

A stylized, light yellow human figure logo is positioned in the upper right corner of the page. It consists of a simple, rounded head, a torso, and two arms extending outwards, with a vertical line representing the legs.

Kwaliteitsrapport 2018

Het Jagerhuis

Voorwoord & Inleiding

Wie ben jij en wat wil je?

Net als vorig jaar is dit ook in 2018 de hamvraag geweest van waaruit het Jagerhuis de relatie is aangegaan met haar cliënten, ouders & belangenebehartigers en met collega's onderling.

Wat vind jij van je leven? Wat wil je leren? Wat vind jij belangrijk? Kunnen wij jou hierbij helpen? Hoe doen we dit zo goed mogelijk? Wat heb jij nodig om een cliënt goed te kunnen begeleiden? Wat heb je nodig om met plezier te werken?

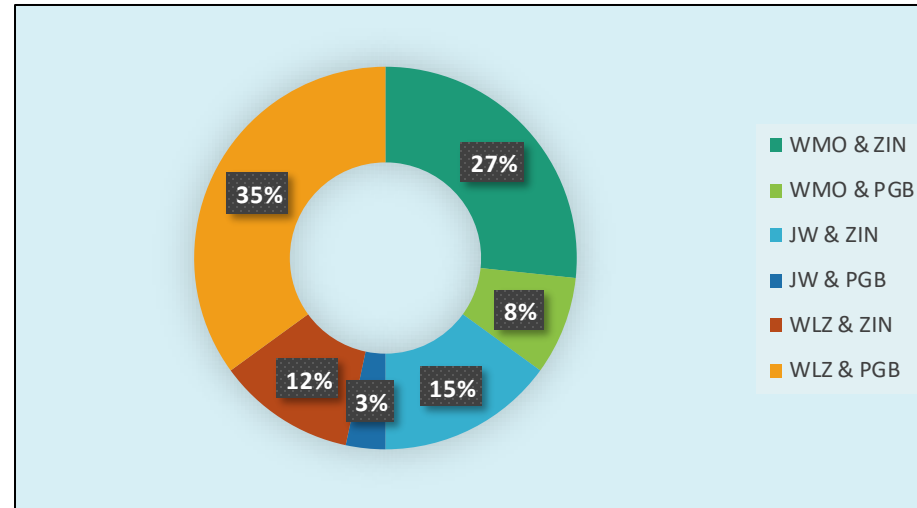
De instrumenten die hiervoor zijn ingezet en de acties die zijn ondernomen staan beschreven in dit kwaliteitsrapport welke tot stand is gekomen in samenwerking met de orthopedagoog, het kwaliteitsteam en de directeur.

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

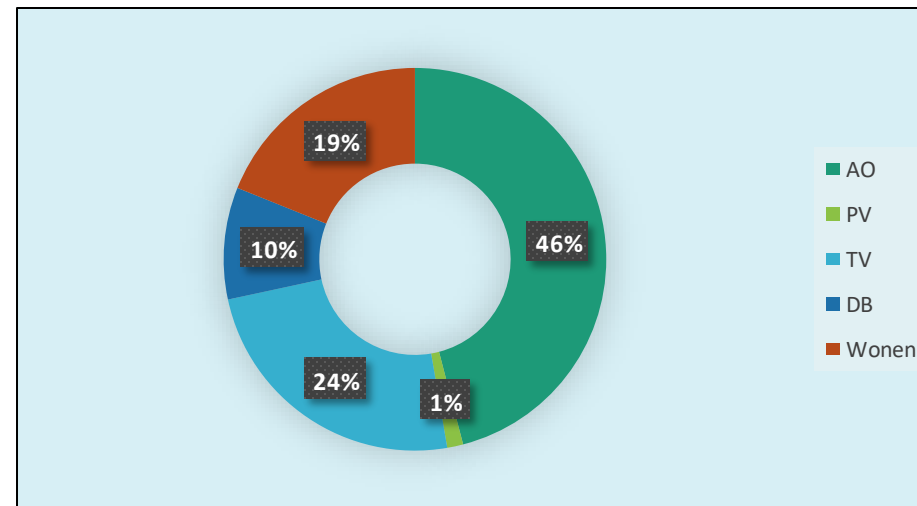
'Relaties zijn gebaseerd op vier principes: respect, begrip, acceptatie en waardering'

Mahatma Gandhi

Het Jagerhuis in cijfers



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



Figuur 2: Verdeling ondersteuningsvorm op basis van het aantal cliënten

Cliënten per 31-12-2018

60

Cijfer CTO 2018

8,6

Ziekteverzuim 2018

3 %

Cijfer MTO 2018

N.v.t. (gepland in 2019)

Cliënt centraal zit in ons DNA

Zorg op maat

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

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

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

Lerende organisatie

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

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

- het voeren van gesprekken met cliënten al dan niet samen met hun sociale omgeving,
- regelmatige interactie met de cliëntenraad,
- bewonersvergaderingen,
- het voeren van intervisie,
- de mogelijkheid om ideeën en dingen waar je tegenaan loopt te mailen naar watkanbeter@hetjagerhuis.nl,
- themadagen,
- het voeren van teamreflecties, etc.

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



'Ik mag zijn wie ik ben'

Regina is één van de bewoners van onze woonvorm op de Munnikenschans. Zij vertelt graag iets over de ondersteuning die zij krijgt vanuit het Jagerhuis.

'Het Jagerhuis helpt mij met alles. Met dagbesteding, afspraken maken, alles eigenlijk. De begeleiders helpen ons dus met veel dingen en laten ons ook heel vrij. Als er iets is, kan ik altijd naar ze toe. Ik mag zijn wie ik ben bij hun. Ik loop wel eens te brommen op ze, maar dat heeft iedereen wel eens. Ik mag altijd zeggen van ze wat ik vind.

De begeleiders doen het gewoon goed. Ik ga niet altijd naar iedereen toe als ik ergens mee zit, vaak naar dezelfde personen, omdat die mij altijd helpen. Ze doen ook extra dingen voor mij. Als de hulp bijvoorbeeld op vakantie is, doet Matty (persoonlijk begeleidster) voor mij strijken en de was opvouwen.

Ik vind het fijn op de Munnikenschans. Sinds het Jagerhuis helpt, is het goed. Ze zeuren niet en bemoeien zich niet overal mee. Wij hebben ook nog een eigen leven.

Ook op de dagbesteding mag ik zelf veel beslissen. Ik durf niet zo gauw 'nee' te zeggen, dus dat zij vaak vragen wat ik wil doen, vind ik fijn. Pas heb in dit leuke shirt nog gemaakt (zie foto), mooi hè?'

Dit vinden onze cliënten

Samen werken aan jezelf

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



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

Er is dit jaar vanuit de cliëntenraad een enquête (CTO) verstuurd naar cliënten van het Jagerhuis om te onderzoeken in hoeverre zij tevreden zijn over de kwaliteit van ondersteuning en de persoonlijke kwaliteiten van de begeleider. Daarnaast werd er gevraagd naar de sterke kanten en verbeterpunten van het Jagerhuis. Uit het onderzoek van de cliëntenraad blijkt dat onze cliënten het Jagerhuis waarderen met een gemiddeld rapportcijfer van 8,6. Een prachtige blijk van waardering van onze cliënten. In onderstaande overzichten staan de belangrijkste bevindingen en een aantal opmerkingen uit het CTO.

