

A stylized yellow figure, possibly representing a person or a character, is enclosed in a thin black rectangular box in the top right corner of the page. The figure has a rounded head, a curved neck, and a long, thin body with a slight curve at the bottom.

# Kwaliteitsrapport 2021

Het Jagerhuis

# Voorwoord & Inleiding

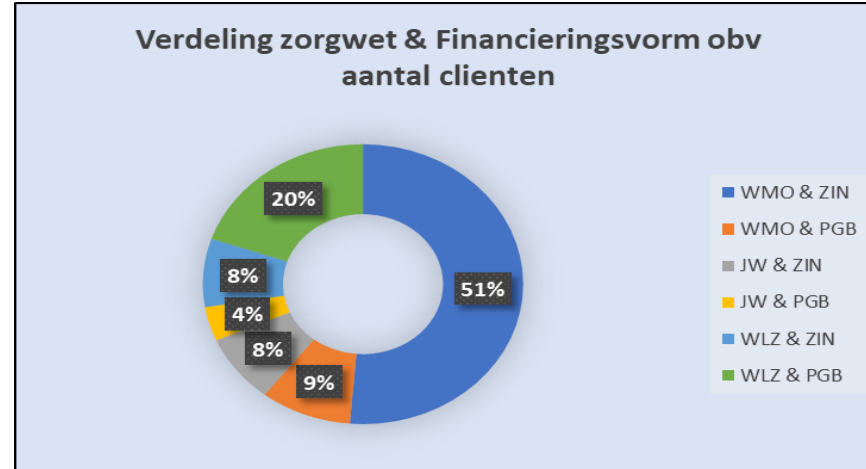
Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2021.

Het kwaliteitsrapport is besproken met de cliëntenraad en de RvC. Hun bevindingen zijn in dit rapport te lezen.

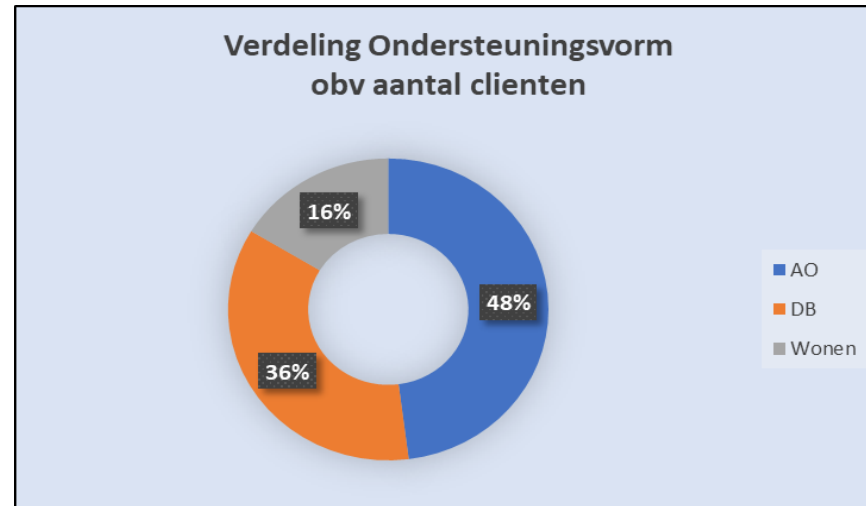
De volgende onderwerpen treft u in dit rapport aan:

- Client centraal zit in ons DNA Pag. 3
- Dit vinden onze cliënten Pag. 4
- Dit vinden onze medewerkers Pag. 6
- De kwaliteit van onze zorg Pag. 8
- Toekomstbestendig Jagerhuis Pag. 10
- Cliëntenraad en RvC Pag. 11
- Speerpunten Pag. 12

Het Jagerhuis in cijfers



Figuur 1: Verdeling zorgwet & financieringsvorm op basis van aantal cliënten op 31-12-2021



Figuur 2: Verdeling ondersteuningsvorm op basis van het aantal cliënten op 31-12-2021

