Kwaliteitsjaarplan 2021-2022



Juni 2021

Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst
www.dennenhorst.nl

Inhoudsopgave

Inleiding: Een goede basis voor de toekomst
Dynamisch plan: Verbeteren wat beter moet, waarderen wat goed gaat
Dennenhorst: wie zijn wij? (Incl. kwantitatieve gegevens)
Besturingsfilosofie: missie, visie en kernwaarden: vanuit waar werken wij?
Liefdevolle zorg vanuit de wens en behoefte van de bewoner: kwaliteit van leven
Veilige zorg vanuit professionele verantwoordelijkheid: veiligheid hand in hand met vrijheid
Samen leren en ontwikkelen: continu werken aan verbeteren
Leiderschap, governance en management: samen sterker
Betrokken en bekwame medewerkers: waardering voor onze medewerkers
Waardering op Zorgkaart Nederland: een klacht is een tip voor verbetering
Gebruik van hulpbronnen en informatie: gebruiken wat kwaliteit van leven of zorg kan verhogen
Bijlage 1 Verbeterplan 2021/2022: gedetailleerd
Slotwoord: Toekomst (door bestuurder Stefan Tanis)

Inleiding

Een goede basis voor de toekomst

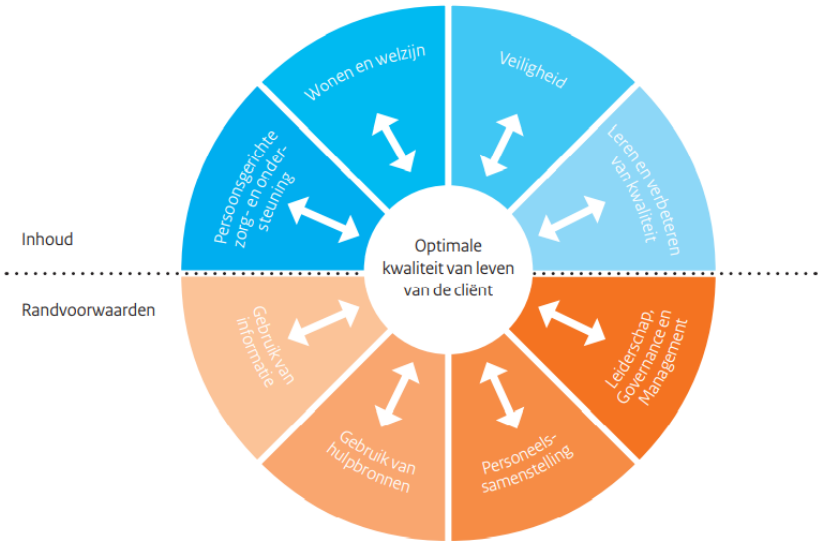
Voor u ligt het kwaliteitsplan 2021/2022. Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst kijkt vooruit naar een periode waar wordt gebouwd aan een stevige basis voor de toekomst.

Vorig jaar was het jaar waarin het bestuur en management zich realiseerde dat het in de toekomst anders georganiseerd zal moeten worden. Dennenhorst is gegroeid; meer bewoners, meer medewerkers en meer en andere vragen en eisen. Naast deze groei heeft Dennenhorst ook te maken met een veranderende bewonersgroep. Jaren heeft Dennenhorst bewoners met een lichte dan wel matig complexe zorgvraag in zorg gehad. Bewoners die bij Dennenhorst komen wonen, komen nu vaker met een complexere zorgvraag binnen. Op deze complexere zorgvraag zal Dennenhorst moeten inspelen.
Dit vraagt een andere manier van werken, een andere samenwerking, een andere manier van denken. Dennenhorst heeft in 2020 een start gemaakt met een meer professionelere manier van werken.
De komende jaren zal Dennenhorst hier verder vorm aan gaan geven. Het kwaliteitsplan geeft de plannen weer van 2021/2022: leren van het verleden en bouwen aan een goede basis voor de toekomst.

“Leren van het verleden en een goede basis voor de toekomst”

Het kwaliteitsplan 2021/2022 is opgesteld in lijn met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. In dit plan worden relevante thema’s uitgelicht. Onderstaand ziet u de thema’s van het kwaliteitskader schematisch weergegeven. Het kwaliteitsplan begint met een hoofdstuk waarin we u laten kennismaken met Dennenhorst. Hierna volgen hoofdstukken hetgeen Dennenhorst inspireert en nastreeft. In de hoofdstukken zijn de thema’s van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderbouwd.

Figuur 1: Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van Zorginstituut Nederland



Figuur 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg

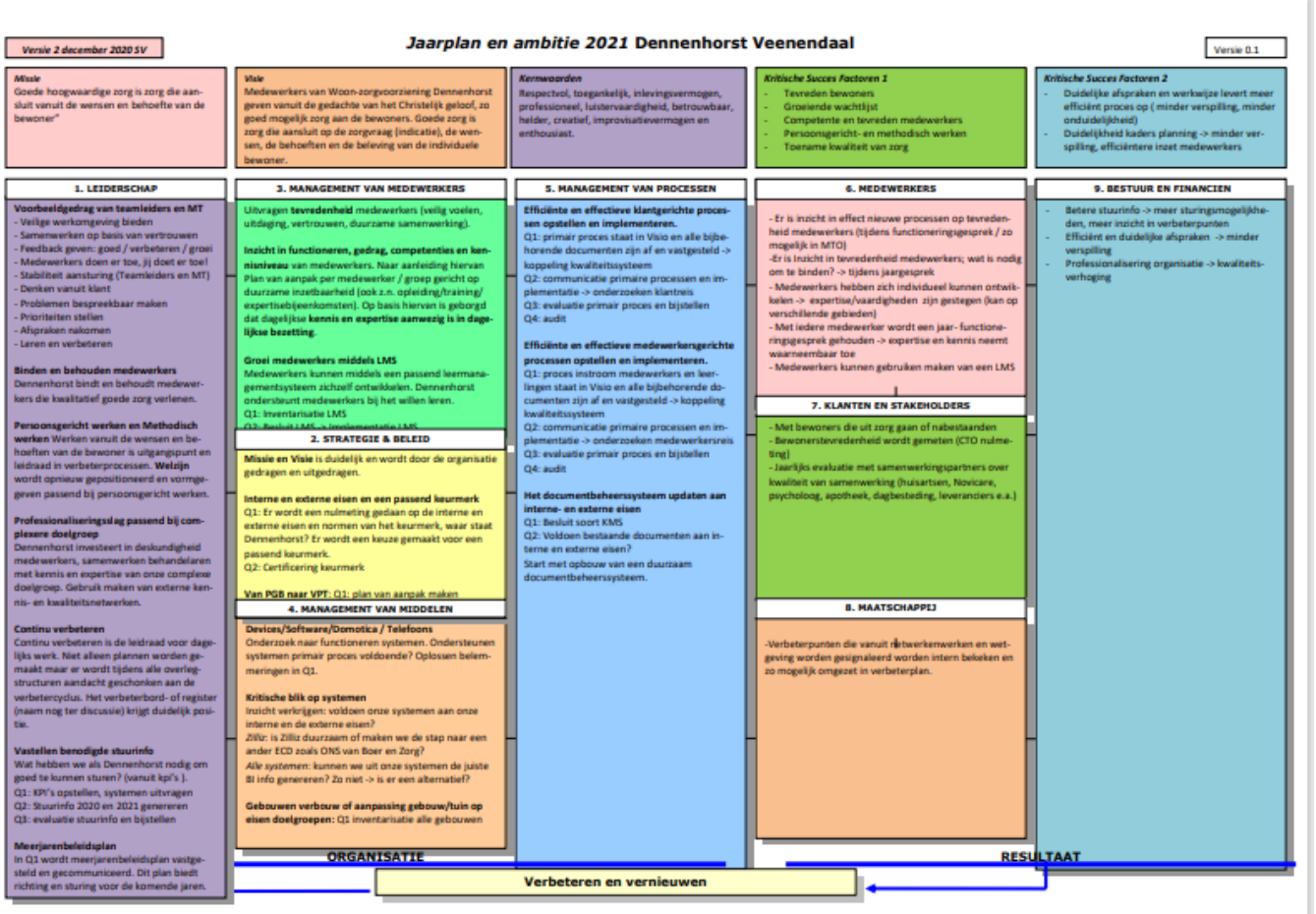
Dynamisch plan

Verbeteren wat beter moet, waarderen wat goed gaat

Lat hoog leggen maar haalbaarheid toetsen

Dennenhorst heeft een ambitieus jaarplan opgesteld, een dynamisch jaarplan.
Dennenhorst wil zichzelf de druk opleggen om te verbeteren wat beter moet en wil de lat hoog leggen. Dennenhorst is zich wel bewust van de invloed van onverwachte factoren zoals bijvoorbeeld Corona waardoor de haalbaarheid van het Jaarplan structureel getoetst en bijgesteld moet worden. Na een bewogen jaar waarin corona veel van medewerkers heeft gevraagd, er een nieuwe locatie geopend werd en er wijzigingen in beleid en uitvoering werden doorgevoerd, realiseert het bestuur dat er ook rust nodig is in de organisatie.
Het onderstaande ambitieuze jaarplan is dan ook opgesteld met het idee dat het een stip op de horizon is voor het komende jaar. Het Jaarplan wordt zo nodig bijgesteld als de doelen niet haalbaar zijn of de einddatum wordt verschoven naar 2022 (vandaar Jaarplan 2021/2022). In 2022 wordt het Jaarplan ge-update.

