



DENNENHORST

Woon en zorgvoorziening

## Kwaliteitsplan Woon en Zorgvoorziening Dennenhorst

*“Goede hoogwaardige zorg is zorg die aansluit vanuit de wensen en behoefte van de cliënt”*

**Woon en Zorgvoorziening Dennenhorst**

---

Kwaliteitsplan Dennenhorst

[www.dennenhorst.nl](http://www.dennenhorst.nl)

---

## Inhoud

Inleiding .....	1
Profiel Dennenhorst.....	2
Profiel personeelsbestand .....	4
8 Thema's kwaliteitskader verpleeghuiszorg.....	6
Bedrijfsgegevens .....	16

*“De cliënt bepaalt hoe Dennenhorst kwalitatief kan bijdragen aan zijn of haar leven”*

## **Inleiding**

---

### ***Kwaliteitsplan***

Dit kwaliteitsplan is opgesteld naar aanleiding van de gepubliceerde kwaliteitskader verpleeghuiszorg van het Zorginstituut Nederland. Vanuit dit plan wordt zichtbaar wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van de zorg die geboden wordt door Dennenhorst. Dit plan dient er tevens voor om zodoende de kwaliteit te verhogen binnen de organisatie waarmee wordt beoogd dat er hoogwaardige zorg wordt geboden die voldoet aan de kwaliteitseisen van het Zorginstituut Nederland.

### ***Inkoop zorg en IGZ***

Dit document is tevens te gebruiken voor de inkoop van zorg en contractering van zorg. Zij kunnen deze informatie gebruiken om te toetsen en om extern toezicht te houden op de kwaliteit van zorg binnen de organisatie Dennenhorst.

### ***Doelstelling Kwaliteitsplan***

Het hoofddoel van dit kwaliteitsplan is een zo goed mogelijk bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Dit willen wij doen door een optimale samenwerking tussen Dennenhorst en cliënt in het zorg- en behandelproces. Waarbij de cliënt zich vertrouwd en veilig voelt om te leven en te wonen. Dennenhorst draagt zorg voor alle randvoorwaarden en middelen om hieraan te voldoen.

### ***Cliënt centraal***

De cliënt bepaalt hoe Dennenhorst kwalitatief kan bijdragen aan zijn of haar leven. Dit gebeurt vanuit het zorg/leefplan die samengesteld wordt door de wensen en behoeften van de cliënt. Zo sluit de zorg aan bij de zorgvraag waarbij de cliënt de regie heeft over zijn of haar eigen leven. Dit is het vertrekpunt van het zorgproces. Ook kan op deze manier de cliënt of diens vertegenwoordiger het beste beoordelen of hij tevreden is over de bijdrage van de geleverde zorg door Dennenhorst.

Directie

Dhr J.K. Tanis

Woon en Zorgvoorziening Dennenhorst

## Profiel Dennenhorst

---

### *Achtergrond*

In 2009 is Woon en Zorgvoorziening Dennenhorst opgericht. Een plaats om dementerenden goede zorg en een fijne leefomgeving te bieden met veel vrijheid en veiligheid binnen de grenzen van Dennenhorst. Het geheel is opgezet vanuit de christelijke bewogenheid met mensen, die zorg nodig hebben vanaf zorgzwaarte niveau 5 of hoger. Dennenhorst hanteert het "kleinschalige wonen" principe waardoor wij niet meer dan 12 bewoners per huis hanteren. Midden 2010 was het eerste huis aan de Stationsstraat 23 in Veenendaal al vol. In 2012 werd er gestart met een tweede locatie in de wijk "West" in Veenendaal. Ook dit huis was met een halfjaar al bezet door 12 bewoners. Ook bij de gemeente Veenendaal was Dennenhorst niet onopgemerkt gebleven en het duurde daarom niet lang voordat zij het verzoek indiende aan Dennenhorst om een nieuwe vestiging te starten. Dit is in 2014 gerealiseerd. Waarbij ook deze vestiging 12 bewoners heeft. In totaal wonen er dus 36 bewoners op het moment en werken er ongeveer 35 medewerkers exclusief vrijwilligers.

