

Ervaringen en bevindingen
van de pilotperiode

Eindevaluatie pilot Buurtzorg Jong Bommelerwaard

Inleiding



Buurtzorg Jong is in september 2013 gestart met een pilot in de gemeenten Zaltbommel en Maasdriel. De eerste maand is 1 persoon begonnen met het opzetten van het team. In oktober 2014 was het team 5 personen sterk. De pilot is per 1 oktober 2014 succesvol afgesloten en inmiddels is Buurtzorg Jong een gevestigd en gewaardeerd begrip in de gemeente.

Per 1 februari 2015 bestaat het team uit 13 personen. Het team is inmiddels gesplitst in 2 teams: 1 team voor de kern Zaltbommel en het andere voor de dorpen. Eveneens per deze datum maakt Heerewaarden (Maasdriel) geen onderdeel meer uit van het werkgebied van Buurtzorg Jong. Heerewaarden is nog wel meegenomen in deze evaluatie.

Met dit verslag brengen we de voortgang van het afgelopen jaar in beeld.

*Gemeente Zaltbommel
Zaltbommel, maart 2015*

De volgende onderdelen komen aan bod:



1. Drie gezinnen uit de dagelijkse praktijk van Buurtzorg Jong - pagina 4 →

Eerst kennismaken om de relatie op te bouwen en dan samen werken aan de oplossing, 'Eerst Buurten, dan Zorgen'.

2. Overzicht van het eerste jaar van Buurtzorg Jong - pagina 7 →

100 gezinnen zijn in deze rapportage meegenomen. Wat zijn de probleemgebieden bij deze gezinnen en wat is tot nu toe door samenwerking met Buurtzorg Jong bereikt?

3. Cliënttevredenheid - pagina 12 →

Buurtzorg Jong werkt vanuit de behoefte (vraag) van de cliënt. Hoe ervaren zij de door Buurtzorg Jong geboden hulp?

4. Conclusie - pagina 14 →

1. Drie gezinnen uit de dagelijkse praktijk van Buurtzorg Jong



Door in het kort de situatie van drie gezinnen te schetsen wordt de kracht van Buurtzorg Jong geïllustreerd. Deze kenmerkt zich door:

- Snel en persoonlijk contact met het gezin
- Een goede aansluiting bij de vraag van het gezin, bij wat het gezin nodig heeft
- Hulp verlenen waar en wanneer het nodig is
- De juiste hulp op meerdere domeinen en vraaggebieden, problemen worden breed aangepakt
- Korte lijntjes met andere instanties/hulpverleners
- Alle mensen/instanties die bij het gezin betrokken zijn, zijn in beeld
- Een groot lerend vermogen bij de professionals
- Logisch organiseren van de zorg om de cliënt heen
- Altijd gericht op het bevorderen van de zelfstandigheid van cliënten en het aanspreken van de eigen mogelijkheden en het netwerk

Gezin 1 Opvoeden gaat niet vanzelf, zeker niet als beide ouders autisme hebben

Hoog opgeleid gezin. Vader en moeder met 1 kind van 3,5 jaar. Zowel vader als moeder hebben autisme. Bij de vader is dit echter niet officieel gediagnosticeerd. Het kind heeft vooralsnog geen autistische kenmerken. Moeder komt bij Buurtzorg Jong via het consultatiebureau. Zij heeft opvoedingsondersteuning nodig.

Behalve een vraag naar opvoedingsondersteuning komt later in het traject naar voren dat er ook problemen zijn op het gebied van:

- Het organiseren van het huishouden
- De organisatie van de papierwinkel
- Moeite met dagstructuur
- Moeite met sociale contacten
- Eenzaam voelen

Interventies Buurtzorg Jong:

- Het hele huis is van onder tot boven opgeruimd samen met de ouders
- Tijdens het opruimen werd aan opvoedingsondersteuning gewerkt door middel van voordoen van gedrag
- Voor het opruimen van de papierwinkel werd een vrijwilliger ingezet
- Er is een particuliere, huishoudelijke hulp geregeld
- Er is een oppas geregeld 1x per 2 weken
- Er is geoefend met boodschappen doen, buiten wandelen, fietsen en auto rijden met het kind
- Buurtzorg Jong liet in de praktijk zien hoe om te gaan met een kind met gedragingen van een dwarse peuter, zoals driftbuien, zeuren, niet mee willen, niet vast willen zitten in de auto enz.

Samengewerkt met:

- Home Start
- Consultatiebureau
- Particuliere hulp (huishouden, oppas)
- De specialistische hulp van Reinier van Arkel werd afgesloten

Behaalde resultaten:

- Er is een dagstructuur in het gezin, waardoor moeder beter in staat is haar tijd te verdelen en zo ook voldoende aandacht aan het kind kan geven
- Er is een huishoudelijke hulp die het huishouden op orde helpt brengen.
- Er is structuur in de papier winkel
- Moeder voelt zich sterker om er op uit te gaan met haar kind en heeft contacten
- Het gezin gaat zelfstandig verder en weet Buurtzorg Jong te vinden als er vragen zijn

Gezin 2: Preventie is ook problemen snel en grondig aanpakken

Gezin bestaande uit vader, moeder en 3 jonge kinderen (5 jaar, 3 jaar en 6 mnd). Ouders werken beiden, ze hebben drukke banen. De woonsituatie is niet ideaal. De moeder kan haar werk niet meer aan en is zwaar overbelast. De dochter van 3 slaapt al drie maanden niet, moeder ook niet. Ze zijn aangemeld via het consultatiebureau en de verloskundige.

