

Kwaliteitsjaarverslag 2022

Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst, Veenendaal
Terugblik



Inhoudsopgave

Inleiding: Mooie stappen gezet

Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst: Wie zijn wij?

Besturingsfilosofie: missie, visie en kernwaarden: Vanuit waar werken wij?

Liefdevolle en persoonsgerichte zorg en welzijn: Kwaliteit van Leven

Veilige zorg vanuit professionele verantwoordelijkheid: Zorginhoudelijke veiligheid

Samen leren en ontwikkelen: Lerende organisatie

Leiderschap, governance en management: Samen sterker

Betrokken en bekwame medewerkers: Waardering voor medewerkers

Waardigheid en Trots op locatie: Goed op weg om samen te verbeteren

Waardering op Zorgkaart Nederland: Waardering en tips ter verbetering

Gebruik van hulpbronnen en informatie: Gebruiken wat kwaliteit van leven of zorg kan verhogen

Slotwoord: Vertrouwen in de toekomst

Inleiding

Mooie stappen gezet..

Het is mooi wat we het afgelopen jaar hebben kunnen realiseren met elkaar. We hebben in 2022 meer inzicht gekregen in wat bewoners / relaties en medewerkers vonden van onze zorg. Daarna hebben we mooie stappen gezet om te verbeteren wat beter kan. We mogen trots zijn op wat goed gaat! Het betekent niet dat we al klaar zijn. De ingezette acties hebben we afgerond of lopen door in 2023.

In dit kwaliteitsverslag 2022 geven we inzicht wat Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst in 2022 heeft bereikt en wat nog doorloopt. Dit doen we aan de hand van de acht onderwerpen zoals die in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg beschreven staan.

Leren en verbeteren

Eind 2021 is Dennenhorst gestart met het project Waardigheid en Trots op locatie (WOL). Doel van het project was zicht krijgen op wat goed gaat en welke verbeterpunten er waren vanuit beleving van bewoners, relaties en medewerkers. Dit is gedaan middels een startscan. Met de verbeterpunten die uit de startscan zijn gekomen heeft Dennenhorst een verbeterplan opgesteld en in 2022 uitgevoerd. Middels een startscan eind 2021 en een eindscan eind 2022 heeft Dennenhorst zicht gekregen in de resultaten die het WOL-project heeft bereikt. In dit verslag zijn de resultaten van het WOL eindverslag verwerkt.

Persoonsgerichte zorg

Om kwaliteit van leven te ervaren is persoonsgerichte zorg en ondersteuning een voorwaarde. In 2022 is Dennenhorst gestart met het thema Persoonsgerichte zorg. Tijdens bijeenkomsten over wat Persoonsgerichte zorg inhoudt hebben we gesproken over de betekenis en waarde van Persoonsgerichte zorg en waar we als medewerker verschil kunnen maken voor bewoners. Daarna zijn we gestart de Zorgleefplannen meer persoonsgericht te maken. Het doel was de bewoner *echt* te herkennen in de persoonsgerichte zorgleefplannen. De vervolgvraag is dan of de bewoner zichzelf *echt* herkend in de persoonsgerichte zorgleefplannen. Begin 2023 zijn alle zorgleefplannen omgezet naar Persoonsgerichte zorgleefplannen.

Nieuw zorgdossier, andere werkwijze

In 2021 is Dennenhorst gestart met het overgaan naar een nieuw Elektronisch clientdossier. In 2021 alleen administratief, in 2022 ook met het zorgdeel van het dossier. Dennenhorst werkte vooralsnog met Zilliz. De motivatie van Dennenhorst om over te gaan naar een ander clientdossier komt met name vanuit Coöperatie Boer en Zorg die als dossierhouder de wens heeft dat al haar onderaannemers zoals Dennenhorst werkt met hetzelfde systeem zodat controle op inhoudelijke kwaliteit beter te volgen is. Daarnaast wilde Dennenhorst graag een aantal verbeteringen aanbrengen in haar manier van dossiervoering. Begin 2023 is Dennenhorst volledig overgegaan naar ONS NEDAP. De overgang naar een nieuw ECD heeft ons de kans gegeven huidige werkwijzen onder de loep te nemen en te verbeteren. Zo hebben we voor en tijdens de overgang ook gezorgd dat we met een andere methode en meer doelgericht gingen rapporteren. De snelle overgang was bewonderingswaardig. Alle medewerkers hebben hard gewerkt de overgang soepel te laten verlopen.

Korte terugblik bestuurder (Stefan Tanis):

“Het jaar 2022 kenmerkt zich vooral door de stabiliteit die Dennenhorst heeft gehad. We konden na een aantal roerige jaren met investeringen en corona, nu wel werken aan ons jaarplan. Daarin hebben we mooie stappen gezet naar meer professionalisering en het verbeteren van de processen en daarmee indirect de kwaliteit van zorg”.

“We zijn trots op onze medewerkers, zij zijn een lichtpuntje voor bewoners”



Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst

Wie zijn wij?

Voorstellen

Als thuis wonen niet langer gaat, is een verhuizing in een beschermde woonomgeving vaak onvermijdelijk. Natuurlijk is dit een emotionele beslissing met een grote impact voor cliënt en alle betrokkenen. Wij snappen dat als geen ander en doen er alles aan om de nieuwe bewoner het gevoel te geven dat hij of zij thuis is. Het geluk, de geborgenheid, de huiselijkheid en het ervaren van een warm thuis vormt de kern van kleinschalig wonen bij Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst.

We bieden gerelateerde zorg aan mensen met een zorgbehoefte, zoals bijvoorbeeld dementie of een somatische zorgbehoefte. De missie is een veilige, liefdevolle en huiselijke woon- en leefomgeving te bieden waarbij onze bewoners zoveel mogelijk zelf de regie kunnen blijven houden.



3

Locaties

3 locaties in Veenendaal



60

Bewoners

Liefdevol staan we voor ze klaar.



104

Medewerkers

Een gedreven en passievol team.

Bij Dennenhorst willen we het onze bewoners zo aangenaam mogelijk maken. De wensen en behoeften van bewoners zijn daarbij het uitgangspunt. Alle locaties van Dennenhorst zijn huiselijk ingericht, zoveel mogelijk met eigen meubels waardoor het gevoel van “thuis” meegenomen wordt.

Locaties

Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst bevindt zich in Veenendaal. Bewoners kunnen bij Dennenhorst terecht op een van de 3 woonlocaties; De Kerkewijk, locatie Sloep en locatie de Eikenlaan.



Sloep



Eikenlaan



Kerkewijk

“Een veilige en liefdevolle woon- en leefomgeving, daar streven we naar”

Introductievideo

Sinds enige tijd heeft Dennenhorst een kennismakingsvideo. Op deze manier kunnen potentiële bewoners of andere geïnteresseerden een beeld vormen van Dennenhorst. De video is in te zien via de volgende link: <https://youtu.be/vNrpylFfGwk>

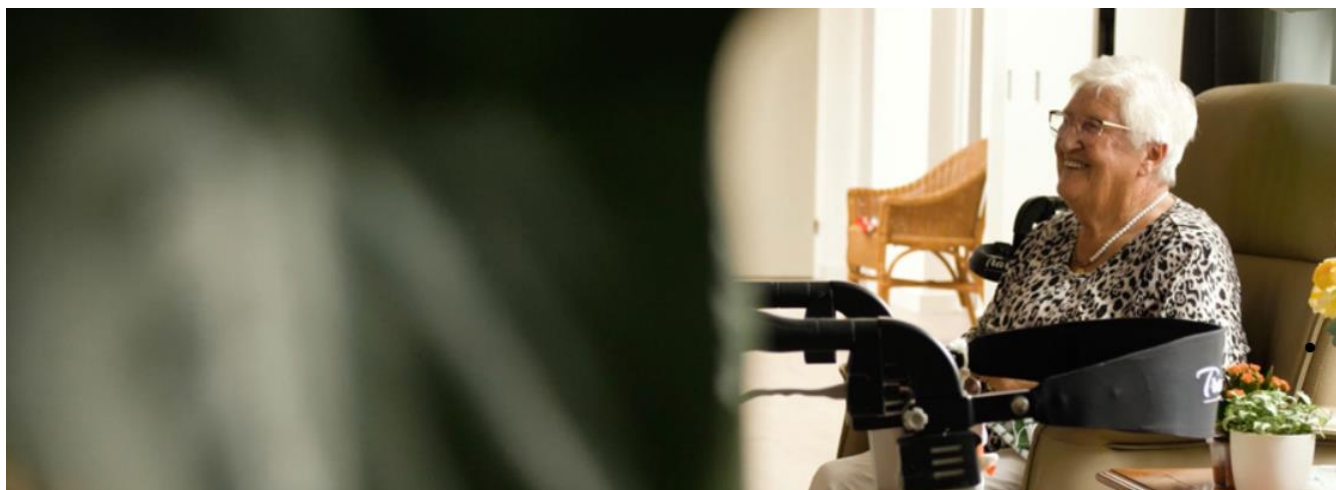
Kleine zorgteams

In de woongroepen werken we met een klein zorgteam van vaste medewerkers die de bewoners ondersteunen, verzorgen en gedurende de dag begeleiden. Zo heeft de bewoner altijd een vertrouwd gezicht om zich heen en die vrijwel voortdurend in de groep aanwezig is. Hierdoor zorgen onze medewerkers ervoor dat de bewoner een fijne sfeer en het gevoel van rust ervaart.

Iedere bewoner heeft daarnaast een eerste aanspreekpunt in de vorm van een Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV). Zij/hij zorgt er onder andere voor dat er met de persoonlijke wensen van de bewoner zoveel mogelijk rekening wordt gehouden. Deze medewerker is tevens verantwoordelijk voor het persoonlijke zorgdossier en het Persoonsgericht Zorgleefplan. Onze EVV-er evalueert het Persoonsgericht Zorgleefplan met regelmaat of tussentijds wanneer de zorgbehoefte verandert.

Herkenbare inrichting

Kleinschalig wonen met zorg bij Dennenhorst moet niet alleen aanvoelen als een huis maar ook als een thuis. Dit begrijpen wij maar al te goed. Daarom heeft de bewoner een éénpersoonskamer die zelf naar smaak kan worden ingericht. Men kiest de meubels die ze mooi vinden en die bij hen passen. Hangen foto's op van dierbaren zodat ze altijd zichtbaar zijn of een kunstwerk op die misschien wel emotionele waarde heeft. Waar de bewoner ook voor kiest, we hopen dat het zal voelen als een thuis.



Omschrijving doelgroepen

Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst is bedoeld voor mensen die als gevolg van een psychogeriatrische aandoening niet meer zelfstandig kunnen wonen. Deze mensen hebben behoefte aan een beschermende omgeving waarbij 24 uur's zorg in nabijheid is. Deze zorg wordt geleverd vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ). De criteria voor opname is een indicatie vanuit het CIZ van minimaal WLZ zorgprofiel VV4 of hoger. Soms kan de zorg alleen somatisch van aard zijn, dit komt voor bij bewoners van de echtparenappartementen of in goed overleg met bewoner en naasten.

Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst levert VPT-zorg (Volledig Pakket Thuis) i.s.m. Coöperatie Boer en Zorg. Hierbij heeft de Coöperatie een administratieve rol en fungeert zij als kennisbank voor aangesloten V&V aanbieders. Samen staan zij sterk!



Dennenhorst heeft een opnamecapaciteit van 60 geriatrische bewoners. In uitzonderlijke situatie wordt binnen Dennenhorst zorg geleverd middels logeeropvang, bij beschikbare bedden op moment van aanvraag.



Besturingsfilosofie: missie, visie en kernwaarden

vanuit waar werken wij?

Missie en Visie

In 2022 heeft Dennenhorst de verouderde missie en visie herschreven. Een missie en visie die meer past bij de ontwikkeling die zij doormaakt. Ook zijn belangrijke kernwaarden opnieuw geformuleerd.

Het is de missie van Woon en Zorgvoorziening Dennenhorst om zorgbehoevenden in de regio heuvelrug een totaalpakket aan zorg en welzijn te bieden inclusief verblijf. Eén van de belangrijkste uitgangspunten hierbij is dat wij uitgaan van de eigen regie en zeggenschap van onze bewoners.

Onze visie is het totaalconcept te verlenen van zorg, welzijn en wonen door gebruik te maken van kleinschalige locaties of afdelingen waarbij onze medewerkers een nauwe band hebben met onze bewoners. Hierdoor willen we betrokkenheid creëren waarbij innovatie bijdraagt aan meer tijd en aandacht voor de individuele bewoner. Administratie dient ter ondersteuning ten aanzien van de persoonsgerichte zorg.

Kernwaarden

De kracht van Dennenhorst is dat de zorg persoonlijk, veilig en vertrouwd is. Daarnaast zijn we professioneel, maar willen we in onze processen en systemen verder professionaliseren en moderniseren. Deze ambities en uitdagingen liggen in deze kernwaarden besloten.



Samen



Professioneel



Betrouwbaar



Liefdevol

Samen

Dennenhorst is kleinschalig met heel veel aandacht voor bewoners. Personeel is heel vriendelijk en zeer behulpzaam. Wij hechten veel waarde aan zeer goede communicatie met de familie.

Professioneel

We zijn professioneel in ons werk. Waar we leren van de gemaakte fouten en de volgende keer deze Lessons Learned toepassen. Dit vanuit een respectvolle houding jegens bewoners en medecollega's.

Betrouwbaar

Betrouwbare medewerkers waarbij de bewoner zich veilig voelt. En onderling vertrouwen tussen collega's zodat er een stevig fundament is waarop wij onze zorg-dienstverlening kunnen geven.

Liefdevol

De basis van ons dagelijks werk begint bij het liefdevol persoonsgericht verzorgen van onze bewoners. Hierdoor ondervinden zij de warme zorg waar Dennenhorst voor staat.

Liefdevolle en persoonsgerichte zorg en welzijn

Kwaliteit van leven

Liefdevolle zorg

Binnen Dennenhorst willen we met elkaar een veilige, liefdevolle en huiselijke sfeer creëren waar we er samen een leuke dag van maken. Medewerkers van Dennenhorst bieden gezelligheid of leuke activiteiten aan, de bewoner bepaald zelf wat hij of zij hierin wil. Persoonsgerichte zorg en aandacht is hierin het uitgangspunt. Het doel is kwaliteit van leven.



Verbetertraject Persoonsgerichte zorg

Begin 2022 is Dennenhorst gestart met het thema Persoonsgerichte zorg of Persoonsgericht werken. We hebben hier op verschillende manieren aandacht aan gegeven.

Wat is persoonsgerichte zorg?

Wat is persoonsgerichte zorg?

Persoonsgerichte zorg is zorg die is afgestemd op iemands persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren. De zorgverlener benadert de persoon niet als patiënt of cliënt, maar als mens. Centraal staat de vraag: wat heeft jouw cliënt nodig om zich gezond en gelukkig te voelen?

Bron: zorg voor beter

De vier onderscheiden thema's (compassie, uniek zijn, autonomie en samen beslissen) zijn voor medewerkers richtinggevend bij persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Persoonsgerichte zorg zit vaak in kleine dingen. Als je in gesprek gaat met de bewoner en zijn naasten, komen er vaak verrassende kleine acties uit voort die echt het verschil kunnen maken.

Bijeenkomsten Persoonsgericht werken:

In april 2022 zijn we binnen Dennenhorst met het thema Persoonsgerichte zorg gestart. In bijeenkomsten met de teams hebben we de volgende vragen met elkaar besproken met als doel inzicht te krijgen in persoonsgericht werken en te kijken waar Dennenhorst medewerkers in kon helpen meer persoonsgericht te werken.

Stap 1: Bekijk onderstaand introductiefilmpje over persoonsgerichte zorg.

Aanklikken en genieten: <https://youtu.be/w2epmxHDqwA>

Stap 2: Lees de onderstaande casus en beantwoord de ondersteunende vragen.

Casus:

Een bewoner woont in Dennenhorst en zit de hele dag op zijn stoel voor zich uit te kijken. Hij praat weinig en neemt geen initiatief. Soms kun je met een grapje dhr. overhalen om mee te doen met een activiteit. Maar meestal is dhr. te stimuleren en wordt soms zelfs boos.

Ondersteunende vragen:

- Hoe kom je erachter wat de wensen, behoeften en mogelijkheden van deze meneer zijn?
- Wat zou je kunnen doen om dhr. kwaliteit van leven te laten ervaren?
- Bedenk of je nog aanvullende opmerkingen, suggesties en vragen hebt..

Stap 3: Beantwoord onderstaande vragen

Ga bij het beantwoorden van de vragen uit van wat er **WEL KAN**. Dus denk in mogelijkheden!

Vraag 1:

- a. Wat versta jij onder persoonsgerichte zorg? Kortom beschrijf jouw definitie.
- b. Benoem specifieke acties die je uitvoert bij persoonsgerichte zorg.
Je kan het ook aanvullen met een voorbeeld uit jouw praktijk.

Vraag 2:

Wat heb jij (extra) nodig om persoonsgerichte zorg uit te voeren bij Dennenhorst?

- a. Extra kennis? En wat dan, denk aan een opleiding, cursus of training?
- b. Extra ondersteuning in de praktijk? En wat dan, denk aan begeleiding in het werk, coaching tijdens het werk?
- c. Extra hulpmiddelen? Denk aan een stappenplan, een checklist, Inrichting van het bewonersdossier, duidelijke acties en rapportages.
- d. Extra teamafspraken? Denk aan het maken afspraken van persoonsgerichte doelen en acties en deze vastleggen in het dossier en het controleren van de opvolging ervan.

Citaat uit definitief WOL verslag (door Rene Veenliet):

“De bijeenkomsten waren zeer succesvol. De conclusies en aanbevelingen werden uitgewerkt en omgezet naar een pilot waarbij samen met de medewerkers de huidige zorgplannen zouden worden besproken en geactualiseerd op basis van de huidige behoeften en wensen van de bewoners”.

Poster Persoonsgericht werken

Na bovengenoemde bijeenkomsten zijn op de kantoren onderstaande posters gehangen waar medewerkers dagelijks post-its op konden plakken met het antwoord op de vraag:

wat heb jij vandaag gedaan aan persoonsgericht werken?



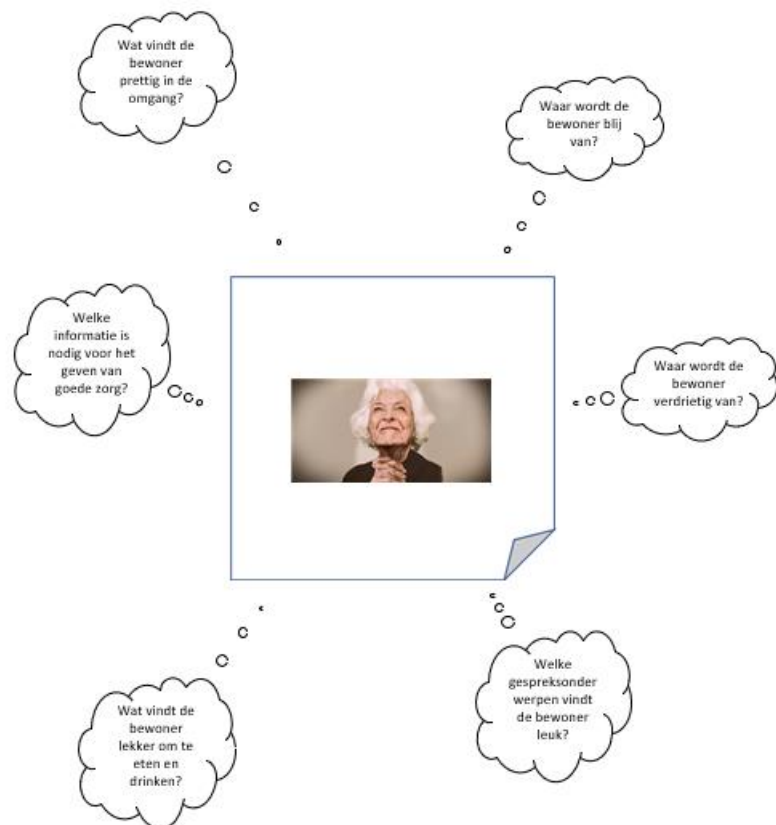
Voorbeeld van antwoorden op bovenstaande poster

Geborgenheid	<ul style="list-style-type: none">- Omdat bewoner zo onrustig was, aangeboden een rondje te wandelen. Bewoner genoot ervan
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none">- Vanavond met alle bewoners in de kring gelezen, koffie gedronken, spel -wie, wat, waar- gedaan en daarna nog met z'n allen gezongen- Rondje met bewoner gelopen, genoot er enorm van- Met bewoner een wandeling gemaakt, genoot van het zonnetje- Met bewoner gewandeld- Vanmiddag oud Nederlandstalige liedjes opgezet en meegezongen met de bewoners- Met bewoner over vroeger gepraat tijdens de lunch- Bij bewoner een stukje uit dagbundel gelezen- Met bewoner gebeden en gezongen- Avondwandeling met bewoners- Spelletje gedaan met 2 bewoners- Wandelen met bewoner naar de Albert Heijn
Wensen	<ul style="list-style-type: none">- Met bewoner een spelletje gedaan toen mevr dit vroeg- Met bewoners spelletje gespeeld op verzoek- Met bewoners geraniums gepoot op verzoek van een bewoner- Bewoner wilde graag haar haren gekruld hebben (rest ontbreekt)

Stephanie (helpende): “Wat werken bij Dennenhorst fijn maakt, is het Persoonsgericht Werken. Echt kijken naar de wensen en behoeften van bewoners. Slaapt die ene mevrouw nog tijdens de ochtendzorg? Lekker laten slapen, we lopen straks nog wel een keertje binnen. Heeft meneer geen zin om gezamenlijk te lunchen? Geen probleem, we brengen het broodje en een kopje thee op de kamer. Persoonsgericht werken is de tijd nemen. Het hoeft allemaal niet snel, sterker nog, door dat te doen, zorg je juist voor onrust. Als ik wakker word, ben ik ook niet direct wakker. Even rustig wakker worden kan bepalend zijn voor de rest van mijn ochtend. Dit geldt voor onze oudere bewoners misschien nog wel meer. Gelukkig kan ik binnen Dennenhorst de bewoners helpen naar wens en behoefte. De juiste zorg leveren zonder op de klok te kijken, want koffie kan immers de gehele dag geschonken en gedronken worden”.

