Kwaliteitsrapport 2019

Het Jagerhuis

Voorwoord & Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2019.

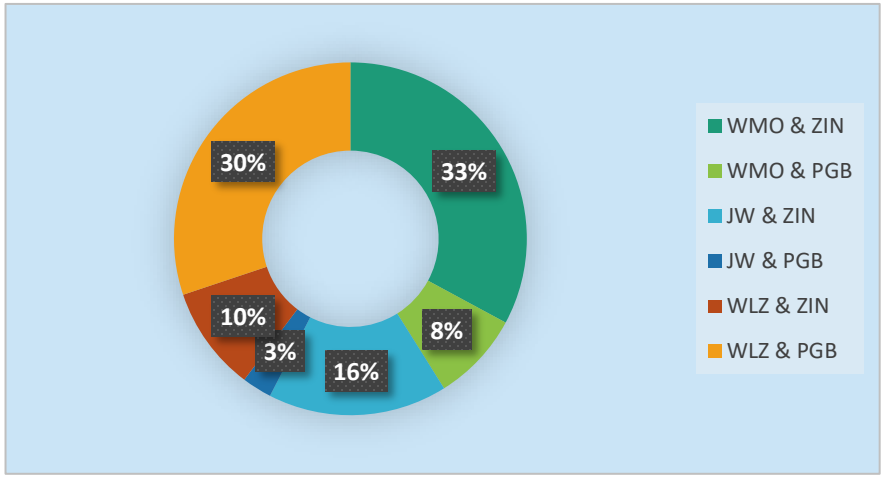
Later dan normaal, vanwege de situatie waar we nu met elkaar in zitten. Het was/is een spannende tijd voor ons als cliënten, verwanten, medewerkers en organisatie. Hoe gaan we hier mee om, wat kan wel/ wat kan niet en wat moet? Door grote inzet van alle betrokken komen we hier door heen en kunnen we met gepaste trots ook 'gewoon' dit kwaliteitsrapport aanbieden.

Het was daarom ook vreemd om terug te kijken op een jaar en de speerpunten te benoemen die destijds zijn geformuleerd. Wetende dat deze zeker niet allemaal in 2020 gerealiseerd kunnen worden. Toch hebben we ervoor gekozen om de speerpunten wel te benoemen omdat dit de situatie was welke betrekking had op 2019.

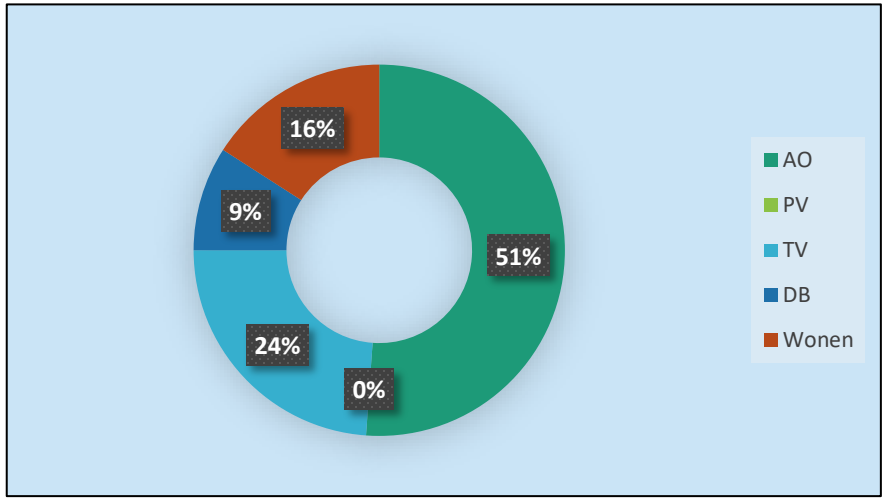
De volgende onderwerpen treft u aan in dit rapport:

- *Client centraal zit in ons DNA* *Pag. 3*
- *Dit vinden onze cliënten* *Pag. 4*
- *Dit vinden onze medewerkers* *Pag. 7*
- *De kwaliteit van onze zorg* *Pag. 9*
- *Toekomstbestendig Jagerhuis* *Pag. 11*
- *Cliëntenraad en RvC* *Pag. 13*
- *Speerpunten* *Pag.14*

Het Jagerhuis in cijfers



Figuur 1: Verdeling zorgwet & financieringsvorm op basis van aantal cliënten



Figuur 2: Verdeling ondersteuningsvorm op basis van het aantal cliënten

Cliënten per 31-12-2019

63

Cijfer CTO 2019

8,0

Ziekteverzuim 2019

10,8 %

Cijfer MTO 2019

7,1

Cliënt centraal zit in ons DNA

Zorg op maat
Werken met mensen betekent dat je voortdurend moet afstemmen op de persoon die aan jouw zorg is toevertrouwd. Het betekent dat je actief probeert er achter te komen wat iemand beweegt, wat zijn behoeften zijn, om daar vervolgens bij aan te sluiten. Dat is een mooie uitdaging maar niet altijd een eenvoudige opgave. Onze cliënten vertonen immers een grote verscheidenheid in zorgbehoefte en problematiek en kunnen zichzelf soms niet (goed) uiten waardoor het risico bestaat dat hun mening niet gehoord wordt.

Binnen het Jagerhuis zijn wij continu op zoek naar manieren waarop wij deze cliënten toch een stem kunnen geven en daarmee de ondersteuning zo in te richten dat de cliënt zich zo goed mogelijk kan ontwikkelen. Denk hierbij aan de inzet van 'Dit vind ik ervan' en video-interactie begeleiding waarbij wij via de non-verbale signalen die de cliënt afgeeft, proberen te begrijpen wat hij prettig en onprettig vindt.

