familie en zorgverleners.
- Aanpassingen en verbeteringen op basis van feedback en praktijkervaringen.



Samen zorgen voor mooie momenten

*"Bewoners ontvangen zorg in een leefomgeving welke schoon, veilig en opgeruimd is. De locaties zijn **dementievriendelijk** ingericht wat bijdraagt aan een prettig leefklimaat. Noorderzorg biedt zorg en behandeling die goed aansluit bij de zorgvraag van de bewoner, waarbij meer vanuit het oogpunt van **welzijn** dan zorg wordt gekeken"*

Jaarplan Noorderzorg 2025

Het zorgleefplan

*We creëren een omgeving waarin onze cliënten zich **altijd thuis** voelen. Door het zorgleefplan af te stemmen op de wensen en behoeften van de cliënt, zorgen we ervoor dat zij zich gehoord, gerespecteerd en comfortabel voelen, **precies zoals thuis**.*

Meer dan een document

- Het zorgleefplan is meer dan een document. Het is een middel om in gesprek te gaan over wat écht belangrijk is voor de cliënt.
- Van klacht naar kracht: We kijken niet alleen naar ziekte en zorg, maar ook naar wat iemand zelf nog kan en wil bijdragen aan zijn of haar leven.
- De zes dimensies van Positieve Gezondheid helpen om breed te kijken naar welzijn en kwaliteit van leven.
- Door het zorgleefplan te gebruiken als een dynamisch en persoonlijk document, kunnen de zorg en naasten gezamenlijk werken aan het bevorderen van het welzijn en de kwaliteit van leven van de cliënt.

Positieve gezondheid

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 2025 zullen we dit proces evalueren en zullen we onderzoeken hoe we nog beter gebruik kunnen maken van de pijlers van Positieve Gezondheid in het ECD. Positieve gezondheid in het ECD biedt niet alleen inzicht in de medische zorgbehoeften, maar ook in de persoonlijke wensen, krachten en de betekenis die een cliënt hecht aan verschillende aspecten van het leven. Dit stelt de cliënt in staat om regie over het eigen leven te behouden, ondanks de zorgbehoeften die ontstaan.



Ervaring kwaliteitsverpleegkundige van Julsingha over het zorgleefplan:

Het zorgleefplan is opgebouwd vanuit positieve gezondheid, het vormt de basis. Dit helpt de cliënt om regie over het eigen leven te behouden. Een mooi voorbeeld hiervan is een meeliftende partner die zorg wil dragen over de medicatie van zijn echtgenote. De partner krijgt de ruimte om actief bij te dragen. Het zorgleefplan biedt hierin structuur door samen te werken met zowel de cliënt als de naaste, zodat de zorg op een manier kan worden georganiseerd die recht doet aan de wensen van de cliënt. Dit versterkt niet alleen de autonomie van de cliënt, maar bevordert ook de samenwerking en steun binnen het netwerk.

Terugkijkend op 2024 zien we een mooie ontwikkeling waarbij er steeds meer op doelen in het zorgleefplan wordt gerapporteerd. Ook medewerkers van welzijn en de huiskamers rapporteren op de welzijnsdoelen. In 2025

Familienet

Binnen locatie De Mieden wordt actief gebruik gemaakt van Familienet, een veilige communicatieapp voor welzijn en zorg. Zorgmedewerkers delen via deze app eenvoudig berichten en foto's op een persoonlijke pagina van de bewoner, zodat familieleden op de hoogte blijven van belangrijke en **mooie momenten** in het dagelijks leven van hun dierbare. Dit versterkt niet alleen het contact, maar ook de samenwerking tussen familie en zorg. Elke cliënt heeft een eigen pagina, met extra functies zoals een groepsbericht, een agenda en een levensboek, waarin familieleden zelf herinneringen en verhalen kunnen toevoegen.

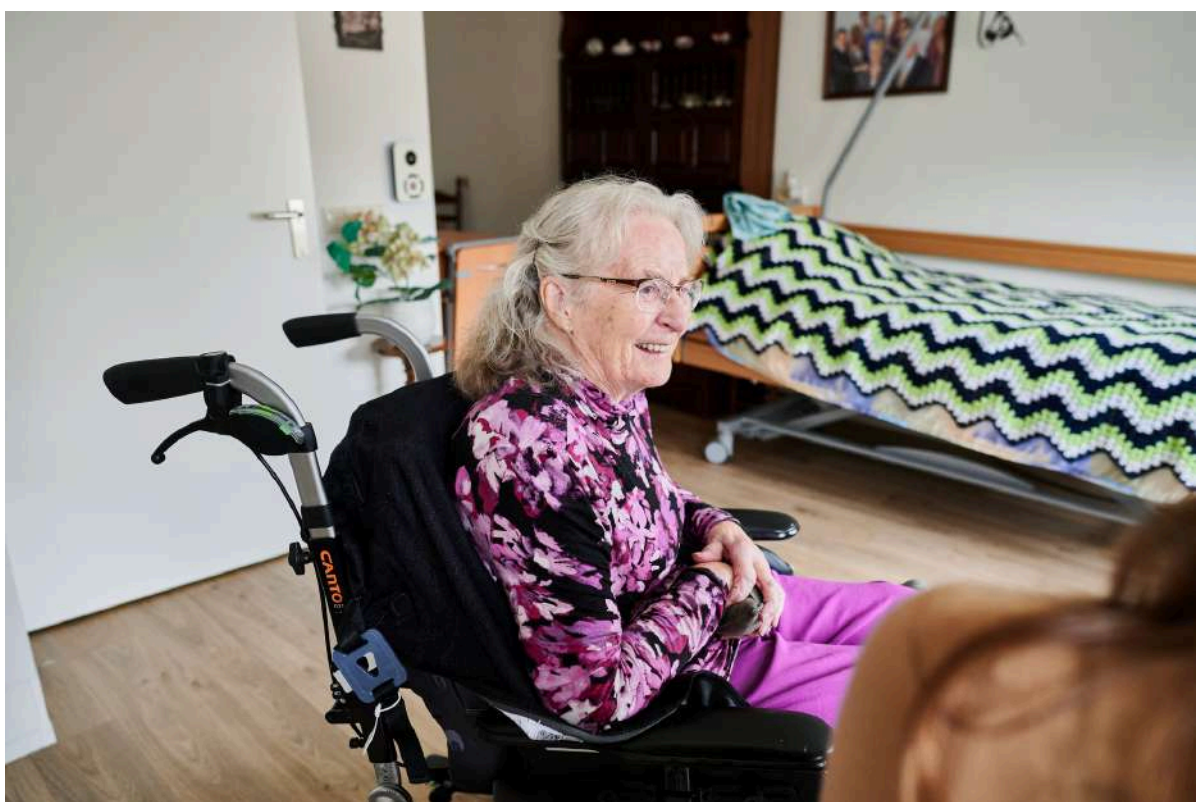
Carenzorgt

Caren is de digitale zorgomgeving die het mogelijk maakt voor cliënten, bewoners en hun naasten om 24/7 toegang te krijgen tot zorggerelateerde informatie. Via Caren kunnen zij eenvoudig de agenda, dagelijkse zorgrapportages en het zorgplan inzien, en berichten versturen naar zorgmedewerkers. Dit bevordert het contact en de samenwerking, waardoor beter aangesloten kan worden aan persoonlijke wensen en behoeften. Het gebruik van Caren ondersteunt het verbeteren van de zorgkwaliteit en zorgt voor efficiënte communicatie tussen zorgmedewerkers en naasten. Uit een analyse gericht op het gebruik van Caren in 2024 komt naar voren dat het aantal actieve gebruikers van Caren intramuraal gemiddeld 86% is. In de wijkverpleging ligt het gemiddelde op 46%. In 2025 streven we binnen de wijkverpleging naar een percentage van 65%.

Ervaring kwaliteitsverpleegkundige De Mieden over het zorgleefplan:

Wanneer de cliënt in zorg komt proberen we de situatie van de cliënt zo goed mogelijk in kaart te brengen. Daarnaast inventariseren we wat voor de cliënt en naaste belangrijk is. We bespreken gezamenlijk met de cliënt en naaste het zorgplan door.

Het zorgleefplan helpt ons om persoonsgerichte zorg te bieden. Het bevat belangrijke informatie over de zorg die een cliënt krijgt, de dagstructuur, en specifieke wensen, zoals voeding of activiteiten. Zo kunnen we de zorg afstemmen op de cliënt, omdat niet iedereen op dezelfde manier zorg wil ontvangen. Bij een cliënt die mondzorg niet fijn vindt, wordt dit bijvoorbeeld genoteerd, zodat wij dit respecteren. Het zorgleefplan bevordert ook de samenwerking tussen zorgmedewerkers, naasten en andere betrokkenen. Het zorgt ervoor dat we allemaal op de hoogte zijn van de afspraken en wensen van de cliënt, en zorgt voor meer transparantie. Het blijft echter een uitdaging om de zorgleefplannen altijd actueel te houden, vooral bij nieuwe cliënten waarbij het zorgplan nog opgebouwd moet worden. Door maandelijkse dossieraudits in 2024 zijn de zorgplannen actueler dan voorheen en kan de zorg beter worden afgestemd op wat de cliënt nodig heeft. Door de verbetermaatregelen uit de maandelijkse audits op te volgen blijven we zorgplannen verbeteren in 2025.



