



Kwaliteitsdag 2016

VAC Leuven
21 oktober 2016

jongere  welzijn
JONG LEVEN RICHTING GEVEN



Doelstelling van de kwaliteitsdag:

- PDCA – cyclus Voorzieningenbeleid
- B&B - forum
- Organisatieoverstijgend

Handleiding bij de kwaliteitsdag:

- Presentaties
- Samenvatting
- Praktijksessies
- Vragen en suggesties

Kwaliteit in beeld (2012)



Kwaliteit in beeld (2016)



creativiteit



samenwerking



Bergen werk



transparantie



“We organiseerden een themavergadering met de leden van de beleidsvergadering om een aanzet te geven voor de kruin en de takken van onze boom”

(uit het kwaliteitsverslag van een organisatie BJB)

Agenda

10u15

Zorginspectie

10u45

Reflectie op zelfevaluatie, kwaliteitsverslag
en SGOG

11u30

OSD brengt Signs of Safety

(12u: lunchpauze)

13u

Kwaliteitsthema 2017 / blik op de toekomst

13u30

Cachet

14u

Praktijksessies deel 1

(14u45: Pauze)

15u

Praktijksessies deel 2

15u45

Slot



“Hoewel een boom heel hoog kan groeien, keren de vallende bladeren terug tot de wortels.”

(uit het kwaliteitsverslag van een organisatie BJB)



Inspecties kwaliteitskader bijzondere jeugdzorg 2015 - 2016

- Inspecties juli 2015 – juli 2016
- Inspecties op niveau van de erkende organisatie
- Kwaliteitsverslag met zelfevaluatie als basis
- Beoordeling : 5 groeiniveaus
 - 0 = onbestaand
 - 1 = ad-hoc basis
 - 2 = gestructureerde aanzet
 - 3 = gedefinieerd
 - 4 = beheerst systeem
 - 5 = geoptimaliseerd

- Hoger niveau betekent ALLE indicatoren van het vorige niveau zijn gehaald.
- 4 mogelijke conclusies :
 - Niveau wordt bevestigd en geen indicatoren van een hoger niveau
 - Niveau wordt NIET bevestigd en geen indicatoren van een hoger niveau
 - Niveau wordt bevestigd en WEL al indicatoren van een hoger niveau
 - Niveau wordt NIET bevestigd en WEL al indicatoren van een hoger niveau

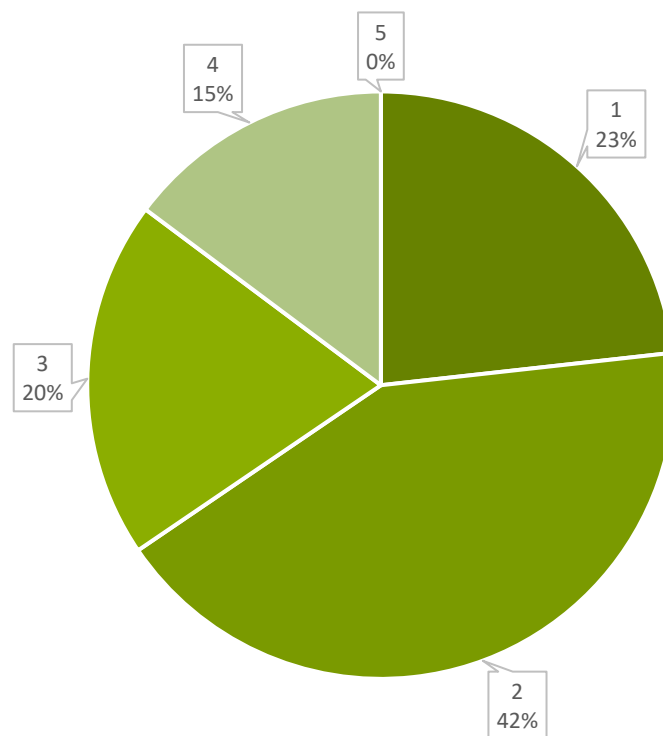
► **Aantal organisaties waar de inspectie plaatsvond**

AANTAL ORGANISATIES PER ERKENNINGSCATEGORIE						
OVB	OOOC	HCA	CaH	CIG	DPZ	TOTAAL
96	17	11	9	7	5	145

KWALITEITSZORG : organisatie en visie

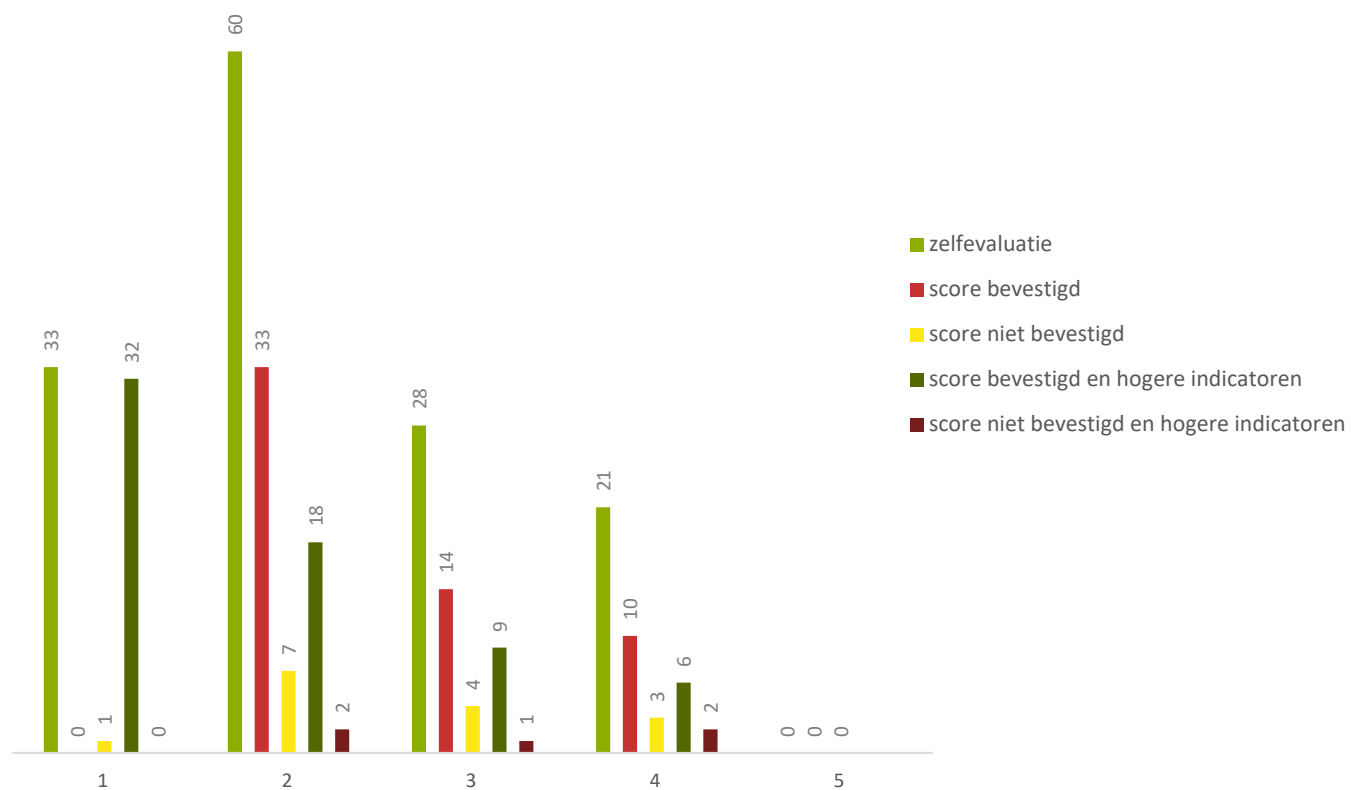
Resultaten zelfevaluatie

zelfevaluatie organisatie en visie



Resultaten inspectie

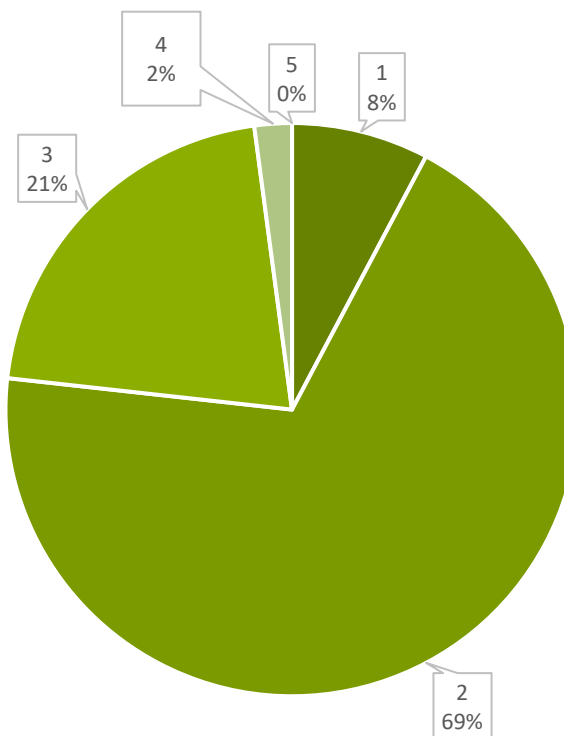
ORGANISATIE EN VISIE : RESULTATEN INSPECTIE