Belangrijkste uitkomsten CTO 2018

- 91%** voelt zich serieus genomen en met respect behandeld
- 87%** zegt dat de begeleider zich aan de gemaakte afspraken houdt
- 80%** voelt zich gehoord bij het maken van belangrijke afspraken
- 57%** weet niet dat er een cliëntenraad is of hoe zij deze kunnen benaderen
- 39%** weet niet waar/hoe zij een klacht in kunnen dienen
- 24%** lijkt onvoldoende betrokken te zijn bij de totstandkoming van het OP

Opmerkingen uit het CTO 2018

-  - kleinschaligheid zorgt ervoor dat jullie de cliënten echt kennen
- ik kan naar iedereen toe als dat nodig is
- jullie zeggen wat je doet en doen wat jullie zeggen
-  - de communicatie kan beter
- minder wisselingen in personeel bij TV
- formulier van CTO is niet goed in te vullen voor cliënten met een verstandelijke beperking

'Dit vind ik ervan'

Dit jaar hebben wij voor het eerst gewerkt met het cliënttevredenheidsinstrument 'Dit vind ik ervan'. Met dit instrument vertellen onze cliënten door middel van een dialoog wat zij belangrijk vinden en wat zij vinden van de ondersteuning die zij krijgen. Zij mogen bepalen waar zij over willen praten en deze gesprekjes voeren ze, indien gewenst, het hele jaar door met hun begeleider. Zo kan een goed gesprek tijdens het doen van afwas de basis vormen voor een nieuw doel waaraan de cliënt en de begeleider samen aan gaan werken. De kern van de dialoog wordt geordend en weergegeven op een gesprekslijst aan de hand van 10 thema's. Deze lijst vormt aan het einde van het ondersteuningsjaar de basis voor de ondersteuningsplan bespreking.

'Dit vind ik ervan' meet dus niet alleen de mate waarin onze cliënten tevreden zijn over hun leven, maar is ook een middel waarmee wij continu de dialoog opzoeken met onze cliënten over wat zij nou echt willen of vinden en hoe wij onze ondersteuning hier zo goed mogelijk op kunnen aanpassen.

Voor onze cliënten die niet (goed genoeg) kunnen vertellen wat zij vinden, hebben de bedenkers van 'Dit vind ik ervan' een variant gemaakt waarbij de begeleider samen met de belangrijkste naasten van de cliënt de dialoog aan gaat over wat zij belangrijk vinden voor de cliënt en wat dit betekent voor de wijze waarop wij de cliënt ondersteunen.

Er is ook nog een variant waarbij cliënten die niet kunnen praten, worden geobserveerd om na te gaan wat zij belangrijk, prettig en onprettig vinden aan hun ondersteuning en word er gekeken hoe wij onze ondersteuning zo goed mogelijk hier op aan kunnen passen.

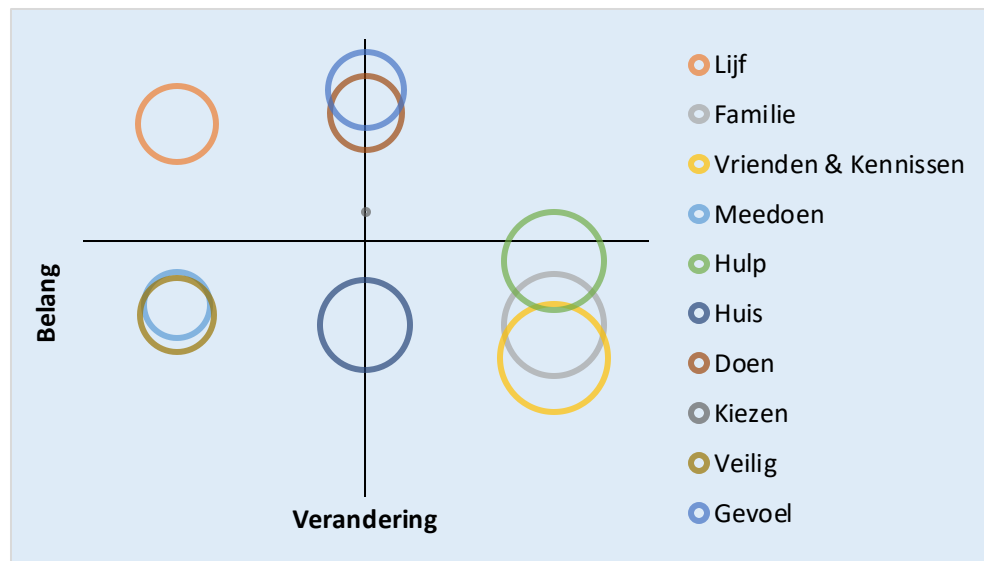
Opbrengsten van de dialoog in 'Dit vind ik ervan!' worden gebruikt om van te leren en om de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten te verbeteren. De uitkomsten van 'Dit vind ik ervan' worden per ondersteuningsvorm bekeken en vormen de basis voor de nieuwe speerpunten die elk team heeft opgesteld voor het komende jaar. Ook op organisatieniveau worden de uitkomsten van 'Dit vind ik ervan' bekeken en doorgevoerd. Op deze manier proberen wij onze ondersteuning zo goed mogelijk op onze cliënten aan te passen binnen alle niveaus van het Jagerhuis.

dit vind ik ervan!
2.0

Wat vinden onze cliënten belangrijk?

Het afgelopen jaar hebben veel van onze cliënten via de dialoog van 'Dit vind ik ervan' aangegeven waar zij tevreden en minder tevreden over zijn in hun leven en in de ondersteuning die zij van ons krijgen. Uit de gesprekslijsten blijkt dat onze cliënten over het algemeen het meest tevreden zijn over de thema's Familie, Vrienden & Kennissen en Hulp (zie Figuur 3). Dit betekent dat onze cliënten tevreden zijn over (de grootte van) hun netwerk en de ondersteuning die zij krijgen, niet alleen vanuit het Jagerhuis, maar ook van hun naasten. Logisch dat onze cliënten op deze drie gebieden over het algemeen dan ook geen veranderingen willen zien. Een uitzondering hierop zijn cliënten die ambulante ondersteuning krijgen. Veel van hen gaven aan dat zij behoefte hebben aan verandering op het gebied van Vrienden & Kennissen. Binnen ambulante ondersteuning lagen de waarderingen op de verschillende thema's erg uiteen, wat verklaard kan worden door de grote verscheidenheid in leeftijd, problematiek en ondersteuningsbehoefte van deze cliënten.

De thema's waarop vaak verandering gewenst is, zijn Gevoel, Doen en Lijf. Deze thema's hebben o.a. betrekking op de cliënt zijn zelfbeeld, ontwikkeling en een zinvolle dag invulling. Wij vinden het belangrijk om hier in 2019 mee aan de slag te gaan en de gewenste verandering op deze gebieden te realiseren.



