



Noorderboog

Zorggroep



Kwaliteitsbeeld

Kwaliteitsbeeld 2024-2025 Zorggroep Noorderboog



Inhoudsopgave

Over Noorderboog	5
Cliënten Medezeggenschapsraad	7
Ondernemingsraad	8
Verzorgende en Verpleegkundige Advies Raad	10
Kwaliteitsraad	10
Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften	13
Specialistische doelgroepen	13
De deuren gaan open	15
Zorgpad Stervensfase	16
Stamtafelgesprekken over informele zorg	17
Trots op Welzijnsactiviteiten	18
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken	21
Samenwerken aan kwaliteit van bestaan	21
Regionale samenwerking in netwerken en projecten	22
Samenwerkingen innovatie	22
Netwerk Dementie Steenwijkerland en Netwerk Dementie Drenthe	23
Bouwsteen 3: Het werk organiseren	25
Verpleegkundigen in positie	25
Pilot VIG-EVV	25
Themadag: Toekomstbestendige Zorg	25
Innovatie	26
Volledig pakket thuis & Werken Versterken	28
LifeCheck	28
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen	31
10 jaar Gildeleren	31
Banen- en opleidingsmarkt	31
Deskundigheidsbevordering	31
Ontwikkelingen Medewerker Leer Systeem	34
Samenwerking met het UNO UMCG	34
Leren van incidenten & calamiteiten met Safety II	35
Moreel beraad	36
Interne audits	36
HKZ-certificering	37
Cliëntwaardering	39
Perspectief naar 2025	43



Over Noorderboog

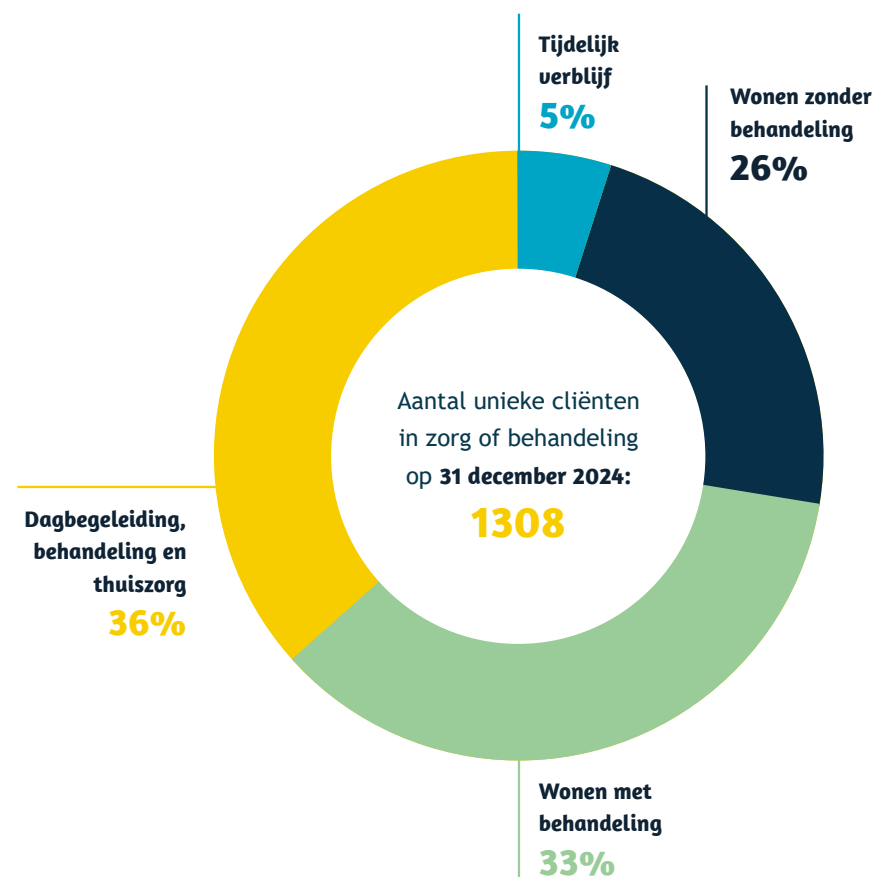
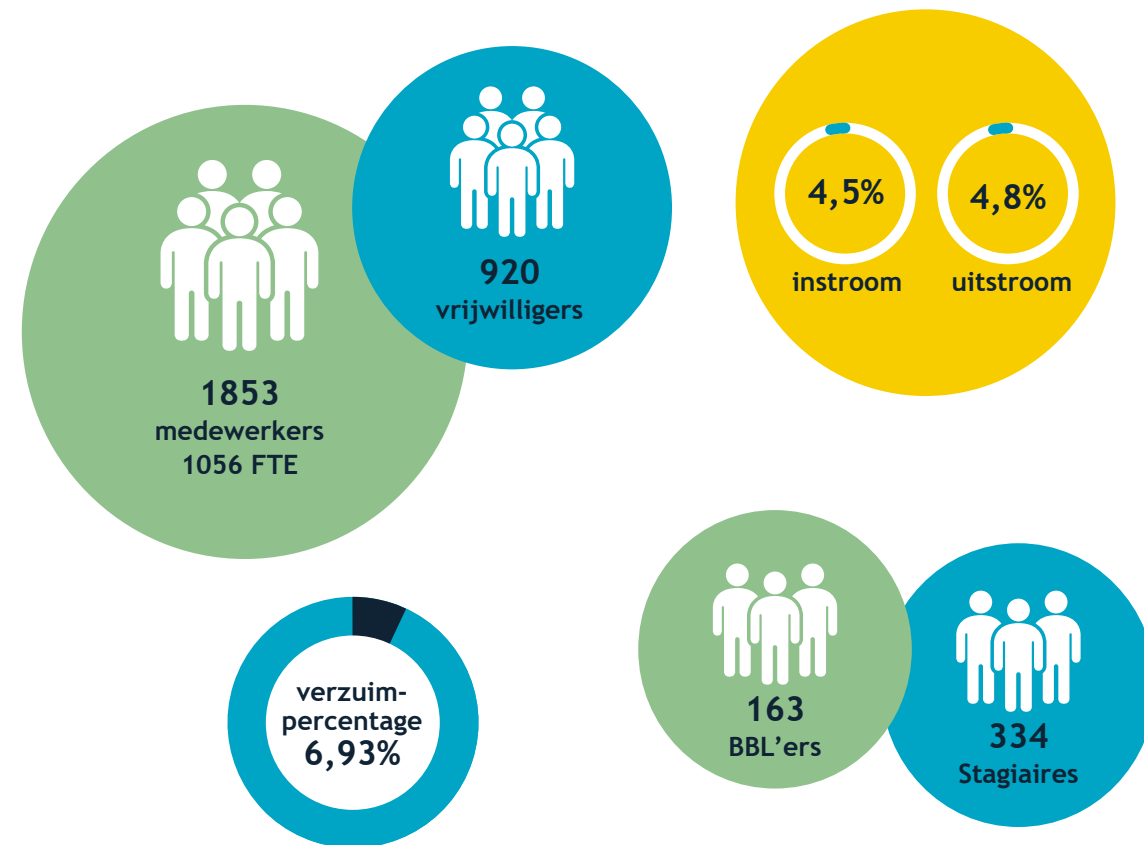
Zorggroep Noorderboog is de aanbieder van ouderenzorg in de regio. Wij bieden reguliere, tijdelijke en gespecialiseerde zorg en ondersteuning aan ouderen in onze verpleeghuizen, revalidatiecentrum en woonzorglocaties. Met onze expertise ondersteunen we ook andere organisaties bij de zorg voor cliënten met ouderenproblematiek. Het primaire werkgebied van Noorderboog ligt binnen Zuidwest-Drenthe en Noordwest-Overijssel, met als kerngemeenten Meppel, De Wolden, Westerveld en Steenwijkerland. Daarnaast hebben wij met onze specialisaties en tijdelijk verblijf een regionale en bovenregionale functie.

In de afgelopen jaren hebben wij ons gericht op goede kwaliteit van zorg voor de cliënt, door voldoende en goed toegeruste collega's die op een juiste manier gefaciliteerd worden om het werk te kunnen doen. We hebben zeggenschap door zorgprofessionals en vakmanschap een plek gegeven. Dit hebben we gedaan door regieverpleegkundigen te positioneren en waar het nodig de functie van zorgprofessionals aan te passen. Hierdoor zijn verantwoordelijkheden lager in de organisatie gelegd en zijn zorgprofessionals meer eigenaar geworden van de kwaliteit van zorg. Ook ons kwaliteitssysteem is hierop aangepast en bestaat uit een kwaliteitsraad met actieteams. Signalen en ideeën om de kwaliteit van zorg in onze organisatie te verbeteren, worden door actieteams uitgewerkt tot een praktisch resultaat. We zijn trots op onze manier van werken aan kwaliteit en willen ons hierin blijven ontwikkelen.

