

Kwaliteitsplan 2024

Omdat onze cliënt ertoe doet
Omdat onze collega ertoe doet
Omdat onze deskundigheid ertoe doet
Omdat verbinden ertoe doet

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Profiel	4
2. Kwaliteit	5
3. Samenwerking	8
Bronnen	9
Bijlagen	10

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan Noorderboog 2024. Dit (organisatiebrede) kwaliteitsplan is opgebouwd vanuit de richtlijnen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

In dit kwaliteitsplan 2024 leest u hoe wij werken aan het continu ontwikkelen en verbeteren van de kwaliteit van zorg en behandeling. In 2024 zijn wij gestart met de implementatie van een nieuwe systematiek, in dit document verder aangeduid als nieuw kwaliteitssysteem. Deze systematiek is gericht op methodisch werken, vanuit focus, prioritering en borging en vanuit een optimale betrokkenheid van onze zorgprofessionals. De thema's vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en wijkverpleging vormen hierbij de basis.

Het jaar 2023 heeft in het teken gestaan van de ontwikkeling en implementatie van deze systematiek en 2024 zal in het teken staan van de verdere implementatie en doorontwikkeling. In dit plan kunt u lezen hoe de systematiek eruit ziet, hoe de verbinding is met het kwaliteitskader, hoe er in 2023 mee gewerkt is en wat het vervolg is voor 2024. Noorderboog is in deze ontwikkeling ondersteund door Waardigheid en Trots op Locatie.

Conform de eis van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden de kwaliteitsindicatoren en de cijfers & indicatoren met betrekking tot de personeelssamenstelling inclusief in- en uitstroom en verzuim jaarlijks aangeleverd aan het Zorginstituut.

November 2023

1. Profiel Zorggroep Noorderboog

1.1 Missie

Wij dragen bij aan gezondheid en welbevinden, wat het leven betekenis geeft. Dit doen we door ouderen en iedereen met ouderenproblematiek professionele en persoonsgerichte ondersteuning en zorg te bieden.

1.2 Visie

Iedereen is van betekenis en doet ertoe. Cliënt en medewerker mogen bij ons volledig zichzelf zijn en iedereen krijgt de aandacht en respect die hij verdient. We kennen onze cliënten goed en weten waar de behoeften liggen. Omdat we goed luisteren en kennis gebruiken als bron voor kwaliteitsverbetering, kunnen we deskundige zorg en ondersteuning op maat leveren. Met liefde en plezier!

1.3 Kernwaarden

- Deskundigheid
- Toegankelijkheid
- Verbinding
- Daadkracht
- Liefde & Plezier

1.4 Doelgroepen

Zorggroep Noorderboog biedt persoonsgerichte ondersteuning, zorg en behandeling in een veelal landelijke omgeving, in de regio's: Meppel, Steenwijkerland, en Westerveld, de Wolden. Type zorgverleningen binnen de regio's: WLZ-zorg met en zonder behandeling, VPT, MPT, begeleiding in groepsverband (WMO, MPT, WLZ), wijkverpleging (PV, VP, VPT), Casemanagement Dementie, Geriatrische Revalidatie Zorg, behandeling in groepsverband (GZSP/ WLZ), ELV, overbruggingszorg WLZ, crisiszorg, ondersteuning van de huisartsen, eerstelijns behandeling. We bieden in de regio ook zorg en behandeling aan specifieke doelgroepen, namelijk aan mensen met dementie op jonge leeftijd, mensen met dementie en zeer ernstig probleemgedrag en mensen met de ziekte van Parkinson.