### *Visie*

Medewerkers van Woon-zorgvoorziening Dennenhorst geven vanuit de gedachte van het Christelijk geloof, zo goed mogelijk zorg aan de bewoners. Goede zorg is zorg die aansluit op de zorgvraag (indicatie), de wensen, de behoeften en de beleving van de individuele bewoner.

Naast lichamelijke- en geestelijke verzorging ligt de nadruk op ondersteunen van de bewoners. Een goede samenwerking en communicatie onderling is daarin cruciaal. Open contact, vertrouwen en respectvolle communicatie jegens de bewoner behoren bij de normen en waarden van Dennenhorst.

De zorgvraag en het zorgaanbod wordt met de bewoner en familie besproken en vastgelegd in het zorg/leefplan van de bewoner. Individueel en als team willen wij blijven leren en ons ontwikkelen om zo hoogwaardige zorg te leveren. Respect voor elkaars inbreng, een open houding (transparantie) en afspraken zijn een vanzelfsprekend iets.

### *Kernwaarden*

Respectvol, toegankelijk, inlevingsvermogen, professioneel, luistervaardig, betrouwbaar, helder, creatief, improvisatievermogen, en enthousiast.

Uitstraling van saamhorigheid, die toegankelijk is, waar men professioneel is en kan luisteren met respect naar elkaar.

De leiding faciliteert en stimuleert, en heeft een voorbeeldfunctie.

Men wil werken op basis van teamwerk, consensus en participatie.

Wat ons bij elkaar houdt is: menselijke ontwikkeling, loyaliteit, onderling vertrouwen en betrokkenheid, openheid, participatie.

#### *Omschrijving doelgroepen*

De woonsituatie is bedoeld voor cliënten die als gevolg van een psychogeriatrische of gerontopsychiatrische problematiek niet meer zelfstandig kunnen wonen. Deze mensen hebben behoefte aan een beschermende omgeving waarbij 24 uur's zorg in de nabijheid is. De criteria voor de bewoner is een indicatie vanuit het CIZ van minimaal ZZP VV05 of hoger. Tevens is een art. 60 indicatie (BOPZ) gewenst. Indien deze nog niet in het bezit is wordt deze aangevraagd.

Dennenhorst heeft een capaciteit van 36 bewoners die allen voldoen aan de hierboven gestelde omschrijving. De leeftijden zijn veelal 60 of hoger, deze leeftijd past ook bij het desbetreffende ziektebeeld.

#### *Zorgverlening*

Dennenhorst levert haar zorg op basis van het persoonsgebonden budget. Alle bewoners die bij Dennenhorst wonen hebben een PGB-WLZ. Hierop zijn geen uitzonderingen.

Zoals hiervoor beschreven wordt er alleen tot opname overgegaan indien de bewoner een indicatie ZZP 5 of hoger heeft. Dennenhorst telt 28 bewoners met deze indicatie, 4 bewoners met een ZZP 7 en 3 bewoners met een GGZ-C-indicatie.

De bewoners zijn per 12 verdeeld over 3 locaties die zich allen binnen de plaats Veenendaal bevinden. Elke locatie is aangemerkt als een wooninitiatief en staat ook zodanig te boek bij het zorgkantoor Zilveren Kruis. Twee locaties zijn voornamelijk stedelijk ingericht en 1 locatie heeft de beschikking over een meer landelijke stijl. Dit komt met name door de grote hoeveelheid tuin achter het wooninitiatief ligt.