Er is focus aangebracht in ons zorgaanbod en deze is op inhoud doorontwikkeld. In overeenstemming met de zorgakkoorden zijn stappen gezet in het samenwerken met andere organisaties in de regio.

Onze strategische koers voor 2025-2030 is in ontwikkeling. We kijken terug op mooie resultaten die we in het afgelopen jaar en de jaren daarvoor al hebben gehaald. Dit biedt een stevige basis om het goede te behouden en te versterken. De beweging die het Generiek Kompas inzet, is leidraad voor onze koers waarin goed werkgeverschap, samen werken aan kwaliteit van bestaan en verbinding in de regio centraal staan. We doen het samen!

Noorderboog in cijfers



Clënten Medezeggenschapsraad

De Clënten Medezeggenschapsraad (CMR) vertegenwoordigt de cliënten, waarbij invloed uitgeoefend kan worden op de zorg, dienstverlening en de koers van de organisatie.

Aan het begin van 2024 bestond de CMR uit tien leden. Gedurende het jaar hebben drie leden om diverse redenen hun functie neergelegd, waardoor de CMR aan het eind van 2024 uit zeven leden bestond.

Afgelopen jaar heeft de CMR elke zes weken vergaderd. Onderwerpen van bespreking waren onder andere de uitkomsten van het onderzoek naar de implementatie van de Wolk Heupairbag, de ontwikkeling van geestelijke verzorging, het activiteitenplan, het open deuren beleid, de HKZ-audit, klachtenrapportage, MIC-meldingen, de evaluatie van wasserij Springendal, de evaluatie van eten en drinken door Holland Food, de belangen van cliënten, en de ontwikkelingen rondom de Wet zorg en dwang.

In 2024 heeft de CMR veel aandacht besteed aan de algemene wensen en ervaringen van de cliënten van Noorderboog, die zowel in gesprekken als tijdens metingen naar voren kwamen. Deze bevindingen werden gedeeld en besproken, wat regelmatig resulteerde in een advies. Advies of instemming werd gegeven over de volgende onderwerpen: de benoeming van WZD-functionarissen, het sociaal verhuisplan voor Zonnekamp, het voorgenomen verbouwplan voor Zonnekamp, en de nieuwbouw van De Menning.

Bijeenkomsten

Een initiatief van de gezamenlijke medezeggenschapsorganen (OR, VVAR en CMR) heeft geleid tot een themadag met als onderwerp 'Toekomstbestendige zorg Noorderboog. Dat doen we samen!'. Hierover lees je later meer in dit kwaliteitsbeeld.

De CMR neemt met regelmaat deel aan overleggen die door de eigen organisatie worden georganiseerd, zoals de tertiaal evaluaties, het opstellen van de informatiemappen en specifieke onderwerpen per locatie. Daarnaast was de CMR betrokken bij de selectie van de regiomanager en is de GRZ Reestdal Revalidatie nu ook vertegenwoordigd door een CMR-lid.

In 2024 zijn meer en diverse stamtafel- en huiskamergesprekken gehouden. Hoewel het aantal bewoners en verwanten per locatie varieert, worden gemiddeld twee tot drie keer per jaar dergelijke gesprekken gehouden. De uitkomsten van deze gesprekken zijn wisselend en afhankelijk van de locatie, geleverde zorg, samenstelling van deelnemers en besproken thema's. In 2024 is geconstateerd dat tijdens de huiskamergesprekken meer informatie wordt verzameld.

Afgelopen jaar zijn er ook externe bijeenkomsten bezocht. Een CMR-lid heeft een bijeenkomst van het LOC over open deuren beleid bijgewoond en een ander lid heeft online deelgenomen aan een informatiebijeenkomst over verschillende onderwerpen.

Ook in 2025 blijft de kwaliteit van zorg en dienstverlening een van de speerpunten van de CMR. Clëntenbelang, cliënttevredenheidsonderzoeken, klachtenrapportages, rapportages van

fouten en incidenten, en resultaten van audits en visitaties worden, naast de ervaringen tijdens de zogenoemde stamtafeloverleggen, gebruikt om een duidelijk beeld te krijgen van de kwaliteit van zorg en dienstverlening. Om aan de hand van deze informatie verbeterpunten te realiseren zal de CMR samenwerken met de organisatie. Daarnaast onderzoekt de CMR de mogelijkheden voor een andere opzet van de CMR. Door middel van een pilot wordt hiermee gestart in een regio, waarbij de bewoner op één blijft staan.

Ondernemingsraad

In 2024 heeft de Ondernemingsraad (OR) zich intensief ingezet voor de organisatie. Wekelijks vonden er vergaderingen plaats, aangevuld met maandelijkse overlegvergaderingen met de bestuurder. De OR heeft advies uitgebracht over diverse onderwerpen, waaronder ambulante zorg in Steenwijk, de aanstelling van een bedrijfsarts en een veiligheidskundige, het sociaal raamwerk, lestijd is werktijd, en de verhoging van de kerstattentie.

Gedurende het jaar was de OR betrokken bij verschillende gesprekken en veranderingen begeleid, zoals de werkzaamheden van receptiemedewerkers in Reestoord, de verbouwing en verhuizing van Zonnekamp, en de nieuwbouw van De Menning. Ook was de OR betrokken bij het medewerkersonderzoek, de duurzaamheidscommissie, en de evaluatie van de zomerperiode. Daarnaast was de OR betrokken bij de sollicitatieprocedures voor leden van de Raad van Toezicht en heeft de OR deelgenomen aan tertiaal evaluaties en overleggen met VVAR en CMR. De OR was maandelijks on tour op locatie en woonde een keer per kwartaal de klankbordgroep bijeenkomsten bij. En tot slot sloten ze aan bij het jaarlijks overleg met de Raad van Toezicht.

Op het gebied van scholing hebben OR-leden deelgenomen aan tweedaagse trainingen in het voorjaar en najaar, georganiseerd door het Kenniscentrum Medezeggenschap. En zij bezochten het Festival voor Ondernemingsraad.

Diverse speerpunten stonden in 2024 centraal, zoals de themadag 'Toekomstbestendige zorg' op 19 maart, het bevorderen van directe communicatie en verbinding, en het stimuleren van meer uren werken waar mogelijk. Daarnaast heeft de OR de commissies losgelaten, ieder lid heeft nu zijn eigen aandachtsgebied. Ook is er ingezet op het werven van klankbordgroep leden en het delen van successen via NOOR.

Vooruitkijkend naar 2025, bereidt de OR zich voor op de verkiezingen en de komst van nieuwe leden. De focus blijft liggen op het doorontwikkelen van medezeggenschap en het versterken van de strategische koers van de organisatie.



Verzorgende en Verpleegkundige Advies Raad

De Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad (VVAR) komt tweewekelijks bijeen voor vergaderingen van drie uur. Tijdens deze bijeenkomsten worden belangrijke onderwerpen en ontwikkelingen binnen de ouderenzorg besproken. De uren van de andere week worden besteed door het deelnemen aan bijeenkomsten, locatie bezoek, lezen van stukken en mails beantwoorden.

In 2024 hebben de leden van de VVAR een scholing gevolgd waarin dieper ingegaan werd op de juridische basis van de VVAR binnen een organisatie. Hier opvolgend is een samenwerkingsovereenkomst getekend tussen de Raad van Bestuur en de VVAR. Ook hebben de leden deelgenomen aan het VVAR-congres. Hier zijn waardevolle inzichten en kennis opgedaan die binnen de organisatie toegepast kunnen worden. In 2025 volgt een scholing over de individuele competenties en hoe deze binnen de VVAR optimaal worden ingezet.

Daarnaast is een advies opgesteld met betrekking tot de inzet van de functies Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV) en Verzorgende Individuele Gezondheidszorg (VIG). Dit advies is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van zorg en de efficiëntie binnen onze organisatie. Ook heeft de VVAR een advies gegeven over de inzet van de verpleegkundigen in de zomer en vakantieperiode.