2..Kwaliteit van zorg

2.1 Ontwikkelingen

Nederlanders worden steeds ouder. Bij het stijgen van de leeftijd neemt de vraag naar zorg toe en wordt deze vraag complexer. Ook zijn er door de medische ontwikkelingen steeds meer behandel mogelijkheden. Dit samen maakt dat de kosten van de zorg stijgen. Daarbij hebben we in toenemende mate te maken met een krappere wordende arbeidsmarkt doordat er aan de ene kant meer medewerkers in de zorg nodig zijn en aan de andere kant er minder mensen beschikbaar zijn door de vergrijzing. Deze vergrijzing maakt ook dat het aantal beschikbare mantelzorgers daalt. Het stijgend aantal ouderen heeft ook invloed op de vraag naar passende woonruimte om het steeds langer thuis wonen mogelijk te maken en om, als het nodig is, te kunnen verhuizen naar een verpleeghuis.

De kosten van de zorg stijgen. Dit maakt dat er door de politiek keuzes gemaakt worden wat er wel en wat er niet collectief gefinancierd gaat worden. Deze keuzes vragen een afweging tussen kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid. In het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor ouderen, dat door minister Helder van Langdurige Zorg en Sport is opgesteld, staat 'Zelf als het kan, Thuis als het kan en Digitaal als het kan, centraal.

Het bekostigen van met name de noodzakelijke zorg heeft ook invloed op de financiering van ondersteuning en welzijn. De verwachting is dat de financiële middelen hiervoor steeds meer zullen afnemen. Hierdoor wordt het inzetten van de informele zorg steeds belangrijker. Een hele uitdaging aangezien de verwachting is dat het aantal mantelzorgers de komende tijd zal dalen. Een andere kant hiervan is dat mensen naast hun werk ook mantelzorg taken zullen moeten uitvoeren.

Het steeds langer thuis blijven wonen, ook met een complexere zorgvraag, digitalisering in de zorg, de krapte op de arbeidsmarkt, en de toenemende druk op de mantelzorgers vraagt om samenwerking met organisaties in de regio. Ook vraagt het wat van de flexibiliteit in onze huisvesting, gericht op zo lang mogelijk thuis wonen, verbinding met de wijk en zorg in nabijheid.

2.2. Werken aan kwaliteit

De geschetste ontwikkeling betekent dat Noorderboog keuzes moet maken vanuit de strategie. Keuzes om te anticiperen op de ontwikkelingen en keuzes die maken dat de beperkte beschikbaarheid van zorgprofessionals efficiënt wordt ingezet. Ook zijn wij ervan overtuigd dat onze zorgprofessionals het beste weten hoe deze keuzes gerealiseerd kunnen worden. In 2022 is er, met ondersteuning vanuit Waardigheid en Trots, organisatiebreed een traject gestart om hier vorm en inhoud aan te geven. Met als doel om meer focus, prioritering aan te brengen en om eigenaarschap van kwaliteit zoveel mogelijk bij medewerkers te beleggen. Hieronder worden de thema's verder uitgewerkt qua ontwikkelrichting en de betekenis voor 2024.

Kwaliteitssysteem

Binnen Noorderboog zijn veel verschillende commissies, projecten, werkgroepen die aan kwaliteitsverbetering werken. Door de hoeveelheid raakt het overzicht kwijt, starten we veel, maar maken het niet af (PDCA). De tijd die in niet effectieve en niet efficiënte werkgroepen zit, gaat ten koste van de directe cliëntenzorg. Ook zien we dat de commissies georganiseerd zijn rondom een aantal kwaliteits/ veiligheidsthema's (MIC, infectiepreventie) en minder rondom bijvoorbeeld het thema 'Leren en Ontwikkelen' of 'Persoonsgerichte Zorg'. Vanuit de wens van de organisatie om hier anders mee om te gaan is het nieuwe kwaliteitssysteem ontwikkeld. Dit kwaliteitssysteem is gebaseerd op de kwaliteitskaders verpleeghuiszorg en wijkverpleging en bestaat uit actieteams, themagroepen en een regieteam (zie bijlage 2).

