

Kwaliteitsjaarverslag 2023

Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst, Veenendaal
Terugblik



Voorwoord

Passende zorg

“Het zijn turbulente tijden. Als je het nieuws volgt, lijkt het alsof we van de ene crisis in de andere terechtkomen. Misschien is dat ook zo. Personeelstekorten, energiecrisis, wooncrisis, klimaatcrisis en inflatie: vijf dagelijkse nieuwsitems in 2023 die ook de langdurige zorg zwaar treffen. Dit maakt de uitdagingen voor de langdurige zorg enorm. Dit schrijven we terwijl we net een andere crisis afsluiten: de coronacrisis. Daaruit hebben we de hoopvolle les getrokken dat we, linksom of rechtsom en vroeg of laat, alles met elkaar regelen als het moet.

Als we vooruitkijken, stemt dat niet vrolijk. Personeelstekorten worden groter en de zorgvraag neemt toe. We gaan het niet redden als we op dezelfde voet doorgaan. Kortom: het moet anders!

Zorgprofessionals, zorgaanbieders en andere partijen binnen zorg en welzijn; we kunnen het niet alleen. Een bredere maatschappelijke beweging is nodig. De zorg voor onze ouderen is alleen toekomstbestendig als we meer voor elkaar gaan zorgen, zowel ouderen onderling, als in de buurt of wijk, en ook binnen de familie.

We willen verandering, tijd voor echte keuzes. Het kan anders. Door goede samenwerking tussen partijen in de regio kan de zorg slimmer en efficiënter georganiseerd worden. Hierdoor is het mogelijk om meer mensen ondersteuning en zorg thuis te bieden. De plekken met zorg en verblijf blijven dan beschikbaar voor cliënten met een complexere of zwaardere zorgvraag. Ook de inzet van informele zorg en innovaties zijn nodig om in de toekomst mensen passende zorg te blijven bieden. In combinatie met landelijke akkoorden, zoals het Integraal Zorgakkoord (IZA) en Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO), gaan we in dit meerjarenbeleid weer concrete stappen zetten. Samen met u.”

Hartelijke groet,



Stefan Tanis (bestuurder)



Cristel Klok (directeur-zorg)

Inhoudsopgave

Voorwoord: *Passende Zorg door bestuurder en directeur-zorg*

Inleiding: *Toewijding*

Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst: *Wie zijn wij?*

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

Liefdevolle en persoonsgerichte zorg en welzijn: *Iedereen is uniek*

Veilige zorg vanuit professionele verantwoordelijkheid: *Vrijheid en veiligheid naast elkaar*

Samen leren en ontwikkelen: *Lerende organisatie*

Leiderschap, governance en management: *Samen naar beter*

Betrokken en bekwame medewerkers: *Trots op onze medewerkers*

Gebruik van hulpbronnen en informatie: *Verbeteren en transparantie*

Waardering op Zorgkaart Nederland: *Waardering en Tips ter verbetering*

Nawoord: *Dankebaar*

Inleiding

Toewijding..

Het kwaliteitsjaarverslag 2023 biedt een overzicht van de inspanningen en resultaten van het afgelopen jaar, waarin we ons hebben gericht op het continu verbeteren van de zorg en het welzijn van onze bewoners. Als kleinschalige woon- en zorgvoorziening zetten wij ons elke dag in om een warme, veilige en vertrouwde omgeving te bieden, waar persoonlijke aandacht en maatwerk centraal staan.

Dennenhorst staat voor een benadering waarbij de mens achter de zorgvraag centraal staat. Onze kernwaarden - *Samen* – *Professioneel* - *Betrouwbaar* - *Liefdevol* - vormen de basis van wat we doen. In dit verslag willen we laten zien hoe wij deze waarden in de praktijk brengen en hoe ze bijdragen aan de kwaliteit van zorg die wij bieden.

Het jaar 2023 stond in het teken van professionalisering en samenwerking. In dit verslag belichten we onze belangrijkste resultaten, geven we informatie en vertellen we hoe we verder gaan. Wij zijn trots op wat we hebben bereikt en blijven ons inzetten voor voortdurende verbetering, zodat Dennenhorst een thuis kan blijven waar iedereen zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelt.

Wij hopen dat dit verslag een helder beeld geeft van ons werk en onze toewijding aan kwalitatieve zorg. We nodigen u uit om met ons mee te kijken naar de stappen die we hebben gezet en de ambities die we koesteren voor de toekomst. Samen bouwen we aan een woon- en zorgvoorziening waar iedere bewoner zich thuis voelt.

Dennenhorst beschrijft het kwaliteitsjaarverslag 2023 volgens de criteria van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Vanaf volgend jaar zal het kwaliteitsjaarverslag aan de hand van de criteria van het Generieke Kompas worden beschreven en vervalt het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

“Het Generieke Kompas is een instrument voor zorgorganisaties die zich willen richten op het systematisch verbeteren van de kwaliteit van hun zorg. Door een gestructureerde aanpak te bieden voor zelfevaluatie en kwaliteitsverbetering, helpt het Kompas zorgorganisaties om meer transparantie te bieden, betere zorgresultaten te bereiken en de betrokkenheid van medewerkers en bewoners te vergroten”.



“Samen bouwen we aan een woonvoorziening waar iedere bewoner zich thuis voelt”

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 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. We hangen foto's op van dierbaren of een kunstwerk dat misschien wel emotionele waarde heeft. Waar de bewoner ook voor kiest, we hopen dat het voelt 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-uurs zorg in nabijheid is. Deze zorg wordt geleverd vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ). De criteria voor opname is een indicatie vanuit het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) van minimaal WLZ zorgprofiel 4VV 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 volledig pakket thuis zorg (VPT-zorg) i.s.m. Coöperatie Boer en Zorg (CBZ). Hierbij heeft de coöperatie een administratieve rol en fungeert zij als kennisbank voor aangesloten V&V aanbieders. Samen staan wij sterk!

Dennenhorst heeft een opnamecapaciteit van zestig 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

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. Een 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 de onderstaande kernwaarden besloten.



Samen



Professioneel



Betrouwbaar



Liefdevol

Samen

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

Professioneel

We zijn professioneel in ons werk, we leren van onze fouten en passen de geleerde lessen de volgende keer toe. Dit doen we vanuit een respectvolle houding jegens bewoners en collega's.

Betrouwbaar

Dennenhorst beschikt over betrouwbare medewerkers, waar de bewoner zich veilig bij voelt. Er is onderling vertrouwen tussen collega's, zodat er een fundament is, waarop wij onze zorg kunnen verlenen.

Liefdevol

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

Liefdevolle en Persoonsgerichte zorg en welzijn

Iedereen is uniek

Bij Dennenhorst streven we ernaar om elke bewoner een warme, veilige en vertrouwde omgeving te bieden waarbij persoonlijke aandacht en maatwerk centraal staan. Ons streven naar liefdevolle en persoonsgerichte zorg en welzijn is verankerd in onze kernwaarden: samen, professioneel, betrouwbaar en liefdevol. Goede zorg start met weten wie de bewoner is en welke wensen hij of zij heeft.



Persoonsgerichte zorgleefplannen

In 2023 hebben we extra aandacht besteed aan het leren kennen van de bewoner als basis voor persoonsgerichte zorg en het nastreven van kwaliteit van leven. Het verdiepen in wat de bewoner belangrijk vindt in zijn of haar leven is de basis van elk Persoonsgericht Zorgleefplan.

Eind 2022 hebben we een start gemaakt met het meer persoonsgericht opstellen van de Zorgleefplannen op de locaties Kerkewijk en Sloep. In 2023 zijn alle Zorgleefplannen van de Eikenlaan persoonsgerichter gemaakt en hebben we het verbeterproject afgerond en in het structurele proces geborgd. De teamleiders houden in de gaten hoeverre de zorgleefplannen persoonsgericht zijn en ondersteunen zo nodig de EVV'ers in het persoonsgericht maken. Ondertussen zijn er voor de EVV'ers hulpmiddelen gemaakt die kunnen helpen het zorgleefplan persoonsgericht te maken.

Persoonsgerichte zorgleefplannen zijn meer dan een document; ze zijn een dynamisch instrument dat helpt om de kwaliteit van leven van onze bewoners te verbeteren. Bij het opstellen van deze plannen houden we rekening met de uniekheid van elke bewoner, zodat de zorg volledig afgestemd is op hun persoonlijke voorkeuren en levensstijl. Door compassie te tonen, de uniekheid van elke bewoner te

respecteren, autonomie te bevorderen en beslissingen samen te nemen, zorgen we ervoor dat de bewoner zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelt. Dit helpt ons om liefdevolle en hoogwaardige zorg te bieden die echt een verschil maakt in het dagelijks leven van onze bewoners. Het Persoonsgerichte Zorgleefplan wordt volgens de volgende vier levensdomeinen beschreven: woon- en leefomstandigheden, sociale relaties en maatschappelijke participatie, mentaal welbevinden en zingeving, lichamelijk welbevinden en gezondheid. Onderstaand een voorbeeld van een uitgewerkte levensdomein.

“Een uniek en Persoonsgericht Zorgleefplan voor iedere bewoner”

Figuur 1: Voorbeeld - onderdeel van een Zorgleefplan

04. Sociale relaties en maatschappelijke participatie

00 Algemeen beeld	Mw. voelt zich veilig en gehoord in contact met anderen, ervaart voldoende zelfregie, ervaart een zinvolle dag invulling en wordt geholpen wanneer sociale interactie problemen opleveren. Streefdatum: maandag 2 september 2024 ●●●●●●●●●●	Actie 1: Verzorging doet moeite om mw. zich veilig te laten voelen bij je door aandacht voor mw. te hebben, te luisteren naar mw. wanneer mevr behoefte heeft te praten (Zie VV 4 Domeinen). Actie 2: Verzorging helpt bij het in stand houden van zelfregie door 2 keuzes te geven wanneer mevr. het even niet overziet (Zie VV 4 Domeinen). Overige acties: - Activiteitenbegeleider en verzorging zoeken dagelijks individuele activiteiten of momenten of groepsactiviteiten die mw. kunnen helpen een fijne dag te hebben en zich fijn te voelen (bijv. buiten wandelen, 1 op 1 gesprekje of activiteit, breien/handwerken, kinderen, dieren, gesprekjes over kinderen of filmpjes/foto's van kinderen) (Zie VV 4 Domeinen). - Verzorging nodigt mw. dagelijks uit om deel te nemen aan de groepsmomenten (Zie VV 4 Domeinen). - Verzorging ziet toe en helpt zo nodig in de sociale interactie met anderen (Zie VV 4 Domeinen).
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Rapportage Voorgang

Overstap naar een ander Elektronisch Cliënt Dossier (ECD)

Om het methodische proces beter te ondersteunen heeft Dennenhorst oktober 2022 een start gemaakt met het werken in een nieuwe ECD (ONS Nedap). Vanaf eind 2022 is locatie Kerkewijk geheel in ONS Nedap gaan werken. Het eerste kwartaal van 2023 zijn ook locaties Sloep en Eikenlaan overgestapt op ONS Nedap. De overgang naar het nieuwe ECD is vloeiend verlopen.

Het succes van deze overgang is te danken aan de inzet van onze medewerkers. Zonder hen was de overgang niet zo goed verlopen. Door middel van training en begeleiding hebben we geprobeerd medewerkers zo goed mogelijk te begeleiden om het proces van overgang te vereenvoudigen. Ondertussen zijn we een jaar verder en kunnen we trots zijn op waar we nu staan. ONS Nedap is geïntegreerd in ons dagelijks werk. Het oude zorgdossier ZILLIZ blijft in archieffunctie aanwezig.

