



vzw De Patio



verantwoordelijkheidszin

competenties

klantgericht
openheid

DePatio
samenwerken

Jaarverslag 2017

leervermogen integriteit

Voorwoord

Na vier jaar is 'jeugdzorg de Patio' ondertussen een begrip geworden. Gegroeid vanuit het EMK, een experimenteel modulair kader; staat jeugdzorg De Patio ondertussen voor 'het op maat begeleiden van de ons toevertrouwde jongeren'.

Hoe dat 'op maat' er dan moet uitzien is in die vier jaar al sterk geëvolueerd. Bij de start van het modulair werken werd nog sterk aanbodgericht, vanuit de afdelingen gedacht. Gevolg hiervan was een hulpverleningsaanbod op maat maar ook een breuk in het hulpverleningstraject, in de vertrouwde relatie van de relatie.

Dit zorgde voor een inboeten aan kwaliteit van de hulpverlening.

Meer en meer wordt er bij het schakelen dan ook gekeken hoe we die relatie kunnen behouden en de module meer kunnen aanpassen aan de vragen, noden van de jongeren.

Spreken we over de module verblijf? Spreken we over de module contextbegeleiding? Of durven we spreken over een huis van de jeugdhulpverlening? Hoe we concreet omgaan met moduleoverschrijdend denken in de jeugdhulpverlening, specifiek in de Patio, is een moeilijke evenwichtsoefening. Toch kiezen we uitdrukkelijk om deze uitdaging aan te gaan en ons beleid af te stemmen vanuit een cliëntgerichte houding en met de focus op continuïteit en een kwalitatieve hulpverlening. Hopelijk kunnen we op deze manier richtinggevend zijn om steeds meer te kunnen inspelen op de noden van de mensen die we helpen.

Kortom nog meer kunnen werken in functie van onze missie :

'Jongeren samen met hun context laten groeien in nemen van verantwoordelijkheid.

Hoe we het moduleoverschrijdend werken concreet vorming geven en de andere realisaties van 2017 leest u in onderstaand kwaliteitsverslag.

Veel leesgenot

Inhoudsopgave

1	Visie op Kwaliteit	1
1.1	Wat is kwaliteit.....	1
1.2	Uitvoeren van een kwaliteitsbeleid	1
1.2.1	Werken aan kwaliteit van zorg	2
1.2.2	Werken aan kwaliteitszorg	2
1.3	Kwaliteitsstructuur.....	2
1.4	Betrokkenheid op kwaliteit in De Patio.....	2
1.5	Methodiek en instrumenten	3
1.6	Verbeterprojecten	4
2	Kerncijfers	5
3	Zelfevaluatie	7
4	Kwaliteitsplanning.....	9
4.1	Evaluatie van de verbetertrajecten van 2017	9
4.1.1	Niveau van de Patio	9
4.1.2	Niveau van jeugdzorg	10
4.1.3	Niveau van de afdelingen.....	10
4.2	De verbetertrajecten voor 2018	21
4.2.1	Niveau van de Patio	21
4.2.2	Niveau van Jeugdzorg.....	25
4.2.3	Niveau van de afdelingen.....	27
5	Kwaliteitsthema: onthaal	38
5.1	Resultaat van de zelfevaluatie.....	38
5.2	Toelichting	39

1 Visie op Kwaliteit

1.1 Wat is kwaliteit

Voor een zinvol kwaliteitsdebat lijkt het ons belangrijk om te beseffen dat kwaliteit een abstract en relatief begrip is.

Met het eerste bedoelen we hiermee dat kwaliteit geen op zich staand gegeven is, maar steeds gekoppeld is aan een product, een zaak of ding. Kwaliteit is een eigenschap van iets. We spreken van de kwaliteit van een auto, koelkast, hulpverlening,...

Ten tweede is het relatief omdat kwaliteit een oordeel van mensen veronderstelt. Aan het begrip kwaliteit worden vanuit verschillende standpunten en op verschillende tijdstippen evenveel betekenissen gegeven. Ieder heeft een eigen beeld, eigen invulling.

Kwaliteit heeft veel te maken met wat 'goed' en wat 'niet goed' is. Kwaliteit is echter geen absoluut gegeven. We kunnen onze 'kwaliteit' niet voor eens en altijd meten en vastleggen. Over 'de kwaliteit' wordt namelijk een oordeel uitgesproken. Zo'n oordeel komt tot stand op basis van vele en mogelijk heel verschillende elementen.

Een oordeel over 'de kwaliteit' is daarom:

- afhankelijk van de normen en waarden van de personen die dit oordeel uitspreken en dus een subjectief bepaald begrip;
- afhankelijk van de omstandigheden waarin de oordelaar verkeert en daarmee een situationeel bepaald begrip;
- afhankelijk van de tijd waarin de oordelaar leeft en daarmee een in de tijd variërend begrip.

Zo zal vanuit het standpunt van de cliënt kwaliteit het voldoen zijn aan zijn specifieke verwachtingen. In zijn opvatting betekent kwaliteit waarschijnlijk vrijwel hetzelfde als tevredenheid bij de klant of zijn vertegenwoordigers. De hulp- en dienstverleners zullen vooral professionele standaarden, eigen zingeving én arbeidstevredenheid laten doorklinken in hun bepaling van kwalitatieve zorg.

In het welzijnswerk hebben 'professionelen' altijd een belangrijke rol gespeeld in het vastleggen van de vorm en de inhoud van het welzijnsaanbod. Maatschappelijke ontwikkelingen dwingen ons echter om de gebruiker een steeds grotere stem te geven in de formulering van de eisen en de vormgeving van ons aanbod. Kwaliteitszorg biedt ons inziens juist een ideale mogelijkheid en een aantal handvatten om de positie van de cliënten in het kwaliteitsdebat te verbeteren.

Een derde element van de relativiteit van het begrip kwaliteit is dat we kwaliteit steeds moeten zien in relatie tot de ingezette middelen. Het gaat met andere woorden over optimale kwaliteit van hulp- en/of dienstverlening, nooit de over 'absolute' kwaliteit. Kwaliteit kan je maar afmeten t.a.v. de beschikbare middelen. Kwaliteitseisen moeten dan ook steeds 'haalbaar en realiseerbaar' zijn.

1.2 Uitvoeren van een kwaliteitsbeleid

Binnen ons beleid willen we werken rond 'kwaliteit van zorg' en 'kwaliteitszorg'. Beiden zijn in wezen te onderscheiden doch niet te scheiden aspecten van het kwaliteitsbeleid van een welzijnsvoorziening.

1.2.1 Werken aan kwaliteit van zorg

Kwaliteit van zorg omschrijven we als de inhoud van de hulp- en dienstverlening en de werking van de voorziening.

1.2.2 Werken aan kwaliteitszorg

Kwaliteitszorg kan men omschrijven als de diverse activiteiten binnen de organisatie die maken dat de kwaliteit van de aangeboden hulp- en dienstverlening van de werking op een systematische en gestructureerde wijze tot stand komt. Waar zorg om de kwaliteit en het werken aan kwaliteit altijd een zaak is van alle medewerkers in de organisatie, is het introduceren van kwaliteitszorg een taak van specifieke medewerkers in de organisatie. Kwaliteitszorg is een managementinstrument dat wordt toegepast in de organisatie om het kwaliteitsbeleid te realiseren. Hiertoe worden twee belangrijke instrumenten gebruikt: een kwaliteitssysteem en een kwaliteitsplanning, die hun neerslag vinden in een kwaliteitshandboek.

1.3 Kwaliteitsstructuur

Binnen De Patio willen we op vlak van kwaliteit zoveel mogelijk iedere medewerker betrekken en/of op de hoogte stellen en de kwaliteitswerkzaamheden zoveel mogelijk binnen de bestaande interne structurele overlegmomenten plannen en afhandelen.

Op niveau van De Patio is de **werkgroep kwaliteit** actief.

De werkgroep is samengesteld uit een aantal medewerkers die expertise opbouwden op vlak van kwaliteitszorg. De werkgroep heeft als verantwoordelijkheid om overzicht te bewaren over de werkzaamheden op vlak van kwaliteit op niveau van de afdelingen en om voorstellen te doen om op een efficiënte en haalbare manier de verschillende activiteiten op vlak van kwaliteit te organiseren in De Patio, met voldoende participatie van alle betrokkenen.

Per afdeling van De Patio is een **kwaliteitscoördinator** aangesteld.

Een kwaliteitscoördinator draagt de dagelijkse verantwoordelijkheid voor de kwaliteitsprojecten. Een belangrijke functie van de kwaliteitscoördinator is het linken van de verschillende kwaliteitsprojecten aan elkaar en doorheen gans de organisatie. Bovendien dient hij toe te zien hoe de ideeën inzake kwaliteit en de daartoe te nemen maatregelen verder vertaald worden naar lagere of hogere echelons. Deze kwaliteitscoördinator heeft een belangrijke functie in het sensibiliseren van medewerkers en in het ondersteunen van het management in de uitvoering van het kwaliteitsbeleid.

De kwaliteitscoördinatoren van alle afdelingen van de Patio komen maandelijks samen in de **staf**. Hier zoekt men naar afstemming van het kwaliteitsbeleid op elkaar via intervisie en uitwisselen van ideeën. Vanuit het directieteam worden de werkzaamheden opgevolgd door de **verantwoordelijke kwaliteit**.

1.4 Betrokkenheid op kwaliteit in De Patio

Betrokkenheid op kwaliteit in De Patio vertrekt vanuit onze visie op kwaliteit: onze centrale focus is het bieden van kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening.

Deze kwaliteit beschouwen we als relatief en afhankelijk van het oordeel van de betrokkenen, in eerste instantie zijn dit gebruikers en de medewerkers van De Patio. Omdat kwaliteit ook afhankelijk is van omstandigheden en tijd, willen wij een systeem uitbouwen waarbij we periodiek en bij noodzaak alle aspecten van de hulpverlening bekijken.

Aangezien de medewerkers van de organisatie cruciale betrokkenen zijn bij het bieden en beoordelen van kwaliteit willen we binnen De Patio op dit vlak zoveel mogelijk iedere medewerker betrekken bij het werken aan kwaliteit.

