

Kwaliteitsrapport 2020

Het Jagerhuis

Voorwoord & Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2020.

Een jaar wat natuurlijk grotendeels in het teken heeft gestaan van het Covid-19 virus, de gevolgen hiervan en de beperkingen hierdoor.

Juist in deze situatie is het belangrijk stil te blijven staan bij de vragen waar we als Jagerhuis altijd bij stil willen staan; 'Wie ben jij?', 'Wat wil je?', 'Wat vind je belangrijk?', 'Wat heb je nodig?'...

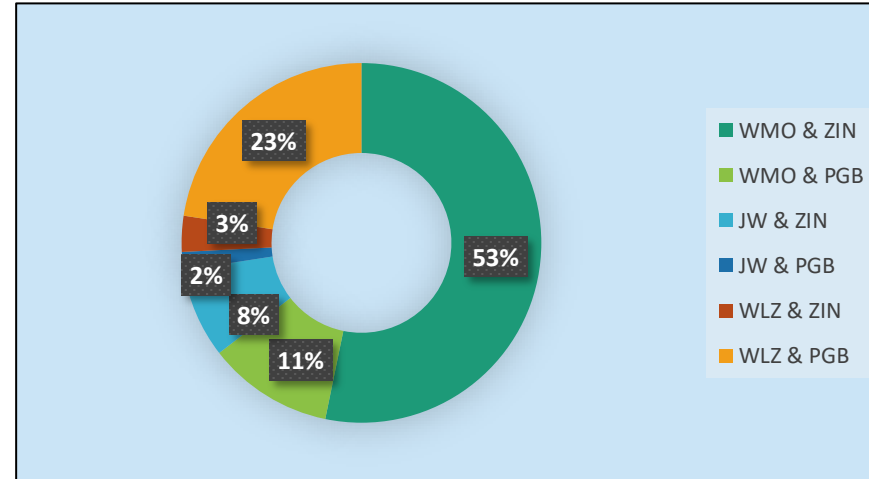
En is het belangrijk niet stil te blijven staan en door te gaan met de speerpunten, ook al kan niet alles worden gerealiseerd.

Het kwaliteitsrapport is besproken met de cliëntenraad en de RvC. Hun bevindingen zijn in dit rapport te lezen. Net als de bevindingen van de externe visitatie die heeft plaatsgevonden

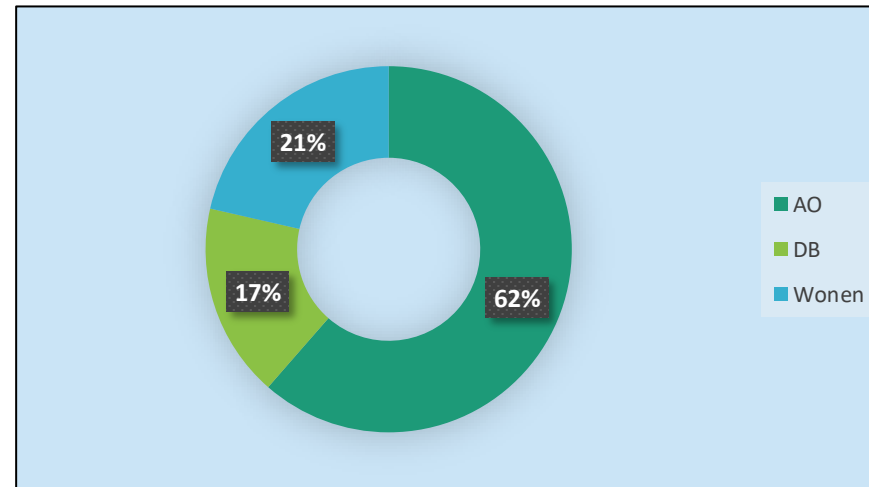
De volgende onderwerpen treft u in dit rapport aan:

- Client centraal zit in ons DNA Pag. 3
- Dit vinden onze cliënten Pag. 5
- Dit vinden onze medewerkers Pag. 7
- De kwaliteit van onze zorg Pag. 9
- Toekomstbestendig Jagerhuis Pag. 11
- Cliëntenraad, RvC en externe visitatie Pag. 13
- Speerpunten Pag. 16

Het Jagerhuis in cijfers



Figuur 1: Verdeling zorgwet & financieringsvorm op basis van aantal cliënten op 31-12-2020



Figuur 2: Verdeling ondersteuningsvorm op basis van het aantal cliënten op 31-12-2020

Cliënten per 31-12-2020

62

Cijfer CTO 2020

8,1

Ziekteverzuim 2020

7,0%

Cijfer MTO 2020

Nvt (gepland in 2021)

Cliënt centraal zit in ons DNA



Zorg op maat

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 zoals hij doet, wat zijn behoeften zijn en hoe je hierbij kan aansluiten en ondersteunen. In 2020 kwamen daar de risico's, maar ook de beperkende maatregelen van het Corona virus bij.

In eerste instantie dachten we nog dat dit voor een korte periode zou zijn. Cliënten van de woonlocaties konden even niet naar de dagbesteding of het werk, ouders, andere familieleden, vrienden, sport, etc.. 'Heel vervelend, maar we maken er een leuke tijd van'. Met de cliënten van Ambulante Ondersteuning werd een weekje overgeslagen of er was alleen telefonisch contact of via beeldbellen. En een weekend logeren ging 1 of misschien 2 weekenden niet door.

Helaas bleek al gauw dat het Corona virus hardnekkiger is dan we met elkaar dachten en dat de maatregelen langer nodig waren (en nog steeds zijn). Dan rijst natuurlijk de vraag hoe hiermee om te gaan. Wat is goed voor de cliënt, wat zijn de risico's op fysiek gebied, maar ook op het psychische vlak. En ook wat zijn de risico's voor de medewerkers en wat zijn de adviezen en maatregelen vanuit de overheid.

Hierin hebben we ervoor gekozen om de begeleiding van de ambulante cliënten al snel weer zoveel mogelijk op te pakken, mits de cliënt en begeleider dit zagen zitten en er werd voldaan aan de maatregelen en adviezen zoals geen gezondheidsklachten, handen wassen, anderhalve meter afstand, etc.. Zo nodig werd uitgeweken naar alternatieven zoals buiten wandelen en bij een aantal cliënten bleek het mogelijk (en fijn) om ook gebruik te maken van beeldbellen zodat het aantal fysieke contacten kon worden beperkt.

