

# **Kwaliteitsplan 2022**

## **Nobama Care**

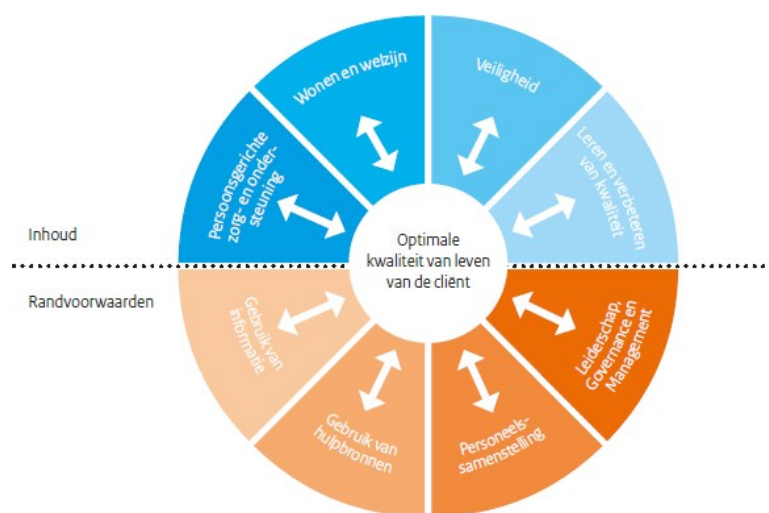
Heerlen, december 2021

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Hoofdstuk 1 Profiel zorgorganisatie</b>	<b>5</b>
1.1 Omschrijving zorgvisie en kernwaarden	5
Missie	5
Visie	5
Kernwaarden	5
1.2 Omschrijving doelgroepen, aantal bewoners per doelgroep, leeftijdsverdeling	6
<b>Hoofdstuk 2 Kenmerken organisatie</b>	<b>8</b>
Toelichting op het organigram	9
Kansen voor verbetering	12
<b>Hoofdstuk 4 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b>	<b>14</b>
4.1 Compassie en uniek zijn	14
4.2 Autonomie	14
4.3 Zorgdoelen	14
4.4 Alledaags geluk	14
Kansen voor verbetering	15
<b>Hoofdstuk 5 Wonen en welzijn</b>	<b>16</b>
5.1 Zingeving	16
5.2 Zinvolle tijdsbesteding	16
5.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	16
5.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	16
Kansen voor verbetering	17
<b>Hoofdstuk 6 Veiligheid</b>	<b>20</b>
6.1 Advanced Care Planning	20
6.2 Bespreken medicatiegebruik in het team	20
6.3 Aandacht voor eten en drinken	20
Kansen voor verbetering	20
<b>Hoofdstuk 7 Leren en werken aan kwaliteit</b>	<b>22</b>
7.1 Kwaliteitsmanagementsysteem, continu werken in de praktijk aan verbeteren doorzorgverleners	22
7.2 Jaarlijks kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag	22
7.3 Lerend netwerk	22
Kansen voor verbetering	22
<b>Hoofdstuk 8 Leiderschap, governance en management</b>	<b>24</b>
Kansen voor verbetering	25
<b>Hoofdstuk 9 Gebruik van hulpbronnen</b>	<b>26</b>
Kansen voor verbetering	27
<b>Hoofdstuk 10 Gebruik van informatie</b>	<b>28</b>
<b>Hoofdstuk 11 Verbeterparagraaf</b>	<b>29</b>

## Inleiding

Hierbij presenteren we het kwaliteitsplan 2022. Het kwaliteitsplan is opgesteld in lijn met het kwaliteitskader verpleeghuiscare en vloeit voort uit het kwaliteitsplan 2021. In dit plan werken we de relevante thema's verder uit. Na een bewogen jaar waarbij Nederland helaas nog steeds te maken had met COVID-19, hopen we in 2022 weer actief te kunnen werken aan het behalen van kwaliteitsdoelen. 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 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 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

Verbeterparagraaf

# Hoofdstuk 1 Profiel zorgorganisatie

## 1.1 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.

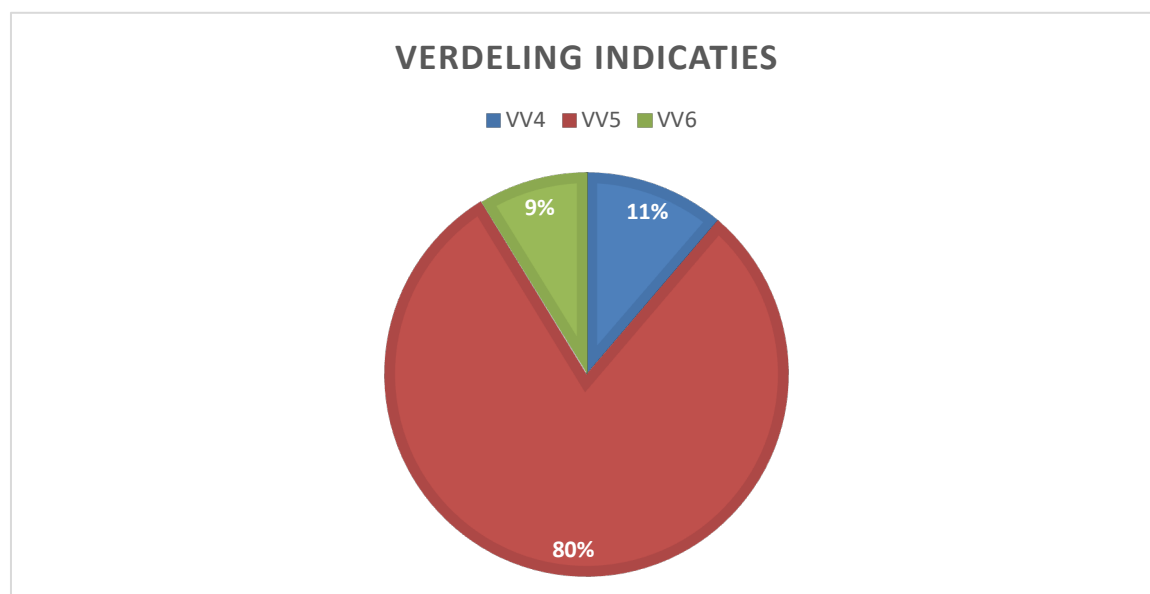
## 1.2 Omschrijving doelgroepen, aantal bewoners per doelgroep, leeftijdsverdeling

Nobama Care biedt zorg aan ouderen met een vorm van dementie op kleinschalige zorglocaties in Limburg. 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 4 locaties die tussen 2019 en 2021 zijn geopend, namelijk Residentie Schandelmolen, Residentie Gemmaklooster, Residentie Schinnen en Residentie Rothermolen. Vanaf 1 januari 2022 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. 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, indicatie verdeling en leeftijdsverdeling aan over de huidige locaties (peildatum 1 november 2021).

