



Kwaliteitsverslag **Jeugd** en WMO BW 2020

Locatie Winschoten

“Samen voor kwaliteit”

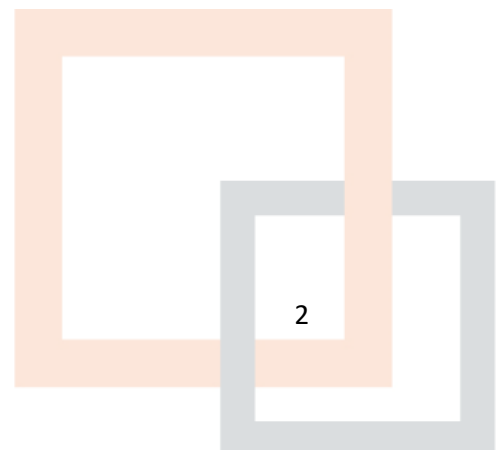
Gemeente Oldambt, Groningen



Inleiding

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

In het eerste deel wordt de cliëntenpopulatie beschreven van de locatie Winschoten. In het tweede deel worden beschreven op welke wijze de jeugdigen en hun ouders worden betrokken bij het kwaliteitsbeleid van MartiniZorg en in het derde deel wordt de kwaliteitsbeoordeling beschreven van de locatie Winschoten. Tot slot wordt in het vierde deel een beknopte beschrijving gegeven van de klachtenregeling en registratie van klachten.





Cliëntenpopulatie

Op locatie Winschoten gaat het om kwetsbare (aanstaande) moeders en hun kinderen. Veel van deze moeders zijn in aanraking geweest met politie, justitie, jeugdbescherming, IND en/of dergelijke instituties. 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)

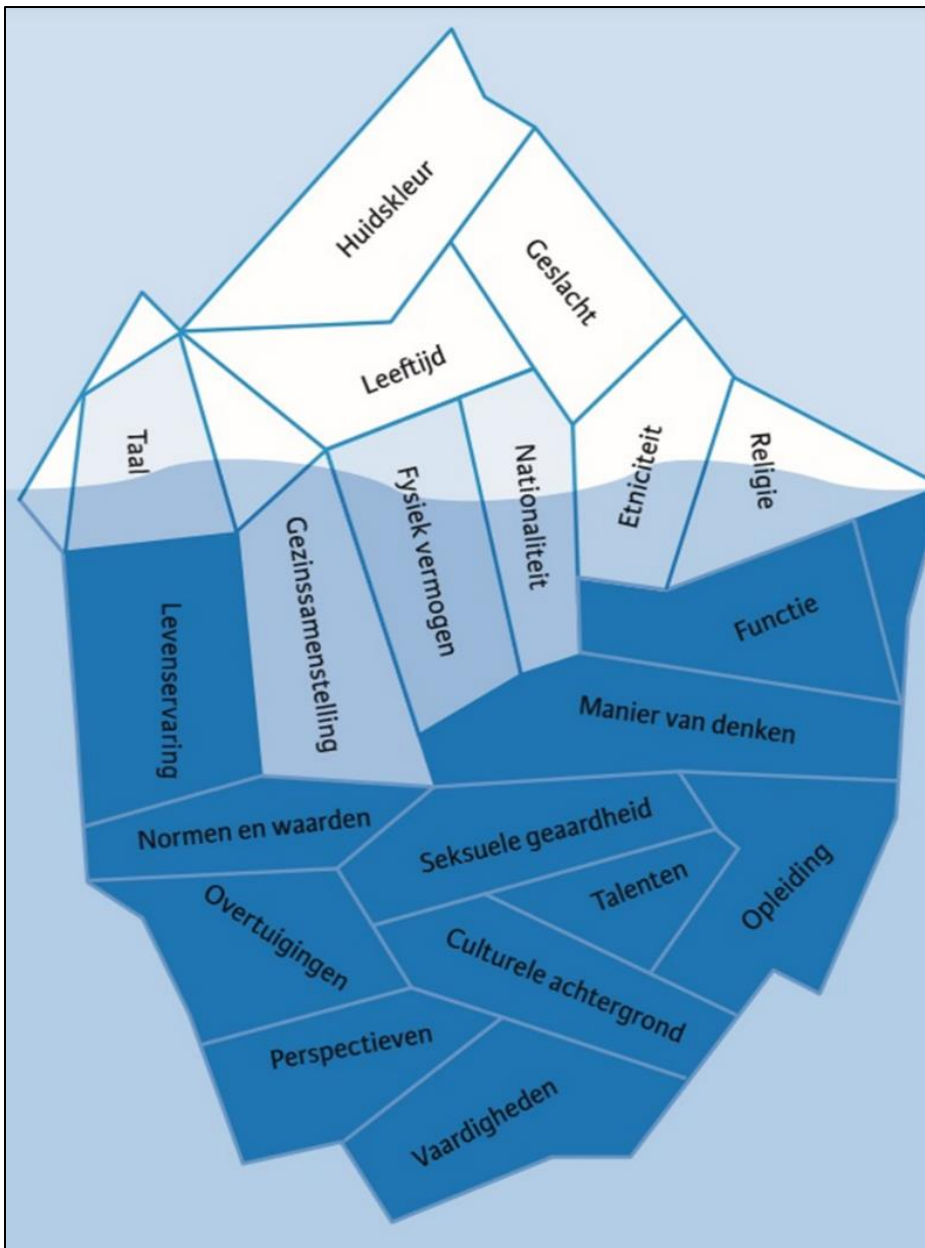
Bij het hanteren van persoonsgerichte zorg zal tevens de levensgeschiedenis van de moeder een rol spelen. Dit impliceert onder meer dat de medewerkers cultuursensitief zijn en kwetsbare moeders met bijvoorbeeld een islamitische achtergrond bijstaan tijdens de Ramadan en meehelpen met het Suikerfeest. 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:

