

Jaarverslag

Beschermd Wonen
en
Opvang Groningen

2016

“Veilig, cliëntgericht, doelmatig en doeltreffend”

[bron: Kwaliteitskader Beschermd Wonen en Opvang Groningen]

1. Inleiding

In dit jaarverslag legt Elker verantwoording af over het beleid dat in het afgelopen kalenderjaar is gevoerd met betrekking tot de uitvoering van de kwaliteit van de ondersteuning binnen Beschermd Wonen in 2016. Het jaarverslag geeft inzicht in de wijze waarop Elker cliënten bij haar kwaliteitsbeleid heeft betrokken. Daarnaast geeft het jaarverslag informatie over de wijze waarop kwaliteitsbeoordeling heeft plaatsgevonden en de resultaten daarvan. Tot slot geeft het verslag antwoord op de vraag welk gevolg de organisatie heeft gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de verleende zorg. Het Kwaliteitskader Beschermd Wonen en Opvang Groningen vormde een belangrijke onderlegger bij de totstandkoming van het jaarverslag.

Beschermd Wonen is een zorgvorm van Elker jeugd- en opvoedhulp in Groningen. Beschermd Wonen biedt begeleiding aan jongeren tussen 17 en 27 jaar bij het zelfstandig wonen. De jongeren hebben vaak een achtergrond in de psychiatrie. De psychiatrische problemen zijn beheersbaar en niet meer allesbepalend in het dagelijks leven van de jongere. Klinische behandeling is niet meer noodzakelijk. De begeleiding is gericht op vergroting van de zelfredzaamheid, waarbij veel aandacht wordt gegeven aan de competentievergroting van de jongere.

2. Kwaliteitsbeleid

Elker is sinds 2007 een HKZ gecertificeerde organisatie. Dit betekent dat de doelmatigheid en de geschiktheid van het kwaliteitsmanagementsysteem op basis van het schema HKZ Jeugdzorg (2010) als positief is beoordeeld. Processen vinden gecontroleerd plaats en de organisatie is gericht op continu verbeteren om zo optimaal mogelijk te kunnen voldoen aan de eisen en wensen van klanten. Risico's worden zodanig afgedekt dat de organisatie in staat is om ononderbroken levering van producten en diensten te garanderen. Het managementsysteem genereert zinvolle en betrouwbare informatie die de organisatie in staat stelt op feiten gebaseerde beslissingen te nemen.

Het cliëntperspectief en systematische bewaking van de kwaliteit hiervan is de laatste jaren meer en meer op de voorgrond gekomen. Cliënten bij Beschermd Wonen en Opvang Groningen zijn cliënten, waarbij ontwikkelingsperspectief aanwezig is en waarbij planmatig en gestructureerd aan de ontwikkeling wordt gewerkt.

Cliënt centraal

Beschermd Wonen stelt de cliënt en diens veiligheid, wensen, voorkeuren en behoeften centraal. Er is ruimte voor maatwerk en ondersteuning die aansluit bij de persoonlijke mogelijkheden en interesses. De mate van regie van de cliënt in het behandelproces wordt zo goed mogelijk afgestemd op diens individuele mogelijkheden.

Plan opstellen met de cliënt

Op basis van de toewijzing stelt de persoonlijk begeleider van Elker in samenspraak met de cliënt en zijn omgeving het Ondersteuningsplan op. In het Ondersteuningsplan worden de doelen opgenomen, waar de cliënt aan wil werken. De voortgang van de doelen wordt gezamenlijk gemonitord en met enige regelmaat en zo vaak als nodig, vindt er een evaluatie plaats.

De doelen worden opgeknipt in een stappenplan met kleinere doelen, waaraan in de dagelijkse praktijk op maat wordt gewerkt met de cliënt. In de Checklist Zelfredzaamheid, gebaseerd op de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM), kunnen jongeren terugvinden wat er allemaal komt kijken bij zelfstandig wonen. Wonen, financiën, dagbesteding en integreren in de samenleving zijn centrale thema's die hierin naar voren komen. De persoonlijke begeleider en de jongere zoeken samen passende leerdoelen en kijken hoe de jongere zijn krachten kan inzetten ten behoeve van groei.

