

Kwaliteitsrapport 2022

Het Jagerhuis

Voorwoord & Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2022.

'Cliënt centraal' is een veel gebruikte term binnen zorgland. 'Hier moeten we met z'n allen naar toe' is een term die daar vrijwel altijd op volgt, maar tegenwoordig ook met de toevoeging 'voor zover dit kan binnen de huidige arbeidsmarkt'.

De drijfveer van het Jagerhuis is altijd geweest om onszelf vragen te stellen als 'Wat vindt de cliënt van zijn leven?', 'Wat wil hij leren?', 'Wat vindt hij belangrijk?' en hoe kunnen we hem hier zo goed mogelijk bij helpen?.

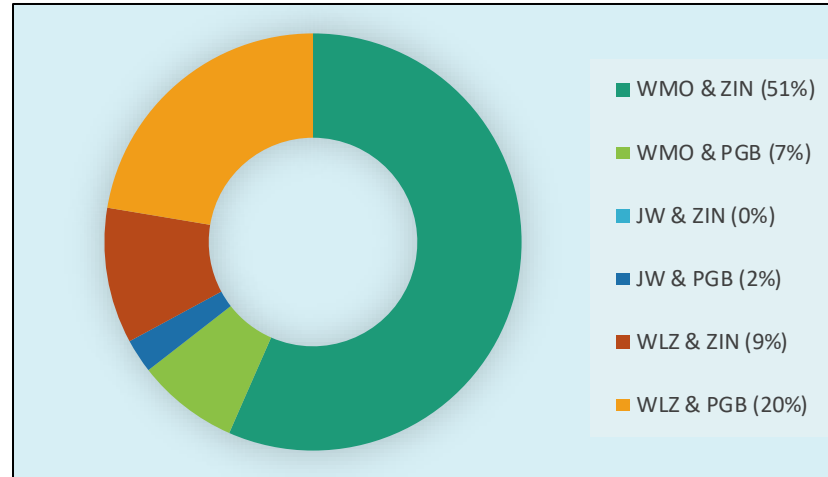
Met behulp van instrumenten als 'Dit vind ik ervan', ondersteuningsplannen, cliënttevredenheidsonderzoek en de risico-inventarisatie gaan we samen op zoek naar 'Wie ben jij en wat wil je'. Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt willen we hier als Jagerhuis vorm aan blijven geven, juist omdat dit onze drijfveer is en het in 'onze genen zit'.

Het kwaliteitsrapport is tot stand gekomen door samenwerking van de senior-zorgkundige, coördinator personeel, coördinator kwaliteit en de directeur. Vervolgens is deze besproken met de cliëntenraad en de RvC. Hun bevindingen zijn in dit rapport te lezen. Er is voor gekozen om de externe visitatie niet dit jaar te doen, maar volgend jaar. De reden is dat er een aantal interne ontwikkelingen spelen waar we in 2023 graag een reflectie op zien.

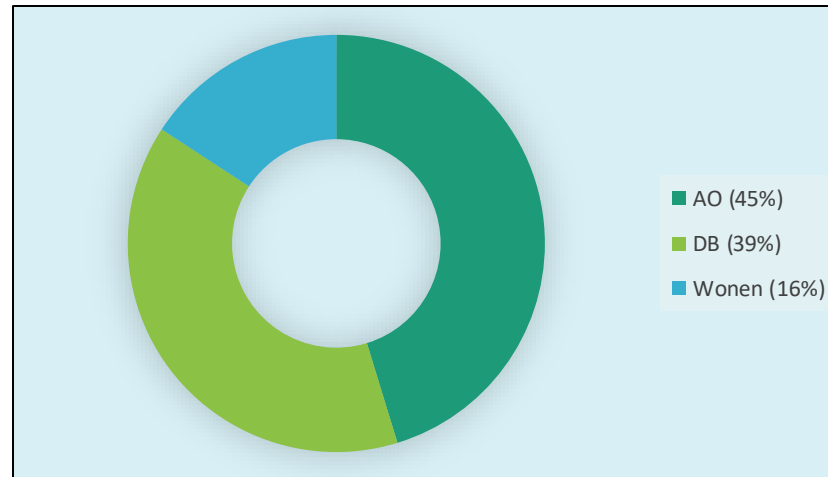
De volgende onderwerpen treft u in dit rapport aan:

