

Doelstellingen kwaliteit jeugdhulp Zeeland vanaf 2019

Uit de gehouden werksessies¹ kwaliteit blijkt dat zowel gemeenten als jeugdhulpaanbieders een aantal gelijksoortige wensen hebben om de kwaliteit van de jeugdhulpvoorzieningen een impuls te geven. Toch zijn er ook door beide verschillende verbeteringen aangegeven. Deze wensen tot verbeteringen van kwaliteit zijn vertaald in een aantal doelstellingen.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat hetgeen hieronder is beschreven een startpunt is om tot doorontwikkeling van kwaliteit in de jeugdhulp te komen. Gedurende de huidige en toekomstige contractperiode blijft kwaliteit in ontwikkeling via een cyclisch verbeterproces. Deze ontwikkeling willen de gemeenten samen met de gecontracteerde aanbieders aangaan vanuit een goed opdrachtgeverschap. De Inkooporganisatie zal hierin een faciliterende rol vervullen.

Uitgangspunten

De doelstellingen hangen samen met de uitgangspunten die eerder zijn geformuleerd over de inkoop van jeugdhulp die in 2019 plaatsvindt:

1. Ontwikkelen van sterke provinciale en regionale jeugdhulpketens.
2. Fasegewijs ontwikkelen van passende bekostigingsmodellen.
3. Ontwikkelen van kwaliteitskader jeugdhulp.
4. Overstappen naar een geregisseerd model.
5. Ontwikkelen van een eigen lokaal aanbod.
6. Inzetten op harmonisatie van de toegangen.

Meer concreet willen we jeugdhulp contracteren die:

1. Zekerheid geeft van levering.
2. Van goede kwaliteit is.
3. Efficiënt werkt.
4. Onderling afgestemd werkt.
5. Een blijvend antwoord geeft op veranderende vragen en omstandigheden.
6. Financieel en transparant verantwoord is.

¹ Aan deze werksessies hebben zowel vertegenwoordigers vanuit de gemeenten als vanuit de jeugdhulpaanbieders deelgenomen. Zie de laatste bladzijde voor een overzicht van deelnemers.

1. Er wordt eenduidig gewerkt vanuit een gelijke visie en eenheid van taal en daaruit voortvloeiende programma's/interventies die werken			
Actie	Eigenaar	Wijze van uitvoering	Planning
Het de-escalatiemodel (veiligheidskaart Zeeland), Oplossingsgericht Werken, Verwijsindex Risico-jongeren, Zeeuwse definitie van veiligheid, Instrument voor risico-taxatie, Signs of Safety (of equivalent) worden door alle Zeeuwse gemeenten en gecontracteerde jeugdhulpaanbieders erkend en toegepast en scholing hierover bijgehouden.	Gemeenten Faciliteren door Inkooporganisatie	In contract opnemen Regie op scholing door Inkooporganisatie via Contract- en Leveranciersmanagement (CLM)	Vanaf 2020
Super- en intervisie en scholing is primair een verantwoordelijkheid van de jeugdhulpaanbieder. Hij/zij maakt afspraken met zijn/haar samenwerkingspartijen over de aard, planning en toegankelijkheid zodat ook andere hiervan gebruik kunnen maken.	Jeugdhulpaanbieders	In contract opnemen In CLM bespreken en bewaken	Vanaf 2020
Er is een platform waarin een dialoog tussen gemeenten en aanbieders mogelijk is met als doel om nieuwe aanpakken/interventies af te spreken om het aanbod passend te laten zijn/blijven bij de hulpvragen. De aanpakken zijn gericht op systeemgerichte, integrale, ambulante programma's en vervangen oude werkwijzen/interventies.	Gemeenten Faciliteren door Inkooporganisatie	In Programma van Eisen opnemen/aankondigen als ontwikkelingsopgaaf	Vanaf 2020
Ontwikkeling van een Zeeuwse databank met interventies en interventies die in ontwikkeling zijn.	Faciliteren door Inkooporganisatie	Onderdeel van het nog op te zetten kenniscentrum Zeeland Zo mogelijk aansluiten bij landelijke initiatieven	Doorlopend tijdens contractperiode

