

## Kwaliteitsrapport Juvent 2017

### 1. Inleiding

Juvent biedt specialistische behandeling aan kinderen, jongeren en hun ouders bij complexe en meervoudige problemen in opvoeding, gedrag of ontwikkeling. Ook wanneer dit gepaard gaat met een licht verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek. Als een lichte aanpak of ondersteuning niet (meer) werkt, zet Juvent specialistische behandeling in die aansluit bij de mogelijkheden van kind en gezin. Met de juiste ondersteuning is elk individu en elk gezin in staat te veranderen. Uiteindelijk ondersteunt de behandeling kinderen om zoveel mogelijk op eigen kracht en vanuit individuele mogelijkheden op te groeien tot zelfstandige volwassenen. Juvent werkt vasthoudend, verbindend en met lef om kwetsbare gezinnen te helpen. Daarvoor betreft Juvent het totale gezinssysteem bij de behandeling en worden ketenpartners waar nodig in stelling gebracht. Op deze manier biedt Juvent een transparant behandeltraject in een veilige zorgomgeving.

Behandeling vindt voornamelijk plaats in het kader van de Jeugdwet. Voor 18-plussers wordt ook in het kader van de Wet langdurige zorg en de Wet maatschappelijke opvang behandeling geboden.

In 2017 behandelde Juvent 1534 cliënten, waarvan 4 binnen de WLZ. Dit kwaliteitsrapport biedt zicht op het kwaliteitsbeleid voor de gehele organisatie en de behandeling binnen alle wettelijke kaders.

Juvent is sinds 2007 HKZ gecertificeerd, sinds 2018 is deze certificering omgezet naar NEN-ISO omdat dit Kwaliteitskader beter aansluit op de werkwijze van Juvent. Met halfjaarlijkse in- en/of externe audits worden knelpunten gesignaleerd en verbetermaatregelen genomen. Ook incidenten, managementrapportages of andere onderzoeken kunnen aanleiding zijn voor verbeteracties. Al deze verbetermaatregelen zijn opgenomen in een verbetermatrix. De voortgang van verbeteracties komt terug in managementrapportages.

### 2. Verantwoording kwaliteitsrapport

Het rapport is ingedeeld aan de hand van de bouwstenen van het VGN Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022, waarin de kwaliteitscriteria van het Normenkader Accreditatiebeleid VOBC (a t/m k) op een zo logisch mogelijke wijze zijn ondergebracht. Voor deze indeling is gekozen om de administratieve belasting zo laag mogelijk te houden. Daarmee komt de rapportage tegemoet aan de eisen die het CZ Zorgkantoor en de VOBC aanvullend stellen op de reguliere wettelijke jaarverantwoording voor zorgaanbieders. Juvent zal in juni 2018 een externe visitatie ondergaan vanuit het VOBC, echter wordt deze in 2018 niet georganiseerd voor de VGN. Het kwaliteitsrapport zal meegenomen worden in de reguliere externe auditronde.

Het kwaliteitsbeleid is vast onderdeel van de jaarverantwoording en de 4-maandelijkse managementrapportages van Juvent. Deze documenten worden systematisch met raad van toezicht (en hun commissie zorg, kwaliteit & veiligheid), managementteam, ondernemingsraad en cliëntenraad besproken. Van de volledige jaarverantwoording van Juvent wordt bovendien een toegankelijke versie openbaar gepubliceerd die beknopt de resultaten van beleid weergeeft. Juvent heeft er daarom voor gekozen om deze kwaliteitsrapportage niet apart te bespreken in deze gremia en ook geen aparte publieksversie van deze rapportage te maken, maar de reguliere werkwijze aan te houden. Op deze manier proberen we de administratieve belasting van de organisatie te verminderen.

Een transparant kwaliteitsbeleid en het voldoen kwaliteitskaders zijn voor Juvent geen doel op zich, maar een instrument om behandelkwaliteit continu te verbeteren. Het rapporteren hierover gebeurt in de reguliere rapportages. Het maken van separate (kwaliteits)rapportages voor diverse doelgroepen waarin min of meer dezelfde informatie al dan niet in andere vorm of volgorde wordt gerapporteerd, is een onnodige belasting van organisaties. In voorliggende rapportage is gepoogd om op minimale wijze tegemoet te

komen aan de eisen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg en het Accreditatiebeleid VOBC.