- 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. 9
- Cliëntenraad, RvC en externe visitatie Pag. 11
- Speerpunten Pag. 13

Het Jagerhuis in cijfers



Figuur 1: Verdeling zorgwet & financieringsvorm op basis van aantal cliënten op 31-12-2022



Figuur 2: Verdeling ondersteuningsvorm op basis van het aantal cliënten op 31-12-2022

Cliënten per 31-12-2022

85

Cijfer CTO 2022

8,0

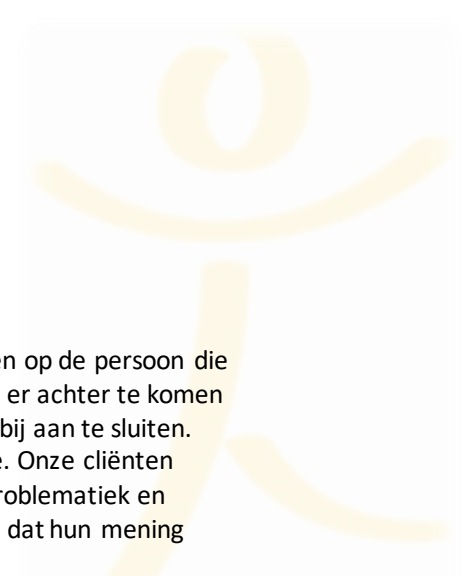
Ziekteverzuim 2022

4,4%

Cijfer MTO 2022

NvT (gepland in 2023)

Cliënt centraal zit in ons DNA



Organisatie

Het Jagerhuis is een organisatie die dichtbij de client en zijn belangenbehartiger wil staan en zich wil blijven ontwikkelen. Dit betekent dat wij voortdurend bezig zijn met het verbeteren van onze begeleiding en proberen te leren van situaties die goed en minder goed zijn uitpakkt. We willen hierin een open en actieve houding aannemen.

Dit betekent dat we blij zijn met informatie die ons hierbij kan helpen. Deze informatie ontvangen we bijvoorbeeld door:

- het voeren van gesprekken met cliënten al dan niet samen met hun belangenbehartiger(s),
- via de cliëntenraad, bewonersvergaderingen, de RvC & het bestuur van de Munnikenschans,
- het uitvoeren van client- en medewerkerstevredenheidsonderzoek,
- het voeren van intervisie en teamreflecties,
- de mogelijkheid om ideeën en dingen waar je tegenaan loopt te mailen naar watkanbeter@hetjagerhuis.nl.

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. De resultaten hiervan worden meegenomen in de speerpunten en in de verschillende overlegvormen binnen het Jagerhuis.

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 ondersteuningsplannen, 'Dit vind ik ervan' en bewonersvergaderingen.

Het betrekken en vergroten van het netwerk van de (ouder wordende) 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 met hierin ook aandacht voor de continuïteit ervan. Continuïteit in de dagelijkse gang van zaken door elkaar makkelijk te vinden en open communicatie, maar ook op de lange termijn door lastige onderwerpen als 'wat gebeurt als u geen belangenbehartiger meer voor uw kind kan zijn?' aan te kaarten en te bespreken.

"Je kunt een deur openen voor een ander, maar diegene zal zelf naar binnen moeten lopen"

Dit vinden onze cliënten

Zorg op maat

Bij het Jagerhuis willen we de client blijven zien als een eigen individu met zijn sterke kanten en ondersteuningsbehoeften. Zorg op maat is hierbij het uitgangspunt.