In 2025 richt de VVAR zich op het verder vergroten van de zichtbaarheid binnen de organisatie, zodat de rol en bijdrage van de VVAR duidelijker wordt voor alle medewerkers en belanghebbenden. Tevens wordt de samenwerking met andere medezeggenschapsraden, zoals de Ondernemingsraad (OR) en de Cliëntenraad (CMR), actief opgezocht. Door gezamenlijk op te trekken, kunnen wij de belangen van zowel de medewerkers als de cliënten beter behartigen.

Kwaliteitsraad

Binnen Noorderboog gaan wij uit van professioneel leiderschap. We leggen zeggenschap en eigenaarschap bij medewerkers. Vanuit dit uitgangspunt is in 2022 een kwaliteitsstructuur ontworpen op basis van de onderwerpen uit het toen geldende kwaliteitskader. Eind 2023 is de conclusie getrokken dat de aansturing en de kwaliteitsstructuur in een eenvoudigere vorm het professioneel leiderschap, eigenaarschap en zeggenschap nog beter kan faciliteren. De kwaliteitsstructuur is in 2024 doorontwikkeld naar de Kwaliteitsraad met actieteams. De Kwaliteitsraad is afgeleid van het MT, houdt zich bezig met zorginhoudelijke kwaliteit en houdt daarin focus, grip en samenhang. De actieteams kunnen bestaan uit medewerkers, CMR-leden en/of vrijwilligers die samen werken aan een concreet en specifiek thema om zorginhoudelijke kwaliteit van zorg te verbeteren. De Kwaliteitsraad voert de regie en samen met de actieteams wordt beoordeeld of we met de juiste dingen bezig zijn. Bij deze beoordeling vormen onder andere onze strategie, het generiek kompas en wet- en regelgeving het uitgangspunt.

Terugblik

In 2024 is door actieteams gewerkt aan de volgende onderwerpen: visie op welzijn, positieve gezondheid, werkwijze uitvoeringsverzoek, palliatieve zorg, valpreventie, leren van incidenten

ten en Wzd/open deuren. Verderop in dit kwaliteitsbeeld wordt over een aantal van deze onderwerpen meer informatie gegeven.

Reflectie

Actieteams starten na signalen van medewerkers over hoe de kwaliteit van zorg verbeterd kan worden. Het onderwerp wordt vervolgens uitgewerkt door actieteams. Omdat eigenaarschap en professioneel leiderschap wordt ervaren, zit er veel energie in de actieteams en wordt er enthousiast gewerkt aan het eindresultaat. Het implementeren van de resultaten bleek een aandachtspunt, waar we ons komend jaar op doorontwikkelen.

Vooruitblik

De Kwaliteitsraad zal zich verder doorontwikkelen met het Generiek Kompas als leidraad. In 2025 richt een actieteam zich op het implementeren: andere actieteams kunnen bij de collega's uit dit actieteam advies vragen over hoe een resultaat succesvol is te implementeren. Ook komt een toolbox 'implementeren' beschikbaar waar andere actieteams gebruik van kunnen maken bij de oplevering van hun resultaat. Daarnaast worden actieteams ingericht voor de volgende onderwerpen: samenwerken met informele zorg, visie op kwaliteit van bestaan (dit is een doorontwikkeling van de actieteams visie op welzijn en positieve gezondheid), vaccinatiebeleid en de MIKZO-evaluatie.





Bouwsteen 1:

Het kennen van de wensen en behoeften

Specialistische doelgroepen

Noorderboog heeft zich sterk ontwikkeld op het gebied van gespecialiseerde ouderenzorg. Zo hebben we in 2023 een erkenning gekregen voor onze specialisatie in dementie en zeer ernstig probleemgedrag (D-zep). Daarnaast zijn we gespecialiseerd in de zorg voor jonge mensen met dementie (JMD) en zijn we bezig met een erkenning voor parkinson. We delen onze kennis en ervaring met andere zorgorganisaties in de regio. Hierdoor kunnen cliënten met een gespecialiseerde zorgvraag zo goed mogelijk geholpen worden. Ook ondersteunen we vanuit onze specialisaties ook cliënten in de eerste lijn.

Onze inzet op gespecialiseerde ouderenzorg heeft mede geleid tot een aanzienlijke verbetering van de kwaliteit van zorg voor onze cliënten. Door actief deel te nemen aan landelijke netwerken en in te spelen op de veranderingen in de zorgvraag, hebben we nieuwe doelgroepen kunnen identificeren en bedienen. Onze regionale functie in acute zorgvragen en tijdelijk verblijf heeft ons in staat gesteld om snel en adequaat te reageren op complexe zorgvragen, wat de tevredenheid van onze cliënten heeft vergroot.

In 2025 blijft Noorderboog zich ontwikkelen in gespecialiseerde ouderenzorg. We zijn actief in landelijke netwerken. Ook blijven behandelaars van ons expertisecentrum hun kennis en ervaring delen met professionals buiten de organisatie en bieden zij medisch generalistische behandeling en begeleiding bij huisartsen.

Dementie en zeer ernstig probleemgedrag

Noorderboog heeft met de erkenning als regionaal expertisecentrum (REC) voor de doelgroep mensen met dementie en zeer ernstig probleemgedrag (D-zep) sinds 2023 een specialistische en essentiële voorziening in de regio Drenthe en de kop van Overijssel. Er is een nauwe samenwerking met onder andere het Kenniscentrum D-zep, GGZ Drenthe en het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE). Wij zien een toename aan consultatie en advies (CCA) en interventievragen door regionale VVT-organisaties die een beroep doen op ons REC-D-zep. Om te kunnen blijven voldoen aan de REC-criteria, lag de focus in 2024 op de doorontwikkeling van expertise en de REC-functie door middel van consultatie- en advies training (CCA) door het CCE, de methode focussen, het initiëren van wetenschappelijk onderzoek, het delen van expertise in de eigen organisatie en in de regio en het optimaliseren van werkprocessen.

2025 staat in het teken van de voorbereiding op de hervisitatie in juli 2025, met focus op doorontwikkeling van expertise en opleiding van medewerkers (o.a. sensorische integratie en opleiding tot sociaal psychiatrisch verpleegkundige) en de samenwerking en bekendheid in de regio.

Lees meer op onze website:

- [Noorderboog erkend als Regionaal Expertisecentrum D-zep](#)
- [Mevrouw Bakkers ontroerende herstel op de D-zep afdeling Noorderboog](#)

Dementie op jonge leeftijd

Noorderboog heeft de ambitie om verder te ontwikkelen rondom de specifieke doelgroep dementie op jonge leeftijd. Afdeling Oosterboer, waar deze specifieke doelgroep woont, heeft zich zowel binnen de gemeente, provincie, regio als landelijk geprofileerd als het gaat om zorg voor deze specifieke doelgroep.

De huidige 16 plekken voor jonge mensen met dementie worden uitgebreid naar 32 plekken. Door deze uitbreiding komen er twee verschillende groepen, die voorzien in de specifieke behoefte per groep. De komende tijd ligt de focus op het verder bevorderen van de deskundigheid van het personeel.

Sinds 2021 heeft de afdeling het PREZO-keurmerk voor dementie op jonge leeftijd en is het streven om deze te behouden.

In 2024 eindigde de subsidie van de provincie Drenthe voor het inclusieproject ‘door blijven werken als thuis wonen niet meer lukt’. Hoewel er nog geen sprake is van een structurele financiering, zijn er wel stappen gezet richting dit doel. De voortzetting van de (externe) dagbesteding binnen het verpleeghuis heeft zo’n positief effect op kwaliteit van leven, dat Noorderboog dit blijft aanbieden voor deze doelgroep. De maatschappelijke businesscase ondersteunt dit belang en heeft landelijke aandacht gekregen. Er komt een landelijk vervolg op dit project samen met Dementie Netwerk Nederland en Actiz.

In de regio vervult Noorderboog een voortrekkersrol. Voorbeelden hiervan zijn het initiëren en begeleiden van het Jungheimercafé in Meppel, het beschikbaar stellen van een coördinator en expertiseteam voor de werkgroep Dementie op Jonge Leeftijd in Drenthe en de participatie in de gemeentelijke werkgroep. Op bovenregionaal niveau leiden wij een gespreksgroep voor partners van mensen die op jonge leeftijd aan dementie lijden, al dan niet verbonden aan Noorderboog. Landelijk sluiten wij aan bij het Kenniscentrum Dementie op Jonge leeftijd en nemen wij deel in de commissie deskundigheidsbevordering van het kenniscentrum.

