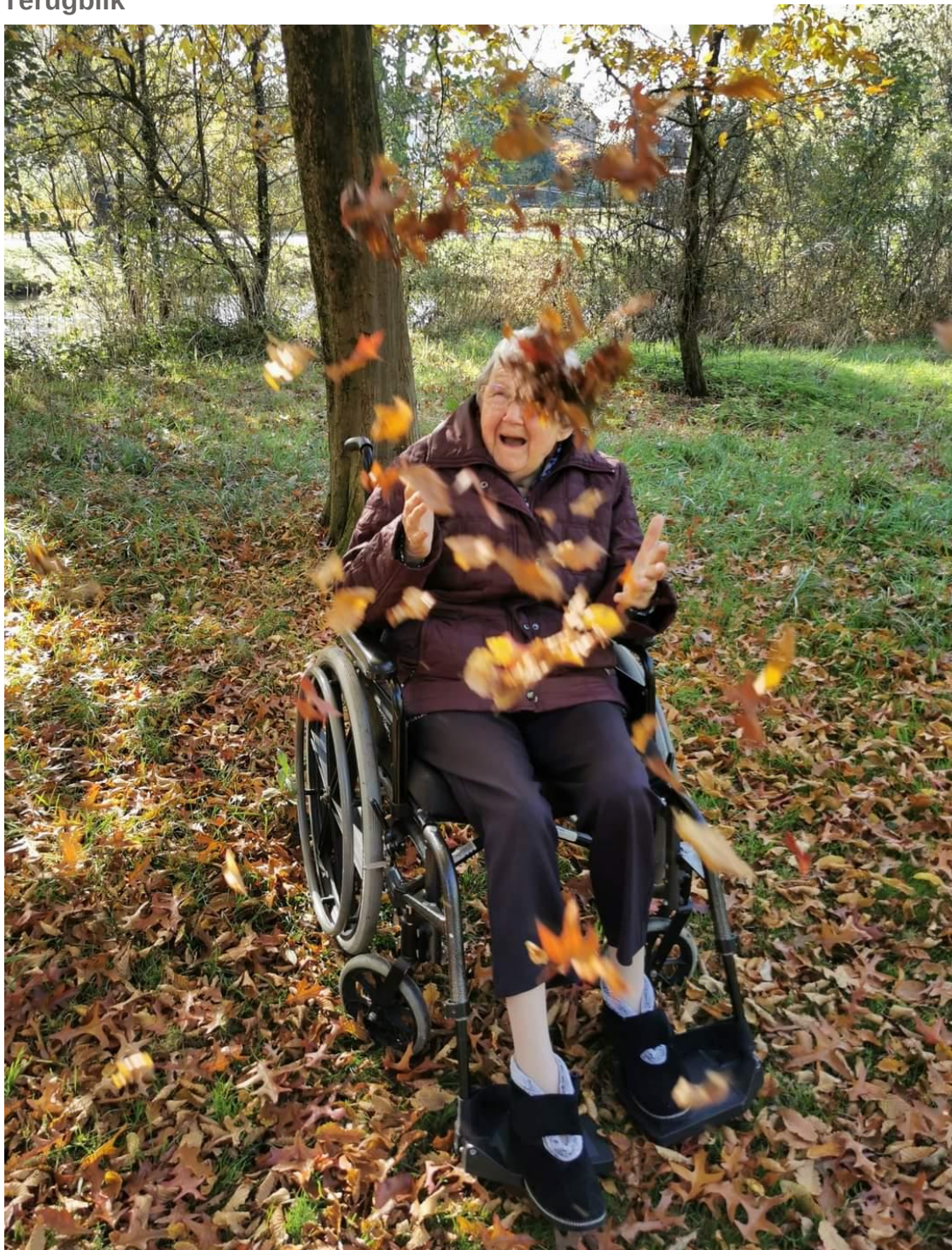


Kwaliteitsjaarverslag 2021

Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst, Veenendaal
Terugblik



Inhoudsopgave

Inleiding: mooi maar door corona onrustig jaar

Dennenhorst: wie zijn wij?

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: samen werken aan verbetering

Leiderschap, governance en management: samen sterker

Betrokken en bekwame medewerkers: waardering voor onze medewerkers

Scan Waardigheid en Trots op locatie: het verzamelen van verbeterpunten

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

Slotwoord: vertrouwen in de toekomst

Inleiding

Mooi maar door corona onrustig jaar..

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2021 van Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst 2021. In dit kwaliteitsverslag blikken wij terug op het jaar 2021 met een overzicht van bereikte resultaten op het gebied van kwaliteit. Dit doen we aan de hand van de acht onderwerpen zoals die in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg beschreven staan en het kwaliteitsplan 2021. Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst blikt terug op een mooi maar door corona onrustig jaar.

Corona

Het tweede jaar waarin corona de nodige impact op onze bewoners, hun relaties en medewerkers heeft gehad. Ondanks alle beschermende maatregelen, voorzichtigheid en vaccinaties is het niet gelukt corona buiten de deur te houden. De continue onzekerheid rondom het testen, quarantaine/isolatie heeft veel teweeg gebracht. Vooral het isoleren van bewoners was voor iedereen zwaar. Het voelde niet goed “onze” bewoners dit “aan te doen”. Vooral het begin van 2021 waar de isolatieperiode nog veel langer was, was erg verdrietig. “En hoe leg je dit uit aan mensen met dementie?” Dennenhorst heeft geprobeerd te laveren tussen een individuele bewoner in isolatie of een hele afdeling in isolatie of quarantaine. Deze periodes hebben veel impact gehad op kwaliteit van leven van bewoners. De medewerkers van Dennenhorst hebben geprobeerd om bewoners deze periode door te helpen en het beste ervan te maken. Dennenhorst is haar medewerkers hiervoor erg dankbaar. Ook voor relaties van bewoners is deze periode heel ingrijpend geweest. De machteloosheid om je vader of moeder in quarantaine of isolatie te zien zitten is erg verdrietig. Dennenhorst heeft regelmatig overleg gehad met de cliëntenraad om tot de juiste keuzes te komen. Ook medewerkers moesten regelmatig thuisblijven door een positieve test of positieve huisgenoot. Dit had veel effect op de roosters die vervolgens weer omgegooid moesten worden. Dennenhorst heeft om de roosters rond te krijgen extra druk gelegd op medewerkers die vrij waren. Dennenhorst is dankbaar voor de betrokkenheid van medewerkers om te helpen in deze moeilijk planbare periode. Daarnaast hadden medewerkers naast extra diensten ook de druk van de zorg voor bewoners in quarantaine of isolatie en alles wat daarbij kwam kijken. Dennenhorst hoopt corona in 2022 achter zich te kunnen laten.

*“We zijn onze medewerkers dankbaar
voor hun inzet tijdens de onrust van corona!”*

“Het jaar van het doorzetten van de ingezette verbeterslag”

Leren en verbeteren

In 2020 heeft Dennenhorst een professionaliseringsslag ingezet. Een goede basis leggen voor de toekomst, is vanaf 2020 het uitgangspunt geweest voor verbetering. Naast interne eisen en wensen, het kwaliteitskader en andere toetsingskaders heeft Dennenhorst eind 2021 een scan* laten doen op alle punten van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Deze scan is gedaan door de auditoren van Vilans vanuit het project **“Waardigheid en Trots op locatie”**. Alle bewoners, 1^e contactpersonen /relaties en alle medewerkers van Dennenhorst werd gevraagd een vragenlijst in te vullen.

***Proces scan door Waardigheid en Trots op Locatie door kennisorganisatie Vilans**



Begin 2022 heeft Dennenhorst het verslag n.a.v. de scan ontvangen. Het resultaat hiervan was dat er de meeste onderdelen gescoord werd op neutraal/onduidelijk beeld (zaken zijn op orde maar er zijn ook aandachtspunten) en een aantal onderdelen op orde zijn. De aandachtspunten die uit de scan kwamen waren voor Dennenhorst bekende aandachtspunten. Dennenhorst heeft vanuit Vilans ondersteuning aangeboden gekregen van een coach die helpt bij het uitwerken en inzetten van de verbetering. In 2022 zal dit verder voortgang krijgen.

Locatie Sloep

In 2021 is deze locatie volledig gerenoveerd. In september 2021 zijn bewoners van locatie Stationsstraat verhuisd naar locatie Sloep. Een bestaande locatie in een nieuw jasje. Locatie Stationsstraat is vanaf September 2021 niet meer in gebruik door de Dennenhorst.



Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst

Wie zijn wij?

Voorstellen

Dennenhorst is een huiselijke woon- en zorgvoorziening gevestigd op drie locaties in Veenendaal voor mensen die niet meer zelfstandig kunnen wonen en behoefte hebben aan zorg, begeleiding en verpleging in hun dagelijks leven. Bij Dennenhorst willen we het onze bewoners zo aangenaam mogelijk maken. De wensen en belangen 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 in het gebied tussen Wageningen, Ede, Zeist en Rhenen. Bewoners kunnen bij Dennenhorst terecht op een van de 3 woonlocaties; De Kerkewijk, locatie Sloep en locatie de Eikenlaan. Bewoners van locatie Stationsstraat zijn op 15 september 2021 verhuisd naar locatie Sloep.



1. Locatie Stationsstraat (tot sept 2021)
2. Locatie Kerkewijk
3. Locatie Eikenlaan
4. Locatie Sloep (vanaf sept 2021)

Omschrijving doelgroepen

Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst is bedoeld voor mensen die als gevolg van een psychogeriatrische aandoening niet meer zelfstandig kunnen wonen. Deze mensen hebben behoefte aan een beschermende omgeving waarbij 24 uur's zorg in nabijheid is. Deze zorg wordt geleverd vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ). De criteria voor opname is een indicatie vanuit het CIZ van minimaal WLZ profiel VV5 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 is vanaf juni 2021 in plaats van zorg vanuit PGB (Persoonsgebonden budget), VPT (Volledig Pakket Thuis) gaan leveren via Coöperatie Boer en Zorg*. Er is van juni 2021 tot mei 2022 gefaseerd overgegaan waarbij de laatste bewoner in 2022 overstapt naar VPT. Dennenhorst heeft sinds juli 2020 een opnamecapaciteit van 56 geriatrische bewoners. In uitzonderlijke situatie wordt binnen Dennenhorst zorg geleverd middels logeeropvang, bij beschikbare bedden op moment van aanvraag.

* Dennenhorst is onderaannemer van Coöperatie Boer en Zorg. Coöperatie Boer en Zorg heeft een contract met het Zorgkantoor over de te leveren zorg.

Besturingsfilosofie: missie, visie en kernwaarden

vanuit waar werken wij?

Cliënt centraal

De bewoner 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 bewoner. Zo sluit de zorg aan bij de zorgvraag waarbij de bewoner 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 (en 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 zijn in 2022 ge-update naar een meer passende tekst. De inhoudelijke beschrijving van de missie en visie komen in kern nog wel overeen.

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.



Liefdevolle zorg vanuit de wens en behoefte van de bewoner

Kwaliteit van leven

Samen verbeteren

Zoals in het kwaliteitsjaarplan 2021 beschreven wil Dennenhorst graag een professionaliseringsslag maken waar in 2020 een start is gemaakt. In dit hoofdstuk gaan we hier verder op in.

Persoonlijke zorg

Uit de scan die in november 2021 door Waardigheid en Trots op locatie is uitgevoerd blijkt dat Persoonlijke zorg, mede door de kleinschaligheid, een kracht van Dennenhorst is. Aanwezig bij het kwaliteitsgesprek van Waardigheid en Trots op Locatie zijn het eens dat er veel aandacht is voor bewoners. Alles wordt ook goed besproken met verwanten en als er iets is, wordt er mee aan de slag gegaan. Ook wensen en behoeften van bewoners zijn leidend voor de zorgmedewerkers. Dennenhorst is trots op dit resultaat maar ziet zelf zeker verbeterpunten op dit gebied.

Uit de scan komt dan ook een belangrijk aandachtspunt voor Dennenhorst: het lezen van het Zorgleefplan door medewerkers en het rapporteren op doelen vraagt aandacht. Hierdoor is het ook lastiger om het Zorgleefplan goed bij te houden (niet doorlopen PDCA). Gebruiksvriendelijkheid van het huidige Elektronisch Client Systeem (ECD) speelt ook een rol; het vraagt veel handelingen waardoor het veel tijd en moeite kost. Voor januari 2022 zou Dennenhorst zijn overgestapt naar een nieuw ECD. Het ECD waar Dennenhorst naar gaat overstappen heet ONS (NEDAP). Een gebruiksvriendelijk en efficiënt ECD waar veel zorgorganisaties mee werken. Administratief heeft Dennenhorst in juni 2021 de overstap al gemaakt. Echter voor de zorginhoudelijke overstap is het proces vertraagd. Waarschijnlijk kwartaal 3 of 4 2022 zal Dennenhorst zorginhoudelijk naar het nieuwe ECD overstappen. Dit is afhankelijk van de snelheid waarmee Coöperatie Boer en Zorg het nieuwe dossier voor verpleeghuiszorg klaar heeft voor gebruik.

Dennenhorst heeft vanaf 2020/2021 een verbetering ingezet op het gebied van het Persoonsgericht en Methodisch werken en Wonen en Welzijn. Dit verbeterproces zal in 2022 en 2023 verdere voortgang krijgen met ondersteuning van de coach van Waardigheid en Trots en de invoering van het nieuwe ECD ONS Nedap.



Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding

De lichamelijke zorg en zorg voor kleding verloopt zoals is besproken tijdens de opname. Tussendoor en tijdens MDO's en Zorgleefplanevaluaties worden afspraken zo nodig bijgesteld. Alle afspraken worden vastgelegd in de begeleidingskaart/ADL kaart. Wanneer er tussendoor wijzigingen zijn worden deze aangebracht aan de begeleidingskaart/ADL kaart. Zorgmedewerkers binnen Dennenhorst gebruiken de begeleidingskaart als hulpmiddel voor de te leveren zorg.

Bij Dennenhorst is het belangrijk dat bewoners zoveel als mogelijk regie voeren over hun eigen leven. Het bieden van zorg en ondersteuning is erop gericht om de bewoners zoveel als mogelijk actief te

laten blijven en regie over hun eigen leven te laten hebben. Fijn wonen met de nodige zorg in de nabijheid moeten bijdragen aan het welzijn en welbevinden van de bewoners.

Het zo veel als mogelijk in stand houden van het 'gewone leven' van de bewoner is belangrijk. Samen met de bewoner kijken we dan ook of hij wil meehelpen met dagelijkse klusjes als het (voor-)bereiden van de maaltijden en het opvouwen van de was. De zorgmedewerkers nodigen bewoners uit en stimuleren bewoners mee te helpen.

In 2021 heeft Dennenhorst overwogen een overstap te maken naar het uitbesteden van de zorg voor kleding en linnengoed aangezien bij het "doen van de was" best wat uitdagingen komen kijken (kleding moet gemerkt zijn, kwaliteit van het wassen van kleding e.a.). Na overleg met de cliëntenraad heeft Dennenhorst besloten het wassen van kleding toch door Dennenhorst te laten.



Methodische aanpak en (multidisciplinaire) samenwerking

Hoe we komen tot het leren kennen van de bewoner, het inventariseren van wensen en behoeften en het op maat maken van afspraken met de bewoner over zorg en ondersteuning bij dagelijks leven is vastgelegd in de documenten Methodisch Werken van Dennenhorst in Zilliz. 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 aan onze doelgroep toe. Dit vraagt ook een meer multidisciplinaire aanpak.

De wens die Dennenhorst voor 2021 had was de samenwerking met behandelaren meer te intensiveren en meer vorm te geven met als doel betere afstemming en meer passende zorg en behandeling. In 2021 is de samenwerking met huisartsenpraktijk Vondellaan meer geïntensiveerd en zijn er duidelijke afspraken gemaakt over overlegmomenten en acute vragen. Ook zijn er afspraken gemaakt met huisartsenpraktijk Pelzer voor intensievere samenwerking en afstemming. Dennenhorst vindt het belangrijk dat bewoners bij hun eigen huisarts kunnen blijven als ze dat willen in verband met mogelijk jarenlang opgebouwd vertrouwen. Overstap naar een van de huisartsen waar een samenwerking vanuit Dennenhorst mee is, is een vrije keuze van de bewoner.