Naam locatie	VV4	VV5	VV6	Totaal	Gemiddelde leeftijd
Residentie Schandelmolen KVK nr: 000041317491	8	17	3	28	86,4
Residentie Gemmaklooster KVK nr: 000041317734	0	16	0	16	86
Residentie Schinnen KVK nr: 000041317629	1	18	1	20	87,4
Residentie Rothermolen KVK nr: 000047668059	0	13	3	16	84,5
Totaal	9	64	7	80	



### 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. Hier zijn we momenteel mee bezig door het inrichten van ONS capaciteitsmanagement in Nedap. In dit systeem zal een teamcoach kunnen zien of er, afhankelijk van de zwaarte van de zorg, genoeg medewerkers worden ingezet voor het leveren van de zorg.

#### 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. Nobama Care heeft in oktober 2021 weer voor het eerst deelgenomen aan een fysieke bijeenkomst. Wij hopen dat we dit kunnen voortzetten in 2022.

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 4 locaties. Hieronder wordt beschreven hoeveel zorgplaatsen er per locatie beschikbaar zijn:

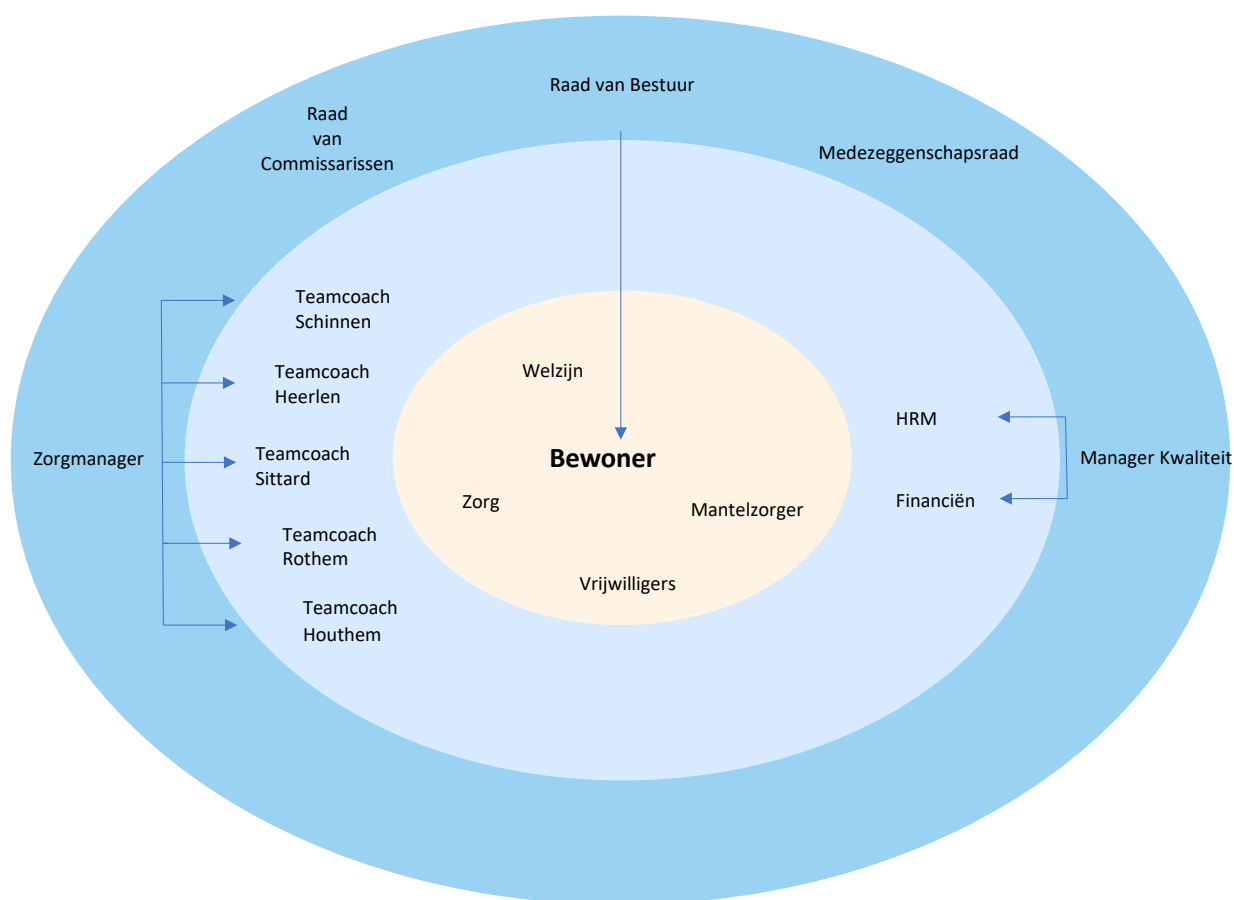
Locatie	Aantal zorgstudio's	Aantal aanleunappartementen
<b>Residentie Schandelermolen</b>	18	9
<b>Residentie Gemma</b>	16	
<b>Residentie Schinnen</b>	17	9
<b>Residentie Rothermolen</b>	23	
<b>Totaal zorgplaatsen</b>	75	17

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. Natuurlijk is het van belang dat de maatregelen van de overheid omtrent COVID19 leidend zijn. Verder worden mantelzorgers betrokken door het openstellen van de rapportages en communicatie in Carenzorgt. Vooral in tijden van COVID19 is het prettig voor de naaste(n) om toch een blik te kunnen werpen in het leven van hun geliefde. 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 en 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 de tabel staan de medewerkers, onderverdeeld naar discipline.

3.1. Personeel in loondienst (peildatum 30 november 2020)		
	Aantal personen	Aantal FTE
Verpleging, verzorging, sociaal	134	85,1
Leerlingen	13	6,4
Management en ondersteuning	8	7,3
<b>Totaal</b>	<b>155</b>	<b>98,8</b>
Aantal Vrijwilligers	8	