Beide ouders hebben moeite met de avond-/nachtstructuur. Buurtzorg Jong is 3x op bezoek geweest bij dit gezin. De begeleider heeft samen met de ouders een avond-/nachtstructuur bedacht die de ouders 10 dagen vol moesten houden. Het slaapprobleem was daarna over. Inmiddels woont het gezin in een nieuw huis.

Ook bleek er een gedragsprobleem bij het meisje dat bijgestuurd werd. Moeder gaat deelnemen aan een cursus Positief Opvoeden.

Na verloop van tijd belt de moeder dat de jongste hetzelfde probleemgedrag met betrekking tot slapen vertoont. Ouders konden dat niet zelf oplossen. Ook bij haar is de structuur toegepast en is het slaapprobleem verdwenen.

Gezin 3: Twee stappen vooruit, één stap achteruit

Dit gezin is nu 15 maanden in zorg. Alleenstaande moeder met psychische klachten (depressie) en lichamelijke klachten. Er zijn 3 jonge kinderen. Veel problematiek in één gezin.

- Moeder kan het huishouden niet aan
- Papieren en financiën zijn niet op orde
- Moeder vertoont zorgmijdend gedrag
- Wil geen inzet van netwerk
- Kan afspraken niet nakomen
- Zit in de schuldsanering.
- Heeft geen sociale contacten
- Kan opvoeding niet aan

Moeder is erg lief voor haar kinderen maar heeft moeite met grenzen stellen.

Vader woont in buitenland komt af en toe thuis en helpt dan waar hij kan. Hij heeft ook moeite met regelzaken en het behouden van vast werk.

Buurtzorg Jong komt via algemeen maatschappelijk werk en het AMK (Algemeen Meldpunt Kindermishandeling). De vraag was of de kinderen veilig zijn, er waren vermoeden van verwaarlozing.

Buurtzorg Jong werkt met moeder samen om alle omstandigheden en voorwaarden thuis te verbeteren waardoor de kinderen thuis kunnen blijven wonen.

Wekelijks (korte) bezoeken:

Mevrouw wil veel zaken aanpakken maar vooral op haar eigen tempo. Het gaat haar allemaal gauw te snel.

Na regelmatige bezoeken en een goede band opbouwen is het volgende gelukt:

- Middelste kind naar VVE peuterspeelzaal; schuld daar is opgelost
- Huishoudelijke hulp komt 1 keer per week, zodat huis acceptabel schoon blijft voor kinderen
- Oppas vrijwilliger zodat mevrouw af en toe een bezoek kan brengen aan huisarts, fysiotherapeut of iets met een kind kan ondernemen.
- Buurtzorg Jong is nu nog bezig om een dagritme op te bouwen: wat op welk moment doen zodat kinderen gewassen worden, schone kleren hebben, te eten krijgen enz.

Buurtzorg Jong behoudt op dit moment het evenwicht en probeert zich overbodig te maken door inzet van vrijwilligers en versterken van gezondheid en draagkracht van cliënt. Monitoren van de situatie is nu nog noodzakelijk. Kinderen kunnen thuis blijven wonen.

2. Overzicht van het afgelopen jaar



Om Buurtzorg Jong te kunnen monitoren wordt gebruik gemaakt van een cliëntvolgsysteem (Cliëntenkompas Omaha, dit is het dossier). In dit systeem worden o.a. problemen van gezinnen, de interventies en de resultaten in kaart gebracht en wordt het hulpverleningsproces geëvalueerd.

Hoeveel gezinnen krijgen hulp van Buurtzorg Jong?

Per 1 oktober 2014 waren 100 gezinnen geregistreerd. Bij 31 van hen is de hulpverlening inmiddels afgesloten. Binnen de overige gezinnen is Buurtzorg Jong nog steeds aanwezig, soms zeer laag frequent door middel van de zogenaamde 'vinger-aan-de-pols-contacten'.

De meeste gezinnen waar hulp wordt verleend door Buurtzorg Jong bevinden zich in de kern Zaltbommel (69). Hiervan komt het grootste deel uit wijk De Vergt (53).

De Vergt is een multiculturele wijk. In de Vergt wonen veel gezinnen van Marokkaanse afkomst. De hulpvragen die deze gezinnen ervaren, hebben veelal betrekking op onderwijs, financiën, werk, inkomen, omgang met officiële instanties, inburgering, taal, relatieproblemen tussen ouders onderling, crimineel gedrag, onveiligheid van kinderen.

