

# Kwaliteitsjaarplan 2024

Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst, Veenendaal  
Vooruitblik



# Voorwoord

*Streven naar hoogste kwaliteit van zorg*

“Voor u ligt het Kwaliteitsplan 2024 van Woon en Zorgvoorziening Dennenhorst. In een tijdperk waarin de vergrijzing explosief toeneemt, staan we voor de uitdaging om de zorg voor onze senioren te optimaliseren en te voorzien van de hoogste kwaliteit van zorg. Zij hebben dit immers verdiend en het is aan ons om hierin te voorzien. Dit plan is niet alleen een routekaart voor de komende jaar, maar ook een hulpstuk voor iedere lezer en iedere medewerker van Dennenhorst.

De toenemende complexiteit van de zorgvragen en de diverse behoeften van personen met o.a. dementie vereisen een integrale benadering. Dit kwaliteitsplan is gestoeld op de pijlers van innovatie, samenwerking en continue evaluatie. We streven naar een zorgomgeving die niet alleen tegemoetkomt aan de medische behoeften, maar ook de individuele waardigheid en levenskwaliteit van elke bewoner die bij Dennenhorst woont.

In deze inleiding nemen we u mee door de kernprincipes en strategische doelstellingen van het Kwaliteitsplan 2024. Samen met alle betrokken stakeholders, van zorgprofessionals tot familieleden, willen we een zorgmodel creëren dat voorziet in de specifieke behoeften van onze bewoners, met oog voor maatwerk, ethiek en empathie.

Dit plan is een levend document dat zich zal aanpassen aan de veranderende zorgomgeving en de nieuwste wetenschappelijke inzichten. Samen bouwen we gestaag verder aan de complexe uitdagingen die ons staan te wachten of al reeds geïnitieerd zijn”.

*Hartelijke groet,*

Stefan Tanis

Bestuurder Woon – en zorgvoorziening Dennenhorst



# Inhoudsopgave

**Inleiding:** Samen verbeteren om kwaliteit van leven te verhogen

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

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

**Kwantitatieve gegevens:** Huidige samenstelling

**Liefdevolle en persoonsgerichte zorg:** Kwaliteit van leven

**Wonen en Welzijn:** mooie momenten beleven

**Veilige zorg vanuit professionele verantwoordelijkheid:** Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

**Samen leren en ontwikkelen:** Lerende organisatie

**Leiderschap, governance en management:** Samenwerken

**Betrokken en bekwame medewerkers:** Professionele medewerker voor goede zorg

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

**Ontwikkelparagraaf:** Alle locaties

# Inleiding

*Samen verbeteren om kwaliteit van leven te verhogen*

De afgelopen jaren heeft Dennenhorst haar aandacht gericht op het professionaliseren van organisatie en zorg. Hier wil Dennenhorst het komende jaar mee door gaan. In dit kwaliteitsplan 2024 van Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst zullen de doelen voor 2024 worden uitgelegd. Het kwaliteitsjaarplan 2024 vloeit voort uit het Meerjarenplan van Dennenhorst.

## Van Kwaliteitskader naar Kompas

Eind 2023 zal het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg - die leidraad was voor de kwaliteit van zorg van Dennenhorst - vervangen worden door het Generieke Kompas “Samen werken aan kwaliteit van bestaan”. Dennenhorst gaat vanaf 2024 dit nieuwe kompas gebruiken als kompas voor kwaliteit van zorg aan haar bewoners.

“Het kompas laat de bouwstenen zien die nodig zijn om de kwaliteit van bestaan te versterken. We richten ons op de persoon met een ondersteuningsvraag en op de kracht die al dan niet in de eigen en de lokale omgeving aanwezig is. Hoe kan technologie dit versterken? Hoe kunnen professionals hierop aansluiten en wat hebben zij hiervoor nodig? Wat vraagt het van het organiseren van gezamenlijke werkzaamheden in verschillende teams, binnen en buiten een netwerk of organisatie? Hoe kunnen alle betrokken personen en organisaties samen leren en zich ontwikkelen, waarbij data slim wordt gebruikt? En hoe kunnen we, vanuit een lerende beweging, laten zien wat de impact is die (in)formele zorg heeft op de kwaliteit van bestaan?” (Bron: Generieke Kompas)

Dennenhorst zal in 2024 gaan ontdekken welke wijzigingen het Generieke Kompas met zich meebrengt. Ten tijde van het schrijven van dit document is het Generieke Kompas nog niet in een definitieve versie gepubliceerd.

## Afbeelding 1: Opbouw Generiek Kompas

### Uitgangspunten

Uitgangspunt 1: Iemand respecteren voor wie hij is

Uitgangspunt 2: Open gesprek

Uitgangspunt 3: De kracht van samen

Uitgangspunt 4: Ruimte voor professionaliteit

### Bouwstenen

Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften

Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken

Bouwsteen 3: Het werk organiseren

Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen

Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

Medewerkers zijn cruciaal in het realiseren van kwaliteit van leven of bestaan van bewoners. Een betrokken en professionele medewerker kan het verschil maken voor de bewoner van Dennenhorst. Medewerkers zijn hierdoor heel waardevol voor Dennenhorst. Een van de belangrijke doelen voor 2024 is dan ook; binden en behouden van medewerkers die kwalitatief goede zorg verlenen en dit doen met hun hart voor bewoners. Dennenhorst onderzoekt in persoonlijke gesprekken en een medewerkerstevredenheidsonderzoek wat de tevredenheid van medewerkers is en wat ze kan doen om tevredenheid bij medewerkers te verhogen.

Ook wil Dennenhorst het komende jaar meer inzetten op leren en verbeteren. Hoe kunnen we van elkaar en anderen leren om het voor onze bewoners, medewerkers en organisatie beter te regelen?



Dennenhorst gaat in 2024 werken met een andere organisatieopbouw. Vanaf 1 januari 2024 zal er een nieuwe functie (directeur) tussen de teamleiders en de bestuurder komen. Deze functie zal worden ingevuld door Cristel Klok, huidige teamleider. Stefan Tanis blijft bestuurder van Dennenhorst. Het is ten tijde van het schrijven van dit document nog niet duidelijk welke taken Cristel zal gaan oppakken, wel duidelijk is dat zij een aantal taken van Stefan Tanis zal overnemen. Anne de Jong zal de aansturing van Cristel overnemen en verantwoordelijk worden als teamleider voor de hele Eikenlaan. Jenneke Meijer blijft verantwoordelijk voor de Buitenhuisen (Sloep en Kerkewijk). Verderop in dit document zal het nieuwe organogram van de organisatie worden weergegeven.

# Woon- en zorgvoorziening Dennenhorst

*Wie zijn wij?*

## Voorstellen

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

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



**3**

Locaties

3 locaties in Veenendaal



**60**

Bewoners

Liefdevol staan we voor ze klaar.



**104**

Medewerkers

Een gedreven en passievol team.