Figuur 2: Jaarplan en ambitie 2021 (zie ook bijlage 1)



Het INK-model draagt bij aan het overzicht over de verschillende elementen van de bedrijfsvoering en versterkt de samenhang tussen deze verschillende elementen.

Dennenhorst

Wie zijn wij?

Voorstellen

Dennenhorst is een huiselijke woon- en zorgvoorziening gevestigd op drie locaties in Veenendaal. De bewoner wordt bij ons met liefde ondersteund in zorg, verpleging en begeleiding. Bij Dennenhorst willen we het onze bewoners zo aangenaam mogelijk maken. De wensen en belangen van bewoners zijn daarbij het uitgangspunt.

Locaties

Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst bevindt zich in Veenendaal in het gebied tussen Wageningen, Ede, Zeist en Rhenen. Cliënten kunnen bij Dennenhorst terecht op een van de 3 woonlocaties; De Kerkewijk, De Stationsstraat (tot 15 september 2021), De Eikenlaan en vanaf 15 september 2021 op locatie West (de Sloep). Bewoners van Locatie Stationstraat verhuizen op 15 september naar locatie West. Deze locatie wordt verbouwd naar interne eisen wooncomfort.

Figuur 3: Kaartje Veenendaal, locaties Dennenhorst



1. Locatie stationsstraat (tot 15 september 2021)
2. Locatie Kerkewijk
3. Locatie Eikenlaan
4. Locatie West (vanaf 15 september 2021)

Figuur 4: resultaat locatie West (Sloep) na verbouwing (opening september 2021)



Omschrijving doelgroepen

De Dennenhorst is bedoeld voor mensen die als gevolg van een psychogeriatrische niet meer zelfstandig kunnen wonen. Deze mensen hebben behoefte aan een beschermende (maar open) 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 profiel VV5 of hoger (bij uitzondering ook profiel VV4). 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.

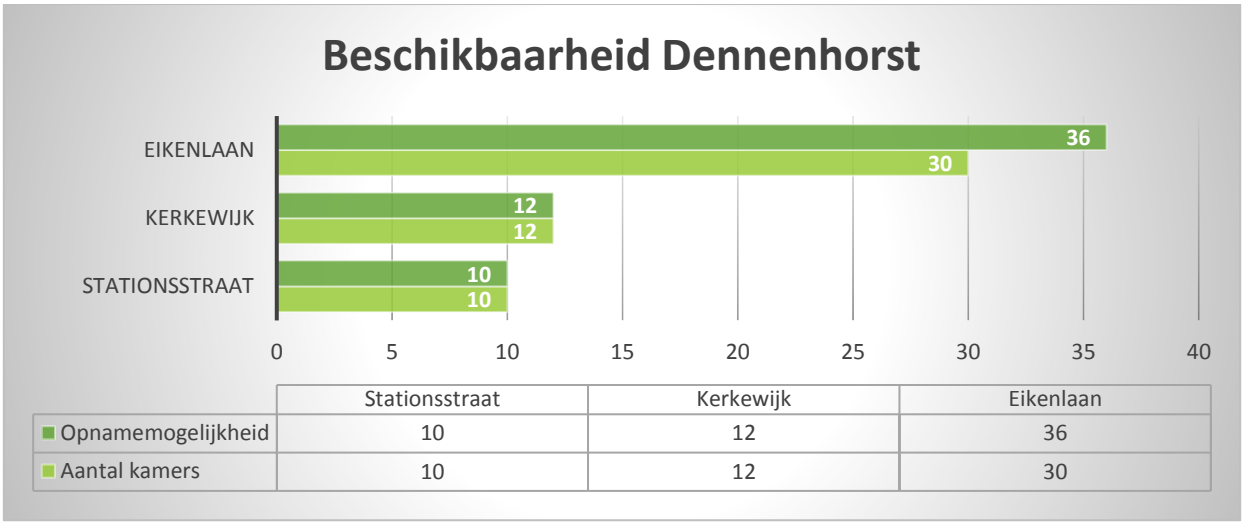
Het komende jaar wil Dennenhorst in plaats van zorg vanuit PGB (Persoonsgebonden budget) VPT (Volledig Pakket Thuis) gaan leveren via Boer en Zorg*. In uitzonderlijke situatie wordt zorg geleverd middels logeeropvang, bij beschikbare bedden op moment van aanvraag. Dennenhorst heeft sinds juli 2020 een opnamecapaciteit van 56 geriatrische bewoners.

BOER&ZORG
CBZ, natuurlijk betrokken

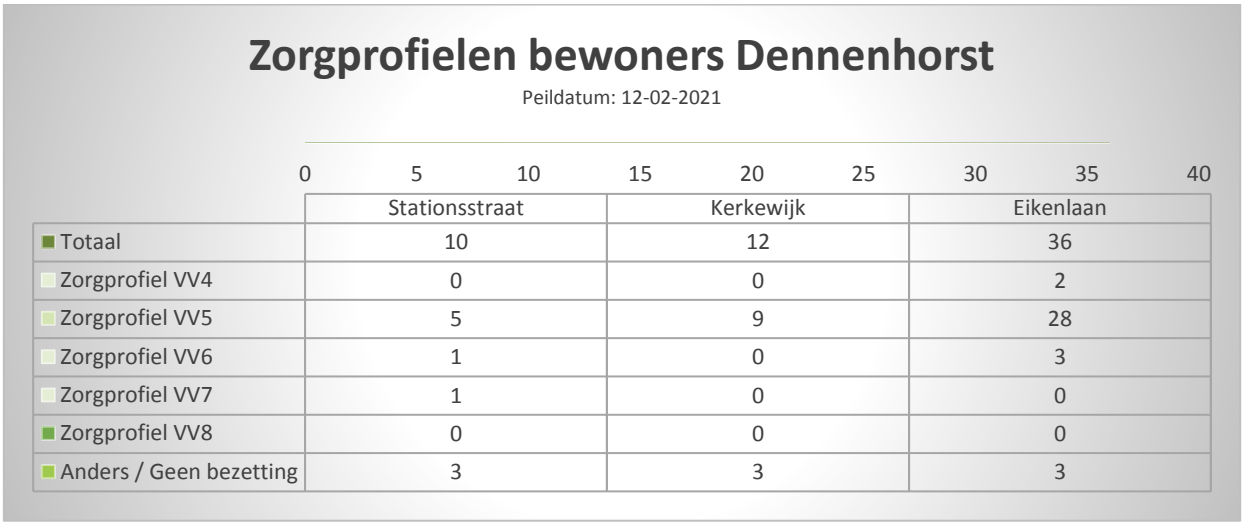
**Coöperatie Boer en Zorg is een samenwerkingsverband van zorgboerderijen en andere kleinschalige zorgondernemers. De belangrijkste diensten die Coöperatie Boer en Zorg voor Dennenhorst gaat verzorgen vanaf 2021 zijn:*

