



MartiniZorg
zorg met aandacht



Kwaliteitsverslag **Jeugd** 2020

Locatie Helpman

“Samen voor kwaliteit”

Centrumgemeente Groningen



Inleiding

Conform de jeugdwet dient MartiniZorg voor 1 juni het kwaliteitsverslag Jeugd op te leveren. Hierbij het kwaliteitsverslag jeugd 2020 met betrekking tot de locatie Helpman van MartiniZorg. Deze locatie ligt in het werkgebied van centrumgemeente Groningen.

Een van de uitgangspunten bij MartiniZorg is haar beleidsplan 2020-2024 dat gebaseerd is op het kwaliteitskader van de gehandicaptenzorg, alsmede het kwaliteitsmanagementsysteem dat door het Keurmerk Instituut gecertificeerd is volgens de norm ISO 9001 en rekening houdt met de doelen van de Jeugdwet.

Dit betreffen de volgende doelen met daarbij de verwijzing naar de desbetreffende bouwsteen*:

- 1) Preventie en uitgaan van eigen kracht van jeugdigen, ouders en de sociale omgeving
Bouwsteen 1 en 4
- 2) Minder snel medicaliseren, meer ontzorgen en normaliseren
Bouwsteen 1, 3 en 4
- 3) Eerder (jeugd)hulp op maat voor kwetsbare kinderen
Bouwsteen 1 en 4
- 4) Integrale hulp aan gezinnen volgens het uitgangspunt: één gezin, één plan, één regisseur
Bouwsteen 1, 3 en 4
- 5) Meer ruimte voor jeugdprofessionals en vermindering van regeldruk
Bouwsteen 1, 3 en 4

- *)
Bouwsteen 1: de individuele cliënt
Bouwsteen 3: teamreflectie
Bouwsteen 4: bestuurlijk leiderschap

De zorg met aandacht betekent voor MartiniZorg de waarden:

- 1) Respect
- 2) Vertrouwen
- 3) Samenwerking

Deze waarden zijn cultureel bepaald.

Allereerst wordt een beschrijving gegeven van de cliëntenpopulatie Helpman om een beeld te krijgen van de daar aanwezige cliënten; cliënten met veelal een verleden.



Cliëntenpopulatie

Op locatie Helpman gaat het om kwetsbare (aanstaande) moeders en hun kinderen. Veel van deze moeders zijn in aanraking geweest met instituties zoals politie, justitie en/of jeugdbescherming. Vanuit het cliëntperspectief gezien ligt het voor de hand dat er wantrouwen heerst bij de moeders richting de medewerkers die contact hebben met deze instituties. Daarom wordt er gewerkt aan het vertrouwen door onderstaand.

De kwetsbare moeder leer je beter kennen als gekeken wordt naar:

- 1) haar autobiografie (zelfbeeld, identiteit, enz.)
- 2) Haar biografie (hoe de ander de moeder ziet)
- 3) Conflicten (als gevolg van intolerantie)
- 4) Dialoog (onder meer wederzijdse belangstelling)

Bij het hanteren van persoonsgerichte zorg zal tevens de levensgeschiedenis van de moeder een rol spelen. Dit impliceert onder meer dat de medewerkers cultuursensitief zijn en kwetsbare moeders met bijvoorbeeld een islamitische achtergrond bijstaan tijdens de Ramadan en meehelpen met het Suikerfeest. Verder houdt MartiniZorg zoveel mogelijk rekening met de diversiteitsijsberg (zie figuur 1.) dat duidelijk maakt dat er zichtbare en onzichtbare verschillen zijn die invloed kunnen hebben op het functioneren van de kwetsbare moeder in de groep en in de relatie met de medewerker.