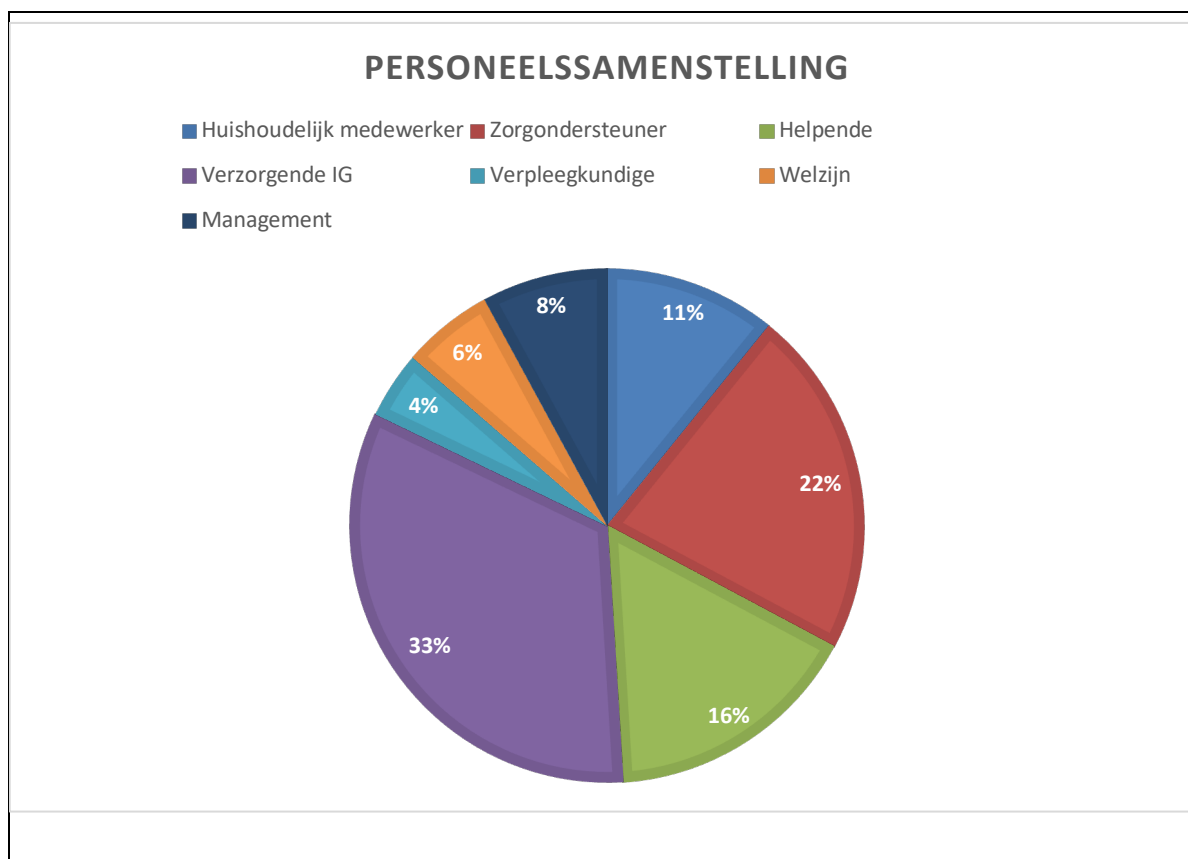
### PERSONEELSSAMENSTELLING

■ Verzorging en sociaal ■ Leerlingen ■ Management en ondersteuning

Discipline	Aantal personen	Aantal FTE
Verzorging en sociaal	134	85,1
Leerlingen	13	6,4
Management en ondersteuning	8	7,3

3.2. Opbouw personeel		
Verpleging, verzorging, sociaal	Aantal personen	Aantal FTE
Huishoudelijk medewerker 1	18	10,0
Zorgondersteuner	38	20,3
Helpende 2	23	15
Verzorgende IG 3	40	30,6
Verpleegkundige 4	5	3,9
Welzijn	10	5,3
Management en ondersteuning	Aantal personen	Aantal FTE
Bestuurder	1	1
Management	2	2
Back-office	5	4,3



De personele bezetting wordt afgestemd op de zorgbehoefte van de gezamenlijke bewoners. Hierbij wordt er gekeken naar het aantal en de hoogte van de indicaties.

In 2021 waren er de volgende personeelswijzigingen:

Omschrijving	Aantal
Vertrokken medewerkers	46 (waarvan 20 stagiaires en leerlingen wiens overeenkomst eindigde)
Nieuwe medewerkers	81

Enkele redenen voor uitstroom:

- 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:

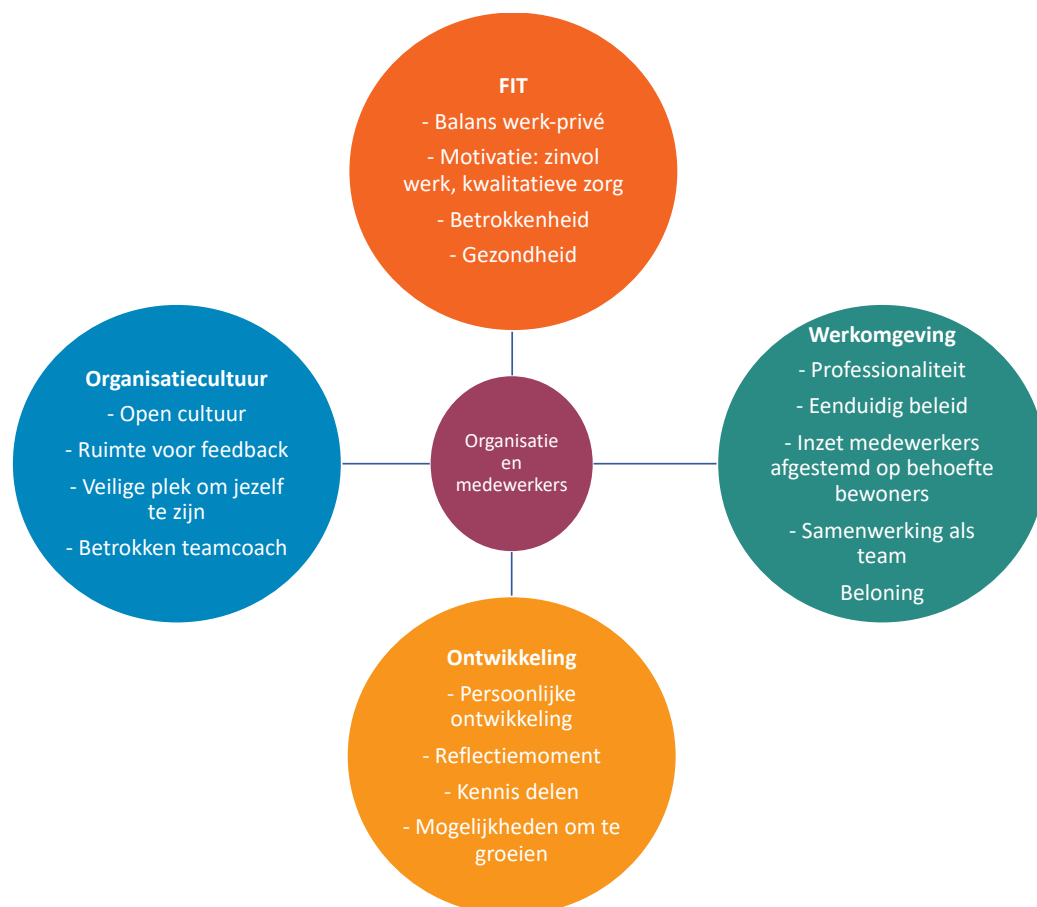
- Aandacht, aanwezigheid en toezicht:
  - Er is altijd iemand aanwezig in de algemene ruimte
  - Er is minimaal 1 VIG aanwezig per dienst
- Specifieke kennis, vaardigheden:
  - De arts is 24/7 bereikbaar en oproepbaar
  - Nobama Care maakt gebruik van een flexibele schil opgebouwd uit ZZP'ers. Hierdoor kan het opschalen van personeel makkelijk geregeld worden.
  - 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 huisartsenpost
- Reflectie, leren en ontwikkelen:
  - Er is een scholingsbeleid opgesteld
  - Er worden periodieke gesprekken gevoerd met de medewerkers