Vanuit de scholen wordt aan Buurtzorg Jong gevraagd om ouders te begeleiden in het opvoeden maar ook het leren spelen zonder ruzie maken.

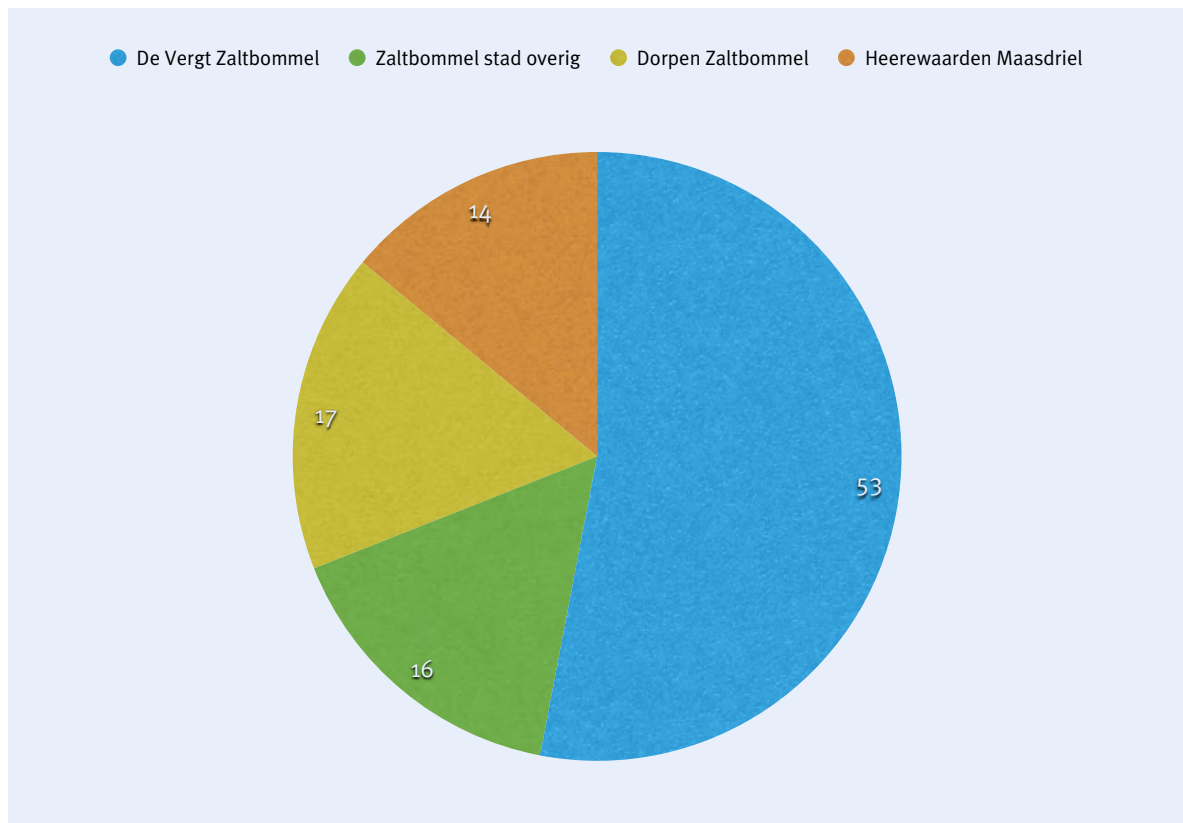
Buurtzorg Jong heeft een maatschappelijk werker en een jeugdhulpverlener van Marokkaanse afkomst in het team. Zij kunnen veel betekenen voor de jongeren en gezinnen en leveren zorg op maat afgestemd wat betreft taal en niveau.

De aandacht van Buurtzorg Jong is gericht op de bewustwording van de allochtone doelgroepen op de Nederlandse samenleving met name wat betreft de wetten, regels, taal en cultuur. De hulpverlening is ook gericht op het vergroten van de ouderbetrokkenheid thuis en op school. Zo zijn er leesmoeders geregeld, bijlessen en huiswerkbegeleiding georganiseerd voor de schoolkinderen. Ook werden themabijeenkomsten gehouden die goed bezocht zijn o.a. over opvoeden, spelen, bibliotheek en lezen, leerprogramma's op school, puberteit.

In Nederhemert is Buurtzorg Jong per 1 oktober 2014 nog steeds niet in individuele gezinnen actief. (In de laatste maanden van het jaar is daar verandering in gekomen). Wel is er 1x per week een inloopspreekuur op de school in Nederhemert. Hier worden eenvoudige hulpvragen opgelost.

Veertien gezinnen komen uit Heerewaarden.

