

Matching Needs and Services (MNS)



Leonieke Boendermaker /NIZW Jeugd
www.jeugdzorg.nl



Vraag en aanbod: wanneer?

- Een grote zorg-aanbieder moet een meerjaren plan opstellen voor de organisatie. Welke kant moet het op? Meer ambulante? meer bedden? Meer crisisinterventie?
- Een gemeente wil weten of er voldoende preventieve zorg in de gemeente beschikbaar is.



Vraag en aanbod: wanneer?

- Een bureau Jeugdzorg en een grote zorgaanbieder in een bepaalde provincie willen samen nagaan of het zorgaanbod voor jonge kinderen in de provincie voldoende aansluit bij de vraag.
- Er is een groep jongeren waarvan duidelijk is dat zij tussen wal en schip vallen bij het huidige zorgaanbod. Er moet voor hen iets geregeld worden, maar wat?



Koppelen van vraag en aanbod

- wat is 'need' / vraag
- hoe needs / vragen in kaart brengen
- wat houdt de methode in / 3 fasen met verschillende stappen
- wat levert het op?



Wat is de vraag? (´need´)

- ´need´ is ´hulpvraag´/ behoefte
 - need ≠ behoefte aan bepaalde zorgaanbod
 - bijv. behoefte aan pleeggezin
 - bijv. behoefte aan intensief behandeltehuis
 - bijv. behoefte aan families first
 - bijv. behoefte aan PMT
 - bijv. behoefte aan MST



Wat is de vraag? (`need`)

- need is aan de orde als er sprake is van een verstoorde ontwikkeling van een kind.
- need = wat een kind nodig heeft om een gezonde ontwikkeling (weer) mogelijk te maken.



Wat is de vraag? (`need`)

- bijna alle kinderen hebben in de loop van hun ontwikkeling wel ergens een bepaalde zorgbehoefte
- meestal zijn het ouders of anderen die dicht bij de kinderen staan die in die behoefte voorzien
- een deel van de kinderen heeft behoeften die professionele zorg behoeven



Wat is de vraag? (`need`)

- leefsituatie
- gezins- en sociale relaties
- gedrag
- fysieke en psychische gezondheid
- school en werk
- behoefte aan stabiliteit
- behoefte aan continuïteit in relaties
- behoefte aan verbeterd gedrag
- behoefte gezond te zijn
- behoefte aan passende scholingsmogelijkheden



Wat is de vraag? (`need`)

- combi van risico- en beschermende factoren
- door het aanpakken van risico- en beschermende factoren kan de behoefte gereduceerd worden
- dit biedt praktische aanknopingspunten om bij de meeste gezinnen de juiste hulp te bieden



Hoe vraag in kaart brengen?

Door onderzoek te doen!

1) naar latente doelgroepen:

- monitorstudies CBS,
- Rotterdamse jeugdmonitor

nadeel: globaal en algemeen



Hoe vraag in kaart brengen?

2) naar manifeste doelgroepen:

- kenmerken cliënten
 - bijv. onderzoek ZH naar jongeren antisociaal gedrag of onderzoek bepaalde groep met politiecontacten
- wensen van cliënten
 - bijv. klankbordgroepen en vragenlijsten
- kenmerken bekeken zijn én de doelen die hulpverleners stellen
 - bijv. jongeren crisishulp en bij hen gestelde doelen
- nadeel: blijft vaak bij onderzoek



Hoe vraag in kaart brengen?

Door onderzoek te doen!

- naar alle leefgebieden
- behoeften te formuleren
- cliënten mee te laten doen
- échte zaken te gebruiken
- uitvoering mede door professionals
- en vervolgstappen te zetten om er ook wat mee te doen!



Hoe vraag in kaart brengen?

Andere aanpak nodig:

- Matching needs and services is zo'n aanpak
- CTC werkt volgens zelfde idee:
- behoefte in kaart brengen / aanbod bekijken / nieuw aanbod ontwikkelen en implementeren



Drie fasen MNS

- Onderzoeksfase (*need audit*)
- Ontwerpfase (*service design*)
- Fase van implementatie en evaluatie



Fase 1. Onderzoeksfase

Dossiers

- representatieve steekproef (minimaal 100)
- informatie daadwerkelijk verleende hulp
- instructie invullen informatie
- basis is één A4 formulier
- kenmerken jeugdige in kaart brengen
- hulpvragen formuleren
- hulpverleningsgeschiedenis
- 2 hele dagen

FORMULIER B

Matching Needs and Services

A. Achtergrond van de jeugdige

Identificatienummer - - Initialen invuller

Geslacht Vrouwelijk Datum van aanmelding - - Leeftijd bij aanmelding ;
 Mannelijk (aantal jaren) (aantal maanden)

Gezinsamenstelling
 Etniciteit
 Verwijzer / plaatsende instantie

B. Hulpvragen

	Situatie op de dag van aanmelding	Hulpvragen op de dag van aanmelding	Gewenste en realistische uitkomsten
Leefsituatie			
Gezinsrelaties en sociale relaties			
Gedrag			
Lichamelijke en geestelijke gezondheid			
Scholing en werk			

Invullen door wie?