## Kansen voor verbetering

- Vitaliteit medewerkers

In lijn met vorig jaar focust Nobama Care zich 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. In 2021 zijn we gestart met het organiseren van strategische personeelssessies. Medewerkers die geïnteresseerd waren konden deelnemen. De focus van deze sessies was in kaart brengen wat de medewerkers en organisatie nodig hebben om iedereen zo lang mogelijk gezond en gelukkig op de werkvloer te houden. Dankzij de actieve en meedenkende houding van de medewerkers hebben we veel input verzameld op een nieuw personeelsbeleid op te stellen gebaseerd op onderstaand model. Het doel voor 2022 is dit ook echt in de praktijk uit te gaan voeren. Het beleid moet gaan leven binnen alle teams, op alle locaties.



- Uitbreiding met behoud van kleinschaligheid  
Nobama Care is snelgroeiende. Dit kan zowel een kans als een risico zijn. In de komende jaren willen we ons erop focussen dat we uitbreiden met behoud van de kleinschaligheid. Dit geldt natuurlijk voor het aantal bewoners per locatie, maar ook de teams van medewerkers. Wij vinden het van belang dat het MT de medewerkers persoonlijk kent. Hierdoor trachten we de laagdrempeligheid naar het management te behouden. Dit doen we door de manager zorg altijd aan te laten sluiten bij de sollicitatiegesprekken. Ook is het noodzakelijk dat we met zo veel mogelijk vaste medewerkers werken zodat de bewoners de zorgverleners herkennen.
- Preventie van verzuim  
In 2021 hebben we gezien dat het verzuimpercentage toeneemt, dit is zowel kortdurend als langdurend verzuim. In 2022 willen we ons graag nog meer focussen op preventie van verzuim door een betere en actievere samenwerking met de Arbodienst. Wij willen onze teamcoaches opleiden om signalen van ziekte beter te herkennen en alert hierop te zijn. Op deze manier hopen wij vroegtijdig met de medewerker het gesprek aan te kunnen gaan en samen kijken naar oplossingen. Zo hopen wij dat de medewerkers met veel plezier en geluk hun werk willen blijven doen.
- Ons capaciteitsmanagement  
In 2022 willen we de teamcoaches toegang geven tot ons capaciteitsmanagement. Dit is een module binnen het Nedap ONS systeem waar teamcoaches meer inzicht krijgen in de verhouding van de personeelssamenstelling en de zorgindicaties. Hierdoor kunnen ze ook beter sturen op eventuele onder- of overbezetting. Ze kunnen verder ook sneller acteren op verzoeken voor een hogere personeelsinzet van de collega's. Momenteel moet dit eerst besproken worden met het MT, vervolgens worden de berekeningen gemaakt en dan wordt de beslissing genomen. Binnen ONS capaciteitsmanagement is het al mogelijk om de kaders af te stemmen zodat teamcoaches hierin vrij kunnen bewegen.

## 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 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.

### 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. 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 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.

### 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 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.

### Kansen voor verbetering

- Welzijnsmedewerker

Inzet van welzijnsmedewerkers wordt gecontinueerd in 2022.

- Roosteren

Nobama Care is voornemens in 2022 een planner aan te nemen. Wij krijgen verschillende signalen binnen van zowel de teamcoaches als de medewerkers op de werkvloer. Het vergt veel tijd voor de teamcoaches om het rooster terug op te vangen als er ziektes binnen het team zijn. Dit is tijd die beter besteed kan worden aan een bewoner. Daarnaast zijn er medewerkers met veel plus- en minuren. Dit kan zorgen voor een overbelasting. Door inzet van een planner kunnen deze compensatiesaldi beter in de gaten gehouden worden en kan er sneller op geacteerd worden, zoals de minuren inhalen door tijdelijk uit te helpen op een locatie waar er meer verzuim is. Daarnaast zal binnen het ECD de roostermodule zo aangepast worden dat er makkelijker en sneller diensten uitgezet kunnen worden. Momenteel moet de teamcoach de openstaande diensten op de mail zetten en vervolgens alle mails beantwoorden en verwerken in het rooster. Volgend jaar willen we dit efficiënter aanpakken door het systeem zo in te richten dat openstaande diensten rechtstreeks naar de medewerker gaan in het rooster. Zij kunnen zich vervolgens inschrijven en de planner hoeft enkel maar te accorderen of af te wijzen. Hierdoor hopen we sneller vervanging te kunnen regelen voor openstaande diensten. Dit zorgt voor de continuïteit in de zorg en krijgen de bewoners meer persoonsgerichte zorg.

- Opleiding dementie

In 2021 zijn we door COVID19 later dan verwacht gestart met de opleiding Brein-Omgeving Coach volgens de Brein Omgeving Methodiek'. We zullen dit voortzetten in 2022 om de medewerkers beter handvaten te geven in het begrijpen van en omgaan met dementie. 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 anderemedewerkers op de werkvloer.

Daarnaast zal er in 2022 een nieuwe scholing aangeboden worden aan alle medewerkers in de omgang met dementie. De medewerkers geven zelf aan dat dit nog een behoefte is.

## Hoofdstuk 5 Wonen en welzijn

Naast uitstekende 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 Zinnvolle 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 schoonheidsspecialiste, fysiotherapeute, kunstenaar 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. Bijvoorbeeld de energetische therapeute gaat ervan uit dat lichaam en geest één zijn. Zodra er onbalans ontstaat op fysiek, mentaal, emotioneel of spiritueel niveau kan dat doorwerken naar alle andere lagen van onszelf. Hierdoor kunnen allerlei klachten ontstaan zoals onrust, angst, boosheid of gewoon niet lekker in je vel zitten. Deze onbalans is vaker ontstaan op een eerder moment dan dat we bewust in de gaten hebben. Het empathisch vermogen en de waarneming van een energetisch therapeut is sterk ontwikkeld. Hierdoor kunnen signalen van onbalans bij mensen of omgeving snel opgepikt en herkend worden. Dit werkt door in het weten wat te doen om weer balans te creëren. Dit kan doormiddel van logische dingen te doen maar ook door dingen te doen die voor een ander in eerste instantie vreemd zijn. Denk bijvoorbeeld aan een bepaalde lichaamshouding, een intonatie in een stem, een bepaald geluid (of liedje), bepaalde gebaren, een bepaalde aanraking. De aanraking, soms i.c.m. een beweging, kan zorgen voor een diepe ontspanning bij een bewoner.