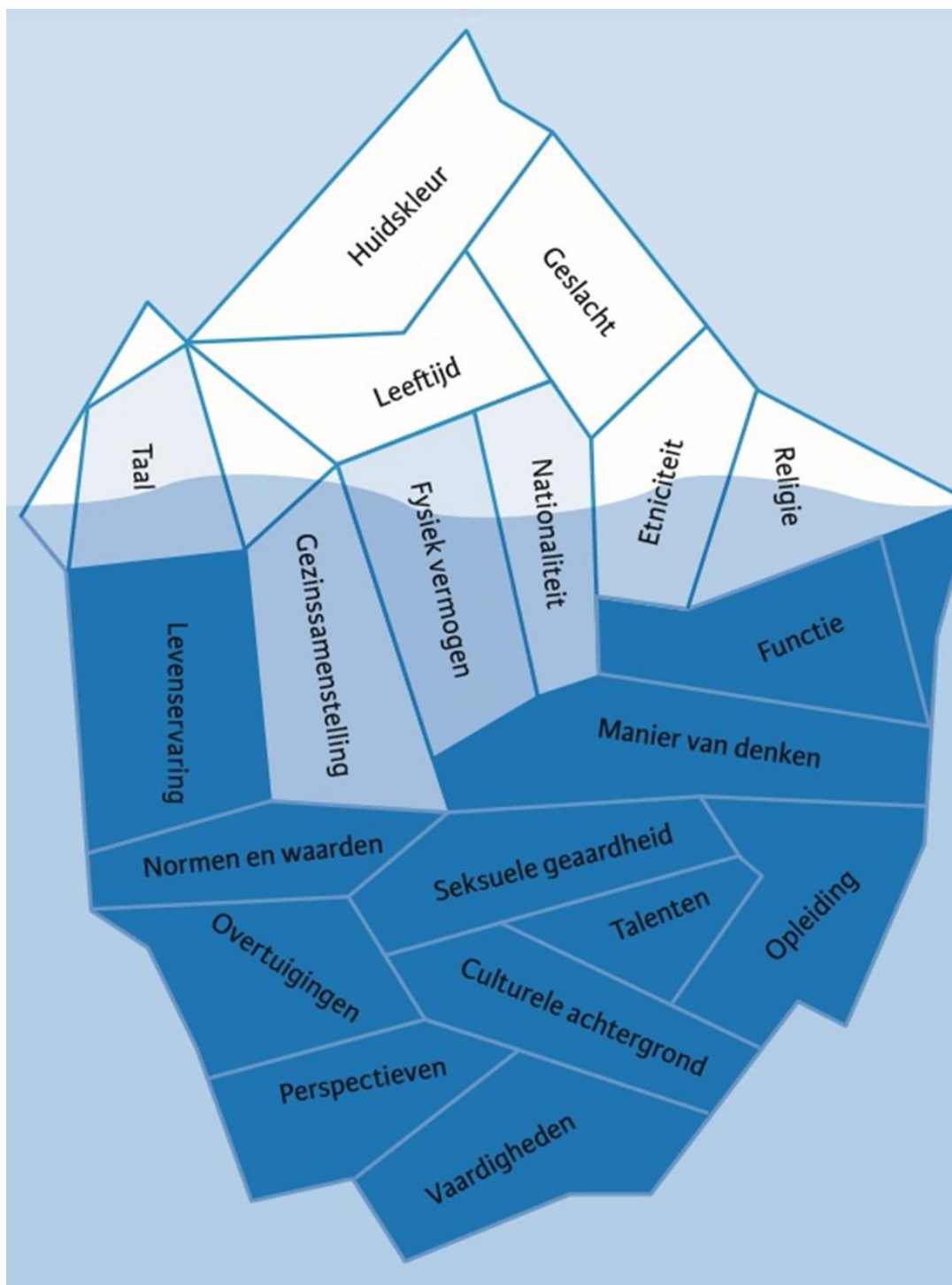
De cultureel antropoloog Jitske Kramer merkt hierover op:

Veel diversiteit geeft meer reuring, meer kansen, meer uitdagingen en ook meer problemen. Geen diversiteit geeft routine, gemak, indutten, en geen enkel uitzicht op vernieuwing of verandering.

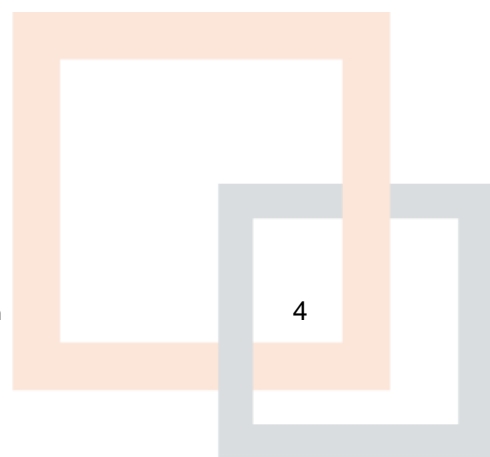
Botsingen en contacten tussen groepen mensen en culturen zijn de voornaamste bron van dynamiek en creativiteit in de wereld. Zonder dat zou het maar een saaie boel zijn.