Cliënten per 31-12-2021

89

Cijfer CTO 2021

8,2

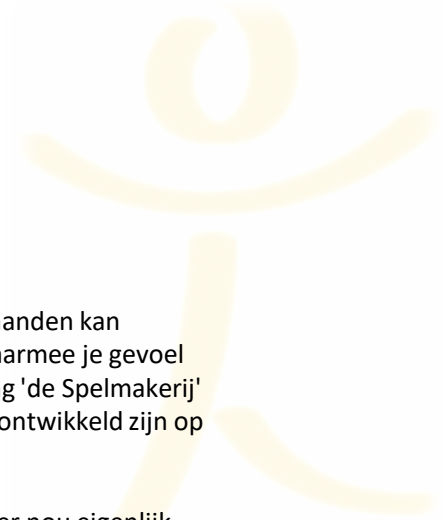
Ziekteverzuim 2021

5,1%

Cijfer MTO 2021

8,0

# Cliënt centraal zit in ons DNA



Werken met mensen met een hulpvraag betekent dat je voortdurend moet afstemmen op de persoon die aan jouw zorg is toevertrouwd. Dit is altijd al een zoektocht in het nagaan waarom iemand doet wat hij doet, wat zijn behoeften zijn en hoe je hierbij kan aansluiten en ondersteunen. In 2020 kwamen hier de risico's en de beperkende maatregelen van het Corona virus bij. En waar we met z'n allen hadden gehoopt dat bij een hoge vaccinatiegraad deze risico's en beperkingen in 2021 een stuk kleiner dan wel weg zouden zijn, is dit helaas niet gebeurd.

Ook in 2021 hebben we te maken gehad met lockdowns, beperkende maatregelen, beschermende middelen, cliënten en medewerkers die positief testen, het niet kunnen gaan en staan waar je zelf wilde. De vragen 'Hoe lang duurt het nog?', 'Wanneer is het voorbij?' werden steeds luider, maar ook steeds moeilijker te beantwoorden. Want waar we in 2020 nog konden zeggen dat het beter zou gaan nadat iedereen was gevaccineerd, telde dit antwoord niet meer in 2021. Sterker nog, er moest vaker dan 1x een prikje worden gehaald, een belevenis op zich voor sommigen, en toch moesten we afstand houden en konden we niet op de vrijdagmiddag gaan zwemmen met de dagbesteding....

Het kwartje dat het leven niet meer terug gaat naar zoals het was en dat Corona zo goed als zeker onderdeel blijft van het leven begint te vallen. Bij de een gebeurt dit wat sneller dan bij de ander, waardoor het afstemmen met de individuele cliënt misschien nog wel belangrijker is als voorheen. Want voor elke cliënt geldt, zoals voor iedereen, dat er een nieuwe balans gevonden moet worden. Er ontstaan nieuwe ritmes, er worden nieuwe mogelijkheden ontdekt, maar er zijn ook dingen die niet meer kunnen, mensen die je niet meer tegen gaat komen.

Deze balans kunnen we alleen met elkaar vinden door aandacht, luisteren, duidelijkheid en het samen op te pakken.

Hoe fijn is het dan als je meewerkt aan een tastbaar product wat je in je handen kan houden en wat je aan anderen kan laten zien, waar je trots op bent en waarmee je gevoel voor eigenwaarde een boost krijgt. De deelnemers van onze dagbesteding 'de Spelmakerij' hebben dit ervaren toen in oktober de eerste spelletjes die helemaal zelf ontwikkeld zijn op de markt kwamen.

Hoe fijn is het dan dat je met je ambulant begeleider kan kijken naar wat er nou eigenlijk anders is, hoe je daarmee om kunt gaan en te constateren dat het niet geven van een hand aan mensen die je niet kent nu geaccepteerd wordt. Iets wat je eigenlijk zelf gewoon veel fijner vindt.

Hoe fijn is het dan dat je met elkaar een project kunt starten op de Dagbesteding om een eigen winkeltje in te richten om zo je eigen gemaakte spulletjes te kunnen verkopen. En dat een van de begeleiders je door middel van drama/theater de mogelijkheid biedt om je gevoelens te uiten.

En hoe fijn is het dan dat je thuis komt van de dagbesteding of je werk en dat er iemand is om je verhaal van die dag aan te horen, je te helpen met wat je niet zo goed begrijpt, met je meekijkt met wat je de rest van de dag wilt doen. Die er is als je je even niet zo fijn voelt, maar er ook is om te geinen en lol te hebben.

## **Van een cliënt**

*Ik kijk soms weer naar mijzelf in de spiegel. Dat heb ik lange tijd niet gedaan. Ik begin mijzelf weer de moeite waard te vinden. Het Jagerhuis ziet mij niet als nummer, maar als persoon.*

# Dit vinden onze cliënten

## Zorg op maat

Bij het Jagerhuis willen we de client nooit als ‘nummer’ gaan zien, of onze bewoners en deelnemers als een groep, maar ieder als een eigen individu met zijn sterke kanten en ondersteuningsbehoeften. Zorg op maat is hierbij het uitgangspunt.

