



KWALITEITSBEELD

2023

Jagerhuis

Bouwsteen 1: het zorgproces rond de individuele persoon

Voor ons is elke client uniek, met zijn, haar of hun eigen mogelijkheden en beperkingen, sterke kanten en ondersteuningsbehoeften. Wij begeleiden vanuit de mogelijkheden van de client, waarbij de client (zoveel mogelijk) de eigen regie heeft en zorg op maat het uitgangspunt is.

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.

Om er achter te komen wat de wensen zijn en waar we met elkaar aan gaan werken wordt er samen (liefst ook met belangbehartigers) een ondersteuningsplan opgesteld en opgenomen in het ECD. Hierin wordt de hulpvraag en ondersteuningsbehoefte beschreven alsook de doelen die hieruit voortkomen. Wanneer er sprake van is wordt hierin ook een signaleringsplan en/of een BEM formulier opgenomen. Dit plan wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd en vaker wanneer de situatie daar om vraagt.

Voor een goede evaluatie is het (natuurlijk) van belang om terug te kunnen kijken welke ontwikkelingen er zijn geweest. Vandaar dat er na/tijdens elk begeleidingsmoment gerapporteerd wordt in het ECD op de specifieke doelen voor die client als ook bijzondere momenten.

Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen

Het ondersteuningsplan is een basis om met elkaar vast te stellen waar we naar toe willen, maar de weg erheen zal nooit rechtstreeks gaan. Er komen bochten, hobbels, kuilen en mooie uitzichtpunten. Tijdens de route is het ontzettend belangrijk om naar de ander te luisteren, vragen te stellen en af te stemmen .

Dat we niet zomaar invullen wat we denken dat de client wil, maar samen onderzoeken. Soms zitten de omstandigheden niet mee en kunnen we niet precies datgene bieden zoals we het liefst zouden willen. Soms gaat het allemaal ineens als vanzelf en kunnen we mooie stappen maken. Al met al proberen we samen te kijken wat de client op dat 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 al dan niet samen met de belangenbehartigers, gebruiken we Dit vind ik ervan, zijn er bewonersvergaderingen, krijgen we input vanuit de cliëntenraad en houden we jaarlijks een clienttevredenheidsonderzoek.

De informatie hieruit wordt meegenomen in onder andere de ondersteuningsplannen, het registratieformulier voor signalen en verschillende overlegvormen binnen de organisatie. Hierdoor kan een signaal dienen als onderlegger voor beleid of speerpunt.

Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling

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 uitgepakt. Medewerkers hebben hierin een essentiële en centrale rol.

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, zich voldoende toegerust voelen voor hun werk en de ruimte krijgen om hun kennis en vaardigheden in te zetten, neemt ook de kwaliteit van dienstverlening voor de cliënten toe. Dit zijn communicerende vaten.

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

Binnen het Jagerhuis wordt gebruik gemaakt van Studytube waarbinnen scholingsmateriaal van Noordhoff beschikbaar is voor de medewerkers om zich te verdiepen in onderwerpen waar ze in hun begeleiding mee bezig zijn.

Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

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 client 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.

Door een basis te leggen in het handboek van het Jagerhuis, willen we medewerkers een de handvaten mee geven waaruit we werken. 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.

2023

2023 is een moeilijk jaar geweest voor het Jagerhuis waarin we hebben moeten besluiten één woonlocatie en één dagbestedingslocatie te sluiten.

Juist nu was het voor een aantal cliënten, hun belangenbehartigers en medewerkers extra belangrijk om aandacht te hebben voor hun eigen individuele proces. Een proces met aandacht voor wensen, behoeften, afscheid nemen en de overstap naar een andere zorgaanbieder of werkgever. Een proces van teleurstelling, boosheid, maar ook het schakelen naar mogelijkheden en kansen