Figuur 3. kern van de ervaring 'Dit vind ik ervan'

Dit gaan wij doen met de uitkomsten

In 2019 zullen onze begeleiders proberen om samen met onze cliënten nog meer uit hun leven te halen. Dit doen we stap voor stap, samen met de cliënt en zijn naasten, om zo succeservaringen op te doen, te ontdekken wat de cliënt leuk vindt en zijn zelfvertrouwen te laten toenemen. Verbetering op de thema's waar de meeste verandering gewenst is, zal dus een belangrijk speerpunt vormen voor 2019. Daarbij zal er natuurlijk ook gekeken worden naar wat de cliënt zelf wil en hoe verandering het snelst behaald kan worden. Hiervoor zullen onze begeleiders de samenwerking met andere betrokken organisaties meer op gaan zoeken zodat alle hulp die de cliënt krijgt goed op elkaar is afgestemd en die gewenste verandering sneller tot stand kan komen en behouden blijft.

Uit het CTO kwam naar voren dat het netwerk van onze cliënten meer betrokken zou willen worden bij de ondersteuning van de cliënt. Met name binnen de woongroepen was hier behoefte aan. Om de ouderbetrokkenheid te stimuleren en transparant werken te bevorderen, zal er in 2019 een pilot van start gaan waarbij er op een woongroep gewerkt gaat worden met 'Familienet'. Dit is een communicatiemiddel waarbij ouders/belangenbehartigers en begeleiders informatie, foto's en leuke anekdotes over de cliënt kunnen delen. Zo zien ouders wat er op dagelijkse basis speelt rondom hun kind. Bij een positieve evaluatie zal er gekeken worden of Familienet ook een optie kan zijn voor de andere ondersteuningsvormen.

Tot slot zal communicatie in 2019 een speerpunt blijven. Met name de communicatie over zaken die cliënten (in)direct aangaan, zoals veranderingen in personeel en de organisatie, de cliëntenraad en informatie over waar men bijvoorbeeld terecht kan met klachten of vragen. Onze cliëntenraad zal het CTO voor 2019 qua communicatie beter aan laten sluiten op al onze cliënten door te letten op het taalgebruik en waar het kan picto's te gebruiken ter verduidelijking.

Speerpunten voor 2019

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

Dit vinden onze medewerkers

Het Jagerhuis beschikt over 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. Via reflectie en intervisie probeert het Jagerhuis zijn medewerkers hierin te ondersteunen en te stimuleren.

Deskundigheidsbevordering

In het kwaliteitsrapport van 2017 kwam naar voren dat onze medewerkers meer behoefte hadden aan deskundigheidsbevordering dan tot dusver geboden was. In 2018 hebben we daarom themadagen in het leven geroepen. Dit zijn speciale scholingsdagen waarin onze medewerkers een dag lang informatie opdoen over een bepaald thema. Er worden op deze dag lezingen gegeven, deskundigen uitgenodigd en/of leerzame activiteiten ondernomen. De reacties na de eerste themadag waren positief, dus deze dagen zullen in 2019 ook gaan plaatsvinden. Naast de themadagen heeft het Jagerhuis geïnvesteerd in de deskundigheidsbevordering van de medewerkers door een groter budget voor de scholing van medewerkers vrij te maken en door de medewerkers actiever te attenderen op leerzame lezingen, workshops en cursussen. Uit de interne audits en teamreflecties die dit jaar hebben plaats gevonden, komt naar voren dat de medewerkers deze investeringen in hun deskundigheidsbevordering waarderen. Zij benoemden ook dat het scholingsbeleid verbeterd zou kunnen worden aangezien er hierin alleen in algemene termen gesproken wordt. Dit hebben wij in 2018 direct geprobeerd te ondervangen door een scholingsplan op te stellen met daarin o.a. een overzicht van de verdeling van het scholingsbudget.

Registratielast

Uit audits en gesprekken met medewerkers blijkt dat zij de toename van het aantal documenten dat zij moeten invullen voor de ondersteuning van cliënten hinderlijk, lastig en/of onnodig vinden. Verplicht gestelde taxatie instrumenten, zoals de ZRM, Risico inventarisatie en de gesprekslijst van 'Dit vind ik ervan' worden door hen soms ervaren als een verplichte invulijst in plaats van een hulpmiddel om tot een goede beeldvorming te komen van de cliënt. We hebben dit in 2018 beter geïmplementeerd waardoor medewerkers het verband kunnen zien en beter weten waar het voor is. Daarnaast hebben wij dit jaar veel documenten gedigitaliseerd en ondersteuningsplannen aangepast zodat het minder tijd kost deze te gebruiken. Naast het inzetten op tijdbesparende middelen, zal er in 2019 aandacht besteed moeten worden aan juist gebruik van de taxatie instrumenten. Als onze medewerkers handiger worden met gebruik van deze instrumenten is de verwachting dat de registratielast ook minder groot zal zijn voor onze medewerkers.

Orthopedagoog: de informatie die wij halen uit een ingevulde ZRM, Risico inventarisatie en de gesprekslijst van 'Dit vind ik ervan' kan van grote waarde zijn voor de manier waarop wij de ondersteuning aan onze cliënten vormgeven. In plaats van een verplicht nummertje, kan het juist de basis vormen van waaruit je gaat ondersteunen. Deze informatie kan immers de doelen bepalen waar je samen aan kan werken met jouw cliënt en geeft inzicht in de zaken die jouw cliënt erg belangrijk vindt in zijn leven.

Teamreflecties

In 2018 zijn wij gestart met teamreflecties om onze medewerkers te stimuleren om van en met elkaar te leren. Door samen te ontwikkelen, verbeteren wij de kwaliteit van ondersteuning aan onze cliënten en het welbevinden van onze medewerkers op de werkvloer.

In onderstaand overzicht staat beknopt weergegeven aan welke punten onze teams het komende jaar willen werken. Aangezien een beter inwerkprogramma bij meerdere teams naar voren kwam als ontwikkelpunt is ons kwaliteitsteam hier direct mee aan de slag gegaan. Zij hebben een algemeen inwerkprogramma opgesteld die tevens aangepast kan worden naar elke ondersteuningsvorm. In 2019 zal er gekeken worden of dit inwerkprogramma de teams en nieuwe medewerkers de handvatten geeft die zij nodig hebben.

Binnen twee teams lag er de behoefte om eens per jaar in gesprek te gaan met de orthopedagoog over de cliënten waarvan men persoonlijk begeleider of ambulante begeleider was. Via zo'n moment hopen de begeleiders meer de diepte in te gaan; waar lopen zij tegen aan in de begeleiding van hun cliënten, wat gaat er juist goed? Hebben zij de cliënt goed in het vizier? Wij zien de meerwaarde van deze 'coachgesprekken' in en zullen deze in 2019 dan ook Jagerhuis breed gaan invoeren om te zien of dit onze medewerkers kan helpen om de ondersteuning nog beter aan te passen op onze cliënten.

Indien de pilot van Familienet bij één van de woongroepen goed verloopt, kan er gekeken worden of dit binnen Tijdelijk Verblijf ook ingezet kan worden om het contact met het netwerk te verbeteren en ouders meer zicht te geven op de activiteiten die wij met hun kinderen ondernemen en aan welke doelen wij werken.