## Profiel personeelsbestand

---

Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde zorg worden geleverd. De personeelssamenstelling van Dennenhorst is geen statisch gegeven en de personele behoefte kan elk moment veranderen. Het efficiënt omgaan met de benodigde en beschikbare werknemers vereist het continue organiseren (PDCA) van een adequaat personeelsbestand dat voldoende personeel omvat met het noodzakelijke aantal, vaardigheden en competenties. Alleen zo kan voldaan worden aan de wensen en behoeften van de cliënten waaraan Dennenhorst zorg en ondersteuning levert.

Het personeel moet ruimte krijgen om de mensen echt te kennen, want alleen dan kunnen ze hun signalerende rol goed invullen. Het is belangrijk dat zij een stem krijgen richting management en bestuur. Dit gebeurt middels de werkbesprekingen en het opendeur beleid die Dennenhorst voert. De directie is transparant en faciliterend op het gebied van zorg. Hierdoor krijgt de medewerker de mogelijkheid om feedback te ontvangen en te geven. Op basis van de tijdelijke normen zoals beschreven in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg artikel 6.3, is het personeelsbestand samengesteld en wordt deze gecontinueerd. Uitkomsten hiervan worden beschreven in het kwaliteitsverslag.

Dennenhorst heeft in totaal 41 professionele werknemers in dienst (35 FTE) waarbij er een diverse mix aan functies en niveaus is.

In de onderstaand tabel is te zien welke niveaus we kennen met de daarbij behorende functies.

Ook de leden van het management gebruiken de mogelijkheden om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. Dit gebeurt middel het Kenniz-platform waarbij vele collega zorgondernemers aangesloten zijn. Wij gebruiken deze methode om zodoende van elkaar te leren en transparant te zijn naar derden. De bevindingen van deze momenten worden/ zijn vastgelegd in het kwaliteitsverslag.



## 8 Thema's kwaliteitskader verpleeghuiszorg

---

### Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Dit thema wordt onderscheiden in 4 sub-thema's te weten compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen. Hieronder wordt beschreven wat de huidige situatie is bij Dennenhorst, hoe wij deze toepassen en wat er verbeterd zou kunnen worden.

- Compassie, de cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip van zijn/haar situatie. De bewoners bij Dennenhorst dienen deze aspecten in ruime mate te herkennen. Wanneer de bewoner voor het eerst binnenkomt bij Dennenhorst moet de bewoner dit al gelijk ondervinden, het is namelijk het startpunt vanwaar de zorg geleverd wordt. De zorgverlener praat met de cliënt en spreekt hem of haar aan zoals gewenst is. Eventuele onduidelijkheden bij de cliënt worden besproken met de familieleden. Respect voor de eenieder staat bij Dennenhorst hoog in het vaandel.
- Uniek zijn, eenieder bij Dennenhorst dient zichzelf te kunnen zijn. Vanuit het zorgleefplan is besproken wat de wensen en interesses zijn van de bewoner. De zorgverlener zorgt ervoor dat de cliënt hierbij betrokken wordt. Wanneer de cliënt even geen behoefte heeft aan activiteiten dan dient hij/zij de ruimte te krijgen om dit zelf in te vullen. De eigen leefstijl wordt zo veel mogelijk gehandhaafd waar dat kan. Het moet echter wel passen bij de normen, waarden en huisregels die Dennenhorst hanteert.
- Autonomie, wanneer de cliënt zelf de regie deels niet meer kan nemen over het eigen leven, dan bespreekt de zorgverlener dit zoveel mogelijk met de naaste van cliënt. Gezien onze doelgroep die bij Dennenhorst verblijft komt dit eigenlijk bij iedereen voor. Een open en eerlijke communicatie tussen cliënt, naaste en zorgverlener is hierbij dus erg belangrijk. Veelal wordt besproken tijdens de zorgleefplan besprekingen, maar ook tussentijds dient er goed gecommuniceerd te worden. Vrijheids- beperkende maatregelen zijn met duidelijke afspraken en in samenwerking van de specialist ouderen geneeskunde, afgesproken en formeel vastgelegd. De autonomie van de cliënt gaat over zijn volledige verblijf bij Dennenhorst, dit betekent dus ook dat hij/zij zelf heeft bepaald wat de wensen zijn rondom zorg bij het levenseinde.
- Zorgdoelen, een actueel zorg-leefplan is de basis van de zorgverlening. Vanuit hier worden de doelen opgesteld, en wordt er conform de wensen/behoefte rekening