Het betrekken en vergroten van het netwerk van de cliënt speelt ook een belangrijke rol in de ondersteuning en draagt bij aan de verbetering van het functioneren van de cliënt. Dierbare naasten kennen onze cliënten vaak beter dan wij de cliënt ooit zullen kennen en zijn daarmee van onschatbare waarde voor ons. Zij kunnen de sleutel tot succes zijn; de factor waardoor de ondersteuning goed van de grond kan komen en de geboekte vooruitgang blijvend is. Een gezonde, goed functionerende driehoeksrelatie is dan ook een belangrijk streven voor onze begeleiders.

Lerende organisatie
Wij zijn een lerende organisatie. Dit betekent dat wij continu bezig zijn met het verbeteren van onze zorg en proberen te leren van de acties die goed en minder goed zijn gegaan. Dit vraagt een open, actieve en kritische houding van iedereen die bij het Jagerhuis betrokken is en een goede relatie met de betrokkenen.

Voorbeelden van manieren om informatie binnen te krijgen om van te kunnen leren zijn:

- het uitvoeren van een CTO door de clientenraad,
- het uitvoeren van een MTO door een externe partij,
- bewonersvergaderingen,
- Het houden van intervisiegesprekken,
- de mogelijkheid om ideeën en dingen waar je tegenaan loopt te mailen naar watkanbeter@hetjagerhuis.nl,
- themadagen,
- het voeren van teamreflecties, etc.

Bij de verwerking van de informatie uit onder andere de bovenstaande manieren wordt gebruik gemaakt van het registratieformulier en de stakeholdersanalyse. In deze laatste wordt bekeken welke voorwaarden en eisen er worden gesteld aan het Jagerhuis door stakeholders en welke risico's en kansen hieraan zitten. Vervolgens wordt beoordeeld hoe groot het risico of de kans is, hoe vaak we denken dat dit voor gaat komen en hoe groot de impact op het Jagerhuis is. Op basis hiervan wordt een actieplan opgesteld.

'Ik ga er met een fijn gevoel heen'

Henny ontvangt van het Jagerhuis ondersteunende begeleiding in de thuissituatie en komt 2 dagen in de week naar ' het dagcentrum' zoals ze dat zelf noemt.

' Ik vind de sfeer leuk en heb het gevoel dat ik me uiten kan. Er is veel liefde en ik kan alles zeggen en vragen wat ik wil'

' Ik vind het ook leuk om dingen te maken. Zo heb ik nu mondkapjes gemaakt, maar ook al lappen gebreid'

' Ik heb ook goed contact gekregen met een van de andere cliënten. Met haar spreek ik ook wel eens af buiten het dagcentrum om'.

Dit vinden onze cliënten

Samen werken aan jezelf

Wij willen graag weten wat onze cliënten belangrijk vinden, niet alleen als het gaat om onze ondersteuning, maar ook als het gaat om andere aspecten van het leven van de cliënt. Door goed te luisteren naar de cliënt en zijn meningen, wensen en ideeën centraal te stellen in onze ondersteuning kunnen wij hem zo goed mogelijk helpen in zijn ontwikkeling.

Wij proberen op verschillende manieren achter deze meningen, wensen en ideeën van onze cliënten te komen. Dit doen wij bijvoorbeeld door tijdens de ondersteuningsmomenten de dialoog met onze cliënten aan te gaan en cliënttevredenheidsonderzoeken te doen die gericht zijn op zowel het leven van de cliënten als op onze organisatie.

Uit het kwaliteitsrapport van 2018 kwamen onderstaande punten als belangrijkste (aandachts)punten naar voren.

Speerpunten voor 2019

- Clientenraad meer onder de aandacht brengen
- Klachtenprocedure onder de aandacht brengen bij de cliënten en naasten
- CTO aanpassen aan niveau van cliënten
- Communicatie verbeteren over zaken als personeel, veranderingen in de organisatie of de individuele client
- Cliënten en naasten meer betrekken in de ondersteuning
- Het vinden van een zinvolle dag invulling, ontwikkeling & zelfbeeld meer centraal zetten in de ondersteuning

Ondernomen acties in 2019

In het kwaliteitsrapport van 2018 zijn verschillende speerpunten genoemd op basis van het cliënttevredenheidsonderzoek. Verschillende zaken bleken onvoldoende bekend bij cliënten. Dit geldt voor de klachtenprocedure, de mogelijkheid je eigen dossier in te zien en het bestaan en de taken van de cliëntenraad. Over al deze onderwerpen is een brief gestuurd door de directie naar de cliënten. In deze brief is uitleg gegeven over deze onderwerpen om dit voor de cliënt bekender te maken.

Er is nog meer geïnvesteerd in het onder de aandacht brengen van de cliëntenraad. Hieraan is door de cliëntenraad hard gewerkt in het afgelopen jaar. Samen met onze relatiebeheerder is geïnvesteerd in het ontwikkelen van een informatieve en aantrekkelijke flyer. Deze is onder meer uitgedeeld op de kerstmarkt in december. Op deze kerstmarkt heeft de cliëntenraad een eigen stand bemand. Bij deze stand konden cliënten en andere geïnteresseerden terecht voor informatie over wat de cliëntenraad voor ze kan doen en voor een flyer met chocolaatje. De flyer biedt meer mogelijkheden om in het komende jaar vaker de cliëntenraad onder de aandacht te brengen bij cliënten. Hiervoor zullen de beste manieren worden gezocht.