Lees meer op onze website:

- [Noorderboog behoudt PREZO-keurmerk voor dementiezorg op jonge leeftijd na succesvolle audit](#)
- [Afsluiting project JMD “Warm en verbindend”](#)

Parkinson

In september 2023 hebben we onze parkinson-woonafdeling geopend binnen de afdeling Woonark in Zonnekamp. Ons doel was om een plek te creëren waar mensen met parkinson niet alleen de zorg krijgen die ze nodig hebben, maar waar ze zich ook gezien en begrepen voelen.

Dankzij de kennis en expertise binnen ons team van verzorgenden, verpleegkundigen, parkinsonverpleegkundigen en andere disciplines, maakt onze parkinson-woonafdeling een groot verschil in het dagelijks leven van onze bewoners. We geven hen de kans om zoveel mogelijk van hun vaardigheden te behouden. We kijken met trots terug op wat we tot nu toe hebben bereikt en blijven ons inzetten om te groeien, leren en verbeteren.

In 2024 zijn we begonnen met de eerste parkinson-dagbestedingsgroep, speciaal gericht op mensen met de ziekte van Parkinson. Inmiddels is er een tweede groep bij gekomen, waardoor we nu vier dagen per week Parkinson-dagbesteding aanbieden.

We bieden een gestructureerd activiteitenprogramma dat is afgestemd op de behoeften van onze cliënten. Het is essentieel dat bewoners met parkinson een zinvolle dagbesteding hebben, waarbij spraak en beweging centraal staan.

Daarnaast bieden we parkinson gespecialiseerde dagbehandeling en dagrevalidatie voor mensen met de ziekte van Parkinson die nog thuis wonen. Het activiteitenprogramma van de dagbehandeling en dagrevalidatie draagt bij aan het langer thuis kunnen blijven wonen.

Op Reestdal Revalidatie biedt de GRZ een Parkinson Revalidatie Opname (PRO) aan. In samenwerking met de neuroloog van het Isala ziekenhuis wordt de medicatie van de cliënt met de ziekte van Parkinson optimaal ingesteld en gerevalideerd, zodat zij na een korte opname weer langer thuis kunnen wonen.

Binnen de regio organiseert de Patiëntenvereniging een Parkinsoncafé, waar mensen met de ziekte van Parkinson en hun naasten elkaar ontmoeten en informatie uitwisselen. De parkinsonverpleegkundige ondersteund deze bijeenkomsten, die vaak in Zonnekamp plaatsvinden.

De deuren gaan open

In 2024 is binnen Noorderboog het opendeurenbeleid geïntroduceerd en geïmplementeerd. Het openen van de deuren van onze locaties is voor Noorderboog een logisch vervolg om onze visie op vrijheid verder door te ontwikkelen. Door het openen van de deuren van de locaties wordt de vrijheidsbeleving en de bewegingsvrijheid van bewoners vergroot. Na gezamenlijke afweging of het de kwaliteit van bestaan niet schaadt, kan iedere cliënt die dat wil, zich zelfstandig en vrij bewegen zowel binnen als buiten de afdeling/locatie. Ter voorbereiding werden onder andere multidisciplinaire werkgroepen opgestart.

Cliënten, verwanten, medewerkers en de buurt werden geïnformeerd, en er werden aanpassingen binnen en buiten de locaties gedaan. Locaties Kaailanden en afdeling Oosterboer van De Schiphorst in Meppel hebben in 2024 de deuren geopend. Afdeling Kogge van locatie Zonnekamp in Steenwijk, opent begin 2025 de deuren. Dit zijn drie locaties, die qua ligging en omgeving van elkaar verschillen. Door samen op te trekken en ervaringen te delen in een actieteam, is er een stappenplan ontwikkeld. Met dit stappenplan kunnen de overige (nog) gesloten locaties de stappen tot het openen van de deuren volgen.

Voor medewerkers binnen de verpleeghuis- en woonzorglocaties zijn in 2024 bewustwordingsactiviteiten georganiseerd tijdens “de week van het omdenken naar vrijwillige zorg”. Met als doel om kennis te maken met de Wet zorg en dwang (Wzd) en bewustwording te creëren wat deze wet betekent in de zorg aan onze bewoners. Medewerkers hebben positief gereageerd op de interactieve activiteiten zoals het stokenspel, casuïstiek bespreken en zelf ervaren!

Het streven is dat medio 2025 alle locaties van Noorderboog geopend zijn, met uitzondering van de D-zep interventie afdeling. Daarnaast zal, gelet op de huidige in- en externe ontwikkelingen rondom de Wzd, het huidige Wzd beleid van Noorderboog in 2025 worden geëvalueerd en aangepast.

Zorgpad stervensfase

Vanuit de Kwaliteitsraad is een actieteam gestart om de palliatieve zorg voor onze cliënten te verbeteren. Een van de verbeteracties is de invoering van het ‘zorgpad stervensfase’, een instrument dat is ontworpen om hoogwaardige zorg te bieden aan bewoners in de terminale fase.

Het ‘zorgpad stervensfase’ is een hulpmiddel dat de kwaliteit van zorg in de laatste levensfase optimaliseert. Het fungeert als zorgdossier, checklist en evaluatie-instrument in één. Het doel is om maximaal comfort te bieden aan cliënten en hun naasten tijdens deze moeilijke periode. Het Zorgpad Stervensfase is onderdeel van de Landelijke richtlijn Zorg in de stervensfase.

In 2024 is een pilot uitgevoerd op locatie Reestoord en hieruit is naar voren gekomen dat het zorgpad een nadrukkelijk positief effect heeft op de kwaliteit van sterven. Daarom is besloten om dit zorgpad in 2025 in de gehele organisatie te implementeren.

Stamtafelgesprekken over informele zorg

Om de wensen en behoeften van bewoners, naasten en medewerkers te kennen en te begrijpen, maken we gebruik van verschillende methoden. We doen dit door de uitkomsten van het cliëntwaarderingsonderzoek en het medewerkers-tevredenheidsonderzoek te evalueren, en door de mondelinge conversaties tijdens bijvoorbeeld (zorg)evaluaties en stamtafelgesprekken.

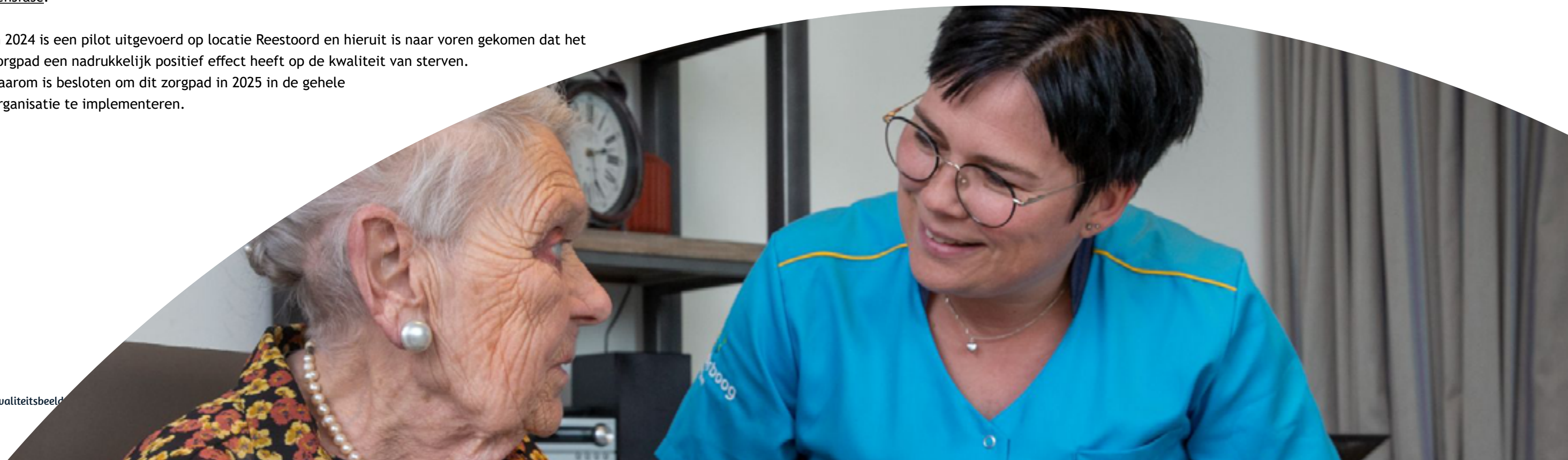
Tijdens de stamtafelgesprekken gaan bewoners, naasten en medewerkers met elkaar in gesprek over een actueel onderwerp dat ons allemaal aangaat. Het doel is om elkaar te leren kennen, betrokkenheid te creëren en ideeën te delen.