Persoonsgerichte Zorgleefplannen

Vanaf 2022 hebben we de zorgleefplannen herschreven waardoor de unieke persoon meer zichtbaar werd in het zorgleefplan. Met behulp van een stappenplan haalden EVV-ers de belangrijkste persoonlijke informatie naar boven halen. Hiernaast een voorbeeld uit het stappenplan. Het project omzetten van zorgleefplannen naar **Persoonsgerichte** zorgleefplannen is begin 2023 afgerond. Alle bewoners hebben een Persoonsgericht zorgleefplan. Met bewoner/relatie en elkaar blijven we toetsen hoe Persoonsgericht het Zorgleefplan is geworden. Schoon en verzorgd lichaam en kleding en zingeving is een vast onderdeel in het Persoonsgerichte zorgleefplan.



Susan (EVV-er): “Afgelopen jaar hebben we binnen de Dennenhorst grote stappen gemaakt om persoonsgericht te gaan werken. We begonnen bij het maken van een Persoonsgericht Zorgleefplan en leren van elkaar wat Persoonsgerichte zorg nou echt inhoudt, elke dag weer opnieuw! We mogen onze ideeën inbrengen en zijn vrij om dit uit te proberen. Zo zijn we afgelopen jaar gestart met een maandelijks schoonheidsbehandeling/ massage op de woongroep en gaan er bewoners maandelijks mee naar Café Chantant, een participatiekoor om samen muziek te maken. Ook hebben we afgelopen kerst een speciaal kerstdiner georganiseerd voor alle bewoners en hun dierbaren. Prachtig om te zien hoeveel geluk en herinneringen al deze momenten met zich meebrengen!”

Familie van een bewoner: “Mama geniet heerlijk van behandeling door schoonheidsspecialiste. Medebewoonster loopt langs en vraagt of ze wat fris wil hebben. Doe maar een wijntje zegt mama”

Methodische aanpak

Het herschrijven van de zorgleefplannen naar Persoonsgerichte zorgleefplannen was een belangrijke stap in de ontwikkeling naar Persoonsgericht werken. Echter waren er nog een aantal andere belangrijke stappen. In het toenmalige elektronische clientdossier was het doelgericht rapporteren onvoldoende en onjuist ingericht. In 2022 en begin 2023 hebben we deze stappen gezet. We zijn het Persoonsgerichte zorgleefplan gaan toevoegen aan de rapportagetool waardoor doelen en acties uit het persoonsgerichte zorgleefplan duidelijk zichtbaar werd tijdens de rapportages. Hierdoor werd het voor de medewerkers duidelijk wat er in het persoonsgerichte zorgleefplan staat en kon er gerichter op de doelen en acties worden gerapporteerd.

Omdat ook de manier van rapportage verbeterd kon worden hebben we een methode van rapporteren geïntroduceerd. Vanaf half 2022 zijn medewerkers gaan rapporteren volgens de SOAP-methode. Deze methode helpt bij het eenduidig en kwalitatief rapporteren.



SOAP-METHODE uitleg

Subjectief: Informatie afkomstig van de cliënt zelf: Wat zegt de cliënt over zijn/haar eigen belevingen (of wat zegt familie)?

Objectief: Directe observatie van de situatie door jou: het gedrag van de cliënt zoals jij dit waarneemt.

Analyse/ Conclusie getrokken uit subjectieve (S) en objectieve (O), je kunt geen diagnose stellen dus schrijf dan op waar je aan denkt.

Plan: Plan dat is uitgevoerd of uitgevoerd moet worden: wat ga je doen? Wat is de reactie van de cliënt hierop? Hoe moet er verder gehandeld worden?

Citaat uit definitief WOL verslag (door Rene Veenvliet):

“De medewerkers rapporteren consequent volgens de SOAP methode en beheersen dit aantoonbaar”.

Overstap naar een ander Elektronisch clientdossier

Na de afronding van de implementatie van de Persoonsgerichte zorgleefplannen en de SOAP-methode voor het rapporteren, is Dennenhorst gefaseerd over gegaan naar een ander Elektronisch Clientdossier (ECD). Vanaf juni 2021 was Dennenhorst qua cliëntadministratie al overgaan naar ONS NEDAP, vanaf oktober 2022 zijn we stapsgewijs per afdeling over gegaan voor het zorgdeel van het cliëntdossier. De laatste afdeling is begin 2023 overgegaan. In 2023 is besloten de oude Elektronische dossier ZILLIZ af te sluiten en alleen als archieffunctie te behouden zodat kan worden voldaan aan de bewaarplicht van 20 jaar (volgens WGBO).

Citaat uit definitief WOL verslag (door Rene Veenvliet):

“De basisprincipes voor het persoonsgericht werken zijn in de locaties met de medewerkers besproken. Er is nu meer kennis en kunde aanwezig om de wensen en behoeften van de bewoners om te zetten naar een actueel zorgdossier waar niet alleen aandacht is voor zorg maar zeker ook voor het welzijn. Het methodisch werken wordt opgevolgd en de PDCA cyclus is van toepassing”.

“De overgang naar de nieuwe manier van werken en het nieuwe zorgdossier is zo soepel verlopen vanwege de hulp en inzet van de medewerkers ”

Multidisciplinaire samenwerking

In 2022 heeft iedere bewoner één keer een MDO gehad (Multidisciplinair overleg) en één keer een Zorgleefplanevaluatie. Het MDO is een gesprek tussen bewoner/relatie, betrokken behandelaren, de EVV-er, Teamleider. De Zorgleefplanevaluatie is een gesprek tussen bewoner/relatie en de EVV-er. De wens van Dennenhorst om alle betrokken behandelaren tegelijk bij elkaar te laten zijn om samen met bewoner/relatie een MDO over passende zorg en kwaliteit van leven te voeren is soms een uitdaging. Het lukt soms niet om alle behandelaren op één moment aanwezig te laten zijn. Met name de afwezigheid van de huisarts is soms een belemmering. Dennenhorst heeft met 2 huisartsen afspraken over structurele aanwezigheid tijdens het MDO. Dennenhorst heeft met Novicare afspraken over aanwezigheid en ondersteuning van de Specialist Ouderen Geneeskunde en GZ psycholoog. Zij begeleiden beiden bij complexe zorg en adviseren de huisarts.



Zinvolle dagbesteding

Er worden dagelijks leuke activiteiten en uitjes georganiseerd door team Welzijn. Bewoners lijken enorm te genieten van de verschillende activiteiten en uitjes. Bijvoorbeeld samen naar een museum, naar de hei voor een wandelingetje, een ijsje eten om de hoek, naar de boerderij, een optreden, een tuincentrum, maar ook gewoon een keer naar de supermarkt. Uitjes hoeven niet bijzonder te zijn om te kunnen genieten. Team Welzijn zoekt steeds naar passende uitjes.

Een mooi verslag: ["Een concert bezoeken is zo lang geleden, maar dat gaat niet meer joh" - Dennenhorst](#)



Uit de WOL-scan kwamen eind 2021 de volgende verbeterpunten:

Er is behoefte aan een eenduidige koers en visie m.b.t. de balans tussen welzijn en zorg waar alle medewerkers op aansluiten. De samenwerking tussen verschillende disciplines zorg, welzijn en facilitair kan beter. Er is gebrek aan een goede afstemming en er wordt nog te veel naast elkaar gewerkt. Voor de participatie van en afstemming met familie en vrijwilligers is nog geen beleid binnen Dennenhorst. Het bespreken van wederzijdse verwachtingen tussen de bewoner, familie/mantelzorgers en medewerkers zal helpen om de verwachtingen te concretiseren en gestructureerde afspraken te maken over de samenwerking. Dit aansluitend vast te leggen in beleid en hier in de praktijk uitvoering aan te geven.

Resultaat verbeterpunt samenwerking disciplines zorg, welzijn en facilitair:

Bij de uitvoering van de werkzaamheden door de medewerkers zijn welzijns- en zorgtaken bewust tussen de verschillende disciplines met elkaar afgestemd waardoor deze op een integrale manier in doelen en acties in het zorgplan zijn vastgesteld en aantoonbaar worden uitgevoerd. In de teamvergaderingen wordt door de voortgang en de status besproken van het integrale werken.

Resultaat verbeterpunt familieparticipatie en inzet vrijwilligers:

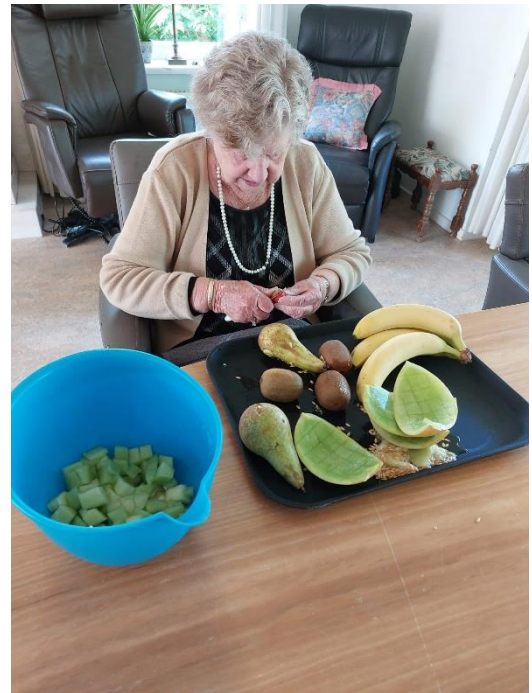
In de bijeenkomsten van de zorg en welzijns- medewerkers is de visie op wonen en welzijn besproken. In de notities: Familieparticipatie en Inzet van vrijwilligers bij welzijnsactiviteiten, is de visie uitgewerkt. Een aantal acties is uitgevoerd. Dit zal in de komende tijd worden vervolgd. Dennenhorst waardeert de inzet van familieleden en vrijwilligers enorm, zij zijn van grote meerwaarde voor kwaliteit van leven voor de bewoners. Dennenhorst zal vervolg geven aan het meer samenwerken met familieleden en vrijwilligers.



Huishouden

Dagelijks bereiden medewerkers van Dennenhorst een maaltijd voor en bij voorkeur *met* bewoners. Samen met de bewoners wordt het menu bedacht en vastgesteld, hierbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met individuele wensen. Bewoners worden gestimuleerd mee te helpen met het bereiden van maaltijden. Bewoners die het leuk vinden helpen dan mee met de voorbereiding. Samen aardappels schillen of groente schoonmaken is dagelijks onderdeel van de dag. Ook het meehelpen met het opvouwen van de was of andere lichte huishoudelijke activiteiten wordt door medewerkers gestimuleerd. In 2022 heeft de Watertoren een eigen keuken gekregen waardoor medewerkers van de Watertoren nu ook zelf voor bewoners van de Watertoren kunnen koken.

