



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Stichting At Home Wamel

Utrecht, januari 2022

Rapport Stichting At Home

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Als bestuurder ben ik trots op het welzijn van de cliënten en het stabiele team van begeleiders. Dit zijn betrokken en gedreven medewerkers. De problematiek van de doelgroep is complex. Voor begeleiders is de vraag achter de vraag van de cliënt een zoektocht. We positioneren ons naast de cliënt en hun netwerk. Blijven zoeken naar mogelijkheden en geven niet op. Vanuit dit standpunt zijn er mooie resultaten bereikt, zoals een volgende stap maken naar zelfstandigheid of het kunnen behouden van werk. Tevens is de woonlocatie iets om trots op te zijn. Er zijn meerdere gezamenlijke ruimtes, een fitnessruimte en een tuin.

Met deze punten uit het rapport gaan we aan de slag:

De visie, missie en huisregels van Stichting At Home worden geactualiseerd en er komt een maandelijks teamoverleg. Ook gaan we de evaluatie van de zorg beter organiseren. We gaan aan de slag met het positioneren van onze organisatie binnen de regio, deskundigheidsbevordering van medewerkers en doelgericht werken met cliënten. Er komt een tweemaandelijks bewonersoverleg. Ook besteden we meer aandacht aan het organiseren van activiteiten voor cliënten in de avond en in het weekend. Tot slot zal een externe partij het medicatiegebruik van cliënten beoordelen.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Cliënten en netwerk zullen zich gezien en gehoord voelen. Zij worden op een professionelere wijze meegenomen in het verloop van de zorg. Er ontstaat meer ruimte voor cliënten om zowel individueel als in gezamenlijkheid een mening uit te dragen.

Conclusie van de inspectie

De inspecteurs hebben tijdens het toezicht ervaren, dat Stichting At Home het beste voor heeft met de cliënten. Op het moment van het toezicht voldoet de geboden hulp echter op meerdere normen niet aan de verwachtingen van de inspectie.

De bestuurder heeft op basis van het conceptrapport een verbeterplan gemaakt. Voor 1 april 2022 verwacht de inspectie een voortgangsrapportage over de bereikte resultaten. Op basis van de rapportage neemt de inspectie een besluit over het vervolg van het toezicht bij Stichting At Home.



1 Inleiding

In augustus 2021 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd toezicht uit bij Stichting At Home in Wamel. Doel van het toezicht was om te bepalen in hoeverre deze organisatie verantwoorde hulp biedt.

Aanleiding

Naar aanleiding van meerdere signalen over de kwaliteit van de zorg besloot de inspectie tot een algemeen onderzoek bij Stichting At Home.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van Het JIJ-kader. Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur. Voor dit toezicht zijn acht normen geselecteerd uit het toetsingskader. Het volledige toetsingskader is te vinden op: www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-ijj-kader.

Beschrijving Stichting At Home

Stichting At Home (hierna: At Home) is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 65786793. Het betreft een kleine zorgorganisatie die sinds 2016 opvang en begeleiding biedt aan maximaal vijf jongvolwassenen. Zij worden ondersteund bij wonen, werk of dagbesteding en het vergroten van hun zelfstandigheid. Dit kan tijdelijk of langdurig zijn.

At Home is gevestigd in een voormalige pastorie in Wamel. De locatie wordt gehuurd van het bisdom. Op het moment van het toezicht verblijven drie jeugdigen bij At Home, in de leeftijd van 18 tot 23 jaar. De twee overige kamers staan al enige tijd leeg.

De hulp van At Home wordt gefinancierd vanuit de Jeugdwet en de Wet langdurige zorg. At Home heeft op het moment van het toezicht geen contracten met gemeenten of zorgkantoren. De hulp wordt geboden via een persoonsgebonden budget (pgb) of een individuele overeenkomst met een gemeente.

At Home heeft twee bestuurders. Eén bestuurder werkt als begeleider bij At Home, de ander houdt zich bezig met de financiën. Naast de bestuurder zijn nog drie begeleiders (van wie twee in loondienst) en een invalkracht werkzaam bij At Home.