Veel locaties, waaronder Nijenstede, Irenehuis & De Reestlanden en De Schiphorst & Kaailanden, hebben de afgelopen jaren het thema informele zorg op de agenda gezet van het stamtafelgesprek. Tijdens deze bijeenkomsten wordt uitleg gegeven over ‘samen zorgen’, de visie van Noorderboog en juridische kaders. Om daarna op laagdrempelige wijze hierover van gedachten te wisselen. Tijdens deze gesprekken ontstaat een waardevolle dialoog over wederzijdse verwachtingen. Wat kunnen en mogen we van elkaar verwachten en wat hebben we daarin van elkaar nodig?

Uit de stamtafelgesprekken blijkt dat er zeker bereidheid is tot ‘samen zorgen’. Het informele netwerk van de bewoner geeft daarbij aan niet altijd goed te weten waar behoefte aan is. Er is onbekendheid van wat kan en mag. Medewerkers ervaren vaak een vraagverlegenheid, want wat als de naaste niet kan of wil? En wat mag iemand wel en niet doen? Communicatie, draagvlak en een gedeelde visie zijn belangrijke pijlers.

De bijeenkomsten geven voor de locaties nuttige input waarop vervolgacties worden uitgezet.

De input uit de stamtafelgesprekken over het samenwerken met informele zorg is voor de Kwaliteitsraad aanleiding om in 2025 een actieteam te starten over het thema informele zorg.



Trots op welzijnsactiviteiten

Een ander thema dat tijdens de stamtafelgesprekken is besproken is welzijn. Bewoners gaven aan heel tevreden te zijn met het ruime aanbod aan activiteiten. In 2024 is genoten van verschillende optredens, bingo, bloemschikken en gezamenlijk Chinees eten. Ook klaverjassen en sjoelen waren populair, evenals de eetclubjes waar bewoners samen koken. Een hoogtepunt op Zonnekamp was de rockmiddag, waar uit volle borst werd meegezongen.

Uitjes met de bus, zoals ritten door de buurt, bezoeken aan de Intratuin en wandelingen in het bos, zijn favoriet. Het ontmoeten van burens voor een praatje of zangmomenten droegen bij aan het gemeenschapsgevoel. Ook de individuele aandacht wordt zeer gewaardeerd, net als de inzet van vrijwilligers die deze activiteiten mogelijk maken. Dankzij hun betrokkenheid kunnen we een breed scala aan activiteiten aanbieden, wat bijdraagt aan het welzijn en kwaliteit van leven van onze bewoners. In 2025 zetten we deze activiteiten voort om aan de wensen van onze bewoners te blijven voldoen.





Bouwsteen 2:

Het bouwen van netwerken

Samenwerken aan kwaliteit van bestaan

We werken samen met diverse (zorg)organisaties, zowel binnen als buiten onze sector en domein, om de zorg voor onze cliënten samen vorm te geven.

Alzheimercafé

Een voorbeeld van zo'n samenwerking is het Alzheimercafé. In het Alzheimercafé worden bijeenkomsten georganiseerd voor mensen met een vorm van dementie en hun naasten. Het is een ontmoetingsplek voor informatie en sociaal contact. Ook is er ruimte voor de uitwisseling van ervaringen met lotgenoten.

Elke bijeenkomst heeft een thema dat door een gespreksleider samen met een (ervarings) deskundige wordt uitgediept. De werkgroep van het Alzheimercafé bestaat uit vrijwilligers uit het vakgebied, waarvan een deel werkzaam is bij Noorderboog. Ook andere organisaties zoals Alzheimer Nederland, Stichting Icare en Welzijn Mensenwerk zijn aangesloten.

In 2024 waren er per bijeenkomst 15 tot 20 deelnemers aanzeig, waarbij thema's zoals 'Geheugenproblemen en dan?', 'Bewegen' en 'Het rijbewijs houden, kan dat?' centraal stonden. Daarnaast was er ruimte voor het uitwisselen van ervaringen. De bijeenkomsten zijn positief ervaren, wat blijkt uit de mooie gesprekken die plaatsvonden. Ook gaven deelnemers aan zich na de bijeenkomst herkend en erkend te voelen.

Eerder lag de focus vooral op het verstrekken van informatie. In 2025 willen we de nieuwe aanpak zoals gestart in 2024 verder door ontwikkelen, waarbij de gastspreker minder aan het woord is en er meer focus ligt op het uitwisselen van ervaringen.

Naast het Alzheimercafé is Noorderboog ook actief bij het eerdergenoemde Parkinsoncafé en Jungheimercafé voor jonge mensen met dementie.

In de toekomst volgen meer verkennende gesprekken in het samenwerken en samen opleiden met andere organisaties.

Regionale samenwerking in netwerken en projecten

Als Noorderboog vinden we het belangrijk om samen te werken met partners, regionaal en landelijk, om een bijdrage te leveren aan de transitie naar toekomstbestendige ouderenzorg. Regionale samenwerking concentreert zich op een aantal thema's welke voortvloeien uit de regiovisie "Samen en Anders" (V&V-Drenthe), het regioplan 'Samenwerken aan een vitaal Drenthe' van Gezonde Marke (IZA Drenthe), het IZA regioplan IJssel- Vecht en het Zorginkoop beleid van zorgkantoor Zilveren Kruis.

Noorderboog is, samen met andere (zorg)organisaties in de regio, actief betrokken bij de volgende regionale projecten:

- Samenredzame gemeenschappen
- Project Community Care in Steenwijk
- Doorontwikkeling Essentiele voorzieningen; samenwerken in een regionaal behandelnetwerk
- Digitale dagbesteding
- Anders Werken in de zorg
- Medisch generalistische zorg
- Reablement
- Woonzorgvisie
- Versterking eerstelijnszorg Drenthe
- ACP/palliatieve zorg.

Noorderboog brengt en haalt ook nieuwe kennis en ervaring uit landelijke netwerken. De samenwerking en uitwisseling in projecten en netwerken krijgen vervolg in 2025.

Samenwerkingen innovatie

Anders Werken in de Zorg

Noorderboog neemt deel aan het netwerk Anders Werken in de Zorg Drenthe. De bestuurder van Noorderboog is voorzitter van we AWiz Drenthe. De projectleiders innovatie van Noorderboog nemen actief deel aan de thema's die aangeboden worden vanuit het netwerk Anders Werken in de Zorg Drenthe. In 2024 waren dit onder andere de thema's medicatie, nachtzorg, spraak gestuurd rapporteren, slimme incontinentiezorg en subsidies.

In 2025 wordt er binnen Anders Werken in de zorg gewerkt aan de Drentse Norm, hierin staat "zo doen wij het samen in Drenthe" centraal. Het eerste thema waar regionaal aan gewerkt wordt is de druppelbril. Het uiteindelijke doel van dit project is dat alle inwoners in Drenthe zelf hun ogen druppelen, tenzij.

Health Noord

Health Noord is een samenwerkingspartner van Anders Werken in de Zorg Drenthe. In 2025 neemt Noorderboog deel aan een onderzoek naar de invulling van de rol van de ambassadeur zorgtechnologie en de digicoach binnen verschillende zorgorganisaties.

Digizo

Vanuit Digizo is een van de projectleiders aangesloten aan bij de toetsingscommissie rondom de waardebeoordeling van de Wolk heupairbag. Meer hierover lees je bij het thema Innovatie onder Bouwsteen 3: Het werk organiseren.

Windesheim

In samenwerking met het lectoraat ICT van Windesheim heeft er in 2024 een onderzoek plaatsgevonden naar de inzet van de Wolk heupairbag. De resultaten van dit onderzoek werden eind 2024 gepresenteerd. In 2025 zal er een vervolgonderzoek worden uitgevoerd.

Interne samenwerkingen

Ook intern werden de samenwerkingsbanden versterkt. Denk hierbij aan structureel overleg met de vakgroep ergotherapie, deelname aan overleggen met de behandelaren van Noorderboog en de introductie van kwartaal overleggen op de locaties met leidinggevendende, regieverpleegkundigen, ambassadeurs zorgtechnologie, digicoaches en projectleiders innovatie.