Binnen de begeleiding die wij bieden is het altijd een balans zoeken tussen motiveren, activeren, overnemen en loslaten. Steeds moet er weer een afweging gemaakt worden tussen veiligheid en vrijheid van een cliënt. Wat heeft de cliënt op dit moment nodig? En wat als de cliënt niet wil wat wij belangrijk vinden? In hoeverre kan en mag de cliënt zelf beslissen? Het bieden van die ondersteuning aan onze cliënten vraagt om goede samenwerking en het bieden van een luisterend oor. Het is belangrijk dat de cliënt zich gezien en gehoord voelt, evenals de eventuele betrokken ouders/ belangenebehartigers. Daarbij is het van belang dat de cliënt zo veel mogelijk zijn eigen regie kan behouden.

De ene cliënt is de ander niet. In gesprek blijven en onderzoeken waarom de cliënt doet wat hij doet, is ontzettend belangrijk. De wensen en meningen van de cliënt moeten zoveel mogelijk centraal blijven staan in de ondersteuning die wij bieden.

De dialoog en samenwerking met onze cliënten geven we vorm op verschillende manieren. Naast regelmatige begeleidingsgesprekken, houden we evaluatiegesprekken over doelen en de zorg, gebruiken we Dit vind ik Ervan, zijn er bewonersvergaderingen, krijgen we input vanuit de Cliëntenraad en houden we jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek.

## Speerpunten voor 2021

- Duidelijkheid over wie de vertrouwenspersoon is en wanneer + hoe je haar kan bereiken
- Duidelijkheid over waar een ieder terecht kan met klachten
- Regelmatig en op tijd evalueren van gestelde doelen
- Meer respondenten en goede vraagstelling voor het CTO 2021

## Ondernomen acties in 2021

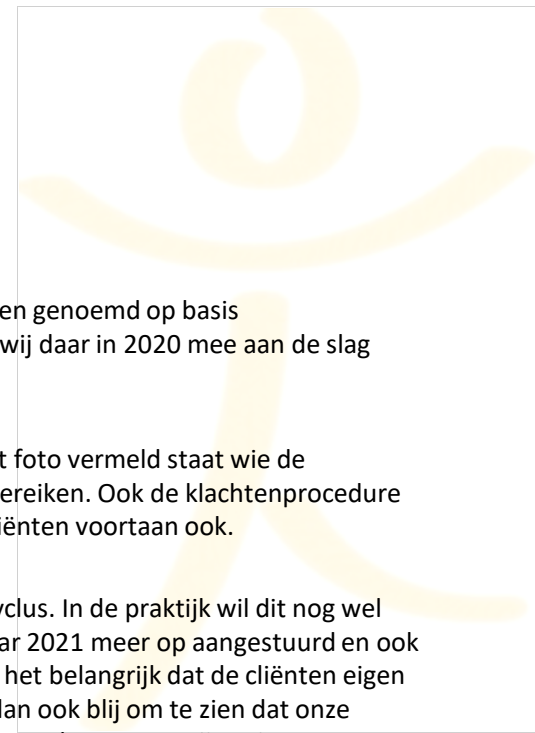
In het kwaliteitsrapport van 2020 zijn verschillende speerpunten genoemd op basis van het cliënttevredenheidsonderzoek. Hieronder leest u hoe wij daar in 2020 mee aan de slag zijn gegaan.

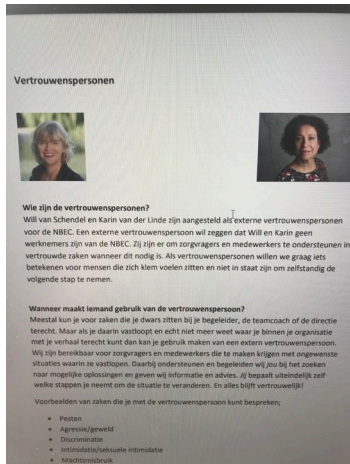
Er is een brief naar alle cliënten verstuurd waarin duidelijk met foto vermeld staat wie de vertrouwenspersoon is, waarvoor zij er is en hoe je haar kan bereiken. Ook de klachtenprocedure stond hierin vermeld. Deze brief ontvangen al onze nieuwe cliënten voortaan ook.

Voor het evalueren van de gestelde doelen is een duidelijke cyclus. In de praktijk wil dit nog wel eens toch erbij inschieten om allerlei redenen. Hier is in het jaar 2021 meer op aangestuurd en ook het jaar 2022 wordt hier verder vorm aangegeven. We vinden het belangrijk dat de cliënten eigen regie ervaren en betrokken zijn bij hun eigen proces. We zijn dan ook blij om te zien dat onze aanpak werkt en nog meer cliënten hebben aangegeven hier tevreden over te zijn. Hier gaan we mee door.