Op de Eikenlaan en Kerkewijk is er structureel ondersteuning van huishoudelijke medewerkers. Een deel van de dagelijkse schoonmaak en was wordt met name door de nachtdienst van Dennenhorst gedaan. In totaal werken er 4 wakende nachtdiensten op 60 bewoners. Dat is een ruime bezetting t.o.v. het aantal bewoners. Door de verschillende locaties is het wenselijk dit zo te laten. Dennenhorst is wel aan het kijken hoe bij o.a. vakanties en afwezigheid van vaste huishoudelijke medewerkers het schoonmaakwerk beter te organiseren.



Wooncomfort

In 2022 heeft Dennenhorst wat kleine aanpassingen gedaan om de huiselijkheid te verhogen. Er zijn door medewerkers van de afdeling zelf mooie wijzigingen aangebracht aan inrichting of indeling. Ook zijn er aan de tuinen van de Kerkewijk en Eikenlaan wijzigingen aangebracht.

Infectiepreventie

In 2020 heeft Dennenhorst een audit m.b.t. infectiepreventie (o.a. m.b.t. corona) laten uitvoeren door de GGD. Begin 2021 heeft de GGD hiervan een rapport opgeleverd. Dennenhorst was blij met deze resultaten en heeft gekeken naar welke adviezen de GGD aan Dennenhorst gaf ten behoeve van infectiepreventie. Dennenhorst heeft deze adviezen ter hand genomen en verbeterpunten opgepakt. In 2022 heeft Dennenhorst geen aanvullende acties uitgevoerd.

Veilige zorg vanuit professionele verantwoordelijkheid

Zorginhoudelijke veiligheid

Kwaliteitsindicatoren

Onderstaand een overzicht van de indicatoren basisveiligheid voor verslagjaar 2022. Een aantal indicatoren zijn indicatoren waarvan de resultaten verplicht aangeleverd moeten worden aan Zorginstituut Nederland. De overige indicatoren zijn keuzeindicatoren. Vanwege minimale aanwezigheid van decubitus en geen gebruik van middelen en maatregelen, is er gekozen voor onderstaande indicatoren. De zorginhoudelijke veiligheid van bewoners wordt gemonitord en verbeterd o.a. op basis van de uitkomsten op de indicatoren. Verbeterpunten worden door teamleiders opgepakt. De kwaliteitsindicatoren zullen ook gedeeld worden met cliëntenraad en Raad van Commissarissen.

Totaalblad resultaten kwaliteitsindicatoren 2023

Naam locatie	Aantal bewoners aanwezig periode meting	Aantal afdelingen	Levensende		Medicatiefouten		Medicatiereview		Zorg rondom toiletgang		Voedselvoorkeuren	
			Aantal bewoners met afspraken rondom levensende	Percentage	Op hoeveel afdelingen zijn medicatiefouten geweest	Bespreken medicatiefouten in het team	Aantal bewoners waarbij medicatiereview is gedaan	Percentage	Aantal bewoners waarbij plan voor zorg rondom toiletgang is vastgelegd in dossier	Percentage	Aantal bewoners waarvan voedselvoorkeuren afgelopen 6 maanden zijn vastgelegd	Percentage
Eikenlaan	36	3	36	100%	3	Op alle afdelingen in teamoverleg besproken (min 1 x per kwartaal)	36	100%	33	91,7%	34	72,2%
Kerkewijk	12	1	12	100%	1	Besproken (min 1 x per kwartaal)	12	100%	12	100%	12	100%
Sloep	10	1	10	100%	1	Besproken (min 1 x per kwartaal)	10	100%	10	100%	10	100%

Afspraken over behandeling rondom Advance Care Planning

Alle bewoners binnen Dennenhorst hebben gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levensende. Tijdens het multidisciplinaire overleg (MDO) worden deze afspraken structureel geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. De verslaglegging vindt plaats in het MDO-verslag en wordt verwerkt in het ECD.

Medicatiefouten

Wanneer er medicatiefouten zijn geconstateerd wordt door de betreffende teamleider onderzocht wat de oorzaak is van de medicatiefout, de teamleider pakt verbeterpunten naar aanleiding van MIC meldingen individueel met betreffende betrokken medewerkers op. Zo nodig wordt een Prisma-analyse gedaan. Alle MIC meldingen worden 1 x per 6 weken besproken in het teamoverleg van de desbetreffende afdeling vanwege het leereffect van medicatiefouten. Zo nodig wordt extra uitleg of klinische les ingepland.

Medicatiereview

Er wordt bij alle aanwezige bewoners tijdens het MDO minimaal 1x per jaar een medicatiereview gehouden. Dit wordt gedaan door huisarts/SOG, EVV-er met teamleider. Apotheker is hier niet bij aanwezig. Wel wordt 1 x per jaar een medicatiereview met de apotheker gehouden. Deze input wordt meegenomen in overleg met de huisarts/SOG.

Zorg rondom toiletgang

Dennenhorst heeft van de 58 bewoners bij 55 bewoners afspraken over zorg rondom de toiletgang. Bij 3 is er nog niks vastgelegd in het dossier.

Voedselvoorkeuren

Van de 58 bewoners waren bij 56 bewoners afspraken vastgelegd over voedselvoorkeuren. Dit liep uiteen van wensen met betrekking tot voeding tot diëten.

MIC en MIM meldingen

Onderstaand een overzicht van de MIC meldingen per kwartaal in heel 2022 inclusief de hoogste en één na hoogste score.

MIC-meldingen

MIC meldingen 2022, totaal per onderwerp						
Bron: data Zilliz + ONS NEDAP		hoogste score		1 na hoogste score		
	Voeding	Agitatie	Medicatie	Vallen	Anders	Totaalanalyse per onderwerp
Kwartaal 1	5	10	31	52	0	1. Vallen
Kwartaal 2	1	5	45	49	4	2. Medicatie
Kwartaal 3	1	7	41	34	9	
Kwartaal 4	0	5	39	41	1	
Totaal	7	27	156	176	14	

Discrepantie bron MIC

In 2022 is er een discrepantie in de data van MIC geconstateerd. Er bleek een discrepantie tussen de verkregen data MIC's en MIM's via incidentoverzicht en de verkregen data via het individuele dossier. Het is lastig te achterhalen welke broninstelling is gebruikt voor het verkrijgen van de data. Hierdoor is de data uit maand- en kwartaalrapportages 2022 waarschijnlijk niet geheel overeenkomstig met de werkelijkheid. De juiste data in onderstaande overzicht is zoveel als mogelijk naar boven gehaald. Omdat Dennenhorst alleen het eerste kwartaal van 2023 nog werkt met 2 systemen is het probleem na het overgaan naar het nieuwe ECD ONS NEDAP na kwartaal 2 2023 opgelost.

MIM-meldingen

MIM meldingen 2022	
	MIM
Kwartaal 1	0
Kwartaal 2	0
Kwartaal 3	2 (1 Sloep, 1 Vaartbrug)
Kwartaal 4	2 (2 Vaartbrug)
Totaal	4

Proces MIM/MIM binnen Dennenhorst

Binnen Dennenhorst is het proces zo dat de teamleiders alle inhoudelijke MIC's en MIM's oppakken en zo nodig direct (verbeter-)actie uit zetten. De teamleiders maken (maand- en) kwartaalanalyses van de data en bevindingen. In MIC-commissieoverleg en MT-overleg worden opvallende incidenten besproken en zo nodig verbeteracties afgesproken. De kwaliteitsmedewerker maakt jaaroverzichten/-analyses en verwerkt de data in kwaliteitsdocumenten of deelt deze op vraag met externe toezichthouders

MIC-commissie

Iedere locatie heeft een aparte MIC-commissie. Deze MIC-commissie bestaat uit de EVV-ers van de afdeling onder leiding van de teamleider. De MIC-commissie komt om de 2 maanden samen voor overleg. Tijdens deze bijeenkomsten worden alle meldingen van de 2 maanden daarvoor doorgenomen en geanalyseerd. Men kijkt naar eventuele oorzaken en benodigde in te zetten verbeteracties n.a.v. de meldingen op bewonersniveau dan wel op afdelings-/locatie- of organisatieniveau. Ook wordt gekeken naar een trend in de meldingen: is er een toename of afname van bepaalde meldingen en wat is de mogelijke oorzaak hiervan? Zo nodig wordt een verbeteractie ingezet. De teamleider neemt haar bevindingen, trends of organisatiebrede verbeterpunten mee naar het teamoverleg en managementteamoverleg.

Verbeteracties MIC en MIM

- Het invullen van een MIC blijft een aandachtspunt. Tijdens de werkoverleggen is MIC een vast onderdeel, niet alleen de inhoud van de verschillende MIC meldingen wordt besproken, zo ook de meldingsbereidheid en wie wanneer melding doet.
- MIC Vallen en MIC Medicatie: vallen en medicatiefouten blijft continu onder de aandacht van de teamleiders.

Melding Incidenten bij Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

In 2022 is er geen contact geweest met IGJ over een casus waarbij verwijtbaar gedrag aan de orde was. Dennenhorst heeft het laatste bezoek en rapport van IGJ ontvangen in april 2021.

Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen

Dennenhorst zet in principe geen onvrijwillige zorg in. Bewoners binnen Dennenhorst zijn wilsbekwaam. Wanneer een hulpmiddel wordt ingezet wordt dit gedaan na toestemming van de bewoner en 1e contactpersoon. Mocht de bewoner niet kunnen beslissen over de inzet van het hulpmiddel, dan wordt het stappenplan WZD gevolgd. De inzet van hulpmiddelen wordt tijdens elk MDO of Zorgeleefplanevaluatie geëvalueerd. Dennenhorst is een open locatie. Sensoren laten weten wanneer de deur open en dicht gaat zodat er zicht is dat er geen bewoners zonder toezicht naar buiten gaan. De buitendeur gaat op slot op tijden -zoals je dat thuis ook doet-.

Voor wat betreft het gebruik van slaapmedicatie en psychofarmaca volgt Dennenhorst een terughoudend beleid en zoekt men naar alternatieven waardoor de inzet hiervan niet of minimaal nodig is. Is deze medicatie toch wenselijk dan wordt dit zorgvuldig overwogen en geëvalueerd.

WZD functionaris

In 2020 is er binnen Dennenhorst een WZD functionaris aangenomen. Dit is een ervaren Specialist Ouderengeneeskunde. De WZD functionaris wordt op vraag betrokken en geeft gevraagd en ongevraagd advies. In 2022 is er niets veranderd aan dit proces. De WZD functionaris is meerdere keren benaderd voor advies en heeft meegekeken wanneer nodig.

Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (WZD)

Zorgstem is één van de vier landelijke organisaties die het vertrouwenswerk binnen de WZD uitvoert. De cliëntenvertrouwenspersoon WZD is de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon WZD binnen Dennenhorst. Ze is onafhankelijk, niet in dienst bij Dennenhorst en behandelt de vraag of klacht van bewoners of relaties vertrouwelijk. De ondersteuning is kosteloos. Binnen Dennenhorst is hier in 2022 niks aan gewijzigd. Op de website van Dennenhorst zijn de gegevens van de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon te vinden, zie volgende link:

[Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen | Dennenhorst](#)

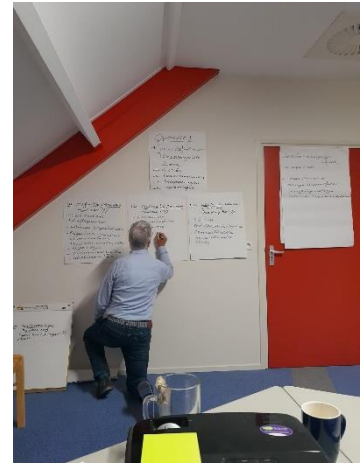


Samen leren en ontwikkelen

Lerende organisatie

Leren van de praktijk en van elkaar

Leren is een doorlopend proces en vindt voor een groot deel plaats in de dagelijkse praktijk. Tijdens teamoverleggen wordt met elkaar teruggekeken en besproken wat goed gaat en wat beter kan. Samen wordt besloten welke punten worden aangepakt en een plan gemaakt. De teamleider neemt belangrijke informatie of verbeterpunten mee naar het managementoverleg of kwaliteitsoverleg zodat verbeterpunten breder opgepakt worden en meegenomen worden in het jaarplan van de organisatie.



Verbeteren

Organisaties voor verpleeghuiszorg zijn lerende organisaties, die streven naar de optimale zorg en ondersteuning voor bewoners en de beste werkomstandigheden voor medewerkers en vrijwilligers.

Dennenhorst maakt daarbij gebruik van de best beschikbare kennisbronnen. Dennenhorst vindt het belangrijk van bewoners en medewerkers te horen wat zij vinden van Dennenhorst. Dat is de reden dat Dennenhorst heeft meegedaan aan het Waardigheid en Trots op Locatie traject (WOL). Daarnaast zocht Dennenhorst in WOL meer ondersteuning om verbeteringen door te voeren.

Inspectiebezoek

In februari 2021 heeft Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd de Dennenhorst een bezoek gebracht en een beoordeling gedaan op alle normen van het toetsingskader IGJ. De conclusie van dit bezoek is erg positief. Dennenhorst heeft na 2021 geen bezoek ontvangen van de Inspectie.

Kwaliteitskeurmerk

In 2021 heeft Dennenhorst besloten niet te gaan voor een nieuwe certificering maar eerst gedegen te bouwen aan een goede basis. In 2022 heeft Dennenhorst hard gewerkt aan het verbeteren van die basis. In 2023 besluit Dennenhorst welk kwaliteitskeurmerk het gaat nemen en bereid zich dan voor op certificering.

Jaarplan 2022

Dennenhorst heeft hard maar vooral gefundeerd gewerkt aan de gestelde doelen. Geen snelle acties maar bouwen aan een goede basis. De resultaten uit het Jaarplan 2022 zijn verwerkt in de verschillende onderdelen van dit kwaliteitsjaarverslag. Door onverwachte afwezigheid van een aantal functionarissen in 2022 zijn niet alle doelen uit het jaarplan 2022 bereikt. Deze doelen zijn meegenomen in het kwaliteitsplan 2023. Dennenhorst heeft bij het opstellen van het kwaliteitsplan 2021/2022 gekozen voor ambitieuze doelen om zichzelf uit te dagen. Dennenhorst is trots op de bereikte resultaten van 2022 met oog op het kwaliteitsplan 2021/2022.

Jaarplan 2021/2022

1. LEIDERSCHAP	3. MANAGEMENT VAN MEDEWERKERS	5. MANAGEMENT VAN PROCESSEN
<p>Voorbeeldgedrag van teamleiders en MT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veilige werkomgeving bieden - Samenwerken op basis van vertrouwen - Feedback geven: goed / verbeteren / groei - Medewerkers doen er toe, jij doet er toe! - Stabiliteit aansturing (Teamleiders en MT) - Denken vanuit klant - Problemen bespreekbaar maken - Prioriteiten stellen - Afspraken nakomen - Leren en verbeteren <p>Binden en behouden medewerkers</p> <p>Dennenhorst bindt en behoudt medewerkers die kwalitatief goede zorg verlenen.</p> <p>Persoonsgericht werken en Methodisch werken</p> <p>Werken vanuit de wensen en behoeften van de bewoner is uitgangspunt en leidraad in verbeterprocessen. Welzijn wordt opnieuw gepositioneerd en vormgegeven passend bij persoonsgericht werken.</p> <p>Professionaliseringslag passend bij complexere doelgroep</p> <p>Dennenhorst investeert in deskundigheid medewerkers, samenwerken behandelaren met kennis en expertise van onze complexe doelgroep. Gebruik maken van externe kennis- en kwaliteitsnetwerken.</p> <p>Continu verbeteren</p> <p>Continu verbeteren is de leidraad voor dagelijks werk. Niet alleen plannen worden gemaakt maar er wordt tijdens alle overlegstructuren aandacht geschonken aan de verbetercyclus. Het verbeterbord- of register (naam nog ter discussie) krijgt duidelijk positie.</p> <p>Vaststellen benodigde stuurinfo</p> <p>Wat hebben we als Dennenhorst nodig om goed te kunnen sturen? (vanuit kpi's).</p> <p>Q1: KPI's opstellen, systemen uitvragen Q2: Stuurinfo 2020 en 2021 genereren Q3: evaluatie stuurinfo en bijstellen</p> <p>Meerjarenbeleidsplan</p> <p>In Q1 wordt meerjarenbeleidsplan vastgesteld en gecommuniceerd. Dit plan biedt richting en sturing voor de komende jaren.</p>	<p>Uitvragen tevredenheid medewerkers (veilig voelen, uitdaging, vertrouwen, duurzame samenwerking).</p> <p>Inzicht in functioneren, gedrag, competenties en kennisniveau van medewerkers. Naar aanleiding hiervan Plan van aanpak per medewerker / groep gericht op duurzame inzetbaarheid (ook z.n. opleiding/training/expertisebijeenvolgen). Op basis hiervan is geborgd dat dagelijkse kennis en expertise aanwezig is in dagelijkse bezetting.</p> <p>Groei medewerkers middels LMS</p> <p>Medewerkers kunnen middels een passend leermanagementsysteem zichzelf ontwikkelen. Dennenhorst ondersteunt medewerkers bij het willen leren.</p> <p>Q1: Inventarisatie LMS Q2: Besluit LMS -> Implementatie LMS</p> <p>2. STRATEGIE & BELEID</p> <p>Missie en Visie is duidelijk en wordt door de organisatie gedragen en uitgedragen.</p> <p>Interne en externe eisen en een passend keurmerk</p> <p>Q1: Er wordt een nulmeting gedaan op de interne en externe eisen en normen van het keurmerk, waar staat Dennenhorst? Er wordt een keuze gemaakt voor een passend keurmerk. Q2: Certificering keurmerk</p> <p>Van PGB naar VPT: Q1: plan van aanpak maken</p> <p>4. MANAGEMENT VAN MIDDELEN</p> <p>Devices/Software/Domotica / Telefoons</p> <p>Onderzoek naar functioneren systemen. Ondersteunen systemen primair proces voldoende? Oplossen belemmeringen in Q1.</p> <p>Kritische blik op systemen</p> <p>Inzicht verkrijgen: voldoen onze systemen aan onze interne en de externe eisen? <i>Zijlijz</i>: is Zijlijz duurzaam of maken we de stap naar een ander ECD zoals ONS van Boer en Zorg? <i>Alle systemen</i>: kunnen we uit onze systemen de juiste BI info genereren? Zo niet -> is er een alternatief?</p> <p>Gebouwen verbouw of aanpassing gebouw/tuin op eisen doelgroepen: Q1 inventarisatie alle gebouwen</p>	<p>Efficiënte en effectieve klantgerichte processen opstellen en implementeren.</p> <p>Q1: primair proces staat in Visio en alle bijbehorende documenten zijn af en vastgesteld -> koppeling kwaliteitssysteem Q2: communicatie primaire processen en implementatie -> onderzoeken klantreis Q3: evaluatie primair proces en bijstellen Q4: audit</p> <p>Efficiënte en effectieve medewerkersgerichte processen opstellen en implementeren.</p> <p>Q1: proces instroom medewerkers en leerlingen staat in Visio en alle bijbehorende documenten zijn af en vastgesteld -> koppeling kwaliteitssysteem Q2: communicatie primaire processen en implementatie -> onderzoeken medewerkersreis Q3: evaluatie primair proces en bijstellen Q4: audit</p> <p>Het documentbeheersysteem updaten aan interne- en externe eisen</p> <p>Q1: Besluit soort KMS Q2: Voldoen bestaande documenten aan interne en externe eisen? Start met opbouw van een duurzaam documentbeheersysteem.</p>
ORGANISATIE		Verbeteren en vernieuwen

Lerend netwerk

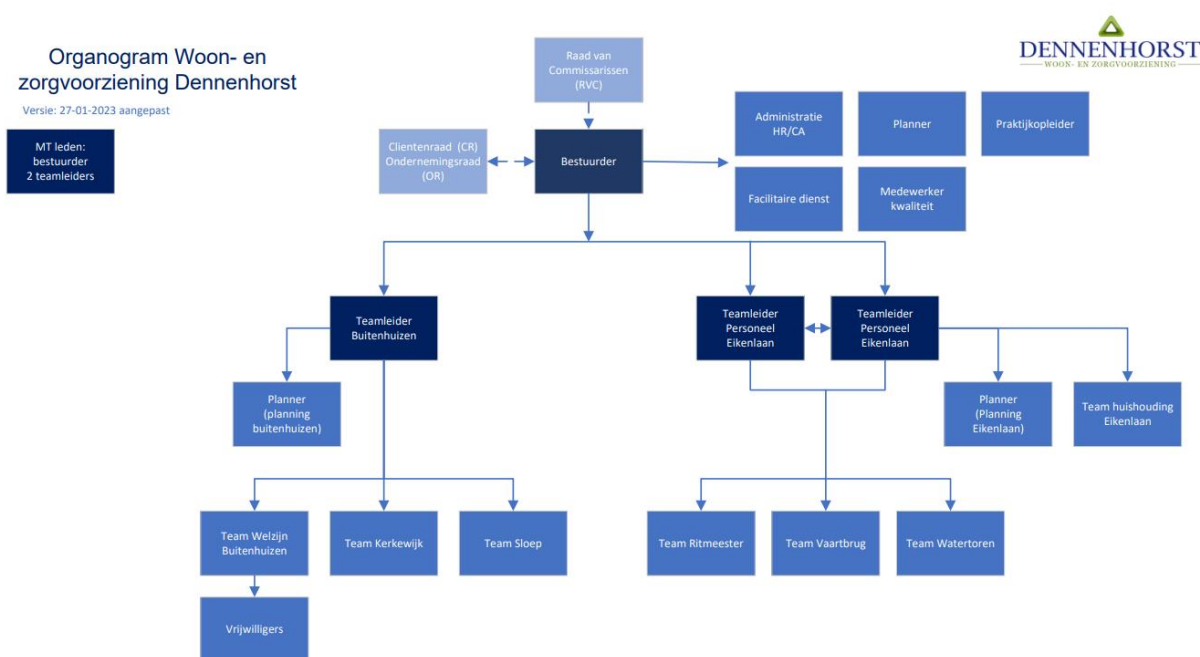
Dennenhorst maakt gebruik van haar Netwerk. Dennenhorst zoekt contacten met het lerend netwerk maar heeft buiten het lerend netwerk ook veel contacten met andere zorgaanbieders, oud-collega's of andere mooie contacten. Dennenhorst staat open om te leren en zal doorgaan in het opzoeken van externe contacten voor het verbeteren van kwaliteit van de eigen organisatie.