Het jaar 2023 heeft in het teken gestaan van de implementatie van het nieuwe kwaliteitssysteem. Dit betekent dat de structuur staat en bemenst is en dat er een aantal kwaliteitsonderwerpen worden opgepakt en ontwikkeld door actieteams. Onderwerpen zijn Advance Care Planning, Open deuren beleid, invoering WZD op woonzorglocaties, leren van incidenten. De kracht van een actiegroep is dat deze een concrete opdracht uitwerkt, deze tijdelijk is en dat (multidisciplinair) deskundige medewerkers actief betrokken zijn. In 2024 willen we deze werkwijze voortzetten en verder ontwikkelen, met als leidraad het generieke kwaliteitskompas dat ingaat vanaf 1 januari 2024. De werking van de themagroepen en het regieteam behoeft nog aandacht, waarbij de vraag is wat nodig is qua inhoud en professioneel leiderschap om de themagroepen en actieteams optimaal te faciliteren, om verbindingen te leggen met andere ontwikkelingen binnen de organisatie en om te kunnen focussen, prioriteren en borgen. In de verdere ontwikkeling van het kwaliteitssysteem zal dit opgepakt worden.

Ambities, jaardoelstellingen en inspanningen

Om te kunnen focussen, prioriteren en borgen zijn vanuit de huidige strategie ambities (waar we naar streven) en doelstellingen (SMART resultaten) voor 2023 en 2024 bepaald (zie bijlage 1). Op locatie- en organisatie niveau zijn inspanningen geformuleerd om de doelstellingen te bereiken. Deze zijn zichtbaar in ons managementinformatiesysteem (MIS). Het werken met de systematiek, het formuleren van inspanningen en het gebruik van het systeem hebben meer tijd gevraagd dan van te voren ingeschat. Dit betekent dat de doelstellingen die in 2023 behaald zouden zijn, in 2024 nog doorlopen. Daarnaast zal het jaar 2024 in het teken staan van de herijking van de strategie. Vandaaruit worden ook de ambities, doelstellingen en inspanningen waar nodig aangepast/aangescherpt.

In een aantal doelstellingen wordt als doel voor het betreffende onderwerp 'een op orde in de Waardigheid en Trots scan' genoemd. Deze gaan we in 2024 inzetten in de hele organisatie om daarmee een beeld te krijgen van de stand van zaken.

Ontwikkeling dashboard

Om methodisch te kunnen werken is het van belang stuurinformatie te hebben. Noorderboog beschikt in de verschillende systemen die gebruikt worden, over heel veel stuurinformatie. Voor veel medewerkers is het echter ingewikkeld om de juiste gegevens op een toegankelijke manier uit de systemen te halen. Daarom is er een dashboard ontwikkeld, waarin de stuurinformatie overzichtelijk wordt weergegeven. Dit dashboard is eind 2023 operationeel gemaakt. De verdere doorontwikkeling van het dashboard zal in 2024 plaatsvinden.

1. Positioneren verzorgenden en verpleegkundigen

Kwaliteit ontstaat in de relatie tussen de cliënt, naaste en zorgprofessional. De zorgprofessional weet daarom als geen ander wat belangrijk is om de kwaliteit van ondersteuning, zorg en behandeling te behouden en te verbeteren en wat hiervoor nodig is. Zij coördineert en regisseert de kwaliteit van zorg. Om participatie en zeggenschap van de verpleegkundigen en verzorgenden te versterken en in te bedden in de organisatie speelt de Chief Nursing Officer een belangrijke rol. Zij staat in verbinding met de beroepsgroep en werkt samen met de organisatie aan het positioneren van helpende plus, verzorgenden, Evv'ers en verpleegkundigen door functiedifferentiatie toe te passen. Ook vindt er verdere professionalisering van de VVAR plaats doordat er gewerkt zal gaan worden met een adviseur medezeggenschap en er daardoor nauwere samenwerking zal zijn met de andere medezeggenschapsraden. Zo kan er vanuit verbinding een gericht advies gegeven worden. De vakgroep regieverpleegkundigen ontplooit zich verder met behulp van groepscoaching.

De afgelopen twee jaar is het aantal HBO verpleegkundigen binnen Noorderboog gegroeid. Er zijn nu 18 regieverpleegkundigen en 5 wijkverpleegkundigen (allen hbo geschoold).