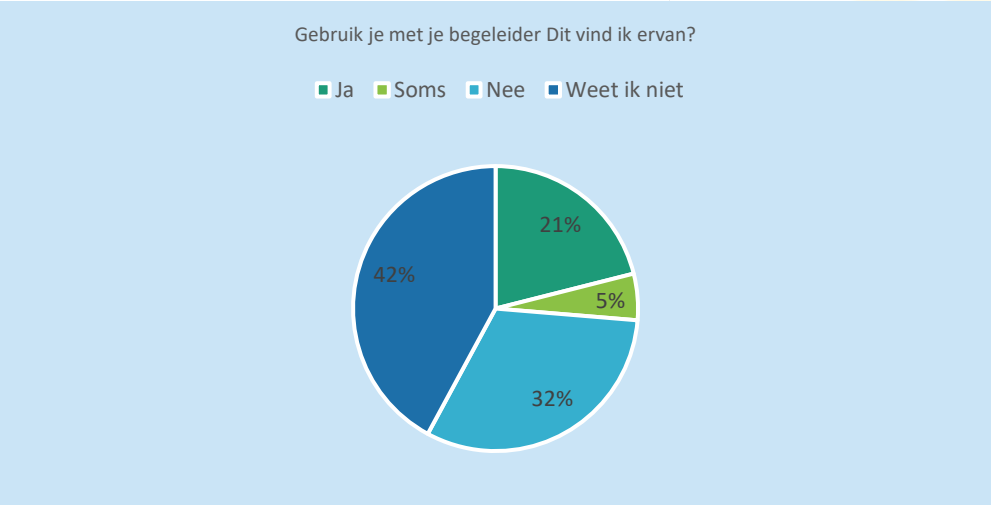
In 2018 was er de wens om het netwerk van cliënten meer te betrekken bij de cliënten. Vooral op de woonvormen bestond deze wens. In 2019 is dan ook een start gemaakt met het gebruik van Familienet op onze woonvorm in Ede. Met dit systeem kunnen begeleiders informatie over de cliënten delen met hun ouders of vertegenwoordigers. Dit kan bijvoorbeeld door het delen van foto’s of anekdotes over wat er op een dag is gebeurd. Dit systeem is van beide kanten enthousiast in gebruik genomen en met zeer positief resultaat.

Van ouders krijgen we hierover te horen dat het beter op de hoogte zijn van hun kinderen door middel van Familienet voor hen van toegevoegde waarde is. Het zorgt er namelijk voor dat ze bij hun kinderen gerichter kunnen vragen naar wat zij hebben gedaan in de afgelopen tijd. Dit helpt cliënten om meer en makkelijker aan hun ouders te kunnen vertellen over hun bezigheden. Daarnaast merken we dat het cliënten kan motiveren tot bepaalde activiteiten. Het doen van taken is voor de cliënten leuker als er een foto van wordt gedeeld met ouders. Regelmatig wordt dan ook door één van hen gevraagd: 'Stuur je het naar mamma of pappa?' Begeleiders zien het positieve effect dat Familienet heeft op de communicatie tussen hen en ouders. In plaats van vooral contact leggen wanneer vervelende gebeurtenissen moeten worden besproken wordt er nu ook veel positiefs gedeeld. De succesvolle resultaten van Familienet zijn aanleiding om te proberen dit ook op de woning in Veenendaal te implementeren.

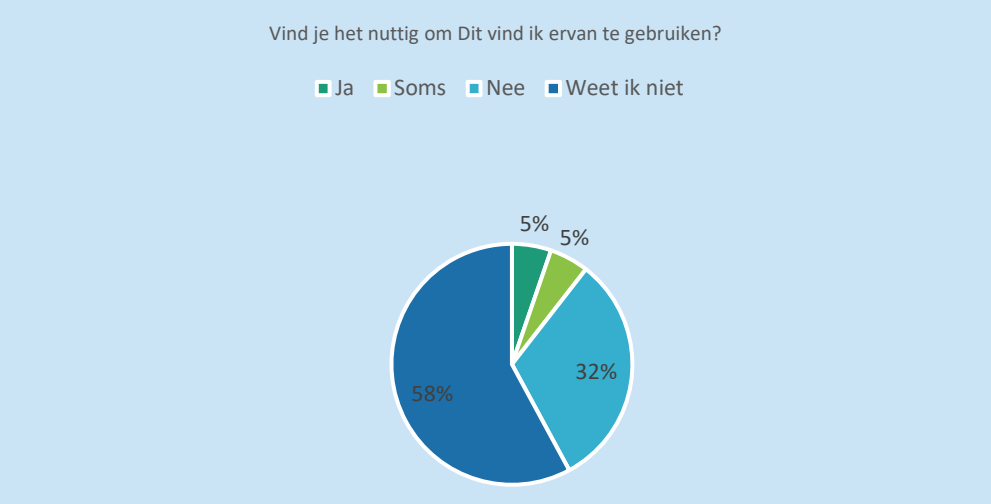
Voor het opnieuw uitvoeren van het Cliënt tevredenheidsonderzoek (CTO) is kritisch gekeken naar de vorm en inhoud van het onderzoek. Dit was immers een aandachtspunt naar aanleiding van het CTO van 2018. In samenwerking met de cliëntenraad zijn er verschillende aanpassingen gedaan in de vraagstelling, manier van antwoorden en de lay-out. Daarnaast is de vragenlijst gedigitaliseerd om het invullen van de vragenlijst te vergemakkelijken. Veel van de cliënten die de lijst hebben ingevuld vonden het dan ook makkelijk in te vullen.

Clienttevredenheidsonderzoek 2019

In het afgelopen jaar is het CTO, in samenwerking met de clientenraad, aangepast en digitaal uitgevoerd. Hier komen mooie resultaten uit voort. Allereerst geeft 84% van de invullers aan dat de vragenlijst makkelijk was in te vullen. De aanpassingen die zijn gedaan zijn dus niet voor niets geweest en cliënten merken het resultaat. Positieve resultaten zijn ook te merken wat betreft de cliëntenraad. Tegenover de 57% van vorig jaar weet nu slechts 21% niet van het bestaan van de cliëntenraad. Natuurlijk kan dit nog worden verbeterd, maar hiermee zijn we op de goede weg.



Figuur 3: Verdeling gebruik ‘ Dit vind ik er van’



Figuur 4: Nut gebruik ‘ Dit vind ik er van’

De minst positieve resultaten worden er gevonden bij de vragen over het gebruik van Dit vind ik ervan. 74% van de invullers gebruikt het niet of weet niet of het gebruikt wordt. 32% van de invullers vindt ‘Dit vind ik ervan’ niet nuttig om te gebruiken. Hier moet kritisch naar worden gekeken in het komende jaar. We zullen hierbij nader onderzoeken of er voor elke cliënt wel voldoende waarde heeft om het instrument te gebruiken en op welke manier dat dan het beste kan worden ingezet. Dit is een speerpunt voor 2020.