Leiderschap, governance en management

Samen sterker

Organogram

Om een beeld te geven hoe de structuur binnen Dennenhorst is, onderstaand een figuur van het organogram. Eind 2022 heeft er door onverwachte omstandigheden een tijdelijke wijziging in het organogram moeten plaatsvinden. Onderstaand de tijdelijke wijziging van het organogram. In 2023 zal het organogram weer aangepast worden naar een definitieve situatie.



Verduidelijking verantwoordelijkheden

Om rollen en verantwoordelijkheden duidelijk in kaart te brengen heeft Dennenhorst in 2022 een RACI gemaakt. Het RACI-model is een matrix die gehanteerd wordt om de rollen en verantwoordelijkheden van de personen die bij een project of lijnwerkzaamheden betrokken zijn weer te geven. Het levert afstemming en verheldering van de rol(len) en verantwoordelijkheden van de betrokkenen op, door de afstemming wordt het draagvlak vergroot, teamwerk aangemoedigd, en dubbelingen in werk worden voorkomen. De wens is het RACI-document door te ontwikkelen.

RACI					
	Activiteit/Taak	Bestuurder	Teamleiders	Kwaliteitsvbk	Kwaliteitsmw
Leiderschap	Aansturen individuele zorg- hostess en huishoudelijke medewerkers	A	R		
	Aansturen team welzijn	A	R		
	Aansturen ondersteunende diensten	A/R			
	Aansturen planner m.b.t. roostering	I/C	A/R		
	Aansturen vrijwilligers	A/I/C		R	
	Aansturen opvolgen procedures (het houden aan...) (zorg- hostess en huishoudelijke medewerkers)	A/I/C	R	R	I/C
	Overlegvormen organiseren: MT, OR, CR, RVC	A/R			
	Aansturen opvolgen procedures (het houden aan...) (ondersteunende diensten)	A/I/C	R		I/C
	Aannameproces nieuwe bewoners (rondleiding, aanmelding, intake, beoordeling, voorbereiding opname)	A/R	R	R (op vraag TL)	I/C
	Begeleiding bij opnameproces van EVV-er (hoe doe je een opname?) of begeleiding van aandachtsvelders bij hun aandachtsgedrag		A/R	R (op vraag TL)	
CIZ indicatie: zorgen voor passende indicatie (evt. andere financieringsvorm)	I	A/R	R (op vraag TL)		
Begeleiding van zorgmedewerkers bij samenwerken/verslaglegging/gespreksvormen bij/in bewonerszorg		A/R	R (op vraag TL)		
Kwaliteit van bewonerszorg (analyse/onderzoek, oppakken verbeterpunten, plan van aanpak)	A/I/C	A/R	R (op vraag TL)	I/C	
Risicoinventarisatie bewonerszorg	I/C	A/R	R (op vraag TL)	I/C	
Methodische cyclus bewonerszorg: proces volgen en aansturen, up tot date laten houden		A/R	R (op vraag TL)	I/C	
Methodische cyclus bewonerszorg: organisatie/voorzitten overlegvormen behandelaars		A/R	R (op vraag TL)		
Werkoverleggen organiseren, verslagleggen en controle opvolging afspraken (Afdeling, EVV, andere vormen)	I/C	A/R	R (op vraag TL)		
Controle uitvoering voorbehouden risicovolle handelingen / wettelijke kaders	I/C	A/R	R (op vraag TL)	I	
WZD (controle uitvoering, bewaken wettelijke kaders, verslaglegging)	I	A/R	R (op vraag TL)	I/C	
Nakijken MIC's, maandrapportage, kwartaalrapportages.	I/C	A	R (op vraag TL)	I	
Onderzoek MIC's en verslaglegging Prisma Light -> z.n. melden aan IGJ (initiatief teamleiders)	I/C	A	R (op vraag TL)	I/C	

Ondernemingsraad

Vanaf 2020 heeft Dennenhorst een ondernemingsraad (OR), die zich in 2021 en 2022 verder heeft ontwikkeld. De OR geeft zichzelf hiervoor de ruimte om te leren. De raad van bestuur faciliteert het werk van de ondernemingsraad en geeft de kaders weer uit de Wet op Ondernemingsraden. In 2022 heeft de Ondernemingsraad een cursus gevolgd zodat duidelijker werd hoe de Ondernemingsraad vorm te geven. De OR heeft zich in 2022 de opdracht gegeven te onderzoeken welke vragen er lagen vanuit de medewerkers en heeft dit meegenomen in overleg met bestuurder. Ook zijn er op vraag van bestuurder een aantal vragen vanuit de OR gesteld aan medewerkers. Dennenhorst heeft terugkoppeling gekregen vanuit de OR en onderzoekt hoe deze vragen kunnen worden gebruikt als input voor verder beleid.

Cliëntenraad

In 2022 heeft er een wisseling plaatsgevonden van zittende cliëntenraadsleden. De cliëntenraad heeft geprobeerd zoveel als mogelijk vertegenwoordigd te zijn vanuit alle locaties. De nieuwe cliëntenraad is gevormd door een betrokken groep mensen. Voor Dennenhorst mooi dat er in de cliëntenraad ook raadsleden zitten met expertise in de zorg. De cliëntenraad vergadert gemiddeld 4-5 keer per jaar en heeft dan ook overleg met de bestuurder over beleidsmatige zaken waarover de cliëntenraad advies of instemming kan geven. De cliëntenraad onderhoudt ook contact met de Raad van Commissarissen, 1 à 2 keer per jaar. Onderwerpen naar aanleiding van de zorg aan de cliënten/bewoners worden altijd en voor zover mogelijk in een breder kader besproken met de bestuurder. De raad fungeert als antenne, waakhond en adviseur en onderhoudt contact met zowel bewoners en/of wettelijk vertegenwoordigers.

Cliëntenraad: "Wij als Cliëntenraad zijn blij met de verbeteringen binnen Dennenhorst. Er is veel ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en er wordt volop ingezet op het ontwikkelen van een ieder zijn eigen talenten dit door middel van opleidingen en cursussen. Ook is er hard gewerkt aan de communicatie en de zichtbaarheid van de medewerkers. Dit is voor bewoners een familie van cruciaal belang om voor de bewoners een fijne en veilige woonomgeving te creëren".

Raad van Commissarissen

Het toezicht op de Dennenhorst wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen werkt volgens de Zorgbrede Governance Code. Er is een jaarlijks vergadercyclus met structurele onderwerpen zoals: het kwaliteitskader, financiële paragraaf, ontwikkelingen, toekomstverwachtingen en jaarplannen.

De opdracht die de Raad van Commissarissen zich heeft gesteld is: “Samenwerken met Cliëntenraad en Ondernemingsraad!”. De Raad van Commissarissen vindt het belangrijk om met elkaar in gesprek te blijven over permanente verbetering van de kwaliteit van goed en plezierig wonen mét zorg. Zij geven voorrang aan collegiaal samenwerken boven het formeel uitvoeren van toezichthoudende taken.

Raad van Bestuur

De bestuurder heeft één keer per twee weken overleg met het managementteam van de Dennenhorst. Deze bestaat in 2022 uit; 2 teamleiders en bestuurder. De Raad van Bestuur werkt volgens de wettelijke kaders van Wet op de Ondernemingsraden en de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de zorg (WKKGZ) en werkt volgens afspraken van de Zorgbrede Governance Code.

*“Dennenhorst heeft een belangrijk uitgangspunt:
goed voor bewoners en goed voor medewerkers zijn!”*

Samenwerking met andere organisaties

- Riant Verzorg Wonen: de samenwerking met Riant Verzorgd Wonen is in 2022 hetzelfde gebleven ten opzichte van eerdere jaren;
- In 2021 is de samenwerking met Novicare uitgebreid: Novicare levert aan Dennenhorst structureel de borging van de inzet Specialist Ouderengeneeskunde en een GZ-Psycholoog;
- Coöperatie Boer en Zorg: sinds 2021 hebben Coöperatie Boer en Zorg en Dennenhorst een formele samenwerking. Coöperatie Boer en Zorg is een samenwerkingsverband van kleinschalige zorgondernemers. Zij hebben hun krachten gebundeld om samen sterker te staan in de zorgsector. De coöperatie ondersteunt de bij haar aangesloten zorgondernemers, zodat zij goede en veilige zorg kunnen bieden aan hun deelnemers op hun unieke locaties. Vanaf juni 2021 is Coöperatie Boer en Zorg hoofdaannemer (dossierhouder) en Dennenhorst onderaannemer in het Volledig Pakket Thuis.
- Leerbedrijven: Dennenhorst werkt met verschillende leerbedrijven samen om de kwaliteit van opleiden te kunnen waarborgen.

Betrokken en bekwame medewerkers

Waardering voor medewerkers

Waardering voor medewerkers

Dennenhorst is trots op haar medewerkers en wat Dennenhorst met haar medewerkers heeft bereikt. De afgelopen jaren heeft Dennenhorst de verantwoordelijkheid willen terugleggen op de plek waar hij hoorde, bij de medewerkers. Dennenhorst ziet haar medewerkers groeien in de rol die ze hebben in de zorg voor haar bewoners. Ook EVV-ers zijn gegroeid in de kennis over het methodische proces en weet hierbij haar rol te pakken in de methodische cyclus.

Dennenhorst wil medewerkers die hierin willen leren en ontwikkelen graag helpen bij deze ontwikkeling. Dennenhorst doet dit door te zoeken naar passende scholingen, een opleiding aan te bieden en gericht te kijken naar wat iemand nodig heeft in functioneringsgesprekken. Dennenhorst is trots op betrokken medewerkers die willen helpen de zorg voor bewoners binnen Dennenhorst te verbeteren.

Anne (verpleegkundige): "Wat ik persoonlijk heel mooi vind is; dat ervan uit verwanten/familie/bewoners veel dankbaarheid en complimenten (hoge cijfers tijdens MDO's) worden gegeven aan de medewerkers".

Scholingen

In 2022 en 2023 zijn de fysieke scholingen weer gestart na het eindigen van coronamaatregelen.

