

Kwaliteitsbeeld 2023

Functie documenteigenaar: raad van bestuur

Functie opsteller: bestuurssecretaris

Datum vaststelling: 24-05-2024

Versie 1.0



Kwaliteitsbeeld Juvent 2023

Juvent helpt kinderen, jongeren, gezinnen en hun omgeving bij complexe vragen over opgroeien en opvoeden. Het gezin en zijn directe omgeving staan altijd centraal in onze aanpak. Juvent geeft gezinnen weer perspectief. Daar maken onze medewerkers zich elke dag hard voor. Onze missie is dat ieder kind in een veilige gezinsomgeving kan opgroeien tot een zelfstandige volwassene. Om ons doel te bereiken werken we systeemgericht, hechting-georiënteerd en trauma-sensitief. Of we nu ambulante met gezinnen werken, kinderen dagbehandeling bieden of in pleeggezinnen of een behandelgroep begeleiden, of therapie voor het kind, de jongere of het gezin, of trainingen verzorgen voor ouders en opvoeders. Daarbij streven we naar meetbaar resultaat. Dat doen we samen: met collega's, zorgpartners en bovenal: het gezin. Onze blik is gericht op de toekomst!

Onze klantbelofte is: Juvent kijkt samen vooruit!

- *We luisteren en maken samen een plan*
- *We bundelen onze krachten*
- *We kijken verder en vooruit*
- *We delen onze kennis en expertise*

1. Inleiding

Juvent biedt specialistische jeugdhulp aan kinderen en jongeren (0-27 jaar) en hun gezinnen binnen verschillende wettelijke kaders in Zeeland. Voor het grootste deel (+ 90%) gebeurt dat binnen de Jeugdwet via het contract van de gezamenlijke Zeeuwse gemeenten met het samenwerkingsverband Jeugdhulpcombinatie Zeeland (JCZ) van Juvent, Emergis, Almata en Inzet voor Zorg. In dit verband worden ook onderaannemers ingezet om passende zorg te bieden. Ook voor crisishulp en bereikbaarheidsdienst is Juvent door deze gemeenten gecontracteerd, waarbij wordt samengewerkt met Incluzo en Evidendt als onderaannemers, en met Emergis dat door de gemeenten is gecontracteerd voor de GGZ-crisis. In het verlengde van de Jeugdwet biedt Juvent hulp en begeleiding aan een groeiende groep 18-plussers in het kader van de Wet langdurige zorg, Wet maatschappelijke ondersteuning en Beschermd Wonen. Dit zijn veelal jongeren die na een periode van jeugdhulp nog ondersteuning nodig hebben richting meer zelfstandigheid in leven, wonen en werken. In 2023 had Juvent 2.216 unieke cliënten in zorg (2022: 1.973), waarvan 7 (2022: 10) in het kader van de WLZ en 126 (2022: 73) in het kader van de WMO en 46 (2022: 55) overige zorg.

Juvent maakt zich hard voor de borging van specialistische jeugdhulp in Zeeland. Als een van de grote systeempartijen in Zeeland biedt Juvent zorg voor de meest complexe opgroei- en opvoedproblematiek en participeert in het provinciaal expertiseteam voor hoogcomplexere hulpvragen. Deze zorg vraagt om afstemming met de verschillende domeinen en financieringen van jeugdhulp, psychiatrie, gehandicaptenzorg en maatschappelijke opvang. De landelijke Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028 zet in op zo thuis mogelijk opgroeien en afbouw van residentiële jeugdhulp. Een visie die Juvent onderschrijft, maar die ook vraagt om een passend alternatief. Met het afbouwen van de capaciteit (ook die van Jeugdzorg Plus) verdwijnt niet de zorgvraag. Juvent ziet de complexiteit van zorgvragen toenemen. Door de geringe Zeeuwse schaalgrootte betreft dit intensieve zorg voor een kleine groep jeugdigen. Dat maakt deze zorg relatief duur. In combinatie met een krappe arbeidsmarkt is het adequaat blijven beantwoorden van deze zorgvraag een uitdaging. Niet helpend is dat de lopende kabinetsformatie de uitvoering van de Hervormingsagenda vertraagt en een forse bezuiniging van 500 miljoen euro boven de markt hangt. De Zeeuwse gemeenten hebben in 2023 een Regiovisie opgesteld en starten een nieuw aanbestedingstraject Jeugdwet. Tot 2026 zijn daarom de contracten met zorgaanbieders verlengd. Als penvoerder van de Jeugdhulpcombinatie Zeeland is Juvent nauw betrokken bij de Zeeuwse ontwikkelingen.