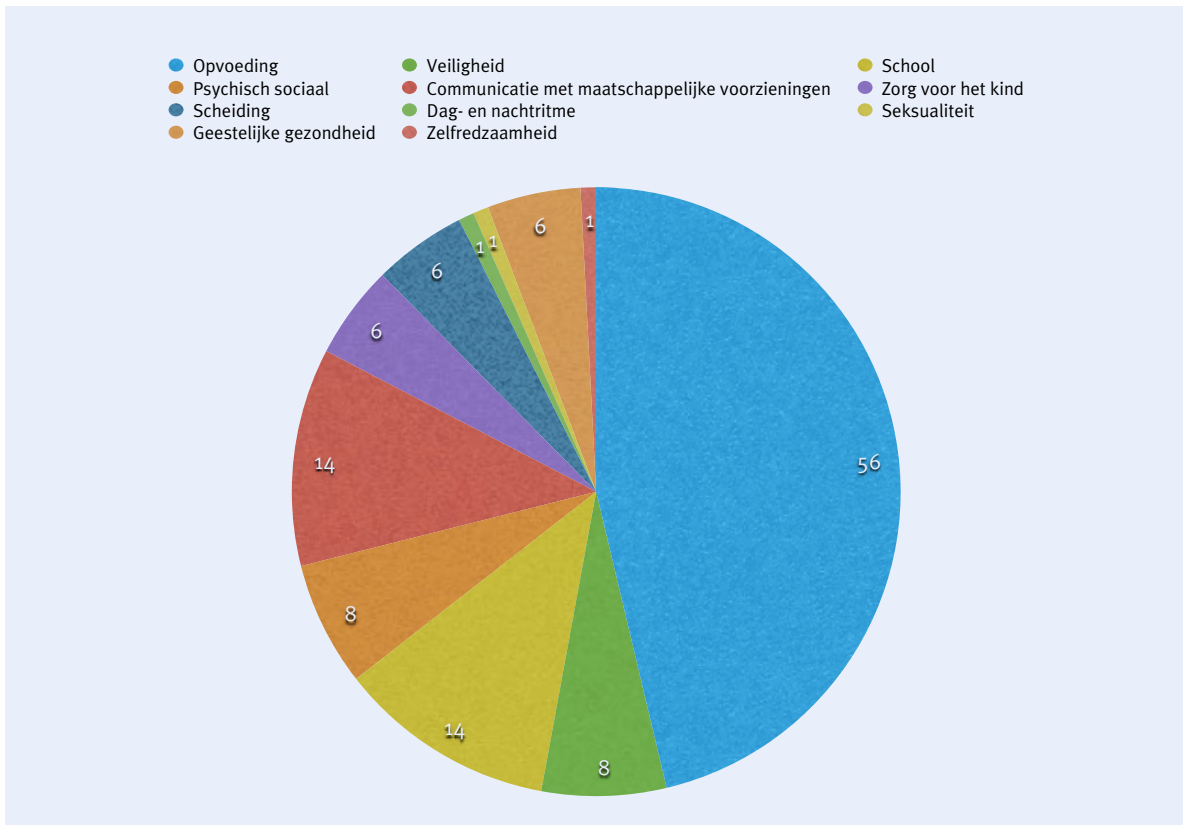
Verdeling gezinnen per woonplaats



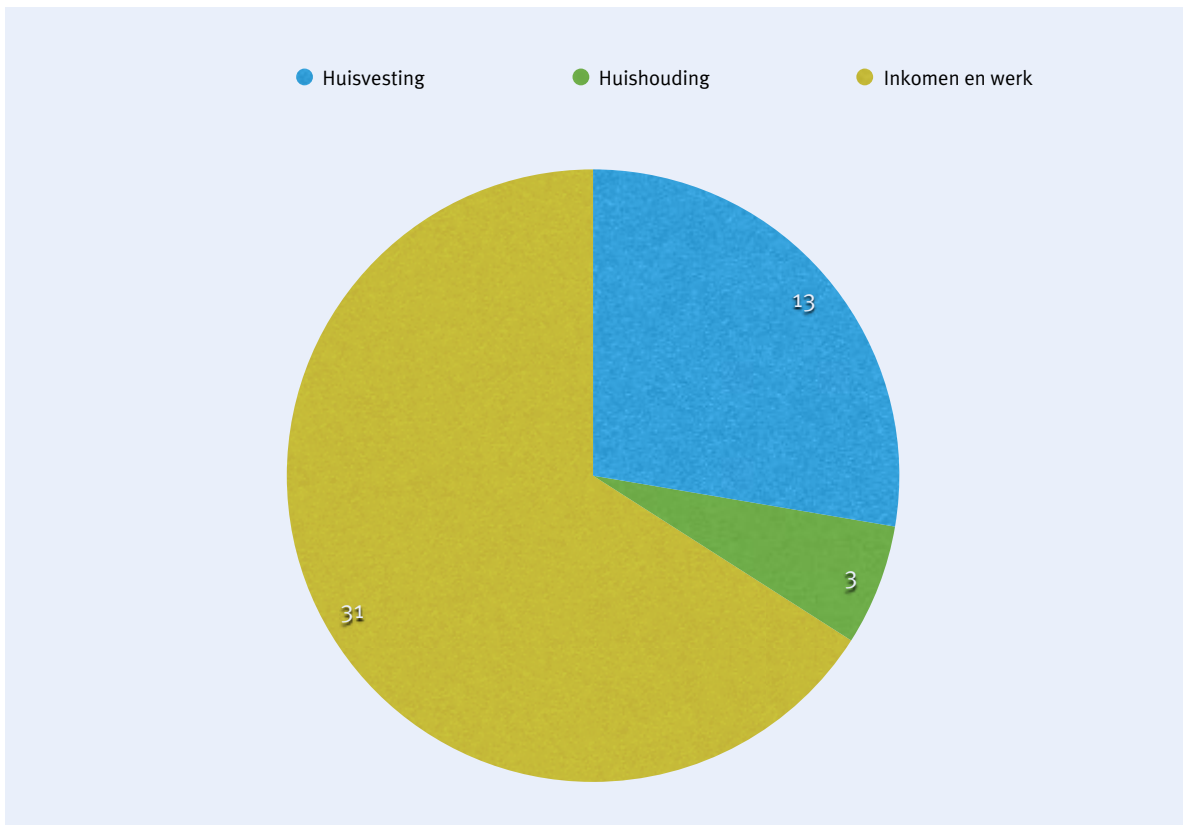
Welke problemen komen in de gezinnen uit de pilot naar voren?

