

Kwaliteitsplan 2021

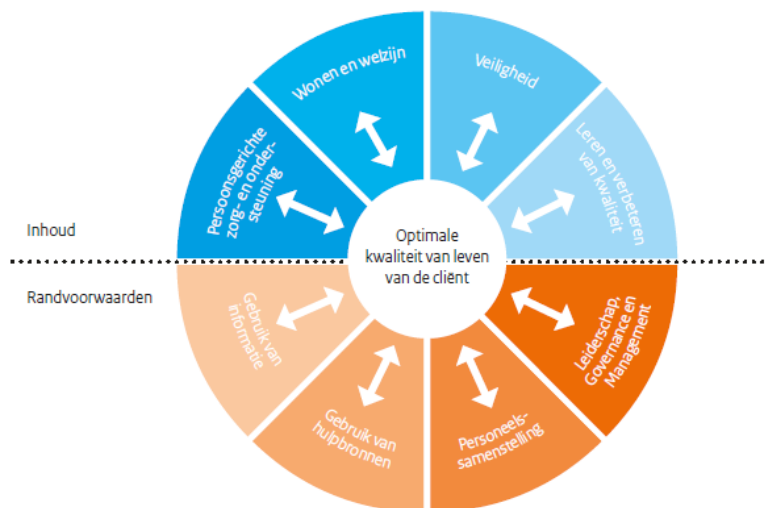
Nobama Care

VERSIE 4
Schinnen, december 2020

INLEIDING	3
HOOFDSTUK 1 PROFIEL ZORGORGANISATIE	5
1.1 OMSCHRIJVING ZORGVISIE EN KERNWAARDEN	5
1.2 OMSCHRIJVING DOELGROEPEN, AANTAL BEWONERS PER DOELGROEP, LEEFTIJDVERDELING	6
HOOFDSTUK 2 KENMERKEN ORGANISATIE	7
HOOFDSTUK 3 PERSONEEL EN PERSONEELSSAMENSTELLING	9
KANSEN VOOR VERBETERING	11
HOOFDSTUK 4 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING	12
4.1 COMPASSIE EN UNIEK ZIJN	12
4.2 AUTONOMIE	12
4.3 ZORGDOELEN	12
4.4 ALLEDAAGS GELUK	12
KANSEN VOOR VERBETERING	13
HOOFDSTUK 5 WONEN EN WELZIJN	14
5.1 ZINGEVING	14
5.2 ZINVOLLE TIJDSBESTEDING	14
5.3 SCHOON EN VERZORGD LICHAAM PLUS VERZORGDE KLEDING	14
5.4 FAMILIEPARTICIPATIE EN INZET VRIJWILLIGERS	14
5.5 WOONCOMFORT: GASTVRIJHEID, MAALTIJDEN, SCHOONMAAK EN INRICHTING	15
KANSEN VOOR VERBETERING	15
HOOFDSTUK 6 VEILIGHEID	16
6.1 ADVANCED CARE PLANNING	16
6.2 BESPREKEN MEDICATIEFOUTEN IN HET TEAM	16
6.3 AANDACHT VOOR ETEN EN DRINKEN	16
KANSEN VOOR VERBETERING	16
HOOFDSTUK 7 LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT	17
7.1 KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM, CONTINU WERKEN IN DE PRAKTIJK AAN VERBETEREN DOOR ZORGVERLENERS	17
7.2 JAARLIJKS KWALITEITSPLAN EN KWALITEITSVERSLAG	17
7.3 LEREND NETWERK	17
KANSEN VOOR VERBETERING	17
HOOFDSTUK 8 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	19
KANSEN VOOR VERBETERING	19
HOOFDSTUK 9 GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	20
KANSEN VOOR VERBETERING	20
HOOFDSTUK 10 GEBRUIK VAN INFORMATIE	21
HOOFDSTUK 11 VERBETERPARAGRAAF	22

Inleiding

Hierbij presenteren we het kwaliteitsplan 2021. Het kwaliteitsplan is opgesteld in lijn met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en vloeit voort op het kwaliteitsplan 2020. In dit plan werken we de relevante thema's verder uit. Door de ontwikkelingen omtrent covid-19 zijn we helaas niet erin geslaagd om alle doelen van het kwaliteitsplan 2020 te behalen. De doelen waar de verbeterpunten nog gelden, zullen in het plan opnieuw beschreven worden. Nobama Care ziet kwaliteit als een continu proces met veel kansen voor verbetering. Op deze manier zetten we de bewoners en medewerkers centraal en trachten we een mooi evenwicht te creëren tussen de theorie en de praktijk.



In het kwaliteitsplan wordt deze afbeelding gebruikt als schematisch model om dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan de kwaliteit weer te geven. Het betreft vier thema's voor kwaliteit en veiligheid en vier randvoorwaardelijke thema's.

De vier thema's voor kwaliteit en veiligheid zijn:

1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: Bij Nobama Care is de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening. Iemand met een zorg- en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen de relatie tussen bewoner en zijn naaste(n), zorgverlener en Nobama Care. De kwaliteit van deze relatie bepaalt mede de kwaliteit van zorg.

2 Wonen en welzijn: Nobama Care en de medewerkers houden rekening in hun zorg- en dienstverlening enerzijds met de optimale levenskwaliteit en welbevinden van bewoners en betrokken naaste(n) en anderzijds met het bevorderen en ondersteunen hiervan.

3 Veiligheid: Nobama Care gebruikt relevante professionele standaarden en richtlijnen, voorkomt schade bij bewoners zoveel mogelijk en leert van veiligheidsincidenten.

4 Leren en verbeteren van kwaliteit: Nobama Care probeert op dynamische en lerende wijze zorg te dragen voor optimale zorg en verzorging voor bewoners, daarbij maken we gebruik van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

De vier randvoorwaardelijke thema's zijn:

1 Leiderschap, governance en management: De aansturing en governance van Nobama Care zijn faciliterend voor kwaliteit.

2 Personeelssamenstelling. Nobama Care draagt zorg voor een adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hierbij wordt er rekening gehouden met de vaardigheden en competenties zijn nodig om te voorzien in de wensen en behoeften van de bewoners.

3 Gebruik van hulpbronnen: Nobama Care maakt efficiënt gebruik van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen.

4 Gebruik van informatie: Nobama Care maakt actief gebruik van informatie rondom de inzet van middelen, voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het op transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan bewoners, hun naasten en aan de samenleving.

Wij onderschrijven deze thema's en in dit kwaliteitsplan is de invulling van deze thema's herkenbaar. Voor de indeling van dit kwaliteitsplan volgen wij de handreiking van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg:

Profiel zorgorganisatie

- Omschrijving zorgvisie en kernwaarden
- Omschrijving doelgroepen, aantal bewoners per doelgroep, leeftijdsverdeling
- Type zorgverlening, ZZP-verdeling
- Aantal locaties (overeenkomend met KvK registratie)
- Zorgomgeving
- Besturingsfilosofie

Profiel personeelsbestand en personeelssamenstelling

- Verdeling zorgverleners over functies en niveaus
- Deskundigheid
- In- en uitstroom
- Ratio personele kosten versus opbrengsten

Situatie, plannen en voornemens in relatie tot de thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en werken aan kwaliteit
- Leiderschap, governance en management
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie

Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren

Hoofdstuk 1 Profiel zorgorganisatie

1.1 Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

Missie

Wij streven naar een optimale aansluiting van het leven in de vertrouwde thuissituatie en het wonen bij Nobama Care. Daarbij wordt er goed geluisterd naar de specifieke gewoonten en wensen van de bewoner, maar zeker ook van familie of mantelzorgers. Wij willen de bewoners een unieke kans bieden waarin aandacht en respect gecombineerd worden met samen leven in een kleine woongemeenschap. Zorg is voor Nobama Care een vanzelfsprekendheid in het leven van de bewoners, maar hun **wensen en hun welzijn staat voor ons centraal**. Dit vormt het uitgangspunt van de zorg en dienstverlening. Wij bieden een thuis voor de bewoner en hun familie. Onze medewerkers zijn te gast in hun woonomgeving.

Visie

In een sterk veranderende samenleving, waarbij vergrijzing en het aantal mensen met dementie/geheugenproblemen toeneemt, wil Nobama Care zich onderscheiden van het huidige aanbod. Nobama Care wil een woongemeenschap creëren waarbij de medewerkers op een respectvolle wijze mee bewegen met de individuele wensen en behoeftes van de bewoner. De bewoner kan hierdoor zo lang mogelijk de regie behouden over zijn/haar leven.

Bij Nobama Care mogen ouderen met geheugenverlies blijven wie ze zijn. Bij ons staat hun persoonlijkheid centraal.