In 2016 zijn binnen Elker de voorbereidingen getroffen voor het in gebruik nemen van een Eindbrief voor verwijzers. Dit om, binnen de wettelijke kaders, de overdracht van cliënten die uit zorg gaan en/of overgaan naar een vorm van langdurige begeleiding, gedocumenteerd te ondersteunen. De uitrol zal in de loop van 2017 plaatsvinden. Het is de bedoeling dat de persoonlijk begeleider en de jongere de Eindbrief in het eindgesprek samen invullen. De Eindbrief bevat informatie over de mate waarin de hulp positief is afgesloten, de mate waarin de doelen zijn gerealiseerd, de mate waarin de cliënt tevreden is over de geboden hulp en een eventuele toelichting. In geval van hulp in het vrijwillige kader, wordt de Eindbrief met toestemming van de cliënt verzonden naar de verwijzer. In overleg kan het Eindrapport worden meegezonden naar de verwijzer.

Participatie

Vanuit het ontwikkelperspectief van de jongere is het belangrijk dat het netwerk van de jongere waar mogelijk wordt versterkt en geactiveerd, met als doel dat de jongere zich uiteindelijk zelfstandig binnen zijn eigen netwerk kan bewegen. Cliënten van Elker kunnen binnen hun mogelijkheden en behoeften participeren in allerlei activiteiten en projecten.

Hieronder volgt een opsomming van activiteiten, ten behoeve van participatie en vergroten van kansen, in 2016:

- Aan de hand van de Zelfredzaamheidsmatrix is, in samenwerking met de woningbouwverenigingen, een 'Woonbewijs' gemaakt voor jongeren van de afdeling Bescherming. Het betreft een checklist van benodigde vaardigheden binnen verschillende leefgebieden. Deze maakt voor jongeren concreet wat ze al kunnen en waar ze nog dingen hebben te leren, waardoor er resultaatgericht en stapsgewijs gewerkt kan worden aan het vergroten van de zelfstandigheid. Dit product is tijdens een Eat & Meet bijeenkomst besproken met de aanwezige jongeren, zodat zij hun feedback konden geven.
- Er is intern onderzoek gedaan naar de leefstijl van jongeren bij afdeling Bescherming, aan de hand van de BRAVO-factoren. De BRAVO-factoren zijn een laagdrempelig hulpmiddel om te peilen hoe gezond een leefstijl is. Zowel gezond, als ongezond gedrag komt voor bij de doelgroep en aan de hand van de BRAVO-factoren kan een leefstijl worden geanalyseerd. Uit intern onderzoek van De Roos en Vogt (2016) kwam naar voren dat jongeren willen leren hoe zij hun tijd kunnen indelen. Ook geeft bijna de helft van de jongeren aan behoefte te hebben aan een training over ontspanning.
- Wekelijks is er bij één van de panden van de afdeling Bescherming Eat & Meet. Onder begeleiding van een ambulante hulpverlener en stagiaire komt een groep jongeren samen, die gezamenlijk boodschappen doen, koken en eten. Hierbij is in kleinschaligheid aandacht voor budgetteren, gezond koken, sociale contacten. Jongeren kunnen met vragen bij elkaar en bij de begeleiding terecht.
- Jongeren kunnen gebruik maken van het dagbestedingsproject van Elker <http://www.handmadehopes.nl>. De jongeren kunnen hier hun talenten ontdekken en meedenken in de aanpak/inhoud van de winkel. Sommigen kleden de etalage aan, anderen staan achter de kassa of helpen bij de administratie of maken folders/ posters e.d. Zie de website voor meer informatie.
- Jongeren van de afdeling Bescherming hebben input gegeven voor het kwaliteitshandboek van de gemeente Groningen. Een jongere heeft het kwaliteitshandboek in ontvangst genomen namens Elker en de wethouder uitgenodigd voor Eat & Meet.
- Eind 2016 zijn voorbereidingen getroffen voor deelname van Beschermd Wonen aan het onderzoek naar de veiligheidsbeleving van jongeren in verblijf in 2017. Het betreft een intern onderzoek dat onafhankelijk wordt uitgevoerd, door de afdeling Kwaliteit van Combinatie Elker Het Poortje.
- In een aantal panden van Elker wordt gebruik gemaakt van een huisoudste, een zogenaamde woonstudent, bijvoorbeeld een student sociale wetenschappen, die een oogje in het zeil houdt en waar jongeren met eventuele vragen terecht kunnen. Vanuit de afdeling Bescherming worden deze huisoudsten ondersteund. Het streven is om een aantal van de jongeren van de afdeling Bescherming