2 Conclusie en vervolg

Dit hoofdstuk bevat de conclusie van het toezicht bij At Home. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe het vervolg van het toezicht eruit zal zien.

Analyse

De inspectie constateert op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (norm 1.1).
- Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip en vertrouwen (norm 1.3).

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving (norm 1.5).
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen (norm 2.1).
- Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's (norm 2.5).
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp (norm 3.2).
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen (norm 3.4).






De inspecteurs hebben tijdens het toezicht ervaren, dat At Home het beste voor heeft met de cliënten. Op het moment van het toezicht voldoet de geboden hulp echter op meerdere normen niet aan de verwachtingen van de inspectie. De bestuurder heeft op basis van het conceptrapport een verbeterplan gemaakt.

Vervolg

De inspectie verwacht dat At Home op basis van het verbeterplan concrete maatregelen treft bij de normen waar verbetering nodig is. Voor 1 april 2022 verwacht de inspectie een voortgangsrapportage over de bereikte resultaten. Op basis van de rapportage neemt de inspectie een besluit over het vervolg van het toezicht bij At Home.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van het toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is. De beoordeling gebeurt aan de hand van een vierpuntschaal:

-  *De aanbieder voldoet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.*
-  *De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten, verbetering is op punten mogelijk.*
-  *De aanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten, verbetering is noodzakelijk.*
-  *De aanbieder voldoet niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten, verbetering is zeer noodzakelijk.*
-  *De inspectie heeft deze norm niet beoordeeld.*

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

In dit thema toetst de inspectie in hoeverre de hulp gericht is op de ontwikkeling van de jeugdige en diens gezin. Hieronder ziet u een samenvatting van de oordelen op dit thema.



Beeld



Eigen regie



Respect





**Sociaal
netwerk**



**Gezonde
ontwikkeling**



Hieronder leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.



Norm 1.1	Oordeel
 Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.	

In de gesprekken hoort de inspectie dat de begeleiders veel weten over de geschiedenis en wensen van de jeugdigen en hun netwerk. De begeleiders hebben ook regelmatig contact met de werkgevers van de jeugdigen. In de dossiers is zichtbaar wat de achtergrond is van de jeugdigen en wat de reden is dat zij verblijven bij At Home. Ook is er vaak contact tussen begeleiders en familieleden van de jeugdigen. Sommige jeugdigen gaan regelmatig op bezoek bij hun familie.

Norm 1.3	Oordeel
 Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.	

De begeleiders vertellen dat zij een nauwe band hebben met de jeugdigen door de kleinschaligheid van At Home. Een jeugdige vertelt dat er altijd een begeleider aanwezig is als de jeugdige thuis is. Ook 's nachts is er altijd een begeleider, deze slaapt op dezelfde verdieping als de jeugdigen. Deze werkwijze wordt bevestigd door de aanwezige roosters en tijdens de rondleiding.

Elke jeugdige heeft een eigen slaapkamer en wie dat wil, kan zijn kamer op slot doen. Iedere jeugdige heeft een mentor. Een jeugdige vertelt aan de inspectie dat in huis iedereen prima met elkaar omgaat. Deze jeugdige voelt zich thuis bij At Home en vertelt aan de inspectie dat de begeleiders hem al lang en goed kennen. Ook is het fijn dat hij de ruimte krijgt om dingen te doen die hij leuk vindt, zoals knutselen.

Norm 1.5	Oordeel
 De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.	

In de gesprekken met begeleiders hoort de inspectie, dat At Home in de avonden en weekends weinig activiteiten onderneemt met de bewoners. Op vrije dagen vermaken de jeugdigen zich vooral zelf met gamen of ze gaan naar hun familie. De inspectie ziet ruimte voor At Home om de jeugdigen meer te stimuleren om positieve ervaringen op te doen.

De huisregels van At Home staan in een document uit 2016. De huisregels zijn veelal negatief geformuleerd en bevatten geboden, verboden en vrijheidsbeperkende maatregelen.