Het is de verantwoordelijkheid van elke medewerker van De Patio om binnen zijn functie bij te dragen aan een kwaliteitsvolle werking. De leden van de directie en staf willen hierbij uitdrukkelijk een sensibiliserende rol opnemen ten aanzien van de andere medewerkers om het kwaliteitsdenken als meerwaarde voor cliënten, medewerkers en organisatie uit te dragen.

Dit betekent concreet dat medewerkers vanuit de visie op kwaliteitszorg van De Patio dagelijks werken in de organisatie. Dit impliceert niet alleen het streven naar kwaliteit maar ook oog hebben voor wat beter kan en hoe deze mogelijke verbeteringen kunnen gerealiseerd worden en structureel kunnen verankerd worden in de manier van werken en in de organisatie.

Om te streven naar deze houding van medewerkers ondernemen we systematisch volgende acties in verband met kwaliteit:

- denkoefeningen rond kwaliteitsthema's met de verschillende teams en medewerkersgroepen;
- toegankelijke en bruikbare teksten, onder andere in de kwaliteitshandboeken;
- bieden van houvast bij het werken met de cliënten en in de organisatie, met de kwaliteitsteksten en –procedures als basisinstrumenten;
- inwerkingstrajecten op maat voor elke medewerker, met kwaliteitshandboeken en teksten als essentieel onderdeel hiervan;
- actieve communicatie over de kwaliteitsteksten en over het systematisch onderhoud ervan;
- opstellen van verbeterprojecten vanuit de noden van de werkingen en de medewerkers, met inbreng van de betrokkenen zelf (medewerkers, cliënten, ...).

1.5 Methodiek en instrumenten

Voor het werken aan integrale kwaliteitszorg gaat De Patio uit van het **EFQM-model** (European Foundation for Quality Management). Dit model laat toe een organisatie door te lichten in al haar facetten en na te gaan waar verbeteringen bij prioriteit moeten worden nagestreefd. De systematische en gerichte toetsing van de werking en de resultaten aan het model moet de organisatie ertoe brengen op een professionele, gestructureerde manier betere resultaten voor haar functioneren te bereiken.

Het model brengt kwaliteit in kaart op negen aandachtsgebieden:

Basisvereisten en voorwaarden (input):

1. Leiderschap
2. Beleid en strategie
3. Personeelsbeleid
4. Middelen en samenwerking

Processen:

5. Kernprocessen

Resultaten (output):

6. Tevredenheid van cliënten en verwijzers
7. Tevredenheid van medewerkers
8. Waardering door de maatschappij
9. Performantie van het centrum

Voor de kwaliteitsbepaling op deze aandachtsgebieden gebruiken we een zelfevaluatie-instrument grotendeels gebaseerd op **PROZA**. De eigenheid van het PROZA-model betreft de concrete vertaling van de negen aandachtsgebieden in vele aandachtspunten, toegespitst op de eigenheid van de sector.

Bij PROZA wordt elk aandachtsgebied geordend in 5 ontwikkelingsfasen. Elke fase komt overeen met een (verdere) stap in de kwaliteitsvolle ontwikkeling van de organisatie. Door het inbouwen van een groepspad brengt het PROZA-model ook de tijds- en planningsdimensie expliciet in kaart.

De ontwikkelingsfasen zijn:

Fase 1: Kwaliteit is persoonsgebonden, kwaliteit is variabel

Fase 2: Aanzet tot procesdenken, begin van systematiek

Fase 3: Professionalisering, kwaliteit is gewaarborgd

Fase 4: Systematisch vernieuwen, continue verbetering en innovatie

Fase 5: Externe gerichtheid en streven naar perfectie, uitmuntendheid

De zelfevaluatiemethoden zoals bepaald door PROZA omvatten enerzijds een fasebepaling aan de hand van zelfevaluatiegroepen (samengesteld uit sleutelfiguren) en anderzijds een quickscan van de aandachtsgebieden uitgevoerd door alle medewerkers.

Het methodisch kader van PROZA wordt in De Patio structureel ingebed in de afspraken over het opmaken van verbeteracties en het bepalen van de kwaliteitsplanning.

1.6 Verbeterprojecten

Jaarlijks worden door de werkgroep kwaliteit de gegevens geanalyseerd uit verschillende bronnen:

- de gegevens uit de fasebepaling voor de aandachtsdomeinen via de zelfevaluatie;
- de gegevens uit de jaarlijkse bevragingen (afwisselend quickscan uit PROZA, personeelstevredenheid en bevraging wet op welzijn);
- de noden tot verbetering die mogelijks blijken uit het onderhoud van de clusters;
- de noden tot verbetering die worden vastgesteld en gerapporteerd vanuit de afdelingen.

Op basis van deze gegevens doet de werkgroep een voorstel van prioritair uit werken verbeteringen. Deze synthese met prioriteiten wordt besproken op het directieteam en prioriteiten worden geselecteerd. Voor elke geselecteerde prioriteit wordt een verbeterproject uitgewerkt, hetzij op niveau van de afdeling, hetzij op niveau van De Patio. Elk project geeft aan op welk aandachtsgebied van het PROZA-model het verbeterproject betrekking heeft. Het specificeert in SMART-termen (Specifiek, Meetbaar, Aanvaardbaar, Realistisch, Tijdig) welke verbeterdoelen worden nagestreefd. Het project bevat bovendien de naam en functie van de verantwoordelijke die zal instaan voor de algemene coördinatie, de opvolging van de streefdata en de rapportering over de voortgang van het verbetertraject. Ook de verwachte tijdsinvestering van alle betrokken uitvoerders, de benodigde financiële en materiële middelen zijn indien nodig begroot. Verder is stapsgewijs aangegeven welke acties zullen worden ondernomen, tegen wanneer en door wie.

Bij elk verbeterproject wordt erop gelet dat de verbetercyclus van Deming, de PDCA-cirkel (Plan Do Check Act) zoveel mogelijk terug te vinden in de opeenvolging van de acties.

2 Kerncijfers

a) Bezetting

Voor 2017 halen we volgende bezettingscijfers:

	2013	2014	2015	2016	2017
Verblijf en kamertraining	93%	104%	96%	96%	99%
Dagbegeleiding	90%	89%	64%	80%	94%
Contextbegeleiding breedsporig*	94%	100%	103%	99%	105%
Contextbegeleiding laagintensief*			90%	91%	92%
Begeleid zelfstandig wonen	97%	102%	100%	99%	99%

* tot 2015 was er geen onderscheid tussen contextbegeleiding breedsporig en laagintensief

Het gemiddelde bezettingscijfer over alle modules heen was 97%. Dit gemiddelde is hoger dan de 94% in 2015 en ongeveer evenveel als in 2016. Net als in de voorgaande jaren realiseerden we in 2016 over het algemeen zeer hoge bezettingscijfers. Rekening houdend met het gegeven dat tussen een uitstromende jongere en een nieuwe opname, telkens een periode van intake en kennismaking zit en dat die niet meetelt voor de bezetting, impliceren deze cijfers dat elke afdeling af en toe in overtal werkte (meer jongeren in begeleiding dan voorzien in de erkenning).

b) Benutting

	2015	2016	2017
Contextbegeleiding	114,1	111,6	96,8
Contextbegeleiding breedsporig	81,1	87,2	64,3
CBAW	122,0	99,3	86,5
Contextbegeleiding laagintensief	126,4	126,6	125,2
Verblijf	72,5	69,2	71,5
Kamertraining	13	13,3	11,4

Kortdurend crisisverblijf	0,0	0,0	0,0
Verblijf voor minderjarigen (hoge frequentie)	58,9	55,9	60,00
Verblijf voor minderjarigen (lage frequentie)	0,0	0,0	0,0
Dagbegeleiding in groep	-	64,3	52,3

c) Schakelingen

In 2017 werd er 22 keer een schakeling naar een andere module of afdeling aangevraagd. Dit is ongeveer evenveel als in 2016 (21) en vergelijkbaar met het cijfer uit 2014 (27), maar wel heel wat minder dan de 51 aanvragen in 2015. Deze aanvragen waren hoofdzakelijk voor een definitieve schakeling naar een andere afdeling (18), maar ook voor een tijdelijke schakeling in een andere afdeling (3). De aanvragen voor een time-out konden alle drie doorgaan. Van de aanvragen voor een definitieve schakeling gingen er 9 van de 19 door. Bij de overige 10 werd na bespreking met de jongere, zijn context en de verwijzer besloten om toch niet te schakelen (6) of om een andere oplossing buiten De Patio te zoeken (4).

Een vaststelling van de voorbije jaren was dat de interne schakelingen niet alleen zorgen voor een meer gepast hulpverleningsaanbod voor de jongere, maar dat ook de doorstroom wordt verhoogd. Dit fenomeen is dit jaar iets minder aanwezig (turn-over van 31%, zie tabel hieronder), maar blijkt stilaan een duurzaam effect te zijn van onze manier van werken. In verhouding tot het totaal aantal begeleidingen kunnen we sinds de start van het modulair werken, elk jaar een groot aantal nieuwe jongeren helpen.

	Totaal aantal begeleide jongeren	Aantal externe opnames	Percentage nieuwe externe opnames / jaar
2013	159	58	36%
2014	161	57	35%
2015	164	60	37%
2016	145	52	36%
2017	145	45	31%

d) HerKern

Zoals we in het jaarverslag van 2016 al vermeldden, functioneert HerKern organisatorisch als een afdeling binnen de werking Jeugdzorg De Patio, met dezelfde afspraken over instroom, schakelingen en naadloze trajecten. De coördinator van Herkern participeert dan ook aan het regiooverleg waar intervisie plaatsvindt over de hulpverleningstrajecten van de jongeren. De werking van HerKern heeft ondertussen een vaste plaats gevonden in dit overleg.

Toch was 2017 een bewogen jaar voor HerKern. Omdat het 'Heidehuis' – de locatie waar de werking van HerKern van oudsher plaatsvond – verkocht werd, moesten we op zoek naar een nieuw huis, liefst met dezelfde ligging midden in rustige natuur. Dankzij de abdi van Zevenkerken, konden we verhuizen naar de vroegere abdijsboerderij, een rustige plek waar de 'geest' van HerKern kan gedijen. In 2017 vond ook de overdracht plaats van de provinciale subsidie van West-Vlaanderen naar het Agentschap Jongerenwelzijn van de Vlaamse Overheid. Deze overgang had heel wat voeten in de aarde, maar uiteindelijk kregen we tegen het einde van het jaar het goede nieuws dat HerKern met projectmiddelen voor één jaar erkend wordt. Een definitieve erkenning voor het project moet in 2018 uitgewerkt worden.

