

Infovoormiddag participatie en kwaliteit

- ▶ **9u30 – 10u15:**
**Toelichting rapport participatie door Zorginspectie
Feedback vanuit Voorzieningenbeleid**
- ▶ **10u15 - 10u30:**
Vragen vanuit het publiek omtrent het rapport
- ▶ **10u30 - 10u50:**
Pauze

- ▶ **10u50 – 11u :**
Het kwaliteitsdecreet als sluitstuk van een veranderend hulpverleningslandschap
- ▶ **11u – 11u40 :**
Gerust of verontrust door het kwaliteitskader?
- ▶ **11u40 – 12u:**
Het ondersteuningstraject: voorstelling van de studiedagen
- ▶ **12u – 12u15 :**
Toelichting Zorginspectie rond inspectie kwaliteit
- ▶ **12u15 – 12u30:**
Ruimte voor vragen en afronding



Vlaanderen
is zorgzaam samenleven

Jeugdzorg: participatie van de jongere en zijn context in de hulpverlening

- ▶ **Methodiek**
- ▶ **Resultaten**
- ▶ **Feedback Voorzieningen**
- ▶ **Feedback Inspecteurs**
- ▶ **Feedback Voorzieningenbeleid**

Methodiek: ter voorbereiding

- ▶ overleg met Cachet
- ▶ advies van KRC
- ▶ infomoment organisaties
- ▶ hulpdocumenten inspecties
- ▶ opleiding inspecteurs

Methodiek – ter plaatse

- ▶ Inleidend gesprek leidinggevenden
- ▶ Gesprek met gemiddeld 3 jongeren
- ▶ Gesprek met 2 begeleiders
- ▶ Afrondend gesprek met de directie
- ▶ Geen gesprekken met de context

Methodiek: het verslag

- ▶ De antwoordtabellen met toelichting
- ▶ Eventueel werkpunten
- ▶ Conclusie
- ▶ Reactiemogelijkheid
- ▶ Tevredenheidsbevraging

Resultaten van de inspecties

- ▶ **Aantal inspecties, bevroagde jongeren en begeleiders**
- ▶ **Beleid over het werken met de context**
- ▶ **Participatie bij het onthaal**
- ▶ **Participatie bij de opmaak van het handelingsplan en de evolutieverslagen**
- ▶ **Participatie in de concrete hulpverlening**
- ▶ **Het dossier**

Aantal inspecties : 100 voorzieningen, 138 inspecties

	Dag begeleiding	Verblijf	totaal
Niet EMK	2	4	6
EMK op 01/01/2013	23	62	85
EMK op 01/01/2014	14	33	47
Totaal	39	99	138

Gemiddeld 3 jongeren per inspectiepunt

	Dagbegeleiding	Verblijf	totaal
Aanwezig in de afdeling	302	1074	1376
Kandidaat	134	451	585
Gesprek gevoerd	111	296	407



- ▶ **Leeftijd bevroagde jongeren : in dagbegeleiding meer dan 50% jonger dan 12 jaar en in verblijf meer dan 50% van de jongeren ouder dan 15 jaar.**
- ▶ **Aantal bevroagde begeleiders : 280, twee begeleiders per gesprek.**

Beleid over het werken met de context

- ▶ Aandacht in beleidsteksten maar visie nog niet overal uitgeschreven of gebundeld
- ▶ Participatie van jongeren bij bepalen van de context nog niet in visieteksten terug te vinden

Participatie bij het onthaal

- ▶ Jongere en context zijn aanwezig en voelen zich beluisterd
- ▶ Ze weten waar ze terecht kunnen met hun vragen
- ▶ Er wordt voldoende uitleg gegeven over de werking van de voorziening

- ▶ Onthaalbrochures en huisregels beter uitschrijven met inbreng van de jongeren
- ▶ Beperkt aantal basisafspraken

Participatie bij de opmaak van het handelingsplan en de evolutieverslagen

	Jongeren			Begeleiders	
	Ja	Neen	Weet niet	Ja	Neen
Mag de jongere (gedeelten van) de verslagen lezen	74%	19%	7%	88%	12%
Mag de jongere de verslagen aanvullen	74%	12%	14%	96%	4%
Wordt er voor gezorgd dat de verslagen in een voor de jongere begrijpelijke taal geschreven zijn	77%	4%	19%	87%	13%
Wordt aan de jongere gezegd waartoe deze verslagen dienen	60%	31%	9%	89%	11%
Worden de verslagen met de jongere besproken	84%	10%	6%	99%	1%
Wordt er naar de jongere geluisterd bij de bespreking van de verslagen	90%	4%	6%	100%	0%
Wordt er aan de jongere gezegd dat hij bij de bespreking van de verslagen beroep kan doen op een bijstandspersoon	20%	75%	5%	31%	69%
Worden de verslagen met de context besproken	76%	5%	19%	100%	0%

