

Kwaliteitsbeeld 2024



Zorggroep
Groningen



Zorggroep Groningen. **Altijd de mens zien**

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding	4
Leeswijzer	4
De bedoeling en waarden van Zorggroep Groningen	4
2. Terugkijken naar de activiteiten van 2024 Altijd de mens zien	6
Cliëntendossier - methodisch werken	6
Betrekken van naasten	6
Herdenkingsdiensten	6
Eten en drinken	6
Innovatie en technologie	6
Marte Meo	7
Vrijwilligers	7
Herstelborden revalidatie	7
3. We doen het samen	8
Veiligheid	8
Expertiseteams	8
Preventiemedewerker	8
Incidentmeldingen	8
Meldingen in 2024	9
Meldingen 2024	9
Interne audits	9
Externe audit	9
Onverwacht bezoek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	9
Netwerken	9
Kennis delen	10
Medezeggenschap bewoners	10
Medezeggenschap collega's	10
4. Ik weet wat ik moet doen	11
Wet zorg en dwang	11
Palliatieve zorg	11
Opleidingen	11
Kwaliteit en veiligheid	12
Documentbeheersysteem	12
De risico-inventarisatie RI&E	12
5. U mag het zeggen	13
Klachten	13
Enquêtezuil vragen Zorgkaart Nederland	13
Vragen tevredenheid eten en drinken	13
Enquêtevragen medewerkers d.m.v. mentimeter	13
Ervaringsverhalen	14
6. Vooruitkijken naar 2025	15
Altijd de mens zien	15
We doen het samen	16
Ik weet wat ik moet doen	17
U mag het zeggen	17

Voorwoord

Met ingang van het generiek kompas en het loslaten van het kwaliteitskader zijn de voorschriften ten aanzien van de aanlevering en publicatie van gegevens over de kwaliteit van zorg gewijzigd. Dit is het eerste kwaliteitsbeeld van Zorggroep Groningen en de uitrol van het generiek kompas zal het komende jaar steeds meer vorm krijgen. We moeten het samen doen! Veranderen betekent ook dat we zaken anders of niet meer gaan doen of toch ook loslaten. We gaan er met elkaar op een eigen manier aan werken.

Nadat ik per 1 december 2024 bij Zorggroep Groningen ben gestart als bestuurder zijn er verschillende uitdagingen die de aandacht vragen. We merken dat we als zorgorganisatie in een uitdagende omgeving en tijd werken, die maakt dat het geen vanzelfsprekendheid is met een financieel positief resultaat te kunnen afsluiten en de krapte op de arbeidsmarkt voelbaar is. Maar toch zal het nodig blijven om te investeren zodat de kwaliteit van zorg en welbevinden op het gewenste realistische niveau is. Dit vraagt met name om aandacht voor (sociale) innovatie.

Op het gebied van innovatie gaan we stappen zetten. In 2025 wordt er een pilot uitgevoerd in het A.G.Wildervanck in Veendam. We willen de bewoners meer vrijheid op maat geven. We gaan leefcirkels creëren en dwaalpreventie en detectie op afdelingsniveau en de toegangsdeuren van het gebouw. Dit is onderdeel van de innovatieagenda 2024-2026, waarbij we de zorgtechnologie niet als doel op zich zien, maar als middel om zorgproblemen op te lossen. Na het afronden van de pilot is het de bedoeling om het zorggroepbreed uit te rollen.

Er is een regiegroep Kwaliteit en Veiligheid binnen Zorggroep Groningen, die een overstijgende en bewakende rol heeft ten aanzien van (beleid)onderwerpen die betrekking hebben op de kwaliteit en veiligheid. Hun lijn met de Raad van Bestuur en het managementteam is kort. We werken met expertiseteams die een belangrijke bijdrage leveren aan kwaliteitsonderwerpen.

Ik heb gemerkt dat het doorlopen van de hele PDCA-cyclus binnen de organisatie aandacht behoeft. Daarnaast vraagt de implementatie van de Wet zorg en dwang, in het kader van de open deuren en de uitvoering van de rol van zorgverantwoordelijke, nog aanpassing en aandacht.

Bij de afdelingen of situaties waar extra aandacht nodig is word ik cyclisch op de hoogte gehouden van de resultaten van de verbeterstappen die worden genomen.

Bij dit alles blijven wij 'Altijd de mens zien'!

Marcel van Woensel
Bestuurder
Maart 2025

1. Inleiding



De titel van het Generiek kompas ‘Samen werken aan kwaliteit van bestaan’, past bij de kernwoorden van Zorggroep Groningen ‘Samen, eigen en vooruitstrevend.’ Door deze focus mee te nemen binnen dit kwaliteitsbeeld, geven we richting aan en kaders voor de reflectie op de bouwstenen van het Generiek Kompas.

Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften;
Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken;
Bouwsteen 3: Het werk organiseren;
Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen;
Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit.