2. Er wordt integraal/samen gewerkt binnen het (jeugd)hulptraject			
Actie	Eigenaar	Wijze van uitvoering	Planning
Matched care (combineren van diverse soorten (jeugd)hulp) is het uitgangspunt en wordt onder meer bevorderd door de ontwikkeling van combi-arrangementen voor in ieder geval de complexe hulpvragen; wachttijden worden hierdoor positief beïnvloed.	Jeugdhulpaanbieders	In contract opnemen Via keten-overleggen ontwikkelen (ontwikkelingsopgaaf) Bewaken/bespreken via CLM	Per 2020
Overdracht tussen jeugdhulpaanbieders wordt zoveel mogelijk voorkomen; indien noodzakelijk dan vindt deze in Zeeland eenduidig plaats via de aanpak in de handreiking “Gegevensdeling van zorg, veiligheid en sociaal domein in Zeeland”, versie 3.0, september 2018.	JH-aanbieder	In contract opnemen. Bewaken/bespreken via CLM. Via berichtenverkeer toetsen	Vanaf 2020
“Eén gezin, één plan, één regisseur” bevorderen ontwikkeling van één ondersteuningsplan voor cases met meervoudige hulpvragen.	Gemeenten Faciliteren door Inkooporganisatie	Onderzoeken of “samen één plan” in Zeeland kan werken Opnemen als ontwikkelingsopgaaf bij inkooptraject	Vanaf 2020

3. Goede kwaliteit wordt met name behaald in de <u>relatie tussen jeugdzorgwerker en de cliënt</u> . Als deskundigheid van de jeugdzorgwerker en de match tussen cliënt en professional goed is, is het effect van de jeugdhulp groter.			
Actie	Eigenaar	Wijze van uitvoering	Planning
Inzetten op uitwisseling van kennis over elkaars werk en aanpak, zowel tussen jeugdhulpaanbieders en gemeenten als tussen jeugdhulpaanbieders.	Gemeenten en Jeugdhulpaanbieders Faciliteren door Inkooporganisatie	Lokaal en/of regionaal worden er kortdurende bijeenkomsten gehouden om kennis over elkaar op peil te houden. Stimuleren via CLM	Continue proces
Jeugdhulpaanbieders voeren een “goed werkgeverschap” uit, bestaande uit (i.i.g.) de volgende onderwerpen: - Continuïteit van jeugdzorgwerkers (zowel binnen de organisatie, als binnen trajecten). - Ruimte bieden aan professionals om te doen wat nodig is zodat de jeugdhulp past bij de ondersteuningsbehoefte, en daarbij geen belemmerende (interne) voorschriften toe te passen. - Jeugdhulpaanbieders faciliteren hun jeugdzorgwerkers om zich te blijven professionaliseren.	Jeugdhulp-aanbieders	Opnemen in overeenkomsten Via CLM bespreken/bewaken	Vanaf 2020
Jeugdhulpaanbieders werken volgens het afwegingskader verantwoorde werktoedeling en dragen zorg voor certificering van jeugdzorgwerkers. Een aanbieder toont aan hoe hij/zij omgaat met de verantwoorde werktoedeling en wat hij/zij doet in het geval sprake is van inzet van niet-geregistreerde inzet en waar dan de verantwoordelijkheid ligt.	Jeugdhulp-aanbieders	Opnemen in overeenkomsten Via CLM bespreken/bewaken	Vanaf 2020

Cliënttevredenheid over de jeugdhulp wordt in Zeeland eenduidig gemeten zodat vergelijking mogelijk wordt (onderdeel van de outcome-indicatoren).	Jeugdhulpaanbieders Faciliteren door Inkooporganisatie	Als ontwikkelopgaaf meenemen in Inkoop 2020	2019
Opzetten cliëntparticipatie: Ophalen van ervaringen/ beleving van ouders en jeugdigen over het jeugdhulptraject.	Gemeenten en Jeugdhulpaanbieders Faciliteren door Inkooporganisatie	Introductie van “spiegelbijeenkomsten” voor ouders en jeugdigen (zie aanpak IJmond regio) Als ontwikkelopgaaf meenemen in Inkoop 2020	Vanaf 2020

4. Er wordt <u>doelgericht gewerkt</u> , hetgeen het resultaat van de jeugdhulp vergroot			
Actie	Eigenaar	Wijze van uitvoering	Planning
Doelgericht werken vraagt om in één keer de juiste jeugdhulp in te zetten of te verwijzen naar een (voorliggende) voorziening, hetgeen vraagt om een goede screening/risicotaxatie door de gemeentelijke toegang of door een jeugdhulpaanbieder bij een in de Jeugdwet genoemde verwijzer.	Gemeenten en Jeugdhulpaanbieders	Vanaf 2020 mogelijk om (aanvullende) toegangstaken en specialistisch preventief aanbod in te kopen Gebruik jeugdhulp en uitval bepalen via berichtenverkeer/facturatie Verzilvering indicatie toetsen via berichtenverkeer (relatie uren toewijzing- werkelijk gebruik/inzet Via CLM bewaken en bespreken	Vanaf 2020
Er wordt gewerkt met methodische interventies, gebaseerd op Oplossingsgericht Werken De wijze van inzet van interventies wordt zichtbaar gemaakt via interne audits.	JH-aanbieders Inkooporganisatie	In overeenkomst opnemen Bewaken en bespreken via CLM	Vanaf 2020
Om een goede keuze voor passende jeugdhulp te kunnen maken is een goed overzicht nodig van interventies, inclusief wachttijden (beschikbaarheid). Dit wordt centraal aangeboden.	Inkooporganisatie	Jeugdhulpcatalogus doorontwikkelen/aanpassen In contract opnemen dat aanlevering van mutaties door JH-aanbieder, incl. zicht op wachttijden	Vanaf 2020
De inzet van passende jeugdhulp vereist vooraf contact tussen de gemeentelijke toegang en de potentiële jeugdhulpaanbieder. Een administratieve zorgtoewijzing is daarmee nooit een verrassing.	Gemeenten JH-aanbieders	Via CLM bewaken	Z.s.m.
Evaluatie is altijd onderdeel van het hulptraject. Vooraf wordt afgesproken tussen de gemeentelijke toegang en	Gemeenten JH-aanbieders	In overeenkomst opnemen Via CLM bewaken en bespreken	Vanaf heden

jeugdhulpaanbieder welke termijnen/tijdstippen hiervoor worden afgesproken. Evaluatie vindt zo mogelijk eenduidig plaats in Zeeland.			
Bij uitstroom uit het hulptraject wordt een (borgings)plan gemaakt, waarbij er vanuit wordt gegaan dat het resultaat behaald is en terugval niet voorzien.	Gemeenten JH-aanbieders Inkooporganisatie	In overeenkomst opnemen. Criteria opstellen waaraan dit moet voldoen. Looptijd trajecten, uitstroom en recidivemeten via berichtenverkeer	Vanaf 2020
Eisen aan professionele organisatie (incl. administratieve inrichting) zodat jeugdzorgwerkers zich zoveel mogelijk kunnen concentreren op het verlenen van jeugdhulp.	JH-aanbieders	Via inkoop eisen aan professionaliteit administratieve organisatie Via CLM bewaken	Vanaf 2020