Met welke technologie ondersteunen we onze cliënten en medewerkers?

We zetten zorgtechnologie in om cliënten te ondersteunen bij een zelfstandig en veilig leven, het is een aanvulling die cliënten meer regie geeft over hun eigen leven. De inzet sluit aan bij het WOZO-programma: 'zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan'. We streven ernaar om door de inzet zorgmedewerkers meer tijd te geven voor persoonlijke aandacht.

De inzet sluit aan bij de visie van Positieve Gezondheid: we kijken niet alleen naar ziekte en beperkingen, maar naar wat iemand wél kan en belangrijk vindt. Technologie helpt om die kracht te ondersteunen, door zorg op maat te bieden en cliënten meer controle te geven over hun dagelijks leven.



Medido

In 2023 zijn we gestart met het implementeren van de Medido binnen de wijkverpleging Het Hogeland. In 2024 hebben we deze inzet opgeschaald naar de wijkverpleging Delfzijl. We merken dat er omtrent de Medido steeds meer acceptatie vanuit zowel medewerkers als cliënten zichtbaar is. In 2025 zullen we de Medido ook intramuraal gaan inzetten en opschalen.



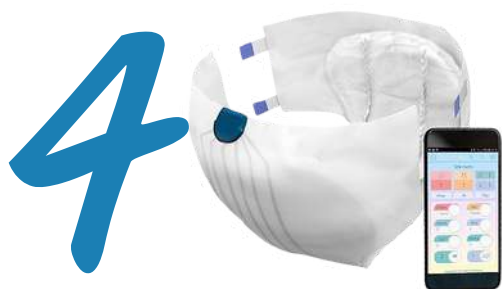
Slimme trackers

Ons uitgangspunt is dat veiligheid en vrijheid hand in hand kunnen gaan. Voor mensen met bijvoorbeeld dementie of een verhoogd risico op verdwalen zetten we slimme trackers in, waarmee zij zich vrijer kunnen bewegen en tegelijkertijd veilig blijven. Slimme trackers geven cliënten de mogelijkheid om zelfstandig op pad te gaan, terwijl naasten en zorgmedewerkers kunnen acteren als dat nodig is. In plaats van bewegingsvrijheid te beperken, verruimen we deze juist, doordat cliënten met meer vertrouwen naar buiten kunnen en naasten minder zorgen hebben. Door slimme trackers in te zetten, geven we cliënten regie over hun eigen leven, zonder dat veiligheid in gevaar komt. Dit zorgt voor een betere balans tussen vrijheid, zelfstandigheid en zorg op maat.

In 2024 hebben we de implementatie van de zelfredzaamheidskoffer succesvol doorlopen. De koffer bevat verschillende hulpmiddelen die bijdragen aan de zelfredzaamheid van de cliënt. De zorgmedewerker neemt de koffer mee tijdens een bezoek en kijkt samen met de cliënt welke hulpmiddelen ondersteunend kunnen zijn. De zelfredzaamheidskoffer is een opbrengst vanuit het samenwerkingsnetwerk Groninger Kracht, waar deze koffer werd geïntroduceerd. Binnen het netwerk is gezamenlijk gekeken hoe de zelfredzaamheidskoffer het beste ingezet kan worden en welke uitdagingen daarbij komen kijken. Binnen Noorderzorg is een projectgroep aan de slag gegaan met de implementatie. In 2025 zullen we de inzet met medewerkers en cliënten evalueren.



De zelfredzaamheidskoffer



Slim incontinentie- materiaal

In 2024 hebben we ons georiënteerd op de inzet van slim incontinentiemateriaal en de eerste voorbereidingen getroffen. We hebben gesprekken gevoerd met verschillende aanbieders en de ICT-infrastructuur is passend gemaakt. Met behulp van slim incontinentiemateriaal ontstaat meer inzicht in het juiste moment van verschonen, kan de zorg voor cliënten beter gepland worden en kan nachtelijke onrust voorkomen worden.

“Beter twee technologieën goed implementeren en borgen, dan vier technologieën half”

**Met welke technologie
gaan we onze cliënten
en medewerkers
ondersteunen?**



Helpsoq

In 2025 hebben we het implementeren van de Helpsoq als doel gesteld. De Helpsoq ondersteunt medewerkers in het aantrekken van steunkousen zonder fysieke belasting, wat bijdraagt aan verzuimpreventie. De Helpsoq stelt de cliënt in staat om zonder kracht, de eigen steunkousen aan te trekken, op het moment dat zij dat zelf willen.

Wat hebben we gedaan?

In 2024 hebben we uitvoering gegeven aan het plan ‘Digitaal als het kan - intramuraal’ en het IZA-project binnen de wijkverpleging. Het plan ‘Digitaal als het kan’ richtte zich op de inzet van slim incontinentiemateriaal, de Medido en de Helpsoq. Het IZA project richtte zich op scholing van medewerkers, versterken van de handelingsbekwaamheid, optimaliseren van de voorlichting aan cliënten en het implementeren van een zelfredzaamheidskoffer. De randvoorwaarden voor de implementatie van het plan ‘Digitaal als het kan’ bleken onvoldoende gewaarborgd, waardoor we de implementatie niet volledig hebben kunnen doorlopen in 2025. Zo moest bijvoorbeeld eerst de ICT-infrastructuur aangepast worden. Tevens zijn we tot de conclusie gekomen dat het plan te ambitieus ingestoken is.

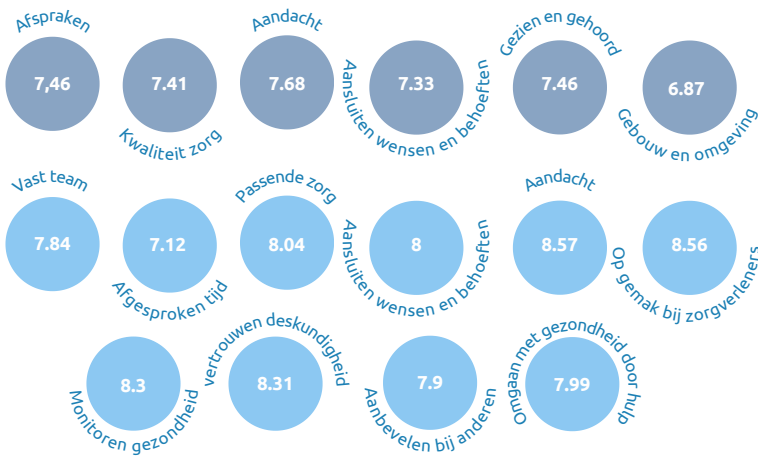
Wat hebben we geleerd?

We zijn tot het inzicht gekomen dat we beter twee technologieën goed kunnen implementeren, dan vier technologieën half. We nemen de doelen uit 2024 mee naar 2025. Binnen het IZA project hebben we de gestelde doelen behaald. Er hebben verschillende scholingen en train-de-trainer sessies plaatsgevonden. Ook is de zelfredzaamheidskoffer succesvol geïmplementeerd.

Hoe gebruiken we ons netwerk?

Op het gebied van zorgtechnologie is er sprake van een succesvolle samenwerking binnen pijler 3 van Groninger Kracht: Inzet mogelijkheid van zorgtechnologie. Binnen het netwerk leren we van elkaars visies en implementaties.

Zorggeluk in beeld: de ervaringen van cliënten



Clïenttevredenheidsonderzoek (CTO) en PREM

Om een goed beeld te krijgen van het zorggeluk van cliënten wordt ieder jaar intramuraal een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en binnen de wijkverpleging de PREM uitgevoerd. In 2024 is het onderzoek uitgevoerd door ZorgFocuz. De vragenlijst is schriftelijk verzonden. Bewoners werden via Carenzorgt en zorgmedewerkers gestimuleerd om deel te nemen. Het responspercentage van het CTO was 40.2%. In 2023 lag dit percentage op 35%. De PREM werd door 41.3% van de cliënten ingevuld, wat lager is dan de respons in 2023 (47.5%).

CTO

Intramuraal scoort de aandacht voor bewoner het hoogst en krijgt een gemiddeld cijfer van een 7.68. Het gebouw en de omgeving scoort het laagst met een 6.87. Cliënten vinden hierbij vooral het gebouw verouderd. Daarnaast wordt het eten niet altijd goed beoordeeld. De genoemde oorzaak is de teruggedrongen keuzemogelijkheid.

PREM

Binnen de wijkverpleging scoort tevens de aandacht voor bewoner het hoogst (8.57), gevolgd door het op het gemak voelen bij de zorgverleners (8.56) en het monitoren van de gezondheid (8.3). Binnen de wijkverpleging scoort het op de afgesproken tijd komen het laagst. Cliënten noemen hierbij de planning als een aandachtspunt.

Aandacht voor verbeterpunten

In 2023 zijn we vanwege duurzaamheid en voedselverspilling overgegaan op 'het menu van de chef'. Dit houdt in één warme maaltijd per dag. In een smaakpaspoort geven cliënten aan wat zij wel/niet lusten, om aan persoonlijke wensen te blijven voldoen. Deze wijziging is een verandering voor cliënten geweest, wat we ook terugzien in het CTO. Binnen Noorderzorg kennen we de menucommissie, bestaande uit cliënten die de menu's van de chef samenstellen. Op deze wijze proberen we zo goed mogelijk blijven aan te sluiten bij de wensen en behoeften.