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

## Locaties

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



Sloep



Eikenlaan



Kerkewijk

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

## Introductievideo

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

### **Kleine zorgteams**

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

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

### **Herkenbare inrichting**

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

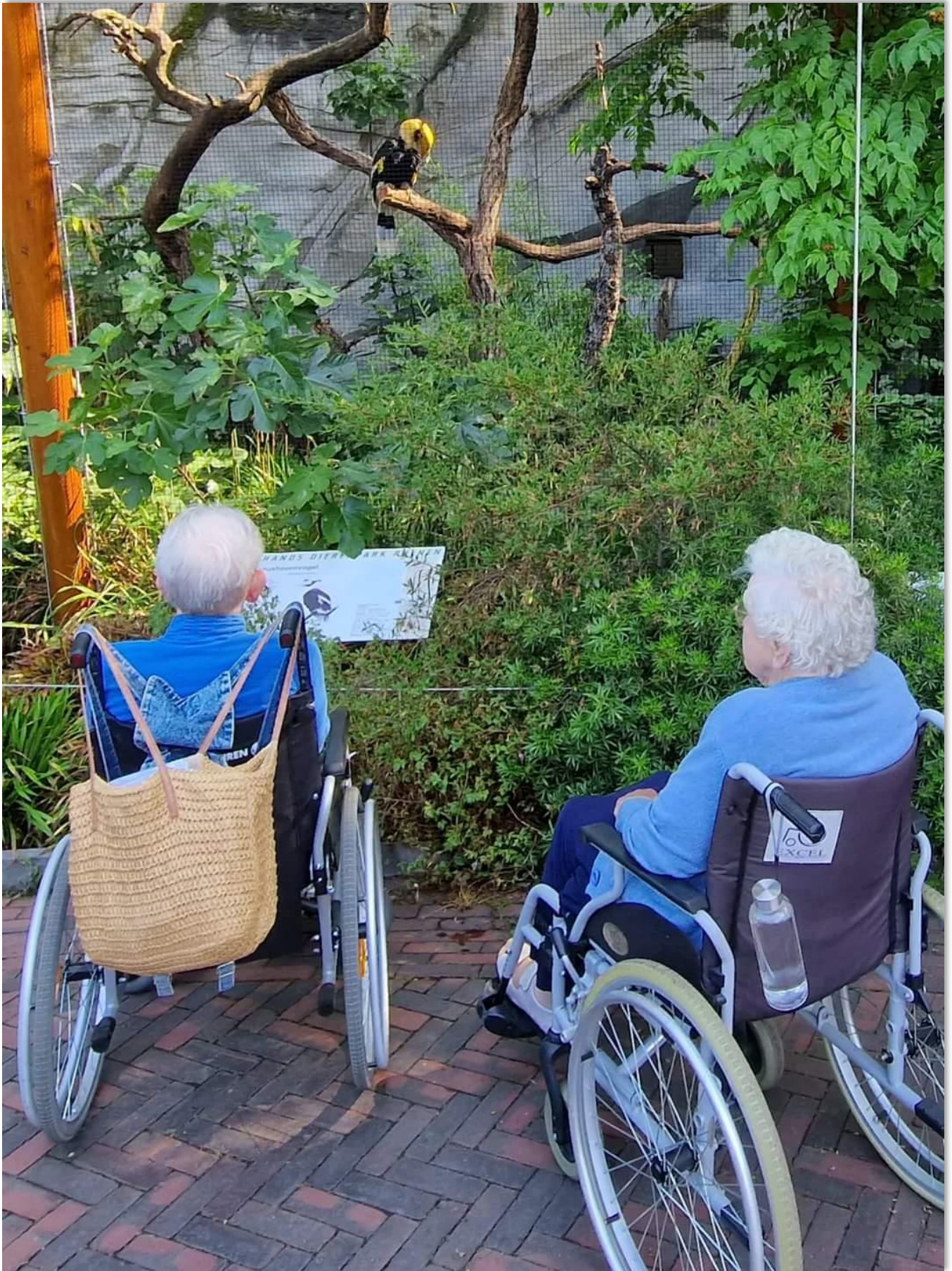
### **Omschrijving doelgroepen**

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

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



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





# Besturingsfilosofie: missie, visie en kernwaarden

*vanuit waar werken wij?*

## Missie en Visie

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

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

## Kernwaarden

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



Samen



Professioneel



Betrouwbaar



Liefdevol

### *Samen*

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

### *Professioneel*

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

### *Betrouwbaar*

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

### *Liefdevol*

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

### **Liefdevolle zorg**

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



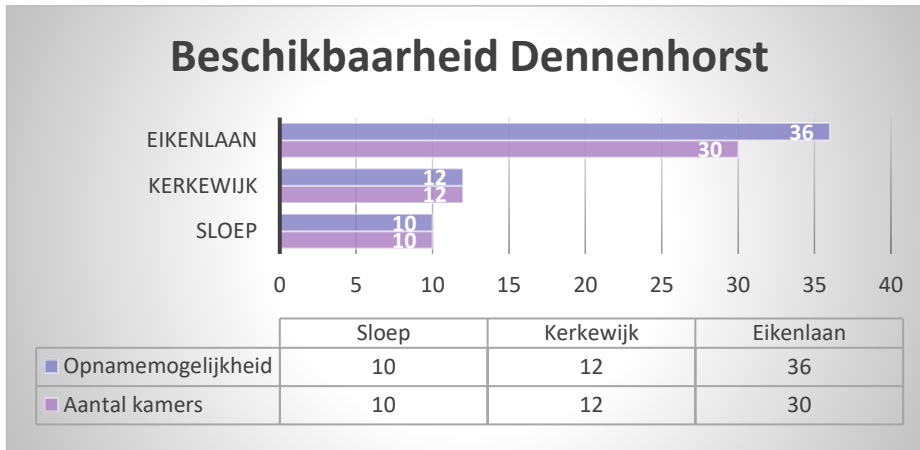
# Kwantitatieve gegevens

## Huidige samenstelling

### 1. Beschikbare kamers/appartementen binnen Dennenhorst

Onderstaand een overzicht van de kamers/appartementen binnen Dennenhorst.

Op de Eikenlaan zijn 6 echtparenappartementen, wisselend bezet door een echtpaar of een bewoner alleen. Dit verklaart de marge tussen 30 en 36 bewoners in zorg.



### 2. Zorgprofielen bewoners Dennenhorst (peildatum 23-11-2023)

Onderstaand een overzicht van de zorgprofielen die bewoners binnen Dennenhorst van het CIZ toegewezen hebben gekregen. De meeste bewoners zijn geriatrische zorgvragers.

- 1<sup>e</sup> kolom: samenvatting van alle locaties

- opvolgende kolommen: per locatie

TOEGESTANE FORMATIE		2022		Dennenhorst									
Dennenhorst	Aantal in zorg	Sloep	Aantal in zorg	Kerkewijk	Aantal in zorg	Ritmeester	Aantal in zorg	Vaartbrug	Aantal in zorg	Watertoren	Aantal in zorg		
VV 3		VV 3		VV 3		VV 3		VV 3		VV 3			
VV 4	8	VV 4		VV 4	2	VV 4	3	VV 4		VV 4	3	1,5	
VV 5	39	VV 5	6	VV 5	9	VV 5	10	VV 5	12	VV 5	2	1,9	
VV 6	4	VV 6		VV 6		VV 6		VV 6	1	VV 6	3	2,6	
VV 7	1	VV 7		VV 7		VV 7		VV 7	1	VV 7			
VV 8		VV 8		VV 8		VV 8		VV 8		VV 8			
VV 10		VV 10		VV 10		VV 10		VV 10		VV 10			
VG 4		VG 4		VG 4		VG 4		VG 4		VG 4			
VG 5	1	VG 5	1	VG 5		VG 5		VG 5		VG 5			
VG 6		VG 6		VG 6		VG 6		VG 6		VG 6			
VG 7	1	VG 7		VG 7		VG 7	1	VG 7		VG 7			
GGZ 1		GGZ 1		GGZ 1		GGZ 1		GGZ 1		GGZ 1			
GGZ 2	2	GGZ 2		GGZ 2	1	GGZ 2	1	GGZ 2		GGZ 2			
GGZ 3		GGZ 3		GGZ 3		GGZ 3		GGZ 3		GGZ 3			
NIP		NIP		NIP		NIP		NIP		NIP			
In zorg	56	In zorg	7	In zorg	12	In zorg	15	In zorg	14	In zorg	8		
Fte toegestaan	49,8	Fte toegestaan	6,7	Fte toegestaan	10,5	Fte toegestaan	12,9	Fte toegestaan	13,7	Fte toegestaan	6,0		
In te zetten u p dag	202	In te zetten u p dag	27	In te zetten u p dag	42	In te zetten u p dag	52	In te zetten u p dag	56	In te zetten u p dag	24		
In te zetten u p week	1.412	In te zetten u p week	191	In te zetten u p week	297	In te zetten u p week	366	In te zetten u p week	389	In te zetten u p week	170		
Dennenhorst		Sloep		Kerkewijk		Ritmeester		Vaartbrug		Watertoren			

### 3. Totale omzet Dennenhorst

De totale omzet van Dennenhorst is 4 tot 5 miljoen.

#### 4. Personele formatie

##### A. Wenselijke formatie binnen Dennenhorst (peildatum 21-11-2023)

Dennenhorst werkt met een vast formatie aanwezigheid en niveau per dag aan inzet binnen Dennenhorst. Zo nodig bij toename werkdruk/complexere zorg wordt de wenselijke formatie (tijdelijk) aangepast. (Verplichte indicator volgens kwaliteitskader: Indicator 1 Aard van de aanstellingen)

BENODIGDE FORMATIE - DIENSTENPATROON		Dennenhorst			
Dennenhorst					
	Benodigde u p week, dag en fte			Dennenhorst	
		uren per wk	uren per dag	bruto fte	% desk
niv 6					
niv 4					
niv 3	770	110	28,8	57%	
niv 2	518	74	19,4	39%	
hostess	56	8	2,1	4%	
ab'er					
<b>totaal</b>	<b>1.344</b>	<b>192</b>	<b>50,3</b>	<b>100%</b>	
Dennenhorst					

Benodigd u p wk/dag		Dennenhorst	
	uren per wk	uren per dag	bruto fte
Dagdienst	644	92	24,1
Avonddienst	532	76	19,9
Nachtdienst	168	24	6,3
<b>totaal</b>	<b>1.344</b>	<b>192</b>	<b>50,3</b>
Bruto fte toegestaan:	49,8 fte		
Rooster leidt tot:	50,3 fte		
Er wordt	0,5	teveel ingeroosterd	

##### B. Aantal zorgmedewerkers binnen Dennenhorst, totaal (peildatum 01-01-2024)

Zonder overstijgend personeel.

Aantal medewerkers	Sloep	Kerkewijk	Ritmeester	Vaartbrug	Watertoren	Nachtdienst	Dennenhorst
aantal medewerkers	17	18	19	17	5	5	81
%	21%	22%	23%	21%	6%	6%	100%

\*Nachtdienst 5 medewerkers = naar rato per afdeling. Er zijn in totaal 4 nachtdienstmedewerkers aanwezig die werken voor 5 afdelingen.

**c. Aanwezige formatie binnen Dennenhorst (peildatum 01-01-2024)**

Aanwezige formatie in uren per week/fte en percentage, per functieniveau, zonder ondersteunend personeel (Verplichte indicator volgens kwaliteitskader: Indicator 2 Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers).

AANWEZIGE FORMATIE		Dennenhorst						
Dennenhorst								
		bruto	netto		aantal		Dennenhorst	
	incl. overstijgend	u p wk	u p wk	u p dag	medew			
	niv 6						niv 6	
	niv 4	71	53	8	3		niv 4	2,0 4%
	niv 3	1.026	764	109	46		niv 3	28,5 63%
	niv 2	402	299	43	23		niv 2	11,2 25%
	hostess	60	45	6	5		hostess	1,7 4%
	ab'er	78	58	8	4		ab'er	2,2 5%
		1.637	1.219	174	81			45,5 100%

AANWEZIGE FORMATIE

(incl/ flex/nacht	Aanwezig fte	Nodig fte	Verschil fte
niv 6			
niv 4	2,0		2,0
niv 3	28,5	28,8	-0,3
niv 2	11,2	19,4	-8,2
hostess	1,7	2,1	-0,4
ab'er	2,2		2,2
<b>Totaal</b>	<b>45,5</b>	<b>50,3</b>	<b>-4,8</b>
Er is	45,5	fte aanwezig	
Er is	49,8	fte toegestaan	
Er is	-4,3	minder fte aanwezig dan toegestaan	

De uitkomst -4,3 minder fte dan de toegestane fte op basis van de zorgprofielen.

Tekorten worden aangevuld met flexmedewerkers, medewerkers die extra willen werken en uitzendkrachten. Alleen in acute situaties worden diensten soms niet opgevuld. De teamleiders springen ook waar mogelijk bij.

**d. Aantal vrijwilligers binnen Dennenhorst (peildatum 21-11-2023)**

(Verplichte indicator volgens kwaliteitskader: Indicator 2 Kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers).

11 vrijwilligers en daarnaast 6 vrijwilligers van het pastoraal team verdeeld over 4 locaties.

## 5. Ziekteverzuim

(Verplichte indicator volgens kwaliteitskader: Indicator 3 Ziekteverzuim)

### A. Ziekteverzuimpercentage per afdeling en het totaal van alle afdelingen samen

Het ziekteverzuimpercentage, langdurig, ziek en zwanger, per afdeling en totaal alle zorgafdelingen op peildatum 21-11-2023.

Langdurig ziek/zwanger	Sloep	Kerkewijk	Ritmeester	Vaartbrug	Watertoren	Nachtdienst	Dennenhorst
aantal langdurig zieken	1	2	1				4
% langdurig ziek	6%	11%	5%				5%
aantal zwanger							
% zwanger							

### B. Ziekteverzuimpercentage

Het ziekteverzuimpercentage binnen heel Dennenhorst, excl. ondersteunende diensten.