Ook is samenwerking met de Specialist Ouderengeneeskunde van Novicare in 2021 meer vormgegeven en is de samenwerking met een GZ-psycholoog van Novicare aangegaan. In 2021 zijn de Multidisciplinaire overleggen van een Specialist Ouderengeneeskunde (SO) en mits nodig de GZ-psycholoog meer vormgegeven. Vanaf 2021 wordt er voor iedere bewoner een keer per jaar een multidisciplinair overleg ingepland en een keer per jaar een Zorgleefplanevaluatie (monodisciplinair).

In 2021 is het aantal verpleegkundigen in dienst van Dennenhorst gestegen. Voor 2021 waren er een à twee verpleegkundigen in dienst. In 2021 is het aantal verpleegkundigen in loondienst gegroeid naar vier verpleegkundigen (3,52 fte).

Ook investeert Dennenhorst sinds 2021 in verpleegkundigen in opleiding. In 2021 is een Vig-ger binnen Dennenhorst gestart met de verpleegkundige opleiding. In 2021 zijn er twee medewerkers binnen Dennenhorst die de GVP- (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric) opleiding hebben afgerond, een andere medewerker is nog bezig met de opleiding. Deze opleiding draagt bij aan de verbetering van de zorg aan mensen met psychogeriatric hulpvragen. De GVP-er is specialist in de directe zorg aan bewoners met psychogeriatric problematiek en bij uitdagingen in omgaan met gedrag van bewoners. Ook adviseert de GVP-er als inhoudelijk deskundige naar collega's, mantelzorgers en vrijwilligers. In 2021 heeft Dennenhorst een functieomschrijving ontwikkeld voor de GVP-er en haar rol binnen Dennenhorst verduidelijkt. De komende tijd zal de rol meer duidelijk moeten worden naarmate voor medewerkers duidelijk wordt hoe de GVP-er gebruikt kan worden. De teamleider heeft hier ook een rol in.

Structuur en onderlinge samenwerking

In 2021 heeft Dennenhorst verbeteracties ingezet op de Vaartbrug, een afdeling die in 2020 als nieuw team gestart was maar waar een duidelijke structuur gemist werd. Dit gaf veel onduidelijkheid bij medewerkers en onrust in de samenwerking. Vanaf oktober 2021 zijn duidelijke afspraken gemaakt over samenwerking, taakverdeling, bewonerszorg en onderlinge communicatie en afstemming.

Daarnaast is Dennenhorst in 2021 ook de EVV-overleggen anders gaan organiseren. Drie keer per jaar heeft de kwaliteitsverpleegkundige overleg ingepland met de EVV-ers van de locatie. Een keer per jaar -of mits nodig vaker- zal er een centraal EVV-overleg plaatsvinden met alle EVV-ers. Tijdens dit EVV-overleg is/wordt gekeken naar persoonsgerichte zorg, methodisch werken, dossierinhoud, samenwerking met behandelaren en wordt gekeken naar MIC-meldingen per bewoner en per afdeling. Ook is gekeken hoe EVV-ers beter kunnen afstemmen met collega's van het team en andere betrokkenen. De EVV-er is verantwoordelijk voor een aantal bewoners. Vanwege wisseling van EVV-ers is er een nieuwe indeling gemaakt van verantwoordelijke EVV-er. Sommige bewoners hebben hierdoor een andere EVV-er toegekend gekregen. De EVV-er is voor bewoners en 1e contactpersonen het aanspreekpunt bij vragen of informatie. Bewoners en 1e contactpersonen weten wie de verantwoordelijke EVV-er is zodat vragen niet los op een afdeling terecht komen maar terecht komen bij de verantwoordelijke EVV-er.

Welzijn en Activering

Net als in 2020 heeft corona veel impact gehad op het welzijn en de kwaliteit van leven van bewoners. Het bleef een continue zoektocht naar balans tussen veiligheid en kwaliteit van leven. Door de lockdowns kregen uitjes een andere invulling dan normaal. Medewerkers, team welzijn en relaties werden creatief in het zoeken naar mogelijkheden en probeerden zich niet te laten beperken. Dit bleek wel een grote uitdaging. Echter was het niet het eerste jaar van corona en werd men steeds creatiever. Een uitje naar Belmonte Aboretum in Wageningen, een tocht door het Prattenburgse bos, samen poffertjes bakken, een koninklijke High-Tea, schapen kijken op de Ginkelse Hei, de Beleef tv, bloemstukjes maken, de contact clown zijn wat voorbeelden van activiteiten georganiseerd door team Welzijn. Bewoners genieten zichtbaar van deze uitjes.

Naast bovenstaande activiteiten heeft team Welzijn ook structurele activiteiten ontwikkeld. Wekelijks vinden activiteiten plaats als de breiclub, de bijbelkring, knutselen en bloemschikken. Voorheen waren activiteiten voornamelijk locatiegericht. Sinds 2021 zijn activiteiten ook locatie overstijgend. Als voorbeeld komen tijdens de wekelijkse breiclub bewoners van de verschillende locaties samen op een locatie om samen te breien. Ook is er op elke locatie een themamaand georganiseerd. De hele maand

stond in het teken van een bepaald land/gebied (Voorbeelden: Oostenrijk, Italië, Spanje, Veluwe). Het thema werd afgesloten met lekker eten (barbecue, pizza of wat anders lekkers).

Tijdens een quarantaine- of isolatieperiode door corona was het voor bewoners, relaties en medewerkers extra zwaar. De zorg werd intensiever, bewoners verbleven soms in isolatie dagen op hun kamer of appartement en hadden weinig contact met medewerkers en medebewoners. Het verdriet en de eenzaamheid bij bewoners was soms enorm. Als verzorgende wil je dit een bewoner niet aandoen en het liefst de deur open doen en bewoners betrekken bij de groep. Er werd door relaties, medewerkers en team Welzijn gezocht naar creatieve oplossingen ter voorkoming van verdriet en eenzaamheid. Gelukkig werden de quarantaine en isolatieperioden steeds korter, waardoor lang apart zitten niet meer nodig was. Voor onze bewoners *-die tijd soms anders beleven-* elk moment te lang.



Vanaf het laatste kwartaal van 2021 heeft Dennenhorst Welzijn en activering anders ondergebracht. De eindverantwoording voor Welzijn, activering en vrijwilligers is vanaf dat moment belegd bij een van de teamleiders. De functie coördinator Welzijn en Activering is vanaf dat moment niet meer als een aparte functie ingevuld.

Audit zorgdossier

Vanaf 2020 zijn we gestart met het inzichtelijk houden van de status van de zorgdossiers. De dossieraudittool helpt ons inzichtelijk maken of en wanneer de documenten gemaakt zijn. De teamleider is verantwoordelijk om dit proces structureel te volgen en te sturen. Ook volgt deze of de opvolging van de methodische cyclus goed loopt en stuurt zo nodig bij. Dennenhorst moet kijken of dit hulpmiddel nog wel nodig is wanneer is overgegaan naar het zorginhoudelijke deel van ONS NEDAP.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Alle hulp en ondersteuning vanuit familie en vrijwilligers is van harte welkom. Dat is mogelijk op allerlei manieren. Persoonsgebonden, in de beslotenheid van het eigen appartement of de gezamenlijkheid in de groep. Ten tijde van Corona heeft Dennenhorst maar summier gebruik gemaakt van vrijwilligers. Langzaam gaat Dennenhorst zich weer meer richten op de inzet van vrijwilligers. Onze vrijwilligers ondersteunen bij activiteiten, helpen bij het eten, doen een wandelingetje met de bewoners en nog veel meer. **Hun inzet wordt zeer gewaardeerd!** Geconstateerd is dat het vrijwilligersbeleid niet meer passend is en ook de vrijwilligersovereenkomst zal moeten worden aangepast. Dennenhorst is heel blij met de inzet van vrijwilligers maar zal ook moeten kijken hoe de vrijwilligers op een passende manier worden ingezet en de begeleiding krijgen die hij of zij nodig heeft. In 2022 zal Dennenhorst het vrijwilligersbeleid en de inzet kritisch tegen het licht houden en een nieuwe vorm geven. Ook zullen we in 2022 kijken op welke manier we familie/relaties meer kunnen betrekken in het dagelijkse leven van bewoners. Op sommige locaties zijn familie/relaties intensief betrokken, op andere locaties nog minimaal.