Culturen nemen nieuwe en onbekende vaardigheden, begrippen, denkvormen, gerechten, muziekvormen, talen en religies van elkaar over. Nieuwe ideeën zijn zowel verleidelijk als bedreigend. De vernieuwing van buiten roept vaak weerstand op en geeft onzekerheid over de eigen identiteit. Andere ideeën kunnen een groep versterken, maar ook ontwrichten en in conflict brengen.

Locatie Helpman heeft een grote diversiteit aan kwetsbare moeders met kind(eren) hetgeen de nodige aandacht vergt van zowel de moeders, kinderen als de medewerkers. MartiniZorg heeft medewerkers die hier rekening mee houden en zij spreken verscheidenen talen (o.a. Engels, Arabisch, Frans).



Figuur 1. Diversiteitsijsberg





Intakegesprek

Aan de hand van het intakeformulier dat hierbij de leidraad is, wordt een intakegesprek gevoerd. Hier wordt veel aandacht aan besteed en wordt bepaald of de moeder en haar kind(eren) of de (on)geboren baby goed past op locatie Helpman. De moeder krijgt een beeld wat MartiniZorg voor haar en haar kindje kan betekenen en wat er van zowel de moeder als van de medewerker verwacht kan worden.

Om de veiligheid van moeder en haar kindje te waarborgen wordt een risico-inventarisatie gemaakt.

De geschatte gemiddelde verblijfsduur van een kwetsbare moeder met kind bedraagt 6 maanden. Omdat de moeders niet allemaal tegelijkertijd komen, bestaat de groep uit een wisselende samenstelling. Er vindt groepsdynamiek plaatst en dit heeft invloed op de kwetsbare moeders en medewerkers. Om zich snel vertrouwd te voelen, heeft MartiniZorg daarom “het buddy systeem” bedacht. Door een nieuwe moeder te koppelen aan een moeder die al langer op de locatie verblijft, raakt zij sneller vertrouwd in de voor haar in het begin “vreemde omgeving”.

Alhoewel vaak een indicatie van twee jaar wordt afgegeven, streeft MartiniZorg om tijdens een verblijfsduur van 6 maanden de moeder en haar kindje te begeleiden in opvoedondersteuning en zelfredzaamheid. We willen zorgen voor doorstroming van cliënten: cliënten maximale hulp geven in korte tijd, zodat zij zelfstandig kunnen wonen. Hoe langer een client blijft binnen Helpman, hoe meer een client afhankelijk wordt van Helpman leert de praktijk.

Corona

2020 was een bijzonder jaar door Corona en de impact die dit had op de samenleving. In 2020 zijn de cliënten van locatie Helpman gevrijwaard van Corona, echter onder de medewerkers was wel Corona. Hierdoor was er een verhoogde werkdruk als er niet tijdig vervanging geregeld kon worden. Daarnaast kon er op het gebied van scholing alleen e-learning gevolgd worden. Moeders die van buitenaf kwamen, konden door de Corona maatregelen minder goed een sociaal netwerk opbouwen, bijvoorbeeld omdat de sportschool gesloten was of vrijwilligerswerk stil werd gelegd. Ook was er verveling en stress waardoor er bij de moeders meer wrijving onderling ontstond en daarbij konden de moeders hun energie niet kwijt of even ontlast worden.

Bouwsteen 1 persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Deze bouwsteen richt zich op persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Uit het beleidsplan 2020 – 2024 blijkt dat de aanpak van MartiniZorg leidt tot persoonsgerichte zorg, wat in feite neerkomt op om de kwetsbare moeder en haar kind(eren) centraal te stellen en de zorg individueel in te richten. Verder dat de kwaliteit van de relatie tussen de kwetsbare moeder en de medewerker bepalend is voor de kwaliteit van de zorg.