KWALITEITSZORG : betrokkenheid

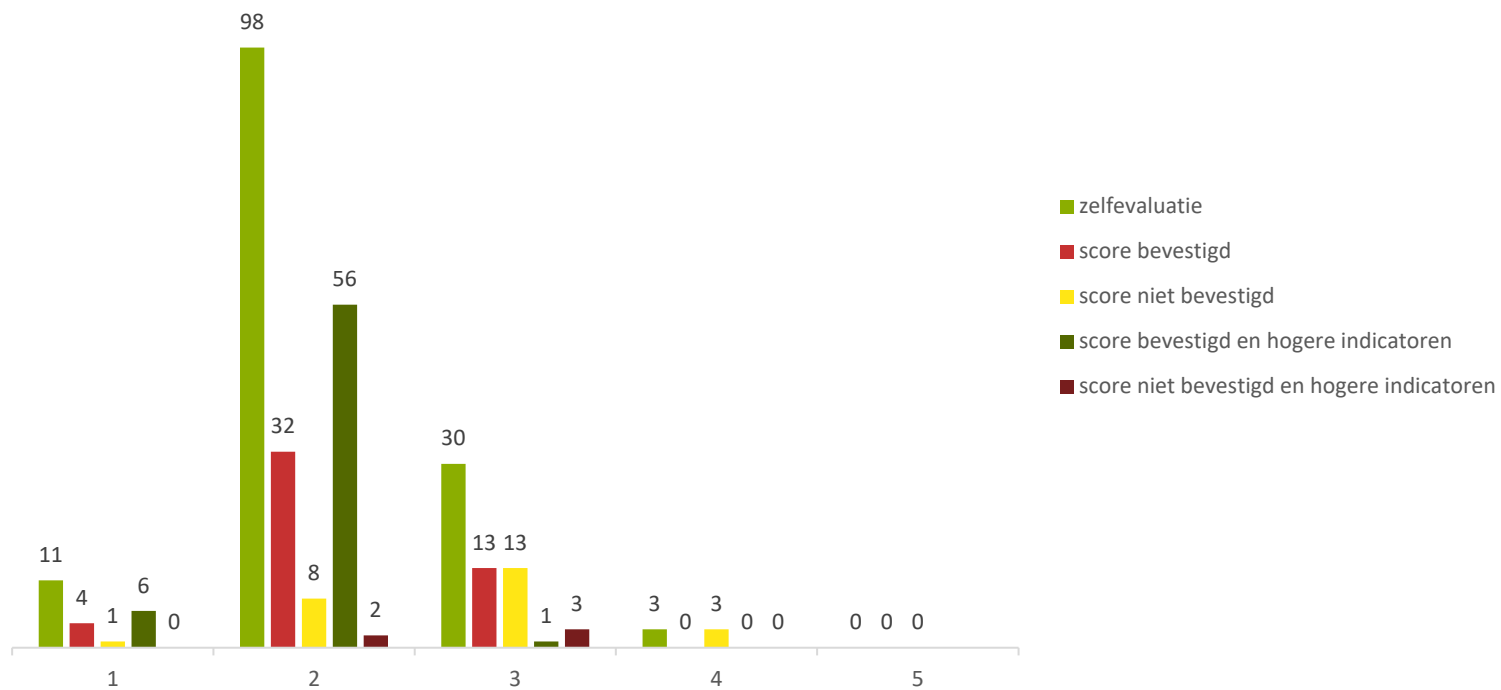
Resultaten zelfevaluatie

zelfevaluatie betrokkenheid



Resultaten inspectie

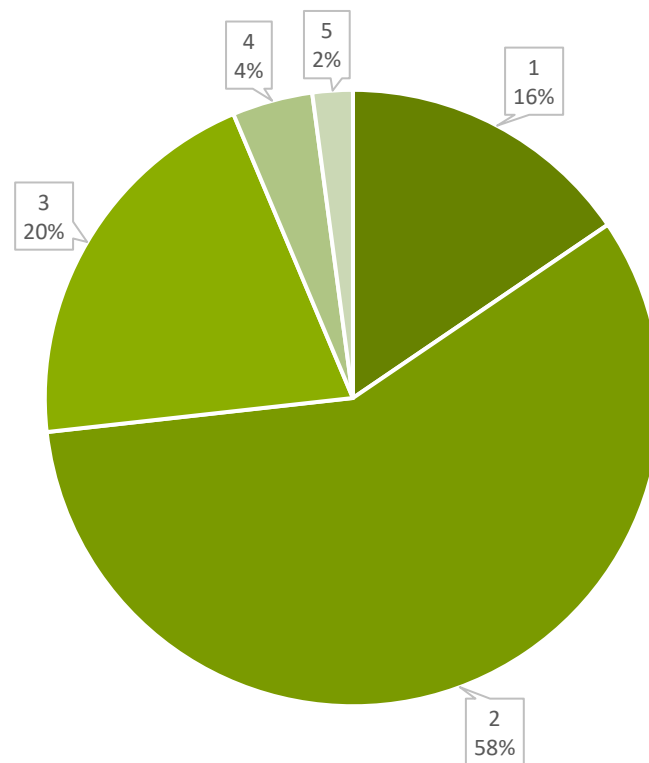
betrokkenheid : resultaten inspectie



KWALITEITSZORG : methodieken en instrumenten

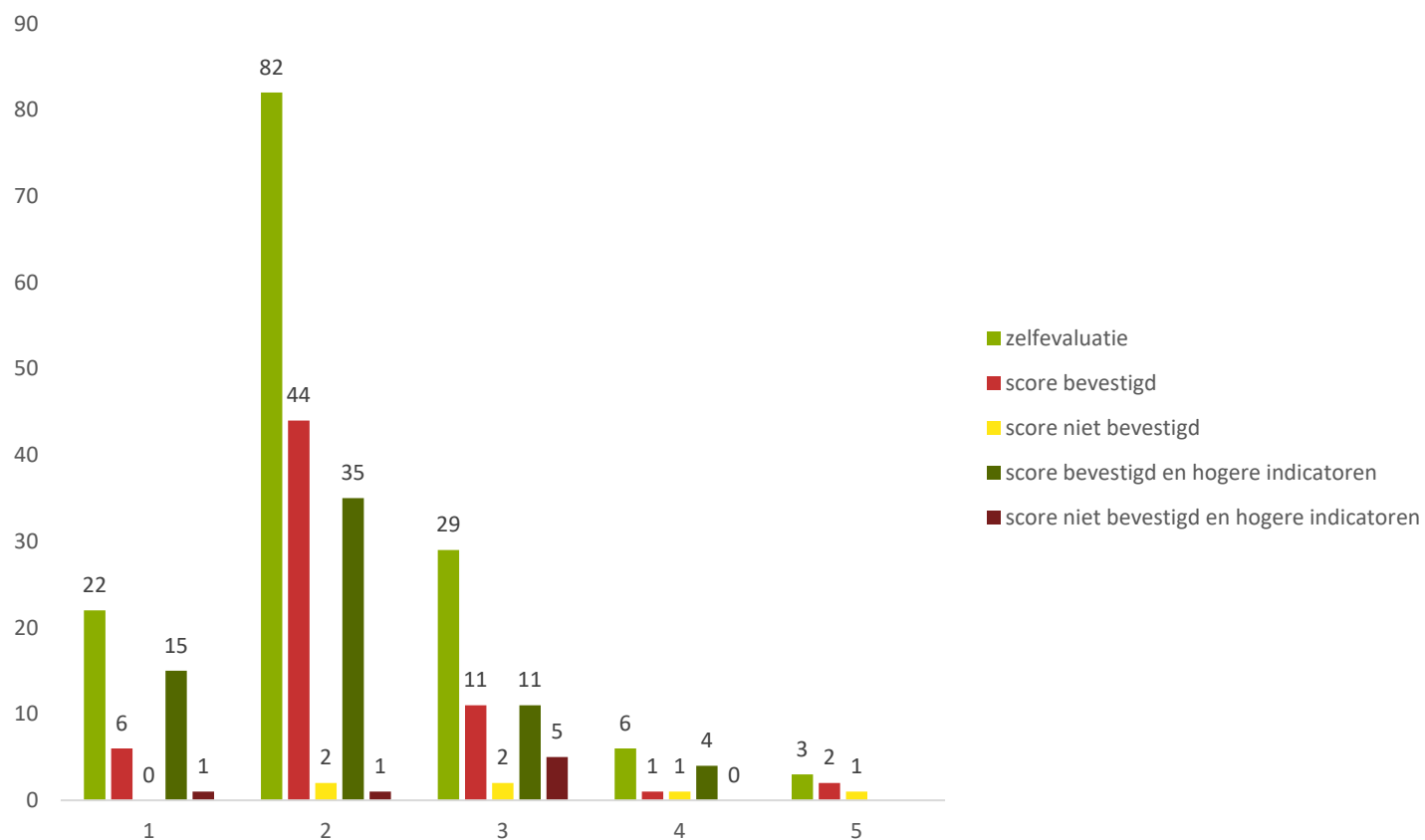
Resultaten zelfevaluatie

zelfevaluatie methodieken en instrumenten



Resultaten inspectie :

methodieken en instrumenten : resultaten inspectie



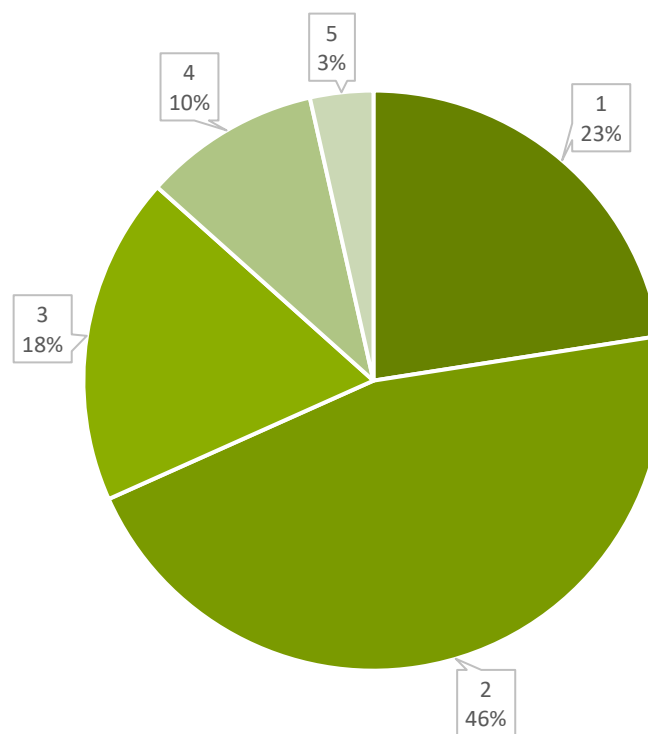
Gebruikte methodieken/instrumenten voor zelfevaluatie :

- Van de 145 organisaties gebruikten er 43 (30%) meer dan één methodiek
- 67% gebruikte het kwaliteitskader Bijzondere Jeugdzorg
- 53 % gebruikte PROZA
- 15% had zelf een methodiek of instrument voor zelfevaluatie ontwikkeld

KWALITEITSZORG : verbetertraject

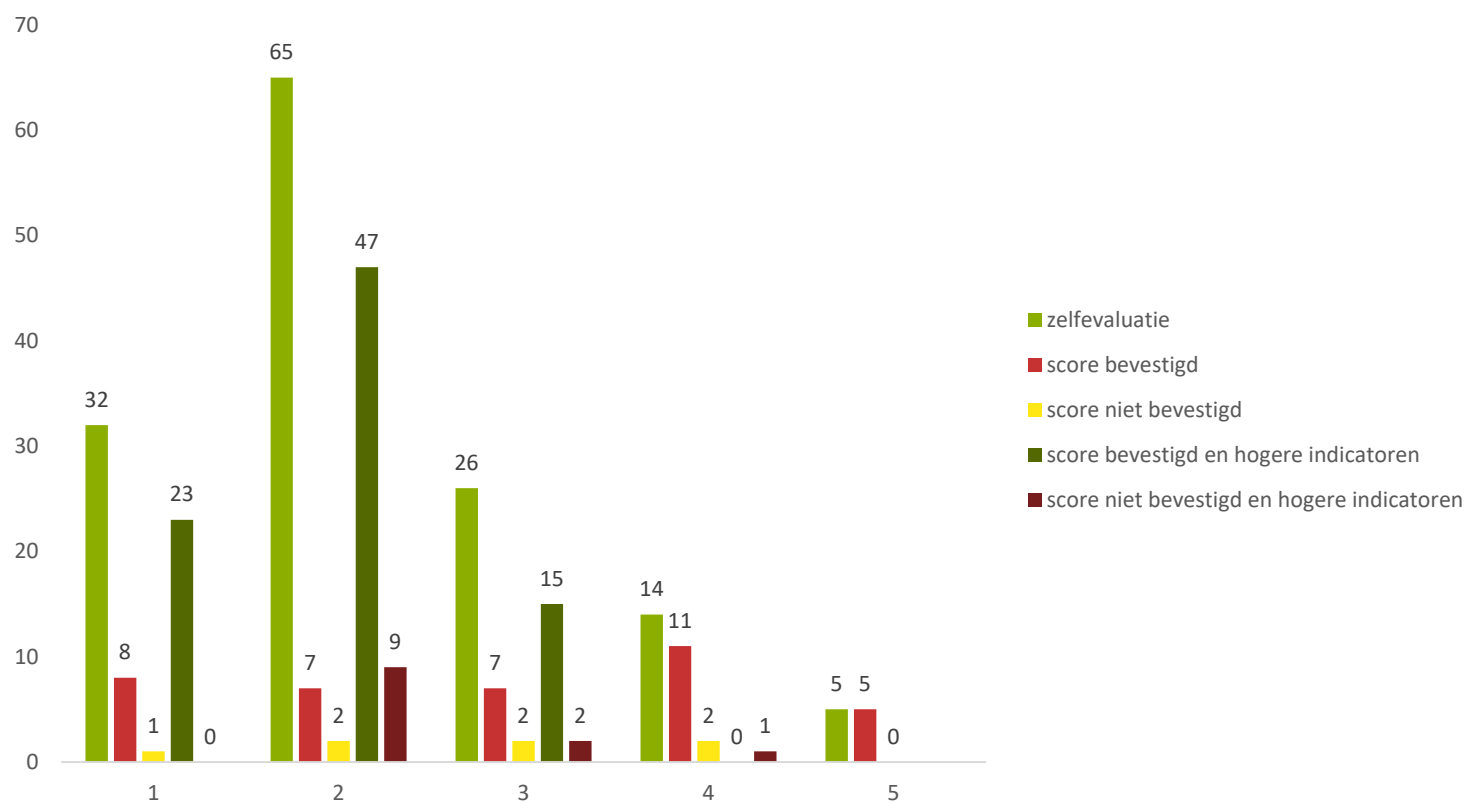
Resultaten zelfevaluatie :

zelfevaluatie verbetertraject



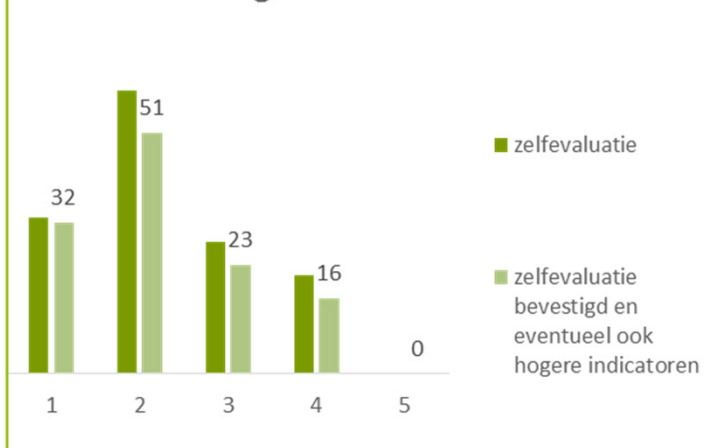
Resultaten inspectie :

