

# Kwaliteitsrapport 2019

In dit kwaliteitsrapport kun je lezen wat er goed ging in de begeleiding van Het Jagerhuis in 2019. Ook vertellen we wat we anders willen doen in 2020 om jou nog beter te kunnen begeleiden.



## Over Het Jagerhuis:

**63** Cliënten op  
31-12-2019

**8.0** Cijfer Cliënt  
tevredenheids-  
onderzoek 2019

**7.1** Cijfer Medewerker  
tevredenheids-  
onderzoek 2019

## Het gaat om jou!

Wij vinden jou belangrijk! Daarom luisteren we naar jou en waar nodig is helpen we jou bij het maken van keuzes. **Cliënt centraal zit in ons DNA.** Ook dit jaar betekent dit dat we samen met jou kijken wat je nodig hebt en wat jouw behoeftes zijn. Als het voor jezelf lastig is dit te bedenken of aan te geven vragen we dit ook aan de mensen die jou goed kennen, zoals je ouders bijvoorbeeld.

Samen bedenken we je doelen en bedenken we aan welke afspraken we elkaar gaan houden. Deze schrijven we op in je ondersteuningsplan. Dit plan bespreken we regelmatig met jou om te kijken hoe het met jou en met die doelen en afspraken gaat. Is er iets veranderd? Of moet er iets veranderen? Dan doen we dat. Natuurlijk weer samen met jou.

Niet alleen je begeleider luistert naar jou. Ook als organisatie willen we naar jou luisteren en dingen veranderen als dat nodig is. Dat doen we door te luisteren naar de adviezen van onze cliëntenraad, maar ook door het cliënttevredenheidsonderzoek. Een aantal resultaten hiervan vind je op de volgende pagina.

## Dit was 2019

In 2019 hebben wij onszelf als organisatie verder willen ontwikkelen. Voor dit jaar waren er speerpunten opgesteld. We hebben er hard aan gewerkt om deze waar te maken. Zo is er gewerkt aan de communicatiestructuur binnen de organisatie om duidelijker te krijgen wat je moet doen en wie je waar voor nodig hebt. Zo wordt de communicatie binnen het Jagerhuis verbeterd. Voor cliënten bleken onderwerpen als de cliëntenraad en de klachtenregeling onbekend. Daarover hebben we hen geïnformeerd.

We hebben ons aangesloten bij de Verwijsindex. Een landelijk systeem waar signalen over jonge cliënten (tot 23 jaar) kunnen worden gesignaleerd wanneer we ons zorgen over hen maken. In 2020 moeten we nog verder bedenken hoe wij de verwijsindex precies gaan gebruiken.

De belangrijkste punten waar jij als cliënt mee te maken hebt staan beschreven op de volgende pagina.

### Het CTO

Het Cliënt Tevredenheidsonderzoek (CTO) is ook dit jaar gehouden. Vorig jaar vonden cliënten het te moeilijk om in te vullen. Het is aangepast door er digitaal formulier van te maken en door zoveel mogelijk simpele taal te gebruiken. Cliënten vinden het nu makkelijk in te vullen, dus dit lijkt effectief.

### Familienet

In 2019 hebben we geprobeerd de familie meer te betrekken bij onze bewoners. Hiervoor zijn we Familienet gaan gebruiken. Een systeem waarin berichten en foto's van de bewoners kunnen worden geplaatst die door hun ouders kunnen worden bekeken. Bewoners en ouders zijn hier heel blij mee.

### Vertrouwenspersoon

Uit het CTO kwam naar voren dat veel cliënten helemaal niet weten dat er een vertrouwenspersoon voor hen is, of hoe ze deze persoon moeten bereiken. Dit kan voor problemen zorgen als er wel een vertrouwenspersoon nodig is. Hier moet in het komende jaar aan gewerkt worden.

## Julie mening is belangrijk!

### Dit vind ik ervan

Om goede gesprekken te kunnen voeren over wat jij vindt en wil zijn we de Dit vind ik ervan vragenlijst gaan gebruiken. Nu blijken onze cliënten hier nog niet heel positief over te zijn. Een groot deel weet niet of ze het gebruiken of gebruiken het niet en maar een erg klein groepje (5%) vindt het nuttig om het te gebruiken. Dat betekent dat het tijd is dat wij gaan bedenken hoe en of we deze vragenlijst nog willen gebruiken.

### Cliëntenraad

De cliëntenraad heeft hard gewerkt in 2019! Niet alleen aan het adviseren van de organisatie, maar ook aan het werken aan hun eigen bekendheid. Zo stonden ze met een eigen stand op onze kerstmarkt en hebben ze daar verteld over wat ze doen. Ook in het CTO blijkt de cliëntenraad iets bekender onder cliënten. Dat is mooi! Het kan natuurlijk altijd nog beter, dus zo gaan ze ook dit jaar hiermee verder.

### Tevreden medewerkers

Niet alleen onze cliënten vinden we belangrijk, ook wat onze medewerkers vinden is belangrijk. Als een medewerker tevreden is kunnen ze tenslotte beter begeleiden en bieden zij betere zorg. Medewerkers waren te veel tijd kwijt aan alle administratie die ze moeten doen. We hebben in het afgelopen jaar hard gewerkt aan het verminderen hiervan voor zover dat mogelijk is. Sommige formulieren worden niet meer overal gebruikt of zijn digitaal gemaakt en er is een nieuw ondersteuningsplan bedacht dat niet in zijn geheel elk jaar opnieuw hoeft worden vastgesteld. Binnen onze ambulante begeleiding wordt dit plan al goed gebruikt met onze cliënten en in 2020 zal het passend worden gemaakt voor de andere begeleidingsvormen.