- Groep van 8-10 professionals werkzaam binnen jeugdhulpverlening, jeugd-ggz, lvg-sector, onderwijs, justitiële jeugdzorg
- Deze professionals formuleren de hulpvragen / behoeften
- Hulpvraag is hier: *need* → *professioneel oordeel over wát er aan de hand + nodig is*
- Indien in dossier vraag van cliënt zelf: dan ook overnemen

Sorteerronde

- Professionals sorteren ingevulde formulieren in twee dagen in hulpvraagcategorieën (*need groups*)
- Cliënten sorteren (deel van) ingevulde formulieren.

Analyse

- Beschrijven kenmerken en hulpvragen hele groep (incl. daadwerkelijk verleende hulp)
- Idem voor hulpvraagcategorieën én de verschillen daartussen nagaan
- Overeenkomsten en verschillen in hulpvraagcategorieën professionals en cliënten nagaan
- Statistische check indeling hulpvraagcategorieën

Slotbijeenkoms

- Terugkoppeling uitkomsten en de indeling in hulpvraagcategoriën (van professionals, cliënten en statistische check) aan breed samengestelde groep betrokkenen
- Analyse aansluiting ontvangen hulp (aanbod) en de gevonden hulpvragen (vraag)
- Keuze hulpvraagcategoriën waarvoor geschikter zorgaanbod ontwikkeld zou moeten worden
- Verkrijgen draagvlak en overstap naar ontwerpfas

Hulpvraagcategorieën onderzoek crisisplaatsingen opvanginrichting (N=110)	Aantal	%
De jeugdige heeft behoefte aan een verblijfplaats buiten het gezin, het intact houden van relaties met het eigen netwerk (gezin en familie) en een dagbesteding.	40	36
Het gezin heeft behoefte aan het verbeteren van de opvoedingssituatie en gezinsrelaties, herstel gezagsrelatie en het leren hanteren/reguleren van de gedragsstoornissen van de jongere.	30	27
Er is behoefte aan een tijdelijke verblijfplaats en aan duidelijkheid over wat er aan de hand is en welke hulp er nodig is om het probleem op te kunnen lossen (diagnostisch onderzoek), daarnaast is er behoefte aan het vergroten van de motivatie om hulp mogelijk te kunnen maken.	23	21
De jeugdige heeft een verblijfplaats nodig, die de jeugdige tegen zichzelf beschermt en/of bescherming biedt tegen weglopen.	8	7
De jeugdige heeft behoefte aan bescherming tegen mishandeling, dreiging en/of dwang vanuit de omgeving (geheime verblijfplaats).	4	4
De jeugdige heeft behoefte aan het ontwikkelen van assertiviteit/weerbaarheid en zelfstandigheid/zelfredzaamheid.	3	3
Restcategorie bijzondere gevallen (te specifiek om in te kunnen delen bij een categorie).	2	2

Sorteerronde cliënten

- 43% zelfde casus in zelfde subgroep
- wel zelfde type subgroepen
- Meer gericht op hulp in het gezin
- Bij extreem gedrag: uithuis
- Uithuis soms ook gesloten
- Náást opname, óók hulp thuis
- Psychische problemen: beter uitzoeken wat er aan de hand is en hulp bieden
- Aandacht voor wat goed gaat



Fase 2. Ontwerpfase

Wat

Ontwerpgroep ontwerpt zorgaanbod voor de hulpvraagcategorie die is geselecteerd in de onderzoeksfase

Hoe

Stapsgewijs (o.a. op basis van de analyse van hulpvragen) aanbod ontwerpen/aanpassen en een implementatieplan opstellen

De ontwerpgroep

Zes leden, die expertise hebben op het gebied van:

- de betreffende doelgroep en hun hulpvragen
- effectieve interventies voor deze hulpvragen
- ontwikkelen / aanpassen van zorgaanbod

Lokale projectleider

- stelt de ontwerpgroep samen
- organiseert en faciliteert

NIZW Jeugd

- zorgt voor inhoudelijke input en ondersteuning

Planning ontwerpfase

Bijeenkomsten ontwerpgroep

1. Analyse van doelgroep en hulpvragen
2. Doelen bepalen
3. Effectieve interventies selecteren bij de doelen
4. Beschrijven module
5. Plan voor implementatie en evaluatie opstellen
6. afsluitende conferentie

Zes bijeenkomsten

1 Analyse doelgroep en hulpvragen

In deze bijeenkomst is het van belang dat de ontwerpgroep zich de hulpvraagcategorie 'eigen maakt'. Niet op grond van een indruk of idee, maar op basis van een grondige analyse van de gegevens die in de onderzoeksfase zijn ingevuld (indien nodig aangevuld met literatuuronderzoek over de doelgroep, m.n. over risico- en beschermende factoren).