Bewoners geven daarbij zelf aan of ze mee willen doen met de groepsactiviteiten. Muziek is een terugkerend 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 contact- clown. 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 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.

### 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

Normaliter betrekken wij familieleden bij de activiteiten. Door de gevolgen van COVID19 is dit Kwaliteitsplan 2022



minimaal geweest, maar wij hopen dat dit in 2022 opgepakt kan worden. 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 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).

### 5.5. 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.

### Kansen voor verbetering

- Mondzorg  
Op wetsniveau artikel 3.1.1. wet langdurige zorg onder D staat dat een verzekerde thuis (zoals KSW is) mondzorg niet geboden en betaald krijgt vanuit de Wlz. Dit zou betekenen dat Nobama Care hier niet verantwoordelijk voor is. Echter staat er in het kwaliteitskader dat dit wel geboden en betaald dient te worden. Dit zorgt momenteel voor veel verwarring binnen de organisatie. Als organisatie proberen wij het beste te regelen voor de bewoners. We hadden een overeenkomst met freshuniekemondzorg. Helaas loopt dit ten einde en zijn wij op zoek naar een nieuwe partij. Dit is echter moeilijk te regelen aangezien het gewenst is dat de mondzorg op locatie gebeurt en vervoer naar een praktijk moeilijk is in te regelen. Ons doel in 2022 is uitsluitend krijgen op de verantwoordelijkheden van Nobama Care op het gebied van mondzorg om dit op de beste manier in te regelen.
- Onderscheid Nobama Care en vastgoedpartij  
Ondanks dat Nobama Care al bijna 3 jaar actief is, blijft het lastig om een onderscheid te maken tussen zorg en vastgoed. Nobama Care is enkel verantwoordelijk voor de zorg, alles omtrent het gebouw wordt door de beheerder van de panden geregeld en is daar ook verantwoordelijk voor. Toch blijven wij als zorgorganisatie vragen en/of klachten krijgen over het pand. Dit kan in sommige gevallen voor ontevredenheid zorgen bij de bewoners en hun naaste(n). Dit is ook terug te zien in enkele beoordelingen op zorgkaartNL. Ons doel in 2022 is dit beter van elkaar te scheiden en vanaf intake bij nieuwe bewoners duidelijk te communiceren. Hierdoor hopen we ook dat meldingen over het gebouw sneller bij de juiste partij terecht komt en bewoners dus ook meer tevreden zijn met hun huisvesting.
- We zullen in 2022 het project "**Langer thuis in een ander huis**" continueren. Hieronder wordt het project uitgelegd.

#### Inleiding:

De komende jaren zal het aantal ouderen van 75 jaar en ouder fors toenemen. Er zullen meer ouderen zijn die alleen wonen en meer ouderen die kampen met gezondheidsproblemen. Volgens het CBS is de verwachting dat er in 2030 ruim 2 miljoen ouderen van 75 jaar of ouder zijn. Dit is 12% van de totale bevolking<sup>1</sup>. Omdat ouderen relatief vaak zorg ontvangen betekent de stijging van het aantal ouderen ook dat de vraag naar zorg zal toenemen. Naast de stijging van het aantal ouderen zullen er naar verwachting steeds meer ouderen zijn met een chronische en/of complexe aandoeningen. Het betreft hier aandoeningen op lichamelijk gebied zoals artrose, diabetes etc. als ook op geestelijk gebied zoals dementie. Als

---

<sup>1</sup> CBS: <https://digitaal.scp.nl/ouderenzorg/aantal-ouderen-neemt-toe>.  
Kwaliteitsplan 2022

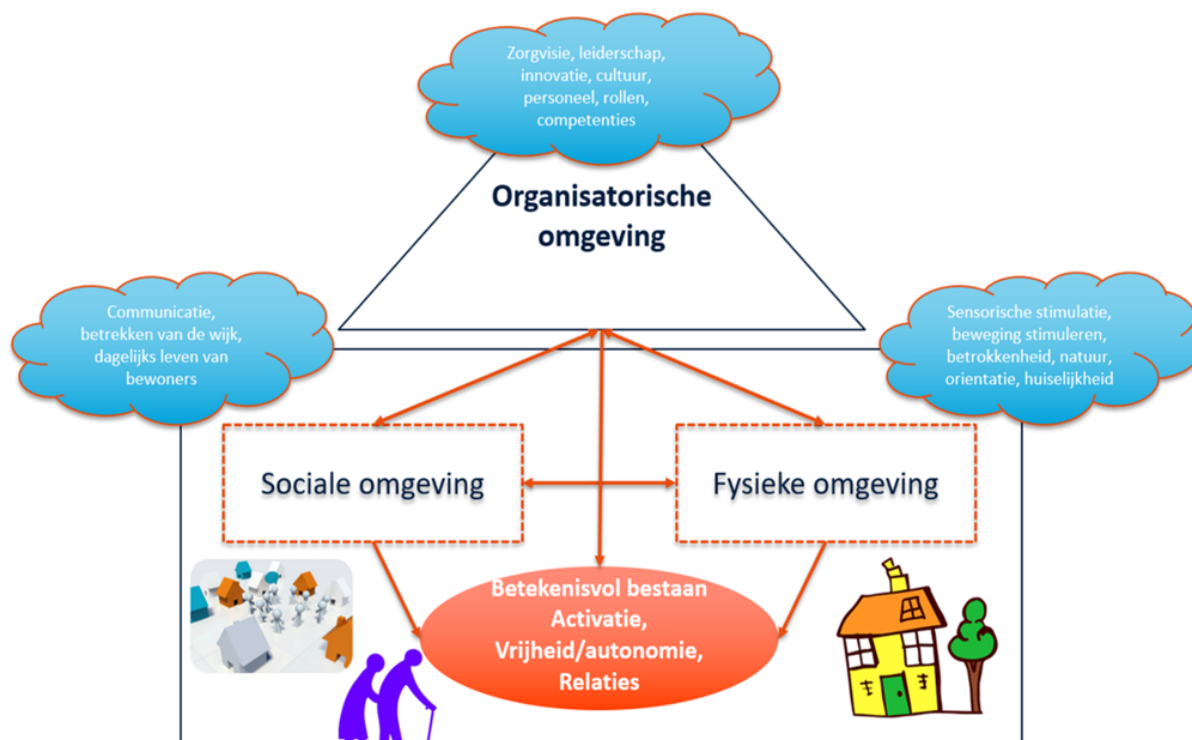
ook beperkingen ten aanzien van horen, zien, bewegen etc. Uit onderzoek blijkt dat juist in de groep 85-plussers de lichamelijke beperkingen juist toenemen. Daarnaast is de verwachting dat ook het aantal eenzame ouderen zal toenemen. Concrete aantallen worden niet genoemd.