Naast deze punten zijn we uiteraard ook op andere gebieden bezig geweest om de betrokkenheid en tevredenheid van onze cliënten te vergroten, zowel in het groot als in het klein.

Een leuk voorbeeld is de Dagbesteding op het terrein van het Jagerhuis, waar samen met de deelnemers de eerste stappen zijn gezet om een winkeltje te openen. In Het Winkeltje zullen een aantal van hun creaties tentoongesteld worden en deze kunnen voor een leuk prijsje gekocht worden. Van babykleding, tot woonaccessoires en vrolijke tassen. Op deze manier kunnen zij met trots hun werk laten zien.





Afbeelding 1: Nieuwsbrief  
Vertrouwenspersonen

## Clienttevredenheidsonderzoek 2021

Het afgelopen jaar heeft de cliëntenraad weer een Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) gehouden onder alle cliënten van het Jagerhuis. De meeste cliënten hebben online een vragenformulier ontvangen. Na de positieve ervaring van vorig jaar, is er dit jaar weer gekozen voor mondelinge afname van het CTO onder onze cliënten van de woongroep in Ede. Waar eerst alleen de ouders het CTO voor (of samen met) hun kind invulden, hebben de bewoners wederom zelf hun mening kunnen geven.

Het CTO is ingevuld door 28 cliënten die ondersteuning krijgen vanuit het Jagerhuis, in onze woonvormen, dagbesteding of ambulante. Dat zijn 8 cliënten meer dan vorig jaar, waarmee we ons speerpunt voor dit jaar hebben behaald. In het jaar 2022 hopen we meer respons te ontvangen vanuit de ambulante cliënten.

De cliëntenraad wil de vragenlijsten nog meer aanpassen op de verschillende doelgroepen die het Jagerhuis zorg biedt. Dit was een speerpunt voor dit jaar, er zijn ook de nodige aanpassingen gedaan, maar dit willen we nog verder uitwerken.

We zijn blij dat cliënten aangeven dat ze goed kunnen opschieten met hun begeleiders. Ook is aangegeven dat de bereikbaarheid van begeleiders in de corona periode goed is geweest. We zijn blij dat we tijdens de Coronaperiode deze zorg hebben kunnen bieden. Dit jaar is er een brief uit gegaan naar cliënten waarin onder andere de vertrouwenspersoon en klachten procedure zijn benoemd. We zien in de resultaten dat er dit jaar meer cliënten zijn geweest die weten op welke manier ze de vertrouwenspersoon kunnen vinden. In de reacties op de klachten procedure stond dat mensen daar niet naar kijken, omdat daar geen aanleiding voor is.

Een speerpunt voor 2021 was het regelmatig en op tijd evalueren van de gestelde doelen. Vorig jaar was 60% daarover tevreden, dit jaar is 85% van de cliënten hierover tevreden.

Andere positieve punten genoemd door cliënten: de goede sfeer, kleinschalig, laagdrempelig, respectvol en betrouwbaar.

Aandachtspunten die we meenemen naar het nieuwe jaar vanuit het CTO: personeelwisselingen, bereikbaarheid buiten kantoortijden, cliënten betrekken bij hun eigen plan.

Het Jagerhuis heeft een 8,2 als gemiddeld cijfer gekregen voor de zorg die zij in 2021 heeft geboden. We zijn heel blij met deze waardering.

### Speerpunten voor 2022

- Meer respons van ambulante cliënten op het CTO
- De vraagstelling meer aangepast op de verschillende doelgroepen
- Cliënten nog meer betrekken bij hun eigen plan
- Personeelwisselingen proberen te verminderen

# Dit vinden onze medewerkers

Het Jagerhuis staat voor goede zorg.

Het Jagerhuis wil er niet alleen zijn voor haar cliënten, maar eveneens voor 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.

## Speerpunten voor 2021

- Verder door ontwikkelen 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.
- MTO uitvoeren

## Ondernomen acties in 2021

In 2021 was het door Corona niet altijd mogelijk om team momenten te organiseren. Zodra hiervoor de mogelijkheid was, werden team vergaderingen georganiseerd op afstand. We vinden het heel belangrijk dat medewerkers verbinding ervaren. Ook is er intervisie geweest en zijn er ieder half jaar gesprekken met medewerkers.

Het door ontwikkelen van de communicatielijnen heeft nieuwe inzichten opgeleverd als het gaat om de taakverdeling, de belastbaarheid van functies, het kwetsbaar zijn van functies omdat we als kleinere organisatie soms maar 1 persoon in een functie hebben en het belang van het duiden van zaken en het luisteren hiernaar.