In 2017 waren er, wat jongeren betreft, 79 aanmeldingen, die resulteerden in 53 kennismakingsgesprekken. Op basis van deze gesprekken kwamen er 45 jongeren voor een 17 traject in HerKern, een deel daarvan voor een groepstraject, sommigen voor een individueel traject.

3 Zelfevaluatie

De zelfevaluatie kwaliteitszorg is op 19 juni 2017 opnieuw bevestigd aan de staf, een overleg met alle kwaliteitscoördinatoren van De Patio. De resultaten werden samengebracht .

	2015		2016		2017	
Kwaliteitszorg	prestatie	groei	prestatie	groei	prestatie	groei
Organisatie en visie	3	4	3	4	3	4
Betrokkenheid	2	3	2	3	2	3
Methodieken en instrumenten	2	3	2	3	4	5
Verbetertraject	2	3	2	3	5	

In 2016 werd extra aandacht gegeven aan het opstellen en implementeren van de verbetertrajecten. De verbetertrajecten werden concreet uitgeschreven in een sjabloon, alsook het verslag van de ondernomen acties en de evaluatie. Dit wordt nu systematisch bijgehouden.

Rond de kernprocessen en gebruikersresultaten werden de medewerkers van de verschillende afdeling in de loop van 2017 bevestigd. De resultaten werden samengebracht – telkens wordt de laagste score gegeven.

	2015	2016	2017
--	------	------	------

Kernprocessen	prestatie	groei	prestatie	groei	prestatie	groei
Onthaal van de gebruiker	2	3	3	4	3	4
Doelstellingen en handelingsplan	3	4	3	4	3	4
Afsluiting en nazorg	1	2	2	3	2	3
Pedagogisch profiel	2	3	2	3	2	3
Dossier-beheer	2	3	2	3	2	3

	2015		2016		2017	
Gebruikersresultaten	prestatie	groei	prestatie	groei	prestatie	groei
Klachten-behandeling	2	3	2	3	2	3
Gebruikers-tevredenheid	2	3	2	3	2	3
Effect van de hulpverlening	2	3	2	3	2	3

De zelfevaluatie rond de medewerkersresultaten is op 15 juni afgenomen tijdens het personeelsoverleg met een afvaardiging van alle afdelingen.

	2015		2016		2017	
Medewerkersresultaten	prestatie	groei	prestatie	groei	prestatie	groei
Personeels-tevredenheid	2	3	2	3	3	4
Indicatoren en kengetallen	2	3	2	3	3	4

De zelfevaluatie rond samenlevingsresultaten is op 21 juni afgenomen tijdens het directiecomité met alle afdelingsdirecteurs van de verschillende afdelingen.

	2015		2016		2017	
Samenlevingsresultaten	prestatie	groei	prestatie	groei	prestatie	groei
Waardering strategische partners	2	3	2	3	2	3

Maatschappelijke opdracht/tendensen	2	3	2	3	2	3
-------------------------------------	---	---	---	---	---	---

4 Kwaliteitsplanning

4.1 Evaluatie van de verbetertrajecten van 2017

4.1.1 Niveau van de Patio

a) Aandachtsgebied: Algemeen strategisch beleid, beleidsplan

Verbeterdoel:

Vertalen van het strategisch beleidsplan 2017 – 2022 in haalbare actieplannen.

Verantwoordelijke voor het project:

Algemeen directeur

Uitgevoerde acties:

In het directieteam en in de werkgroep kwaliteit is bepaald waar, wanneer en hoe de realisatie van de strategische doelen zal gebeuren. De operationalisering van het strategisch beleid is besproken op de Raad van Bestuur en algemene vergadering.

Er is een opmaak van taakverdeling verantwoordelijken voor de actieplannen en start van de opmaak zelf.

Behaald resultaat:

Er is een strategisch beleid voor de komende vijf jaar met vastgelegde operationele doelstellingen en zo concreet mogelijke actieplannen.

Vervolgproject:

Minstens jaarlijks op niveau van Raad van Bestuur en directiecomité.

b) Aandachtsgebied: Kernprocessen onthaal

Verbeterdoel:

Evaluëren van de onthaalprocedures in alle afdelingen en afstemmen op recente evoluties en veranderingen in de jeugdzorg en de samenleving.

Verantwoordelijke voor het project:

Algemeen directeur

Uitgevoerde acties:

Er is in elke afdeling een evaluatie geweest van de onthaalprocedures. Deze evaluaties zijn samengelegd, er is gezocht naar algemene lijnen en voorstellen ter verbetering. Op basis hiervan zijn de procedures aangepast en toegepast.

Behaald resultaat:

Geactualiseerde onthaalprocedures in elke afdeling.

Vervolgproject:

We blijven dit op regieoverleg en staf opvolgen in de loop van 2018 om tot een meer gelijklopende procedure te komen.

4.1.2 Niveau van jeugdzorg

a) **Aandachtsgebied: begeleiden naar zelfstandigheid**

Verbeterdoel:

Visie en afsprakenkader over welke modules en methodieken wanneer moeten worden ingezet bij het begeleiden van een jongere naar zelfstandigheid.

Verantwoordelijke voor het project:

directeur Jeugdzorg De Patio.

Uitgevoerde acties:

Er is een inventarisering geweest van de criteria voor het inzetten van verblijf, kamertraining, begeleid zelfstandig wonen bij het begeleiden van een jongere naar zelfstandigheid. Er is hierover een visie tekst geschreven die besproken is op regieoverleg en in de verschillende afdelingen van jeugdzorg.

Behaald resultaat:

Er is een duidelijke visie bij het begeleiden van een jongere naar zelfstandigheid.

Vervolgtraject:

We willen het afsprakenkader hierover verder uitwerken en linken aan competenties en vaardigheden van jongeren.

4.1.3 Niveau van de afdelingen

a) **Aandachtsgebied: procedure voor het meten van tevredenheid bij gebruikers.**

Afdeling(en):

De Kerseboom – afdeling Contextbegeleiding

Verbeterdoel:

De gebruikers kunnen hun feedback (tevredenheid) over de werking(sprocessen) van contextbegeleiding op een systematisch manier kenbaar maken.

Verantwoordelijke voor het project:

het team contextbegeleiding van De Kerseboom

Uitgevoerde acties in 2017:

- mei: analyse van de knelpunten mbt de tevredenheidsmeting
- september (teamdag): exploratie van oorzaken, formuleren van alternatieven
- oktober: keuze van bevragingsmethodiek en richtinggevende vragen en thema's
- december: definitieve vragenlijst en procedure

Behaald resultaat:

Er is een nieuwe procedure die de tevredenheid van gebruikers bevroegt en de feedback wordt verkregen door een gerichte vragenlijst die in dialoog met de cliënten worden afgenomen.

Vervolgproject in 2018? Zo ja met welk doel:

In 2018 wordt de nieuwe procedure en vragenlijst uitgeprobeerd en voorzien we op het eind van het jaar een evaluatie.

Invloed op het groeiniveau:

Gebruikersresultaten: Inspraak en participatie van de gebruikers.

b) Aandachtsgebied: onthaalprocedure in CBAW

Afdeling(en):

Team CBAW de Kerseboom

Verbeterdoel:

De procedure onthaal van gebruiker in CBAW op alle niveaus analyseren en aan actualiteit aanpassen. Dit gaat niet alleen over omgaan met de wachtlijsten (wanneer en hoe voorstellingsgesprek geven) maar ook over werkwijze (op maat, individueel, in groep, adhv documenten en/ of film en/ of prezi...). Ook over aanpassing van onze brochure voor de jongeren.

Verantwoordelijke voor het project:

Pedagogisch coördinator CBAW

Uitgevoerde acties in 2017:

- Moeilijkheid: wat is de klacht? Wat is het knelpunt?
 - in kaart brengen april-mei 2017 (themateam)
- Exploratie: wat zijn de oorzaken?
 - in kaart brengen april-mei 2017
- Toekomstmogelijkheden: wat zijn mogelijke alternatieven?
 - te bespreken vanaf april-mei 2017
 - Optie: welke oplossingen kiezen we?
 - te bespreken vanaf april-mei 2017
- Doen: hoe implementeren we de oplossing?
 - te bespreken vanaf mei 2017

Tijdens het themateam dd. 9 mei 2017 deden we een 3 kolommen bevraging met een externe voorzitter (wat loopt er goed/ wat willen we behouden? Waar maken we ons zorgen over? Welke acties weerhouden we?)

Vaststellingen toen:

- De DVD is en blijft wel bruikbaar, mits er ook een kortere versie wordt ontwikkeld (compilatie);
- De voorstelling bieden we verder individueel aan;
- De voorstelling gebeurt steeds meer op maat en in dialoog met de wachtlijstjongeren, zodat dit ook een vorm van adviesgesprek krijgt wat ze in tussentijd kunnen doen, terwijl ze aan het wachten zijn op geschikte hulpverlening (CBAW en mogelijke andere modules);
- De brochure behouden we in de huidige vorm.

We ontwikkelden ondertussen een checklijst voorstelling aan wachtlijstjongeren met de te nemen stappen (telefonisch, gesprek en opvolging), waarmee we aan het experimenteren gaan in 2018 (zie bijlage).

- Eerste evaluatie van de geïmplementeerde oplossingen
 - te bespreken werkjaar 2018

Behaald resultaat:

De onthaalprocedure is duidelijk, zinvol, bruikbaar en aangenaam om doen.

c) Aandachtsgebied: infrastructuur - eigentijdse aankleding en meubilering studio

Afdeling(en):

Cruushove

Verbeterdoel:

De studio is gerenoveerd en heeft een eigentijdse aankleding en functionele, eigentijdse meubels

Verantwoordelijke voor het project:

Hoofdbegeleider

Uitgevoerde acties:

Alle vooropgestelde acties werden uitgevoerd.

Cera sponsorde 2000 euro. Er werd een officiële inhuldiging georganiseerd op 5/9. Er verscheen een artikel erover in het Brugsch Handelsblad en op de website De Patio en in de nieuwbrief De Patio.