### **3. Bouwsteen 1: zorgproces rond de individuele cliënt**

Juvent biedt persoonsgerichte behandeling die aansluit op de hulpvragen en behoeften van de cliënt en zijn (gezins)systeem. Elke cliënt heeft één persoonlijk hulpverleningsplan dat in samenspraak tot stand komt, rekening houdend met eventuele veiligheids- en gezondheidsrisico's. Afhankelijk van de hulpvraag worden daarbij voor advies en aanvullende diagnostiek behandelaars als gedragsdeskundigen, orthopedagogen, GZ-psychologen, speltherapeuten of anderen betrokken. In het plan zijn de persoonlijke doelen en ondersteuningsbehoeften vastgelegd voor alle zorgvormen die worden ingezet. In geval van specifieke veiligheidsrisico's wordt een veiligheidsplan met maatregelen ter bescherming van de cliënt en zo nodig zijn (behandel)omgeving, medecliënten, hulpverleners en behandelaars Elk halfjaar worden het hulpverleningsplan en de risico-inventarisatie met de cliënt en zijn systeem geëvalueerd en geactualiseerd.

Systemisch werken is uitgangspunt voor elke behandeling: het (gezins)systeem wordt dan ook standaard bij de behandeling betrokken met het oog op het ontwikkelen en versterken van het persoonlijk netwerk. Door actief het netwerk te betrekken kan het effect van de behandeling worden versterkt en de behandelduur verkort. Omdat de leefwereld van kinderen en jongeren zich niet beperkt tot jeugdzorg, worden ook partners in kinderopvang, onderwijs, werk en wonen betrokken bij de behandeling. Naast afstemming van zorg biedt Juvent ook gezamenlijke trajecten met deze partners. Elke cliënt heeft een vaste hulpverlener. Ook bij (deeltijd)verblijf in een behandelgroep heeft het kind een hulpverlener als vast aanspreekpunt (mentor).

Thuis blijven en/of een spoedige terugkeer naar huis is in de regel het doel van de behandeling. Wanneer dit niet kan, zoekt Juvent bij voorkeur een gezinsvervangende oplossing in een pleeggezin of gezinshuis. Ook dan blijft het (gezins)systeem zoveel mogelijk betrokken.

#### *VOBC-kwaliteitscriteria*

##### **a. Doelrealisatie**

Juvent is in 2017 gestart met de ontwikkeling van doelrealisatie als één van de drie verplichte outcome indicatoren overeenkomstig de Jeugdwet omdat deze voor de meeste cliënten van toepassing is. Het meten van doelrealisatie wordt afgestemd met de Zeeuwse gemeenten (de inkooporganisatie). Naast het formuleren van een beperkt aantal doelen en de wijze van meten, wordt ook het zorgregistratiesysteem aangepast en wordt het systeem BergOp geïmplementeerd om het meten te faciliteren. Vanaf 2019 moet het meten van doelrealisatie zijn geïmplementeerd.

##### **b. Cliëntveiligheid**

Bij aanvang van zorg wordt een persoonlijke risico-inventarisatie gemaakt die halfjaarlijks en bij gewijzigde omstandigheden wordt geactualiseerd. De risico's worden als passende ontwikkeldoelen opgenomen in het hulpverleningsplan, waarmee aan de slag wordt gegaan binnen het hulpverleningstraject. Waar nodig wordt daarbij een veiligheids- en signaleringsplan gemaakt.

Op iedere locatie zijn er leeftijd adequate huisregels 'zo zijn onze manieren', op basis van de gedragscode van Juvent. Met het opstellen en onderhouden van de huisregels worden jongeren betrokken. Op deze wijze wordt aandacht gegeven hoe we elkaar bejegenen/ aanspreken/ met elkaar communiceren/ omgaan. In de dagelijkse omgang met de cliënt, tussen cliënten onderling en met de cliënt en zijn netwerk is hier aandacht voor/ onderdeel van de behandeling. Onderdeel van de huisregels is het thema voorkomen seksueel misbruik.

Op de groepen bieden we een prettig en veilig leefklimaat in een goed verzorgde, persoonlijke leefomgeving. Het pedagogisch klimaat is passend bij de leeftijd en mogelijkheden van de jongeren. Er is veel aandacht voor de individuele jongere en zijn specifieke hulpvraag. Het leven in een groep biedt de mogelijkheid om van elkaar te leren. Er worden dan ook regelmatig groepsgesprekken gevoerd over o.a. persoonlijke zaken als de seksuele ontwikkeling van kinderen en jongeren, het ontwikkelen van een gezonde leefstijl, middelengebruik, e.d.

Het voeren van individuele- en groepsgesprekken, signaleren en methodisch handelen dragen bij aan de persoonlijke-ontwikkeling van kinderen en jongeren en verhogen de veiligheid en de sfeer op de groep.