gehouden met de cliënt. Een medisch behandelplan wordt samengesteld door de specialist ouderen geneeskunde. Conform het kwaliteitskader zorg dient elke (nieuwe) bewoner een concept plan te hebben binnen 24 uur en een definitief plan binnen 6 weken. Dennenhorst moet zich aanpassen aan de eis om binnen 24 uur een concept zorg-leefplan op te stellen. Dit zal in de werkbijeenkomsten naar voren komen om deze norm op te gaan pakken. De zorgverlener heeft inzicht in het zorg- en behandelproces van de bewoner. Tijdens de zorgplanbesprekingen zijn de naaste van cliënt ook gesprekspartner van de Dennenhorst. Het zorg-leefplan wordt opgesteld door een niveau van E.V.V. Er of verzorgende-IG.

### **Wonen en welzijn**

De zorg van lichaam en geest heeft uiteraard een grote rol maar de woon- en leefomgeving waarin de bewoner de zorg ontvangt is eveneens van groot belang voor zijn kwaliteit van leven. In deze paragraaf wordt besproken op welke wijze Dennenhorst oog heeft voor de vijf thema's die horen bij het wonen en welzijn van de cliënt. Deze thema's zijn:

- Zingeving
- Zinvolle dagbesteding
- Schoon en verzorgd lichaam inclusief kleding
- Familie participatie en inzet vrijwilligers
- Wooncomfort

#### Zingeving

Bij de eerste ontmoeting tussen cliënt en zorgverlener wordt het zorgplan opgesteld. De zorg op maat gaat nu werkelijk van start, want ieder mens heeft verschillende opvattingen over het leven, invulling over de laatste levensfase, interesses e.d. Het is aan Dennenhorst om tijd en aandacht te geven aan de levensvragen van de cliënt. Dit wordt vervolgens vastgelegd in het zorg- leefplan. Dennenhorst zorgt ervoor dat geestelijke verzorging bereikbaar is voor cliënt en of naaste verwanten.

#### Zinvolle tijdsbesteding

Activiteiten die voor de bewoner het leven de moeite waard maken. Dit is het oogmerk van Dennenhorst. Vanuit de interesses en hobby's van de bewoner wordt er een activiteitenplan opgesteld waar hij/zij aan kan participeren. De bewoner wordt hierin gestimuleerd om deel te nemen aan deze activiteiten die zowel in groepsverband als individueel ondernomen kunnen worden. Zinvolle tijdsbesteding

geeft de bewoner zoveel mogelijk de regie over zijn manier van leven. Ten alle tijden worden de activiteiten begeleid door een vrijwilliger of professional. Dennenhorst geeft veel aandacht aan zinvolle tijdsbesteding. Wij vinden dit erg belangrijk voor de bewoner, zodat zij zich gewaardeerd voelen en meedoen met de maatschappij.

#### Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

De bewoner wordt in overleg met familie/naaste ondersteund in zijn/haar persoonlijke verzorging. Bewoner wordt gestimuleerd om zoveel mogelijk zelf te doen met of zonder begeleiding. Deze afspraken staan in het zorg-leefplan.

#### Familie-participatie en inzet vrijwilligers

Dennenhorst streeft ernaar om familie en naaste zoveel mogelijk te laten participeren in de zorg voor hun naaste. Dit uit zich vaak in activiteiten (zinvolle tijdsbesteding). De mantelzorger en familie voelen zich betrokken bij de zorg voor de cliënt en krijgen hier ook alle gelegenheid voor van Dennenhorst. Vrijwilligers bij Dennenhorst hebben duidelijke richtlijnen v.w.b. taken en verantwoordelijkheden. Deze staan beschreven in het vrijwilligersbeleid.