Een ander opvallend punt is de onbekendheid van de vertrouwenspersoon. Slecht 47% van de invullers weet dat deze er voor cliënten is, en slechts 21% weet hoe deze te bereiken is. Dit kan zorgen voor onveilige situaties voor cliënten wanneer een vertrouwenspersoon nodig is. Cliënten meer bekend maken met de vertrouwenspersoon en weten hoe deze te benaderen worden ook als speerpunt meegenomen in 2020.

Mooi is om ook de positieve resultaten te zien. 84% van de invullers vindt dat de begeleider goed naar hem of haar luistert. 90% van de invullers weet aan welke doelen hij of zij samen met haar begeleider werkt. En 94% van de invullers heeft vertrouwen in zijn of haar begeleider.

Al met al zijn cliënten best tevreden over de begeleiding van het Jagerhuis. Van de invullers krijgt het Jagerhuis een 8. Een ruime voldoende, dat is mooi! Natuurlijk blijven er punten voor verbetering en daar zullen we ook hard aan blijven werken.

Speerpunten voor 2020

- Gebruik van ‘Dit vind ik ervan’ evalueren op client- en medewerker niveau
- Vertrouwenspersoon onder de aandacht brengen bij de cliënten en naasten
- Bekendheid Clientenraad verder verbeteren

Dit vinden onze medewerkers

Het Jagerhuis wil niet alleen kwaliteit bieden aan haar cliënten, maar eveneens aan haar werknemers. We beschikken over een team van enthousiaste, gemotiveerde medewerkers. Zij werken vanuit hun passie, mogelijkheden en betrokkenheid. Zij staan voor onze cliënten en proberen te leren van hun collega's en van zichzelf. Wanneer medewerkers zich op hun plek voelen en zich voldoende toegerust voelen voor hun werk, neemt ook de kwaliteit van dienstverlening voor de cliënten toe. Dit zijn communicerende vaten.

Via reflectie, intervisie en het afnemen van een tevredenheidsonderzoek probeert het Jagerhuis de ontwikkelpunten te achterhalen om zo haar medewerkers te kunnen ondersteunen en stimuleren.

Uit het kwaliteitsrapport van 2018 kwamen onderstaande punten als belangrijkste (aandachts)punten naar voren.

Speerpunten voor 2019:

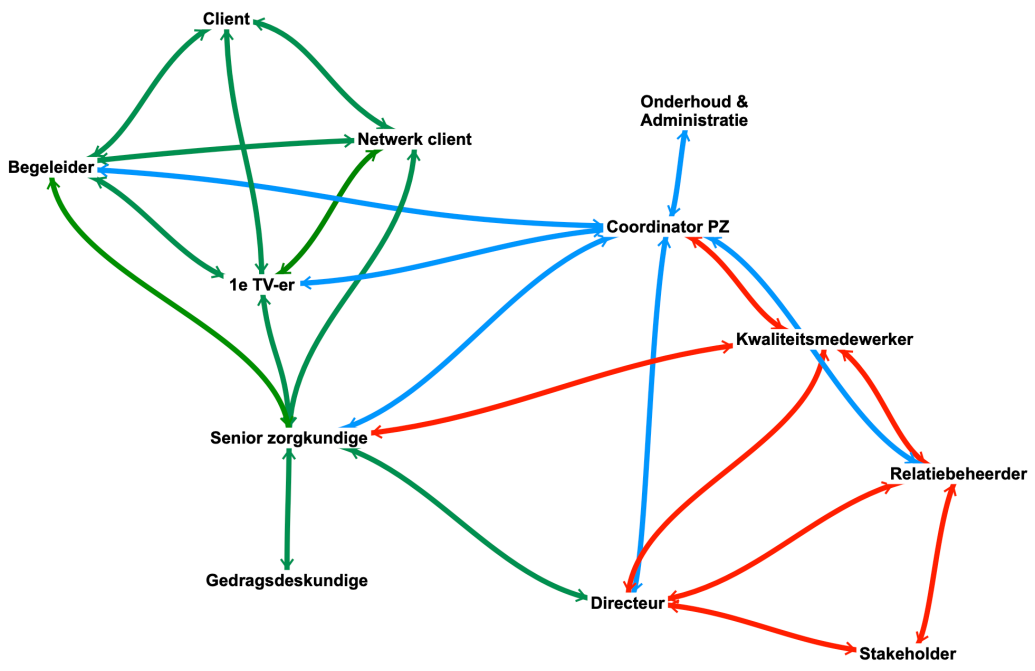
- De registratielast verminderen
- De ontwikkeling van vaste teams per ondersteuningsvorm stimuleren
- Inwerkprogramma evalueren
- Ketensamenwerking en zicht op de sociale kaart stimuleren onder de begeleiders
- Eigenaarschap van medewerkers over eigen deskundigheidsbevordering stimuleren
- Zelfsturing goed implementeren binnen de organisatie
- Competentieprofielen en functieomschrijvingen toetsen in het proces van zelfsturing

Ondernomen acties in 2019

Om de registratielast van de medewerkers te verminderen is nogmaals kritisch gekeken naar welke formulieren er ingevuld moeten worden en op welke manier dit gaat. Hierbij zijn een aantal medewerkers van de verschillende zorgvormen betrokken geweest. Het resultaat hiervan is dat een aantal formulieren zijn samengevoegd en dat niet alle gegevens elk jaar opnieuw ingevuld hoeven te worden. De geschiedenis van een client is nu bijvoorbeeld een vast document en hoeft niet elk jaar weer besproken te worden bij evaluatie en vaststellen zorgvragen. Wel wordt er gekeken of er in dat jaar (ingrijpende) gebeurtenissen zijn geweest die aan dit vaste document moeten worden toegevoegd.
Daarnaast is het invullen van de formulieren vereenvoudigd en gedigitaliseerd. Het kost de medewerker minder tijd, dus blijft er meer tijd over voor de begeleiding van de client(en).