Steeds meer ouderen wonen thuis. Intramurale ouderenzorg is de afgelopen jaren in een rap tempo afgebouwd. Ook het nieuwe kabinet zal deze trend verder doorzetten is de verwachting. Waarbij de inzet van familie, vrienden, burens etc. wordt gestimuleerd en als dat niet meer voldoet, zal ondersteuning, zorg of behandeling worden ingezet.

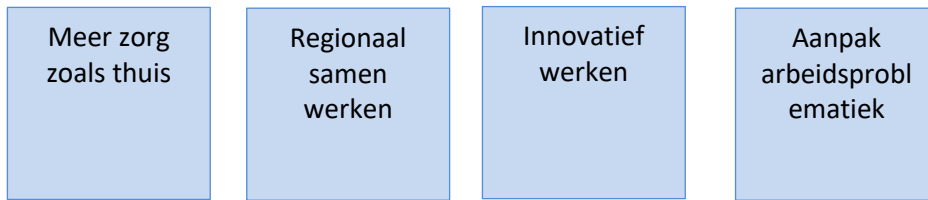
Met het gegeven van de krapte op de arbeidsmarkt wordt het een hele uitdaging om de juiste balans te vinden, tussen vraag en aanbod, tussen rechten en plichten en tussen betaalde en niet-betaalde ondersteuning en zorg.

Nobama Care b.v. wil daarom inzetten op het lonkend perspectief voor ouderen om te wonen zoals 'thuis' in een omgeving die stimulerend is voor diegene die er wonen, werken en/of op bezoek komen. Waar 'de mens' het middelpunt vormt in zijn zijn, waar 'aandacht', 'zingeving', de focus op 'gezondheid' en 'behoeften' de pijlers zijn ten aanzien van de kwaliteit van hun dagelijkse leven. Dit wordt bewerkstelligd door intensieve samenwerking tussen woon- zorg- en welzijnsvoorzieningen. Hierdoor kunnen ouderen in een vroeg stadia en nog vanuit hun eigen regie de keuze maken om thuis te wonen in een ander huis.

Om te komen tot een thuis wat bovenstaande beoogt en waar ouderen die zich er volkomen 'thuis' voelen, is er een nauwe samenwerking gevonden tussen de universiteit Maastricht(wetenschappelijk onderzoek) vastgoedondernemer (bouwcontent) en zorgondernemer (zorginhoudelijke content) om een woonconcept te ontwikkelen gericht op drie pijlers welke als uitgangspunt worden genomen om de kwaliteit van leven van ouderen centraal te stellen en niet de ziekte, en ondersteuning, zorg en/of behandeling slechts toe te voegen wanneer nodig en door diegene die dit kan uitvoeren.



Door middel van het samenvoegen van kennis, ervaring en expertise van de drie partijen zal het woonconcept niet alleen een bijdrage leveren aan de toekomstige ouderen maar tevens aan de ambities van het CZ-zorgkantoor:



Er wordt regionale samenwerking gezocht met kleine en grote ondernemers in de omgeving om waarde toe te voegen aan de woon-zorg-welzijnsvoorziening met een betekenisvolle bijdrage op een of meerdere gebieden.

Behoeften, welzijn aandacht gaat voor zorg en behandeling, deze laatste zullen worden toegevoegd wanneer de gezondheidssituatie van de bewoner daarom vraagt. Daarnaast wordt gekeken door wie deze ondersteuning en/of zorg uitgevoerd kan worden en wordt afgewogen of dit los van de huidige zorgstructuur mogelijk zal zijn.

## 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 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.

### 6.2 Bespreken medicatiegebruik in het team

- We analyseren de meldingen incident cliënt (MIC) 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 antipsychoticagebruik 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

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 niet zo lekker vindt. Indien er gerechten zijn waar bewoners niet van houden, zullen zij op die dag een ander gerecht krijgen. 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.

### Kansen voor verbetering

- Toekomstig project gezamenlijke inzet SO in de regio Zuid-Limburg 2022  
De huidige tekorten op de arbeidsmarkt in combinatie met de toenemende complexe zorgvragen zorgen ervoor dat continuïteit van o.a. artsen onder druk staat. Dit geldt voor Huisartsen (HA) in het bijzonder wanneer we spreken over cliënten die of in kleinschalige woonzorgorganisaties (KSW) of thuis wonen. Daarnaast staat ook de beschikbaarheid van de Specialist Ouderengeneeskunde (SO) onder druk. Als gevolg daarvan ontstaan er een aantal zorgknelpunten voor kwetsbare cliënten:
  - Huisartsen worden geacht regievoerder te zijn voor cliënten met een Wlz-indicatie

exclusief behandeling ongeacht of ze thuis wonen of in KSW, maar voelen zich vaker onbekwaam om de zorg voor cliënten te verlenen.

- De rol van de SO verandert van arts in het verpleeghuis naar regievoerder voor cliënten met een Wlz-indicatie inclusief behandeling, consultfunctie ter ondersteuning van de HA en/of tijdelijke regievoerder voor cliënten met een Wlz-indicatie exclusief behandeling ongeacht de woonsituatie van de cliënt. Schaarste van SO's zorgt voor een hoge werkdruk en grote workload. Bij voorkeur wordt de kennis en expertise van een SO overdag ingezet i.p.v. tijdens spoed en ANW-uren. Dit in tegenstelling tot wat het kwaliteitskader aangeeft dat een SO 24/7 beschikbaar/oproepbaar dient te zijn voor alle drie zijn rollen zoals hierboven beschreven.
- Ondanks de schaarste organiseert iedere zorgorganisatie op eigen wijze en met eigen capaciteit 24/7 SO. Dit is kostbaar en op termijn onbetaalbaar.
- Er lopen verschillende financieringsvormen door elkaar, namelijk Wlz- en Zvw-bekostiging. Dit bemoeilijkt samenwerking en kan leiden tot stagnatie van initiatieven.

Middels dit project trachten we gedurende 2022 de medische as huisartsen (HA) en specialist ouderengeneeskunde (SO) en mogelijk Arts Verstandelijk Gehandicapten (AVG) in de regio Zuid-Limburg in verbinding te krijgen, opdat de medisch generalistische zorg (HA-zorg) en specialistische zorg (SO/AVG) voor kwetsbare cliënten in een zorginstelling en thuis optimaal wordt verleend. Omdat de Nederlandse zorg de grenzen van de capaciteit bereikt en er niet zomaar duizenden medewerkers bij zullen komen worden er oplossingen gezocht in o.a. samenwerking. Samenwerking in de keten en/of netwerksamenwerking zijn het uitgangspunt van dit project. Daarnaast worden er oplossingen gezocht op het gebied van slimmer werken en preventie. Op deze wijze wordt getracht met elkaar de huidige behandelcapaciteit op doelmatige wijze in te zetten waardoor een optimale zorg verleend kan blijven worden aan kwetsbare cliënten.