De bouwstenen zijn verwerkt in de verschillende onderdelen van het kwaliteitsbeeld. Dit is het eerste kwaliteitsbeeld van Zorggroep Groningen en de uitrol van het generiek kompas zal het komende jaar steeds meer vorm krijgen. Iedereen bij de zorggroep moet op de hoogte zijn van de beweging. Het betekent iets voor onze collega's, bewoners/revalidanten en naasten. In 2025 willen we hier met elkaar extra aandacht aan besteden. We moeten het samen doen! Veranderen betekent ook dat we zaken anders of niet meer gaan doen of toch ook loslaten. Dat kan moeilijk zijn. We gaan er met elkaar op een eigen manier aan werken.

Leeswijzer

Via dit kwaliteitsbeeld laten we zien hoe Zorggroep Groningen, in 2024 heeft gewerkt en in 2025 gaat werken aan de huidige en toekomstige kwaliteit van de zorg en de ontwikkeling van de organisatie. We laten u zien welke onderwerpen belangrijk zijn voor de bewoners en revalidanten, zoals de ruimte voor

eigen regie, de ervaren tevredenheid, maar ook over de collega's, vrijwilligers en de medezeggenschap.

We hebben ervoor gekozen dit in woorden te beschrijven én via ondersteunende foto's te laten zien. Daarnaast zal er via een infographic een samenvattend beeld worden gevormd.

De bedoeling en waarden van Zorggroep Groningen

Onze bedoeling

De bewoner en revalidant wil in een kwetsbare periode van het leven graag goede zorg in een prettige omgeving. Naast ouderenzorg op fijne woonlocaties is Zorggroep Groningen gespecialiseerd in zorg en behandeling op het gebied van Parkinson, acute zorg en revalidatie. Onze goed opgeleide medewerkers verlenen iedere dag de beste zorg, ook als deze zeer complex is. Zorg verlenen doen wij met het hart op de juiste plaats zodat iedereen écht gekend, gezien en gehoord wordt. Altijd de mens zien. De mens staat bij ons altijd op de eerste plaats. Gewoon doen, goed doen. Dat zit in onze genen.

Onze waarden

De waarden die bij ons, onze bewoners, revalidanten en hun naasten passen zijn eigen, samen en vooruitstrevend.

Eigen: Wij sluiten aan bij wensen en gewoontes, zodat iedereen zich veilig en vertrouwd voelt, ook wanneer iemand kwetsbaar is.

Samen: Wij hebben interesse in elkaar en willen weten waarom de ander iets doet, wil of belangrijk vindt. We helpen en ondersteunen elkaar. We gaan het gesprek met elkaar aan en proberen het goed te hebben samen. Er is waardering over en weer.

Vooruitstrevend: We hebben lef. We denken samen vooruit en als het passend is doen we er iets mee. We zijn continu in ontwikkeling, ook samen met andere organisaties.

Vanuit de verschillende locaties van Zorggroep Groningen in regio Groningen leveren onze goed opgeleide medewerkers iedere dag de zorg en behandeling. Wij sluiten aan bij de wensen en behoeftes, zodat ieder zich gekend, gehoord en gezien voelt. Altijd de mens zien. Dat is Zorggroep Groningen.



2. Altijd de mens zien



Clïëntendossier - methodisch werken

Zorggroep Groningen werkt met het elektronisch cliëntendossier ONS van Nedap. De complexiteit van zorg vraagt om een goede multidisciplinaire samenwerking. Deze samenwerking gaat op veel plekken goed, maar er zijn ook afdelingen die er hard aan werken om een verbeterslag te maken. Tijdens de zorgleefplangesprekken heeft de bewoner en/of naaste de mogelijkheid om hierbij aan te sluiten. Deze gesprekken vinden minimaal twee keer per jaar plaats.

In Caren kunnen bewoners en naasten meelezen in het zorgplan en de rapportage. De zorgprocessen staan beschreven in de procesboeken.

We willen gericht op de toekomst de zorg samen met alle collega's goed blijven organiseren. Zorggroep Groningen werkt met een visie op persoonsgericht werken. De visie is voor alle medewerkers van toepassing die op wat voor manier ook, contact hebben met de bewoner/revalidant. Persoonsgericht werken is de rode draad in het hele zorgproces. Altijd als eerste de mens zien. Dat geldt voor de bewoner, maar ook voor de collega's.

Betrekken van naasten

Om meer positieve berichten met naasten te delen die betrekking hebben op welzijn zijn we gestart met Familienet. Familienet is een app waarmee op een eenvoudige manier berichten, foto's en video's kunnen worden gedeeld met de familie. Naasten kunnen zelf ook foto's plaatsen, bijv. vanuit een vakantieadres.

Herdenkingsdiensten

Op alle locaties zijn er gedurende het jaar herdenkingsbijeenkomsten geweest. De diensten worden als heel waardevol ervaren door de naasten en de collega's.