Team Tijdelijk verblijf

- contact met netwerk
- inwerkprogramma
- beter aansluiten bij VB cliënten
- teamgevoel verbeteren
- risico's medicatiebeheer verkleinen

Team 5A

- beter inwerkprogramma
- meer scholing volgen
- contact met netwerk verbeteren
- DVIE meer gebruiken

Team Ambulant

- beter scholingsbeleid
- meer zicht op sociale kaart
- beter inwerkprogramma
- betere arbeidsvoorwaarden
- coachgesprekken met orthopedagoog

Team Munnikenschans

- communicatie verbeteren
- coachgesprekken invoeren
- verlagen werkdruk

Zelfsturende teams

Binnen het Jagerhuis zijn wij dit jaar gestart met zelfsturende teams. Er was behoefte aan zelfsturing, doordat het Jagerhuis aan het groeien is en het efficiënt werken hierdoor lastiger werd. Via zelfsturende teams proberen wij te voorkomen dat wij een logge organisatie worden waarin onze korte lijntjes verloren gaan en onze medewerkers gedemotiveerd raken. Zelfsturing is dus geen doel, maar een middel om efficiënte, cliëntgerichte zorg te verlenen door een vakbekwame professional. Zelfsturing motiveert onze medewerkers om de regie te nemen en actief mee te werken aan de ontwikkeling van de cliënt, het team en onze organisatie.

Op dit moment zitten wij nog midden in het implementatieproces. Op teamniveau merken wij dat onze medewerkers aan het aftasten zijn wat de mogelijkheden zijn die een zelfsturend team hen biedt. Aan de ene kant vernemen wij positieve geluiden, omdat medewerkers via de zelfsturing meer vertrouwen vanuit de organisatie voelen. Aan de andere kant is er weerstand, doordat medewerkers onrustig worden van de veranderingen en onduidelijkheden die dit met zich mee brengt. De onduidelijkheden zitten hem met name in de manier waarop de zelfsturing ingevuld kan worden. Teams kunnen bijvoorbeeld zelfstandig, zelf organiserend, zelfverantwoordelijk of zelfsturend zijn. Het onderscheid ligt in de mate waarin zij zelf invulling geven aan hun werk en verantwoordelijk zijn voor de (team)resultaten. Het is in 2019 de taak van het management om hierin de koers te bepalen en goed te communiceren wat er van de individuele medewerker en de teams wordt verwacht, waar de grenzen liggen van de zelfsturing (en of dit wel de juiste term is om te gebruiken!) en op welke manier de organisatiestructuur verandert. Gelet op de bovengenoemde onduidelijkheden kan gesteld worden dat de reeds opgestelde competentieprofielen en functiebeschrijvingen onvoldoende inzicht geven in de verwachtingen die het management van de begeleiders hebben, maar ook in de verwachtingen die de medewerker van zichzelf heeft.

Vakbekwame professionals

Het afgelopen jaar hebben onze begeleiders hun best gedaan om het doelgericht en transparant werken zo goed mogelijk in hun systeem te krijgen, zodat onze cliënten beter weten waar zij met onze begeleiders aan werken en meer regie krijgen over hun eigen ontwikkeling. De begeleiders geven aan dat zij nu systeemgericht en doelgericht werken. Zij staan sterker in hun schoenen, maar geven ook aan dat zij het gevoel hebben dat het Jagerhuis ervoor moet zorgen dat het zijn vakkennis omtrent problematiek als Autisme spectrum stoornissen op peil houdt en hierin niet achter kan blijven.

Collega: “Ik vind het een ontzettend leuke club en plek met betrokken medewerkers. Veel mensen zijn bezig met hun eigen ontwikkeling. Het is leuk om bezig te zijn met thema dagen en kennisontwikkeling. Het ambulante team die een grote ontwikkeling doormaakt, door echt zichzelf op de kaart te zetten. Dat is waar ik blij van word. Ondanks de veranderingen blijft het Jagerhuis toch wel het Jagerhuis.”

Eigen regie

Niet alleen voor onze cliënten vinden wij eigen regie een belangrijk onderwerp, maar ook voor onze medewerkers. Het Jagerhuis stimuleert zijn medewerkers om bij de ondersteuning van cliënten de regie te pakken wanneer dit nodig is. Dit houdt in dat zij bijvoorbeeld het voortouw nemen in de onderlinge afstemming van de zorg als er meerdere organisaties betrokken zijn bij de cliënt, maar ook dat zij een actieve houding aannemen t.o.v. andere zaken die spelen in de ondersteuning van de cliënt.

Dit jaar hebben wij veel geïnvesteerd in de deskundigheidsbevordering van onze medewerkers. Dit heeft er toe geleid dat onze medewerkers geïnspireerd zijn geraakt en enthousiast aan het werk gaan om het geleerde in de praktijk toe te passen. Een mooie ontwikkeling! In 2019 hopen wij dat onze medewerkers op het gebied van deskundigheidsbevordering meer eigenaarschap gaan tonen. Immers, wij faciliteren onze medewerkers graag in hun professionele ontwikkeling, maar zij moeten zelf ook actief hieraan bijdragen. Door zelf na te gaan op welke gebieden zij zich willen ontwikkelen en hier onderzoek naar te doen, nemen zij de regie over hun eigen deskundigheidsbevordering. Een nog mooiere ontwikkeling!

Vaste Teams

Het afgelopen jaar zijn wij binnen het Jagerhuis vaste teams gaan vormen. Voorheen werkten medewerkers binnen twee of meer ondersteuningsvormen van het Jagerhuis, maar de afgelopen tijd merkten wij dat dit erg veel vroeg in termen van flexibiliteit en belastbaarheid van onze medewerkers. Om de kwaliteit van zorg te kunnen waarborgen, is er daardoor gekozen om onze medewerkers in maximaal twee ondersteuningsvormen te laten werken. Op deze manier kunnen zij zich meer richten op de cliënten en werken aan hun deskundigheid op een specifiek gebied.

Daarnaast zorgt het werken met een vast team aan collega's voor meer betrokkenheid, samenwerking en saamhorigheid. Belangrijke factoren die bijdragen aan het welzijn van onze medewerkers en onze cliënten!

Speerpunten voor 2019:

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

De kwaliteit van onze zorg

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

Om ervoor te zorgen dat wij onze cliënten de ondersteuning kunnen bieden die zij nodig hebben, zijn er dit jaar per ondersteuningsvorm cliëntprofielen opgesteld. Cliëntprofielen worden binnen het Jagerhuis gebruikt om een goede inschatting te maken van de wensen, mogelijkheden en de ondersteunings-behoeften van individuele cliënten met als doel om de ondersteuning zo vorm te geven dat het goed aansluit bij de cliënt. Aan de andere kant geven de cliëntprofielen ook richtlijnen voor de ondersteuningsbehoeften waar wij niet aan kunnen voldoen, omdat wij bijvoorbeeld niet beschikken over de deskundigheid die voor een bepaalde ondersteuningsvraag vereist is. Hiermee trachten wij het risico te verkleinen dat er zich een situatie voordoet waarin wij tekort schieten in onze deskundigheid en de cliënt niet de ondersteuning krijgt die hij nodig heeft.