Het ontwikkelen van vaste teams per ondersteuningsvorm vind op geleidelijke wijze plaats. Wanneer er een vacature ontstaat wordt hier met de invulling hier van rekening gehouden. Inmiddels bestaan een aantal teams uit medewerkers die alleen binnen de betreffende zorgvorm werkzaam zijn. Nieuwe medewerkers zijn ingewerkt volgens het in 2018 aangepast inwerkprogramma. Dit is over het algemeen goed bevallen, is duidelijk en geeft houvast. De punten waar tegenaan gelopen is zijn, waar nodig en mogelijk, verwerkt in het programma.

Doordat de teams vaster zijn van samenstelling en de medewerkers zich over het algemeen kunnen focussen op één zorgvorm is ook de zelfsturing meer van de grond gekomen. Hieruit is gebleken dat er een grote behoefte is in duidelijke rollen, taken en communicatielijnen. Om dit vanuit de organisatie vorm te geven is er een taakgroep geweest met de 1e teamverantwoordelijken van de verschillende teams en directie om na te gaan hoe dit vorm gegeven moest worden. Naar aanleiding hiervan zijn er nieuwe competentieprofielen en functieomschrijvingen opgesteld en is de volgende communicatiestructuur vast gesteld, waarbij geldt groen is zorg, blauw is personeel, rood is kwaliteit/beleid:



Figuur 5: Schema Communicatiestructuur

In bovengenoemd schema is ook de plek en het belang van de ketenpartners voor zowel organisatie (stakeholder) als cliënt (netwerk cliënt) weergegeven. Hiermee zijn deze dus ook onderdeel geworden van de communicatielijnen en daarmee van de zorgverlening en inrichting van het Jagerhuis.

Dit proces is nog niet volledig geïmplementeerd in 2019 en zal dus in 2020 verder vorm gegeven moeten worden. Daarnaast zal er in 2020 ook een focus komen te liggen op de ontwikkeling van de medewerkers inclusief het eigenaarschap van deskundigheid.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2019

In 2019 is er een tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers uitgevoerd. Wanneer de resultaten hiervan vergeleken worden met de resultaten uit het onderzoek van 2017 kunnen we concluderen dat de eigen verantwoordelijkheid, de onderlinge hulpvaardigheid en het thuisgevoel in het team positiever worden gewaardeerd binnen het Jagerhuis. Daarnaast zijn naar de mening van de medewerkers de ontwikkelingsmogelijkheden aanzienlijk toegenomen. De open communicatie, de verbondenheid met het Jagerhuis en het contact met leidinggevenden zijn zaken die minder worden gewaardeerd ten opzichte van 2017.

Tussen de verschillende teams zijn er verschillen in de beoordelingen. Deze verschillen zijn als volgt weer te geven:

	AO	Wonen	Wonen	TV
Invulling functie	3,7	3,7	3,3	3,9
Aansturing	4,3	3,4	2,7	4,1
Persoonlijke ontwikkeling	4,0	3,7	3,5	4,1
Tevredenheid	4,1	3,8	3,2	3,7

In 2019 is er met het team van AO gewerkt aan verbinding en communicatie. Er is een overlegstructuur gevormd waarin zaken als ‘Hoe vul ik mijn functie van AO-er in’ en ‘ Wat heb ik nodig om mijn functie goed in te kunnen vullen’ aan bod zijn gekomen. Bij eigen keus van het team vinden deze gesprekken nog steeds plaats in kleine vaste groepen.
Gezien de positieve beoordeling vanuit dit team geeft dit aanleiding om dit ook bij de andere teams in gang te zetten.

Speerpunten voor 2020:

- Verder implementeren van de communicatielijnen en de daarmee samenhangende onderdelen als samenwerking en verbinding binnen de keten
- Focus op ontwikkeling van medewerkers inclusief het eigenaarschap van deskundigheid
- Verbeteren verbinding binnen teams en tussen teams en het Jagerhuis.

De kwaliteit van onze zorg

Het Jagerhuis streeft naar het bieden van zo goed mogelijke ondersteuning. In onze ogen is dat ondersteuning die voldoet aan professionele standaarden en eigentijdse kwaliteits- en veiligheidseisen. De behoeftes, wensen, ervaringen en belangen van de cliënt staan hierin centraal en zijn richtinggevend voor de te bieden ondersteuning. De ondersteuning komt tot stand in dialoog en samenwerking tussen cliënt en medewerker, waar nodig samen met zijn verwanten en/of naasten.

Uit het kwaliteitsrapport van 2018 kwamen onderstaande punten als belangrijkste (aandachts)punten naar voren.

Speerpunten voor 2019:

- Verwijsindex introduceren en implementeren t.b.v. het risicobewustzijn onder medewerkers
- Implementatie van de ZRM, RI en DVIE verbeteren via o.a. een koppeling in het ondersteuningsplan.
- De kwaliteit van de ondersteuning en het activiteitenaanbod binnen de dagbesteding vergroten

Ondernomen acties in 2019

Zoals eerder aangegeven in dit rapport is er gekeken naar de registratielast voor de medewerkers en zijn er een aantal formulieren samengevoegd om deze te verminderen. Als gevolg hiervan is de samenhang tussen de verschillende methoden om risico's te inventariseren vergroot en heeft het de inbedding van het risicomanagement bevorderd.