Verzorgenden en Verpleegkundigen hebben een belangrijke rol in de themagroepen en actiegroepen die behoren bij het nieuwe kwaliteitssysteem, waarbij het gaat om werken vanuit de inhoudelijke kwaliteit en de zorgprofessional eigenaar wordt van die kwaliteit en/of kwaliteitsthema's.

De CNO is onderdeel van het regieteam, waarmee zeggenschap op alle niveaus is geborgd. Er is een subsidie toegekend vanuit het landelijk actieplan Zeggenschap die we inzetten om deze ontwikkeling te maken. In 2024 wordt opnieuw een subsidieaanvraag gedaan t.b.v. zeggenschap borgen in de organisatie.

In maart wordt een themadag Toekomstbestendige zorg georganiseerd door de drie medezeggenschapsraden, namelijk de CMR, de OR en de VVAR, dit is een dag voor alle medewerkers van de Noorderboog. Vervolgens worden op alle locaties stamtafelgesprekken gevoerd over toekomstbestendige zorg en hoe wij dit met elkaar gaan organiseren. Voor deze stamtafelgesprekken worden cliënten, bewoners, verwanten en vrijwilligers uitgenodigd.

2.3 Verplichte kwaliteitsindicatoren

Voor het verslagjaar 2023 levert Noorderboog de 3 verplichte indicatoren basisveiligheid aan, nl. 'Advance Care Planning' (ACP), 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken'.

Daarnaast kiezen we als vrije keuze indicatoren voor: decubitus en voor de indicator 'Hoe werkt de organisatie aan vrijheidsbevordering voor cliënten die zorg ontvangen op basis van de Wet Zorg en Dwang?'.

2.4 Leren van Incidenten

Het melden van incidenten voelt in de organisatie veelal als verantwoord en administratieve verplichting. Om meer te leren van incidenten is er een actiegroep opgericht waarin multidisciplinair bekeken wordt hoe dit beter kan. Deze actiegroep is geïnitieerd uit de themagroep leren en ontwikkelen en personele samenstelling.

De PRISMA scholing zal in 2024 opnieuw aangeboden worden. Het is wenselijk dat meerdere mensen de methodiek van analyseren beheersen en dat er kennis op de locaties aanwezig blijft.

2.5 Audits

Het systeem van interne audit heeft doorontwikkeling waarbij deze beter aansluit bij het huidige kwaliteitssysteem. Hiervoor is voor een dashboard in ontwikkeling waarin de KPI's inzicht geven in de kwaliteit op organisatie en locatieniveau. Daarnaast wordt er met een vragenlijst, die gebaseerd is op de Waardigheid en Trots Scan inzicht verkregen in de jaardoelen. Vanuit een pilot eind 2023 volgt de implementatie begin 2024. Naast het gebruik van deze scan is het de bedoeling dat interne audits aangevraagd kunnen worden, ter verdieping en/of nieuwsgierigheid t.a.v. een onderwerp. Deze audits sluiten aan bij kwaliteitsonderwerpen die worden opgepakt binnen het kwaliteitssysteem en bij datgene wat de organisatie belangrijk vindt om op orde te hebben. Begin 2024 volgen de interne auditoren een scholing om goed voorbereid te zijn op deze veranderende vraag. In de overbruggingstijd kunnen regiomanagers en leidinggevenden audits aanvragen zoals deze nu gebruikt worden.

3. Samenwerken

3.1 Samenwerken in netwerken

Noorderboog maakt deel uit van een lerend netwerk conform het kwaliteitskader verpleeghuiszorg met IJsselheem. Daarnaast participeren en leren we ook in andere netwerken en samenwerkingsverbanden zoals: dementienetwerken Meppel en Steenwijkerland, netwerk Palliatieve Zorg Meppel/Steenwijkerland, ISALA (ziekenhuis), Drentse VVT instellingen, het kenniscentrum Dementie op Jonge Leeftijd, de landelijke werkgroep D-zep, ParkinsonNet en binnen Anders Werken in de Zorg.