Kernwaarden

- Zorg op maat
- Eigen regie
- Alledaags geluk
- Liefdevolle thuis
- Veiligheid en vertrouwen
- Respect

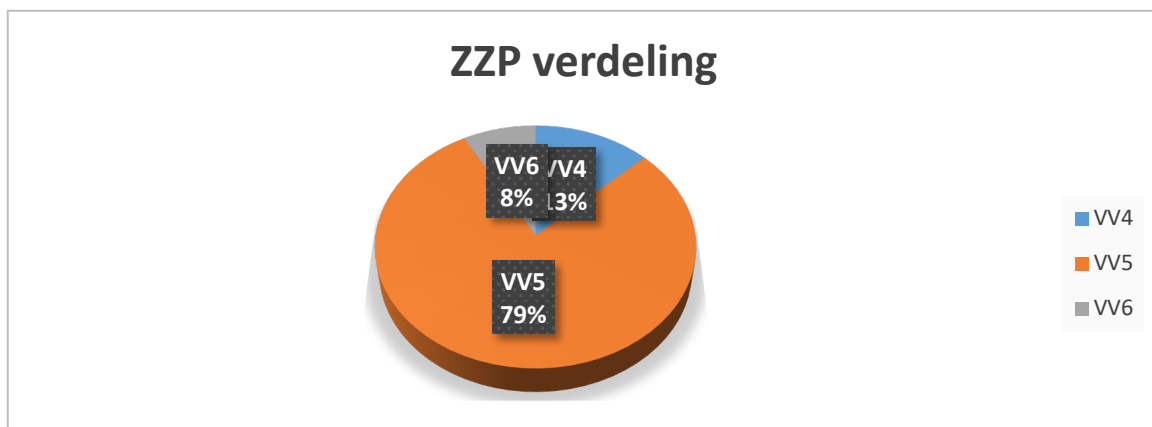
1.2 Omschrijving doelgroepen, aantal bewoners per doelgroep, leeftijdsverdeling

Nobama Care biedt zorg aan ouderen met een vorm van dementie op kleinschalige zorglocaties in Limburg. Een veilige, sociale en vertrouwde plek waarin bewoners zo lang mogelijk zelfstandig leven en zelf de regie houden.

Nobama Care heeft momenteel 3 locaties die in 2019 en 2020 zijn geopend, namelijk Residentie Schandelmolen, Residentie Gemmaklooster en Residentie Schinnen. Vanaf 1 februari 2021 zal Residentie Rothermolen haar deuren openen voor bewoners. Vanaf 1 oktober 2021 zal Residentie Vroenhof haar deuren openen voor bewoners. Nobama Care levert voornamelijk zorg aan ouderen met een Wlz-indicatie (VV4, VV5 en VV6). Aangezien er in Residentie Schandelmolen en Residentie Schinnen ook aanleunappartementen zijn, komt het voor dat zorg vanuit de Zvw wordt geleverd door Nobama Care.

Hieronder geven we de doelgroep, indicatie verdeling en leeftijdsverdeling aan over de huidige locaties (peildatum 30 november 2020).

Naam locatie	VV4	VV5	VV6	Totaal	Gemiddelde leeftijd
Residentie Schandelmolen KVK nr: 000041317491	7	19	3	29	87
Residentie Gemmaklooster KVK nr: 000041317734	1	14	0	15	85
Residentie Schinnen KVK nr: 000041317629	0	16	2	18	87
Totaal	8	49	5	62	86



Best mogelijke zorg

Nobama Care is gedreven om de best mogelijke zorg te bieden door kleinschalig te blijven. Daarnaast is persoonlijk contact met de medewerkers en bewoners van belang. Dit trachten we te borgen door de directe betrokkenheid van het management op de werkvloer. Op deze manier kan de visie en missie van Nobama Care bewaakt worden. Hierbij zorgen we ervoor dat de personeelsbezetting is afgestemd op onze visie en missie.

Betrokkenheid in brancheverenigingen

Nobama Care is lid van brancheorganisaties Riant Verzorgd Wonen en ZorgthuisNL

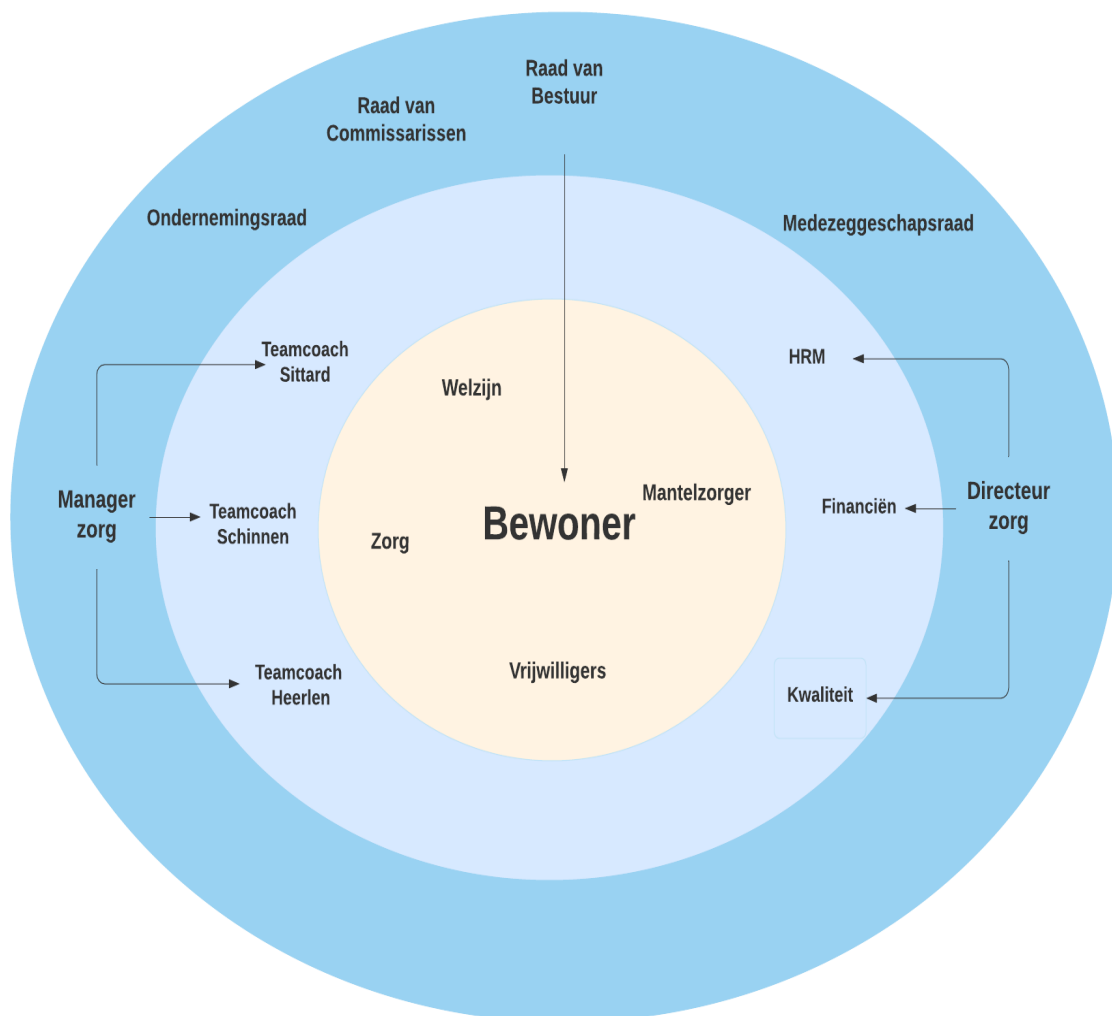
- We delen actief informatie met collega-voorzieningen
- We staan ervoor open om collega's te ontvangen om nader kennis te maken
- We nemen op directieniveau deel aan een lerend netwerk

- We stellen medewerkers in staat om deel te nemen aan reflectiebijeenkomsten als onderdeel van een lerend netwerk

Hoofdstuk 2 Kenmerken organisatie

Nobama Care heeft een capaciteit van 73 zorgplaatsen verdeeld over 3 locaties. 20 van deze plaatsen zijn geschikt voor echtparen. Het kan voorkomen dat een echtpaar met allebei een indicatie ervoor kiest om bij ons te komen wonen. Dan zullen het aantal zorgplaatsen toenemen. Hierbij zal ook de personele samenstelling worden aangepast. Daarnaast kunnen de appartementen bewoond worden door bewoners met een kleinere thuiszorgvraag.

De locatie van onze voorzieningen zijn matig stedelijk. De Residenties liggen in de buurt van de winkels. Hierdoor kan een bewoner onder begeleiding van familie of zorgpersoneel makkelijk naar buiten om te winkelen of boodschappen te doen. Ook is er in de buurt genoeg ruimte om te gaan wandelen.



Toelichting op het organigram

Het organigram geeft weer hoe onze besturingsfilosofie is. De bewoner staat voor Nobama Care centraal. Samen met alle medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers wordt gewerkt aan het creëren van alledaags geluk en een thuisgevoel. Op iedere locatie is een teamcoach aanwezig die deze visie en missie bewaakt. Op de achtergrond werken medewerkers op het gebied van HRM, financiën en

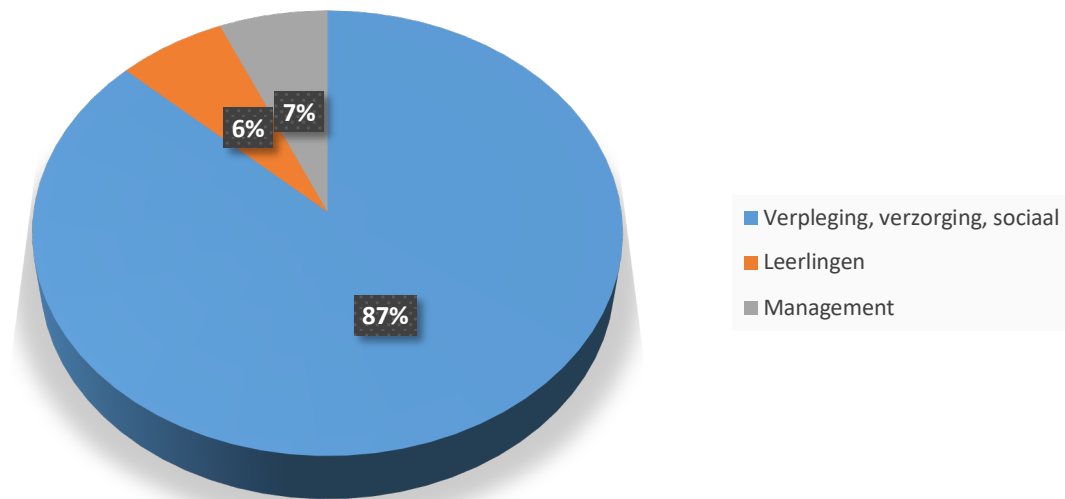
kwaliteit ook naar hetzelfde doel. Het management bestaande uit de bestuurder, directeur zorg en manager zorg bestaat uit mensen uit de praktijk die de werkprocessen goed begrijpen. Zij werken samen met alle medewerkers aan de ontwikkeling van de organisatie. Hierdoor zijn er korte lijnen en wekelijks contact tussen management en de zorgverleners. In het kort is dit te kenmerken als betrokken en bevlogen, waarbij het welbevinden van bewoners en het voldoen aan wettelijke eisen van groot belang zijn.