Cliëntenkompas Omaha hanteert een indeling op basis van de volgende 4 domeinen: psychosociaal domein, omgevingsdomein, gezondheid gerelateerd gedrag domein en lichamelijk domein. Binnen deze domeinen bestaan verschillende vraaggebieden. Door alle voorkomende vraaggebieden binnen de verschillende domeinen te tellen ontstaat een beeld van de problemen binnen de gezinnen waar Buurtzorg Jong het eerste jaar zorg verleend heeft.

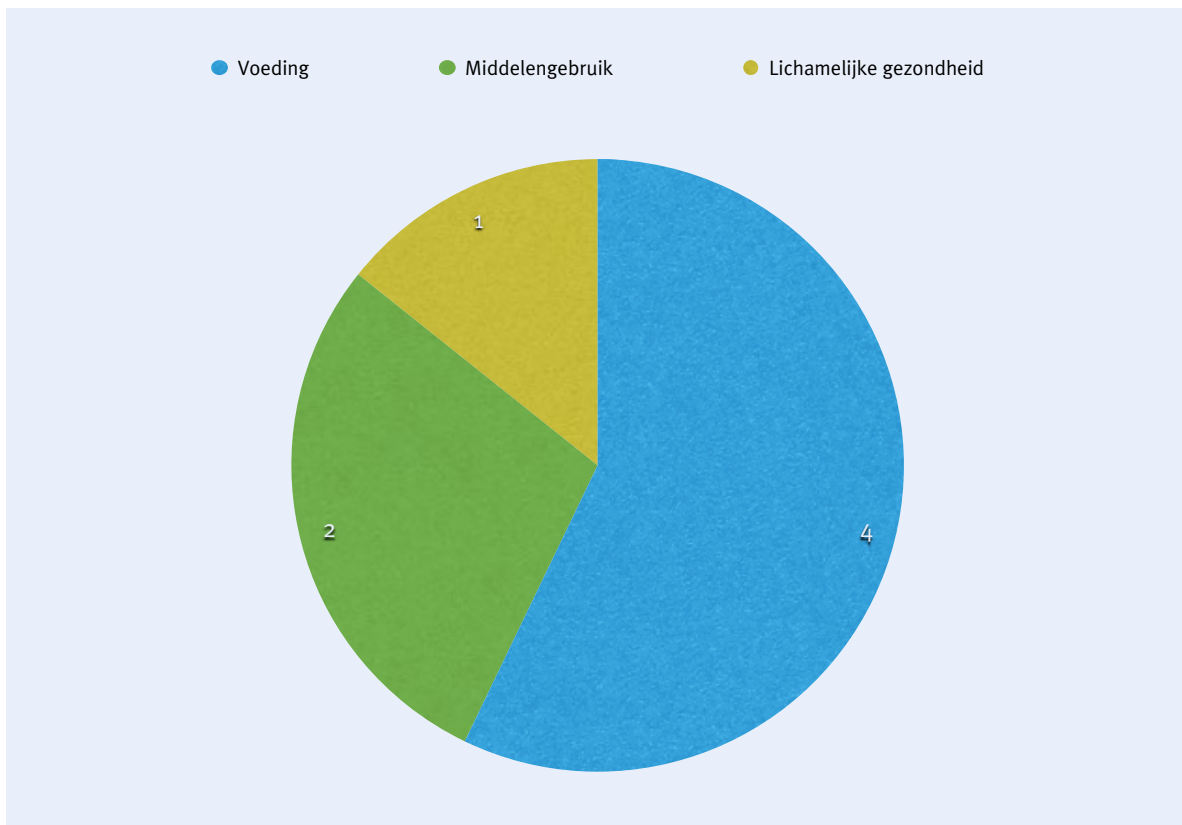
De meerderheid van de problemen ligt binnen het psychosociaal domein op het vraaggebied opvoeding:



De meeste problemen binnen het omgevingsdomein liggen op het vraaggebied inkomen en werk:



Binnen het gezondheid gerelateerd gedrag domein ligt het probleem vooral op het vraaggebied voeding:



Er zijn geen problemen binnen het lichamenlijk domein naar voren gekomen.