#### Wooncomfort

Een huiselijke sfeer creëren die veilig is en vertrouwd aanvoelt voor de bewoner. Dat is het uitgangspunt waar Dennenhorst naar streeft. Zo kan de bewoner zijn eigen spullen meenemen om de (slaap) kamer in te richten. En heeft elke bewoner zijn eigen ruimte waar hij/zij zit. De bewoner behoort zich thuis te voelen. Elke dag is er een menu samengesteld om te eten. Onze bewoners worden zoveel mogelijk gestimuleerd om mee te helpen met het bereiden van de maaltijd. Zo ook met de huiselijke klusjes die veelal door de bewoners gedaan wordt. Onze huizen zijn zo ingericht dat ze een gezellige sfeer creëren wat ten goede komt aan de socialiteit. Uiteraard zijn onze huizen volledig ingericht op onze doelgroep. Enkele voorbeelden hiervan zijn: aangepaste bedden, elektrische traplift, aangepaste toiletten, rolstoelvriendelijk enz.

#### **Veiligheid**

Werken aan kwaliteit gaat uit van professionele standaarden en richtlijnen. Deze zijn zodanig ingericht dat er preventief wordt gehandeld aan de basisveiligheid van onze bewoners. De lijn tussen de persoonlijke vrijheid en welzijn aan de ene kant, en de

persoonlijke veiligheid aan de andere kant is erg dun. Door preventief te denken en goed te communiceren worden deze beslissingen genomen. Het is vanzelfsprekend dat deze beslissingen maatwerk zijn in samenspraak met de specialist ouderengeneeskunde.

Dennenhorst gebruikt de onderstaande indicatoren om de basisveiligheid te meten.

-Hoeveel cliënten hebben de afgelopen 30 dagen continu psychofarmaca gebruikt?

-Wordt het gebruik van “zo nodig” psychofarmaca structureel geëvalueerd?

Ja/nee/soms/soms in de 1e 6 weken na opname

-Wat is het % cliënten bij wie in de afgelopen 30 dagen een vrijheid beperkende maatregel (M&M) is toegepast?

-Is bij alle cliënten bij wie in de afgelopen 30 dagen een middel of maatregel is getroffen, deze maatregel geëvalueerd?

-Vindt een twee jaarlijkse audit infectiepreventie en hygiëne beleid plaats?

-Indien er een aanpassing is geweest in doelgroep, gebouw of organisatiestructuur: is er dan een aanpassing van de RI&E geweest?

Dit gaat om vermijdbare schade bij bewoner zoveel mogelijk te voorkomen en te leren van veiligheidsincidenten.

Per 1 juli 2017 maakt Dennenhorst deel uit van een lerend netwerk met andere organisaties, waar zij reeds mee samenwerkt. Gegevens van de vier veiligheidsthema's worden besproken met de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht.

Dennenhorst beschikt over een veilig incidenten melden commissie.

#### Medicatie

-Medicatie veiligheid

Binnen Dennenhorst zijn de veilige principes van de medicatieketen geïmplementeerd.

1. Halfjaarlijks vindt er per bewoner een medicatie review plaats.

2. Medicatie incidenten worden via een MIC gemeld en op bewoner - /locatie – en organisatie niveau worden verbetermaatregelen ingezet.

-Antipsychotica gebruik: naar aard en omvang monitoren.

1. Aard (ATC-codes) en prevalentie (% bewoner) wordt gemonitord en besproken in artsensite en MDO per bewoner.
2. Aard en prevalentie wordt besproken in het lerende netwerk.

-Antibiotica gebruik: naar aard en omvang monitoren.

1. Aard (ATC-codes) en prevalentie (% bewoner) wordt gemonitord en besproken in artsensite en MDO per bewoner
2. Aard en prevalentie wordt besproken in het lerende netwerk.