In 2021 is er een scholingsplatform ingericht voor alle medewerkers van het Jagerhuis met de bedoeling dat iedereen zich op zijn eigen vlak kan scholen. Maar ook met de insteek dat dit een platform wordt waar je als medewerker van het Jagerhuis je informatie vandaan kunt halen in de vorm van artikelen, filmpjes, documenten als naslagwerk. Begin 2022 wordt dit uitgerold in de organisatie.

In 2021 heeft het Jagerhuis een Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit laten voeren. Het responspercentage is 81%.

Ten opzichte van ons vorige onderzoek, in 2019, zijn er meer collega's die het Jagerhuis zouden aanbevelen aan een vriend of collega. We zien vooruitgang op het gebied van beloning, doorgroeimogelijkheden en scholing. Maar de scores op deze gebieden zijn het laagst. Deze punten nemen we mee als speerpunten voor het jaar 2022.

Medewerkers van het Jagerhuis waarderen hun eigen verantwoordelijkheid, zijn weinig ziek, vinden dat hun leidinggevende het goede voorbeeld geeft qua arbeidsinstelling en vinden hun leidinggevende ook goed benaderbaar. Hier worden in 2021 de hoogste scores op gehaald. Een mooie ontwikkeling ten opzichte van 2 jaar geleden, want toen werd er lager gescoord op deze vragen.

Met een eindscore van 4 punten op een schaal van 1-5, en 0.3 punt hoger dan in 2019, zien we dat de ontwikkelingen die ook in dit rapport terug te lezen zijn, positief worden ontvangen. Medewerkers voelen zich verbonden met het Jagerhuis en zijn trots op hun geleverde werk.

#### **Speerpunten voor 2022:**

- Beloningsysteem / arbeidsvoorwaarden herzien
- Scholingsysteem implementeren
- Inzet op verbinding binnen teams en Jagerhuis breed
- Medewerker met focus personeel aannemen





# De kwaliteit van onze zorg

Het Jagerhuis zet zich met hart en ziel in om haar cliënten goede ondersteuning te blijven bieden. In onze ogen is goede zorg ondersteuning die voldoet aan de professionele standaarden en eigentijdse kwaliteits- en veiligheidseisen. De cliënt staat centraal en zorg op maat is het uitgangspunt. Het beleid moet dus altijd de cliënt dienen en goede zorg waarborgen. De ondersteuning komt tot stand in dialoog en samenwerking tussen cliënt en begeleider, waar nodig samen met belangrijke verwanten en/of naasten.

In 2021 hebben we weer een uitgebreide externe audit voor de HKZ gehad. Ook dit helpt om alles scherp te blijven zien.

Uit het kwaliteitsrapport van 2020 kwamen onderstaande punten als belangrijkste aandachtspunten naar voren. We vertellen graag wat we hiermee gedaan hebben.

## Speerpunten voor 2021

- Opstellen en uitvoeren systematiek ontwikkelplannen medewerkers
- Professionalisering kennis en handelen medewerkers d.m.v. scholing
- Verbetering van het kwaliteitshandboek

## Ondernomen acties in 2021

Het afgelopen jaar is er weer een doorstart gegeven aan de gesprekken met medewerkers waarin de vragen centraal stonden wat zij van het Jagerhuis nodig hebben om met plezier hun werk te kunnen blijven doen, en wat zij met hun interesses en kwaliteiten aan het Jagerhuis te bieden hebben. Het Jagerhuis vindt het belangrijk dat haar medewerkers zich gezien voelen en ieder op zijn plaats is in de juiste functie, zodat de medewerkers plezier en uitdaging houden in hun werk. Dit komt de zorg aan de cliënten ook ten goede. Met een nieuwe medewerker die de focus op personeel heeft, zal dit in 2022 verder goed vormgegeven worden.

Op het gebied van scholing zijn er in 2021 verdere stappen gezet. Zo hebben alle medewerkers binnen de ambulante ondersteuning een 3-daagse cursus van Autisme Centraal gevolgd. Zij werken volgens een methode waar het Jagerhuis zich goed in kan vinden. De ambulante ondersteuners waren enthousiast over de cursus en hebben gemerkt dat het de kwaliteit van begeleiding aan hun cliënten nog meer ten goede is gekomen. De banden met Autisme Centraal houden we graag aan.

Daarnaast is er binnen de teams van onze beide woonvormen extra aandacht aan en training gegeven op het gebied van seksualiteit bij mensen met een verstandelijke beperking. Hier valt nog genoeg over te leren en dit is een onderwerp wat we ook zeker voor iedereen serieus moeten nemen. Ieder heeft zo zijn eigen normen, waarden en behoeften.