"Er worden veel activiteiten georganiseerd waardoor het welzijn van de bewoners voorop staan. Mijn moeder wordt in haar waarde gelaten, mag haar eigen regie behouden. Wij zijn als familie zeer tevreden!"

"Verzorging is prima, gebouw is wel verouderd. Vloeren, gordijnen enzovoorts."

"Eten is niet altijd lekker"

We streven naar (ver)nieuwbouw en/of versterking van onze locaties, om het wooncomfort te verhogen en te werken aan aardbevingsbestendige voorzieningen. In 2025 vindt besluitvorming plaats over de uitkomsten van de haalbaarheidsstudies die zijn ingezet.

Tevredenheidsonderzoeken in 2025

Uit de evaluatie van het CTO in 2025 blijkt dat veel vragenlijsten worden ingevuld door het netwerk van cliënten. Om zowel de ervaringen van cliënten als die van naasten beter in kaart te brengen, willen we in 2025 naast een ervaringsonderzoek voor cliënten ook een specifiek onderzoek voor familie en naasten afnemen. Daarnaast streven we ernaar om interviews af te nemen, zodat we de respons verhogen en een breder en diepgaander inzicht krijgen in de ervaringen.





Bij Noorderzorg benaderen we zorg en welzijn vanuit de visie van Positieve Gezondheid. Welzijn, zingeving en sociale verbinding spelen hierin een grote rol. Contactclown Doortje draagt op een unieke manier bij aan deze visie. Met humor, muziek en speelse interactie weet ze bewoners te raken en geluksmomenten te creëren. Ze stapt in hun belevingswereld, brengt rust of juist vrolijkheid. Soms met een grap, soms met een liedje en soms simpelweg door er te zijn op het juiste moment. Want soms is een lach het mooiste medicijn.

Kan je kort uitleggen wat jouw rol als Doortje inhoudt en hoe jouw bezoeken bijdragen aan het welzijn van bewoners? Mijn rol als contactclown houdt in dat ik d.m.v. humor, muziek en speelse interacties een positieve sfeer voor de bewoner creëer. Ik ga mee in de belevingswereld van de bewoner. Ik probeer de bewoner uit haar of zijn isolement te halen en geluksmomentjes te bezorgen. Soms is dit op een huiskamer, bij een individueel bezoek of in de hal. Ik kijk naar de behoefte van de bewoner en naar het moment. Soms breng ik reuring maar soms is er behoefte aan een knuffel en aandacht en houd ik het heel klein.

Kan je een voorbeeld geven van een moment waarin je bij een bewoner echt het verschil hebt gemaakt in zijn/haar welzijn tijdens jouw bezoek? Ik kom op een huiskamer. Bewoner of bewoners zitten afwezig en/of slapend in een stoel. Ik begin zachtjes een bekend liedje te neuriën. Dan heel zachtjes hoor ik een paar bewoners meezingen. Op dat moment voel ik dat ik iets in beweging gezet heb.

Welzijn met een glimlach

In gesprek met contactclown Doortje

Wat zou je in de toekomst in je werk graag nog toevoegen of anders doen om het welzijn van bewoners nog meer te ondersteunen?

Eerlijk gezegd zou ik door willen gaan zoals het nu gaat. Het zou wel fijn zijn dat ik door de zorg wat meer op de hoogte gehouden wordt welke bewoner extra aandacht nodig heeft zodat ik hier ook tijd voor vrij kan maken.

“Het leukste aan mijn werk is dat de bewoners bepalen hoe mijn dag verloopt en dat er een wereld aan mooie momenten ontstaat”

Wat vind je het leukste aan jouw werk? Het leukste aan mijn werk is dat de bewoners bepalen hoe mijn dag verloopt en dat er een wereld aan mooie momenten ontstaat. Ik voel me bevoorrecht dat ik kan bijdragen aan het welzijn van onze bewoners. Eigenlijk zijn woorden ontoereikend om te beschrijven wat er gebeurt en welke waarde het heeft.



Columns Peter van Veenen

Peter van Veenen woont in het Van Julsingha en schrijft columns voor de Noorderproat, de nieuwsbrief voor bewoners.



Aan allen die het willen lezen.

Bezoek voor U dat betekent een zanggroep bestaande uit mensen van het Leger Des Heils. Een regelmatig terugkomende groep, meestal op de woensdagmiddag.

Deze keer bestond de groep uit vier personen. Anders meerder alleen was er ziekte en ook de gitaar was er niet bij.

Opvallend was hun samenzang die goed duidelijk en van voldoende volume was. Geweldig gebracht en zoals steeds bestond de zang uit twee delen. Een algemeen deel en een geestelijk deel. Gebracht in de vrijmoedigheid die hun eigen genoemd mag worden. Ook het gebed ontbrak niet.

Voor mij bij binnenkomst een bijzonderheid. Iets verder achteraf zat een vrouw helemaal alleen aan een grote tafel. Ben bij haar gaan zitten. Wat hebben we gezongen samen. Eén moment zelfs hand in hand. Waarbij ze mij zo blij en open aankeek dat het me raakte. Ook toen de tafel vol kwam te zitten bleef het iets hebben. Hoe afwezig en ver haar blijk soms ook was. Het bleef iets hebben. Ze zag er af en toe blij en jong uit. Kende tot mijn verwondering bijna al de teksten, waarbij ik af en toe in bla bla ba moest vervallen. Was moe, maar beleefde zo een heel apart zang uur.

Hoe teer is en doorschijnend kan de mens af en toe zijn. Hoe bijzonder is het ook zoals de Zorg met dit soort mensen omgaat. Ben hierop zo een moment best een uitzondering. Voel me dan oprecht op achterstand. Zo rein en groot zijn deze ontmoetingen.

Niets om op voor te staan. Ben uiteindelijk ook medisch gezien best niet zo heel gezond meer. Voel me gelukkig om hier te mogen zijn en zo te leren hoe klein en broos wij als mensen zijn.

Uw medebewoner Peter van Veenen.

Aan allen die het willen lezen,

Vanmiddag een supergezellige middag gehad in de ons zo bekende Dieverdoatsiezaal. Deze was goed gevuld met blijde bewoners, allemaal 50-plussers zoals later uitgelegd werd.

De titel alleen al van het duo 'Ik en haar Broer' deed al vermoeden dat ons wat apart stond te wachten. Bleek dan ook al snel. We waren snel gewend aan dit bijzondere duo, wat bleek te bestaan uit broer en zus, naar ik aanneem.

Hier trad meer dan een zangduo op. Om een goed Nederlands woord te gebruiken was hier absoluut sprake van 'entertainment' van een bijzondere kwaliteit. Ze kunnen zo de Bühne op waar dan ook. Durf dit te zeggen daar de meeste Europese talen de revue passeerden.

De vrijmoedigheid van beide mag opvallend genoemd worden. Zeker de meeslepende eenvoud viel me op. Ook niet verwonderlijk dat de zangeres een repertoire van zeker 365 liedjes op haar program bleek te hebben, waarbij de andere helft ook niet weg te vlakken was. Dit bleek vooral toen er een jarige in ons midden bleek te zitten, die blij verrast werd met uit volle borst meezingende zaal haar lang zal ze leven in ontvangst kon nemen onder aanvoering van het duo.

Wist ook niet dat wij als aanwezigen in zoveel talen konden meezingen.

Het had, niet alleen namens mij, nog wel een paar uur mogen duren.

Gezellig duo, kom maar snel een keer weer.

Een uitzonderlijke middag om samen te mogen beleven en waarachtig we voelden en gedroegen ons ook als 50-plussers. (Mag ook als tijdloos worden gelezen)

Hartelijk dank aan allen die dit mogelijk hebben gemaakt. Opnieuw is gebleken hoe je op eenvoudige wijze zoveel mensen blij en tevreden kunt maken.

Geweldig gedaan.

Uw medebewoner Peter van Veenen.



Samenwerken voor mooie momenten

"Als we als Noorderzorg naar de toekomst kijken dan werken we anders en meer samen met verschillende partners. Wij zijn een goede (samenwerkings)partner in de regionale ouderenzorg. We delen kennis, maken gebruik van de expertise van anderen en werken samen in netwerken van zorg en ondersteuning"

Jaarplan Noorderzorg 2025

Samen zorgen

Boegkwartier en zorgkompas

Sinds medio 2024 is het Boegkwartier een nieuwe woonlocatie in het centrum van Delfzijl. Het complex bestaat uit 78 appartementen, waarin een diverse groep bewoners van verschillende leeftijden woont. Noorderzorg werkt samen met gemeente Eemsdelta, Cadanz Welzijn en Acantus aan het concept "Wonen met een Plus". Dit betekent dat bewoners hier niet alleen prettig kunnen wonen, maar ook kunnen rekenen op ondersteuning en voorzieningen die bijdragen aan hun welzijn. Daarnaast biedt Noorderzorg in het Boegkwartier dagbesteding voor zowel WMO- als Wlz-cliënten. Dit zorgt voor een extra ontmoetingsplek binnen het complex, waar mensen samen kunnen komen en activiteiten kunnen ondernemen. Een woonomgeving met aandacht voor zowel zelfstandigheid als ondersteuning, waar nodig.