verbetertraject : resultaten inspectie

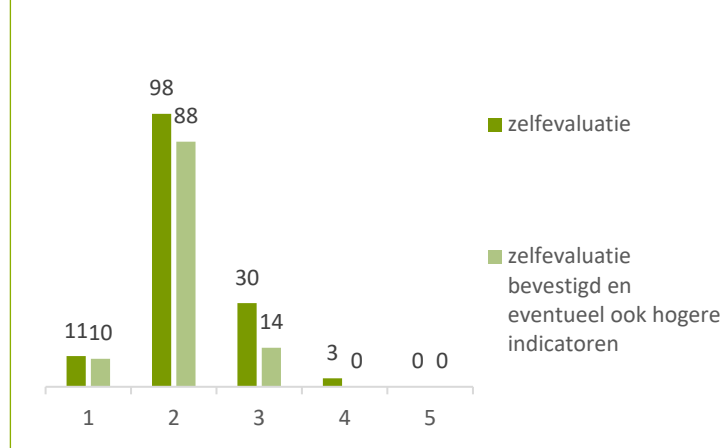


CONCLUSIES KWALITEITSZORG

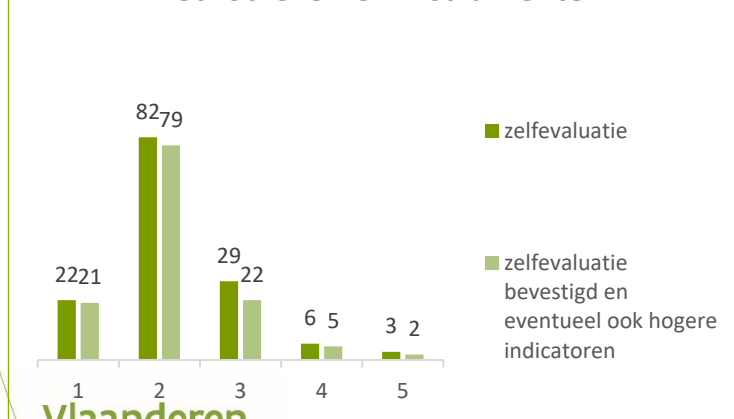
organisatie en visie



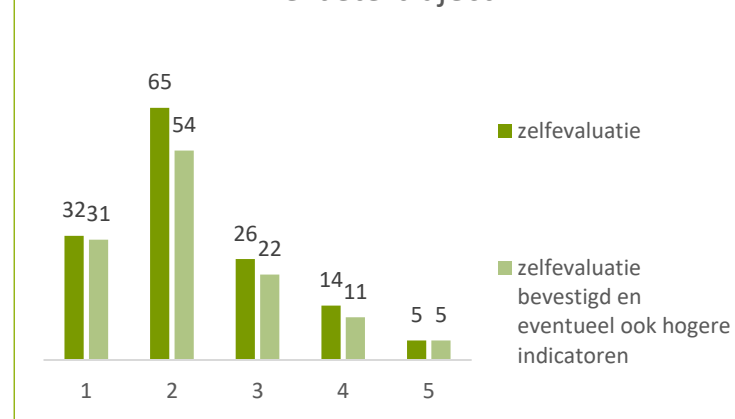
betrokkenheid



methodieken en instrumenten



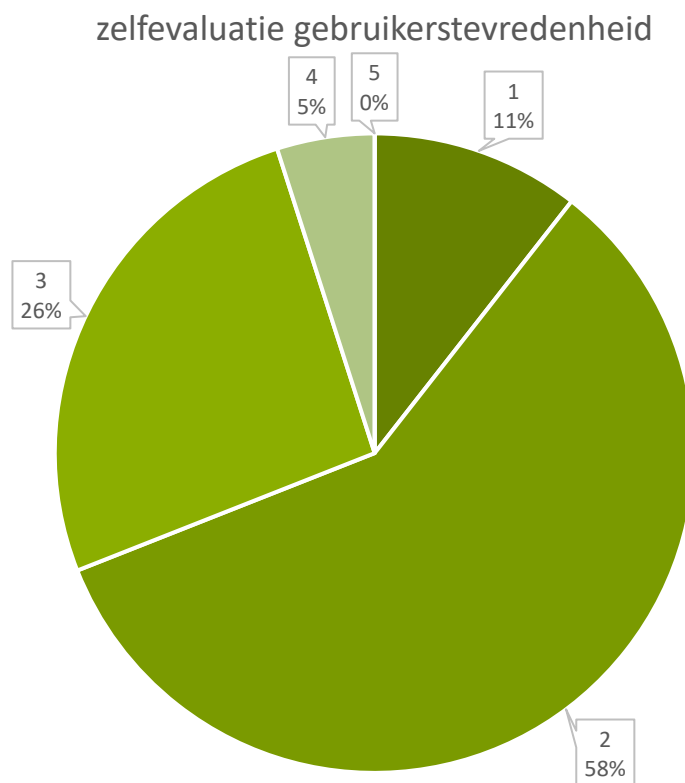
verbetertraject



Vlaanderen
is zorgzaam samenleven

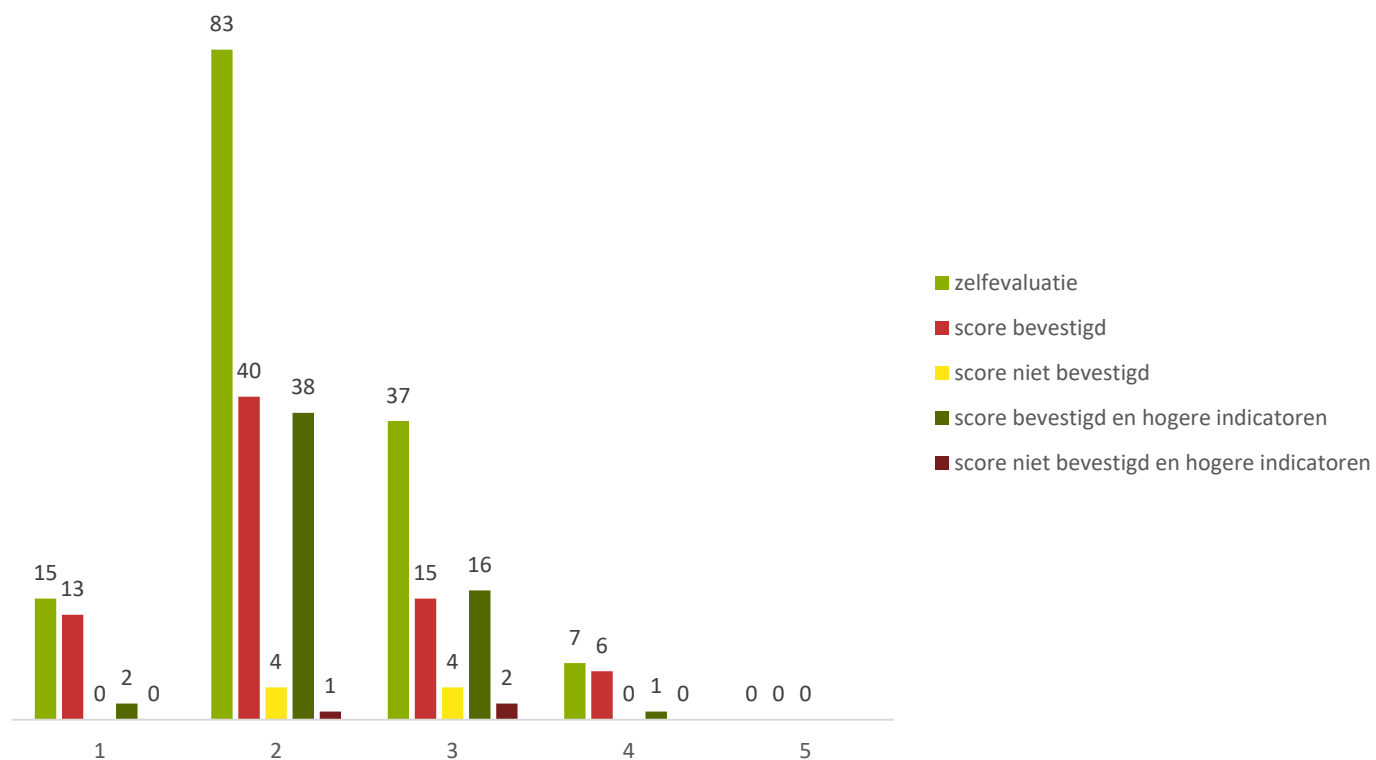
GEBRUIKERSTEVREDENHEID

Resultaten zelfevaluatie :



Resultaten inspectie :

gebruikerstevredenheid : resultaten inspectie

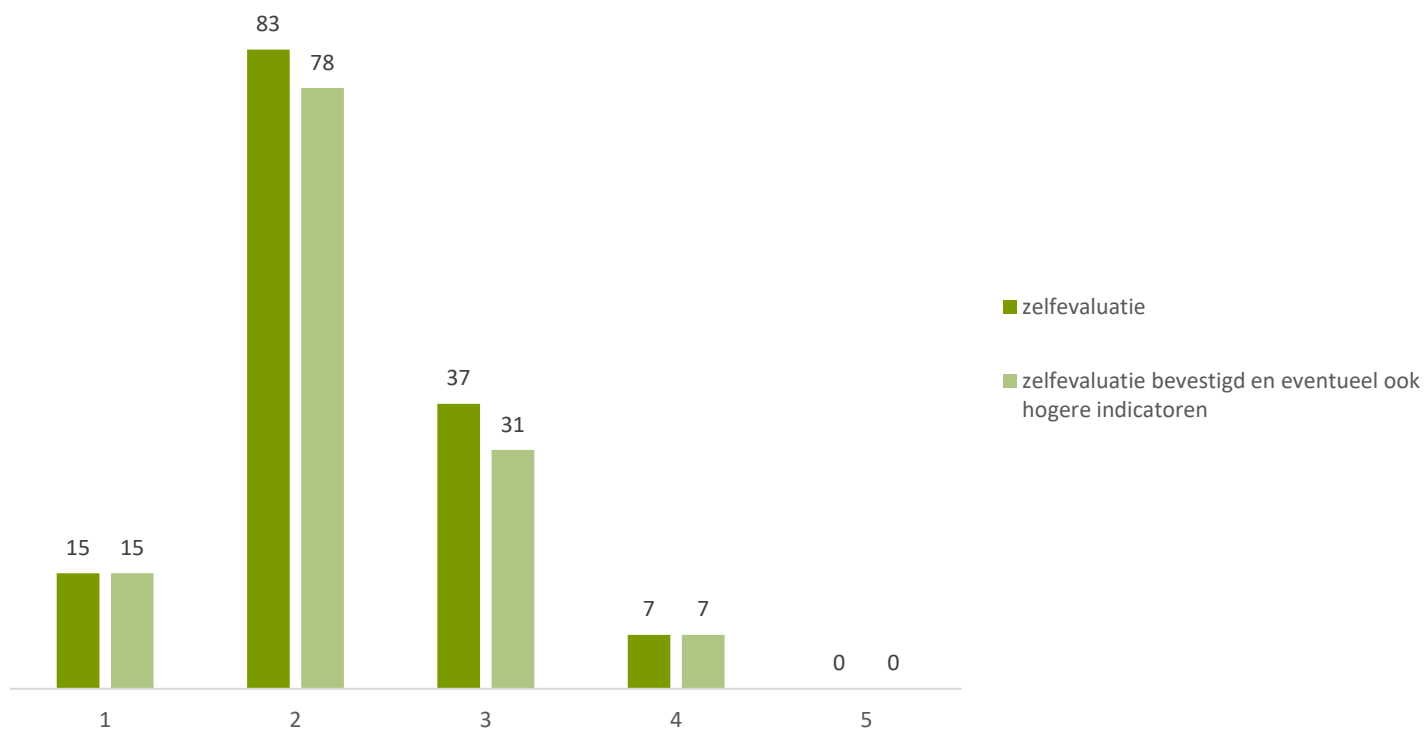


Bijkomende vragen :

- Bij wie wordt de tevredenheid nagegaan
- Hoe wordt de tevredenheid nagegaan
- Wanneer wordt de tevredenheid nagegaan
- Bevraagde thema's

CONCLUSIE GEBRUIKERSTEVREDENHEID

gebruikerstevredenheid



SEKSUEEL GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

- Geschreven referentiekader
- Procedure voor preventie, detectie en gepast reageren en een registratiesysteem
- GOG bij deze inspectie verengd tot SGOG
- Medewerkers en gebruikers op de hoogte van de visie
- Melding en evaluatie van incidenten
- Vertaling in de praktijk : twee begeleiders werden bevraagd aan de hand van twee dossiers
- Deskundigheid van personeel

Tekorten SGOG :

- Geen geschreven referentiekader (14%)
- Geen procedure (10%)
- geen geschreven referentiekader en geen procedure (10%)
- Ontbrekende zaken in de procedure (40%)
- Geen melding van incidenten (17%)

Dit betekent dat 76% van de voorzieningen **wel** beschikken over een geschreven referentiekader en 80% over een procedure. Bij 40% is de procedure evenwel nog niet volledig.

Aandachtspunten SGOG :

- Visie nog niet voldoende geconcretiseerd in de individuele begeleidingstrajecten, huisregels enz. (36%)
- Referentiekader onvoldoende vertaling in de concrete hulpverlening (51%)
- Deskundigheidsvorming van het personeel op dit vlak (39%)
- Visie onvoldoende gekend bij de medewerkers (36%)

CONCLUSIE SGOG

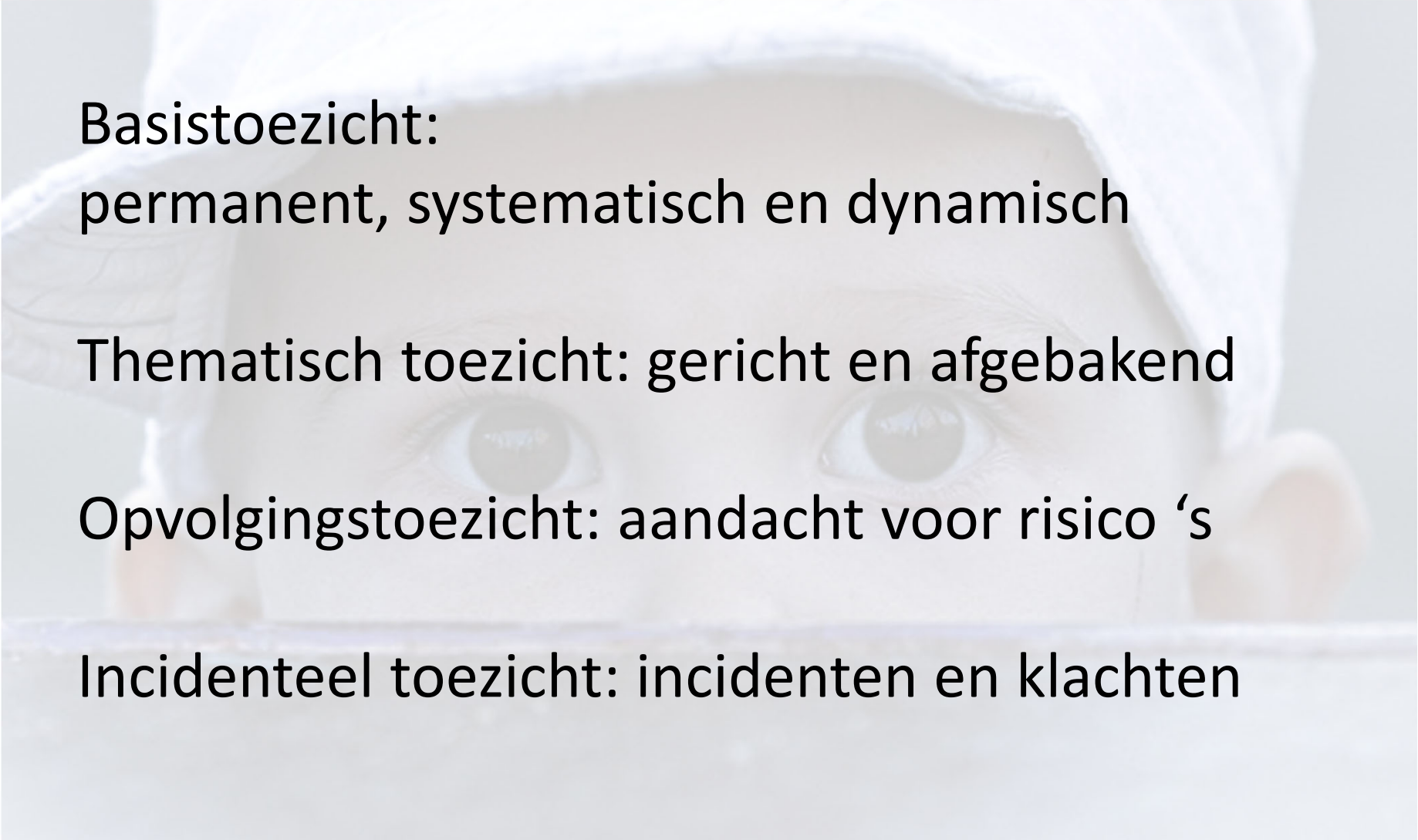
- Al veel aandacht voor SGOG bij de organisaties voor Bijzondere Jeugdzorg
- Procedure nog vaak onvolledig
- Vertaling in de concrete hulpverlening en deskundigheid van personeel blijft een aandachtspunt