Behaald resultaat:

Het vooropgesteld resultaat werd met succes bereikt.

Vervolgproject in 2018? Zo ja met welk doel:

traject uitzetten voor een tweede studio in het bijgebouw (zie nieuw verbetertraject)

d) Aandachtsgebied: personeelsbeleid - werkverdeling medewerkers

Afdeling(en):

Cruushove

Verbeterdoel:

Evenwichtige verdeling werkvolume personeel versus beschikbare tijd.

Verantwoordelijke voor het project:

afdelingsdirecteur

Uitgevoerde acties :

Alle vooropgestelde acties werden uitgevoerd. Dit resulteerde in een overzichtsschema, wat de basis vormde voor de bijstellingen in het uurrooster en de werkverdeling.

Behaald resultaat:

De hoofdbegeleiders werkten een aanpassing uit van het uurrooster. Dit had een grote impact op het gehele uurrooster ; er werd een ontwerp gemaakt met 3 blokken over het jaar ; het eerste blok werd tussentijds geëvalueerd ; in 2018 wordt het tweede blok geëvalueerd.

Er gebeurde ook een aanpassing in taken.
In de coachingsgesprekken werd hier ook extra aandacht aan besteed.

Vervolgproject in 2018? Zo ja met welk doel:

Evaluatie uurrooster en waar nodig verdere aanpassingen.
Werkvolume pedagogisch coördinator in kaart brengen.

e) Aandachtsgebied : procedure voor het meten van tevredenheid bij gebruikers

Afdeling(en):

't Groot Hersberge

Verbeterdoel:

Er is een efficiënte manier om de tevredenheid van gebruikers te meten en daar verbeterprojecten uit te detecteren.

Uitgevoerde acties:

1. voorstellen van outcome rating scales en session rating scales (ors/srs) op pedagogisch team
2. aan de slag met ors/srs in de begeleidingen onder supervisie van coach
3. bekijken of ors/srs alle zaken over de begeleidingen bevragen in werkgroep over kwaliteit
4. eventueel bijsturen
5. aan de slag met de ors/srs
6. gegevens verwerken en acties opzetten uit de gegevens.

Behaald resultaat:

Er is een efficiënt systeem dat door alle pedagogische medewerkers gebruikt wordt. De gebruikers zijn tevreden. De metingen leggen knelpunten en verbeteringen bloot.

Vervolgacties:

Vanuit de bevraging kwam naar voor dat jongeren meer duidelijkheid willen over hun traject en waar ze staan in de begeleiding. We nemen dit mee in een verbetertraject, opstellen trajectboek.

f) Aandachtsgebied: personeelsbeleid - medewerkers evalueren zelf hun eigen prestaties – individueel of in teamverband – op basis van vooraf bepaalde, uitgeschreven doelstellingen en competenties

Afdeling(en):

Groot Hersberge

Verbeterdoel:

Evaluatie en eventuele bijsturing van de 360 ° evaluatie/functionering in groep.

Verantwoordelijke voor het project:

Werkgroep kwaliteit

Uitgevoerde acties:

1. Er is een bevraging opgesteld rond de huidige manier van evalueren van medewerkers
2. Op basis van deze vragen is een evaluatie gebeurd op de personeelsvergadering
3. Daar zijn enkele voorstellen uitgekomen tot wijziging van de procedure

4. Voorstel ter goedkeuring aan team voorleggen
5. De procedure is op basis van deze gegevens aangepast.
6. Op basis van deze aanpassingen zijn er in najaar nieuwe functioneringsgesprekken gebeurd

Behaald resultaat:

360 ° evaluatie van alle medewerkers in team.

Vervolgproject :

We passen de procedure aan in kwaliteitshandboek.

In 2018 willen we de procedure volledig 360° maken door de jongeren hierin een stem te geven.

g) Aandachtsgebied: personeelsbeleid – interne communicatielijnen zijn direct en efficiënt

Afdeling(en):

't Groot Hersberge

Verbeterdoel:

Inzicht krijgen in de overlegmomenten en doel van de overlegmomenten. Zorgen dat deze overlegmomenten zo efficiënt mogelijk zijn.

Verantwoordelijke voor het project:

Werkgroep kwaliteit

Uitgevoerde acties:

1. Er was een inleidende brainstorm met het volledige personeel op de personeelsnamiddag
 2. De resultaten hiervan zijn verwerkt en besproken binnen ikz. Op basis daarvan zijn acties uitgewerkt.
 3. In de personeelsvergadering van maart is een oefening gebeurd op basis van :
 - * De juiste info
 - * het juiste moment
 - * door juiste persoon
 - * juiste kanaal
 - * gepaste investering.
- Op basis van het organogram van 't Groot Hersberge is bekeken waar informatie gegeven wordt, op welk moment, door wie, via welk kanaal. ...
4. Op basis van het organogram van De Patio is in een volgende de personeelsvergadering bekeken waar info gegeven wordt, op welk moment, door wie, via welk kanaal.

Behaald resultaat:

Alle medewerkers weten het doel van overleggen en weten waar ze naartoe kunnen met vragen.

Vervolgacties :

- Op basis van dit verbetertraject zijn volgende vervolgacties gegroeid die opnieuw in verbetertrajecten zullen gegoten worden
- herdefiniëren van het doel van werkgroepen
 - herdefiniëren en herverdelen van individuele verantwoordelijkheden van medewerkers
 - systematisch een overleg in de kijker zetten, zodat het actueel blijft

- h) Aandachtsgebied: procedure handelingsplan - het handelingsplan is een werkdocument waarin ook de visie van de cliënt verwoord wordt en dat op regelmatige basis geëvalueerd en bijgestuurd wordt.**

Afdeling(en):

't Groot Hersberge

Verbeterdoel:

Van het handelingsplan een werkdocument maken

Verantwoordelijke voor het project:

Werkgroep kwaliteit

Gerealiseerde acties:

1. voorbereidende oefening op team
2. oefening op het formuleren van concrete doelstellingen
3. actieve opvolging door coach.

Behaald resultaat:

Het handelingsplan is werkdocument dat actief gewerkt wordt in de begeleiding

Vervolgacties:

verder opnemen in coaching.

- i) Aandachtsgebied: kernprocessen - groepsgebeuren evalueren**

Afdeling(en):

't Groot Hersberge

Verbeterdoel:

Evaluatie van het groepsgebeuren op basis van de missie.

Verantwoordelijke voor het project:

Werkgroep kwaliteit

Gerealiseerde acties:

- voorstellen op team van de logische niveaus, onze oorspronkelijk misie/visie
- groene boekje , teenmeeting, verduidelijking diensten (wie doet wat?), daginvulling, aanbieden van activiteiten, interne time-out (= beveiligen van situatie?)

Behaald resultaat:

groepsgebeuren is up to date

Vervolgacties :

verder implementeren in de dagdagelijkse werking, hoe visualiseren, doorleefd

j) Aandachtsgebied: kernprocessen – begeleiden naar zelfstandigheid

Afdeling(en):

Kleine Dennen

Verbeterdoel:

Een volledig uitgewerkt zelfstandigheidsprogramma dat doorloopt van leefgroep 1 over leefgroep 2 naar kamertraining

Verantwoordelijke voor het project:

De hoofdbegeleiders van de twee leefgroepen

Uitgevoerde acties:

De hoofdbegeleiders hebben samen met een werkgroepje een planning gemaakt voor zelfstandigheidsfasen

Een stagiaire heeft dit uitgewerkt en schema's van gemaakt

Die schema zijn aan bod gekomen en besproken in een personeelsvergadering

Per team kan nu gekeken worden welk kind wat moet bijleren

Betrokken uitvoerders:

pedagogisch team en werkgroep

Behaald resultaat:

Een gebruiksvriendelijk stappenplan om de zelfstandigheid van kinderen en jongeren te evalueren en te herevalueren.

k) Aandachtsgebied: personeelsbeleid - coachen van medewerkers

Afdeling(en):

Kleine Dennen

Verbeterdoel:

Alle medewerkers op regelmatige basis coachen

Verantwoordelijke voor het project:

Afdelingsdirecteur Kleine Dennen

Uitgevoerde acties:

Alle medewerkers werden verdeeld onder vier coaches.

De coaches volgden de opleiding van Chris Vandamme

De coaches nemen deel aan de intervisies van De Patio

Coaches volgen nog een aparte opleiding om zich te verdiepen

Coaches bewaken de data van de coachingsgesprekken

Behaald resultaat:

Een duidelijk coachingsprogramma binnen Kleine dennen

l) Aandachtsgebied: procedure onthaal

Afdeling(en):

kleine Dennen

Verbeterdoel:

Een volledig inhoudelijk pakket voor nieuwe cliënten

Verantwoordelijke voor het project:

Pedagogisch coördinator

Uitgevoerde acties:

Informatiefiche (duidelijk gebruik) + aanmeldingsproblematiek, hulpvragen in het handelingsplan en bezoeksregeling.

Brochure kinderen/ouders (aangepast, maar zou in 2019 nog eens herbekeken moeten worden)

Visitekaartjes erbij steken

Folder Kleine Dennen: werd helemaal opnieuw geschreven

Medisch akkoord aanpassen en erbij voegen: herzien en is goedgekeurd

Akkoordverklaring van onze leefregels

Contractje gsm en druggebruik (voor oudere jongeren die worden opgenomen)=> werd mee opgenomen in akkoordverklaring van de leefregels.

Verwachtingen noteren naar kleine dennen toe: staat ook in brochure achteraan vermeld.

Checklist, van hetgeen er in het onthaalmapje zit en werd meegegeven

Behaald resultaat:

een mooi onthaalmapje voor gebruikers

m) Aandachtsgebied: personeelsbeleid - interne overlegmomenten

Afdeling(en):

Kamertraining Brugge

Verbeterdoel:

Teamvergadering efficiënter maken (compatibel maken met introductie coaching)

Verantwoordelijke voor het project:

Team, verantwoordelijke kamertraining

Uitgevoerde acties:

De informatiestroom blijft groot : medewerkers worden verzocht zelf relevante verslagen en teksten te lezen op de momenten die voor hen best passen. Op de teamvergadering wordt verwezen naar belangrijke info, het initiatief voor de verwerking ligt bij de begeleider.

