

Leger des Heils W&G Noordoost



# Kwaliteitsrapportage Beschermd Wonen Groningen 2021

---

**Versie**

1.2

**Opgesteld**

30-03-2022

**Vastgesteld**

25-04-2022

**Eigenaar**

Beleid & Kwaliteit

# Voorwoord

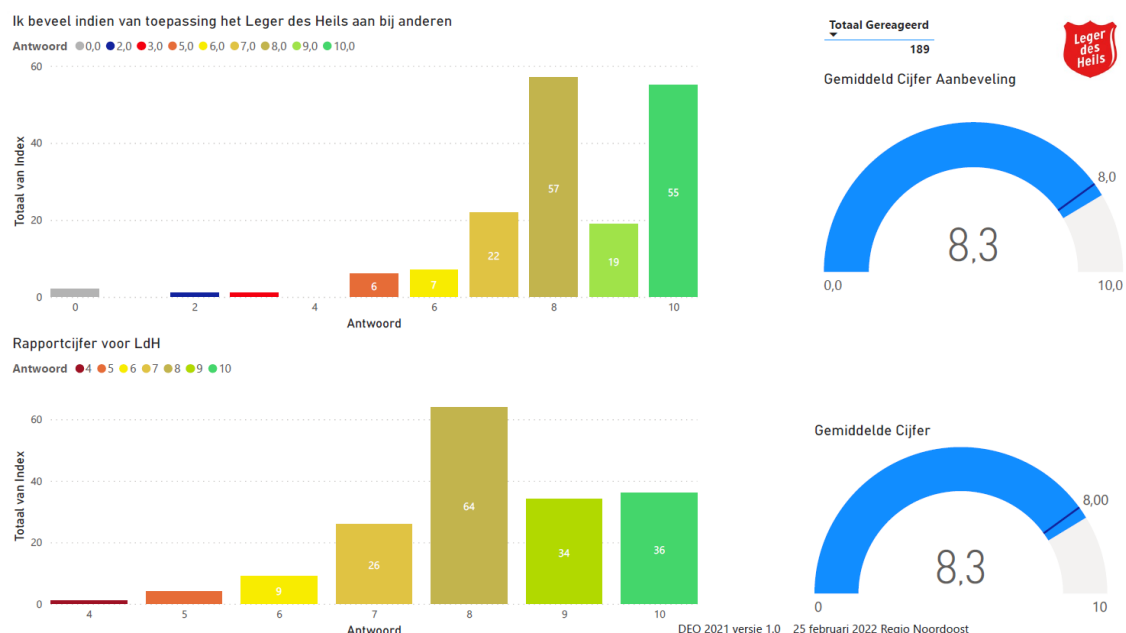
Jaarlijks wordt er een kwaliteitsrapportage gemaakt naar aanleiding van de thema's uit het Kwaliteitskader Beschermd Wonen Groningen (2016). Deze rapportage gaat over het jaar 2021.

2021 was een bijzonder jaar voor onze locatie waar we beschermde woonplekken aanbieden, de locatie is verhuisd van het Damsterdiep naar de van Swietenlaan. Een mooie ontwikkeling waardoor de deelnemers nu in een prettigere omgeving verblijven die ook voldoet aan de wensen van deze tijd.

In de rapportage leest u meer over deze en andere ontwikkelingen die hebben plaatsgevonden in 2021.

Daarbij is de tevredenheidsmeting die in 2021 heeft plaatsgevonden als bron gebruikt voor deze rapportage. Vanuit de Beschermd Wonen locatie aan de van Swietenlaan hebben vier deelnemers meegedaan aan de meting. Dit is een relatief lage response. De oorzaak van de lage response linken we aan de verhuizing van de afdeling waardoor zowel deelnemers als de begeleidende medewerkers hun aandacht moesten verdelen. Hierdoor was er minder aandacht voor de tevredenheidsmeting.

Daarom zijn de resultaten van de meting, op regio niveau, gebruikt als bron voor deze rapportage. In totaal hebben 189 deelnemers meegedaan aan de meting in onze regio.



Figuur 1 rapportcijfers DEO 2021

# Inhoudsopgave

---

Voorwoord .....	2
1 Missie en visie .....	4
2 Beschermd Wonen .....	4
2.1 Cliënt centraal .....	5
2.2 Passende en effectieve ondersteuning .....	5
2.3 Veiligheid.....	6
2.4 Keten en netwerk .....	7
2.5 Gezonde organisatie / verantwoorde bedrijfsvoering .....	7

