

**Tussenrapportage OGGz
samenwerkingsverband
2003**

HVD/GGD Groningen
Juni 2004

Samenvatting

Voor u ligt de tussenrapportage van het samenwerkingsverband OGGz over het jaar 2003. Het driejarige project startte in 2002 en beoogt structurele samenwerking tussen instellingen en integratie van OGGz- projecten. Het samenwerkingsverband richt zich op ‘langdurig zorgafhankelijke mensen met complexe problemen en vaak zonder expliciete hulpvraag; niet alleen op de groep die als lastig wordt ervaren, maar ook mensen met ‘stille problematiek’.

Het samenwerkingsverband heeft in de eerste twee jaren de vooraf afgesproken resultaten bereikt. Reguliere overleggen tussen de instellingen en medewerkers zijn voortgezet, samenwerkingsafspraken en procedures zijn verhelderd en OGGz- teamleden hebben een scholing ondergaan. De behaalde resultaten laten zien dat de opzet van het OGGz samenwerkingsverband is geslaagd. De kracht van het multidisciplinaire team en de korte lijnen naar de backoffice zijn voorwaarden om de samenwerking rondom de OGGz doelgroep te laten slagen.

De registratiegegevens laten zien dat de weg naar het OGGz team ruimschoots wordt gevonden. Er zijn relatief veel cliënten verwezen naar de MJD en GGz. De groep verslaafden waarmee contact is gelegd wordt structureel verwezen naar de eigen instelling. Hand en span diensten werden in mindere mate verricht, de cliënt weet zelf de weg naar de betreffende instellingen beter te vinden. Vergeleken met de gegevens van het voorafgaande project Vangnet & Advies, waar 180 cliënten in zorg waren op het moment dat het project werd gestopt, verloopt de overdracht van cliënten naar het OGGz-team naar de reguliere hulpverlening voorspoedig. Verwijzende instellingen en burgers van de stad Groningen weten de weg naar het OGGz team goed te vinden. In de komende tijd moet meer geïnvesteerd worden in voorlichting naar instellingen die nog niet de weg naar het OGGz team gevonden hebben. De samenwerking met de backoffice verloopt steeds beter. Er wordt regelmatig gebruik gemaakt van de advies en consultatiefunctie van het team door medewerkers van de samenwerkende instellingen.

De belangrijkste cijfers samengevat

<i>Aantal meldingen</i>	▪ 568, waarvan 459 nieuw in 2003
<i>Aantal afgesloten</i>	▪ 385
<i>Totaal verwezen</i>	▪ 235
<i>Doorverwijzingen backoffice</i>	▪ 156 doorwijzingen: waarvan 34,6% naar GGz, 32,6% naar AVG, 28,8% naar MJD, 3,8% naar KvD
<i>Doorverwijzingen overige instellingen</i>	33%
<i>Aantal meegenomen dossiers van 2003 naar 2004</i>	▪ 183
<i>Gemiddelde verblijfsduur Frontoffice</i>	▪ 72 dagen

Uit de registratiegegevens komen opvallende trends naar boven. Zo zien wij voor 2003 een opvallende toename van het aandeel vrouwen, jong volwassenen en allochtonen.

In 2004 zal het samenwerkingsverband zich richten op verdere scholing (ook in de backoffice), de samenwerking met de backoffice, voorlichting en de samenwerking met instellingen buiten het samenwerkingsverband.

Inhoudsopgave

Inleiding		4
Hoofdstuk 1	De resultaten 2002-2005	5
Hoofdstuk 2	Ontwikkelingen: 2003 in cijfers	6
	2.1 Aanmeldende Instanties	6
	2.2 Problematiek	8
	2.3 Verwezen naar backoffice	8
	2.4 OGGz-cliënten	10
	2.5 Verpleegkundige spreekuren	11
Hoofdstuk 3	Ontwikkelingen: OGGz-team	13
	3.1 Inleiding	13
	3.2 Personeel	13
	3.3 Overige activiteiten	14
Hoofdstuk 4	Conclusies, aanbevelingen	15
	4.1 Werkwijze	15
	4.2 Doelgroep	17
Hoofdstuk 5	Vooruitblik: doelen 2004	17
Bijlagen:		19
Afkortingen en begripsbepaling		

Inleiding

Zoals iedere grote stad heeft ook Groningen inwoners met problemen die nergens meer thuis lijken te horen, in een maatschappelijk isolement verkeren en hulp nodig hebben, waar zij zelf niet om vragen.

De stad Groningen kent al een aantal jaren samenwerkingsprojecten op het terrein van de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg, gericht op de doelgroep ‘zorgafhankelijke mensen met complexe problemen en vaak zonder een expliciete hulpvraag’; niet alleen de groep die lastig is, maar ook mensen met stille problematiek. Ondanks de samenwerking in de projecten heerste er een toenemende behoefte aan structurele langetermijn samenwerking met betrekking tot de doelgroep.

In 1999 werd de Stuurgroep OGGz in het leven geroepen, een platform om op hoofdlijnen de gewenste samenwerking te coördineren en te regisseren. Directe aanleiding was een caseload van ruim 180 cliënten in het Vangnet & Adviesproject die niet verwezen kon worden naar de reguliere hulpverlening. De stuurgroep OGGz formeerde in 2000 een ontwikkelingsgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van de samenwerkende instellingen (AVG, GGD, GGz, Giska en MJD). Deze ontwikkelingsgroep heeft een eerste aanzet gedaan voor het ontwikkelen van een samenwerkingsverband. In de notitie “Aander lu bin ook lu” werden de bevindingen van de werkgroep beschreven, waaronder een beschrijving van de doelgroep, de knelpunten en succesfactoren van de werkwijze en de uitwerking van een samenwerkingsmodel. In 2001 is uitvoering gegeven aan de opdracht uit “Aandere lu”: het organiseren van een niet vrijblijvend samenwerkingsverband OGGz, met de GGD als opdrachtgever.

Binnen het structureringstraject is gewerkt aan het behalen van een zevental resultaten, waarvan de ondertekening van een convenant, waarin de samenwerkingsafspraken tussen de zes instellingen zijn vastgelegd de basis vormt voor het samenwerkingsverband.

Deze rapportage kijkt terug op het tweede uitvoeringsjaar. Naast de ontwikkelingen binnen het samenwerkingsverband kijken we vooral naar de ontwikkelingen op het OGGz-vlak binnen onze gemeente. De complexiteit van OGGz-problematiek vraagt om een uitgebreide en heldere uiteenzetting van registratiegegevens om zo trends en ontwikkelingen zichtbaar te maken. In hoofdstuk 1 worden de afgesproken resultaten belicht. De kern van de tussenrapportage vormen de registratiegegevens in hoofdstuk 2. Het derde hoofdstuk gaat in op de ontwikkelingen rondom het OGGz-team in 2003. De tussenrapportage sluit af met conclusies en aanbevelingen en doelen voor 2004 in hoofdstuk 5 en 6.