ook bij de sollicitatieprocedure voor een huisoudste te betrekken. In 2016 is dit één keer het geval geweest.

Daarnaast zijn er, al dan niet met subsidieaanvragen, op verzoek van jongeren een aantal gerichte initiatieven ontplooid en op maat aangeboden; sommige in de vorm van een pilot:

- In 2016 is er een uitwisselingsproject geweest met jongeren in begeleiding uit andere landen, o.a. Engeland, met als doel onderling te leren van elkaar, ideeën te delen en elkaar te inspireren. Het project zoomt in op het versterken van eigen initiatieven en het terugkrijgen van regie op het eigen leven.

In lijn hiermee was er ook een Marokkoreis. Deze richtte zich op het verlaten van de vertrouwde omgeving, zelfreflectie en het vinden van innerlijke rust (geen gebruik van mobiele telefoons etc.). Een centraal aspect van de reis is dat jongeren kansen krijgen om in oplossingen te denken en op zoek te gaan naar eigen talenten.

Een cruciaal onderdeel in de aanloop naar deze reis was het principe 'something for something'. Om te kunnen deelnemen, moesten deelnemers zelf tijd investeren en moeite doen en bijvoorbeeld via activiteiten opbrengsten genereren.

- Een mix van een aantal jongeren en collega's van de afdeling Bescherming/Begeleid Wonen maakte deel uit van de drie teams van Elker en Het Poortje die deelnamen aan de bedrijvenloop 4 mijl van Groningen. Om jongeren te stimuleren mee te doen, mochten zij nieuwe sportschoenen kopen en na het uitlopen van de 4 mijl kregen ze hiervan een bedrag vergoed.
- Bij een aantal jongeren was er behoefte om in een groepje samen muziek te maken. Onder begeleiding van twee muzikale, ambulante collega's is een muziekgroep gestart, waarin verschillende instrumenten worden bespeeld en wordt gezongen.

De volgende activiteiten/projecten zijn in 2016 geïnitieerd en zullen in 2017 doorlopen of (opnieuw) plaatsvinden:

- Vertrouwenspersonen vanuit Zorgbelang zullen langs de jongeren van afdeling Bescherming gaan voor een eerste contactmoment.
- Het voornemen is om de folders en informatie op de website over de afdeling Bescherming aan te passen en hierbij jongeren te betrekken voor tips en feedback op de teksten. In 2016 is namelijk geconstateerd dat de informatievoorziening over het aanbod van de afdeling Bescherming toe is aan actualisatie, gezien alle nieuwe ontwikkelingen.
- Het team van de afdeling Bescherming zal zich verdiepen in het instrument dat organisatiebreed wordt gebruikt in het kader van onderzoek naar de veiligheidsbeleving van jongeren in verblijf. De vragenlijst zal voor de doelgroep worden aangepast.
- Er zal opnieuw een ervaren leren reis worden georganiseerd naar Marokko, in samenwerking met jongeren van het Kopland, waar de jongeren zelf aan hebben meegewerkt om de financiën op orde te krijgen.
- Er zal een vervolg onderzoek starten naar methodieken/ middelen die kunnen worden ingezet ten behoeve van het welzijn, specifiek ontspanning, bij jongeren van de afdeling Bescherming. De vragen en wensen van de jongeren op het gebied van ontspanning zullen in kaart worden gebracht d.m.v. interviews en enquêtes.
- Nader onderzoek en een nieuwe feedbackronde m.b.t. het 'Woonbewijs'.
- Een team van de afdeling Bescherming, gemixt met ambulante hulpverleners en cliënten/jongeren, zal deelnemen aan een landelijk voetbalproject voor mensen uit de maatschappelijke opvang (Dutch Street

