



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Praktijk Rheia

Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Rapport Praktijk Rheia

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Praktijk Rheia is ontzettend trots dat we als nieuwe zorgaanbieder op alle getoetste normen (grotendeels) voldoen. Dit inspectiebezoek gaf ons de kans om onze intentie om kwalitatief goede zorg te leveren zorgvuldig te laten toetsen. We zijn blij dat onze werkwijze wordt gezien als kwalitatief goede zorg. Het meest trots zijn we op de reacties van onze cliënten. Het belangrijkste is dat zij tevreden zijn met onze zorg. Dat kinderen die bij ons komen niet kunnen wachten tot ze weer mogen komen, is het mooiste compliment dat wij kunnen krijgen.

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

Onze visie is dat kinderen zelf heel goed aangeven wat ze nodig hebben door middel van gedrag. We zijn het met de inspectie eens dat zij eerder mogen worden betrokken bij de hulpverlening. We hebben dit dan ook onmiddellijk aangepast in onze interne afspraken. Daarnaast zullen we onze procedures om kwalitatief goede zorg te leveren beter vastleggen en evalueren. Dit is inmiddels opgenomen in onze taakverdeling en staat op de agenda voor overlegmomenten. Ook zullen we aan de slag gaan om risico's niet alleen te inventariseren, maar ook te taxeren om zo nog meer oog te hebben voor veiligheid.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Ouders en kinderen zullen merken dat wij vanaf nu ook het kind zullen uitnodigen voor een eerste kennismakingsgesprek. Daarnaast zal de start van de begeleiding vanaf nu synchroon lopen met de diagnostiek van de vroege ontwikkeling. Vanuit onze visie dat gedrag de taal van het kind is, streven we er vanaf het begin naar om ouders hier bewust van te maken en het kind of de jeugdige het gevoel te geven dat er naar hen geluisterd wordt. Van de andere aanpassingen zullen ze merken dat we goede zorg kunnen blijven leveren en dat we ouders en kinderen actief bevragen op verbeteringen.

Conclusie van de inspectie

De inspectie acht Praktijk Rheia in staat om verantwoorde jeugdhulp te bieden. Praktijk Rheia heeft laten weten de aandachtspunten op te pakken. De inspectie is positief over het beoogde effect daarvan op de jeugdigen en diens ouders. De aangegeven verbeteracties geven de inspectie vertrouwen in het aanpakken van de aandachtspunten en het voortzetten van de zorg die Praktijk Rheia biedt.



1 Inleiding

In november 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Praktijk Rheia te Steenbergen.

Aanleiding

De Inspectie ziet een aanbieder van jeugdhulp als 'nieuwe jeugdhulpaanbieder' tot maximaal anderhalf jaar nadat de aanbieder is gestart met het zelfstandig verlenen van jeugdhulp aan eigen jeugdigen. Voor het toezicht op nieuwe jeugdhulpaanbieders is een selectie gemaakt van de normen uit het JIJ-kader.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Praktijk Rheia verantwoorde hulp biedt.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het 'JIJ kader – nieuwe jeugdhulpaanbieder'. Dit toetsingskader bestaat uit een selectie van zeven normen die vallen onder drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

Het toetsingskader is te vinden op: www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader.

Norm 1.5 "de hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving" die opgenomen is in het JIJ-kader – nieuwe jeugdhulpaanbieder is minder van toepassing bij ambulante jeugdhulpaanbieders. Daarom is niet getoetst op deze norm. Norm 2.4 van het JIJ-kader "hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders" is in verband met het ambulante karakter van de zorg toegevoegd en getoetst.

Beschrijving Praktijk Rheia

Praktijk Rheia staat sinds 4 april 2022 als vennootschap onder firma bij de Kamer van Koophandel (KvK) ingeschreven onder het nummer 86005030. Praktijk Rheia biedt ambulante jeugdhulp aan jeugdigen en hun gezin die ondersteuning nodig hebben in hun sociaal-emotionele ontwikkeling. Dit doen zij door het bieden van ontwikkelingsdiagnostiek, ouder- en gezinsbegeleiding en/of begeleiding op maat. Dit laatste bestaat onder andere uit reflexintegratie en beweegcoaching, paardencoaching en creatieve begeleiding. De begeleiding wordt geboden in onderaannemerschap van andere zorgaanbieders in de regio.

