
Meerjaren Kwaliteitsplan

Kwaliteitsplan 2024

Update december 2023



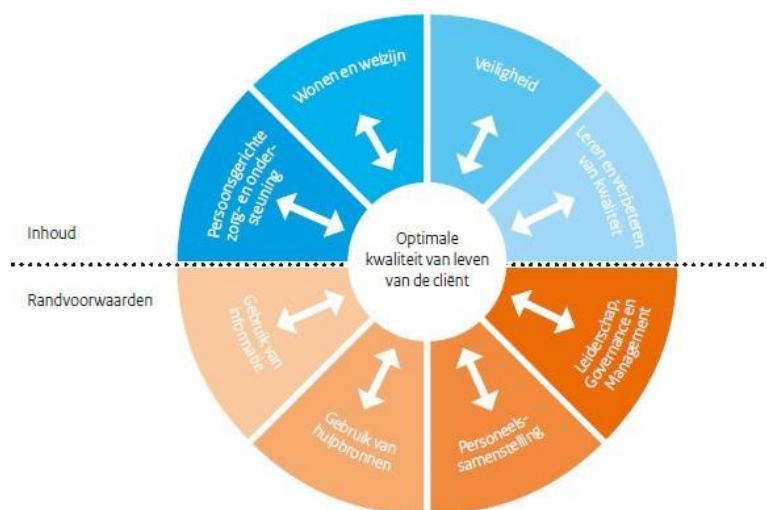
Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	- 1 -
Inleiding	- 3 -
Deel 1	5
Hoofdstuk 1 Profiel zorgorganisatie	5
Omschrijving zorgvisie en kernwaarden	5
<i>Missie</i>	5
<i>Visie</i>	5
<i>Kernwaarden</i>	5
Omschrijving doelgroepen, aantal bewoners per doelgroep	6
Hoofdstuk 2 Kenmerken organisatie	8
<i>Toelichting op het organigram</i>	9
Hoofdstuk 3 Personeel en personeelssamenstelling	10
Hoofdstuk 4 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	12
Compassie en uniek zijn	12
Autonomie	12
Zorgdoelen	12
Alledaags geluk	12
Hoofdstuk 5 Wonen en welzijn	14
Zingeving	14
Zinnvolle tijdsbesteding	14
Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	14
Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	14
Wooncomfort: gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting	15
Hoofdstuk 6 Veiligheid	16
Advanced Care Planning	16
Bespreken medicatiegebruik in het team	16
Aandacht voor eten en drinken	16
Hoofdstuk 7 Leren en werken aan kwaliteit	17
Kwaliteitsmanagementsysteem, continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners	17
Jaarlijks kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag	17
Lerend netwerk	17
Hoofdstuk 8 Leiderschap, governance en management	18
Hoofdstuk 9 Gebruik van hulpbronnen	19

Gebouwde omgeving	19
(Technologische) hulpbronnen	19
Facilitaire zaken	19
Financiën en administratieve organisatie	20
Hoofdstuk 10 Gebruik van informatie	21
Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen	21
Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen	21
Openbaarheid en transparantie	21
Deel II	22
Hoofdstuk 11 Kwaliteitsplan 2024	22
Nobama Care	22

Inleiding

Hierbij presenteren we het kwaliteitsplan 2024. Het kwaliteitsplan is opgesteld in lijn met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en vloeit voort uit het kwaliteitsplan 2021-2023. In dit plan werken we de relevante thema's verder uit. Het eerste deel is dan ook een meerjarig plan. Het tweede deel bevat de specifieke verbeterlag in het jaar 2024. 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 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. Persoons-gerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen de relatie tussen bewoner en zijn naaste(n), zorg- verlener 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 die nodig zijn 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 om samen te leren en ontwikkelen. Daarnaast gebruikt Nobama Care deze informatie om inzicht te geven in hoe de organisatie presteert en om intern en extern verantwoording af te leggen.

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

Deel 1

Hoofdstuk 1 Profiel zorgorganisatie

Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

Missie

Nobama Care biedt warme zorg, persoonlijke aandacht en doen net dat stapje meer om een liefdevol en vertrouwd thuis te creëren voor de bewoners en hun familie. In de kleinschalige woongemeenschappen ontvangt u 24-uurszorg op maat van gastgerichte medewerkers, waarbij uw gewoonten en wensen het uitgangspunt zijn voor onze bijdrage aan uw alledaags geluk.