Juvent past binnen haar Protocol Kindermishandeling en Huiselijk Geweld het Kwaliteitskader Voorkomen Seksueel Misbruik en de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en de Handreiking Slachtoffers Mensenhandel en Loverboys toe. Ook de Verwijsindex wordt standaard voor alle cliënten ingevuld. Het protocol is goedgekeurd door de Landelijke Vereniging van Aandacht functionarissen Kindermishandeling (LVAK); bovendien zijn vanaf 2018, 3 leden van het intern Consultatieteam Kind, lid van het LVAK. Het Consultatieteam is een verplichte stap in het protocol bij vermoedens van mishandelingen bij vragen in complexe casuïstiek. In 2018 is de formatie van het team uitgebreid om hulpverleners beter te ondersteunen. Dit was nodig gezien de onder meer in het medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgesproken behoefte aan meer ondersteuning bij complexe problematiek. Het systematisch benutten van de expertise van het consultatieteam is een aandachtspunt.

Juvent kent verder beleid voor agressiepreventie, medicatieveiligheid, middelengebruik, voedselveiligheid, bedrijfshulpverlening Het voorkomen van incidenten en fouten op deze gebieden is uitgangspunt. Training van medewerkers en veiligheidsplannen voor cliënten moeten hierin voorzien.

Daarbij draagt Juvent zorg voor een actuele risico inventarisatie en evaluatie panden waar cliënten verblijven.

Incidenten worden door medewerkers gemeld en afgehandeld in Triasweb. Het melden wordt niet door alle teams even systematisch gedaan, vaak als gevolg van werkdruk. Dat wil niet zeggen dat niet op incidenten wordt gehandeld, het is alleen niet aantoonbaar en het is niet mogelijk om trends te signaleren. Trends worden verzameld in de jaarrapportage en voorzien van een verbetermaatregel. Agressie is al jaren de belangrijkste trend. De noodzaak van het opnieuw trainen van medewerkers in preventie en agressiehantering is een voor 2018 gestelde prioriteit.

Calamiteiten worden gemeld bij de inspectie. In 2017 zijn 5 calamiteiten inzake seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen cliënten en seksueel grensoverschrijdend gedrag en kindermishandeling door een pleegouder bij de inspectie gemeld en nader onderzocht door een intern onderzoeksteam (Prismamethode).

Een onafhankelijke vertrouwenspersoon is beschikbaar voor alle cliënten en bezoekt met regelmaat de behandelgroepen. Onvrede wordt in een vroegtijdig stadium gesignaleerd en bij voorkeur al dan niet via bemiddeling opgelost. Een onafhankelijke klachtencommissie behandelt conform de Jeugdwet alle klachten voor alle cliënten. In 2017 werden 6 klachten behandeld. In 2 gevallen werd de klacht deels gegrond beoordeeld waar het ging om de procedure waarop de onvrede intern was opgepakt en de informatie over het behandeltraject. Ongegrond beoordeelde klachten betroffen partijdigheid van hulpverleners, niet serieus genomen worden, onvoldoende dossiervorming en een niet passende behandelplek.

#### d. Pedagogisch klimaat

Een tweetal behandelgroepen van Juvent heeft nog een specifieke LVB-doelgroep. Het pedagogisch klimaat van die groepen is in het verleden ingericht volgens de Handreiking

Pedagogisch Klimaat van het Landelijk Kenniscentrum LVB. Verder past Juvent de professionele richtlijnen voor Jeugdhulp toe in haar behandeling. De aantoonbaarheid van deze methodische aanpak is een aandachtspunt gebleken in diverse in- en externe onderzoeken. Reden voor het speerpunt (verbetermaatregel) in het jaarplan 2018 'Basis op orde' die aandacht op de werkvloer vraagt voor het aantoonbaar methodisch werken en registreren volgens de professionele en interne richtlijnen.

e. Maatwerk in diagnostiek

Diagnostiek wordt afgestemd op de problematiek, bij aanvang van de hulp of in loop van het behandeltraject. Juvent beschikt hiervoor over een team BIG-geregistreerde gedragsdeskundigen, therapeuten en gz-psychologen die relevante diagnostische methoden toepassen. Hierbij wordt o.a. gebruik gemaakt van de richtlijn diagnostisch onderzoek van het Landelijk Kenniscentrum LVB.

f. Effectieve orthopedagogische interventies

Afgestemd op de doelgroep en de richtlijnen voor Jeugdhulp kan Juvent zeer diverse methodieken en therapieën inzetten.

g. Vrijheidsbeperkende maatregelen bij verblijf

Binnen Juvent wordt er uitgegaan van opvoeden en begrenzen, waarbij de basis veiligheid binnen begeleiding en behandeling wordt geboden ( zie b. cliëntveiligheid). BOPZ is binnen Juvent niet van toepassing.

h. Systeemgerichte benadering

Het uitgangspunt van Juvent is systemisch werken: het gezinssysteem wordt altijd bij de behandeling betrokken of er nu sprake is van thuishulp, dagbehandeling, pleegzorg of residentiële behandeling. ( zie ook hiervoor bouwsteen 1).