Netwerk Dementie Steenwijkerland en Netwerk Dementie Drenthe

De bestuurder van Noorderboog is voorzitter van het Netwerk Dementie Steenwijkerland. Dit netwerk is een relatief klein netwerk dat uit slechts één gemeente bestaat. Hierdoor bleek het lastig om een stevige organisatiestructuur neer te zetten. Op initiatief van het Netwerk Dementie Steenwijkerland is de keuze gemaakt om de Netwerken Dementie Steenwijkerland en Drenthe samen te voegen. Eind 2024 is hiervoor een intentieverklaring getekend door de voorzitters van beide netwerken. Het samengaan met Netwerk Dementie Drenthe is een weloverwogen keuze geweest, aangezien participanten binnen Netwerk Dementie Drenthe bijvoorbeeld ook al actief zijn in de regio Steenwijkerland. Daarnaast is Netwerk Dementie Drenthe een bestaand netwerk met een stevige organisatiestructuur waarin alle gemeentes in Drenthe participeren en goed ingebed is bij welzijns- en zorgaanbieders.

De intentieverklaring is getekend, maar de realisatie van het samenvoegen moet nog plaatsvinden. Dit zal een vervolg krijgen via een aangevraagd maatwerktraject van beide netwerken bij Dementie Netwerk Nederland.



Bouwsteen 3:

Het werk organiseren

Verpleegkundigen in positie

Binnen de organisatie is de Kwaliteitsraad opgericht om signalen en ideeën vanuit de organisatie te verbeteren. Medewerkers dienen ideeën in, die actieteams uitwerken. De Kwaliteitsraad beoordeelt en stuurt op basis van strategie en regelgeving. We hanteren de werkwijze met actieteams en een Kwaliteitsraad om zeggenschap en professioneel leiderschap bij medewerkers te bevorderen, focus te houden op de juiste zaken, grip te krijgen op projecten en samenhang te creëren binnen Noorderboog.

Om de positionering van de hbo-verpleegkundigen te bevorderen, is er een coaching traject gestart voor deze vakgroep. Hierdoor is er een verbetering in samenwerking en verbintenis ontstaan. Tevens is de vakgroep hbo-verpleegkundigen meer zichtbaar binnen de organisatie. De hbo-verpleegkundigen bieden een meerwaarde door hun vermogen om complexe zorgsituaties te beheren, kwaliteitsverbeteringen door te voeren, en als rolmodellen en coaches te fungeren. De mbo-verpleegkundigen hebben een unieke positie door hun directe contact met cliënten en hun families. Dit stelt hen in staat om waardevolle inzichten en feedback te geven over zorgprocessen en -beleid binnen het eigen team, locatie en organisatie.

Door actief deel te nemen aan besluitvorming en beleidsontwikkeling, kunnen verpleegkundigen bijdragen aan verbeterde zorguitkomsten. Het bevorderen van zeggenschap leidt niet alleen tot een hogere tevredenheid onder verpleegkundigen, maar ook tot een betere samenwerking binnen multidisciplinaire teams.

Het komende jaar zal de aandacht gericht zijn op verdere positionering, implementatie en borging van het werken volgens het functieprofiel.

Pilot VIG-EVV

We gaan in 2025 op advies van de VVAR een pilot doen op een aantal locaties. De pilot is gericht op de inzet van de VIG-ers en EVV-ers. We zien dat de functie van EVV-er steeds meer taken krijgt en dat deze functie steeds moeilijker is op te vullen wanneer iemand vertrekt. Daarnaast krijgen VIG-ers niet volledig de kans om te doen waarvoor zij zijn opgeleid en wat in hun functieprofiel staat. Hiermee verwachten we ook dat dit de communicatie naar cliënten en verwanten zal verbeteren.

Themadag: Toekomstbestendige Zorg

Op 19 maart 2024 organiseerde de medezeggenschap van Noorderboog een innovatieve themadag in Rabo Theater De Meenthe in Steenwijk. Het evenement, met de titel “Toekomstbestendige zorg? Dat doen we samen!”, bood een platform voor alle medewerkers, inclusief

- Baanbrekende themadag bij Noorderboog: medewerkers aan het roer richting toekomst

Innovatie

- Kennis, onderzoek en innovatie



Volledig pakket thuis en Werken & Versterken

Halverwege 2023 startte het project VPT binnen de locatie Anker - Oeverlanden. Dit project is opgepakt omdat VPT goed aansluit bij de groeiende behoefte van ouderen om langer thuis te blijven wonen.

Noorderboog heeft zes locaties met aanleunwoningen, waar in 2023 slechts enkele cliënten zorg ontvingen via VPT. Het project bleek succesvol en is in 2024, met een uitloop naar 2025, uitgerold naar andere locaties (Nijenstede, Dunninghe, De Reestlanden en 't Vonder). Per locatie werd een projectteam met de wijkverpleegkundige als 'kartrekker' opgesteld. Samen met de medewerkers werden werkafspraken gemaakt en vertaald naar een werkdocument, waarbij intra- en extramurale samenwerking werd gezocht.

Het project heeft tot mooie successen geleid, zoals:

- Meer verbinding en samenwerking tussen intra- en extramuraal.
- Heldere werkafspraken vertaald naar een werkdocument en geborgd binnen het kwaliteitsmanagementsysteem Zenya.
- Groei van 70% (in 2024 vergeleken met 2023) in cliënten die Wlz zorg ontvingen binnen de aanleunwoningen.

In april 2025 loopt het project VPT binnen locatie 't Vonder af. Op basis van bevindingen wordt een advies geschreven voor mogelijke nieuwe ontwikkelingen om langer thuis wonen te bevorderen waaronder MPT (modulair pakket thuis) en zorgtechnologie. Als vervolg op het VPT-project is het project Werken & Versterken ontstaan. Dit project heeft als doel integrale samenwerking tussen intramurale en extramurale teams vanuit één locatie.

LifeCheck



LifeCheck: is een website en app waarmee medewerkers van Noorderboog toegang hebben tot meerdere online diensten in relatie tot gezondheid. Ze kunnen bijvoorbeeld kiezen voor advies van een arts, psycholoog of coach of een voedingsdeskundige, meedoen aan een Get Fit programma of hulp ontvangen bij het grip krijgen op de financiën van een budgetcoach.

In 2024 heeft LifeCheck zich op diverse manieren binnen Noorderboog gepresenteerd, zowel fysiek als via bekende communicatiekanalen. De pilot, gestart in het najaar van 2023, is succesvol voortgezet.

LifeCheck werd regelmatig onder de aandacht gebracht via nieuwsbrieven aan leidinggeven- den en berichtgeving op NOOR. Er werd hard gewerkt aan bewustwording onder medewerkers over de vele mogelijkheden van LifeCheck. Tijdens de jaarlijkse Noorderboogloop in mei

2024 was LifeCheck aanwezig op zorglocatie Zonnekamp. In september werd een promotie- film opgenomen waarin medewerkers hun ervaringen met LifeCheck deelden. En later in het najaar vond een rondgang plaats langs alle locaties van Noorderboog om contact te leggen met medewerkers en leidinggeven- den. Dit werd goed ontvangen; er werden positieve gelui- den gedeeld, geholpen met inloggen en gebruikerstips gegeven. Dat deze inspanning voor het bekend maken van LifeCheck heeft geholpen is te zien aan de opvallende stijging van het aantal aanmeldingen in de laatste drie maanden van 2024.

Naar aanleiding van de evaluatie is besloten dat LifeCheck structureel blijft aangeboden. Tij- dens de Noorderboogloop in 2025 zal LifeCheck weer aanwezig zijn. Er wordt gewerkt aan een Noorderboogchallenge voor de eerste helft van 2025. In september staat de "30 dagen zonder klagen" challenge gepland. Door regelmatige publicaties zullen medewerkers en leidinggeven- den op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen en successen.



Bouwsteen 4:

Leren en ontwikkelen

10 jaar Gildeleren

In 2024 vierde Noorderboog samen met de Regiocampus haar 10-jarig jubileum. Tien jaar geleden zagen Noorderboog en de Regiocampus de behoefte bij studenten om praktijk en theorie meer te integreren. Dit leidde tot de oprichting van Gildeleren. Gildeleren is een uniek opleidingsconcept, waarbij stagiaires vanaf het begin van hun opleiding direct de praktijk ingaan. Het Gildeleren-programma wordt ondersteund door de onderwijspartners Deltion College en DC Terra en trekt een diversiteit aan mensen aan, wat weer bijdraagt aan een inclusieve en veelzijdige werkomgeving. En met succes: inmiddels zijn meer dan 200 studenten geslaagd in de afgelopen jaren. De komende jaren wordt deze samenwerking voortgezet en blijven we inspelen op ontwikkelingen door nieuwe zorgprofessionals aan te trekken en in te spelen op de krapte van de arbeidsmarkt.