Ondersteunen met het oog op de toekomst

Naast de cliëntprofielen hebben wij dit jaar aandacht besteed aan een specifieke doelgroep, namelijk de ouder wordende cliënten. Hoewel wij op dit moment weinig cliënten hebben waarbij het verouderingsproces gestart is, verwachten wij dat dit in de nabije toekomst gaat veranderen. Er is nu beleid gemaakt op de ondersteuning van deze doelgroep en de toerusting van onze medewerkers, zodat wij onze cliënten, die vaak al jaren ondersteuning van ons krijgen, ook in de toekomst de zorg kunnen bieden die zij nodig hebben.

Risicobewustzijn

In 2018 hebben wij geïnvesteerd in de integratie van risicomanagement binnen onze organisatie met als doel om de kwaliteit van zorg te waarborgen, de veiligheid te vergroten voor onze cliënten en medewerkers en medewerkersbewustzijn te vergroten op het gebied van verantwoordelijkheden. In 2017 bleek dat de risico taxatie nauwelijks werd gebruikt. Om de drempel tot invullen te verlagen, is het document gedigitaliseerd en zijn de vragen veranderd om het invullen makkelijker te maken en om een vollediger beeld te geven van de risico's die er kunnen spelen. Daarnaast is er tijdens de teamreflecties en functionering- en beoordelingsgesprekken aandacht besteed aan het risicobewustzijn van de medewerkers. Op organisatieniveau heeft het gebruik van de stakeholderanalyse er toe bijgedragen dat er meer zicht is op welke gebieden wij alert moeten zijn op risico's, kunnen innoveren en wij meer kennis hebben van wat er speelt in zorgland.

Gesignaleerde risico's op het gebied van kwaliteit en veiligheid

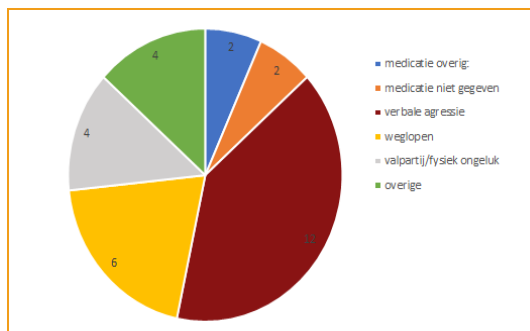
Ondanks het verhoogde risicobewustzijn onder medewerkers, blijkt risicomanagement nog onvoldoende te zijn ingebed binnen het Jagerhuis. De risico's zitten hem met name in het methodisch werken. Het gebruik van de ZRM, Risico Inventarisatie en 'Dit vind ik ervan' zit nog niet bij alle medewerkers in hun systeem. De reden hiervoor kan enerzijds gezocht worden in de toename van de registratielast zoals sommige medewerkers dit ervaren. Daarbij heeft de inbedding van het risicomanagement wellicht ook meer tijd nodig dan het nu gekregen heeft. In het najaar van 2018 zijn er koppelingen aan de ZRM, RI en DVIE toegevoegd aan het Ondersteuningsplan zodat deze instrumenten meer in het systeem van de begeleiders kunnen komen. In 2019 zal de implementatie verder zijn aandacht nodig hebben.

Stimuleren van signaleren en rapporteren via de verwijfsindex

Onze medewerkers stuiten op lastige situaties bij de ondersteuning van hun cliënten waarbij er een soort 'niet pluis' gevoel ontstaat. In 2019 wordt er hiervoor binnen het Jagerhuis de verwijfsindex geïntroduceerd. De verwijfsindex is een landelijk computersysteem waarin hulpverleners of andere professionals een signaal afgeven als zij zich zorgen maken over de ontwikkeling, thuissituatie of het gedrag van een kind of jongere. Door deze verwijfsindex kunnen professionals tijdig met elkaar in contact worden gebracht en kan zorg regionaal en landelijk worden gecoördineerd indien nodig. Deze verwijfsindex bevordert dus onderlinge samenwerking ten behoeve van de cliënt en verkleint het risico dat er te laat wordt ingegrepen in zorgelijke situaties.

Incidenten

Indien er ongevallen of incidenten plaats vinden, wordt hier door onze medewerkers ook melding van gemaakt via het formulier 'Meldingen Incidenten Cliënten'. Deze meldingen gaan niet alleen over het doen en laten van de cliënt, maar ook onveilige situaties, handelingen van ouders en de begeleiders zelf. In 2018 zijn er 30 meldingen geweest van incidenten rondom cliënten (zie Figuur 2). Van het totaal aantal meldingen waren er 19 gerelateerd aan één cliënt. In vergelijking met 2017 zijn het aantal incidenten m.b.t. medicatie aanzienlijk afgenomen. Dit lijkt het gevolg te zijn van de medicatie cursussen die in 2018 hebben plaatsgevonden. Desalniettemin blijft de toediening en het beheer van de medicatie een punt van aandacht in 2019.



Figuur 4. Overzicht MIC's 2018

Speerpunten voor 2019:

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

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.

Profielen

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.

Naast het opstellen van de huidige cliëntprofielen is in 2018 ook gestart met het onderzoeken naar de cliëntprofielen voor de toekomst. Dit met name door het ouder worden van de cliënten op de beide woonlocaties. Voor het leveren van kwalitatief goede zorg nu en in de toekomst is het onder andere van belang dat de medewerkers beschikken over bepaalde competenties. Deze profielen en de gekoppelde functieprofielen zijn opgesteld c.q. herschreven gerelateerd aan de cliëntprofielen zoals deze nu gelden. Op deze manier kan ook bij het bevorderen van de deskundigheid van de medewerkers hier rekening mee worden gehouden

Proces rondom Ambulante Ondersteuning

Het proces rondom het begeleiden van AO-clianten is bekeken en vernieuwd. Zo wordt er nu bijvoorbeeld bij en gezamenlijk met de cliënt gerapporteerd waardoor de transparantie toeneemt. Daarnaast verwachten we hiermee de bekendheid van het OP te vergroten omdat het rapporteren gebeurt op de doelen die hierin zijn opgesteld. Daarnaast wordt er gekeken of het begeleiden van cliënten die verder weg wonen voor de cliënt het meest optimaal is vanwege de beperkte kennis van onze medewerkers van de sociale kaart in deze plaatsen. Wanneer een overgang naar een lokale begeleider beter zijn dan zullen we dit traject samen met de cliënt vorm geven.

Ketensamenwerking

De inbedding van de ketensamenwerking heeft aandacht gekregen binnen het Jagerhuis in 2018. Zo is het beoordelen van de ketensamenwerking een vast onderdeel geworden van het evalueren van het ondersteuningsplan bij de ondersteuningsvormen AO, dagbesteding en wonen. Dit vereist nog wel verdere implementatie. Daarnaast wordt het onderwerp op regelmatige basis besproken met de begeleiders als ook het belang van transparant werken. Verder is er onderzocht op welke wijze er meer communicatie mogelijk is met verwanten. Voor dit laatste wordt, zoals al eerder aangegeven, in 2019 gestart met een pilot van 'Familienet'.