Decubitus (graad 2-4)

1. Preventie decubitus is het regelmatig monitoren van huid (letsel), voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel.

#### Vrijheid beperkende maatregelen

Hierbij wordt steeds de afweging tussen kwaliteit van leven en veiligheid gemaakt conform de wet Zorg en Dwang.

Vrijheid beperkende maatregelen worden altijd na overleg met bewoner naaste(n) en arts toegepast.

De vrijheid beperkende maatregel wordt in het Zorg leefplan vastgelegd.

Het proces van afweging en alternatieven wordt in het Zorg leefplan vastgelegd.

De maatregelen worden op afgesproken momenten 4 maal per jaar in een kernteam geëvalueerd.

#### Ongeplande ziekenhuis opname

Monitoren op vallen, heupfractuur, luchtweg - en urineweginfectie, delier, CVA en onbegrepen gedrag.

We gaan onderzoeken op welke manier we ongeplande ziekenhuis opname, naar aanleiding van bovengenoemde oorzaken, gaan monitoren.

#### **Leren en verbeteren van kwaliteit**

Binnen Dennenhorst werken wij continue aan het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van onze zorgverlening. De wijze waarop wij dit doen en de resultaten die wij hiermee bereiken willen wij transparant en in alle openheid in het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag weergeven. In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vijf elementen onderscheiden.

#### Kwaliteitsmanagementsysteem

Binnen Dennenhorst vindt verbetering van de kwaliteit van de zorg - en dienstverlening plaats, aan de hand van de cirkel van Deming (PDCA). Deze werkwijze krijgt vorm door de onderwerpen van de diverse jaarplannen af te laten hangen van de input vanuit bewoner/familie - en medewerker tevredenheidonderzoek, de resultaten van de in en externe audits, professionele richtlijnen en standaarden en wet - en regelgeving. Op deze manier willen wij als organisatie samen met de zorgmedewerkers invulling geven aan het samen leren en verbeteren.

#### Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

Dennenhorst beschikt jaarlijks over een kwaliteitsplan dat is opgesteld met betrokkenen. Het plan omvat de onderwerpen zoals aangegeven in het kwaliteitskader. Het kwaliteitsjaarplan wordt voorgelegd aan twee/drie collega organisatie uit het lerende netwerk. Het kwaliteitsplan staat gepubliceerd op de website van Dennenhorst en zorginzicht.

#### Jaarlijks kwaliteitsjaarverslag

Het kwaliteitsjaarverslag zal gebaseerd zijn op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan, inclusief de feedback op het kwaliteitsplan door de collega's vanuit het lerende netwerk. Het verslag volgt de inhoudsopgave van het kwaliteitsverslag. Het verslag wordt voor vaststelling besproken met de betrokkenen. Het kwaliteitsverslag dient als interne en externe verantwoording.

#### Continue werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Daarnaast zijn er per vestiging, zorgmedewerkers met een speciale rol met betrekking tot kwaliteit.

Deze hebben een duidelijke rol in het samen met het team leren en verbeteren van de kwaliteit van de zorg - en dienstverlening op locatie - en organisatieniveau.

#### Deel uitmaken van een lerend netwerk

Dennenhorst maakt deel uit van het lerend netwerk Riant Verzorgd Wonen. Hier hebben wij minimaal 6 keer per jaar een bijeenkomst van om kennis uit te wisselen, samen te werken en te verbeteren.

## **Leiderschap, governance en management**

### Visie op zorg

Medewerkers van Woon-zorgvoorziening Dennenhorst geven vanuit de gedachte van het Christelijk geloof, zo goed mogelijk zorg aan de bewoners. Goede zorg is zorg die aansluit op de zorgvraag (indicatie), de wensen, de behoeften en de beleving van de individuele bewoner.

