

# Beschermd Wonen Groningen

➤ Kwaliteitsrapportage 2018



---

*'Als mens te ervaren erbij te horen, mee te tellen, van waarde te zijn, tot je bestemming te komen.'*

---

## Missie en visie

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

De mensen voor wie W&G er wil zijn hebben als gemeenschappelijk kenmerk dat zij verschillende problemen het hoofd moeten bieden, die elkaar in negatieve zin beïnvloeden. Deze complexe problematiek, die mensen zelf niet of in onvoldoende mate kunnen oplossen of verminderen, en de opvattingen in de samenleving over hen, zijn van invloed op hun mogelijkheden tot maatschappelijke ontplooiing en de kansen op optimale persoonlijke ontwikkeling.

De wijze waarop de hulpverlening van W&G is ingericht dient er toe bij te dragen dat deelnemers zo optimaal mogelijk tot hun recht komen, een weg wordt geboden naar een menswaardig bestaan, een leven zoals door God bedoeld: *'Als mens te ervaren erbij te horen, mee te tellen, van waarde te zijn, tot je bestemming te komen.'*

## Beschermd wonen

Een goede en veilige woonplek is een belangrijke behoefte van iedere burger en een voorwaarde voor maatschappelijke participatie. Een woning geeft een basis voor het opbouwen van een bestaan en draagt ook bij aan de identiteit van mensen. Het Leger des Heils W&G vindt het zo zelfstandig mogelijk wonen een belangrijke pijler voor het herstel van het gewone leven.

Bij onze beschermde woonplekken is – in aansluiting op de ingezette vermaatschappelijking van de zorg – inclusief wonen met flexibele begeleiding het uitgangspunt. Inclusief wonen betekent dat onze deelnemers maximaal worden aangesproken op hun zelfmanagement, zoveel mogelijk deel uitmaken van het gewone maatschappelijke verkeer en bronnen benutten van informele steun.

Inclusie betekent insluiting in de samenleving op basis van gelijkwaardige rechten en plichten. Het Leger des Heils strijdt al jaren voor een inclusieve samenleving vanuit het uitgangspunt dat ieder mens een geliefd en uniek mens is die er mag zijn. Vanuit deze visie wordt ingezet op herstelgericht werken waardoor mensen beter in staat worden gesteld om zelf regie over hun leven te nemen.

## Verantwoording Beschermd Wonen Groningen 2018

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

### Cliënt centraal

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek<sup>1</sup> (november 2018) blijkt dat cliënten van Beschermd wonen Groningen voldoende invloed ervaren bij het opstellen van hun plan (92,3%). De bejegening wordt

---

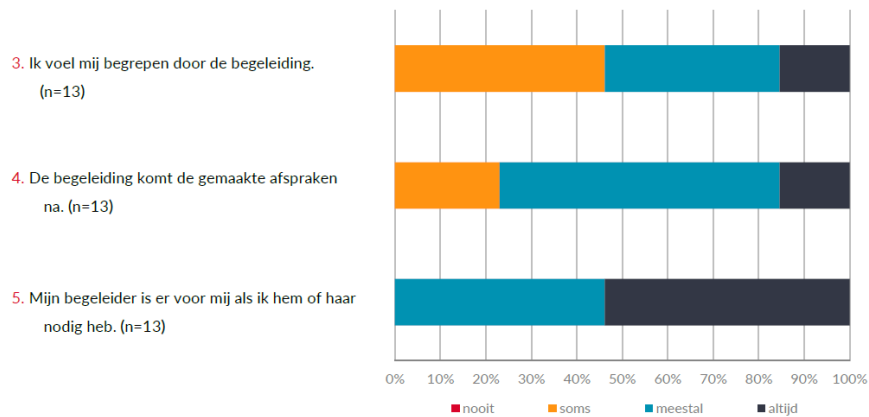
<sup>1</sup> In samenwerking met Triqs

elk half jaar met de cliënten geëvalueerd middels een vragenlijst in het cliëntregistratiesysteem. Onderstaande afbeeldingen laten zien wat er door de deelnemers geantwoord is op vragen over de begeleiding en het plan.

Beschermd wonen Groningen vindt het belangrijk dat cliënten bij de organisatie betrokken worden. Een goed voorbeeld van hoe de afdeling dat doet: cliënten nemen deel aan de sollicitatiecommissie van nieuwe medewerkers. Ook wordt de input van cliënten waar mogelijk meegenomen in de bedrijfsvoering.