ALGEMEEN BESLUIT

- Bevraagde items: bij zelfevaluatie scoren de organisaties zich vnl. op niveau 2 wat ook bevestigd werd door de vaststellingen bij de inspectie maar vele organisaties haalden ook al verschillende indicatoren van hogere niveaus.
- Inspecties kwamen (té) vroeg
- Verduidelijking van een aantal indicatoren nodig
- Nadruk bij inspectie werd gelegd op het groeiproces met als doel de kwaliteit van de hulpverlening te verhogen
- Dank aan alle organisaties voor hun openheid en medewerking



Vlaanderen
is zorgzaam samenleven



Basistoezicht:

permanent, systematisch en dynamisch

Thematisch toezicht: gericht en afgebakend

Opvolgingstoezicht: aandacht voor risico 's

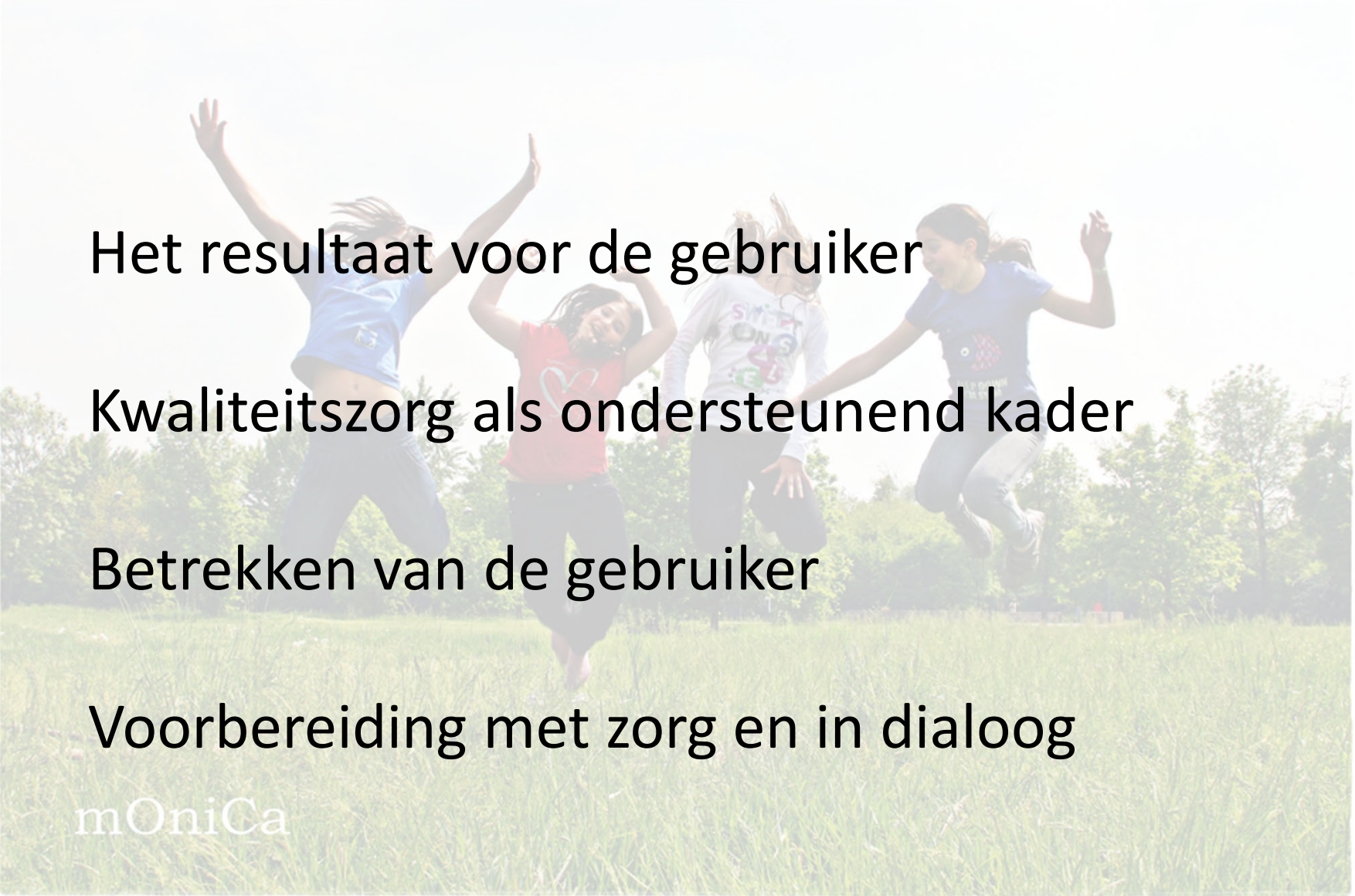
Incidenteel toezicht: incidenten en klachten



mOniCa



Vlaanderen
is zorgzaam samenleven



Het resultaat voor de gebruiker

Kwaliteitszorg als ondersteunend kader

Betrekken van de gebruiker

Vorbereiding met zorg en in dialoog

mOniCa



2017-2018:

Basistoezicht residentiële

Sanctiebeleid en vrijheids-
beperkende maatregelen

Pleegzorg praktijk

Basistoezicht ambulante/mobiele



www.zorginspectie.be



“de organisatie is een levend organisme: een zaadje wordt een scheut, wordt een tak, wordt een boom en groeit soms zo wild in het rond dat hij moeilijk in toom te houden is.”

Voorzieningenbeleid

Voor het eerst:

- Kwaliteitsverslag in deze vorm
- Kwaliteitsinspectie
- zelfevaluatie volgens groeiniveaus
- inhoudelijke lezing kwaliteitsverslagen

Infobronnen

- Kwaliteitsverslagen
- Jaarverslagen
- Intervisiegroepen regionaal
- Werkvormspecifieke intervisiegroepen
- Bilateraal overleg
- Kwaliteitsstuurgroep
- Eindrapport Zorginspectie

Voorzieningenbeleid

Indeling van de presentatie:

- Kwaliteitsverslag
- Groeiniveaus en andere indicatoren
- Intervisiegroepen
- SGOG

Kwaliteitsverslag

- Eerste vaststelling: zo goed als iedereen is actief aan de slag gegaan met de verwachtingen zoals geformuleerd in kwaliteitsdecreet.
- Kwaliteitsverslagen zijn (erg) divers:
 - Stijl (prozaïsch, schematisch, ...)
 - Inhoud
 - Vorm (folder, pamflet, dossier, dynamische weblinken, ...)
 - Volume
 - ...

Kwaliteitsverslag

Heel veel goede praktijken:

- Beschikbaar maken van intern hulpaanbod en methodieken
 - Eigen wikipedia pagina
- Creatieve manieren om personeel en gebruikers te betrekken bij kwaliteit
 - Kwaliteitskrant
 - kwaliteitsraad
- Concrete indicatoren
 - Verhouding van eigen bezetting tov regionale bezetting
 - Opsplitsing benutting in weekdays, weekends, vakanties
 - Aantal interne schakelingen
 - Reden van uitval, eenzijdige stopzettingen, ...
- Uitdagende omschrijving doelstelling in actieplan
 - “telewerk is dusdanig geïmplementeerd dat minstens 80% van het personeel dat hiervan gebruik maakt, hierover tevreden is.”
- Samenwerking met partners
 - Expertisedeling met eerstelijnsdiensten
 - Partnerschap met onderwijs rond dagbesteding
- ...

Kwaliteitsverslag

Diversiteit in:

- Gebruikersgegevens
- Indicatoren
- Groeಿನiveaus
- Inhoudelijke thema's
- Per afdeling of op organisatieniveau
- Gefragmenteerd vs coherent

Veel gedetailleerde info :

- In detail uitgewerkte actieplannen per afdeling
- Uitgebreide lijsten van gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten en –kengetallen (vb elke gevolgde vorming per medewerker)

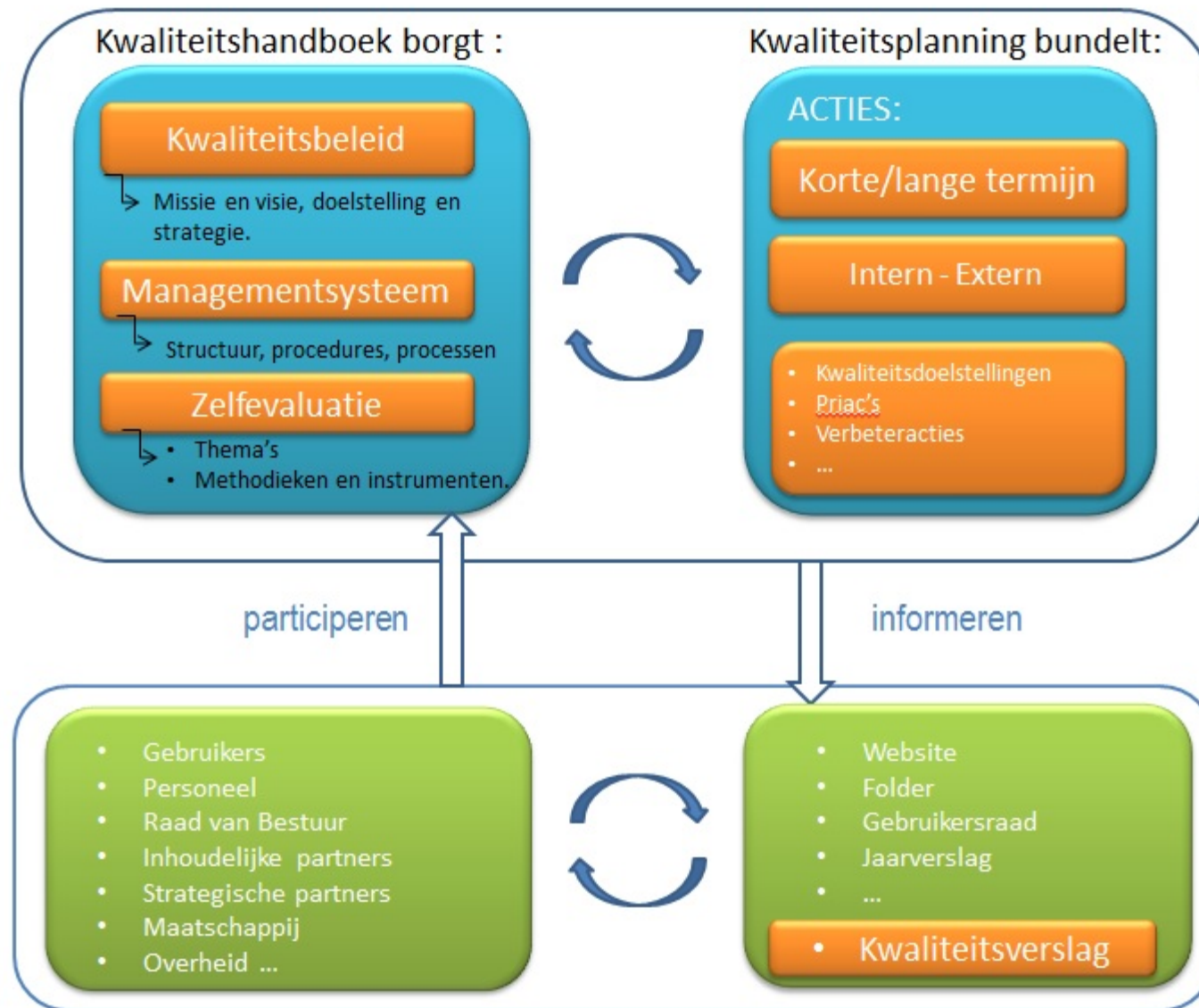
Mogelijke verwarring:

- Onderscheid met jaarverslag?
- Onderscheid met kwaliteitshandboek?

Kwaliteitsverslag

Meer duidelijkheid nodig:

- Welke doelstelling heeft het kwaliteitsverslag?
 - Op organisatieniveau
 - Op Vlaams niveau
- Voor wie is het kwaliteitsverslag bedoeld?
 - In verhouding tot andere verslagen en stakeholders
- Wat moet er in het kwaliteitsverslag opgenomen worden?



Kwaliteitsverslag

 **Wat moet er in kwaliteitsverslag opgenomen worden:**

- Spanningsveld:
 - Volledig op maat van organisatie
 - Voldoende vergelijkbaar om benchmarking en -learning mogelijk maken
- Geen SMK's, geen vastgelegde inhoudstafel
- Wel boomstructuur, met aandacht voor;
 - Indicatoren
 - Zelfevaluatie
 - Kwaliteitsplanning
 - ...

U Indatoren

U Uitgangspunt

- Verwachting om beperkte set van indicatoren op te nemen in kwaliteitsverslag. (in afstemming met koepels)
 - Bezetting
 - Benutting
 - Groeಿನiveaus
- Uitgebreide mogelijkheden om aan de hand van eigen indicatoren bepaalde keuzes, acties, doelstellingen en resultaten te verduidelijken, te onderbouwen en te koppelen aan het eigen kwaliteitstraject.

U Bezetting

- Bezettingsgraad op organisatieniveau (tov 80% ondergrens)
- Bezettingsgraad per typemodule en per functie
- Mogelijke relevante bezettingsindicatoren:
 - In vergelijking met regio?
 - Per afdeling : Relevant voor organisatie? Voor beleid?
 - ...

