

Jaarverslag 2017
Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022



29 mei 2018

Algemeen

Stichting Woonbegeleiding Jong Volwassenen

Doelgroep

De St. WBJV biedt cliënten begeleiding op verschillende gebieden in een 24-uurs beschermde omgeving. Dit zijn jongvolwassen cliënten met een psychiatrische grondslag en/of verstandelijke beperking. Hierbij kan gedacht worden aan stoornissen in het autistisch spectrum, AD(H)D, ODD, depressie of persoonlijkheidsstoornissen.

Missie en visie

Het doel van de St. WBJV is wonen, werken en het welzijn van jongvolwassen cliënten met een psychiatrische grondslag en/of verstandelijke beperking te bevorderen door hen zelfstandiger en zelfredzamer te maken. De missie is het begeleiden van cliënten richting zelfstandig wonen, al dan niet in combinatie met individuele begeleiding. De begeleiding en activiteiten zijn erop gericht de cliënten in staat te stellen te participeren in de samenleving.

Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele cliënt

Individuele werkwijze

De aanwezige problematiek, zorgbehoefte en hulpvragen worden per individuele cliënt in kaart gebracht middels een kennismakingsgesprek, dossieranalyse, een intakegesprek en een risico-inventarisatie, voorafgaand aan de plaatsing van een cliënt. Vervolgens wordt er op basis van de aard van de problematiek en de aanwezige hulpvragen gekeken of één van de woonlocaties aansluit bij de cliënt. Hierin wordt rekening gehouden met zowel de positieve, al dan niet negatieve invloed van plaatsing binnen een groepswoonvorm.

Zorgproces

Na plaatsing wordt er voor iedere cliënt een persoonlijk begeleidingsplan opgesteld. Er vindt een begeleidingsplanbespreking plaats met de cliënt en zijn persoonlijk begeleider, betrokken gedragswetenschapper en eventuele andere betrokkenen (gezinsvoogd, ouders, reclasseringsambtenaar). De betrokken gedragswetenschapper stelt het begeleidingsplan op. Maandelijks maakt de persoonlijk begeleider een werkplan met de cliënt. Hierin worden de opgestelde persoonlijke leerdoelen geëvalueerd. Bij het plaatsvinden van een incident wordt het werkplan bijgesteld.

Verder maakt de persoonlijk begeleider ieder half jaar een nieuw signaleringsplan; hierin staat beschreven hoe de cliënt reageert en handelt en hoe begeleiders kunnen handelen bij emotionele instabiliteit en/of risicovol gedrag.

Daarnaast stelt de betrokken gedragswetenschapper ieder half jaar een nieuwe risico-inventarisatie op; hierin staat beschreven wat de actuele risico's voor verdere ontwikkeling zijn. Hierdoor worden de meest gunstige omstandigheden gecreëerd die de ontwikkeling van de cliënt zo optimaal mogelijk maken. Verder wordt bovengenoemde bespreking halfjaarlijks herhaald om de ontwikkeling van de cliënt in kaart te brengen en vast te leggen. De eigen kracht van de cliënt wordt zoveel mogelijk centraal gesteld en benut, passend bij de processen, werkwijze en visie van de St. WBJV.

Toetsing zorgproces

De toetsing en ontwikkeling van de cliënt vindt plaats door middel van maandelijkse evaluaties van het werkplan en halfjaarlijkse evaluaties van het begeleidingsplan (locatieoverleggen). Er wordt getracht te werken middels doelenrealisatie, waarbij gescoord wordt. Naast de opgestelde werkplannen vindt er twee keer per jaar een formeel evaluatiegesprek plaats met de cliënt, de gedragswetenschapper, persoonlijk begeleider en eventuele andere betrokkenen (gezinsvoogd, ouders, reclasseringsambtenaar). In deze gesprekken worden de activiteiten van de zes voorgaande maanden doorgesproken en worden de opgestelde leerdoelen doorgenomen. Hierin worden waar nodig in gezamenlijkheid aanpassingen gedaan, op basis van geconstateerde ontwikkelingen.