Op de locatie van de dagbesteding is in 2025 ook ruimte gecreëerd voor Zorgkompas. Een kompas geeft richting aan en dat is ook precies wat we in het Zorgkompas bieden. Een richting, een antwoord op vragen over wonen, welzijn en zorg. Het Zorgkompas is bedoeld voor bewoners die in de wijk wonen en voor onze netwerkpartners in zorg en welzijn. Zorgkompas wordt bemand door onze wijkverpleegkundige(n) die ook een verwijzende functie heeft. 2025 staat in het teken van doorontwikkeling van het boegkwartier en zorgkompas.

Beleid vrijwilligers & integraal werken

"In 2024 zijn het beleidsstuk 'Informeel zorg en vrijwilligers' en het visiedocument 'Samenwerken rondom de bewoner' ontwikkeld. Beide documenten onderstrepen het belang van samenwerking tussen formele en informele zorgverleners en bieden richtlijnen om deze samenwerking verder te versterken. Noorderzorg ziet informele zorg als een essentiële aanvulling op de professionele zorg, zowel in de wijk als binnen het verpleeghuis. Door de toenemende zorgvraag en vergrijzing wordt de rol van familie, mantelzorgers en vrijwilligers steeds belangrijker. Het visiedocument 'Samenwerken rondom de bewoner' legt de focus op integraal werken: zorgverleners, naasten en mantelzorgers en vrijwilligers vormen samen één team rondom de bewoner, waarbij welzijn en persoonlijke behoeften centraal staan. Deze visie sluit naadloos aan bij onze missie 'Altijd thuis, midden in de samenleving', waarin we samen zorgen voor mooie momenten, iedere dag weer." Deze documenten bieden ons niet alleen een stevige basis voor het heden, maar geven ook richting aan de toekomst, waarin samenwerking en betrokkenheid van informele zorg een nog grotere rol zullen spelen.



Veur mekoar en mit mekoar

Groninger Kracht is een samenwerkingsverband van zestien ouderenzorgorganisaties in Groningen met een gedeelde visie op vitaal en zelfstandig ouder worden. Ons doel is dat ouderen in de provincie zo lang mogelijk in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen, actief kunnen deelnemen aan de samenleving en zich van betekenis voelen — ook wanneer ondersteuning of zorg nodig is.

Om de ouderenzorg toekomstbestendig, toegankelijk en betaalbaar te houden, werken we samen binnen vijf pijlers die richting geven aan kwalitatieve en passende zorg voor alle ouderen in Groningen. Noorderzorg participeert op verschillende manieren binnen deze pijlers: versterken van zorgzame gemeenschappen, versterken van vakbekwame medewerkers en vergroten van het werkplezier, de inzet mogelijkheid van zorgtechnologie, stevige positionering van de V&V in het netwerk en stevige positionering van de wijkverpleging in het netwerk.

Zorginhoudelijke netwerken

Noorderzorg participeert in verschillende zorginhoudelijke netwerken die ons helpen om kennis te delen en kennis mee te nemen. Door samen te werken met andere zorgorganisaties en professionals, blijven we op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en best practices. Zo zijn we onder andere aangesloten bij TZA (Technische Zorg Academie), Netwerk Dementie en het Netwerk Palliatieve Zorg.



Samenwerken In de regio

In gesprek met Robert de Vries

“Inzien dat je elkaar nodig hebt is een randvoorwaarde om het echt samen te doen”

Kun je jezelf kort voorstellen?

Mijn naam is Robert, ik ben mede-eigenaar van het sportcentrum in Uithuizermeeden en student aan de masteropleiding Healthy Ageing, waarbij gezond en gelukkig ouder worden centraal staat. Ik neem deel aan de ketenaanpak valpreventie Het Hogeland en het project Levensloopbestendig Wonen in Uithuizermeeden. Ik werk samen met verschillende partijen in de regio, waaronder Noorderzorg, om ouderen te ondersteunen bij gelukkig en gezond ouder worden en veilig en zelfstandig wonen.

Hoe ben je betrokken geraakt in de samenwerking met Noorderzorg?

Door Noorderzorg werd ik samen met andere regionale partners uitgenodigd voor het project levensloopbestendig wonen. Tijdens de eerste bijeenkomst werd al snel duidelijk dat de zorg en zijn context, in dit geval de regio, niet los van elkaar kunnen worden gezien. Noorderzorg heeft veel expertise in de ouderenzorg en begrijpt als geen ander waar inwoners, waaronder de oudere populatie, tegenaan lopen. We kwamen met elkaar in gesprek en ontdekten dat onze doelen overlappen: we willen een regio waarin ouderen gelukkig en gezond ouder kunnen worden en daarbij een beroep kunnen doen op verschillende voorzieningen in de regio die we met elkaar vormgeven.

Wat betekent samenwerken binnen de regio voor jou persoonlijk?

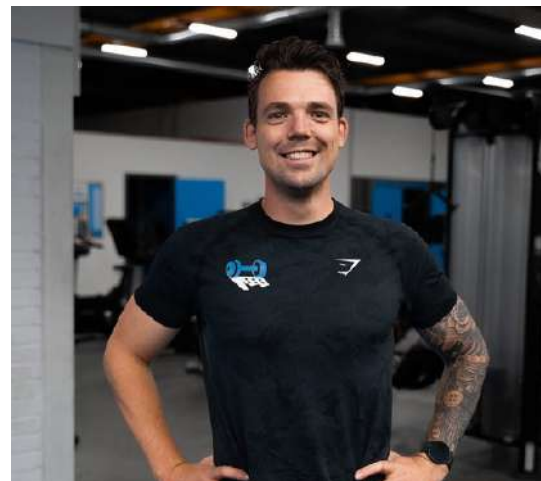
Samenwerking betekent niet alleen vanuit onze eigen organisatie denken, maar krachten bundelen. Niemand kan de uitdagingen van deze tijd alleen het hoofd bieden. Door kennis, ervaring en middelen te delen kunnen we een grotere impact maken en ervoor zorgen dat ouderen echt de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Daarnaast kunnen we bijdragen aan een toekomstbestendige regio. Inzien dat je elkaar nodig hebt is een randvoorwaarde om het echt samen te doen.

Waarom is de samenwerking tussen zorg, wonen en welzijn zo belangrijk?

Net als in vele andere regio's hebben we te maken met een vergrijzende regio waarin de grijze druk de aankomende jaren zal toenemen en we tevens een gebrek hebben aan geschikte woningen. Als we willen dat ouderen hier gelukkig en gezond kunnen blijven wonen, moeten we zorg, wonen en welzijn met elkaar verbinden. Noorderzorg heeft hier een belangrijke eerste stap mee gezet door het project levensloopbestendig wonen.

Wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen binnen de regionale samenwerking? Vanuit het project levensloopbestendig wonen zijn we bezig met het opzetten van een dorpsinformatiepunt.

Het dorpsinformatiepunt is een plek waar inwoners terecht kunnen met al hun vragen. Een leefstijlloket wordt een onderdeel van het dorpsinformatiepunt. Daarnaast zijn we aangesloten bij de ketenaanpak valpreventie Het Hogeland. Deze werkgroep bestaat uit verschillende disciplines waaronder zorgaanbieders, zoals Noorderzorg, fysiotherapeuten, de gemeente, mensenwerk en Huis voor de Sport.



Robert werkt samen met Noorderzorg binnen het project Levensloopbestendig Wonen in Uithuizermeeden en de ketenaanpak valpreventie binnen Gemeente Het Hogeland.

In het voorjaar van 2025 organiseren we vanuit deze ketenaanpak een valpreventieweek met verschillende regionale partners voor inwoners van de gemeente op Hunsingoheerd, een locatie van Noorderzorg. Tijdens deze week zullen we valrisico's opsporen door middel van Smartfloors en bij een hoog valrisico een kosteloze doorverwijzing naar een InBalans trainingsprogramma aanbieden. Een Mooi resultaat van samenwerken in de regio.



