



Kwaliteitsrapport 2017

Het Jagerhuis

Voorwoord

‘Client centraal’ is de laatste jaren een veelgebruikte term in zorgland. ‘Hier moeten we met z’n allen naar toe’ een zin die er vaak op volgt. Laat dat nu net zijn wat de drijfveer is geweest om het Jagerhuis op te richten in 2005 en wat de afgelopen jaren in het DNA van het Jagerhuis is gaan zitten.

Wat vindt de cliënt van zijn leven? Wat wil hij leren? Wat vindt hij belangrijk? En dan de vraag kunnen wij hem hierbij helpen en zo ja hoe doen we dit zo goed mogelijk?

Natuurlijk gebruiken we hier mooie instrumenten voor zoals ondersteuningsplannen, ‘Dit vind ik er van’ en de risico-inventarisatie.

Maar de hamvraag is toch... Wie ben jij en wat wil je?

Natuurlijk hebben alle medewerkers hun eigen persoonlijkheid, kennis en kwaliteiten en is het nodig om dit inzichtelijk te hebben (reflectie) en te ontwikkelen.

Want de hamvraag is toch... Wie ben jij en wat wil je?

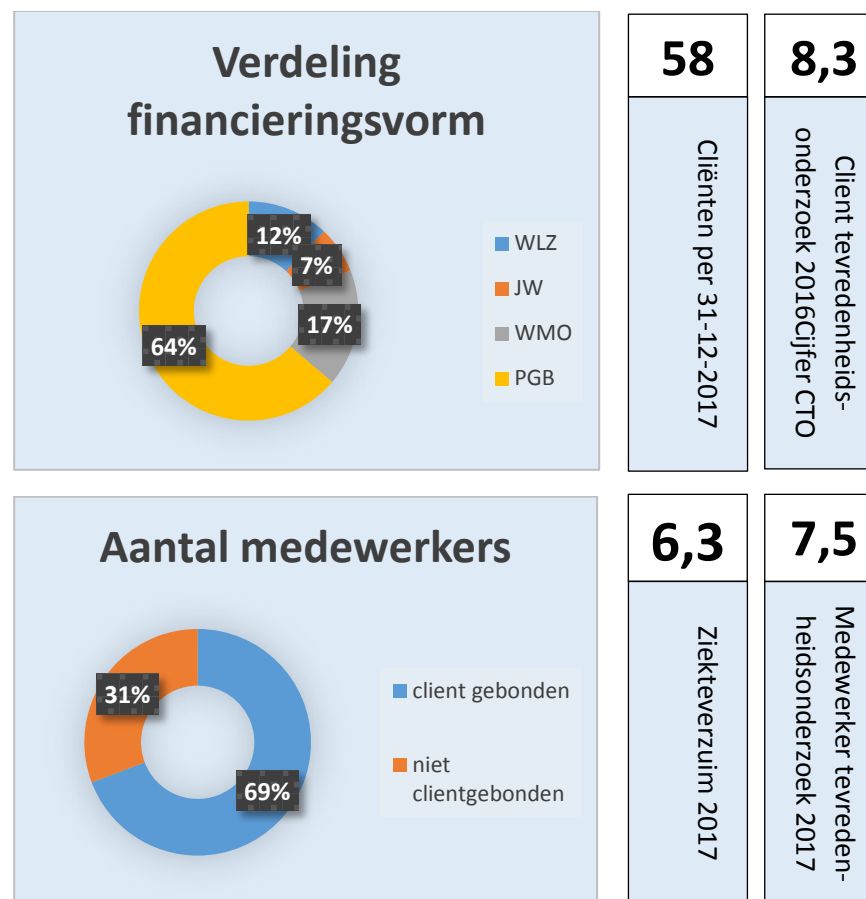
Inleiding

Dit kwaliteitsrapport is tot stand gekomen door samenwerking van de orthopedagoog, het kwaliteitsteam en de directeur. Vervolgens is deze besproken met de cliëntenraad. Vanwege de overgang van samenstelling van de RvC was het niet mogelijk het rapport inhoudelijk met hen te bespreken. Dit zal in de loop van dit jaar gebeuren en uiteraard in 2019

onderdeel zijn van het proces voor het opstellen en beoordelen van het kwaliteitsrapport.

Er is dit jaar gekozen om geen externe visitatie te laten plaatsvinden vanwege het nieuwe karakter van dit rapport. Dit zal voor het rapport over 2018 wel plaatsvinden.

Het Jagerhuis in cijfers:



Kwaliteit van zorg

Binnen het Jagerhuis vinden wij het belangrijk dat onze cliënten ons uitgangspunt zijn en het middelpunt vormen van onze organisatie. Dit vraagt van ons dat wij steeds stil staan bij de vraag 'wat willen onze cliënten?' en hier naar proberen te handelen. Om een goed beeld te krijgen van het welzijn, de behoeftes en wensen van onze cliënten is het nodig om regelmatig met de cliënt in gesprek te gaan over wat hem bezig houdt, wat de verwachtingen zijn ten opzichte van onze ondersteuning, hoe de cliënt zich ontwikkelt en wat zijn visie is op zijn eigen toekomst. Om deze gesprekken systematischer te laten verlopen en de bevindingen van cliënten om te kunnen zetten naar speerpunten op team- en organisatie niveau zal er vanaf 2018 Jagerhuis breed gewerkt gaan worden met het cliënttevredenheidsinstrument 'Dit vind ik ervan'.