In het leven komt iedereen voor (zware) uitdagingen te staan. Vaak komt dat onverwacht. Dit kan nog ingewikkelder zijn wanneer je regelmatig al moeite hebt met het 'gewone' dagelijkse leven. Wat is het dan fijn wanneer je iemand hebt die naast jou probeert te staan en ondersteunt om hier doorheen te komen. Vanuit het Jagerhuis doen we ons best om onze cliënten te ondersteunen. Hierin is samenwerking met de cliënt en zijn eventuele familie/netwerk belangrijk. Daar streven we dan ook zoveel mogelijk naar. Ook is het altijd zoeken naar wanneer er iets overgenomen moet worden, of wanneer er uitdaging geboden kan worden om het (deels) zelf te gaan doen.

Daarin blijft het ontzettend belangrijk dat we naar de ander luisteren en vragen stellen. Dat we niet zomaar invullen wat we denken dat de cliënt wil, maar samen onderzoeken. Soms zitten de omstandigheden niet mee en kunnen we niet precies datgene bieden zoals we het liefst zouden willen. Soms is er wel sprake van voorspoed en maken we daar dankbaar gebruik van. Al met al proberen we samen met de cliënt te kijken naar wat hij op dit moment nodig heeft om vooruit te komen, of in elk geval niet verder achteruit te gaan.

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 2022

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

Ondernomen acties in 2022

In het kwaliteitsrapport van 2021 zijn verschillende speerpunten genoemd op basis van het cliënttevredenheidsonderzoek. Hieronder leest u hoe wij daar in 2022 mee aan de slag zijn gegaan.

Om meer respons vanuit de ambulante cliënten op het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) te krijgen, is dit nog meer onder de aandacht gebracht. De ambulante cliënten hebben het CTO op papier overhandigd gekregen van hun eigen begeleider. Zo konden ze er op het moment eventueel direct vragen over stellen en hebben ze het niet kunnen missen doordat het in bijvoorbeeld de spammail terecht komt. Uiteraard hebben ze het CTO wel zelf in kunnen vullen zonder aanwezigheid van de begeleider en in gesloten enveloppe mee kunnen geven. Uit de respons op het CTO zien we dat deze aanpak heeft gewerkt, het CTO is 20 keer ingevuld door ambulante cliënten, tegen 12 keer in het vorige jaar.

Vanuit de cliëntenraad is er veel aandacht besteedt aan de vraagstelling zodat deze nog meer toegespitst was op de verschillende doelgroepen en zorgvormen binnen het Jagerhuis. Hierdoor hebben we een nog duidelijker beeld kunnen krijgen hoe ieder over de ontvangen zorg denkt.

In 2021 zijn onze ondersteuners meer samen met de cliënt gaan evalueren op gestelde persoonlijke doelen. Hier zijn we in 2022 mee verder gegaan. Daarnaast hebben de begeleiders geprobeerd om de cliënt en/of zijn belangenbehartigers nog meer te betrekken bij het Ondersteuningsplan. Dit zien we terug in de resultaten in het CTO, want 84% van de respondenten geeft aan de op de hoogte te zijn van de doelen in het ondersteuningsplan. Meer dan 90% van de respondenten geeft aan mee te mogen beslissen over wat er in het ondersteuningsplan staat. De overigen geven aan dat dat bijna altijd mag. Ongeveer 70% van de respondenten geeft aan dat het ondersteuningsplan duidelijk is. Dat cliënten zich betrokken voelen bij hun doelen en daarmee ook hun ondersteuningsplan is voor ons erg belangrijk. Daarom zijn we ook erg blij om deze resultaten terug te krijgen vanuit het CTO.

Helaas hebben we in 2022 het aantal personeelwisselingen niet echt kunnen verminderen. Dit ondanks verbeteringen die zijn doorgevoerd zoals u kunt lezen onder het hoofdstuk 'Dit vinden onze medewerkers'. Tegelijkertijd zijn we ook zeer blij en dankbaar voor de begeleiders die al wel jaren betrokken zijn bij het Jagerhuis. We beseffen goed dat personeelwisseling vooral voor onze cliënten erg storend en lastig is.