Taken binnen eigen pakket: er wordt verder gestreefd naar evenwichtige verdeling van taken, in overeenstemming met de job-time. Collega's kunnen altijd signaleren als dit pakket niet haalbaar is, dan wordt gekeken wie kan overnemen of mee ondersteunen.

Het uurrooster is opgesteld in periodes van vier weken. Na elke vier weken wordt een afrekening van de overuren voorgelegd en bekeken hoe kan worden weggewerkt of bijgewerkt. Soms wordt nog korter op de bal gespeeld en tussentijds de balans voorgelegd : het streven is om binnen het afgesproken protocol van werkuren te kunnen blijven. Wegwerken van overuren gebeurt met zo

weinig mogelijk belasting van collega's die moeten overnemen (communicerende vaten), maar op momenten waarop weinig of geen jongeren aanwezig zijn in kamertraining (bv vaak op zaterdagavond).

Verslaggeving: op elke teamvergadering wordt de lijst "overzicht begeleidingen" overlopen en bekeken welke timing er moet gevolgd worden voor verslagen, handelingsplannen, herindicaties, besprekingen.

Feelgood: de coachings zijn pas gestart in voorjaar 2018, hierin wordt gepeild naar het welbevinden van de collega's op het werk en waar eventueel geremedieerd moet worden om tot verbetering te komen.

De taakverdeling wordt regelmatig bevraagd en waar nodig herbekeken. Er is een aanbod naar de begeleiders om opdrachten te verdelen (meegaan naar Huis van de Bruggeling, Sociaal Verhuurkantoor, boodschappen,...), het is soms een opdracht voor de individuele begeleider om de exclusiviteit van de relatie te durven delen, maar in functie van overuren soms een noodzaak.

In het najaar 2017 werden vier 'ontbijtteams' gehouden op donderdagochtend (ipv de klassieke dinsdagnamiddagvergadering). Iedere collega zorgde om beurt voor een uitgebreid ontbijt. Dit werd door iedereen ervaren als een aangename afwisseling voor de klassieke teamvergadering en heeft bijgedragen tot een positief teamklimaat.

In juni werd een schriftelijke bevraging gedaan in het team rond teamvergadering en coaching: hierin werd gepeild naar wensen rond verandering, inhoudelijke bijsturing, organisatorische aanpak. In de gestarte coachings voorjaar 2018 werd dit in de gesprekken meegenomen. We gaan daar in 2018 verder rond nadenken en in praktijk de wensen van het team hierrond proberen te realiseren.

De 'intervisie coaching' kan hierbij ook een inspirerende rol vervullen, het is interessant om te horen hoe andere team de zaken aanpakken, ook de inloopdagen in De Patio bieden mogelijks ideeën die ook in ons team van toepassing kunnen zijn.

Behaald resultaat:

Efficiëntere teamvergaderingen en groter gevoel van betrokkenheid van alle begeleiders

n) Aandachtsgebied: kernprocessen - aanbieden van vorming op maat van onze jongeren

Afdeling(en):

Dagcentrum De Schoor

Verbeterdoel:

Het begeleidersteam biedt de jongeren relevante (aansluitend bij de leefwereld, noden, interesses en of maatschappelijk vormend) vormingsmomenten aan.

Verantwoordelijke voor het project:

De afdelingsdirecteur en het pedagogisch team

Uitgevoerde acties in 2017:

Tijdens de activiteiten, de tafelmomenten en de informele momenten gebeurde het wel eens dat er thema's aan bod kwamen die belangrijk zijn in de leefwereld van pubers. Deze dienden zich eerder op het moment zelf voor. Soms gingen we dieper in op deze thema's tijdens een tafelmoment of tijdens een individueel moment. Thema's zijn aangeraakt onder de vorm van het bekijken van een film met al dan niet een nabespreking, meerdere tafelgesprekken, individueel opgenomen met bepaalde jongeren.

We merken dat het registreren van de vormingsmomenten niet gebeurd. Enerzijds omdat niet iedereen van het team op de hoogte was van dit document maar anderzijds omdat niet iedereen ervan

overtuigd is van de zinvolheid hiervan. We weten wel dat we deze momenten aanbieden maar zijn er ons niet altijd even bewust over en/of bespreken het te weinig op het team.

We concluderen dat onze prioriteit eruit bestaat dat er vormingsmomenten plaatsvinden, onder welke vorm dan ook. De begeleiders voelen aan waar er nood aan is, wat er leeft in de groep, wat er zich afspeelt in de actualiteit en nemen dit mee in het 'vormingsmoment'.

Behaald resultaat:

Verschillende thema's die leeftijd gerelateerd en/of peergroup gebonden zijn, werden aangekaart in gesprekken.

Vervolgproject in ? Zo ja met welk doel:

We bieden reeds vormingen aan onze jongeren aan. We zijn er ons niet altijd even bewust over dat we dit doen. Graag willen we enerzijds deze bewustwording verhogen en anderzijds de vormingsmomenten verder blijven aanbieden. We vinden het niet langer nodig om deze momenten te gaan registreren. We maken er een vast item van op onze teamvergaderingen en één iemand van het pedagogisch team zal dit item nauwer opvolgen en evalueren.

Invloed op het groeiniveau :

Kernprocessen

o) Aandachtsgebied : nazorg

Afdeling(en):

Dagcentrum De Schoor

Verbeterdoel:

Een leidraad opstellen en implementeren waarin we duidelijk afspreken welke dienstverlening wij als dagcentrum kunnen aanbieden aan de cliënten en hun context in nazorg.

Het document geeft de concrete richtlijnen aan met wat de nazorg inhoudt en hoe deze in zijn werk gaat.

Verantwoordelijke voor het project:

De afdelingsdirecteur en het pedagogisch team

Uitgevoerde acties in 2017:

Er wordt een nieuw document opgesteld waarin de richtlijnen concreet zijn uitgeschreven.

Nazorg wordt in het kwaliteitshandboek kort gedefinieerd als: "ambulante hulp- en dienstverlening op vraag van de gebruiker en na onderling overleg tijdens de evolutie- of eindbespreking; er is ook het aanbod van een nazorggroep voor ouders."

Met deze definitie gaan we verder aan de slag en stellen we volgende richtlijnen op die we in het komende werkjaar uitproberen en zullen evalueren.

1. Is er nood aan nazorg?

Is er nog andere hulpverlening na het dagcentrum → Geen nazorg nodig.

Is er geen andere hulpverlening meer → Is er nood aan nazorg?

→ Nee: nazorg wordt niet opgestart

→ Ja: nazorg wordt opgestart

2. Nazorg praktisch?

- ➔ 2 maanden na de stop van de begeleiding: 2 wekelijks telefonisch contact
- ➔ Na 2 maanden geen moeilijkheden: 1 keer per maand telefonisch contact
- ➔ Na 3, na 4, na 5 en na 6 maanden: 1 x per maand telefonisch contact

Nazorg is hier enkel telefonisch contact. Bij nood aan een face-to-face gesprek wordt een afspraak gemaakt. De individuele begeleider volgt de jongeren op, de contextbegeleider volgt de context op.

3. Nazorg inhoudelijk?

Dit is afhankelijk van situatie tot situatie. We vragen niet meer waar we de mensen mee kunnen helpen. Dit vergroot de kans op afhankelijkheid volgens ons. We vragen hen enkel hoe het met hen gaat en geven hen tips indien nodig. In het volgende telefonisch gesprek wordt dit geëvalueerd.

Duidelijke grenzen stellen naar de jongeren toe: kopieën nemen, blijven eten,... Ze vragen om een bericht te sturen en een afspraak te maken voor ze binnen springen.

- Indien we van plan zijn de hulp- en dienstverlening te beëindigen, bespreken we de mogelijkheid tot nazorg met de cliënt en de context.
- Indien de cliënt en de context ervoor kiezen om van de nazorg gebruik te maken, bespreken we de nazorg concreter. Dit kan o.a. tijdens de evolutie- of eindbespreking.

Behaald resultaat:

Bij het beëindigen van een begeleiding bespreken we samen met de context en de jongere dat nazorg een mogelijkheid is. Bij gezinnen of jongeren die soms nog wat schrik hebben de begeleiding te beëindigen, biedt dit een bepaalde veiligheid. We bieden nazorg op maat.

Nazorg wordt geregistreerd in een door het dagcentrum opgesteld excel-document. Dit document dient enkel om te zien hoeveel tijd we besteden aan nazorg. De bedenking die we soms maken is de volgende: hoe kunnen we eventueel het werk die we verrichten in nazorg al dan niet toch registreren in Binc.

Daarbij is het vooreerst al goed indien we starten met nazorg dat we ons bevragen of het nazorg is van korte of van lange duur. Is het nodig om de begeleiding te stoppen of doen we nog even verder met enkel contexturen (geen dagbegeleiding) en gaat het tenslotte om nazorg of is het eerder nog een traject?

Ondertussen zijn we een werkjaar verder en dienen we de richtlijnen te evalueren en indien nodig aan te passen.

Vervolgproject in ? Zo ja met welk doel:

De richtlijnen zijn opgesteld maar dienen nog geëvalueerd te worden en eventueel nodig nog bijgewerkt.

Indien alles op punt staat, kunnen de documenten in het kwaliteitshandboek aangepast worden.

p) Aandachtsgebied : Aanbieden van momenten waarop ouders ervaringen kunnen wisselen met elkaar, onder begeleiding van het team van De Schoor

Afdeling(en):

Dagcentrum De Schoor

Verbeterdoel:

De ouders krijgen viermaal per jaar gedurende twee uur de tijd en de ruimte om in een groep van ca. 8 ouders/opvoedingsfiguren ervaringen rond een bepaald thema uit te wisselen. De thema's houden verband met de opvoeding en de bedoeling is dat de deelnemers van elkaar leren. Deze oudergroep wordt door twee begeleiders uit De Schoor begeleid. Zij nemen de rol op zich van procesbegeleiders.

Verantwoordelijke voor het project:

De afdelingsdirecteur en het pedagogisch team.

Uitgevoerde acties in 2017:

Wanneer we een eerste maal een ouderavond wilden aanbieden, was er uiteindelijk één ouder aanwezig. Door de lage opkomst konden we niet spreken van een oudergroep. We besloten er toen een contextgesprek van te maken.