- Het ziekteverzuimpercentage langdurig op peildatum 21-11-2023: 4,9%
- Het ziekteverzuimpercentage kort en langdurig op peildatum 21-11-2023: 8,4%

## 6. In- en uitstroomcijfer

De in- en uitstroomcijfers zijn gebaseerd op het totale medewerkersbestand 2023 tot 21-11-2023

### A. Instroomcijfer

Instroom 16 medewerkers (medewerkers in loondienst incl. leerlingen)

### B. Uitstroomcijfer

Uitstroom 10 medewerkers (medewerkers in loondienst incl. leerlingen)

## 7. Ratio personele kosten / bedrijfsopbrengsten 2023

De ratio personele kosten ten opzichte van de bedrijfsopbrengsten 2023 is naar schatting voor 80,5 %. Dit zijn nog geen formele cijfers, deze volgen in het eerste kwartaal van 2024.

# Liefdevolle en persoonsgerichte zorg

*Kwaliteit van leven*

## Liefdevolle en Persoonsgerichte zorg

Medewerkers van Dennenhorst proberen aan alle bewoners liefdevolle zorg te geven. Dat doen ze door zich te verdiepen in wie de bewoner is, wat zijn wensen en behoeften zijn en verplaatsen zich in de belevingswereld van de bewoner. Ze proberen een betekenisvolle band met de bewoner en zijn of haar naasten op te bouwen. Iedere medewerker neemt zijn persoonlijkheid, kennis en kwaliteiten hierin mee. Dennenhorst is trots op hoe liefdevol en persoonsgericht er binnen Dennenhorst gewerkt wordt. Medewerkers weten veel van bewoners; hun gewoontes, wat ze lekker en leuk vinden, welke aandacht ze nodig hebben en wanneer.

Het ervaren van kwaliteit van leven is het doel, dit is voor iedere bewoner anders. Het is aan de EVV-ers (Eerstverantwoordelijke Verzorgende) i.s.m. het team, relaties en andere betrokken behandelaren hoe kwaliteit van leven gerealiseerd kan worden. Tijdens multidisciplinaire overleggen wordt hier samen naar gekeken. Er worden afspraken gemaakt over doelen en bijbehorende acties.

Vanaf eind 2022 heeft Dennenhorst de Zorgleefplannen omgezet naar Persoonsgerichte Zorgleefplannen met als doel het Persoonsgerichte Zorg nog meer aandacht te geven. Vanaf 2023 heeft iedere bewoner een Persoonsgericht Zorgleefplan.

Vanaf eind 2022 heeft Dennenhorst de Zorgleefplannen omgezet naar Persoonsgerichte Zorgleefplannen met als doel het Persoonsgerichte Zorg nog meer aandacht te geven. Vanaf 2023 heeft iedere bewoner een Persoonsgericht Zorgleefplan.

## Zorgen voor mensen met dementie en hun naasten

In 2022 en 2023 hebben we binnen Dennenhorst mensen opgeleid als Gespecialiseerd Verzorgende psychogeriatric (GVP). Deze medewerkers hebben tijdens de opleiding kennis en vaardigheden opgedaan in het omgaan met mensen met dementie. Zij hebben geleerd hoe belevingsgerichte zorg gegeven kan worden, hoe zintuigactivering en prikkelverwerking werkt, hoe ze kunnen handelen in complexe situaties en onbegrepen gedrag kunnen voorkomen. Dennenhorst gaat GVP-er in 2024 krachtiger in hun rol zetten, handvaten geven en gaat ze ruimte geven om hun rol te gaan vervullen. Ook gaat Dennenhorst een familieavond organiseren met een spreker over dementie, zodat familie meer kennis opdoet over dementie en het omgaan met mensen met dementie.

## Nieuwe Zorgdossier (ONS NEDAP)

Dennenhorst is in 2022 gestart met een nieuwe Elektronisch zorgdossier ONS NEDAP. Met de implementatie hiervan (en afronding in het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2023) heeft Dennenhorst meteen de slag gemaakt om de Zorgplannen meer Persoonsgericht te maken. In 2024 gaat Dennenhorst onderzoeken hoe het nieuwe zorgdossier efficiënt en effectief te kunnen gebruiken zonder medewerkers te belasten met overbodige stappen. Dennenhorst wil deze verbeteringen samen met medewerkers onderzoeken. Hierbij is het essentieel dat Persoonsgerichte Zorg ook herkenbaar terug blijft komen in de zorgdossiers.



### **Oude Zorgdossier op archieffunctie (Zilliz)**

In 2023 heeft Dennenhorst het gebruik van het eerdere zorgdossier Zilliz op “archieffunctie” gezet, hiermee wordt aan het wettelijke bewaartermijn van de WGBO voldaan. Alle dossiers zijn in 2023 overgezet naar ONS NEDAP. Alle oude informatie blijft tot het verlopen van het bewaartermijn bewaard in het archief van Zilliz. Dennenhorst blijft door de archieffunctie ook na 2023 inzicht houden in de oude zorgdossiers. Hierdoor blijft geschiedenis van alle zorgdossiers bewaard.

### **Caren**

Om in het nieuwe zorgdossier te kunnen meelesen heeft de organisatie ONS NEDAP (ontwikkelaar van het zorgdossier) Caren ontwikkeld, een meeleestool voor relaties zodat zij kunnen meelesen in het nieuwe zorgdossier ONS NEDAP. Caren bleek meteen tijdens de opstart niet zo eenvoudig voor relaties als we hadden gehoopt. Daarnaast was er tijdens de opstartperiode een storing in het systeem. Dennenhorst heeft vanaf dat moment de begeleiding van relaties bij het inloggen in het systeem overgenomen van Caren. Met Caren-support kon alleen via e-mail contact opgenomen worden, dit bleek voor relaties een belemmering om contact te leggen. In 2024 blijft Dennenhorst relaties ondersteunen bij het gebruik van Caren.

### **Kwaliteitsmanagementsysteem en Leermanagementsysteem**

Door het beëindigen van het gebruik van Zilliz verviel ook het gebruik van het kwaliteitshandboek in Zilliz. Dennenhorst heeft dit tijdelijk omgezet naar Sharepoint maar zal in 2024 gaan onderzoeken welk kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) het wil gebruiken zodat medewerkers snel en zo mogelijk met één toegangspoort toegang hebben tot alle benodigde info en tools om goede zorg te kunnen verlenen. De eenvoud en toegankelijkheid hiervan is een belangrijk punt in het programma van eisen. Ook wil Dennenhorst in 2024 een passend Leermanagementsysteem (LMS) aanschaffen zodat leren wordt gestimuleerd en persoonsgericht leren aandacht krijgt.

### **Multidisciplinaire samenwerking**

Dennenhorst werkt met verschillende behandelaren samen om goede zorg te kunnen verlenen aan de bewoners. Regelmatig wordt gekeken of de samenwerking naar tevredenheid loopt en waar verbeterd kan worden. Recent heeft Dennenhorst het contract met Novicare beëindigd. Vanaf februari 2024 gaat Dennenhorst weer samenwerken met zorgorganisatie Charim wat betreft de inzet van een Specialist Ouderen Geneeskunde (SOG) en Psycholoog. Eerder werkte Dennenhorst hierin ook met Charim samen, echter door tekort aan SOG en psycholoog kon Charim dit niet meer bieden. Dennenhorst heeft toen bij Novicare een SOG en psycholoog gevonden. Dennenhorst heeft de samenwerking met Charim is in het verleden als prettig ervaren. De verwachting is dan ook dat deze samenwerking als positief zal worden ervaren.

Dennenhorst blijft samenwerken met de verschillende huisartsen. Bewoners die bij Dennenhorst komen wonen kunnen hun eigen huisarts behouden of een nieuwe kiezen. Dennenhorst blijft de samenwerking met vaste huisartsen (Huisartsenpraktijk Pelzer en Huisartsenpraktijk Vondellaan) aanhouden omdat dit als zeer prettig wordt ervaren en daarnaast effectiever en efficiënter kan worden gewerkt. De bewoner blijft altijd vrij in zijn keuze welke huisarts hij als huisarts wil. De samenwerking met alle andere disciplines zal blijven. Dennenhorst ervaart deze samenwerking als positief en waardevol.



In 2024 wil Dennenhorst onderzoeken of het bieden van VPT (Volledig Pakket Thuis) in de wijk voor Dennenhorst passend en haalbaar is. Dennenhorst wil graag iets betekenen voor mensen die graag thuis willen blijven wonen.

#### **Voornemen voor 2024**

- Zorgmedewerkers investeren in het leren kennen van de bewoner, zijn wensen en behoeften en zijn belevingswereld en zoeken naar passende zorg en begeleiding om waar mogelijk kwaliteit van leven te helpen realiseren.
- Dennenhorst zoekt naar mogelijkheden om medewerkers te ondersteunen in het realiseren van kwaliteit van leven (kennisoverdracht, GVP meer in positie, passend rooster, ondersteunende behandelaren, ondersteunend zorgdossier, verminderen van administratieve ballast waarbij goede verslaglegging, effectieve en efficiënte processen ten goede komt aan persoonsgerichte zorg en kwaliteit van leven, e.a.)
- Onze kernwaarden worden door alle medewerkers gedragen en vanuit deze kernwaarden wordt persoonsgerichte zorg verleend.
- We blijven investeren in goede Persoonsgerichte Zorgleefplannen.
- Dennenhorst organiseert een bijeenkomst voor relaties over dementie.
- Dennenhorst blijft relaties ondersteunen bij het gebruik van Caren (meeleestool voor relaties).
- Een passend Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) en Leermanagementsysteem (LMS) om medewerkers te ondersteunen en leren te stimuleren.
- Dennenhorst gaat in 2024 samenwerken met de SOG en psycholoog van zorgorganisatie Charim.
- Dennenhorst gaat VPT (Volledig Pakket Thuis) in de wijk verkennen en zo mogelijk opzetten.

# Wonen en Welzijn

*Mooie momenten beleven*

## Zinnvolle dagbesteding en zingeving

Bij het aanbieden van activiteiten wordt rekening gehouden met de wensen en behoeften, maar ook met de fysieke mogelijkheden van de bewoners. Activiteitenbegeleiders werken samen met EVV-er en zorgmedewerkers van de afdeling om erachter te komen welke activiteiten/dagbesteding bewoners leuk vinden. Waar mogelijk wordt in groepsverband maar zichtbaar ook meer op individueel niveau activiteiten aangeboden.