Het aandeel éénooudergezinnen (28%) is behoorlijk minder dan bij de vorige evaluatie (40%).

De complexiteit binnen de domeinen

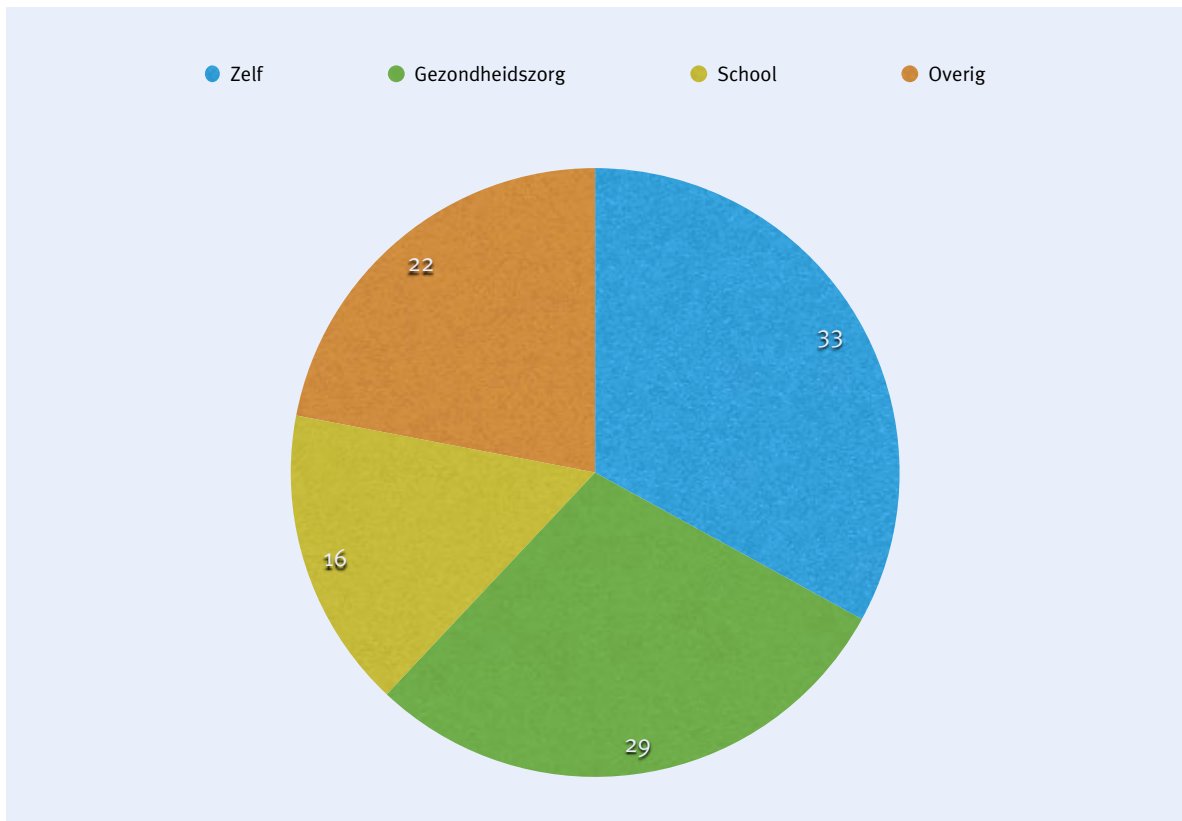
Van de 100 gezinnen waar Buurtzorg Jong werkzaam is, heeft iets meer dan de helft (52) meerdere problemen binnen één domein bijvoorbeeld opvoedproblemen en psychische problematiek bij ouders. Van de overige 48 gezinnen hebben 34 gezinnen één of meerdere problemen binnen twee domeinen bijvoorbeeld echtscheidingsproblematiek en financiële problemen. Bij 14 gezinnen was er sprake van één of meerdere problemen binnen drie domeinen bijvoorbeeld slechte huisvesting, opvoedproblemen en obesitas bij kinderen.

Wat is bereikt?

Een belangrijk onderdeel van het hulpverleningsproces is het evalueren van de verleende zorg. De evaluaties worden gepland in het systeem (dossier) en tussentijds en aan het eind van het proces uitgevoerd. Daarnaast vindt er uiteraard regelmatig een check plaats of de hulpverlening goed gaat zodat doelen en interventies tijdig kunnen worden bijgesteld. Gezinnen die pas kort in zorg zijn hebben nog geen tussen- of eindevaluatie gehad.