Hoofdstuk 1

Resultaten 2002-2005

In het structureringstraject OGGz samenwerkingsverband¹ zijn –buiten het opstellen en ondertekenen van het convenant- een 6-tal resultaten afgesproken die tijdens de projectperiode gerealiseerd moeten worden. De resultaten zijn grotendeels in het eerste jaar behaald. Voor de volledigheid zijn de resultaten nogmaals weergegeven:

<p>1. <i>Het organiseren van een aanspreekpunt voor OGGz problematiek, aansluitend op en samenwerkend met de Meldpunten Overlast (Zorg en veiligheid), vastgelegd in geformaliseerde samenwerkingsafspraken.</i></p>	<p>Door het formeren van het team is ook het aanspreekpunt OGGz gerealiseerd. Het team is vertegenwoordigd in de Meldpunten Overlast van de stad Groningen, samenwerkingsafspraken waren al voor het ontstaan van het OGGz team vastgelegd.</p>																					
<p>2. <i>Het formeren van een operationeel vangnetteam (OGGz team) uit de zes samenwerkende instellingen. Het team is multidisciplinair samengesteld, deskundig en geschoold in het hanteren van outreachende, vraaggerichte methodiek.</i></p>	<p>Het team is geformeerd door de 5 samenwerkende instellingen en als volgt samengesteld:</p> <table border="0"> <tr> <td>4 maatschappelijk werkers</td> <td>56 uur MJD, 20 uur AVG</td> <td>2,5 FTE</td> </tr> <tr> <td>1 B-verpleegkundige</td> <td>42 uur GGZ</td> <td>1.1 FTE</td> </tr> <tr> <td>1 A-verpleegkundige</td> <td>20 uur GGD</td> <td>0.5 FTE</td> </tr> <tr> <td>1 SPV-er</td> <td>8 uur KvD</td> <td>0.2 FTE</td> </tr> <tr> <td>1 arts</td> <td>4 uur GGD</td> <td>0.1 FTE</td> </tr> <tr> <td>1 administratieve kracht</td> <td>18 uur GGD</td> <td>0.5 FTE</td> </tr> <tr> <td>1 (meewerkend) teamleider</td> <td>36 uur GGD</td> <td>1.0 FTE</td> </tr> </table> <p>Van de totaal 5.5 FTE die aan het team zijn verbonden, houden zich 4.4 FTE bezig met de uitvoering van het primaire proces.</p>	4 maatschappelijk werkers	56 uur MJD, 20 uur AVG	2,5 FTE	1 B-verpleegkundige	42 uur GGZ	1.1 FTE	1 A-verpleegkundige	20 uur GGD	0.5 FTE	1 SPV-er	8 uur KvD	0.2 FTE	1 arts	4 uur GGD	0.1 FTE	1 administratieve kracht	18 uur GGD	0.5 FTE	1 (meewerkend) teamleider	36 uur GGD	1.0 FTE
4 maatschappelijk werkers	56 uur MJD, 20 uur AVG	2,5 FTE																				
1 B-verpleegkundige	42 uur GGZ	1.1 FTE																				
1 A-verpleegkundige	20 uur GGD	0.5 FTE																				
1 SPV-er	8 uur KvD	0.2 FTE																				
1 arts	4 uur GGD	0.1 FTE																				
1 administratieve kracht	18 uur GGD	0.5 FTE																				
1 (meewerkend) teamleider	36 uur GGD	1.0 FTE																				
<p>3. <i>Op vijf locaties zijn aanlooppunten gerealiseerd.</i></p>	<p>De term aanlooppunten is veranderd in spreekuurlocaties. De insteek is en blijft het brengen van huisbezoeken, maar de mogelijkheid bestaat een cliënt binnen de vier wijkkantoren van de MJD te ontvangen. Medewerkers kunnen de kantoren als externe werkplek gebruiken.</p> <p>Het GGz- kantoor van het Ambulante team voor Zorgcoördinatie en Rehabilitatie aan de Walburgstraat is aangewezen als aanlooppunt voor het centrum (i.p.v. locatie Giska).</p>																					
<p>4. <i>Rondom individuele cliënten (van de frontoffice) bestaat een sluitend stelsel van afspraken inzake doorverwijzing naar de backoffice, waarin de hulpverleningsinstellingen participeren. Deze instellingen worden gezamenlijk aangesproken voor verder hulpverlening van doorverwezen cliënten.</i></p>	<p>In het convenant zijn afspraken vastgelegd rondom het basisaanbod aan OGGz activiteiten. Eens per 6 weken komt het afstemmingsoverleg middenkader OGGz bij elkaar. Doel van het overleg is het bespreken en mogelijk oplossen van knelpunten in de hulpverlening, maar ook het signaleren van mogelijke nieuwe probleemgroepen. Om de kwaliteit van de hulpverlening en de afstemming hiervan goed in kaart te brengen is gezamenlijk het INK formulier (aangepast op de OGGz samenwerking en problematiek) ingevuld.</p> <p>Verder worden onderwerpen besproken die noodzakelijk zijn in het proces om te komen tot een sluitende aanpak, zoals aanmeldingsprocedures van de frontoffice naar de backoffice,</p>																					

¹ Rapportage van een structureringstraject 'OGGz samenwerkingsverband voor Groningen'
GB Management & Consultancy Februari 2002

	toeleiden naar de backoffice en de samenwerking met de backoffice.
5. <i>De onder 4 genoemde afspraken worden gekoppeld aan een registratie/cliëntvolgsysteem, waardoor de resultaten van de acties in beeld gebracht en geëvalueerd kunnen worden (meten en evalueren).</i>	In 2003 werd het registratiesysteem van de MJD, OMNIA ook voor het OGGz team operationeel. Alle meldingen en gesprekscontacten worden geregistreerd in dit systeem, waardoor concrete managementinformatie verkregen wordt. Vanaf januari 2004 wordt uitsluitend in dit systeem gewerkt. Alle gegevens van de vorige registratie, zijn in januari 2004 overgezet naar OMNIA.
6. <i>Naast degenen die deel uitmaken van het OGGz team zullen ook andere hulpverleners van de samenwerkende instellingen worden geschoold in het goed kunnen omgaan met de OGGz doelgroep.</i>	De MJD heeft nagenoeg alle medewerkers laten scholen. De GGz schoolt medewerkers van het Ambulant Team d.m.v. een zorgcoördinatiecursus. De Kuno van Dijkstichting oriënteert zich op een cursus. De AVG heeft aangegeven voldoende binnen de backoffice te scholen en heeft vooralsnog geen behoefte aan een cursus gericht op de OGGz doelgroep. Nieuwe medewerkers binnen het OGGz team worden intern geschoold door een OGGz medewerker vanuit de MJD, die de cursus “train de trainer” betreffende de OGGz methodiek heeft gevolgd.