Dagelijks worden bewoners betrokken bij de zorg voor het huishouden. Een voorbeeld is het voorbereiden of het koken van maaltijden of het opvouwen van de was. We merken dat bewoners het fijn vinden om te helpen en zich daardoor nuttig voelen. Soms wordt er met een aantal bewoners kleine boodschappen gedaan of een rondje markt gedaan. Naast de huishoudelijke activiteiten worden er beweegactiviteiten georganiseerd. Samen een stuk over de afdeling lopen of het doen van een beweegspel. Ook worden leuke uitjes gepland bijvoorbeeld naar musea of andere leuke plekken.



Naast een zinvolle dagbesteding wordt ook aandacht gegeven aan zingeving. De EVV-er en zorgmedewerkers i.s.m. relaties en eventueel behandelaren zoeken samen naar wat passend is. Op alle locaties van Dennenhorst wordt er aandacht gegeven aan het geloof; er is wekelijks een Bijbelkring, daarnaast komt het pastoraal team regelmatig, ook wordt er op alle afdelingen vaak passende muziek gedraaid en kunnen bewoners meeluisteren naar een kerkdienst wanneer ze de behoefte hebben. Daarnaast hebben medewerkers persoonlijke gesprekken met bewoners met onderwerpen als verlies, eenzaamheid, rouw, ouderdom.

### **Wooncomfort, schoon en verzorg lichaam en hygiëne**

Om kwaliteit van leven te ervaren zijn een schoon lichaam en schone en prettige woonomgeving voorwaarde voor veel mensen. Dennenhorst is zich hier bewust van en sluit hierin zoveel mogelijk aan bij de wensen en behoeften van bewoners. Dennenhorst wil graag van bewoners horen wanneer hier verbeteringen in moeten worden aangebracht.

### **Vrijwilligers**

Dennenhorst is in 2023 gestart met het verbeteren van samenwerking met vrijwilligers. Vrijwilligers zijn heel belangrijk voor Dennenhorst. In 2022 heeft Dennenhorst het vrijwilligersbeleid herschreven en een plan gemaakt hoe dit in te voeren. In 2023 zijn hier de eerste stappen in gezet. Zo is er een vrijwilligersbijeenkomst georganiseerd waarbij vrijwilligers en teamleiders van Dennenhorst samen kwamen om gezellig te eten en elkaar te leren kennen. In 2024 zal de samenwerking met vrijwilligers verder verbeterd worden.

## Familieparticipatie

Dennenhorst verwacht dat er in de toekomst (nog) meer dan nu afspraken gemaakt moeten worden met familie over de mogelijkheden van hun inzet en betrokkenheid bij de zorg en begeleiding van hun familielid die woonachtig is in de locatie van Dennenhorst. Met het toenemende tekort aan zorg medewerkers is iedereen hard nodig om voor te zorgen dat de bewoner een kwalitatief zo goed mogelijk en betekenisvol leven kan leiden bij de Dennenhorst. Dat betekent dat een goede en gelijkwaardige samenwerking tussen de formele en informele zorg steeds belangrijker wordt. Op deze wijze kunnen we de continuïteit en de kwaliteit van de zorg en de begeleiding van de bewoner ook naar de toekomst verzekeren. Er is in 2022 beleid herschreven over familieparticipatie. De planning was dit in 2023 te gaan uitvoeren, echter is dit niet gelukt. Dennenhorst zal familieparticipatie in 2024 gaan oppakken.



### Voornemen voor 2024

- Dennenhorst wil in 2024 doorgaan met de manier van organiseren van zinvolle dagbesteding en het aansluiten bij persoonlijke levensvragen. Er wordt structureel gezocht naar mogelijkheden voor passende dagbesteding en passende ondersteuning bij zingeving.
- Dennenhorst zoekt continu naar manieren om wooncomfort aan te laten sluiten bij de wensen en behoeften van haar bewoners. Een schone woonomgeving en goede lichamelijke zorg zijn uitgangspunten van Dennenhorst.
- Dennenhorst gaat in 2024 door met het verbeteren van samenwerking met vrijwilligers.
- In 2024 zal Dennenhorst het beleid familieparticipatie gaan invoeren.

# Veilige zorg vanuit professionele verantwoordelijkheid

*Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning*

## Risicoinventarisatie/-signalering

Risico-inventarisatie is een vast onderdeel van het Methodische werken binnen Dennenhorst. Structureel wordt door de EVV-ers de checklist veilige zorg ingevuld voor een Multidisciplinair overleg en zo nodig vaker. Daarnaast wordt ook 1 x per jaar de vragenlijst risico-inventarisatie ingevuld. Resultaten uit deze check worden in het multidisciplinair overleg besproken waar zo nodig acties uitgezet worden ten behoeve van beperken van risico's.

## Kwaliteitsindicatoren 2023

Dennenhorst heeft in het kwaliteitsverslag 2022 de uitslag van de kwaliteitsindicatoren 2023 gepubliceerd. Dennenhorst doet ieder jaar tussen januari en mei een indicatorenmeting op basis van verplichte en keuze indicatoren. De resultaten van de indicatorenmeting 2023 waren positief. Het laagst scoorde het vastleggen van voedselvoorkeuren (72,2%) en het vastleggen van zorg rondom toiletgang (91,7%). Dennenhorst is tevreden met het resultaat. Teamleiders nemen verbeterpunten mee in de aansturing van EVV-ers.

## Melding Incidenten Cliënten (MIC) en Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM)

Structureel kijken de teamleiders alle binnenkomende MIC's en MIM's na om zo mogelijk bij te kunnen sturen en zo mogelijk in te toekomst te verminderen. Zo nodig voert de teamleider een uitgebreide analyse uit om de oorzaak van het incident te achterhalen. Maandelijks maakt de teamleider een maandoverzicht en probeert hieruit trends en verbeterpunten te halen. De meldingen en eventuele verbeterpunten worden besproken in de werkoverleggen. In 2024 gaat Dennenhorst starten met een organisatiebrede MIC-commissie, voorsnog was de MIC-commissie afdelingsbreed. Wat miste is dat organisatiebrede trends alleen door het management gezien werd maar niet door betrokken medewerkers. Op deze manier kunnen we samen zoeken naar passende oplossingen en best practices. De ontdekte discrepantie in de MIC meldingen is vanaf na het 2<sup>e</sup> kwartaal 2023 opgelost. Vanaf dat moment werden de MIC meldingen in 1 systeem ingevuld.

Totaaloverzicht van aard van MIC-meldingen t/m kwartaal 3 van 2023:

<b>MIC meldingen kwartaal 1 t/m 3 2023, totaal per onderwerp</b>						
Bron: data Zilliz + ONS NEDAP		hoogste score		1 na hoogste score		
	Voeding	Agitatie	Medicatie	Vallen	Anders	Hoogste score totaal
Kwartaal 1	2	4	22	23	0	1. Vallen
Kwartaal 2	1	11	39	43	6	2. Medicatie
Kwartaal 3	2	14	17	43	3	
Kwartaal 4	0	0	0	0	0	
<b>Totaal</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>78</b>	<b>109</b>	<b>9</b>	
	MIM					
Kwartaal 1	0					
Kwartaal 2	0					
Kwartaal 3	2					
Kwartaal 4	0					
<b>Totaal</b>	<b>2</b>					

### **Inzet vrijwillige / vrijheidsbeperkende maatregelen**

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

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

De WZD-functionaris (Specialist Ouderengeneeskunde) wordt op vraag betrokken en geeft gevraagd en ongevraagd advies. De WZD functionaris is meerdere keren benaderd voor advies en heeft meegekeken wanneer nodig. In 2024 verandert het proces hierin niet.

In 2024 wil Dennenhorst meer aandacht geven aan kennis bij zorgmedewerkers over de Wet Zorg en Dwang, vooral de situatie van bewoners die volledig wilsbekwaam zijn maar niet goed in staat zijn risico's in te schatten zijn complex. Samen met familie en behandelaren zoeken we naar een passende oplossing.

### **Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang (WZD)**

Zorgstem is één van de vier landelijke organisaties die het vertrouwenswerk binnen de WZD uitvoert. De cliëntenvertrouwenspersoon WZD is de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon WZD binnen Dennenhorst. Ze is onafhankelijk, niet in dienst bij Dennenhorst en behandelt de vraag of klacht van bewoners of relaties vertrouwelijk. De ondersteuning is kosteloos. Binnen Dennenhorst is hier in 2023 niks aan gewijzigd. Op de website van Dennenhorst zijn de gegevens van de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon te vinden.

### **Infectiepreventie en hygiëne**

Dennenhorst wil in 2024 graag meer aandacht geven aan Infectiepreventie en hygiëne. Dennenhorst zal in 2024 kritisch kijken naar de huidige infectiepreventiedocumenten en de tools voor medewerkers. Naar aanleiding van een bezoek aan een audittraining van het Regionaal Zorgnetwerk Antibioticaresistentie Utrecht zal Dennenhorst in het eerste half jaar van 2024 een toolkit ontvangen die gebruikt kan worden bij het verbeteren van het Infectiepreventie en hygiëne beleid van Dennenhorst.

#### **Voornemen voor 2024**

- Dennenhorst gaat in 2024 starten met een organisatiebrede MIC-commissie.
- Verbeteracties uit de MIC-analyses worden structureel meegenomen in werkoverleg en managementoverleg, daar wordt besloten welke acties organisatiebreed worden uitgezet.
- Dennenhorst gaat meer uitleg geven over WZD aan haar medewerkers zodat kennis toeneemt (vooral de grens tussen vrijwillige zorg en WZD duidelijker wordt).
- Beleid infectiepreventie en hygiëne is geactualiseerd en bekend in de organisatie. De organisatie handelt volgens dit beleid.

# Samen leren en ontwikkelen

## *Lerende organisatie*

### **Leren van elkaar**

Dennenhorst is een lerende organisatie, continu leren en verbeteren is de leidraad voor dagelijks werk. We streven naar optimale zorg en ondersteuning voor bewoners en de beste werkomstandigheden voor medewerkers en vrijwilligers. Dennenhorst wil de komende jaren kijken hoe we beter gebruik kunnen maken van kennisbronnen zoals werkgroepen, data, clientervaringen en andere kwalitatieve informatie. Dennenhorst wil zich structureel blijven ontwikkelen, dit geldt voor alle medewerkers, op alle niveaus. Kritisch zijn naar eigen functioneren, leren van fouten en kijken waar het beter kan is het leerklimaat waar Dennenhorst naar streeft.