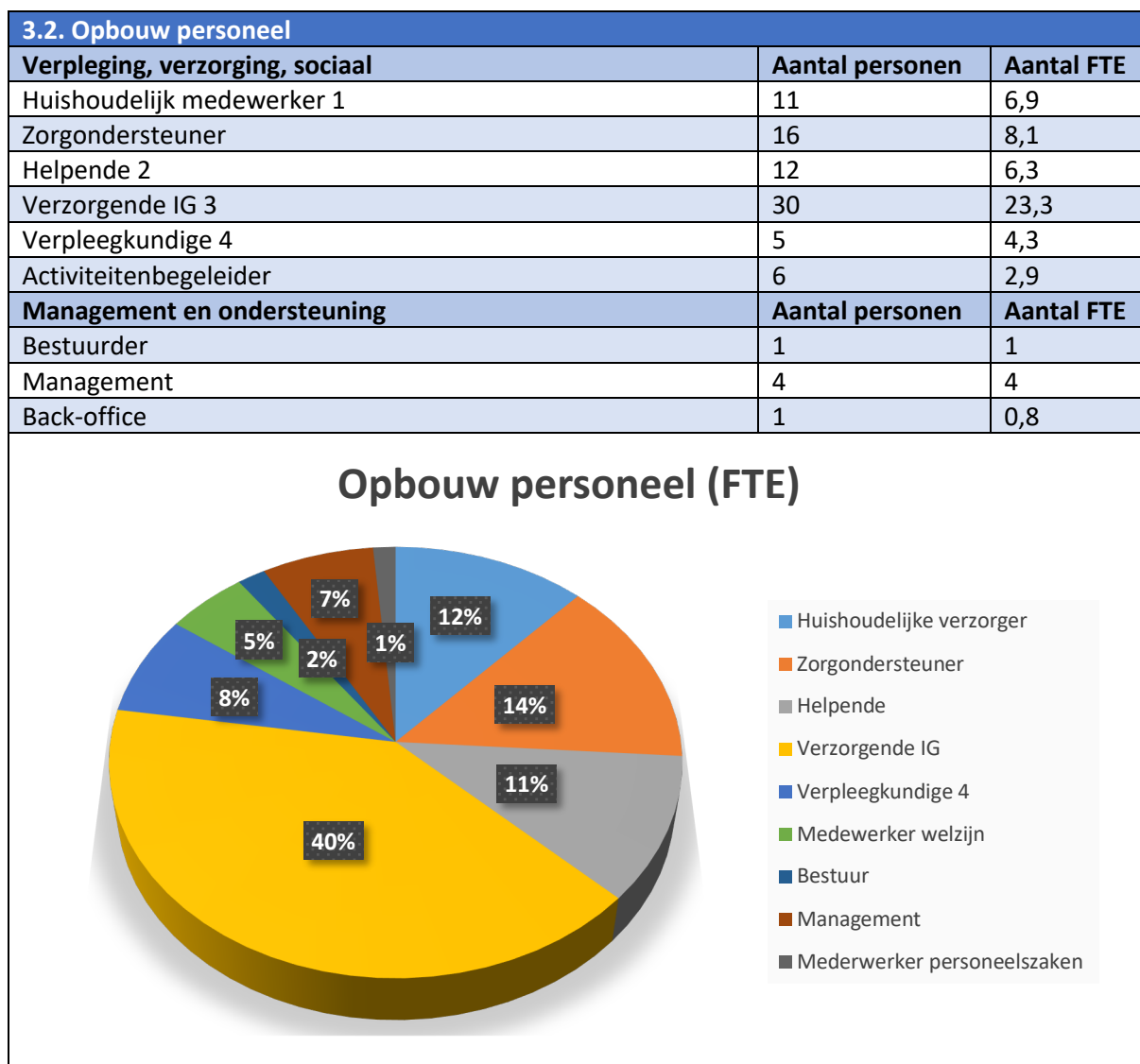
Hoofdstuk 3 Personeel en personeelssamenstelling

Om de zorg te kunnen bieden conform de zorgvisie en om te voldoen aan de wensen en verlangens van bewoners, hecht Nobama Care veel waarde aan de personele bezetting. Daarnaast is het van belang om onze medewerkers de mogelijkheid te bieden om zich verder te ontwikkelen door opleidingen. In de tabel staan de medewerkers, onderverdeeld naar discipline.

3.1. Personeel in loondienst (peildatum 30 november 2020)		
	Aantal personen	Aantal FTE
Verpleging, verzorging, sociaal	80	51,8
Leerlingen	6	4,4
Management en ondersteuning	6	5,8
Totaal	92	62
Aantal Vrijwilligers	6	

Personeel in loondienst





De personele bezetting wordt afgestemd op de zorgbehoefte van de gezamenlijke bewoners. De personele bezetting wordt zo nodig uitgebreid.

In 2020 waren er de volgende personeelwijzigingen:

Omschrijving	Aantal
Vertrokken medewerkers	22
Nieuwe medewerkers	55

Dankzij onze platte organisatie en korte lijnen kunnen in onze zorgvoorziening de zorggelden optimaal worden benut waarvoor het is bedoeld.

Wij hanteren de volgende kaders voor voldoende en bekwaam personeel, ingedeeld in drie thema's:

- Aandacht, aanwezigheid en toezicht:
 - o Er is altijd iemand aanwezig in de algemene ruimte
 - o Er is minimaal 1 VIG aanwezig per dienst
- Specifieke kennis, vaardigheden:
 - o De arts is 24/7 bereikbaar en oproepbaar
 - o Nobama Care maakt gebruik van een flexibele schil opgebouwd uit ZZP'ers. Hierdoor kan het opschalen van personeel makkelijk geregeld worden
 - o Aanwezigheid SO binnen 24 uur na 1ste contact

- Er is een overeenkomst met OuderenGeneeskundepraktijk Parkstad (OGP) om de oproepbaarheid van de SO te borgen. Per locatie is de SO wekelijks enkele uren aanwezig. Enerzijds voor de begeleiding van bewonersbesprekingen, anderzijds voor de deskundigheidsbevordering van de medewerkers.
- Er is een overeenkomst getekend met huisarts en de HAP
- Reflectie, leren en ontwikkelen:
 - Er is een scholingsbeleid opgesteld
 - Er worden periodieke gesprekken gevoerd met de medewerkers

Kansen voor verbetering

- Deskundigheidsbevordering
 In lijn met voorgaand jaar willen wij het kwaliteitsbudget weer gebruiken om 2 extra verpleegkundigen in dienst te nemen. Door extra verpleegkundigen in dienst te nemen kunnen we de meer complexe zorgvraag beter borgen. Dit zal ervoor zorgen dat de bewoners sneller de zorg kunnen ontvangen die ze nodig hebben. De verpleegkundige zal een coachende rol op de werkvloer krijgen. Hierdoor kunnen onze medewerkers on-the-job hun deskundigheid bevorderen.
- Behoud medewerkers
 Naast deskundigheidsbevordering focussen wij ons ook op behoud van medewerkers, een belangrijk en actueel thema in de zorg. Wij vinden het belangrijk om aandacht te besteden aan hoe we medewerkers vitaal en gemotiveerd kunnen houden in een sector waar een hoge werkdruk normaal lijkt geworden. Wij proberen dit vanaf de basis anders aan te pakken. Op drukke momenten, zoals de ochtendzorg, gaan wij uit van een verhouding van 1 medewerker op 4 bewoners. Op deze manier willen wij rust onder de medewerkers, maar ook onder de bewoners houden. Voor ons is de kwaliteit van zorg niet de verzorging zelf, dit zien wij als de basis. De kwaliteit begint pas na de verzorging.
 De teamcoaches en management zijn gediplomeerde zorgmedewerkers en dus ook inzetbaar op de werkvloer. De teamcoaches draaien wekelijks mee in de zorg. Op deze manier houden we de lijnen kort met de medewerkers. Op de vloer kan er direct geschakeld worden en feedback gegeven worden van beide kanten. Wij vragen onze medewerkers ook mee te denken en oplossingen uit te werken. Bij Nobama Care hebben we bewust gekozen voor deze ondersteunende werkcultuur om bij te dragen aan de vitaliteit.

Hoofdstuk 4 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Nobama Care heeft als slogan “hoogstpersoonlijk”. De nadruk ligt op het individu, het welzijn en het koesteren van iemands unieke persoonlijkheid. We streven naar een persoonlijke benadering naar bewoners, maar ook naar mantelzorgers/familie en medewerkers. Op deze manier trachten wij de zorg en ondersteuning voor elke bewoner op maat te maken. De bewoner is in alle levensdomeinen uitgangspunt bij de zorg- en dienstverlening. Iedere bewoner kan rekenen op een zorgleefplan dat is gebaseerd op diens unieke persoonlijke wensen en verlangens en dat de professionele zorg voortdurend wordt afgestemd op de actuele noodzaak. Op deze manier proberen we bij te dragen aan de kwaliteit van het leven van de bewoners.