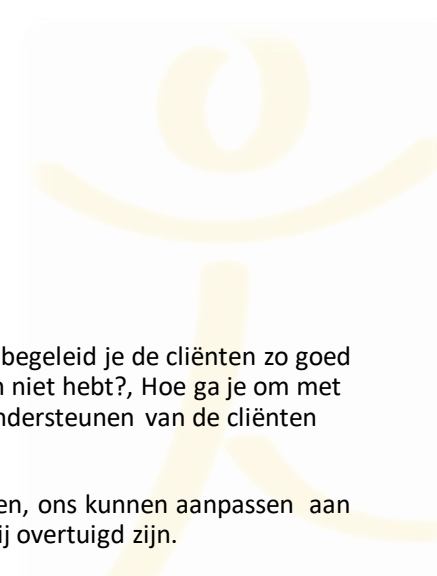
Begin maart, voor Corona, hadden we naar de cliënten van de logeerweekenden al aangegeven per juli te stoppen met het aanbieden van logeeropvang. Vanwege de maatregelen zijn deze weekenden abrupt gestopt waardoor de mogelijkheid van afronding voor de cliënten er niet was. Omdat dit wel belangrijk is, zijn er, toen de maatregelen dit toelieten, graffiti workshops in kleine groep georganiseerd waarin cliënten een aandenken voor zichzelf konden maken en op deze manier toch een vorm van afscheid kregen.

Bij de cliënten van de woongroepen was het vooral heel moeilijk dat het ritme uit de dagen was en dat bezoek aan familie niet mogelijk was. Ook het niet begrijpen van het waarom en het niet weten wanneer het afgelopen zou zijn, zorgde voor onrust. Omdat de meeste cliënten geen onderliggende fysieke klachten hebben en het grootste risico van besmetting lag bij de begeleiders hebben we de conclusie getrokken dat de risico's op het psychische vlak groter waren.

Voor de cliënten van de woonlocatie in Ede hebben we de dagbesteding daarom al snel weer geopend zodat het dagritme er weer was. Dit was mogelijk omdat het gaat om dezelfde groep cliënten en de locatie van de dagbesteding op 50 meter lopen is, maar wel in een apart gebouw. Ook hebben we een ruimte op de Dagbesteding apart ingericht voor bezoek van ouders, zodat zij 3x in de week een uurtje en op afspraak langs konden komen.

Voor de cliënten van de woonlocatie in Veenendaal hebben we de begeleidingsuren gewijzigd waardoor er overdag dagbesteding kon worden aangeboden aan de cliënten die niet meer naar de externe dagbesteding of hun werk konden. Ook zij mochten al snel weer in beperkte mate een familielid op bezoek krijgen in hun eigen appartement.

Cliënt centraal zit in ons DNA



We hebben gemerkt dat toen de maatregelen in het voorjaar en in de zomer van 2020 langzaam maar zeker werden versoepeld dit voor de cliënten lastig was. Zeker de cliënten van de woonlocaties kwamen in een buitenwereld terecht die ze niet meer herkenden. Er stonden strepen in winkels, je moest buiten wachten bij de kapper, sommige mensen droegen een mondkapje, kortom het was niet meer zoals het was. Het was belangrijk om juist in deze periode alert te zijn op signalen, veranderingen in gedragingen, ruimte te geven om deze nieuwe wereld te leren begrijpen.

De switch terug naar weer meer beperkende maatregelen was eigenlijk voor de meeste cliënten niet heel moeilijk. Waarschijnlijk omdat ze dit al een keer hadden meegemaakt en omdat de dagbestedingen en het familiebezoek gewoon door konden blijven gaan.

In deze periode is het belangrijk geweest dat er een goed functionerende driehoeksrelatie met de cliënt, zijn netwerk en de begeleider was. Door samen op te trekken en duidelijk te zijn in wat wel mocht en wat niet, konden we met elkaar een veilige omgeving creëren waarin de cliënt een manier kon vinden om ermee om te gaan, ook als er geen antwoord kwam op de vraag hoe lang het nog duurde...

Van een cliënt

Ik ben erg tevreden over de begeleiding vanuit het Jagerhuis in coronatijd. Ze hebben mij op een bijzondere manier door deze maanden heen gesteund en geholpen en nog steeds.

Ze luisteren naar mij en bedenken steeds manieren om mij actief te houden.

Ze stimuleren en activeren mij.

En jullie kwamen altijd! Onder het mom van Corona konden jullie makkelijk wegblijven, maar dat deden jullie NOOIT. Een van jullie belde een keer een andere organisatie en die vroeg "Werken jullie nog?". Wij vonden die vraag gek en mijn begeleider heeft geantwoord "Juist nu hebben de mensen dat heel hard nodig!". En zo is het'

Lerende organisatie

In 2020 hebben we als organisatie weer veel kunnen leren. Want hoe begeleid je de cliënten zo goed mogelijk in Corona tijd, terwijl je zelf ook de antwoorden op de vragen niet hebt?, Hoe ga je om met de maatregelen die wisselend zijn?, Op welke manier is en blijft het ondersteunen van de cliënten haalbaar voor de medewerkers, ...

Gelukkig hebben we kunnen concluderen dat we snel kunnen schakelen, ons kunnen aanpassen aan wat er gevraagd wordt en dat we keuzes durven te maken waarvan wij overtuigd zijn.

We weten dat we prioriteit hebben gegeven aan alles rondom Corona, maar we zijn ook in staat gebleken om verder te kijken en door te gaan met het ontwikkelen van het Jagerhuis als organisatie. Zo is het stoppen met tijdelijk verblijf uitgevoerd, is 'De Spelmakerij' opgestart, is de 24 uurszorg op de locatie in Veenendaal 'de Munnikenschans' opgestart, en hebben we, helaas, ondervonden hoe het is als organisatie als een cliënt overlijdt en als een cliënt het dus danig moeilijk krijgt dat wij de zorg niet meer kunnen bieden die er nodig is.

Hierbij is het gelukt om de cliënten te vragen hoe zij de begeleiding hebben ondervonden (CTO), is er bij ouders / belangenbehartigers nagegaan hoe zij de maatregelen vanuit het Jagerhuis in de 1^e golf hebben ervaren en wat hun advies was voor een (toen) eventuele 2^e golf middels een vragenlijst, Is er een Corona Q&A opgestart voor de medewerkers, etc...