### **Leertrajecten of trainingen**

Dennenhorst probeert tijdens functioneringsgesprekken duidelijk te krijgen welke medewerkers graag een opleiding of cursus willen doen. Vanuit daar wordt gekeken naar een passend leer- of opleidingsprogramma. Dit kan een korte training zijn maar ook een uitgebreid leertraject. Naast trainingen en leertrajecten is Dennenhorst ook een leerbedrijf voor stagiaires van zorgopleidingen. Naast de BIG (Voorbehouden en Risicovolle handelingen) en BHV trainingen biedt Dennenhorst ook aanvullende trainingen aan. Dennenhorst wil in 2024 starten met een passend Leermanagementsysteem.

### **Begeleiden van Leerlingen**

Het afgelopen jaar heeft het begeleiden van leerlingen meer vorm gekregen. Er kwamen nieuwe gespreksformulieren, meer structuur in gesprekken, een feedbackmap. Dennenhorst wil hier in 2024 mee doorgaan omdat het tevreden is met de nieuwe aanpak. Naast de wijzigingen in de aanpak is ook gestart met scholing van werkbegeleiders. In het voorjaar van 2024 staat er weer een nieuwe scholing gepland. Ook wordt er vanaf 2023 iedere 3 maanden een werkbegeleidersoverleg gepland.

### **PDCA cyclus**

Dennenhorst heeft de PDCA cyclus in het methodische proces op orde. Hier wordt door EVV-ers dagelijks op gestuurd. De teamleider houdt toezicht op dit proces en is hiervoor eindverantwoordelijk. De teamleiders doen hier structureel audits in om te polsen of het methodische proces op orde is. De PDCA cyclus kan op sommige andere onderdelen verbeterd worden. Dennenhorst gaat in 2024 hier meer aandacht aan geven.

### **Lerend netwerk**

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

### **Kwaliteitskeurmerk**

Dennenhorst gaat in 2024 starten met het verkrijgen van een kwaliteitskeurmerk. Eind 2023 is Dennenhorst gestart met het opstellen van een programma van eisen en het onderzoeken van een passend keurmerk.

### **Voornemen voor 2024**

- We creëren met elkaar een goed leer- en werkklimaat binnen de Dennenhorst waarbij we fouten mogen maken en van elkaar mogen leren met als doel het bieden van liefdevolle en persoonsgerichte zorg en professionele organisatie. Onze kernwaarden nemen we mee in de omgang met elkaar.
- Dennenhorst stimuleert medewerkers tot leren en verbeteren van zorg en betreft medewerker met het verbeteren van werkwijzen door o.a. het opzetten van werkgroepen en organisatiebrede of externe overleggen (MIC-commissie), bezoek congressen. Daarnaast biedt Dennenhorst een passend leer-/opleidingsprogramma. Ook wil Dennenhorst in 2024 gaan werken met een passend Leermanagementsysteem.
- Dennenhorst past de PDCA-cyclus toe op de uitvoering van haar beleid en onderzoekt het effect van haar beleid in bewonerstevredenheid en medewerkerstevredenheid.
- Dennenhorst start in 2024 met het verkrijgen van een passend kwaliteitskeurmerk.



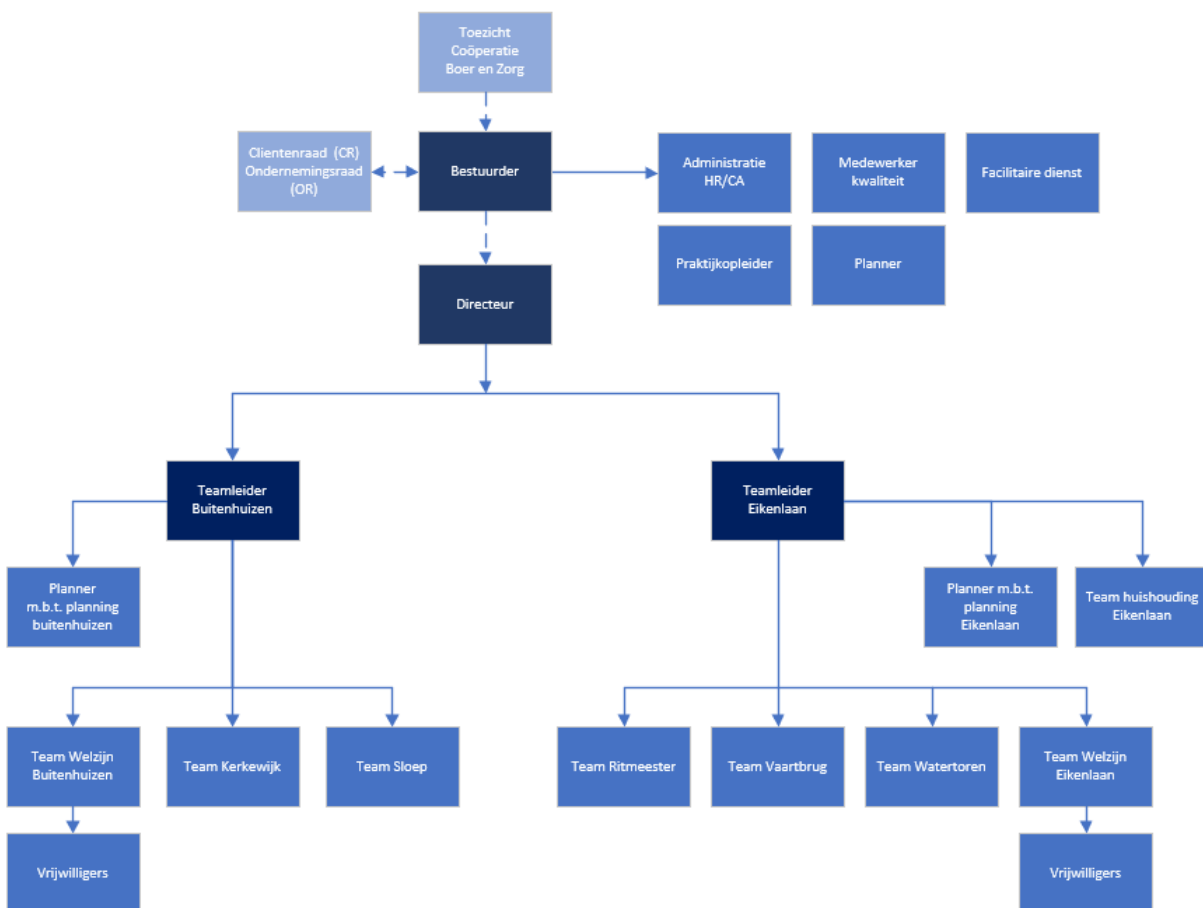
# Leiderschap, governance en management

*Samenwerken*

## Organogram

Dennenhorst gaat in 2024 werken met een andere organisatieopbouw. Vanaf 1 januari 2024 zal er een nieuwe functie (directeur) tussen de teamleiders en de bestuurder komen. Deze functie zal worden ingevuld door Cristel Klok, huidige teamleider. Stefan Tanis blijft bestuurder van Dennenhorst. Om een beeld te geven hoe de structuur binnen Dennenhorst is, onderstaand een figuur van het organogram. Het is ten tijde van het schrijven van dit document nog niet duidelijk welke taken de directeur op zich gaat nemen en voor welke taken de bestuurder verantwoordelijk blijft.

Vanaf 1 januari 2024 is dit het nieuwe organogram van Dennenhorst:



*Cristel Klok* (per 1 januari in de functie van directeur): “Met mijn nieuwe rol binnen Dennenhorst zal ik mij volledig inzetten om de missie en visie uit te dragen naar onze bewoners, mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers. Ik kijk er naar uit om aan de gang te gaan en de focus te leggen op het jaarplan van 2024 waarin persoonsgericht werken en kwaliteit van leven op nummer 1 staat. Naast de zorg voor onze bewoners zullen we ook verder gaan om processen te gaan professionaliseren en te verbeteren”.

## Management

Vanaf 1 januari 2024 bestaat het managementteam uit de bestuurder, directeur en de teamleiders. Een keer per twee weken overlegt het managementteam met elkaar. De bestuurder is voorzitter en eindverantwoordelijk en werkt volgens de wettelijke kaders van Wet op de Ondernemingsraden, de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de zorg (WKKGZ) en werkt volgens afspraken van de Zorgbrede Governance Code. Bij het managementoverleg kunnen op vraag van de leden van het management medewerkers aanschuiven om het management advies te geven of mee te denken over passende beleidskeuzes. Het management is zich daarnaast bewust van de kwetsbaarheid van key-users op een aantal functies en zal daarom proberen de kwaliteit van haar dienstverlening goed te borgen.

## Ondernemingsraad

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

## Cliëntenraad

Dennenhorst heeft al geruime tijd een cliëntenraad. Hier zijn we erg blij mee! Op deze manier wordt er ook aan de belangen van de cliënt gedacht en de kwaliteit van de zorg verbeterd, wat erg belangrijk is! De cliëntenraad heeft geprobeerd zoveel als mogelijk vertegenwoordigd te zijn vanuit alle locaties. De cliëntenraad is gevormd door een betrokken groep mensen. Voor Dennenhorst mooi dat er in de cliëntenraad ook raadsleden zitten met expertise in de zorg. De cliëntenraad vergadert gemiddeld 4-5 keer per jaar en heeft dan ook overleg met de bestuurder over beleidsmatige zaken waarover de cliëntenraad advies of instemming kan geven.

### Onze cliëntenraad bestaat uit:

Erna Baart (Voorzitter), Aard Hoogerwerf, Jan Ploegman,  
Coby Marchal, Diena Reijm, Koos van Baalen

## 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. Vanaf 2024 zal de Raad van Commissarissen worden overgenomen door Coöperatie Boer en Zorg die als hoofdaannemer al verantwoordelijk is voor de kwaliteit van zorgverlening. Coöperatie Boer en Zorg zal de toezichthoudende rol overnemen. Door deze overname verliest Dennenhorst een geweldige commissie die met passie Dennenhorst heeft geholpen de juiste dingen te doen. Dennenhorst wil de Raad van Commissarissen dan ook hartelijk bedanken voor hun inzet.