In het ambulante team zijn afgelopen jaar wisselingen geweest. Dit heeft ervoor gezorgd dat we in 2023 weer willen werken naar een team dat in balans is en voldoende kennis en ervaring heeft, om kwalitatief steeds betere zorg te kunnen leveren. Dit nemen we mee naar 2023.

Op een van onze locaties hebben we te maken met ouder wordende cliënten. Dit vraagt om visievorming daaromtrent. In 2022, maar ook al eerder, volgden we het proces hiervan en lopen samen op met het bestuur van de betreffende locatie. Onze senior zorgkundige heeft beleid geschreven over de (on)mogelijkheden voor ondersteuning vanuit het Jagerhuis aan deze doelgroep. Dit zal in 2023 verder geïmplementeerd worden.

Clienttevredenheidsonderzoek 2022

De cliëntenraad heeft in 2022 het clienttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hieronder staan hun bevindingen.

Omdat wij graag willen weten wat de cliënten van het Jagerhuis vinden van de begeleiding die zij krijgen hebben wij samen met het Jagerhuis een onderzoek opgesteld om samen te kijken hoe wij de zorg kunnen verbeteren.

Van de 83 (het aantal cliënten van het Jagerhuis op dat moment) cliënten heeft 39 (47%) cliënten het onderzoek ingevuld, dat is bijna de helft. Vergeleken met vorig jaar toen hadden 33 cliënten het onderzoeken ingevuld.

Onze bevindingen

Wat ons opvalt is dat bij elke doelgroep de begeleiding gemotiveerd en betrokken is bij de cliënt. De cliënten zijn erg tevreden over de begeleiding en dat is terug te zien in de beoordeling er wordt gemiddeld een 8 gegeven.

Natuurlijk zijn er altijd puntjes voor verbetering: Uit het onderzoek is gebleken dat cliënten geïnformeerd willen worden over zaken die hun ook direct aangaan.

Aanbeveling cliëntenraad

Wij als cliëntenraad willen graag meegeven dat wij willen dat het Jagerhuis gaat werken om de communicatie te verbeteren. Hieronder vallen:

- Cliënten willen beter op de hoogte gehouden worden als er wijzigingen plaatsvinden die invloed hebben op hunzelf. Bijvoorbeeld dat een teamverantwoordelijke met zwangerschapsverlof gaat
- Beter geïnformeerd worden over wie de contactpersoon/teamverantwoordelijke is en informeren wanneer dit verandert.
- Sommige cliënten vinden het prettig als het Jagerhuis vraagt hoe het gaat wanneer er een wisseling is bij een thuisbegeleider.

Uit het onderzoek is ook naar voren gekomen dat de bewoners van 5A en de Munnikenschans willen dat er wordt gekeken naar de (een nieuwe) inrichting van de huiskamer. Wij adviseren om samen met de cliënten te overleggen (tijdens een vergadering) en kijken wat er mogelijk is en wat de wensen zijn.

We zijn heel blij met de resultaten uit het client tevredenheidsonderzoek. Cliënten geven ons gemiddeld een 8, wat laat zien dat veel cliënten tevreden zijn. Toch geven cliënten ook signalen mee, waarmee we aan het werk willen gaan. Een aantal van deze signalen zetten we om in een speerpunt voor 2023.

Speerpunten voor 2023

- Een stevige basis bieden aan het ambulante team
- Verdere uitwerking van de visie en implementatie van het werken met ouder wordende cliënten.
- Verbeteren van communicatie op gebied van informeren van cliënten bij wijzigingen in de zorg en begeleiding
- Met cliënten van de woning in gesprek blijven over hun wensen voor huisvesting

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

Speerpunten voor 2022

- Beloningssysteem / arbeidsvoorwaarden herzien
- Scholingssysteem implementeren
- Inzet op verbinding teams en Jagerhuis breed
- Medewerker met focus personeel aannemen

Ondernomen acties in 2022

Voor de implementatie van de herziene arbeidsvoorwaarden per 1 januari 2023 zijn er in 2022 de nodige werkzaamheden uitgevoerd. Vanaf 2023 vallen de medewerkers van het Jagerhuis onder de Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO) Gehandicaptenzorg. Hierin zijn de arbeidsvoorwaarden collectief geregeld. Aan de hand van functiebeschrijvingen is er een indelingsadvies opgesteld op basis van FWG Gehandicaptenzorg, editie 2022-2023.