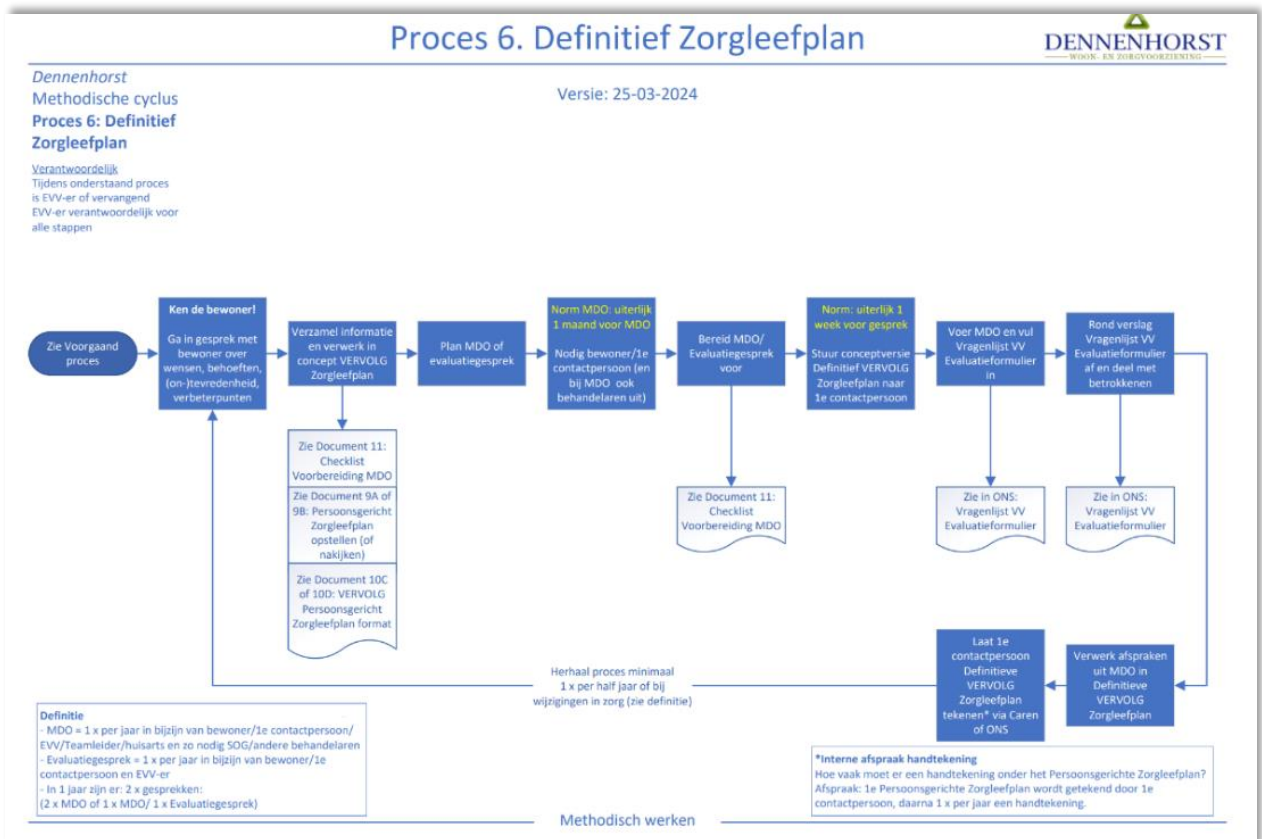
In 2023 zijn we begonnen met de optimalisatie van het werken met ONS Nedap. De overgang bracht zowel verbeteringen als enkele ongemakken met zich mee. In de eerste helft van het jaar werkten we voornamelijk met de basisfunctionaliteiten van het systeem. In de tweede helft van het jaar ontdekten we hoe we bepaalde onderdelen van ONS Nedap beter konden benutten in ons dagelijks werk.

Een treffend voorbeeld hiervan is het gebruik van *episodes*. Een episode wordt aangemaakt wanneer er een tijdelijk observatiedoel, ontwikkeldoel of een ander tijdelijk doel nodig is. Dit voorkomt de noodzaak om een volledig nieuw zorgplan aan te maken. Een episode wordt voor een korte periode gestart en gekoppeld aan het zorgleefplan, waardoor het voor medewerkers zichtbaar en toegankelijk is. Deze functie wordt als een waardevolle toevoeging van het systeem ervaren. Daarnaast moesten we zoeken naar geschikte plaatsen voor onderwerpen die in het oude ECD een duidelijke en vaste plek hadden. Een voorbeeld hiervan was het vastleggen van risico's, wensen en hulpvragen in het Zorgleefplan zelf. Omdat onze risico-inventarisatie in ONS Nedap goed gedocumenteerd kan worden, hebben we voorlopig dit aspect terzijde gelaten. In 2024 zullen we onderzoeken hoe we dit beter kunnen integreren in het Persoonsgerichte Zorgleefplan, zodat de aanleiding voor specifieke acties duidelijk zichtbaar blijft in het Zorgleefplan. Deze continue aanpassingen en verbeteringen zijn essentieel om de zorgkwaliteit te waarborgen en te verbeteren. We blijven ons inzetten voor het optimaliseren van onze zorgprocessen en systemen om de best mogelijke zorg te kunnen bieden.

Methodisch werken

De implementatie van een ander ECD vraagt ook een aanpassing in processen en ondersteunende documenten. Eind 2023 zijn we gestart met het bijwerken en herzien van onze methodische documenten en zijn er nieuwe documenten ontwikkeld ter ondersteuning van onze processen. Het primaire doel hiervan is om onze medewerkers te ondersteunen bij het uitvoeren van hun taken. Dennenhorst zal kritisch blijven kijken naar wat helpend is voor de uitvoering van Persoonsgerichte zorg in het Methodisch zorgproces.

Figuur 2: Voorbeeld van een procesbeschrijving



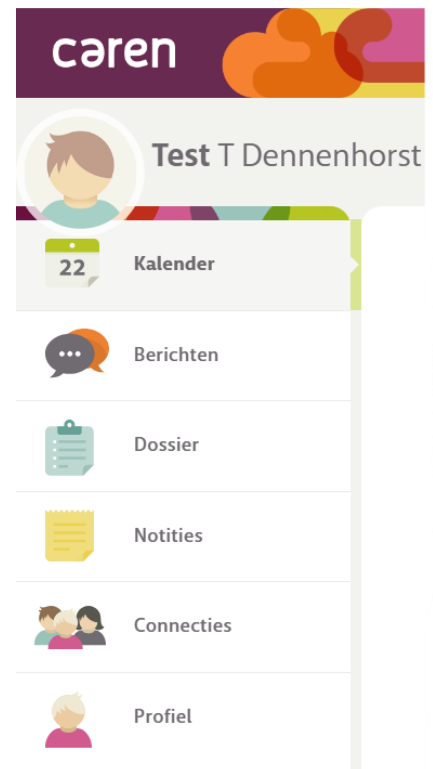
In het methodische proces hebben we geborgd dat iedere nieuwe bewoner binnen 24 uur na opname een voorlopig Zorgleefplan heeft. Na 6 weken wordt het Zorgleefplan meer persoonsgericht gemaakt en wordt het Zorgleefplan (na gesprek met de bewoner en/of eerste contactpersoon) definitief gemaakt. Teamleiders volgen dit proces en sturen bij.

Iedere bewoner heeft in 2023 minimaal één keer een multidisciplinair overleg (evaluatiegesprek in bijzijn van huisarts en soms Specialist Ouderen Geneeskunde) gehad en één keer een zorgplanevaluatie (zonder huisarts). Twee keer per jaar vindt er een evaluatie plaats in bijzijn van bewoner en/of eerste contactpersoon. Wanneer het nodig is wordt er een extra gesprek ingepland.

Caren

Caren is het programma dat gekoppeld is aan ONS Nedap, het zorgdossier (ECD) die in gebruik is door Dennenhorst. Relaties kunnen via Caren meelezen in ONS Nedap. De eerste contactpersonen krijgen een uitnodiging om in te loggen en kunnen “helpers” uitnodigen om mee te lezen (dit zijn vaak andere relaties/familieleden van bewoners).

Tegelijkertijd met de overgang naar ONS Nedap zijn we ook overgestapt naar Caren, omdat bestaande relaties gewend waren mee te kunnen lezen en we het belangrijk vonden dat dit voor relaties niet veranderde. De overstap naar Caren was niet gemakkelijk. We merkten dat het installeren van Caren voor veel relaties complex en belemmerend was. Net als het digitaal contact opnemen met het bedrijf Caren (ONS NEDAP). Hierdoor liepen relaties vast. Om deze reden zijn we eerste contactpersonen bij het installeren van Caren gaan begeleiden. We hebben stappenplannen ontwikkeld, hebben telefonische begeleiding gegeven maar ook huisbezoek was soms nodig om het systeem goed in te richten aan de kant van de relatie. Dennenhorst vindt dat het systeem geen belemmering mag zijn voor naasten om te kunnen volgen hoe het met hun dierbare is. Dennenhorst zal deze begeleiding bij Caren dan ook blijven bieden. Helaas lukt het Dennenhorst niet het systeem Caren te vereenvoudigen. Dennenhorst zal wel blijven kijken naar mogelijkheden om het voor de relatie zo eenvoudig mogelijk te houden of goede uitleg te geven.



Hulp nodig bij Caren?

Mocht u als eerste contactpersoon van een bewoner bij Dennenhorst dit lezen en hulp nodig hebben bij het gebruik van Caren, dan kunt u contact opnemen met Simone Vrolijks via simonevrolijks@dennenhorst.nl. U kunt ook de EVV-er vragen of u hierbij geholpen kan worden. Zij zorgt dan dat Simone Vrolijks contact met u opneemt.

Multidisciplinaire samenwerking

Het is een uitdaging voor Dennenhorst om alle betrokken behandelaren en relaties tegelijkertijd bijeen te brengen voor een multidisciplinair overleg (MDO) over passende zorg en kwaliteit van leven. Dennenhorst heeft in 2023 geprobeerd de multidisciplinaire samenwerking te verbeteren. Eind 2023 heeft Dennenhorst de samenwerking met Novicare opgezegd (samenwerking Specialist

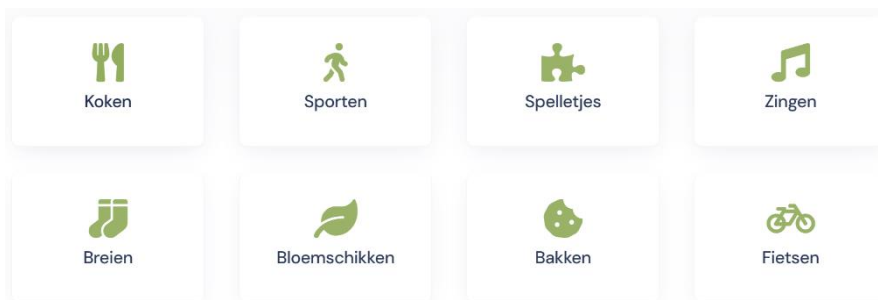
Ouderengeneeskunde en GZ-psycholoog) en is vanaf 2024 de samenwerking met zorgorganisatie Charim (Veenendaal) aangegaan. Voor huisartsenzorg werkt Dennenhorst samen met verschillende huisartsen. Dennenhorst heeft vaste afspraken met twee huisartsen, maar werkt met alle huisartsen samen. De bewoner bepaald wie zijn of haar huisarts is.

Naast huisartsen, SOG en GZ-psycholoog werkt Dennenhorst samen met praktijkondersteuners, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, diëtiste, (wond-, diabetes-, andere) verpleegkundigen, tandarts en zo nodig andere behandelaren als psychiater of begeleiders. De multidisciplinaire samenwerking blijft in 2024 een aandachtspunt voor Dennenhorst. Dennenhorst blijft zoeken naar de beste samenwerking met externe behandelaren. Naast externe behandelaren werkt Dennenhorst samen met een kapper en (medische) pedicures.

Zinvolle dagbesteding

Binnen onze organisatie zijn we trots op de steeds betere integratie van welzijn in onze zorgverlening. Dagelijks organiseren we diverse activiteiten waarbij bewoners actief betrokken worden, zoals wandelen, spelletjes spelen en deelnemen aan huishoudelijke bezigheden. Deze activiteiten helpen een natuurlijk dagritme te behouden en maken dat bewoners onderdeel zijn van het huishouden.