Via 'Dit vind ik ervan' zal de begeleider gedurende het hele jaar in dialoog gaan met zijn cliënt en/of zijn belangenbehartigers over wat er speelt in zijn leven en waar de cliënt behoefte aan heeft. Dit doet de begeleider aan de hand van de tien vastgelegde thema's van 'Dit vind ik ervan'. De cliënt bepaald in deze gesprekken waarover hij wil praten, zonder inmenging of aansturing van de begeleider. Kan de cliënt dit niet dan doet zijn belangenbehartiger dit voor hem. Op deze manier hoor je dus echt 'de stem' van de cliënt.

Op basis van hetgeen dat de cliënt vertelt, kan de begeleider beslissen om

direct al wijzigingen aan te brengen in de ondersteuning zodat de ondersteuning zo goed mogelijk is aangepast op de cliënt. Er kan ook voor gekozen worden om deze veranderingen pas aan te brengen na de halfjaarlijkse evaluatie of bij de jaarlijkse ondersteuningsplan bespreking. Er is in 2017 al een proef gedraaid met een aantal cliënten en de bevindingen tot dusver zijn positief.

Cliënt: 'Door op deze manier te praten met mijn begeleider ging ik veel meer nadenken over wat ik wil en waar ik blij van wordt'.

Begeleidster: mijn cliënt doet nu echt beter mee, dan ervoor. Ik merk ook dat ik me meer echt ondersteuner voel, en dat ook beter kan benoemen; Ik ondersteun jónu bij het halen van jónu doelen. Het kan haast niet anders dan dat dat zijn eigen verantwoordelijkheid stimuleert.

Om de kwaliteit van bestaan van de cliënt zo goed mogelijk te maken, betreft het Jagerhuis graag mensen uit het netwerk in de ondersteuning. Daarnaast is het Jagerhuis er op gericht om waar nodig en gewenst het netwerk van de cliënt te vergroten en de cliënt zo goed mogelijk te laten participeren in de maatschappij. Het creëren van een zinvolle dag invulling, betrokken en flexibele medewerkers en de juiste inzet van zorg helpen hierbij.

Aangezien het Jagerhuis zich blijft ontwikkelen en steeds meer verschillende en complexere hulpvragen binnenkrijgt, is het belangrijk om de kwaliteit van ondersteuning te waarborgen. Een aandachtspunt uit de interne audits van 2017 is dat er per ondersteuningsvorm een duidelijk beleid met cliëntprofiel moet komen om duidelijkheid te scheppen over de zorg die het Jagerhuis kan leveren en zodoende problemen in de toekomst te voorkomen. Hier gaan wij ons in 2018 op richten.

Eigen regie van onze cliënten

Wij vinden het niet alleen belangrijk om te luisteren naar de wensen en meningen van onze cliënten, maar willen hen ook zo goed mogelijk ondersteunen bij verkrijgen van meer zeggenschap over hun eigen leven en de uitvoering van hun plannen om hun leven fijner te maken. Dit doen wij door goed naar hen te luisteren en de cliënt te volgen voor zolang dit verantwoord is, maar ook door hen te stimuleren om na te denken over hun leven en actie te ondernemen. Dit kan gaan om grotere keuzes, zoals de woonplek of het veranderen van werk, of om kleinere keuzes zoals een aandeel krijgen in het samenstellen van het weekmenu. Binnen één van onze woonlocaties vinden er twee keer in het jaar bewonersvergaderingen plaats waarin bewoners de voor hen belangrijke onderwerpen doornemen met elkaar. Bij deze vergaderingen zijn twee begeleiders aanwezig om de bewoners te ondersteunen.

Bij onze logeerweekenden, dagbesteding en woonlocaties proberen we de cliënten zo veel mogelijk mee te nemen in de besluitvoering rondom allerlei processen van invloed zijn op hun leven. Dit kan gaan over de te ondernemen activiteiten, de invulling van de feestdagen, etc.

Om ervoor te zorgen dat de stem van de cliënt ook binnen de organisatie goed gehoord wordt, hebben wij een cliëntenraad die eens per twee maanden samenkomt. Zij kunnen vragen stellen, antwoorden geven en om opheldering vragen bij het managementteam in het belang van alle cliënten. De cliëntenraad is voor ons een belangrijk klankbord en hun inzet wordt erg gewaardeerd.

Ervaringen van onze cliënten en de belangenbehartigers

Moeder van een cliënt uit een logeergroep:

‘Mijn zoon is blij met de huidige begeleiding in het weekend en de cliënten, het is een hechte groep. Het logeerweekend is altijd gezellig’.

Cliënt:

‘Ze denken met mij mee voor hulp. Het geeft veel vertrouwen en dat is weer rust’.

Cliënt:

‘Ik functioneert niet beter door de ondersteuning, maar ik word er wel vrolijk en blij van’.

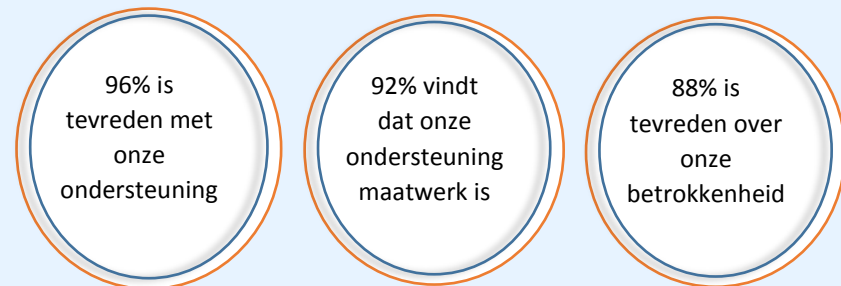
Ouder van een cliënt:

‘Er is ruimte voor mijn zoon om dingen aan te geven, waardoor hij zich gehoord voelt’.