Persoonlijk begeleider

De St. WBJV is pro-actief in het benaderen van cliënten. Iedere cliënt heeft een eigen persoonlijk begeleider waar hij/zij terecht kan voor ondersteuning bij zijn/haar hulpvragen. Wanneer de persoonlijk begeleider afwezig is, is er sprake van een vaste vervangende begeleider, waardoor de veiligheid wordt gewaarborgd in afwezigheid van zijn/haar persoonlijk begeleider. Naast de persoonlijk begeleider en vaste vervanging bij afwezigheid van de persoonlijk begeleider, is er voor cliënten een bereikbare dienst 24 uur per dag op afroep bereikbaar. Tevens wordt er tijdens de nacht gewerkt met meerdere wakende nachtwachten.

Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van cliënten

Elke twee jaar vindt er een cliënttevredenheidsonderzoek plaats in de organisatie van de St. WBJV. Het vorige onderzoek heeft plaatsgevonden in 2016. Het laatste onderzoek heeft vrij recent plaatsgevonden in het voorjaar van 2018.

Methode

Er is gekozen voor de onderzoeksmethode van Bureau de Bok gebaseerd op de CQ-index. Deze lijst is gevalideerd door het Zorginstituut. Hiervoor is gekozen om een goede vergelijking te kunnen maken met het onderzoek dat heeft plaatsgevonden in 2016 (met gebruik CQ-index). Voor een volgend onderzoek zal er worden gekeken naar een andere methode. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de vragen niet allemaal even goed aansluiten op de doelgroepen die de St. WBJV bedient. De St. WBJV maakt daarom deel uit van de werkgroep Beschermd Wonen Enschede die momenteel onderzoekt doet naar een 'Twentse variant cliënttevredenheidsonderzoek'. De eerste ideeën zijn een combinatie van de Menselijke Maat en de CQ-index. Dit onderzoek is op dit moment nog volop in ontwikkeling.

Aantal respondenten

Het onderzoek is door 40 van de 87 cliënten ingevuld. De respons is hiermee 46%. In onderstaande kolom worden de gemiddelde scores van de cliënten weergegeven aan de hand van prestatie-indicatoren:

| Indicator (schaal) | Maximaal te behalen score | Score 2016 | Score 2018 |
|-------------------------------------|---------------------------|------------|------------|
| Bejegening | 4 | 3,58 | 3,64 |
| Kwaliteit huisvesting | 3 | 2,70 | 2,40 |
| Bereikbaarheid begeleiders | 2 | 1,71 | 1,76 |
| Deskundigheid begeleiders | 4 | 3,46 | 3,53 |
| Keuzemogelijkheid | 2 | 1,38 | 1,40 |
| Informed consent | 2 | 1,98 | 1,95 |
| Samenwerking meerdere hulpverleners | 4 | 3,04 | 3,20 |
| Informatie over begeleiding | 2 | 1,95 | 1,88 |
| Ervaren functioneren | 5 | 4,27 | 4,28 |

Het gemiddelde cijfer dat de respondenten aan de begeleiding van de organisatie geven is een 7,7 t.o.v. 2016 7,3.

Verbetervoorstellen/aanbevelingen

Uit het onderzoek komen scores die vooruitgang hebben geboekt, maar ook achteruit zijn gegaan. Hieruit zijn de volgende aanbevelingen/verbetervoorstellen geformuleerd voor de organisatie:

- Bereikbaarheid weekend/avond wordt door sommige cliënten als een probleem ervaren: Evaluatie informatievoorziening bereikbaarheid begeleiding;
- Informatievoorziening in zijn algemeenheid verbeteren waarbij de focus ligt op de informatie aanreiken aan de cliënt over: aanpak van de begeleiding, hoe cliënten met klachten moeten omgaan/klachtenprocedure, het resultaat waar naar toe gewerkt wordt, zichtbaarheid cliëntenraad en een zichtbare vertrouwenspersoon;
- Keuzevrijheid en inspraak in zijn algemeenheid verbeteren waarbij de focus ligt op de volgende punten: bij cliënten bekend zijn dat zij een keuze hebben in begeleiding, woning en medebewoners,

innemen medicatie, inspraak over de gang van zaken bij het wonen en dat zij kunnen kiezen waar de begeleidingsgesprekken plaatsvinden;