Om de professionalisering binnen het Jagerhuis te blijven stimuleren en blijvend vorm te geven, is het Jagerhuis een samenwerking aangegaan met Studytube. Via dit online platform kunnen alle medewerkers allerlei online cursussen volgen om hun kennis en professionaliteit te vergroten. Dit zal begin 2022 van start gaan. We zijn ons er echter ook van bewust dat alleen online leren niet voldoende is. Het gaat om de praktijk. Om die reden zal er ook verder gekeken worden naar hoe dit verder goed vormgegeven kan worden.

We zijn al een tijd bezig met het verbeteren van ons Kwaliteitshandboek. Dit begint steeds meer vorm te krijgen. Alle medewerkers worden hiervan op de hoogte gehouden en hebben de mogelijkheid om feedback te geven, wat we graag meenemen.

Zo is er nu een uitgebreid Medicatiebeleid gekomen waarin duidelijker beschreven staat wie welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden heeft tijdens het gehele medicatieproces, en wat je in verschillende situaties kan of moet doen per zorgvorm. Ook werken we met de BEM-VG waarin afspraken duidelijk vastgelegd staan.

Binnen de woonvormen wordt nu ook gewerkt met het nieuwe format voor het Ondersteuningsplan. Deze is overzichtelijker en geeft in het vervolg minder administratief werk bij de jaarlijkse evaluatie.

Er zijn meer protocollen, beleidsstukken en processen aan het nieuwe Handboek toegevoegd, wat in 2022 nog verder vorm krijgt. Zo komen we uiteindelijk tot een kwalitatief goed Handboek waarin de medewerkers alles kunnen vinden om hun werk goed te kunnen blijven doen.



## Incidenten

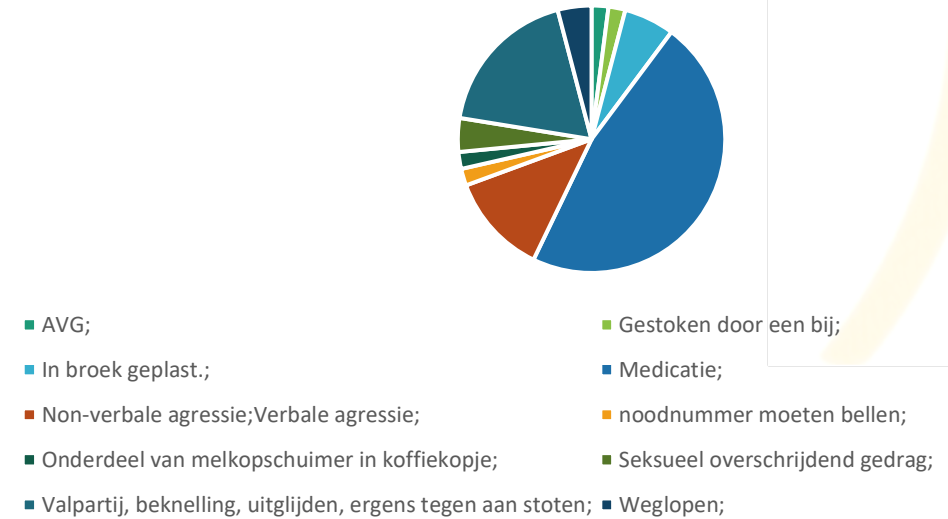
Indien er ongevallen of incidenten plaats vinden, wordt hier door onze medewerkers ook melding van gemaakt via het formulier 'Meldingen Incidenten Cliënten'. Deze meldingen gaan niet alleen over het doen en laten van de cliënt, maar ook over onveilige situaties in of rondom het Jagerhuis, handelingen van ouders en de begeleiders zelf. In 2021 zijn er 49 meldingen geweest van incidenten rondom cliënten (zie Figuur 4). Van het totaal aantal meldingen waren er 23 gerelateerd aan medicatie.

In vergelijking met 2020 is het aantal meldingen aanzienlijk hoger. Dit valt deels te verklaren doordat er nog meer zicht is gekomen op het medicatiegebruik van sommige cliënten, de hoge werkdruk die in 2021 werd ervaren en doordat er opvallend veel medicatiewijzigingen hebben plaatsgevonden. De meldingen varieerden van onjuiste of vergeten inname tot niet goed aftekenen of signalering van een fout bij de apotheek. Gelukkig waren de gevolgen voor de betrokkenen altijd beperkt. Alle medewerkers hebben in 2021 weer een medicatiecursus gevolgd en er is veel aandacht gegeven aan medicatie. Hierdoor is iedereen weer nog scherper geworden in het medicatieproces. De meldingen rondom medicatie zagen we in de loop van de tijd gelukkig duidelijk dalen.