Wekelijks bieden we gym aan, begeleid door een vrijwilliger, soms in de buitenlucht en soms binnen. Daarnaast organiseren we wekelijks creatieve sessies, waar bewoners kunnen knutselen of schilderen samen met een vrijwilliger. Ook zijn er bepaalde groepen waar bewoners aan kunnen deelnemen: de breiclub, de mannengroep en bijbelkring. Regelmatig verzorgt het pastorale team bijeenkomsten, waar bewoners naar wens kunnen aansluiten.



Naast de dagelijkse activiteiten organiseren de welzijns- en zorgmedewerkers diverse uitstapjes, waar bewoners enorm van genieten. Deze activiteiten variëren van museumbezoeken en wandelingen op de hei tot een ijsje eten om de hoek, een bezoek aan de boerderij, een optreden, of een uitstapje naar een tuincentrum. Zelfs het bezoek aan de supermarkt kan plezier bieden. Het Team Welzijn zoekt voortdurend naar geschikte uitstapjes die aansluiten bij de interesses van de bewoners. De verschillende uitstapjes worden gedeeld op Facebook.

We zien dat onze medewerkers steeds meer aandacht schenken aan de individuele behoeften van de bewoners. Ze evalueren welke activiteiten het beste aansluiten bij de voorkeuren, wensen en dagritme van bewoners. Hier zijn we trots op!



“Ik ben er trots op dat welzijn steeds meer plaats gaat innemen in de dagelijkse zorg” (Teamleider Jenneke)

Huishouden

Binnen Dennenhorst wordt het huishouden gedaan door zorgmedewerkers, huishoudelijke medewerkers en zo mogelijk bewoners. Bewoners worden zoveel als mogelijk betrokken bij het huishouden zoals aardappels schillen, was opvouwen, helpen met koken en andere lichte huishoudelijke activiteiten. Zorgmedewerkers bepalen samen met bewoners wat er die week wordt gegeten door samen een weekmenu op te stellen. In 2023 hebben er geen veranderingen plaatsgevonden rondom het huishouden.

Wooncomfort

Op elke locatie is een huiskamer waar bewoners samenkomen. Hier ontmoeten bewoners elkaar, wordt er gezamenlijk gegeten en gedronken en vinden regelmatig activiteiten plaats. Dennenhorst streeft naar een omgeving waar onze bewoners zich thuis voelen en waarin zij comfort, veiligheid en geborgenheid ervaren. Elke bewoner beschikt over een eigen kamer die naar persoonlijke smaak kan worden ingericht. Dit biedt niet alleen een gevoel van eigenheid en controle, maar ook de privacy die essentieel is voor welzijn.

We vinden het belangrijk dat familie, vrienden en vrijwilligers zich altijd welkom voelen in onze huizen en proberen hen ook te betrekken bij dagelijkse activiteiten en bij het geven van persoonlijke aandacht.

In 2023 hebben we geen veranderingen aangebracht in wooncomfort.



Familieparticipatie

Bij Dennenhorst zijn we *heel erg blij* met betrokkenheid van naasten bij de zorg en begeleiding vanwege het positieve effect ervan op bewoners. Naast de betrokkenheid bij het Persoonsgerichte Zorgleefplan, evaluatiegesprekken met huisarts en andere zorginhoudelijke besluitvorming probeert Dennenhorst naasten te betrekken bij evenementen zoals een barbecue of andere leuke activiteiten. Ook organiseert Dennenhorst jaarlijks een familieavond. Familieleden kunnen op elk gewenst moment hun relaties komen bezoeken. Deze betrokkenheid versterkt de band tussen bewoners en hun families en draagt bij aan een warme, ondersteunende omgeving. In 2024 heeft Dennenhorst familieparticipatie opnieuw op de agenda van het jaarplan gezet om te kijken hoe Dennenhorst familie meer kan betrekken bij de zorg voor hun naasten. Ook gaat Dennenhorst in 2024 themagerichte bijeenkomsten voor familieleden organiseren.

Vrijwilligers

Bij Dennenhorst vervullen vrijwilligers diverse rollen om het welzijn van onze bewoners te bevorderen. Ze helpen bij het uitvoeren van activiteiten, zoals spelletjesmiddagen, creatieve activiteiten en uitstapjes. Vrijwilligers bieden ook persoonlijke ondersteuning door tijd door te brengen met bewoners, gesprekken te voeren en een luisterend oor te bieden. Daarnaast assisteren ze bij praktische taken zoals het begeleiden van bewoners tijdens wandelingen en het bereiden van maaltijden. Hun inzet zorgt voor extra aandacht en een warme, betrokken sfeer. In 2023 heeft Dennenhorst nieuwe vrijwilligers mogen verwelkomen. In het vierde kwartaal hebben we tijdens een gezellige lunch het nieuwe vrijwilligersbeleid geïntroduceerd.

“Dennenhorst is vrijwilligers en familieleden dankbaar voor het regelen van gezellige of mooie momenten ”

Veilige zorg vanuit professionele verantwoordelijkheid

vrijheid en veiligheid naast elkaar

Risico-inventarisatie

Bij Dennenhorst is het beoordelen van risico's een belangrijk onderdeel van de zorg. We vullen minimaal een keer per jaar een individuele risico-inventarisatie in voor alle bewoners om mogelijke problemen vroegtijdig te herkennen. Deze inventarisaties doen we op alle domeinen van het Persoonsgerichte Zorgleefplan. Ook wordt de checklist veilige zorg jaarlijks ingevuld. Op basis van deze informatie worden Persoonsgerichte Zorgleefplannen aangepast om de risico's te beperken. Door voortdurende monitoring en evaluatie blijven we alert op veranderingen in de situatie van bewoners, zodat we snel en effectief kunnen reageren om veiligheid en welzijn te waarborgen. Deze inventarisaties zijn onderdeel van het methodische zorgproces. Teamleiders houden in de gaten of deze zijn uitgevoerd. Ook worden regelmatig dossieraudits gedaan om te kijken hoe het proces loopt en of verbeteringen nodig zijn.

Kwaliteitsindicatoren

Onderstaand een overzicht van de indicatoren basisveiligheid voor verslagjaar 2023. Een aantal indicatoren zijn indicatoren waarvan de resultaten aangeleverd moeten worden aan Zorginstituut Nederland. De overige indicatoren zijn vrije keuze indicatoren. 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.

Totaalblad resultaten kwaliteitsindicatoren 2024

Naam locatie	Gemiddeld aantal bewoners aanwezig periode meting	Aantal afdelingen	Levens einde			Medicatiefouten		Medicatiereview			Zorg rondom toiletgang			Voedselvoorkeuren			Decubitus		
			Aantal bewoners in zorg ten tijde van meting	Aantal bewoners met afspraken rondom levens einde	Percentage	Op hoeveel afdelingen zijn medicatiefouten geweest	Bespreken medicatiefouten in het team	Aantal bewoners in zorg ten tijde van meting	Aantal bewoners waarbij medicatiereview is gedaan	Percentage (waarbij medicatiereview is gedaan)	Aantal bewoners in zorg ten tijde van meting	Aantal bewoners waarbij plan voor zorg rondom toiletgang is vastgelegd in dossier	Percentage (waarvan zorg rondom toiletgang is vastgelegd)	Aantal bewoners in zorg ten tijde van meting	Aantal bewoners waarvan voedselvoorkeuren afgelopen 6 maanden zijn vastgelegd	Percentage (waarvan voedselvoorkeuren zijn vastgelegd)	Aantal bewoners in zorg ten tijde van meting	Aantal bewoners waarbij huidinspectie decubitus categorie 2 of hoger heeft aangetoond:	Percentage (een of meer dan graad 2 decubitus)
Eikenlaan	34 tot 38	3	38	38	100%	3	Op alle afdelingen in teamoverleg besproken (min 1 x per kwartaal)	37	37	100%	37	25*	67,6%	34	21	61,8%	34	1	97,1%
Kerkewijk	10 tot 12	1	10	10	100%	1	Besproken (min 1 x per kwartaal)	12	12	100%	12	10*	83%	12	8,25	67%	12	2	83%
Sloep	10	1	10	10	100%	1	Besproken (min 1 x per kwartaal)	10	10	100%	10	6*	60%	10	6	60%	10	0	100%

Afspraken over behandeling rondom Advance Care Planning

Ook in 2023 zijn er met alle bewoners binnen Dennenhorst afspraken over behandeling rond het levens einde. Tijdens het MDO worden deze afspraken structureel geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. De verslaglegging vindt plaats in het MDO-verslag en wordt verwerkt in het ECD.

Eind 2023 is Dennenhorst het onderwerp “reanimatie na verslikking bij bewoner met een *Niet* reanimeren beleid” gaan uitzoeken na vragen van medewerkers. Dennenhorst heeft hiervoor verschillende deskundigen geraadpleegd (ReanimatieRaad, RAVU, huisartsen en BHV expert) en een tijdelijk beleid beschreven. In 2024 wordt het beleid herzien en vastgesteld.

Medicatiefouten

Bij geconstateerde medicatiefouten onderzoekt de teamleider de oorzaak van de fout. De teamleider bespreekt de verbeterpunten individueel met de betrokken medewerkers op basis van Melding Incident Cliënt (MIC-melding). Indien nodig wordt een PRISMA-analyse uitgevoerd. MIC-meldingen worden iedere zes weken besproken in het teamoverleg van de betreffende afdeling om te leren van de fouten. Indien nodig wordt extra uitleg gegeven of andere verbeteracties uitgevoerd.

Medicatiereview

Tijdens het MDO wordt voor alle aanwezige bewoners minimaal één keer per jaar een medicatiereview uitgevoerd. Dit gebeurt door de huisarts/SOG, de EVV'er en de teamleider, zonder aanwezigheid van de apotheker. Een keer per jaar vindt er een medicatiereview plaats met de apotheker. De bevindingen van deze review worden vervolgens besproken met de huisarts/SOG. Dennenhorst is in 2024 gestart met het herschrijven van medicatiebeleid en zal hierbij kijken naar de mogelijkheden om het proces van medicatiereview te verbeteren. Hierin is Dennenhorst afhankelijk van meerdere betrokken behandelaren zoals apotheker en de verschillende huisartsen.

Zorg rondom toiletgang en voedselvoorkeuren

We zien dat de resultaten kwaliteitsindicatoren 2024 *slechter* scoren dan de resultaten van 2023. Dit op de onderdelen: vastleggen van zorg rondom toiletgang en voedselvoorkeuren. De reden hiervoor is dat er een gemiddeld percentage is genomen op de vier vragen die gesteld worden voor deze indicator. De andere vragen scoren hoog. Het gemiddelde percentage is dan lager. Met name vragen over *tijd* en *frequentie* worden in beide onderdelen lager gescoord. Mogelijk is de oorzaak hiervan dat de formulieren in ONS Nedap minder specifiek zijn op dit onderdelen t.o.v. de oude formulieren. Dennenhorst gaat onderzoeken hoe dit verbeterd kan worden.

Meldingen Incidenten Cliënten of Medewerkers (MIC en MIM)

Door de overgang in 2023 naar het nieuwe zorgdossier ONS Nedap heeft Dennenhorst weer toegang tot de juiste MIC data. De overgang van het ene zorgdossier naar het andere gaf een discrepantie in data, maar ook de manier waarop de data werd ingevuld in het oude Zorgdossier klopte niet. Dennenhorst is blij dat dit probleem nu is opgelost.

Binnen Dennenhorst onderzoeken de teamleiders alle binnengekomen MIC en MIM meldingen en zetten indien nodig direct corrigerende maatregelen in. Ze analyseren regelmatig (maandelijks en per kwartaal) de gegevens en bevindingen. Opvallende incidenten worden besproken tijdens vergaderingen van de MIC-commissie, kwaliteitsoverleg en het MT, waar eventuele verbeteracties worden afgesproken. De kwaliteitsmedewerker stelt jaarlijkse overzichten en analyses op en verwerkt de gegevens in kwaliteitsdocumenten of deelt deze op verzoek met externe toezichthouders.