De twee bestuurders van Praktijk Rheia zijn tevens de hulpverleners die de begeleiding bieden vanuit de praktijk. Een van de bestuurders is kind- en gezinscoach en in opleiding tot HBO pedagoog. Zij is naast Praktijk Rheia werkzaam als pedagogisch medewerker bij een andere jeugdhulporganisatie. De andere bestuurder is ontwikkelingspsycholoog en heeft naast Praktijk Rheia nog een eigen eenmanszaak waar vanuit zij tevens paardencoaching, individuele begeleiding en beweeg- en gezinscoaching biedt in onderaannemerschap. Het voornemen is dat de zorg vanuit deze eenmanszaak vanaf 2023 stopt en de contracten voortgezet worden vanuit Praktijk Rheia.

Praktijk Rheia is begonnen met het bieden van hulp vanaf oktober 2022. Op het moment van toezicht biedt Praktijk Rheia aan vier cliënten hulp. Eén 18+ cliënt heeft een indicatie vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en krijgt de begeleiding van Praktijk Rheia op een zorgboerderij waar deze verblijft. Ditzelfde geldt voor één jeugdige met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Twee jeugdigen in de leeftijd van acht jaar krijgen de begeleiding van Praktijk Rheia vanuit de Jeugdwet en bij Praktijk Rheia zelf. Praktijk Rheia heeft het voornemen zich voornamelijk te richten op begeleiding geboden vanuit de Jeugdwet of vanuit particuliere financiering. Van dit laatste is op het moment van toezicht nog geen sprake.

Praktijk Rheia heeft een eigen praktijkruimte in een pand in Steenbergen. Deze ruimte heeft voldoende mogelijkheid voor de diagnostiek en begeleiding die de praktijk biedt en is huiselijk ingericht. De begeleiding met paarden vindt plaats op de locatie van een andere zorgaanbieder.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusies weer. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe het vervolg van het toezicht eruit zal zien.

Analyse

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht (norm 2.3).
- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders (norm 2.4).
- 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).






Praktijk Rheia heeft de inspectie laten weten jeugdigen nu eerder te betrekken bij de hulpverlening, risico's niet alleen te inventariseren maar ook te taxeren en procedures voor het verbeteren van de hulp beter vast te leggen en te evalueren.

Vervolg

De inspectie acht Praktijk Rheia in staat om verantwoorde hulp te bieden en blijft ontwikkelingen volgen in het reguliere toezicht.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is. De inspectie beoordeelt de normen op 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 kijkt de inspectie naar in hoeverre de hulp gericht is op de ontwikkeling van de jeugdige en diens gezin.



In onderstaand figuur ziet u wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



Beeld



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.	

De ouders geven aan dat de wensen, behoeften en mogelijkheden van hen en van de jeugdige uitgebreid in beeld worden gebracht door Praktijk Rheia. De inspectie ziet dat in het intakeformulier de situatie van het gezin op meerdere leefgebieden wordt uitgevraagd, zoals de gezinssamenstelling, de verschillende ontwikkelingsgebieden van de jeugdige en de opvoedingsideeën van ouders.

De hulpverleners vertellen dat zij een kennismakingsgesprek plannen met de ouders wanneer een gezin zich aanmeldt. Dit is voorafgaand aan de intake. In dit gesprek worden de verwachtingen over en weer helder gemaakt. Daarna volgt een intakegesprek met de ouders waarin het intakeformulier verder wordt ingevuld. Vervolgens start de diagnostiek en/of begeleiding. De inspectie ziet in de dossiers dat heldere rapportages bijgehouden worden door de hulpverleners over veranderingen in het beeld van de jeugdige en diens gezin. Ook ziet de inspectie dat er regelmatig contact is met ouders en eventueel andere betrokkenen, zoals een leerkracht. Er wordt dan gevraagd naar hoe het gaat en wat er nodig is.