Ouders van cliënten van een woonlocatie:

‘De bereidheid om over ons kind te praten is er bij vrijwel iedereen. Soms krijgen wij van de dagelijkse begeleiding een kort verslagje van de week, dat is heel prettig’.

‘De communicatie kan beter en directer’.



Waar moeten we volgens onze cliënten aan bouwen?

Eén van de belangrijkste aandachtspunten die naar voren komt uit het cliënttevredenheidsonderzoek is de mate waarin er gericht met de cliënt gewerkt wordt aan zijn doelen.

Van de ondervraagden geeft 15% aan dat zij niet weten aan welke doelen zij werken en 19% geeft aan geen mening te hebben over deze vraag. Het afgelopen jaar is er hard gewerkt om doelgericht te werken in de ondersteuning met de cliënt, maar het onderzoek toont aan dat wij hier het komende jaar nog meer in moeten investeren. Daarbij is het belangrijk dat de begeleiders vaker met hun cliënt over het doel praten en regelmatig bekijken hoe zij er voor staan.

Een ander belangrijk aandachtspunt dat naar voren kwam uit dit cliënttevredenheidsonderzoek is dat er met de opgestelde vragen enkel wordt nagegaan in welke mate onze cliënten tevreden zijn over de geboden ondersteuning, maar het onderzoek niets zegt over de mate waarin de cliënten tevreden zijn over hun leven.

Vanuit onze visie om onze cliënten het middelpunt van de ondersteuning te laten zijn en door de eisen vanuit de overheid hebben wij ervoor gekozen om een aanvullend cliënttevredenheidsinstrument in te gaan zetten.

‘Ze zijn er
als ik ze
nodig heb’

‘Wat betekent
functioneren
concreet?’

Vanaf 2018 zal er dan ook gebruik gemaakt worden van zowel ‘Dit vind ik ervan’ als het 2-jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek dat gericht is op de organisatie. Hierbij is het belangrijk om de gestelde vragen en manier van praten af te stemmen op het taalniveau van de cliënt, zodat de cliënt begrijpt wat er gevraagd wordt. De vraagstelling uit het meest recente onderzoek blijkt onvoldoende te zijn afgestemd op het niveau van onze cliënten, waardoor vragen niet of onvolledig zijn ingevuld en de uitkomsten minder betrouwbaar zijn.

De uitkomsten van beide instrumenten zal niet alleen onze cliënten helpen, maar zal ook richting gaan geven aan de werkwijze van onze teams, beleidsvoering en de vormgeving van onze organisatie. Op deze manier draait de hele organisatie om onze cliënten.

De belangrijkste speerpunten voor 2018 op basis van het laatste cliënttevredenheidsonderzoek zijn:

- I. De begeleider gaat samen met de cliënt doelgericht werken zodat de cliënt zich optimaal kan ontwikkelen. Dit ziet men terug in evaluaties en de rapportages.
- II. De communicatie over o.a. het welzijn van de cliënten, veranderingen in personeel en incidenten richting belangenbehartigers verloopt beter.
- III. De ouders/belangenbehartigers en cliënten voelen zich meer betrokken bij het Jagerhuis.
- IV. Alle vormen van communicatie moeten zoveel mogelijk worden aangepast op het ontwikkelingsniveau van de cliënt.
- V. Er wordt per ondersteuningsvorm een cliëntprofiel opgesteld.

Samenspel in zorg en ondersteuning

Bij het Jagerhuis geloven wij in de kracht van samenwerking en dat een goede samenwerking ervoor zorgt dat de cliënt zich optimaal kan ontwikkelen. Helaas blijkt in de praktijk dat het komen tot een goede samenwerking soms lastig te realiseren is. Organisaties werken langs elkaar heen, naasten voelen zich onvoldoende betrokken of de cliënt vindt dat hij geen zeggenschap heeft in de totstandkoming van zijn eigen ondersteuning. Uiteindelijk blijkt het vaak te vallen of staan met communicatie. Bij het Jagerhuis stimuleren wij onze begeleiders om de lijntjes met de cliënt en andere betrokkenen kort te houden en transparant te werken.

Teamverantwoordelijke: 'Binnen het Jagerhuis hebben we de afgelopen jaren een en ander moeten aanpassen om mee te kunnen gaan in de veranderingen binnen het sociaal domein. We hebben met nog meer partijen te maken gekregen en dat vraagt om nog meer afstemming, veranderende eisen, alles vastleggen op papier, controleren, et cetera.

Hierbij hebben we altijd voor ogen willen houden dat de cliënt centraal moet blijven staan, ondanks alle administratieve werkzaamheden die er meer bij zijn komen kijken. Ik vind dat dit goed gelukt is en hoop vooral dat onze cliënten dit herkennen en zich nog steeds centraal voelen staan. De kwaliteit van onze ondersteuning is op sommige vlakken de afgelopen tijd door alles ook nog verder verbeterd'.

Driehoekskunde

Bij het Jagerhuis zien wij naasten als het verlengstuk van de cliënt. Zij kennen de cliënt door en door, weten wat hij belangrijk vindt en zijn een waardevolle bron van informatie. Een goede driehoeksrelatie tussen de cliënt, naasten en de begeleider is dan ook erg waardevol. Zeker bij cliënten die zichzelf niet of moeilijk kunnen verwoorden, is de mening van naasten van onschatbare waarde. Vanaf 2018 zal er ook via 'Dit vind ik

ervan' de onderzoekende dialoog worden aangegaan met belangrijke verwanten van de cliënt. Bevindingen uit die dialoog vormen de basis of een belangrijke aanvulling voor de ondersteuning aan de cliënt.