Onderstaand een overzicht van de MIC meldingen per kwartaal in heel 2023 inclusief de hoogste en één na hoogste score:

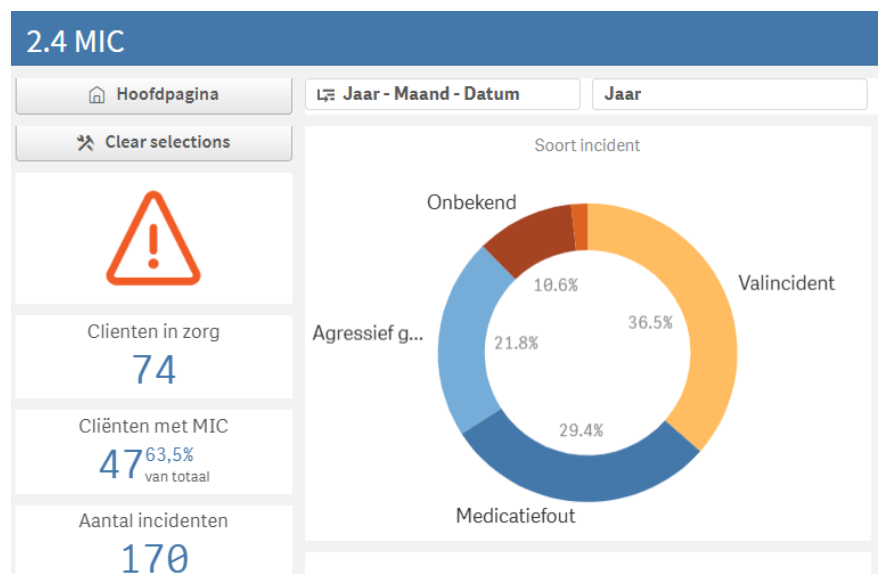
MIC meldingen kwartaal 1 t/m 4 2023, totaal per onderwerp

Bron: data Zilliz + ONS NEDAP		hoogste score		1 na hoogste score		
	Voeding	Agitatie	Medicatie	Vallen	Anders	Hoogste score totaal
Kwartaal 1	2	4	22	23	0	1. Vallen
Kwartaal 2	1	11	39	43	6	2. Medicatie
Kwartaal 3	2	14	17	43	3	
Kwartaal 4	0	9	5	6	1	
Totaal	5	38	83	115	10	

MIM-meldingen 2023

	MIM
Kwartaal 1	0
Kwartaal 2	0
Kwartaal 3	2
Kwartaal 4	0
Totaal	2

Vanaf eind 2023 heeft Dennenhorst toegang gekregen tot de *Zorgmonitor* (en vanaf 2024 ook teamleiders en directeur zorg). Een voorbeeld hiervan is hiernaast te zien is. De *Zorgmonitor* geeft een overzicht van MIC meldingen uit ONS Nedap. Deze tool geeft Dennenhorst *up tot date* informatie over de MIC meldingen. Hierdoor hoeft Dennenhorst niet meer handmatig alle kwartaaloverzichten in te vullen. Dennenhorst gaat in 2024 kijken welke documenten kunnen vervallen.



MIC-commissie

Op elke locatie is een aparte MIC-commissie actief, bestaande uit EVV'ers van de afdeling onder leiding van de teamleider. Deze commissie vergadert eens in het kwartaal om alle meldingen van de voorgaande drie maanden te bespreken en te analyseren. Hierbij wordt gekeken naar mogelijke oorzaken en de noodzaak van verbeteracties van individuele bewoners. Daarnaast wordt er gekeken naar trends in de meldingen, zoals een stijging of daling. Indien nodig worden er verbeteracties ingezet. De teamleider deelt haar bevindingen, trends en organisatiebrede verbeterpunten tijdens het teamoverleg, kwaliteitsoverleg en managementteamoverleg.

Dennenhorst is bezig met de verbeteractie rondom de MIC commissie: het opzetten van een Dennenhorstbrede MIC-commissie waar van iedere afdeling een medewerker aan deelneemt. Dennenhorst heeft nu nog een afdelingsgerichte MIC-commissie. Deze MIC-commissie heeft als taak om meldingen van incidenten te onderzoeken, analyseren en bespreken binnen Dennenhorst. De commissie onderzoekt mogelijke oorzaken van de incidenten en stelt verbeteracties voor om herhaling te voorkomen. Daarnaast monitort de commissie trends in de incidenten en draagt bij aan het bevorderen van een cultuur van leren en verbeteren binnen de organisatie.

Melding Incidenten bij Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

In 2023 zijn er geen meldingen gedaan aan IGJ. Dennenhorst heeft het laatste bezoek en rapport van IGJ ontvangen in april 2021.

Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen

Dennenhorst streeft ernaar om onvrijwillige zorg te vermijden. Bijna alle bewoners zijn formeel wilsbekwaam. Het gebruik van hulpmiddelen vereist goedkeuring van de bewoner en hun eerste contactpersoon. Als de bewoner niet kan beslissen of het niet eens is, wordt het stappenplan Wet Zorg en Dwang (WZD) gevolgd. Hulpmiddelen worden regelmatig geëvalueerd tijdens MDO's of Zorgleefplanevaluaties. Hoewel de locatie open is, zorgen sensoren ervoor dat deuren worden bewaakt om ongeleide uitstapjes te voorkomen. Slaapmedicatie en psychofarmaca worden met terughoudendheid gebruikt, waarbij alternatieven zorgvuldig worden overwogen en geëvalueerd. De huisarts is hoofdbehandelaar en is eindverantwoordelijk voor de inzet van medicatie.

WZD functionaris

Sinds 2020 werkt Dennenhorst met dezelfde WZD-arts, een praktiserende Specialist Ouderenzorg. Deze WZD-arts wordt op verzoek ingeschakeld en biedt advies wanneer nodig, zowel op verzoek als proactief. Het proces blijft in 2023 ongewijzigd. De WZD-coördinator is herhaaldelijk geraadpleegd voor advies en heeft waar nodig meegekeken en advies gegeven.

Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen WZD

Zorgstem is een 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 2023 niks aan gewijzigd. Tijdens het schrijven van dit kwaliteitsverslag is de cliëntenvertrouwenspersoon in persoon gewijzigd. Hiernaast vind u de nieuwe informatie over de cliëntenvertrouwenspersoon WZD binnen Dennenhorst. Hier kunt u ook lezen hoe zij te bereiken is.

zorgstem
CLIËNTENVERTROUWENSPERSONEN

 **Ingrid Drost**

**Ik ben cliëntenvertrouwenspersoon
Wet zorg en dwang (Wzd)**

-  Heeft u te maken met zorg of begeleiding waar u niet zelf voor gekozen hebt?
-  Heeft u het gevoel dat u minder vrijheid hebt dan u wilt?
-  Heeft u een vraag of klacht over bovenstaande onderwerpen? En wilt u hier over praten?
-  Of heeft u een probleem dat u aan niemand durft te vertellen?

Dan ben ik er voor u! U kunt in vertrouwen met mij praten. Dit betekent dat ik het aan niemand door vertel. Behalve als u daarvoor toestemming geeft. Ik luister naar wat u vertelt en help u bij het vinden van een oplossing.

Ik ben in dienst van Zorgstem, een onafhankelijke organisatie. Dat betekent dat ik niet in dienst ben van de organisatie waar u woont of zorg van krijgt.

Hoe kunt u mij bereiken?
Kom bij me langs als ik op bezoek ben.
Of neem contact met mij op.

Ingrid Drost
Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd
 06 25 64 49 11
 088 678 1000
 idrost@zorgstem.nl

www.zorgstem.nl

Infectiepreventie en hygiëne

Voor Dennenhorst is infectiepreventie en hygiëne een belangrijk onderwerp. Dennenhorst wil infectiepreventie en hygiëne verbeteren en meer borgen in de organisatie. Vooral nog kreeg het onderwerp in 2023 te weinig aandacht. In 2023 is er aandacht geweest voor handhygiëne. Er is in 2023 nog niet onderzocht of een commissie infectiepreventie passend is. Om deze reden staat het opnieuw als verbeterpunt op het jaarplan 2024 van Dennenhorst. Ondertussen hebben een teamleider en de kwaliteitsmedewerker verschillende bijeenkomsten van GGD Utrecht (Zorgnetwerk Antimicrobiële Resistentie) bijgewoond. Dit om meer ervaring op te doen en geprikkeld te worden door de onderwerpen. Dennenhorst heeft begin 2024 een toolkit Infectiepreventie en Hygiëne ontvangen van het Zorgnetwerk. In 2024 gaan we onderzoeken hoe we infectiepreventie en hygiëne meer aandacht kunnen geven en belangrijker kunnen laten worden binnen Dennenhorst. Begin 2024 heeft Dennenhorst de screening BRMO en MRSA structureel laten meenemen als onderwerp in de intake.



Informatie als bron voor overleg

Dennenhorst gebruikt bovenstaande informatie als een bron voor het kwaliteitsoverleg. Vanuit dit overleg worden verbeteracties ingezet of naar het managementteamoverleg meegenomen. Teamleiders kunnen vanuit dit overleg informatie meenemen naar de werkoverleggen, EVV-overleggen en afdelingsgerichte MIC-commissies. Dennenhorst ziet verbeterpunten in het structureren van bovenstaande informatie als bron naar de werkoverleggen en het managementoverleg.

Samen leren en ontwikkelen

Lerende organisatie

In 2023 heeft Dennenhorst mooie stappen gezet op het gebied van leren en ontwikkelen met als doel kwaliteit van zorg te verhogen. We zijn ervan overtuigd dat door te investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers, we de best mogelijke zorg kunnen bieden aan onze bewoners. Zo blijven we streven naar de hoogste zorgstandaarden binnen een liefdevolle en persoonsgerichte zorgomgeving.

Opleiden en trainen

Dennenhorst wil graag het hoofd bieden aan het personele vraagstuk door in te spelen op eigen opleidingen en trainingen waarbij regionale verbindingen centraal staan. 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 onze kernwaarden besloten.

Stevige basis voor leren en ontwikkelen

In 2023 heeft Dennenhorst een stevige basis gelegd voor het leren en ontwikkelen binnen de organisatie.

- In het eerste kwartaal van 2023 heeft Dennenhorst een ervaren praktijkopleider aangenomen. De praktijkopleider die al in dienst was, is gestart met de opleiding praktijkopleider. Samen zijn de praktijkopleiders in 2023 begonnen om de basis van leerlingbegeleiding meer vorm te geven.
- Een nieuw BPV-plan is ontwikkeld, wat de structuur en kwaliteit van de praktijkbegeleiding van leerlingen sterk heeft verbeterd. De voortgang van leerlingen en stagiaires kan makkelijker worden gemonitord. Om dit proces te ondersteunen, zijn er verschillende documenten ontwikkeld die de begeleiding verduidelijken en verbeteren.
- Nieuwe leerlingen ontvangen nu een uitgebreide leerlingenmap en starten hun traject met een introductiebijeenkomst, begeleid door de praktijkopleiders.
- Voor werkbegeleiders zijn bijeenkomsten en scholingen georganiseerd, waarmee Dennenhorst investeert in de kwaliteit van begeleiding en het leren van zowel leerlingen als ervaren medewerkers.
- Trainingen en scholingen: Voor zorgmedewerkers zijn er in 2023 diverse trainingen en scholingen georganiseerd, zoals o.a. BHV, voorbehouden en risicovolle handelingen, gezond werken in de zorg (transfertechnieken) en methodisch werken.
- Ook is in 2023 de rol van Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric medewerker voorbereid om in 2024 een duidelijkere positie binnen de organisatie te krijgen. Dit draagt bij aan de integratie van gespecialiseerde kennis in het dagelijkse werk.
- Het kenniskwartier is in 2023 opgestart en ondertussen een vast onderdeel geworden van werkoverleggen, wat helpt om de kennis binnen teams te verhogen en te delen.