Het innovatieplan 'Systeembehandeling residentiële hulpverlening' is door de Zeeuwse gemeenten gehonoreerd. Daarom heeft het door ontwikkelen van 'systemisch werken' op de behandelgroepen de komende jaren de hoogste prioriteit.

Het doel van het ontwikkelen van verschillende vormen van systeembehandeling is, om vanaf de start van de behandeling op de groep, meteen en vooral samen met het systeem/netwerk te werken aan het herstel van de relatie en het creëren van een nieuw perspectief. Juvent verwacht hiermee de behandelduur op de residentiële groepen voor een flink deel van de geplaatste kinderen en jongeren te kunnen verkorten.

Ook bij andere behandelvormen wordt systemisch werken verder ontwikkeld. Hiervoor is binnen ieder teamplan van 2018 het 'Ontwikkelplan systemisch werken' een onderdeel, waarin voor de eigen doelgroep een plan van aanpak wordt beschreven.

i. Preventie/vroegsignalering

Juvent streeft naar een sterke professionalisering van het voorveld om problemen snel te (h)erkennen en tijdig in te grijpen. Door expertise te delen met onderwijs, kinderopvang en verwijzers draagt Juvent bij aan het voorkomen dat kinderen (zwaardere) zorg nodig hebben. Dat is nodig omdat de afgelopen jaren Juvent steeds vaker wordt geconfronteerd met kinderen en jongeren die een te lang traject door 'jeugdzorgland' hebben afgelegd. Met de beste bedoelingen word vaak te lang in lichte oplossingen gedacht terwijl zwaardere zorg nodig was en mogelijk erger had kunnen voorkomen. Gespecialiseerde behandeling moet op het juiste moment in een behandeltraject worden in gezet en niet als laatste redmiddel worden gebruikt.

Richtlijn effectieve interventies van het Landelijk Kenniscentrum LVB wordt hierbij gehanteerd.

j. Ketenzorg en continuïteit van behandeling

Samenwerking met ketenpartners in de verschillende sociale domeinen is voor Juvent vanzelfsprekend en werken we nader uit. De leefwereld van een kind is breder dan alleen

jeugdhulp. Vaak spelen bij complexe problematiek ook onderwijs, werk, wonen en schulden een rol. Het is dan ook noodzakelijk om over de financiële en beleidsgrenzen van de verschillende domeinen te werken om zo samen een breder palet aan ondersteuning en specialistische behandeling in Zeeland te realiseren.

Zo spelen we een actieve rol bij de ontwikkeling van integrale kindcentra-plus met kinderopvang en speciaal onderwijs. Onderwijszorgarrangementen voor jongeren die uit het regulier onderwijs vallen verzorgen we al jaren in samenwerking met het speciaal onderwijs. Buitenschoolse opvang komt tot stand in samenwerking met kinderopvanginstellingen. Met Justz en Respont zetten we in op het behoud van specialistische behandeling op De Vliethoeve. Met Emergis werken we samen om de jeugd-ggz te ambulantiseren.

#### **4. Bouwsteen 2: onderzoek naar cliëntervaringen**

*VOBC-kwaliteitscriterium*

##### **c. Ouder –en cliënttevredenheid**

Juvent meet de tevredenheid / kwaliteit van zorg, na beëindiging zorg. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een eigen instrument, wat ontwikkeld is in samenspraak met de cliëntenraad en afgestemd is op de verschillende doelgroepen binnen Juvent. De resultaten van deze meting worden besproken binnen de teams en naar aanleiding hiervan kunnen verbetermaatregelen opgesteld worden op locatieniveau. Daarbij worden deze teamresultaten gerapporteerd binnen de 4-en 8 maand managementrapportages, waarmee door het MT verbetermaatregelen geformuleerd kunnen worden op organisatieniveau.

Uit gemeten resultaten in 2017 blijkt dat onze klanten het meest tevreden waren over zorg op maat, kwaliteit van hulp, betrouwbaarheid, betrokkenheid, geduld en inzet. Het minst tevreden over wisseling personeel/ begeleiding en de beperkte mogelijkheid in het aantal dagen dag-begeleiding 2-6 jaar. Daarbij bleek dat niet ieder team consequent meet, de gegevensverwerking, validiteit en vergelijkbaarheid onvoldoende geborgd is door de verschillende lijsten per werksoort.