In 2022 zijn we gestart met Studytube, hierin worden online trainingen aangeboden. Iedere medewerker kan zich hierdoor verder ontwikkelen. Elke medewerker heeft een aantal trainingen die verplicht zijn om te doen gericht op de zorgvorm waarin hij werkzaam is. Hierbij valt te denken aan trainingen rondom de Wet Zorg en Dwang, Autisme, Samenwerken in teams en Hygiënisch werken. Medewerkers kunnen daarnaast vrijwillig zelf trainingen volgen voor verdere verdieping of verbreding van kennis op onderwerpen die hun interesse hebben of waar ze bijvoorbeeld privé mee te maken krijgen. Vaak kiezen teams er voor om rond dezelfde tijd individueel een training te volgen en deze vervolgens tijdens een teamoverleg gezamenlijk te bespreken.

In 2022 hebben we in alle teams te maken gehad met personeelstekorten. De focus lag dan ook op nieuw personeel werven. Binnen de teams is er door de medewerkers keihard gewerkt om de zorg voor de cliënten te waarborgen. Op de woning en op de Munnikenschans zijn zij hierin, voor het eerst in de geschiedenis van het Jagerhuis, gesteund door vaste zzp-ers om zo samen de goede zorg te kunnen blijven verlenen en de medewerkers te ontlasten. Binnen de verschillende teams hebben de medewerkers een groot verantwoordelijkheidsgevoel naar elkaar. Het is een druk jaar geweest en er is goed voor elkaar gezorgd, hierdoor in de verbinding met elkaar als team gegroeid.

Als Jagerhuis hebben we een aantal gezamenlijke momenten geprikt om samen te kunnen ontspannen. Dit in de vorm van een Jagerhuis dag met leuke activiteiten en een gezamenlijke BBQ, een donderdagmiddagborrel en een kerstbijeenkomst. De medewerkers zijn in het zonnetje gezet tijdens de dag van de zorg, met sinterklaas en dit jaar was er een keuzepakket met kerst.

In april 2022 is er een Duizendpoot met hart voor de mens aangenomen als coördinator personeel. Haar focus lag in 2022 met name op het werven van nieuw personeel en zij was voor personeel het eerste aanspreekpunt. Er is meer tijd en aandacht voor onze medewerkers. Zij worden gezien, gehoord en ondersteund in hun werkzaamheden, maar ook wanneer het even niet zo lekker loopt als gevolg van ziekte of gebeurtenissen in hun privéleven.

Speerpunten voor 2023:

- Stimuleren teamuitjes voor ontspanning met elkaar
- Inzet op voldoende medewerkers per zorgvorm/team
- Inventariseren behoeften in ontwikkeling

De kwaliteit van onze zorg

We staan voor het bieden van goede en verantwoorde zorg. In onze ogen is dat ondersteuning die voldoet aan de behoeftes, wensen, ervaringen en belangen van de cliënt waarbij we ons staven naar professionele standaarden en eigentijdse kwaliteits- en veiligheidseisen. De ondersteuning komt tot stand in dialoog en samenwerking tussen cliënt en medewerker, waar nodig samen met zijn verwanten en/of naasten. Daarbij wil het Jagerhuis zoveel mogelijk tijd van onze medewerkers direct aan zorg besteden. Daar past een pragmatische manier van werken bij.