- *Afsluiten van zorgcontracten met opdrachtgevers als gemeenten en zorgkantoren voor Jeugdwet, Wmo en Wlz;*
- *Verantwoording van de zorgcontracten naar gemeenten en zorgkantoren;*
- *Verzorgen van de betalingen voor geleverde zorg;*
- *ICT-ondersteuning bij zorgadministratie en declaraties;*
- *Belangenbehartiging voor de leden naar opdrachtgevers;*
- *Uitwisseling van kennis en ervaring en geven van informatie en advies;*
- *Cursusaanbod toegespitst op de kleinschalige zorg;*
- *Ondersteunen bij kwaliteitszorg;*
- *Stimuleren van innovatie.*

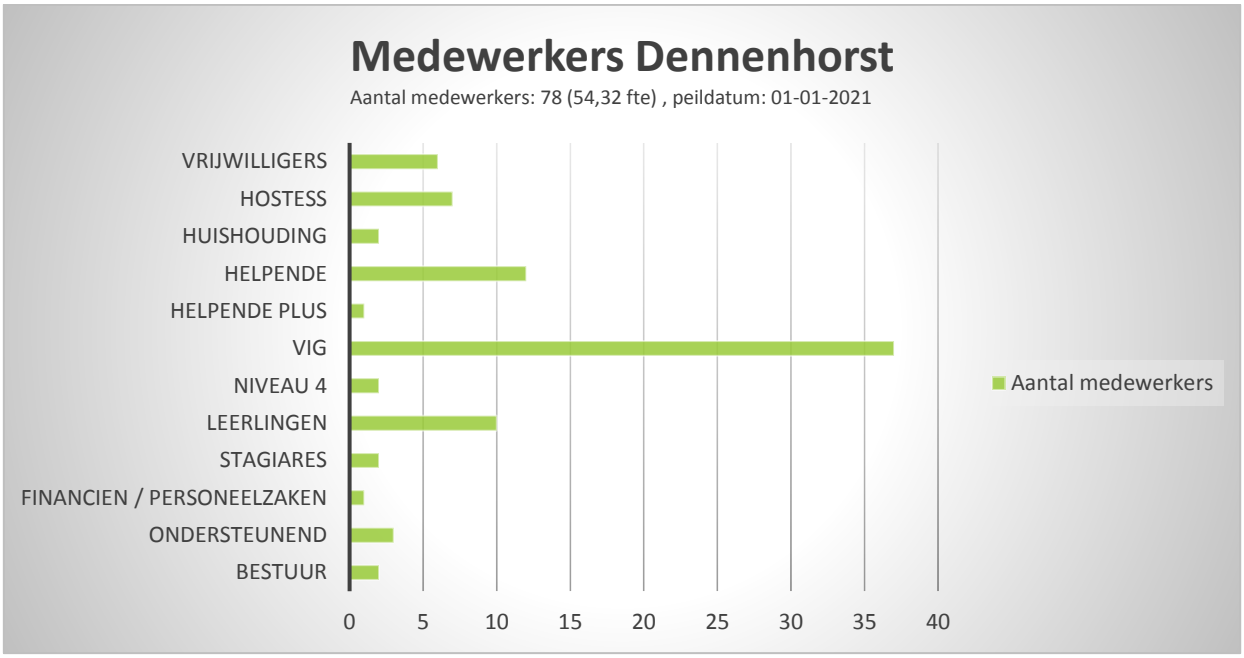
Kwantitatieve gegevens Dennenhorst



	Stationsstraat	Kerkewijk	Eikenlaan
Opnamemogelijkheid	10	12	36
Aantal kamers	10	12	30



	Stationsstraat	Kerkewijk	Eikenlaan
Totaal	10	12	36
Zorgprofiel VV4	0	0	2
Zorgprofiel VV5	5	9	28
Zorgprofiel VV6	1	0	3
Zorgprofiel VV7	1	0	0
Zorgprofiel VV8	0	0	0
Anders / Geen bezetting	3	3	3



Wenselijke formatie per dag

*(minimaal aanwezig per functie *1 in uren per dag, bij volledige bezetting bewoners)*

	Stationsstraat / West	Kerkewijk	Watertoren	Vaartbrug	Ritmeester
VIG (D1 = dag)	8	8	8	8	8
Helpende (D1 = dag) *2	8	8		8	8
Helpende (D12 = dag)*2				6	6
Hostess (H2/ H3 = dag)	3,5	3,5			
VIG (L1 = avond)	8	8	8	8	8
Helpende (L2 = avond) *2		7		7	7
Helpende (L3/L6 = avond)*2	6,5			4	4
VIG (nachtdienst) *3 en 4	8	8	0	8	8
Netto per dag	**42**	**42,5**	**16**	**49**	**49**

Aanvullingen op bovenstaande overzicht, zie *:

**1: Minimaal aanwezig per functie per dag, het kan zijn dat er zwaardere functies worden ingezet dan bovenstaand overzicht. Alleen bij acuut afwezig wordt er minder ingezet. Dan nog wordt gezocht naar een oplossing.*

**2: Helpende: waar helpende staat, kunnen ook leerlingen worden ingezet, afhankelijk van kennis en kunde*

**3: Nachtdienst Ritmeester en Vaartbrug: hebben ook verantwoordelijkheid over Watertoren*

**4: Nacht Eikenlaan: 1 van de 2 mag Helpende zijn, mits de 2e een VIG/VPK is*

In- en uitstroomcijfer medewerkers 2021 t/m 1 juni 2021

De in- en uitstroomcijfers zijn gebaseerd op het totale medewerkersbestand.
De verdeling ziet er als volgt uit:
- Instroom 26 medewerkers (medewerkers in loondienst incl. leerlingen BBL)
- Uitstroom 14 medewerkers (medewerkers in loondienst incl. leerlingen BBL)

Ratio personele kosten/bedrijfsopbrengsten 2020

De ratio personele kosten ten opzichte van de bedrijfsopbrengsten 2020 is vastgesteld op 83 %

Besturingsfilosofie: missie, visie en kernwaarden

Vanuit waar werken wij?

Cliënt centraal
De cliënt bepaalt hoe Dennenhorst kwalitatief kan bijdragen aan zijn of haar leven. Dit gebeurt vanuit het Zorgleefplan die samengesteld wordt door de wensen en behoeften van de cliënt. Zo sluit de zorg aan bij de zorgvraag waarbij de cliënt de regie heeft over zijn of haar eigen leven. Dit is het vertrekpunt van het zorgproces.

Missie en Visie
Medewerkers van Woon-zorgvoorziening Dennenhorst geven vanuit de gedachte van het Christelijk geloof, zo goed mogelijk zorg aan de bewoners. Goede zorg is zorg die aansluit op de zorgvraag (indicatie), de wensen, de behoeften en de beleving van de individuele bewoner. Naast lichamelijke- en geestelijke verzorging ligt de nadruk op ondersteunen van de bewoners. Een goede samenwerking en communicatie onderling is daarin cruciaal. Open contact, vertrouwen en respectvolle communicatie jegens de bewoner behoren bij de normen en waarden van Dennenhorst. De zorgvraag en het zorgaanbod wordt met de bewoner en familie besproken en vastgelegd in het Zorgleefplan van de bewoner. Individueel en als team willen wij blijven leren en ons ontwikkelen om zo hoogwaardige zorg te leveren. Respect voor elkaars inbreng, een open houding (transparantie) en afspraken zijn een vanzelfsprekend iets. Dennenhorst heeft de Governance code zorg geïmplementeerd binnen de organisatie. Vanuit hier is goed bestuur en toezicht geregeld.

Kernwaarden

Respect, toegankelijkheid, inlevingsvermogen, professionaliteit, luistervaardigheid, betrouwbaarheid, helderheid, creativiteit, improvisatievermogen, en enthousiasme. Uitstraling van saamhorigheid, die toegankelijk is, waar men professioneel is en kan luisteren met respect naar elkaar. De leiding faciliteert en stimuleert, en heeft een voorbeeldfunctie. Men wil werken op basis van teamwork, consensus en participatie. Wat ons bij elkaar houdt is: menselijke ontwikkeling, loyaliteit, onderling vertrouwen en betrokkenheid, openheid, participatie.

De missie, visie en kernwaarden zijn in tekst verouderd en worden in 2021/2022 ge-update naar een meer passende tekst. De inhoudelijke beschrijving van de missie en visie komen in kern nog wel overeen. In 2021/2022 worden de kernwaarden wel aangepast naar meer gedragen kernwaarden.