Samen organiseren en bouwen aan mooie momenten

*"We geven ruimte aan **samenwerken** en **anders werken**, **slimmer** en **duurzaam**. We werken aan duurzame inzetbaarheid en vergroten vitaliteit van medewerkers en bieden aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden. We zetten actief in op het **terugdringen van verzuim**. Daarnaast zorgt slimmer werken ervoor dat er zo effectief mogelijk (wordt) samengewerkt met de toepassing van de daarvoor bestemde hulpmiddelen."*

Jaarplan Noorderzorg 2025

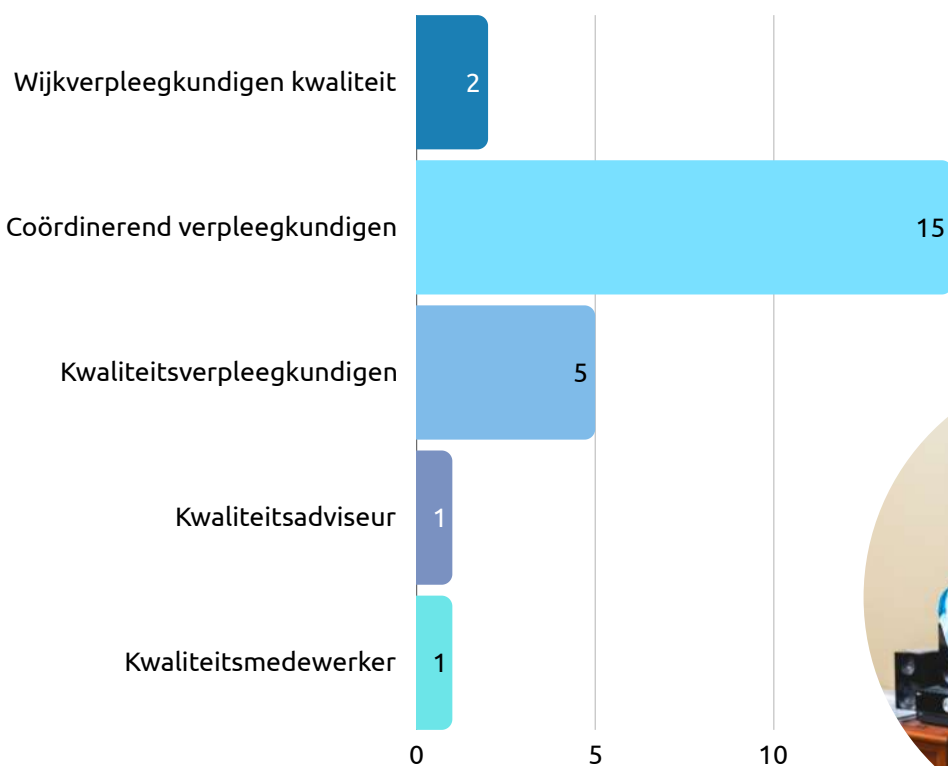
Deskundigheidsmix en opbouw

Deskundigheidsmix per locatie peildatum 31-12-2024

Functieniveau	De Mieden	Van Julsingha	Hunsingo- heerd	Wijk Delfzijl	Wijk Hogeland	Organisatie -breed	Totaal
Niveau 1	18	4				2	24
Niveau 2	7	40	5				52
Niveau 3	28	56	16	15	7		122
Niveau 4	3	10	1	1	3		18
Niveau 5/6	3	4	2	3	1		13
Teamleiders	1	2					3
Behandelaren		4				1	5
Leerlingen	11	9	2	1			23
Wonen, services & welzijn	26	73	6			5	110
Administratie & Staf						24	24
Bestuur & MT						6	6
Totaal	97	202	32	20	11	38	400

Kartrekkers van kwaliteit

Kartrekkers kwaliteit organisatiebreed, peildatum 31-12-2024



Taakfunctieherschikking VS/SO

In 2024/2025 hebben we gekeken naar de taakfunctieherschikking van verpleegkundig specialisten en de specialisten ouderengeneeskunde. Onze zorgaanpak is multidisciplinair en wordt uitgevoerd door medisch behandelaren en specialisten ouderengeneeskunde. Beide disciplines zijn zelfstandig bevoegd en kunnen optreden als regiebehandelaar. De complexiteit van de zorgsituatie bepaalt wie welke handelingen uitvoert, waarbij deskundigheid en ervaring leidend zijn.

Samenwerking en transparantie

Intercollegiaal overleg is een essentieel onderdeel van onze werkwijze. Specialist ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialisten kunnen elkaar altijd consulteren. Heldere afspraken over verantwoordelijkheden en coördinatie zorgen ervoor dat cliënten en hun naasten weten wie aanspreekpunt is.

MTO

In 2024 heeft het MTO plaatsgevonden. De focus hierbij lag op de thema's bevoegenheid en werkgeverschap. Het MTO is ingevuld door verschillende disciplines. Het responspercentage was 28%.

Roosterbeleid

In 2024 is nieuw roosterbeleid vastgesteld, waarin duidelijke roosterafspraken en de verdeling van taken en verantwoordelijkheden binnen de organisatie zijn vastgelegd. Het nieuwe roosterbeleid sluit aan bij de ontwikkelingen binnen de CAO VVT. Vanuit het nieuwe roosterbeleid wordt zoveel mogelijk gestreefd naar een vast rooster met een terugkerende structuur.

Helpende plus

In 2024 hebben we binnen Noorderzorg gewerkt aan de doorontwikkeling van de functie helpende plus. De helpende plus krijgt meer verantwoordelijkheden, zoals het meten van tensie en bloedsuiker, het toedienen van insuline en het delen van (losse) medicatie. Dit draagt bij aan een betere verdeling van de werkdruk en een passende deskundigheidsmix binnen onze teams.

De bredere inzetbaarheid van de helpende plus biedt belangrijke voordelen. Zij kunnen taken overnemen van verzorgenden en verpleegkundigen, waardoor deze professionals meer ruimte krijgen voor andere zorgtaken. Daarnaast draagt de helpende plus actief bij aan het uitvoeren van zorgplannen en signaleren zij mede gezondheidscomplicaties. Hierdoor worden situaties tijdig herkend wat bijdraagt aan betere zorguitkomsten.



Kwartaalroosters

Binnen Noorderzorg werken we toe naar de invoering van repeterende roosters, met als doel om in 2025 te werken met kwartaalroosters. Een repeterend rooster zorgt voor meer rust en voorspelbaarheid voor medewerkers, waardoor zij beter werk en privé kunnen combineren. Het biedt duidelijkheid over werktijden en beschikbaarheid, vermindert roosterdruk en voorkomt last-minute wijzigingen. Ook draagt het bij aan een betere planning van zorgprocessen, continuïteit voor bewoners én een stabielere werkomgeving voor het hele team. Regelmatig overleg met de planners helpt ons om dit zorgvuldig en stapsgewijs in te voeren.

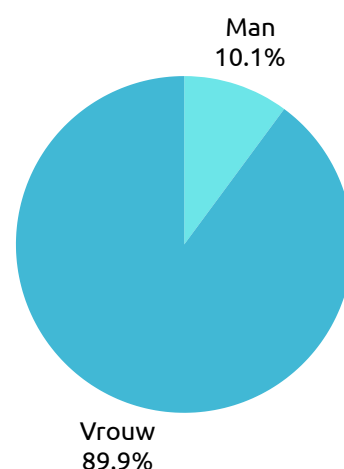


219

fte

400

personeelsleden
in loondienst



24

leerlingen
over 2024

50

stagiaires
over 2024

43

gemiddelde leeftijd
medewerkers

108

instroom
medewerkers 2024

99

uitstroom
medewerkers 2024

In 2025 is er meer
aandacht voor
preventie en re-
integratie

12,66

verzuim%
1-1-24

12,34

verzuim%
31-12-24

peildatum data: 31-12-2024



Project klankbordgroepen

In 2025 zetten we klankbordgroep(en) op om medewerkers actief te betrekken bij beleid en besluitvorming op verschillende gebieden. Dit biedt medewerkers een laagdrempelige ruimte om ideeën, signalen en verbeterpunten te delen. In een project verkennen we verschillende mogelijkheden, zoals de samenstelling en werkwijze, het organiseren van inspraakmomenten en het borgen van een terugkoppelingsgesprek. Ook onderzoeken we of een vaste klankbordgroep of een flexibel model met wisselende deelnemers het beste past. Dit project vormt een belangrijke stap in het versterken van de professionele zeggenschap binnen Noorderzorg. Samen werken we aan een werkomgeving waarin medewerkers zich gehoord, gewaardeerd en betrokken voelen.

Ondernemingsraad

Noorderzorg heeft een ondernemingsraad (OR) die direct betrokken is bij beleid en besluitvorming. De OR heeft instemmingsrecht bij personeelsregelingen, adviesrecht bij organisatorische wijzigingen en kan zelfstandig onderwerpen agenderen. De OR wordt actief betrokken bij strategische sessies en overlegt eens in de zes weken met de bestuurder. In strategisch overleg met medewerkers en de medezeggenschap worden enkele keren per jaar ontwikkelingen en plannen besproken. De OR ontvangt informatie over beleid, audits (MIZ, MIC) en medewerkerstevredenheidsonderzoeken, en draagt bij aan verbeterbeleid. Daarnaast heeft de OR een jaarlijks artikel 24 WOR-overleg met de RvT en bespreekt zij organisatieontwikkelingen. Onderwerpen die zowel de OR als de CCR raken, worden regelmatig gezamenlijk besproken. De OR wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris en heeft een eigen opleidingsbudget.

Richting geven met inbreng

Cliëntenraad

Noorderzorg kent drie lokale cliëntenraden en een centrale cliëntenraad. De Cliëntenraad speelt een belangrijke rol in het signaleren en objectiveren van zorggerelateerde onderwerpen, zowel op lokaal niveau als door een 'rondje langs de locaties' in de centrale cliëntenraad. Op basis van deze signalen kan de raad nader onderzoek doen, bijvoorbeeld door middel van vragenlijsten, interviews of spreekuren. De raad heeft ook de mogelijkheid om thema's te agenderen in het Kwaliteitsteam Overleg en stelt jaarlijks één of meer thema's op in een jaarplanning, zoals voeding of aardbevingen. Daarnaast is de Cliëntenraad betrokken bij cliëntenparticipatieactiviteiten, zoals familieavonden, en levert input bij projecten van Noorderzorg, bijvoorbeeld via werkgroepen over ethische vraagstukken. De raad heeft ook een rol in de bredere zorggemeenschap, bijvoorbeeld als deelnemer aan lerende netwerken met andere zorgaanbieders.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt integraal toezicht. De Raad van Toezicht kent vier commissies: de financiële/audit commissie, de vastgoedcommissie, commissie kwaliteit en zorg en de renumerationcommissie.