Zes bijeenkomsten (vervolg)

2 Doelen bepalen

Stap van hulpvraag naar realistische uitkomst

De ontwerpgroep (her)formuleert de doelen zodanig dat ze rechtstreeks zijn afgeleid van de hulpvraag én SMART zijn: specifiek, meetbaar, aanvaardbaar, realistisch (en evt. tijdgebonden).



Zes bijeenkomsten (vervolg)

3 Effectieve interventies selecteren

NIZW Jeugd draagt literatuur aan over veelbelovende interventies of interventies die bewezen hebben effectief te zijn bij deze doelen (bij deze doelgroep met deze hulpvragen). Als men voor bepaalde doelen geen bestaande interventies vindt, wordt informatie gezocht over werkzame factoren (op basis waarvan nieuw aanbod ontwikkeld kan worden).

Zes bijeenkomsten (vervolg)

3- 4 Beschrijven module

- Opzet aanbod volgens format modulebeschrijving
- Uitwerken stukken door ontwerpgroep

De ontwerpgroep zet, op basis van de gekozen interventies (en evt. werkzame factoren voor het realiseren van bepaalde doelen) globaal het aanbod op papier.

De opzet wordt in stukken verdeeld onder de ontwerpgroepleden om verder uit te werken (tijdens de bijeenkomsten en indien nodig als 'huiswerk').

Zes bijeenkomsten (vervolg)

5 Implementatie- en evaluatieplan

6 Afsluitende conferentie

- ter afsluiting van de ontwerpfase
- met sleutelfiguren en ontwerpgroep
- presentatie ontworpen aanbod en implementatieplan



Fase 3. Implementatie en evaluatie

- Invoeren van het nieuwe aanbod (volgens plan dat in de ontwerpfase is opgesteld)
- Evalueren van het effect van het nieuwe aanbod, volgens vooraf vastgestelde criteria



Ervaringen tot nu toe

onderzoeksfase:

- onderzoek crisisplaatsingen
- 12 - aangemeld voor residentiële zorg lvg
- 12 + aangemeld residentiële zorg lvg

in voorbereiding:

- BJZ Limburg, aanmeldingen die niet tot indicatiestelling leiden
- verslaafde gedetineerde volwassen mannen (op basis van interview informatie)



Ervaringen tot nu toe

ontwerpfase:

- als vervolg op het onderzoek naar de crisisplaatsingen hebben we 1 stap uit de ontwerpfase uitgevoerd: literatuur verkenning interventies
- als vervolg op de beide onderzoeksfases Ivg-instellingen is één ontwerpgroep gestart. Eerste modulebeschrijvingen liggen er. implementatieplan wordt uitgewerkt.



Hulpvragen Ivg instellingen

1 ^e pilot (15+)	2 ^e pilot (14-)
Hulpvragen op gemiddeld 3 leefgebieden	Hulpvragen op gemiddeld 3 leefgebieden
67% hulpvragen leefsituatie	83% hulpvragen leefsituatie
80% hulpvragen gezins- en sociale relaties	84% hulpvragen gezins- en sociale relaties
94% hulpvragen gedrag	82% hulpvragen gedrag
26% hulpvragen lichamelijke en geestelijke gezondheid	70% hulpvragen lichamelijke en geestelijke gezondheid
38% hulpvragen dagbesteding	41% hulpvragen dagbesteding

Behoeftes cliënten lvg instellingen

41% verblijf buiten gezin noodzakelijk (langere tijd)	36% verblijf buiten gezin noodzakelijk (langere tijd)
49% ondersteuning en hulp in gezin noodzakelijk	45% ondersteuning en hulp in gezin noodzakelijk
10% ondersteunen zelfstandig wonen noodzakelijk	14% time out én hulp in gezin noodzakelijk

Uitkomst ontwerpfase Ivg-instellingen

- inzetten op korter verblijf
- dan intensievere start nodig: samen met ouders gezamenlijk plan
- niet alleen aanbod voor jeugdige, óók voor ouders

Uitkomst ontwerpfase Ivg-instellingen

Modules:

- voorlichting aan ouders
- training van (basale) opvoedingsvaardigheden van ouders
- training van meer op communicatie gerichte vaardigheden bij oudere kinderen



Tot slot

- MNS genereert enthousiasme en betrokkenheid / samenwerking
- betrouwbaarheid groepsindeling graag nader onderzoeken (2 groepen, zelfde cases)
- Mits goed voorbereid: kort en krachtige uitvoering met bruikbaar resultaat!