Eten en drinken

In 2024 is het beleidsplan Eten en drinken herijkt. Basis voor het eten en drinken zijn de volgende pijlers:

1. Eten en drinken waar mogelijk passend bij de individuele behoefte;
2. Lekker eten en drinken (goede smaak, geur en uiterlijk);
3. Een fijne sfeer tijdens het eten (aangename/ontspannen sfeer in een fijne ambiance);
4. Eten en drinken met voldoende voedingswaarde;
5. Kosten eten en drinken binnen budget.

Innovatie en technologie

Er is een integrale businesscase opgesteld voor Zorggroep Groningen voor de inzet van zorgtechnologie en een analyse van impact op de medewerkers. Wij willen de bewoners meer vrijheid geven en hebben onderzocht welke technologie bij ons past. Het doel is om bewoners op een veilige manier meer bewegingsvrijheid te geven zonder anderen te beperken. Daarnaast willen we een systeem dat ter ondersteuning van de nachtzorg kan worden ingezet. We zijn uitgekomen op het merkonafhankelijk softwareplatform van IQ messenger.

Marte Meo

Zorggroep Groningen werkt al meerdere jaren met de methode Marte Meo en is erkend als internationaal Marte Meo Competence Centrum. We zijn de enige organisatie in de ouderenzorg die met deze methode werkt. Aan de hand van video-opnames wordt gekeken hoe collega's de mogelijkheden van onze bewoners kunnen herkennen om met hun omgeving te communiceren. Daarbij wordt er veel meer gelet op signalen en non-verbale communicatie. Marte Meo betekent letterlijk 'op eigen kracht'. De medewerkers stimuleren onze bewoners dan ook om zo goed mogelijk gebruik te maken van hun eigen capaciteiten, mogelijkheden en krachten.

Vrijwilligers

Zorggroep Groningen werkt met ongeveer 330 vrijwilligers. Er komen ook vrijwilligers die willen onderzoeken of het werken in de zorg iets voor hen is. Ze ondersteunen bij activiteiten, zowel grootschalig als individueel, wandelingen, het koken op een woning et cetera. Er is voor vrijwilligers de mogelijkheid om zich in te schrijven voor workshops die vanuit de preventiemedewerkers worden

georganiseerd. Ieder jaar is er voor de vrijwilligers op alle locaties een feestelijke vrijwilligersbijeenkomst. Hun werk en toewijding verdient een speciaal moment.

Herstelborden revalidatie

In Maartenshof is op een revalidatieafdeling een pilot gedraaid met herstelborden. Het herstelbord stimuleert revalidanten om uit bed te komen en te bewegen. Ook helpt het bij de bewustwording en het geeft in één oogopslag aan hoe het bewegen veilig kan gebeuren, passend bij de revalidant. Door de duidelijke pictogrammen geven de borden informatie over onder andere de status van functioneren en (eventuele) zelfstandigheid met betrekking tot mobiliteit, medicatie, voeding en drinken. De pilot is afgerond, de reacties zijn algemeen positief, waarbij we ook nog wel enkele verbeterpunten hebben. De pilot wordt in maart 2025 geëvalueerd.

"Ik kook voor meneer Brouwer en mag daarna met hem mee-eten!"

Vera | Vrijwilliger bij Maartenshof



3. We doen het samen



Veiligheid

Het zorg continuïteitsplan en de ontruimingsplannen zijn actueel. We hebben een procedure Epidemie en infectieziekten. De hygiëneprotocolen worden in samenspraak met de deskundige infectieziekte cyclisch geëvalueerd en bijgesteld. De BHV scholingen lopen. De scholingen worden nu in kleinere groepen gegeven, zodat er meer individuele aandacht is.

Expertiseteams

Zorggroep Groningen heeft ervoor gekozen om te werken met Expertiseteams waarin diverse disciplines zijn vertegenwoordigd. Verzorgenden en verpleegkundigen maken deel uit van deze teams. Wij hebben voor deze invulling gekozen als variant op de instelling van een VAR (Verpleegkundige Advies Raad). Het hebben van een adviesraad alleen voor de verzorgende en verpleegkundige disciplines vinden wij te beperkt. De Expertiseteams zijn breder van opzet, zowel wat betreft de samenstelling als wat betreft de reikwijdte. Ze zijn opgezet om de producten en diensten van Zorggroep Groningen verder door te ontwikkelen. De terugkoppeling vanuit de expertiseteams gaat vindt plaats in de vakgroepen. We zijn tevreden over de werking van de Expertiseteams. Er is onder andere een expertiseteam palliatieve zorg, Geriatrische revalidatie, ONS, Parkinson, Wet zorg en dwang en zorgverkoopteam.

Preventiemedewerker

De preventiemedewerker adviseert de leidinggeven- den, de ondernemingsraad en medewerkers over de arbeidsomstandigheden, de veiligheid en gezond werken. Ook houdt de preventiemedewerker zich bezig met beleid en organisatie brede plannen t.a.v. Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. Er is hierin een nauwe samenwerking met de P&O adviseur die zich bezighoudt met het thema duurzame inzetbaarheid en Arbo gerelateerde onderwerpen. Er is een signaleringsfunctie richting de bedrijfsarts en de ondernemingsraad. Zorggroep Groningen heeft een eigen arbeidsfysiotherapeut en bedrijfsmaatschappelijk werker.