## Samenwerking met andere organisaties

- **Coöperatie Boer en Zorg:** vanaf 2021 heeft Dennenhorst een contract met Coöperatie Boer en Zorg (CBZ). CBZ is een samenwerkingsverband van kleinschalige zorgondernemers in de provincies Utrecht, Gelderland, Overijssel en Flevoland. Zij hebben hun krachten gebundeld om samen sterker te staan in de zorgsector. De coöperatie ondersteunt de bij haar aangesloten zorgondernemers, zodat zij goede en veilige zorg kunnen bieden aan hun deelnemers op hun unieke locaties. CBZ is hoofdaannemer in de contracten met het zorgkantoor. Dennenhorst is onderaannemer van CBZ. CBZ is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg bij de Dennenhorst. [De Coöperatie - Coöperatie Boer en Zorg \(cooperatieboerenzorg.nl\)](https://www.cooperatieboerenzorg.nl)

- **Riant Verzorg Wonen:** De samenwerking met Riant Verzorgd Wonen wordt in 2024 voortgezet.  
[Riant Verzorgd Wonen – kleinschalig & particulier](#)
- **Huisartsen Veenendaal:** Dennenhorst werkt intensief samen met huisartsenpraktijk Vondellaan en huisartsenpraktijk Pelzer uit Veenendaal. Met alle andere huisartsen werkt Dennenhorst ook samen, maar heeft geen afspraken over de uitvoering.
- **Charim Veenendaal:** De samenwerking met Charim wordt opgestart in februari 2024 m.b.t. behandeling van een Specialist Ouderengeneeskunde en een Psycholoog.
- **Andere behandelaren / specialismen**  
Dennenhorst werkt samen met de volgende specialisten of behandelaren:  
WZD functionaris: Marco Repko  
Medicatie: apotheek Kerkewijk, Veenendaal  
Wondzorg: Buurtzorg Veenendaal  
Fysiotherapie: Spanbalans Veenendaal  
Ergotherapie: Ergodus Bennenkom
- **Leerbedrijven:** Dennenhorst werkt met verschillende leerbedrijven samen om de kwaliteit van opleiden te kunnen waarborgen.

#### **Voornemen voor 2024**

- Begin 2024 wordt duidelijk hoe de taken in het nieuwe organogram goed verdeeld kunnen worden en duidelijk zijn voor alle medewerkers binnen de organisatie en stakeholders buiten de organisatie.
- Dennenhorst krijgt duidelijk welke afstemming met Boer en Zorg nodig is om structureel een kritische blik naar het functioneren van Dennenhorst haar eigen organisatie te krijgen, ten behoeve van goede bewonerszorg, goed werkgeverschap en goed functioneren van haar organisatie.
- Dennenhorst vindt begin 2024 een manier om medezeggenschap vanuit haar medewerkers goed te organiseren zodat ze structureel kunnen meepraten over goed werkgeverschap.
- De samenwerking met Novicare wordt beëindigd in februari 2024 m.b.t. behandeling van een Specialist Ouderengeneeskunde en een Psycholoog.
- De samenwerking met Charim wordt opgestart in februari 2024 m.b.t. behandeling van een Specialist Ouderengeneeskunde en een Psycholoog.

# Betrokken en bekwame medewerkers

*Professionele medewerker voor goede zorg*

## Betrokken en tevreden medewerkers

Medewerkers zijn cruciaal in het realiseren van kwaliteit van leven of bestaan van bewoners. Een betrokken en professionele medewerker kan het verschil maken voor de bewoner van Dennenhorst. Medewerkers zijn hierdoor heel waardevol voor Dennenhorst. Een van de belangrijke doelen voor 2024 is dan ook; binden en behouden van medewerkers die kwalitatief goede zorg verlenen en dit doen met hun hart voor bewoners. Dennenhorst streeft naar een hoge tevredenheid van medewerkers. Tijdens werkoverleggen, persoonlijke gesprekken en het functioneringsgesprek stelt Dennenhorst zich open op om te horen waar ze in kan verbeteren om de tevredenheid van medewerkers te verhogen. In 2024 laat Dennenhorst een tevredenheidsonderzoek uitvoeren onder haar medewerkers. De laatste meting is door Waardigheid en Trots op locatie uitgevoerd.

## Personele bezetting om de zorg te kunnen geven die nodig is

Om de persoonsgerichte zorg en ondersteuning te kunnen bieden is voldoende bezetting van medewerkers nodig. Om dat te realiseren is het soms noodzakelijk om naast onze eigen medewerkers ook tijdelijke medewerkers in te zetten. Dennenhorst heeft een kleine eigen pool aan medewerkers die een flexcontact bij Dennenhorst hebben en die gebeld kunnen worden bij openstaande diensten.

Daarnaast zijn er veel medewerkers bereid om bij onverwachte uitval een dienst te ruilen of extra te willen werken. Dennenhorst waardeert dit enorm! Dit zegt iets over de betrokkenheid van medewerkers. Wanneer het niet lukt om intern een dienst op te lossen, schakelt Dennenhorst een uitzendbureau in. Dennenhorst werkt samen met een aantal uitzendbureau's en waar zo mogelijk steeds dezelfde medewerkers van dat uitzendbureau ingezet worden zodat bewoners zo min mogelijk nieuwe gezichten zien. Helaas lukt het Dennenhorst niet om dit helemaal te voorkomen. Wel probeert Dennenhorst op dat moment uitzendkrachten in te zetten op diensten waarin het voor bewoners het minst belemmerend is (bijvoorbeeld nachtdiensten of 2<sup>e</sup> diensten).



In hoofdstuk kwantitatieve gegevens kunt u terugkijken wat de kwantitatieve cijfers van Dennenhorst zijn met betrekking op personele bezetting. Dennenhorst is dagelijks bezig de bezetting op orde te houden en passend bij de complexiteit van zorg. In 2023 is Dennenhorst gestart met een nieuwe formatietool, waarbij de formatie berekend wordt vanuit de indicatie van de bewoner. In 2024 besluit Dennenhorst of ze hiermee door wil gaan.

Dennenhorst probeert qua planning te anticiperen op trends en verwachtingen op het gebied van personele inzet. Dennenhorst is daarom in 2023 gestart met het breder communiceren van haar vacatures middels leuke filmpjes, krantenartikelen maar ook een open middag om leerlingen met een zorghart en potentiële medewerkers aan te trekken. In 2024 zal Dennenhorst niet alleen in advertenties/stukjes in de krant maar ook op bijeenkomsten en scholen meer zichtbaar zijn zodat potentiële nieuwe medewerkers met Dennenhorst kunnen kennismaken.

### **Specifieke kennis en vaardigheden**

Tijdens alle dagdelen zijn er voldoende bekwame en bekende medewerkers aanwezig. Er is standaard op iedere afdeling tijdens iedere dienst minimaal 1 niveau 3 VIG of hoger aanwezig (verantwoordelijke dienst), aangevuld met een of twee medewerkers niveau 2 of hoger. De diensten of het niveau is afgestemd op het aantal bewoners in zorg op een afdeling en de zorgzwaarte van de bewoners. Alleen bij ziekte wil het wel eens voorkomen dat een uitzendkracht wordt ingezet op de afdeling. Deze staat dan vaak naast een medewerker die de bewoners goed kent. De toezicht in de woonkamer is naast medewerkers die de zorg leveren zoveel als mogelijk geborgd met een medewerker die verantwoordelijk is voor de voeding en/of activiteiten. Daarnaast zijn er regelmatig vrijwilligers aanwezig in de woonkamer. In acute situaties waarbij medische zorg van belang is, kan de verantwoordelijke dienst buiten kantooruren contact opnemen met de Huisartsenpost of 112 zodat medische zorg geborgd is. Ook kunnen medewerkers buiten kantooruren contact opnemen met de bestuurder die als achterwacht functioneert. Tijdens kantooruren zijn de teamleiders verantwoordelijk voor de benodigde ondersteuning.

Dennenhorst heeft medewerkers in dienst die ervaring hebben met de doelgroepen binnen Dennenhorst. Neemt Dennenhorst iemand aan zonder ervaring of start een leerling, dan is wordt er gekeken welke begeleiding of training passend is. Dennenhorst heeft naast verschillende niveaus zorgmedewerkers ook meerdere verpleegkundigen (in de zorg 2,0 fte, daarnaast zijn er 2 teamleiders met een niveau 4 verpleegkundige achtergrond) en 2 GVP-ers in dienst. In 2024 zal worden gewerkt aan het meer positioneren van GVP medewerkers zodat er meer gebruik gemaakt kan worden van hun kennis en ervaring. EVV-ers volgen de interne training methodisch werken waarin financiering, methodisch werken, processen en het schrijven van een Persoonsgericht Zorgleefplan aan de orde komen. Niet alle EVV-ers hebben een externe opleiding EVV gevolgd. Dennenhorst kijkt per individuele EVV-er welke kennis en ervaring aangevuld nodig is.

### **Reflectie, leren en ontwikkelen**

In werkoverleggen wordt regelmatig door verantwoordelijke teamleiders met het team (alle medewerkers van de afdeling, alle niveaus) complexe bewonerszorg geëvalueerd of teruggekeken naar bepaalde situaties om van te leren. Ook wordt er tijdens teamoverleggen aandacht gegeven aan leren tijdens het kenniskwartier. Tijdens dit moment wordt er aandacht gegeven aan onderwerpen die van belang zijn (kunnen gekozen worden door het team). Naast de werkoverleggen heeft de teamleider regelmatig EVV-overleg waar ook geëvalueerd wordt hoe het gaat en welke belemmeringen er zijn om gezamenlijk te komen tot passende zorg. Zo nodig wordt er advies ingewonnen van een behandelaar of externe deskundige of wordt een discipline uitgenodigd bij een overleg. Elke EVV-er heeft maandelijks en naar rato van het aantal bewoners een EVV-dag waarin er ruimte is om EVV-taken op te pakken. Ook wordt de EVV-er tijdens MDO's uitgepland uit de zorg, zodat deze aanwezig kan zijn bij MDO's.



Afbeelding: Medewerkers oefenen tijdens een training Voorbehouden en Risicovolle handelingen bij elkaar zwachtelen.

Iedere medewerker heeft jaarlijks een functioneringsgesprek waarop wordt gereflecteerd hoe het gaat. Een belangrijk onderwerp naast de tevredenheid van medewerkers is leren en ontwikkelen. Er wordt gekeken welke behoefte er is aan leren en ontwikkelen en wat de organisatie wenselijk vindt. Er worden afspraken gemaakt over vervolg. Na het werkoverleg houdt de teamleider contact over de afspraken en de ontwikkeling. Tussendoor wordt naar behoefte gereflecteerd hoe het traject loopt en wat nog nodig is. Er is geen vaste tijd per medewerker gepland voor leren. Medewerkers worden afhankelijk van hun niveau ingepland voor trainingen. Wanneer zij behoefte hebben aan het uitbreiden van kennis of graag een training willen volgen, geven zij dit aan bij hun teamleider. Naast reflectie en ondersteuning van teamleider, kunnen medewerkers ook terecht bij hun directe collega's om te leren van elkaar. Iedere medewerker kan dit naar behoefte doen bij een collega. Ook is er ruimte om een kijkje te nemen op een andere afdeling om zo kennis en ervaring op te doen. De teamleider is hierover in contact met de medewerkers. Ook gaan medewerkers soms mee met een interne audit om te kijken bij een andere afdeling en hiervan te leren en elkaar te reflecteren. Dennenhorst is van plan dit in 2024 meer te ontwikkelen. Ook worden meer organisatiebrede werkgroepen opgezet als de MIC-commissie (was meer afdelingsbreed wordt instellingsbreed), een verbetergroep Zorgplan en zo mogelijk andere werkgroepen. De Teamleider kijkt welke mogelijkheden / interessante bijeenkomsten er voor medewerkers zijn in het lerend netwerk. Een aantal medewerkers bezoekt hiervan bijeenkomsten om van elkaar te leren. Het meelopen bij andere organisaties wordt nog niet veel gedaan.