“Hebben ze al gezegd wanneer ik weer mag komen?!”
jeugdige (genoemd door een ouder)

De hulpverleners en ouders geven aan dat de jeugdigen pas gesproken worden na de kennismaking met ouders, het intakegesprek, enkele onderzoeks- en screeningsvragenlijsten en andere gesprekken met ouders. De inspectie ziet in de dossiers en hoort van ouders dat jeugdigen ongeveer een maand na de intake met ouders een eerste contact hebben met de hulpverleners. De jeugdige heeft dan een kennismakingsgesprek in de praktijk met de hulpverleners. Er wordt dan uitleg gegeven over wat Praktijk Rheia kan doen en gevraagd wat de jeugdige zelf wil bereiken.

Aandachtspunt

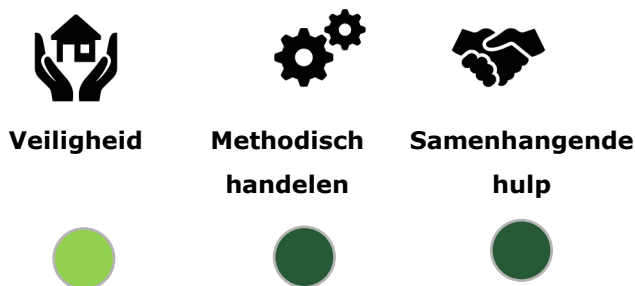
De inspectie vindt het belangrijk dat jeugdigen de mogelijkheid hebben hun wensen en behoeften tijdig kenbaar te maken en daarmee betrokken worden bij de hulp die geboden wordt. Dit dient afgestemd te worden op de mogelijkheden van de jeugdige. De huidige termijn waarop de jeugdigen pas gesproken worden, vindt de inspectie niet altijd navolgbaar. De inspectie verwacht daarom dat Praktijk Rheia kritisch kijkt naar het moment waarop de jeugdige voor het eerst

betrokken worden bij de hulp. Jeugdigen dienen zo vroeg als mogelijk hun input te kunnen leveren in de begeleiding die zij (gaan) ontvangen.



Thema 2: De kundige hulpverlener

In dit thema kijkt de inspectie naar 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 waar dat nodig is.

In onderstaand figuur ziet u wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



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



Norm 2.1	Oordeel
 <p>Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.</p>	

De hulpverleners vertellen dat zij bij de intake een risico-inventarisatie over de jeugdige en diens gezin afnemen. De inspectie ziet deze ook in de dossiers terug. Medische-, lichamelijke, psychische- en veiligheidsrisico's (zoals verslaving, seksueel misbruik en zelfverwaarlozing) worden uitgevraagd bij ouders op wel of niet aanwezig zijn. Er is daarbij ruimte voor opmerkingen per risico. De inspectie kan niet toetsen of deze inventarisatie ook tussentijds plaatsvindt of bij veranderende omstandigheden, omdat de begeleiding vanuit Praktijk Rheia op het moment van toezicht nog kort geleden is gestart. De inspectie ziet in de dossiers geen vertaling van de inventarisatie naar de ernst van de risico's; een afweging over de veiligheid van de jeugdige en een vertaling naar de vorm van begeleiding ontbreekt bijvoorbeeld in het behandelplan. De inspectie hoort van de hulpverleners wel dat zij extra aandacht hebben voor aangegeven risico's in de gesprekken die zij hebben met het gezin en daarbij alert zijn op zorgsignalen.

De hulpverleners vertellen dat zij bekend zijn en werken met de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. In het kwaliteitshandboek ziet de inspectie een protocol hiervoor welke voldoet aan de gestelde eisen vanuit de meldcode.