5. <u>Regie en de daarbij behorende verantwoordelijkheden</u> zijn beschreven en eenduidig belegd			
Actie	Eigenaar	Wijze van uitvoering	Planning
De verantwoorde werktoedeling is een verantwoordelijkheid van de jeugdhulpaanbieder. Op casusniveau vindt hierover het gesprek plaats tussen de gemeentelijke toegang en de aanbieder. Op aanbieder niveau wordt dit besproken tussen de Inkooporganisatie en de jeugdhulpaanbieder.	Gemeente JH-aanbieder	Als een gemeentelijke toegang en een JH-aanbieder menen dat de toepassing van verantwoorde werktoedeling niet goed is gegaan, wordt een verbetering afgesproken. Dit wordt gemeld bij de Inkooporganisatie. Als voor een JH-aanbieder meer dan 3 cases is gemeld, dan vindt via CLM hierover het gesprek plaats In overeenkomst opnemen.	Per 2020 formeel Vanaf heden werkwijze toetsen
Voor de wijze van regie wordt de Zeeuwse regiekaart (de)- escaleren gebruikt. Bij meerdere aanbieders in een gezin is er altijd een regiebehandelaar, uitgevoerd door één van de betrokken aanbieders. Casusregie wordt alleen gevoerd bij complexe problematiek en uitgevoerd door een onafhankelijke partij. De gemeente blijft systeemverantwoordelijke.	Gemeenten JH-aanbieders	In overeenkomst opnemen Casusregie blijft een apart product dat gemeenten kunnen toewijzen	Per 2020

6. De jeugdhulpaanbieder heeft zijn <u>kwaliteitszorg</u> goed op orde, inclusief het administratieve proces			
Actie	Eigenaar	Wijze van uitvoering	Planning
Iedere gecontracteerde aanbieder heeft een kwaliteitsmanagementsysteem. Van alle gecontracteerde aanbieders wordt gevraagd om zich te certificeren met een op de branche toepasselijke norm. De uitkomsten van zowel de interne als externe audit worden besproken tussen de contractpartijen zover het relevante informatie betreft om de jeugdhulp te verbeteren.	JH-aanbieders Inkooporganisatie	In overeenkomst Via CLM bewaken en bespreken	Vanaf 2020
De aanbieder laat zijn interne kwaliteit zien door aan te geven hoe de volgende zaken zijn geregeld: - Match tussen cliënt en jeugdzorgwerker. - Overdracht naar andere aanbieders. - Scholing, inclusief inter- en supervisie. - Samenwerking/netwerk. - Medewerker tevredenheid. - Overbruggingszorg bij wachttijden. - Plan van aanpak van de Meldcode en van incidenten- en calamiteitenmeldingen.	JH-aanbieder Inkooporganisatie	Opvragen bij inschrijving inkoop 2020. Toetsen gedurende contractperiode via deelname aan interne auditgesprekken (als onderdeel van CLM). In overeenkomst opnemen.	Vanaf 2020, doorlopend
Aanbieders leveren kwartaalijks de volgende zaken aan: - Aantal klachten en wijze van afhandeling (gegrond, ongegrond). - Aantal Incidenten en calamiteiten. - Wachttijden (maandelijks).	JH-aanbieder Inkooporganisatie	In overeenkomst opnemen. Via CLM bewaken en bespreken. Voor wachttijden een instrument ontwikkelen.	Vanaf 2020, doorlopend Zomer 2019
Aanbieders zijn financieel "in control".	JH-aanbieder Inkooporganisatie	In overeenkomst opnemen Criteria (o.m.) tijdigheid facturatie en accountantscontrole.	Per 2020

Deelnemers aan werksessies kwaliteit, periode november 2018-februari 2019

Vanuit de Jeugdhulpaanbieders:

Mentaal Beter

Klaver 4

St. Zorgboeren Zuid (SZZ)

Coöperatie van Ondernemers in de Kleinschalige Zorg (CKZ)

De Gezinsmanager

Eleos

Gors

Dok018

Eric Sulkers

Leliezorggroep

Spring

Vanuit de gemeenten:

Gemeente Hulst

Porthos Sluis

Gemeente Middelburg

Porthos Walcheren

CJG Noord-Beveland

CJG Goes

CJG Kapelle/Reimerswaal