Dit vinden onze cliënten

Samen werken aan jezelf

De cliënt is bij ons gekomen met zijn hulpvragen. Hierin moeten wij ons bewust blijven van de positie die wij innemen. De wensen en meningen van de cliënt moeten zoveel mogelijk centraal blijven staan in de ondersteuning die wij bieden.

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/ belangenbehartigers. Daarbij is het van belang dat de cliënt zo veel mogelijk zijn eigen regie kan behouden. Wij proberen ons hiervan goed bewust te blijven door de cliënt zoveel mogelijk de gelegenheid te geven om eigen keuzes te maken. Medewerkers bevragen zichzelf en de ander ook op de regels en afspraken die zij met de cliënt maken. In hoeverre kan de cliënt daarin zoveel mogelijk zijn eigen regie behouden en hoe leg je zo min mogelijk iets op? Als het vanuit de cliënt zelf komt, is er ook sprake van motivatie bij de cliënt en meer sprake van echte samenwerking.

De dialoog en samenwerking met onze cliënten geven we vorm op verschillende manieren. Naast de 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 2020

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

Ondernomen acties in 2020

In het kwaliteitsrapport van 2019 zijn verschillende speerpunten genoemd op basis van het cliënttevredenheidsonderzoek. Hieronder leest u hoe wij daar in 2020 mee aan de slag zijn gegaan.

Zo hebben we nog eens kritisch gekeken naar het inzetten van de methode 'Dit vind ik ervan'. Het mooie is dat begeleiders aangeven dat het luisteren naar de wensen van de cliënt en hier voor zover mogelijk iets mee doen, iets is wat zij altijd proberen te doen. Het wel of niet gebruiken van 'Dit vind ik ervan' is hierin niet bepalend.

Verschillende cliënten, met name binnen de Ambulante Ondersteuning, hebben aangegeven het gebruik ervan niet nuttig te vinden. Na meerdere gesprekken hebben we de conclusie getrokken dat voor binnen de Ambulante Ondersteuning het standaard gebruik van 'Dit vind ik ervan' niet nodig is. De ambulante begeleiders kunnen met hun cliënten zelf op een eigen manier vorm geven aan het in kaart brengen van de wensen van de cliënten en hoe hierin aandacht te geven tijdens de begeleiding. Uiteraard komen de resultaten hiervan terug in het ondersteuningsplan en de rapportage. Wanneer een ambulante cliënt of begeleider 'Dit vind ik ervan' hiervoor wel graag gebruikt, dan kan dat uiteraard. Binnen de woongroepen zien wij voor de bewoners wel genoeg nut om de methode standaard te blijven gebruiken. De manier waarop wordt per cliënt bekeken en in overleg met de cliënt en/of diens belangenbehartiger gedaan.

De vertrouwenspersoon heeft een belangrijke rol. Echter, bij een groot deel van de cliënten was onbekend wie dit is en hoe ze haar kunnen bereiken. We zullen dit punt van de vertrouwenspersoon anders moeten gaan invliegen, zodat cliënten er ook echt wat aan hebben of de tools krijgen om te weten hoe ze de vertrouwenspersoon kunnen bereiken

Een terugkerend punt was ook de bekendheid van onze Cliëntenraad. De Cliëntenraad heeft zichzelf voorgesteld aan alle cliënten van het Jagerhuis middels een brief. Het plan was ook dat zij in 2020 weer met een stand op de Kerstmarkt zouden staan. De Kerstmarkt kon in verband met Corona helaas niet doorgaan. Wel heeft de Cliëntenraad een nieuwsbrief verstuurd naar de cliënten van het Jagerhuis om hen op de hoogte te brengen van waar zij mee bezig zijn.

In 2019 spraken we over de positieve reacties van zowel cliënten, als ouders en begeleiders, op het gebruik van Familienet. Eind 2020 is het gebruik van Familienet ook op onze woongroep in Veenendaal gestart. Het is nog een beetje wennen, maar dit leuke communicatiemiddel wordt ook daar steeds meer gebruikt!



Afbeelding 1: startscherm Familienet

Clienttevredenheidsonderzoek 2020

Ook het afgelopen jaar is er weer een Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) gehouden onder alle cliënten van het Jagerhuis. De meeste cliënten hebben online of op papier een formulier met vragen ontvangen. Dit jaar heeft voor het eerst ook een mondelinge afname van het CTO plaatsgevonden 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 nu zelf in een leuk gesprekje ook hun mening kunnen geven.

Het CTO is uiteindelijk door 83% van de bewoners van onze woongroep in Ede ingevuld, door 33% van de bewoners van onze woongroep in Veenendaal en door 27% van de cliënten vanuit de Ambulante Ondersteuning. We zijn over het algemeen zeer tevreden met de resultaten. Wel hopen we voor 2021 op meer respondenten. Ook is het goed om een kanttekening te plaatsen bij de vraagstelling. Sommige vragen kunnen op meerdere manieren geïnterpreteerd worden. Wij zullen deze in 2021 herzien waardoor we denken in 2021 meer representatieve antwoorden te ontvangen.

De laagste scores zijn er op het gebied van bekendheid van de vertrouwenspersoon en hoe deze te bereiken (voor 74% onbekend) en of cliënten weten bij wie ze terecht kunnen met klachten over hun begeleider (46% heeft geen idee). In 2021 zullen we dit nogmaals en duidelijk onder de aandacht brengen.

Er worden positieve resultaten gehaald in de mate waarop de cliënten zich gehoord en begrepen voelen. Ook is het overgrote deel tevreden over hoe de zorg is geboden tijdens deze Coronaperiode en de meerdere 'lock downs'.

Op het gebied van de leerdoelen zijn de meeste cliënten ook tevreden over de doelen waaraan zij werken. Wel geeft 40% aan dat hun doelen nog te weinig geëvalueerd worden.

Het Jagerhuis heeft een 8 als gemiddeld cijfer gekregen voor de zorg die zij in 2020 heeft geboden. Waarbij het laagste cijfer een 6 is. Hier zijn wij zeer tevreden over! Ook zien wij nog genoeg mogelijkheden tot verbetering en gaan wij hiermee aan de slag.