Samen met de moeder wordt een individueel zorgleefplan samengesteld op basis van doelen waar aan gewerkt wordt. De doelen kunnen uit de zelfredzaamheidsmatrix komen, indien zij van toepassing zijn op de situatie van de moeder. Elke kwetsbare moeder en haar kind(eren) krijgt een



persoonlijke begeleider die haar eerste aanspreekpunt is en die begeleidings- en opvoedingsondersteuning geeft.

Via CarenZorgt kan een familielid/mantelzorger mits toestemming van de moeder digitaal meelesen in de rapportages en op deze manier op de hoogte worden gehouden hoe het gaat met de moeder en/of kindje. Daarnaast hoeft de moeder niet meer om een papieren versie van de rapportages te vragen.

De AVG (doelgerichtheid) is medebepalend voor de gegevens die verzameld worden en de kwetsbare moeder wordt hierop gewezen. Tot slot worden alle nodige documenten tezamen met het zorgleefplan in het ECD opgeslagen. In het zorgdossier kan op de doelen worden gerapporteerd, zodat de voortgang van de kwetsbare moeder (of haar kindje) kan worden gevolgd.

Bij de uitvoering van het zorgleefplan houdt de medewerker tevens rekening met onderstaande punten die van belang zijn voor de kwaliteit van het bestaan van de kwetsbare moeder:

- Lichamelijk welbevinden;
- Psychisch welbevinden;
- Betekenisvolle contacten en interpersoonlijke relaties;
- Deelname aan de samenleving door wonen, werken, bezigheid en vrijetijdsbesteding;
- Persoonlijke ontwikkeling en zelfbepaling;
- Materieel welzijn (financieel beheer, woonruimtes op de respectieve locaties, bereikbaarheid (m.n. via het openbaar vervoer) en toegankelijkheid (rolstoelen);
- Belangen (gericht op de rechten als burger, de rechten als cliënt, het recht op privacy, het recht op goede kwaliteit van de zorg en het recht om te klagen).

Het belangrijkste doel van de kwetsbare moeder en haar kind(eren) is de terugkeer naar de samenleving met een zelfstandige woning. Tijdens het verblijf op locatie Helpman wordt dan ook aandacht besteed aan de zelfredzaamheid van de moeder. Belangrijk voor moeders en hun kinderen die uit zorg gaan wat hun positie elders wordt. MartiniZorg zorgt voor een warme overdracht met oog voor veiligheid.

Activiteiten

Naast deze persoonsgerichte zorg en ondersteuning werden er ook activiteiten voor de moeders en kinderen georganiseerd. Onder meer ladies nights, een clown kwam op locatie langs voor de kinderen, Sinterklaasfeest en wekelijks komt een profvoetballer om te sporten met moeder en kinderen. Helaas kon het jaarlijks uitje naar speelpark Drouwenerzand niet doorgaan door Corona.

Bouwsteen 3 teamreflectie

Deze bouwsteen is met name gericht op de zelfreflectie in het team en draagt bij aan de verbetering van de zorg aan de kwetsbare moeders en hun kinderen. In 2020 heeft deze kwaliteitsinterventie in mindere mate plaatsgevonden. Hierbij speelden de volgende zaken een rol:



- 1) Corona
Dit leidde tot een verhoogde werkdruk waardoor er weinig tijd beschikbaar was om totale teamreflectie te doen plaatsvinden.
- 2) Personele wijzigingen
Doordat een aantal medewerkers uit dienst ging, moesten er nieuwe medewerkers ingewerkt worden, wat extra tijd vergde. Daarnaast hebben er ook wisselingen plaatsgevonden op management niveau.

Bij de werving van de medewerkers op locatie Helpman wordt gekeken of de kandidaat de juiste competenties heeft om niet alleen zorg te kunnen verlenen, cultureel sensitief is, maar ook om te kunnen reflecteren op zijn/haar werk en op het functioneren in het team. Een voorwaarde is dat er op locatie Helpman sprake is van een open en veilige cultuur. In de loop van 2021 zal hiervoor extra aandacht zijn.