- Hygiëne en infectiepreventie (HIP) coach

In 2021 is er een audit uitgevoerd over dit onderwerp. Hier hebben we uit geleerd dat kennis over hygiëne en infectiepreventie laag is. Daarom willen we een start maken met het aanwijzen en scholen van HIP-coaches op iedere locatie. Met het scholen van medewerkers tot HIP coach willen we de kennis van de medewerkers vergroten over het onderwerp hygiëne en infectiepreventie. Deze medewerkers zullen dan aangewezen worden 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.

## 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 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 hadden gemerkt dat het kwaliteitsmanagementsysteem ons niet faciliteert in de evaluatie van processen waardoor het leerproces niet altijd even dynamisch zijn. Hierbij is alles omtrent kwaliteit opnieuw bekeken, geëvalueerd en aangepast. Dit is onder de begeleiding van een extern adviesbureau gebeurd. Hiermee hebben we een start gemaakt met een structurele verbetering op het gebied van kwaliteit. Het traject zal in 2022 opgevolgd worden door een certificering.

### 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 wordt de voortgang van de actiepunten en monitoring van het verbeterplan getoetst in het kwaliteitsoverleg met de teamcoaches. Het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag wordt gepubliceerd op de website. Zowel de cliëntenraad als de raad van commissarissen krijgen de mogelijkheid om het plan te lezen en aan te vullen waar nodig.

### 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. In 2022 zullen deze lerende netwerken plaatsvinden op 15-2-2022, 17-5-2022 en 8-11-2022. 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 ons nieuw kwaliteitshandboek zo volledig mogelijk ingevuld. We starten begin 2022 met ons implementatietraject zodat de medewerkers hiermee kunnen gaan werken.

- KIK-V: KIK-V staat voor Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg. Ketenpartijen maken in de verpleeghuiszorg samen afspraken over het vaststellen en uitwisselen van kwaliteitsinformatie. Het doel van KIK-V is ervoor te zorgen dat die uitwisseling beter verloopt. Momenteel ervaren we veel administratieve last. Binnen het Programma KIK-V wordt ernaar gestreefd nieuwe uitvragen van gegevens beter op elkaar af te stemmen en bestaande kwaliteitsinformatie opnieuw te gebruiken. Zo hoeven wij als zorgaanbieder niet steeds dezelfde informatie aan te leveren aan verschillende landelijke ketenpartijen. Hierdoor verbetert de (informatie)kwaliteit in de verpleeghuiszorg en zorgen de uitvragen voor minder administratieve lasten.

## 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 een SOG is geregeld met OuderenGeneeskunde Parkstad (OGP)



## Kansen voor verbetering

- Door de ontwikkelingen omtrent COVID19 is het helaas niet gelukt om in 2021 een ondernemingsraad op te zetten. Wij zijn gestart met het voeren van strategische sessies om het personeelsbeleid te herschrijven. Dit zien wij als opstap naar een OR. Wij zullen begin 2022 het nieuw beleid met de vraag wie zich wilt aanmelden voor de OR verspreiden onder de medewerkers
- In 2021 heeft Nobama Care deelgenomen aan verschillende RAAT Plus convenant projecten. Dit zal voortgezet worden in 2022, 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.
  - Project WLZ leert samen: 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. Subdoelen zijn:
    - Vergaande mate van automatisering zodat opleidingen automatisch toegevoegd kunnen worden aan het portaal vanuit de bestaande LMS systemen.
    - Kunnen verwerken van inschrijvingen vanuit het portaal in het LMS.
- Meer aandacht aan WTZa: Nobama Care zal de statuten laten controleren en eventueel laten wijzigen om te voldoen aan de WTZa.

## 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 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, 20m<sup>2</sup> tot 60m<sup>2</sup>. 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 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. 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 keukens 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. De salarisadministratie gebeurt sinds half 2021 ook intern. 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.

Op het moment van zorglevering zal Nobama Care voldoen aan de door NZA opgelegde eisen van de regeling AO/IC voor het leveren van Wlz zorg.

## Kansen voor verbetering

- Sinds september 2021 is er een dag per week een externe communicatieadviseur aangesloten bij Nobama Care met ervaring in PR, copywriting, (online) marketing en crisiscommunicatie. Er is een start gemaakt met social media. Teksten en brochures worden herschreven, de interne nieuwsbrief krijgt een nieuwe uitstraling en er wordt een bedrijfsnoodplan opgesteld. Volgend jaar komt de nieuwe website online en willen we meer positieve berichten in de media laten komen door gestuurde PR. Daarbij zal er intern en extern gewerkt worden aan een eenduidige communicatieve uitstraling wat de professionaliteit van Nobama Care ten goede komt.

## 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.
- 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.

## 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	Locatie
<b>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning (p. 15)</b>	Efficiënt roosteren	We willen dat medewerkers zo min mogelijk tijd hoeven te besteden aan het regelen van vervanging tijdens verzuim en meer tijd aan de bewoners kunnen besteden. Daarnaast willen we medewerkers zo min mogelijk belasten met overuren en minuren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Door inzet van een planner zal een groot deel van de roosterwerkzaamheden wegvallen bij het team. Deze tijd kunnen ze besteden aan de bewoners. Daarnaast kan de planner de compensatiesaldi beter in de gaten gehouden worden en kan er sneller op geacteerd worden, zoals de minuren inhalen door tijdelijk uit te helpen op een locatie waar er meer verzuim is.</li> <li>- De roostermodule zal aangepast worden zodat de openstaande diensten makkelijker en sneller gecommuniceerd kunnen worden naar het team. Zij kunnen zich vervolgens inschrijven en de planner hoeft enkel maar te accorderen of af te wijzen. Hierdoor hopen we sneller vervanging te kunnen regelen voor openstaande diensten.</li> </ul>	Heerlen Sittard Schinnen Meerssen
	Alle zorgverleners horen aandacht te bieden aan zingeving. Iedereen ondersteunt elkaar hierin. Dit wordt nog soms als moeilijk ervaren.	Opleiding dementie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afgelopen jaar hebben we de brein-Omgeving Coach cursus volgens de Brein Omgeving Methodiek' aangeboden aan de Verzorgende IG EVV'ers en teamcoaches. Komend jaar willen we dat de medewerkers die deze training hebben gevolgd een coachende rol op zich nemen op de werkvloer om andere medewerkers hierin mee te nemen. Dit zullen we ieder kwartaal evalueren door samen te komen met de medewerkers die deze training heeft gevolgd.</li> <li>- Basiscursus dementie aanbieden aan alle medewerkers. Deze cursus willen we laagdrempelig houden en aan de hand van praktijkvoorbeelden te scholen.</li> </ul>	Heerlen Sittard Schinnen Meerssen
<b>Wonen en welzijn (p. 17)</b>	Er is onduidelijkheid over de verantwoordelijkheden van Nobama Care op het gebied van mond-zorg.	Uitsluitel krijgen hierover zodat Nobama Care de best mogelijke zorg kan bieden aan de bewoners.	Dit zal nog uitgewerkt worden in 2022.	Heerlen Sittard Schinnen Meerssen
	Project: Langer thuis in een ander huis	Nobama Care wilt inzetten op het lonkend perspectief voor ouderen om te	Om te komen tot een thuis waar ouderen die zich er volkomen 'thuis' voelen, is er een nauwe samenwerking	Nobama Care