3.2 Samenwerking in de regio

Binnen de regio werken we samen met andere VVT instellingen actief aan een aantal regioprojecten, vanuit de beschikbare transitiegelden.

- SOABB, dit project brengt, aan de hand van de SOABB methodiek (Stabilisatie, Observatie, Analyse, Behandeling, Begeleiding), in kaart welke inzet nodig is voor cliënten die vanuit een crisissituatie worden opgenomen. Voor 2024 wordt bepaald hoe dit vervolgd wordt.
- Coördinatiepunt Tijdelijk Verblijf, coördinatie van ELV en IBS plekken in de regio.
- Implementatie van E-health toepassingen en Anders Werken in de Zorg: De VVT organisaties binnen Drenthe zijn aangesloten bij Anders Werken in de Zorg om blijvend te investeren en te verbeteren in E-health (innovatie & technologie). Binnen Anders Werken in de Zorg wordt kennis en informatie gedeeld en daar waar mogelijk wordt samen opgetrokken in projecten.
- Online dagbesteding: Het uitwerken van een regio brede implementatie van online dagbesteding t.b.v. thuis wonende ouderen met diverse begeleiding behoeften rondom dagstructuur, eenzaamheid, angst, lotgenotencontact en/of ontlasting voor mantelzorger.

3.3 Samenwerken in het onderwijs

Als het gaat om onderwijs participeert Noorderboog in de Regiocampus en in het UNO UMCG.

- Regiocampus: Zorggroep Noorderboog participeert in de Regiocampus. De Regiocampus is de fysieke plek voor leren, werken en vernieuwen. Professionals en studenten van bedrijven en instellingen vanuit alle sectoren werken samen in creatieve en innovatieve projecten en proeftuinen. Samen dragen we bij aan een vitaal woon-, werk- en vestigingsklimaat in Zuidwest Drenthe en Noordwest Overijssel.
- UNO-UMCG: Zorggroep Noorderboog neemt deel aan één van de projecten van UNO-UMCG, vanuit de behoefte om de ouderenzorg te optimaliseren met nieuwe (wetenschappelijke) kennis. Het UNO-UMCG is een samenwerkingsverband van 20 ouderenzorgorganisaties in Noord- en Oost-Nederland. Het UNO-UMCG is georganiseerd rondom 5 themagroepen; probleemgedrag, zorgrelaties, medicatieveiligheid, werken in de 1^{ste} lijn en pijn- en co-morbiditeit. Voor het UNO-UMCG ligt er de uitdaging om de opbrengsten uit onderzoek naar de zorgpraktijk te vertalen om te komen tot verdere verbetering van de kwaliteit van de ouderenzorg. Noorderboog neemt deel aan de themagroep: "werken in de 1^{ste} lijn" en aan de themagroep "pijn, functioneren en welbevinden".