Cup).

Medezeggenschap

Hoewel Elker naast de cliëntenraad geen aparte jongerenraad heeft en jongeren vanuit Beschermd Wonen niet zijn vertegenwoordigd in de cliëntenraad, vindt Elker het van belang om jongeren in de gelegenheid te stellen hun mening en wensen te uiten. Om die reden heeft Elker naar andere vormen van medezeggenschap gezocht. Daar waar jongeren van Beschermd Wonen in een verblijfssetting van Elker wonen, is er regelmatig (in principe maandelijks) sprake van een bewonersvergadering in het kader van medezeggenschap. Tijdens de bewonersvergadering komen onderwerpen aan de orde die de jongeren zelf inbrengen. Vaste agendapunten betreffen: omgang met elkaar, verzorging leefomgeving, veiligheid (bijvoorbeeld brandoefeningen).

Een jongere van Beschermd Wonen is mee geweest naar een bijeenkomst, georganiseerd vanuit de gemeente, m.b.t. kwaliteit van zorgverlening. Er werd op een gestructureerde wijze informatie verzameld via digitale inbreng van de aanwezigen.

Passende en effectieve ondersteuning

Effectieve interventies en innovaties

Beschermd Wonen biedt maatwerk en passende interventies. Uitvoering van de begeleiding vindt plaats door HBO professionals, die kennis hebben van psychopathologie en in staat zijn vanuit een overstijgende en integrale aanpak met deze complexe problematiek om te gaan. Deze HBO professionals zijn trauma sensitief opgeleid, gericht op veiligheid (SOS) en werken met systemische en cognitieve gedragstherapeutische interventies (CGT, CCB) en zijn gericht op empowerment (oplossingsgerichte methodiek) en participatie (rehabilitatiemethodiek en effectieve jeugdzorgmetingen):

- De Individuele Rehabilitatie methodiek is passend bij de doelgroep van deze jong volwassenen en evidence based. Het betreft een erkende interventie uit de Databank Trimbos, Datamovisie.
- De Cognitieve gedragstherapeutische interventies zijn evidence based.
- CCB is een combinatie van cognitieve gedragstherapie en het sociaal competentie model (taakvaardigheidsmodel NJI, erkende interventie).

In het meedoen van cliënten in de samenleving speelt vrijwilligerswerk, dagbesteding of betaald werk een belangrijke rol, naast het aangaan en onderhouden van sociale contacten en het opbouwen van een sociaal netwerk. Veel activiteiten hebben in 2016 in dit daglicht gestaan (zie ook onder "participatie", vanaf pagina 3).

In 2017 zullen er verschillende innovatieve projecten worden ingediend bij het innovatie atelier van de Gemeente; concept Eat & Meet op meerdere plekken uitzetten (kleinschalig), ervaren leren reis en project opvang voor zwerfjongeren. Voor de projecten Eat & Meet en de ervaren leren reis wordt er samen gewerkt met de jongeren/ cliënten.