Aandachtspunt



De inspectie verwacht dat naast een risico-inventarisatie een taxatie plaatsvindt van de ernst van de geconstateerde risico's. Op die manier kan een afweging over de veiligheid van de jeugdige en diens gezin gemaakt worden. Deze afweging dient vervolgens navolgbaar vastgelegd te worden in het dossier, bijvoorbeeld in het behandelplan.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

In de dossiers ziet de inspectie dat passende, haalbare en concrete doelen geformuleerd zijn in de behandelplannen. Daarbij staat beschreven welke methodieken en werkwijzen ingezet worden om de doelen te bereiken. Ook staat beschreven wanneer de doelen geëvalueerd worden. De hulpverleners vertellen dat zij om de drie maanden willen evalueren. Deze termijn ziet de inspectie ook terug in de behandelplannen. De inspectie heeft evaluaties van de begeleiding niet kunnen toetsen, aangezien de begeleiding vanuit Praktijk Rheia recent is gestart. De bekeken behandelplannen zijn ondertekend door de ouders. Ouders vertellen bekend te zijn met de doelen. In de dossiers is te zien dat de doelen aansluiten bij de wensen en behoeften vanuit de intake.



"Ik zou Praktijk Rheia iedereen aanraden, zelfs als je nergens tegenaan loopt. Wat zij uitzoeken met de methodiek 'geboorte in kaart' zou voor iedereen goed zijn; ik heb er al heel veel van geleerd." *ouder*

Norm 2.4		Oordeel
	Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders.	

De hulpverleners vertellen dat zij op het moment van toezicht intensief samenwerken met de hoofdaanemers, omdat zij net gestart zijn. Eén hoofdaanemer leest mee met de behandelplannen en arrangementen en geeft feedback hierop aan Praktijk Rheia. De hulpverleners vertellen dit nog erg prettig te vinden. De inspectie ziet in een brief aan de ouders dat er uitleg gegeven wordt wat de samenwerking met de hoofdaanemer inhoudt. Hierin wordt onder andere duidelijk wie het aanspreekpunt is voor het gezin en welke taken de hoofdaanemer heeft. Eén hulpverlener vertelt dat de dossiervoering vanuit Praktijk Rheia bij de jeugdigen met een Wlz- en Wmo-indicatie plaatsvindt in het dossier van de hoofdaanemer. De jeugdigen krijgen namelijk daar de hulp geboden. Hierdoor is er één dossier waarin gewerkt wordt voor deze jeugdigen. De

hulpverlener van Praktijk Rheia kan in de dossiersystemen van de hoofdaannemer om in deze dossiers te rapporteren. Zij sluit ook aan bij de behandelbesprekingen aldaar.

De hulpverleners vertellen dat zij hun specifieke visie en aanbod breed delen met andere ketenpartners, zoals scholen en verloskundigen. Een ouder geeft aan in contact te zijn gekomen met Praktijk Rheia op aanraden van de leerkracht die van de praktijk had gehoord. Eén hulpverlener vertelt contact te hebben opgenomen met de leerkracht van de jeugdige om een breder beeld te vormen. Deze hulpverlener heeft de jeugdige ook geobserveerd op school. Ouders wordt gevraagd een toestemmingsformulier te ondertekenen voor het opnemen van contact met derden, zoals school, de huisarts en andere betrokken hulpverleners met als doel de voor de behandeling noodzakelijke informatie te verkrijgen en op te nemen in het dossier van cliënt. De inspectie ziet deze toestemmingsformulieren ook ondertekend door ouders in de dossiers.



Thema 3: Goed bestuur

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de organisatie op een goede wijze wordt bestuurd en een lerende organisatie is die zich voortdurend verbetert.

In onderstaand figuur ziet u direct wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



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

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

Praktijk Rheia beschikt over hulpverleners die passend bij het aanbod van de praktijk kennis en kunde hebben. Beide hulpverleners zijn SKJ-geregistreerd en volgen relevante opleidingen om hun kennis te verbreden gericht op de visie die Praktijk Rheia nastreeft.

“We denken dat veel gedragsproblemen op latere leeftijd verklaard kunnen worden door de manier waarop een kind in dit leven is gestart en/of diens ervaringen tijdens de vroegkinderlijke ontwikkeling.”



Visie Praktijk Rheia



De hulpverleners vertellen elkaar aan te vullen in hun expertise. Ze hebben zeer regelmatig overleg met elkaar over de begeleiding die ze bieden en over bedrijfsmatige zaken. Ze geven aan een goede samenwerking met elkaar te hebben. Ook ouders vertellen dat beide hulpverleners betrokken zijn bij hun kind. De hulpverleners geven aan dat er in principe één aanspreekpunt is voor de gezinnen, maar dat zij de hulpverleningstrajecten vaak samen uitvoeren. Op die manier kan van elkaars expertise gebruik gemaakt worden.