Visie

In een sterk veranderende samenleving, waarbij vergrijzing en het aantal mensen met geheugenproblemen toeneemt, wil Nobama Care een woongemeenschap creëren waarbij de medewerkers de tijd nemen, goed luisteren en op een respectvolle wijze meebewegen met de individuele wensen en behoeftes van de bewoners en hun naaste(n). De bewoner behoudt hierdoor zo lang mogelijk de regie over zijn of haar leven. Onze medewerkers zijn te gast in hun woonomgeving.

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

Kernwaarden

- **Hoogstpersoonlijk**
Nobama Care heeft als slogan “hoogstpersoonlijk”. De nadruk ligt op het individu en het koesteren van iemands unieke persoonlijkheid. We streven naar een persoonlijke benadering naar bewoners, maar ook naar mantelzorgers/familie en medewerkers.
- **Alledaags geluk**
Alledaags geluk betekent een liefdevol en warm thuis, maar ook veiligheid, respect en vertrouwen. Het versterkt het gevoel van een zo normaal mogelijk leven. Dit is een essentieel element in de zorg voor ouderen met dementie.
- **Aandacht voor welzijn en zorg op maat**
Bewoners moeten zo lang mogelijk een zelfstandig leven kunnen leiden. Goede zorg is vanzelfsprekend. Echte meerwaarde ontstaat wanneer er aandacht is voor welzijn. Dit zijn beloftes die iedere zorginstelling over het algemeen maakt. In de praktijk blijkt het vaak lastig. Factoren als standaardisatie en hoge werkdruk zorgen ervoor dat medewerkers vaak weinig tijd hebben voor persoonlijke aandacht. Nobama Care streeft naar een huiselijke omgeving, zonder witte uniformen, waar dagelijks vers gekookt wordt. Ook worden er genoeg medewerkers ingezet, zodat er tijd is voor persoonlijke aandacht.

Deze kernwaarden zullen continue geëvalueerd worden door in gesprek te blijven met bewoners, hun naasten en de medewerkers binnen de organisatie.

Omschrijving doelgroepen, aantal bewoners per doelgroep

Nobama Care biedt zorg aan ouderen met een vorm van dementie op kleinschalige zorglocaties in Limburg. Bewoners wonen thuis in de residentie en maken daar gebruik van de zorgverlening van Nobama Care. Hier wordt een veilige, sociale en vertrouwde plek gecreëerd waarin bewoners zo lang mogelijk zelfstandig leven en zelf de regie houden.

Nobama Care heeft momenteel 7 locaties die tussen 2019 en 2023 zijn geopend, namelijk Residentie Schandermolen, Residentie Gemmaklooster, Residentie Schinnen, Residentie Rothermolen en Residentie Vroenhof, Residentie Anna en Residentie Emma. Nobama Care levert voornamelijk zorg aan ouderen met een Wlz-indicatie (VV4, VV5 en VV6). Aangezien er in Residentie Schandermolen, Residentie Schinnen, Residentie Vroenhof, Residentie Anna en Residentie Emma ook aanleunappartementen zijn, komt het voor dat zorg vanuit de Zvw wordt geleverd door Nobama Care. In de aanleunappartementen kunnen namelijk ouderen wonen die nog (gedeeltelijk) zelfstandig zijn en een kleinere zorgvraag hebben of een zelfstandige partner hebben.

Hieronder geven we de doelgroep en indicatie verdeling aan over de huidige locaties (peildatum december 2023).

Naam locatie	VV 4	VV 5	VV 6	Totaal
Residentie Schandermolen KVK nr: 000041317491	3	17	1	21
Residentie Gemmaklooster KVK nr: 000041317734		16		16
Residentie Schinnen KVK nr: 000041317629		12		12
Residentie Rothermolen KVK nr: 000047668059	1	21	1	23
Residentie Vroenhof KVK nr: 000050654349	5	20	8	33
Residentie Anna KVK nr: 000053778383	4	9	2	15
Residentie Emma KVK nr: 000056965273	1	2	1	4
Totaal	14	97	13	124

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. Daarnaast volgen alle nieuwe medewerkers twee introductiesessies bij de coördinator welbevinden. Hier krijgen ze niet enkel de systemen uitgelegd, maar ook waar Nobama Care voor staat en waarom we op een bepaalde manier werken. 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.

Deelname aan deze brancheverenigingen bevordert de verwerving van kennis door informatiewisseling en het delen van ervaringen. Daarnaast vloeit er een prettige samenwerking uit met collega-aanbieders.

Hoofdstuk 2 Kenmerken organisatie

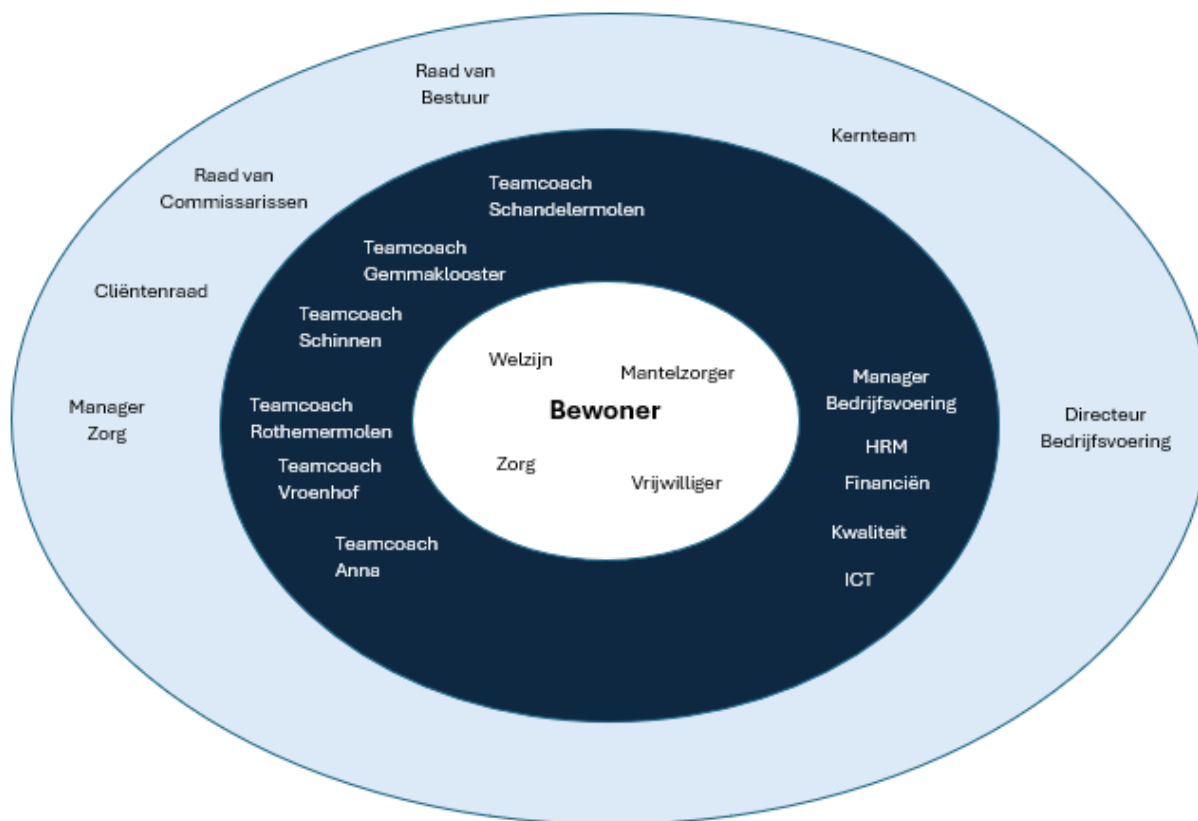
Nobama Care heeft momenteel 7 locaties. Hieronder wordt beschreven hoeveel zorgplaatsen er per locatie beschikbaar zijn:

Locatie	Aantal zorgstudio's	Aantal aanleunappartementen
Residentie Schandelermolen	18	9
Residentie Gemma	16	
Residentie Schinnen	17	9
Residentie Rothermolen	23	
Residentie Vroenhof	19	39
Residentie Anna	24	6
Residentie Emma	24	9
Totaal zorgplaatsen	141	72

Enkele zorgstudio's zijn geschikt voor echtparen. Indien een echtpaar ervoor kiest om in een van deze zorgstudio's te gaan wonen, neemt het aantal zorgplaatsen toe. 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.

Organisatiestructuur



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. Dit wordt gedaan door de activiteiten die zijn afgestemd aan de wensen en situatie van de bewoners. Daarnaast zijn familieleden welkom om mee te eten voor het creëren van een thuisgevoel. Verder worden mantelzorgers betrokken door het openstellen van de rapportages en communicatie in Carenzorgt. Op iedere locatie is een teamcoach aanwezig die deze visie en missie bewaakt. Dit wordt gedaan door collega's te reflecteren en laagdrempelig te coachen. Op de achtergrond werken medewerkers op het gebied van HRM, financiën en kwaliteit ook naar hetzelfde doel. Het management wordt gevormd door de bestuurder, manager bedrijfsvoering en de manager zorg. Dit zijn 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 de medewerkers de mogelijkheid te bieden om zich verder te ontwikkelen door opleidingen.

In 2023 waren er de volgende personeelswijzigingen:

Omschrijving	Aantal
Vertrokken medewerkers	75
Nieuwe medewerkers	108

Enkele redenen voor uitstroom:

- Einde stage-overeenkomst of leerarbeidsovereenkomst voor stagiaires en leerlingen
- De medewerker wil ergens anders een nieuwe uitdaging aangaan
- Wegens ziekte kan de medewerker niet terugkomen in de huidige functie
- De verwachting die zij hadden bij de sollicitatie strookt niet aan de realiteit

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

- Een SO en een verpleegkundig specialist zijn in dienst om zo 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 huisartsenpost
- Reflectie, leren en ontwikkelen:
 - Er is een scholingsbeleid opgesteld
 - Er worden periodieke gesprekken gevoerd met de medewerkers

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

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 voorgaande kwaliteitsplannen, 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 wel- zijnsplan 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.

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.

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.

Zorgdoelen

Iedere bewoner heeft een eigen actueel zorgleefplan dat in samenspraak met de bewoner en desgewenst 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.

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 versterkt 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, iederedag 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.

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.

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.

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. Bewoners geven daarbij zelf aan of ze mee willen doen met de groepsactiviteiten. Muziek is een terugkerende activiteit op 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 contact clowns voor bezoek van een of meerdere contact-clown(s) aan de locaties. De werkwijze van een contact clown berust op een ervaringsgerichte benaderingswijze. Doel 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 in moestuin werken 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.

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).

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Wij dragen uit dat familie altijd welkom is bieden hunde 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 in hun overeenkomst. 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).

Wooncomfort: gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

De bewoners verblijven in hun eigen woning en richten dit 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 of omdat ze bepaalde dingen simpelweg niet graag eten, dan wordt daar natuurlijk rekening mee gehouden.

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:

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 multidisciplinair overleg 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.

Bespreken medicatiegebruik in het team

- We analyseren de meldingen incident cliënt (MIC) elk kwartaal 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 antipsychoticagebruik in samenspraak met de SO en huisarts zoveel mogelijk en we registreren de prevalentie van het gebruik van antipsychotica om te kunnen vergelijken met voorzieningen uit het lerend netwerk

Aandacht voor eten en drinken

Nobama Care hecht veel waarde aan het eten en drinken. Wanneer er een nieuwe bewoner komt wonen, houden de zorgondersteuners bij wat de bewoner lekker of minder lekker vindt. Indien er gerechten zijn waar bewoners niet van houden, zal hier rekening mee gehouden worden. Natuurlijk kunnen voorkeuren veranderen dus zijn de zorgondersteuners alert hierop en blijven de lijstjes bijwerken. Ze zullen de bewoners verder ook betrekken in de keuze of ze iets anders wensen te eten. 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'.

De zorgverleners monitoren ook het gewicht van de bewoners en handelen indien er een afwijking wordt waargenomen in het gewicht.

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 laterop 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 jonge 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.

Kwaliteitsmanagementsysteem, continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Wij maken gebruik van een kwaliteitsmanagementsysteem van LENS business software. Dit is een webbased applicatie. Dit betekent dat het kwaliteitshandboek altijd via het internet overal beschikbaar is. Binnen het systeem kan een medewerker het kwaliteitshandboek inzien en kwaliteitsregistraties vastleggen. Door de mogelijkheid om analyses en actieplannen in het systeem vast te leggen, wordt de PDCA cyclus bewaakt.

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. Het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag wordt gepubliceerd op de website.

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. Dit doen we o.a. ook in het lerend netwerk kleinschalige woonvormen in de regio, waarin met name de wat kleinere zorgpartijen samenwerken en samen van en met elkaar leren.

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.

Visie op zorg

- Nobama Care heeft zijn zorgvisie opgesteld en vormen een meerwaarde voor bewoners en hun naasten;
- Deze zorgvisie en kernwaarden zijn tevens opgenomen in dit plan;
- Tijdens acquisitie van medewerkers letten wij erop of ze aansluiten aan onze zorgvisie.

Sturen op kernwaarden

- Nobama Care heeft zijn kernwaarden opgesteld en deze vormen een meerwaarde voor bewoners en hun naasten;
- Wij stellen de persoonsgerichte zorg en ondersteuning centraal en borgen de veiligheid van de bewoner te allen tijde;
- Met het opleidingsplan creëren wij de randvoorwaarden voor het vakmanschap van onze zorgverleners.

Leiderschap en goed bestuur

- De Raad van Bestuur stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle zorgverleners, bewoners en naasten;
- De Raad van Bestuur draagt zorg voor verbinding met en tussen binnen- en buitenwereld van de organisatie;
- De Raad van Bestuur heeft overzicht op de verantwoordelijkheden van de organisatie en specifiek ook op verantwoordelijkheden ten aanzien van kwaliteit;
- De Raad van Bestuur grijpt tijdig in als dat voor borging van de veiligheid en kwaliteit van de zorg noodzakelijk is, alsmede voor aspecten die de kwaliteit van leven van bewoners ondersteunen;
- De Raad van Bestuur zorgt ervoor dat opbouw en omvang van het personeelsbestand in overeenstemming is met de visie, taken en doelgroep.

Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

- Er is een cliëntenraad actief binnen Nobama Care;
- De Raad van Bestuur werkt volgens wettelijke kaders van Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ);
- De Raad van Bestuur stimuleert inhoudelijke input op het beleid door deel te nemen aan vergaderingen met personeel, cliëntenraad en Raad van Commissarissen;
- De Raad van Commissarissen, bestaande uit 3 leden, zien toe op het volgen van de Zorgbrede Governance Code.

Inzicht hebben en geven

- De Raad van Bestuur en management verantwoordt zich in een jaarlijks kwaliteitsverslag;
- De Raad van Bestuur, management en teamcoaches zijn direct betrokken bij en actief in het primaire proces, waardoor er gevoel blijft met de kwaliteit van zorg en het werk op de werkvloer.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

- Professionele inbreng in het aansturen van de organisatie is geborgd door professionele inhoudelijke kennis in de leiding en aansturing van de organisatie;
- Professionele inbreng door de eigen behandeldienst. In 2023 is een specialist ouderengeneeskunde en verpleegkundige specialist in dienst gekomen.

Hoofdstuk 9 Gebruik van hulpbronnen

Een compacte omschrijving van een aantal belangrijke hulpbronnen staat in dit hoofdstuk. Hierbij is vastgelegd hoe deze hulpbronnen dienend zijn aan het primair proces. Ook hiervoor geldt dat we de stappen van samen leren en verbeteren hierop toepassen.

Gebouwde omgeving

Alle locaties van Nobama Care hebben een al dan niet omheinde tuin waar de bewoners in kunnen vertoeven. Er is voor gezorgd dat de gebouwen volledig rolstoel- en rollatorvriendelijk is. In alle gebouwen is er toegang tot WiFi voor bewoners en medewerkers. De woningen van de bewoners variëren in grootte, 20m² tot 60m². Elke woning heeft eigen sanitair, televisie- en telefoonaansluiting en personenalarmering.

De inrichting van de algemene ruimtes, zoals woonkamer en eetkamer, hebben we met zorg gekozen in samenwerking met een interieurbedrijf die ervaring in de zorg heeft. Dit heeft ertoe geleid dat we een sfeervolle en dementievriendelijke inrichting hebben. In de woonkamer worden verschillende hoekjes gecreëerd zodat alle bewoners hun rust kunnen vinden. Aansluitend hebben we gekozen voor een open keuken in de nieuwbouwcomplexen om zo de bewoner actief te kunnen betrekken bij het kookproces. Dit zorgt er ook voor dat er extra toezicht is door keukenpersoneel. In de gerestaureerde gebouwen zijn wij afhankelijk van de bestaande indeling. Daar proberen we de ruimte optimaal te gebruiken en zo in te richten dat er toch een interactie is tussen de keuken en woonkamer. Daarnaast zijn we ervan overtuigd dat herkenbare geuren die vrijkomen tijdens het kookproces een positieve invloed kan hebben op de bewoners. De woningen zijn zo gebouwd dat de bewoners tot en met de laatste zorg op de locatie kunnen verblijven. De palliatief terminale zorg zal door het zorgteam worden verzorgd.

(Technologische) hulpbronnen

- Domotica: Veiligheid voor de bewoners, effectiviteit voor de 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. Hier is ook een contactformulier beschikbaar waar mensen hun vraag en contactgegevens achter kunnen laten. Wij streven ernaar om vragen binnen 2 werkdagen te beantwoorden.
- Er is een Risico-inventarisatie en evaluatie (RIE) en bedrijfsnoodplan opgesteld.

Facilitaire zaken

- In de open keuken worden maaltijden dagelijks vers bereid en zal alles volgens de HACCP-richtlijnen (voor kleinschalig wonen) worden uitgevoerd.
- Op geen enkele locatie is een receptie aanwezig. De melding van de deurbel zal worden doorgeschakeld naar de smartphones van het aanwezig personeel. Zij zullen vervolgens de deur openen.

Financiën en administratieve organisatie

De boekhouding, facturering en betalingen zal door Nobama Care zelf worden uitgevoerd. In overleg met de Raad van Commissarissen zal ook de jaarrekening en de wettelijke controles worden uitgevoerd door een Register Accountant van "A&D Accountants". Alle vragen omtrent financiën zal aan dezelfde accountant gesteld worden. Nobama Care voldoet aan de door NZA opgelegde eisen van de regeling AO/IC voor het leveren van Wlz zorg.

Hoofdstuk 10 Gebruik van informatie

De volgende drie thema's onderscheiden we als het gaat om het gebruik van informatie:

Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen

- 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 informatie over bewonerservaringen via zorgkaartNL. 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. Er wordt regelmatig een mail rondgestuurd naar de mantelzorgers om ZorgkaartNL online in te vullen. Ieder jaar zullen we de Net Promotor Score afgeleid van zorgkaartNL publiceren. Deze score nemen we ook op in het jaarlijks kwaliteitsverslag;
- We leveren gegevens aan in overeenstemming met de aanleverspecificaties van het Zorginstituut;
- De informatie ten behoeve van de persoonsgerichte zorg en ondersteuning wordt op efficiënte wijze verzameld tijdens het zorgproces en wordt gebruikt om te plannen en te verbeteren;
- Bij het verzamelen, vastleggen en beheren van data en informatie hanteren we (Wettelijke) vastgestelde privacy- en veiligheidseisen. Dit geldt ook voor het uitwisselen van en reflecteren op kwaliteitsinformatie tussen interne en externe stakeholders.

Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen

- Nobama Care maakt gebruik van meerdere administratieve datasystemen die voorwaardelijk zijn voor een goed zorg- behandel- en ondersteuningsproces, namelijk;
 - NCare: dit is een digitaal voorschrijf- en toedienregistratiesysteem voor zorginstelling. Het toedienen van medicatie luistert nauw en gebeurt volgens de veilige principes van de medicatieketen.
 - Nedap ONS: in dit systeem kunnen we de zorg vastleggen, plannen, rapporteren en zorgplannen opstellen. Medewerkers kunnen met de apps o.a. hun planning en bewonersgegevens raadplegen, rapporteren en uren verantwoorden.
 - Medicom: dit is een zorgdomotica platform. Het systeem zorgt ervoor dat alle alarmen en meldingen naar de juiste personen binnen de organisatie worden gestuurd.
 - Afas: Nobama Care is in 2023 bezig geweest met de inrichting van Afas. Hierin kunnen we alle bedrijfsprocessen beheren en automatiseren. In 2024 zal dit live gaan.
- Aanvullende gegevensverzameling vindt niet plaats of is slechts bij uitzondering aan de orde.

Openbaarheid en transparantie

- Zowel het kwaliteitsplan, als het kwaliteitsverslag wordt jaarlijks geüpload op de website.

Deel II

Hoofdstuk 11 Kwaliteitsplan 2024

Nobama Care



Eind 2022 hebben we onze strategie herijkt en zijn we tot vijf strategische speerpunten gekomen. Vanuit deze strategische speerpunten wordt ook gewerkt aan kwaliteit en maken we een verbinding tussen strategische speerpunten en het kwaliteitskader.

Naast het meerjarenplan kwaliteit hebben we hiermee de verbeteracties voor 2024 in kaart gebracht.

Hieronder vindt u de verbeterplannen voor 2024.

Strategisch doel	Thema's kwaliteitskader	Verbeteracties	Plannen per residentie
Talentvolle mensen met passie vormen samen Nobama Care  Betrokkenheid	Personeel en personeelssamenstelling Leiderschap, Governance en Management	- Een moderne vorm van zeggenschap gaan introduceren in kader van het project Veerkracht en Zeggenschap. Als zorgorganisatie hebben we vaker en sneller te maken met veranderingen. Dit zorgt voor druk op de medewerkers en teams. Ondanks deze veranderingen, moet Nobama Care kunnen vertrouwen op de belangrijkste kernkwaliteit, namelijk de medewerker. We willen veerkrachtige medewerkers en teams ontwikkelen die flexibel zijn, tegen een stootje kunnen, optimaal samenwerken en zo duurzaam inzetbaar blijven? Hiervoor hebben we de opleiding veerkracht en zeggenschap gekozen. Hierbij leggen we accenten op de door projectgroep aangegeven onderwerpen en passen we de gebruikte oefeningen en voorbeelden aan op de praktijk. Dit doen we door behulp van projectgroep die geleid zal worden door een verzorgende/verpleegkundige. Het doel op het gebied van Veerkracht is dat we ernaar streven om medewerkers en teams veerkrachtiger en vitaler te maken én te houden door (o.a.) stress te leren herkennen en verschillende (praktische) tools aan te reiken die medewerkers helpen in het omgaan met stress. Bovendien streven we naar een cultuur waarin het onderwerp op een veilige manier besproken kan worden besproken – volgens ons een belangrijke randvoorwaarde om deze beweging succesvol te laten zijn. Hierbij leggen we het accent op onderwerpen zoals persoonlijke en team veerkracht, maken we gebruik van oefeningen (simulaties) en passen we het geleerde (zo snel mogelijk) toe in de praktijk met behulp van on the job begeleiding. - Project WLZ leert samen zal gecontinueerd worden in 2024:	Residenties Schandelermol en Vroenhof Wij gaan als individu en als team werken aan onze veerkracht. In 2024 continueren we de opleiding individuele veerkracht en teamveerkracht. Uit deze trainingen volgen aandachtspunten en actiepunten. Deze punten worden meegenomen in de coaching on the job. Daarnaast volgt de teamcoach een leiderschapstraining op gebied van veerkracht zodat hij/zij ons goed kan blijven ondersteunen op dit vlak Dit is van toepassing voor alle locaties.

		Het doel van het project is het technisch ontwikkelen en inrichten van een opleidingsportaal op basis van de vooraf opgestelde eisen en wensen van de aangesloten zorgpartijen. Dit portaal wordt voorzien van opleidingen of ontwikkelprogramma's die door de deelnemende zorgpartijen gegeven kunnen worden. De opleidingen worden doormiddel van een integratie tussen het leermanagementsysteem (LMS) van de zorgpartij en het opleidingsportaal automatisch toegevoegd. De oplossing moet als standaard uitgewerkt worden zodat andere zorgpartijen later kunnen aansluiten en het aanbod in het portaal toeneemt. • Praktijk leerversterkers In dit project zijn we methodisch aan de slag gegaan met het opleiden van mensen in de zorg. In 2023 zijn we gegroeid van een organisatie die gestuurd wordt door incidenten en/of het onderwijs naar een organisatie die gestuurd wordt door de zorgpraktijk. We hebben gewerkt aan praktijk gestuurde en methodische werkwijzen inclusief voortdurend verbeteren van praktijk- en werkbegeleiding op organisatieniveau. In 2024 zullen er nog 2 kennisdelingsmiddagen gepland worden. Daarnaast kunnen we gedurende het jaar beroep doen op de projectgroep om samen te evalueren. De methodiek zal ingezet blijven worden. • Ziekteverzuim en uitstroom In 2024 willen we graag een ziekteverzuim van minder dan 7% hebben en een ongewenste uitstroom van maximaal 5%. Het doel is dat er pro-actieve en methodische coaching gesprekken worden gevoerd met de collega's. Hiermee hopen we dat de collega's vitaal blijven en duurzaam kunnen werken.	De teamcoaches van alle locaties zullen hun opleiding in 2024 afronden. Dit is van toepassing voor alle locaties.
--	--	---	---