Eind 2023 is een nieuw scholingsplan geschreven waar het plan voor 2024 is uitgeschreven. Dit wordt gevolgd als leidraad voor de te organiseren leertrajecten en scholingen.

In 2024 zal Dennenhorst zich verdiepen in een passend Leermanagementsysteem zodat medewerkers het juiste aanbod van verplichte scholing en wenselijke scholing overzichtelijk krijgt aangeboden.

## Onderlinge verbinding

In 2023 heeft Dennenhorst een teamuitje georganiseerd om de verbinding tussen medewerkers te stimuleren. Om een beeld te krijgen van het uitje: [Dennenhorst - Teamuitje Pitch & Putt + Voetgolf - YouTube](#)



## Voornemen voor 2024

- Binden en behouden medewerkers: Dennenhorst is trots op haar medewerkers en wil dit laten zien in de omgang met hen. Dennenhorst bindt en behoudt medewerkers die kwalitatief goede zorg verlenen en onderzoekt in persoonlijke gesprekken met medewerkers hoe tevreden zij zijn en wat zij nodig hebben om naar tevredenheid te werken (structureel), deze input wordt meegenomen managementoverleg voor het bepalen van beleid. Dennenhorst voert daarnaast een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit
- Dennenhorst blijft actief in het aantrekken van nieuwe medewerkers met een zorghart ter voorkoming van grote tekorten in personeelsbezetting.
- Methodisch en multidisciplinair werken vormen de basis voor zorg bij Dennenhorst. Medewerkers zijn bekend met Missie, Visie en Kernwaarden en het Generieke kompas en werken volgens deze principes in de zorg voor bewoners.
- Het is duidelijk of Dennenhorst doorgaat met de formatietool waar ze in 2023 mee is gaan werken als leidraad voor dagelijkse bezetting op de afdelingen.
- Het scholingsplan 2024 is leidraad voor de te plannen scholingen maar wordt zo nodig bijgesteld wanneer blijkt dat er behoefte is aan andere scholing.
- In 2024 zal Dennenhorst zich verdiepen in een passend Leermanagementsysteem zodat medewerkers het juiste aanbod van verplichte scholing en wenselijke scholing overzichtelijk krijgt aangeboden.

# Gebruik van informatie en hulpbronnen

*Gebruiken wat kwaliteit van leven of zorg kan verhogen*

## Zorgkaart Nederland

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. Dennenhorst gebruikt de individuele waarderingen om de zorg- en dienstverlening te verbeteren. Onderstaand een overzicht van waarderingen die zijn ingevuld op Zorgkaart Nederland. In 2023 is Dennenhorst terughoudend geweest naar bewoners/relaties welke ervaring zij hadden met Dennenhorst. Dennenhorst heeft in het licht van het WOL project (Waardigheid en Trots op Locatie van Vilans) en nulmeting en een eindmeting laten doen naar de ervaring met Dennenhorst. Dennenhorst merkte dat het lastig is deze ervaringen te ontvangen. Hierdoor is Dennenhorst in 2023 wat terughoudend geweest naar het vragen van ervaringen via een uitgebreide vragenlijst. Wel heeft Dennenhorst eind 2023 gevraagd vragen te beantwoorden via Zorgkaart Nederland. Hieronder het totaalresultaat van de binnengekomen waarderingen.



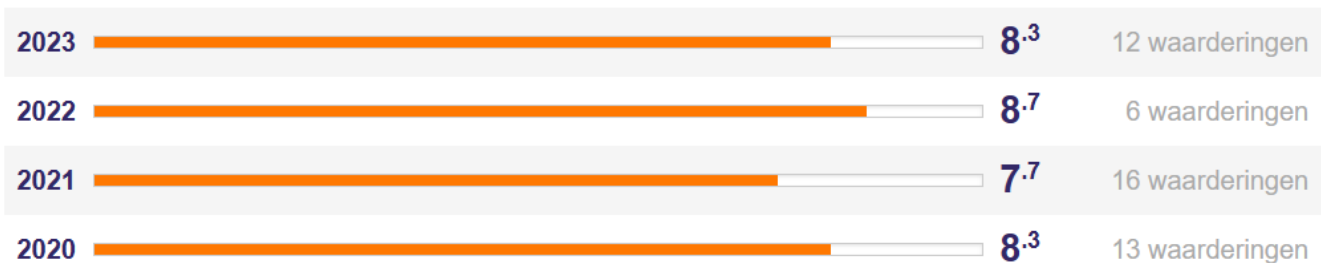
## Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst

Organisatie




uit 46 waarderingen

## Waarderingen historie



## Locaties

Er vallen 3 locaties onder deze organisatie:

 <p><b>Dennenhorst Sloep</b> Verpleeghuiszorg Locatie Veenendaal</p>	<p><b>8.3</b> 12 waarderingen</p>
 <p><b>Dennenhorst Eikenlaan</b> Verpleeghuiszorg Locatie Veenendaal</p>	<p><b>8.1</b> 32 waarderingen</p>
 <p><b>Dennenhorst Kerkewijk</b> Verpleeghuiszorg Locatie Veenendaal</p>	<p><b>8.1</b> 3 waarderingen</p>

Link naar Zorgkaart Nederland: [Woon- en Zorgvoorziening Dennenhorst \(zorgkaartnederland.nl\)](https://zorgkaartnederland.nl)



### **Ervaringen van bewoners tijdens evaluatiegesprekken**

Tijdens elke evaluatiegesprek (multidisciplinair of ander evaluatiegesprek) wordt gevraagd of men tevreden is over de zorg die geleverd is en wat er beter zou kunnen. Omdat de teamleider aanwezig is tijdens dit overleg, kan deze zo nodig doorvragen en afspraken maken over vervolg. Ook kan er vanuit dit overleg vervolgoverleg afgesproken worden. Voor teamleiders een belangrijke informatiebron om te kunnen peilen hoe tevreden bewoners en relaties zijn over de zorg. De informatie uit dit overleg kan meegenomen worden in het kwaliteitsoverleg of managementoverleg zodat bij trends of negatieve ervaringen op organisatieniveau afspraken gemaakt kunnen worden. Ook kunnen deze ervaringen gedeeld worden tijdens het overleg als leerervaring voor de andere afdelingen.

### **Clienttevredenheidsonderzoek**

Dennenhorst wil in 2024 een clienttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren om de tevredenheid van bewoners te meten. Dennenhorst moet nog onderzoeken welk onderzoek hierbij passend is.

### **Medewerkerstevredenheidsonderzoek**

Dennenhorst wil in 2024 een extern medewerkerstevredenheidsonderzoek laten uitvoeren om de tevredenheid van medewerkers te meten. Dennenhorst moet nog onderzoeken welk onderzoek hierbij passend is.

### **Interne audits**

Dennenhorst wil in 2024 haar interne audits meer aandacht geven. De resultaten uit de interne audits geven input aan verbeteringen.

### **Stuurinformatie**

Dennenhorst gebruikt momenteel nog weinig tot geen stuurinformatie om de organisatie te sturen. Wel wordt het methodische en zorgproces structureel gemonitord door teamleiders. Zij sturen EVV-ers op het methodische proces en houden middels een dossieraudit bij hoe het proces verloopt en waar moet worden bijgesteld. In 2024 wil Dennenhorst onderzoeken of en met welke stuurinfo het wil werken en hoe deze worden toegepast.

### **Personeelsformatietool**

Tijdens het WOL-traject (Waardigheid en Trots op locatie) heeft Dennenhorst gekeken naar een andere formatietool die naast de personeelscheck ook naging of de balans met de zorgzwaarte van de bewoners goed was. Door gebruik te maken van de toolkit strategische personeelsplanning en het Excel bestand "de benchmark Boerma" is er inzicht in de huidige en gewenste personeelsformatie (lange termijn) in relatie tot de huidige en verwachte zorgvraag van bewoners. De formatie is in balans. Door gebruik van het Excel bestand wordt dit door de teamleiders gemonitord. In 2024 besluit Dennenhorst of het door wil gaan met deze personeelsformatietool.

### **Hulpbronnen**

Dennenhorst blijft op zoek om de zorg voor bewoners zo goed mogelijk te regelen en het werk van medewerkers makkelijker te maken. Dennenhorst doet dit door jaarlijks te kijken wat helpend en nodig is en maakt hierin op basis van kosten en baten een keuze.

- Gebouwen: Dennenhorst kijkt jaarlijks welke locatie toe is aan een opknapbeurt. Voor 2024 staat Kerkewijk op de planning om opgeknapt te worden. In welke mate dit zal plaatsvinden wordt nog bekeken.

- Facilitaire zaken: Dennenhorst heeft facilitaire zaken in eigen beheer en bepaalt op basis van de behoefte en verplichtingen vanuit wetgeving of systemen wat onderhoud nodig heeft. - Materialen en hulpmiddelen: Dennenhorst heeft van de Gemeente Veenendaal een aantal tilliften ontvangen vanuit

WMO algemene voorziening. Dennenhorst besteed onderhoud aan de tilliften extern uit. Dennenhorst blijkt in gesprek met de Gemeente over de balans in voldoende en passende tilhulpmiddelen. Alle tijdelijke hulpmiddelen worden vanuit de ZVW vergoed en wordt via Medipoint ontvangen. Hiervoor betaald de bewoner een eigen bijdrage.

- Domotica: Dennenhorst heeft sensoren en gps voor de veiligheid van bewoners in eigen beheer en wordt altijd na toestemming van bewoner/1<sup>e</sup> contactpersoon ingeschakeld.
- Tablets: in 2023 heeft Dennenhorst extra tablets aangeschaft ter ondersteuning van dossievoering. Hierdoor kunnen meer medewerkers tegelijk in het dossier werken.
- Andere hulpbronnen, omgeving en context: zijn in dit document in verschillende onderdelen verwerkt.