4.1 Compassie en uniek zijn

De medewerkers kennen het verhaal van de bewoner en besteden hier aandacht aan wat bewoners belangrijk en zinvol vinden om te doen. De medewerkers kennen het levensverhaal van elke bewoner en ondersteunen waar mogelijk om dat voort te zetten. Hierbij maken de bewoners zoveel mogelijk hun eigen keuzes en gaan hun eigen gang. Ze maken contact met de bewoners en familieleden/naasten. Er wordt respectvol met elkaar omgegaan. In lijn met het kwaliteitsplan 2020, blijft Nobama Care hier invulling aan geven door inzet van welzijnsmedewerkers. Onze welzijnsmedewerkers zijn medewerkers die de sociale en emotionele behoeften van onze bewoners scherp in het vizier hebben en hun zorg en aandacht hierop afstemmen. Dit doen zij door bij aanvang samen met de bewoner en de naasten een levensverhaal op te stellen. Daarnaast brengen zij door middel van een persoonlijk welzijnsplan in kaart welke karaktereigenschappen en interesses de bewoner heeft, hoe hij of zij graag benaderd wil worden, waar hij of zij blij of verdrietig van wordt en hoe onze zorgverleners dit aan hen kunnen zien. Ten slotte worden eventuele levensvragen die onze bewoner bezighoudt en wensen met betrekking tot de laatste levensfase besproken. Dit alles doen wij om de unieke persoon met bijbehorende wensen goed in beeld te hebben, zodat onze zorg zo persoonlijk mogelijk is.

4.2 Autonomie

Met iedere bewoner wordt bij de intake gesproken over zorg rondom het levenseinde. De bewoner kan aangeven wat de wensen zijn: wat deze bewoner wel wil (bijvoorbeeld comfort, geen pijn, wel vocht- en voeding) en niet wil (bijvoorbeeld geen antibiotica of bloedproducten, niet beademen, geen ziekenhuisopname). De afspraken over zorg rondom het levenseinde zijn ook bekend bij de naasten en zullen met de bewoner op regelmatige basis (minimaal 2 keer per jaar) worden geëvalueerd. Daarnaast vinden wij het van belang dat de medewerkers gedurende de dag zich laten leiden door de wensen van de bewoner. Ons uitgangspunt hierbij is ‘liever zelf laten doen dan overnemen’. Het gevolg hiervan is dat de bewoners de kans krijgen om zoveel mogelijk zelfsturen over hun leven behouden. Natuurlijk is het van belang dat de medewerkers met bewoners en hun naaste(n) de veiligheidsrisico's afwegen tegen de kwaliteit van leven.

4.3 Zorgdoelen

Iedere bewoner heeft een eigen actueel zorgleefplan dat in samenspraak met de bewoner en desgevenst diens naasten is opgesteld. Met de bewoner of diens belangenbehartiger wordt op regelmatige basis (minimaal 2 keer per jaar) besproken of de zorg- en behandelafspraken worden nagekomen en of de zorg aan de wensen en behoeften voldoet.

4.4 Alledaags geluk

Onze visie op persoonsgerichte zorg is dat dit leidt tot een gevoel van een liefdevol en warm thuis onder de bewoners. Voor de één betekent dit 's morgens de krant lezen met een kop koffie, voor de ander is het een bos bloemen op tafel. Alledaags geluk brengt veiligheid en vertrouwen. Het ver-

sterkt het gevoel van een zo normaal mogelijk leven. Een essentieel element in onze zorg voor de bewoners. Zo leiden zij een betekenisvol bestaan en ervaart zowel bewoner als familie een gevoel van thuis. Goede zorg is voor ons vanzelfsprekend. Echte meerwaarde ontstaat pas wanneer er aandacht is voor welzijn. Wij zorgen dat bewoners wonen volgens de levensstandaard die zij gewend zijn. Bij ons mogen bewoners zichzelf zijn, met al hun wensen en gewoontes. Een uurtje later opstaan, iedere dag het haar wassen of dagelijks een avondwandeling maken? Dat doen de medewerkers van Nobama Care met liefde en respect. Als vriend ondersteunen onze medewerkers de bewoners bij hun dagelijks leven. Als helpende hand en als luisterend oor. Samen kletsen over vroeger, een kopje koffiedrinken of het eten bereiden. Thuis zou je het niet anders doen.

Kansen voor verbetering

- Inzet van welzijnsmedewerkers wordt gecontinueerd in 2021.
- In aanvulling op wat wij in 2020 deden op het gebied van persoonsgerichte zorg, willen wij onze medewerkers meer faciliteren om dit te verbeteren. We zien hier namelijk nog zeker ruimte voor verbetering. In lijn met het kwaliteitsplan 2020 willen we het kwaliteitsbudget inzetten op welzijnsmedewerkers. In 2020 hebben we specifiek gekozen voor medewerker welzijn. In 2021 willen we een extra stapje nemen en een nieuwe functie creëren op het gebied van welzijn, namelijk coördinator welbevinden. Deze medewerker is verantwoordelijk voor het uitdragen en het coachen van bewoners bij intake en inhuizen en de begeleiding in de eerste periode. Daarnaast draagt deze medewerker zorg voor een warme introductie van nieuwe collega's en leerlingen. Iedere nieuwe medewerker zal een volledige week gekoppeld worden aan de coördinator. Op deze manier worden alle nieuwe medewerkers zo goed mogelijk geïnstrueerd over de visie en missie van Nobama Care. Zowel de medewerker, als bewoner hebben hier uiteindelijk baat bij.
- Daarnaast willen we opleiding Brein-Omgeving Coach volgens de Brein Omgeving Methodiek' aanbieden aan de Verzorgende IG EVV'ers en teamcoaches. Deze cursus is gebaseerd op recente kennis uit de neurowetenschappen over hoe het brein bij mensen met dementie functioneert. Een heel belangrijk inzicht is dat het gedrag van deze mensen steeds sterker afhankelijk wordt van de omgeving. Door deze cursus zullen de medewerkers het gedrag van bewoners beter begrijpen en ook inspelen hierop. Daarbij zullen de medewerkers een coachende rol krijgen voor de andere medewerkers op de werkvloer.
- Momenteel werken we met Omaha als zorgleefplan. We krijgen echter signalen van de medewerkers dat dit geen toepasselijk systeem is voor onze organisatie. Samen met de teamcoaches hebben we de overige opties onderzocht en is er besloten om een overstap te maken naar MIKZO. Omaha is namelijk gericht op de thuiszorg en komt oorspronkelijk uit de openbare gezondheidszorg en minder gericht is op de persoonsgerichte zorg. Wij verwachten dat Mikzo de volgende meerwaarde zal bieden:
 - Mogelijkheid om te rapporteren op de kwaliteitsindicatoren
 - Begrijpelijk en werkbaar voor verzorgenden wat leidt tot meer tijd met de bewoners
 - Duidelijke doelen en actiesDe medewerkers geven ook aan dat ze bij start niet genoeg informatie en begeleiding krijgen over de zorgleefplannen. Om deze reden willen we het kwaliteitsbudget inzetten om MIKZO te implementeren binnen de organisatie en een interactieve e-learning te laten ontwerpen voor onze medewerkers. Dit zullen we dan door iedere nieuwe medewerker laten maken.
- In lijn met afgelopen kwaliteitsplannen willen we tablets aanschaffen voor de nieuwe locatie Rothermolen. Aanschaf van deze tablets heeft in het verleden al ervoor gezorgd dat de medewerkers meer tijd hebben voor de bewoners omdat het rapporteren efficiënter gaat dan op een telefoon. Daarnaast hebben we gezien dat het administratief werk naast de bewoner uitgevoerd wordt, waardoor zelfs tijdens deze taken aandacht en betrokkenheid voor bewoners is. Hierdoor kunnen werknemers hun werk doen bij de bewoner in plaats van op een werkplek. Dit heeft tot gevolg dat er meer aandacht is voor bewoners in plaats van de administratie.

Hoofdstuk 5 Wonen en welzijn

Naast uitmuntende zorg en ondersteuning, zoals beschreven in het vorige hoofdstuk, vinden wij wonen en welzijn belangrijk voor onze bewoners. We streven ernaar dat de wensen en verlangens van de bewoners zoveel mogelijk kunnen worden waargemaakt. Omgaan met beperkingen van bewoners zien wij liever als een uitdaging dan als een beletsel. Hierna lichten we per thema toe wat iedere bewoner mag verwachten en welke eigenschappen de medewerkers hebben. Onderstaande thema's zijn ontleend aan het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

5.1 Zingeving

De medewerkers besteden aandacht aan specifieke levensvragen en brengen deze in kaart in de welzijnsplannen. Daarnaast is er de ruimte bij de bewoners om aan te geven of er behoefte is aan extra begeleiding vanuit de eigen levensbeschouwelijke signatuur, zoals een geestelijke verzorger.

5.2 Zinvolle tijdsbesteding

Onze medewerkers zorgen op alle dagen van de week voor een divers aanbod van activiteiten. Dit gebeurt zowel in individueel verband, als in groepsverband. Wij hebben medewerkers in dienst met verschillende deskundigheden zoals bijvoorbeeld fysiotherapeute, kunstenares en energetisch therapeute. Dit zorgt ervoor dat ons activiteitenaanbod heel divers is waardoor er voor elke bewoner een passende activiteit beschikbaar is die hem of haar ook positief blijft uitdagen. Bewoners geven zelf aan of ze mee willen doen met de groepsactiviteiten. Muziek is een terugkerende activiteit om de agenda. In samenwerking met stichting Erato worden er op alle locaties regelmatig optredens georganiseerd door professionele musici. De optredens worden door de medewerkers welzijn ingepland. Ook heeft Nobama Care een overeenkomst met stichting miMakkus voor de inzet van de miMakker, een contactclown. De miMakker werkt volgens de miMakkusmethode. Deze methode berust op een ervaringsgerichte benaderingswijze. Doel van de miMakkusmethode is om contact te maken met mensen voor wie taal niet (langer) vanzelfsprekend is. Het resultaat is direct merkbaar: een oogopslag, een glimlach of zelfs een schaterlach. Dat brengt ontspanning in het moment bij de bewoners.