- ▶ **Verslagen worden met jongere en context besproken**
- ▶ **De jongere voelt zich beluisterd en heeft zijn inbreng**
- ▶ **Zelf lezen van verslagen, aanvullen en duiden van belang van verslagen : minder goed vnl. bij dagbegeleiding (jongere kinderen)**
- ▶ **Vertrouwenspersoon onvoldoende gekend bij jongeren én begeleiders**
- ▶ **Verslagen nog regelmatig besproken met jongere en context afzonderlijk**

Participatie in de concrete hulpverlening

- ▶ **Vertrouwen in de begeleiding**
- ▶ **Inspraak in de begeleiding**
- ▶ **Bepalen van de context**
- ▶ **Betrekken van de context**

Vertrouwen in de begeleiding

- ▶ Meeste jongeren (95%) hebben een vaste individuele begeleider (IB)
- ▶ Veranderen van IB enkel met grondige reden
- ▶ Altijd iemand beschikbaar om mee te praten

Inspraak in de begeleiding

- **Regelmatig gesprekken met IB en inspraak van jongere in tijd en plaats hiervan**
- **Jongeren vinden dat er naar hen wordt geluisterd**
- **Jongeren zijn geïnformeerd over de reden van begeleiding maar niet over de duur van de begeleiding: onzekerheid**
- **Stappen in de begeleiding worden met de jongere besproken (ook school, vrije tijd, werk en vakantieplanning).**

Bepalen van de context

- ▶ Jongeren voldoende bevraagd over wie ze willen betrekken (niet enkel ouders)
- ▶ Contacten met ruimere context worden mogelijk gemaakt en gestimuleerd

Betrekken van de context

- ▶ Jongeren zijn op de hoogte van contextbegeleiding in hun thuismilieu maar zijn in meer dan 50% van de gevallen hier niet bij aanwezig
- ▶ 68% van de jongeren zei dat er dan een terugkoppeling gebeurt van deze gesprekken, bij de begeleiders is dat 90%
- ▶ Belang van het samen bespreken van de doelstellingen van de hulpverlening door jongere, context en begeleiders

Het dossier

- ▶ **Bestaan dossier is gekend**
- ▶ **Doel en inzagerecht : onvoldoende aandacht voor, ook door begeleiding**

Reacties van organisaties

- ▶ **Haalbare werkwijze voor de organisaties: 72%**
- ▶ **Gesprekken met de jongeren zijn een meerwaarde en verrijken de inspecties: 94%**
- ▶ **Kanttekeningen:**
 - één invalshoek, ook de context**
 - momentopname**
 - bepaalde steekproef**
 - te weinig onderscheid in leeftijd**

Reacties van organisaties

- ▶ **Gesprekken met de begeleiders zijn een meerwaarde: 100%**
- ▶ **Werkpunten waren duidelijk: 95%**
- ▶ **Werkpunten werden herkend als werkpunt: 93%**
- ▶ **Kanttelingen:**
 - participatie = een nooit voltooid thema**
 - sommige werkpunten= moeilijk te realiseren**

Reacties van de jongeren

- ▶ **Feedback via de tevredenheidsbevraging organisatie**
- ▶ **Globaal positief: 96 %**
- ▶ **Vrijblijvend andere feedback:**
 - Het gesprek was een aangename ervaring: 48
 - het gesprek was saai: 10
 - het gesprek duurde te lang: 21
 - Ik had nog meer willen zeggen: 3
 - sommige vragen waren te moeilijk: 53
 - een volgende keer doe ik opnieuw mee: 34
 - een volgende keer doe ik niet meer mee: 6

Interne evaluatie: globaal positief

- ▶ Overwegend fijne gesprekken
- ▶ Beter zicht op participatie van de jongere
- ▶ Bijzonder constructieve samenwerking met de organisaties
- ▶ Vrees bij sommige organisaties ongegrond
- ▶ Vaststellingen herkenbaar bij directies

Interne evaluatie: kanttekeningen

- ▶ Soms ook moeilijke gesprekken, chapeau voor de begeleiders
- ▶ Meer rekening houden met de leeftijd
- ▶ Gesprekken duurden vaak te lang, te veel vragen
- ▶ De intensiteit van de inspecties
- ▶ Te weinig zicht op participatie van de context

Andere aanpak = ander resultaat?

- ▶ **Genuanceerd verhaal: gesprekken met jongeren én begeleiders**
- ▶ **Hoe dichterbij de werkvloer, hoe dichterbij de realiteit**
- ▶ **Waakzaamheid geboden bij het verbinden van een beoordeling aan een gesprek**
- ▶ **Resultaat is rijker: nood aan alle puzzelstukjes**

Rapport vanaf vandaag op:

www.zorginspectie.be