

Beschermd Wonen Groningen

Kwaliteitsrapportage 2020



Missie en visie

Het Leger des Heils Welzijn & Gezondheidszorg (W&G) richt zich op mensen die niet (meer) of nog niet de mogelijkheid hebben om zelfstandig richting te geven aan hun bestaan. Zonder enige vorm van discriminatie, wil W&G er zijn voor de mensen, die om wat voor reden dan ook, dreigen te worden uitgesloten, moeite hebben om mee te doen in de samenleving of geen perspectief meer zien.

Het Leger des Heils richt zich op mensen die als gemeenschappelijk kenmerk hebben dat zij verschillende problemen het hoofd moeten bieden. Meestal beïnvloeden die problemen elkaar in de negatieve zin. Deze complexe problematiek, die mensen zelf niet of in onvoldoende mate kunnen oplossen of verminderen, gecombineerd met de opvattingen in de samenleving over hen, zijn van invloed op de mogelijkheden tot maatschappelijke ontplooiing en de kansen op optimale persoonlijke ontwikkeling.

De wijze waarop de hulpverlening van W&G is ingericht dient ertoe bij te dragen dat deelnemers zo optimaal mogelijk tot hun recht komen.

Beschermd wonen

Om maatschappelijke participatie mogelijk te maken is een goede, veilige woonplek een vereiste. De woning, het thuis, geeft de basis voor het opbouwen van een bestaan. Het Leger des Heils vindt het zo zelfstandig mogelijk wonen een belangrijke pijler voor het herstel van het gewone leven. Landelijk gebruiken we onze positie dan ook om dit thema blijvend onder de aandacht te brengen. Concreet in Groningen zijn de ontwikkelingen zo dat we meer aan de wens en behoefte van een deelnemer kunnen gaan voldoen als het gaat een eigen veilige plek. In de nieuwe situatie krijgen alle deelnemers een eigen zelfstandig appartement. Dit zorgt gelijk voor een meer "eigen" plek, maar het helpt ook om te werken aan herstel van het gewone leven.

Bij onze beschermde woonplekken is inclusief wonen met flexibele begeleiding het uitgangspunt. Inclusief wonen betekent ook dat we de regie zoveel als mogelijk bij onze deelnemers willen laten en dat we deelnemers motiveren om deel te nemen aan het gewone leven.

Verantwoording Beschermd Wonen Groningen 2020

Deze verantwoording is opgebouwd aan de hand van de thema's uit het Kwaliteitskader Beschermd wonen en Opvang Groningen (2016).

In voorgaande jaren werd voor deze rapportage gebruik gemaakt van de resultaten van de tevredenheidsmeting die het Leger des Heils jaarlijks doet. Door de maatregelen die er zijn, en waren, om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan heeft er in 2020 geen gestructureerde tevredenheidsmeting plaats gevonden in de vorm van een enquête. De informatie in deze rapportage is mede actueel gemaakt en aangevuld door een interview met de teammanager. Hierbij zijn de thema's van deze rapportage stuk voor stuk besproken en is de huidige situatie vergeleken met de situatie ten tijde van de vorige tevredenheidsmeting.

Naar verwachting is het dit jaar weer mogelijk om een tevredenheidsmeting te organiseren.

Cliënt centraal

Uit het Deelnemers Ervarings Onderzoek (DEO)¹ blijkt dat cliënten van Beschermd Wonen Groningen voldoende invloed ervaren bij het opstellen van hun plan (81,9 %) in 2019. In 2020 is dezelfde manier van werken gehandhaafd.

Het zorgplan wordt samen met de deelnemer gemaakt. Na een half jaar wordt het plan samen geëvalueerd. Elke deelnemer heeft zijn eigen plan en op die manier heeft hij of zij ook invloed op de ondersteuning die hij of zij ontvangt. In de afgelopen periode is er in het team extra aandacht geweest voor dit proces om waar mogelijk verbeteringen door te voeren.

Worden de deelnemers ook betrokken op meso niveau. Zo is er een bewoners overleg waarbij de deelnemers van tevoren agendapunten kunnen aanleveren. Na het overleg is er ook een terugkoppeling. Verder worden deelnemers ook betrokken bij sollicitaties procedures op het moment dat er nieuwe begeleiders voor de locatie worden gezocht.