3.4 Betrokkenheid CliëntenMedezeggenschapsRaad en het Cliëntenbelang

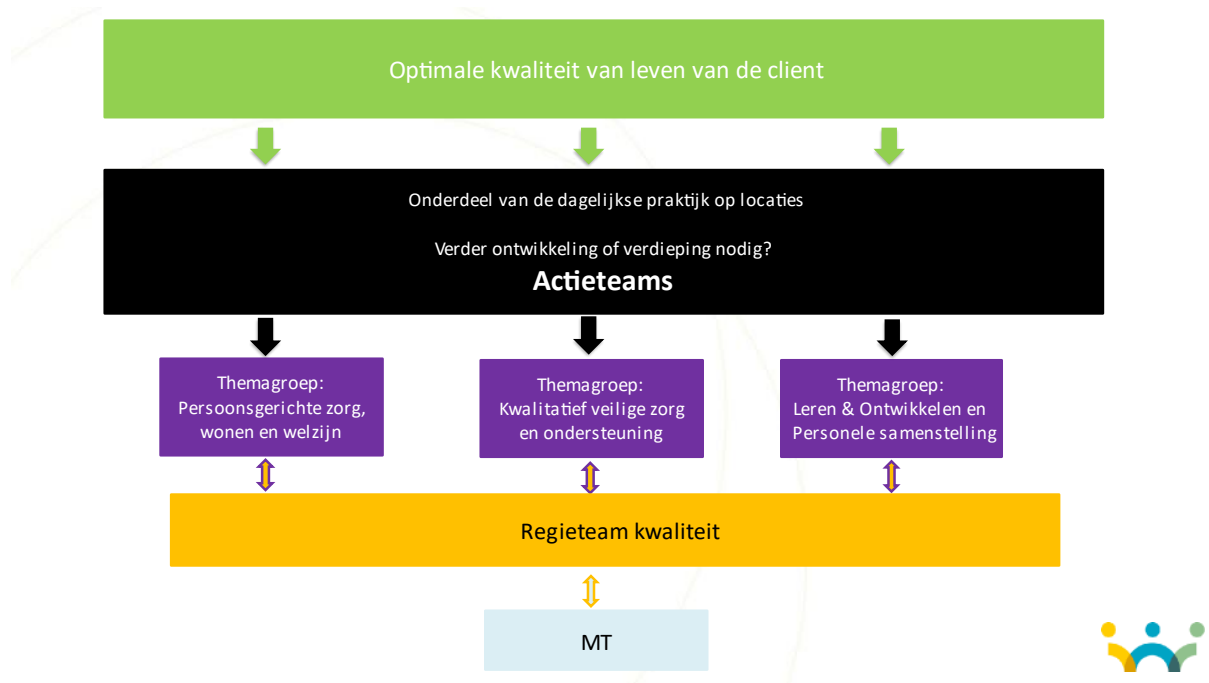
Binnen Noorderboog is cliëntparticipatie vormgegeven middels een organisatiebrede CliëntenMedezeggenschapsRaad (CMR) en op locatieniveau middels het CliëntenBelang (CB). Het streven is dat de CMR vertegenwoordigd wordt door iemand van het cliëntenbelang van die locatie. De ervaring is echter dat dit niet overal realiseerbaar is. Er is vooral behoefte aan cliëntparticipatie op de locatie, op thema's die direct de zorgverlening raken. Op alle locaties zijn dit jaar stamtafelgesprekken gevoerd om dit vorm te geven. Tijdens een stamtafelgesprek wordt het gesprek met cliënten en hun naasten gevoerd over concrete onderwerpen, waar cliënten en hun naasten echt belang bij hebben en waar ze graag invloed op willen hebben. In 2024 gaan we dit opnieuw inzetten op alle locaties, rondom diverse thema's.

Een afvaardiging van de CMR leden wordt betrokken bij de tertiaal evaluatie en bij de ontwikkelingen van het kwaliteitssysteem en daar waar van toepassing in een actieteam.

Bronnen en relevante documenten

- Beleidsnotitie strategisch beleid Zorggroep Noorderboog 2020-2025
- Kwaliteitskader verpleeghuiszorg, Zorginstituut Nederland, actualisatie augustus 2021
- Kwaliteitskader Palliatieve Zorg Nederland, september 2017
- Kwaliteitskader wijkverpleging, 2018
- www.IGJ.nl
- [WOZO](#), Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen, juli 2022
- [landelijk actieplan Zeggenschap](#)