Onze RvC:

Algemeen beeld

Allereerst valt bij het lezen van het kwaliteitsrapport 2018 op dat er veel zorg aan is besteed op zowel vorm als inhoud. Het is daarom makkelijk en prettig leesbaar. In het rapport wordt ook het kwaliteitsrapport van 2017 besproken, waarmee de ontwikkeling van de organisatie goed te zien en te volgen is. Op inhoud spreekt het daarnaast enorme openheid en transparantie uit en vooral oprechte betrokkenheid bij de cliënten en medewerkers en de wil om continu te verbeteren. Het Jagerhuis durft kritisch naar zichzelf te kijken. Ook minder populaire maatregelen, zoals het afschalen van de logeerhuizen ondanks de grote vraag, wordt niet geschuwd, omdat dit de organisatie financieel gezond houdt. Het Jagerhuis maakt bewuste keuzes waarbij kwaliteit voorop staat, en de financiële haalbaarheid altijd getoetst wordt.

De RvC ziet dat het Jagerhuis sinds de kwaliteitsrapportage van 2017 al veel stappen heeft gezet om de medewerkers beter te ondersteunen in hun werk en heeft veel aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering. De medewerkers zelf geven nog wel aan behoefte te hebben aan coaching. Tegelijk hoopt het Jagerhuis meer eigenaarschap van medewerkers over hun eigen deskundigheidsbevordering en wil hier ook budget voor vrij maken. Dit past mooi in de wens naar meer zelfsturing te ontwikkelen. Tegelijk vraagt dit soms al een mate van kennis en zelfreflectie van medewerkers die niet per definitie al aanwezig is. De vraag die de RvC stelt is of deze mate van kennis en zelfreflectie al van dien aard is, dat de medewerker voldoende in staat is zijn deskundigheidsbevordering vorm te geven op een manier die ook het gewenste effect resulteert. Mogelijk dat teamreflectie of team coaching (team-coachplan) een hulpmiddel kan zijn



De RvC is onder de indruk van de aanpassingen die het Jagerhuis heeft gedaan om een goede CTO te kunnen doen, waarbij de cliëntenraad betrokken is geweest. De hoge respons laat ook zien dat dit werkt. De RvC is blij te constateren dat de CR en klachtenprocedure meer aandacht gaan krijgen met als doel meer bekendheid onder de cliënten te bewerkstelligen. De RvC kan zich op basis van het rapport volledig vinden in de speerpunten en zal met grote nieuwsgierigheid de vorderingen volgen. Het is mooi om te zien dat ook naasten meer betrokken gaan worden bij de ondersteuning en hiervoor ook de pilot familienet is opgezet.

Het valt de RvC op dat de wens om het aanbod en de kwaliteit van het aanbod van zinvolle dagbesteding meerdere malen als aandachtspunt is genoemd. De RvC ziet hierin ook een relatie met de implementatie van ketensamenwerking verbeteren en ook in relatie tot de profielen voor de toekomst.

De RvC ziet dat de organisatie goed kijkt naar de ontwikkelingen in de sector en hier proactief in opstelt.

De RvC adviseert het Jagerhuis ook goed naar hun structuur, processen en besturing te kijken. Met name rondom de implementatie van zelfsturing. Duidelijke kaders, processen en inrichting van mandaten (rollen en verantwoordelijkheden) zijn belangrijk om zelfsturing tot een succes te brengen.

Rondom procesinrichting kunnen ook het inwerk programma en risico bewustzijn sterker neergezet worden.

Toekomstbestendig Jagerhuis

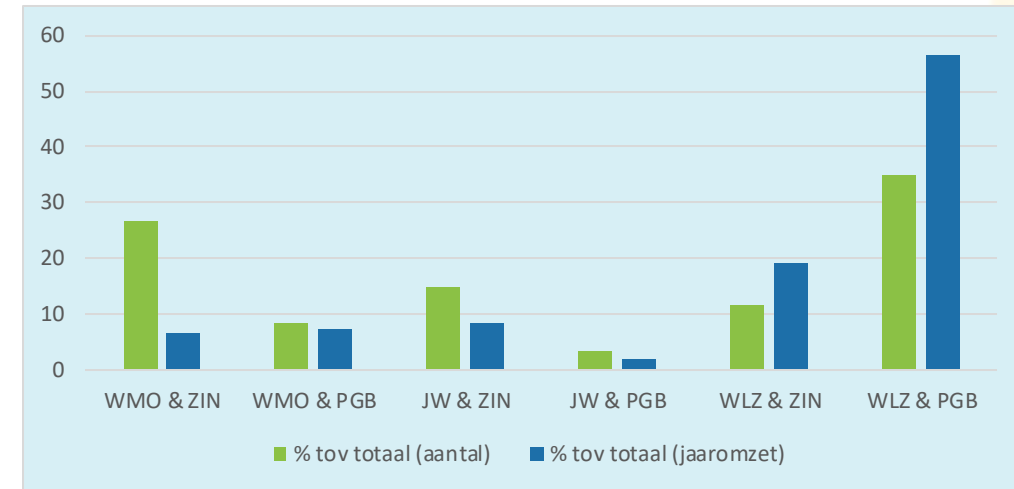
Het Jagerhuis laat aan alles zien dat het zich richt op het bieden van duurzame, kwalitatieve en betaalbare zorg. Het Jagerhuis durft kritisch naar zichzelf te kijken en staat goed in verbinding met haar medewerkers, cliënten en de naasten van cliënten. Met de gekregen feedback van cliënten en medewerkers gaat het Jagerhuis doelgericht, concreet en oprecht aan de slag.

Het Jagerhuis laat daarmee zien dat het een betrokken zorgaanbieder is voor met name de cliënten, maar ook hun vertegenwoordigers, de ketenpartners, de Gemeenten en zorgkantoren.

Wij blijven de ontwikkelen met plezier en oprechte interesse volgen.

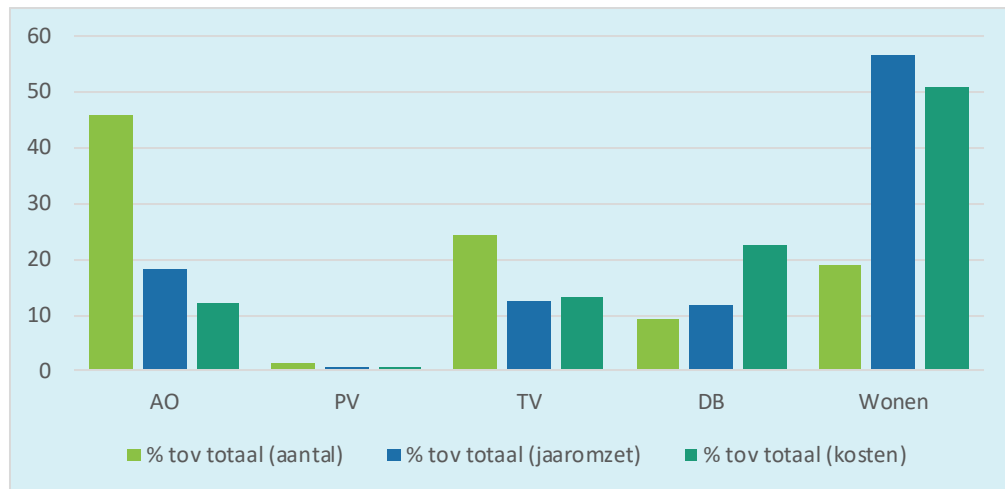
Continuïteit

Om de continuïteit en haalbaarheid van de geleverde zorg te bewaken is het nodig kritisch te kijken naar de financiële effectiviteit per wet & financieringsvorm en per ondersteuningsvorm.