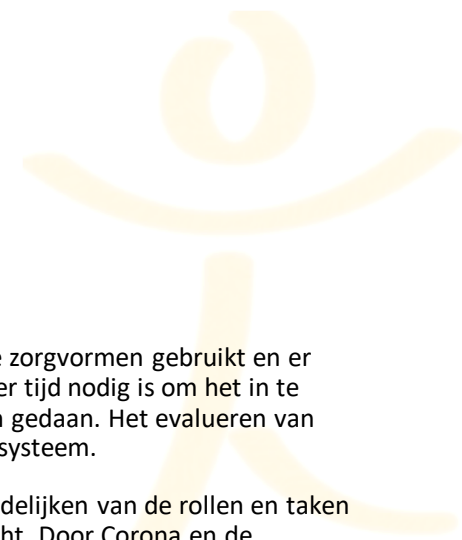


Figuur 3: Uitkomsten vragen CTO 2020

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

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 2019 kwamen onderstaande punten als belangrijkste (aandachts-) punten naar voren.

Speerpunten voor 2020:

- Implementeren van nieuwe formulieren
- 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.

Ondernomen acties in 2020

De nieuwe formulieren zijn in 2020 door de medewerkers binnen de zorgvormen gebruikt en er wordt aangegeven dat dit fijner werkt dan voorheen en dat er minder tijd nodig is om het in te vullen. Wel zijn er in de loop van het jaar enkele kleine aanpassingen gedaan. Het evalueren van deze formulieren wordt meegenomen in het kwaliteitsmanagementsysteem.

Het verder implementeren van de communicatielijnen en het verduidelijken van de rollen en taken heeft in 2020 een andere wending gekregen dan van te voren gedacht. Door Corona en de maatregelen en beperkingen daarbij hebben we er bijvoorbeeld voor moeten kiezen om de teams van medewerkers op de beide locaties, Ede en Veenendaal, van elkaar gescheiden te houden. Ook is er veel alleen gewerkt, kwamen de ambulante ondersteuners (bijna) niet meer naar kantoor en werd er daar waar mogelijk thuis gewerkt door de kantoormedewerkers. Niet bevorderlijk voor de verbinding met elkaar. In 2020 zijn er maar een aantal momenten van intervisie geweest en ook de teamdag, themadag en de kerstmarkt hebben we moeten annuleren, waardoor ook dit soort momenten van verbinding ontbraken. Door de medewerkers is in gesprekken en in een vragenlijst aangegeven dat dit een groot gemis is, maar daarbij geven ze ook aan zich te realiseren dat het moeilijk is dit een vorm te geven met alle maatregelen.

Toch heeft Corona binnen de verschillende teams ook wel voor verbondenheid gezorgd. Immers met elkaar moesten we dit zien vorm te geven, moesten de diensten opgevuld worden, wilden we er zijn voor de cliënten en het daar waar mogelijk was leuk maken. Medewerkers kwamen met allerlei initiatieven. Zo is koningsdag gevierd met koningsspelen op de locatie, hebben we een tent opgezet in de tuin om te kunnen kamperen, kwam er een zangeres optreden buiten, etc..

Tijdens de eerste golf is er binnen het Jagerhuis een 'Corona-team' geformeerd zodat er een centraal punt binnen de organisatie was voor de informatie en waar de besluiten rondom maatregelen genomen werden. Vanuit dit team werd gecommuniceerd met en naar medewerkers en ouders / belangenbehartigers, zodat zij de juiste informatie weer naar de cliënten konden communiceren in hun 'eigen taal'.

Hierdoor was het voor iedereen duidelijk wat de communicatielijnen binnen het Jagerhuis waren en waar ze heen konden met vragen. De medewerkers hebben aangegeven dat ze dit als prettig hebben ervaren en dat met deze manier van organiseren ook een groot gedeelte van de ruis wegneemt. Mede naar aanleiding hiervan is er nagedacht hoe we dit op een structurelere manier vorm kunnen geven. Hier zal in 2021 verder vorm aan worden gegeven.

Begin 2020 is er begonnen om na te denken over een systematiek binnen het Jagerhuis met betrekking tot de ontwikkeling van medewerkers. Dit om de activiteiten die op dit gebied al gedaan werden meer te stroomlijnen. Dit zal in 2021 verder opgepakt gaan worden.

Ook zal er in 2021 weer een Medewerkerstevredenheidsonderzoek plaats vinden en willen we de medewerkers stimuleren om de kennis van de sociale kaart te ontwikkelen

Speerpunten voor 2021:

- Verder doorontwikkelen 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

Quotes van medewerkers

“ We zitten in een positieve flow”

“ Ik mis het contact met mijn collega's”

“ Korte lijnen zijn prettig”

“ Zelfstandigheid is fijn, maar ik mis soms een beetje ondersteuning”

“ Ik waardeer de aandacht die er is voor mij”

“Mijn collega's maken mijn werk echt leuk”



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.

Uit het kwaliteitsrapport van 2019 kwamen onderstaande punten als belangrijkste (aandachts-)punten naar voren.

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'

Ondernomen acties in 2020

Het implementeren van ontwikkelplannen voor medewerkers is nog niet voldoende van de grond gekomen in 2020. Het Jagerhuis vindt het wel 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. In 2021 zal dit punt verder opgepakt worden.

Het Jagerhuis is er tegenaan gelopen dat met het vertrek van sommige medewerkers, ook belangrijke kennis verdwijnt. Om de kennis binnen het Jagerhuis op peil te houden en te blijven verbeteren is er een planning gemaakt waarin dit meer gewaarborgd wordt en de kennis binnen het Jagerhuis ook zal blijven. Het afgelopen jaar is er echter minder aandacht hieraan besteedt, dan gewenst. Zo heeft er geen themadag plaatsgevonden en heeft er minder scholing onder medewerkers plaatsgevonden ter professionalisering.

Tegelijkertijd hebben we niet stilgezeten. De Corona uitbraak heeft ons er toe gedwongen om nog meer kennis op te doen op het gebied van infectiepreventie en dit toe te passen in de praktijk. We hebben deelgenomen aan online bijeenkomsten en Webinars om onszelf te scholen op dit gebied en om beleidskeuzes te kunnen maken. Dat we dit goed hebben opgepakt blijkt wel uit de resultaten van het bezoek van de IGJ dat in november 2020 is geweest. Deze hebben we goed doorstaan en waar nog een paar kleine verbeterpunten uit kwamen die helpend waren.