Naar aanleiding van een vorming met de jongeren rond sociale media, wordt er opnieuw gezocht naar een datum om met eventueel geïnteresseerde ouders samen te zitten.

De contextbegeleider bevroegt zijn gezinnen die hij opvolgt of die al dan niet interesse hebben en op welk moment dit het best gebeurt (avond, ochtend, namiddag). Sommige ouders zijn bevroegd geweest anderen niet. Er zijn geen verdere acties ondernomen. Dit kan nog steeds in de nabije toekomst. We concluderen dat een oudergroep iets is dat we kunnen aanbieden aan de ouders indien dit zinvol kan zijn.

Behaald resultaat:

Aangezien er geen oudergroepen zijn doorgegaan zijn er geen resultaten behaald.

Vervolgproject in ? Zo ja met welk doel:

Nee, we nemen het verbetertraject niet mee naar het volgende werkjaar. Indien er nood is aan een oudergroep of als er een thema aan bod komt waarvan we vermoeden dat dit eveneens interessant kan zijn voor de ouders, gaan we dit zeker opvolgen en bespreekbaar stellen op een teaminterview.

4.2 De verbetertrajecten voor 2018

4.2.1 Niveau van de Patio

- a) Aandachtsgebied: leiderschap - in 2022 is de stijl van leidinggeven in De Patio coachend, motiverend en verbindend.**

Verbeterdoel :

Samenwerking tussen directeurs stimuleren door actief inzetten van wisselers, peter/meterschap en interview.

Verantwoordelijke voor het project :

directieteam

Acties :

- De twee nieuwe afdelingsdirecteurs krijgen een peter/meter en een coach om hem te ondersteunen in hun opdracht.
- De systematische coaching wordt actief ingevoerd voor alle afdelingsdirecteurs.
- Afdelingsdirecteurs worden aangemoedigd om eens bij te zitten op personeelsvergadering, team,.. van een collega om op die manier 'good practises' uit te wisselen.
- In directieteam komt de mogelijkheid om ook aan interview te doen.
- Naast een tandem met binnen de afdeling vormen directeurs ook onderling tandems.

Tijdpad:
2018

Betrokken uitvoerders:
Afdelingsdirecteurs

Gewenst resultaat :
Door onderlinge uitwisseling en bevruchting wordt de leiderschapsstijl coachend , motiverend en verbindend.
Het wissellen tussen de verschillende afdelingen wordt ook voor andere medewerkers gepromoot.

Opvolging/evaluatie:
directieteam

- b) Aandachtsgebied: Visie en missie - de missie is de toetssteen voor dagelijkse beslissingen, de attitude van de medewerkers en belangrijke beleidsbeslissingen door het algemeen beleid.**

Verbeterdoel:
De missie en visie is door alle medewerkers in de Patio gekend en iedereen kan er zich achter staven.

Verantwoordelijke voor het project:
Stafmedewerker beleid

Acties:
Op de personeelsnamiddag van 2018 wordt de nieuwe missie officieel voorgesteld. Daarna wordt de visie tekst in alle afdelingen ter lezing gelegd.
Onder begeleiding van de stafmedewerker wordt die op de verschillende personeelsvergaderingen bekeken, besproken en eventueel aangevuld tot deze voor iedereen duidelijk is en iedereen er achter kan staan.

Tijdpad:
2018

Betrokken uitvoerders:
alle medewerkers van de Patio.

Gewenst resultaat:
Iedere medewerker kent de missie en visie en staat daar ook achter.

Opvolging/evaluatie:
Op de personeelsnamiddag van 2018.

- c) **Aandachtsgebied: Middelen en infrastructuur - in 2022 worden personele middelen - in en over de afdelingen heen - efficiënt ingezet.**

Verbeterdoel :

aanzet geven om een instrument te maken dat op basis van modules, doelgroep, opdracht, personeelskenmerken, ... richtlijnen kan geven over personele middelen

Verantwoordelijke voor het project :

Afdelingsdirecteurs

Acties:

Per afdeling willen we volgende acties ondernemen :

- Analyse, telling maken van de beschikbare tijd van alle personeelsleden
- Vanuit functieprofiel en gesprek met elke medewerker een analyse maken van bestaande opdrachten en haalbaarheid (qua tijd maar ook qua affiniteit/competentie)
- Samenvatten in nota en aanzet geven tot bijsturing waar nodig in uurrooster en werkopdrachten

Deze samenvattende nota's worden samengelegd in het directieteam en getoetst aan de oorspronkelijke kaders rond personeelsinzet.

Vandaaruit worden bekeken welke acties kunnen ondernomen worden.

Tijdpad:

2018

Betrokken uitvoerders :

alle medewerkers van de patio

Gewenst resultaat:

Er is een aanzet tot als basis kan gebruikt worden voor de personele middelen.

Opvolging/evaluatie :

directieteam

- d) **Aandachtsgebied: Personeelsbeleid - in 2022 zijn alle medewerkers gegroeid in het nemen van verantwoordelijkheid, waardoor alle teams binnen een duidelijk kader zelfsturend zijn**

Verbeterdoel :

Duidelijkheid krijgen over inhoud en verantwoordelijkheid van alle teams

Verantwoordelijke voor het project :

Algemeen directeur

Acties :

De visie tekst rond zelfsturing wordt in de verschillende team doorgenomen. Per overleg wordt een matrix gemaakt over beslissingen die moeten genomen worden en wie hiervoor verantwoordelijk is. Vandaaruit wordt gekeken op welke manier dit team nog zelfsturender kan worden.

Tijdpad:

2018

Betrokken uitvoerders :

alle verschillende teams

Gewenst resultaat :

De taak en opdracht van de verschillende teams zijn duidelijk

Opvolging/evaluatie :

Op directieteam

- e) **Aandachtsgebied: Middelen en samenwerking - in 2022 geeft de Patio zijn expertise en knowhow door via communicatie, vorming, extern overleg en externe vertegenwoordiging.**

Afdelingen :

Alle afdelingen van De Patio.

Verbeterdoel :

Oprichten van een vormingscel

Verantwoordelijke voor het project:

stafmedewerker beleid

Acties :

Geïnteresseerden zoeken die willen mee werken aan de oprichting en het vorm geven aan de vormingscel.

Samen het kader uittekenen voor de werking van de vormingscel.

Tijdpad :

2018

Betrokken uitvoerders :

Begeleiders, pedagogisch coördinatoren.

Gewenst resultaat :

De vormingscel is een goed draaiend orgaan met een duidelijke opdracht in de Patio

Opvolging/evaluatie :

directieteam

4.2.2 Niveau van Jeugdzorg

a) **Aandachtsgebied: kernprocessen - begeleiden naar zelfstandigheid**

Verbeterdoel:

Het afsprakenkader over welke modules en methodieken wanneer moeten worden ingezet bij het begeleiden van een jongere naar zelfstandigheid verder uitwerken en linken aan competenties en vaardigheden van jongeren.

Verantwoordelijke voor het project:

directeur Jeugdzorg De Patio.

Geplande acties:

We plannen een vorming omtrent de sociaal emotionele ontwikkeling van kinderen/jongeren. Van dit gemeenschappelijk kader willen we de visie rond begeleiden naar zelfstandigheid bekijken en deze visie omzetten in een afspraken kader gelinkt aan competenties en vaardigheden van jongeren.

Tijdpad:

2018

Betrokken uitvoerders:

alle verschillende teams van jeugdzorg

Gewenst resultaat:

een duidelijk afspraken kader

Opvolging/evaluatie:

Op directieteam

b) **Aandachtsgebied : procedure onthaal**

Verbeterdoel :

Evalueren van de onthaalprocedures in alle afdelingen en afstemmen op recente evoluties en veranderingen in de jeugdzorg en de samenleving.

Verantwoordelijke voor het project:

Algemeen directeur

Geplande acties:

Voorjaar 2017: evaluatie van de onthaalprocedures in elke afdeling.

Voorjaar 2018: samenleggen van de verschillende evaluaties op het regieoverleg en zoeken naar algemene lijnen en voorstellen ter verbetering doen.

Hiermee gepaard afspraken maken naar jongeren die aan het wachten zijn. Hoe gaan we hier mee om?

Najaar 2018: aanpassen van de procedures (incl. wachtlijstbeheer) en toepassen.

Tijdspad :
2018

Betrokken uitvoerders :
Begeleiders, pedagogisch coördinatoren, directeurs.

Gewenst resultaat:
Geactualiseerde onthaalprocedures in elke afdeling.

Opvolging/evaluatie:
Op regieoverleg en staf, in de loop van 2018.

a) Aandachtsgebieden: Procedure handelingsplan

Verbeterdoel:
Van het handelingsplan een duidelijk werkinstrument maken met smart – doelstellingen

Verantwoordelijke voor het project:
stafmedewerker beleid

Geplande acties:
Opstellen van een denktank met begeleiders uit de verschillende afdelingen. Deze komen samen, vergelijken handelingsplannen en doen voorstel om het handelingsplan te actualiseren
Terugkoppelen naar de afdelingen via staf.