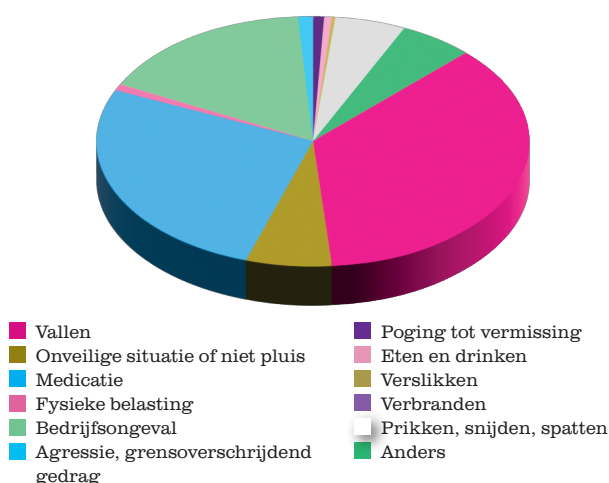
Incidentmeldingen

Zorggroep Groningen maakt gebruik van het incidentmeldingssysteem Triasweb. De kwaliteitsverpleegkundigen/teamleiders hebben het overzicht van de meldingen die gedaan zijn en worden betrokken bij verbeteracties. Er zijn aandachtsvelders Triasweb die de meldingen ontvangen en in behandeling nemen. De meldingen worden in teamverband en cyclisch met de arts besproken. Ieder kwartaal wordt er zorggroepbreed een verdiepend onderzoek uitgevoerd op een type gebeurtenis. We zien een toename van de meldingen in 2024. De meldingsbereidheid en de aandacht voor de meldingen is vergroot.

Meldingen in 2024 totaal 3755



Meldingen in 2023 totaal 3271



De meldingen die betrekking hebben op een medewerker worden in behandeling genomen door de preventiemedewerker. Vanuit de preventiemedewerker komt een voorstel t.a.v. de te nemen maatregelen.

Interne audits

We werken met een groep enthousiaste interne auditoren, die meerdere keren per jaar in steeds wisselende samenstelling naar de locaties gaan voor de auditgesprekken. Het zijn gesprekken met de zorgmedewerkers, behandelaren en de ondersteunende diensten. De thema's die worden geauditeerd zijn o.a. hygiëne en infectiepreventie, medicatieveiligheid, palliatieve zorg,

persoonsgerichte zorg, het zorgdossier, veiligheid en Arbo, de Wet zorg en dwang, onderhoudsplannen en de werkwijze van de inkoop.

De uitkomsten worden in het managementoverleg besproken en de voortgang en borging van verbetermaatregelen wordt gevolgd door de regiegroep kwaliteit en veiligheid en de Raad van Bestuur. De uitkomsten van de analyses worden ook gedeeld met de Commissie kwaliteit en veiligheid (afvaardiging van de Raad van Toezicht).

Externe audit

In 2024 heeft een eerste periodieke externe audit plaatsgevonden. De audit had betrekking op de revalidatie, dagverzorging, dagbehandeling en het eerste lijnsverblijf. De locaties Maartenshof en A.G. Wildervanck zijn bezocht. De audit is positief verlopen. Uit de audit kwamen een aantal verbeterpunten naar voren. De punten hebben betrekking op het jaarplan dagbehandeling, de rol, taken en positie van de persoonlijk begeleider, leiderschap in het team, een risico-analyse in het primair proces, een situatie omtrent hygiëne en de hulpvraag aan familie. Vanuit de apotheek worden er wekelijks controles gehouden op verschillende woningen/afdelingen. Daarnaast voert de apotheek 1x per 2 jaar een uitgebreide audit uit op de locaties.

Onverwacht bezoek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

In mei 2024 kregen we onverwacht bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bij de locatie Bloemhof. De aanleiding voor dit bezoek was dat de inspectie Bloemhof al langere tijd niet had bezocht. Het doel van het bezoek was om te bepalen of de zorg voldoet aan de wet- en regelgeving. De conclusie is dat de inspectie tijdens het bezoek nauwelijks tekortkomingen in de directe zorgverlening heeft geconstateerd. Het bestuur, het management en de zorgverleners werken hard aan de kwaliteit en veiligheid op de locatie, aldus de IGJ.

Netwerken

Om ouderen langer zelfstandig en vitaal te laten wonen hebben Groninger Kracht en de Technologie & Zorg Academie hun krachten gebundeld. Groninger kracht, een netwerk van zeventien ouderenzorgorganisaties, zet zich in voor toekomstbestendige zorg, waarbij de

missie rond ouderenzorg centraal staat. De oudere langer zelfstandig thuis met behulp van innovatieve zorgtechnologie te versterken en uit te bouwen.