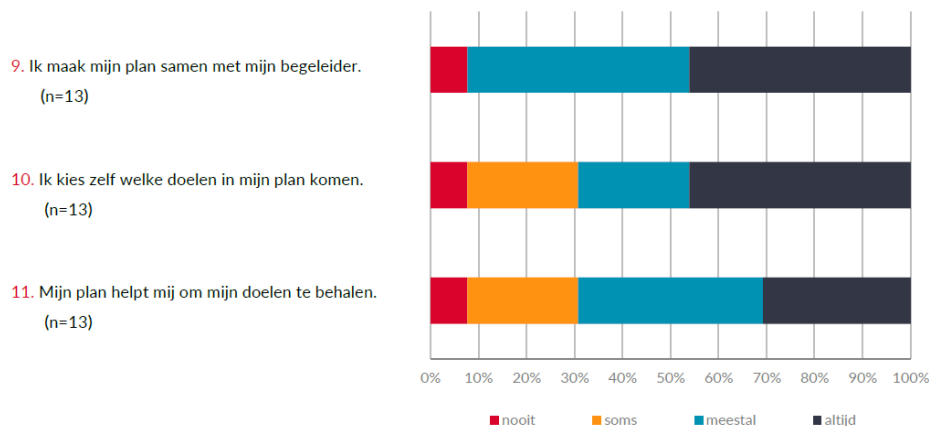
Om cliëntgericht te zijn en te blijven is het van belang om in te spelen op de veranderende doelgroep (o.a. het steeds ouder worden van doelgroep). W&G Noord denkt na over hoe we die ouder wordende doelgroep op maat kunnen blijven bedienen. Zowel qua begeleiding (personeel die steunkousen aan en uit kan trekken) als qua huisvesting (toegankelijk voor minder validen).

*Thema: de begeleiding*



*Figuur 1 - CTM BW Groningen '18 thema: begeleiding*

*Thema: mijn plan*



*Figuur 2 - CTM BW Groningen '18 thema: plan*

**Passende en effectieve ondersteuning**

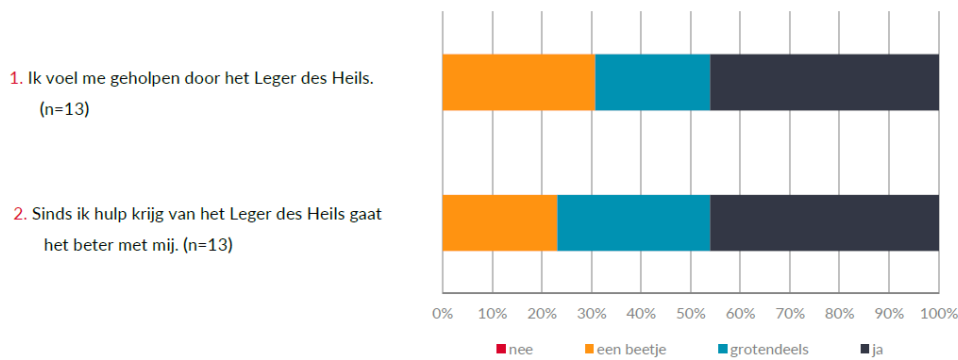
Binnen Leger des Heils W&G Noord, en dus ook beschermd wonen Groningen, wordt herstelgericht en methodisch gewerkt. Er wordt voortdurend gekeken naar mogelijkheden om informele zorg en ervaringsdeskundigheid te betrekken bij de zorg. In 2018 is de nadruk gelegd op het consulteren van ervaringsdeskundige medewerkers op thema/onderwerp.

In het kader van passende en effectieve ondersteuning is het Leger des Heils in 2018 aangesloten bij een onderzoek naar middelengebruik in beschermd wonen. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door studenten van de Hanze Hogeschool en is geïnitieerd door de gemeente Groning. Focus van het onderzoek ligt enerzijds op kwaliteit van zorg en daarnaast op wetenschappelijk onderzoek. Naar verwachting afronding eind 2019.

Verder is in 2018 NCare geïmplementeerd om effectiever en veiliger medicatie te kunnen verstrekken aan onze deelnemers. Zie (medicatie)veiligheid voor meer informatie.

Tot slot is in het kader van passende en effectieve ondersteuning de SCIL (Screener voor Intelligentie en Licht verstandelijke beperking) afgenomen. Er is een plan van aanpak gemaakt voor de deskundigheidsbevordering van medewerkers op gebied van werken met mensen met een (l)vb. De eerste training daarvoor staat gepland in 2019.