Daarnaast kunnen ze ook individueel aan de slag met de belevenis-koffer, kunnen ze moestuinieren of meehelpen in de keuken. Hierbij is er, desgewenst, natuurlijk ondersteuning voor beschikbaar. Aandacht voor bewegen vinden wij belangrijk. Dit komt onder andere naar voren in onze groepsactiviteiten.

5.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Iedere bewoner ontvangt naar eigen wens en behoefte en in overleg met diens naasten de dagelijkse persoonlijke verzorging van lichaam en kleding (o.a. bed, bad, toiletgang, haardracht, make-up, bril, gehoorapparaat, kledingkeuze).

5.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Wij betrekken familieleden actief bij de activiteiten. Wij dragen uit dat familie altijd welkom is bieden hun de gelegenheid om mee te eten met de bewoners als zij dat willen. Wij merken dat de aanwezigheid van familieleden niet alleen een positieve invloed heeft op het eigen familielid, maar dat het ook zorgt voor een positieve sfeer waarin ook andere bewoners worden geholpen. Daarnaast worden vrijwilligers ingezet om extra aandacht te kunnen besteden aan de bewoners. Hierin proberen we zoveel mogelijk aan te sluiten bij de kwaliteiten en interesses van de vrijwilligers zelf. Deze vrijwilliger-specifieke taken zijn goed gedocumenteerd. Daarnaast is er een cliëntenraad opgezet. Op deze manier kunnen mantelzorgers en bewoners meer betrokken zijn bij de keuzes die worden gemaakt binnen de organisatie (algemeen belang).

5.5 Wooncomfort: gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

De bewoners richten hun kamers naar wens in met hun eigen spullen. De algemene ruimtes zijn zeer huiselijk ingericht met herkenbaar meubilair. Daarnaast worden de bewoners, die dat leuk vinden, betrokken bij het bereiden van de maaltijden. Als bewoners maaltijdvoorkeuren hebben die bijvoorbeeld voortkomen uit geloofs- of levensovertuiging dan wordt daar natuurlijk rekening mee gehouden.

Kansen voor verbetering

Aanschaf rolstoelweegplateau voor nieuwe locaties

Sommige bewoners kunnen door hun verminderde voedingstoestand niet altijd deelnemen aan de activiteiten. Een goede voedingstoestand is belangrijk voor de conditie en de zin om iets te ondernemen. Dit zouden we kunnen verbeteren door de voedingstoestand beter te monitoren vanaf dag 1. Een deel van onze bewoners kan door een slechte sta-functie niet goed op een normale weegschaal gewogen worden, waardoor wij hun gewicht niet goed kunnen monitoren. Door middel van een rolstoelweegplateau kunnen we op een makkelijke- en voor de bewoner weinig belastende manier het gewicht monitoren. Wanneer er regelmatig gewogen wordt, zal het gewichtsverlies tijdig worden opgemerkt. Hierop kan actie ondernomen worden door het gewichtsverlies bespreekbaar te maken, de wensen en behoeften van de bewoner op dit gebied in kaart te brengen en samen oplossingen te bedenken. Als bewoners in goede voedingstoestand zijn, kunnen ze blijven deelnemen aan sociale activiteiten waar ze energie van krijgen. Het sociale contact is een van de belangrijkste pilaren voor het welzijn van de bewoners

Aanschaf beleveniskoffer voor nieuwe locaties

Op onze eerste drie locatie hebben wij een beleveniskoffer aangeschaft om de bewoners zelfstandig aan de slag te kunnen laten gaan met het doen van activiteiten. Zij kunnen zelf één van de programma's uit de koffer kiezen waardoor zij hun eigen tijdsbesteding bepalen. Dit bevordert de zelfstandigheid. Voor de medewerkers is het een tool om herkenbare gespreksonderwerpen uit te kiezen wat een positieve invloed heeft op de communicatie tussen medewerker en bewoner en minder eenzaamheid bij bewoners. Ten slotte is onze doelgroep gebaat bij de activiteiten uit de beleveniskoffer die gericht zijn op behoud van functies als het geheugen. Zo worden ze tijdens hun dagbesteding positief gestimuleerd om de mentale gezondheid te verbeteren.

Hoofdstuk 6 Veiligheid

Streven naar optimale veiligheid heeft een hoge prioriteit. Het voortdurend streven naar veiligheid zien wij niet los van andere belangrijke waarden. Bijvoorbeeld de afweging die wij maken tussen persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant, en persoonlijke veiligheid en risico's aan de andere kant. Veiligheid houdt niet alleen zorginhoudelijke veiligheid in. Andere veiligheidseisen waaraan wij aandacht besteden zijn veiligheid van hulpmiddelen, brandveiligheid, de aanwezigheid van een ontruimingsplan, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid.

Wij hanteren ten aanzien van basisveiligheid het volgende:

6.1 Advanced Care Planning

Tijdens het intakegesprek wordt er besproken of de wens tot wel/niet reanimeren al is besproken en vastgelegd met de huisarts. Alle bewoners worden daarnaast binnen 6 weken gezien door een specialist ouderengeneeskunde (SO) die actief aandacht besteedt aan ACP. Vervolgens wordt er een MDO georganiseerd, waarbij zowel de SO als de huisarts aanwezig is. Eventuele vervolgacties rondom ACP worden hierin besproken en door de huisarts opgepakt. Daarnaast besteden we in het welzijnsplan aandacht aan wensen met betrekking tot de laatste levensfase.

6.2 Bespreken medicatiefouten in het team

- We analyseren de MIC meldingen minimaal tweemaal per jaar en we besteden aandacht aan de oorzaken van eventuele medicatiefouten. Hierbij betrekken we de medewerkers en zo nodig voeren we een retrospectieve risicoanalyse uit
- We beperken het antipsychotica gebruik in samenspraak met de SO zoveel mogelijk en we registreren de prevalentie van het gebruik van antipsychotica om te kunnen vergelijken met voorzieningen uit het lerend netwerk
- We beperken het antibioticagebruik in samenspraak met de huisarts zoveel mogelijk en we registreren de prevalentie van het gebruik van antibiotica om te kunnen vergelijken met voorzieningen uit het lerend netwerk

6.3 Aandacht voor eten en drinken

De indicator 'aandacht voor eten en drinken' is nieuw. Nobama Care hecht veel waarde aan het eten en drinken. De zorgverleners monitoren het gewicht van de bewoners en handelen indien er een afwijking wordt waargenomen in het gewicht. Daarnaast zorgen de medewerkers ervoor dat het eten van de maaltijden een activiteit is. De bewoners genieten van de geuren tijdens het kookproces en kunnen ook deelnemen hieraan. De tafels worden met hulp van de bewoners gedekt. De medewerkers eten mee zodat er een community gevoel ontstaat. Hierdoor ontstaan er ook mooie momenten tijdens het 'natafelen'.

Kansen voor verbetering

Veiligheid bij vallen

Een volledig nieuw aspect in het kwaliteitsplan 2021 is de aanschaf van twee Raizers. De Raizer is een mobiele tilstoel en biedt medewerkers en bewoners een snelle en veilige oplossing om bewoners over-eind te helpen na een val. Momenteel hebben we hier namelijk geen hulpmiddel voor. De Raizer laat zorgmedewerkers ergonomisch en veilig werken bij valincidenten. En dat is belangrijk, want een bewoner helpen bij valincidenten gaat natuurlijk gepaard met risico's. Aanschaf van een Raizer zorgt ervoor dat we de fysieke belasting van onze medewerkers bij valincidenten verkleinen. Hiermee verkleinen we de kans op blessures onder de medewerkers. Daarnaast kan een medewerker hierdoor meer tijd nemen voor de bewoner, zodat de bewoner minder angstig is. Dit leidt tot een verbetering van comfort bij de bewoners bij valincidenten.

Hoofdstuk 7 Leren en werken aan kwaliteit

Voortdurend werken aan het verbeteren van kwaliteit is voor ons de norm. Dit doen we op verschillende manieren en we leggen de bevindingen vast. Deze staan ter beschikking van bewoners, naasten, medewerkers en stakeholders. Hiermee beogen we transparantie en hierdoor leggen we op een natuurlijke manier verantwoording af. Het is dan ook vanzelfsprekend dat dit kwaliteitsplan en het later op te stellen kwaliteitsverslag via onze website worden gepubliceerd.

Het doel van leren en verbeteren van de kwaliteit is dat de medewerkers van Nobama Care uitgerust zijn met de juiste kennis, vaardigheden en attitude om onze bewoners de best mogelijke en veilige zorg en verzorging te bieden, hen een zinvolle dag te bieden en hierin zoveel mogelijk de eigen regie van de bewoner te versterken. Om dit te bereiken is het belangrijk dat er sprake is van een continu en dynamisch leerproces waarin gereflecteerd wordt op verbeterpunten en hiervoor oplossingen worden bedacht, die vervolgens weer geëvalueerd worden. Binnen Nobama Care vinden wij het om die reden belangrijk dat er een open cultuur is waarin medewerkers de ruimte voelen om zaken die beter kunnen bespreekbaar te maken. Wij zijn ons ervan bewust dat wij een nieuwe organisatie zijn en dat we deze visie daarom vooral in deze periode actief moeten blijven uitdragen. Het doel is dat deze open cultuur en ruimte voor feedback en reflectie onderdeel wordt van het DNA van onze medewerkers. Leren binnen Nobama Care vindt plaats binnen de organisatie, binnen het team en op individueel niveau.