De praktijk hanteert verschillende exclusiecriteria, waaronder jeugdigen en/of ouders met een (forse) verstandelijke beperking of meervoudige problematiek. Daarnaast sluiten zij gezinnen waarbij sprake is van een gedwongen kader voor de hulpverlening uit. De hulpverleners vertellen met deze doelgroepen onvoldoende affiniteit en/of ervaring te hebben om de hulp goed te kunnen aanbieden.

De inspectie constateert dat in de personeelsdossiers een actuele en relevante Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aanwezig is van de hulpverleners bij Praktijk Rheia.



Norm 3.3		Oordeel
	De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.	

Praktijk Rheia is onlangs gestart met het bieden van hulp aan jeugdigen en gezinnen. Uit de gesprekken en de stukken die de inspectie inziet, blijkt dan ook dat protocollen en processen omtrent deze norm bekend zijn, maar nog in concept of nog onvoldoende geïmplementeerd. De hulpverleners vertellen dat een PDCA-cyclus zowel in de behandelcyclus als in de organisatorische zaken wordt toegepast. Dit ziet de inspectie ook terug in het kwaliteitshandboek. De hulpverleners vertellen daarnaast dat zij nu actief feedback vragen aan ouders over hun handelen tijdens de gesprekken, maar dat zij voornemens zijn om dit meer structureel te doen middels keukentafelgesprekken, wanneer zij meer hulpverleningstrajecten hebben lopen. Ook ziet de inspectie in het kwaliteitshandboek dat het streven is klanttevredenheidsmetingen jaarlijks uit te voeren en de uitkomsten hiervan te gebruiken om de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren.

Ten slotte geven de hulpverleners aan dat er een eerste aanzet is gemaakt voor het melden en analyseren van incidenten. De inspectie ziet de documenten hiervoor in concept in.

Aandachtspunt

De inspectie verwacht dat Praktijk Rheia de voorgenomen ideeën, protocollen en processen verder vormgeeft en implementeert in de organisatie. Dit dient op zo'n manier te gebeuren dat er een voldoende en actueel beeld komt van wat wel en niet goed gaat binnen de organisatie, er een lerend werkklimaat ontstaat en er tegenspraak plaatsvindt. Dit zal uiteindelijk ten goede moeten komen aan de resultaten van de hulp.

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

Praktijk Rheia is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg en voldoet daarmee aan de verplichting aangesloten te zijn bij een klachtencommissie en geschillencommissie. De inspectie ziet op de website dat de klachtenregeling uitgelegd staat. Hierin wordt specifiek onderscheid gemaakt tussen de klachtenregeling vanuit de Jeugdwet en vanuit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Dit maakt duidelijk voor jeugdigen en ouders welke voor hen van toepassing is en hoe ze een klacht kunnen indienen. De klachtenregeling voorziet in een rechtstreekse toegang tot de klachtencommissie of klachtenfunctionaris. De hulpverleners en ouders vertellen dat jeugdigen en ouders de klachtenregeling op papier krijgen gelijktijdig met de zorgovereenkomst.

Verder is Praktijk Rheia aangesloten bij Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Ouders vertellen hier ook een folder van te hebben ontvangen bij de start van de hulp.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Praktijk Rheia uit op 11 november 2022. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een telefonisch gesprek met twee ouders;
- Een gesprek met de twee vennoten, tevens hulpverleners van Praktijk Rheia;
- De check van alle dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers;
- De check van twee dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd;
- Observatie van de behandelruimte;
- Analyse van de volgende documenten:
 - Kwaliteitshandboek versie 1.2 oktober 2022 inclusief enkele bijlagen;
 - Toestemmingsverklaring informatie opvragen en beeldmateriaal;
 - De website van Praktijk Rheia;
 - Curriculum Vitae hulpverleners;
 - Informatiebrief aan ouders over rol hoofdaannemer, dd. 26 september 2022.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl