

Beschermd Wonen Groningen

Kwaliteitsrapportage 2019



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 richtingen 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.

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 2019

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



Cliënt centraal

Uit het Deelnemers Ervarings Onderzoek (DEO)¹ blijkt dat deelnemers van Beschermd Wonen Groningen voldoende invloed ervaren bij het opstellen van hun plan (81,9 %). Figuren 1 en 2 laten zien wat er door de deelnemers geantwoord is op de vragen over de begeleiding en het plan.

Het zorgplan wordt samen met de deelnemer gemaakt. Na een half jaar wordt het plan samen geëvalueerd. Naast het feit dat elke deelnemer zijn eigen plan heeft en op die manier invloed heeft op de ondersteuning die hij of zij ontvangt, 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 betrokken bij sollicitaties procedures op het moment dat er nieuwe begeleiders voor de locatie worden gezocht.

Daarnaast is één van de bewoners van Beschermd Wonen Groningen ook lid van de cliënten raad. Deze bewoner verzamelt input bij medebewoners waardoor hij ook wensen of aandachtspunten vanuit een grotere groep deelnemers kan meenemen.

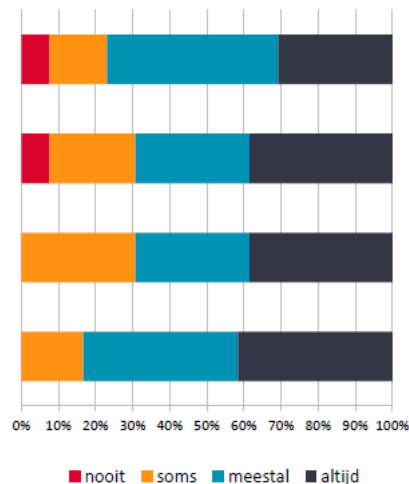
Thema: de begeleiding

1. Ik voel me geholpen door het Leger des Heils.
(n=13)

2. Ik voel mij begrepen door de begeleiding. (n=13)

3. De begeleiding komt de gemaakte afspraken na.
(n=13)

4. Mijn begeleider is er voor mij als ik hem of haar nodig heb. (n=12)



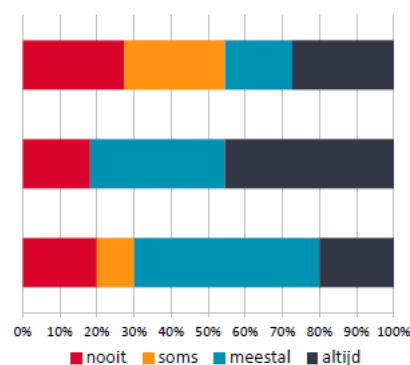
Figuur 1 - DEO 2019 Beschermd Wonen Groningen thema: begeleiding

Thema: mijn plan

10. Ik maak mijn plan samen met mijn begeleider.
(n=11)

11. Ik kies zelf welke doelen in mijn plan komen.
(n=11)

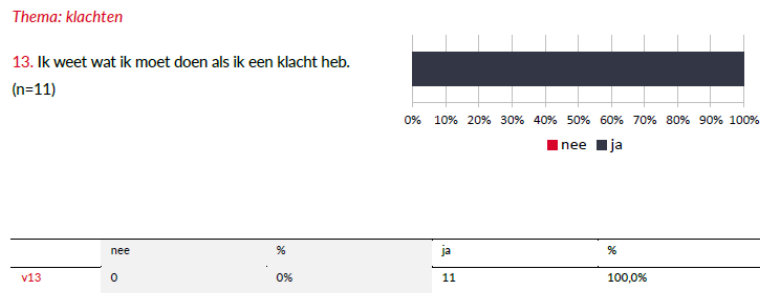
12. Mijn plan helpt mij om mijn doelen te behalen.
(n=10)



Figuur 2 - DEO 2019 Beschermd Wonen Groningen thema: plan

¹ Het onderzoek is gedaan in de maand oktober van 2019

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. In figuur 3 is zichtbaar hoe de respondenten op dit thema hebben geantwoord.



Figuur 3 - DEO 2019 Beschermd Wonen Groningen thema: klacht

Passende en effectieve ondersteuning

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

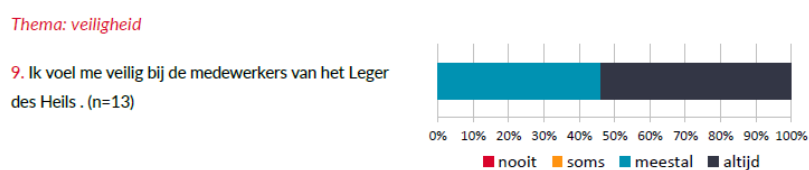
Wat betreft dagbesteding is het zo georganiseerd dat elke deelnemer in de eerste week van zijn traject een intakegesprek heeft met een jobcoach bij het Workcenter van het Leger des Heils. Tijdens de intake wordt gekeken wat de wensen en mogelijkheden zijn van de deelnemer als het gaat om dagbesteding. 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.

Veiligheid

In het DEO is ook aandacht besteed aan het thema veiligheid. Alle respondenten geven aan zich meestal of altijd veilig te voelen bij medewerkers van het Leger des Heils. Het thema veiligheid is een standaard onderwerp op de agenda van de teamvergaderingen. Incidenten worden besproken en met de deelnemers en met het team. En de incidenten worden gemeld in het cliënt registratiesysteem van de organisatie.

In 2019 werd er per kwartaal een overzicht gemaakt waarmee de incidenten geanalyseerd werden. In 2020 wordt er per regio per maand een overzicht gemaakt van meldingen. Hierdoor kunnen verbeteringen, ook wat betreft veiligheid, nog sneller in gang gezet worden.

Bij meldenswaardige incidenten of calamiteiten worden de toezichthoudende ambtenaren van de gemeente Groningen geïnformeerd.



Figuur 4 - DEO 2019 Beschermd Wonen Groningen thema: veiligheid

Het Leger des Heils W&G Noord 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. Naar aanleiding van de beoordeling over 2019 is de verbetermaatregel opgesteld dat we op alle niveaus meer de successen willen vieren.

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 andere ketenpartners.

Daarnaast is er een nauwe samenwerking met behandelaars die betrokken zijn bij het herstelproces van een deelnemer. Zo wordt er bijvoorbeeld samengewerkt met VNN en AFPN. Naast de samenwerking met de behandelaars is er ook een goede samenwerking met de gemeente Groningen. Als trajecten moeizaam verlopen is er afstemming tussen onze medewerker van Bureau Traject Management en de indicatiesteller.

Gezonde organisatie/ Verantwoorde bedrijfsvoering

Het Leger des Heils is HKZ gecertificeerd. W&G Noord werkt volgens het kwaliteitskader Beschermd Wonen Groningen en de contracteisen. De laatste HKZ-audit heeft in september 2019 plaatsgevonden met een positief resultaat.

De administratie en registratie van W&G Noord 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.