U Indicatoren

U Benutting

- Benutting is een relevante indicator, niet op zichzelf maar wel gekoppeld aan andere indicatoren
 - Traject dagbegeleiding in groep: benutting vs bezetting.
 - Traject contextbegeleiding: minimaal aantal uren face-to-face contacten op organisatieniveau? (cfr. streefcijfer)



- Benuttingscijfers aanleveren via kwaliteitsverslag
- Op functieniveau (typemodules CB en CBAW, DB, V en OB)
- Op organisatieniveau
- Benutting op basis van erkenning, niet op basis van bezetting (kan wel extra indicator zijn)
- Pleegzorg, HCA, CaH: afstemming om dit waar nodig verder te verduidelijken

Indicatoren

Andere relevante cijfers:

- BINC
 - Continue optimalisering: benutting, rapportage, gebruiksvriendelijkheid
 - DRA dagen
 - Beleid: zicht op Vlaams niveau, niet organisatiespecifiek
- Kengetallen en resultaatsindicatoren
 - Resultaatsgebieden centraal in kwaliteitsdecreet.
 - Veel info, maar heel verscheiden en organisatiespecifiek
 - Vaak zonder duiding of koppeling aan acties
 - Gebruik van deze indicatoren kan enkel mits kadering
 - Vergelijking momenteel niet mogelijk

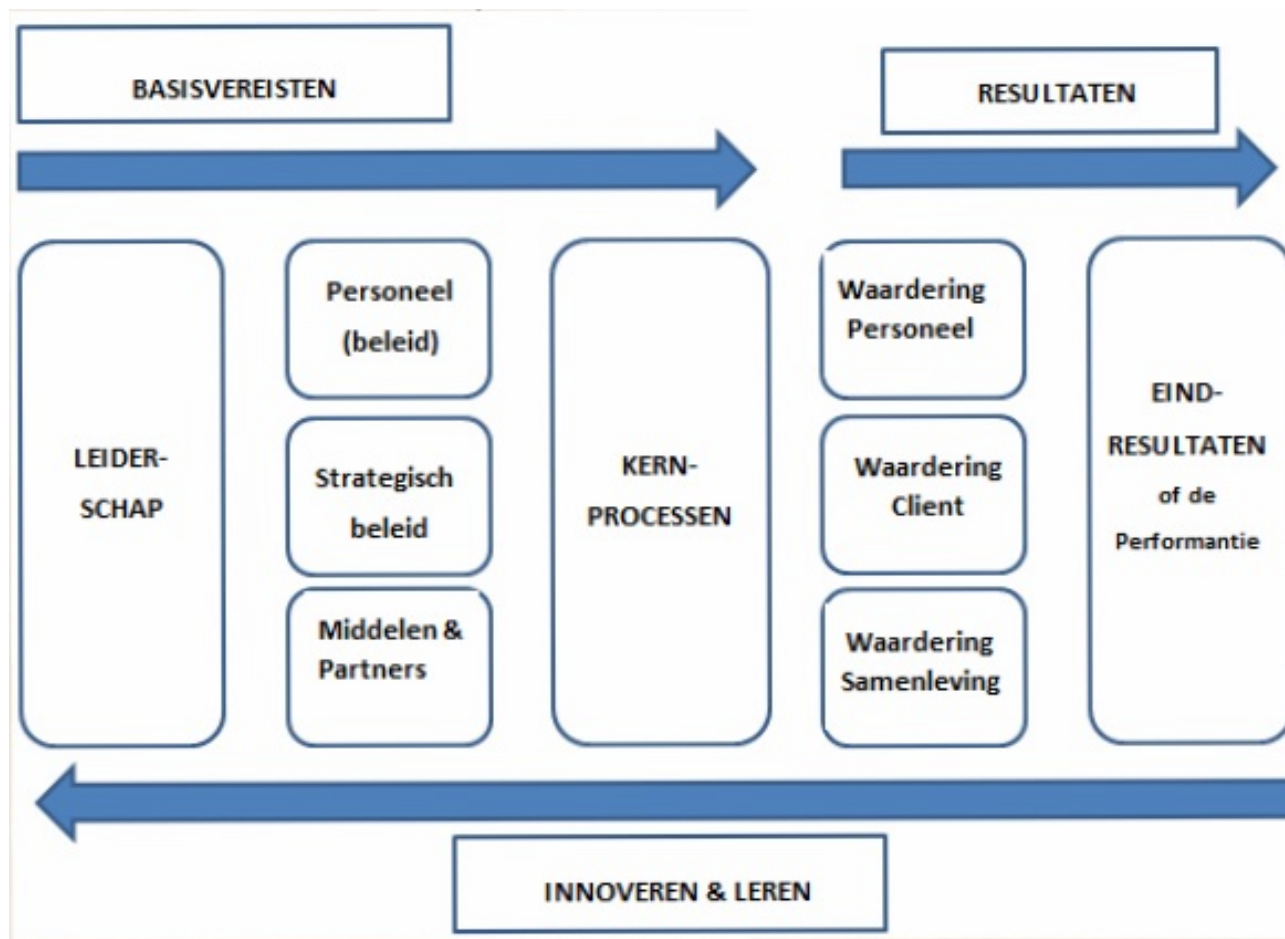


uitgangspunt: relevantie voor kwaliteitstraject organisatie

Zelfevaluatie - groeiniveaus

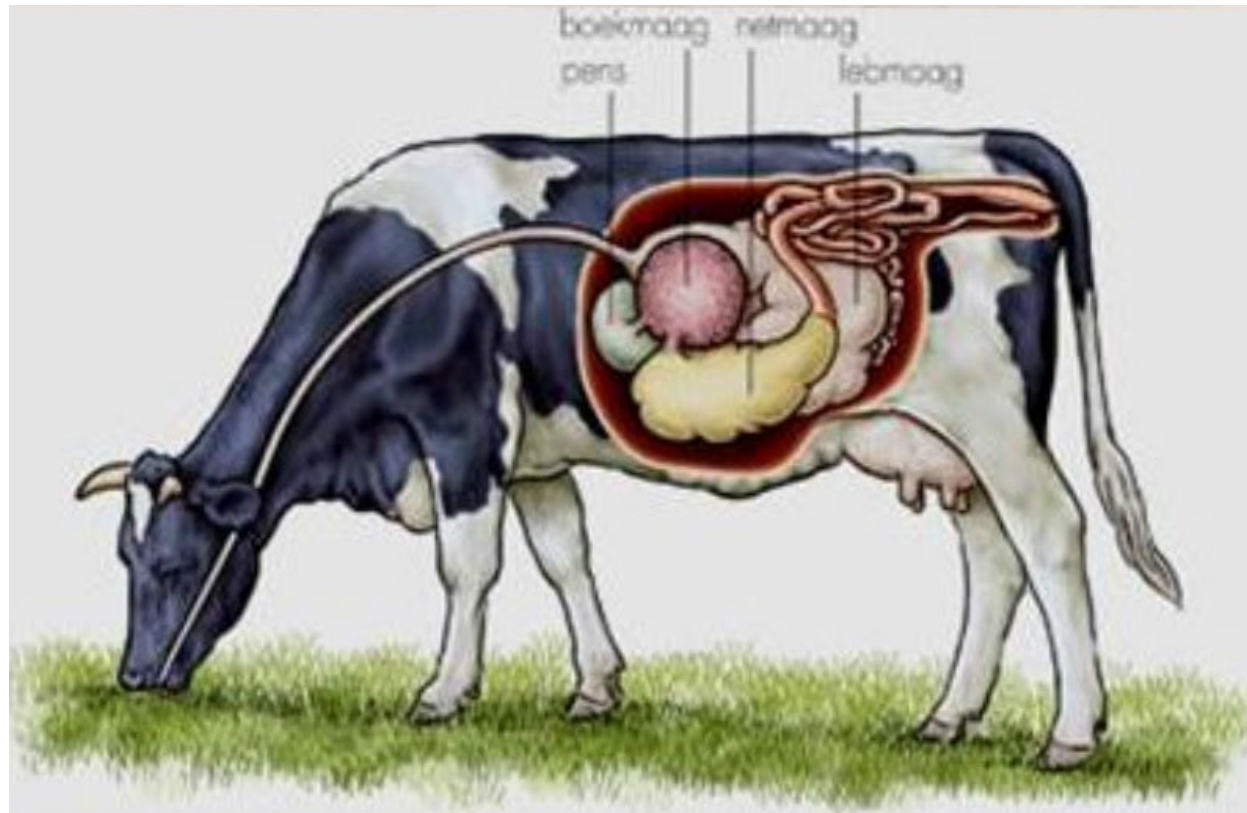
Zelfevaluatie a.d.h.v. groeiniveaus

- Geeft de mogelijkheid om groei in kwaliteitsbeleid te zien op organisatieniveau en op Vlaams niveau.
- Score groeiniveau is dus geen op zich staande resultaatsindicator, wel een procesindicator!
- Maakt het voor een organisatie mogelijk om gerichter acties op te zetten en keuzes te maken.
- Maakt het beleidsmatig mogelijk om domeinen te identificeren waar er binnen de sector laag/hoog op gescoord wordt.
- Gebaseerd op EFQM model, met aandacht op resultaatsgebieden.





**Model van 3 éclairs en 6 petit fourkes
(uit het kwaliteitsverslag van een organisatie BJB)**



Input – kernprocessen - output
(uit het kwaliteitsverslag van een organisatie BJB)



Kwaliteitszorg	Kernprocessen	Medewerkers resultaten	Gebruikers resultaten
Organisatie en visie	Onthaal van de gebruiker	Personeelstevredenheid	Klachtenbehandeling
Betrokkenheid	Doelstellingen en handelingsplan	Indicatoren en kengetallen	Gebruikers tevredenheid
Methodieken en instrumenten	Afsluiting en nazorg		Effect van de hulpverlening
Verbetertraject	Pedagogisch profiel		Samenlevings Resultaten
	Dossier-beheer		Waardering strategische partners
			Maatschappelijke opdrachten / tendensen

Groeiniveaus

Overzicht van groeiniveaus:

- Niet elke organisatie heeft resultaten van zelfevaluatie, in groeiniveaus, weergegeven in kwaliteitsverslag.
 - Sommige onvolledig, sommige helemaal niet
 - Sommige adhv andere instrumenten (bvb Prose) zonder vertaling naar de groeiniveaus uit BVR.
 - Verschillende redenen
 - Maar: belangrijk om dit wel te doen: opgenomen in erkenningsbesluit.
- Op heel veel verschillende manieren opgenomen in kwaliteitsverslag.
 - Vraagt heel veel energie om te verwerken.
 - Koppeling aan Binc?
 - Sjabloon.

Groeiniveaus

Overzicht van groeiniveaus:

- Resultaten 2015 = nulmeting
- Geen minimaal groeniveau opgelegd
- Resultaten zorginspectie
 - Gemiddelde
 - Andere domeinen: vergelijkbaar
- Uitschieters
 - Enkele “0” scores
 - Enkele “5” scores
 - ‘waardering strategische partners’ en ‘effect van hulpverlening’ zijn de enige die gemiddeld gezien niet niveau 2 halen.
 - Alle kernprocessen halen gemiddeld gezien de hoogste scores.

Zelfevaluatie en groeಿನiveaus

Bijsturing en duiding score zelfevaluatie

- Nu te verschillend ingevuld om vlot te verwerken.
- Op te nemen in kwaliteitsverslag adhv sjabloon (tool)
- Hoe weergeven?
 - 1 cijfer (dus niet “tussen drie en vier”)
 - laagste score van afdeling is score op organisatieniveau
 - Zelfevaluatie per werkvorm: HCA, CIG, OOC, OVBJ, OTA, ...
- Jaarlijks, voor alle domeinen (erkenningcriterium)
 - Wie betrek je hierbij?
 - Elke afdeling? Cyclus? Organisatieniveau? Verbeteracties?
 - score overnemen van vorige jaar kan, maar motiveren
- Motivering per kwaliteitsthema
 - Duiding score
 - Elementen uit hogere niveaus
 - Eventuele verwijzing naar verbeteracties



	2015	2016	2017	2018
Organisatie en visie	2,0			
Betrokkenheid	2,1			
Methodieken en instrumenten	2,0			
Verbetertraject	2,0			
Onthaal van de gebruiker	2,6			
Doelstellingen en handelingsplan	2,6			
Afsluiting en nazorg	2,3			
Pedagogisch profiel	2,5			
Dossier-beheer	2,4			
Klachten-behandeling	2,4			
Gebruikers-tevredenheid	2,1			
Effect van de hulpverlening	1,5			
Personeels-tevredenheid	2,2			
Indicatoren en kengetallen	2,3			
Waardering strategische partners	1,6			
Maatschappelijke opdrachten / tendensen	2,1			

Structuur Kwaliteitsverslag

Bijsturing en verduidelijking verwachtingen:

- Visie op kwaliteit binnen de organisatie
- Kerncijfers:
 - Organisatie in cijfers
 - Bezetting
 - Benutting
 - Mogelijke relevante (gebruikers)gegevens
- Zelfevaluatie:
 - Groeಿನiveaus (sjabloon)
 - Korte motivatie, duiding, eventuele verbeteracties
- Kwaliteitsplanning
 - Overzicht van alle acties die vallen onder kwaliteitsplanning
- Kwaliteitsthema:
 - uitgebreidere stand van zaken betreffende centraal thema
- Andere relevante informatie :
 - (innovatieve) projecten, duiding, opvallende tendensen, ...

Intervisiegroepen

Regionale intervisiegroepen

- Antwerpen
- Limburg
- Vlaams-Brabant/Brussel/Mechelen
- West-Vlaanderen
- Veurne / Brugge / Oostende
- Kortrijk
- Oost-Vlaanderen
- Zuid-Oost-Vlaanderen
- Waasland
- De Schakel (regio Gent)

Werkvormgebonden intervisiegroepen

- OTA
- Pleegzorg
- CiG
- HCA

Intervisiegroepen

Samenstelling en doel:

- Divers
- Alle organisaties?
- Thema's?
- Broedplaats van uitwisseling, goede praktijken, infodeling
- Positieve dynamiek

Beleidsmatige uitwisseling?

- Thema's aanleveren
- B&B
- Als actieve rechtstreekse beleidspartner? Nee

Website kwaliteit Voorzieningenbeleid

- Overzicht van de kwaliteitsintervisiegroepen
- Contactgegevens intervisiegroepen



Regelgevend:

- besluit van 14 februari 2014
- bijkomende erkenningsvoorwaarde inzake grensoverschrijdend gedrag
- elke organisatie moet over een beleid en procedures beschikken inzake het voorkomen en het omgaan met situaties van overschrijdend gedrag.
 - De voorziening ontwikkelt een geschreven referentiekader voor grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers.
 - De voorziening hanteert een procedure voor preventie, detectie van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers. In die procedure is een registratiesysteem opgenomen, dat voldoet aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
 - Grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers wordt gemeld aan de administratie.



Kwaliteitstraject

- Uitgebreid beschreven in kwaliteitsverslag
- Goede praktijken
- Nog verschillende vragen:

Wat melden?

Welke elementen?

Wanneer Zorginspectie?

Wat melden?

- Is niet noodzakelijk hetzelfde als wat organisaties zelf registreren.
- Elk gedrag bedoeld dat de fysieke of psychische integriteit van een minderjarige ernstig in het gedrang brengt en plaatsvindt ten aanzien van de minderjarige. Of waarbij de minderjarige 'dader' is. (Opmerking: explorerend gedrag dat hoort tot de normale ontwikkeling van jongeren valt hier niet onder).
- In het geval van pleegzorg: ook (meerderjarige) pleeggast als mogelijk slachtoffer of 'dader'

Verwachtingen?