Liefdevolle zorg vanuit de wens en behoefte van de bewoner

Kwaliteit van leven

Samen groeien
Dennenhorst wil graag de professionaliseringsslag verder voortzetten zoals deze in 2020 is ingezet. Dit is nodig door de groei van de organisatie, de complexer binnenkomende doelgroep en aan interne en externe eisen. We willen verbeteren. Dennenhorst heeft vanaf februari 2020 dan ook een verbetering ingezet op het gebied van het Persoonsgericht en Methodisch werken en Wonen en Welzijn. In 2021 en 2022 loopt deze verbeterslag door. Naast EVV-ers zullen ook medewerkers geschoold gaan worden in het methodische werken. Door de overstap naar een ander Elektronisch Clientdossier zal het vervolg in het methodisch werken worden opgepakt tijdens of na het leertraject voor het nieuwe Elektronische clientdossier.

Liefdevolle zorg
Medewerkers van Woon-zorgvoorziening Dennenhorst geven vanuit de gedachte van het Christelijk geloof, zo goed mogelijk zorg aan de bewoners. Goede zorg is zorg die aansluit op de wensen en behoeften van de bewoner. Belangrijke kenwaarden voor het geven van liefdevolle zorg in de benadering van de bewoner zijn; respect, inlevingsvermogen, luistervaardigheid, betrouwbaarheid, creativiteit, improvisatievermogen en enthousiasme. “Oprechte aandacht voor de mens om samen kwaliteit van leven na te streven”.

Ontdekken
Samen met de bewoner en naasten ontdekken we de wensen en behoeften van de bewoner. Met de bewoner en mensen die om de bewoner heen staan ontdekken we wat op dat moment kwaliteit van leven voor de bewoner betekent. Wat vind de bewoner belangrijk en waar wordt hij of zij blij van? Samen zoeken we uit hoe we dit vorm kunnen geven. Vanuit eigen identiteit, eigen regie, zingeving, persoonlijke wensen en behoeften maken we *op maat* afspraken over hoe mensen om de bewoner heen en Dennenhorst de bewoner gaan ondersteunen bij zijn dagelijks leven. In 2020 hebben we de aandacht voor wensen en behoeften van bewoners geborgd in het Methodisch werken binnen Dennenhorst. Het methodisch werken heeft een andere vorm gekregen. In 2021 en 2022 zullen we dit nog meer vorm gaan geven.

Methodische aanpak
Hoe we komen tot leren kennen van de bewoner, het inventariseren van wensen en behoeften en het op maat maken van afspraken met de bewoner over ondersteuning bij dagelijks leven is vastgelegd in de documenten Methodisch Werken. Het afgelopen jaar is Dennenhorst gestart met het verbeteren van het Methodisch Werken, dit zal doorlopen in 2021/2022. In het Jaarverslag 2020 kunt u de schematische opbouw van het Methodische werken lezen, zo ook de uitwerking hiervan in processen.

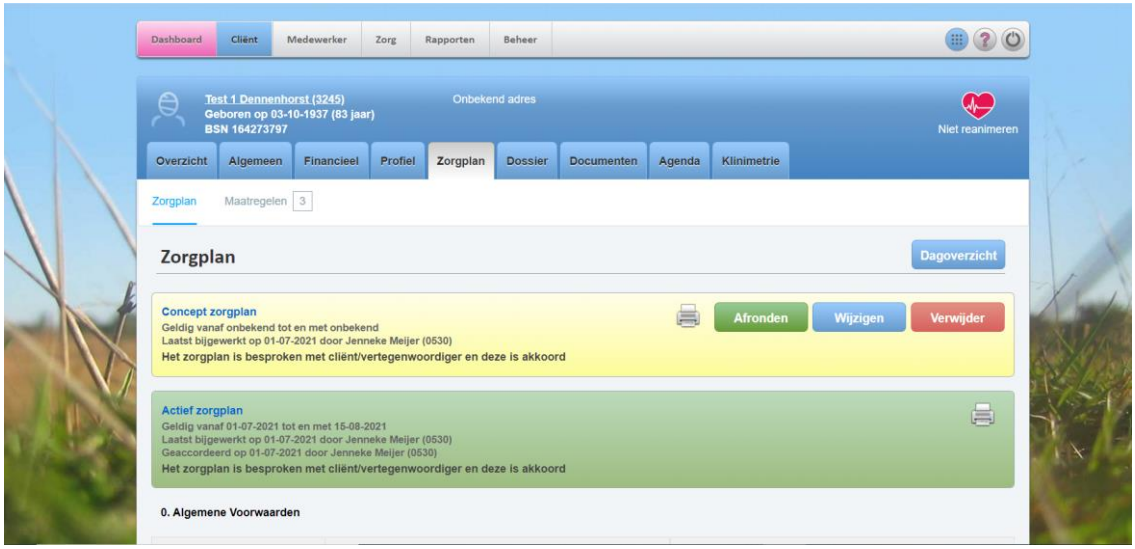
In het Methodische Proces wordt vooral uitgegaan van het leren kennen van de bewoner. Verdiep je als medewerker in de levensloop van de bewoner, leer hem of haar goed kennen, weet op welke punten je moet letten, kijk welke beperkingen, wensen en behoeften deze bewoner heeft en maak samen afspraken hoe je de zorg zo goed mogelijk kan doen en welke doelen je samen nastreeft. Kijk terug op hoe de zorg wordt ervaren en wat moet worden bijgesteld. Iedere bewoner is uniek en vraagt een andere manier van zorgverlening. De documenten die tijdens het Methodische proces worden gebruikt ondersteunen het goed leren kennen van de bewoner en ondersteunen dat wijzigingen in de

zorg continu eenvoudig en overzichtelijk kunnen worden bijgesteld. In het methodisch werken zijn de *uniek zijn*, *autonomie en zingeving* een vast onderdeel van het methodische proces. Vanaf juli 2020 heeft iedere bewoner van Dennenhorst een Zorgleefplan, ADL- kaart of Begeleidingskaart gekregen in de nieuwe stijl van Dennenhorst. Sinds juli 2020 wordt er 1 x per 3 maanden een interne audit gedaan op de documenten uit het Zorgdossier. Bij onvolledigheid worden verbeteracties ingezet.

Invoering Methodisch Werken

In 2021 zal er het methodisch werken een andere vorm gaan krijgen als er gewerkt gaat worden met een nieuw Elektronisch Clientdossier (ECD). Dennenhorst werkt momenteel met ZilliZ maar zal in 2021 gaan werken met ONS (NEDAP). Dit dossier geeft Dennenhorst de mogelijkheid medewerkers meer te ondersteunen in het Methodisch werken en denken. Eind 2021/2022 zal de implementatie van het nieuwe ECD plaatsvinden. Per 1 juni 2021 zal er administratief al gedeeltelijk worden gewerkt in ONS. In 2022 hoopt Dennenhorst volledig in ONS te werken en zal ZilliZ alleen voor de personeelsdossiers nog bestaan. Of dit zo blijft wordt op een ander moment bekeken.

Figuur 5: Afbeelding van het nieuwe Elektronische clientdossier ONS (NEDAP)



Multidisciplinaire samenwerking

Vanuit verschillende kanten ondersteunen we de bewoner in hoe we kwaliteit van leven kunnen nastreven. Vooral door toename van de zorg- en ondersteuningsbehoefte, de zwaardere problematiek en de verkorting van de verblijfsduur neemt de complexiteit van verpleeghuiszorg voor onze doelgroep toe. Dit vraagt ook een meer multidisciplinaire aanpak. In 2020 zijn we gestart met een meer intensievere samenwerking met één van de huisartsen en een intensieve samenwerking met een Specialist Ouderengeneeskunde van *Novicare**. Deze samenwerking zal in 2021/2022 verder worden vormgegeven. Ook zal de samenwerking met een GZ-psycholoog van *Novicare** worden aangegaan.

novicare

* In 2021 zal de samenwerking met Novicare verder worden uitgebreid en uitgewerkt.
Dennenhorst is blij met de samenwerking met de Specialist Ouderenzorg en GZ psycholoog van Novicare.

Daarnaast zal Dennenhorst kijken hoe we de samenwerking met andere huisartsen en andere disciplines meer kunnen vormgeven. De wens die Dennenhorst heeft is om de samenwerking met één huisarts (praktijk Vondellaan uit Veenendaal) zoveel mogelijk te intensiveren met als voordeel meer intensiever contact en beter op elkaar zijn ingespeeld. Alle bewoners die bij Dennenhorst nieuw komen wonen zullen we dan ook vragen of deze bereid zijn over te stappen naar deze huisarts. Dennenhorst vind het ook belangrijk dat bewoners bij hun eigen huisarts kunnen blijven als ze dat willen in verband met mogelijk jarenlang opgebouwd vertrouwen. Vanaf 2020 neemt Dennenhorst meer verpleegkundigen in dienst. In 2020 is ook de samenwerking met fysiotherapeut, ergotherapeut en diëtiste een meer intensievere vorm gekregen. De samenwerking met o.a. wond-, diabetesverpleegkundigen e.a. zal per 2021/2022 mogelijk anders worden vormgegeven.

Welzijn en Activering

Eind 2020 heeft Dennenhorst een coördinator Welzijn en Activering aangenomen. Dit met als doel Welzijn en Activering binnen Dennenhorst een meer gedegen vorm te geven. De wensen van de bewoner zijn leidraad voor deze vormgeving. Het gaat hierbij om aandacht en ondersteuning van activiteiten die het leven voor de bewoner meer kwaliteit geven. Ook zal er een verbinding worden gelegd tussen Welzijn en het Methodisch werken. In 2021/2022 zal verder worden uitgewerkt hoe welzijn en activering binnen Dennenhorst wordt vormgegeven. Ook een doel is in 2021 de samenwerking met *vrijwilligers* meer te intensiveren.



Wooncomfort en Hygiëne

Binnen Dennenhorst wordt op alle locaties door eigen medewerkers gekookt. Bewoners helpen waar mogelijk mee met het bereiden van de maaltijden. Het zelf bereiden van de maaltijden geeft medewerkers de mogelijkheid meer aan te sluiten bij de wensen van de bewoners. Samen met de bewoners wordt wekelijks het menu opgesteld en kunnen bewoners hun wensen aangeven.
We constateren dat de huiselijkheid op locatie Eikenlaan nog aandacht verdient. Na de intrek in juli 2020 is de aandacht met name gericht geweest op het goed laten lopen van de locatie en te weinig gericht geweest op de gezelligheid van de inrichting. In 2021 wil Dennenhorst aandacht geven aan de gezelligheid op de afdeling.
Op de locaties Kerkewijk en Stationsstraat wordt de ***huishoudelijke zorg*** dagelijks uitgevoerd door zorgmedewerkers/hostess zelf. Op locatie Eikenlaan is Dennenhorst kort na de opening gestart met een huishoudelijke dienst voor de Eikenlaan.

Veilige zorg vanuit professionele verantwoordelijkheid

Veiligheid hand in hand met vrijheid

Borgen van basisveiligheid
Werken aan zorginhoudelijke kwaliteit gaat uit van professionele standaarden en richtlijnen. Voor veiligheid betekent dit dat zorgverleners vermijdbare schade bij bewoners zoveel mogelijk voorkomen en leren van veiligheidsincidenten. Dennenhorst streeft naar een optimale veiligheid in balans met andere belangrijke waarden in de zorg.

Medicatieveiligheid
Sinds 2020 voeren we binnen Dennenhorst 1 x per jaar een audit op medicatieveiligheid uit. Vanaf 2021 is de wens medicatiereviews in het bijzijn van een van de huisartsen te doen.
Hier is de hoofdbehandelaar (huisarts) bij aanwezig, de apotheker, de teamleider, EVV-er/Vig-ger. Tijdens de MDO's wordt door huisarts en Specialist Ouderengeneeskunde op psychofarmaca ook naar medicatiegebruik gekeken.

MIC
De teamleiders onderzoeken de oorzaak van de MIC melding en beoordelen welke vervolgactie nodig zijn. Daarnaast analyseren de Teamleiders ieder kwartaal de MIC-meldingen van alle locaties. MIC-analyses worden besproken in het werkoverleg van de afdeling. Zo nodig wordt een Prisma-analyse gedaan. Er zijn in 2020 verbeteracties ingezet op medicatieveiligheid. Vanaf 2021 zal ook worden samengewerkt met Prikpunt om de acute zorg rond prikaccidenten te organiseren.

PrikPunt
24/7 meldpunt prikaccidenten

In 2020 is er tijdens de werkoverleggen aandacht geweest voor het vollediger invullen van de MIC meldingen. We constateren dat het verbeterpunt nog steeds aandacht behoeft. Ook in 2021 zal dit een verbeterpunt blijven.

Risico-inventarisatie
In 2020 is Dennenhorst gestart met het op een andere manier inventariseren van risico's bij bewoners. Via de checklist Veilige Zorg wordt per bewoner geïnventariseerd welke risico's er zijn met betrekking tot veilige zorg. Dit wordt ingevuld door de zorgmedewerkers en voor elk zorgplanevaluatie of MDO opnieuw herhaald. Huidletsel is een vast onderdeel van de verkorte checklist veilige zorg. Bij een verhoogd risico op huidletsel wordt het risico meegenomen in het Zorgleefplan en is daarmee onderdeel van de Zorgleefplanevaluatie en MDO. Deze risico-inventarisatie zal aandacht moeten blijven krijgen als vast onderdeel van de verbetercyclus methodisch werken.

Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen
In 2020 is er een beleidsplan Wet Zorg en Dwang geschreven, hierin staat de toepassing van de Wet Zorg en Dwang binnen Dennenhorst beschreven. De nieuwe wet heeft als uitgangspunt dat zorgverleners geen onvrijwillige zorg geven. Uitgangspunt is hierbij: nee, tenzij. Alleen als het niet anders kan, en alle alternatieven zijn onderzocht, mogen er beslissingen genomen worden waar de bewoner het zelf niet mee eens is.
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 regelmatig geëvalueerd.
Dennenhorst is een open locatie. In 2020 zijn we tijdens het overgangsjaar van de Wet Zorg en Dwang gaan onderzoeken hoe de gesloten buitendeur konden worden geopend. Hierin is 'veiligheid' een belangrijk vraagstuk geweest. In 2020 zijn er op de buitendeuren van de locaties sensoren geplaatst. Deze sensoren geven bij het openen van de deur een signaal naar de medewerker. Dit maakt dat de deur op gepaste tijden open is. De buitendeur gaat op slot op tijden -zoals je dat thuis ook doet- (wanneer het donker is, of tijdens de ADL-momenten).
In 2021 behoeft het inzet van beperkende maatregelen ook de nodige aandacht.

WZD functionaris
Sinds 2020 is er binnen Dennenhorst een WZD functionaris aangenomen. Dit is een ervaren Specialist Ouderengeneeskunde. Deze is betrokken geweest bij het beoordelen van het beleidsplan WZD.
De WZD functionaris wordt op vraag betrokken en geeft gevraagd en ongevraagd advies.

Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (WZD)
Zorgstem is één van de vier landelijke organisaties die het vertrouwenswerk binnen de WZD uitvoert. De CVP WZD is de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon WZD binnen Dennenhorst. Ze is onafhankelijk, niet in dienst bij Dennenhorst, behandelt de vraag of klacht vertrouwelijk van bewoners of relaties en biedt gratis ondersteuning.

Acute ziekenhuisopnamen
Alle ziekenhuisopnamen op de Spoedeisende hulp (SEH) zijn geregistreerd in het persoonlijke zorgdossier. Geconstateerd verbeterpunt in 2020: de registratie van acute SEH opnamen is moeilijk terug te vinden in het ECD van Dennenhorst. Dit verbeterpunt zal in 2021/2022 opgepakt moeten worden met de invoering van het nieuwe ECD, zodat de registratie van de acute SEH opnamen makkelijker terug te vinden is.

Samen leren en ontwikkelen

Continu werken aan verbetering

Trots zijn op wat goed gaat en verbeteren wat beter kan
2020 was een intensief jaar waarin een nieuwe locatie geopend werd en waarin Dennenhorst bewust werd dat het anders moet. Dennenhorst is zich bewust van haar verbeterpunten en wil graag leren. Leren om te verbeteren in de toekomst. Terugkijkend op 2020 is Dennenhorst trots op hoe we het - *ondanks de uitdagingen* - zo goed met elkaar hebben weten te doen en nemen we verbeterpunten mee naar de toekomst.