In 2017 zullen de gedragswetenschappers van de afdeling Bescherming ook deelnemen aan de Proeftuin suïcide preventie, georganiseerd vanuit de gemeente Groningen en 113 online. Om in samenwerking met ketenpartners (scholen, instanties m.b.t. zingeving, huisartsen, andere GGZ- en jeugdzorg instellingen) tot een goede samenwerking en sluitende aanpak m.b.t. suïcidepreventie bij jongeren te komen.

Professionele autonomie

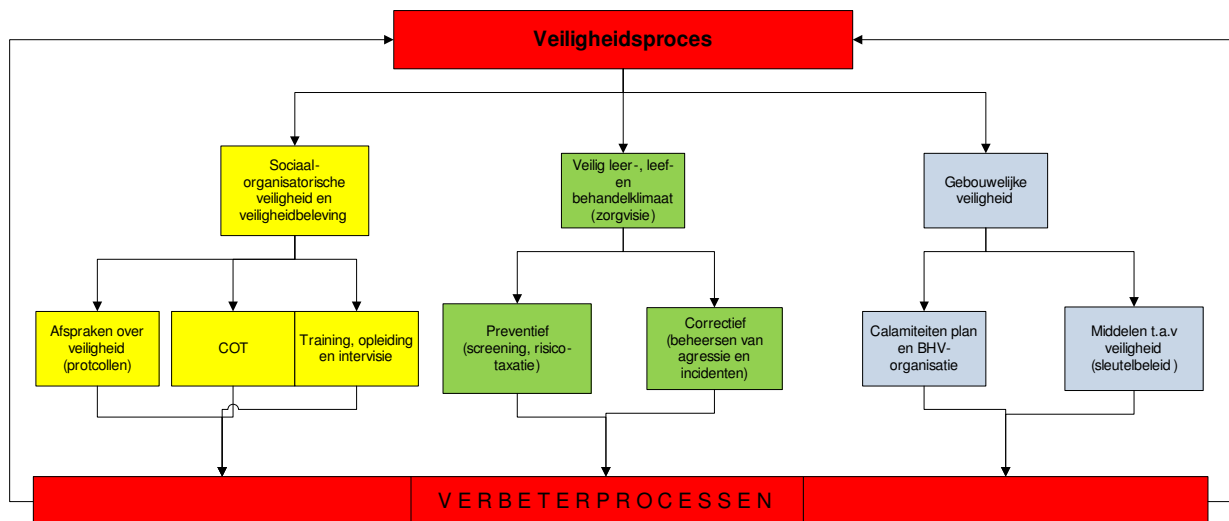
De ontwikkeling naar professionele autonomie gaat uit van de professionaliteit van de behandelaar en vertrouwen in diens behandeling. Voor Beschermd Wonen geldt dat alle medewerkers SKJ geregistreerd zijn. Individuele medewerkers kunnen met maximale autonomie terugvallen op een passende ondersteuningsstructuur en een Professioneel Statuut. Binnen de organisatie is het team van Beschermd Wonen een taakvolwassen, autonoom

functionerend team, met vergaande kenmerken van zelforganisatie.

Randvoorwaarden

Veiligheid

Elker heeft het thema veiligheid hoog op de agenda. Elker onderscheid drie vormen van veiligheid:



I. Sociaal-organisatorische veiligheid

Het calamiteitenprotocol is voor alle medewerkers toegankelijk in het kwaliteitshandboek. Relevant om te vermelden is verder, dat in 2016 het COT (Calamiteiten Opvang Team) in werking is getreden. In geval van een incident neemt een COT lid contact op met de hulpverlener.

De medewerkers van Beschermd Wonen worden meegenomen in de planning van de verplichte trainingen, zoals BHV, SOS (Signs Of Safety), GSO (Gezonde Seksuele Ontwikkeling) en Beroepsethiek & Tuchtrect.

II. Veilig leer- leef- en behandelklimaat

Risicotaxatie

Tijdens de intake wordt er een korte voorscreening gedaan, a.d.h.v. een checklist met 16 risicovolle gedragingen -en kenmerken en vier scoringsopties: n.v.t./laag/midden/hoog risico.