*Thema: resultaat van de begeleiding*

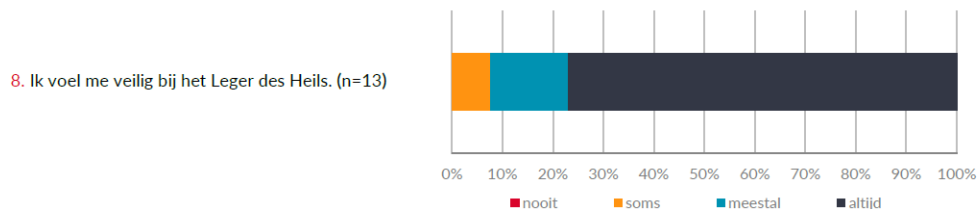


*Figuur 3 – CTM BW Groningen '18 thema: resultaat begeleiding*

**(Medicatie)veiligheid**

In de cliënttevredenheidsmeting van 2018 is uiteraard ook aandacht besteed aan het thema veiligheid (zie figuur 4). Hieruit blijkt dat de meerderheid van de respondenten zich veilig voelt ons. Veiligheid is een thema wat elke teamvergadering aan bod komt. Incidenten worden besproken met de cliënten en met het team en gemeld in het cliëntregistratiesysteem van de organisatie. Bij meldenswaardige incidenten of calamiteiten worden de toezichthoudende ambtenaren van de gemeente Groning geïnformeerd.

*Thema: veiligheid*



*Figuur 4 - CTM BW Groning '18 thema: veiligheid*

In de HKZ audit van '17 is stilgestaan bij het thema medicatieveiligheid. Een bevinding was toen dat informatie van niet-gebaxterde medicatie overgeschreven werd van het etiket naar de toedienlijst. In

2018 zijn alle afdelingen van W&G Noord overgegaan op NCare. Een digitaal toedienregistratiesysteem die medicatieveiligheid optimaal borgt. In NCare is altijd een actueel medicatieoverzicht te vinden en uitleg bij de medicatie die wordt toegediend. Medewerkers tekenen medicatie digitaal af, ook de medicatie die niet in baxters geleverd wordt.

Eind 2018 zijn een aantal beschermd wonen afdelingen van het Leger des Heils ge-audit door een medewerker van het Leger des Heils hoofdkantoor (Almere). Over de afdeling van W&G Noord staat het volgende in het auditrapport

*“Het aantal incidenten is in enkele jaren fors gedaald en er is meer rust in de groep. De afdeling heeft fors geïnvesteerd in maatregelen waaronder heldere afspraken over omgang met drugs door deelnemers en ondersteuning voor medewerkers om de-escalerend te kunnen optreden.”*

### Keten en netwerk

Binnen Beschermd wonen Groningen wordt continue gezocht naar samenwerking met ketenpartners en netwerk om de trajecten van de cliënten zo passend mogelijk te maken. Beschermd wonen Groningen heeft een goede samenwerking met veiligheidsdiensten en reclassering. Verder zijn er vele ketenpartners waar mee samengewerkt wordt op gebied van dagbesteding. Met de GGZ is er een nauwe samenwerking als het gaat om verwarde personen. Zij komen op regelmatige basis langs bij hun cliënten die verblijven binnen Beschermd wonen Groningen. Ook zijn ze voor de medewerkers bereikbaar op afroep. Door deze intensieve samenwerking wordt voorkomen dat ‘verwarde mensen’ op straat belanden.

Leger des Heils werkt samen met gemeente en ketenpartners mee aan het project ‘Skaeve Huse’. Dit project richt zich op het huisvesten van ‘overlastgevers’ en ‘zorgmijders’.

### Verantwoorde bedrijfsvoering/Gezonde organisatie

W&G Noord is een HKZ gecertificeerde instelling die werkt volgens het kwaliteitskader beschermd wonen Groningen en contracteisen. Op jaarlijkse basis wordt gecontroleerd of wij voldoen aan de HKZ-normen voor beschermd wonen. De laatste audit heeft eind 2018 plaats gevonden met positief resultaat.

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

Om te borgen dat we ook inhoudelijk verantwoord bedrijfsvoeren zijn onder andere een kwaliteitsmanager, contractmanager, preventiemedewerker en informatiemanager aangesteld. Zij zorgen er samen met het hoger- en middenmanagement voor dat beschermd wonen Groningen uitvoering geeft aan relevante wet- en regelgeving.