De commissie Kwaliteit en Veiligheid spreekt over verschillende onderwerpen op het gebied van kwaliteit en veiligheid tijdens themabesprekingen. In 2024 waren dit onder andere onderwerpen als palliatief beleid, gedragscode grensoverschrijdend gedrag, zorgtechnologie, de procedure vermissing bewoner, project opdrachtbeschrijving boegkwartier, kwaliteitsplan 2024, de kaderbrief en het thema Waardigheid en trots op locatie en Wet zorg en dwang. Bij de commissie kwaliteit en veiligheid vergaderingen sluiten vaak medewerkers uit de organisatie aan, om thematisch onderwerpen te bespreken. Dit wordt zowel door de commissie als de medewerkers enorm gewaardeerd.

De Raad van Toezicht heeft jaarlijks overleg met de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad. Onderwerpen van overleg zijn de onderlinge samenwerking en bijzondere gebeurtenissen.

Richting geven met inbreng



Het strategisch overleg

In 2024 hebben twee strategische sessies plaatsgevonden. Dit overleg heeft als doel om een bijdrage te leveren aan onze (meerjaren) strategie. Deelnemers van dit overleg zijn verschillende collega's die worden gevraagd vanwege hun specifieke kennis, functie en ervaringen binnen de organisatie. Het overleg biedt de mogelijkheid om ideeën over de koers van Noorderzorg te delen en met elkaar oplossingen te vinden voor de uitdagingen waarvoor we als organisatie staan. Het strategisch overleg vindt tevens met de ondernemingsraad, centrale cliëntenraad en Raad van Toezicht plaats. De eerste sessie was vooral bedoeld voor input van ons meerjarenplan. En de tweede sessie over de invoering van onze koers. Vragen in deze sessie

waren: waar zijn we goed in, wat kan beter, hoe kunnen we besparen en efficiënter werken, hoe zit het met ons werkgeluk en de cultuur, hoe willen we dat anderen naar ons kijken, wat mis jij, wat missen onze cliënten en naasten, hoe zien we de samenwerking in de regio, doen we genoeg in technologie, wat willen we anders op het gebied van ICT of communicatie, wat dragen we bij aan duurzaamheid, hoe staat het gesteld met onze zorg en welzijn en zijn we al een beetje op weg als huis in de wijk? Tijdens de strategische sessies is veel waardevolle input geleverd. De input is meegenomen in het jaarplan 2025. De strategische sessies vinden twee keer per jaar plaats.

Dromen van de toekomst

Tijdens het strategisch overleg stond de vraag centraal: waar dromen we van? Hoewel niet alle dromen direct haalbaar zijn, bieden ze waardevolle inzichten die ons uitdagen om buiten de gebaande paden te denken.

DROMEN VOOR DE ZORG EN DE WIJK

Pyjama dag cliënt - zorg leveren volgens IB en geen extra's, zoals douchegel - digitale zorgroutes, bijvoorbeeld beeldbellen – samenwerken met kringloop – gezondheidscentrum – samenwerken met jongeren – derden maken gebruik van locatie (pub quiz, avondvierdaagse) – VMBO-buddy's – Post NL-punt – stembureau – steunpunt – dierenweide - nachtlógés met dagzorg – in de wijk

DROMEN VOOR ONSZELF

Meer 8 uren-diensten voor balans werk-privé - modulair werken - uitwisselen medewerkers, detachering en netwerken – hotelkamers voor medewerkers – keukens efficiënter gebruiken net als andere ruimtes, 'boek een zaal' – to good to go/eten wat over is voor medewerkers – personeelsplanning digitaal (zelf invullen) - portefeuillehouder innovatie en technologie - inkoop van processysteem voor subsidies - Afas optimaliseren, opties VOG (digitaal), optimalisatie kennisbank



Zeggenschap

In gesprek met de cliëntenraad

Wat behoort tot jullie mooiste (moment)en uit 2024?

Er behoren meerdere momenten tot de mooiste uit 2024. Een jaarlijks terugkerend moment dat altijd veel impact maakt is het rondbrengen van de kerstattenties. "We komen dan bij veel mensen even op de kamer om te vragen hoe het gaat. We worden warm ontvangen. We zien dat de mensen die hier wonen gelukkig zijn." Mensen geven aan dat ze tevreden zijn en dat het eten en de verzorging goed is.

De cliëntenraad geeft aan zelf een warm gevoel te hebben bij Noorderzorg. "Wij hebben een fijn gevoel bij het idee dat wij hier in de toekomst zouden wonen". "Er is veel reuring en het leeft. Mensen kunnen onderling goed met elkaar opschieten en denken ook om elkaar".

"Activiteiten worden goed bezocht en worden erg leuk gevonden door de mensen. Er wordt veel georganiseerd, bijvoorbeeld de zanguurtjes, clown Doortje die iedere week langskomt en de kerstmarkt." "Daarnaast was het theaterstuk Theater van de laatste dagen heel bijzonder om mee te mogen maken".

Welke beleidsonderwerpen zijn voor jullie belangrijk geweest?

"We hebben uitvoerig meegedacht over het beleid palliatieve zorg en de waakmand. Ook binnen de Wet zorg en dwang hebben we een belangrijke rol vervuld."

Wat kunnen jullie zeggen over zeggenschap?

"De cliëntenraad wordt goed meegenomen door het bestuur en de raden in alle plannen. Een compliment voor de wijze waarop alle lijnen uitgezet zijn en de overlegvormen. De cliëntenraad heeft het gevoel overal in meegenomen te worden. Dit wordt ervaren als duidelijk en transparant." De cliëntenraad geeft aan dat ook de discussie goed gevoerd kan worden: "Wanneer zaken niet goed zijn komen deze ook goed op tafel. Een voorbeeld hiervan was een nieuw proces rondom eten en drinken. Hierover kan de discussie dan goed gevoerd worden".

"Een compliment voor de wijze waarop alle lijnen uitgezet zijn en de overlegvormen. De cliëntenraad heeft het gevoel overal in meegenomen te worden. Dit wordt ervaren als duidelijk en transparant"

"Geregeld sluiten medewerkers van Noorderzorg aan bij de cliëntenraad om te vertellen over wat ze doen. Dit is erg waardevol".

Wat zijn jullie ambities voor 2025?

"De cliëntenraad zou in 2025 graag een grotere rol willen spelen bij de themamaanden. Ze vinden het daarnaast belangrijk dat er genoeg activiteiten georganiseerd blijven worden. Ook zouden zij nog meer mensen van buiten naar binnen willen halen, door de buurt te betrekken. "We vinden het erg belangrijk om vrijwilligers te behouden. Hier maken wij ons soms wel zorgen om. Veel van onze vrijwilligers zijn al op oudere leeftijd. Dit maakt het nog belangrijker om de mensen van buiten goed te betrekken."

Wat is jullie indruk over hoe cliënten de zorg ervaren?

"Als cliëntenraad horen en zien wij wat er speelt en leeft binnen Noorderzorg. We brengen bijvoorbeeld een kaartje bij mensen die jarig zijn, waardoor we ook veel verhalen van mensen horen. We merken dat mensen die hier wonen gelukkig zijn en mensen zien er verzorgd uit."



De cliëntenraad eet geregeld eens mee in het restaurant, om contact te leggen en zelf te ervaren.



Hoe kijken onze zorgmedewerkers terug op 2024 en wat zijn de wensen en ambities voor 2025?

Waar zijn we trots op?

onderlinge communicatie
 er elke dag samen staan
 goede begeleiding
 complimenten van familie en nabestaanden
 leerklimaat
 integraal samenwerken
 hoe we samen met situaties omgaan
 hoe we samen situaties bespreken
 overleg tijdens zorgmomenten
 omgaan met onbegrepen gedrag

GRIP methodiek
 veilige sfeer
 MDO samen met familie
 elkaar helpen
 sterk teamgevoel
 betrokken medewerkers
 open deuren
 zomervakantie rondgekregen

trots

Wat heeft aan onze successen bijgedragen?

het goede in elkaar naar boven halen
 open gesprekken
 mix aan verschillende karakters
 inwerkprogramma
 eerlijkheid en transparantie
 inlevingsvermogen

goede werksfeer
 teamgevoel
 een luisterend oor
 integraal samenwerken
 durven vragen
 het echt voor de bewoners doen

Wat kan soms frustreren?

op tijd de dienst beginnen en eindigen
 bezetting
 verzuim
 teveel communicatie via verschillende kanalen

factoren

Wat zijn onze ambities in 2025?

balans in roostering
 inzet vrijwilligers in individuele begeleiding
 zorgplannen op orde
 sterkte van de teams behouden
 communicatie tussen de teams, geen eilandjes
 op persoonlijk- en teamniveau in balans blijven
 rapportages verbeteren
 meer beschikbaarheid binnen palliatieve zorg
 meer inzetten op familie-participatie
 continuïteit van zorg- en dienstverlening op alle vlakken

ambities 2025

Wat hebben we nodig?

gezelligheid
 open en transparante communicatie
 vertrouwen in onszelf
 stabiliteit en zoveel mogelijk vaste gezichten in de teams
 repeterend rooster
 kennis belevingsgerichte zorg vergroten
 inzicht in taken en functies en afspraken hierover op teamniveau
 zorgleefplannen gericht op dementie

ondersteuning





Samen groeien naar mooie momenten

Er wordt gezorgd voor doorgroeimogelijkheden door middel van trainingen en loopbaanontwikkeling, zodat medewerkers zich professioneel kunnen blijven ontwikkelen. Daarnaast ontwikkelen we leiderschapscapaciteiten bij leidinggevendenden om een open, veilige en participatieve werkcultuur te bevorderen, gericht op teamontwikkeling, coaching en aanspreekcultuur.