Op dit moment is het niet voor al onze ondersteuningsvormen duidelijk in hoeverre de verwanten zich betrokken voelen in het leven van de cliënt. Dit komt onder andere doordat zij in cliënttevredenheidsonderzoeken voornamelijk spreken voor de cliënt en niet voor zichzelf.

Wat tot nu toe is opgevallen is dat er vanuit de ambulante ondersteuning en logeerweekenden veelal positieve geluiden klinken vanuit ouders. Bij onze woonvormen merken wij dat de verwanten meer betrokken zijn en daarmee ook kritischer zijn over de ondersteuning.

Recentelijk is er onder de ouders van locatie 5A een vragenlijst rondgestuurd (zie Tabel 1) waarin zij bevestigd worden over hun mening omtrent de mate waarin zij betrokken worden bij hun kind en hoe zij zaken als de communicatie ervaren.

Tabel 1: scores vragenlijst oudertevredenheid locatie 5A.

| | Helemaal mee oneens | Oneens | niet eens/ niet oneens | Eens | Helemaal eens |
|--|---------------------|--------|------------------------|------------|---------------|
| <i>U wordt genoeg betrokken bij uw kind</i> | | | XX | XX | XX |
| <i>U wordt genoeg betrokken bij de woning</i> | X | X | XX | X | X |
| <i>Er wordt voldoende gecommuniceerd</i> | | XX | X | X | XX |
| <i>Er worden genoeg activiteiten georganiseerd met de ouders (3 activiteiten per jaar)</i> | X | X | X | X | XX |
| <i>U kunt voldoende meedenken, -praten, -beslissen</i> | X (beslissen) | XXX | | X (denken) | XX |
| <i>De organisatie en begeleiders staan open voor u</i> | | | X | XX | XXX |

Alle ouders geven aan dat zij voldoende betrokken worden bij zaken die spelen rondom hun kind, maar een gedeelte van hen zou graag meer samenwerking willen op gebieden als calamiteiten, feestelijke aangelegenheden en personeelwisselingen. De uitkomsten van het onderzoek zijn besproken binnen het team en hebben geleid tot een aantal actiepunten die het gevoel van betrokkenheid en de tevredenheid omtrent de communicatie vergroten. In 2018 zal zowel bij ouders al het team geëvalueerd moeten worden in hoeverre deze acties het gewenste effect hebben.

De versterking van het informeel netwerk van de cliënt

Ondanks de aanwezigheid van naasten maken cliënten vaak geen of weinig gebruik van de mogelijke hulp vanuit hun omgeving. Vaak staan zij er niet bij stil dat ze iemand uit hun netwerk kunnen inschakelen of ze vinden het lastig om iets aan een ander te vragen. **Het Jagerhuis probeert het steuntje in de rug te zijn** waarmee de cliënt toch die stap durft te maken om hun wensen te realiseren. Denk hierbij aan het stimuleren om een cursus te volgen, te sporten of samen buurthuizen te bezoeken waarin de cliënt anderen kan ontmoeten. Hierbij zijn wij wijkgericht, omdat binding met de buurt ervoor zorgt dat de cliënt zich veilig voelt en meer in zijn kracht komt te staan.

Ketensamenwerking



Uit onze ervaring weten wij dat samenwerken met andere organisatie die bij één cliënt betrokken zijn een grote bijdrage kan leveren aan het welzijn van de cliënt. Het Jagerhuis neemt vaak het initiatief tot deze samenwerking door alle betrokkenen uit te nodigen voor een overleg of een beraad en hierbij gemeenschappelijke doelen en een duidelijke taakverdeling op te stellen. Hierbij is de gedeelde ambitie, namelijk het welzijn van de cliënt verbeteren, de belangrijkste drijfveer. Door samen te overleggen en te reflecteren op de genomen stappen, kan de begeleider

de cliënt nog beter ondersteunen. Als hij weet wanneer er een afspraak is, kan hij dit met de cliënt bespreken en desgewenst met de cliënt mee gaan of de cliënt helpen bij eventuele opdrachten. Op deze manier vergroot de begeleider de kans van slagen van de ingezette behandeling of actie.

Het Jagerhuis deelt en ontvangt ook graag kennis. Zo zijn wij aangesloten bij het Samenwerkingsverband Autisme Gelderland (SAG) en nemen actief deel aan het Maatschappelijk Netwerk Ede. Onze relatiebeheerder heeft daarnaast de afgelopen twee jaar veel energie gestoken in het versterken en leggen van contact met wijkteams en gemeenten om samenwerkingsverbanden te realiseren waarin er van elkaar geleerd kan worden. Hierdoor weten zij ons inmiddels sneller te vinden als zij met vragen zitten en vice versa.

Waar voor ons nog winst te behalen valt op het gebied van ketensamenwerking is de inbedding hiervan in de werkwijze van onze begeleiders. Op dit moment komt de samenwerking vaak pas tot stand als er zeer veel partijen bij een cliënt betrokken zijn of als er zorgen zijn rondom het welzijn van de cliënt. Door ketensamenwerking een kernonderdeel te maken in de ondersteuning die systematisch terugkomt, kan men al vroeg actie ondernemen als dit nodig is of problemen zelfs in hun geheel voorkomen.

De belangrijkste speerpunten voor 2018 zijn:

- 
- I. Meer aansturen op transparant werken
 - II. Verwanten meer betrekken in de ondersteuning en woonvorm van de cliënt
 - III. Ketensamenwerking een vast onderdeel maken van de werkwijze van de begeleider
- 

Borging van veiligheid in de ondersteuning

Het hebben van overzicht op aanwezige of verwachte risico's in het leven van de cliënt en de mate van zelfredzaamheid is erg belangrijk voor een goede invulling van de ondersteuning. Hiervoor wordt er vanaf 2017 elk jaar per cliënt een risico-inventarisatie gemaakt en de zelfredzaamheid van de cliënt geëvalueerd. Beide processen worden opgenomen in de methodische cyclus zodat het daadwerkelijk een terugkerend onderdeel wordt in de ondersteuning van de cliënt.