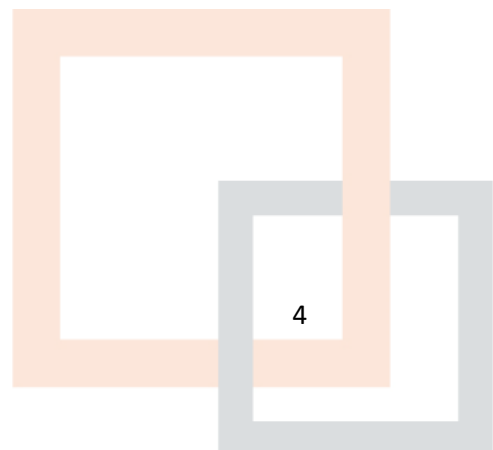
Veel diversiteit geeft meer reuring, meer kansen, meer uitdagingen en ook meer problemen. Geen diversiteit geeft routine, gemak, indutten, en geen enkel uitzicht op vernieuwing of verandering. Botsingen en contacten tussen groepen mensen en culturen zijn de voornaamste bron van dynamiek en creativiteit 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 Winschoten is met een grote diversiteit aan kwetsbare moeders met kind(eren) dat 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.



Figuur 1, Diversiteitsijsberg.





Betrekken van cliënten aan het kwaliteitsbeleid

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. Verder dat de kwaliteit van de relatie tussen de kwetsbare moeder en de medewerker bepalend is voor de kwaliteit van de zorg.

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 Winschoten. 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. De in- en exclusiecriteria worden besproken. Om de veiligheid van moeder en haar kind te waarborgen, wordt er een risicotaxatie opgesteld en indien van toepassing wordt de zelfredzaamheidsmatrix ingevuld.

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 opvoedings ondersteuning geeft.

De risico-inventarisatie en de opgestelde doelen worden halfjaarlijks geëvalueerd met de verwijzende instantie en de cliënt. Indien nodig kan de evaluatie op meerdere frequente momenten plaatsvinden zolang dit het binnen het (verplichte) halfjaarlijkse evaluatie bevindt.

Via CarenZorgt kan een familielid/mantelzorg 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 haar kindje.

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 (elektronisch cliënten dossier) opgeslagen. In het zorgdossier kan op de doelen worden gerapporteerd, zodat de voortgang van de kwetsbare moeder (of haar kindje) kan worden gevolgd.