Kwaliteitsmanagementsysteem
Dennenhorst heeft heel 2020 een certificering voor het HKZ systeem gehad. Eind 2020 is het certificaat door HKZ niet verlengd vanwege de twijfel over de haalbaarheid om in zo'n korte periode opnieuw te voldoen aan alle eisen. Lloyds Register heeft wel geconstateerd dat Dennenhorst goed op weg was met haar verbetering. Eind december 2020 heeft Dennenhorst besloten niet te gaan voor een nieuwe certificering op korte termijn maar eerst gedegen te bouwen aan een goede basis. Het bouwen aan een gezonde basis is in 2020 al ingezet en werpt ook zijn vruchten af.

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 in te zien in onderstaande afbeelding.

Conclusie bezoek
De inspectie constateert dat de geboden zorg op Eikenlaan (grotendeels) voldoet aan de getoetste normen. Eikenlaan voldoet (grotendeels) aan alle twaalf getoetste normen. De cliënten van Eikenlaan ontvangen warme en persoonlijke zorg. Zorgverleners wegen af welke zorg de cliënt nodig heeft. Dit doen zij in overleg met andere specialisten. Zij leggen gegevens die van belang zijn voor een goede zorgverlening navolgbaar vast in het cliëntdossier. De inspectie constateert dat Eikenlaan een cultuur van leren en verbeteren heeft. De bestuurder betrekt zorgverleners bij de verschillende processen. Het bestuur heeft een open en transparante houding. Daarbij stelt het bestuur zich toetsbaar op. Ook wil het bestuur beter sturen op het naar boven halen en verbeteren van problemen bij de uitvoering van de kwaliteit van zorg. De inspectie heeft daarom op dit moment voldoende vertrouwen in de wijze waarop Dennenhorst stuurt op de kwaliteit en veiligheid van zorg. De inspectie concludeert dat er geen vervolgtoezicht nodig is.

De conclusie van IGJ geeft Dennenhorst positieve energie om door te gaan op de ingezette weg. Dennenhorst heeft nog veel ambities maar realiseert zich ook dat snelheid om te verbeteren van meerdere factoren afhankelijk is.

Jaarplan 2021
In 2020 heeft Dennenhorst een Jaarplan en Ambitie 2021 verwoord in een overzicht. Dennenhorst realiseert zich een ambitieus Jaarplan te hebben opgesteld. Dennenhorst maakt de keuze de lat hoog te leggen om zichzelf te willen stimuleren en in te zetten op het hoogst haalbare. Dennenhorst is zich bewust dat er belemmerende factoren kunnen optreden waardoor de haalbaarheid in het geding kan komen. Het jaarplan 2021 is dan ook een document dat in beweging is. Doelen worden zo nodig naar boven of beneden bijgesteld. Het jaarplan is opgesteld volgens de structuur van het INK-model. Het jaarplan INK is in figuur 2 op pagina 4 terug te vinden en in bijlage 1.

Structureel willen leren en ontwikkelen
Dennenhorst wil niet eenmalig verbeteren maar leren en ontwikkelen onderdeel laten zijn van het dagelijks werk. Niet alleen plannen worden gemaakt maar er wordt tijdens alle overlegstructuren aandacht geschonken aan de verbetercyclus. Vanaf 2021 zal leren en verbeteren en belangrijke plek innemen in het dagelijks werk. In alle lagen van de organisatie, voor alle medewerkers op alle

onderwerpen en in alle overleggen. In 2020 heeft Dennenhorst een start gemaakt met het gebruik van tools die kunnen helpen bij het leren en ontwikkelen. In 2021/2022 nemen we de tijd om passende tools te vinden.
Dennenhorst wil alle input die er is gebruiken om te kunnen leren en verbeteren; o.a. Input uit gesprekken met bewoners/relaties en medewerkers, input uit werkoverleggen, interne en externe audits, input van behandelaren, verslag van de GGD over infectiepreventie, Lloyds verslag en IGJ rapport. We brengen deze informatie mee naar het MT overleg en kwaliteitsoverleg. Tijdens werkoverleggen wordt teruggekoppeld aan de teams waar en hoe de verbeterpunten worden aangepakt.

Lerend Netwerk
Dennenhorst maakt actief gebruik van haar Lerend Netwerk. In 2020 heeft het geholpen in contact te zijn met collega-zorgorganisaties specifiek voor tips over het toepassen van coronamaatregelen en naarmate Dennenhorst langer is aangesloten bij het Lerend netwerk en deelneemt aan de meetings ontstaan ook waardevolle contacten die kunnen helpen bij leren en ontwikkelen.
Dennenhorst is nu zelf ook actiever in het proactief in contact komen met collega-zorgorganisaties of andere kennisorganisaties en maakt meer gebruik van hun kennis en tools. In 2021/2022 is het plan de lerende netwerken uit te breiden met andere organisaties of kennispartners.

Leiderschap, governance en management

Samen sterker

Ondernemingsraad
In 2020 is de Ondernemingsraad binnen Dennenhorst opgestart. Medewerkers binnen Dennenhorst hebben de mogelijkheid gehad zich te kunnen aanmelden voor een functie bij de OR. Het laatste kwartaal van 2020 voor de procedure gebruikt. Daarna is er eind 2020 een eerste formele vergadering geweest. De raad van bestuur faciliteert het werk van de ondernemingsraad en geeft de kaders weer uit de Wet op Ondernemingsraden. In 2021 zal de OR meer vorm moeten gaan krijgen. Ook heeft Dennenhorst de wens dat alle OR leden een OR training zullen krijgen zodat het doel en werkwijze meer gestructureerd is.

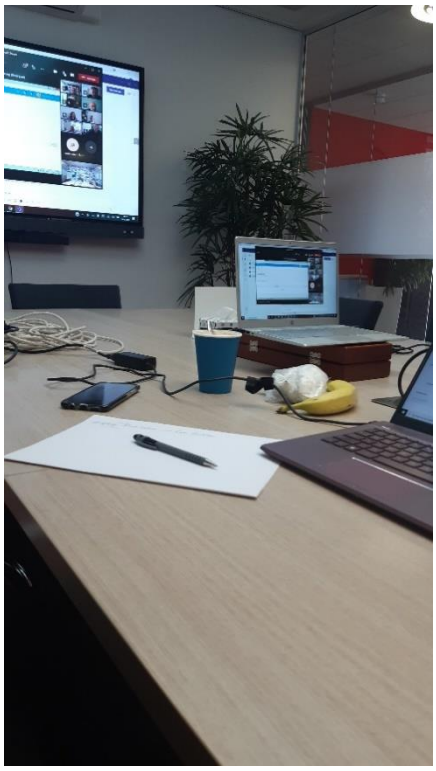
Cliëntenraad
De cliëntenraad is in 2020 actief betrokken geweest met het zoeken naar de balans tussen veiligheid en kwaliteit van leven met het oog op coronamaatregelen. Als linking pin nam de bestuurder de overwegingen die uit het managementteam mee naar de cliëntenraad. Er was regelmatig overleg. Naast de ad hoc overleggen in verband met corona, is de cliëntenraad 4 keer per jaar in overleg geweest. De raad van bestuur faciliteert het werk van de cliëntenraad.

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.

Raad van Bestuur
De bestuurder is wekelijks wisselend aanwezig op de locaties van Dennenhorst. Om feeling te houden met het primaire proces werkt hij zo nu en dan een dienst mee. De bestuurder heeft wekelijks overleg met het managementteam van de Dennenhorst. Deze bestaat uit; 2 teamleiders, kwaliteitsmedewerker 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.

De bestuurder en het management willen het graag goed doen. Vanuit die overtuiging zijn de volgende punten beschreven als goed voorbeeldgedrag van bestuur en management;
-Veilige werkomgeving bieden
-Samenwerken op basis van vertrouwen
-Feedback geven en ontvangen
-Medewerkers doen er toe, jij doet er toe!
-Stabiliteit in aansturing
-Denken vanuit klant
-Problemen bespreekbaar maken
-Prioriteiten stellen

-Afspraken nakomen
-Leren en verbeteren



Samenwerking met andere organisaties

- Riant Verzorg Wonen: de samenwerking met Riant Verzorgd Wonen is in 2020 geïntensiveerd ten opzichte van eerdere jaren en zal ook in 2021/2022 worden voortgezet;
- In 2020 is de samenwerking opgestart met Novicare: Novicare levert aan Dennenhorst structureel de borging van de inzet Specialist Ouderengeneeskunde. Ook start in 2021 ondersteuning van een GZ-Psycholoog;
- Coöperatie Boer en Zorg: in 2021 zal een contract worden aangegaan met Coöperatie Boer en Zorg 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 op hun unieke locaties.
- Leerbedrijven: Dennenhorst werkt met verschillende leerbedrijven samen om de kwaliteit van opleiden te kunnen waarborgen.