Zo staat in de huisregels dat een urinecontrole volgt, indien de leiding vermoedt dat een jeugdige drugs heeft gebruikt. In de dossiers ziet de inspectie dat sprake is geweest van huisarrest na ongewenst gedrag en onverwachte urinecontroles. Ook hoort de inspectie van de bestuurder dat een mogelijke consequentie van ongewenst gedrag is, dat een jeugdige niet op familiebezoek mag.

Een jeugdige weet dat er huisregels zijn, zoals dat drugs verboden zijn. Een begeleider zegt dat de regels in de praktijk minder streng uitpakken en dat het meer richtlijnen zijn. Een andere begeleider kent de huisregels niet en vertelt dat je als begeleider bij At Home vooral op maat werkt en kijkt wat passend is bij de jeugdige. De inspectie heeft ervaren dat de begeleiders maatwerk leveren in het belang van de bewoners. Echter, nu de huisregels niet bij alle begeleiders bekend zijn kan de aanpak per begeleider variëren. Daarmee loopt At Home enig risico op willekeur en een beheersmatig klimaat.

De inspectie verwacht, dat huisregels worden gebruikt voor algemene afspraken om prettig met elkaar samen te leven. Afspraken met individuele cliënten moeten opgenomen worden in hun zorgplan. At Home heeft geen wettelijke bevoegdheid voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen, met uitzondering van noodsituaties.

De inspectie ziet ook positieve punten binnen deze norm. Zo is het pand sfeervol ingericht, het geheel oogt gezellig en huiselijk. Het pand en de buitenruimten zijn schoon, en er is een kamer met fitnessapparaten, waar de bewoners gebruik van kunnen maken. De slaapkamers zijn ruim en de jeugdigen kunnen hun kamer zelf naar eigen smaak inrichten.



Bij At Home wordt elke dag gekookt door de begeleiders, en wie wil kan meehelpen. In de keuken hangt een huisagenda met afspraken die de bewoners hebben. Iedereen helpt mee met de huishoudelijke taken. De begeleiders maken soms een wandeling met de bewoners en enkele bewoners zitten op voetbal.

Thema 2: De kundige hulpverlener

In dit thema toetst de inspectie in hoeverre de hulpverleners in staat zijn om met voldoende actuele en passende kennis en kunde te handelen en in hoeverre hulpverleners met anderen samenwerken. Hieronder ziet u een samenvatting van de oordelen op dit thema.





Hieronder leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

Norm 2.1		Oordeel
	Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.	

Hoewel uit de dossiers aandacht blijkt voor risico's, zoals drugs- en alcoholgebruik, heeft At Home geen systematische werkwijze om risico's per cliënt in kaart te brengen en te beperken. Elke begeleider beschrijft de risico's vanuit zijn eigen beeld; er is geen brede inventarisatie van risico's op het gebied van sociaal-emotionele, lichamelijke en seksuele ontwikkeling die periodiek wordt herhaald.



Ook ontbreekt een evaluatie van de medicatie. Bij bewoners met een hoge zorgzwaarte verwacht de inspectie dat At Home periodiek externe (medische en/of gedragskundige) expertise inschakelt om te beoordelen of het medicatiegebruik nog passend is.

De inspectie hoort ook positieve aspecten in de verhalen van de begeleiders. De begeleiders geven blijk van grote betrokkenheid bij de bewoners. Zij herkennen risicovol gedrag bij elke bewoner en proberen dat om te buigen. Ook hebben de begeleiders goede contacten in het dorp en kunnen snel handelen als een jeugdige ongewenst gedrag vertoont buitenshuis.

Norm 2.3	Oordeel
 <p>Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.</p>	

De begeleiders rapporteren dagelijks over de gang van zaken in huis en de bijzonderheden per bewoner. Elke bewoner heeft een zorgplan, met doelen en afspraken over de begeleiding. De inspectie ziet in de dossiers informatie over contacten met andere hulpverleners en instanties.

In de dossiers is voor sommige doelen duidelijk hoe de bewoner samen met At Home werkt aan het behalen ervan, bij andere doelen (zoals omgaan met financiën) is dit niet duidelijk. Ook informatie over de voortgang en evaluatie van de hulp is wisselend per dossier.