Hoofdstuk 2

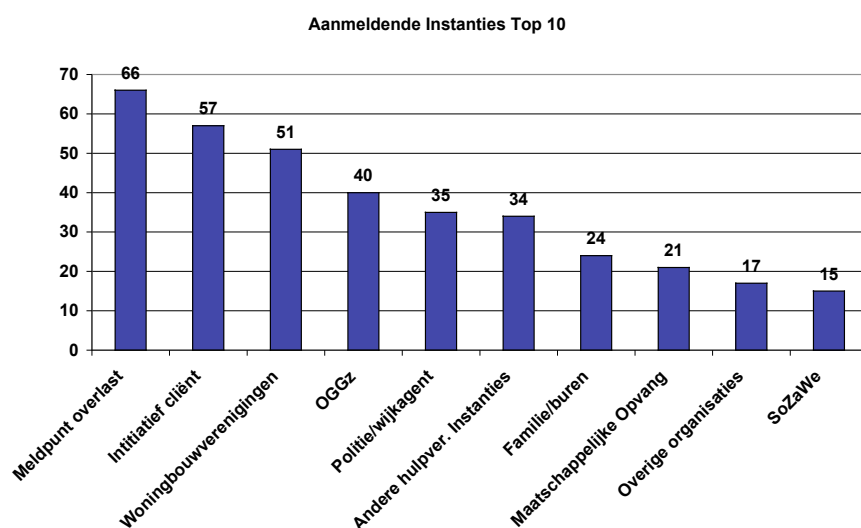
Ontwikkelingen: de cijfers over 2003

Dit hoofdstuk zet de feiten en cijfers rondom de OGGz-werkwijze en doelgroep uiteen. In 2003 zijn 459 meldingen bij het OGGz samenwerkingsverband gedaan, hiervan zijn in 2003 385 binnen gemiddeld 72 dagen afgesloten. In totaal zijn 183 dossiers meegenomen naar 2004, waarvan 20 al in 2002 waren aangemeld. In totaal zijn 568 dossiers in 2003 in behandeling geweest (110 dossiers zijn meegenomen van 2002 naar 2003 waarvan 90 in 2003 zijn afgesloten). Opvallend in de vergelijking tussen 2002 en 2003 is de toename van vrouwen en jongeren.

N.b. Medio 2003 is de stap gemaakt van registratie met het programma Word naar het registratiesysteem OMNIA. De cijfers over het aantal meldingen in 2002 komen niet overeen met de cijfers van de tussenrapportage 2002. Reden hiervan is het feit dat in 2002 cliënten die langer dan 3 maanden niet meer waren gezien als nieuwe melding werden beschouwd. Voor 2003 hebben wij als termijn 6 maanden gesteld.

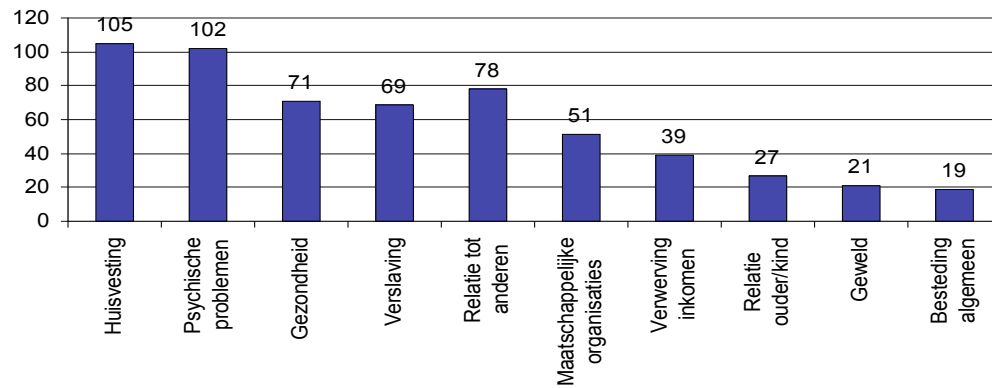
1.1 Aanmeldende Instanties

In 2003 is in OMNIA op 43 verschillende categorieën geregistreerd. In de volgende grafiek is de Top 10 van aanmelders opgenomen. Bij 109 meldingen is niet aangegeven wie heeft aangemeld, dit getal is niet opgenomen in de grafiek.



Figuur 2.1. Aanmeldende instanties Top 10

- Veel cliënten melden zichzelf aan. Contacten worden gelegd tijdens de momenten dat medewerkers binnen de Maatschappelijke Opvang aanwezig zijn. Er lopen ook regelmatig cliënten bij de GGD binnen en vragen om een gesprek.
- Op initiatief van het OGGz team betekent dat medewerkers zelf contact hebben gelegd met de cliënt (casefinding).
- Onder “overige organisaties” wordt verstaan de dienstverlenende instellingen die niet structureel door het OGGz team worden bezocht, zoals Thuiszorg en het CMZ. Ook collegespreekuren, en meldingen vanuit RO/EZ en de Milieudienst vallen hieronder. Algemeen kan geconstateerd worden dat instellingen en gemeentelijke diensten de weg naar het OGGz team steeds beter weten te vinden.
- De instellingen die niet aan het OGGz samenwerkingsverband zijn verbonden, zoals de Reclassering Noord-Nederland, MEE en Jeugdzorg, zijn geclusterd onder ‘andere hulpverlenende instanties’.
- Familie/buren: Familie en buren OGGz melden rechtsreeks cliënten aan. De afspraak is dat alleen instellingen rechtstreeks aanmelden en alle overige partijen meldingen aan het Meldpunt Overlast doorgeven. Het meldpunt fungeert als het ware als buffer en 1^e selectie. Zij zijn goed op de hoogte van perikelen in de wijk en kunnen zelf rechtstreeks de juiste instantie inschakelen. Het OGGz team wordt pas ingeschakeld als er geen hulpverleningscontact aanwezig is of de betreffende persoon niet bij de instanties ‘aankomt’. Uiteindelijk is de taak van het OGGz team het toeleiden naar de reguliere instellingen.



Figuur 2.2 Problematiek

2.2 Problematiek

In OMNIA is bij 213 dossiers de problematiek niet ingevuld. In de bovenstaande grafiek zijn de 10 categorieën opgenomen die de hoogste cijfers gaven.

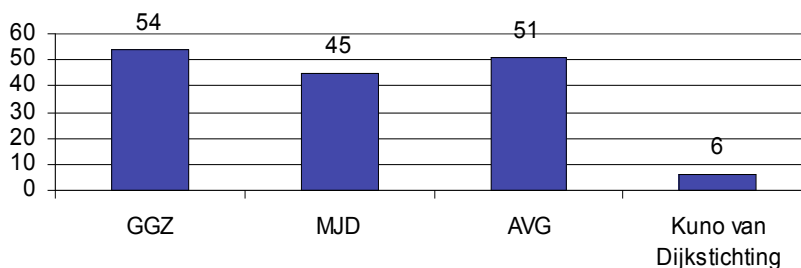
- Gemiddeld heeft een cliënt 1 tot 2 probleemgebieden. Een groot gedeelte van de cliënten heeft problemen met huisvesting, zoals het verkrijgen van huisvesting; het behouden ervan en problemen in het wonen.
- Tijdens het leggen van contact gaat de aandacht uit naar de vraag van de cliënt. Er wordt een aantal zaken niet gevraagd, tenzij zij door de cliënt zelf naar voren worden gebracht. Zo registreert het team niet standaard op justitiecontacten. De cliënt wordt niet altijd gevraagd of hij/zij vindt dat verslaving in het spel is. Dit zijn observaties die door de medewerkers als zodanig worden geïnterpreteerd.
- Onder de noemer “relatie tot anderen” vallen alle burenruzies, relatieproblematiek en aanverwante zaken. De cijfers van de verpleegkundige gesprekken worden apart uitgewerkt.

2.3 Verwezen naar de backoffice

In het convenant zijn een aantal productieafspraken met de backoffice gemaakt:

AVG	101 cliënt <u>contacturen</u>
GGZ	50 cliënten in zorgcoördinatie nemen
MJD	35 cliënten met een nader te bepalen maximum
St. Kuno van Dijk	10 cliënten in zorgcoördinatie te nemen.

Figuur 2.3 laat de resultaten voor 2003 zien.

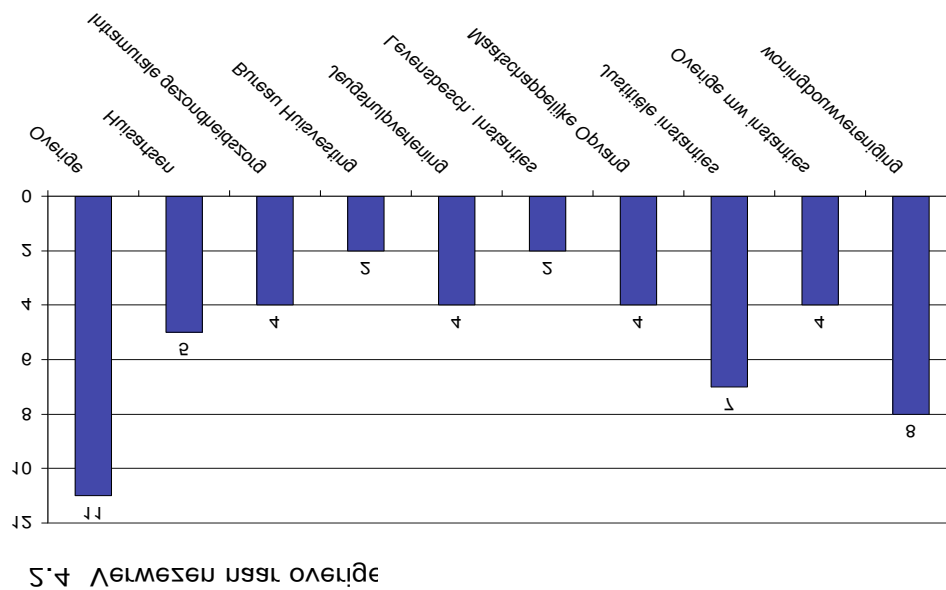


2.3 Verwezen cliënten naar backoffice

- In de afgelopen jaar zijn 459 nieuwe meldingen bij het team binnengekomen. Het is verscheidene keren voorgekomen dat er over 1 cliënt in de loop van het jaar meerdere

meldingen bij het team zijn binnengekomen. Als de cliënt eerder was afgesloten, of verwezen naar een reguliere instelling, dan telt de melding opnieuw.

- Opvallend voor het jaar 2003 is het geringe aantal verwijzingen naar de Kuno van Dijkstichting. Wordt de AVG en de Kuno als één verslavingszorg gezien, dan komen de meldingen overeen met de andere backoffice instellingen.
- In 2003 zijn 156 cliënten (opnieuw) toegeleid naar de reguliere hulpverleningsinstellingen die aan het samenwerkingsverband zijn verbonden. Daarnaast zijn in totaal 79 cliënten toegeleid naar overige instellingen. Een gedeelte is verwezen naar het justitiële circuit zoals de reclassering en de wijk- en buurtagenten. Hier ging het vooral om cliënten die veelvuldig met justitie in aanraking kwamen of waarbij hulpverlening niet het gewenste resultaat bracht.



- Terugblikkend kan worden geconcludeerd dat in 2003 in totaal 235 cliënten is doorverwezen naar andere instellingen. Van de 568 meldingen zijn 333 gevallen niet verwezen. Hier zijn meerdere verklaringen voor:
 1. Het OGGz team wordt regelmatig geconsulteerd door hulpverleners. Deze contacten worden wel geregistreerd, maar na het gesprek gelijk weer afgesloten, zonder doorverwijzing. Het is vanuit OMNIA op dit moment niet mogelijk om het aantal consultaties uit de gegevens te filteren.
 2. Medewerkers moeten nog wennen aan het registreren in OMNIA. Er werd met name in het begin niet altijd zorgvuldig met het systeem omgegaan.
 3. Het overzetten van registratiegegevens van het programma Word naar OMNIA verliep niet altijd correct.
 4. Daarnaast zijn volgens de gegevens uit OMNIA momenteel nog 20 cliënten in zorg, die al vanaf de beginperiode van het project bij ons in behandeling zijn. Het gaat hier om zeer zorgmijdende medemensen, die net buiten de verschillende gedwongen trajecten vallen. De cliënt blijft dan binnen ons bestand, er wordt een vinger aan de pols contact gehouden. Signalen van derden worden geregistreerd. Vaak is een face to face contact met deze groep niet mogelijk en is het afwachten dat een situatie ontstaat van waaruit wel geanticipeerd kan worden.

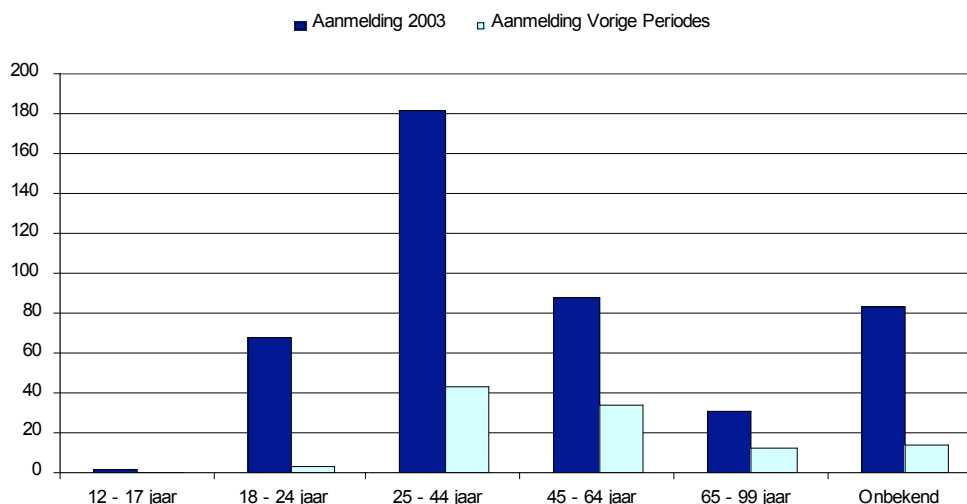
- Er zijn 183 dossiers van 2003 “meegenomen” naar 2004. In totaal zijn 20 cliënten in zorg vanaf het begin van het project. Dit is een goed resultaat, vergeleken met de 180 cliënten die destijds binnen Vangnet en Advies niet waren over te dragen.

Gemiddeld verbleven cliënten in 2003 72 dagen binnen de Frontoffice alvorens de zorg werd afgesloten cq overgedragen.

- Naast de reguliere meldingen wordt het OGGz team regelmatig door GGD'en of andere hulpverleningsinstanties elders in het land gevraagd om uit te zien naar vermiste cliënten of om te bemiddelen m.b.t. terugkeer naar de eigen hulpverleningsinstelling.
- Cliënten die al wel zijn aangemeld bij een instelling maar nog niet in het actieve bestand zijn opgenomen worden door het team begeleid totdat een overdrachtsgesprek heeft plaats gevonden. In sommige gevallen duurt de verwijzing tussen de 4 weken tot 3 maanden. De streeftermijn van 4 maanden zoals die eerder is vastgesteld wordt niet altijd gehaald. Het leggen van contact kan bij sommige cliënten een langdurig proces zijn. Verder zijn o.a. wachtlijsten binnen de GGZ, afdeling zorgcoördinatie en wachtlijsten als het gaat om intramurale plaatsing binnen de psychogeroatrie reden om de gestelde termijn te overschrijden. Als de cliënt niet in een crisis verkeert wordt door het OGGz team een vinger aan de pols contact geboden totdat een hulpverlener bekend is. Bij escalatie of dreigende decompensatie wordt de cliënt door de GGZ versneld in zorg genomen.
- Verder hebben vooral de medewerkers die zich veel in de Maatschappelijke Opvang begeven veelvuldig contact met cliënten die al een hulpverlener hebben. Het contact wordt niet afgesloten omdat er regelmatig hand en spandiensten voor de cliënt worden verricht.

2.4 Doelgroep

- De aanmeldingen in 2003 zijn als volgt verdeeld: 60% man en 33% vrouw (7% onbekend). Er is een opmerkelijke stijging van aantal vrouwelijke cliënten waar te nemen in vergelijking met de vorige periodes (voor 2003): 74% om 25% (1% onbekend).



Figuur 2.5 Leeftijd

- In alle leeftijdscategorieën is een toename van het aantal aanmeldingen te zien. Dit geldt vooral voor de leeftijdscategorie 18- 24 jaar (van 4% naar 15% van aantal aanmeldingen).
- Kijkend naar de herkomst van de aangemelde cliënten valt op dat het aandeel allochtonen sterk is gestegen, naast de algemene toename van het aantal cliënten. (toename van 93% tegenover een toename van 75% onder autochtonen). Daarbij dient wel te worden opgemerkt dat niet altijd de herkomst bekend of geregistreerd is .

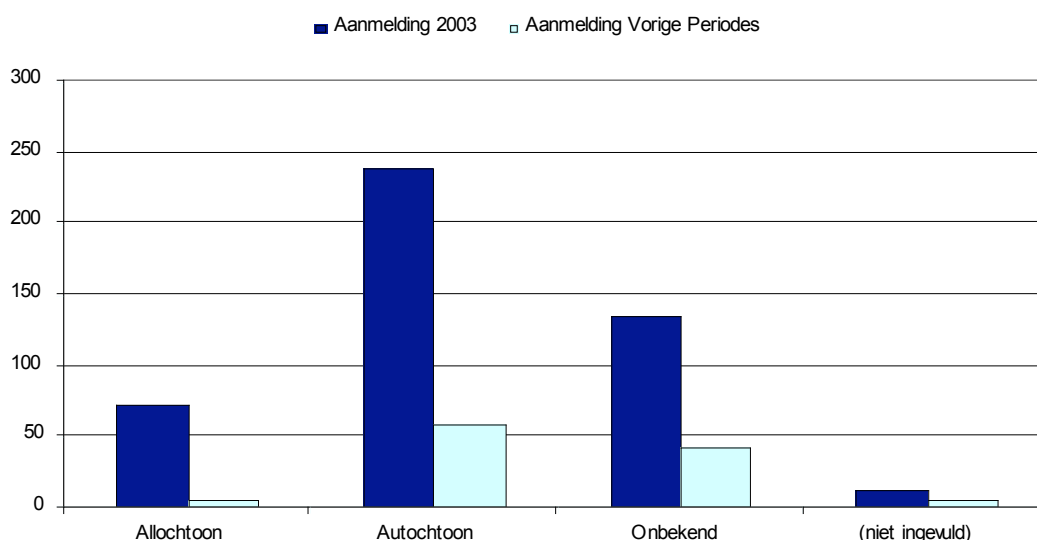
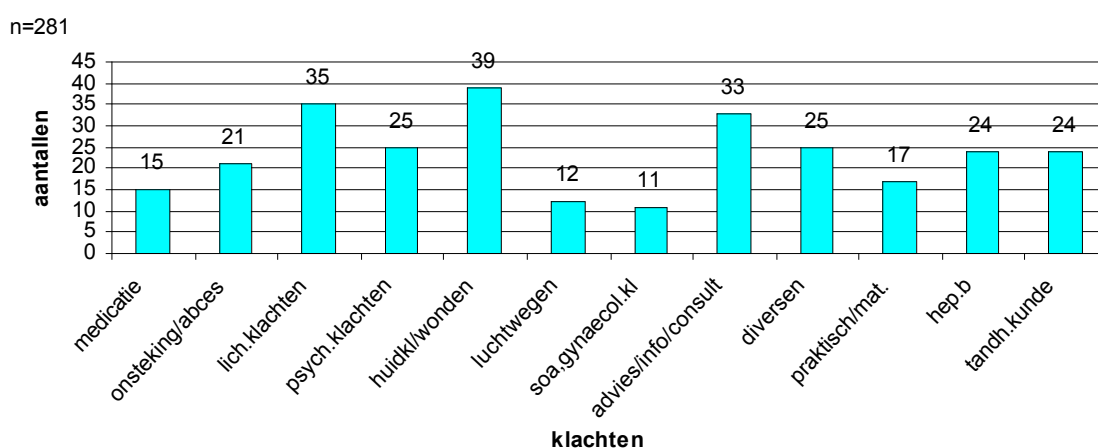


Fig. 2.6. herkomst aangemelde cliënten

2.5 Verpleegkundige spreekuren

- De verpleegkundige spreekuren worden wekelijks gehouden binnen de Maatschappelijke Dagopvang (De Open Hof en de Kosterstang) en de Stichting Werkprojecten (12^e Huis).

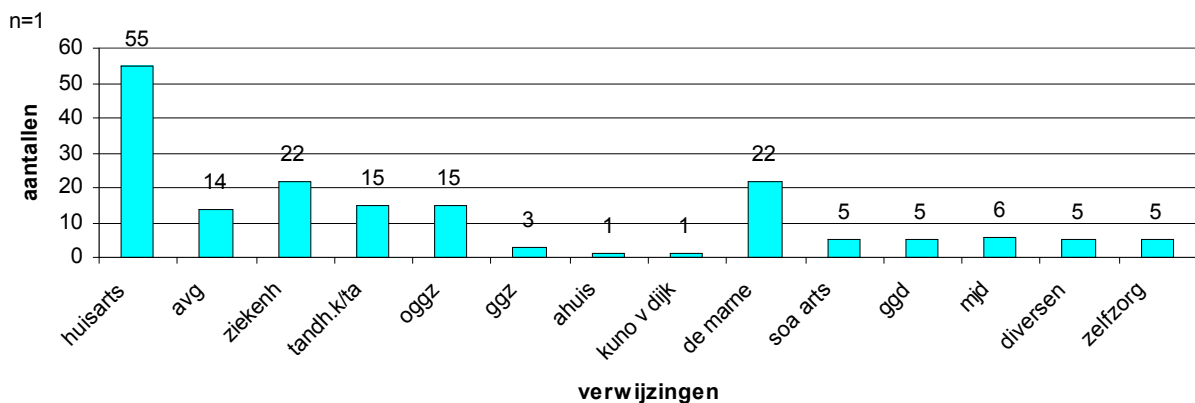


Figuur 2.7 Verrichte handelingen verpleegkundig spreekuur

- In het afgelopen jaar zijn 281 handelingen verricht (te vergelijken met 162 in 2002). Figuur 2.6 geeft het aantal en soort handelingen weer die de verpleegkundige heeft

uitgevoerd.. Opvallend zijn de vele ontstekingen, lichamelijke klachten van algemene aard, huidklachten, wonden en consulten die de verpleegkundige heeft verricht.