In de eerste zes weken van de plaatsing wordt vervolgens een uitgebreide risicotaxatie gedaan, in samenhang met het opstellen van het Ondersteuningsplan. De samenvatting van de uitkomsten van de risicotaxatie en de mate waarin er zorgen zijn, wordt opgenomen in het Ondersteuningsplan en met de cliënt besproken.

Veiligheidsbeleving

Elker doet sinds 2015 tweejaarlijks onderzoek naar de veiligheidsbeleving van de jongeren in verblijf met behulp van de Veiligheidsbarometer, een landelijk erkend instrument, dat voldoet aan de standaard van deze tijd. Beschermd Wonen viel in 2015 buiten de scope van het onderzoek. In 2017 zal Beschermd Wonen meedoen aan het onderzoek. Het instrument bevraagt aspecten als ervaren veiligheid op de groep, personele bezetting en toezicht, vertrouwen in de mentor,

seksualiteit, omgaan met regels, privacy, samenstelling van de groep, praten over onveiligheid etc. Geconstateerd is, dat het instrument niet optimaal aansluit bij de doelgroep qua terminologie en taalgebruik. De afdeling Bescherming beraadt zich op aanpassing van de vragenlijst, binnen inhoudelijke -en wetenschappelijk verantwoorde kaders. Zo mogelijk zullen daar cliënten bij betrokken worden.

III. Gebouwelijke veiligheid

Beschermd Wonen wordt meegenomen in de jaarplanning t.a.v. ontruimingsoefeningen en RI&E (Risico Inventarisatie & Evaluatie).

Relevant om te vermelden t.a.v. de gebouwelijke veiligheid is het feit dat er n.a.v. een brand in een van de panden van Beschermd Wonen (2016) een verbeterplan is opgesteld n.a.v. de evaluatie.

Gezonde organisatie en gezonde bedrijfsvoering

In het kader van het zoeken naar de juiste balans tussen reguleren en controleren, hanteert Beschermd Wonen de slogan: "Meer handen aan het bed en minder aan de toetsen". Beschermd Wonen werkt met een compact jaar(werk)plan en voortgangsrapportage. De doelen die hierin zijn opgenomen worden gemonitord en resultaten worden nauwlettend in de gaten gehouden. Zonodig wordt bijgestuurd. De PDCA cyclus is in deze werkwijze volledig geïntegreerd. Het werkplan van Beschermd Wonen draagt bij aan doel- en resultaatgericht werken.

Netwerk en keten

Beschermd Wonen Elker werkt als specialistische instelling doel- en resultaatgericht vanuit het ontwikkelperspectief van de jongere, met de intentie om de jongere weer los te laten en over te dragen aan collega's in de basiszorg, zodra de doelen bij Elker zijn behaald.

Als geen ander is er bij Beschermd Wonen sprake van een getransformeerd aanbod, dat opereert tussen een zorginstelling (Elker) en het gemeentelijke, voorliggende veld. Er is sprake van een grote afhankelijkheid van voorliggende voorzieningen als woningbouw, Sociale Dienst, schuldhulpverlening, onderwijs etc., om het ontwikkelperspectief te kunnen realiseren. Om die reden vindt veelvuldig overleg met partners plaats. Voor de snelheid van afhandeling is Elker afhankelijk van de ander. Dit vraagt om snelle, korte lijnen. Zodoende kunnen stagnaties in de ontwikkeling t.a.v. woonperspectief en invulling van dagbesteding of werkperspectief worden voorkomen. Vanuit verschillende geledingen wordt meegedacht over oplossingen, die veelal vanuit gemeenten zelf moeten worden geïnitieerd.