Norm 2.5	Oordeel
 <p>Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.</p>	



De begeleiders zijn al langere tijd werkzaam bij At Home. Ze kennen elkaar, maar ze zijn niet vaak samen aan het werk. At Home kent geen teamoverleg en ook is er geen scholingsplan voor de medewerkers. De begeleiders hebben digitaal en telefonisch overleg over praktische zaken. Reflectie op het eigen en elkaars handelen is geen vast onderdeel van het werken bij At Home.

Thema 3: Goed bestuur

In dit thema beoordeelt de inspectie in hoeverre de organisatie op een goede wijze wordt bestuurd en een lerende organisatie is die zich voortdurend verbetert. Hieronder ziet u een samenvatting van de oordelen op dit thema.

			
Maatschappelijke doelstelling	Organisatie	Verbeteren van de hulp	Individuele belangen
			

In onderstaande tabel leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.



Norm 3.2	Oordeel
 <p>De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.</p>	

At Home is ontstaan vanuit de wens om een veilig thuis te bieden aan twee jeugdigen. De bestuurder werkt mee als begeleider en vertelt dat hij dezelfde positie heeft als zijn collega's. Hij is niet op de hoogte dat At Home verplicht is om een jaarverantwoording aan te leveren zoals elke stichting die jeugdhulp biedt. De inspectie heeft de bestuurder hierop gewezen.

Tijdens de gesprekken hoort de inspectie dat de financiële situatie van At Home zorgelijk is. Twee van de vijf kamers staan al langere tijd leeg, en dit vormt een risico voor de continuïteit. De bestuurder geeft aan dat hij aandacht heeft voor de financiële problemen. Hij wil het aanbod van At Home beter bekend maken om op die manier zorg te blijven bieden. De inspectie krijgt tijdens het toezicht de indruk dat de bestuurder meer affiniteit heeft met de zorg voor de bewoners, dan met het besturen van een organisatie en de taken en verantwoordelijkheden die daarbij horen.

Geen van de vaste medewerkers is geregistreerd bij het SKJ. Alleen de invalkracht heeft een SKJ-registratie. At Home heeft niet geregeld dat de SKJ-geregisteerde invalkracht het plan van de Jeugdwetcliënten ondertekent, terwijl dat verplicht is. De bestuurder vertelt dat hij de SKJ-geregisteerde invalkracht gaat inzetten om de kwaliteit van de zorgplannen te verbeteren.

Positief is, dat alle begeleiders een relevante opleiding hebben afgerond op mbo- of hbo-niveau (overigens kon tijdens het toezicht één van de mbo-diploma's niet getoond worden). Alle Verklaringen Omtrent Gedrag zijn ingezien door de inspectie. De bestuurder vertelt dat At Home een kleine organisatie is met korte lijnen waar alle begeleiders elkaar al lang en goed kennen. De bestuurder is toegankelijk voor de andere begeleiders en het team is al langere tijd stabiel.

Norm 3.4		Oordeel
	De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.	

Jeugdwetcliënten hebben recht op contact met een onafhankelijke vertrouwenspersoon van AKJ/Zorgbelang. Dit was niet bekend bij At Home. At Home dient zich kenbaar te maken bij deze organisatie en cliënten te informeren over de mogelijkheid tot contact.

De inspectie hoort van een bewoner dat als er een probleem is, er dan over gepraat wordt en er altijd een oplossing wordt gevonden. Daarnaast is At Home aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg voor toegang tot een klachtenfunctionaris en een onafhankelijke klachtencommissie. Op de website van At Home staat een verwijzing naar het Klachtenportaal Zorg.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij At Home uit op 9 en 11 augustus 2021. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie informatie uit verschillende bronnen. De informatie is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met de bestuurder (tevens begeleider).
- Twee gesprekken met begeleiders.
- Een gesprek met een jeugdige.
- De check van vijf personeelsdossiers op een Verklaring Omtrent het Gedrag en een diploma.
- De check van drie cliëntdossiers.
- Observatie van de ruimtes op de locatie.
- Analyse van de website en beschikbare documenten.



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl