



**Verbeterplan
kwaliteitstoetsing vanuit het cliëntenperspectief**

FORNHESE 12-18 JAAR

(Fornhese Ermelo, RVZE Fornhese – Emerhese)

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Aandachtspunt 1:	4
Aandachtspunt 2:	5
Aandachtspunt 3:	6
Aandachtspunt 4:	7
Algemene aandachtspunten:	8

Inleiding

Ermelo, 12-4-2019

L.s.,

Het behandelteam van Fornhese Ermelo heeft met belangstelling kennis genomen van het rapport opgesteld door het LSR. Wij danken het LSR voor hun werk en hun aanbevelingen. Over het algemeen blijken jongeren de interactie met personeel als positief te beoordelen dat is fijn om te lezen. Wij lezen ook een aantal kritische opmerkingen. Deze laten ons zien waar we ons kunnen verbeteren, en dat willen we graag doen. Wij hebben op team- en managementniveau de aanbevelingen uit het rapport van het LSR besproken. Hierbij de voorgestelde aandachtspunten met de aanbevelingen vanuit het onderzoek en hun verbetervoorstellen.

Aandachtspunt 1:

Aanbevelingen LSR vanuit het onderzoek:

De jongeren vonden het lastig om verbeterpunten te noemen. Wellicht voelden de jongeren zich niet vrij genoeg om kritisch te zijn vanuit loyaliteit. Laat weten dat de mening van de jongeren belangrijk is en dat je van elkaar kan leren wanneer je verbeterpunten noemt.

Analyse

Loyaliteit zou inderdaad een rol kunnen spelen. Mogelijk zou het niet kritisch durven zijn ook samen kunnen hangen met de problematiek (angst en onzekerheid) van de jongeren. De situatie van dit onderzoek was nieuw voor de jongeren.

Verbeterplan:

Korte termijn verbeteringen:

- Tijdens de groepssituaties op de deeltijd zal meer tijd en aandacht aan het geven van feedback besteed worden. Ook zal hiervan het belang worden uitgelegd.

Langere termijn verbeteringen:

- 1 keer per 2 weken wordt er op de deeltijd een groepsvergadering (groepsmilieu) ingepland waarbij de jongeren en de sociotherapeuten agendapunten kunnen inbrengen. Tijdens deze vergadering met de jongeren kunnen allerlei onderwerpen aanbod komen en kan er actief gevraagd worden naar de mening van de jongeren. Door dit regelmatig in te plannen is de verwachting het geven van je mening meer gewoonte gaat worden voor de jongeren.

Aandachtspunt 2:

Aanbevelingen LSR vanuit het onderzoek:

De samenwerking en het contact met het Rietschans college werd als niet goed ervaren.

Analyse

De samenwerking tussen Fornhese (deeltijd) en het Rietschans college is in kaart gebracht, waardoor in kaart is gebracht waar de sterktes en zwaktes liggen.

Verbeterplan:

Korte termijn verbeteringen:

- De persoonlijk begeleiders van de jongeren nemen structureel contact op met de leerkracht of intern begeleider van het Rietschans college om onderlinge afstemming te zoeken.
- Ouders krijgen een terugkoppeling van de overleggen tussen de persoonlijk begeleider en de school, zodat zij ten alle tijden op de hoogte zijn.

Langere termijn verbeteringen:

- Tijdens de intake gesprekken wordt besproken hoe de samenwerking tussen Fornhese en het Rietschans college eruit ziet/kan zien.
- Het Rietschans college actief betrekken bij de evaluatie van de behandeling van de jongeren.

Aandachtspunt 3:

Aanbevelingen LSR vanuit het onderzoek:

De rol van de psychiater in de deeltijdbehandeling is onduidelijk.

Analyse

Door wisselingen en vertrek van psychiaters is de psychiater tijdelijk meer vanaf de zijlijn betrokken geweest. Dit heeft er mogelijk voor gezorgd dat de psychiater minder zichtbaar en bereikbaar is geweest voor de jongeren, waardoor zijn rol onduidelijk is geworden.

Verbeterplan:

Korte termijn verbeteringen:

- Alle jongeren (van de deeltijd) krijgen bij de start van de behandeling een kennismakingsgesprek met de psychiater. In dit gesprek kunnen wensen en verwachtingen van beide kanten besproken worden.
- Tijdens de groepsvergadering met de jongeren op de deeltijd zal er gevraagd worden wat zij belangrijk vinden m.b.t. de rol van de psychiater, wat er nu goed gaat en wat er beter kan.

Langere termijn verbeteringen:

- Tijdens de intake zal er meer uitleg worden gegeven over de teamsamenstelling en ieders rol daarin.
- Verbeterpunten doorvoeren die de jongeren aangeven vanuit de groepsvergadering(en).

Aandachtspunt 4:

Aanbevelingen LSR vanuit het onderzoek:

Betere uitleg gewenst t.a.v. continuïteit in het team bij ziekte en de inzet van invallers.

Analyse

Door een vervelende samenloop van omstandigheden heeft de deeltijd langere tijd gebruik moeten maken van de inzet van invalkrachten. Voor de jongeren, maar ook voor het team was het soms pas kort van te voren bekend welke collega er op de deeltijd kwam werken.

Verbeterplan:

Korte termijn verbeteringen:

- Er wordt op de deeltijd niet meer met invalkrachten gewerkt.

Langere termijn verbeteringen:

- Bij de start van de behandeling zal er met de jongeren en ouders besproken worden wat er gebeurt bij ziekte/uitval bij medewerkers.
- Ouders en jongeren zullen zo snel mogelijk telefonisch en/of via een brief/mail geïnformeerd worden over de continuïteit en/of maatregelen die genomen worden.
- Na een bepaalde periode met jongeren en ouders evalueren hoe zij de communicatie en maatregelen hebben ervaren en bevragen op wat wij daarin beter kunnen doen.

Algemene aandachtspunten:

Afspraken: ouders geven aan dat zij vaak vrij moeten nemen van hun werk en veel tijd kwijt zijn voor de gesprekken op locatie.

Actie:

- Inventariseren welke afspraken/groepen/therapie er in de avonden ingezet zou kunnen worden.

Overbruggingstijd en nazorg: er wordt onvrede en onzekerheid ervaren bij jongeren en ouders bij overgangen tussen behandellocaties van Fornhese, overplaatsingen naar een externe partij en bij nazorg.

Actie:

- Het hoofd behandelprogramma heeft wekelijks overleg met de kliniek om pro-actief beleid te maken op de overgang van jongeren.
- IPG en steunend structurerende contacten kunnen worden ingezet in een periode van overbrugging en/of nazorg.
- CJG's betrekken wanneer het einde van een behandeling in zicht komt.

Wachttijden: bij de voordeur korter, maar ook daarna totdat de diagnose gesteld is en voordat de behandeling kan starten.

Actie:

- Team Ermelo is uitgebreid in formatie waardoor er meer behandelaren beschikbaar zijn voor het diagnostiektraject en behandeling kunnen bieden.
- Er wordt gewerkt aan het verbeteren van de administratieve processen, zodat diagnostiek afspraken beter op elkaar aansluiten.
- Er kunnen steunend structurerende gesprekken worden ingezet om de wachttijd te overbruggen.

Informatievoorziening: zo volledig mogelijke informatie geven op verschillende momenten in het diagnostie- en behandelproces.

Actie:

- Kort na de diagnostiek en bij ontslag schriftelijk een brief naar ouders versturen met de informatie.
- Na de diagnostiekbespreking en bij iedere behandel-evaluatie wordt er een gesprek met ouders gepland om informatie met elkaar hierover te delen.

Betrekken hele gezin: Er is zowel bij jongeren als bij ouders de behoefte dat iemand vanuit Fornhese meekijkt in de gezinssituatie.

Actie:

- Er wordt bij alle diagnostiek en behandeltrajecten nagedacht over de manier waarop het gezin betrokken kan worden.
- Er wordt nagedacht over het opzetten van brussen (broer/zus) groepen.
- Er wordt nagedacht over het organiseren van 'open dagen' voor familie, naasten en andere geïnteresseerden.