Afhankelijk van de aanwezige risico's maakt de begeleider aanpassingen in zijn werkwijze of wordt er een plan gemaakt om de cliënt te helpen om de risico's te minimaliseren. Dit kan in de vorm van een signaleringsplan die is toegespitst op het gedrag van de cliënt of in de vorm van een veiligheidsplan waarin geprobeerd wordt om de werkomgeving van de begeleider zo goed mogelijk in te richten op de mogelijke risico's zodat zijn veiligheid gewaarborgd blijft. Hierin kan de samenwerking worden opgezocht met instanties die ook bij de cliënt of diens verwanten betrokken zijn. Tot op heden is het niet nodig geweest om een veiligheidsplan op te stellen. Voor een klein aantal cliënten zijn er wel signaleringsplannen gemaakt die jaarlijks worden geëvalueerd door de persoonlijk begeleider of orthopedagoog.

Incidenten

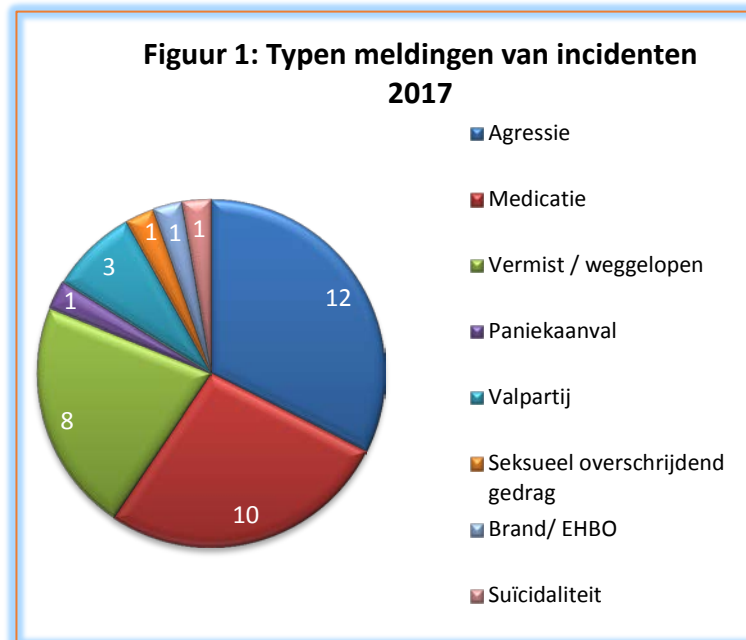
Indien er ongevallen of incidenten hebben plaatsgevonden, wordt hier door de begeleider melding van gemaakt. Deze meldingen gaan niet alleen over het doen en laten van de cliënt, maar ook onveilige situaties, handelingen van ouders en de begeleiders zelf.

In 2017 zijn er 37 meldingen geweest van incidenten rondom cliënten (zie Figuur 1). Deze meldingen waren verdeeld over 10 cliënten en één

belangenbehartiger. Van het totaal aantal meldingen waren er 15 incidenten gerelateerd aan één cliënt.

De meeste incidenten zijn gerelateerd aan verbale agressie, het vergeten van toedienen van medicatie en het weglopen van een cliënt.

De meeste meldingen zijn gerelateerd aan woonlocatie 5A. Dit kan verklaard worden doordat de cliënt waarbij de meeste incidenten zich hebben afgespeeld hier woonachtig is. Er zijn vanuit de ambulante ondersteuning geen meldingen gemaakt van incidenten. Hieruit kunnen we enerzijds opmaken dat medewerkers het protocol omtrent alleen werken zich goed eigen hebben gemaakt. Anderzijds is er het risico dat medewerkers incidenten niet melden en er daardoor een vertekend beeld ontstaat. Een goede signalering en aansturing vanuit het management is dan ook gewenst.



Op basis van de gemelde incidenten zijn er verschillende acties uitgevoerd, zoals:

1. Het versterken van de vaardigheden voor de omgang met agressief gedrag en handelingsverlegenheid op teamniveau. Eén van de ingezette middelen hiervoor is video-interactie begeleiding met behulp van het Centrum voor Consulatie en Expertise (CCE) en de inzet van het Crisis Interventie Team (CIT).
2. Een analyse van de situatie op locatie inzake de waarborging van veiligheid van cliënten en begeleiders en de kwaliteit van zorg.
3. Het evalueren van het protocol voor het weglopen van cliënten
4. Het aanscherpen van het protocol gericht op alleen werken
5. Meer toezicht en aansturing op een goede naleving van het medicatie protocol. In 2018 vindt er weer bijscholing plaats gericht op medicatie onder alle werknemers.

Gesignaleerde risico's op het gebied van kwaliteit en veiligheid

Naast de genomen stappen is het belangrijk om in 2018 cliëntprofielen op te stellen voor een duidelijke afbakening van het type cliënten en/of type problematiek dat het Jagerhuis bij elk van onze ondersteuningsvormen kan begeleiden. Door hier op voorhand beleid op te voeren, verminderen wij het risico dat er zich een situatie voordoet waarin wij tekort schieten in onze deskundigheid en de cliënt niet de ondersteuning krijgt die hij nodig heeft.