- Het totaal aantal gestelde doelen tijdens de evaluatieperiode is 175
- Hiervan zijn er 35 om de hierboven genoemde reden nog niet geëvalueerd.
- Van de overige 140 is bij 115 het doel verbeterd of gehaald, dit is 82%.
- In 23 gevallen is de situatie gelijk gebleven. In 2 gevallen is de situatie verslechterd.
- Het gaat hier dus over gestelde doelen. Dit betekent niet automatisch dat de hulpverlening niet goed is of tekort schiet. Het kan betekenen dat op dat moment een doel wellicht tijdelijk ondergeschikt is geweest aan een ander (urgenter) doel of dat de situatie door omstandigheden in het gezin is verslechterd.

Verwijzers naar Buurtzorg Jong



Hoe vaak is doorverwezen naar de 2e lijn?

Er is het afgelopen jaar niet doorverwezen naar de 2e of 3e lijns zorg. De verwachting is dat dit het komend jaar wel het geval zal zijn, doordat vanaf 1-1-2015 alle gezinnen en jongeren die een hulpvraag hebben via Buurtzorg Jong lopen en daarvan zeker een aantal zwaardere zorg vereist.

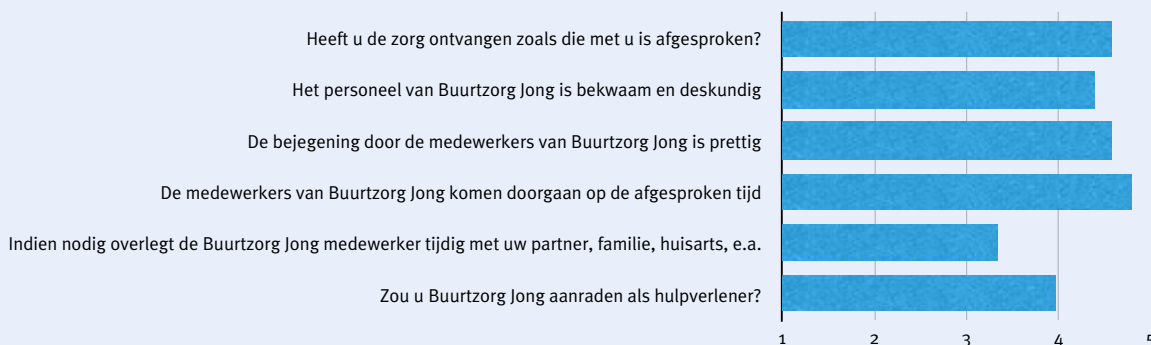
3. Cliënttevredenheid



Op basis van vragenlijsten wordt de cliënttevredenheid gepeild.

Op 1 oktober 2014 zijn 24 vragenlijsten geretourneerd.

1 helemaal mee oneens, 2 beetje mee oneens, 3 niet mee eens, niet mee oneens, 4 beetje mee eens, 5 helemaal mee eens (N=24)



Toelichtingen

Als verbeterpunten werden genoemd:

(reacties letterlijk overgenomen vanuit de vragenlijsten)

“Meer medewerking vanuit Wmo. Spoedaanvraag maar uitstel op uitstel”

“Meer tijd beschikbaar van medewerkers als het nodig is”

Vooraf tevreden was men over:

(reacties letterlijk overgenomen vanuit de vragen de lijsten)

“Hoe wij zochten naar oplossingen en nu met onze zoon omgaan”

“De hulp die ze mij bieden en geven”

“De snelle zorg”

“Prima adviezen m.b.t. opvoeding zoon”

“Luisterend reëel oor”

“Alles, ook het begeleiden tijdens mijn ziekte. Een optimale begeleiding van huishoudelijke, administratie en ondersteuning bij afspraken met instanties”

“Over alles (onderwijszaken als het invullen van papier)”

“Alles, mijn vragen worden zo snel beantwoord”

“Snelle hulp”

“De communicatie en het adviseren met bepaalde dingen met omgang van kinderen”

“Ik heb er erg veel aan gehad tot nu toe. Dank je wel!”

“Praktische tips. Niet problematiseren”

“De hulp die geboden is”

“De wijze waarop (...) ons hebben geholpen. Dit om samen weer op de juiste manier met (...) om te gaan”

“Een vast vertrouwd gezicht”

“Zelfde persoon en snel een afspraak”

“Goed geholpen met papieren ordenen”

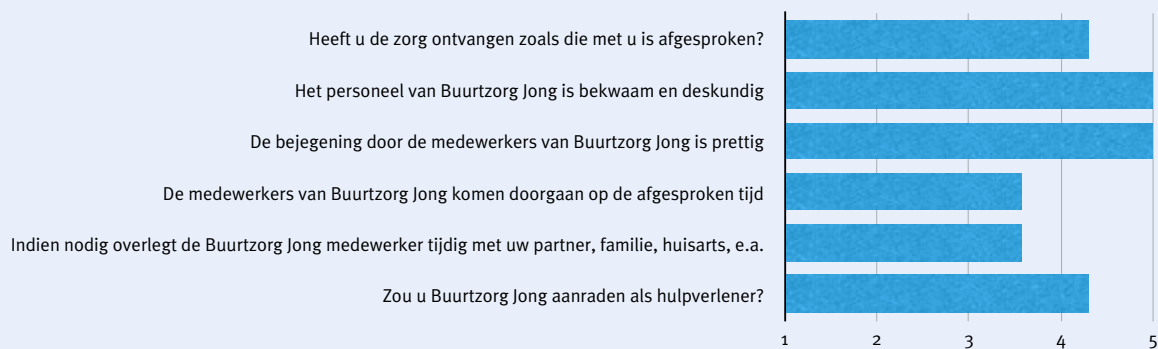
“De snelle hulp. Er is alle tijd voor genomen. Mooie ondersteunende middelen en het heeft geholpen”