- Sinds augustus 2003 bestaat er ook de mogelijkheid tot vaccinatie (Hepatitis B) tijdens de verpleegkundige spreekuren. Het contact over lichamelijke klachten blijkt nog steeds een middel te zijn om andere (huisvesting, verslaving, psychische klachten e.d.) in kaart te brengen en verdere hulpverlening op gang te helpen. Het laagdrempelige karakter van deze functie heeft daardoor ook een goed signalerende functie.
- Verder kunnen de werkers/vrijwilligers binnen de opvanglocaties de verpleegkundige raadplegen en opmerkzaam maken op bewoners waar men zich zorgen over maakt. Voorlichting in velerlei vorm zowel individueel als groepsmatig behoort ook tot de taken van de verpleegkundige.



Figuur 2.7 Aantal verwijzingen naar instellingen

- De verpleegkundige heeft voor het grootste gedeelte verwezen naar de eigen huisarts of heeft bemiddeld in het verkrijgen van een huisarts. Daarnaast heeft hij, zoals in figuur 3.7 is te zien, 22 x verwezen naar het AZG, waarbij het gaat om een ziekenhuisopname of behandeling bij de Centrale Spoedopvang. Bij problemen aan voeten en langdurige wondverzorging wordt verwezen naar de verzorgingssalon “de Marne”, (eveneens 22x) waar cliënten over een langere periode dagelijks hun wonden door verpleegkundigen van Stichting Thuiszorg kunnen laten verzorgen. Het aantal verwijzingen naar de Marne en het ziekenhuis zijn in de loop van het jaar teruggelopen. Dit kan te maken hebben met de grotere bekendheid van de Marne en het bestaan van de ziekenboeg in het A-Huis (nachtopvang), waar veel gebruik van wordt gemaakt. De ziekenboeg wordt bemand door verpleegkundigen van Thuiszorg, waar de zieke dak en thuisloze de verzorging kan krijgen die hij/zij nodig heeft. De ziekenboeg biedt plaats aan 6 bewoners en is uit te breiden met 2 extra bedden.
- Vragen over medicatie of methadon worden verwezen naar de desbetreffende hulpverleningsinstelling. Hetzelfde geldt voor opnameverzoeken. Naar de GGD zijn voornamelijk cliënten verwezen die vragen hadden betreffende SOA/AIDS of in aanmerking kwamen voor een tuberculose onderzoek. Cliënten die geen hulpverlener hebben en waarbij nog niet duidelijk is welke instantie het best aansluit bij hun hulpvraag, worden verwezen naar het OGGz team. De verpleegkundige heeft 7 keer een huisbezoek verricht, samen met medewerkers van het OGGz team, omdat er een somatische component werd vermoed.

In het afgelopen jaar heeft de verpleegkundige geen spuitabscessen meer geconstateerd. Oorzaak hiervan ligt in het niet meer verstrekken van vloeibare methadon vanuit de AVG.

- Naast de spreekuren in de Maatschappelijke Opvang worden ook wekelijks spreekuren op de tippelzone aan de Bornholmstraat gehouden, in samenwerking met de afdeling IZB van de GGD. In het afgelopen jaar ging het om 631 cliëntcontacten. Bij 89 cliënten was een interventie noodzakelijk was. Onder interventies worden o.a. verstaan het wegen van cliënten, wondverzorging, anticonceptie, Hepatitis-B controle, SOA onderzoek en zwangerschapstesten.

Hoofdstuk 3

Ontwikkelingen: Het OGGz team

3.1 Inleiding

Het OGGz team bestaat uit het Straatteam (samenwerking AVG, MJD en GGz) en het team van Vangnet en Advies (samenwerking GGD en GGZ). In 2002 zijn medewerkers van de MJD en de Kuno van Dijkstichting toegevoegd, zodat het team in totaal uit 10 (parttime) medewerkers bestaat (exclusief administratief medewerkster en teamleider). De medewerkers zijn in dienst van de eigen instelling en worden inhoudelijk aangestuurd door de teamleider OGGz. Er wordt samengewerkt in de vorm van een “permanente vergadering”.

De missie:

Vanuit het vangnet van het samenwerkingsverband voorkomen dat bewoners van de stad Groningen worden uitgesloten van zorg.

De taak:

Het realiseren van een aanspreekpunt voor OGGz problematiek en het zorgdragen voor een juiste doorverwijzing naar de backoffice.

3.2 Personeel

Het 2^e jaar van het OGGz samenwerkingsverband stond in het teken van continuering en verdieping van de samenwerking onderling en met de onderlinge samenwerkingspartners.

In het voorjaar van 2003 is de cursus OGGz door de deelnemende medewerkers met goed gevolg afgesloten. De cursus bevatte naast de training in OGGz methodieken ook teambuildingscomponenten en intervisie.

Alle medewerkers zijn bij de wekelijkse vergadering aanwezig. Het enige moment waarop iedereen elkaar ziet. Het parttime werken voor de OGGz ervaart een aantal medewerkers als een belemmering. Er moet met de nieuwe OGGz methodiek gewerkt worden, de attitude van de medewerkers moet aangepast. Er is in verhouding veel overlegtijd nodig om met elkaar knelpunten en problemen, maar ook mogelijkheden te delen. Het werken voor twee ‘bazen’ belemmert sommige medewerkers in het groeiproces. Deze componenten zorgen ervoor dat er een hoge werkdruk wordt ervaren. In 2003 zijn er een aantal personele wisselingen in het team geweest vanuit de GGz en de GGD. Het inwerken van nieuwe medewerkers kost veel tijd en energie.

Een medewerkster van het team heeft de cursus “train de trainer” gevolgd om de OGGz cursus binnen de eigen instelling en het OGGz team te kunnen geven.

In 2003 hebben wij voor de Hanzehogeschool een stageplaats voor een SPV- (Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige) (6 maanden) en MJD (Maatschappelijke en Juridische Dienstverlening) stagiaire (september 2003 t/m juni 2004) geboden.

Daarnaast is de GGD Groningen opleidings -GGD voor Sociaal Geneeskundigen, waarbij 4 artsen in opleiding een driemaandelijkse stage hebben doorlopen binnen de OGGz.