Door goed gebruik te maken van zorgsturing d.m.v. de Monitor effectieve jeugdzorg en constructieve afspraken o.a. via proefwonen, is er sprake van een geplande uitstroom naar (uiteindelijk) zelfstandig wonen. Ook in de regio is een goede afschaling gerealiseerd d.m.v. diverse projecten Begeleid Wonen en convenanten met woningbouwcoöperaties en basisteams/CJG's, om jongeren via lokaal maatschappelijk werk over te nemen.

In het kader van vergroten van competenties van medewerkers is het volgens de zorgaanbieders die op 22 juni 2016 bijeen waren van belang dat er kennisuitwisseling tussen organisaties in de keten plaatsvindt, om de kennis over psychiatrische stoornissen en omgaan met handicaps te vergroten. Zie hiervoor o.a. Proeftuin suicide preventie, pagina 5.

3. Kwaliteitsbeoordeling

Interne audits

Op 26 juli 2016 heeft Beschermd Wonen deelgenomen aan een organisatie brede interne audit m.b.t. de processen evaluatie en nazorg. De thema's waren zorgevaluatie, ervaringen van cliënten en ketenpartners, meten resultaten van processen en analyseren van afwijkingen. Als bevinding is naar voren gekomen dat het belangrijk is om aandacht te hebben voor dagbesteding en netwerk in de samenwerking tussen gemeente en zorgaanbieders. Het structureel meten van de ketentevredenheid is niet geborgd.

In september 2017 gaat Elker Het Poortje op voor gezamenlijke hercertificering, conform het normversieschema HKZ 2015. Beschermd Wonen wordt opgenomen in de interne- en externe auditplanning 2017. Indien mogelijk worden cliënten van Beschermd Wonen betrokken bij de audits.

Dossiercontroles

De geboden hulp, het Ondersteuningsplan van de cliënt en dossiervorming moet voldoen aan financiële – en inhoudelijke rechtmatigheidseisen. De dossiers werden in 2016 halfjaarlijks, steekproefsgewijs, getoetst via interne kwaliteitstoetsing. Jaarlijks vindt externe toetsing plaats in het kader van de accountantscontrole i.v.m. goedkeuring van de jaarrekening. Voor 2016 is deze goedkeuring afgegeven.

Outcome

Mate van reguliere beëindiging van de hulp

I.h.k.v. het meten van de reden beëindiging is 92 % van de hulp binnen Beschermd Wonen volgens plan beëindigd en 3% voortijdig in overeenstemming.

In 5% van de overige gevallen, is de hulp niet in overeenstemming beëindigd, maar voortijdig beëindigd: 2% eenzijdig door Elker en 3% eenzijdig door de cliënt.

Reden einde	Aantal van Client
Beëindiging volgens plan	54
Voortijdig eenzijdig door aanbieder	1
Voortijdig: eenzijdig door cliënt	2
Voortijdig: in overeenstemming	2
Eindtotaal	59

Mate van doelrealisatie

De doelrealisatie, gebaseerd op stelling (2) in de Exitvragenlijst “Ik heb voldoende geleerd om na de hulp zelf verder te gaan”, laat een gemiddelde score van 3,5 op een 4-puntsschaal zien.

Mate van cliënttevredenheid

Bij afsluiting van het Elker traject wordt aan de cliënt en diens ouders/verzorger(s) gevraagd om een Exitvragenlijst in te vullen. De Exitvragenlijst is een landelijk erkend en gevalideerd instrument, waarmee de mate van cliënttevredenheid wordt gemeten. Het betreft een tiental items, die onder te verdelen zijn in items m.b.t. het verloop van de hulp en items m.b.t. het resultaat van de hulp en vertrouwen in de toekomst. Daarnaast geven cliënten een rapportcijfer aan de geboden hulp, op een schaal van 1 tot 10.

In 2016 is de Exitvragenlijst door twee cliënten van Beschermd Wonen ingevuld. Zij gaven een gemiddeld rapportcijfer van een 8,5. In 2017 zal verder worden ingezet op verhogen van de respons.