Banen- en opleidingsmarkt

Iedereen die bij Noorderboog wil werken, een zorgopleiding wil volgen of stage wil lopen kan de mogelijkheden ontdekken tijdens de banen- en opleidingsmarkt. Noorderboog organiseert dit evenement 2 x per jaar, te weten in het voor- en in het najaar. Het evenement biedt bezoekers de gelegenheid om direct in gesprek te gaan met Leren en Ontwikkelen, het Flex-bureau en Recruitment (en coördinatoren vrijwilligers als zij aanhaken).

Een gastvrouw/heer (doorgaans een leidinggevende) ontvangt elke bezoeker en verwijst direct door naar de juiste contactpersoon/afdeling. Zij staan klaar om alle vragen te beantwoorden en persoonlijk advies te geven. Zo kunnen geïnteresseerden in een persoonlijk gesprek verkennen welke mogelijkheden Noorderboog te bieden heeft op het gebied van werken en leren. Het evenement is een gelegenheid om mensen laagdrempelig kennis te laten maken met Noorderboog en hen te laten ontdekken of een (vervolg)carrière in de zorg bij hen past.

Deskundigheidsbevordering

In 2024 hebben de afdelingen Havixhorst, Oosterboer, Lankhorst en Reestdal Revalidatie de Triffierscholing gevolgd, evenals enkele individuele medewerkers van verschillende locaties. Deze opleiding biedt trainingen en ontwikkeltrajecten voor zorgmedewerkers om complexe communicatie en spanningsvolle situaties effectief te de-escaleren.

Tijdens de training ‘Vroegsignalering en de-escalerend handelen’ leren zorgprofessionals passende cliëntbegeleiding te bieden in complexe en urgente situaties. De methodiek richt zich op het herkennen van verbale en non-verbale uitingen van grensoverschrijdend gedrag en agressie, en hier de-escalerend op te reageren. Dit draagt bij aan een veilig leef- en werkklimaat. Daarnaast is er jaarlijks een borgingsessie om het programma aan te passen aan de wensen van de medewerkers.

Medewerkers ervaren de trainingen als leerzaam en positief, en het geleerde is goed toepasbaar in de praktijk.

“Wij als zorgmedewerkers krijgen inzicht in eigen reactie-, omgangs- en communicatiepatronen ten aanzien van conflictsituaties en agressiehantering. Daarnaast ontwikkelen wij kennis en kunde op het gebied van het signaleren van spanningsopbouw en het actief handelen op agressie en de-escalerend werken in de zorg. Door deze scholingsdagen voel je je zekerder in je handelen en consequenter.”

- Medewerker die scholing volgde -

“We zijn ons nu heel erg bewust hoe sommige situaties ook anders kunnen en dat we nu al proberen om escalaties voor te zijn.”

- Medewerker die scholing volgde -

Meerdere locaties van Noorderboog zijn gestart met de scholingen van Triffier en in 2025 kunnen alle locaties van deze scholing gebruik maken.



Ontwikkelingen Medewerker Leer Systeem

Er zijn veel mooie ontwikkelingen binnen het Medewerker Leer Systeem (MLS). In 2024 hebben de medewerkers van Noorderboog bovengemiddeld meer zorginhoudelijke leermodules gemaakt dan het landelijk gemiddelde, wat onze toewijding aan professionele ontwikkeling benadrukt. Daarnaast is er een flinke uitbreiding van het aantal lesmodules in het MLS, ook op niveau 1 en 2. In 2025 gaan we werken met microlearnings, deze worden in 2025 gefaseerd geïmplementeerd. Microlearnings zijn kort, krachtig en direct toepasbaar in de praktijk. Ze helpen zorgprofessionals snel nieuwe vaardigheden en inzichten op te doen om zo de praktijkgerichte kennis te bevorderen. Daarnaast steken we in 2025 in op het verbeteren van gebruikersgemak van het MLS met een nieuwe persoonlijke startpagina, een overzichtelijk persoonlijk portfolio en een verbeterde inschrijfweg voor de te volgen modules.

Samenwerking met het UNO UMCG

Zorggroep Noorderboog is aangesloten bij het UNO-UMCG en heeft drie praktijkvertegenwoordigers die de contacten onderhouden.

UNO-dagen

In 2024 zijn de themagroepen vervangen door UNO-dagen. Op 24 juni en 21 november kwamen praktijkvertegenwoordigers en het onderzoeks- en implementatieteam fysiek bijeen. Tijdens deze dagen werd er intensief samengewerkt en gediscussieerd over actuele thema's in de ouderenzorg, onderzoek en implementatie. De UNO-dagen vormen het kloppend hart van het netwerk. Ook in 2025 zijn we weer van plan om aan de sluiten bij de UNO-dagen.

Onderzoek dubbele controle risicovolle medicatie (van moeten naar mogen)

UNO-UMCG heeft in 2024 een subsidieaanvraag gedaan voor onderzoek naar de de-implementatie van dubbele controle bij medicatie. Noorderboog heeft zich gecommitteerd aan dit onderzoek. De subsidie is toegekend, waardoor het onderzoek kan worden uitgevoerd. In 2025 starten de voorbereidingen voor het onderzoek 'Van moeten naar mogen'. Vanaf oktober 2025 zal dit onderzoek binnen Noorderboog plaatsvinden.

ADAPT-onderzoek

In 2025 start ook het onderzoek naar de effecten van onrustmedicatie bij dementie. Dit onderzoek heeft als doel specialisten ouderengeneeskunde te ondersteunen bij het kiezen van de meest geschikte onrustmedicatie, omdat de huidige richtlijnen vaak niet aansluiten bij de individuele behoeften van bewoners. Hierdoor kunnen betere beslissingen worden genomen en kan de zorg voor ouderen met dementie worden verbeterd.

Leren van incidenten & calamiteiten met Safety II

Wij willen beter leren van incidenten en calamiteiten. Medewerkers hebben aangegeven dat het leren van incidenten te weinig centraal staat. Het behandelen van incidenten voelt als een administratieve plicht. Om de werkwijze rondom het omgaan met incidenten en calamiteiten te vernieuwen, is er een actieteam gestart. Het actieteam is gaan verkennen hoe het leren van incidenten verbeterd kan worden.

Tijdens de zoektocht naar verbetering heeft het actieteam zich verdiept in het gedachtegoed Safety II. Kort gezegd benadrukt dit nieuwe perspectief dat volledige veiligheid in de zorg niet haalbaar is en dat de mens juist vanuit veerkracht de sterke schakel is in plaats van de zwakke schakel. De Kwaliteitsraad heeft ingestemd met het omarmen van het nieuwe veiligheidsdenken 'Safety II'.

Binnen de VVT is nog geen vaste werkwijze ontwikkeld die bij dit perspectief past. Daarom zijn binnen Noorderboog diverse werkwijzen uitgetoetst, zoals onder andere learning teams en coachende gesprekken. De coachende gesprekken vinden plaats na een incident met leden van de centrale MIC en worden als waardevol beoordeeld. Daarnaast worden er learning teams ingezet bij calamiteiten. Hiervoor is expertise van een extern adviesbureau gebruikt. Na een calamiteit worden er meerdere sessies georganiseerd. Tijdens deze sessies wordt eerst stilgestaan bij de impact van het gebeurde op betrokkenen, daarna wordt er gesproken over de werkprocessen die erbij betrokken waren en welke verbeteringen er bedacht kunnen worden. Er wordt onderscheid gemaakt tussen eenvoudige, direct uitvoerbare oplossingen en micro-experimenten; daarnaast worden grotere verbeteringen uitgewerkt. Vervolgens wordt

er een manier bedacht om het verhaal te delen, zodat anderen er ook van kunnen leren. De pilots zijn steeds geëvalueerd met betrokken regieverpleegkundigen en managers, en zij ervaren dat er op deze manier meer geleerd wordt van calamiteiten.

In 2025 worden nieuw beleid en bijbehorende processen gepubliceerd.

Moreel beraad

Binnen Noorderboog worden dagelijks keuzes gemaakt. Het maken van keuzes kan soms lastig zijn. Wat is het goede om te doen? Soms valt voor beide opties iets te zeggen, wat het maken van een keuze bemoeilijkt. Verschillende waarden en normen kunnen met elkaar conflicteren. Hoe maken wij dan een keuze? Daarom bespreken we dit tijdens een moreel beraad. Het doel hiervan is om bij moeilijke keuzes elkaars overwegingen te verkennen en elkaar beter te begrijpen en samen de dialoog te voeren over wat een goede aanpak kan zijn.