Verder hebben 2 medewerkers een verdiepende cursus over autisme gevolgd en zijn er meerdere online Webinars gevolgd door verschillende medewerkers. Er is gekeken naar welke scholing we aan alle begeleiders willen bieden. Begin 2021 wordt daar een knoop over doorgehakt. Ook de EHBO training en/of BHV cursus voor al onze medewerkers is afgelopen jaar doorgegaan en zal jaarlijks herhaald worden.

De Spelmakerij als nieuwe vorm van Dagbesteding is van start gegaan in 2020 en dat was ook bijna niet te missen! Meerdere malen hebben ze positief het nieuws gehaald. Ook is de Spelmakerij in de prijzen gevallen en heeft de Pluim en 'de Dikke Duim' ontvangen van Stichting Op Eigen Tenen. Het aantal deelnemers groeit en er is genoeg werk te doen.

Ons Kwaliteitshandboek is een onmisbaar onderdeel in onze organisatie om de kwaliteit van de zorg te blijven waarborgen. Hierin staan alle belangrijke protocollen, (beleids-) documenten en formats voor o.a. het Ondersteuningsplan. Door de jaren heen is dit een uitgebreid handboek geworden en is het ondertussen aan verbetering toe. Het is belangrijk dat ons Kwaliteitshandboek een duidelijk, efficiënt en fijn werkbaar document is voor alle medewerkers. Dit verbeterproces is door onze kwaliteitsmedewerker al in gang gezet en zal voortgezet worden in 2021.

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.

Incidenten

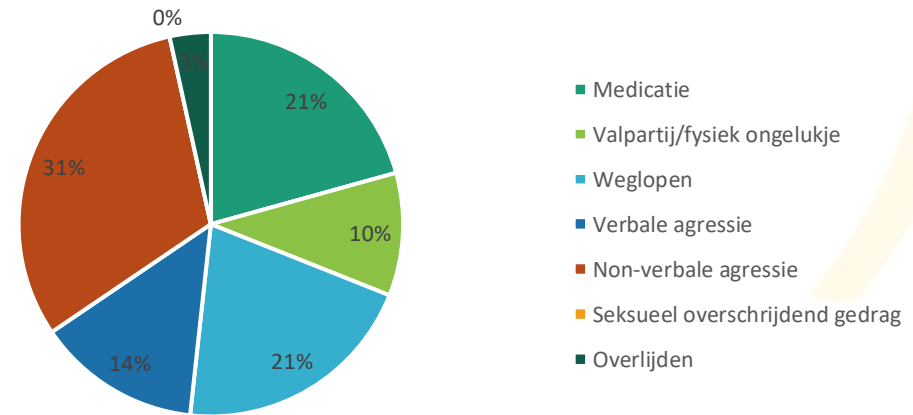
Indien er ongevallen of incidenten plaats vinden, wordt hier door onze medewerkers ook melding van gemaakt via het formulier 'Meldingen Incidenten Cliënten'. Deze meldingen gaan niet alleen over het doen en laten van de cliënt, maar ook over onveilige situaties, handelingen van ouders en de begeleiders zelf. In 2020 zijn er 24 meldingen geweest van incidenten rondom cliënten (zie Figuur 4). Van het totaal aantal meldingen waren er 10 gerelateerd aan één cliënt.

In vergelijking met 2019 is het aantal meldingen aanzienlijk lager. Dit valt deels te verklaren doordat het Tijdelijk Verblijf begin dit jaar is gestopt. Verder zijn in vergelijking met vorig jaar het aantal incidenten m.b.t. non-verbale agressie aanzienlijk toegenomen. Dit is grotendeels toe te wijzen aan een cliënt die helaas in crisis was beland. Er is destijds een traject opgezet in samenwerking met het C.O.T. van Zilveren Kruis om te kijken of het Jagerhuis nog een passende plek kon zijn. Helaas was dit niet het geval omdat het Jagerhuis de zorgvraag, vallend onder de WZD, niet kon aanbieden.

Speerpunten voor 2021

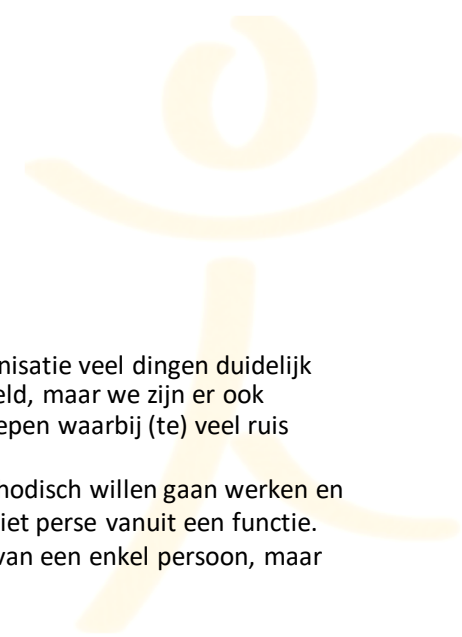
- Opstellen en uitvoeren systematiek ontwikkelplannen medewerkers
- Professionalisering kennis en handelen medewerkers d.m.v. scholing
- Verbetering van het kwaliteitshandboek

MIC meldingen 2020



Figuur 4: Overzicht MIC's 2020

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 2019 kwamen onderstaande punten als belangrijkste (aandachts-) punten naar voren.

Speerpunten voor 2020:

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

Ondernomen acties in 2020

Het mooie van de gebeurtenissen in 2020 is dat ook binnen de organisatie veel dingen duidelijk worden. We kunnen mooie conclusies trekken, zoals al eerder vermeld, maar we zijn er ook tegenaan gelopen dat de interne processen niet altijd optimaal verliepen waarbij (te) veel ruis ontstond en besluiten te lang op zich lieten wachten.

Hier is naar gekeken en we hebben geconstateerd dat we meer methodisch willen gaan werken en dat 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.

Vanaf 1 Januari 2021 zal de stakeholdersanalyse een meer centrale rol innemen in de organisatie, waarin onderwerpen worden toebedeeld aan eigenaren. Zij kunnen degene betrekken bij het onderwerp die zij daarvoor nodig hebben en de methodische cyclus, zie figuur 7, treedt in werking.