In 2022 zijn er geen voorbehouden risicovolle handelingen scholingen gegeven, dit gebeurd om de twee jaar. In 2022 zijn scholingen BHV gegeven. Naast bovenstaande scholingen hebben alle medewerkers in 2022 en begin 2023 training gehad over de werkwijze in ONS NEDAP, het nieuwe elektronische clientdossier. In 2022 zijn er transfertrainingen door de fysiotherapeut gegeven door heel Dennenhorst.



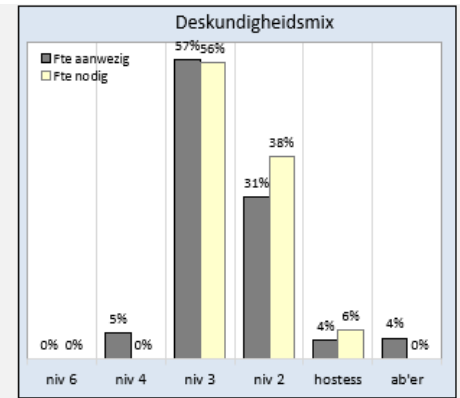
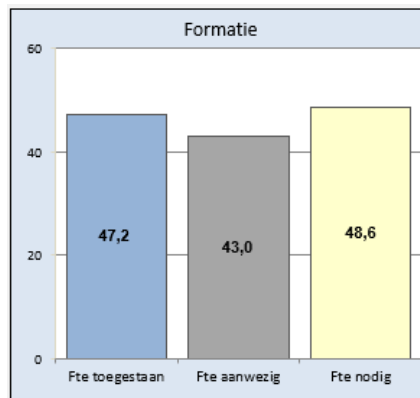
Kernfactoren

Om tot een optimale personeelssamenstelling te komen is inzicht in ontwikkelingen en trends binnen de branche noodzakelijk. Sectorpartijen hebben een eenduidige set van 5 kernfactoren en indicatoren gedefinieerd voor interne en externe sturing en informatie. In dit onderdeel zijn de 5 kernfactoren verwerkt.

Dennenhorst voldoet aan alle in het kwaliteitskader gestelde criteria op dit onderwerp. De aanwezigheidsnorm per dienst per afdeling wordt in 2022 over het algemeen ruim gehaald. Eind 2022 is Dennenhorst gestart met een nieuwe formatietool, een waarbij ook de zorgprofielen van bewoners kan worden ingevoerd waardoor niet alleen op basis van gewenste maar ook op basis van benodigde formatie door wijziging van het zorgprofiel van de bewoner kan worden berekend of de formatie passend is. Een mooie ontwikkeling in de groei naar beter. In het overzicht hiernaast is de toegestane formatie eind 2022 berekend vanuit de toenmalige zorgprofielen zichtbaar, berekend in de nieuwe formatietool.

Dennenhorst	Aantal in zorg	
VV 3		
VV 4	7	
VV 5	42	
VV 6	3	
VV 7	3	
VV 8		
VV 10		
VG 4		
VG 5	1	
VG 6		
VG 7	1	
GGZ 1	1	
GGZ 2	1	
GGZ 3		
NIP	1	
In zorg	60	
Fte toegestaan	53,8	
In te zetten u p dag	218	
In te zetten u p week	1.526	
Dennenhorst		

Op basis van deze formatietool wordt nu structureel de juiste formatie berekend. Eind december 2022 was de huidige vaste formatie ten opzichte van de benodigde formatie op basis van de zorgprofielen zoals in onderstaande overzicht. Tekorten worden aangevuld met uitzendkrachten of medewerkers niet in loondienst.



Cijfers kernfactoren 2022

Peildatum: 15 december 2022

- 81 zorgmedewerkers in loondienst
- 43 fte totaal in loondienst
- 29 medewerkers met contract voor bepaalde tijd
- 1,3 fte ingezette uitzendkrachten
- 0,5 fte is de gemiddelde contractomvang
- 16 stagiaires
- 8 vrijwilligers
- 7,2 fte ziekteverzuim
- 2,48 gemiddelde meldingsfrequentie ziekteverzuim
- 25 % instroom nieuwe medewerkers
- 17 % uitstroom medewerkers
- 9,1 % doorstroom (wisseling kwalificatieniveau)
- 0,7 fte ingezet per bewoner (kwantitatieve personele inzet zorg en welzijn aan de gemiddelde bewoner)

Reflectie, leren en ontwikkelen

Medewerkers krijgen tijd en ruimte om deel te nemen aan werkoverleg, multidisciplinair overleg, trainingen, kennisuitwisseling of E-learning. EVV-ers hebben tijd om aan hun EVV-taken te werken. In deze tijd staan ze niet ingepland in de zorg. Ook maken medewerkers in een functioneringsgesprek afspraken over eventuele toekomstige trainingen of opleidingen om te groeien of te voldoen aan gestelde eisen. Dennenhorst heeft nog niet actief geïnvesteerd in het meelopen bij andere organisaties voor het lerend effect. Het is Dennenhorst in 2022 nog niet gelukt zich te verdiepen of een passend Leermanagementsysteem voor Dennenhorst kan worden aangeschaft. Vanaf 2021 is Dennenhorst gestart met 3 keer per jaar werkbegeleidingsbijeenkomsten voor medewerkers die binnen Dennenhorst leerlingen begeleiden. Het doel hiervan is kennis uitwisseling, coaching en uniform werken. Ook wordt er jaarlijks een werkbegeleidingscursus gegeven.

Onderlinge verbinding

Naast samenwerken en samen leren heeft Dennenhorst in 2022 ook gewerkt aan het onderling verbinden van medewerkers. Ieder team kon haar eigen teamuitje organiseren. Daarnaast heeft Dennenhorst in 2022 een mooi feest georganiseerd voor haar medewerkers. Tijdens dit feest is ook aandacht gegeven aan de nieuwe visie en kernwaarden van Dennenhorst.



Waardigheid en Trots op locatie

Goed op weg om samen te verbeteren



In 2022 heeft Dennenhorst meegedaan aan Waardigheid en Trots op locatie. Het programma Waardigheid en trots op locatie start met de Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Deze scan is een praktisch instrument waarmee Dennenhorst inzicht kreeg in hoeverre zij voldeed aan de kwaliteit zoals aangegeven in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het instrument brengt de ervaren en feitelijke kwaliteit van zorg op de acht thema's in kaart. Hierdoor ontstaat er een beeld van de huidige situatie en wat nodig is om eventuele verbeteringen door te voeren. Dennenhorst heeft na de eerste scan ondersteuning gekregen van een coach van het programma Waardigheid en Trots op locatie. De reden dat Dennenhorst deze ondersteuning heeft gevraagd is de beperkte tijd van medewerkers dit goed op te pakken. Dennenhorst heeft 1 dag per week ondersteuning mogen ontvangen in de periode mei 2022 tot en met maart 2023.



Startscan

Eind 2021 is er een meting gedaan middels een scan van Waardigheid en Trots op locatie. Alle bewoners, 1e contactpersonen en medewerkers konden meedoen aan deze scan. Begin 2022 heeft Dennenhorst het verslag n.a.v. de scan ontvangen. Het resultaat hiervan was dat er de meeste onderdelen gescoord werd op neutraal/onduidelijk beeld (zaken zijn op orde maar er zijn ook aandachtspunten) en een aantal onderdelen op orde zijn.

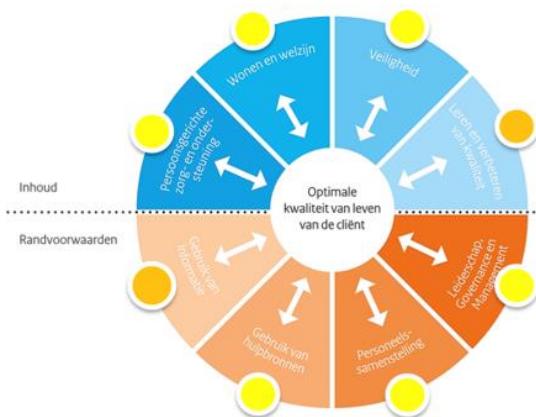
Eindscan

Eind 2022 is er opnieuw een meting gedaan, als afronding van het traject Waardigheid en Trots op locatie. Het resultaat van de meting is beter gescoord op de verschillende kwaliteitsonderwerpen.

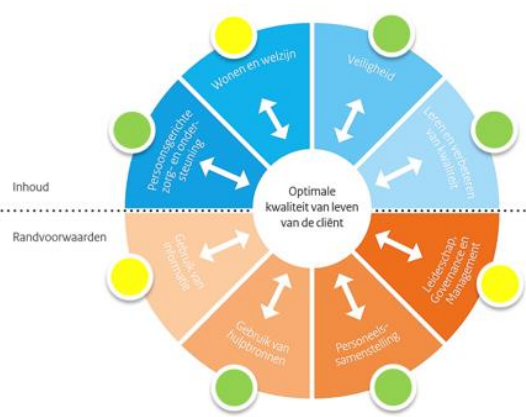
In onderstaande afbeelding zijn de verschillen tussen start- en eindscan te zien.

Het WOL traject in beeld

Scan 25-11-2021: bij start van het traject



Situatie 01-03-2023: aan het eind van het traject



Eindconclusie van de coach van Waardigheid en Trots op locatie (verslag 01-03-2023)

Waar staat de locatie/organisatie nu in zijn geheel als het gaat om de mate waarin het voldoet aan het Kwaliteitskader?

“De organisatie is in volop in ontwikkeling. Met betrekking tot de uitgangspunten van het kwaliteitskader is de basis op orde. Er zijn in het afgelopen jaar goede stappen voorwaarts gezet die uitnodigend zijn voor de toekomst. De bestuurder geeft hier samen met de MT leden leiding aan en betreft de medewerkers hier steeds actiever bij. Samen met de staf, de kwaliteitsmedewerkster en de kwaliteitsverpleegkundige is er een goede basis om de kwaliteit en continuïteit van de organisatie door te ontwikkelen en te borgen”.

Op welke manier wordt aandacht gegeven aan de borging van de resultaten van het traject?

Zowel in personen (rollen en verantwoordelijkheden) als in systemen en processen?

“De functies van de MT leden en de staf zijn in het afgelopen jaar opnieuw besproken en vastgelegd. De aansturing van de organisatie is mede hierdoor verduidelijkt en versterkt. Er is voldoende ondersteuning zowel kwantitatief als kwalitatief om de ingezette trajecten te vervolgen en te verankeren in de organisatie. Het bevorderen van het zelf organiserend vermogen in de teams is een goede vervolgstap die hier op aansluit. In de teams zijn potentials aanwezig om dit mogelijk te maken. Deze ontwikkeling kan zeker bijdragen in het borgen van de behaalde resultaten en het verder uitbouwen ervan”.

Waardering Zorgkaart Nederland

Waardering en tips ter verbetering

Waardering voor de Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst

Bij de site Zorgkaart Nederland is het mogelijk dat bewoners en of contactpersonen laagdrempelig en anoniem een cliënt tevredenheidsenquête kunnen invullen t.a.v. hun zorgverleners. Deze enquête is passend voor de geleverde zorg, het is onderverdeeld in de sector verpleeg en verzorgingshuizen en de sector thuiszorginstellingen. De Dennenhorst gebruikt de individuele waarderingen om de zorg- en dienstverlening te verbeteren. Onderstaand een overzicht van waarderingen die zijn ingevuld op Zorgkaart Nederland.