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. Tot 2022 kookte afdeling de Vaartbrug voor afdeling de Watertoren, in 2022 zal er in de huiskamer van de Watertoren ook een keuken worden gebouwd en de Watertoren zelf voor en met bewoners koken. Samen met de bewoners wordt wekelijks het menu opgesteld en kunnen bewoners hun wensen aangeven. Sinds 2021 worden de boodschappen vaker gebracht op de locaties. Dit zodat de boodschappen verser worden afgeleverd. Eerder werden de boodschappen een keer per week afgeleverd, nu 2 keer per week.



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 is er wat extra aandacht gegeven aan het gezellig maken van de woonkamers. Deze eer komt toe aan medewerkers van de afdeling die er alles aan gedaan hebben de woonkamer tot een fijne plek te maken. Eind 2020 / begin 2021 is het kantoor op de 2^e etage van de Eikenlaan omgezet naar centrale woonkamer voor bewoners van de Watertoren. De huiskamer is bedoeld voor bewoners van de Watertoren om gezamenlijk te eten en drinken, gezellig samen koffie te drinken of gezamenlijk mee te doen aan een activiteit. De ruimte wordt op momenten ook voor organisatiebrede activiteiten. Het plan is in 2022 de tuin van de Kerkewijk en Eikenlaan aan te passen aan de doelgroep. Dit zal het wooncomfort mogelijk ook verhogen.

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.

In 2020 heeft Dennenhorst een audit m.b.t. infectiepreventie (o.a. m.b.t. corona) laten uitvoeren door de GGD. Begin 2021 heeft de GGD hiervan een rapport opgeleverd. Dennenhorst was blij met deze resultaten en heeft gekeken naar welke adviezen de GGD aan Dennenhorst gaf ten behoeve van infectiepreventie. Dennenhorst heeft deze adviezen ter hand genomen en verbeterpunten opgepakt. Dennenhorst merkt wel op dat naarmate we langer te maken hadden met corona en alle bijbehorende maatregelen, het lastiger werd te handelen volgens de afspraken en adviezen m.b.t. maatregelen. Dennenhorst heeft continu de afweging gemaakt wat op dat moment het meest passend was en heeft steeds afgestemd met de cliëntenraad zodat een besluit gedragen kon worden genomen.



Veilige zorg vanuit professionele verantwoordelijkheid

veiligheid hand in hand met vrijheid

Borgen van basisveiligheid

Dennenhorst is zich bewust van haar verantwoordelijkheid in het kader van de (geleverde) kwaliteit en veiligheid van zorg- en dienstverlening. Dennenhorst werkt vanuit professionele standaarden en richtlijnen maar heet vooral de wens kwalitatief te verbeteren.

Kwaliteitsindicatoren

Zorgverleners hebben de verantwoordelijkheid om in hun dagelijkse praktijk, samen met collega's continu aan de verbetering van de zorg te werken. Eén van de hulpmiddelen hierbij is regelmatig te meten. De uitslag van deze metingen brengt in teams het gesprek opgang: wat vertelt deze uitkomst? Herkennen we deze uitslag? Zien we een trend? Vinden we het goed genoeg of gaan we actie ondernemen? Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft zes thema's benoemd die belangrijk zijn voor de veiligheid van bewoners: decubitus, advance care planning, medicatieveiligheid, gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking, continëntie en aandacht voor eten en drinken. Op deze thema's zijn door Verenso en V&VN indicatoren ontwikkeld met als doel het leren en verbeteren in teams op deze thema's een impuls te geven. Onderstaand de resultaten van verslagjaar 2021, deels gemeten in 2022 zoals de richtlijn aangeeft. In 2022 zullen de verbeterpunten uit deze resultaten worden opgepakt.

Totaalblad resultaten kwaliteitsindicatoren 2021-2022 Dennenhorst

				Decubitus		Afspraken over behandeling rondom levenseinde		Medicatiefouten		Zorg rondom toiletgang				Voedselvoorkeuren			
Naam locatie	Aantal bewoners aanwezig periode meting	Aantal afdelingen	Aantal bewoners met decubitus categorie 2 of hoger		Aantal bewoners met afspraken rondom levenseinde		Op hoeveel afdelingen zijn medicatiefouten geweest		Aantal bewoners waarbij plan voor zorg rondom toiletgang is vastgelegd in dossier	Percentage	Aantal bewoners waarbij plan voor zorg rondom toiletgang NIET is vastgelegd in dossier	Percentage	Aantal bewoners waarvan voedselvoorkeuren afgelopen 6 maanden zijn vastgelegd	Percentage	Aantal bewoners waarvan voedselvoorkeuren afgelopen 6 maanden NIET zijn vastgelegd	Percentage	
			Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage									
Eikenlaan	36	3	3	8,3%	36	100%	3	Op alle afdelingen in teamoverleg besproken (min 1 x per kwartaal)	34	94,4%	2	5,6%	26	72,2%	10	28%	
Kerkewijk	12	1	0	0%	11	91,7%	1	Besproken (min 1 x per kwartaal)	12	100%	0	0%	4	33%	8	67%	
Sloep	11	1	0	0%	11	100%	0	Besproken (min 1 x per kwartaal)	10	90,9%	1	9,1%	1	9,1%	10	90,9%	

Decubitus

Wat we zien is dat tijdens de meting 3 van de 59 bewoners decubitus in een categorie 2 of hoger had. De drie bewoners kregen ten tijde van de meting begeleiding van een wondverpleegkundige en de huisarts waarbij er op individueel niveau afspraken waren over het verminderen van decubitus. De oorzaak van de decubitus zat met name in de algehele conditie en achteruitgang van de bewoner.

Afspraken over behandeling rondom levenseinde*

Van de 59 bewoners binnen Dennenhorst had 1 bewoner tijdens de audit geen afspraken over levenseinde.

Medicatiefouten

Alle medicatiefouten die binnen Dennenhorst werden geconstateerd zijn besproken in de betreffende teams. Dennenhorst heeft eind 2021 een gesprek gehad met de apotheker die alle medicatie levert aan Dennenhorst. Samen met de apotheker heeft Dennenhorst gekeken op welke onderwerpen Dennenhorst het beste kan rapporteren tijdens het constateren van medicatiefouten zodat verbeteracties makkelijker kunnen worden ingezet. Vanaf 2022 past Dennenhorst het Meldingenformulier (MIC formulier medicatie) dan ook aan op de nieuwe onderwerpen. Zie onderstaand: punt 7, 8 en 9 zijn toegevoegd aan het formulier.

Wat is er gebeurd?:

1. Medicijnen niet gegeven
2. Medicijnen niet goed uitgezet
3. Verkeerde dosering gegeven
4. Medicijnen op verkeerd tijdstip gegeven
5. Bewoner heeft medicijnen niet ingenomen
6. Verkeerde medicijnen gegeven
7. Wel medicatie geleverd niet in Ncare
8. Baxterrol moet terug naar de apotheek i.v.m. veranderen medicatie
9. Overig, namelijk:(uitschrijven)

Zorg rondom toiletgang*

Van de 59 bewoners binnen Dennenhorst hadden 3 bewoners tijdens de audit geen afspraken over zorg rondom toiletgang.

Voedselvoorkeuren*

Van de 59 bewoners binnen Dennenhorst hadden 28 bewoners tijdens de audit geen afspraken over voedselvoorkeuren. In ieder geval waren deze voedselvoorkeuren in het zorgdossier niet zichtbaar. Dit resultaat is opvallend aangezien een standaard aandachtspunt op de ADL/begeleidingskaart voedselvoorkeuren is.

*De kwaliteitsverpleegkundige heeft na het ontvangen van deze resultaten, verbeteracties ingezet met betrekking tot de ontbrekende afspraken in het dossier van betreffende bewoners. Dennenhorst overweegt om het sjabloon dossieraudit aan te passen en de kwaliteitsindicatoren structureel te meten zodat direct zichtbaar is wat moet worden bijgesteld.

Medicatieveiligheid en medicatiereviews

Jaarlijks wordt er binnen Dennenhorst een audit gedaan op medicatieveiligheid. Verbeterpunten uit deze audit zijn direct opgepakt (betreft: bewaren van sleutel, niet gebruikte opiaten aanwezig, slot defect). In 2021 heeft er maandelijks controle plaatsgevonden van de medicatiekast.