Speerpunten voor 2022

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

Ondernomen acties in 2022

Door een basis te leggen in het handboek van het Jagerhuis, willen we medewerkers een basis mee geven waaruit we werken. In het afgelopen jaar is hier verder aan gewerkt, dit blijft een continu proces. Als je kijkt naar de PDCA-cyclus is het handboek van het Jagerhuis de PLAN-fase. Hier vind je beleid, processen, protocollen en formulieren, documenten die je nodig kunt hebben in je werk. Alle medewerkers hebben hierover de beschikking en wordt gevraagd om kritisch mee te kijken en vragen of opmerkingen te delen. Medewerkers van het Jagerhuis kunnen met deze input hun werk uitvoeren, de DO-fase.

Tijdens het proces wordt regelmatig geëvalueerd en gereflecteerd, tijdens teamvergaderingen, intervisie, overleg met een gedragsdeskundige, organisatiedagen waarbij verschillende disciplines overkoepelend beleid vormen.

Daarnaast zijn er ook formele momenten, zoals interne en externe audits en onderzoeken voor cliënten en medewerkers, waarin de processen nader worden bekeken, de CHECK-fase.

De informatie wordt verzameld in het registratieformulier en deze wordt besproken met betrokken personen, waarbij op organisatieniveau ook aandacht is voor de lijn van de bevindingen. Op deze manier worden lijnen (hernieuwd) uitgezet en vergroten we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening, waarmee we acteren op de situatie zoals deze is, de ACT fase.

In het jaar 2022 hebben we op deze manier verschillende bevindingen vanuit de RI&E uitgewerkt, bevindingen vanuit interne en externe audits aangepakt. Goede stappen die daarin genoemd worden, is de ontwikkeling van een ECD, dat in de periode van eind 2022 tot half 2023 uitgerold gaat worden. Dit jaar is Studytube het systeem waarmee scholing wordt aangeboden aan medewerkers goed in gezet en gemonitord. Medewerkers geven aan blij te zijn dat er scholing wordt aangeboden. Het proces rondom ondersteuningsplannen hebben we onder de aandacht gebracht bij medewerkers, we hopen hiermee meer bewustwording te creëren bij medewerkers en onze cliënten. Zodat dit proces steeds meer samen met de cliënt, op een cyclische wijze wordt uitgevoerd.

We hebben in het hele jaar 2022 19 keer een MIC (Melding Incidenten Cliënten) ontvangen. MIC's worden vrijwel altijd direct opgelost. Soms is overleg met de zorgkundige en/of gedragsdeskundige nodig en worden vervolg acties afgesproken. Medicatie blijft een aandachtspunt. Dit implementeren we in de organisatie, door cyclisch scholing aan te bieden en zoveel mogelijk beschermende maatregelen in te bouwen, waardoor de kans op fouten zo klein mogelijk wordt gemaakt. Er zijn geen klachten binnen gekomen en er zijn geen calamiteiten geweest.

Trots zijn we op onze cliëntenraad, die het CTO voor ons heeft uitgevoerd en waarin heel betrokken cliënten van het Jagerhuis zitten. De cliënten die in onze cliëntenraad zitten, bieden door hun vergaderingen en bijdrage middels het CTO een actieve en betrokken bijdrage aan de zorg die het Jagerhuis biedt.

Speerpunten voor 2023

- Doorontwikkelen van het kwaliteitshandboek
- Implementatie van een ECD in de organisatie
- Interne audits opnieuw integreren in de organisatie

“Soms is een probleem zowel een bedreiging als een kans. Sterker nog: soms is de bedreiging de kans”

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 2021 kwamen onderstaande punten als speerpunten naar voren.

Speerpunten voor 2022

- ‘Nieuwe’ manier van werken monitoren
- Professionalisering
- Verbondenheid

Ondernomen acties in 2022

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 geconstateerd dat het implementeren van deze nieuwe manier van werken langer dan een jaar nodig had en dit ook in 2022 nog gemonitord moest worden.