7.1 Kwaliteitsmanagementsysteem, continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Wij hebben ervoor gekozen om in 2021 een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem op te zetten. We merken dat het huidige kwaliteitsmanagementsysteem ons niet faciliteert in de evaluatie van processen waardoor het leerproces niet altijd even dynamisch zijn. Hierbij zal alles omtrent kwaliteit opnieuw bekeken worden, geëvalueerd en indien nodig aangepast. Dit zal onder de begeleiding van een extern adviesbureau gebeuren. Hiermee willen we structurele verbetering op het gebied van kwaliteit bereiken. Het traject zal opgevolgd worden door een certificering. Samen met het adviesbureau zal er bepaald worden welk keurmerk past binnen Nobama Care.

7.2 Jaarlijks kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

Jaarlijks zal het kwaliteitsplan geactualiseerd worden en het kwaliteitsverslag worden opgesteld op basis van de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan. Elk kwartaal worden voortgang van de actiepunten en monitoring van het verbeterplan getoetst in het kwaliteitsoverleg.

Dit zal gepubliceerd worden op de website. Dit is het eerste plan waarbij de cliëntenraad betrokken is geworden.

7.3 Lerend netwerk

Wij maken deel uit van een lerend netwerk, te weten met Riant Verzorgd Wonen en Zorgthuisnl. In dit netwerk vindt actieve onderlinge uitwisseling in openheid plaats. Dit geldt voor zowel medewerkers als directies; Er is daarnaast voor alle zorgverleners en directie tijd en ruimte beschikbaar om op gezette tijden mee te lopen bij een collega organisatie uit het lerend netwerk.

Kansen voor verbetering

Kwaliteitsmanagementsysteem: in lijn met vorig jaar, registreren we veel gegevens over de indicatoren, maar besteden te weinig aandacht aan het analyseren van de gegevens. De oorzaak hiervan is dat de gegevens niet overzichtelijk uit het systeem te halen zijn. Wij hebben ervoor gekozen om een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem op te zetten waar verschillende modules in zijn verwerkt:

- Handboekbeheer
- Kwaliteitsregistraties
- Risico-inventarisatie

- Performance Manager voor prestatie-indicatoren.

De vier modules zullen Nobama Care en alle medewerkers een leidraad geven in het volgen van de PDCA-cyclus. Dit zal bijdragen aan de kwaliteit van zorg voor de bewoners en begeleiding onder de medewerkers. Daarnaast ligt er voor ons nog een kans voor verbetering op het gebied van kwaliteit. Momenteel hebben we een kwaliteitshandboek met bijbehorende documenten. Echter merken we dat dit niet altijd 'leeft' op de werkvloer. Wij hebben ervoor gekozen om ons te laten begeleiden door een adviesbureau in 2021. Heel het systeem wordt opnieuw geëvalueerd en indien nodig aangepast. Hierbij zal onze medewerker Kwaliteit en Beleid meegenomen worden zodat zij dit vervolgens zelfstandig kan oppakken. Het adviesbureau zal onze medewerker daarnaast ondersteunen en begeleiden in de implementatie van kwaliteit op de werkvloer, maar ook in het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem. Dit traject zal in januari 2021 starten.

Hoofdstuk 8 Leiderschap, governance en management

Het management en Raad van Bestuur zorgt ervoor dat ze een ondersteunende en stimulerende rol hebben in hun aansturing van de organisatie. Daarnaast werkt Nobama Care volgens de Zorgbrede Governance Code.

- De teamcoaches draaien structureel diensten mee. Hierdoor kunnen de teamcoaches zorgen voor coaching on-the-job en ondersteuning in de hulpvragen die medewerkers hebben.
- Bestuur en management zijn aanwezig bij netwerkbijeenkomsten en bijeenkomsten met de ketenpartners.

Bewoners ervaren hierdoor dat er juiste zorg aansluitend op hun wensen geleverd kan worden en dat ze met hun vragen goed terecht kunnen. De medewerkers ervaren de ondersteuning door management en de verschillende deskundigheden als zeer prettig. Ze zien dat er snel acties volgen op probleemcasussen.

Kansen voor verbetering

De opinie van de bewoners en medewerkers meer betrekken bij het nemen van beslissingen.

- In 2020 is de cliëntenraad opgezet. In 2021 willen we de CR actief betrekken om de belangen van onze bewoners te behartigen door maandelijkse bijeenkomsten. Hierdoor kunnen mantelzorgers/bewoners een bijdrage leveren aan het verhogen van de kwaliteit. Daarnaast zorgt dit ervoor dat Nobama Care transparant blijft over de organisatie.
- Door de ontwikkelingen omtrent covid-19 is het helaas niet gelukt om in 2020 een ondernemingsraad op te zetten. Wij zijn voornemens dit in 2021 verder vorm te geven.
- In 2020 heeft Nobama Care deelgenomen aan verschillende RAAT Plus convenant projecten. Dit zal voortgezet worden in 2021, namelijk:
 - Pilot praktijkleerversterker: Het doel is alle organisaties gelijkwaardig te laten werken wat betreft begeleiding van leerlingen. Hierdoor zal er een eenduidige werkwijze voor leerlingen ontstaan om medewerkers te faciliteren.
 - SO project: gezamenlijke inzet specialist ouderengeneeskunde bij zorgaanbieders.
 - Kennis delen: Hier wordt onderzocht hoe zorgorganisaties beter kunnen samenwerken op het gebied van kennisontwikkeling.
 - Flexibilisering van de arbeidsmarkt: Het doel is om meer flexibiliteit in de arbeidsmarkt over de organisaties heen te organiseren en zo bij te dragen aan het structureel tekort in de verpleeghuiszorg (en ultimo in de gehele sector zorg en welzijn Limburg), kostenvoordeel te realiseren door gezamenlijke bedrijfsvoering en goed werkgeverschap te tonen voor de zelfstandige of lerende werknemer.

Hoofdstuk 9 Gebruik van hulpbronnen

- Domotica: Veiligheid voor onze bewoners, effectiviteit voor onze zorgverleners”. Dit is de visie van Nobama Care op domotica. Veiligheid voor ons betekent dat wij de bewoners zo vrij en zelfstandig mogelijk kunnen laten leven, zonder dat er bijkomende gevaren ontstaan. Om risico's te verminderen schakelen we, waar nodig is, domotica in. Domotica is dus maatwerk per bewoner, daarom hebben wij gekozen voor een modulair domotica systeem.
- Nobama Care is actief in de samenwerkingsruimte van de GGD Zuid Limburg.
- Nobama Care maakt gebruik van tilliften onder advies van de ergotherapeut. De ergotherapeut wordt ingezet om andere hulpmiddelen te bepalen om zo comfort te verhogen.
- Website: De website (<https://nobamacare.nl>) is vaak een van de eerste contactmomenten met potentiële bewoners, mantelzorgers en medewerkers. Daarom werkt onze websitebeheerder samen met een deskundige om de vindbaarheid van de website, effectiviteit en de SEO-score hoog te houden. Daarnaast is er ook een contactformulier beschikbaar op de website waar mensen hun vraag en contactgegevens achter kunnen laten. Wij streven ernaar om vragen binnen 1 werkdag te beantwoorden.
- Op de locaties hebben we een open keuken. Hier koken de medewerkers om een community gevoel te creëren.
- Er is een RIE en bedrijfsnoodplan opgesteld.

Kansen voor verbetering

- De website zal worden herzien in samenwerking met een communicatiebureau om de website duidelijker op te stellen.
- Er zal een e-learning HACCP worden aangeboden aan de medewerkers.

Hoofdstuk 10 Gebruik van informatie

Binnen Nobama Care streven wij ernaar om onze bewoners de beste zorg en een zinvolle dag te bieden waarin eigen regie zoveel mogelijk wordt versterkt. Om te evalueren of dit doel behaald wordt verzamelen wij een keer per jaar informatie over bewonerservaringen. De bewoner staat centraal binnen Nobama Care dus het is vanzelfsprekend dat zijn/haar ervaringen ons waardevolle informatie bieden waarvan we met zijn allen kunnen leren en de kwaliteit kunnen verbeteren. Dit doen we door het verzamelen van cliëntoordelen. Er wordt regelmatig een mail rondgestuurd naar de mantelzorgers om ZorgkaartNL online in te vullen. Daarnaast fungeren bewonerservaringen, die we openbaar maken in ons kwaliteitsverslag, als een bron van informatie voor potentiële nieuwe bewoners.

Daarnaast proberen wij onze bestaande administratiesystemen te benutten en optimaliseren: Het medicatiesysteem (NCare) van de apotheker is voorwaardelijk voor een goed zorgbehandel- en ondersteuningsproces. Dit systeem van medicatieveiligheid en systematisch inzicht in aard en omvang geeft ondersteuning bij ongeplande ziekenhuisopnames.

Hoofdstuk 11 Verbeterparagraaf

We stellen alles in het werk om de doelstellingen die in dit kwaliteitsplan zijn beschreven waar te maken. Periodiek evalueren we de voortgang en indien nodig stellen we ons beleid bij om de doelstellingen te behalen.