Daarnaast wordt door de huisarts / Specialist Ouderengeneeskunde, teamleider en EVV-er medicatiereviews gedaan in samenwerking met apotheker. Ook het gebruik van psychofarmaca, antibioticagebruik en hoeveelheid verschillende soorten medicatie wordt bekeken. Deze medicatiereviews vinden veelal tijdens het MDO plaats maar soms ook buiten het MDO om. Ook is de WZD functionaris benaderd om mee te kijken met de psychofarmaca.

MIC

In 2020 en in 2021 is er tijdens de werkoverleggen aandacht geweest voor het volledig invullen van de MIC meldingen. We constateerden in 2020 dat het verbeterpunt nog steeds aandacht behoeft. Ook in 2021 bleef het een aandachtspunt. Vanaf oktober is er op een aantal afdelingen en tijdens alle werkoverleggen extra specifiek aandacht besteed aan het doen van een MIC melding. Wanneer meld je en wat meld je wel en niet? Waarschijnlijk is dit een van de oorzaken van de toename van MIC meldingen medicatie in het laatste kwartaal 2021.

Overzicht incidenten 2021

Categorie	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
Agitatie	11	2	1	2
Medicatie	8	8	14	27
Vallen	21	15	12	30
Overige	0	0	1	3

De teamleiders onderzoeken de oorzaak van de MIC melding en beoordelen welke vervolgactie nodig zijn. Daarnaast analyseren de Teamleiders ieder kwartaal en jaarlijks de MIC-meldingen van alle locaties. Zo nodig wordt een Prisma-analyse gedaan. MIC-analyses worden besproken in het werkoverleg van de afdeling. Kwartaal- en jaarcijfers en eventuele verbeteracties worden besproken tijdens het Managementteamoverleg.

MIC-commissie per locatie

Binnen Dennenhorst zijn in oktober 2021 de Mic-commissies opgezet en gestart. Iedere locatie heeft een aparte MIC-commissie. Deze MIC-commissie bestaat uit de EVV-ers van de afdeling onder leiding van de kwaliteitsverpleegkundige/teamleider. De Mic-commissie komt om de 2 maanden samen voor overleg. Tijdens deze bijeenkomsten worden alle meldingen van de 2 maanden daarvoor doorgenomen en geanalyseerd. Men kijkt naar eventuele oorzaken en benodigde in te zetten verbeteracties n.a.v. de meldingen op bewonersniveau dan wel op afdelings-/locatie- of organisatieniveau. Ook wordt gekeken naar een trend in de meldingen: is er een toename of afname van bepaalde meldingen en wat is de mogelijke oorzaak hiervan? Zo nodig wordt een verbeteractie ingezet. De kwaliteitsverpleegkundige/ teamleider neemt haar bevindingen, trends of organisatiebrede verbeterpunten mee naar het managementteamoverleg.

Melding Incidenten bij Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

In 2021 is er geen contact geweest met IGJ over een casus waarbij verwijtbaar gedrag aan de orde was. Wel is in 2021 contact geweest met IGJ naar aanleiding van een mail van de brancheorganisatie van Dennenhorst over de verslaglegging onvrijwillige zorg WZD. Er is contact opgenomen met een medewerker van het meldpunt IGJ mevr. Keijsteren (referentienummer 21074141) om te overleggen over meldingsplicht door Dennenhorst. Omdat Dennenhorst alleen vrijwillige zorg levert (onze bewoners zijn formeel wilsbekwaam) is verslaglegging onvrijwillige zorg WZD niet nodig.

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. Dennenhorst zet in principe geen onvrijwillige zorg in. Bewoners binnen Dennenhorst zijn wilsbekwaam. Wanneer een hulpmiddel wordt ingezet wordt dit gedaan na toestemming van de bewoner en 1e contactpersoon. Mocht de bewoner niet kunnen

beslissen over de inzet van het hulpmiddel, dan wordt het stappenplan WZD gevolgd. De inzet van hulpmiddelen wordt tijdens elk MDO of Zorgleefplanevaluatie 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-.

WZD functionaris

In 2020 is er binnen Dennenhorst een WZD functionaris aangenomen. Dit is een ervaren Specialist Ouderengeneeskunde. De WZD functionaris wordt op vraag betrokken en geeft gevraagd en ongevraagd advies. In 2021 is er niets veranderd aan dit proces. De WZD functionaris is meerdere keren benaderd voor advies en heeft meegekeken wanneer nodig.

Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (WZD)

Zorgstem is één van de vier landelijke organisaties die het vertrouwenswerk binnen de WZD uitvoert. De cliëntenvertrouwenspersoon WZD is de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon WZD binnen Dennenhorst. Ze is onafhankelijk, niet in dienst bij Dennenhorst en behandelt de vraag of klacht van bewoners of relaties vertrouwelijk. De ondersteuning is kosteloos.

Op de website van Dennenhorst zijn de gegevens van de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon te vinden, zie volgende link: [Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen | Dennenhorst](#)



De cliëntenvertrouwenspersonen van Zorgstem ondersteunen cliënten en vertegenwoordigers gratis bij vragen of klachten over zorg die u als onvrijwillig ervaart.

Samen leren en ontwikkelen

Samen werken aan verbetering

Vertrouwen dat we goed op weg zijn

Wat een goed begin van 2021: en groen Inspectierapport! Een kroon op de weg die we ingeslagen zijn. Dennenhorst weet dat ze goed op weg is maar dit rapport bevestigt het. Dat geeft vertrouwen.

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 betreft 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.

Bovenstaande conclusie van IGJ geeft Dennenhorst de kracht 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. Dennenhorst besluit in 2021 door te gaan op de ingezette weg. We zijn trots op het rapport van IGJ maar realiseren ons dat we nog niet klaar zijn en verder willen verbeteren.

Kwaliteitsmanagementsysteem

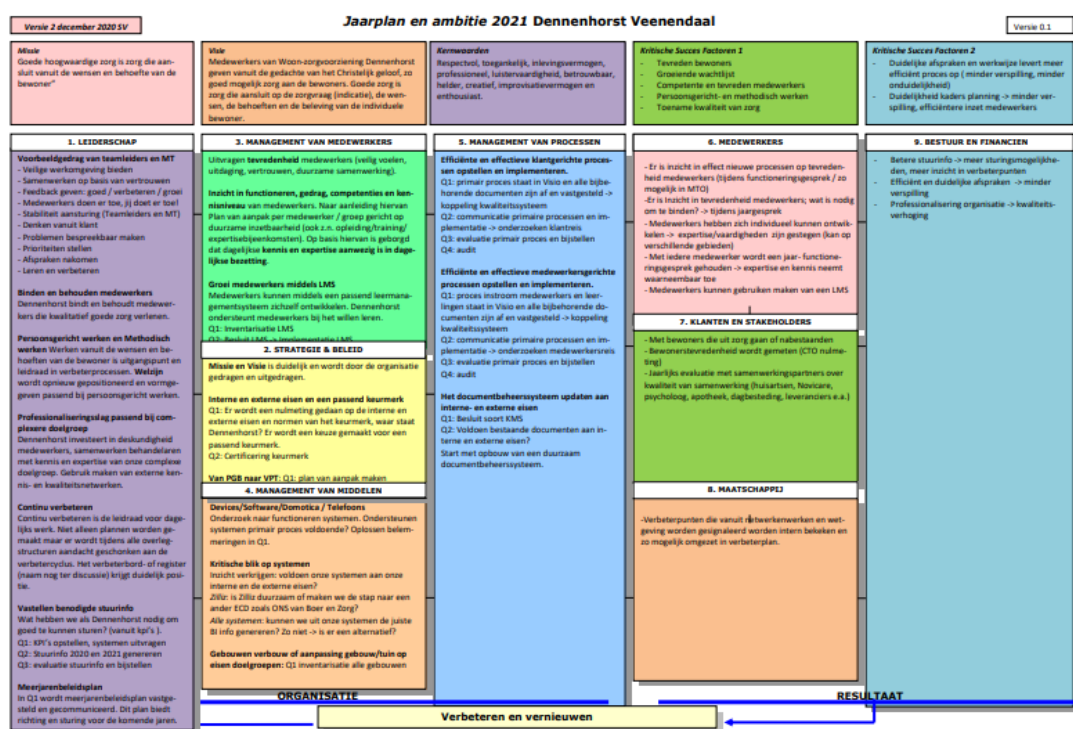
Eind 2020 is het certificaat door HKZ niet verlengd vanwege de twijfel over de haalbaarheid om in zo'n korte periode opnieuw te voldoen aan alle eisen. Lloyds Register heeft wel geconstateerd dat Dennenhorst goed op weg was met haar verbetering. Eind december 2020 heeft Dennenhorst besloten niet te gaan 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 begin 2021 ook zijn vruchten af zoals te zien is in het inspectierapport van IGJ. In het eerste kwartaal van 2022 besluit Dennenhorst opnieuw wanneer en volgens welk keurmerk Dennenhorst wil laten certificeren. In 2021 is Dennenhorst verder gegaan op de ingeslagen weg.