#### **Voornemen voor 2024**

- Dennenhorst toetst structureel tevredenheid tijdens het MDO/functioneringsgesprek en voert in 2024 een medewerkerstevredenheidsonderzoek en bewonerstevredenheidsonderzoek uit en kijkt hoe de uitkomsten gebruikt kunnen worden bij het bepalen van beleid.
- Bewoners zijn tevreden over de geleverde zorg, verbeterpunten worden meegenomen in nieuw beleid.
- Bewoners/1<sup>e</sup> contactpersonen ervaren een schone en prettige woonomgeving.
- Medewerkers zijn tevreden over de manier waarop Dennenhorst omgaat met medewerkers, verbeterpunten worden meegenomen in nieuw beleid.
- Medewerkers ervaren voldoende middelen en tools om hun werk goed uit te voeren en werken in een schone en prettige werkomgeving. Dit is zichtbaar in verslagen van jaargesprekken en tijdens tevredenheidsmetingen.
- Dennenhorst overweegt of het wil werken met belangrijke stuurinfo/kpi's om de organisatie gericht te kunnen aansturen en tijdig te kunnen bijsturen.
- Het is duidelijk of Dennenhorst doorgaat met de formatietool waar ze in 2023 mee is gaan werken als leidraad voor dagelijkse bezetting op de afdelingen.

# Ontwikkelparagraaf

Alle locaties

## Jaarplan Dennenhorst 2024

De ontwikkelparagraaf van Dennenhorst is organisatiebreed, alle organisatiedoelen worden organisatiebreed uitgevoerd. De planning van implementatie kan wisselen.

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

**Visie** Onze visie is het totaalconcept te verlenen van zorg, welzijn en wonen door gebruik te maken van kleinschalige locaties of afdelingen waarbij onze medewerkers een nauwe band hebben met onze bewoners.

**Kernwaarden**  
Samen  
Professioneel  
Betrouwbaar  
Liefdevol

**1. LEIDERSCHAP**

**Missie, Visie en kernwaarden** is een uitgangspunt in de aansturing van de organisatie. De organisatie blijft dit duidelijk communiceren naar medewerkers.

**Binden en behouden medewerkers**  
Dennenhorst is trots op haar medewerkers en laat dit zien in de omgang met hen. Dennenhorst bindt en behoudt medewerkers die kwalitatief goede zorg verlenen en onderzoekt in persoonlijke gesprekken met medewerkers hoe tevreden zij zijn en wat zij nodig hebben om naar tevredenheid te werken (structureel), deze input wordt meegenomen managementoverleg voor het bepalen van beleid. Dennenhorst voert daarnaast een **medewerkerstevredenheidsonderzoek** uit.

**Samen Leren en Verbeteren** Dennenhorst stimuleert medewerkers tot leren en verbeteren van zorg en betreft medewerker met het verbeteren van werkwijzen door o.a. het opzetten van werkgroepen en organisatiebrede overleggen (MIC-commissie), bezoek congressen. Daarnaast biedt Dennenhorst een passend leerprogramma. Dennenhorst past de PDCA-cyclus toe op de uitvoering van haar beleid en onderzoekt het effect van beleid in **bewonerstevredenheid**.

**Generiek Kompas** In 2024 wordt gestart met het generiek kompas. Dennenhorst onderzoekt wat het generiek kompas betekend voor Dennenhorst en op welke manier Dennenhorst gebruik kan maken van de nieuwe ideeën in het generiek kompas. Het management denkt na over toepasbaarheid. Dennenhorst gebruikt het Generiek Kompas als leidraad voor strategie en beleid.

**Stuurinfo** Dennenhorst overweegt of het wil werken met belangrijke stuurinfo/kpi's om de organisatie gericht te kunnen aansturen en tijdig te kunnen bijsturen.

**Formatietool** Het is duidelijk of Dennenhorst doorgaat met de formatietool waar ze in 2023 mee is gaan werken als leidraad voor dagelijkse bezetting op de afdelingen.

**VPT in de wijk** Ontdekken, onderzoeken en exploiteren van VPT in de wijk.

**3. MANAGEMENT VAN MEDEWERKERS**

Medewerkers zijn bekend met **Missie, Visie en Kernwaarden** en het **Generieke kompas** en werken volgens deze principes in de zorg voor bewoners.

**Leren en Verbeteren** Continu leren en verbeteren is de leidraad voor dagelijks werk. Medewerkers kijken hoe ze persoonlijk, met elkaar als team en als organisatie verbeteringen kunnen aanbrengen en maken gebruik van elkaars kennis en expertise (bijv. d.m.v. trainingen, feedback geven en ontvangen, kenniskwartier, uitleg door aandachtsvelders, GVP-medewerkers, verpleegkundigen, in- en externe expertise). Het management stuurt hierin. Dennenhorst is actief in het opleiden van medewerkers en groeit hierin qua professionaliteit.

**2. STRATEGIE & BELEID**

**Interne en externe eisen en een passend keurmerk**  
Dennenhorst onderzoekt met welk keurmerk zij willen werken en start met het certificeringstraject.

**Beleid vrijwilligers en familieparticipatie** is geïmplementeerd en bekend binnen de organisatie. De organisatie handelt volgens dit beleid.

**Beleid infectiepreventie en hygiëne** is bekend in de organisatie. De organisatie handelt volgens dit beleid.

**Interne audits** zijn verbeterd er geven input aan verbeteringen in de organisatie. In 2024 wordt ook een **RIE** uitgevoerd.

**4. MANAGEMENT VAN MIDDELEN**

**Verbeteren gebruik ONS NEDAP zorgdossier** Dennenhorst onderzoekt in 2024 hoe ONS efficiënter en effectiever gebruikt kan worden ter voorkoming van papieren ballast. In 2024 wordt gestart met een stuur- en werkgroep ONS Persoonsgericht zorgleefplan.

**Implementatie ONS planning** Het is duidelijk of en hoe er gestart kan worden met ONS Planning.

**Leermanagementsysteem en Kwaliteitsmanagementsysteem** Dennenhorst zoekt naar een passend LMS en KMS en start met implementatie.

**Facilitair** Dennenhorst zorgt dat medewerkers een schone en prettige werkomgeving hebben met voldoende middelen om de zorg goed uit te voeren.

**5. MANAGEMENT VAN PROCESSEN**

**Efficiënte en effectieve klantgerichte processen** De methodische processen worden aangepast n.a.v. de veranderingen in ONS NEDAP. Dennenhorst ontwikkelt documenten die medewerkers helpen hun werk uit te voeren.

**Efficiënte en effectieve medewerkersgerichte processen** Het medewerkersproces is uitgewerkt en is bekend bij medewerkers. Leidinggevenden werken volgens deze afspraken. Ook processen m.b.t. leerlingen zijn uitgewerkt.

**Documenten** Alle documenten in het kwaliteitshandboek zijn actueel.

**Vrijwilligers** De leidinggevenden en medewerkers werken op basis van de vastgestelde uitgangspunten op een gestructureerde basis samen met vrijwilligers.

**Familieparticipatie** Medewerkers vragen familie en naasten actief bij te dragen aan de zorg en ondersteuning.

Medewerkers werken volgens **beleid infectiepreventie en hygiëne**.

**WZD en Vrijwillige zorg** Medewerkers weten wat het WZD beleid inhoud en kennen de grenzen van vrijwillige zorg en WZD.

Dennenhorst onderzoekt hoe ze de **tevredenheid** van bewoners het best structureel kan meten.

## ORGANISATIE

Verbeteren en vernieuwen

**Kritische Succes Factoren 1**

- Teverden bewoners
- Competente en tevreden medewerkers
- Persoonsgericht- en methodisch werken
- Toename kwaliteit van zorg
- Leren en verbeteren is onderdeel van dagelijks werk

**Kritische Succes Factoren 2**

- Duidelijke en efficiënte afspraken en werkwijzen leveren minder verspilling op en meer tijd en aandacht voor bewoners.
- Duidelijkheid kaders planning -> minder verspilling, efficiëntere inzet medewerkers

6. MEDEWERKERS	9. BESTUUR EN FINANCIEN
<p>Medewerkers zijn <b>tevreden</b> over de manier waarop Dennenhorst met hen omgaat en waardering toont. Medewerkers hebben voldoende <b>middelen en tools</b> om hun werk goed uit te voeren en werken in een <b>schone en prettige werkomgeving</b>. Dit is zichtbaar in verslagen van jaargesprekken en tijdens tevredenheidsmetingen.</p> <p>Medewerkers werken zichtbaar volgens de <b>kernwaarden</b> van Dennenhorst en weten welke interne en externe eisen er zijn rondom dagelijks werk. Medewerkers geven aan te werken in een <b>fijne werkomgeving</b>.</p>	<p>Efficiënt en duidelijke afspraken -&gt; minder verspilling = <b>meer tijd en aandacht voor bewonerszorg</b>.</p> <p>Betere stuurinfo -&gt; meer sturingsmogelijkheden, <b>meer inzicht in verbeterpunten</b>.</p> <p>Professionalisering organisatie -&gt; <b>kwaliteitsverhoging</b> (bron: tevredenheidsmetingen, verslagen werkoverleg, audits, e.a.).</p>
<p><b>7. KLANTEN EN STAKEHOLDERS</b></p> <p>Bewoners kunnen hun <b>ervaring</b> uiten over de zorg van Dennenhorst en weten waar ze terecht kunnen wanneer ze ontevreden zijn. Dit is zichtbaar in MDO verslagen, aantal klachten en tevredenheidsmetingen.</p> <p>Er is een jaarlijkse <b>evaluatie</b> met samenwerkingspartners over kwaliteit van samenwerking (huisartsen, SOG, psycholoog, apotheek, dagbesteding, leveranciers e.a.). Dennenhorst heeft dit verzameld in een verslag en neemt verbeterpunten mee in haar beleid.</p>	
<p><b>8. MAATSCHAPPIJ</b></p> <p><b>Verbeterpunten</b> die vanuit <b>netwerken</b> en wetgeving worden <b>signaleerd</b> worden intern bekeken en zo mogelijk omgezet in verbeterplan.</p>	
<b>RESULTAAT</b>	

### **Evaluatie van het jaarplan**

Het jaarplan wordt tijdens het managementoverleg geëvalueerd. Het management communiceert het jaarplan naar medewerkers. Teamleiders nemen input vanuit teamoverleg mee voor het jaarplan naar het managementoverleg.