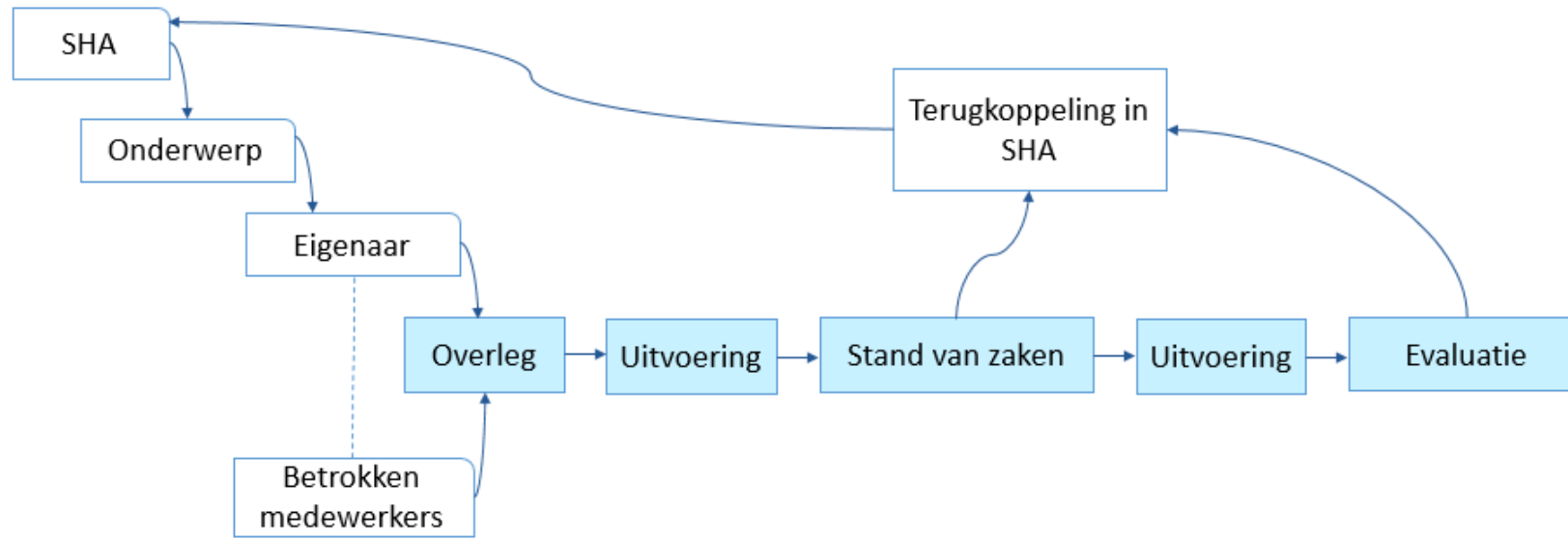
Door op deze manier te gaan werken zijn we ervan overtuigd de duidelijkheid en de verbondenheid te verbeteren. Dit laatste is in 2020 lastig geweest omdat we elkaar weinig face-to-face hebben kunnen zien. De verbondenheid binnen de teams is wel verbeterd, maar tussen de teams en met de organisatie is dit minder goed gelukt. Wat zou het fijn zijn als we in 2021 een moment konden organiseren voor alle medewerkers om elkaar in levende lijve te zien en te spreken!

Speerpunten voor 2021:

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

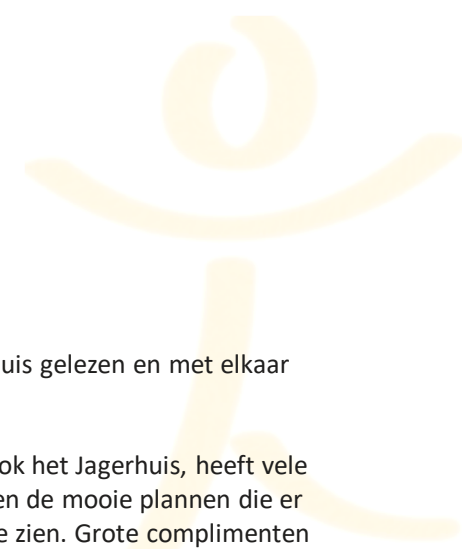


Methodische cyclus



Figuur 5: Methodische cyclus met betrekking tot de Stakeholdersanalyse

Cliëntenraad, RvC en externe visitatie



Mening Cliëntenraad over kwaliteitsrapport:

Vorig jaar was voor het Jagerhuis en de cliënten een roerig jaar. Door corona liep veel anders dan we hadden verwacht. We moesten onze manier van leven aanpassen.

Ook 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 doorgedaan. We vergaderen namelijk altijd via Skype. We willen hier laten zien wat we in 2020 hebben gedaan. Hieronder staan de belangrijkste punten (maar we hebben uiteraard meer besproken 😊):

- We hebben een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. We hebben deze per mail of per post naar alle cliënten van het Jagerhuis opgestuurd. 41% heeft hierop gereageerd. Dit vinden we wel weinig. Vooral cliënten van ambulante begeleiding en van de woonvorm in Veenendaal hebben niet gereageerd. In 2021 willen we kijken hoe dit beter kan.
- In 2020 is er een nieuw raadslid bijgekomen. Wat leuk is om te vertellen is dat hij een boek heeft uitgebracht. In dit boek geeft hij een inkijkje in zijn leven. Hij beschrijft hoe hij de wereld beleeft als een man met autisme. Hij beschrijft de positieve ervaringen en de minder leuke ervaringen.
- Sinds 1 januari is er een nieuwe wet. De Wet Zorg en Dwang (WZD). In deze wet staat dat begeleiding geen dingen mag doen die de cliënt niet wil. Een cliënt mag bijvoorbeeld zelf bepalen aan welke doelen hij of zij werkt.
- We hebben het regelmatig gehad over Corona en de gevolgen hiervan voor ons als cliënten. Enzaamheid is hierbij een belangrijk onderwerp geweest.

Omdat het kwaliteitsrapport altijd lastig te lezen is voor de leden van de cliëntenraad heeft de voorzitter van de cliëntenraad het dit jaar ook met de directeur 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.

Het jaar 2020 stond uiteraard in het teken van Covid-19. Iedereen, ook het Jagerhuis, heeft vele aanpassingen en concessies moeten doen in de manier van werken en de mooie plannen die er waren. Dit valt ook in het kwaliteitsrapport van het Jagerhuis terug te zien. Grote complimenten aan het team van het Jagerhuis dat er zoveel flexibiliteit, creativiteit en focus op de cliënt is getoond. Het Jagerhuis heeft binnen de covid-19 maatregelen de moed gehad om met gedegen afwegingen in risico af te wijken van regels en vast te houden aan eigen normen. De fysieke en psychische gezondheid van de cliënten stonden voorop.