Jaarplan Noorderzorg 2025

Kun je jezelf kort voorstellen?

Ik ben Annemarie Jansma, ik ben 25 jaar, ik doe op dit moment de opleiding mbo-verpleegkunde. Ik werk nu 6 jaar bij Noorderzorg, waaronder 3 jaar binnen Van Julsingha in Delfzijl.

Waarom heb je gekozen voor de zorg en specifiek voor deze opleiding?

Ik heb gekozen voor de zorg omdat ik graag iets voor anderen wil betekenen, in hun laatste levensfase. Wanneer mensen in een verpleeghuis komen wonen, leveren ze vaak veel in. Ik vind het belangrijk dat bewoners gezien blijven worden en dat er echt naar hun wensen en behoeften wordt geluisterd. Het is mooi om hieraan bij te kunnen dragen. Ik heb voor de mbo-verpleegkunde gekozen omdat ik meer verdieping zocht in mijn werk en mijn kennis en vaardigheden verder wilde ontwikkelen.

Wat betekent kwaliteit van zorg voor jou persoonlijk?

Het leveren van zorg waarbij de wensen en behoeften van bewoners centraal staan, is voor mij kwaliteit van zorg. Het is belangrijk dat de bewoner zich gehoord en gezien voelt, zodat zij zichzelf kunnen zijn. Op deze manier kan er passende zorg worden geboden die aansluit bij de persoonlijke situatie van de bewoner. Daarnaast hecht ik veel waarde aan het nemen van de tijd voor de zorg, evenals aan samenwerking. In het zorgproces hebben we elkaar nodig, en zorg gaat veel verder dan alleen de ADL.

Hoe ervaar je het contact met cliënten? Wat leer je van hun verhalen en ervaringen?

Het contact met bewoners ervaar ik als waardevol. Het is mooi om te werken met mensen die een heel leven achter zich hebben, en om gesprekken te voeren over hun ervaringen en herinneringen.

Van leerling naar professional

In gesprek met Annemarie, leerling mbo-v

Soms waren deze ervaringen moeilijk, maar vaak ook heel mooi, en het is bijzonder om te merken hoe bewoners trots zijn op alles wat ze hebben bereikt. Bij bewoners met dementie is het extra belangrijk om deze geschiedenis te kennen, omdat het helpt om beter in te spelen op momenten van onrust of onbegrepen gedrag. Het kan een positief effect hebben op hun gemoedstoestand wanneer je aansluit bij wat voor hen belangrijk is.

Heb je een ervaring waarin je hebt gemerkt dat je het verschil hebt kunnen maken voor een bewoner?

Toen ik bij Van Julsingha begon te werken, werd ik contactverantwoordelijke voor een bewoner. Hoewel ik de bewoner in het begin nog niet goed kende, heb ik me intensief verdiept in haar zorg, achtergrond en behoeften.

Met de hulp van mijn collega's en de familie heb ik passende zorg kunnen bieden en was ik nauw betrokken bij het gehele zorgproces, waaronder ook de palliatieve fase. Deze ervaring vond ik enorm bijzonder, en de familie waardeerde mijn betrokkenheid ook sterk. Het was voor mij bijzonder waardevol om een bijdrage te leveren aan de laatste levensfase van de bewoner, waarbij haar behoeften altijd centraal stonden. Waar heeft de bewoner behoefte aan en welke keuzes maken we hierin? Hoe moeilijk deze keuzes soms ook zijn.



Wat zijn de belangrijkste dingen die je hebt geleerd sinds je met de opleiding begon?

Wat ik vooral merk, is dat het belangrijk is om nieuwsgierig te blijven naar nieuwe kennis en praktische ervaringen, zodat je jezelf continu kunt blijven ontwikkelen. Ik geloof ook dat het belangrijk is om open te staan voor feedback tijdens je leerproces en om te observeren hoe anderen te werk gaan. Kennis begint immers bij jezelf, maar wordt verder verrijkt door te leren van anderen en door zelf actief te blijven groeien.

Op welke manier krijg je ruimte om te reflecteren op je eigen ervaringen?

Ik krijg de ruimte om te reflecteren door regelmatig gesprekken te voeren met mijn werkbegeleider, waarin we casuïstiek kunnen bespreken. Deze gesprekken helpen mij om te leren hoe ik op bepaalde situaties reageer en hoe ik mijn aanpak eventueel kan verbeteren. Daarnaast kan ik altijd bij mijn collega's terecht voor feedback. Elke situatie is anders, en daardoor reageer je soms op verschillende manieren. Het is waardevol om deze situaties na te bespreken met de betrokken collega's, zodat je de volgende keer wellicht anders kunt handelen of tot de conclusie komt dat je juist heel goed hebt gehandeld. Deze reflectiemomenten dragen bij aan mijn persoonlijke groei.

Hoe helpt de opleiding jou om een betere zorgverlener te worden?

Door mijn opleiding heb ik zowel meer kennis als praktijkervaring opgedaan. Deze ervaringen helpen mij tijdens mijn werkzaamheden op de werkvloer en hierdoor kan ik situaties sneller herkennen en effectiever oplossen. Daarnaast leer ik om kritisch naar mezelf te kijken, wat helpt om mijn eigen vaardigheden op verschillende gebieden bij te stellen en te verbeteren.

Als je iets zou kunnen veranderen of verbeteren in hoe leerlingen begeleid worden, wat zou dat dan zijn?

Wellicht dat er meer tijd is om mee te kijken met collega's. Dit zou je de kans geven om ervaring op te doen in het vakgebied, zodat je aan het einde van de opleiding al een deel van de taken zelfstandig zou kunnen uitvoeren. Ik geloof dat je het meeste leert door te doen! Daarnaast zou het waardevol zijn om meer inzicht te krijgen in de werkwijzen van verschillende disciplines. Hoe werken anderen om je heen in verschillende functies? Het is belangrijk om goed te begrijpen wat zij doen en wat daarbij komt kijken.

Hoe zie jij jouw toekomst in de zorg?

Ik zie mijn toekomst in de zorg voorlopig nog in de ouderenzorg. Ik wil daar de nodige ervaringen opdoen en mezelf verder ontwikkelen als verpleegkundige te worden. Na verloop van tijd zie ik wel wat er op mijn pad komt. Een specialisatie in een bepaald vakgebied lijkt me ook erg interessant en zou ik graag verder verkennen als de tijd daar is.

Als je een boodschap mocht meegeven aan toekomstige studenten of zorgprofessionals, wat zou dat zijn?

Blijf vooral jezelf! Zet de bewoner altijd centraal, luister echt naar hun wensen en behoeften, en probeer met jouw eigen kwaliteiten en inzichten een mooie bijdrage te leveren. Door de bewoner goed te leren kennen, ontstaan er veel waardevolle momenten. Onthoud dat verandering begint bij jezelf! Het gaat erom dat je met oprechte aandacht en zorg een verschil maakt in het leven van de bewoner, en dat je jezelf blijft ontwikkelen om dat op de best mogelijke manier te doen.

**In 2024 heeft Noorderzorg
24 leerlingen en 50
stagiaires begeleid, vanuit
de opleidingen:**

**HBO-Verpleegkunde
Mbo-verpleegkundige
Verzorgende IG
Helpende Zorg en Welzijn
Praktijkschool
Ergotherapie
ICT
Persoonlijk begeleider
specifieke doelgroepen**

Leren & Ontwikkelen

Inzichten vanuit 2024: gebrek aan structurele evaluatie van leerresultaten, meer evaluatie mogelijk door inzet PDCA-cyclus, focus met name op individuele scholing, een meer expliciete koppeling met strategische doelen vanuit de organisatie mogelijk.

- Op basis van evaluaties, audits en externe ontwikkelingen wordt het opleidingsbeleid jaarlijks bijgesteld
- Verbetering van de meetbaarheid van leerresultaten staat centraal in 2025
- Actiepunten uit de teamscaans worden opgenomen in het opvolgende opleidingsjaarplan

- Door gesprekken met zorgmedewerkers, regiomanagers en teamleiders komt het opleidingsjaarplan tot stand
- Het strategisch meerjarenplan vormt een basis voor de scholingen
- Het beleid wordt voorgelegd aan de ondernemingsraad en cliëntenraad
- Opleidingswensen vormen een vast onderdeel van jaargesprekken

scholingen 2025:
HACCP
Personeelsplanning
Verzuimtraining
Mondzorg
PRISMA light
Triage
toetsers VRH



scholingen 2024:
Toetsers en intervisie
Belevingsgerichte zorg
Intervisie leergang
verpleegkundigen
HACCP
Onbegrepen gedrag
GRIP
Wet zorg en dwang



- Kwaliteitsbewaking door gebruik van het LMS en het kwaliteitspaspoort
- in 2025 wordt een systeem ontwikkeld om resultaten inzichtelijk te maken op basis van data

- Wettelijk verplichte scholingen
- Persoonlijke ontwikkeling en doorgroeimogelijkheden
- Teamontwikkeling
- Innovatieve vaardigheden
- Deskundigheidsbevordering door inhoudelijke verdieping
- Inzet teamscaan in 2025 (ontwikkeling op teamniveau)

Speerpunten 2025: evaluatie door middel van structurele monitoring (scholings)data, inzet teamscaans (ontwikkeling op teamniveau), inzetten op eigenaarschap, deelname extern netwerk Groninger Kracht versterken, inzet KPI's om leerresultaten meetbaar te maken, scholingen gericht op het behalen van de strategische doelen uit het strategisch meerjarenplan van Noorderzorg.