In 2024 vonden op verschillende locaties morele beraden plaats, waarbij de volgende thema's aan de orde kwamen: vrijheid, veiligheid, levenseindezorg, privacy en vertrouwelijkheid, autonomie van de cliënt, seksueel grensoverschrijdend gedrag, agressie, intimidatie en verliefdheid. Ook is het moreel beraad ingezet bij medewerkers- en familiebijeenkomsten ter ondersteuning van de implementatie van het opendeurenbeleid. Elk moreel beraad leidde tot meer begrip en inzicht, en vaak ook tot een gedragen plan of afspraak.

Door het vertrek van enkele gespreksleiders bestaat het team momenteel uit vijf personen. Eind 2025 hoopt Noorderboog te beschikken over dertien gespreksleiders. In het voorjaar van 2025 starten acht medewerkers de opleiding van de Amsterdam UMC Academie. Ook hebben we in 2025 de ambitie om opnieuw aandacht te genereren voor het moreel beraad.

Interne audits

Noorderboog voert interne audits uit om inzicht te krijgen in de kwaliteit van zorg en dienstverlening aan onze cliënten. In 2024 zijn audits uitgevoerd bij meerdere locaties. Voor deze audits maken we gebruik van kwaliteitskaarten met richtlijnen per thema. Afgelopen jaar hebben we onder andere audits uitgevoerd op de thema's persoonsgerichte zorg, multidisciplinaire samenwerking, veilige meldcultuur, Wet zorg en dwang, mondzorg en MIKZO-zorgdossier. De bevindingen worden op locatieniveau opgepakt.

Door de diversiteit van thema's is een organisatiebreed beeld moeilijker te realiseren. Ook constateerden de interne auditoren regelmatig dezelfde bevindingen. Dit heeft geleid tot een herziening van het beleid op interne audits in 2024. In het vernieuwde beleid is ervoor gekozen om per jaar op twee vaste thema's te auditen. Hierdoor kunnen we inzicht krijgen in hoe de verschillende locaties richting geven aan een bepaald thema en hoe zij zich daarin ontwikkelen. Daarnaast kunnen de uitkomsten van de locaties met elkaar vergeleken worden, wat de mogelijkheid biedt om van elkaar te leren en organisatiebreed te analyseren. Ook het uitvoeren van een oorzaakanalyse is opgenomen in het nieuwe beleid. Hiermee kunnen we de oorzaak van een bevinding uit de interne audit achterhalen en passende verbetermaatregelen opstellen.

Het herziene beleid wordt in 2025 geïmplementeerd en gedurende het jaar geëvalueerd. Bij de doorontwikkeling van de interne audits ligt de focus op de kennis en vaardigheden van het interne auditteam om een goede oorzaakanalyse uit te voeren. Daarnaast worden locaties gestimuleerd om proactief thema's aan te dragen voor interne audits, zodat we continu kunnen blijven leren.

HKZ-certificering

In 2024 heeft Noorderboog met succes de eerste driejarige cyclus van de HKZ-certificering afgerond, uitgevoerd door Het Keurmerkinstituut. Hiermee is Noorderboog HKZ-gecertificeerd. De auditoren hebben geconstateerd dat binnen Noorderboog hard gewerkt wordt aan de kwaliteit van zorg en dienstverlening, en hebben hierover hun complimenten uitgesproken. Ze benadrukten het belang van het stimuleren en ondersteunen van de eigen regie bij cliënten en prezen de consistente positieve waardering van cliënten uit het cliëntwaarderingsonderzoek.

Natuurlijk zijn er ook verbeterpunten vastgesteld, voornamelijk in de processen. Voor deze verbeterpunten zijn maatregelen opgesteld en ingevoerd. Zo zal de directiebeoordeling vanaf 2025 worden uitgevoerd volgens een nieuw format, zodat we nog beter kunnen leren en verbeteren. Daarnaast wordt op organisatieniveau meer aandacht besteed aan het leren van interne audits door het uitvoeren van oorzaakanalyses.

Binnen de GRZ wordt een verbeterslag doorgevoerd om het professioneel handelen beter te evalueren, zodat dit aansluit bij het organisatiebrede beleid.

Het huidige HKZ-certificaat loopt af in september 2025. Dit betekent dat er uiterlijk juni 2025 een nieuwe certificatiecyclus start. Op dit





Clïëntwaardering

Noorderboog verkrijgt via de cliëntervaringsmeting inzicht in de kwaliteit van zorg- en dienstverlening. De resultaten van deze meting worden gebruikt voor continue verbetering. De cliëntervaring werd gemeten in juni en juli 2024, waarbij gebruik werd gemaakt van door het Zorginstituut vastgestelde vragenlijsten, aangevuld met twee extra vragen. De eerste extra vraag, ingevoerd om meer inzicht te krijgen in de beleving van cliënten rondom eten en drinken, werd gewaardeerd met een 8,1. De tweede vraag richtte zich op de tevredenheid over de aandacht voor levensvragen zoals eenzaamheid, verlies van functies en rouw, gewaardeerd met een 7,7. De resultaten van de cliëntervaringsmeting zijn gedeeld met de verschillende afdelingen om eventuele verbeterpunten te identificeren en aan te pakken. Naast ons eigen onderzoek naar de cliëntwaardering werden op Zorgkaart Nederland ook individuele cliëntervaringen geplaatst.

Clïëntwaardering van bewoners van Noorderboog

In 2024 is de cliënttevredenheid door cliënten en vertegenwoordigers beoordeeld met gemiddeld een 8.0.

*“Het zijn lieve mensen die vanuit hun hart werken.
De zorg is kundig en ze zorgen goed voor mij”.*

- Bewoner -

*“Ik vind het jammer dat er een personeelstekort is,
hierdoor hebben medewerkers het erg druk.”*

- Bewoner -

*“Mijn naaste wordt liefdevol verzorgd en behandeld.
Ze zit hier echt op haar plek.”*

- Vertegenwoordiger van bewoner -

Clïëntwaardering van cliënten die thuiszorg ontvangen van Noorderboog

In 2024 is de cliënttevredenheid gemiddeld een 8.0. Op Zorgkaart Nederland is de thuiszorg eveneens gewaardeerd met gemiddeld een 8.0.

“Ik ben tevreden met Zorggroep Noorderboog. Ik woon geheel zelfstandig en door de wijkverpleging en de zorg die zij bieden kan ik hopelijk nog lang zo blijven wonen.”

- Thuiszorg cliënt -

“Het aanpassen van de tijd van de zorg aan mijn activiteiten kan niet altijd ingewilligd worden.”

- Thuiszorg cliënt -

Clïëntwaardering van de Geriatrische Revalidatie van Noorderboog

In 2024 is de cliënttevredenheid in het cliëntwaarderingsonderzoek beoordeeld met gemiddeld 6.9. Op ZorgkaartNederland is de Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ) gewaardeerd met gemiddeld een 7.9. Naast de organisatiebrede cliëntwaardering haalt de GRZ ook informatie op van de cliënt middels een eigen vragenlijst die aan het eind van het revalidatieprogramma door de cliënt wordt ingevuld.

“De zorgverlening is heel hartelijk en betrokken.”

- Revalidant -

“Het contact en informatieverstrekking met/aan familie kan beter.”

- Revalidant -

Vooruitblik

In 2025 wordt onderzocht hoe de cliëntwaardering kan worden vormgegeven aan de hand van de eisen uit het Generiek Kompas, zodat de uitkomsten ondersteunen in het leren en verbeteren en we blijven streven naar kwaliteit van bestaan voor onze cliënten.





Perspectief naar 2025

In 2025 loopt onze huidige meerjarenstrategie af en ontwikkelen we de nieuwe strategische koers voor 2025-2030. Daarin streven we naar een passende professionele bijdrage aan kwaliteit van bestaan van ouderen en mensen met ouderenproblematiek. Om dat te bereiken, werken we vanuit het vertrouwen in het vakmanschap van onze medewerkers, werken we samen met de cliënt en het netwerk en zijn we in verbinding met de regio. Het is onze missie om met onze (gespecialiseerde) zorg, behandeling en ondersteuning in onze verpleeghuizen, woonzorglocaties, tijdelijk verblijf, revalidatiecentrum en daarbuiten, bij te dragen aan de kwaliteit van bestaan van ouderen. Als onderdeel van het netwerk rondom de cliënt voegen wij, met de beschikbare mensen en middelen, op een positieve en creatieve manier onze professionele bijdrage toe. Het voeren van het open gesprek met elkaar, met onze cliënten en hun netwerk en onze samenwerkingspartners, vormt de rode draad bij het samenwerken aan kwaliteit van bestaan.



Noorderboog
Zorggroep

www.noorderboog.nl