	continueren in 2022	wonen zoals 'thuis' in een omgeving die stimulerend is voor diegene die er wonen, werken en/of op bezoek komen. Waar 'de mens' het middelpunt vormt in zijn zijn, waar 'aandacht', 'zingeving', de focus op 'gezondheid' en 'behoeften' de pijlers zijn ten aanzien van de kwaliteit van hun dagelijkse leven.	gevonden tussen de universiteit Maastricht (wetenschappelijk onderzoek) vastgoedondernemer (bouwcontent) en zorgondernemer (zorginhoudelijke content) om een woonconcept te ontwikkelen gericht op drie pijlers welke als uitgangspunt worden genomen om de kwaliteit van leven van ouderen centraal te stellen en niet de ziekte, en ondersteuning, zorg en/of behandeling slechts toe te voegen wanneer nodig en door diegene die dit kan uitvoeren.	
<b>Veiligheid (p. 20, p. 21)</b>	De continuïteit van de huisarts en specialist ouderengeneeskunde blijven borgen in 2022.	In 2022 willen we de huisartsen en specialist ouderengeneeskunde (SO) in de regio Zuid-Limburg in verbinding krijgen, opdat de medisch generalistische zorg (HA-zorg) en specialistische zorg (SO/AVG) voor kwetsbare cliënten in een zorginstelling en thuis optimaal wordt verleend.	Samenwerking in de keten en/of netwerksamenwerking zijn het uitgangspunt van dit project. Daarnaast worden er oplossingen gezocht op het gebied van slimmer werken en preventie. Op deze wijze wordt getracht met elkaar de huidige behandelcapaciteit op doelmatige wijze in te zetten waardoor een optimale zorg verleend kan blijven worden aan kwetsbare cliënten	Nobama Care
	In 2021 is er een audit uitgevoerd over dit onderwerp. Hier hebben we uit geleerd dat kennis over hygiëne en infectiepreventie laag is.	Het onderwerp een actievere rol te geven binnen de organisatie zodat we de bewustwording onder medewerkers verhogen.	Met het scholen van medewerkers tot HIP coach willen we de kennis van de medewerkers vergroten over het onderwerp hygiëne en infectiepreventie. Deze medewerkers zullen dan aangewezen worden als aandachtsvelder infectiepreventie op locatie om collega's te ondersteunen en bij te scholen.	Heerlen Sittard Schinnen Meerssen
<b>Leren en verbeteren van kwaliteit (p. 22, p. 23)</b>	In 2021 hebben we het kwaliteitshandboek ingericht met de mogelijkheid om kwaliteitsregistraties in het systeem te verwerken. Dit systeem is nog niet geïmplementeerd.	Het nieuw systeem zal 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 ons nieuw kwaliteitshandboek zo volledig mogelijk ingevuld. We starten begin 2022 met ons implementatietraject zodat de medewerkers hiermee kunnen gaan werken.	Heerlen Sittard Schinnen Meerssen
	Het verbeteren van kwaliteitsinformatie en zorgen voor minder administratieve lasten bij de uitvragen	Het doel is ervoor te zorgen dat die uitwisseling van kwaliteitsgegevens beter verloopt.	In 2022 willen we het traject bij KIK-V (Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg. Ketenpartijen) succesvol afronden en zo (deels) geautomatiseerde gegevensuitwisseling tot stand laten komen.	Nobama Care

<b>Leiderschap, governance en management (p. 11, p. 24)</b>	Uitbreiding met behoud van kleinschaligheid (p. 11)	Groei van Nobama Care bewaken en hierbij de visie en missie van Nobama Care vasthouden.	Wij vinden het van belang dat het MT de medewerkers persoonlijk kent. Hierdoor trachten we de laagdrempeligheid naar het management te behouden. Dit willen we doen door de manager zorg altijd aan te laten sluiten bij de sollicitatiegesprekken. Ook is het noodzakelijk dat we met zo veel mogelijk vaste medewerkers werken zodat de bewoners de zorgverleners herkennen.	Nobama Care
	OR opzetten	Het betrekken van de medewerkers	Door de ontwikkelingen omtrent COVID19 is het helaas niet gelukt om in 2021 een ondernemingsraad op te zetten. Wij zijn gestart met het voeren van strategische sessies om het personeelsbeleid te herschrijven. Dit zien wij als opstap naar een OR. Wij zullen begin 2022 het nieuw beleid met de vraag wie zich wilt aanmelden voor de OR verspreiden onder de medewerkers	Nobama Care
	Voldoen aan de WTZa		De statuten laten controleren door de notaris.	Nobama Care
<b>Personeelssamenstelling (p. 11)</b>	Vitaliteit medewerkers	Aandacht te besteden aan hoe we medewerkers vitaal en gemotiveerd kunnen houden in een sector waar een hoge werkdruk normaal lijkt geworden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het personeelsbeleid definitief maken en implementeren op de werkvloer. Dit beleid is opgesteld met input van de medewerkers.</li> <li>- Betere en actievere samenwerking met de arbo-dienst door teamcoaches te trainen in het herkennen van signalen van ziekte. Op deze manier hopen wij vroegtijdig met de medewerker het gesprek aan te kunnen gaan en samen kijken naar oplossingen.</li> <li>- Teamcoaches toegang geven tot ONS capaciteitsmanagement. Hierdoor kunnen ze ook beter sturen op eventuele onder- of overbezetting.</li> </ul>	Heerlen Sittard Schinnen Meerssen
<b>Gebruik van hulpbronnen</b>	Online marketing en communicatie opzetten.	Het verbeteren van de online professionaliteit van Nobama Care door de website te vernieuwen en werken aan communicatie binnen de organisatie.	Vanaf september 2021 is er een dag per week een externe communicatieadviseur aangesloten bij Nobama Care met ervaring in PR, copywriting, (online) marketing en crisiscommunicatie. Er is een start gemaakt met social media. Teksten en brochures worden herschreven, de interne nieuwsbrief krijgt een nieuwe uitstraling en er wordt een bedrijfsnoodplan opgesteld. In 2022 komt de nieuwe website online en willen we meer positieve	Heerlen Sittard Schinnen Meerssen



			<p>berichten in de media laten komen door gestuurde PR. Daarbij zal er intern en extern gewerkt worden aan een eenduidige communicatieve uitstraling wat de professionaliteit van Nobama Care ten goede komt.</p>	
--	--	--	---	--