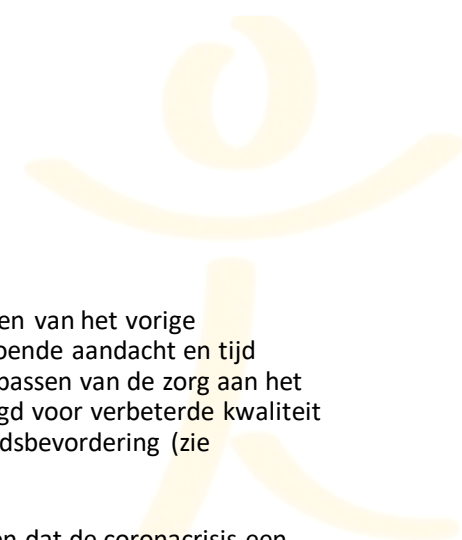
Uit het kwaliteitsrapport blijkt dat niet alle speerpunten van 2020 zijn behaald. In een jaar als 2020 is dit niet meer dan normaal. De verbeterpunten van 2020 worden voor een deel meegenomen in al dan niet aangepaste vorm naar 2021.

Belangrijker is het om vooral te kijken naar wat er wel goed is gegaan en wat kunnen we daar nog meer van leren. Dit blijkt ook uit het rapport. Mooie voorbeelden daarvan zijn het ontwikkelen van de stakeholderanalyse, het werken met een corona-team en het ook aanpassen van de begeleidingsuren voor de woongroep in Veenendaal omdat zij niet meer naar de externe dagbesteding konden. Die flexibiliteit, die wil om het goede te doen voor de cliënt en op organisatieniveau toch door te blijven ontwikkelen is bijzonder.

En de allergrootste complimenten voor het openen van de spelmakerij in dit jaar.

We zijn bijzonder nieuwsgierig naar wat het komende jaar gaat brengen.

Cliëntenraad, RvC en externe visitatie



Bevindingen externe visitatie:

Het is woensdag 19 mei 2021. Ik loop het terrein van het Jagerhuis op en zie dat de dagbesteding open is. Een vriendelijke cliënt lacht naar mij vanaf haar plek. Ze heeft een ballon vast en kijkt naar de regendruppels die langzaam over het raam naar beneden rollen. Wanneer ik doorloop, komt een auto het terrein oprijden. Een woonbegeleider en een bewoner van één van de locaties, lachen mij van achter hun mondmasker vriendelijk toe. Ik begrijp dat ze samen naar een belangrijke afspraak zijn geweest. Wanneer ik hen vraag of ik in de middag een gesprek met hen mag voeren over de kwaliteit van de zorg, zie ik enthousiasme. “Ja, graag!” is het antwoord. Ik stap het kantoor binnen en besef me dat ik in de afgelopen 5 minuten al een mooi beeld van het Jagerhuis heb gekregen. Ik zag twee tevreden bewoners, elk met hun eigen hulpvraag en beiden ondersteund door medewerkers van het Jagerhuis. Ik zag kwaliteit!

Bij het lezen van het kwaliteitsrapport 2020 van het Jagerhuis is duidelijk te zien dat de lijfspreuk ‘Cliënt staat centraal zit in ons DNA’ congruent is met de stappen die zij heeft gezet in het afgelopen jaar.

Het was een zwaar jaar waarin het Jagerhuis zich, net als de rest van Nederland, flexibel heeft moeten opstellen. De zorg zoals dat in de jaren hiervoor geboden kon worden, werd op zijn kop gezet. Corona bracht maatregelen met zich mee die afstand creëerden in het contact met de cliënt.

Het Jagerhuis heeft daarbij zeer bewust de gezondheidsrisico’s voor cliënt en medewerker afgewogen en een sterk standpunt ingenomen: de risico’s op het psychisch vlak zijn groter. De zorg is al snel weer opgepakt en bij alle zorgvormen wordt, met aanpassingen, zo actief mogelijk begeleid. Er is dus bewust gekozen voor een professionele afweging tussen zelfregie en gezondheidsbescherming om schade bij cliënt en/of anderen te beperken (zie kwaliteitsgebied 2).

Mijn advies is bij het volgend cliënttevredenheidsonderzoek te reflecteren op deze afweging. Deze reflectie kan ondersteunen in de conclusie of het handelen van het Jagerhuis juist en stimulerend is geweest.

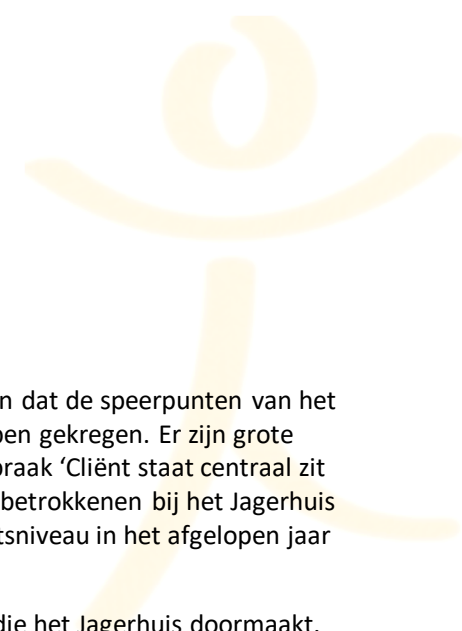
In het kwaliteitsrapport wordt aangegeven dat een aantal speerpunten van het vorige kwaliteitsrapport niet of onvoldoende zijn aangepakt. Er was onvoldoende aandacht en tijd beschikbaar, omdat deze twee ingrediënten nodig waren bij het aanpassen van de zorg aan het coronabeleid. Toch heeft dit volgens één van de medewerkers gezorgd voor verbeterde kwaliteit van zorg voor de cliënt, verbinding binnen het team en deskundigheidsbevordering (zie kwaliteitsgebied 3).