### Speerpunten voor 2022

- Verbetering Kwaliteitshandboek
- Vasthouden bewust omgaan met medicatie
- Scholing medewerkers met behulp van Studytube

MIC meldingen 2021



Figuur 4: Overzicht MIC's 2021

# 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 2020 kwamen onderstaande punten als speerpunten naar voren.

## Speerpunten voor 2021

- Focus op kwaliteit van de zorg
- Focus op duidelijkheid
- Verbondenheid

## Ondernomen acties in 2021

Eind 2020 is er besloten om vanaf 2021 verder te gaan zonder MT. Om op deze manier meer methodisch te gaan werken waarbij iemand bij een onderwerp betrokken is vanuit kennis / taak en niet perse vanuit een functie. Daarnaast is het belangrijk dat het bedrijf minder afhankelijk wordt van een enkel persoon, maar dat er meer samen gedragen wordt.

In 2021 is hier veel aandacht voor geweest, maar hebben we ook moeten constateren dat deze verandering tijd kost en dat je gedurende het proces tegen zaken aanloopt die je van te voren niet hebt voorzien. Logisch gezien de impact van een nieuwe manier van werken, zeker in een jaar waarin andere zaken zoals Corona, maar ook een calamiteitenonderzoek in opdracht van de IGJ de nodige tijd, energie en aandacht vergen.

De focus van de kwaliteit van de zorg heeft zich onder andere geuit in een samenwerkingsovereenkomst met een GZ-psycholoog. Hij is voor een aantal uur per maand beschikbaar om ook mee te denken, te adviseren of verder onderzoek te doen in de ondersteuning die wij bieden aan onze cliënten. Zo kunnen we onze cliënten nog meer de juiste zorg bieden.

Ook zijn we binnen een aantal zorgvormen het proces opgestart om te kijken waarom we doen wat we doen. Hebben we het nog steeds zo georganiseerd zodat het het beste is voor de client? Of hebben zij (nu) iets anders van ons nodig?

Op deze manier willen we input krijgen om een slag te gaan maken in de professionalisering van de zorgvormen en dus van het Jagerhuis. Hieruit zijn bijvoorbeeld al naar voren gekomen dat er behoefte is aan meer structurele scholing en minder administratieve lasten in de vorm van een ECD. Beide zullen in 2022 worden geïmplementeerd.

Door op deze manier te gaan werken zijn we ervan overtuigd de duidelijkheid en de verbondenheid te verbeteren. Dit laatste is ook in 2021 nog lastig geweest omdat we elkaar weinig face-to-face hebben kunnen zien. De verbondenheid binnen de teams is wel verbeterd, maar tussen de teams en met de organisatie is dit minder goed gelukt. Wel is er een interne nieuwsbrief in het leven geroepen om iedereen te informeren vanuit de verschillende zorgvormen. Daarnaast worden er zeer regelmatig nieuwsberichten geplaatst op Sharepoint en hebben we in kleine groepjes een kerstborrel kunnen houden. Toch is de verbondenheid voor 2022 nog een aandachtspunt.

## Speerpunten voor 2022

- 'Nieuwe' manier van werken monitoren
- Professionalisering
- Verbondenheid

# Cliëntenraad en RvC

## Mening Cliëntenraad over kwaliteitsrapport:

Vorig jaar was voor het Jagerhuis en de cliënten nog steeds een jaar waarin door corona dingen anders liepen dan we hadden verwacht. We moesten in 2020 onze manier van leven aanpassen en in 2021 kwam het besef dat het waarschijnlijk ook niet meer terug zou gaan naar 'het oude'. De begeleiding van het Jagerhuis ging anders. We moesten meer afstand houden van elkaar en konden soms niet afspreken, omdat er iemand ziek of verkouden was.

Ondanks corona is de cliëntenraad wel doorgegaan. We vergaderen namelijk altijd via Skype. We willen hier laten zien welke aanbevelingen we hebben gedaan in 2021 :

- Sommige cliënten weten nog niet goed waar ze aan werken. Dit is wel belangrijk. Goed om te checken bij de client zelf of hij/zij weet waaraan gewerkt wordt
- De meeste cliënten hebben hun eigen dossier nog niet ingezien, maar sommige geven aan dit wel een keer te willen doen. Handig om ze hierbij te helpen.
- Cliënten kunnen meer betrokken worden / op de hoogte gehouden worden van zaken wanneer ze ermee te maken krijgen.
- Proberen minder wisselingen in het personeel

Omdat het kwaliteitsrapport altijd lastig te lezen is voor de leden van de cliëntenraad heeft de directeur het dit jaar in de cliëntenraad besproken. Dit is goed bevallen, het is op deze manier makkelijker te begrijpen wat er staat.