Betrokken en bekwame medewerkers

Waardering voor onze medewerkers

Waardering voor medewerkers
In 2020 hebben we veel van de medewerkers van Dennenhorst gevraagd. Door corona en het verdriet dat corona met zich meebracht hebben medewerkers in moeilijke situaties moeten werken. Dennenhorst heeft veel waardering voor zijn medewerkers en respecteert de moed van het werken onder deze omstandigheden.



Aandacht, aanwezigheid en toezicht
Dennenhorst voldoet aan alle in het kwaliteitskader gestelde criteria op dit onderwerp. De aanwezigheidsnorm per dienst per afdeling wordt in 2020 over het algemeen ruim gehaald.
In 2020 is Dennenhorst gestart met een hernieuwde formatieberekening, in 2021 gaat deze verder vormkrijgen met een koppeling naar de indicatie van de bewoner. Ook wil Dennenhorst gaan werken met een eigen flexibele schil van medewerkers zodat bij tekorten eigen medewerkers kunnen werken en er zo min mogelijk gebruik gemaakt hoeft te worden van uitzendkrachten die de bewoners niet kennen.

Binden medewerkers
Dennenhorst wil medewerkers die kwalitatief goede zorg verlenen graag binden en behouden. Tijdens functioneringsgesprekken wordt aandacht gegeven aan wat hen bindt, tevredenheid en hoe Dennenhorst kan helpen in persoonlijke ontwikkeling. Op individueel niveau ontdekken de medewerker en teamleider samen wat er nodig is voor groei of verbetering van eigen werk.

Specifieke kennis en vaardigheden
Dennenhorst leidt haar medewerkers op in de meest voorkomende Voorbehouden en Risicovolle Handelingen (VRH). Binnen Dennenhorst is de uitdaging om medewerkers bekwaam te houden in de VRH handelingen aangezien een VRH handeling vaak weinig of incidenteel voorkomt.
Dennenhorst heeft 24 uur een bereikbare dienst beschikbaar om medewerkers bij te kunnen staan bij vragen. In 2020 werd de bereikbare dienst gedraaid door een aantal medewerkers en het management. In 2021 wil Dennenhorst hier een wijziging in aanbrengen. Dennenhorst wil ook in de weekenden voor een aantal uur een verpleegkundige aanwezig hebben op locatie die als vervangend leidinggevende kan dienen. Dennenhorst heeft deze vacatures vacant.
In geval van geneeskundige zorg is de eigen huisarts de hoofdbehandelaar. In de avond- nacht en weekenddagen is de HAP bereikbaar voor geneeskundige zorg.

Reflectie, leren en ontwikkelen
Medewerkers krijgen tijd en ruimte om deel te nemen aan werkoverleg (worden hiervoor ingepland), multidisciplinair overleg, trainingen of E-learning. Ook maken medewerkers in een functioneringsgesprek afspraken over eventuele toekomstige trainingen of opleidingen om te groeien of te voldoen aan gestelde eisen. In 2020 is door corona weinig aandacht geweest voor het meelopen met collega-organisaties. Dennenhorst blijft zoeken naar mogelijkheden om elders kennis op te doen.

Dennenhorst heeft in een scholingsplan vastgelegd hoe het scholingsplan voor het hele jaar er uit ziet. Dennenhorst gaat in 2021/2022 onderzoeken of er een passend Leermanagementsysteem voor Dennenhorst kan worden aangeschaft.

Figuur 6: Hulpmiddel tijdens een teamoverleg gebruikt

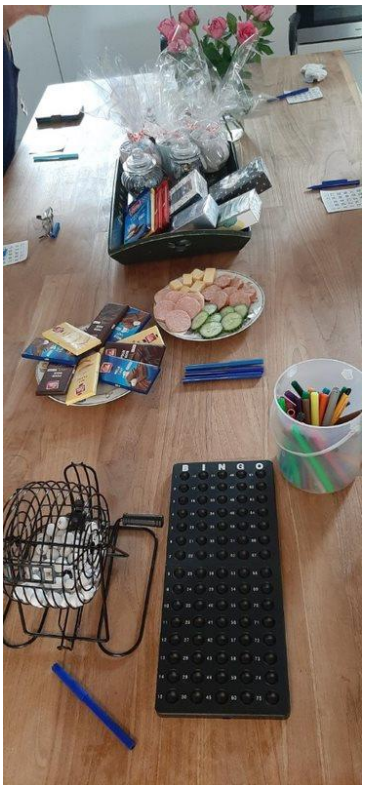


Kwantitatieve gegevens personeelssamenstelling: zie bladzijde 8

Waardering door klanten

Een klacht is een tip voor verbetering

Bewonerstevredenheidsmeting
Een keer per 2 jaar vind een bewonerstevredenheidsmeting plaats binnen Dennenhorst. In 2020 is er geen bewonerstevredenheidsmeting gedaan. Eind 2021 zal er weer een meting plaatsvinden. In dit verslag zal de waardering van Zorgkaart Nederland worden weergeven.



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.

Naast waarderingen via tevredenheidsmetingen of Zorgkaart wordt tevredenheid ook in individuele gesprekken tijdens een MDO of Zorgleefplanevaluaties getoetst. Het vragen naar tevredenheid zal tijdens het dagelijks weer ook meer aandacht mogen krijgen. Dit zal in 2021/ 2022 meegenomen worden.

Gebruik van hulpbronnen en informatie

Gebruiken wat kwaliteit van leven of zorg kan verhogen

Gebruik van hulpbronnen

Dennenhorst is dagelijks bezig met het ontdekken van verbeterpunten in het gebruik van hulpbronnen en realiseert zich dat het altijd beter en meer kan. Dennenhorst heeft hierin het bieden van passende zorg binnen de wensen en behoeften van bewoners altijd als prioriteit.

Op alle onderdelen van het kwaliteitskader ziet Dennenhorst mogelijkheden tot verbetering.
Wat voorbeelden:
- Gebouwen: sfeervolle inrichting van sommige ruimten binnen de Eikenlaan, mogelijkheden tot het regelen van een fysieke lift in plaats van traplift, bieden van grotere slaapkamers (Stationsstraat -> West), inrichten van de tuin van de Eikenlaan, e.a.
-ICT: meer devices zodat medewerkers sneller toegang hebben tot informatie, telefoons en domotica op orde, verminderen van storingen tijdens gebruik technologie, synergie en eisen systemen duidelijk
- Materialen en hulpmiddelen: onduidelijkheden over tekorten, eenvoud in aanlevering, verminderen van problemen, verbeteren van processen in bestellingen
-Financiën en Administratieve organisatie: meer gebruik van BI info (meer inzicht en specifieker kunnen aansturen)
-Beleid: Processen op orde, ondersteunende beleidsstukken ontwikkelen, kwaliteitsmanagementsysteem / documentbeheer
-Samenwerkingsovereenkomsten: het beperken van onduidelijkheid in de inzet van externe verpleegkundigen, het intensiveren van samenwerking met huisartsen, SOG en GZ psycholoog

Dennenhorst gaat deze verbeterpunten in 2021/2022 onderzoeken.
Naast bovenstaande punten ontdekken we van welke externe mogelijkheden we op een eenvoudige manier gebruik kunnen maken die veel meerwaarde kunnen opleveren. Een voorbeeld hierin is inzet vrijwilligers, ondersteuning van familie, Free-Learnings.

Gebruik van informatie

Dennenhorst heeft in 2020 nog niet optimaal gebruik gemaakt van informatie. Dennenhorst zoekt naar een manier om interne en externe informatie te verzamelen. In 2020 hebben we onze interne bewoners- en medewerker informatie opgeslagen in een auditdocument waar in 1 oogopslag alle informatie inzichtelijk was. Dit document werd structureel bijgewerkt zodat altijd laatste informatie beschikbaar was. In 2021/2022 gaat Dennenhorst over naar een nieuw ECD. Dennenhorst gaat dan ontdekken hoe zij de informatie uit het zorg op een juiste manier verzameld en gekoppeld kan worden. Dit betreft bewonersinformatie. Ook kan er van informatie over de MIC meldingen, ziekenhuisopnamen, ziekteverzuim, opleidingen meer gebruik worden gemaakt. Informatie over personeelsbestand blijft in 2021 in de huidige systemen opgeslagen.