Naast lichamelijke- en geestelijke verzorging ligt de nadruk op ondersteunen van de bewoners. Een goede samenwerking en communicatie onderling is daarin cruciaal. Open contact, vertrouwen en respectvolle communicatie jegens de bewoner behoren bij de normen en waarden van Dennenhorst.

De zorgvraag en het zorgaanbod wordt met de bewoner en familie besproken en vastgelegd in het zorg/leefplan van de bewoner. Individueel en als team willen wij blijven leren en ons ontwikkelen om zo hoogwaardige zorg te leveren. Respect voor elkaars inbreng, een open houding (transparantie) en afspraken zijn een vanzelfsprekend iets.

### Sturen op kernwaarden

Respectvol, toegankelijk, inlevingsvermogen, professioneel, luistervvaardig, betrouwbaar, helder, creatief, improvisatievermogen, en enthousiast.

Uitstraling van saamhorigheid, die toegankelijk is, waar men professioneel is en kan luisteren met respect naar elkaar.

De leiding faciliteert en stimuleert, en heeft een voorbeeldfunctie.

Men wil werken op basis van teamwerk, consensus en participatie.

Wat ons bij elkaar houdt is: menselijke ontwikkeling, loyaliteit, onderling vertrouwen en betrokkenheid, openheid en participatie.

### Leiderschap en goed bestuur

Conform de afspraken van de geldende Governance Code is het bestuur transparant naar haar medewerkers toe. Grijpt zij tijdig in ten aanzien van de veiligheid en kwaliteit van zorg als dat nodig is. Het bestuur zorgt ervoor dat de personeelssamenstelling bij de visie van Dennenhorst passen en geschikt/geschoold is voor onze doelgroep.

Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)

Het bestuur ziet toe en faciliteert het werk van de cliëntenraad.

Zij werken volgens de wettelijke kaders zoals de Wet op de ondernemingsraden WKKGZ.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Dennenhorst heeft professionele inbreng geborgd in haar organisatie. Zo zijn er meerdere verpleegkundige in dienst en hebben wij een specialist ouderengeneeskunde.

**Personeelssamenstelling**

Zonder voldoende bevoegd en bekwaam personeel kan er geen goede zorg geleverd worden. De krapte op de arbeidsmarkt en een veranderende zorgvraag maakt dat een effectieve planning van inzet en scholing noodzakelijk is.

Naast een goede reflectie op de balans tussen de aard van de te verlenen zorg en de personeelssamenstelling, zijn er een aantal kaders benoemd in het Kwaliteitskader namelijk:

1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht

- Tijdens de intensieve zorgmomenten zijn minimaal 2 zorgverleners beschikbaar;
- Tijdens de dag en avond is iemand aanwezig (mag ook vrijwilliger) in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte voor aandacht en nabijheid en toezicht;
- In de dagdienst is een deskundig persoon aanwezig die aandacht besteed aan zingeving/zinvolle dag invulling van cliënten;
- De zorgverleners kennen de naam, achtergrond en persoonlijke wensen van de cliënt.

2. Specifieke kennis, vaardigheden

- Er is altijd iemand aanwezig met kennis en vaardigheden en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken;
- Er is 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse;
- Er is 24/7 een BIG geregistreerde arts bereikbaar en oproepbaar, die direct reageert en binnen 30 minuten ter plaatse is;
- Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorgvragen of toenemende complexiteit.

### 3. Reflectie, leren en ontwikkelen

- Er is voor iedere medewerker voldoende tijd en ruimte om te leren en ontwikkelen;
- Er is voor iedere medewerker tijd en ruimte om mee te lopen bij een andere vestiging;
- Er is voldoende tijd beschikbaar om als EVV-er deel te nemen aan multidisciplinair overleg;
- Methodisch denken en werken en multidisciplinair werken vormen de basis van de zorg;
- Er is een scholingsbeleid van zittende en aankomende medewerkers dat hun vakbekwaamheid aantoonbaar versterkt;
- Er zijn periodieke gesprekken waarin competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komt.