3.3 Overige activiteiten

- Ook in 2003 zijn door het OGGz team **zomeractiviteiten** georganiseerd. Omdat er in 2002 meerdere agressie incidenten hebben plaatsgevonden is besloten de zomeractiviteiten anders op te zetten; meer begeleiding, kleinere groepen en gescheiden groepen gebruikers en alcoholisten. Per opvangadres is een activiteit gehouden, zodat ook begeleiding mee ging die de groep goed kende. Deze opzet is als zeer bevredigend ervaren, zowel door de begeleiders als ook door de doelgroep. In totaal zijn 5 activiteiten georganiseerd, waarvan vier keer werd paard gereden in Tynaarlo en een keer werd gevist op de Vrieseveense Plassen. In totaal hebben 67 mensen/ individuen deelgenomen aan de activiteiten.
- In het gemeentelijke project **Groningen op de Ladder** heeft een medewerker zitting genomen in de begeleidingsgroep. Hier werden cliënten van de dienst SozaWe besproken die in het kader van de sociale activering door de dienst SozaWe waren opgeroepen. Een aantal cliënten werden tijdelijk door het OGGz team in zorg genomen en doorverwezen naar de reguliere hulpverlening.
- De **winterregeling voor buitenslapers** is na signaleringen vanuit het OGGz team en Stichting Huis tot stand gekomen. De winterregeling bestaat uit drie onderdelen: het starten van de regeling (wanneer het extreem koud is), het toeleiden van dak- en thuislozen naar de opvang, en als laatste het uitbreiden van de nachtopvang met een tijdelijke locatie. Bij het bereiken van een gevoelstemperatuur van -10° C schakelt de meldkamer van de Hulpverleningsdienst, politie, GGD en GGz in. De politie is vanaf dat moment extra alert op buitenslapers en probeert, samen met de GGD en GGz, deze te begeleiden naar de opvang. Daarnaast wordt er tijdelijk een extra nachtopvanglocatie voor dak- en thuislozen geopend. Het OGGz- team heeft een signalerende en preventieve taak binnen de regeling.
- Er zijn **samenwerkingsafspraken met Stichting Huis** gemaakt wat betreft de begeleiding van buitenslapers in het algemeen. Een medewerker van Stichting Huis werkt “vindplaatsgericht” en gaat samen met een medewerker van het OGGz team contact leggen met deze doelgroep. Doel van het contact is het motiveren van deze groep tot verblijf binnen Stichting Huis en het aanbieden van hulp en begeleiding als het gaat om het aanvragen van uitkering en andere regelzaken.
- Het **hulpverlenersoverleg** wordt 1x per maand gehouden in de Open Hof. De OGGz is trekker van dit overleg. Hierin worden op uitvoerend niveau moeilijke en zorgwekkende cliënten besproken die zich in het dak- en thuislozen circuit ophouden.
- Het OGGz- team is in alle overleggen van het **Meldpunt Overlast** vertegenwoordigd.
- Het OGGz team is eveneens vertegenwoordigd in de uitvoering van de **interventieteam** betreffende “Beijum- Oost”.
- Er is een begin gemaakt met **preventieactiviteiten**. Het komt steeds vaker voor dat cliënten langdurig worden afgesloten van water. Dit veroorzaakt ernstige hygiënische problemen. Er kan niet meer gewassen worden, maar ook het doorspoelen van het toilet is niet meer mogelijk. Om de groep van afgesloten bewoners beter in kaart te brengen is overleg geweest met de afdeling incasso van het waterbedrijf. Bedoeling is het verkrijgen van meer informatie betreffende de langdurig (2 maanden) afgesloten personen, zodat vanuit het OGGz team gericht hulp aangeboden kan worden.

- Het OGGz team heeft 27x een aparte **zorgconferentie** bijgewoond of belegd.
- Naast cliëntgebonden activiteiten heeft het OGGz team regelmatig aan **voorlichting en scholing** (28x) gedaan. Er zijn verschillende teams vanuit de GGD en GGZ uit andere delen van het land een dag met het team meegelopen. Ook medewerkers vanuit de verschillende backoffice- instellingen zijn 1 of meer dagen met een OGGz medewerker meegelopen. OGGz medewerkers hebben meerdere keren les gegeven aan de Hanzehogeschool, opleiding HBO-V en MW, 1^e en 4^e jaars.
- In 2003 zijn **voordrachten tijdens congressen** gehouden, nationaal en internationaal.
- Er zijn nieuwe folders ontworpen en verspreid om de bekendheid van het OGGz- team te vergroten.
- Tenslotte heeft het OGGz samenwerkingsverband de **3^e prijs** gewonnen voor de “Best Practice” van GGD Nederland, uitgekozen uit 44 inzendingen. De prijs werd door de jury toegekend voor de manier waarop er wordt samengewerkt en dat door het samenwerkingsverband meer een cultuur van toewijding is ontstaan.

Hoofdstuk 4

Conclusies en Aanbevelingen

4.1 Ontwikkelingen OGGz- werkwijze

De behaalde resultaten laten zien dat de opzet van het OGGz samenwerkingsverband geslaagd is. De kracht van het multidisciplinaire team en de korte lijnen naar de backoffice zijn voorwaarden om de samenwerking rondom de OGGz doelgroep te laten slagen. Maar met een frontoffice alleen kan deze groep niet bediend worden. Het doel van het OGGz team is het toeleiden naar de backoffice. Een voorwaarde om de hulpverlening te laten slagen is de **ketenbenadering**. Vanuit de frontoffice wordt veel tijd gestoken in het leggen van contact met de cliënt, het aansluiten bij de vraag en de behoeften. De backoffice moet bereid zijn de cliënt met dezelfde methodiek vanuit de backoffice te begeleiden.

In 2003 zijn de lijnen naar de verschillende backoffice instellingen steeds korter geworden. De samenwerking verloopt soepeler. Medewerkers van het OGGz team en de hulpverleners van de verschillende instellingen leren elkaar beter kennen en makkelijker vinden.

Verwijzende instellingen en burgers van de stad Groningen weten de weg naar het OGGz team goed te vinden. De samenwerking met de instellingen wordt als prettig en zinvol ervaren door de medewerkers van het OGGz team en de verwijzende instellingen.

In de komende tijd moet meer geïnvesteerd worden in voorlichting naar instellingen die nog niet de weg naar het OGGz team gevonden hebben. Te denken valt o.a. aan Thuiszorg, de Stichting Reclassering Nederland en het Leger des Heils, Ambulante Forensische Psychiatrie, Mee en de dienst SoZaWe, Geldzorg en Woonkans.

Naast de instellingen moet uiteraard ook geïnvesteerd worden in de aankomende hulpverleners. OGGz medewerkers worden regelmatig gevraagd lessen binnen de Hanzehogeschool te verzorgen aan 1^e en 4^e jaars studenten. Tijdens deze lessen wordt veel aandacht besteed aan de overdracht van kennis betreffende het methodisch werken met deze groep.

De **samenwerking** met de backoffice verloopt steeds beter. Er wordt regelmatig gebruik gemaakt van de advies en consultatiefunctie van het team door medewerkers van de samenwerkende instellingen. Ook de medewerkers van het team hebben in het afgelopen jaar steeds beter leren communiceren met de instellingen. Als contact gezocht wordt met de backoffice onder de noemer van het OGGz team, wordt de samenwerking als gemakkelijker ervaren dan wanneer contact gezocht wordt vanuit de “eigen” instelling.

Het komende jaar zal een stage binnen de backoffice gerealiseerd worden, zodat de medewerkers van het OGGz team meer zicht krijgen op de werkwijze van de backoffice en vice versa. Verder zijn afspraken gemaakt dat nieuwe medewerkers uit de backoffice een dag mee kunnen lopen met de frontoffice.

Medewerkers binnen het OGGz samenwerkingsverband hebben een dubbele doelstelling. Het werken binnen de frontoffice, maar ook het implementeren van de methodiek binnen de eigen instelling, het verkorten van lijnen naar de backoffice en het signaleren van knelpunten in de eigen instelling hoort bij hun taak. Vanuit de frontoffice zal meer tijd geïnvesteerd moeten worden in het geven van voorlichting in de backoffice, zodat de samenwerking nog beter op elkaar afgestemd kan worden.

De **registratiegegevens** laten zien dat de weg naar het OGGz team ruimschoots wordt gevonden. Er zijn veel cliënten verwezen naar de MJD en GGz en de verslavingszorg. De groep verslaafden waarmee contact is gelegd wordt structureel verwezen naar de eigen instelling. Hand en span diensten werden in mindere mate verricht, de cliënt weet zelf de weg naar de betreffende instellingen beter te vinden. Vergeleken met de gegevens van Vangnet & Advies, waar 180 cliënten in zorg waren op het moment dat het project werd gestopt, is de turnover van cliënten binnen het OGGz team verbeterd. Bij deze dynamische populatie en de gekozen opzet zal verdere toename van turnover van cliënten waarschijnlijk zijn.