Punt voor Parkinson Groningen is een samenwerkingsverband tussen Zorggroep Groningen, het Martini Ziekenhuis en het Universitair Medisch Centrum Groningen in nauwe samenwerking met zorgverzekeraar Menzis. De kern van de vorm van Parkinsonzorg is dat er voor iedere cliënt een Transmuraal Zorgdossier Parkinson is, dat vanuit Punt voor Parkinson gecoördineerd wordt. Daarbij is het dichtbij en eenvoudig als het kan en verder weg en complex als het moet.

Er is een transmuraal Parkinsonsteam die kennis en protocollen deelt met alle betrokken medewerkers in de eerste lijn en is permanent voor hen beschikbaar. Het uiteindelijke doel is dat cliënten beter functioneren, langer thuis kunnen blijven wonen en minder vaak in het ziekenhuis of later in een verpleeghuis moeten worden opgenomen. We zijn aangesloten bij het Parkinsonnetwerk in de regio. Op een aparte woning in Maartenshof kunnen revalidanten met de ziekte van Parkinson revalideren van een orthopedische ingreep of verblijf in het ziekenhuis. Daarnaast is de woning ingericht voor eerstelijnsverblijf, als bijvoorbeeld de mantelzorger moet herstellen van een operatie.

De Raad van Bestuur heeft op bestuurlijk niveau contacten met collega-bestuurders, netwerken en o.a. met gemeenten, het Zorgkantoor, zorgverzekeraars, woningcorporaties en ziekenhuizen.

Verschillende collega's participeren in verschillende netwerken, waaronder in die van Actiz. Daarnaast zijn er netwerken waarin op verschillende thema's informatie met elkaar wordt gedeeld en van elkaar wordt geleerd. Voorbeelden zijn: Wet zorg en dwang, netwerkenartsen, UNO-UMCG et cetera.

Kennis delen

We delen actief onze kennis en expertise op het gebied van specialistische zorg in de regio. Voorbeelden hiervan zijn kennisoverdracht op het gebied van Parkinson bij andere zorginstellingen, gastlessen die gegeven worden door de specialist ouderengeneeskunde bij de artsenopleiding, opleiding specialist ouderengeneeskunde en presentaties op het gebied van geriatrische revalidatie.

Medezeggenschap bewoners

We vinden het belangrijk dat de bewoner gehoord wordt in alles wat ertoe doet. Door inzichten vanuit de cliëntenraden naar de Raad van Bestuur en het management en andersom willen we een zo breed mogelijk integraal beeld krijgen en proactief, constructief kritisch in dialoog met elkaar samenwerken om kwalitatief goede zorg te geven aan alle bewoners van Zorggroep Groningen.

Medezeggenschap collega's

De Ondernemingsraad is een belangrijke sparringpartner bij het nemen van belangrijke beslissingen. De input en advies van de Ondernemingsraad helpen om weloverwogen keuzes te maken die zowel het belang van de medewerkers als de organisatie dienen. Door goed samen te werken met de Ondernemingsraad streven we naar een gezonde en evenwichtige werkomgeving, waarin iedereen zich gehoord en gezien voelt.



4. Ik weet wat ik moet doen

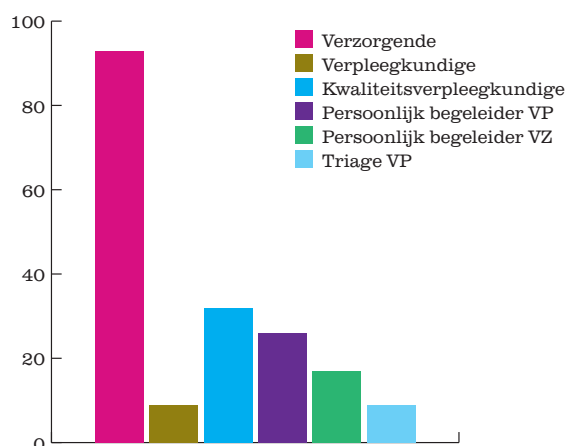


Wet zorg en dwang

We merkten dat er niet overal voldoende uitvoering werd gegeven aan de taken en verantwoordelijkheden van de zorgverantwoordelijke. De artsen nemen nog veel taken over van de zorgverantwoordelijke (persoonlijk begeleider). Ook zijn er onvoldoende Wet zorg en dwang functionarissen waardoor er een extra druk ligt bij de aanwezige functionarissen. Er worden nu meerdere collega's opgeleid voor de taak van Wet zorg en dwang functionaris en de persoonlijk begeleiders worden opgeleid voor de taak van zorgverantwoordelijke. Daarmee willen we taken en verantwoordelijkheden van de Wzd functionarissen en de zorgverantwoordelijke goed borgen.