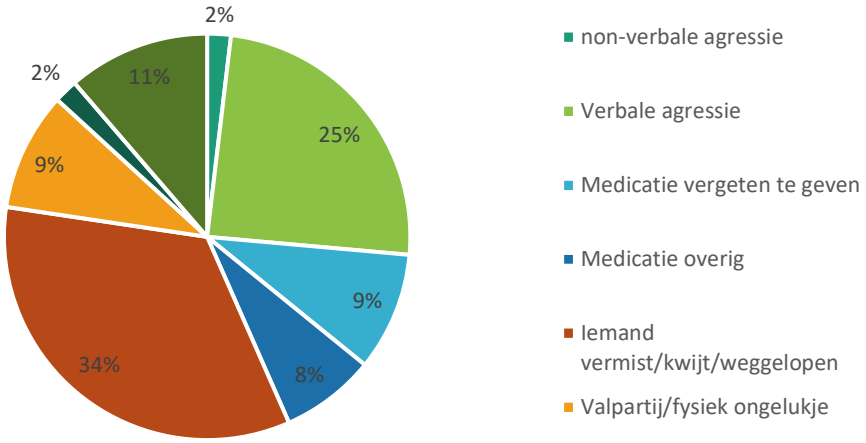
In 2019 hebben we het convenant ondertekend van de samenwerkende gemeenten FoodValley waarin we hebben afgesproken deel te nemen aan de verwijsindex. Het landelijke systeem waarin verbonden organisaties een signaal af kunnen geven wanneer zij zorgen hebben over een jeugdige. Dit systeem is bedoeld om mensen die betrokken zijn bij de jeugdige sneller met elkaar in verbinding te kunnen brengen om verdere problemen te kunnen voorkomen.
Gedurende het jaar hebben we ons gebogen over de vraag wat voor rol deze verwijsindex moet krijgen in onze ondersteuning en hoe wij ermee om moeten en willen gaan. Enkele medewerkers hebben toegang gekregen tot het systeem en zijn geïnstrueerd over de werking ervan.

Het grootste discussiepunt blijken de signaalcriteria. De organisatie van de verwijsindex geeft geen criteria over wanneer een signaal moet worden afgegeven, deze moeten door onszelf worden bepaald. We hebben ze voorlopig vast gesteld en besloten ons erin te blijven verdiepen en in 2020 dit verder te evalueren en bij te stellen zo nodig.

Om het activiteitenaanbod binnen de dagbesteding te vergroten is er in 2019 een plan opgesteld voor het opstarten van ' de Spelmakerij'. Een sociale onderneming gericht op het ontwikkelen, testen en vormgeven van spellen door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt / beperking. In 2020 zal ' de Spelmakerij' daadwerkelijk van start gaan.

De orthopedagoog heeft op verzoek en op eigen initiatief coachgesprekken gevoerd met een aantal medewerkers om de kennis en de inzichten van de medewerkers te vergroten. Er is een geaccrediteerd praktijkprogramma SKJ voor interne opleiding van onze medewerkers tot vakbekwame professionals ontwikkeld en goedgekeurd. Er zijn weer themadagen geweest en alle medewerkers worden opgeleid tot BHV-er, waarbij in 2019 begonnen is met het EHBO-gedeelte.
Bovengenoemde acties zijn ondernomen om direct en indirect de kwaliteit van de zorg te verhogen. Het is helder dat het verhogen van de kwaliteit van de zorg een continue proces is wat elk jaar, elke maand, elke week, elke dag aandacht nodig heeft. Aangezien medewerkers hier een zeer grote rol in spelen zal er in 2020 gekeken worden naar de systematiek van de ontwikkeling van de medewerkers.

Incidenten
Indien er ongevallen of incidenten plaats vinden, wordt hier door onze medewerkers ook melding van gemaakt via het formulier 'Meldingen Incidenten Cliënten'. Deze meldingen gaan niet alleen over het doen en laten van de cliënt, maar ook onveilige situaties, handelingen van ouders en de begeleiders zelf. In 2018 zijn er 53 meldingen geweest van incidenten rondom cliënten (zie Figuur 2). Van het totaal aantal meldingen waren er 27 gerelateerd aan één cliënt. In vergelijking met 2018 zijn het aantal incidenten m.b.t. Weglopen aanzienlijk toegenomen. Dit is grotendeels toe te wijzen aan het gedrag van deze ene cliënt



Figuur 6: Overzicht MIC's 2019

Speerpunten voor 2020

- Opstellen en uitvoeren systematiek ontwikkelplannen medewerkers
- Proces van structurele verhoging van kennis van medewerkers evalueren
- Vergroten aanbod dagbesteding door opstarten van ' de Spelmakerij'

Toekomstbestendig Jagerhuis

Het Jagerhuis wil de mogelijkheid hebben om mee te kunnen gaan met (alle) ontwikkelingen binnen de zorg wanneer dit past binnen onze eigen identiteit en recht doet aan onze bedrijfsvoering. Om onze eigen identiteit te bewaken is het belangrijk te weten welke zorgvragen we kunnen en willen beantwoorden nu en in de toekomst en daaraan gekoppeld wat hiervoor nodig is als het gaat om deskundigheid, inrichting van de organisatie, faciliteiten, etc.

Uit het kwaliteitsrapport van 2018 kwamen onderstaande punten als belangrijkste (aandachts)punten naar voren.