- Nog beter afstemmen van de begeleiding van de cliënt bij de aanpak van zijn/haar klachten: maatwerk;
- Verbeteren woon- en leefomstandigheden in zijn algemeenheid met aandacht voor: grootte woonruimte, ervaren kwaliteit en staat van onderhoud van de woning, schoonmaak gemeenschappelijke huiskamer en brandveiligheid in de woning;
- Aanbod activiteiten: mogelijkheden laten zien wat er mogelijk is op het gebied van dagactiviteiten;
- Informatie-uitwisseling tussen zorgverleners: voorkomen dat een cliënt twee keer hetzelfde verhaal moet doen door zorgverleners te voorzien van voldoende informatie.

Acties

De rapportage van het cliënttevredenheidsonderzoek 2018 is vrij recent aan de organisatie aangereikt. Daardoor is er nog geen mogelijkheid geweest om de resultaten te bespreken met medewerkers, Raad van Toezicht en de cliëntenraad. Dit staat voor de komende weken op het programma (o.a. door een personeelsbijeenkomst).

Echter, een aantal verbetervoorstellen/aanbevelingen zijn al in een eerder stadium gesignaleerd door de beleidsmedewerker en het management (en afgestemd met de Raad van Toezicht en/of cliëntenraad). Een aantal zaken zijn al opgepakt of zijn al zover gereed dat dit kan worden uitgerold in de organisatie. Het gaat om de volgende zaken:

- Er is een nieuwe vertrouwenspersoon aangesteld. Informatie over de vertrouwenspersoon is aangereikt via de begeleiding en een informatiebrochure is aangereikt die op het prikbord hangt in de trainingslocaties. Ook is zij voorgesteld in de cliëntenraad en heeft zij een bezoek gebracht aan twee trainingslocaties;
- Nieuwe klachtenprocedure voor cliënten en medewerkers: de huidige klachtenprocedure is aangepast conform de Governancecode 2017. Deze klachtenprocedures zijn via de begeleiding aangereikt bij de cliënten;
- Onderzoek naar verbetering kwaliteit huisvesting: op dit moment loopt er een onderzoek naar de aanschaf van een nieuw pand in de gemeente Almelo ter vervanging van de huidige huisvesting. Dit onderzoek is nog volop in ontwikkeling;
- Staat onderhoud trainingslocaties: in de cliëntenraad zijn diverse gebreken gemeld aangaande de huisvesting. Deze zaken zijn inmiddels door de technische dienst opgepakt en verbeterd.

De komende maanden worden de overige verbetervoorstellen/aanbevelingen binnen de organisatie opgepakt om te worden verbeterd.

Bouwsteen 3: Zelfreflectie in zorgteams

De St. WBJV is gebaat bij betrokken en vakbekwame medewerkers.

Scholing algemeen

De gedragswetenschappers zijn samen met de Manager Algemeen/Manager Zorg/Beleidsmedewerker verantwoordelijk voor het scholingsprogramma van medewerkers. De wensen en behoeften van medewerkers worden geïnventariseerd in de locatieoverleggen waarna een jaarprogramma wordt samengesteld. Eén van de verzoeken voor 2017 was een basiscursus agressietraining. Uit de feedback van de cursisten is naar voren gekomen dat de woonbegeleiders zeer tevreden waren over de opzet hiervan.

Daarnaast hebben in 2017 de volgende scholingen plaatsgevonden:

- Themaachtend autisme verzorgd door 2 stagiaires onder supervisie van de gedragswetenschappers;
- Positieve relaties en seksualiteit verzorgd door GGD Regio Twente;
- BHV verzorgd door Basic Safety Twente;
- Psychoses en zelfverwondend gedrag door Polikliniek Traverse/Intermetzo;
- Middelengebruik bij kwetsbare jongeren verzorgd door Ixta Noa.