Welke gegevens:

- Korte situatiebeschrijving met enkel de relevante elementen
Wat is het probleem? Waarom maakt men zich zorgen? Waarom wordt gemeld?
- Al uitgevoerde en geplande acties vanuit de dienst/organisatie

Hoe in kaart gebracht en verdere acties bepaald:

- Ernst van de situatie aangetoond via concrete situaties
- Met verwijzing naar relevante bronnen
- Vermelden van betrokken hulpverleners en afspraken
- Aangeven hoe veiligheid geïnstalleerd of te installeren
- Visie van ouders, kind, pleegouders op situatie
- Escaleren van de situatie naar het juiste niveau (o.a. situatie melden bij de procureur, VK)
- Hoe zorgen voor nazorg en herstel

Zorginspectie?

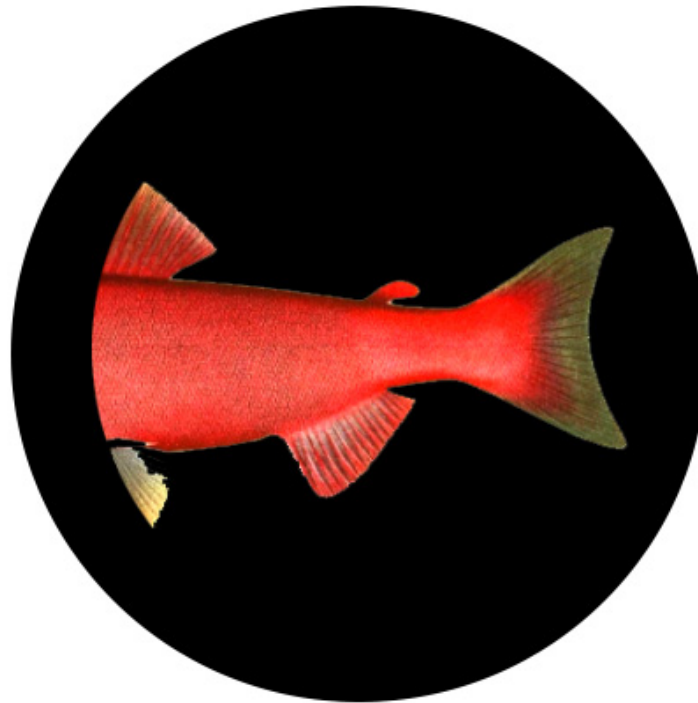
Mogelijke overwegingen vanuit Voorzieningenbeleid

- Is de informatie beschreven in de melding voldoende duidelijk/relevant/concreet?
- Heeft de organisatie de nodige eerste stappen gezet en/of acties gepland? (Ook aandacht voor preventieve maatregelen!)
- Hebben de incidenten zich voorgedaan in het kader van de hulpverleningscontext of erbuiten?
- Nood aan objectieve vaststelling?
- Frequentie van voorkomen van meldingen
- Mogelijke persaandacht

Eerste focus: objectiveren, niet vanuit controlerend oogpunt



- U Is deze informatie in overeenstemming met de eigen processen en procedures van organisatie?**
- U Samenvattende nota wordt bezorgd.**



“Het is goed om ons zalm-gewijs stroomopwaarts te bewegen en te zien wat de kracht en de richting van onze beek bepaalt.”

(uit het kwaliteitsverslag van een organisatie BJB)

Signs of Safety



Implementatieplan Krachtgericht werken – Signs of safety

**Kwaliteitsdag
Voorzieningenbeleid
21/10/2016**

jongere  elzijn
JONG LEVEN RICHTING GEVEN

U Implementatie: waarom

U Visietekst Oplossingsgericht werken – SOS/SOW in 2012

U Decreet IJH:

- Krachtgericht werken en vermaatschappelijking van de zorg (2 van de 6 principes)
- Nieuwe positionering/mandaat consulent
- Verontrustende leefsituatie

U Traject: 'Zorg in en om verandering' : vraag naar meer

Vernieuwde visie OSD juni 2015

Vanuit ons SPECIFIEK MANDAAT gaan we tot het uiterste om SAMEN MET kinderen, jongeren, ouders en opvoedings-verantwoordelijken, samen met hun netwerk en al dan niet professionele hulp mee hoop te creëren voor de toekomst opdat kinderen en jongeren VEILIG thuis zouden kunnen opgroeien.

Wat is SOS

Een oplossingsgerichte benadering voor het werken met kinderen waarvan de veiligheid in het gedrang is.

3 kernelementen:

- Werkrelaties: vanaf het eerste contact met het gezin erop gericht om samen met hen een veilige thuissituatie voor kinderen te creëren
- Kritische vragende onderzoekshouding
- Werken met 'good aspirations' met wat goed werkt, zowel aangegeven door cliënten als hulpverleners.

Van waar komt het

- door Andrew Turnell en Steve Edwards in de jaren 90 in Australië is ontwikkeld
- met medewerking van ruim 150 hulpverleners uit de jeugdhulpverlening en kinderbescherming
- een constructieve samenwerkingsrelatie met de cliënt waarin de veiligheid van de kinderen centraal staat
- “practicebased” ontwikkeld is en nog steeds verder ontwikkeld wordt
- Implementatie in delen van Amerika, Canada, Engeland, Zweden, Denemarken, Nederland, New-Zeeland en Japan

Kiezen voor SOS is kiezen voor...

Een praktijkmodel

Een visie

Een (implementatie)plan

Een gemeenschappelijk doel:
veiligheid van kinderen verhogen

Kern Signs of Safety

*Het hart en de ziel van SOS
is een risico-inschatting die we samen met het gezin , het
kind en het netwerk van het kind maken,
zodat werkers, maar voornamelijk ook het gezin en de
mensen aan wie dit kind toebehoort zich elke dag de
vraag kunnen stellen:
is dit kind veilig genoeg thuis of is een (tijdelijke) plaatsing
nodig?*

Assessment in Signs of Safety

3 stappen :

 **Verzamelen**

 **Analyseren**

 **Beoordelen**

- Valkuil:
 - » Onbewust
 - » Eerste beoordelen en alle informatie in licht van beoordeling
- Hoe valkuil ondervangen: slow thinking

Risicotaxatie en veiligheidsplanning

Waar zijn we bezorgd over?	Wat gaat er goed?	Wat moet er veranderen?
Schade uit het verleden	Bestaande kracht	Veiligheidsdoel
Gevaarsboodschap	Bestaande veiligheid	Volgende stap
Complicerende Factoren		

VEILIGHEIDSSCHAAL



Veel tools

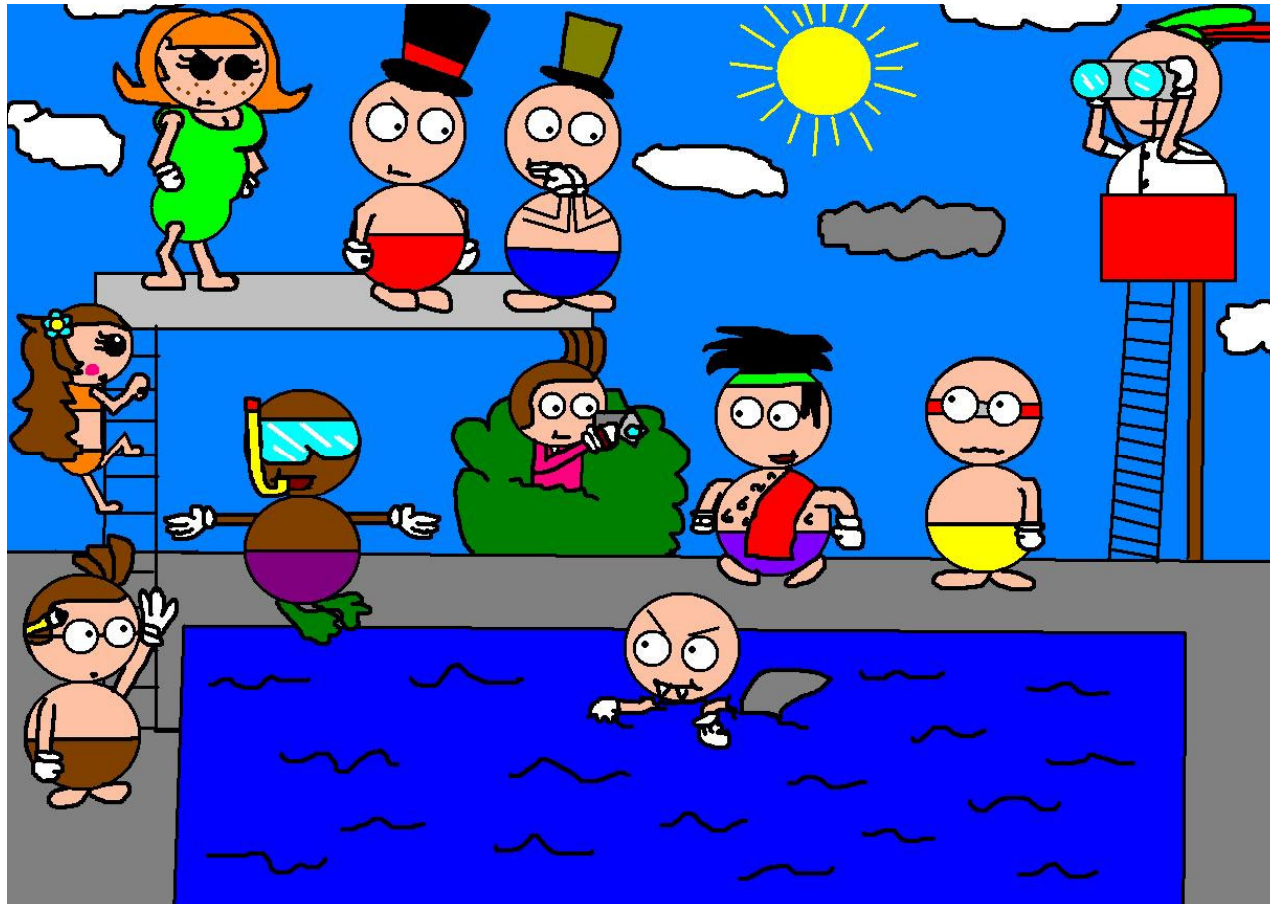
- Drie huizen
- Toveraar en Wonderfee
- Words and pictures
- Het onmiddellijke verhaal
- Het waarderend interview
- Veiligheidscircles

Implementatieplan: wat

- 🌀 **Progressieve implementatie: 2015-2019**
- 🌀 **Leerproces**
- 🌀 **Groeiplan: 5 groeithema's.**
- 🌀 **Regio-overschrijdende implementatie**
- 🌀 **Realistische implementatie (werkboek, onderzoeksgroep, werklastmeting)**
- 🌀 **Implementatie krachtgericht werken in niet Hvprocessen**
- 🌀 **Opvolging zowel op Vlaams en regionaal niveau**



Implementatieplan: samen in bad



U Implementatieplan

PARADIGMASHIFT

‘Probleemgericht versus oplossingsgericht’



Implementatieplan

PARADIGMASHIFT

Vroeger: 'Consulent indiceert welke hulp nodig is'



U Implementatieplan

PARADIGMASHIFT

Nu: 'Consulent mobiliseert netwerken om samen naar oplossingen te zoeken '



U Implementatieplan

PARADIGMASHIFT

Vroeger: 'Consulent zoekt oplossing voor allerlei problemen'



U Implementatieplan

PARADIGMASHIFT

Nu: 'Consulent focust op veiligheid en ontwikkelingskansen voor kinderen'



Implicaties op het werk

MANDAAT VAN DE CONSULENT

- Focus* op de veiligheid van het kind.
- Niet méér of langer* dan noodzakelijk (= goed genoeg ouderschap).
- Handelen* indien de veiligheid van het kind niet kan gewaarborgd worden binnen de eigen context.
- Bepalen van de *bodemeisen*. Deze zijn niet ter discussie!

Implicaties op het werk

MANDAAT VAN DE CONSULENT

Bodemeisen: *“Wat willen we zien gebeuren in het gezin zodat we vertrouwen hebben dat het kind veilig is?”*

= formuleren van het **WAT**

Het gezin vult het **HOE** verder in: wat zullen zij en hun netwerk doen om de bodemeisen concreet te maken?

Implicaties op het werk

IMPLICATIES VOOR DE SAMENWERKING

-Het belang van de minderjarige staat centraal

- De *stem van kinderen* is belangrijk
- Ouders voelen zich aangesproken op hun *ouderschap*

-We werken participatief

Ouders en kinderen zijn *betrokken in het hulpverleningsproces*; ze weten waarover we bezorgd zijn en waarom beslissingen genomen worden, ook deze waarmee ze niet akkoord gaan.

-We werken emancipatorisch

- We richten ons op *krachten* van de minderjarige, zijn gezin en hun netwerk.
- Professionele hulp wordt ingeschakeld waar nodig, maar *niet meer of langer dan nodig*.

Implicaties op het werk

IMPLICATIES VOOR DE SAMENWERKING

Case-onderzoek krijgt andere invulling

- Doel = heel scherp krijgen waaromtrent de hulpverlener zich nu precies zorgen maakt t.a.v. het kind.
- Aandacht voor het onderscheid tussen toekomstig gevaar en complicerende factoren!
- Concrete omschrijving van 'schade' in het verleden.
- In kaart brengen van de effecten van voorgaande hulpverlening.

Implicaties op het werk

IMPLICATIES VOOR DE SAMENWERKING

- Aandacht voor wat het gezin zelf al deed of probeerde te doen, en wat precies geholpen heeft om het veilig te houden, want...
 - *...de cliënt is méér dan het probleem*
 - *...het probleem stelt zich niet 24/7*
- Een veiligheidsschaal gebruiken met ouders, netwerk, hulpverleners en consulent geeft aanknopingspunten om dit te nuanceren.

Implicaties op het werk

IMPLICATIES VOOR DE SAMENWERKING

Indicatiestelling komt anders tot stand

- OCJ/SDJ bepaalt het WAT (*bvb. kind kan niet thuis verblijven*), cliënten krijgen keuzes wat het HOE betreft (*bvb. kind zal tijdelijk bij grootmoeder wonen*).
- Meer nood aan alternatieve voorstellen; dit vereist 'out of the box' denken en creativiteit.
- Wat doet consulent zelf en wat besteedt hij uit? Een zoektocht...