Bij het maken van dit kwaliteitsplan voorzien we de volgende verbeterdoelen om de doelstellingen te behalen:

	Kansen voor verbetering	Doel	Hoe willen we het bereiken? (2020)	Hoe willen we het bereiken? (2021)
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning (p. 11, 12)	Huidige werknemers vinden dat ze niet beschikken over genoeg creativiteit om zinvolle activiteiten op te zetten. Ze vinden dat ze tekortschieten en meer begeleiding nodig hebben	Het ondersteunen van een zorgverlener om de autonomie en de sociale en emotionele behoeften van de bewoner te bewaken.	Het uitbreiden van de welzijnsmedewerkers om deze te koppelen aan de zorgmedewerkers voor on-the-job training.	<ul style="list-style-type: none"> • Schandelermolen, Gemmaklooster, Schinnen Inzet van de welzijnsmedewerkers wordt gecontinueerd in 2021. → Inzet kwaliteitsbudget 2021 (85%)
				<ul style="list-style-type: none"> • Schandelermolen, Gemmaklooster, Schinnen Daarnaast willen we in 2021 een extra stapje nemen en een nieuwe functie creëren op het gebied van welzijn, namelijk coördinator welbevinden. Deze medewerker is verantwoordelijk voor het uitdragen en het coachen van bewoners bij intake en inhuizen en de begeleiding in de eerste periode. Daarnaast draagt deze medewerker zorg voor een warme introductie van nieuwe collega's en leerlingen. Iedere nieuwe medewerker zal een volledige week gekoppeld worden aan de coördinator. Op deze manier worden alle nieuwe medewerkers zo goed mogelijk geïnstrueerd over de visie en missie van Nobama Care. Zowel de medewerker, als bewoner hebben hier uiteindelijk baat bij. → Inzet kwaliteitsbudget 2021 (85%) • Schandelermolen, Gemmaklooster, Schinnen Brein-Omgeving Coach cursus volgens de Brein Omgeving Methodiek' aanbieden aan de Verzorgende IG EVV'ers en teamcoaches. Deze cursus is gebaseerd op recente kennis uit de neurowetenschappen over hoe het brein bij mensen met dementie functioneert. Een heel belangrijk inzicht is dat het gedrag van deze mensen steeds sterker afhankelijk wordt van de omgeving. Door deze cursus zullen de medewerkers het gedrag van bewoners beter begrijpen en ook inspelen hierop. Daarbij zullen de medewerkers een coachende rol krijgen voor de andere medewerkers op de werkvloer. → Inzet kwaliteitsbudget 2021 (15%)
	Het Omaha zorgleefplan methodiek sluit niet volledig aan op de visie van Nobama Care.	Een zorgleefplan methodiek wat gebruiksvriendelijk is voor de medewerkers en persoonlijker voor de bewoner. Hier-	Nieuw doel 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Schandelermolen, Gemmaklooster, Schinnen, Rothermolen Implementatie Mikzo (Meetinstrument Kwaliteit van Zorg). Hierdoor krijgen de medewerkers de mogelijkheid om te rapporteren op de kwaliteitsindicatoren. Het is begrijpelijk en werkbaar voor verzorgenden wat leidt tot meer tijd met de bewoners. In vergelijking met de huidige methodiek, geeft het de ruimte om duidelijke doelen te rapporteren en acties hierop te maken.

	Kansen voor verbetering	Doel	Hoe willen we het bereiken? (2020)	Hoe willen we het bereiken? (2021)
		door krijgen medewerkers meer houvast en tijd om persoonsgerichte zorg te bieden aan de bewoner.		<ul style="list-style-type: none"> • Schandelermolen, Gemmaklooster, Schinnen, Rothermolen De medewerkers geven ook aan dat ze bij start niet genoeg informatie en begeleiding krijgen over de zorgleefplannen. Om deze reden willen de het kwaliteitsbudget inzetten om Mikzo te implementeren binnen de organisatie en een interactieve e-learning te laten ontwerpen voor onze medewerkers. Dit zal vervolgens jaarlijks geëvalueerd en aangepast worden aan de behoeftes van de organisatie. Dit zal door iedere nieuwe medewerker gemaakt worden. → Inzet kwaliteitsbudget 2021 (15%)
	Wij stimuleren het gebruik van tablets door al onze medewerkers, omdat dit ervoor zorgt dat er zelfs tijdens administratieve werkzaamheden aandacht voor de bewoners is. Toch blijven er een aantal medewerkers die het, ondanks goede uitleg en instructies, toch moeilijk vinden om op een snelle en handige manier te werken met een tablet. Voor hen levert een tablet juist meer moeilijkheden op waardoor zij meer tijd kwijt zijn aan de administratie.	Wij willen ook voor werknemers die het moeilijk vinden om te werken met een tablet het administratieve proces vergemakkelijken. Hierdoor houden medewerkers meer tijd vrij om aan de bewoners te besteden	Aanschaf tablets	Rothermolen In lijn met afgelopen kwaliteitsplannen zullen we tablets aanschaffen voor de nieuwe locaties. Aanschaf van deze tablets heeft in het verleden al ervoor gezorgd dat de medewerkers meer tijd hebben voor de bewoners omdat het rapporteren efficiënter gaat dan op een telefoon. Daarnaast hebben we gezien dat het administratief werk naast de bewoner uitgevoerd wordt, waardoor zelfs tijdens deze taken aandacht en betrokkenheid voor bewoners is. Hierdoor kunnen werknemers hun werk doen bij de bewoner in plaats van op een werkplek. Dit heeft tot gevolg dat er meer aandacht is voor bewoners in plaats van de administratie.
Wonen en welzijn (p. 13, 14)	Sommige bewoners kunnen door hun verminderde voedingstoestand niet altijd deelnemen aan de activiteiten. Een goede voedingstoestand is belangrijk voor de conditie en de zin om iets te ondernemen. Een deel van onze bewoners kan door een slechte sta-functie niet goed op een normale weegschaal gewogen worden, waardoor wij hun gewicht niet goed kunnen monitoren.	Gewicht monitoren van iedereen vanaf dag 1. Door middel van een rolstoelweegplatform kunnen we op een makkelijke- en voor de bewoner weinig belastende manier het gewicht monitoren.	Rolstoelweegplatform aanschaffen	Rothermolen Uitbreiden van de weegplateaus. Wanneer er regelmatig gewogen wordt, zal het gewichtsverlies tijdig worden opgemerkt. Hierop kan actie ondernomen worden door het gewichtsverlies bespreekbaar te maken, de wensen en behoeften van de bewoner op dit gebied in kaart te brengen en samen oplossingen te bedenken. Als bewoners in goede voedingstoestand zijn, kunnen ze blijven deelnemen aan sociale activiteiten waar ze energie van krijgen. Het sociale contact is een van de belangrijkste pilaren voor het welzijn van de bewoners
	Binnen Nobama Care besteden voornamelijk de welzijnsmedewerkers en de pastoor aandacht aan zingeving.	Alle zorgverleners horen aandacht te bieden aan zingeving. Iedereen ondersteunt elkaar hierin.	Wij willen graag in kaart brengen waar onze zorgverleners	<ul style="list-style-type: none"> • Schandelermolen, Gemmaklooster, Schinnen Brein-Omgeving Coach cursus volgens de Brein Omgeving Methodiek' aanbieden aan de Verzorgende IG EVV'ers en teamcoaches. Zij zullen vervolgens een coachende rol krijgen op de werkvloer om andere medewerkers hierin mee te nemen.

	Kansen voor verbetering	Doel	Hoe willen we het bereiken? (2020)	Hoe willen we het bereiken? (2021)
			behoefte aan hebben in het besteden van aandacht aan zingeving. Wat gaat er goed en welke moeilijkheden komen zij tegen? Op basis hiervan stellen wij een plan op om hen te ondersteunen.	<ul style="list-style-type: none"> • Rothermolen We hebben gezien dat de beleveniskoffer een middel is voor veel medewerkers om de communicatie tussen bewoner, medewerker en mantelzorg positief te beïnvloeden. Door middel van bepaalde spelletjes komen er veel verhalen los bij de bewoners. Dit zorgt voor goede communicatie tussen bewoner en medewerker. Het kan 1 op 1 gebruikt worden, maar ook in groepsverband. In groepsverband zorgt het voor een vermindering van eenzaamheid aangezien de bewoners hierdoor in gesprek gaan met elkaar. Dit staat in lijn met onze visie dat alle zorgverleners aandacht horen te bieden aan zingeving. Om deze reden zullen we in 2021 weer een beleveniskoffer aanschaffen.
Veiligheid (p. 15)	Wij registreren veel gegevens over decubitus, medicatieveiligheid en vrijheidsbepalende maatregelen, maar er wordt weinig gedaan met de data	Alle registraties analyseren om leerpunten en verbeterpunten vast te stellen om zo de veiligheid van de bewoners te bevorderen.	De commissies structureel vormgeven.	Schandelermolen, Gemmaklooster, Schinnen, Rothermolen Door de corona crisis zijn deze commissies nog niet zo actief als gewenst. Incidenten zijn altijd besproken en meteen opgepakt door de teamcoach, zorgmanager, medewerkers en eventueel externe deskundigheden. In 2021 zullen we met een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem gaan werken om meer structuur te bieden aan de registraties en analyses van verschillende onderwerpen zoals MIC, medicatieveiligheid, wet zorg en dwang.
	Door de verdeling van personeel is er in de nacht maar 1 medewerker aanwezig. Bij valincidenten moet deze medewerker in staat zijn de bewoner te helpen. Echter kan dit voor 1 medewerker fysiek belastend zijn. Dit kan ertoe leiden dat een bewoner meer angst ervaart.	We willen de fysieke belasting van onze medewerker bij valincidenten verkleinen. Hiermee verkleinen we de kans op blessures onder de medewerkers. Daarnaast kan een medewerker hierdoor meer tijd nemen voor de bewoner, zodat de bewoner minder angstig is en meer comfort ervaart.	Nieuw doel 2021	Schandelermolen, Schinnen Aanschaf 2 Raizers. De Raizer is een mobiele stilstoel en biedt medewerkers en bewoners een snelle en veilige oplossing om bewoners overeind te helpen na een val. Het laat zorgmedewerkers ergonomisch en veilig werken bij valincidenten. En dat is belangrijk, want een bewoner helpen bij valincidenten gaat natuurlijk gepaard met risico's.