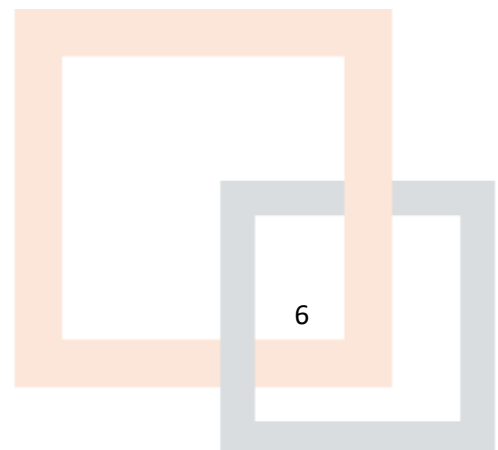
Bij de uitvoering van het zorgleefplan houdt de medewerker tevens rekening met onderstaande punten die van belang zijn voor de kwaliteit van het bestaan van de kwetsbare moeder:

- 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 Winschoten wordt dan ook aandacht besteed aan de zelfredzaamheid van de kwetsbare 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.

De geschatte gemiddelde verblijfsduur van een kwetsbare moeder met kind bedraagt 7 maanden. Omdat de moeders niet allemaal tegelijkertijd komen, bestaat de groep uit een wisselende samenstelling. Er vindt groepsdynamiek plaats 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”.





Kwaliteitsbeoordeling

2020 was een bijzonder jaar door Corona en de impact die dit had op de samenleving. In 2020 zijn de cliënten van locatie Winschoten 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-learnings 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.

MartiniZorg is ISO gecertificeerd en hiervoor audit het Keurmerk Instituut jaarlijks waaronder locatie Winschoten. In verband met Corona heeft de ISO audit van 2020 in februari 2021 plaatsgevonden. Ook interne audits zijn verplaatst doordat de prioriteit uitgegaan is naar het inbedden van de Coronamaatregelen en het verzuim. Dit heeft als resultaat gehad dat de locatie Winschoten vrij is gebleven van Corona onder medewerkers en cliënten.

Uit de ISO audit van het Keurmerk Instituut is gebleken dat de locatie Winschoten de risicotaxatie die gebruikt wordt tijdens het intakeproces niet naar voren komt in de (halfjaarlijkse) evaluatie van de cliënt. MartiniZorg heeft dit feit organisatie-breed toegepast en inmiddels wordt ook tijdens de (halfjaarlijkse) evaluatie de risicotaxatie geëvalueerd en is deze implementatie goedgekeurd door het Keurmerk Instituut.

Medewerkers hebben de verplichte onderdelen van E-learning gevolgd en hebben deskundigheidsbevordering gehad van de weerbaarheidstrainer over het omgaan met moeilijk hanteerbaar gedrag. Ook is het agressieprotocol besproken tijdens team overleggen.

In 2021 zal er weer een interne audit door Kwaliteit plaatsvinden bij locatie Winschoten.

Voor de locatie Winschoten trekt MartiniZorg lering uit de geconstateerde feiten die in dit document zijn beschreven.

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 Winschoten. Zo maakt de geschatte verblijfsduur van een cliënt (ca. 7 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.



Beschrijving van klachtenregeling

Klachtenregeling onder de aandacht

MartiniZorg heeft de klachtenregeling weergegeven op de website van haar organisatie. Afgelopen jaar heeft MartiniZorg de klachtenregeling ge-update. MartiniZorg wil graag te allen tijde aan de wensen en behoeften van haar cliënten voldoen. Wanneer cliënten of verwijzers niet tevreden zijn kunnen zij een klacht indienen.

Samenstelling/werkzaamheden van de klachtencommissie

In eerste instantie kan men zich wenden tot de klachtencommissie van MartiniZorg. Deze ontvangt de klacht en gaat na hoe de klacht mogelijk afgehandeld kan worden. Bij de afhandeling wordt er zo goed als mogelijk geïnformeerd en wordt er bepaald of corrigerende en/of preventieve maatregelen op hun plaats zijn om eventuele herhaling te voorkomen en diensten/producten te verbeteren. Daarnaast is de mogelijkheid om zich te wenden tot de externe klachtenfunctionaris. Wanneer men hier niet samen uitkomt, dan kan de klacht voorgelegd worden aan De Geschillencommissie Zorg waar MartiniZorg bij aangesloten is.

Aantal en aard van behandelde klachten

In totaal zijn er 17 klachten geregistreerd waarvan er geen klachten betrekking hadden op de locatie Winschoten.

Oordelen en aanbevelingen

Niet van toepassing

Aard van de maatregelen

Niet van toepassing

Groningen, 31 mei 2021

Anja Kluiters, directeur MartiniZorg a.i.