Aan het einde van 2022 kan geconcludeerd worden dat het inmiddels is geïntegreerd in de werkwijze van het Jagerhuis. Zo is er bijvoorbeeld 4-wekelijks een overleg met de betrokken medewerkers vanuit zorg, personeel, kwaliteit en financiën met de directeur over de stand van zaken en ontwikkelingen.

Ook zijn er verschillende medewerkers met aandachtspunten op hun vak- danwel interessegebied (zoals het opstellen van een interne nieuwsbrief) en is er een periodiek overleg opgestart met de coördinatoren van de verschillende teams om onderling te kunnen bespreken waar tegenaan gelopen wordt, hoe hiermee omgegaan wordt en wat hierin van elkaar geleerd kan worden. Naast een stukje ontwikkelen door (zelf) reflectie is hierdoor ook de verbondenheid tussen de teams verbeterd.

In 2022 hebben we qua professionalisering stappen gezet door o.a. het implementeren van een studieomgeving voor alle medewerkers van het Jagerhuis en het invoeren van het ECD (laatste gedeelte in 2023). Hierdoor wordt het kennisniveau van de medewerkers verhoogd en zijn de administratieve lasten verlicht.

Professionalisering is natuurlijk niet alleen iets van de medewerker, maar ook van de organisatie. Wat kan er verbeterd worden voor en door de organisatie? Hoewel dit een continue proces is waarbij het vaak gaat om onderwerpen binnen zorgvormen, is het goed om af en toe stil te staan bij het grotere geheel.

In 2022 is hier een start mee gemaakt waar in 2023 mee verder wordt gegaan. Vraagstukken die hierbij aan bod komen zijn bijvoorbeeld:

- Waar willen we als organisatie staan in 2030?,
- Willen en kunnen we opnieuw meedoen aan de aanbesteding van de verschillende zorgkantoren en gemeenten?,
- In de directe omgeving van één van de woonvormen gaat een nieuwe woonwijk gebouwd worden. Welke consequenties / mogelijkheden heeft dit?,
- Wat wil en kan het Jagerhuis (blijven) bieden wanneer de client ouder wordt en meer verzorging nodig heeft?

Wat we al hebben gemerkt hierin is dat de ‘nieuwe manier van werken’ hierin helpend is. De input voor de onderwerpen is meer onderbouwd vanuit kennis en de invalshoeken zijn meer divers. Ook worden besluiten vanaf het begin breder gedragen omdat er meer medewerkers bij betrokken zijn wat zijn positieve effect heeft op de implementatie ervan.

In 2022 was het gelukkig weer mogelijk om een gezamenlijke teamdag en een kerstborrel te organiseren. Medewerkers die elkaar nog niet eerder fysiek hadden ontmoet vanwege het werken in verschillende zorgvormen konden kennis met elkaar maken. Het ging weer over de vakantie verhalen en –plannen, de geboortes en huwelijken, de dagelijkse dingen. We konden elkaar als persoon weer wat beter leren kennen en in een ontspannen sfeer terug kijken op de afgelopen bewogen jaren. Goed voor de verbinding, maar ook gewoon heel fijn!

Speerpunt voor 2023

- het verder professionaliseren van de zorg en ondersteuning van het Jagerhuis

Clëntenraad en RvC

Mening Clëntenraad over kwaliteitsrapport:

Omdat het kwaliteitsrapport altijd lastig te lezen is voor de leden van de cliëntenraad hebben op deze samen met de directeur van het Jagerhuis doorgenomen. 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. We vinden het goed dat onze bevindingen van het clienttevredenheidsonderzoek worden gebruikt in het rapport. We zijn tevreden en we vinden het een goed rapport. Het heeft onze goedkeuring!”



Mening RvC over kwaliteitsrapport:

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

Wij zien het Jagerhuis heldere en passende verbeterpunten stellen en een realistische planning hiervan. De aandacht steeds samen te blijven leren en ontwikkelen is duidelijk zichtbaar en getuigt van hoge betrokkenheid.