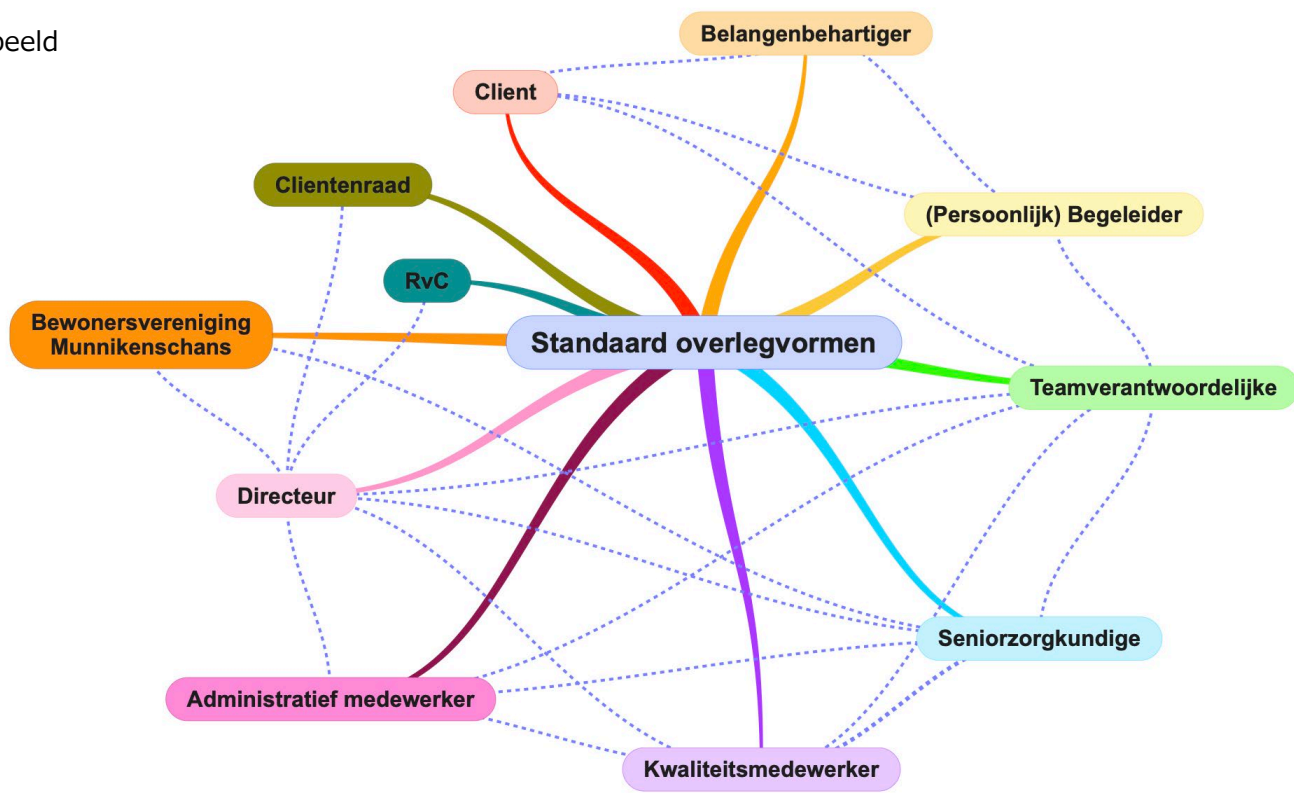
Een intensief proces voor alle betrokkenen, maar met aandacht voor elkaar en de situatie. Reflecterend op het proces zijn we in grote lijnen tevreden hoe dit is verlopen. De aandachtspunten die hieruit zijn voortgekomen zijn besproken in verschillende overlegvormen (zie afbeelding 1) en vastgelegd in het registratieformulier. Zo kunnen we hier bij een mogelijk volgende keer (wat hopelijk niet voor gaat komen) rekening mee houden.

In 2022 zijn er een aantal speerpunten geformuleerd voor 2023. Ondanks het turbulente jaar hebben we een aantal punten kunnen afronden en stappen gezet bij de andere punten. Zo hebben we het ECD geïmplementeerd en is de basis voor de verschillende zorgteams versterkt. Dit laatste op het gebied van formatie, maar ook het met elkaar bespreken/vaststellen van doelen, benodigde kennis en ontwikkeling hierin, efficiency en verminderen van de administratieve lasten.

In het verder professionaliseren van de zorg en ondersteuning hebben we in 2023 stappen gezet, maar zijn er nog voldoende onderwerpen waar we mee verder kunnen. Deze worden als speerpunten meegenomen in de aankomende jaren

2023

Afbeelding 1:
De standaard overlegvormen in beeld



Speerpunten / Doelstellingen

De aankomende jaren willen we op het gebied van kwaliteit nog een aantal stappen maken.

In 2024 wordt er een scholingsplan opgesteld voor de medewerkers ingaande in 2025. Hierbij zal de digitale omgeving van Studytube niet meer de basis zijn. De reden hiervoor is dat met het sluiten in 2023 van de twee zorglocaties de cliënten van het Jagerhuis over het algemeen meer in de GGZ-doelgroep vallen en het aanbod van Noordhoff hierdoor niet meer voldoende aansluit.

Het huidige HKZ certificaat (Gehandicaptenzorg) is geldig tot januari 2025. Het is de vraag of dit certificaat nog voldoende bij ons als organisatie en doelgroep aansluit. In 2024 wordt hier een besluit over genomen en zal er een externe (en eventuele initiële) audit plaatsvinden. Het Kwaliteitshandboek zal worden doorontwikkeld op basis van de gekozen certificering.

In het CTO van 2023 is naar voren gekomen dat bij de bewoners van de woonlocatie niet altijd duidelijk is dat het bestuur van de bewonersvereniging geen onderdeel is van het Jagerhuis. We willen dit verbeteren zodat voor alle bewoners duidelijk is wat de rol is van alle betrokkenen.

De communicatie binnen het Jagerhuis en naar de (nieuwe) cliënten toe is altijd een onderdeel waar we ons in willen ontwikkelen. Aankomende jaren willen we hierbij bijvoorbeeld kijken naar het informeren van de (mogelijk) nieuwe client. Is er voldoende contact?, is de informatie duidelijk?, weet je waar je als client moet zijn bij vragen?, etc..