Jaarplan 2021/2022

In 2020 heeft Dennenhorst een Jaarplan en Ambitie 2021 verwoord in een overzicht. Dennenhorst realiseert zich een ambitieus Jaarplan te hebben opgesteld. Dennenhorst heeft de keuze gemaakt de lat hoog te leggen om zichzelf te willen stimuleren en in te zetten op het hoogst haalbare. Dennenhorst was zich bewust dat er belemmerende factoren konden optreden waardoor de haalbaarheid in het geding kon 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 INK-model draagt bij aan het overzicht over de verschillende elementen van de bedrijfsvoering en versterkt de samenhang tussen deze verschillende elementen.

In 2021 constateerden we dat de geformuleerde doelen uit het jaarplan nog steeds passend zijn. Dennenhorst werkt hard maar vooral gefundeerd aan de gestelde doelen. Geen snelle acties maar bouwen aan een goede basis. Onderstaand het voor 2021 geformuleerde Jaarplan en zal in 2022 vervolg krijgen. Het jaarplan 2021 is eind 2021 omgezet naar het Jaarplan 2021/2022.



Resultaten uit het jaarplan

De resultaten uit het Jaarplan 2021 zijn verwerkt in de verschillende onderdelen van dit kwaliteitsjaarsverslag. Aan de volgende onderdelen is in verband met prioritering in 2021 nog weinig aandacht besteed en zal in 2022 worden opgepakt:

- Vaststellen benodigde stuurinfo
- Het ontwikkelen van een leermanagement systeem (LMS)
- Het ontwikkelen van een vernieuwde missie en visie
- Het onderzoeken van de kwaliteit van de verschillende devices
- Het verbeteren van het documentbeheersysteem (en de opbouw ervan)

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 verbeteren. Vanaf 2021 heeft 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 2021 is op afdelingsniveau met name aandacht geweest voor het verbeteren van samenwerking binnen verschillende teams, het verbeteren van overlegstructuren binnen Dennenhorst, het evalueren van de bewonerszorg.

Lerend Netwerk

Dennenhorst maakt actief gebruik van haar Lerend Netwerk. Dennenhorst is sinds 2021 zelf ook actiever in het proactief in contact komen met collega-zorgorganisaties of andere kennisorganisaties en maakt meer gebruik van hun kennis en tools. Er zijn in 2021 mooie contacten geweest met verschillende organisaties, onder andere door het Lerend Netwerk maar soms ook door regionale bijeenkomsten, oud-collega's of onverwachte contacten.



Leiderschap, governance en management

Samen sterker

Ondernemingsraad

In 2020 is de Ondernemingsraad binnen Dennenhorst opgestart en heeft in 2021 meer vorm gekregen. In 2021 heeft de Ondernemingsraad een wisseling gehad van een aantal collega's doordat er medewerkers uit dienst gingen en nieuwe medewerkers bij kwamen. Eind 2021 is het binnen de Ondernemingsraad nog steeds een beetje zoeken naar hoe de rol, samenwerking en verantwoording moet plaatsvinden. De ondernemingsraad geeft zichzelf hiervoor de ruimte om te leren. De raad van bestuur faciliteert het werk van de ondernemingsraad en geeft de kaders weer uit de Wet op Ondernemingsraden. In 2022 zal de Ondernemingsraad deel nemen aan een cursus zodat duidelijker wordt hoe de Ondernemingsraad vorm te geven. Ondertussen weten medewerkers de ondernemingsraad met vragen te vinden.

*"Als OR hebben we het idee meer gehoord
en betrokken te worden bij het beleid"*

Cliëntenraad

De cliëntenraad is zowel in 2020 als in 2021 actief betrokken geweest met het zoeken naar de balans tussen veiligheid en kwaliteit van leven met het oog op coronamaatregelen. De cliëntenraad en bestuurder van Dennenhorst weten elkaar in 2021 te vinden bij vragen en vraagstukken. In 2021 heeft de Cliëntenraad in samenwerking met de bestuurder aandacht besteed aan het bekendmaken van bereikbaarheid van de cliëntenraad. De leden van de cliëntenraad staan sinds 2021 met hun foto en bereikbaarheidsgegevens op de website van Dennenhorst. Ook is er uitleg gegeven over de rol en functie van de cliëntenraad. De cliëntenraad vergadert gemiddeld 4-5 keer per jaar en heeft dan ook overleg met de bestuurder over diverse beleidsmatige zaken waarover de cliëntenraad advies of instemming kan geven. De cliëntenraad onderhoudt ook contact met de Raad van Commissarissen, 1 à 2 keer per jaar. Onderwerpen naar aanleiding van de zorg aan de cliënten/bewoners worden altijd en voor zover mogelijk in een breder kader besproken met de bestuurder. De raad fungeert als antenne, waakhond en adviseur en onderhoudt contact met zowel bewoners en/of wettelijk vertegenwoordigers.

Familieavonden

In 2021 zijn er voor elke locatie familieavonden georganiseerd. Op deze familieavonden werd toegelicht wat speelde binnen de Dennenhorst en welke verbeterslag Dennenhorst wilde gaan maken. Daarnaast zijn deze familieavonden georganiseerd om vragen van familie/relaties te beantwoorden. De bestuurder gebruikt deze avonden ook om input te krijgen voor het verbeteren van beleid.

Raad van Commissarissen

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

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

“Een voor iedereen begrijpelijke toezichtvisie met het thema ‘samenwerken’ is in ontwikkeling”.

Raad van Bestuur

Ook in 2021 zijn er veel zorgen geweest over de impact van corona op de bewoners en medewerkers. Er zijn periodes geweest dat Dennenhorst een grote uitdaging had op het gebied van planning (medewerkers in quarantaine). Medewerkers hadden een groot hart voor Dennenhorst en waren bereid diensten voor anderen op te lossen. De bestuurder en het management is haar medewerkers hiervoor dankbaar. De bestuurder van de Dennenhorst is dagelijks te vinden op de verschillende locaties en bij de verschillende onderdelen.

In 2021 heeft Dennenhorst opnieuw moeten kijken naar het organogram i.v.m. vertrek van een van de teamleiders. In de periode van mei t/m oktober 2021 heeft Dennenhorst met 1 teamleider minder moeten doen. Het management heeft met elkaar dit tekort weten op te vangen. In oktober 2021 heeft Dennenhorst een kwaliteitsverpleegkundige kunnen aannemen met de taak eindverantwoordelijk voor bewonerszorg.

De bestuurder heeft wekelijks overleg met het managementteam van de Dennenhorst. Deze bestaat in 2021 uit; 1 teamleider (laatste kwartaal met een kwaliteitsverpleegkundige), 1 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.

Samenwerking met andere organisaties

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

“Steeds meer leerorganisaties lijken Dennenhorst weten te vinden”

Betrokken en bekwame medewerkers

Waardering voor onze medewerkers

Waardering voor medewerkers

Ook in 2021 hebben medewerkers moeten werken onder lastige omstandigheden met corona. Dennenhorst heeft veel waardering voor zijn medewerkers en respecteert de moed van het werken onder deze omstandigheden. Dennenhorst is trots op haar medewerkers!

Dennenhorst ziet haar medewerkers leren en ontwikkelen en meegaan in de professionaliseringsslag die Dennenhorst is ingegaan. Dennenhorst stimuleert medewerkers die graag willen leren en zich willen ontwikkelen door een opleiding aan te bieden, aandachtsvelder te worden, mee te denken in een verbetertraject of een andere verantwoordelijkheid op zich te nemen. Dennenhorst investeert graag in medewerkers die bereid zijn samen te verbeteren en kijkt hoe het medewerkers die dat lastig vinden kan helpen op die weg. Dat doet ze door met alle medewerkers een functioneringsgesprek te voeren over het huidige werk en de toekomst. Samen kijken welke weg vervolg krijgt en hoe. Wat willen we samen leren, ontwikkelen en verbeteren?