Tijdspad :
2018

Betrokken uitvoerders :
alle pedagogische medewerkers

Gewenst resultaat :
Geactualiseerd, werkbaar handelingsplan

Opvolging/evaluatie :
Op staf/regieoverleg

4.2.3 Niveau van de afdelingen

a) Aandachtsgebied : tevredenheid van cliënten

Afdeling(en):

Cruushove

Verbeterdoel:

herwerken bestaande tevredenheidslijsten qua relevantie en eenvoud

Verantwoordelijke voor het project:

Afdelingsdirecteur Cruushove

Geplande acties:

Bevragen op team gebruik outcome rating scales en session ratings scales en beoordelen bestaande lijsten op taalgebruik en relevantie

Bevragen jongeren taalgebruik en relevantie bestaande lijsten : via groepsvergadering en individueel
Evaluatie na begeleiding met jongere : vragenlijst uitwerken

Tijdpad:

voorjaar 2018

Betrokken uitvoerders:

Begeleiders

Gewenst resultaat:

de tevredenheidsvragenlijsten zijn eenvoudig, kort en relevant

b) Aandachtsgebied : visie en missie van Cruushove

Afdeling(en):

Cruushove

Verbeterdoel:

komen tot een gedragen visie en missie van Cruushove in congruentie met de visie/missie van De Patio

Verantwoordelijke voor het project:

Afdelingsdirecteur en pedagogisch coördinator

Geplande acties:

Bewerken visie De patio en toepassen/verfijnen naar Cruushove

Vorbereidende tekst en power point met de waarden van Cruushove

Themateam waarin beide teksten besproken worden

Themateam met stafmedewerker beleid om de basistekst De Patio op niveau van Cruushove te verfijnen

Finaliseren tekst op niveau van Cruushove

Tijdpad:

2018

Betrokken uitvoerders:

Medewerkers Cruushove en stafmedewerker beleid

Gewenst resultaat:

de visie/missie van Cruushove is gedragen en congruent met die van De Patio

c) Aandachtspunt: kernprocessen - rechten van de minderjarigen

Afdeling(en):

Cruushove

Verbeterdoel:

De gebruikers kennen hun rechten en worden betrokken bij de daarmee samenhangende procedures

Verantwoordelijke voor het project:

Afdelingsdirecteur Cruushove

Geplande acties:

Aanpassen rechtenbox (in samenwerking met andere afdelingen van De Patio) en quiz spelen met jongeren

Uitleg geven en vraag naar suggesties ter verbetering over dossier en klachtenbehandeling aan jongeren in groepsvergadering

Uitleg geven en bevragen 'tevredenheidsvragenlijsten' in de groepsvergadering en met werkgroepje jongeren (zie ook verbeterproject 2 – 2018)

Tijdpad:

voorjaar 2018

Betrokken uitvoerders:

Afdelingsdirecteur en begeleiders

Gewenst resultaat:

de jongeren kennen hun rechten en werden betrokken bij de bevraging en eventuele herwerking

d) Aandachtsgebied: personeelsbeleid - medewerkers evalueren zelf hun eigen prestaties in teamverband op basis van doelstellingen en competenties

Afdeling(en):

't Groot Hersberge

Verbeterdoel:

_360° functionering door jongeren een stem te geven in de procedure

Verantwoordelijke voor het project:

Werkgroep kwaliteit

Geplande acties:

Stap 1: Personeel sensibiliseren via personeelsvergadering

Tijdpad :

Maart 2018- december2018

Betrokken uitvoerders:

Afdelingsdirecteur en pedagogisch coördinator

Gewenst resultaat:

360° evaluatie: personeel krijgt niet alleen feedback van collega's, ook van cliënten (en hun context).
Eerste focus bevraging bij jongens en indien haalbaar ook heel graag de context.

Opvolging/evaluatie:

Voorjaar: exploreren, najaar oktober samen met functioneringsgesprekken in team

e) Aandachtsgebied: kernprocessen - groepsgebeuren evalueren, up to date zetten

Afdeling(en):

't Groot Hersberge

Verbeterdoel:

- Evaluatie van de 7 niet onderhandelbare regels
- Continue opvang Groepsgebeuren is methodisch onderbouwd, inspraak, structuur is zichtbaar.
Communicatie tussen cliënten

Verantwoordelijke voor het project:

Werkgroep kwaliteit

Geplande acties:

Verder werken aan de teenmeeting 2.0: rol pedagogisch coördinator/directeur, welke thema's moeten aan bod komen?

Herimplementeren van de cirkelgesprekken

Groene boekjes zijn allemaal herwerkt (zowel voor jongeren als begeleiders) en gekend

Tijdpad:

Voorjaar 2018

Betrokken uitvoerders:

Begeleiders en pedagogisch coördinator

Gewenst resultaat:

De teenmeeting en de herstelcirkels vormen een peiler van onze werking. Alle leefgroepsbegeleiders beheersen de methodiek, staan open om cirkelgesprekken uit te voeren.

De leefregels zorgen voor rust, regelmaat zijn duidelijke en worden door iedereen toegepast binnen het kader van de missie

f) Aandachtsgebied: procedure handelingsplan -omzetten van handelingsplan en evolutieverslag in concrete begeleidingsacties

Afdeling(en):

't Groot Hersberge

Verbeterdoel:

Trajectboek uitwerken

Verantwoordelijke voor het project:

Werkgroep kwaliteit

Geplande acties:

Project klaar eind januari 2018: stagiaire werkt onder supervisie het inhoudelijke en vormelijke af Implementeren in 2018 door de trajectbegeleiders

Tijdpad:

September 2017 – december 2018

Oefentraject vanaf december 2017 – tot na zomer

Betrokken uitvoerders:

Afdelingsdirecteur en pedagogisch coördinator

Opvolgen van uitvoering: via coachingsgesprekken

Iedere begeleider coacht de andere begeleider.

Gewenst resultaat:

Cliënten hebben een duidelijk zicht op hun traject en de volgende stappen die genomen worden om de gewenste situatie te bereiken. Zelf accenten leggen, betrokken (missie wordt uitgevoerd via dit boek)

Doel 1: Jongens kennen het overzicht van hun traject, zijn eigenaar van hun traject.

Doel 2: methodisch aan de slag in begeleidingen.

Opvolging/evaluatie:

Na de testfase door stagiaire, oefenen met cliënten (onder supervisie van de pedagogisch coördinator) en zichzelf gaan alle begeleiders aan de slag in de eerste helft van 2018

Ruimte voor tussentijds evaluatie en bijsturing

Evaluatie september 2018

g) Aandachtsgebied: personeelsbeleid - communicatielijnen zijn direct en efficiënt

Afdeling(en):

't Groot Hersberge

Verbeterdoel:

Zorgen dat de overlegmomenten zo efficiënt mogelijk zijn.

Verantwoordelijke voor het project:

Werkgroep kwaliteit

Geplande acties:

- Herdefiniëren van het doel van werkgroepen
- Herdefiniëren en herverdelen van individuele verantwoordelijkheden van medewerkers
- Systematisch een overleg in de kijker zetten, zodat het actueel blijft
- Medewerkers laten mee denken over thema's van overlegmomenten. Input voldoende op teams brengen.

Tijdpad:

Voorjaar 2018

Betrokken uitvoerders:

Afdelingsdirecteur

Gewenst resultaat:

Werkgroepen werken efficiënt, iedereen neemt deel aan overleggen/ WG waarin hij zijn competenties ten volle kan benutten. Verantwoordelijkheid verhoogt, betrokkenheid

Opvolging/evaluatie:

Evaluatie eind 2018

h) Aandachtsgebied: kernprocessen - jongerenoverleg

Afdeling(en):

Kleine Dennen

Verbeterdoel:

Grote dozen in een kast, met in elk doos een bepaald thema, zodat het haalbaar en constructief is om de jaarplanning van het jongerenoverleg te volgend.

Verantwoordelijke voor het project:

Verantwoordelijke begeleider jongerenoverleg

Geplande acties:

- Dozen aankopen
- Elke doos een thema geven
- Per thema informatie verzamelen/ opzoeken/ bijhouden
- Dozen hiermee opvullen

Tijdpad:

Augustus 2018

Betrokken uitvoerders:

begeleiders

Gewenst resultaat:

Genoeg beschikbaar materiaal per themadoos

Opvolging/ Evaluatie:

Bij nieuwe, gekregen informatie rekening houden met de themadoos

i) Aandachtsgebied: kernprocessen - herprofilering

Afdeling(en):

Kleine Dennen

Verbeterdoel:

Een duidelijker doel hebben voor de werking Kleine Dennen. Waar willen we naartoe?

Verantwoordelijke voor het project:

Afdelingsdirecteur

Geplande acties:

Bijscholingen volgen

Vorbereidingsoefening maken tijdens personeelsvergaderingen

Stuurgroep die samen zit

Samenwerkingsverbanden leggen

Duidelijke visietekst uitschrijven

Tijdpad:

Juli 2018

Betrokken uitvoerders:

Medewerkers Kleine Dennen

Gewenst resultaat:

Een duidelijke visietekst hebben

Opvolging/ Evaluatie:

Eventueel bijsturen indien nodig

j) Aandachtsgebied: kernprocessen - individuele begeleiding

Afdeling(en):

Kleine Dennen

Verbeterdoel:

De individuele begeleiding optimaliseren zodat de kwaliteit ervan verbeterd.

Verantwoordelijke voor het project:

hoofdbegeleiders

Geplande acties:

Noden van de kinderen bespreken

Een leidraad meegeven om individuele gesprekken te doen
Helpen om tijd te voorzien voor deze gesprekken

Tijdpad:

September 2018

Betrokken uitvoerders:

Begeleiding leefgroep 1 en leefgroep 2

Gewenst resultaat:

Kwaliteitsvollere individuele begeleiding

Opvolging/ Evaluatie:

Tijdens coachingsgesprekken

k) Aandachtsgebied: kernprocessen - doelstellingen en handelingsplan 18+

Afdeling(en):

Kamertraining Brugge

Verbeterdoel:

Opstellen van een checklijst en ondersteuningsplan 18+

Specifiek: bij het einde van de minderjarigheid en overgang naar meerderjarigheid willen we nagaan op welke domeinen rond zelfstandigheid nog moet gewerkt worden in kamertraining of cbaw. De hulpvraag voor verlengde hulpverlening moet verder uitgeklaard worden en indicaties rond mogelijke nood aan verdere hulpverlening na 21 jaar wordt waar nodig reeds geïndiceerd.

Meetbaar: een checklijst visualiseert waar de noden zich situeren en geeft in detail taken aan die nog dienen aangepakt te worden in deze fase van de begeleiding en bevat een tijdsplan wanneer welke taak zal worden opgenomen.

Acceptabel: het plan wordt in overleg met de jongere en betrokken contextpersonen gemaakt en besproken, een 'netwerktafel' verdeelt taken en verantwoordelijkheden.

Realistisch: er wordt rekening gehouden met het tempo van de cliënt

Tijdsgebonden: de acties ter voorbereiding starten tijdig om voor het bereiken van de leeftijd van 18 jaar een duidelijk beeld te krijgen van waar de jongere staat op het moment van aanvang van meerderjarigheid.