Figuur 5: Omzet afgezet tegen aantal cliënten per zorgwet & financieringsvorm in %

In 2018 zijn bijvoorbeeld het aantal cliënten met een WLZ indicatie vrijwel gelijk aan het aantal cliënten met een WMO of JW indicatie, terwijl de omzet drie keer zo hoog is. Ook zien we dat de meeste cliënten gebruik maken van de ondersteuningsvormen AO en TV terwijl hier een relatief lage omzet wordt gehaald. Een oorzaak hiervan is de tariefstelling die wordt vastgesteld door de gemeenten binnen de domeinen WMO en JW. Wat betekent dit voor de toekomstbestendigheid van het Jagerhuis? Willen we de diversiteit behouden om zorg te kunnen leveren ongeacht de wet waar de cliënt onder valt? En geldt dat dan voor alle gemeenten?



Figuur 6: Omzet en kosten afgezet tegen het aantal cliënten per ondersteuningsvorm in %

Hoewel de vraag naar tijdelijk verblijf onverminderd blijft, is het besluit genomen om het aantal logeerweekenden af te schalen. Reden hiervoor is dat de tarieven vastgesteld door de gemeenten ontoereikend zijn om de kosten te dekken van de vereiste begeleiding en de extra benodigde locatie. Op langere termijn zou dit de financiële continuïteit in gevaar brengen en dus ook de continuïteit van het ontvangen van zorg voor cliënten in andere ondersteuningsvormen.

Het proces rondom dagbesteding zal in 2019 bekeken en vernieuwd worden. Naast de zorginhoudelijke aanpassingen die nodig zijn laten de cijfers ook zien dat er een financiële noodzaak is om te voorkomen dat de continuïteit in gevaar komt.

Speerpunten voor 2019

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



Onze cliëntenraad:

We hebben deze versie van het kwaliteitsrapport gelezen wat best lastig was omdat er veel woorden in staan die we niet snappen. Gelukkig komt de clientversie nog.

Het plaatje op pagina 5 is onduidelijk, niet goed leesbaar en we snappen niet wat de meerwaarde er van is en op pagina 4 staat er een duimpje bij dat het Jagerhuis doet wat ze zeggen. Dit wordt volgens de CR niet door alle cliënten herkend.

Wel mooi dat er ontwikkelpunten per team zijn geformuleerd en er zijn herkenbare verbeterpunten opgeschreven. En mooi dat de incidenten afnemen. Nemen deze echt af of wordt het minder gerapporteerd?

Van de voorzitter van de cliëntenraad:

'Ik heb de clientversie van het kwaliteitsrapport inmiddels gelezen en deze is een stuk duidelijker. Ik heb een paar kleine wijzigingen doorgegeven die beter omschreven kunnen worden, maar de inhoud klopt'

Een kijkje in onze keuken

Dit jaar heeft er voor het eerst een externe visitatie plaatsgevonden. Met het kwaliteitsrapport als basis wordt visitatie ingezet ter versterking van het leren en ontwikkelen. De visitatie heeft de vorm van een onderzoekende dialoog waarbij de leden van het visitatie team worden uitgenodigd om te helpen bij het onderzoeken van onderstaande vragen:

1. Worden de bouwstenen uit het kwaliteitskader voldoende benut binnen organisatie?
2. Zijn de benoemde verbetertrajecten uit het kwaliteitsrapport van 2017-2018 logisch en in gang gezet?
3. Komt de informatie uit het kwaliteitsrapport overeen met de praktijk?
4. Wij geven aan dat het centraal stellen van onze cliënten in ons DNA zit en wij echt luisteren naar onze cliënten. Is dit ook zo binnen de gehele organisatie? Merken onze cliënten dit in de praktijk?
5. Er is de afgelopen jaren geïnvesteerd in professionalisering van het Jagerhuis, onder andere door zelfsturende teams te implementeren. Versterkt deze nieuwe werkwijze de kwaliteit op de werkvloer? Wat merken cliënten en medewerkers hiervan? Krijgt het management op deze wijze voldoende zicht op de kwaliteit?

De visitatie commissie bestaat dit jaar uit Ria van Haren, eigenaar van Isfet, en Matthijs Vertegaal, eigenaar van OpZorg.

Eerste bevindingen:

Externe visitors: 'Het Jagerhuis heeft na het kwaliteitsrapport 2017 mooie stappen gezet op het gebied van professionalisering en kwaliteitsverbetering. Dit betekent echter niet dat de betrokkenen van het Jagerhuis zich tijdens de externe visitatie op de borst kloppen. Ze zijn open, eerlijk en kwetsbaar tijdens de gesprekken en tonen daarmee oprechte wil om ook de komende jaren met het Jagerhuis te groeien in de bouwstenen van het Kwaliteitskader. Als bedrijf, als management, als verantwoordelijken, als teams en als medewerkers. In het belang van de cliënt en de kwaliteit van zijn of haar bestaan.

Op het gebied van eigen regie, bestaanskwaliteit van de cliënt, maatwerk, het zorgproces, cliëntervaring inzichtelijk maken, zelfreflectie in teams en kwaliteitsontwikkeling in de breedste zin is het Jagerhuis integer en oprecht aan de slag. Dit leidt tot een steeds solider staande organisatie vanuit de intentie om ook de aankomende jaren continu door te ontwikkelen. Daarmee toont het Jagerhuis zich een betrokken en verantwoordelijke zorgaanbieder voor cliënten, hun vertegenwoordigers, ketenpartners, Gemeenten en zorgkantoren'.

De diepte in:

Volgens Matthijs en Ria geven het kwaliteitsrapport en de gesprekken tijdens de externe visitatie een eerlijk en congruent beeld over het Jagerhuis. Zowel vanuit het MT, als de teams, als de cliëntenraad. Er is openheid, ontvankelijkheid, ruimte voor alle betrokkenen om mee te denken over (kwaliteits) verbetering en vernieuwing.

De visitatoren zien dat er o.a. op het gebied van deskundigheidsbevordering van de medewerkers en professionalisering van het Jagerhuis in zijn geheel goede stappen zijn gemaakt. Er is wel meer duidelijkheid en sturing nodig op het gebied van zelfsturende teams. Het is verstandig om per team te bepalen wat de taken en bevoegdheden van het team zijn en op welke wijze het team zich gaat ontwikkelen in het dragen van verantwoordelijkheid, samenwerking en deskundigheid. Teamreflecties kunnen hierbij effectiever worden ingezet door aan te sluiten bij waar het team op dat moment is. Het Jagerhuis zet de cliënt zichtbaar voorop en is flexibel in de ondersteuning aan de cliënt. Dit komt onder meer naar voren uit het CTO en tijdens het gesprek met de voorzitter van de cliëntenraad. Duidelijk is dat luisteren en signalen opvangen ook wordt omgezet in concrete acties. Echter, communicatie binnen alle gelederen van het Jagerhuis blijft een aandachtspunt voor 2019. Winst zou behaald kunnen worden door niet alleen aandacht te besteden aan het actief ophalen van signalen, maar ook actief terug te koppelen over vervolgstappen en -ontwikkelingen.