Bouwsteen 4 bestuurlijk leiderschap en kwaliteitsambities

Leidend hierbij zijn de volgende punten:

- De raad van bestuur werkt samen met de zorgmanagers aan een cultuur van cliëntgerichtheid. De zorgvisie van MartiniZorg is hierbij leidend. Een van de aandachtspunten is samenwerken met de cliënt en zijn sociale omgeving (verbindend werken);
- De raad van bestuur geeft een veilige ruimte om mee te denken over zorgverbetering, vernieuwing en ondersteuning;
- De raad van bestuur heeft een scholingsplan opgesteld om de medewerkers in staat te stellen hun taken op een deskundige wijze uit te kunnen voeren en faciliteert de bijbehorende ondersteunende zaken.;
- De raad van bestuur zorgt er in samenwerking met de zorgmanagers ervoor dat de registratielast beperkt blijft tot het noodzakelijke.

De raad van bestuur hanteert de PDCA-cyclus op de volgende drie niveaus:

1. Operationeel niveau
het betreft het opstellen, uitvoeren, evalueren en aanpassen van het individuele zorgplan waarbij de indicatie en de wensen van de cliënt leidend zijn. Tot de uitvoering worden ook gerekend het rapporteren en het verrichten van de noodzakelijke administratieve handelingen door de medewerkers.
2. Tactisch niveau
het betreft hier het opstellen, uitvoeren, controleren en bijstellen van het teamactiewerkplan door de manager.
3. Strategisch niveau
het betreft hier het opstellen, uitvoeren, controleren en vernieuwen van het strategisch beleidsplan en de zorgvisie van MartiniZorg door de directie.

Naast bovengenoemde punten wordt ook gericht gekeken naar de inzet van competente medewerkers, de bijbehorende CAO, roostering en de jeugdwet. De jeugdwet kent een verplichte werktoedeling waarin HBO-ers en MBO4-ers duidelijke rollen toegewezen krijgen en zaken als



avonddienst en nachtdienst geregeld worden. Bij de roostering moet dan ook rekening gehouden worden met deze norm van verantwoorde werktoedeling. De indicaties zijn weliswaar niet allemaal onder de jeugdwet, maar de doelgroep kinderen van de kwetsbare moeder vallen hier wel onder.

Een deel van de administratieve lasten worden door middel van een SLA uitgevoerd door het Shared Service Centrum van de ZorgZaak.

Met deze bouwsteen besteedt MartiniZorg verder aandacht aan de volgende onderwerpen:

1) **Medezeggenschap**

Dit wordt vormgegeven door overleggen met de cliënten, de cliëntenraad en de OR. De uitkomsten van deze overleggen worden ingezet om de kwaliteit van de zorg voor de moeder en haar kind(eren) te verbeteren alsmede de kwaliteit van het personeel.

2) **Externe visitatie**

Dit zal in 2021 georganiseerd worden voor de locatie Helpman. Bij deze interventie kijken mensen van buiten de organisatie naar onder meer het functioneren van het team. Bij deze externe visitatie wordt gekeken hoe men van elkaar kan leren en verbeteren in het werken met kwetsbare moeders en hun kinderen.

3) **Interne audits**

Jaarlijks worden deze audits uitgevoerd aan de hand van het audit-jaarplan. Voor 2020 is er geen interne audit uitgevoerd op locatie Helpman. Wel is MartiniZorg inclusief locatie Helpman geaudit door het Keurmerk Instituut op de ISO 9001: 2015 en heeft dit certificaat behaald.

Het doel van interne audits is om de kwaliteit van zorg van team Helpman zo nodig te verbeteren en de risico's te verminderen. Voor 2021 zal er weer een interne audit door team Kwaliteit bij Helpman worden uitgevoerd.

4) **Klachten**

Afgelopen jaar zijn er zes klachten van moeders (boven de 18 jaar) ingediend en behandeld door de klachtencommissie. De klachten varieerden van eten, taken, huisgenoten tot begeleiding. Elke klacht werd serieus behandeld en onderzocht door te spreken met de betrokken partijen. Hierop zijn zonodig passende maatregelen genomen.

5) **Social return**

Dit betreft het creëren van werkgelegenheid voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Op organisatie breed niveau wordt hier aandacht aan besteed. Op de locatie Helpman is het doel om de kwetsbare moeder te begeleiden in opvoedondersteuning en daarnaast wordt een doel in het zorgleefplan opgenomen om de mogelijkheden tot de arbeidsmarkt of vrijwilligerswerk te onderzoeken, bijvoorbeeld door te kiezen voor het volgen van een beroepsopleiding.