			De Brein Omgevings Methodiek gaan we in eerste instantie inzetten op de locaties Rothem en Vroenhof. Hier zitten al een aantal katrekkers en geschoolde breincoaches. In 2024 hebben alle collega's op alle locaties de basistraining gevolgd.
--	--	--	--

Strategisch doel	Thema's kwaliteitskader	Verbeteractie	
Samen Continu Leren & Verbeteren Lerende organisatie 	Leren en werken aan kwaliteit	- Samen continu leren en verbeteren We sluiten met dit programma aan bij het Integrale Zorgakkoord (2022). Concreet zien wij (o.a.) grote kansen in het vergroten van de zeggenschap van medewerkers t.a.v. procesmatige en strategische keuzes en het verminderen van de regeldruk. Om dit te bereiken willen de medewerkers op een praktische manier begeleiden bij belangrijke organisatorische vragen die bijdragen aan het optimaliseren van de inzet en anders organiseren van werkzaamheden: - Organiseren van effectieve besluitvorming - Vormgeven van zeggenschap op verschillende niveaus (team, organisatie) - Verdelen en ontwikkelen van eigenaarschap in teams - Reduceren van regeldruk van medewerkers - Gestructureerd oplossen van problemen - Gewenst (leiderschaps)gedrag t.a.v. bovenstaande thema's	Locaties Schandelermol en Vroenhof In 2024 gaan we verder met Samen Continu Leren & Verbeteren. Op deze manier willen we ook op het gebied van verbeteren methodisch gaan werken. Twee extra teamleden worden opgeleid tot Green Belt, zodat zij het team kunnen begeleiden bij het uitvoeren van verbeterplannen. Alle functionarissen worden meegenomen in deze training omdat processen op de locatie elkaar raken en we allemaal een onderdeel zijn het bieden van kwaliteit. Teamcoaches Alle teamcoaches gaan verder met hun leiderschapstraining, zodat wij dit proces van methodisch verbeteren ook leren aansturen

Strategisch doel	Thema's kwaliteitskader	Verbeteractie	
Onze ICT-systemen en inzet van zorgtechnologieën zijn dienend aan de mens  Ondersteunend	Gebruik van hulpbronnen	Afas zal geïmplementeerd worden in 2024. Wij zullen komend jaar gebruiken om het te optimaliseren en zo veel mogelijk processen te automatiseren. Hiermee hopen we meer tijd te kunnen investeren In 2024 willen we 2 nieuwe digitale innovaties ingezet die voldoen aan onze visie en arbeidsbesparing tot resultaat hebben, namelijk de CRP-meter en de Slimme sensor. In 2024 willen we digitale innovaties toepassen en een structureel onderdeel maken van onze bedrijfsvoering. Al deze innovaties voldoen aan onze vastgestelde visie op E-Health. Daarnaast willen we meerdere innovatie-ambassadeurs aanwijzen binnen de organisatie	Dit is van toepassing voor alle locaties Residentie Emma Innovatie-ambassadeur: van toepassing voor alle locaties

Strategisch doel	Thema's kwaliteitskader	Verbeteractie	
Nobama Care is een financieel gezonde organisatie die ruimte heeft om te investeren in ontwikkeling en innovatie Duurzaam 	Veiligheid	• <u>Hygiëne en infectiepreventie (HIP) coach</u> In 2023 hebben we medewerkers geschoold tot HIP coach om zo de kennis van de medewerkers te vergroten over het onderwerp hygiëne en infectiepreventie. Deze medewerkers waren aangewezen als aandachtsvelder infectiepreventie op locatie om collega's te ondersteunen en bij te scholen. Door dit onderwerp een actievere rol te geven binnen de organisatie verhogen we de bewustwording onder medewerkers. Succes zullen we dan ook beoordelen aan de hand van het al dan niet behalen van het certificaat HIP-coach. We hebben we besloten in 2024 een nieuw traject te starten om minimaal 2 medewerkers per locatie op te leiden tot HIP coach. • Nobama Care wilt zich komende jaren richten op duurzaamheid door ecologische verantwoorde bedrijfsvoering in te zetten	Alle Residenties Vanuit iedere residentie worden 2 HIP-coaches opgeleid. Zij zullen hun bevindingen en verbeteracties verwerken in het kwaliteitsmanagementsysteem, zodat we meer zicht krijgen op verbeteringen.