Bij de intake worden deelnemers ook gewezen op de klachtenprocedure. Uit het DEO blijkt dat deelnemers ook weten wat ze kunnen doen als ze een klacht hebben. De conclusie naar aanleiding van het interview is dat deelnemers goed weten wat ze kunnen doen als ze bijvoorbeeld een klacht hebben. De teammanager van de afdeling geeft aan dat deelnemers haar ook vaak opzoeken met vragen en op- of aanmerkingen.

Passende en effectieve ondersteuning

Binnen W&G Noordoost wordt herstelgericht en methodisch gewerkt, ook binnen Beschermd Wonen Groningen. De ondersteuning die wordt geboden is gericht op alle leefdomeinen.

Om meer aandacht te hebben voor het herstel van het gewone leven is er bijvoorbeeld een vrijwilliger die deelnemers helpt met boodschappen doen. Door samen met een deelnemer boodschappen te doen helpen we een deelnemer om een deel van het “gewone” leven te herstellen. De deelnemer leert om te plannen, om gezond te leven, en verstandig omgaan met een weekbudget. etc.

Wat betreft dagbesteding is het zo georganiseerd dat elke deelnemer in de eerste week van zijn traject een intakegesprek heeft met een jobcoach bij het Workcenter van het Leger des Heils. Tijdens de intake wordt gekeken wat de wensen en mogelijkheden zijn van de deelnemer als het gaat om dagbesteding. Soms leidt dit ertoe dat een deelnemer op één van de afdelingen van het Workcenter aan het werk kan. Maar soms wordt er ook een passende plek gezocht binnen een ander bedrijf of organisatie.

Om de drempel naar een passende dagbesteding kleiner te maken, wordt er gewerkt aan een plan om dagbesteding op de locatie te gaan bieden.

Veiligheid

Het thema veiligheid is een standaard onderwerp op de agenda van de teamvergaderingen. Incidenten worden besproken met de deelnemers en met het team. En de incidenten worden gemeld in het registratiesysteem van de organisatie.

In 2020 werd er per regio per maand een overzicht gemaakt van meldingen. Hierdoor kunnen verbeteringen, ook wat betreft veiligheid, in gang gezet worden.

¹ Het onderzoek is gedaan in de maand oktober van 2019

In 2021 is gestart met het project Integrale Veiligheid. Dit project heeft betrekking op de hele organisatie, ook op Beschermd Wonen Groningen. Dit jaar zal elk team van de organisatie een aandachtfunctionaris veiligheid krijgen. Deze persoon zal toegerust worden om effectief en concreet met het thema veiligheid aan de gang te gaan op zijn of haar afdeling.

Het Leger des Heils W&G Noordoost heeft een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) en een veiligheidsmanagementsysteem (VMS) wat aansluit op het KMS. Jaarlijks is er een systeembeoordeling waardoor wordt beoordeeld of het KMS werkt. Naar aanleiding van de beoordeling zijn er verbetermaatregelen die ook worden opgenomen in het verbeter register. De afdeling kwaliteit checkt bij de verantwoordelijken of de acties worden gedaan, wat het resultaat is en of er eventueel opnieuw acties uitgezet moeten worden om het gewenste doel te behalen.

Keten en netwerk

Binnen Beschermd Wonen Groningen wordt continu gezocht naar samenwerking met ketenpartners en netwerk om de trajecten van de cliënten zo passend mogelijk te maken. Beschermd wonen werkt samen met veiligheidsdiensten, de reclassering en ketenpartners op het gebied van dagbesteding.

Daarnaast is er een nauwe samenwerking met behandelaars die betrokken zijn bij het herstelproces van een deelnemer.

Beschermd Wonen Groningen werkt onder andere samen met; VNN, Factor 5, Elker, AFPN, Fact team en De Harde Leerschool

Gezonde organisatie/ Verantwoorde bedrijfsvoering

Het Leger des Heils W&G is HKZ gecertificeerd. Regio W&G Noordoost werkt volgens het kwaliteitskader Beschermd Wonen Groningen en de contracteisen. De laatste HKZ-audit heeft in 2020 plaatsgevonden met een positief resultaat.

De administratie en registratie van W&G Noordoost wordt op regelmatige basis gecontroleerd door de accountant. De verklaring over de juistheid van onze bedrijfsvoering worden aangeleverd met de zorgverantwoording bij het zogenaamde vaststellingsverzoek van de subsidie. Hieruit blijkt dat we voldoen aan de verplichtingen die gesteld worden door de gemeenten.