Speerpunten voor 2019

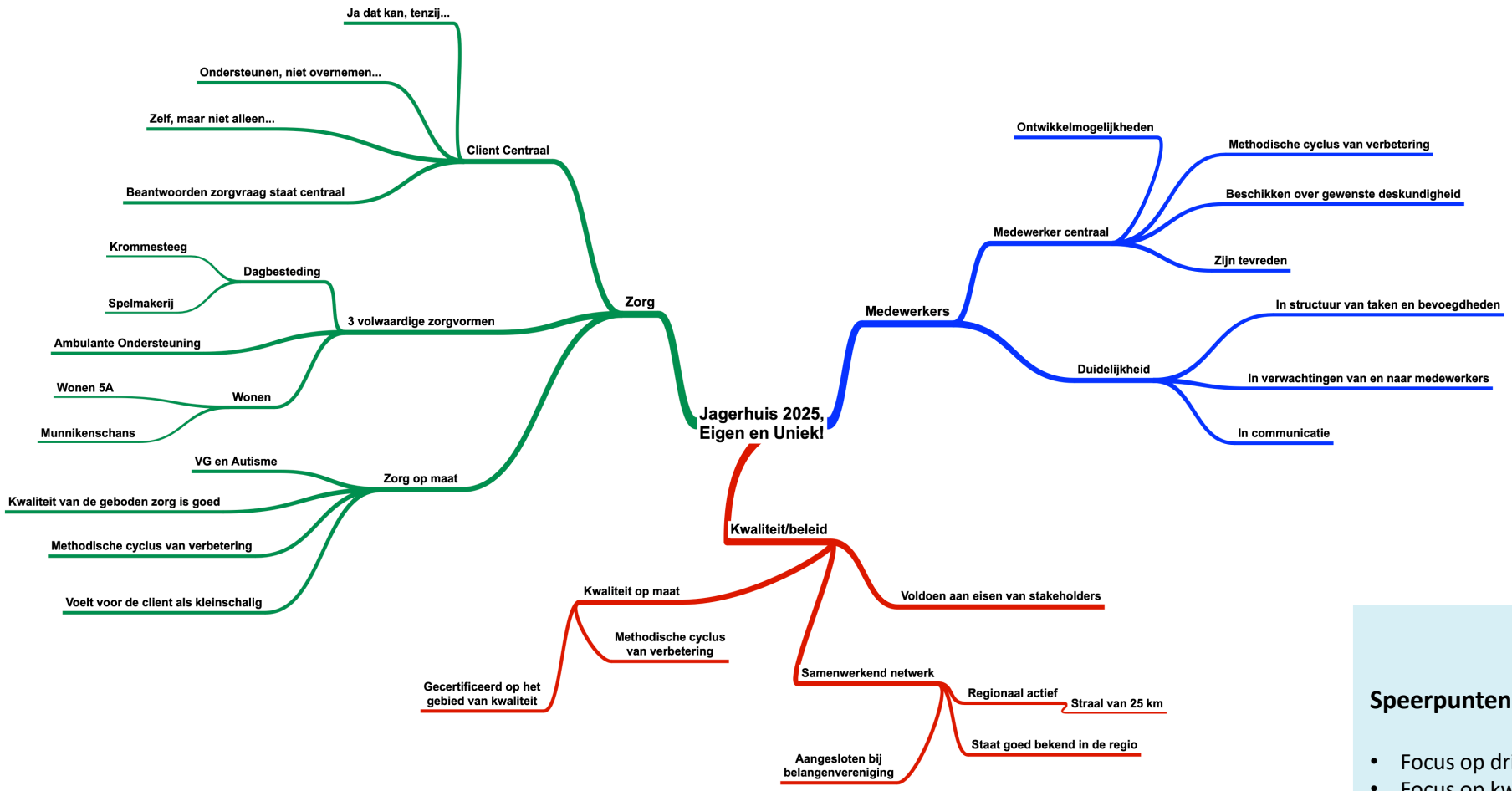
- Profielen voor de toekomst vast stellen
- Proces rondom Ambulante Ondersteuning verder ontwikkelen
- Implementatie ketensamenwerking verbeteren
- Kritisch beoordelen van haalbaarheid diversiteit in aanbod op het gebied van wet & financieringsvorm

Ondernomen acties in 2019

Om de profielen voor de toekomst vast te stellen en de haalbaarheid van het aanbod te kunnen beoordelen is er in 2019 een omgevingsanalyse opgesteld, zijn de eisen van stakeholders in kaart gebracht, zijn er de nodige (brainstorm) sessies geweest en is er gekeken naar de financiële consequenties van de verschillende opties.
Hieruit is een plan naar voren gekomen ‘Jagerhuis 2025, Eigen en Uniek’ (Zie figuur 7).

Ten aanzien van de speerpunten voor 2019 betekent dit dat:

- de profielen gericht zullen zijn op VG en Autisme, waarbij de cliënt centraal staat uitgaande van mogelijkheden en zorg op maat.
- ambulante ondersteuning een van de drie zorgvormen is waarop gefocust wordt waarbij de cliënt kwalitatief goede zorg ontvangt en de kleinschaligheid van het Jagerhuis ervaart.
- we gaan stoppen met het aanbieden van Tijdelijk Verblijf, dit zal in 2020 worden afgebouwd.
- De financieringsvorm geen rol speelt bij het beantwoorden van de zorgvraag mits het Jagerhuis de benodigde gunning heeft bij gemeente, regio, zorgkantoor.
- De implementatie van de ketensamenwerking is niet expliciet benoemd in het plan, maar in combinatie met de communicatielijnen van figuur 5, kunnen de doelstellingen niet worden gehaald zonder een goede ketensamenwerking.



Figuur 7: Jagerhuis 2025, Eigen en Uniek!

Speerpunten voor 2020:

- Focus op drie zorgvormen
- Focus op kwaliteit van zorg
- Focus op duidelijkheid
- Verbondenheid

Cliëntenraad en RvC

Mening RvC over kwaliteitsrapport:

'De RvC heeft met veel interesse het kwaliteitsrapport van het Jagerhuis gelezen en met elkaar besproken.

Wat opvalt aan het kwaliteitsrapport van 2019 is dat het Jagerhuis zeer kritisch is naar hun eigen functioneren en gemotiveerd is tot het verbeteren van hun dienstverlening en interne processen. De openheid in het delen van zowel de successen als verbeterpunten geven ons veel vertrouwen.

De RvC is vooral onder de indruk van het geïmplementeerde familienet, wat goed ontvangen is door de cliënten zelf. Maar ook de overige speerpunten voor 2019 hebben een mooie beweging gemaakt. Dit is dan ook terug te zien in het mooie cijfer op het CTO (een 8!). Ook ten aanzien van de medewerkerstevredenheid zijn diverse acties ondernomen om te komen tot gewenste verbeteringen. Zelfsturing en administratielast verlichting zijn daar goede voorbeelden van. Wel zien we dat er nog meer aandacht kan aan de open communicatie en verbondenheid onderling. We zien dat als een logische ‘ next step’ samen met het werken aan deskundigheidsbevordering en eigenaarschap. We zien dit vol vertrouwen tegemoet.