Uit de gesprekken die ik heb mogen voeren, komt duidelijk naar voren dat de coronacrisis een noodkreet vormde om maatwerk te leveren aan de cliënt. Er moest continu worden gezocht naar wat wel mogelijk was, in plaats van beperkende maatregelen de boventoon te laten voeren. Een concreet voorbeeld hiervan zijn de apart ingerichte kamers en afspraken met cliënten en hun familie om elkaar op afstand te kunnen ontmoeten (zie kwaliteitsgebied 2). Cliënten ervaren een *verbetering van de zorg*: zij krijgen meer regie over hun eigen keuzes en ervaren tegelijkertijd meer nabijheid van de begeleiding vanwege verbeterde benaderbaarheid geeft één van de medewerkers aan.

Eigen regie is één van de onderwerpen tijdens mijn gesprek met een cliënt van het Jagerhuis. De cliënt geeft aan een positieve verandering te zien op dit vlak in vergelijking met eerdere jaren. Er is meer vrijheid voor eigen invulling van vrijetijdsbesteding. Ook wordt er vanuit de begeleiding goed meegedacht over keuzes, tevens in situaties waarin de begeleider een andere keuze zou maken dan de cliënt. Wanneer ik aan de cliënt vraag of de zorg anders zou kunnen, word ik vreemd aangekeken. “Ik zou niet weten wat er anders moet.” In mijn ogen is dit kwaliteit. De cliënt geeft aan niet met iedere begeleider even goed te kunnen. “Maar ze weten wel allemaal wat ik nodig heb.”, aldus de cliënt.

Teams hebben in het coronajaar veel met elkaar overlegd en dit zorgde voor *verbinding*. “Je bent afhankelijk van je team doordat er geen externe collega’s kunnen invallen. Dit is fantastisch gegaan.” Zo vertelt één van de medewerkers. Op de woonlocatie in Veenendaal vond ondertussen een grote verandering plaats. De zorgvorm werd omgezet naar een 24-uurs zorglocatie.

Cliëntenraad, RvC en externe visitatie



Bevindingen externe visitatie:

Daarnaast werd het volledige begeleidingsteam vernieuwd vanwege het vertrek van meerdere collega's. Dit vroeg veel van het nieuwe team. Toch komt in de gesprekken naar voren dat juist de afhankelijkheid van elkaar heeft gezorgd voor een betere verbinding binnen het team en met de cliënt.

Concluderend kan gezegd worden dat de coronacrisis heeft gezorgd voor meer verbinding binnen de teams. Wel wordt in het kwaliteitsrapport en door de medewerkers duidelijk aangegeven dat de wens bestaat om meer verbinding te voelen met de hele organisatie. Dit is een belangrijk speerpunt voor de toekomst van het Jagerhuis.

Dit geldt tevens voor de inzet van de vertrouwenspersoon. Uit de gesprekken komt naar voren dat zowel cliënten als medewerkers niet goed weten hoe zij van een vertrouwenspersoon gebruik kunnen maken. Wie is deze persoon en wat zou hij of zij voor mij kunnen betekenen? Dit zijn vragen die organisatie-breed leven. Het is belangrijk om in het komende jaar in te zetten op meer zichtbaarheid van de vertrouwenspersoon zodat men de inzet van hem/haar als optie ziet indien nodig.

Op het terrein van *deskundigheidsbevordering*, worden gezamenlijke trainingen gevolgd. Bijvoorbeeld op het vlak van autisme door het ambulante team. Bij de woonlocaties wordt gekeken naar specifieke zorgvragen van cliënten. Dit zorgt voor meer kennis over de doelgroep waar het Jagerhuis begeleiding aan biedt. Wel komt naar voren in de gesprekken dat deze doelgroep soms nog te abstract is. Het zou helpen om in kaart te brengen in welke doelgroepen het Jagerhuis gespecialiseerd is en bij welke hulpvragen juist geen ondersteuning geboden kan worden. Medewerkers hebben soms het gevoel in het diepe gegooid te worden omdat zij niet op alle terreinen kennis hebben. Weten wat je wel en juist niet doet als organisatie, helpt om deskundige te zijn op het terrein waarin jij je wilt onderscheiden van andere organisaties. Dit is een verdiepende aanbeveling bij het speerpunt deskundigheidsbevordering (zie kwaliteitsgebied, 1, 3 en 4).

Aan het einde gekomen van deze externe visitatie, kan ik concluderen dat de speerpunten van het Jagerhuis afgelopen jaar ondanks de coronacrisis veel aandacht hebben gekregen. Er zijn grote stappen gemaakt. Het Jagerhuis is niet alleen congruent in haar uitspraak 'Cliënt staat centraal zit in ons DNA', ook zet zij de medewerker in haar kracht. Er is voor alle betrokkenen bij het Jagerhuis veel aandacht geweest. Dat heeft ervoor gezorgd dat zij het kwaliteitsniveau in het afgelopen jaar heeft bewaakt en doen stijgen (zie kwaliteitsgebied 4).

Veel dank voor de uitnodiging om mee te kijken op de ontwikkeling die het Jagerhuis doormaakt. Het is bijzonder om te zien hoe de organisatie in het afgelopen jaar enorm is gegroeid in haar kwaliteit en liefde voor cliënt en medewerker.

Speerpunten voor 2021

- Onderzoeken hoe we de respons van de CTO kunnen verhogen
- Reflecteren in CTO op afweging van risico's door Jagerhuis als gevolg van (de maatregelen omtrent) Corona
- Meer mogelijkheden tot verbinding met de organisatie creëren
- Rol en bereikbaarheid vertrouwenspersoon verduidelijken, zichtbaarheid vergroten
- In kaart brengen doelgroepen en deskundigheid van medewerkers vergroten op dit gebied

Speerpunten

Speerpunten 2020	Stand van zaken			
	Red	Oranje	Geel	Groen
Gebruik van 'Dit vind ik ervan' evalueren				x
Vertrouwenspersoon onder de aandacht brengen bij cliënten en naasten		x		
Bekendheid cliëntenraad verder verbeteren			x	
Verder implementeren van de communicatielijnen			x	
Focus op ontwikkeling van medewerkers inclusief het eigenaarschap van deskundigheid		x		
Verbeteren verbinding binnen teams en tussen teams en het Jagerhuis		x		
Opstellen en uitvoeren systematiek ontwikkelplannen medewerkers		x		
Proces van structurele verhoging van kennis en medewerkers evalueren		x		
Vergroten aanbod dagbesteding door opstarten van 'de Spelmakerij'				x
Focus op drie zorgvormen				x
Focus op kwaliteit van zorg			x	
Focus op duidelijkheid			x	
Verbondenheid			x	

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