De directeur:

'Veiligheid voor cliënt en medewerker is een basisvoorwaarde voor een fijn leven. Een proactieve en eerlijke houding hierin betekent in staat zijn om toe te geven dat het beter kan en het invoeren van kennis en kunde van buitenaf'

Binnen het Jagerhuis is er de laatste jaren hard gewerkt om te professionaliseren op het gebied van veiligheid op cliënt-, team- en organisatieniveau. Dit is o.a. terug te zien in een meer systematische incidentmelding, het invoeren van externe deskundigen, audits gericht op kwaliteit en veiligheid en beleidsvoering. We zijn ons er van bewust dat dit proces nog gaande is en dat het risicomanagement als geheel nog onvoldoende ingebed is binnen onze organisatie. Er wordt nog te vaak ad-hoc gereageerd, risico taxaties worden niet systematisch uitgevoerd, collega's durven elkaar niet altijd aan te spreken op hun gedrag en men weet vaak niet hoe zij moeten handelen in bepaalde situaties. In 2018 moeten wij dus investeren in de integratie van risicomanagement als onlosmakelijk onderdeel binnen ons beleid en organisatie, zodat iedereen zijn verantwoordelijkheden kent en er proactief gehandeld kan worden op (on)verwachte risico's. Hoewel hierin vooral een taak ligt voor het management moeten er ook medewerkers op meerdere niveaus in de organisatie betrokken worden. Dit kan o.a. door middel van teamreflecties en door risicobewustzijn te bespreken tijdens functionerings- en beoordelingsgesprekken.

De belangrijkste speerpunten voor 2018 zijn:

- IV. Het opstellen van cliëntprofielen per ondersteuningsvorm
- V. Het opstellen van een risicoprofiel door de raad van bestuur
- VI. Het stimuleren van risicobewustzijn binnen de organisatie
- VII. Het verbeteren van de vragenlijst omtrent risicotaxatie om een actueel beeld te krijgen van:
 - de risico's op het gebied van het welzijn van de cliënt
 - de risico's op het gebied van veilig werken
 - de kwaliteit van bestaan van de cliënt

Onze medewerkers

Binnen het Jagerhuis zijn er intern veel organisatieveranderingen ingezet met als doel om de kwaliteit van ondersteuning te waarborgen en de medewerkers in hun kracht te zetten om zo de positie van het Jagerhuis te versterken. Uit het medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) dat in december 2017 heeft plaatsgevonden, komt naar voren dat onze medewerkers de ingezette veranderingen zien als een vooruitgang. Eveneens duidt dit op draagvlak bij de medewerkers voor deze veranderingen. Hier zijn wij uiteraard erg blij mee en wij hopen op deze manier verder te bouwen aan een toekomstbestendig Jagerhuis.

Rapport
cijfer van
medewerkers
voor het
Jagerhuis

7,5

De medewerker als ambassadeur

Onze medewerkers zijn richting onze cliënten en de buitenwereld de ambassadeurs van onze organisatie. Hun tevredenheid over het werkklimaat en het Jagerhuis in het geheel is van wezenlijk belang voor de kwaliteit van de geboden ondersteuning en daarmee dus ook voor onze cliënten.

Uit het recente MTO komt naar voren dat onze medewerkers het Jagerhuis gemiddeld een 7,5

geven als rapportcijfer voor de tevredenheid. Iets om trots op te zijn, met de kanttekening dat er zeer zeker ruimte ligt voor verbetering. De kracht van het Jagerhuis ligt volgens onze medewerkers op het gebied van werksfeer, teamgeest en verantwoordelijkheid dragen (door werknemers) voor het werk.

Verbetering dient er voornamelijk plaats te vinden op het gebied van arbeidsvoorwaarden en de opleiding en ontwikkeling van medewerkers (zie Tabel 2).

Vakbekwaamheid en deskundigheid

Door de veranderingen die de transitie in zorgland en de groei van het Jagerhuis met zich mee hebben gebracht, is het op peil houden van de vakbekwaamheid en deskundigheid van onze medewerkers van groot belang. Het Jagerhuis investeert hierin via intervisie, individuele scholing en verdiepingsmomenten tijdens teamvergaderingen.

Een belangrijk signaal dat uit teamvergaderingen en het MTO naar voren kwam is dat onze medewerkers meer behoefte hebben aan deskundigheidsbevordering dan tot nu toe geboden is. Vooral bij complexe en meervoudige problematiek geven medewerkers aan over te weinig ervaring en kennis te beschikken. Aanvullende lezingen, cursussen of workshops worden als zeer wenselijk ervaren. Dit signaal nemen wij serieus.

Aangezien het op peil houden van de deskundigheid van de medewerkers een belangrijke basis is voor een kwalitatief goede ondersteuning aan onze cliënten, zal de deskundigheidsbevordering van medewerkers een belangrijk ontwikkelpunt vormen in 2018.

Tabel 2: enquêtevragen waarop lager is gescoord (schaal 1-5)

| Enquêtevragen | Score |
|--|-------|
| 7.4 Ik heb voldoende doorgroeimogelijkheden bij het Jagerhuis | 3,0 |
| 5.1 De zwaarte van mijn werk en de beloning zijn met elkaar in overeenstemming | 3,1 |
| 5.2 Het beloningssysteem van het Jagerhuis is mij duidelijk | 3,1 |
| 7.3 Ik heb voldoende bijscholings- en ontwikkelingsmogelijkheden in mijn werk | 3,1 |
| 7.1 Het Jagerhuis moedigt ons voldoende aan ons bij te scholen en te ontwikkelen | 3,2 |

Verantwoord werken

Bij de professionaliseringsslag die er binnen het Jagerhuis gaande is, komt ook een nieuwe manier van werken kijken. Dit jaar is het gestructureerd werken aan en rapporteren op doelen van cliënten geïntroduceerd binnen al onze ondersteuningsvormen. Hoewel de inbedding nog steeds aandacht verdient, geven veel medewerkers aan dat zowel zij als de cliënt nu bewuster werken aan de ontwikkeling van de cliënt.