“Dat je bij de Buurtzorg Jong medewerker altijd terecht kunt met je problemen”

“Dat ik weet dat ik altijd bij jullie terecht kan als het nodig is”

Ook zijn een aantal tussenevaluaties gedaan. Dit wordt gedaan als gezinnen voor langere tijd in zorg zijn. Hierbij is gebruik gemaakt van dezelfde vragenlijsten als bij de exit interviews. Op het moment van invullen loopt de begeleiding van Buurtzorg Jong dus nog.

1 helemaal mee oneens, 2 beetje mee oneens, 3 niet mee eens, niet mee oneens, 4 beetje mee eens, 5 helemaal mee eens (N=7)



Tevreden is men over:

“De aanpak en gehoor van de problematiek”

“Is er op het moment dat het nodig is. Fijn dat de Buurtzorg Jong medewerker ook op school is”

“Hulp bij familie, schulden, papieren”

“je kan je eigen inbreng/opvoedingspunten aangeven, wat haalbaar is en wat niet. De flexibele tijden/dagen. Het kan altijd wanneer het als ouder het beste uitkomt”

“Het feit dat je alles aan ze kwijt kan en dat ze advies geven dat bij jouw opvoeding past. Dat ze altijd goed bereikbaar zijn. Bedankt voor alles”

“Het meedenken en de bezoeken aan huis”

Tevredenheid van professionals.

Voor Buurtzorg Jong is een belangrijke waarde dat de medewerkers plezier hebben in hun werk en dat zij daar voldoening uithalen. In een team moet een goede werksfeer zijn en het is belangrijk dat teamleden op elkaar kunnen bouwen en elkaar kunnen vertrouwen.

In het team wordt dan ook regelmatig geëvalueerd en wordt stil gestaan bij wat goed gaat en wat beter kan.

De professionals hebben gedurende deze verslagperiode geen medewerkersvragenlijsten ingevuld. (Tijdens de vorige verslagperiode is dat wel gebeurd.) Omdat er door flinke uitbreiding van het team en de overgang van de transities per 1 januari 2015 veel verandert ook voor Buurtzorg Jong, wordt in het komende jaar zeker weer een nieuwe vragenlijst verspreid onder de professionals om hun werk-betrokkenheid te meten. De uitslag hiervan wordt in een volgende evaluatie meegenomen.

4. Conclusie



Mede gelet op de conclusies uit de vorige evaluatie kan het volgende worden gemeld:

- Per 1 januari 2015 is de pilot Buurtzorg Jong afgerond en is Buurtzorg Jong over de gehele gemeente uitgerold. De werkwijze van Buurtzorg Jong is succesvol gebleken. Hierdoor is het team uitgebreid naar twee teams met in totaal 13 medewerkers. Hier zit inmiddels ook een algemeen maatschappelijk werker bij, zoals bij de tussentijdse evaluatie werd aanbevolen.
- Het aantal gezinnen dat momenteel wordt geholpen is 100 (1 april 2014 waren dat er 59).
- Er zijn geen wachtlijsten.
- De afstemming met andere hulpverleners is verbeterd. De toeleiders worden (op hun verzoek) per brief op de hoogte gehouden. Wel wordt aangegeven dat bij drukte dit nog steeds verbeterd kan worden. Toeleiders kunnen ook uit eigen initiatief contact opnemen met (een medewerker van) Buurtzorg Jong. De verwachting is dat dit door de betere communicatie onderling en omdat men elkaar beter leert kennen, steeds verder zal verbeteren.
- Door de nieuwe opzet van de cliëntenvragenlijsten (per 1-1-2015) kunnen effecten als het effectief ontzorgen en normaliseren van kwetsbare gezinnen en de inzet van het sociale netwerk rondom het gezin nog beter in beeld gebracht worden.
- Ook zijn de jongerenwerkers/straatcoach inmiddels in dienst bij Buurtzorg Jong. De samenwerking vindt daardoor snel en langs korte lijnen plaats.
- De cliënten geven aan het vooral een prettig, geruststellende gedachte te vinden dat men in voorkomende gevallen ook weer terug kan vallen op de medewerker van Buurtzorg Jong. Hierdoor proberen mensen meer eerst zelf hun problemen op te lossen; lukt dat niet dan is er een vertrouwd iemand 'achter de hand'.