Bijlage 1: Verbeterplan 2021/2022

Gedetailleerd

Jaarplan 2021 met uitloop 2022

Onderstaande verbeterplan is binnen Dennenhorst besproken in de interne overleggen en wordt als leidraad gebruikt voor verbetering.



1. LEIDERSCHAP

Voorbeeldgedrag van teamleiders en MT
- 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

Binden en behouden medewerkers
Dennenhorst bindt en behoudt medewerkers die kwalitatief goede zorg verlenen.

Persoonsgericht werken en Methodisch werken 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.

Professionaliseringsslag passend bij complexere doelgroep
Dennenhorst investeert in deskundigheid medewerkers, samenwerken behandelaren met kennis en expertise van onze complexe doelgroep. Gebruik maken van externe kennis- en kwaliteitsnetwerken.

Continu verbeteren
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.

Vastellen benodigde stuurinfo
Wat hebben we als Dennenhorst nodig om goed te kunnen sturen? (vanuit kpi's).
Q1: KPI's opstellen, systemen uitvragen
Q2: Stuurinfo 2020 en 2021 genereren
Q3: evaluatie stuurinfo en bijstellen

Meerjarenbeleidsplan
In Q1 wordt meerjarenbeleidsplan vastgesteld en gecommuniceerd. Dit plan biedt richting en sturing voor de komende jaren.

3. MANAGEMENT VAN MEDEWERKERS

Uitvragen **tevredenheid** medewerkers (veilig voelen, uitdaging, vertrouwen, duurzame samenwerking).

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/ expertisebijeenkomsten). Op basis hiervan is geborgd dat dagelijkse **kennis en expertise aanwezig is in dagelijkse bezetting**.

Groei medewerkers middels LMS
Medewerkers kunnen middels een passend leermanagementsysteem zichzelf ontwikkelen. Dennenhorst ondersteunt medewerkers bij het willen leren.
Q1: Inventarisatie LMS
Q2: Besluit LMS -> Implementatie LMS

2. STRATEGIE & BELEID

Missie en Visie is duidelijk en wordt door de organisatie gedragen en uitgedragen.

Interne en externe eisen en een passend keurmerk
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

Van PGB naar VPT: Q1: plan van aanpak maken

4. MANAGEMENT VAN MIDDELEN

Devices/Software/Domotica / Telefoons
Onderzoek naar functioneren systemen. Ondersteunen systemen primair proces voldoende? Oplossen belemmeringen in Q1.

Kritische blik op systemen
Inzicht verkrijgen: voldoen onze systemen aan onze interne en de externe eisen?
Zilliz: is Zilliz duurzaam of maken we de stap naar een ander ECD zoals ONS van Boer en Zorg?
Alle systemen: kunnen we uit onze systemen de juiste BI info genereren? Zo niet -> is er een alternatief?

Gebouwen verbouw of aanpassing gebouw/tuin op eisen doelgroepen: Q1 inventarisatie alle gebouwen

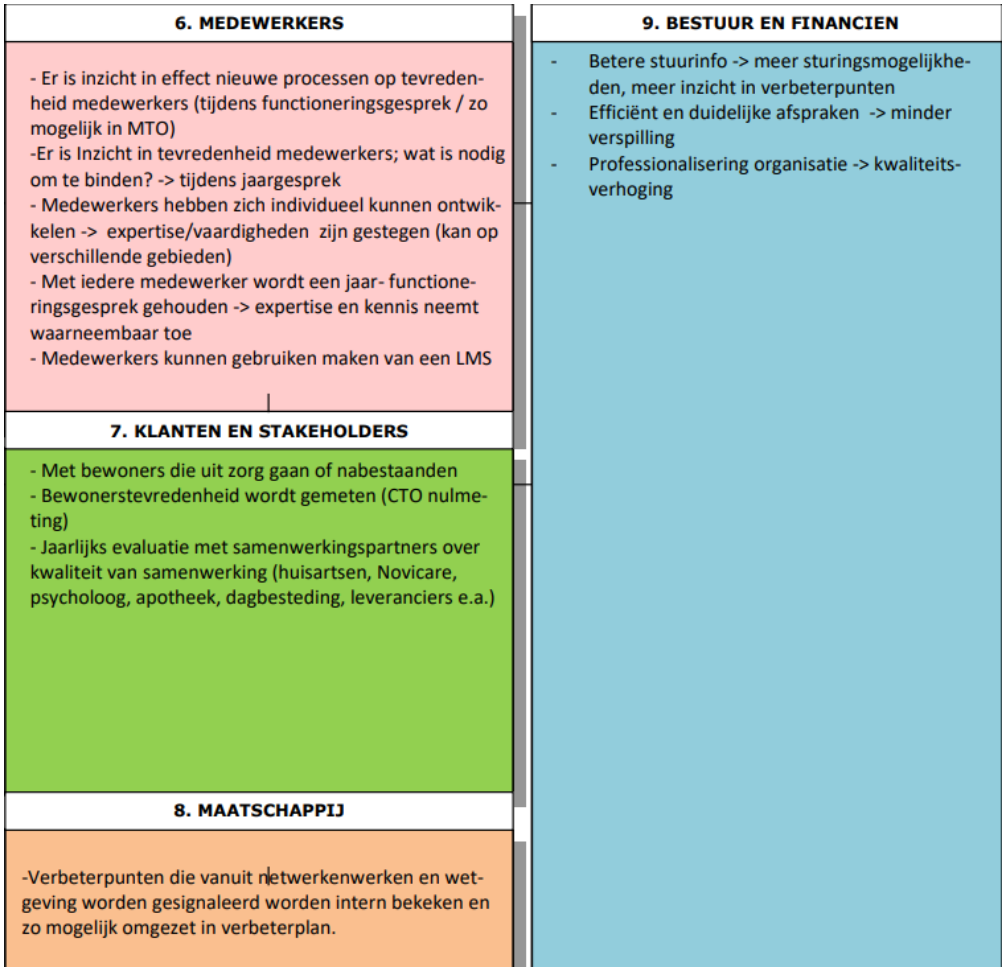
5. MANAGEMENT VAN PROCESSEN

Efficiënte en effectieve klantgerichte processen opstellen en implementeren.
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

Efficiënte en effectieve medewerkersgerichte processen opstellen en implementeren.
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

Het documentbeheerssysteem updaten aan interne- en externe eisen
Q1: Besluit soort KMS
Q2: Voldoen bestaande documenten aan interne en externe eisen?
Start met opbouw van een duurzaam documentbeheerssysteem.

Resultaatgebieden



Slotwoord

Toekomst

Woon en Zorgvoorziening Dennenhorst ziet kansen om haar positie toekomstbestendig te maken en verder te versterken en heeft de ambitie om zich als moderne en toekomstbestendige zorgonderneming te profileren door in te spelen op de veranderende wensen en behoeften van ouderen voor ondersteuning en zorg bij het ouder worden. De regie wordt gevoerd door de ouder wordende bewoners waarbij de medewerkers van Dennenhorst liefdevolle ondersteuning biedt.
De ondersteuning en zorg die de bewoners vragen, zijn zeer divers. Wij willen, naast goede zorg, onze medewerkers helpen zich te ontwikkelen welke een positief effect hebben op kwaliteit van zorg.
Het kwaliteitsniveau is relatief maar de uiteindelijke beoordelaar is de bewoner en zijn/haar naasten.
Nog steeds vanuit die gedachtegang wil Dennenhorst ook in de toekomst haar dienstverlening aanbieden. De ontwikkelingen die in de wereld van de ouderzorg spelen, volgen elkaar snel op. Denk hierbij aan de Wet Zorg & Dwang, de manier van rapporteren, domotica en de invloed van de alsmaar groeiende neventaken die verwacht worden van een zorgorganisatie.
De uitdaging die voor ons ligt is helder en liegt er niet om. We zullen gezamenlijk van elkaar moeten leren om zodoende het hoofd te bieden aan de grote zorgvraag die nu al speelt en alsmaar groter wordt. Met elkaar, voor elkaar.

Hartelijke groet,

Stefan Tanis
Bestuurder Woon – en zorgvoorziening Dennenhorst
www.dennenhorst.nl