	Kansen voor verbetering	Doel	Hoe willen we het bereiken? (2020)	Hoe willen we het bereiken? (2021)
Leren en verbeteren van kwaliteit (p. 16,17)	We registreren veel gegevens over de indicatoren, maar besteden te weinig aandacht aan het analyseren van de gegevens.	Meer aandacht besteden aan het werken volgens de PDCA-cyclus. Dit leidt tot een hogere kwaliteit van zorg.	Opzetten van verschillende commissies.	<ul style="list-style-type: none"> • Schandelermolen, Gemmaklooster, Schinnen, Rothermolen Wij hebben gekozen om een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem op te zetten waar verschillende modules in zijn verwerkt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Handboekbeheer ○ Kwaliteitsregistraties ○ Risico-inventarisatie ○ Performance Manager voor prestatie-indicatoren De vier modules zullen Nobama Care en alle medewerkers een leidraad geven in het volgen van de PDCA-cyclus. Dit zal bijdragen aan de kwaliteit van zorg voor de bewoners en begeleiding onder de medewerkers. → Inzet kwaliteitsbudget 2021 (15%) • Schandelermolen, Gemmaklooster, Schinnen, Rothermolen Momenteel hebben we een kwaliteitshandboek met bijbehorende documenten. Echter merken we dat dit niet altijd 'leeft' op de werkvloer. Wij hebben ervoor gekozen om ons te laten begeleiden door een adviesbureau in 2021. Heel het systeem wordt opnieuw geëvalueerd en indien aangepast. Hierbij zal onze medewerker Kwaliteit en Beleid meegenomen worden zodat zij dit vervolgens zelfstandig kan oppakken. Het adviesbureau zal onze medewerker daarnaast ondersteunen en begeleiden tijdens de implementatie van kwaliteit op de werkvloer, maar ook om het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem op te zetten. Dit traject zal in januari 2021 starten. → Inzet kwaliteitsbudget 2021 (15%)
Leiderschap, governance en management (p. 18)	Opinie van de bewoners en medewerkers worden nog niet genoeg gevraagd bij het nemen van beslissingen	Medewerkers en bewoners moeten een actieve stem krijgen binnen de organisatie	Wij willen een Ondernemingsraad (OR) en een Cliëntenraad (CR) opzetten. Dit zullen we doen we door belanghebbenden door middel van een brief te informeren en de gelegenheid te bieden lid te worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Schandelermolen, Gemmaklooster, Schinnen, Rothermolen In 2020 is de cliëntenraad opgezet. In 2021 willen we de CR actief betrekken om de belangen van onze bewoners te behartigen door maandelijkse bijeenkomsten. Hierdoor kunnen mantelzorgers/bewoners een bijdrage leveren aan het verhogen van de kwaliteit. Daarnaast zorgt dit ervoor dat Nobama Care transparant blijft over de organisatie. • Schandelermolen, Gemmaklooster, Schinnen, Rothermolen Door de ontwikkelingen omtrent covid-19 is het helaas niet gelukt om in 2020 een ondernemingsraad op te zetten. Wij zijn voornemens dit in 2021 verder vorm te geven.

	Kansen voor verbetering	Doel	Hoe willen we het bereiken? (2020)	Hoe willen we het bereiken? (2021)
				<p>In 2020 heeft Nobama Care deelgenomen aan verschillende RAAT Plus convenant projecten. Dit zal voortgezet worden in 2021, namelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilot praktijkleerversterker: Het doel is alle organisaties gelijkwaardig te laten werken wat betreft begeleiding van leerlingen. Hierdoor zal er een eenduidige werkwijze voor leerlingen ontstaan om medewerkers te faciliteren. • SO project: gezamenlijke inzet specialist ouderengeneeskunde bij zorgaanbieders. • Kennis delen: Hier wordt onderzocht hoe zorgorganisaties beter kunnen samenwerken op het gebied van kennisontwikkeling. • Flexibilisering van de arbeidsmarkt: Het doel is om meer flexibiliteit in de arbeidsmarkt over de organisaties heen te organiseren en zo bij te dragen aan het structureel tekort in de verpleeghuiszorg (en ultimo in de gehele sector zorg en welzijn Limburg), kostenvoordeel te realiseren door gezamenlijke bedrijfsvoering en goed werkgeverschap te tonen voor de zelfstandige of lerende werknemer.
Personeelsa-menstelling (p. 10)	Gezien het geclusterd wonen binnen de organisatie zien wij dat onze doelgroep vaker gespecialiseerde zorg nodig heeft (huisarts). Aangezien we meer locaties zullen openen en de zorgvraag zwaarder zal worden, merken we dat er vaker nood is aan gespecialiseerde zorg. Dit	Wij willen de gezondheidszorg goed regelen met eigen personeel zodat wij de klachten op de voorgrond al kunnen filteren naar de huisarts toe en we onze zelfstandigheid zo kunnen vergroten.	Een verpleegkundige aannemen.	<p>Schandelermolen, Rothermolen</p> <p>In lijn met voorgaand jaar willen wij het kwaliteitsbudget weer gebruiken om 2 extra verpleegkundigen in dienst te nemen. Door extra verpleegkundigen in dienst te nemen kunnen we de beschikbaarheid van specialistische zorg beter borgen. Dit zal ervoor zorgen dat de bewoners sneller de zorg kunnen ontvangen die ze nodig hebben. De verpleegkundige kunnen een coachende rol op de werkvloer krijgen. Hierdoor kunnen onze medewerkers on-the-job hun deskundigheid bevorderen.</p>
	Behoud medewerkers	Aandacht te besteden aan hoe we medewerkers vitaal en gemotiveerd kunnen houden in een sector waar een	Nieuw doel 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Schandelermolen, Gemmaklooster, Schinnen, Rothermolen Wij proberen dit vanaf de basis anders aan te pakken. Op drukke momenten, zoals de ochtendzorg, gaan wij uit van een verhouding van 1 medewerker op 4 bewoners. Op deze manier willen wij rust onder de medewerkers, maar ook onder de bewoners houden. Voor ons is de kwaliteit van zorg niet de verzorging zelf, dit zien wij als de basis. De kwaliteit begint pas na de verzorging.

	Kansen voor verbetering	Doel	Hoe willen we het bereiken? (2020)	Hoe willen we het bereiken? (2021)
		hoge werkdruk normaal lijkt geworden.		<ul style="list-style-type: none"> De teamcoaches en management zijn gediplomeerde zorgmedewerkers en dus ook inzetbaar op de werkvloer. De teamcoaches draaien wekelijks mee in de zorg. Op deze manier houden we de lijnen kort met de medewerkers. Op de vloer kan er direct geschakeld worden en feedback gegeven worden van beide kanten. Wij vragen onze medewerkers ook mee te denken en oplossingen uit te werken. Bij Nobama Care hebben we bewust gekozen voor deze ondersteunende werkcultuur om bij te dragen aan de vitaliteit.
	We hebben medewerkers nog niet de kans gegeven om hun deskundigheid te bevorderen door middel van opleidingen (verzorgende IG, Helpende)	Medewerkers de kans geven om een vervolgopleiding te doen.	De wensen van de medewerkers inventariseren en aanmelden bij Sectorplanplus.	Schandelermolens, Gemmaklooster, Schinnen, Rothermolens Medewerkers hebben de kans gekregen om zich aan te melden voor een vervolgopleiding en zijn hiermee gestart. Deze kans willen we jaarlijks aan de medewerkers bieden.
Gebruik van hulpbronnen (p. 19)	De website is niet meer geëvalueerd na de opening van de eerste locatie.	De website (https://nobamacare.nl) is vaak een van de eerste contactmomenten met potentiële bewoners, mantelzorgers en medewerkers. Informatie op de website moet makkelijk vindbaar zijn en in duidelijke taal opgesteld worden.	Nieuw doel 2021	De website zal worden herzien in samenwerking met een communicatiebureau om de website duidelijker op te stellen.

Bijlage 1 Financiering kwaliteitsplan 2021

Initieel gereserveerde budgettaire ruimte voor 2021 is € 218.672

1. Extra personeel (85%)

85% van initieel gereserveerde budgettaire ruimte voor 2021 is € 185.871,20

Omschrijving	Aantal FTE	Financieel	Inzet kwaliteitsbudget
Welzijnsmedewerker (complementaire zorg)	1	€ 36.225	Ja
Coördinator welbevinden	1	€ 49.000	Ja
Verpleegkundige	2	€ 101.430	Ja
Totaal		€ 186.655,00	
Aanvraag kwaliteitsbudget		€ 185.871,20	

2. Overige investeringen (15%)

15% van initieel gereserveerde budgettaire ruimte voor 2021 is € 32.800,80

Omschrijving	Financieel	Inzet kwaliteitsbudget
Brein-Omgeving Coach cursus	€ 44.165	Deels (€ 12.800,80)
Implementatie Mikzo	€ 5.000	Ja
Aanschaf tablets	€ 10.000	Nee
Aanschaf weegplateau	€ 1.500	Nee
Aanschaf beleveniskoffer	€ 5.500	Nee
Aanschaf Raizer	€ 8.000	Nee
Begeleiding en implementatie kwaliteitsmanagementsysteem	€ 15.000	Ja
Stichting Erato	€ 4.000	Nee
Stichting miMakkus	€ 5.000	Nee
Totaal	€ 98.165,00	
Aanvraag kwaliteitsbudget	€ 32.800,80	