Implicaties op het werk

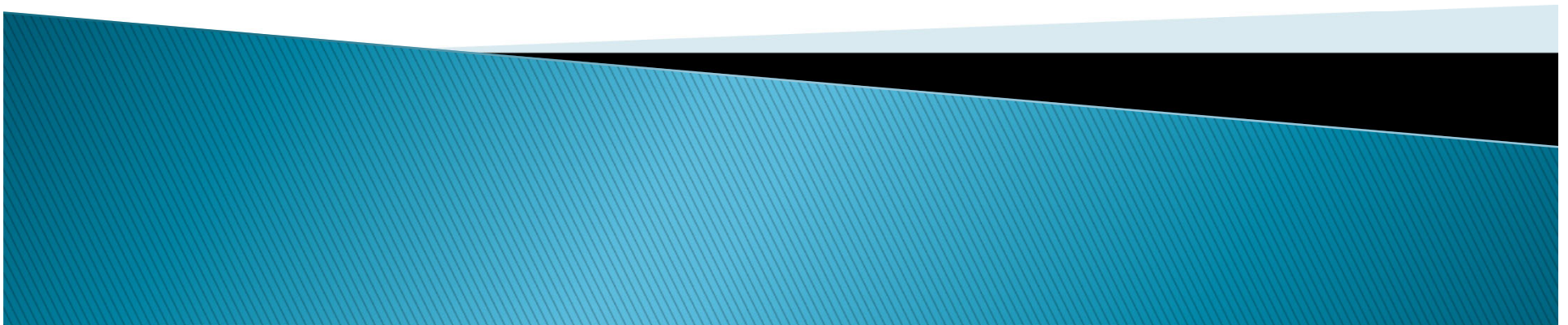
IMPLICATIES VOOR DE SAMENWERKING

Nood aan *verdere dialoog* om tot een vernieuwde samenwerking te komen:

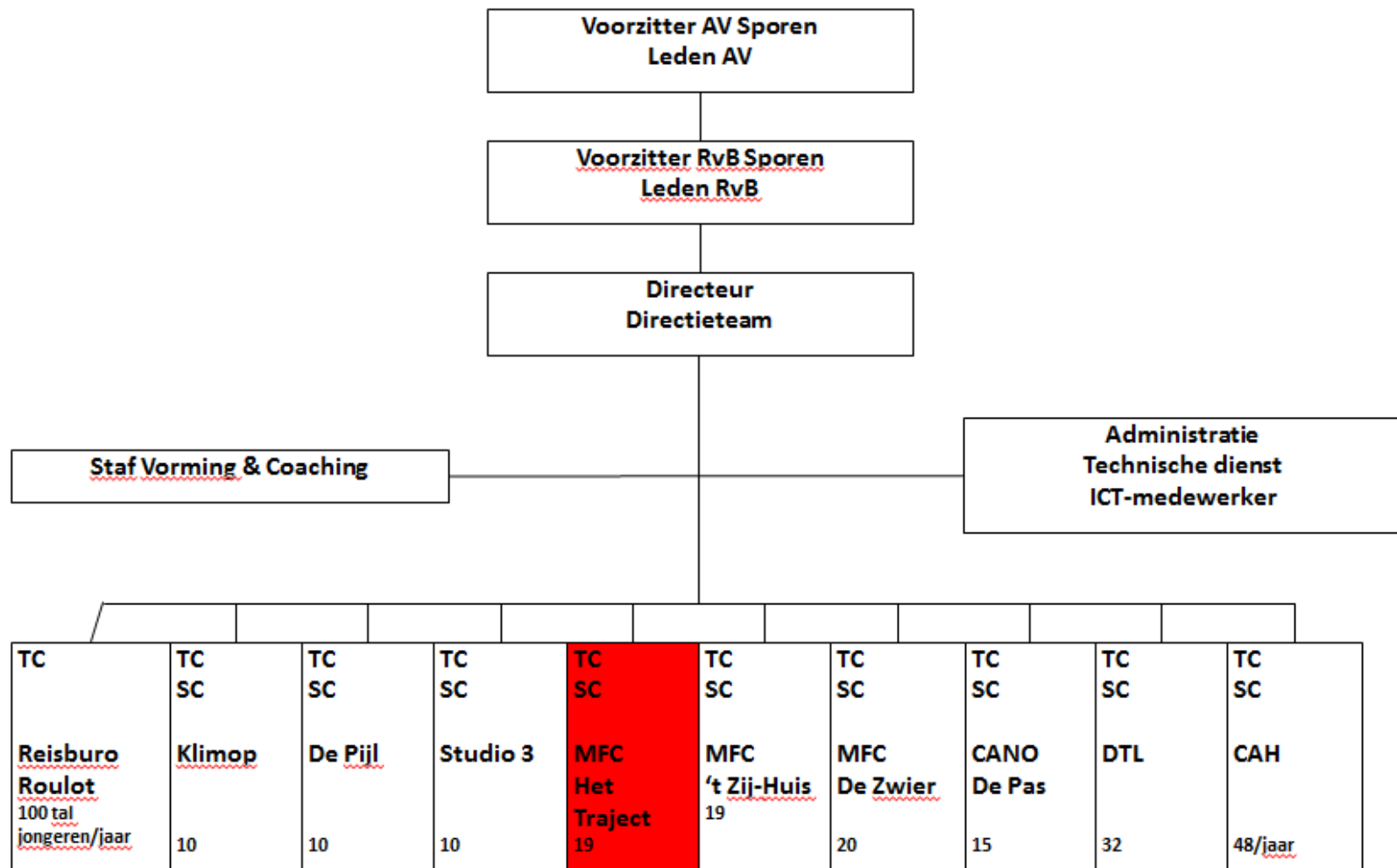
- Ontwikkelen van een gemeenschappelijke visie
- Spreken van dezelfde taal
- Duidelijkheid omtrent wederzijdse verwachtingen
- Ruimte om te experimenteren

Cartoons & Games :Praten met kinderen en jongeren

Denis Gorgon
MFC Traject
VZW Sporen



Organigram VZW Sporen

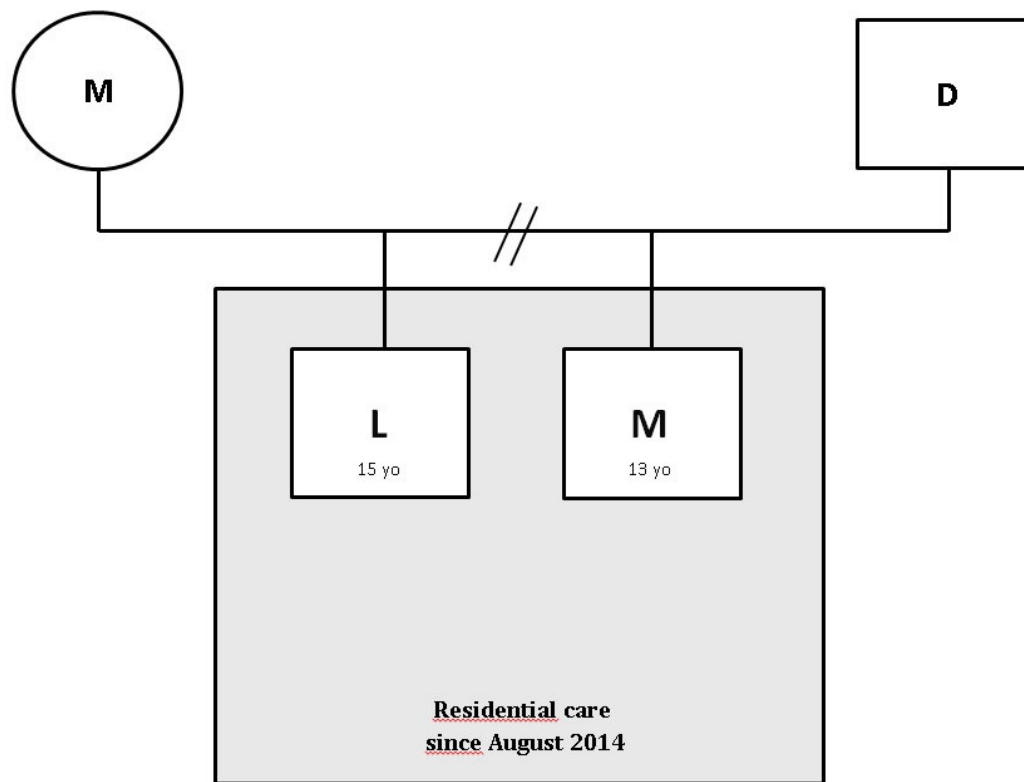


MFC Traject

- ▶ MFC = Multi-Functioneel Centrum
 - Aanbod:
 - Contextbegeleiding
 - Korte residentiele time-out (max 14 dagen)
 - Residentieel verblijf (leefgroep en TCK)
- ▶ Mogelijkheid om te schakelen tussen de verschillende hulpverleningsmodules : continuïteit van hulpverlening
- ▶ Doelgroep:
 - adolescenten jongens tussen 12 en 20 en hun gezin
 - Vrijwillige en gedwongen hulpverlening
- ▶ 19 begeleidingen
 - Max. 10 residentiele begeleidingen
- ▶ Multidisciplinair team
- ▶ Sinds 2011 aan de slag met oplossingsgericht werken, signs of safety, partnering for safety



Genogram



Casus

- ▶ Mama en papa gescheiden
- ▶ Twee zonen, toen 12 en 14 jaar oud
- ▶ Mama diagnose longkanker voorjaar 2014
- ▶ Meerdere ziekenhuisopnames mama
- ▶ Papa niet in staat om kinderen op te vangen (veel psychische problemen, dikwijls afwezig)
- ▶ Juli/augustus 2014: jongens residentieel opgevangen in verschillende voorzieningen
- ▶ Vanaf 20 augustus 2014: verblijf in MFC Traject



Wat was moeilijk in deze casus

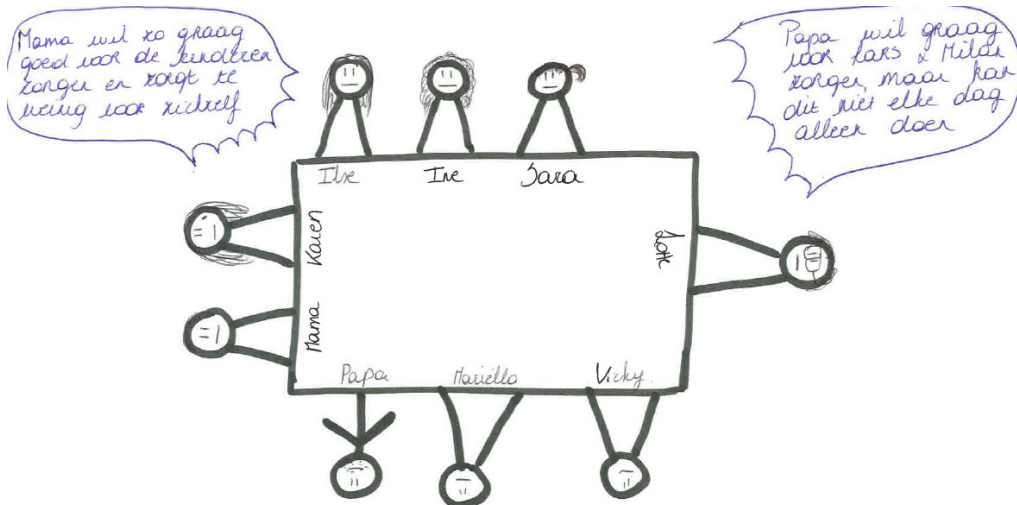
- ▶ Praten met kinderen = heel belangrijk
- ▶ Kinderen waren heel gesloten, heel moeilijk om te weten te komen wat er in hen omging
- ▶ Contextbegeleiders op zoek gegaan naar hoe ze met de jongens konden werken



Wat werkte?

- ▶ Gebruik van Words & Pictures om met hen te praten over moeilijke situaties
- ▶ Voorbeeld: W&P om hen uit te leggen waarom ze in residentiële opvang werden opgenomen

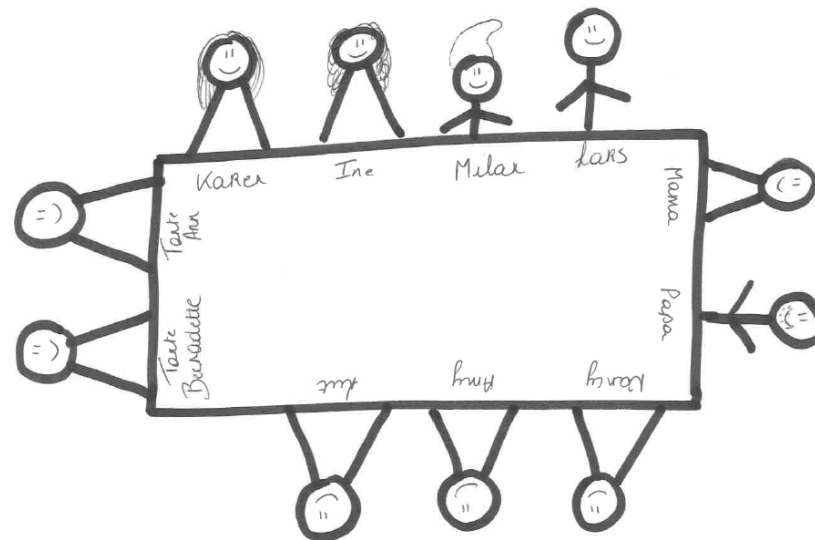




Wij, Ilse Sara Lotte Vicky Mariella Ine en Karen, vinden het belangrijk dat mama nu de tijd krijgt om zelf aan te sterken. Wij weten dat mama en papa Lars en Milan niet zelf naar het Traject willen sturen, omdat ze weten dat Lars en Milan dit heel moeilijk vinden en omdat ze hun kinderen niet willen kwetsen. Daarom hebben wij, als hulpverleners, beslist dat Lars en Milan vanaf nu allebei in het Traject komen slapen tijdens de week. Mama en papa vinden dit heel erg moeilijk omdat ze hen zo graag zien en dus heel erg gaan missen.