# 1 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.

## 2 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.

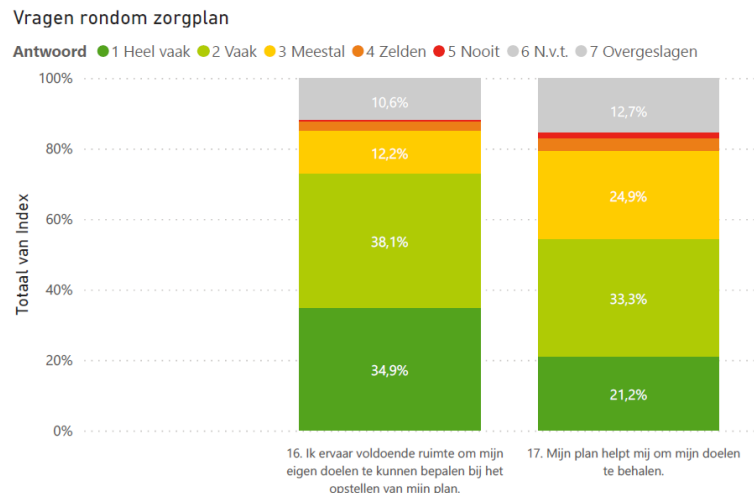
In november 2021 heeft Beschermd Wonen Groningen een belangrijke verandering meegemaakt. De locatie is verhuisd naar de Van Swietenlaan. Groot voordeel van deze nieuwe locatie is dat alle deelnemers een eigen studio hebben. Daarmee voldoet de locatie meer aan de wensen die passen bij deze tijd. Deelnemers hebben meer privacy en kunnen ook beter oefenen met taken die helpen bij het 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.

## 2.1 Cliënt centraal

Uit het Deelnemer Ervaring Onderzoek (DEO) blijkt dat cliënten van Leger des Heils W&G Noordoost, meestal tot heel vaak, invloed ervaren bij het opstellen van hun plan (85 %).

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.



*Figuur 2 Vragen over zorgplan DEO 2021*

Een andere manier waarop we de

deelnemer centraal zetten is door een bewonersoverleg te organiseren. Dit is een 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 gewezen op de klachtenprocedure. De teammanager van de afdeling geeft aan dat deelnemers haar ook vaak opzoeken met vragen en op- of aanmerkingen.

## 2.2 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 om verstandig om te gaan 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 van maandag tot en met donderdag dagbesteding aangeboden op de locatie. De deelnemer heeft de keuze om in het gebouw te werken of om in de tuin rondom het gebouw te werken. Er wordt gekeken of deze werkzaamheden uitgebreid kunnen worden in de nabije omgeving van het pand.

### 2.3 Veiligheid

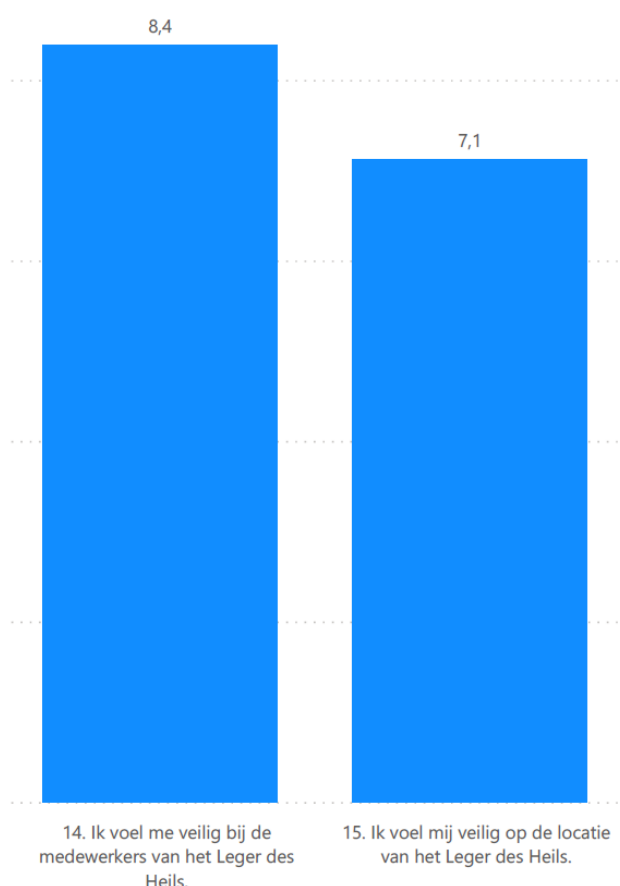
Het thema veiligheid is een standaard onderwerp op de agenda van de teamvergaderingen. Incidenten worden besproken met de deelnemers en met het team. En de incidenten worden gemeld in het registratiesysteem van de organisatie.

Per regio wordt elke maand een overzicht gemaakt van alle meldingen. Hierdoor kunnen verbeteringen, ook wat betreft veiligheid, in gang gezet worden.

In 2021 is gestart met het project Integrale Veiligheid. Dit project heeft betrekking op de hele organisatie, ook op Beschermd Wonen Groningen. De teammanager heeft trainingen gevolgd die horen bij de rol Aandachtfunctionaris Veiligheid. Alle teammanagers zijn getraind door de organisatie Triaspect. Waardoor het analyseren van incidenten maar ook het verbeteren naar aanleiding van incidenten een boost heeft gekregen.

In figuur 2 is te zien hoe de deelnemers het thema veiligheid beoordelen.

Het Leger des Heils 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.



Figuur 3 Vragen over veiligheid DEO 2021

## **2.4 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.

## **2.5 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 2021 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.