Genomen verbeteractie hierin is dat in 2018 wordt er overgegaan op de C-toets. Juvent voldoet hiermee aan een instrument 'uit de waaier' en zal over meer en betere informatie gaan beschikken t.a.v. de ervaringen van de cliënten én op de 3 niveaus van, de cliënt, locatie en organisatie. Daarmee zullen gerichtere verbeteracties kunnen worden geformuleerd. Ook voldoet Juvent daarmee aan het outcome-criterium tevredenheid, 'Geef met een rapportcijfer van 1 tot 10 aan hoe nuttig deze hulp voor u / jou was?' (1 = volkomen nutteloos, ik had er niets aan; 10 = uitstekend, ik had er heel veel aan), wat op dit moment nog niet wordt gemeten.

#### **5. Bouwsteen 3: zelfreflectie in teams**

*VOBC-kwaliteitscriterium*

##### **k. Kwaliteit medewerkers**

Binnen Juvent maakt ieder team jaarlijks een teamontwikkelplan waarin zij de visie van Juvent concretiseren in activiteiten en waarin wordt beschreven op welke manier het team aan de normen gaat voldoen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de algemene kaders voor zelforganiserende teams en een werkvorm specifieke kader. Deze kaders zijn ook leidend voor de activiteiten van de ontwikkelgroep. Aandachtsgebieden hierbij zijn kwaliteit, plannen, personeel, productie en financiën.

Ieder team kan middels het dashboard de stand van zaken rondom verschillende aandachtsgebieden inzien. Tezamen met het team- ontwikkelplan verantwoorden zij via de 4 –en 8 maandsrapportage het management, waarop verbeteracties op team –en organisatieniveau ingezet kunnen worden.

Binnen ieder team is een sterpunthouder die zich verbind aan een van de aandachtsgebieden en het team informeert, attendeert, instrueert over nieuwe ontwikkelingen, stand van zaken, uit te voeren acties etc.

Jaarlijks wordt in het team het team-functioneren besproken met het oog op verbetermaatregelen.

Jaarlijks vinden er interne en externe audits plaats, waar teams/ medewerkers zich voor op kunnen geven. Met de geconstateerde uitkomsten (afwijkingen of ontwikkelingspunten) kunnen de teams aan de slag.

In 2016 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd waar bij een van de onderdelen, vragen gericht op het team waren. Naar aanleiding hiervan is er op organisatieniveau en bij voldoende deelname binnen het team, op teamniveau een rapport opgesteld ter bespreking en verbetering. In 2018 zal dit onderzoek worden herhaald.

Aan ieder team is een coach verbonden, die het team ondersteunt bij vragen en begeleidt bij uit te voeren maatregelen.

In 2018 binnen 'de basis op orde' vindt de herijking zelforganisatie plaats, waarbij de positie van de coach wordt versterkt.

Specialistische behandeling vergt hoog gekwalificeerd personeel in hulpverlenende en ondersteunende functies. Alle medewerkers zijn deskundig en adequaat opgeleid. In het kader van de professionalisering van de jeugdzorg zijn alle daarvoor in aanmerking gekomen medewerkers geregistreerd. Om de kennis en kunde van medewerkers op peil te houden en te vergroten zijn binnen Juvent verschillende mogelijkheden. Door gebruik te maken van de kennis en expertise die voorhanden is o.a. door inzet gedragsdeskundigen, intervisie, supervisie, casuïstiekbesprekingen, teamoverleg, deelname aan relevante deskundigheidsbevordering extern of verscheidene trainingen en workshops individueel en in teamverband intern, vanuit de Juvent-Academie. Een aantal Juvent-opleidingen is Cedeo-gecertificeerd en telt mee voor de herregistratie van medewerkers. Met het aanbod van trainingen anticipeert Juvent op de verschuiving/ verandering van de zwaardere en complexere doelgroep die in zorg komt.

Met het oog op de toekomst begeleidt Juvent jaarlijks circa 70 stagiaires in hulpverlenende en ondersteunende functies. Op die manier houden praktijk en onderwijs elkaar actueel. Binnen Juvent staat vitaliteit en duurzame inzetbaarheid op de agenda om er voor zorgen dat de huidige en toekomstige medewerkers vitaal zijn en daardoor inzetbaar blijven, nu en in de toekomst. Onderdeel hiervan is dat de medewerker zijn deskundigheid up-to-date heeft.