In 2021 heeft Dennenhorst het functioneringsgesprek bij alle medewerkers op dezelfde manier vastgelegd in het medewerkersdossier.

Dennenhorst heeft geprobeerd in 2021 er meer voor medewerkers te zijn, beter te luisteren naar medewerkers en te steunen waar nodig. Van een aantal medewerkers heeft Dennenhorst terug gehoord zich meer gehoord en gesteund te voelen. Dennenhorst is blij met dit resultaat en hoopt dit de komende jaren vaker te horen. Ook heeft Dennenhorst geprobeerd te verduidelijken aan medewerkers bij wie ze waarvoor terecht kunnen.

Processen

Ook is in 2021 een duidelijke lijn ontstaan in het proces verzuim. In 2021 is de lijn naar de verzuimmedewerker ook kort geweest. In geval van verwacht langdurig verzuim werd met deze medewerkers snel een gesprek aangegaan. Begin 2022 in het verzuimproces vastgelegd in documenten zodat voor iedereen duidelijk is hoe het proces verloopt. In 2022 zullen deze processen worden uitgebreid en gecommuniceerd.

Scholingen

Medewerkers hebben -vanwege corona- in 2021 met name interne trainingen gehad via E-learning. Er is gekeken naar passende trainingen en sommige trainingen van 2020 zijn -vanwege de actualiteit- in 2021 herhaald. Naast de eenmalige scholingen zijn alle medewerkers in 2021 geschoold op Voorbehouden Risicovolle handelingen en BHV. Deze trainingen worden volgens vast patroon herhaald.

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Dennenhorst voldoet aan alle in het kwaliteitskader gestelde criteria op dit onderwerp. De aanwezigheidsnorm per dienst per afdeling wordt in 2021 over het algemeen ruim gehaald. In 2020 is Dennenhorst gestart met een hernieuwde formatieberekening, in 2021 is deze tool gebruikt als structureel instrument om de huidige formatie af te zetten tegen onze interne en externe norm.

Wenselijke formatie per 1 december 2021 per dag:

Wenselijke formatie (minimaal aanwezig in uren per dag)					
	Sloep	Kerkewijk	Watertoren	Vaartbrug	Ritmeester
VIG (D1 = dag)	8	8	8	8	8
Helpende (D1 = dag)	8	8		8	8
Helpende (D12 = dag)				6	6
Hostess (H2/ H3 = dag)	3,5	3,5			
VIG (L1 = avond)	8	8	8	8	8
Helpende (L2 = avond)		7		7	7
Helpende (L3/L6 = avond)	6,5			4	4
VIG (nachtdienst)	8	8	0	8	8
Netto per dag	42	42,5	16	49	49

Nacht Eikenlaan: 1 van de 2 mag Helpende zijn

Afhankelijk van de indicaties of zorgvraag van bewoners wordt de formatie zo nodig op- of afgeschaald. Zodat er zoveel als mogelijk een passende formatie is.

Benodigde formatie per 1 december 2021 in fte:

	Sloep	Kerkewijk	Watertoren	Vaartbrug	Ritmeester	Totaal
VIG	4,67	4,67	3,11	4,67	4,67	21,79
Helpende	2,82	2,92	0,00	4,86	4,86	15,46
Hostess	0,68	0,68	0,00	0,00	0,00	1,36
Totaal						38,61

Aanwezige netto formatie per 1 december 2021 in fte:

	Sloep	Kerkewijk	Watertoren	Vaartbrug	Ritmeester	Totaal
VIG	5,74	4,21	1,81	3,52	3,43	18,71
Helpende	2,04	3,43	0,00	4,26	3,98	13,71
Hostess	0,93	0,00	0,00	0,46	0,46	1,85
Flex. inzet (ex. vakantiekrachten)						1,13
Totaal						35,40

Bovenstaande formatieoverzicht gaat uit van een Netto-bezetting. Dennenhorst probeert de **benodigde** formatie en de **aanwezige** formatie in balans te brengen. Structureel staan er vacatures op de website van Dennenhorst. Bij tekorten zijn medewerkers van de Dennenhorst flexibel in het extra werken. Is het intern niet op te lossen dan wordt een uitzendbureau ingezet. Dennenhorst wil dit graag zoveel mogelijk beperken.

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 heeft Dennenhorst hier een wijziging in aangebracht. Door het uitbreiden van het aantal verpleegkundigen kon de bereikbaarheidsdienst uitgebreid worden met deze groep medewerkers. Hierdoor lag de bereikbaarheidsdienst niet meer alleen bij het management van de Dennenhorst. 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. Ook in 2021 is door corona weinig aandacht geweest voor het meelopen met collega-organisaties. Dennenhorst heeft in een scholingsplan vastgelegd hoe het scholingsplan voor het hele jaar er uit ziet. Het is Dennenhorst in 2021 niet gelukt zich te verdiepen of een passend Leermanagementsysteem voor Dennenhorst kan worden aangeschaft. In 2022 wordt dit meegenomen in het verbetertraject van Waardigheid en Trots op locatie.

In 2021 is Dennenhorst gestart met 3 keer per jaar werkbegeleidingsbijeenkomsten voor medewerkers die binnen Dennenhorst leerlingen begeleiden. Het doel hiervan is kennis uitwisseling, coaching en uniform werken. Ook wordt er jaarlijks een werkbegeleidingscursus gegeven.



Scan Waardigheid en Trots

Het verzamelen van verbeterpunten



Scan Waardigheid en Trots op locatie

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



Wie heeft de vragenlijst ingevuld?:

Cliënt/familie/vrijwilliger:	38
Medewerkers:	38
Beleid/Bestuur/management:	3

Na het invullen van de vragenlijsten en het verzamelen van alle gegevens is een concept scanverslag gedeeld met deelnemers van het kwaliteitsgesprek (mensen die zich hadden opgegeven mee te willen doen aan het kwaliteitsgesprek; selectie uit bewoners, relaties, medewerkers en management). Tijdens het kwaliteitsgesprek is het conceptverslag besproken en zijn eventuele onduidelijkheden aangescherpt.

Afbeelding: het kwaliteitsgesprek



De aandachtspunten die uit de scan kwamen waren voor Dennenhorst bekende aandachtspunten. De resultaten uit deze scan zijn in 2022 omgezet naar een verbeterplan die door een coach van Waardigheid en Trots wordt begeleid. Uit het scanverslag komen de volgende punten naar voren die als belangrijkste punten zullen worden opgepakt in 2022:

- Leren en verbeteren:
 - verbeterbewustzijn en verbeterbereidheid om kwaliteit van zorg en leven van bewoners te verhogen (stip: waar willen we naar toe?)
 - samenwerking: elkaar durven aanspreken op kwaliteit van zorg / gebruik maken van elkaars kennis en kwaliteiten
 - leren gebruik te maken van informatiebronnen om zelfstandigheid te verhogen
- Welzijn
 - Het voldoen aan de criteria uit het kwaliteitskader t.a.v. Welzijn
- Scholingplan (strategisch/tactisch niveau)
 - Hoe ondersteunen we het structureel leren
 - Waar leggen we welke verantwoordelijkheden neer?
 - LMS

Waardering Zorgkaart Nederland

Een klacht is een tip voor verbetering

In dit verslag zal de waardering van de website van Zorgkaart Nederland worden weergegeven.

Waardering voor de Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst in het algemeen

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

(periode: 2021)



Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst
Organisatie

8.0

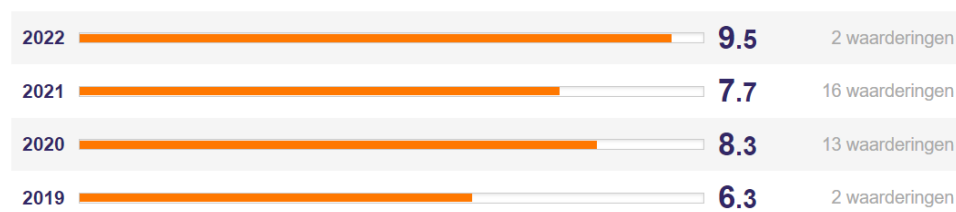
Adres Stationsstraat 23 3905 JG Veenendaal
Telefoon 06-19197009
Website <https://www.dennenhorst.nl/>

Er zijn 33 waarderingen voor deze organisatie

Waarderen >

Waarderingen

Gemiddeld waarderingcijfer per jaar



Let op: de waardering van 2022 betreft maar 2 waarderingen en wordt op dit moment nog niet gezien als representatief voor 2022. In dit verslag wordt gekeken naar het jaar 2021.