De RvC ziet als kracht van het Jagerhuis een kleine organisatie waar de kwaliteit van zorg en dienstverlening hoog is. De betrokkenheid van en bij de cliënten en hun ouders is groot. Dit zien we ook terug in deze rapportage'.

Mening Clientenraad over kwaliteitsrapport:

‘Het is voor ons niet duidelijk waar we precies op moeten letten. De voorzitter vindt de speerpunten herkenbaar. We zijn benieuwd naar de clientversie’

Onderwerp	Doel	Advies	Behaald?
Afspraken MT vastleggen	Meer duidelijkheid krijgen, betere samenwerking tussen de cliëntenraad en het MT (bestuur Jagerhuis)	Elkaar regelmatig blijven informeren	
Presentatie cliëntenraad op de teamdag van het Jagerhuis	1. Bekendheid cliëntenraad vergroten bij personeel Jagerhuis. 2. Via begeleiders werven van nieuwe raadsleden.	Bereikbaarheid van de cliëntenraad bekend maken aan medewerkers/cliënten	1. 2.
Bijdrage leveren aan het kwaliteitsrapport	Bepalen of de informatie correct is in het rapport. Bepalen of de informatie in het rapport duidelijk genoeg is voor de cliënten.	Op tijd de cliëntenraad stukken toesturen zodat de raad tijd genoeg heeft om het na te kijken.	
Gesprekken met zorgkantoor Menzis/Achmea Zilverenkruis	1. Zorgkantoor informeren over werkwijze en punten cliëntenraad. 2. Tips krijgen van het zorgkantoor om een betere raad te worden.	Tip zorgkantoor: leden van de cliëntenraad gaan landelijke opendagen bezoeken speciaal voor raadsleden.	
Bewonersvergadering 5A	1. Meer duidelijkheid krijgen in de wensen van de bewoners Van 5a.	De cliëntenraad moet vragen stellen aan 5a over wat ze wil weten van de bewoners. Bewoners komen namelijk niet zelf naar de raad toe.	
Cliëntevredenheidsonderzoek uitvoeren	1. Inzicht krijgen in de mening van cliënten over de begeleiding van het Jagerhuis. 2. De kwaliteit van het Jagerhuis verbeteren.	1. Begeleiding wordt over het algemeen ervaren als betrouwbaar en respectvol. 2. Communicatie tussen cliënt en Jagerhuis kan beter. 3. Aangepast vragenlijst voor bewoners 5a is nodig.	
Cliënten betrekken bij sollicitaties nieuw personeel voor Munnikenschans	1. Nieuw personeel beter inzicht te geven in nieuwe baan. 2. Kijken of er een klik is tussen bewoners en nieuw personeel. voor Jagerhuis werken.	Is gebeurd op de Munnikenschans, dit zo regelmatig doen als mogelijk is	
Vraag Jagerhuis: wat is volgens de raad een goede begeleider?	Controleren of Jagerhuis en cliëntenraad hetzelfde beeld hebben van wat een goede begeleider is.	Tijdens een vergadering bespreken wat wij een goede begeleider vinden.	
Flyer (folder) maken	Foldermateriaal om bekendheid te geven over wie we zijn, wat we doen en hoe we te bereiken zijn.	Vooral veel folders uitdelen. (uitdelen bij kennismaking nieuwe mogelijke cliënt) Intern – extern	
Cliëntenraad met kraampje op de kerstmarkt van het Jagerhuis.	1. Om een gezicht te geven aan de raadsleden. 2. Met cliënten te praten. 3. Nieuwe leden voor de raad zoeken.	Volgend jaar gaan we weer op de kerstmarkt staan.	

Figuur 8: Jaarverslag 2019 Clientenraad

Speerpunten

Speerpunt 2019	Voortgang (niet gestart - afgerond)				
Clientenraad meer onder de aandacht brengen					
Klachtenprocedure onder de aandacht brengen bij clienten en naasten					
CTO aanpassen aan niveau van clienten					
Communicatie verbeteren over zaken als personeel, veranderingen in de organisatie of de individuele client					
Clienten en naasten meer betrekken in de ondersteuning					
Het vinden van een zinvolle dag invulling, ontwikkeling & zelfbeeld meer centraal zetten in de ondersteuning					
De registratielast verminderen					
De ontwikkeling van vaste teams per ondersteuningsvorm stimuleren					
Inwerkprogramma opstellen dat toe te passen is op alle ondersteuningsvragen					
Ketensamenwerking en zicht op de sociale kaart stimuleren onder de begeleiders					
Eigenaarschap van medewerkers over eigen deskundigheidsbevordeing stimuleren					
Zelfsturing goed implementeren binnen de organisatie					
Profielen voor de toekomst vast stellen					
Proces rondom Ambulante Ondersteuning verder ontwikkelen					
Implementatie ketensamenwerking verbeteren					
Kritisch beoordelen van haalbaarheid diversiteit in aanbod op het gebied van wet & financieringsvorm					

Speerpunt 2020
Gebruik van 'Dit vind ik ervan' evalueren
Vertrouwenspersoon onder de aandacht brengen bij clienten en naasten
Bekendheid clientenraad verder verbeteren
Verder implementeren van de communicatielijnen en de daarmee samenhangende onderdelen als samenwerking en verbinding binnen de keten
Focus op ontwikkeling van medewerkers inclusief het eigenaarschap van deskundigheid
Verbeteren verbinding binnen teams en tussen teams en het Jagerhuis
Opstellen en uitvoeren systematiek ontwikkelplannen medewerkers
Proces van structurele verhoging van kennis en medewerkers evalueren
Vergroten aanbod dagbesteding door opstarten van ' de Spelmakerij'
Focus op drie zorgvormen
Focus op kwaliteit van zorg
Focus op duidelijkheid
Verbondenheid