Eind 2024 is Noorderzorg officieel van start gegaan met een nieuw leersysteem, met content van REIN. De content van REIN helpt bij een praktijkgerichte benadering en heeft oog voor diverse invalshoeken: naast technische, ook menselijke en ethische. Dit past precies bij onze missie: "samen zorgen voor mooie momenten".

Noorderzorg ontdekt het nieuwe leren met REIN

In gesprek met Tereza en Sanne
van afdeling Leren & Ontwikkelen

De overstap naar de content van REIN, wat was hiertoe de aanleiding?

Ons vorige leermanagementsysteem was verouderd en bood niet de mogelijkheden om zelf meer content aan het LMS toe te voegen, om zo in te spelen op verschillende veranderingen. We zijn ons gaan oriënteren op een nieuw leermanagementsysteem. We kwamen uit bij REIN. REIN ondersteunt organisaties in de ouderenzorg en biedt de mogelijkheid om zelf content toe te voegen. Tevens bevat REIN content gericht op persoonlijke-, team-, en cliëntontwikkeling, iets wat ons erg aansprak.

"We leren meer mensgericht en het leren is beter in te passen in de dagelijkse praktijk"



Wat sprak jullie het meeste aan in de aanpak van REIN?

REIN is ontstaan tijdens de coronaperiode en ontwikkeld door een zorgorganisatie, wat direct aansluit bij de praktijk. Het platform onderscheidt zich door zijn gebruiksvriendelijkheid, eenvoudige integratie met bestaande systemen en uitgebreide aanpassingsmogelijkheden. Vooral de toegankelijkheid vonden wij essentieel, omdat digitale vaardigheden in de zorg vaak worden onderschat. In vergelijking met andere leerplatformen is REIN intuïtiever in gebruik en biedt het betere ondersteuning en training. Wij geloven dat leren leuk moet zijn – en een gebruiksvriendelijk systeem draagt bij aan het plezier en de motivatie om te blijven leren.

Hoe gaan jullie om met medewerkers die minder digitaal vaardig zijn? Als afdeling Leren & Ontwikkelen sluiten we aan bij teamoverleggen en zorgen we ervoor dat we zichtbaar zijn. Wanneer we in gesprek zijn met medewerkers proberen we digivaardigheden bespreekbaar te maken en bieden we de mogelijkheid om medewerkers extra te ondersteunen of begeleiden. We hebben een leergang voor digitaal vaardig in de zorg opgenomen, zodat we ook bijdragen aan het digitaal vaardiger worden.

Hoe zorgen jullie ervoor dat leren en ontwikkelen echt een onderdeel wordt van de dagelijkse praktijk?

We leren meer mensgericht en het leren is beter in te passen in de dagelijkse praktijk, door het aanbod van REIN en de content die we zelf kunnen toevoegen. Door te blijven verwijzen naar het leerplatform en medewerkers mee te nemen in de vele mogelijkheden die het leerplatform biedt blijven we het continu onder de aandacht brengen. We lichten uit welk aanbod er is en hoe dit past in het dagelijks werk. Hierin trekken we samen op met de teamleiders en kwaliteitsverpleegkundigen. Het is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Welke plannen hebben jullie op het gebied van leren en ontwikkelen?

We willen het leerplatform graag inzetten voor mantelzorgers en vrijwilligers. Informele zorg vormt een belangrijk onderdeel van ons meerjarig strategisch opleidingsplan.

Wat maakt jullie trots als jullie kijken naar 2024?

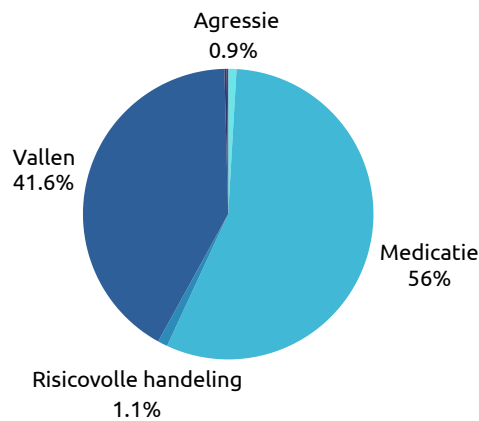
We hebben een toekomstbestendig en duurzaam leermanagementsysteem neergezet, met volop mogelijkheden voor ontwikkeling. Hiermee stimuleren we niet alleen kennisoverdracht, maar ook de persoonlijke groei van medewerkers – iets wat direct bijdraagt aan de kwaliteit van zorg voor onze bewoners.



9 interne audits 2 teamchecks

Interne audits en teamchecks

In 2024 hebben we in totaal negen interne audits uitgevoerd binnen onze organisatie. Deze audits zijn een essentieel onderdeel van onze kwaliteitsborging en helpen ons om continu te verbeteren en te voldoen aan interne en externe normen. Eind 2024 hebben we ook 'teamchecks' als auditinstrument geïntroduceerd. Teamchecks stelt teams in staat om via zelfreflectie een interne audit uit te voeren op een specifiek kwaliteitsthema. De teamcheck draagt bij aan het vergroten van bewustwording en inzicht in de actuele situatie met betrekking tot het gekozen thema. We hebben gemerkt dat het inzetten van de teamchecks een waardevolle manier is om op teamniveau inzicht te verkrijgen, maar ook bewustwording van de teams en eigenaarschap te vergroten.



1.254 MIC-meldingen

MIC-meldingen

Een belangrijk instrument voor veiligheid en kwaliteitsverbetering zijn de MIC-meldingen. Deze meldingen geven ons inzicht in (bijna)-incidenten, zodat we tijdig kunnen ingrijpen en herhaling kunnen voorkomen.

In 2024 hebben we actief ingezet op het melden en analyseren van MIC-meldingen. De belangrijkste doelen hierbij waren: een veilige en open meldcultuur stimuleren, patronen herkennen en snelle opvolging. In 2025 gaan we het MIC-beleid herzien. In 2024 zien we een duidelijke ontwikkeling op het gebied van analyseren van incidenten op teamniveau. We zien dat meldingen vooral worden gedaan op het gebied van medicatie, vallen en agressie. In 2025 zetten we in op nog meer bewustwording rondom het herkennen van (bijna) incidenten op andere gebieden.



19 klachten klachtenformulier

Klachten

In 2024 hebben we in totaal 19 klachten ontvangen via het klachtenformulier. Elke klacht biedt ons waardevolle inzichten en helpt ons onze dienstverlening verder te verbeteren. We hebben alle klachten zorgvuldig geanalyseerd en waar nodig passende maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

Om niet alleen reactief, maar ook preventief te werk te gaan, willen we in 2025 een extra stap zetten. We zoeken actief naar manieren om signalen van ongenoegen in een vroeg stadium te herkennen en te registreren. Dit kan bijdragen aan een snellere en effectievere aanpak van mogelijke knelpunten. Momenteel zijn we volop aan het brainstormen over nieuwe methoden om deze signalen nog beter in kaart te brengen.

Externe audit: ISO 9001:2015 gecertificeerd

In januari 2025 heeft de externe audit plaatsgevonden, en is ons ISO 9001:2015 keurmerk succesvol verlengd, zonder tekortkomingen. Uit de audit zijn waardevolle complimenten en enkele aanbevelingen naar voren gekomen.

Noorderzorg heeft grote stappen gezet in transparantie, overlegstructuren en op het gebied van kwaliteitsborging. De verbinding tussen wijkzorg en de rest van de organisatie is verbeterd, net als de multidisciplinaire samenwerking en de toepassing van digitalisering en technologie. Ook binnen de Wet zorg en dwang (Wzd) en het behandelteam zijn veel mooie ontwikkelingen duidelijk zichtbaar. Aanbevelingen liggen op het beter structureren van welzijn en de cliëntreis binnen de organisatie als geheel, inclusief duidelijke KPI's voor de eerste 90 dagen van zorg. Er kan organisatiebreed nog meer focus op KPI's gelegd worden, om meer meetbare data te ontwikkelen. Deze data kan dan vervolgens gebruikt worden om voortgang en trends inzichtelijk te maken (meldingen, klachten en veiligheid). Het advies is om de focus te leggen op enkele kernprioriteiten en deze structureel te borgen.





Noorderzorg

Koningin Wilhelminapark 23

9934 EH Delfzijl

085 - 0475300

info@noorderzorg.nl

www.noorderzorg.nl



altijd thuis!