2. Verantwoording Kwaliteitsbeeld 2023

Een transparant kwaliteitsbeleid en het voldoen aan kwaliteitskaders zijn voor Juvent middelen om de behandelkwaliteit continu te verbeteren. Dit Kwaliteitsbeeld beschrijft het kwaliteitsbeleid voor de behandeling binnen alle wettelijke kaders en komt tegemoet aan de eisen van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028. Juvent is sinds 2018 NEN-ISO9001:2015 gecertificeerd. Met jaarlijkse in- en externe audits worden knelpunten gesignaleerd en verbetermaatregelen genomen. Ook incidenten, klachten, managementrapportages en onderzoeken zijn aanleiding voor verbeteracties. Het kwaliteitsbeleid is onderdeel van de jaarverantwoording en periodieke managementrapportages die systematisch worden besproken met raad van toezicht, managementteam, ondernemingsraad, cliëntenraad en pleegouderraad. Vanwege de dubbeling met deze rapportages wordt dit Kwaliteitsbeeld niet in deze gremia besproken.

3. Bouwsteen 1: medewerkers en cliënten praten samen over zorg en ondersteuning

Juvent biedt persoonsgerichte behandeling die aansluit op de hulpvragen en behoeften van de cliënt en zijn (gezins)systeem. Thuis blijven en/of een spoedige terugkeer naar huis is meestal het doel van de behandeling. Kan dit niet, dan zoekt Juvent bij voorkeur een gezinsvervangende oplossing in een pleeggezin of gezinshuis. Systemisch werken is uitgangspunt: het (gezins)systeem wordt bij elke behandeling betrokken. Elke cliënt heeft een vaste hulpverlener en een persoonlijk hulpverleningsplan dat in samenspraak tot stand komt. In het plan zijn de persoonlijke doelen en ondersteuningsbehoeften vastgelegd voor alle zorgvormen die worden ingezet. Zo nodig wordt een veiligheidsplan opgesteld met maatregelen ter bescherming van de cliënt en zijn (behandel)omgeving, medecliënten, hulpverleners en behandelaars. Elk halfjaar worden het hulpverleningsplan en de risico-inventarisatie met de cliënt en zijn systeem geactualiseerd.

Juvent implementeert doelrealisatie als één van de drie verplichte outcome-indicatoren overeenkomstig de Jeugdwet, omdat deze voor de meeste cliënten van toepassing is. Diagnostiek (ROM/CBCL/YSR) vindt plaats bij aanvang van zorg. Er vindt een start- en eindmeting plaats, waarbij de resultaten met de cliënt worden besproken. Hiervoor beschikt Juvent over een team BIG-geregistreerde gedragsdeskundigen, therapeuten en gz-psychologen die relevante diagnostische methoden toepassen. Er wordt o.a. gebruik gemaakt van de richtlijn diagnostisch onderzoek van het Landelijk Kenniscentrum LVB.

Twee behandelgroepen van Juvent hebben een specifieke LVB-doelgroep. Het pedagogisch klimaat is ingericht volgens de Handreiking Pedagogisch Klimaat van het Landelijk Kenniscentrum LVB. Verder past Juvent de professionele richtlijnen voor Jeugdhulp toe in haar behandeling. Door personeelskrapte, verzuim en wisselende gezichten staat de systematische methodische aanpak onder druk. Juvent heeft daarom in samenspraak met Zeeuwse gemeenten een pilot uitgewerkt om kleinschalige residentiële behandelgroepen op te zetten die zowel jongeren als medewerkers een betere en veiligere behandelomgeving bieden. Deze tweejarige pilot met lumpsum financiering start vanaf januari 2024. Met collega-instellingen 's-Heerenloo, Philadelphia en Emergis wordt gekeken naar een passende aanpak voor deze doelgroep, ook met het oog op een soepele uitstroom van deze jongeren na hun 18^e jaar. Dit is een groot knelpunt in Zeeland. Het ontbreekt aan een passende aanpak richting zoveel mogelijk zelfstandigheid voor jongeren met LVB-GGZ problematiek. Hierover vindt ook afstemming plaats met gemeenten en zorgkantoor. 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 groeps gesprekken gevoerd over o.a. persoonlijke zaken als de

seksuele ontwikkeling van kinderen en jongeren, het ontwikkelen van een gezonde leefstijl, middelengebruik, e.d. Op iedere locatie zijn in samenspraak met jongeren huisregels opgesteld. Aan de hand van de in 2024 te verschijnen landelijke handreiking *Omgaan met dilemma's rond vrijheidsbeperking in open jeugdhulp met verblijf* werkt Juvent aan verbetering van deze huisregels.

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 Aandachtfunctionarissen Kindermishandeling (LVAK); de leden van het intern Consultatieteam Kind en Veiligheid zijn lid van het LVAK. Het Consultatieteam is een verplichte stap in het protocol bij vermoedens van mishandelingen en bij vragen in complexe casuïstiek. Het systematisch benutten van de expertise van het consultatieteam wordt hiermee geborgd.

Een onafhankelijke vertrouwenspersoon (Jeugdstem) is beschikbaar voor alle cliënten en bezoekt met regelmaat de behandelgroepen en gezinshuizen (2023: 223 ; 2022: 191). Onvrede wordt mede daardoor tijdig gesignaleerd en zo mogelijk via bemiddeling opgelost. Veertig jongeren en ouders (2022: 34) benaderden de vertrouwenspersoon met 81 vragen en klachten (2022: 57). Dit ging meestal over de uitvoering van de jeugdhulp (35%) en bejegening (30%). Denk daarbij aan vrijheidsbeperkende maatregelen, huisregels, onvoldoende serieus nemen van of luisteren naar de cliënt.

De onafhankelijke klachtencommissie bestaat uit 6 leden die niet werkzaam zijn voor Juvent. De commissie ontving in 2023 twee klachten van ouders (2022: 5), allebei binnen het kader van de Jeugdwet. Eén klacht is deels gegrond beoordeeld: de commissie oordeelde dat Juvent onvoldoende garant stond voor de correcte uitvoering van afspraken. Bemiddeling wordt systematisch ingezet in het hulpverleningsproces om onvrede eerder en laagdrempeliger op te lossen. Cliënten en pleegouders behouden overigens altijd het recht om hun klacht direct door de klachtencommissie te laten behandelen.

4. Bouwsteen 2: Juvent wil weten wat cliënten vinden van de zorg die ze krijgen

Juvent meet de tevredenheid van cliënten na beëindiging van de zorg. De vragenlijst wordt voor einde zorg uitgezet naar de cliënt en zover mogelijk besproken met de cliënt voor einde zorg. De analyses worden gebruikt om de kwaliteit van zorg te verbeteren op cliënt -en teamniveau, hulpvorm en organisatieniveau. Ook voldoet Juvent daarmee aan het outcome-criterium tevredenheid. De resultaten van deze meting worden besproken binnen de teams en naar aanleiding hiervan kunnen verbetermaatregelen opgesteld worden op locatieniveau. Daarbij worden deze resultaten gerapporteerd binnen de kwartaal-managementrapportages, waarmee door het MT verbetermaatregelen geformuleerd kunnen worden op organisatieniveau. De systematische meting van tevredenheid is nog onvoldoende om hier op organisatieniveau al conclusies aan te kunnen verbinden. Het verbetertraject dat sinds 2022 loopt om de implementatie en borging te bewerkstelligen laat een geleidelijke groei zien van de respons.

5. Bouwsteen 3: medewerkers blijven leren over goede zorg en ondersteuning

Binnen Juvent maakt ieder team jaarlijks een teamontwikkelplan met activiteiten die voortkomen uit het organisatiejaarplan. Teams verantwoorden resultaten via kwartaalrapportages en bespreken jaarlijks in het team het teamfunctioneren met het oog op verbetermaatregelen. Jaarlijks vinden interne en externe audits plaats, waar teams zich voor op kunnen geven. Met de geconstateerde ontwikkelingspunten gaan teams aan de slag.

Aan elk team zijn een coach en een gedragsdeskundige verbonden die het team ondersteunen bij vragen en knelpunten. Juvent kent beleid t.a.v. borging van veiligheid, zoals medicatieveiligheid, middelengebruik, agressiepreventie, bedrijfshulpverlening. Het voorkomen van incidenten en fouten op deze gebieden is uitgangspunt. Training van medewerkers en veiligheidsplannen voor cliënten voorzien hierin. Evenals de bespreking van onderwerpen binnen de teams en het melden en analyseren van incidenten. Trends worden verzameld in de jaarrapportage en voorzien van een verbetermaatregel. Agressie is al jaren de belangrijkste trend. Alle medewerkers volgen training in de-escalerend werken. Het bedrijfsopvangteam biedt ondersteuning aan collega's bij incidenten en wordt regelmatig geconsulteerd. Hiermee kan ook uitval van medewerkers worden voorkomen.

Specialistische behandeling vergt hooggekwalificeerd 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 kennis van medewerkers op peil te houden en te vergroten, biedt Juvent medewerkers in- en extern de nodige ondersteuning en opleiding, zoals intervisie, supervisie, casuïstiekbesprekingen, teamoverleg, deskundigheidsbevordering individueel en in teamverband. Een aantal opleidingen van de Juvent Academie is Cedeo-gecertificeerd en telt mee voor de herregistratie van medewerkers. Met het aanbod van trainingen anticipeert Juvent op de verandering van de zwaardere en complexere doelgroep. Met het oog op de toekomst begeleidt Juvent jaarlijks circa 25 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 ervoor zorgen dat de huidige en toekomstige medewerkers vitaal zijn en daardoor inzetbaar blijven, nu en in de toekomst. Hiervoor heeft het JuFit-beleid een breed aanbod van e-learning, praktische trainingen en informatievoorziening beschikbaar.

6. Bouwsteen 4: samen zorgen voor goede zorg en ondersteuning

Juvent zal geen externe visitatie organiseren voor de VGN. Het kwaliteitsbeeld wordt meegenomen in de reguliere externe auditronde. Alle geconstateerde knelpunten en voortgang van genomen verbetermaatregelen van in- en/of externe audits, jaarrapportages, managementrapportages of andere onderzoeken komen terug in managementrapportages, waarmee de verbetercyclus van kwaliteit geborgd is.