De huidige samenwerkingsverbanden met ketenpartners ter bevordering van de inhoud van medewerkers en cliënten zijn gecontinueerd:

- GGD Regio Twente: 2x Per jaar wordt er een scholing verzorgd. Daarnaast vinden er individuele gesprekken plaats met woonbegeleiders en cliënten. Daarnaast kunnen cliënten gebruik maken van het SOA-spreekuur van de GGD voor vragen rondom seksualiteit en een SOA-test;
- 1x Per maand is er een consultant van Tactus aanwezig op locatie de Marskant voor beantwoording van vragen en advies geven aan woonbegeleiders en cliënten.

Individueel

De individuele opleidingsbehoefte van medewerkers/kader wordt tevens besproken in het functioneringsgesprek met de leidinggevende. Indien er sprake is van een concrete wens op het gebied van deskundigheidsbevordering, dan wordt dit vervolgens besproken in het directie-overleg. In 2017 zijn de gedragswetenschappers individueel geschoold op de volgende thema's: Kinderen in rouw, DSM 5 en behandeling van jeugdigen (adolescenten) met een negatief zelfbeeld (COMET).

Overlegvormen/teamreflectie

Binnen de St. WBJV bestaan verschillende overlegvormen met betrekking tot het bespreken van de voortgang van cliënten. Elke maand vindt er een overleg plaats tussen de persoonlijk begeleider van de cliënt en de gedragswetenschappers. Daarnaast hebben de gedragswetenschappers elke week zorginhoudelijke afstemming met de Manager Zorg en de Manager Algemeen. De teams zelf (zoals het team ambulante en locatieteam Marskant) vergaderen tevens in verschillende frequentie modussen met elkaar. Als laatste vinden op de trainingslocaties zelf overlegvormen plaats tussen cliënten en begeleiders via een huiskameroverleg (gezamenlijk) of individuele maatwerkgesprekken. Van alle overlegvormen worden notulen gemaakt.

Supervisie/intervisie

Vanaf 2017 is er binnen de St. WBJV gestart binnen een drietal teams met een pilot supervisie/intervisie. Het gaat om de teams ambulante, locatie Marskant en gedragswetenschappers.

Team ambulante:

Iedereen schrijft een eigen verslag van de bijeenkomsten. Deze bijeenkomsten vinden per jaar 10 keer plaats onder begeleiding van een supervisor. Tijdens de bijeenkomsten wordt besproken waar de ambulante begeleiders tegen aanlopen in het werkveld en welke rol de eigen identiteit en normen en waarden hierin spelen. Het gesprek vindt plaats op basis van een ingebrachte casus. De ambulante begeleiders zijn erg tevreden over de supervisie en vinden het erg goed toepasbaar op het werk wat zij doen. Zij komen er namelijk hierdoor achter dat de dingen die gedaan worden op de wijze zoals zij doen effect heeft op het eigen werk of dat hierin nog veel te verbeteren valt.

Team locatie Marskant:

Bij de supervisie van de locatie de Marskant worden geen notulen gemaakt uit het oogpunt dat wat er besproken is privé is (eigen leerdoelen). De bijeenkomsten vinden plaats om de twee weken. De supervisie wordt als positief ervaren, maar dit ligt wel aan de inbreng van de collega's of er verdieping op bepaalde onderwerpen kan plaatsvinden. Hierin is inmiddels verbetering aangebracht door te werken met verschillende spellen zoals omdenken om meer verdieping te kunnen aanbrengen. Daarbij ervaren zij dat er goed wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van de medewerkers.

Team gedragswetenschappers:

De supervisie voor de gedragswetenschappers vindt elke maand plaats. De bijeenkomsten worden als zeer prettig ervaren. Tijdens de bijeenkomsten wordt het eigen functioneren, casuïstiek en organisatorische zaken besproken. Verbeterpunten zijn te benoemen op het gebied van communicatie, taakverdeling en zorginhoud. Daarbij moet tevens de opmerking worden gemaakt dat de supervisor binnen een bepaalde periode relatief vaak heeft afgezegd waardoor enerzijds de uren in het geding en anderzijds de behoefte aan supervisie in het geding zijn gekomen.

De komende tijd zal bij elk team de supervisie/intervisie worden geëvalueerd. Bij een succesvolle uitkomst, wordt de methode ook uitgerold naar de andere teams/locaties van de St. WBJV.

Erik van Kampen,

Algemeen Directeur

E. van Kampen