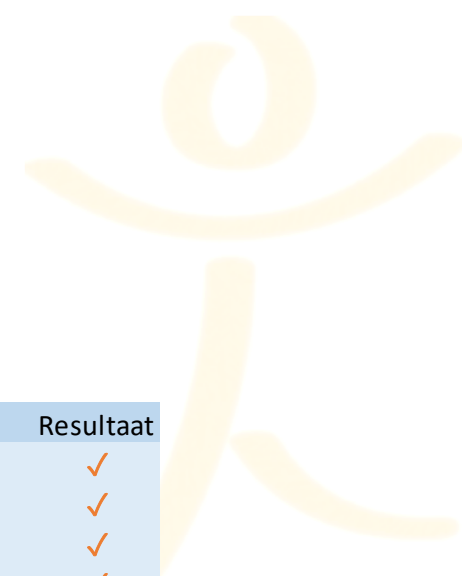
De dagbesteding lijkt achter te blijven in het nagestreefde kwaliteitsniveau. Het Jagerhuis is zich hier van bewust en streeft ernaar om in 2019 de kwaliteit op het gebied van aangeboden activiteiten en ondersteuning beter aan te laten sluiten op zijn cliënten.

Vanuit de wens van de medewerkers en het MT heeft een vernieuwing van het functiehuis, de functieprofielen, de arbeidsvoorwaarden en de competentieprofielen plaatsgevonden. Dit heeft gezorgd voor meer duidelijkheid over de taken, competenties en doorgroeimogelijkheden. Om de medewerker meer eigenaarschap te geven over zijn professionele ontwikkeling kan er gedacht worden aan een ontwikkelplan.

Speerpunten o.b.v. de bevindingen uit de externe visitatie:

- De vragen uit het CTO laten aansluiten op de thema's vanuit kwaliteit van bestaan uit het kwaliteitskader
- De medewerkers en de teams meer eigenaarschap en eigen verantwoordelijkheid geven in hun deskundigheidsbevordering
- Het stimuleren van deskundigheidsbevordering bij medewerkers die voornamelijk werken met volwassenen en niet zijn aangesloten bij het kwaliteitsregister.
- Een medewerker (per team) aanstellen die de communicatie naar ouders en de organisatie als aandachtsgebied heeft om zo de communicatie en transparantie te verbeteren.
- Verbeter de kwaliteit van de ondersteuning die wordt geboden bij de dagbesteding
- Het kwaliteitsniveau van de dagbesteding komt op gelijke hoogte van de andere ondersteuningsvormen van het Jagerhuis.
- Elke medewerker een persoonlijk ontwikkelplan laten opstellen waar regelmatig op gereflecteerd wordt tijdens o.a. functioneringsgesprekken.

Speerpunten



Speerpunten voor 2018	Resultaat
De begeleider gaat samen met de client doelgericht werken zodat de client zich optimaal kan ontwikkelen. Dit ziet men terug in evaluaties en de rapportages	✓
De communicatie over o.a. het welzijn van de clienten, veranderingen in personeel en incidenten richting belangenbehartigers verloopt beter	✓
De ouders/belangenbehartigers voelen zich meer betrokken bij het Jagerhuis	✓
Alle vormen van communicatie moeten zoveel mogelijk worden aangepast op het ontwikkelingsniveau van de client	✓
Er wordt per ondersteuningsvorm een clientprofiel opgesteld	✓
Meer aansturen op transparant werken	✓
Verwanten meer betrekken in de ondersteuning en woonvorm van de client	✓
Ketensamenwerking een vast onderdeel maken van de werkwijze van de begeleider	✓
Het opstellen van clientprofielen per ondersteuningsvorm	✓
Het opstellen van een risicoprofiel door de raad van bestuur	✓
Het stimuleren van risicobewustzijn binnen de organisatie	✓
Het verbeteren van de vragenlijst omtrent risicotaxatie om een actueel beeld te krijgen op het gebied van het welzijn van de client, veilig werken en de kwaliteit van het bestaan van de client	✓
Het beter toerusten van de medewerkers op het gebied van kennis en kunde via een beter scholingsbeleid	✓
Het realiseren van betere arbeidsvoorwaarden	✓
De vorming van een effectieve en duidelijke methodische cyclus	✓
Beleid maken op zaken als verantwoord werken en verzuim	✓
Een goede implementatie van zelfsturing binnen de teams	✓
Het (opnieuw) opstellen van competentieprofielen en functieprofielen	✓
Het stimuleren en organiseren van teamreflecties	✓



Speerpunten voor 2019

Clientenraad meer onder de aandacht brengen
Klachtenprocedure onder de aandacht brengen bij cliënten en naasten
CTO aanpassen aan niveau van cliënten
Communicatie verbeteren over zaken als personeel, veranderingen in de organisatie of de individuele cliënt
Cliënten en naasten meer betrekken in de ondersteuning
Het vinden van een zinvolle daginvulling, ontwikkeling & zelfbeeld meer centraal zetten in de ondersteuning
De registratielast verminderen
De ontwikkeling van vaste teams per ondersteuningsvorm stimuleren
Inwerkprogramma opstellen dat toe te passen is op alle ondersteuningsvragen
Ketensamenwerking en zicht op de sociale kaart stimuleren onder de begeleiders
Eigenaarschap van medewerkers over eigen deskundigheidsbevordering stimuleren
Zelfsturing goed implementeren binnen de organisatie
Profielen voor de toekomst vaststellen
Proces rondom Ambulante Ondersteuning verder ontwikkelen
Implementatie ketensamenwerking verbeteren
Kritisch beoordelen van haalbaarheid diversiteit in aanbod op het gebied van wet & financieringsvorm

Speerpunten vanuit Externe visitatie

De vragen uit het CTO laten aansluiten op de thema's vanuit kwaliteit van bestaan uit het kwaliteitskader
De medewerkers en de teams meer eigenaarschap en eigen verantwoordelijkheid geven in hun deskundigheidsbevordering
Het stimuleren van deskundigheidsbevordering bij medewerkers die voornamelijk werken met volwassenen en niet zijn aangesloten bij het kwaliteitsregister
Een medewerker (per team) aanstellen die de communicatie naar de ouders en de organisatie als aandachtsgebied heeft om zo de communicatie en transparantie te verbeteren
Verbeter de kwaliteit van de ondersteuning die wordt geboden bij de dagbesteding
Het kwaliteitsniveau van de dagbesteding komt op gelijke hoogte van de andere ondersteuningsvormen van het Jagerhuis
Elke medewerker een persoonlijk ontwikkelingsplan laten opstellen waar regelmatig op gereflecteerd wordt tijdens o.a. functioneringsgesprekken