Het Client Tevredenheid Onderzoek (CTO) scoort ook dit jaar goed. Het gestelde speerpunt voor 2022 om zorg te dragen het aantal respondenten CTO omhoog te brengen is volbracht. De meegegeven verbeterpunten zijn als speerpunt voor volgend jaar opgenomen.

Via intervisie, investeren in scholing, gezellige en waardevolle teammomenten en het afnemen van een tevredenheidsonderzoek, probeert het Jagerhuis de ontwikkelpunten en behoeftes te achterhalen om zo haar medewerkers te ondersteunen en stimuleren. Hierbij zijn waardering en gezamenlijkheid belangrijke waarden. Met deze focus investeert het Jagerhuis in medewerkerstevredenheid en daarmee de kwaliteit van zorg. We zijn dan ook nieuwsgierig naar de uitkomsten van het Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO) in 2023.

Wederom is het lage ziekteverzuim dit jaar opvallend positief. Een prestatie op zich gezien het landelijk verzuim in Zorg en Welzijn van 8,36 % lag en het personeelstekort in de sector aan zich.

Zichtbaar is dat het Jagerhuis ten behoeve van verbetering van de organisatie, stil staat, overdenkt en toetst. Het Jagerhuis geeft hiermee weer, het belangrijk te vinden om mee te kunnen gaan met (alle) ontwikkelingen binnen de zorg. Waarbij wel gekeken wordt of en hoe dit past binnen de eigen identiteit. En recht doet aan de bedrijfsvoering. In de uitvoering hiervan zien we dat er gedegen onderbouwing en planning is uitgewerkt op basis van kennis en het bezien vanuit meerdere perspectieven. Ook wordt hierbij ingezet dit met elkaar als team te delen en in te ondernemen zodat overwegingen en besluiten breder worden gedragen.

Als RvC kijken en denken we kritisch en concreet mee met het Jagerhuis; in gezamenlijkheid organiseren we een transparante en constructieve samenwerking ten behoeve van de organisatie, diens doelstellingen en verantwoordelijkheden. Prettig dat we in het jaar 2022 als RvC meer zichtbaar konden zijn (anders dan in de jaren waarin dit door COVID-19 anders vorm heeft gekregen). Dit heeft geholpen beter te horen en voelen wat er op de werkvloer leeft en gebeurt. Het jaar 2023 kent een duidelijke koers waarbij we met vertrouwen uitkijken naar de bewerkstelling hiervan.

Speerpunten

	Stand van zaken			
Speerpunten 2022				
Meer respons van ambulante cliënten op het CTO			x	
De vraagstelling van het CTO aangepast op de verschillende doelgroepen				x
Cliënten nog meer betrekken bij hun eigen plan			x	
Personeelwisselingen proberen te verminderen		x		
Beloningssysteem/ arbeidsvoorwaarden herzien				x
Scholingssysteem implementeren				x
Inzet op verbinding binnen teams en Jagerhuis breed			x	
Medewerker met focus personeel aannemen				x
Verbetering kwaliteitshandboek			x	
Vasthouden bewust omgaan met medicatie			x	
'Nieuwe' manier van werken monitoren			x	
Professionalisering			x	
	Niet begonnen	Nog zoekende	Goed op weg	Afgerond

Speerpunten 2023
Een stevige basis bieden aan het ambulante team
Verdere uitwerking van de visie en implementatie van het werken met ouder wordende cliënten.
Verbeteren van communicatie op gebied van informeren van cliënten bij wijzigingen in de zorg en begeleiding
Met cliënten van de woning in gesprek blijven over hun wensen voor huisvesting
Stimuleren teamuitjes voor ontspanning met elkaar
Inzet op voldoende medewerkers per zorgvorm/team
Inventariseren behoeften in ontwikkeling
Doorontwikkelen van het kwaliteitshandboek
Implementatie van een ECD in de organisatie
Interne audits opnieuw integreren in de organisatie
Het verder professionaliseren van de zorg en ondersteuning van het Jagerhuis