Palliatieve zorg

Eind december 2022 is er een omvangrijk opleidingstraject gestart t.a.v. palliatieve zorg voor alle verzorgenden, verpleegkundigen en kwaliteitsverpleegkundigen. We streven ernaar dat alle collega's in deze functies, eind 2025 een training hebben gevolgd. We willen de juiste zorg verlenen in de laatste levensfase van de bewoner. In de training wordt geleerd hoe je een keuze maakt voor tijd en aandacht en hoe je dat doet. Dat vereist anders en flexibeler omgaan met de wensen van de bewoner. In de grafiek hiernaast is het aantal collega's weergegeven die de scholing hebben gevolgd (peildatum: 1 november 2024).



Opleidingen

Meerdere collega's hebben de opleiding helpende, verzorgende IG of verpleegkundige succesvol afgerond. Daarnaast zijn er helpenden die een certificaat voor Helpende plus hebben ontvangen na een tweedaagse scholing en zijn er zorgassistenten opgeleid. Meerdere collega's die in een eerder traject een opleiding met een goed resultaat hebben afgerond zijn inmiddels gestart met een vervolgopleiding.

De voorschriften t.a.v. de bevoegd- en bekwaamheid zijn aangepast. Wanneer je bekwaam bent, ben je bevoegd. Er kan geleerd worden op een andere wijze, zoals in de praktijk, door het te doen, door het halen van een deelcertificaat, door intercollegiale toetsing of door een bij- en/of nascholing.

Kwaliteit en veiligheid

Zorggroep Groningen heeft een Regiegroep Kwaliteit en Veiligheid. De regiegroep heeft een overstijgende en bewakende rol t.a.v. (beleid)onderwerpen die betrekking hebben op de kwaliteit en veiligheid. De regiegroep bestaat uit de eerstverantwoordelijke specialist ouderengeneeskunde, de beleidsmedewerker zorg en de kwaliteitsadviseur. De regiegroep houdt de bestuurder tijdens geplande overleggen op de hoogte van belangrijke zaken die spelen in de organisatie.

Documentbeheersysteem

We zijn niet tevreden over ons documentbeheersysteem. We zijn ons aan het beraden wat voor onze collega's een goed systeem is. Ten aanzien van de zorgprotocollen zijn we aangesloten bij Vilans. Via een link komen zorgcollega's snel en eenvoudig bij de juiste protocollen.

De risico-inventarisatie RI&E

De risico-inventarisatie die wordt uitgevoerd met behulp van de ZorgRie bevindt zich in de laatste fase. Er kan al in verschillende niveaus gewerkt worden aan de plannen van aanpak. De toetsing wordt in februari en maart 2024 door een onafhankelijke kerndeskundige uitgevoerd.

Bij het uitvoeren van de toetsing inventariseert Arbo Select op basis van interviews (met directie en medewerkers) en een technische rondgang, een breed scala aan zaken binnen de organisatie.

Zorggroep Groningen is een samenwerking aangegaan met Ceban HomeCare. We maken gebruik van hun dienst 'Meldpunt Prikaccidenten'. Ceban HomeCare is een landelijk werkende en onafhankelijke organisatie die werkt volgens de nieuwste Landelijke Richtlijn Prikaccidenten (RIVM/LCI). Zij ondersteunen de collega vanaf het moment van melding tot en met een eventuele behandeling.

“Een goed team van onderling ontspannen samenwerkende therapeuten en de enige (para)medische praktijk waar ik altijd met veel plezier naartoe ga.”

Meneer Stoel | Cliënt Fysiotherapie

5. U mag het zeggen

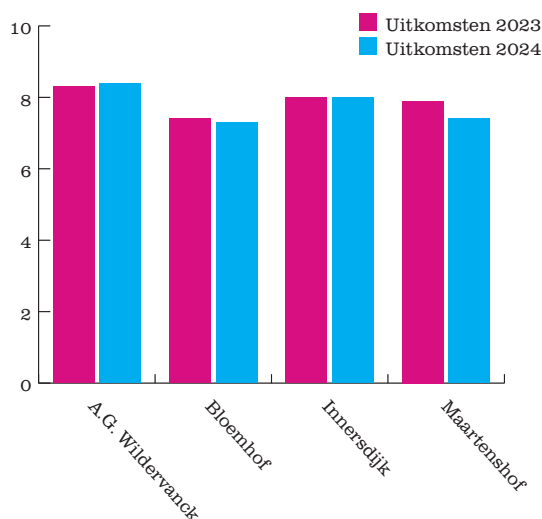


Klachten

Klachten kunnen worden ingediend bij de klachten opvangfunctionaris. De klachten worden in behandeling genomen door de manager of in overeenstemming met de Wet Klachten en Geschillenzorg door de klachtenfunctionaris van Zorggroep Groningen. Waar nodig wordt er een intern onderzoek gestart.

Enquêtezuil vragen Zorgkaart Nederland

We hebben in 2024 opnieuw gebruik gemaakt van de enquêtezuil van het bureau Zorgfocuz voor het ophalen van ervaringen voor Zorgkaart Nederland. Op de zuil wordt een korte vragenlijst ingevuld en daarnaast is er ruimte om tips en tops te benoemen. Het is laagdrempelig en kost weinig tijd. Het bureau zorgt voor de plaatsing van de meldingen op Zorgkaart Nederland. Hieronder de gemiddelde cijfers.