- Het managementteam en adviseurs proberen zichzelf naast reguliere trainingen ook te prikkelen met nieuwe informatie. Zo organiseren ze o.a. samen een boekenborrel. Door het bespreken van een managementboek worden zij gestimuleerd na te denken en te leren over management en leiderschap.
- Het deelnemen aan lerende netwerken, zoals het Lerend Netwerk CBZ, de Klankbordgroep ONS V&V, en Zorgnetwerk Antimicrobiële Resistentie, groeit gestaag. Ook neemt Dennenhorst actief deel aan werkveldbijeenkomsten en open dagen van scholen. Het meelopen of auditen bij andere organisaties vanuit het Lerend Netwerk wordt nog niet gedaan. Dennenhorst wil het delen van kennis in 2024 graag uitbreiden en zoekt mogelijkheden voor het delen van kennis.

Met deze stappen blijft Dennenhorst zich inzetten voor een cultuur van continu leren en ontwikkelen, waardoor ze hoopt de zorgkwaliteit en medewerkerstevredenheid voortdurend te verbeteren. Dennenhorst probeert alle informatie die ze kan krijgen te gebruiken om te leren en ontwikkelen.

Kwaliteitskeurmerk

Eind 2023 heeft Dennenhorst besloten te gaan voor het kwaliteitskeurmerk PREZO CARE van de organisatie Perspekt. In 2024 zal Dennenhorst starten met het certificeringstraject van PREZO. Onderstaand een uitleg van wat PREZO inhoudt.



Wat is Prezo?

“PREZO Care is een kwaliteitsmodel voor alle zorgorganisaties die langdurige zorg bieden. Het is een denk- en werkmodel dat uitgaat van de universele waarden in de zorg. Zoals veiligheid, aandacht voor de cliënten, genieten, ontwikkelen en ieder mens en iedere situatie is uniek.

PREZO Care ondersteunt je organisatie om op een cyclische, methodische manier de kwaliteit van zorg te verbeteren aan de hand van de verhalen uit de dagelijkse zorgpraktijk. Wat komen zorgmedewerkers, andere ondersteuners, vrijwilligers, familie, managers en bestuurders in de praktijk tegen aan waarden, regels, dilemma's en risico's? Hoe gaan we daarmee om, op een manier die bijdraagt aan veilige en persoonsgerichte zorg, die dienend is aan optimale kwaliteit van leven voor mensen met een langdurige zorgbehoefte.

PREZO Care is een kwaliteitsmodel; een model van denken en (samen)werken, gebaseerd op gesprekken met cliënten, om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Wij noemen het daarom een dialoogmodel: het gaat uit van de verhalen uit de dagelijkse praktijk en de daadwerkelijke resultaten van de zorgverlening aan je cliënten. Voelen zij zich prettig bij de zorg? Voelen ze zich gehoord en ondersteund? Ervaren zij dat ze (met hulp) hun eigen keuzes kunnen maken?”

Bron: Perspekt

Jaarplan 2023

Dennenhorst is in 2023 hard aan het werk geweest met de gestelde jaardoelen voor 2023. De resultaten van 2023 zijn verwerkt in de verschillende onderdelen van dit kwaliteitsjaarverslag. Alle niet volledig gehaalde doelen uit het jaarplan van 2023 zijn meegenomen in het jaarplan van 2024.

Doelen die we in 2023 hebben bereikt:

- ✓ De **missie, visie en kernwaarden** zijn onder de aandacht gebracht. De meeste medewerkers werken volgens missie, visie en kernwaarden.
- ✓ **Binden en behouden van medewerkers:** Dennenhorst heeft in 2023 persoonlijke gesprekken met medewerkers gevoerd om te ontdekken hoe tevreden zij zijn en wat ze nodig hebben om naar tevredenheid te werken.
- ✓ **Formatietool:** Teamleiders hebben de keuze uit twee formatietools vanuit waar ze kunnen werken. Zo nodig wordt de formatietool *Boerma* gebruikt om informatie te uniformeren.
- ✓ **Stuurinfo:** Sinds eind 2023 heeft Dennenhorst toegang tot data uit de Zorgmonitor die gekoppeld is aan ONS Nedap. Vanaf 2024 kan Dennenhorst alle informatie gebruiken ten behoeve van de sturing van de organisatie.
- ✓ **VPT in de Wijk:** eind 2023 heeft Dennenhorst besloten definitief te willen starten met VPT in de wijk. In mei 2024 is een projectleider aangenomen die dit gaat opstarten. De rol projectleider zal na het opstarten overgaan in de rol teamleider.
- ✓ **Het leren en ontwikkelen** heeft een gedegen basis gekregen:
 - Er is een nieuwe praktijkopleider aangenomen en de bestaande praktijkopleider is gestart met de opleiding praktijkopleiding.
 - Er is meer structuur in begeleiding en monitoring van de voortgang leerlingen en stagiaires, hiervoor zijn ondersteunende documenten ontwikkeld/geactualiseerd: BPV plan, documenten, scholingsplan. Leerlingen ontvangen een leerlingenmap en starten met een introductiebijeenkomst onder begeleiding van praktijkopleiders.
 - Er zijn verschillende trainingen en scholingen georganiseerd waar medewerkers aan hebben deelgenomen (BHV, Voorbehouden en Risicovolle handelingen, werkbegeleiding, Methodisch werken e.a.).
- ✓ **Continu verbeteren** is de leidraad voor dagelijks werk:
 - GVP-er krijgt vanaf 2023 een steeds duidelijkere rol en positie binnen Dennenhorst.
 - Het leren van andere organisaties in lerende netwerken groeit (Lerend Netwerk CBZ, Klankbordgroep ONS VenV, Lerend netwerk brancheorganisatie Riant Verzorgd wonen, Zorgnetwerk Antimicrobiële Resistentie, werkveldbijeenkomsten, open dagen scholen e.a.)
 - Het kenniskwartier onderdeel geworden van werkoverleggen waarin we met elkaar kennis verhogen binnen de teams.
- ✓ Het **Elektronisch Zorgdossier ONS Nedap** is volledig geïntegreerd in het dagelijks werk
 - Alle bewonersdossiers zijn overgezet van ZILLIZ naar ONS Nedap.
 - De eerste contactpersonen kunnen toegang krijgen en meelesen in Caren
 - Het Elektronisch Zorgdossier en medewerkersdossier in ZILLIZ wordt niet meer gebruikt en staat op archieffunctie.
 - Alle medewerkers zijn in 2023 getraind om met ONS Nedap te werken, nieuwe medewerkers kunnen een training krijgen.

-
- Alle methodische documenten zijn tijdens de overgang naar ONS Nedap aangepast op de nieuwe werkwijze. Er zijn documenten gemaakt om het werken met ONS Nedap te verduidelijken.
 - ✓ **Persoonsgericht werken** is uitgerold in de gehele organisatie:
 - Alle Zorgleefplannen zijn Persoonsgericht gemaakt.
 - EVV'ers weten hoe ze een Zorgleefplan Persoonsgericht moeten maken.
 - Er zijn stappenplannen ontwikkeld die het Persoonsgericht maken van een Zorgleefplan uitlegt.
 - Alle medewerkers weten hoe ze doelgericht en middels SOAP methode moeten rapporteren, nieuwe medewerkers kunnen hierin begeleiding krijgen.
 - ✓ **Sharepoint** is een vaste plek voor alle belangrijke documenten naast ONS Nedap
 - Het kwaliteitshandboek uit ZILLIZ is overgezet naar Sharepoint.
 - Alle medewerkersdossiers uit ZILLIZ zijn overgezet naar Sharepoint.
 - Het kwaliteitshandboek in SHAREPOINT is toegankelijk voor elke afdeling binnen Dennenhorst.
 - ✓ **Vrijwilligersbeleid**
 - Leidinggevende en medewerkers werken op basis het nieuwe vrijwilligersbeleid.
 - In 2023 is er een vrijwilligerslunch voor vrijwilligers georganiseerd.
 - ✓ **WZD en vrijwillige zorg:** teamleiders hebben op basis van specifieke casuïstiek aandacht gegeven aan WZD en vrijwillige zorg en de WZD arts betrokken voor advies. Teamleiders hebben medewerkers begeleid in kennis over WZD beleid.



De doelen die Dennenhorst in 2023 niet heeft gerealiseerd, zijn meegenomen in het jaarplan voor 2024. Sommige onderwerpen blijven doorlopen, aangezien het om structurele kwesties gaat die voortdurende aandacht en verbetering vereisen. Door deze aanpak zorgt Dennenhorst ervoor dat alle doelen uiteindelijk worden bereikt en blijft de organisatie zich continu verbeteren.

Jaarplan 2024

<p>1. LEIDERSCHAP</p> <p>Missie, Visie en kernwaarden is een uitgangspunt in de aansturing van de organisatie. De organisatie blijft dit duidelijk communiceren naar medewerkers.</p> <p>Binden en behouden medewerkers Dennenhorst is trots op haar medewerkers en laat dit zien in de omgang met hen. 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. Dennenhorst voert daarnaast een medewerkerstevredenheids-onderzoek uit.</p> <p>Samen Leren en Verbeteren Dennenhorst stimuleert medewerkers tot leren en verbeteren van zorg en betreft medewerker met het verbeteren van werkwijzen door o.a. het opzetten van werkgroepen en organisatiebrede overleggen (MIC-commissie), bezoek congressen. Daarnaast biedt Dennenhorst een passend leerprogramma. Dennenhorst past de PDCA-cyclus toe op de uitvoering van haar beleid en onderzoekt het effect van beleid in bewonerstevredenheid.</p> <p>Generiek Kompas In 2024 wordt gestart met het generiek kompas. Dennenhorst onderzoekt wat het generiek kompas betekend voor Dennenhorst en op welke manier Dennenhorst gebruik kan maken van de nieuwe ideeën in het generiek kompas. Het management denkt na over toepasbaarheid. Dennenhorst gebruikt het Generiek Kompas als leidraad voor strategie en beleid.</p> <p>Stuurinfo Dennenhorst overweegt of het wil werken met belangrijke stuurinfo/kpi's om de organisatie gericht te kunnen aansturen en tijdig te kunnen bijsturen.</p> <p>Formatietool Het is duidelijk of Dennenhorst doorgaat met de formatietool waar ze in 2023 mee is gaan werken als leidraad voor dagelijkse bezetting op de afdelingen.</p> <p>VPT in de wijk Ontdekken, onderzoeken en exploiteren van VPT in de wijk.</p>	<p>3. MANAGEMENT VAN MEDEWERKERS</p> <p>Medewerkers zijn bekend met Missie, Visie en Kernwaarden en het Generieke kompas en werken volgens deze principes in de zorg voor bewoners.</p> <p>Leren en Verbeteren Continu leren en 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. d.m.v. trainingen, feedback geven en ontvangen, kenniskwartier, uitleg door aandachtsvelders, GVP-medewerkers, verpleegkundigen, in- en externe expertise). Het management stuurt hierin. Dennenhorst is actief in het opleiden van medewerkers en groeit hierin qua professionaliteit.</p> <p>2. STRATEGIE & BELEID</p> <p>Interne en externe eisen en een passend keurmerk Dennenhorst onderzoekt met welk keurmerk zij willen werken en start met het certificeringstraject.</p> <p>Beleid vrijwilligers en familieparticipatie is geïmplementeerd en bekend binnen de organisatie. De organisatie handelt volgens dit beleid.</p> <p>Beleid infectiepreventie en hygiëne is bekend in de organisatie. De organisatie handelt volgens dit beleid.</p> <p>Interne audits zijn verbeterd er geven input aan verbeteringen in de organisatie. In 2024 wordt ook een RIE uitgevoerd.</p> <p>4. MANAGEMENT VAN MIDDELEN</p> <p>Verbeteren gebruik ONS NEDAP zorgdossier Dennenhorst onderzoekt in 2024 hoe ONS efficiënter en effectiever gebruikt kan worden ter voorkoming van papieren ballast. In 2024 wordt gestart met een stuur- en werkgroep ONS Persoonsgericht zorgleefplan.</p> <p>Implementatie ONS planning Het is duidelijk of en hoe er gestart kan worden met ONS Planning.</p> <p>Leermanagementsysteem en Kwaliteitsmanagementsysteem Dennenhorst zoekt naar een passend LMS en KMS en start met implementatie.</p> <p>Facilitair Dennenhorst zorgt dat medewerkers een schone en prettige werkomgeving hebben met voldoende middelen om de zorg goed uit te voeren.</p>	<p>5. MANAGEMENT VAN PROCESSEN</p> <p>Efficiënte en effectieve klantgerichte processen De methodische processen worden aangepast n.a.v. de veranderingen in ONS NEDAP. Dennenhorst ontwikkelt documenten die medewerkers helpen hun werk uit te voeren.</p> <p>Efficiënte en effectieve medewerkersgerichte processen Het medewerkersproces is uitgewerkt en is bekend bij medewerkers. Leidinggevenden werken volgens deze afspraken. Ook processen m.b.t. leerlingen zijn uitgewerkt.</p> <p>Documenten Alle documenten in het kwaliteitshandboek zijn actueel.</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>Medewerkers werken volgens beleid infectiepreventie en hygiëne.</p> <p>WZD en Vrijwillige zorg Medewerkers weten wat het WZD beleid inhoud en kennen de grenzen van vrijwillige zorg en WZD.</p> <p>Dennenhorst onderzoekt hoe ze de tevredenheid van bewoners het best structureel kan meten.</p>
ORGANISATIE		
Verbeteren en vernieuwen		

Leiderschap, governance en management

Samen naar beter

In dit hoofdstuk staat leiderschap centraal. De Raad van Bestuur speelt een belangrijke faciliterende, stimulerende en trekkende rol om te zorgen voor optimale randvoorwaarden. Ze probeert een cultuur te creëren waarin professioneel leiderschap wordt gestimuleerd en gefaciliteerd. De Raad van Bestuur zorgt voor een gedragen visie op kwaliteit, samen met professionals en bewoners. De organisatie stuurt op een professionele en aantrekkelijke werkomgeving. In dit hoofdstuk wil Dennenhorst laten zien hoe en met wie ze dit probeert te realiseren.

Organogram

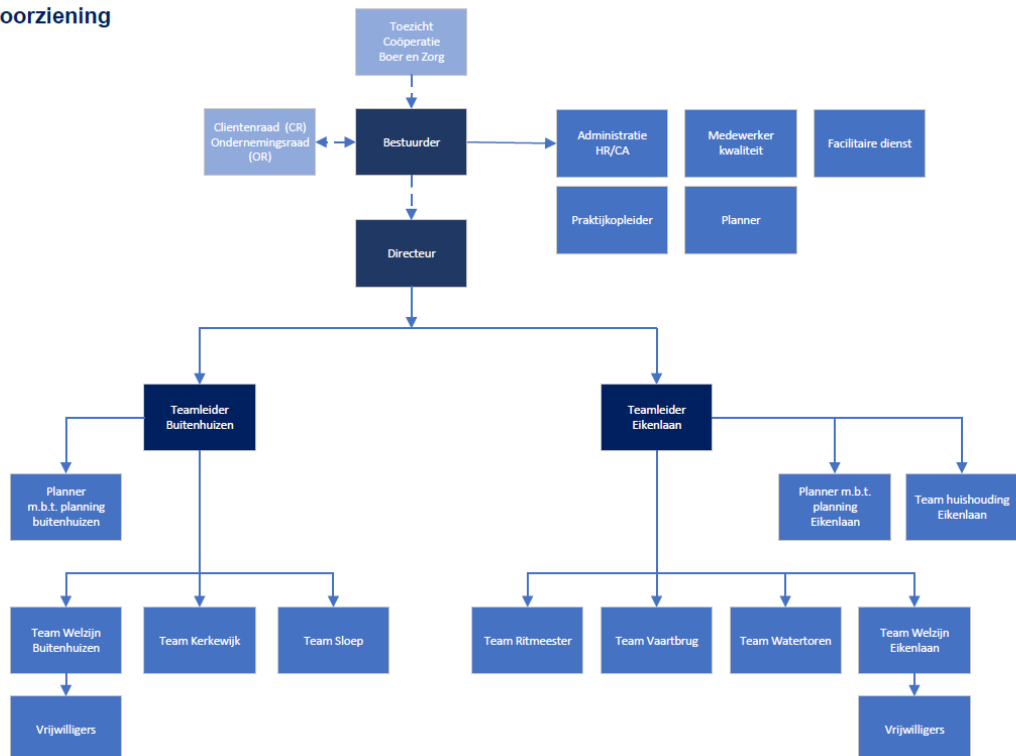
In onderstaande figuur vindt u een organogram per 1 januari 2024. In januari 2024 heeft de bestuurder besloten een directeur zorg te willen aanstellen. De directeur zorg valt onder aansturing van de bestuurder en stuurt de teamleiders aan in hun werk als teamleider. De bestuurder blijft verantwoordelijk voor aansturing van de administratief medewerker, medewerker kwaliteit, praktijkopleiders, planners en facilitaire dienst. In 2023 is een nieuwe praktijkopleider gestart. In 2024 is een projectleider gestart. Deze valt onder aansturing van de directeur zorg, maar is nog niet meegenomen in onderstaande afbeelding. De functie van de projectleider zal op termijn overvloeien naar functie teamleider.

Organogram

Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst

Definitieve versie: 05-12-2023 SV

MT leden:
Bestuurder
Directeur
Teamleiders



Raad van Commissarissen

In 2023 is besloten om na een aantal jaren van samenwerking de diensten van de functionarissen uit de Raad van Commissarissen op te zeggen. Dit besluit is genomen omdat CBZ al taken uitvoert vanuit haar rol en dus toezicht houdt op de kwaliteit van zorg binnen Dennenhorst. Het opheffen van de Raad van Commissarissen voorkomt dubbel werk en vereenvoudigt de toezichtsstructuur.

Raad van Bestuur

De bestuurder is eindverantwoordelijk voor de Dennenhorst. Er vindt structureel overleg met het managementteam van Dennenhorst plaats. Vanaf 2024 stuurt de bestuurder samen met de directeur zorg de organisatie aan. De Raad van Bestuur werkt volgens de wettelijke kaders van Wet op de Ondernemingsraden en de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de zorg (WKKKGZ) en werkt volgens afspraken van de Zorgbrede Governance Code.

Management

Het managementteam bestaat in 2023 uit twee teamleiders en bestuurder. Vanaf 1 januari 2024 is daar een directeur zorg aan toegevoegd. Een keer per twee weken overlegt het managementteam met elkaar. De bestuurder is voorzitter en samen met de directeur zorg eindverantwoordelijk voor de aansturing. Bij het managementoverleg kunnen op vraag van de leden van het management medewerkers aanschuiven om het management advies te geven of mee te denken over passende beleidskeuzes. Een keer per twee weken vindt een kwaliteitsoverleg plaats. De deelnemers van het kwaliteitsoverleg zijn het managementteam (m.u.v. de bestuurder) onder voorzitterschap van medewerker kwaliteit. De onderwerpen zijn kwaliteitsgericht en meestal tactisch en operationeel. Strategische onderwerpen worden door directeur zorg meegenomen naar het managementoverleg.

Cliëntenraad

De wensen en ideeën van bewoners krijgen een stem via de cliëntenraad. Deze adviseert gevraagd en ongevraagd op het brede terrein van kwaliteit. In 2023 heeft de bestuurder herhaaldelijk overleg gevoerd met de cliëntenraad, wat resulteerde in constructieve en productieve vergaderingen. Deze samenkomsten hebben bijgedragen aan een positief jaar, waarin belangrijke onderwerpen werden besproken en we tot waardevolle conclusies en afspraken zijn gekomen. De voortzetting van de cliëntenraad in 2024 zal op dezelfde wijze plaatsvinden. De cliëntenraad bestaat per 1 juni 2024 uit: dhr. van Baalen (Voorzitter) en mevr. Marchal. Dennenhorst heeft in 2023 en begin 2024 helaas afscheid moeten nemen van dhr. Hoogerwerf, dhr. Ploegman, mevr. Baart en mevr. Reijm. Dennenhorst zoekt in 2024 nieuwe cliëntenraadsleden.

“Dennenhorst is dhr. Hoogerwerf, dhr. Ploegman, mevr. Baart en mevr. Reijm dankbaar voor hun actieve en betekenisvolle deelname aan de cliëntenraad!”

Terugblik 2023 door de cliëntenraad

“De cliëntenraad kijkt positief terug op het afgelopen jaar. We zijn blij dat de verhoudingen met de zorgverleners en met de bestuurders goed zijn en dat er aandacht is voor zaken die wij zouden willen veranderen. Wij waarderen de zorg en de aandacht die de bewoners krijgen en we doen ons best om de belangen van de bewoners op een goede manier te behartigen”.

Ondernemingsraad

In 2023 heeft de ondernemingsraad op vraag van de bestuurder haar taak neergelegd. In 2024 gaat we zoeken naar een passende manier om medezeggenschap van medewerkers te verbeteren.

Gezamenlijke visie

Een gedragen visie op kwaliteit vormt de basis voor het constant werken aan kwaliteit binnen Dennenhorst. De visie is in gezamenlijkheid tot stand gekomen. Dennenhorst heeft missie, visie en kernwaarden structureel op de agenda staan van het jaarplan. Het is de basis van waaruit we werken. In hoofdstuk besturingsfilosofie staat de missie, visie en kernwaarden beschreven.

Kwaliteitsindicatoren

Dennenhorst levert jaarlijks kwaliteitsindicatoren aan via Desan. Een samenvatting van de meest recent ingeleverde kwaliteitsindicatoren zijn te vinden in hoofdstuk “Veilige zorg vanuit professionele verantwoordelijkheid”. Verbeterpunten uit deze meting worden door teamleiders opgepakt.

Samenwerking met andere organisaties

- **CBZ:** sinds 2021 heeft Dennenhorst een contract met CBZ. CBZ is een samenwerkingsverband van kleinschalige zorgondernemers in de provincies Utrecht, Gelderland, Overijssel en Flevoland. 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. CBZ is hoofdaannemer in de contracten met het zorgkantoor. Dennenhorst is onderaannemer van CBZ. CBZ is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg bij de Dennenhorst.
- **Riant Verzorg Wonen:** De samenwerking met Riant Verzorgd Wonen wordt in 2024 voortgezet.
- **Huisartsen Veenendaal:** Dennenhorst werkt intensief samen met huisartsenpraktijk Vondellaan en huisartsenpraktijk Pelzer uit Veenendaal. Met alle andere huisartsen werkt Dennenhorst ook samen, maar heeft geen afspraken over de uitvoering.
- **Novicare / Charim Veenendaal:** De samenwerking Novicare heeft gelopen tot begin 2024. Daarna is de samenwerking met Charim is opgestart m.b.t. behandeling van een Specialist Ouderengeneeskunde en een Psycholoog.

-
- **Andere behandelaars / specialismen** waar we mee samenwerken:
WZD functionaris: Marco Repko
Medicatie: Apotheek Kerkewijk, Veenendaal
Wondzorg: Buurtzorg Veenendaal
Fysiotherapie: Spanbalans Veenendaal
Ergotherapie: Ergodus Bennenkom
Kapper: Anita Beekie van Kapsalon Mistique
(Medisch) Pedicure: Pedicurepraktijk Eugenie Silfhout en Chantal Beautysalon Pure Enjoy
 - **Leerbedrijven:** Dennenhorst werkt met verschillende leerbedrijven samen om de kwaliteit van opleiden te kunnen waarborgen.

Betrokken en bekwame medewerkers

Trots op onze medewerkers!

Waardering voor medewerkers

Dennenhorst is trots op haar medewerkers en hun prestaties in 2023. De organisatie heeft de afgelopen jaren verantwoordelijkheid teruggelegd bij de medewerkers, waar deze hoort. Dennenhorst ziet haar medewerkers groeien in hun rol in de zorg en welzijn voor bewoners. Ook EVV'ers hebben hun kennis vergroot en nemen hun rol hierin serieus. Dennenhorst ondersteunt medewerkers die willen leren en ontwikkelen door passende scholingen en opleidingen aan te bieden en gericht te kijken naar hun behoeften. Er is gewerkt aan een open aanspreekcultuur. Door zaken met elkaar te bespreken hopen wij dat er een open en veilige cultuur is binnen de afdelingen. Elke teamlid is uniek en heeft zijn of haar kwaliteiten die gezien en gebruikt wordt. De betrokkenheid en toewijding van de medewerkers bij het verbeteren van de zorg binnen Dennenhorst wordt zeer gewaardeerd.

"Samen met ons toegewijde team creëren wij een mooi leefomgeving!"

Normen personeelssamenstelling

In 2023 moet Dennenhorst voldoen aan de normen voor personeelssamenstelling zoals beschreven in hoofdstuk 6 van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Deze normen richten zich op het waarborgen van voldoende en gekwalificeerd personeel om veilige en hoogwaardige zorg te bieden aan bewoners. Het kwaliteitskader stelt onder andere dat de personeelssamenstelling moet worden afgestemd op de zorgbehoeften van de bewoners, waarbij zowel kwantiteit als kwaliteit van het personeel van belang zijn.

De normen in het kwaliteitskader zijn in drie thema's geclusterd:

- Aandacht, aanwezigheid en toezicht
- Specifieke kennis en vaardigheden
- Reflectie, leren en ontwikkelen

Dennenhorst voldoet op de volgende manier aan de normen:

1. Personeelsplanning: Er is een zorgvuldige planning van de personeelsbezetting per dienst en per afdeling om ervoor te zorgen dat er altijd voldoende en bekwame medewerkers aanwezig zijn om de zorg te leveren. Dennenhorst heeft interne normen per afdeling vastgesteld. Deze worden alleen bij onverwachte afwezigheid niet gehaald wanneer er te weinig tijd zit tussen afmelding en regelen van vervanging. Door interne samenwerking worden eventuele tekorten samen opgevangen. EVV'er worden structureel een bepaalde tijd boventallig geplaatst om EVV-taken te kunnen uitvoeren. Leerlingen krijgen tijd op school betaald door Dennenhorst. Tijd voor het bijwonen van werkoverleg, training of externe scholingen, zijn altijd in de tijd van Dennenhorst. Ook worden medewerkers

uitgepland voor het bijwonen van specifieke overleggen als leerlingoverleg, werkgroepbijeenkomsten of ander soort overleg.

2. **Formatietool:** In 2023 is Dennenhorst gaan werken met de formatietool Boerma. Deze tool maakt het mogelijk om de personeelsformatie te berekenen op basis van de zorgprofielen van de bewoners. Hierdoor is er altijd inzichtelijk wanneer er meer personeel moet worden ingezet.
3. **Training en Scholing:** Er zijn diverse trainingen en scholingen georganiseerd om de kennis en vaardigheden van het personeel continu te verbeteren, waaronder trainingen voor BHV, Voorbehouden en risicovolle handelingen, ONS Nedap, werkbegeleiding, Gezond werken in de zorg (transfertechnieken) en methodisch werken.
4. **Monitoring en Evaluatie:** Teamleiders checken wekelijks of de huidige personeelsbezetting voldoet aan de normen en passen roosters zo nodig aan. Dit gebeurt meestal na signalen van medewerkers die aangeven dat er meer zorgmedewerkers nodig zijn. Meestal wordt tijdelijk opgehoogd en later weer afgeschaald.

Door deze maatregelen heeft Dennenhorst in 2023 gezorgd voor een personeelsbezetting die voldoet aan de eisen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, wat bijdraagt aan het leveren van kwalitatief veilige zorg aan de bewoners.

Cijfers kernfactoren 2023

Dennenhorst geeft hieronder inzicht in de vijf kernfactoren m.b.t. personeelssamenstelling:

Indicator 1: Aard van de aanstellingen

Dennenhorst zorgt voor een evenwichtige verdeling van vaste en tijdelijke contracten om zowel stabiliteit als flexibiliteit in de zorg te waarborgen. Hierbij wordt rekening gehouden met de behoefte aan continuïteit voor bewoners en de noodzaak om pieken in zorgvraag op te vangen. Dit wordt gemonitord met behulp van een formatietool.

Cijfers aanstellingen:

- 96 zorgmedewerkers in loondienst
- 42,83 fte medewerkers totaal in loondienst
- 23 medewerkers met contract voor bepaalde tijd
- 1,45 fte ingezette uitzendkrachten
- 0,4 fte is de gemiddelde contractomvang
- 4,22 fte leerlingen in dienst
- 14 stagiaires
- 11 vrijwilligers

Indicator 2: Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers

Dennenhorst stelt hoge eisen aan de kwalificatieniveaus van haar zorgverleners en vrijwilligers. Er wordt geïnvesteerd in voortdurende scholing en bijscholing.

Onderstaand de verdeling zorgmedewerkers per niveau:

Niveau 1: 1,44 fte = 3,3%

Niveau 2: 10,77 fte = 24,4%

Niveau 3: 23,83 fte = 54,1 %

Niveau 4: 1,4 fte = 3,2%

Niveau 5: 0 fte = 0%

Indicator 3: Ziekteverzuim

Dennenhorst probeert in persoonlijke gesprekken en tijdens werkoverleggen te zoeken naar signalen van overbelasting en probeert met passende oplossingen verzuim te voorkomen. Dennenhorst wil naast de medewerker staan bij verzuim.

Cijfers ziekteverzuim:

- 8,3 fte ziekteverzuim

- 1,99 gemiddelde meldingsfrequentie ziekteverzuim per medewerker

Indicator 4: Instroom, doorstroom en uitstroom

Dennenhorst houdt de balans in instroom, doorstroom en uitstroom van personeel in de gaten om een optimale personeelsbezetting te borgen. Dennenhorst is blij dat er balans is tussen in- en doorstroom. Belangrijk voor Dennenhorst is het behouden van goede medewerkers. Hier is een belangrijke rol voor teamleiders weggelegd. Ook zoekt Dennenhorst wat ze kan doen om medewerkers te behouden. Dennenhorst wil graag zichtbaar zijn voor *potentiële* medewerkers, dat doet ze door middel van advertenties en zichtbaar zijn op bijvoorbeeld scholen.

Cijfers instroom, doorstroom en uitstroom:

- Instroom medewerkers: 16 (16,8 %)

- Doorstroom medewerkers: 2 (2,1 %) (wisseling kwalificatieniveau)

- Uitstroom medewerkers: 14 (14,7 %)

Indicator 5: Ratio personeelskosten/opbrengsten

Dennenhorst probeert een goede balans tussen personeelskosten en opbrengsten te houden. Door passend inzet van personeel en het optimaliseren van werkprocessen, wordt ervoor gezorgd dat de kosten in verhouding blijven tot de kwaliteit van zorg die wordt geboden.

Cijfers zorginzet:

- 0,73 fte ingezet per bewoner (kwantitatieve personele inzet zorg en welzijn aan de gemiddelde bewoner bij bezetting van 59 bewoners)

Gebruik van informatie en hulpbronnen

Verbeteren en Transparantie

Gebruik van informatie

In 2023 heeft Dennenhorst stappen gezet om informatie beter te gebruiken en zo de zorgprocessen te verbeteren. We zien steeds meer in hoe waardevol data is voor het aansturen en verbeteren van onze diensten. Daarom zullen we in 2024 kritisch kijken welke informatie we nodig hebben om goed te kunnen sturen. Door gerichte data krijgen we beter zicht op onze prestaties, de behoeften van onze bewoners en hoe efficiënt onze processen zijn. Deze manier van werken stelt ons in staat om de juiste beslissingen te nemen, snel in te spelen op problemen en verbeteringen door te voeren.

Ervaringen van bewoners

In elk MDO/evaluatiegesprek wordt aan bewoner/eerste contactpersoon die namens de bewoner aanwezig is gevraagd naar de tevredenheid over de geleverde zorg en mogelijke verbeterpunten. De aanwezigheid van de EVV'er/teamleider biedt de mogelijkheid tot het doorvragen en het maken van concrete afspraken voor vervolgstappen. Indien nodig kunnen vervolggesprekken worden gepland op basis van de uitkomsten van deze evaluatie. Het evaluatiegesprek is een waardevolle informatiebron voor teamleiders om de tevredenheid van bewoners en hun relaties over de zorg te peilen. De inzichten uit deze gesprekken worden meegenomen naar het kwaliteitsoverleg en management-overleg, waar naast individuele acties ook acties op organisatieniveau kunnen worden ondernomen (bijv. bij trends of negatieve feedback). Naast informatie uit MDO/evaluatiegesprek ontvangt Dennenhorst ook informatie uit cliënttevredenheidsonderzoek. In 2023 besloten voorlopig geen structureel cliënttevredenheidsonderzoek meer te doen aangezien bovenstaande een goede informatiebron is om verbeterpunten op te halen. Wel vraagt Dennenhorst jaarlijks middels een mail aan de eerste contactpersonen om de enquête bij Zorgkaart Nederland in te vullen. In het volgende hoofdstuk zijn de resultaten van Zorgkaart Nederland te lezen. Deze informatie wordt door Dennenhorst gelezen is een bron voor het bepalen van verbeteracties of beleid.

Mocht u dit lezen en uw ervaring met Dennenhorst graag willen delen, dan kunt u naar de website van Zorgkaart Nederland gaan www.zorgkaartnederland.nl. Bij zoeken kunt u “Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst” invullen. Klik daarna op “schrijf een waardering”. U kunt op deze site ook ervaringen van anderen lezen. Link: [Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst \(zorgkaartnederland.nl\)](http://Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst (zorgkaartnederland.nl))

Mocht u hulp zoeken bij het invullen van de vragenlijst, dan kunt u contact opnemen met een van de medewerkers van de afdeling of een mail sturen naar simonevrolijks@dennenhorst.nl

Ervaringen van medewerkers

In werkoverleggen en persoonlijke gesprekken worden medewerkers gevraagd naar hun ervaringen: wat gaat goed en wat kan beter? Dit vormt een waardevolle informatiebron voor teamleiders om de zorg en samenwerking te verbeteren. Leidinggevenden staan open voor

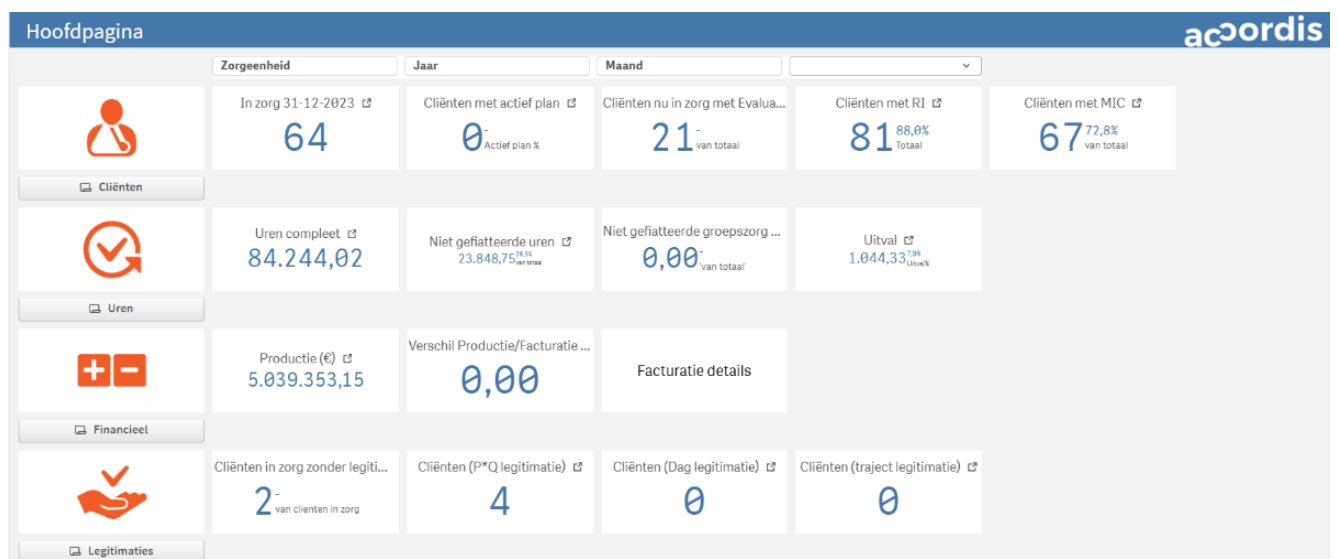
kritische feedback van medewerkers en bekijken hoe ze deze informatie kunnen benutten om verbeteringen door te voeren. Dennenhorst streeft ernaar om medewerkers meer te betrekken bij beleidsbepaling en zal in de toekomst medewerkers vragen deel te nemen aan werkgroepen. Dennenhorst heeft in 2023 geen medewerkerstevredenheidsonderzoek gedaan, deze zal in 2024 plaatsvinden. Medewerkers kunnen dan open en zonder dat de informatie herleidbaar is, hun ervaringen delen. De presentatie van de resultaten zullen na analyse worden gedeeld met de medewerkers.

Audits

Bij Dennenhorst spelen interne en externe audits een belangrijke rol in het verbeteren van de zorgkwaliteit. De bevindingen worden geanalyseerd en vertaald naar concrete verbeteracties, die door teamleiders worden doorgevoerd. Bespreking van de auditresultaten in het kwaliteitsoverleg zorgt voor het verder uitzetten van beleid. Dennenhorst heeft begin 2023 het Waardigheid en Trotstraject (WOL) afgerond. Deze externe audit heeft Dennenhorst geholpen in het inzichtelijk maken van verbeterpunten en het inzetten van bepaalde verbeteringen. Naast de externe audit voert Dennenhorst ook interne audits zoals dossieraudit, SOAP- methode, medicatieveiligheid en hygiëne uit. Deze aanpak helpt verbeteringen in cliëntveiligheid en tevredenheid te bereiken.

Zorgmonitor

Vanaf begin 2023 heeft Dennenhorst toegang tot de Zorgmonitor. Deze zorgmonitor heeft als bron ONS NEDAP. Alle informatie uit ONS Nedap wordt omgezet naar data en overzichten, zoals te zien is in de afbeelding onder deze tekst. Informatie over hoeveelheid bewoners, indicatie, welke documenten afgerond zijn, MIC meldingen en andere bruikbare informatie zijn in cijfers maar ook grafieken terug te vinden. Dennenhorst is blij met deze BI-tool, die inzicht geeft ten behoeve van sturen naar passend beleid. Ook geeft de Zorgmonitor geeft een overzicht van MIC meldingen uit ONS Nedap. Hierdoor hoeft Dennenhorst niet meer handmatig alle kwartaal-overzichten in te vullen. Dennenhorst gaat in 2024 kijken welke documenten kunnen vervallen. CBZ is verantwoordelijk voor het aanbrengen van de juiste koppelingen zodat Dennenhorst data kan uitlezen.



Personeelsformatietool

In 2022 heeft Dennenhorst stappen gezet om beter inzicht te krijgen in de personeelsformatie vanwege de toenemende zorgvraag en complexiteit van zorg en de uitdagingen hierop voor de formatie. Tijdens het WOL-traject introduceerden zijn we gaan werken met een nieuwe formatietool (*Boerma*) om de balans tussen personeel en zorgwaarde te controleren. Dit gaf ons inzicht in de huidige en toekomstige personeelsbehoeften. Eind 2023 heeft het management besloten dat teamleiders zelf kunnen kiezen welke formatietool voor hen het beste werkt: de “oude” formatietool (*Simone Vrolijks*) of de nieuwe formatietool (*Boerma*). Teamleiders werken nu met twee verschillende formatietools. Zo nodig wordt tool *Boerma* even ingezet om informatie gelijk te trekken.

Roosterplanning ONS Nedap

Dennenhorst had de wens om in 2023 het roosterplanningsdeel van ONS Nedap in gebruik te nemen. Door technische beperkingen in de aansluiting van ONS Nedap met het personeelsadministratiesysteem, gaat het niet lukken het roosterplanningsdeel in gebruik te nemen. Dennenhorst blijft Tactiplan als roosterplanning gebruiken.

Delen van informatie

Naast het gebruikt van informatie deelt Dennenhorst graag informatie over het functioneren van Dennenhorst. Een keer per jaar legt Dennenhorst voor 1 juli verantwoording af aan haar bewoners, medewerkers en externe toezichthouders (CBZ, IGJ, ZIN, Zorgkantoor en andere externe toezichthouders) middels het kwaliteitsjaarverslag van het jaar ervoor. In het kwaliteitsplan maakt Dennenhorst haar voorgenomen plannen voor het komende jaar bekend. Beide verslagen worden op de website van Dennenhorst gepubliceerd. Naast de verplichte verantwoording aan externe toezichthouders houdt Dennenhorst ook familieavonden of bijeenkomsten waar familie vragen kan stellen over Dennenhorst. Deze avonden worden wisselend ingevuld. Ook in 2023 zijn er familieavonden georganiseerd. In 2024 organiseert Dennenhorst ook avonden met een bepaald thema zoals “omgaan met dementie”. Dennenhorst heeft een actieve Facebookpagina waar activiteitenbegeleiders en zorgmedewerkers laten zien welke activiteiten er gedaan zijn. Uitjes, maar ook interne activiteiten worden gedeeld. Hiermee wil Dennenhorst aan relaties graag laten zien welke activiteiten worden gedaan. Vanwege privacy of persoonlijke reden worden alleen bewoners in beeld gebracht die toestemming hebben gegeven voor het delen van informatie/foto's op social media.



Kwaliteitsmanagementsysteem en Leermanagementsysteem

Dennenhorst wil de informatie die beschikbaar is voor medewerkers in de toekomst graag toegankelijker maken. In 2024 onderzoekt Dennenhorst welk Kwaliteitsmanagementsysteem en Leermanagementsysteem voor Dennenhorst passend is en hoe we deze kunnen gaan gebruiken.

Gebruik van hulpbronnen

Dennenhorst streeft er voortdurend naar om zowel de zorg voor bewoners te optimaliseren als het werk van medewerkers te vereenvoudigen. Elk jaar evalueren we wat effectief en noodzakelijk is. Op basis van deze evaluatie maken we keuzes, waarbij we kosten en baten zorgvuldig afwegen.

- Gebouwen: Dennenhorst heeft in 2023 geen ingrijpende wijzigingen aangebracht aan gebouwen, gebouwen worden structureel onderhouden.
- Facilitaire zaken: Dennenhorst heeft facilitaire zaken in eigen beheer en regelt de afhandeling of schakelt externe bedrijven in voor het oplossen van problemen of verbeteren van systemen.
- Materialen en hulpmiddelen: Dennenhorst en Gemeente Veenendaal (WMO) zijn continu samen op zoek naar passende materialen en hulpmiddelen (tilhulpmiddelen) om te zorgverlening te optimaliseren.
- Domotica: Dennenhorst heeft sensoren en gps voor de veiligheid van bewoners in eigen beheer en wordt altijd na toestemming van bewoner/eerste contactpersoon ingeschakeld.
- Tablets: in 2023 heeft Dennenhorst extra tablets aangeschaft ter ondersteuning van dossiervoering. Hierdoor kunnen meer medewerkers tegelijk in het dossier werken.
- Samenwerking met externe behandelaren of zorgorganisaties: zie hoofdstuk Leiderschap, Governance en management. Dennenhorst is structureel in overleg met deze partijen.
- Auto: Dennenhorst maakt voor activiteiten/ uitjes met bewoners veel gebruik van de "Dennenhorst auto".
- Financiën en administratieve organisatie: CBZ verzorgt het berichtenverkeer en cliëntenadministratie van Dennenhorst, Dennenhorst verzorgt de aanlevering hiervan, de AOIC op cliëntendossiers wordt tevens verzorgd door CBZ. Dennenhorst werkt samen met verschillende bedrijven voor het afhandelen van financiële administratie en personeelsadministratie.



Waardering Zorgkaart Nederland

Waardering en tips ter verbetering

Waardering voor de Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst

Op Zorgkaart Nederland kunnen bewoners of contactpersonen gemakkelijk en anoniem tevredenheidsonderzoeken invullen over hun zorgverleners. Deze enquête richt zich op de kwaliteit van de zorg en is verdeeld in sectoren zoals verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorginstellingen. Bij de Dennenhorst worden de individuele beoordelingen gebruikt om de zorg- en dienstverlening te verbeteren. Hieronder volgt een samenvatting van de beoordelingen die zijn ingevuld op Zorgkaart Nederland.

In 2023 heeft Dennenhorst haar bewoners en relaties gevraagd om een beoordeling achter te laten op Zorgkaart Nederland. Naast de beoordeling op Zorgkaart Nederland vraagt Dennenhorst haar bewoners ook om feedback tijdens het MDO of evaluatiegesprekken.

Dennenhorst gebruikt deze waardevolle input om continue verbeteringen door te voeren en de tevredenheid van haar bewoners te waarborgen. De feedback uit zowel de beoordelingen op Zorgkaart Nederland als de evaluatiegesprekken helpt de organisatie om gericht te werken aan de kwaliteit van zorg en dienstverlening.



Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst

Organisatie

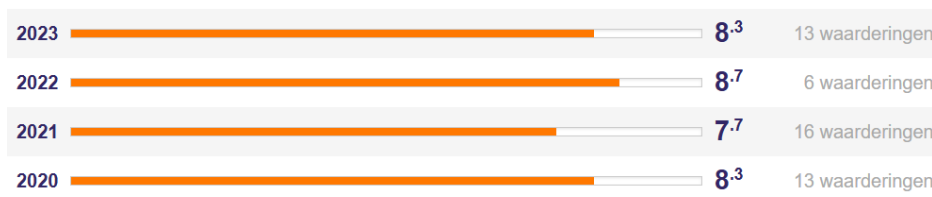
8.2 uit 40 waarderingen

Sloep 1, Veenendaal

> Schrijf een waardering

> Toon contactgegevens

Waarderingen historie



Locaties

Er vallen 3 locaties onder deze organisatie:

Dennenhorst Sloep
Verpleeghuiszorg
Locatie Veenendaal

8.5
5 waarderingen

Dennenhorst Eikenlaan
Verpleeghuiszorg
Locatie Veenendaal

8.1
32 waarderingen

Dennenhorst Kerkewijk
Verpleeghuiszorg
Locatie Veenendaal

8.1
3 waarderingen

Nawoord

Dankbaar

We kijken met tevredenheid terug op een mooi jaar bij Dennenhorst. Iedereen heeft zich onvermoeibaar ingezet om de zorg en het welzijn van onze bewoners te verbeteren. Wij danken u hartelijk voor het lezen van dit kwaliteitsjaarverslag en uw interesse in ons werk. Uw betrokkenheid en steun zijn van onschatbare waarde voor ons. Samen bouwen we aan een warme, liefdevolle en veilige thuisomgeving voor al onze bewoners.

Er is 1 ding dat dementie niet kan wegnemen, en dat is de liefde. Liefde is geen herinnering, liefde is een gevoel dat zetelt in je hart.




DENNENHORST
— ZORG- EN ZORGVOORZIENING —