In 2002 heeft het OGGz team de meeste energie gestoken in het omschakelen naar een nieuwe methodiek, maar ook het leren samenwerken met elkaar. In 2003 werd vooral gewerkt aan **verdieping van de samenwerking** en de kennisoverdracht over en weer. Het werken binnen een multidisciplinair team wordt door iedereen als waardevol ervaren, hierin ligt de kracht van het team! Er wordt veelvuldig van elkaars deskundigheid gebruik gemaakt, wat ook een voorwaarde moet zijn gezien de complexiteit van de doelgroep.

In 2003 zijn verschillende **personele wisselingen** geweest. Een medewerker vanuit de GGZ heeft aangegeven het werken op 2 werkplekken als zodanig belastend te ervaren dat zij ervoor heeft gekozen weer volledig binnen de GGZ te gaan werken. Hierdoor heeft de OGGz voor een langere periode met minder GGZ uren moeten werken, mede omdat vervanging niet gemakkelijk te realiseren was.

De MJD heeft besloten aan het eind van 2003 1 parttime medewerker uit het team te onttrekken en de vrijgekomen uren te verdelen over 2 medewerkers.

Het verdient de voorkeur minimaal 2 medewerkers vanuit de backoffice in het team te hebben, zodat het toeleiden naar o.a. de eigen instelling niet op de schouders van 1 medewerker komt te liggen, ook gezien de implementatie van de methodiek.

Binnen de AVG is er een interne reorganisatie geweest, waardoor de reclasseringstaken zijn gescheiden van de hulpverleningstaken. Voor de OGGz betekent dit een overzichtelijkere structuur binnen de AVG. De consequentie hiervan is echter dat voornamelijk de ervaren medewerkers zich nu uitsluitend met reclasseringstaken bezig houden.

Een nieuw team dat nog gevormd moet worden heeft veel aansturing nodig. Een meewerkende teamleider (in 2002 en 2003 de enige fulltime aanwezige medewerker), zoals dat bij de start van het project is afgesproken, is niet voldoende. Naast het uitvoerende werk en de leidinggevende taken fungeert de teamleider ook binnen de gemeentelijke organisatie en de resterende betrokken instellingen als schakel in de beleidsontwikkeling voor zaken die met de OGGz doelgroep te maken hebben.

4.2 Ontwikkelingen OGGz-doelgroep

Uit de registratiegegevens komen opvallende trends naar boven. Zo zien wij voor 2003 een opvallende toename van het aandeel vrouwen, jong volwassenen en allochtonen. Deze ontwikkelingen en veranderingen op sociaal, economisch, maatschappelijk juridisch vlak zoals de veranderingen in de Wet Bijzondere Bijstand en de nieuwe Wet Maatschappelijke Opvang zullen de komende jaren vragen om een specifieke aanpak.

Hoofdstuk 5

Vooruitblik: doelen 2004

Aangezien dit project met name procesmatig aan veranderingen onderhevig is, is een aantal doelen die in 2002 zijn benoemd nog steeds van toepassing op het jaar 2004. Veranderingen in de samenwerking zijn niet te realiseren in een korte periode, instellingen hebben tijd nodig om medewerkers en structuren te veranderen. In 2004 zal de mogelijke continuering van het samenwerkingsverband onderzocht worden.

Team

In het komende jaar zal het team zich richten op verdere implementatie van de methodiek en het continueren van de samenwerking onderling d.m.v. het volgen van onderdelen van de OGGz-cursus voor nieuwe medewerkers, werkbegeleiding en intervisie; Er wordt een stagetraject uitgezet voor medewerkers van de frontoffice in de backoffice; dit doel is in 2002 niet gerealiseerd.

Backoffice

Voortzetten en verbeteren samenwerking met de backoffice, met name in het afstemmingsoverleg plaats vinden, maar ook op de werkvloer; Concreter signaleren of cliënten in de backoffice aankomen en blijven is met name een doel voor het OGGz samenwerkingsverbandoverleg; dat betekent meer focussen op de output. Hoe worden verwijzingsafspraken nagekomen; hoe wordt teruggekoppeld tussen backoffice en frontoffice?

Voorlichting

Het geven van voorlichting en scholing aan dienstverlenende en hulpverlenende instellingen, zoals Thuiszorg, MEE, woningbouwverenigingen en gemeentelijke instellingen, zoals SoZaWe, de Milieudienst en de Politie.

Samenwerking andere instellingen

De communicatie met instellingen buiten het samenwerkingsverband verbeteren, bijvoorbeeld d.m.v. voorlichtingsbijeenkomsten, werkafspraken. De stille problematiek (signalering ervan) zal een aandachtspunt blijven.

Het maken van afspraken met dienstverlenende instellingen gericht op signalering. (Essent, het Waterbedrijf), om te komen tot een preventieplan.

Het blijven signaleren van nieuwe groepen die ontstaan doordat instellingen hun werkwijze veranderen en nieuwe wetten van kracht worden.

In 2004 zal een studiemiddag worden georganiseerd waarin uitwisseling tussen de medewerkers kan plaatsvinden voor medewerkers van Stichting Huis, Stichting Werkprojecten en de backoffice- instellingen.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit personen met onderstaande, vaak meervoudige problematiek, zoals (chronische) psychiatrische problemen, complexe geestelijke zorgproblematiek, verslavingsproblematiek, dakloosheid, verwaarlozing en vervuiling. De veranderingen in wet en regelgeving hebben consequenties voor de mogelijkheden tot hulpverlening. Het komende jaar bepalen deze ontwikkelingen –in samenhang met een mogelijk nieuwe convenantperiode- de beleidsagenda.

Bijlage

Afkortingen, begripsbepaling

Afkortingen

AVG	Stichting Ambulante Verslavingszorg Groningen
CMZ	Centraal Meldpunt Zorg
GGD	Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Groningen
GGz	Stichting Geestelijke Gezondheidszorg Groningen
HVD	Hulpverleningsdienst Groningen
IZB	Infectieziektebestrijding
KvD	De Dr. Kuno van Dijkstichting
MJD	Stichting Maatschappelijk & Juridische Dienstverlening Groningen
OGGz	Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
RO/EZ	Dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken
SoZaWe	Dienst Sociale Zaken en Werk

Begripsbepaling

Backoffice	de partijen en andere (hulpverlening)organisaties naar wie de cliënt wordt toegeleid door het OGGz-team
Cliënt	degene met een OGGz-problematiek en met wie een hulpovereenkomst is gesloten door het samenwerkingsverband.
Frontoffice	de door het samenwerkingsverband in stand gehouden OGGz-team en spreekuurnmogelijkheden
Melding	een melding aan het OGGz- team van een natuurlijk persoon, instelling of partij over ondervonden OGGz- problematiek
OGGz	alle activiteiten op het terrein van de geestelijke gezondheidszorg die niet op geleide van een vrijwillige hulpvraag worden uitgevoerd.
OMNIA	modulair softwarepakket waarin registratiegegevens vastgelegd en beheerd kunnen worden.
OGGz-team	de bijeenkomsten van de samenwerkende partners onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Groningen. Bij het OGGz-team vindt cliëntregistratie plaats en de verwijzing naar de hulpverleningsinstelling die de eerstverantwoordelijke in de backoffice voor een cliënt zal leveren.