Vragen tevredenheid eten en drinken

De locatie Bloemhof heeft een enquête gehouden over de warme maaltijd. Gedurende een week zijn zes bewoners die in hun eigen appartement of in de huiskamer eten bevraagd en zes bewoners die in de brasserie eten waar vrijwilligers de maaltijd verzorgen. De bewoners zijn bevraagd over de temperatuur van het eten, de variatie, de smaak, de portiegrootte en de sfeer. Uit de enquête blijkt dat de bewoners die in de brasserie eten positiever zijn over de maaltijd.

Enquêtevragen medewerkers d.m.v. mentimeter

Met behulp van de Mentimeter is in 2024 een onderzoek uitgevoerd in de teams naar de (duurzame) inzetbaarheid en veerkracht van collega's en de tevredenheid. De informatie uit het onderzoek is gebruikt om verbeteringen in gang te zetten, om de verbinding van het personeel met onze organisatie te vergroten en de collega's te binden en te behouden. Daarnaast is de vraag gesteld in welke mate de collega Zorggroep Groningen aanraadt als werkgever bij vrienden, kennissen of familie? Zorggroep breed is het gemiddelde cijfer een 7,5. In 2023 was dat een 6,8. Echter kunnen we geen solide vergelijking maken, omdat het invullen via de Mentimeter niet volledig anoniem is. De verbeteringen die zijn aangedragen hebben betrekking op:

- Communicatie;
- Roosters (gezond roosteren);
- Teambuilding;
- Waardering, gezien en gehoord voelen;
- Personele bezetting/werkdruk;
- Jaargesprekken houden.

Ervaring revalidant | Revalidatieafdeling Maartenshof

“Ik heb al een paar keer een revalidatietraject doorlopen, maar over Maartenshof ben ik echt tevreden. Ze zijn gespecialiseerd in het behandelen en revalideren van mensen met bijvoorbeeld neurologische klachten. Als er iets nieuws op hun pad komt, zorgen ze ervoor dat ze zich erin verdiepen en bijscholen, zodat ze altijd genoeg kennis hebben.

Ze houden goed rekening met mijn persoonlijke wensen. 's Nachts is er geen controle, waardoor ik ongestoord kan slapen. Mijn familie wordt nauw betrokken bij mijn herstel. Daarnaast kan ik hier zonder problemen de politiek volgen en op mijn laptop werken. Ook over het eten en drinken heb ik niks te klagen – ik krijg wat ik nodig heb en er is altijd iets extra's.”

Jessica Niewold | Verpleegkundige

“Naast mijn werk op de orthopedische revalidatieafdeling van Zorggroep Groningen volg ik de opleiding hbo-verpleegkunde (deeltijd) aan de Hanze. In mijn werk kan ik mezelf, zowel als collega als persoonlijk, ontwikkelen. Momenteel werk ik aan een onderzoek voor een aanbeveling om medicatieverspilling op de afdeling te verminderen. Het doel is om inzicht te krijgen in waar en hoe verspilling plaatsvindt, zodat er effectieve en duurzame oplossingen kunnen worden voorgesteld.

De opleiding helpt mij als collega en als mens te groeien. Het maakt mij bewuster van de impact die ik kan hebben in de zorg en het belang van samenwerking en verantwoordelijkheid. De kennis en vaardigheden die ik tijdens de opleiding opdoe, motiveren mij om mee te bouwen aan een betere, efficiëntere en duurzamere zorg.”



6. Vooruitkijken naar 2025



Altijd de mens zien Persoonsgericht werken

Het persoonsgericht werken is de rode draad waar continu aandacht voor is. Het is onderdeel van het methodisch werken, de palliatieve zorg, maar ook van het eten en drinken en het creëren van meer bewegingsruimte voor de bewoners.

Methodisch werken

Vanwege de personele krapte op de arbeidsmarkt, de voorkeur van collega's voor het werken in de flexpool en het niet ontkomen aan de inzet van uitzendkrachten zien we dat er anders gewerkt moet worden. Duidelijke uitleg over werkwijzen, het methodisch werken is van groot belang om de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen. Daar gaan we in 2025 nog meer aandacht aan besteden.

Eten en drinken

In 2024 is het beleidsstuk bijgesteld en daarvanuit zetten we in 2025 in op de volgende veranderingen:

- Uitgangspunten voor het nog meer creëren van een rustige, gezellige en huiselijke ambiance;
- Zorgdragen voor een standaard basisaanbod en een aanvullend aanbod waarvoor een extra bijdrage zal gelden;
- Het inzetten van een medewerker Eten en drinken op iedere locatie;
- Het centraal bestellen van een deel van het eten en drinken;
- Het bespreken van eten en drinken in zorgleefplangesprekken en reguliere locatie-overleggen.