Locaties

Er vallen 3 locaties onder deze organisatie:



Dennenhorst Eikenlaan

Verpleeghuis en verzorgingshuis

Locatie Veenendaal

8.0

19 waarderingen



Dennenhorst Sloep

Verpleeghuis en verzorgingshuis

Locatie Veenendaal

8.0

13 waarderingen



Dennenhorst Kerkewijk

Verpleeghuis en verzorgingshuis

Locatie Veenendaal

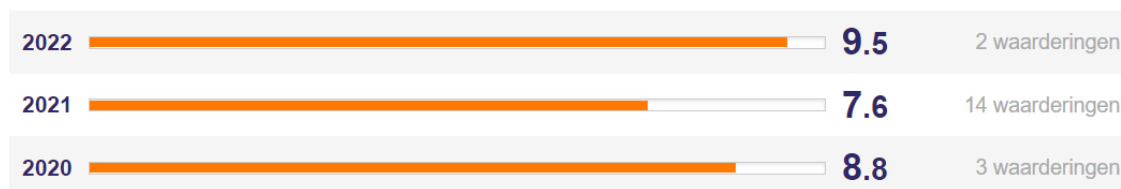
7.8

1 waardering

Locatie Eikenlaan (periode: 2021)

Waarderingen

Gemiddeld waarderingcijfer per jaar



De waarderingen zijn wisselend hoog en laag. Er zitten 2 opvallend lage waarderingen tussen. 2 Waarderingen van de 14 zijn opvallend laag, echter de rest van de waarderingen ligt tussen een 7,5 en 9,3.

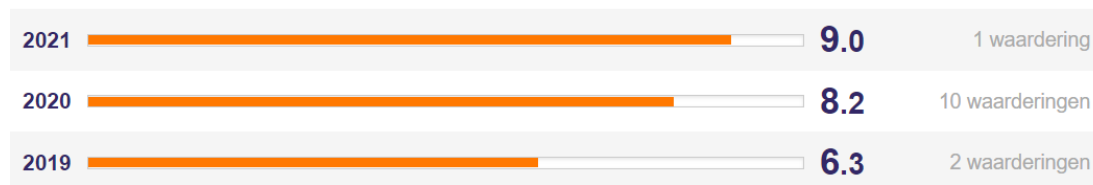
Link voor de gedetailleerde waarderingen:

[Waarderingen over Dennenhorst Eikenlaan in Veenendaal \(zorgkaartnederland.nl\)](https://zorgkaartnederland.nl/waarderingen-over-dennenhorst-eikenlaan-in-veenendaal)

Locatie Stationsstraat (is vanaf September 2021 locatie Sloep) (periode: 2021)

Waarderingen

Gemiddeld waarderingcijfer per jaar



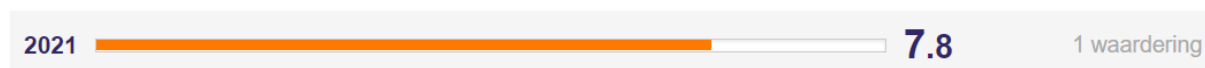
De waardering die is gedaan is een 8,2. Opvallend is dat er maar 1 waardering is van 2021.

[Waarderingen over Dennenhorst Stationsstraat in Veenendaal \(zorgkaartnederland.nl\)](https://zorgkaartnederland.nl/waarderingen-over-dennenhorst-stationsstraat-in-veenendaal)

Locatie Kerkewijk (periode: 2021)

Waarderingen

Gemiddeld waarderingcijfer per jaar



De waardering die is gedaan is een 7,8. Opvallend is dat er alleen een waardering is van 2021.

[Dennenhorst Kerkewijk - Veenendaal \(zorgkaartnederland.nl\)](https://zorgkaartnederland.nl/dennenhorst-kerkewijk-veenendaal)

Gebruik van hulpbronnen en informatie

Gebruiken wat kwaliteit van leven of zorg kan verhogen

Gebruik van informatie

Dennenhorst heeft in 2021 nog niet optimaal gebruik gemaakt van informatie. Dennenhorst zoekt naar een manier om interne en externe informatie te verzamelen. Vanaf 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 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.

Voorbeeld van dossieraudittool:

											P = zonder HA/SOG		MDO = met HA/SOG		
Psycholoog	Verwijsbrief Psych	Akkoord delen medische gegevens	Vrijwillige / onvrijwillige hulpmiddelen	App of Checklist veilige zorg	Afspraak medisch handelen	Inventarisatie-hulpmiddel	Begeleidingskaart / ADL kaart	Levensloop	(concreet) Zorgplan nieuw formulier	Zorgplan getekend	Laatste ZLP bespreking	Laatste getekend ZLP -bespreking	Laatste MDO	Getekend MDO	Uitvoerverzoek kon aanpak
nee	nee	nee	sensor eigen verzoek	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee	19-1-2021	25-1-2021	8-3-2021	nee	ja
nee	nee	ja	sensor eigen verzoek	ja	ja	nee	ja	ja	ja	ja	16-2-2021	23-2-2021	nee	nee	ja
nee	nee	ja	geen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	in MDO	in MDO	18-3-2021	18-3-2021	nvt
nee	nee	ja	geen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	14-2-2021	14-2-2021	nee	nee	nvt
ja	ja	ja	sensor eigen verzoek	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	23-6-2020	30-6-2020	1-4-2021	nee	nvt
ja	nee	ja	sensor gps eigen verzoek	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee	in MDO	in MDO	1-4-2021	8-4-2021	ja
nee	nee	ja	sensor eigen verzoek	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nee	24-6-2021	4-7-2021	1-4-2021	nee	ja
nee	nee	ja	sensor eigen verzoek	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	26-11-2020	29-11-2020	25-3-2021	nee	nvt

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 met betrekking tot het gebruik van hulpbronnen en informatie, wat voorbeelden:

- Managementinformatie uit het ECD en planningsysteem: welke informatie helpt ons de dagelijkse zorg sneller en makkelijker bij te sturen?
- 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), inrichten van de tuin van de Eikenlaan, e.a.
- ICT: meer devices zodat medewerkers sneller toegang hebben tot informatie, verminderen van storingen tijdens gebruik technologie
- Materialen en hulpmiddelen: onduidelijkheden over tekorten, eenvoud in aanlevering, verminderen van problemen, verbeteren van processen in bestellingen
- Financiën en Administratieve organisatie: meer gebruik van Business Intelligence (BI) info (meer inzicht en specifieker kunnen aansturen)

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.

Dennenhorst heeft bovenstaande verbeterpunten verwerkt in jaarplan 2021/2022.

Slotwoord

Vertrouwen in de toekomst

Het jaar 2021 kenmerkt Woon-en Zorgvoorziening Dennenhorst als het jaar waarin heel hard is gewerkt om plannen ten uitvoer te brengen die in 2020 zijn bedacht. In alle lagen van de organisatie komt dit aspect dan ook naar voren.

De nasleep van Covid-19 was begin 2021 ook nog zeker zichtbaar en actueel. Hetzij we hier nu de lessons-learned hebben toegepast van de 1e golf blijkt Corona helaas geen rem te hebben. Echter de processen die daaraan vastzitten worden nu wel makkelijker uitgevoerd waardoor we veel beter en sneller het hoofd kunnen bieden tegen dit virus.

Hebben we dan stilgezeten op het gebied van kwaliteit en strategie? Nee, absoluut niet. De verbeterslag op het gebied van kwaliteit en professionalisering is dan ook volle gang ingezet waarin de eerste resultaten als zichtbaar zijn.

Ondanks alle uitdagingen die de wereld van de zorg met zich meebrengt kunnen we erg trots zijn op wat we gezamenlijk hebben bereikt.

Ik wil alle medewerkers en vrijwilligers van Dennenhorst bedanken voor hun inzet, doorzettingsvermogen en bereidheid om te ontwikkelen. Het momentum is daar en 2022 zal dan ook volledig in teken staan ten gunste van de bewoner en medewerker.

Hartelijke groet,

Stefan Tanis

Bestuurder Woon – en zorgvoorziening Dennenhorst