“Dat wat in het kwaliteitsrapport staat komt bekend voor en is logisch. Wat we er nog aan toe willen voegen is dat we gemerkt hebben dat medewerkers van het Jagerhuis de cliënten wel bij naam kennen, maar verder niets als ze niet de begeleider zijn van een cliënt. Dat is prettig’ .

## Mening RvC over kwaliteitsrapport:

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

Ook het jaar 2021 heeft nog lang in het teken gestaan van COVID-19. Uiteraard ook voor het Jagerhuis. Ondanks dat is het het Jagerhuis gelukt om veel van de speerpunten en plannen van 2021 succesvol uit te kunnen voeren. Niet alles is afgerond en dat kan ook niet. Kwaliteitsverbeteringen vragen vaak gedurende langere periode aandacht en regelmatig bijstellen van de gemaakte plannen.

Wij zien het Jagerhuis goed aan de slag met verbeterpunten en zien ook een realistische planning daarvan. Het terugkomen van speerpunten uit 2020 en 2021 zien wij dan ook als positief punt. Zowel het Client Tevredenheid Onderzoek (CTO) als het Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO)scoren dit jaar goed. Bij het MTO zien we ook nog eens een hoge respons. Bij het CTO is het aantal respondenten weleens waar omhooggegaan, maar nog steeds aan de lage kant. Gelukkig is dit dan ook wederom een speerpunt van het Jagerhuis zelf.

Onderstaande opmerking van een cliënt in het CTO illustreert hoe wij als RvT het Jagerhuis zien.

*Ik kijk soms weer naar mijzelf in de spiegel. Dat heb ik lange tijd niet gedaan. Ik begin mijzelf weer de moeite waard te vinden. Het Jagerhuis ziet mij niet als nummer, maar als persoon.*

Hoe mooi is het dat cliënten dit over zichzelf en over het Jagerhuis zeggen. Hier mogen alle medewerkers in het Jagerhuis trots op zijn. Wat een mooi compliment.

Het lage ziekteverzuim is ook opvallend positief punt. Heel knap in een jaar als 2021, waar landelijk het verzuim in Zorg en Welzijn op 7,5% lag. Dit zegt mogelijk ook iets over het Jagerhuis als werkgever en over de wederzijdse betrokkenheid tussen werkgever-cliënt en medewerkers.

Als RvC proberen we kritisch mee te kijken en constructief mee te denken met het Jagerhuis. Ook in 2021 hebben we ervaren dat we een goede en transparante samenwerking hebben dat vooral op basis van vertrouwen is. Zeker vanwege de COVID-19 pandemie hebben we vooral op afstand mee gekeken en mee gedacht. We hopen in de loop van 2022 ook wat zichtbaarder te zijn zodat we ook kunnen voelen en horen wat er op de werkvloer leeft en gebeurt en blijven we graag betrokken bij de ontwikkelingen op het gebied van het kwaliteitshandboek. We kijken hier naar uit.

# Speerpunten

	Stand van zaken			
<b>Speerpunten 2021</b>				
Rol en bereikbaarheid vertrouwenspersoon verduidelijken, zichtbaarheid vergroten				x
Duidelijkheid verbeteren over waar een ieder terecht kan met klachten			x	
Regelmatig en op tijd evalueren gestelde doelen			x	
Onderzoeken hoe we de respons van het CTO kunnen verhogen		x		
Verder implementeren van de communicatielijnen			x	
Focus op ontwikkeling van medewerkers inclusief het eigenaarschap van deskundigheid			x	
Opstellen en uitvoeren van systematiek ontwikkelplannen medewerkers waardoor professionaliteit en kennis wordt verhoogd			x	
Verbeteren verbinding binnen teams en tussen teams en het Jagerhuis		x		
Verbetering van het kwaliteitshandboek			x	
Focus op kwaliteit van de zorg			x	
Focus op duidelijkheid			x	
	Niet begonnen	Nog zoekende	Goed op weg	Afgerond

<b>Speerpunten 2022</b>
Meer respons van ambulante clienten op het CTO
De vraagstelling van het CTO aangepast op de verschillende doelgroepen
Clienten nog meer betrekken bij hun eigen plan
Personeelwisselingen proberen te verminderen
Beloningssysteem/ arbeidsvoorwaarden herzien
Scholingssysteem implementeren
Inzet op verbinding binnen teams en Jagerhuis breed
Medewerker met focus personeel aannemen
Verbetering kwaliteitshandboek
Vasthouden bewust omgaan met medicatie
'Nieuwe' manier van werken monitoren
Professionalisering