Lars en Milan komen beiden naar het Traject van zondagavond tot vrijdagavond. Het team van het Traject zal goed voor hen zorgen (met hun huiswerk helpen, helpen bij het slapengaan, ...). Zo geven wij mama de tijd om voor zichzelf te zorgen en papa om een job te zoeken en de kamers van de kinderen in zijn appartement in orde te brengen.



Ine en Karen gaan samen met mama en papa op zoek naar mensen die mama en papa kunnen helpen en ondersteunen, zodat Lars en Milan terug naar huis kunnen gaan. We gaan hier rond heel hard werken, maar iedereen te tijd geven om terug sterk te staan. Ine en Karen weten al dat Tante Bernadette, Tante Ann, Amy, Nancy en Lut hier bij mogen zijn.

Lars en Milan gaan ieder weekend naar huis en mama en papa mogen in de week ook langskomen of bellen. Lars en Milan kunnen met vragen of problemen ook altijd naar Karen of Ine en andere begeleiders van het Traject.

Wat leerden we uit het gebruik van de W&P ?

- ▶ Het belang van te werken met visuele methodieken, want was blijkbaar iets dat aansloeg
- ▶ Iets anders dat de contextbegeleiders tijdens begeleiding gaandeweg leerden: werken met de interesses van de jongens
vb: 3 Urbanussen



GTA

1/2
 Mylan ayho jante
 hat nijn lantille koon
 manass hane napa
 the jaha jante lantille
 amn (mole)

Je zyn icht aan het doen voor mijn loopbaan
mijn ouders

het afbreken was niet in orde

gen und sein Kopf in Trau.

ouders doen te rekenen



By 1st June, 1941, the

Ich will
Vollständigkeit,
in

hobby

Ik wil mijn kat terug

Play Station

Jaedyt n. et wordn. v. c. m. d. c. l. x. x.

ik wil een hand met knuffelen

met een rood model

een buiten en een geïntegreerd en verschillend kind maar

om de uclant

been working in
the field this
month.

glen + oke van onroep is

[Signature]

verzell me

loofschiet in zijn geest



En wat nog meer.....

- ▶ We wisten dat we in deze begeleiding niet zonder netwerk zouden kunnen....
 - Met de ouders deden we de “safety circels”
 - Voor de kinderen ontwikkelden Ine en Karen een aparte methodiek: ‘cartoon netwerk’



Cartoon Network



“Let’s Talk Change!”

- ▶ Gezelschapsspel
- ▶ Nog in een experimenteerstadium !
- ▶ Inhoud
 - 3 speelborden: onderwereld, droomwereld en funwereld
 - Kaarten met vragen over het leven (plezante dingen, moeilijkheden, dromen,....)
 - Kaarten met uitzonderingsvragen, schaalvragen, relatievragen
- ▶ Mogelijke spelers:
 - Kinderen (vanaf 8 jaar ?), jongeren, ouders, familie, vrienden....
- ▶ Doel:
 - Met kinderen en jongeren kunnen praten over wat ze leuk vinden en wat goed gaat , maar ook over problemen en moeilijkheden én over mogelijke oplossingen
 - En dit op een speelse wijze





Tijdslijn

- ▶ De kinderen maakten samen met de contextbegeleiders een tijdslijn over hun leven, vanaf hun geboorte tot nu.
- ▶ Als voorbereiding en ter motivatie van het maken van een historische words&pictures met de ouders



Video fragment

- ▶ Interview met de twee werkers en de twee jongeren van deze casus.





Lunchpauze



“Wij willen dan ook een levend kwaliteitsbeleid voeren dat dynamisch en flexibel is, dat ons stimuleert en doet samen werken. Geen keurslijf, maar een leidraad waarlangs de takken, bladeren en bloemen van onze boom optimaal kunnen groeien.”

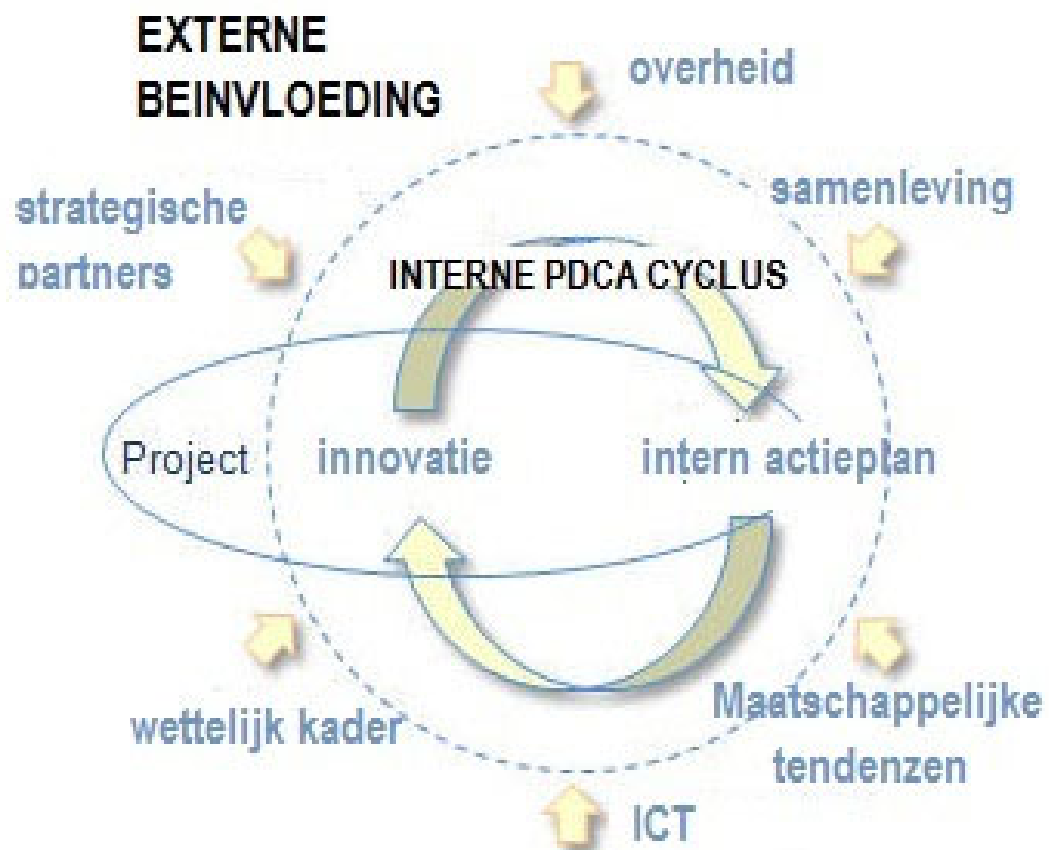
(uit het kwaliteitsverslag van een organisatie BJB)

Kwaliteitsthema 2017

Waarom een nieuw centraal thema?

- Regelgevend
 - Memorie van toelichting : *“Daarbij kunnen, in overleg met de sector, jaarlijks thema’s benadrukt worden, zoals beschreven in het geharmoniseerde kwaliteitsdecreet (Art. 6,§3)”*
- Lezing kwaliteitsverslagen
- B&B
- Centraliseren van verschillende signalen

Kwaliteitsthema 2017



Onthaal

Waarom het thema 'onthaal'?

- Impact van bepaalde beleidskeuzes:
 - RTJ aanbod: andere profilering, andere aanmelding, ander wachtbeheer, andere partners
 - Werkgroepen RTJ
- Signalen:
 - OOC: hoe gaan organisaties om met onze adviezen?
 - Wanneer info doorgeven? Vb: klachtenprocedure wordt pas kenbaar gemaakt bij klacht, of reeds bij onthaal?
 - Onderscheid tussen typemodules contextbegeleiding tijdens intake?
 - Het kunnen betrekken van een vertrouwensfiguur is soms nog onvoldoende gekend
 - ...
- Geen 'ver van het bed' – thema



Men kan niet niet werken rond 'onthaal'

Onthaal

Verhouding tot eigen actieplan van organisatie?

- Is het actieplan statisch/dynamisch?
- Al actief rond gewerkt in verleden? Andere prioritaire acties?
- Finaliteit 'centraal thema' is belangrijk

Passief: Dwarsdoorsnede

- Stand van zaken rond 'onthaal' van organisaties
- In kaart brengen knelpunten en goede praktijken

Actief:

- Traject rond knelpunten die gesignaleerd worden met organisaties die hier willen rond werken
- Platform creëren om goede praktijken te presenteren en te verspreiden

Onthaal

Verwachting

- Op organisatieniveau:
 - Zelfevaluatie van kernproces 'onthaal'
 - Motivering van groeiniveau
 - Verduidelijking van knelpunten en goede praktijken
 - Neerslag in kwaliteitsverslag 2017 (tegen 01/06/2018)
- Organisatieoverschrijdend:
 - Intervisiegroepen?
 - Bestaande werkgroepen
 - Kwaliteitsstuurgroep

Terugkoppeling

- Samenvatting en praktijksessies op toekomstige kwaliteitsdagen
- Specifieke trajecten rond bepaalde knelpunten

Een blik vooruit

Kwaliteitsstuurgroep:

- Samenstelling: Voorzieningenbeleid, Zorginspectie, koepels, organisaties.
- Verdere uitbouw van ondersteuningstrajecten op vlak van kwaliteit.
- Voorbereiding van kwaliteitsdagen

Informatie:

- Update van website: snel informatie terugvinden, intervisiegroepen, antwoorden op veelgestelde vragen, innovatieve projecten, praktijkvoorbeelden, presentaties van vandaag, ...
- Samenvattende nota van de verwachtingen die vandaag gesteld werden
- Nota grensoverschrijdend gedrag

Een blik vooruit

Regionale verdiepingsdagen:

- Tegemoetkomen aan grote vraag tot deelname kwaliteitsdag
- Inhoudelijke verdieping mogelijk maken, ook rond thema
- Concreet verder uit te werken met kwaliteitsstuurgroep

Bilateraal overleg:

- Veel inspanningen door organisatie
- Veel info via kwaliteitsverslagen
- Veel info via Binc registraties
- Dit bilateraal terugkoppelen
- Cyclus van 4 jaar, startend vanaf 2017

Een blik vooruit

Verdere afstemming Zorginspectie

- Gebaseerd op kwaliteitskader Jongerenwelzijn
- Gebaseerd op uitgangspunten zoals geformuleerd door Zorginspectie
- Rekening houden met breder kader

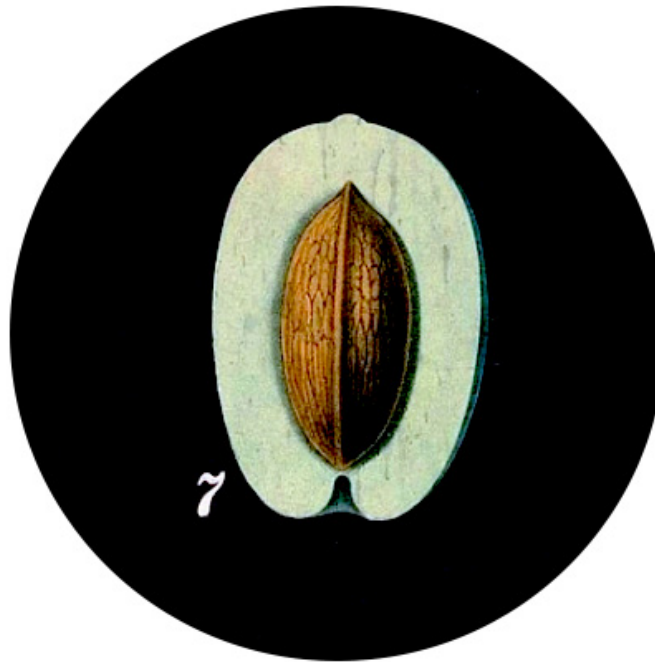
1 kwaliteitsconcept, 1 jeugdhulp

- Komen tot intersectoraal afgestemd integraal kwaliteitskader
- Gebaseerd op kwaliteitssysteem Jongerenwelzijn

Een blik vooruit

Hererkenning:

- Huidige erkenning loopt tot eind 2016
- We zullen de hererkenning koppelen aan de besluitwijziging in het kader van het uitbreidingsbeleid, dus ook voor de organisaties die geen uitbreiding aanvragen
- Organisaties moeten hier zelf geen acties in ondernemen
- Erkenning van onbepaalde duur.



“Onze organisatie kan je vergelijken met een perzik. We vertrekken vanuit een harde kern met een duidelijke missie, visie en waarden. De cliënt staat centraal en kwalitatieve hulpverlening is de constante focus en bepalend voor de norm die wordt gehanteerd. Rond de harde kern zit veel zachtheid”

(uit het kwaliteitsverslag van een organisatie BJB)





*“In de boom van verbeteruggesties worden wortels
(inputgebieden), nestkastjes (kernprocessen) en appels
(outputfactoren) gehangen.”*

(uit het kwaliteitsverslag van een organisatie BJB)

Praktijksessies

 **14u – 14u45:**

- 1. Netwerkversterkend werken vanuit mobiel aanbod**
 - **Lokaal: auditorium**
- 2. KID, een alternatieve werking in MFC Meetjesland**
 - **Lokaal: O3**
- 3. Netwerkversterkend werken vanuit een residentiële bril**
 - **Lokaal: O5 A+B**
- 4. Familieberaad**
 - **Lokaal: O4 B**
- 5. Amoret**
 - **Lokaal: O4 A**

Praktijksessies

 15u – 15u45:

6. Back to basics

- **Lokaal: O5 A+B**

7. OOC Ter Heide

- **Lokaal: O3**

8. Op-weg

- **Lokaal: O4 B**

9. Effectiviteit van hulpverlening

- **Lokaal: Auditorium**

10. Trommel+

- **Lokaal: 04 A**



• “Beste potvis, Ik weet niet zeker of je bestaat, maar ik nodig je wel uit voor mijn feest. Morgen op het strand. Als je bestaat, kom je dan? De meeuw ”

(uit het kwaliteitsverslag van een organisatie BJB)

 Slot

 **Vragen**

 **Suggesties**



*“Het beste moment om een boom te planten, was vijfentwintig
jaar geleden.
Het op één na beste moment is nu”*

(uit het kwaliteitsverslag van een organisatie BJB)