Dennenhorst heeft in 2022 niet gevraagd aan haar bewoners en relaties om een waardering te schrijven op Zorgkaart Nederland. Dit omdat er twee intensieve metingen van Waardigheid en Trots op locatie hebben plaatsgevonden. Dennenhorst kreeg het gevoel teveel van bewoners en relaties te vragen wanneer ze opnieuw vroeg om een mening te geven over Dennenhorst. Dat verklaard de karige hoeveelheid in onderstaande tabel.

(periode: tot en met 2022)



Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst

Organisatie

8.0 uit 37 waarderingen

Waarderingen historie

2022		8.7	6 waarderingen
2021		7.7	16 waarderingen
2020		8.3	13 waarderingen
2019		6.3	2 waarderingen

Locaties

Er vallen 3 locaties onder deze organisatie:



Dennenhorst Sloep

Verpleeghuiszorg

Locatie Veenendaal

8.0

13 waarderingen



Dennenhorst Eikenlaan

Verpleeghuiszorg

Locatie Veenendaal

8.0

23 waarderingen



Dennenhorst Kerkewijk

Verpleeghuiszorg

Locatie Veenendaal

7.8

1 waardering

Gebruik van hulpbronnen en informatie

Gebruiken wat kwaliteit van leven of zorg kan verhogen

Gebruik van informatie

Dennenhorst is in 2022 gegroeid in het gebruik van informatie. Dennenhorst realiseert zich steeds meer hoe waardevol de informatie is om te sturen op de processen. Dennenhorst zal in 2023 kritisch kijken welke informatie nodig is om goed te kunnen sturen.

Dossieraudit

Vanaf 2020 hebben we onze interne bewonersinformatie opgeslagen in een auditdocument waar in één oogopslag alle informatie inzichtelijk is. Dit document wordt structureel bijgewerkt door de teamleiders zodat de voortgang van de methodische cyclus inzichtelijk is en er door hen tijdig kan worden bijgestuurd. In 2023 zal moeten worden onderzocht of de kwaliteitsmonitor van ONS NEDAP deze methodiek kan vervangen. Tot die tijd blijven teamleiders dit document gebruiken.

Elektronisch clientdossier ONS NEDAP

In 2021 is Dennenhorst gestart met de administratieve overgang van het Elektronisch clientdossier ZilliZ naar ONS NEDAP. In 2022 is Dennenhorst gestart met de overgang van het zorgdossier naar ONS NEDAP. Begin 2023 is deze overgang gerealiseerd en zal ZilliZ alleen gebruikt worden als archiefsysteem. Dennenhorst zit nog in de ontwikkelfase met het gebruik van informatie uit ONS NEDAP. Het gebruik van de kwaliteitsmonitor zal in 2023 nog uitgewerkt en geïmplementeerd worden.

Personeelsformatietool

Er was onvoldoende inzicht in de noodzakelijke en gewenste personeelsformatie op middellange termijn. Met name op basis van de toenemende zorgvraag en zorgzwaarte van bewoners enerzijds. En de toenemende complexiteit van de zorgvraag en begeleiding van huidige en toekomstige bewoners anderzijds. Tijdens het WOL-traject (Waardigheid en Trots op locatie) heeft Dennenhorst gekeken naar een andere formatietool die naast de personeelscheck ook naging of de balans met de zorgzwaarte van de bewoners goed was. Door gebruik te maken van de toolkit strategische personeelsplanning en het Excel bestand “de benchmark Boerma” is er inzicht in de huidige en gewenste personeelsformatie (lange termijn) in relatie tot de huidige en verwachte zorgvraag van bewoners. De formatie is in balans. Door gebruik van het Excel bestand wordt dit per kwartaal gemonitord. In het hoofdstuk medewerkers is een overzicht “zorgprofielen versus formatie” gegeven uit het nieuwe personeelsformatietool. In 2023 zal ook het roosterplanningsdeel van ONS NEDAP in gebruik worden genomen.

Gebruik van hulpbronnen

Dennenhorst is continu op zoek naar het verbeteren van kwaliteit van de organisatie middels hulpbronnen maar geeft ten aller tijden prioriteit aan de dagelijkse zorg. Deze heeft dan ook prioriteit in het verbeteren.

Op een aantal onderdelen van het kwaliteitskader ziet Dennenhorst mogelijkheden tot verbetering van het gebruik van hulpbronnen en informatie, als voorbeeld:

- Managementinformatie uit het ECD en planningsstelsel: welke informatie helpt ons de dagelijkse zorg sneller en makkelijker bij te sturen?
- Leermanagementsysteem (LMS): een passend LMS om het leren binnen Dennenhorst makkelijker te maken en eenvoudiger te volgen.

- ICT: meer devices zodat medewerkers sneller toegang hebben tot informatie, verminderen van storingen tijdens gebruik technologie
- Financiën en Administratieve organisatie: meer gebruik van Business Intelligence (BI) info (meer inzicht en specifiekere kunnen aansturen)

Verbeterpunten van Dennenhorst zijn verwerkt in het jaarplan 2023.

Jaarplan 2023

1. LEIDERSCHAP	3. MANAGEMENT VAN MEDEWERKERS	5. MANAGEMENT VAN PROCESSEN
<p>Missie, Visie en kernwaarden zijn duidelijk en wordt door de organisatie gedragen en uitgedragen wat ten goede komt aan de sfeer op de locaties (Q2).</p> <p>Binden en behouden medewerkers Dennenhorst bindt en behoudt medewerkers die kwalitatief goede zorg verlenen en onderzoekt in persoonlijke gesprekken met medewerkers hoe tevreden zij zijn en wat zij nodig hebben om naar tevredenheid te werken (structureel), deze input wordt meegenomen managementoverleg voor het bepalen van beleid.</p> <p>Strategisch personeelsplan Er is een strategisch personeelsplan (Q2)</p> <p>Formatietool Q2: Teamleiders werken met de nieuwe formatietool</p> <p>Stuurinfo Q1-Q3: Bekijken wat bruikbare stuurinfo is Q4: Er wordt door het management gebruik gemaakt van deze stuurinfo.</p> <p>VPT in de wijk Ontdekken, onderzoeken en exploiteren van VPT in de wijk (Q2-Q4)</p>	<p>Het scholingsplan 2023 is geactualiseerd (Q2)</p> <p>Medewerkers zijn bekend met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (Q4).</p> <p>Continu verbeteren Continu verbeteren is de leidraad voor dagelijks werk. Medewerkers kijken hoe ze persoonlijk, met elkaar als team en als organisatie verbeteringen kunnen aanbrengen en maken gebruik van elkaars kennis en expertise (bijv. feedback geven en ontvangen, kenniskwartier, uitleg door aandachtsvelders, GVP-medewerkers, verpleegkundigen, collega's met ervaring).</p>	<p>Persoonsgericht werken is uitgerold in de gehele organisatie - alle zorgleefplannen binnen alle locaties zijn persoonsgericht gemaakt (volgens stappenplan persoonsgericht maken ZLP) en belangrijke acties hebben een actienummer - alle zorgleefplannen hangen in het ECD (ZilliZ/ONS) in de rapportagetool - alle medewerkers weten hoe ze in het beschikbare ECD doelgericht moeten rapporteren - alle medewerkers binnen alle locaties schrijven middels SOAP (80% schrijft op de juiste manier) - elk team heeft aandachtsvelders die medewerkers op de werkvloer helpen in bovenstaande ontwikkeling.</p> <p>Vrijwilligers De leidinggevenden en medewerkers werken op basis van de vastgestelde uitgangspunten op een gestructureerde basis samen met vrijwilligers.</p> <p>Familieparticipatie Medewerkers vragen familie en naasten actief bij te dragen aan de zorg en ondersteuning.</p> <p>WZD en Vrijwillige zorg Medewerkers weten wat het WZD beleid inhoud en kennen de grenzen van vrijwillige zorg en WZD.</p> <p>Medewerkers werken volgens beleid infectiepreventie en hygiëne (Q4)</p> <p>Efficiënte en effectieve klantgerichte processen opstellen en implementeren. Q4: het zorgproces is uitgewerkt en is bekend bij medewerkers.</p> <p>Efficiënte en effectieve medewerkersgerichte processen opstellen en implementeren. Q4: het medewerkersproces is uitgewerkt en is bekend bij medewerkers. Leidinggevenden werken volgens deze afspraken.</p> <p>Het documentbeheersysteem updaten Q4: alle documenten in het kwaliteitssysteem zijn actueel.</p>
	<p>2. STRATEGIE & BELEID</p> <p>Interne en externe eisen en een passend keurmerk Q4: Er is een kwaliteitscertificaat.</p> <p>Beleid vrijwilligers en familieparticipatie zijn definitief en bekend binnen de organisatie.</p> <p>Beleid infectiepreventie en hygiëne is geactualiseerd, definitief en bekend bij medewerkers (Q4).</p> <p>Audits in- en extern verbeteren (Q4).</p>	
	<p>4. MANAGEMENT VAN MIDDELEN</p> <p>Implementatie ONS zorg Q3: ONS zorg is geïmplementeerd in de gehele organisatie</p> <p>Implementatie ONS planning Q3: ONS planning is geïmplementeerd in de gehele organisatie</p>	
ORGANISATIE		

Slotwoord

Vertrouwen in de toekomst

Het jaar 2022 kenmerkt Woon-en Zorgvoorziening Dennenhorst als het jaar waarin we stabiel en gestaag gegroeid zijn in onze manier van werken en de uitstraling naar buiten.

Hebben we dan stilgezeten op het gebied van kwaliteit en strategie? Nee, absoluut niet. De verbeterslag op het gebied van kwaliteit en professionalisering is dan ook volle gang ingezet waarin de eerste resultaten als zichtbaar zijn. Met als mooi voorbeeld de inzet van het WOL traject. Waarbij de teams meer bewust zijn geworden van het persoonsgericht werken.

De onzekere tijden met de stijgende inflatie en oorlogen maakte ons een hecht collectief waarbij we steun aan elkaar hebben gehad om de uitdagingen die de maatschappij ons toebedeeld het hoofd te bieden.

Het keyword voor de toekomstige jaren is samenwerking en eensgezindheid. Hoe gaan we gezamenlijk de enorme vraag naar zorg beantwoorden? Alleen met nieuwe oplossingen en door samen te werken, zullen we daar invulling aan kunnen geven.

Ik wil alle medewerkers en vrijwilligers van Dennenhorst bedanken voor hun inzet, doorzettingsvermogen en bereidheid om te ontwikkelen. Het momentum is daar en 2023 zal dan ook volledig in teken staan ten gunste van de bewoners en medewerkers.

Hartelijke groet,

Stefan Tanis

Bestuurder Woon – en zorgvoorziening Dennenhorst