De dienstroosters van het personeel zijn zo ingeregeld dat er ten alle tijde voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is. Daarnaast is er altijd (24/7) een verpleegkundig team beschikbaar die binnen 30 minuten ter plaatse kan zijn. Hetzelfde geldt voor de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de arts.

Bij aanname wordt door P&O een diplomacheck gedaan. Alle BIG-handelingen/voorbehouden handelingen worden geregistreerd en cyclisch getoetst. Hiervoor is een functionaris werkzaam, die werkt met een groep toetsers, zodat dit onderdeel geborgd is en blijft. Het methodisch denken en werken is een standaard werkwijze binnen Dennenhorst waarbij leren en verbeteren een doorlopend proces is.

Door middel van opleiden wordt de deskundigheid van medewerkers op peil gehouden en versterkt.

Naast de meer traditionele vormen van opleiden is leren op de werkplek een belangrijk thema. Naast werkoverleggen worden ook klinische lessen, instructielessen, informatiebijeenkomsten, evaluatiemomenten en dergelijke georganiseerd. Deze momenten zijn de momenten waarin gereflecteerd wordt op het eigen handelen en waarbij in een veilige setting en met eigen collega's geleerd kan worden.

Kwaliteit betekent in dit verband vooral hard werken aan jezelf. Kwaliteitsbeleid staat niet op zichzelf maar maakt integraal onderdeel uit van het algemene beleid. Zo is er voortdurend aandacht voor het verhogen van de efficiëntie, het verlagen van het ziekteverzuim, het realiseren van een optimale bezetting en het voldoen aan wet- en regelgeving.



### **Gebruik van hulpbronnen**

#### Samenwerkingsrelaties

Dennenhorst heeft in de regio diverse samenwerkingsrelaties die gericht zijn op het optimaliseren van de zorgverlening. Voorbeelden hiervan zijn zorggroep Charim, apotheken, diverse verwijzers waaronder huisartsen, gemeenten, CIZ en specialist ouderengeneeskunde et cetera. Daar waar dat noodzakelijk is ligt de samenwerking vast in contracten.

#### Vastgoed

Het onderhoud van de gebouwen e.d. worden conform een (meerjaren) onderhoudsplan, waarin alle woon- en verblijfsvoorzieningen in zijn opgenomen. De uitvoering van werkzaamheden gebeurt conform de daarvoor geldende landelijke richtlijnen. Waartoe de cliënt recht heeft op een veilig en schone leefomgeving.

#### ICT

Binnen Dennenhorst hebben wij nog niet de stap gemaakt naar een ECD-systeem. Wij zijn bezig om te onderzoeken welke het beste past bij onze eisen.

#### Financiën en administratieve organisatie

Dennenhorst werkt met een jaarlijkse (planning- en control cyclus) die gekaderd is in het meerjaren strategisch beleidsplan, het kwaliteitsbeleid, en het financieel beleidsplan.

#### Gebruik van informatie

Dennenhorst heeft de meningen van haar bewoners/familie hoog in het vaandel staan. Het meten van cliëntervaringen is binnen onze organisatie geïmplementeerd en wordt jaarlijks structureel uitgevoerd. Voor onze doelgroep zijn er vragenlijsten ontwikkeld, deze worden elk jaar aangepast n.a.v. de ontwikkelingen die zich hebben afgespeeld. Uitkomsten worden geanalyseerd en besproken met zorgverlening en cliëntenraden, dit om zodoende verbeterpunten toe te passen binnen de zorg. Uitkomsten van anonieme vragenlijsten zullen worden gedeeld op onze website t.b.v. benchmarking.

## **Bedrijfsgegevens**

---

**Woon en Zorgvoorziening Dennenhorst**

Kerkewijk 201, 3904 JD Veenendaal

**Tel** 0622667964/ 0619197009

[www.dennenhorst.nl](http://www.dennenhorst.nl)