Palliatieve zorg

In 2025 worden volgens planning meerdere collega's geschoold, zodat we voldoen aan het kwaliteitskader van palliatieve zorg.

Verder werken aan de Wet zorg en dwang/open deuren

- Het geactualiseerd beleid Wet zorg en dwang onder de aandacht brengen en uitvoeren;
- Opleiding Wet zorg en dwang functionarissen en zorgverantwoordelijken;
- Aandacht voor de open deuren op alle locaties.

Technologie/innovatie/open deuren

We gaan in 2025 in A.G. Wildervanck starten met een pilot en de implementatie van technologie. Het doel van de inzet van de technologie is:

- De mogelijkheid om te zien waar een bewoner zich bevindt;
- De mogelijkheid van het instellen van leefcirkels;
- De mogelijkheid om slimme sensoren en camera's aan te sluiten;
- Efficiënte afhandeling van alarmering door collega's
- Vastlegging voor verantwoording;
- Voldoen aan huidige Wet zorg en dwang.

Pilot herstelborden

In het eerste kwartaal van 2025 wordt de pilot met de inzet van de herstelborden geëvalueerd. We merken al dat het nog niet op alle revalidatieafdelingen is geïntegreerd in het proces. Om het echt te laten slagen zal dat nodig zijn.

We doen het samen

Ontwikkelen beleid mantelzorgparticipatie en vrijwilligers

In het eerste halfjaar van 2025 zullen we het beleid op mantelzorgparticipatie hebben opgesteld en het beleid op vrijwilligers hebben aangepast. Vervolgens gaan we het beleid verder uitrollen. Ten aanzien van de naasten zullen we plannen ontwikkelen hoe hen te informeren en te betrekken bij de zorgverlening.

Samenwerking met omliggende zorgorganisaties versterken

Het wordt steeds belangrijker dat ouderenzorginstellingen met elkaar samen werken. Dat doen we al door onderdeel te zijn van Groninger Kracht. In 2025 willen we het contact en de samenwerking met collega instellingen nog meer versterken.

Versterkingsoperatie Bloemhof, verhuizing Innersdijk

De voorbereiding van de versterkingsoperatie en de verbouwingen is in volle gang. De cliëntenraden worden daarbij betrokken. De NCG (Nationaal Coördinator Groningen) heeft een positief advies gegeven. De tijdelijke huisvesting wordt in Innersdijk georganiseerd.

De voorbereidingen voor de verhuizing zal in 2025 plaatsvinden. De versterkingsoperatie start in januari 2026.

De Risico- inventarisatie en evaluatie RI&E

De RI&A bevindt zich in de laatste fase. Er wordt op verschillende niveaus al gewerkt aan de plannen van aanpak. In februari en maart 2025 vindt de toetsing door een onafhankelijke kerndeskundige plaats.

Externe audit

De verbeterpunten die uit de externe audit van maart/april 2025 komen zullen op locatieniveau of zorggroepbreed worden opgepakt.

Duurzame inzetbaarheidsonderzoek

Om collega's te ondersteunen bij het met plezier en in goede gezondheid werken wordt dit jaar het Duurzaam inzetbaarheidsonderzoek (DIO) aangeboden. Het onderzoek start met het invullen van een vragenlijst, gevolgd door deelname aan een Health Check. Er wordt inzicht gegeven in leefstijl en inzetbaarheid.

“In een prettige sfeer word je begeleid bij de oefeningen om het probleem te verhelpen. Vooral de uitleg die gegeven wordt zorgt ervoor dat je met een goed gevoel de oefeningen uitvoert.”

R. Verlanges. | Cliënt Fysiotherapie



Ik weet wat ik moet doen **Bekwaam is bevoegd**

We gaan de nieuwe werkwijze vormgeven op de locaties en zullen cyclisch evalueren hoe het loopt. We gaan werken met een zelfbekwaamheidsformulier waarin collega's aangeven waarom ze vinden dat ze bekwaam zijn voor een handeling.

Opleiding Wet zorg en dwang functionarissen en zorgverantwoordelijken

De opleidingen zijn gestart in 2025.

Opleiden interne auditoren

In februari 2025 zijn alle nieuwe auditoren geschoold in de uitvoering van een interne audit. Vanaf maart 2025 zullen ze het geleerde in praktijk brengen.

U mag het zeggen **Clïenttevredenheidsonderzoek**

We gaan ons beraden op welke wijze we het onderzoek in 2025 gaan uitvoeren. Vast staat dat we de vragenlijst die uit het kwaliteitskompas komt zullen hanteren.

Medewerkersonderzoek

Halverwege 2025 wordt er een medewerkersonderzoek uitgevoerd. We gebruiken daarbij het medewerkersonderzoek van Actiz, omdat we dan ook kunnen benchmarken. Dat kan ons belangrijke informatie opleveren.

Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek

In 2025 wordt er opnieuw een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de vrijwilligers. Het is belangrijk om te weten wat de vrijwilligers van ons vinden en dat we weten waarin we moeten verbeteren.