6) **Transparantie**

Door middel van dit verslag laat locatie Helpman zien wat in 2020 de revue gepasseerd is op het gebied van kwaliteitszorg. Het voorliggende kwaliteitsverslag wordt dan ook op de website van MartiniZorg geplaatst.

7) **Diversiteitsbeleid**

Bij de samenstelling van het personeel staat culturele diversiteit centraal. Dit geldt ook voor de locatie Helpman, waar medewerkers werken met verschillende achtergronden.

8) **Ziekteverzuim**

Voor de locatie Helpman bedroeg dit cijfer 2,6% wat beduidend lager ligt dan het landelijke niveau. Het ziekteverzuim op organisatie breed niveau bedroeg over 2020 7,0%, hetgeen onder het landelijke niveau ligt maar wel boven de norm die MartiniZorg hanteert, namelijk 5%.

9) **Medewerkerstevredenheid**

In 2021 zal er MartiniZorg breed (waaronder locatie Helpman) een medewerkers-tevredenheidsonderzoek worden gehouden. Omdat locatie Helpman een relatief klein team heeft, zijn er korte lijnen met het management en weet de manager wat er op de werkvloer speelt.

10) **Kwaliteitssysteem Q-link**

Voor het digitale kwaliteitsmanagementsysteem gebruikt MartiniZorg Q-link. In Q-link kan de medewerker beleidsplannen, protocollen, werkprocessen, formats en dergelijke inzien. Het gebruik van Q-link kan gemonitord worden. Eerder onderzoek wees uit dat medewerkers op de respectieve locaties onvoldoende gebruik maakten van het raadplegen van Q-link. Komend jaar wordt onderzocht of het raadplegen van het kwaliteitssysteem verbeterd is.

10. **Financiën**

De centrumgemeente Groningen hanteert een inspanningsgerichte financieringsvorm en de medewerkers van locatie Helpman rapporteren uitgebreid om de geleverde zorg aan de client op de juiste manier te verantwoorden. Op jaarverslagenzorg.nl zijn de jaarrekening en het jaarverslag van MartiniZorg te vinden voor verdere details.

11. **Kwaliteitsrapport 2020**

Het voorliggende kwaliteitsrapport 2020 locatie Helpman bevat voornamelijk kwalitatieve informatie, waarbij met name de bouwstenen 1 en 3 leidend waren daar bouwsteen 2 geen onderdeel uitmaakt van de doelen die de jeugdwet stelt. Voor de locatie Helpman is speciale aandacht besteed aan de norm van verantwoorde werktoedeling van het personeel en de specifieke samenstelling van de doelgroep op de locatie Helpman en de daaruit voortvloeiende extra aandacht die nodig is.



Uitgeleide

Met dit kwaliteitsrapport 2020 voor de locatie Helpman trekt MartiniZorg lering uit de geconstateerde feiten.

Afgelopen jaar leidde de werving en selectieprocedure tot het aantrekken van competente medewerkers. Dit is echter niet alleen voldoende om te kunnen functioneren op locatie Helpman. Zo maakt de geschatte verblijfsduur van een cliënt (ca. 6 maanden) dat de medewerker in staat moet zijn om goed om te kunnen gaan met de dynamiek in de groep. Ook de (vele) personele wisselingen droegen niet bij aan duurzame inzetbaarheid, zoals het inwerken van nieuwe collega's en de veranderende teamsamenstelling.

Diversiteit treft niet alleen de cliëntenpopulatie maar ook de samenstelling van het team. De medewerker dient dan ook cultuursensitief te zijn niet alleen richting de cliënt maar ook richting de eigen collega. Door de diversiteitsijsberg bestaat de mogelijkheid dat waarden botsen.

Corona vroeg ook het nodige afgelopen jaar. De Coronamaatregelen legden beperkingen op, zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid tot het opbouwen van een sociaal netwerk door de moeder via activiteiten buiten huis, kinderopvang ter ontlasting van moeder en de ontwikkeling van kinderen. In 2021 hebben we de verbeterpunten in kaart gebracht door middel van een verbeterplan. Met dit verbeterplan werken we aan kwaliteitsverbetering.

Groningen, 31 mei 2021

Anja Kluiters, directeur a.i. MartiniZorg