Om de kwaliteit van ondersteuning te waarborgen, hebben onze begeleiders die werken met kinderen en jongeren zich dit jaar geregistreerd in het Kwaliteitsregister Jeugd. Dit kwaliteitsregister laat zien dat de begeleider beschikt over de vereiste kennis en vaardigheden, werkt volgens de landelijke richtlijnen en zich te houden heeft aan de geldende beroepscode binnen de jeugdzorg. Bijscholing is tevens een vereiste voor herregistratie. Binnen de gehandicaptenzorg is er nog geen kwaliteitsregister, maar al onze begeleiders worden gestimuleerd om zich de beroepscode van jeugd- en gezinsprofessionals eigen te maken.

Zelfsturing

Een belangrijk onderdeel van de vernieuwde structuur binnen de organisatie zijn zelfsturende teams. Onze medewerkers hebben aangegeven dat zij meer zeggenschap willen en daarmee meer zicht

Interne auditor: 'Er is meer bewustwording en verantwoordelijkheid gekomen onder medewerkers over de manier van werken'.

willen hebben op wat er binnen de organisatie speelt. In 2018 zal de zelfsturing binnen de teams geïmplementeerd worden. De teams krijgen stapsgewijs meer zeggenschap over zaken als financiën, planning en andere organisatorische zaken. Om deze implementatie succesvol te laten verlopen, zijn tijd, betrokkenheid vanuit het management, heldere protocollen en beleidstukken nodig. Tevens dient er per functie een duidelijk en passend competentieprofiel en functiebeschrijving te zijn die richting geven aan een goede uitvoering van de betreffende functie. Tot slot dienen er teamreflecties georganiseerd te worden waarin de visie en ontwikkelpunten geformuleerd worden en er gekeken wordt in hoeverre de handelingen van het team hierbij aansluiten.

Belangrijke speerpunten voor 2018:

- I. Het beter toerusten van medewerkers op het gebied van kennis en kunde via een beter scholingsbeleid.
- II. Het realiseren van betere arbeidsvoorwaarden
- III. De vorming van een effectieve en duidelijke methodische cyclus.
- IV. Beleid maken op zaken als verantwoord werken en verzuim.
- V. Een goede implementatie van zelfsturing binnen de teams.
- VI. Het (opnieuw) opstellen van competentieprofielen en functieprofielen.
- VII. Het stimuleren en organiseren van teamreflecties.

Coördinator: 'Waar wij als organisatie goed in zijn is om hele directe zorg te leveren door de kleinschaligheid. Dit betekent dat de begeleiding een sterke band heeft met cliënten en ouders/verzorgers.

Het verantwoordelijkheidsgevoel en de betrokkenheid is erg groot. Dit uit zich in een laag verloop. De valkuil is wel dat ziekte op de loer ligt door het altijd maar door gaan en voor sommige werkzaamheden onvoldoende tijd nemen. Bijvoorbeeld voor methodisch handelen of om op een afstandje te beschouwen en nieuwe werkwijzen te ontdekken. Nu we vaste teams hebben gevormd waarin medewerkers in maximaal 2 verschillende zorgvormen werken zie je dat de betrokkenheid voor het eigen team(s) groter wordt. Daardoor ontstaat ook ruimte voor nog betere en professionele zorg'.

Begeleider: 'Doordat de zorg die het Jagerhuis aanbied ruim is, is er ook genoeg ruimte om op ieder gebied te leren en te groeien. Het is een kleine organisatie waarin de ons kent ons cultuur groots aanwezig is. Hierin is de valkuil dat we onderling groepen ontwikkelen en elkaar niet altijd op professionele wijze kunnen aanspreken op gedrag of houding. Hierin valt naar mijn mening nog het één en ander in te behalen, anderzijds is hier al een grote slag in geslagen doordat er een consequente maatregeling is getroffen

Verder vind ik dat het Jagerhuis zich goed onderscheidt van andere organisaties door echt aan te sluiten bij de hulpvraag van de cliënt en dat er niet snel een nee wordt verkocht richting de cliënt. Dit maakt dat ik mij op mijn gemak voel omdat ik veel ruimte en vrijheid krijg om de cliënt gelukkig te kunnen zien/maken. Al met al een groeiend, mooi en ontzettend fijn bedrijf waar je als werknemer niet vergeten maar gezien wordt'.

Teamverantwoordelijke: 'Kijkend naar mijn collega's en hoe het is om te werken bij het Jagerhuis, vind ik het mooi hoe het Jagerhuis zijn best doet om de communicatie zo open mogelijk te houden, en iedereen op een plek te zetten waarbij zijn/haar kwaliteiten het best tot zijn recht komen. Helemaal goed gaat dit zeker nog niet. Al helemaal nu er de afgelopen 2 jaar zo veel veranderd is organisatorisch gezien en het voor iedereen zoeken was – en nog een beetje is – hoe het er in de praktijk dan uit moet komen te zien.

Het Jagerhuis is een relatief kleine organisatie en de contacten binnen het Jagerhuis zijn fijn. Doordat we een kleine organisatie zijn, is het echter ook direct voelbaar wanneer er mensen tijdelijk uitvallen. Hiervan was de afgelopen 2 jaar ook regelmatig sprake. Dit alles heeft het er de afgelopen jaren tijdens alle veranderingen niet makkelijker op gemaakt. Toch is het gelukt en zijn we goed op weg! We doen het voor onze cliënten'.