Mate van problemafname

I.h.k.v. het meten van de problemafname, werd in 2016 besloten tot het implementeren van de gedragsvragenlijst OQ-45 voor de doelgroep van Beschermd Wonen. Het gebruik van de OQ-45 maakt deel uit van de instrumenten die Elker inzet in het kader van het routinematig meten van uitkomsten van de hulp (ROM, oftewel Routine Outcome Monitoring).

De inrichting van het systeem en het ontwikkelen van het trainingsmateriaal voor de OQ-45 lopen door in 2017. Na de uitrol zal Beschermd Wonen aan nieuwe cliënten vragen een start- en eindmeting in te vullen, middels de OQ-45. De uitkomsten van de startmeting die door de cliënt zelf is ingevuld, geeft input voor het gezamenlijk opstellen van concrete doelen. De eindmeting geeft in vergelijking met de startmeting vervolgens aan in welke mate de problemen zijn afgenomen.

4. Incidentmeldingen en klachten

Incidentmeldingen

Elker maakt gebruik van een systeem van incidentmeldingen. Hiertoe is een meldformulier in gebruik. Incidenten worden in het team geagendeerd en zonodig worden herstel- en/of corrigerende maatregelen getroffen. Op een hoger aggregatieniveau worden incidentmeldingen gegenereerd i.h.k.v. het signaleren van trends en doorvoeren van verbetermaatregelen, ten einde de kwaliteit van de hulp te verbeteren.

Het aantal meldingen in 2016 bedraagt 2.

De ene incidentmelding betreft bedreiging van een cliënt met baby, door een ex-vriend; de andere melding betreft suïcidedreiging, in combinatie met blowen en medicatie.

In beide gevallen zijn afspraken gemaakt ter preventie en verbetermaatregelen doorgevoerd. T.a.v. de eerste casus wordt aangifte door de cliënt overwogen.

Gezien de aard van de doelgroep, lijkt het vermoeden gerechtvaardigd dat het aantal meldingen alleen het topje van de ijsberg laat zien. In de incidentrapportage 2016 (mei 2017) zal dit naar verwachting als bevinding worden opgevoerd en nadere analyse plaatsvinden.

Klachten

In 2016 is er sprake geweest van drie officieuze klachten, d.w.z. klachten die niet tot een formele klacht hebben geleid, maar in samenspraak met de cliënt zijn opgelost.

Drie casussen:

- I. Moeder verweet Elker voor haar niet 24uur bereikbaar te zijn i.v.m. contact over haar dochter.
- II. Vader verweet Elker incompetent begeleiding ondermeer t.a.v. softdrugsgebruik zoon.
- III. Vader eiste heropname zoon, na uitplaatsing i.v.m. misdragen, drugsgebruik, intimidatie groepsgenoten en medewerkers.

Ad. I

Het unithoofd voerde een zestal gesprekken met moeder en een gesprek met vader (ouders gescheiden). Het unithoofd liet zich waarderen uit over de kritische blik van moeder en het feit dat zij van zich laat horen. Aan moeder is om die reden o.a. voorgesteld om deel te nemen aan de cliëntenraad. Aan de dochter is gevraagd om deel te nemen aan de sollicitatiegesprekken voor een huisoudste. Het resultaat was dat de klacht niet werd doorgezet.

Ad. II:

Het unithoofd sprak met alle partijen, incl. collega zorginstelling, om duidelijkheid te scheppen en de behoefte van de zoon centraal te stellen. Hij verwees vader naar het basisteam voor eventuele ondersteuning bij zijn vaderrol. Het resultaat was dat het unithoofd erin slaagde om de situatie te sussen.

Ad. III

Unithoofd maakte in gesprek met vader a.d.h.v. feiten duidelijk niet te kunnen instaan voor de veiligheid van medecliënten en medewerkers. De jongere is verwezen naar een andere setting. Het unithoofd heeft vader kunnen overtuigen, waardoor het niet tot een formele klacht is gekomen.