Bijlage 1 Het Kwaliteitssysteem



Bijlage 2 Ambities en doelstellingen



SMART-doelen 2023 - 2024

Cliënt			
Betekenisvoller leven voor de cliënt		Beter samenspel cliënt, vrijwilligers, familie, mantelzorgers en zorg	
2023	Vanaf 31-12-2023 scoren de thema's persoonsgerichte zorg van het kwaliteitskader een "op orde" in de W&T scan	Vanaf 31-12-2023 scoort het thema veiligheid van het kwaliteitskader een "op orde" in de W&T scan met betrekking tot: vrijheidsbeperkende maatregelen, risicosignalering en medicatieveiligheid	Vanaf 01-12-2023 scoort Wonen en Welzijn van het kwaliteitskader een "op orde" m.b.t. de punten familie-participatie en samenwerking vrijwilligers
2023	Vanaf 30-11-2023 scoort elke locatie/afdeling een 8 op Zorgkaart NL	Vanaf 30-11-2023 beveelt 95% van de respondenten op Zorgkaart NL Noorderboog positief aan als zorginstelling	2024
			Vanaf 01-03-2024 werkt 80% van de zorgmedewerkers in de zorg vanuit het gedachtengoed positieve gezondheid
2024	85% van onze intramurale cliënten geeft op 01-07-2024 aan dat zij een betekenisvol leven hebben	Vanaf 01-06-2024 scoort het thema aandacht voor levens-vragen uit het kwaliteitskader een "op orde" in de W&T scan	Vanaf 31-12-2024 geven intramurale cliënten gemiddeld een 8 voor de passendheid van de woon/leefruimtes
			Vanaf 01-07-2024 geven respondenten vanuit de groep vrijwilligers, familie en zorg een voldoende voor het samenspel



Noorderboog

SMART-doelen 2023 - 2024



Collega

Meer professioneel eigenaarschap

Arbeidsomstandigheden die meer ruimte geeft aan de behoeften van medewerkers

2023

Vanaf 31-12-2023 is de externe inzet op zorg maximaal 2,0%.

2023

Vanaf 01-12-2023 scoort het thema de Ler en en Ontwikkelen van het kwaliteitskader een "op orde" in de scan van W&T

Vanaf 01-12-2023 scoort het thema samenwerken in teams en samenwerken zorg/behandelaren uit het kwaliteitskader een "op orde" in de scan van W&T

Op 31-12-2023 matcht de kwantitatieve formatie van de zorg met de uitgangspunten van de ZZP -tool

2024

Vanaf 01-01-2024 is het ziekteverzuim <6%

Vanaf 31-12-2024 geeft 80% van al onze medewerkers een voldoende voor de arbeidsomstandigheden die gemeten worden in een medewerkersonderzoek

SMART-doelen 2023 - 2024



Deskundigheid

Meer ontwikkelde specialisaties op het gebied van ouderenproblematiek

Een kwalitatieve formatie die beter past bij de toekomstige vraag van de cliënt

Meer inzetten van zorginnovatie en zorgtechnologie

2023

Vanaf 31-12-2023 is 95% van ons zorgpersoneel bevoegd en bekwaam voor de functies en rollen waarvoor zij ingezet worden

Vanaf 31-12-2023 past onze zorgformatie kwalitatief bij de vraag van de cliënt (binnen de kaders van zorg die wij bieden)

Op 31-12-2023 50% reductie van het aantal heupfracturen op WOLK locaties zorgtechnologie

2024

Op 01-01-2024 hebben wij de specialisaties die wij in huis willen hebben en/of nodig zijn in de toekomst kwantitatief en kwalitatief op orde

Op 31-12-2024 hebben wij met dezelfde formatie (t.o.v. 2022) meer tijd beschikbaar voor de cliënt door de inzet van zorginnovatie/ zorgtechnologie



Noorderboog

SMART-doelen 2023 - 2024



Verbinding

Versterken van de positie van onze organisatie door het aangaan van samenwerkingen.

Versterken van de positie in de keten door samenwerking aan te gaan zodat de cliënt blijvend ondersteund kan worden.

2023

Op 31-12-2023 werkt de regiefunctie op 90% van de door ons benoemde belangrijke plekken.

2024

Op 1 juli 2024 zijn alle samenwerkingsverbanden die een relevante bijdrage leveren aan onze ambities versterkt en zijn de samenwerkingsverbanden die geen relevante bijdrage leveren gestopt.