De visie van het managementteam

De cliënten van het Jagerhuis zijn tevreden over de kwaliteit van de zorg en de medewerkers zijn tevreden over het Jagerhuis als werkgever. Onze kracht is de werkelijke aandacht voor de cliënt georganiseerd vanuit een betrokken en flexibele organisatie met een cultuur van denken in mogelijkheden.

Er is een nieuwe organisatiestructuur doorgevoerd om ruimte & tijd te creëren voor kwaliteit waarvan de implementatie van de methode 'Dit vind ik er van' en verantwoord werken waardevolle uitvloeisels zijn. Een mooie basis om op door te bouwen, want er zijn aspecten die beter kunnen en moeten.

Dit alles met als centrale vraag:

Wie ben je en wat wil je?

Hier gaan wij in 2018 aan bouwen!

Een onderdeel van onze visie is dat wij gaan werken aan een toekomstbesteding Jagerhuis. Dit betekent dat wij mee willen gaan met alle vernieuwingen in zorgland, maar hierbij vasthouden aan onze identiteit van een betrokken en oplossingsgerichte organisatie die staat voor haar cliënten en werknemers.

Hierbij liggen onze prioriteiten bij doelgericht werken, de transparante communicatie naar zowel de cliënt als belangenbehartiger, de deskundigheidsbevordering van medewerkers en het invoeren van een methodische cyclus. Ook gaan we verbeteringen doorvoeren op het

gebied van risicomanagement, teamreflecties en ketensamenwerking. Tot slot zullen er cliëntprofielen en functieprofielen opgesteld worden die richting geven aan de ondersteuning en voor meer helderheid zorgen op het gebied van mogelijkheden, taken en verantwoordelijkheden.

De bovenstaande punten zullen stapsgewijs worden opgepakt gedurende het jaar. Om er zeker van te zijn dat wij ons ontwikkelen op deze gebieden, worden de genoemde speerpunten opgenomen in de jaarplanning van het managementteam en zal er tijdens vergaderingen worden nagegaan hoever we zijn in het proces. Goede communicatie richting onze medewerkers, cliënten en hun naasten is hierbij cruciaal.

De mening van de cliëntenraad

Als management hechten wij veel waarde aan de mening van onze cliëntenraad. Zij vertegenwoordigen immers de stem van al onze cliënten en leveren een waardevolle bijdrage aan de vorming van beleid en het beantwoorden van lastige vraagstukken. Uiteraard zijn zij ook meegenomen in de totstandkoming van dit kwaliteitsrapport. In de cliëntversie zullen wij meer rekening houden met het taalgebruik, zodat iedere cliënt de inhoud begrijpt.

Voorzitter Cliëntenraad: 'Het kwaliteitsrapport is herkenbaar en interessant, maar heeft wel veel tekst. Wat ons betreft mag het wel korter als het kan en met meer plaatjes. De informatie die er in staat klopt wel, maar de tabel van de scores van de vragenlijst oudertevredenheid locatie 5A komen me niet bekend voor. De gegevens over de incidenten zijn bekend, maar er wordt wel al snel iets 'agressie' genoemd. Fijn dat het aantal incidenten van de medicatie niet zo hoog is.

Ik merk de veranderingen in de manier van werken ook in mijn eigen begeleiding, het ondersteuningsplan is nu uitgebreider en overzichtelijker. Dit is beter.

Samenvatting

In dit kwaliteitsrapport is vastgesteld dat de cliënt centraal staat bij het Jagerhuis en dat hij het uitgangspunt vormt voor dat wat er gedaan wordt. Om te weten wie de cliënt is en wat de cliënt wil, worden een aantal instrumenten gebruikt zoals 'Dit vind ik er van', bewonersraad-vergaderingen, cliënttevredenheidsonderzoeken, beraden, interviews en risico-inventarisaties. De uitkomsten van deze instrumenten geven aanleiding tot verbeteringen op de volgende gebieden:

- Doelgerichter en transparanter werken zodat de cliënt zich optimaal kan ontwikkelen. Dit moet terug te zien zijn in evaluaties en rapportages.
- De communicatie. Dit in zowel het aanpassen van de vorm aan het ontwikkelingsniveau van de cliënt als de inhoud ervan richting belangenbehartigers.
- De betrokkenheid van ouders/belangenbehartigers en cliënten bij het Jagerhuis in de ondersteuning en woonvorm.
- Risicomanagement. Door opstellen van cliënt- en risicoprofielen, het stimuleren van het risicobewustzijn en het verbeteren van de risicotaxatie
- Ketensamenwerking. Door dit een vast onderdeel te maken van de werkwijze van de begeleider

Om ruimte en tijd te creëren voor kwaliteit is de organisatiestructuur gewijzigd. Medewerkers geven aan dat dit een positieve verandering is en dit draagvlak zorgt ervoor dat we verder kunnen bouwen aan een toekomstbestendige organisatie waarbij kwaliteit een belangrijke pijler is.

Om dit te kunnen realiseren zullen we verbeteringen moeten bewerkstelligen op de volgende gebieden:

- Kennis en Kunde van de medewerker.
- Functiehuis en Arbeidsvoorwaarden.
- Zelfverantwoordelijkheid. Door onder andere zelfsturing, teamreflecties, beleid op het gebied van verantwoord werken en het opstellen van een methodische cyclus die richting en duidelijkheid verschaft aan de werknemers.

Bronnen

- o Medewerkers tevredenheidsonderzoek 2017
- o Cliënt tevredenheidsonderzoek 2016
- o Verslag interne audit 2017
- o Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017
- o Rode draad MIC 2017, 2^e half jaar
- o Uitkomsten vragenlijst ouderbetrokkenheid locatie 5A - 2018