Verantwoordelijke voor het project:

Team, verantwoordelijke Kamertraining

Geplande acties:

-Bestaande checklijsten raadplegen en evalueren

-bevraging bij de jongeren en context wat zij belangrijk vinden om te komen tot verantwoordelijke individuen

-ondersteuningsplannen van Dienst Ondersteuningsplannen DOP(of andere diensten) als mogelijke inspiratiebron bestuderen

-sjabloon maken en uitproberen

Tijdpad:

najaar 2018

Betrokken uitvoerders:

Medewerkers Kamertraining Brugge

Gewenst resultaat:

duidelijker beeld krijgen van noden van cliënten op vlak van zelfstandigheidstaken en nood aan langdurige begeleiding waar nodig signaleren

Opvolging/evaluatie :

Binnen de teamwerking

l) Aandachtsgebied: infrastructuur - gebouwen

Afdeling(en):

De Schoor

Verbeterdoel:

Uitbreiden van de beschikbare ruimte voor gebruikers en personeel.

Verantwoordelijke voor het project:

pedagogische verantwoordelijke

Acties:

- Opstellen van een plan met de gewenste nieuwe toestand.
- Opsplitsen van de uit te voeren werken tussen logistieke dienst De Patio en externe aannemers.
- Offerte aanvragen externe aannemers.
- Kostenraming werken logistieke dienst aanpassen.
- Kostenraming inrichting ruimte personeel De Schoor aanpassen.
- Projectaanvraag
- Selecteren aannemers.
- Draaiboek werken.

Tijdpad:

Uitvoering werken afhankelijk van goedkeuring sponsordossier.

Projectaanvraag, gedetailleerde versie indienen eind Zomer 2018 ter voorlegging aan sponsors.

Uitvoeringen werken: winter 2018-2019

In gebruik name afgewerkte zolderruimte: mei 2019

Betrokken uitvoerders:

- Algemeen directeur als coördinator logistiek team + leden logistiek team.
- Administratief bediende als contactpersoon sponsors.
- Afdelingsdirecteur van de Schoor.
- Externe aannemers voor trap naar zolder.
- Team De Schoor voor de inrichting van de ruimte.
- Twee begeleiders als deelverantwoordelijken huis en praktische zaken.

Gewenst resultaat:

Een bruikbare polyvalente zolderruimte geschikt om als vormings-, gespreks- en vergaderruimte te dienen voor het personeel en als ontspannings-, studie- of stofvrije atelierruimte te dienen voor de gebruikers.

Opvolging/evaluatie:

Teamvergaderingen De Schoor elk kwartaal.

Link met groeiniveau :

Medewerkersresultaten, gebruikersresultaten

m) Aandachtsgebied : onthaalprocedure

Afdeling(en):

Dagcentrum De Schoor

Verbeterdoel:

Een afdelings-onthaalprocedure opstellen en implementeren waardoor nieuwe medewerkers, medewerkers die lange tijd uit dienst geweest of stagiairs vlot ingewerkt kunnen worden in De Schoor. We merken nu dat nieuwe medewerkers heel wat informatie niet krijgen wanneer ze (her)starten. Dit kan gaan over praktische informatie die voor vaste begeleiders deel uit maken van hun routine. Maar evenzeer over de verschillende rollen die het vast personeel vervullen.

Alsook merken we dat er soms weinig aandacht is voor het emotionele aspect van het individu, hoe voelt de persoon zich in het team? In het werkveld? Met zijn takenpakket? Welke noden uit de werknemer? Met de verbeterde onthaalprocedure proberen we om op deze vragen een antwoord te bieden.

Verantwoordelijke voor het project:

De afdelingsdirecteur en het pedagogisch team.

Acties:

Op de teaminterview van 28 mei 2018 wordt er een brainstorm gehouden om alle ideeën en bedenkingen van collega's te noteren.

We bekijken wat er kan behouden worden van de onthaalprocedure die reeds bestaat in De Patio en filteren of vullen aan met zaken die specifiek van toepassing zijn voor De Schoor.

De pedagogisch coördinator behoudt het overzicht om iedere nieuwe medewerker te voorzien van een peter of meter, of iemand die een aantal maanden de nodige ondersteuning waarborgt.

De bestaande procedure raadplegen in het kwaliteitshandboek van De Patio onder Hfstkd 2.3,8 .

Eventuele specifieke zaken voor De Schoor in een procedure-bijlage toevoegen.

Wanneer er een nieuwe medewerker in dienst treedt in De Schoor kan die persoon ook bevroegd worden over zijn specifieke noden en behoeften.

Tijdpad:

1 September 2018

Betrokken uitvoerders:

Pedagogisch team van De Schoor waarvan Billy het voortouw neemt, met ondersteuning van Lindsey.

Gewenst resultaat:

We willen er voor zorgen dat een nieuwe medewerker zich vlot kan inwerken in het team van De Schoor. Naast de jobinhoud en het takenpakket streven we er naar dat een nieuwe medewerker zich gehoord en begrepen voelt. De nieuwe medewerker, een medewerker die een tijd uit dienst was of een stagiair krijgt hierdoor de kans om zich op zijn eigen tempo in te werken en zich goed te voelen op zijn werk.

Opvolging/evaluatie:

De onthaalprocedure wordt toegepast telkens er een nieuwe medewerker, stagiair of een teamlid na een langdurige (nog te bepalen) afwezigheid terug komt. Dit wordt dan op onze teamvergadering geagendeerd.

n) Aandachtspunt : studieproject

Afdeling(en):

Dagcentrum De Schoor

Verbeterdoel:

Het begeleidersteam creëert een plaats waar iedereen in een veilige sfeer zijn/haar huiswerk kan maken of studeren voor een toets. Indien er geen schoolwerk is stimuleren we de jongeren om hun tijd op een manier in te vullen die hun zelfontplooiing bevordert.

Verantwoordelijke voor het project:

Pedagogisch team De Schoor onder aansturing van Billy Ackaert

Begrippen:

Zelfontplooiing = activiteiten waardoor de jongere kan groeien en ontwikkelen als mens, individu en burger.

Acties:

We schetsen een kader waardoor elke begeleider richtlijnen heeft over hoe ze het studieproject kunnen leiden, voorbereiden en ondersteunen:

7/05/2018 staat het studieproject op de agenda: We doen een brainstorm onder collega's over hoe we het studieproject kunnen verbeteren.

Doorheen de week wordt de schoolagenda van iedere jongere op smartschool gecontroleerd op taken en toetsen. Indien er geen smartschool agenda aanwezig is, wordt de papieren agenda gecontroleerd.

Indien jongeren hun boeken niet mee hebben wordt er eerst gekeken of er lesmateriaal online staat zodat ze zich op die manier kunnen voorbereiden. Indien dit niet het geval is krijgen jongeren de kans om zich nuttig bezig te houden.

Er is een whiteboard geïnstalleerd waar iedere jongere afzonderlijk zijn of haar huiswerk wordt opgenoteerd. Zo is het voor de begeleider die in de groep staat meteen duidelijk wat de jongere moeten doen die avond.

Alternatieven ophijsten voor jongeren die geen schoolwerk hebben (bv, studeren voor rijbewijs, sporten, in de tuin werken, ...)

We proberen de jongeren warm te maken om te sporten indien ze geen huiswerk hebben. De acties hier aan gekoppeld zijn: Het atelier opnieuw om toveren tot een aangename fitnessruimte, jongeren laten sportschoenen en loopkledij meebrengen,...

We houden rekening met de verdere inrichting van het huis dat er voldoende beschikbare en opgeruimde multifunctionele ruimtes zijn waar deze alternatieve activiteiten kunnen doorgaan. (Atelier, studieruimtes, zolder,...)

Tijdpad:

September 2018

Betrokken uitvoerders:

Pedagogisch team De Schoor

Gewenst resultaat:

Iedere jongere die in begeleiding is in het dagcentrum kan in een veilige sfeer zijn/haar huiswerk maken of studeren voor een toets. Indien er geen schoolwerk is worden de jongeren gestimuleerd om hun tijd op een manier in te vullen die hun zelfontplooiing bevordert. Met als betrachting een cultuur van leren, studeren en zelfontplooiing door te geven over de opeenvolgende groepen heen. Het begeleidersteam neemt de verantwoordelijkheid op om dit permanent op te volgen, te evalueren en bij te sturen.

Opvolging/evaluatie:

In team plannen we om systematisch (om de 3-4 weken) het project te bespreken. Zo bekijken we of we bijvoorbeeld nog steeds gebruik maken van het whiteboard, of de alternatieven die genoteerd zijn nog steeds up to date zijn, of alles loopt hoe we het willen, ...

o) Aandachtsgebied : aanbieden van vorming op maat van onze jongeren

Afdeling(en):

Dagcentrum De Schoor

Verbeterdoel:

Het begeleidersteam biedt de jongeren relevante (aansluitend bij de leefwereld, noden, interesses en of maatschappelijk vormend) vormingsmomenten aan.

Verantwoordelijke voor het project:

De afdelingsdirecteur en het pedagogisch team

Acties:

We geven vormingen aan de groep jongeren. De tijdsduur is afhankelijk van vorming tot vorming. De jongeren krijgen inspraak in de thema's. Mogelijke thema's kunnen zijn: relaties en seksualiteit – de toekomst – keuzes maken – internetgebruik – vakantiejob – pesten - hygiëne ...of er kunnen ook thema's aan bod komen die bij de jongeren en/of de begeleiders op dat moment actueel zijn.

De methodieken (video, spel, publicaties, groepsdiscussie, workshop, ervaringsleren....) stimuleren in die mate de jongeren dat ze hen aanzetten tot actieve deelname aan de vorming.

Van zodra we merken dat er in de groep spanningen of irritaties ontstaan, werken we hiermee op een constructieve manier (bespreekbaar stellen, begrip opbrengen, kaderen, oplossingen zoeken, ...). De begeleiders staan in voor een veilig klimaat.

Na een vorming kunnen we een reflectiemoment inlassen, later terug verwijzen naar de vorming of zelfs individueel aan de slag gaan.

Op regelmatige basis kan er op de teamintervisies nagevraagd worden:

- Indien er nood is aan een vorming?
→ Zo ja: Wanneer vindt deze vorming plaats en door wie wordt ze gegeven?
- Indien er na een vorming nood is aan een reflectiemoment met de groep of individueel?
→ Zo ja: Wanneer vindt dit reflectiemoment plaats en door wie wordt deze geleid?

Tijdpad:

2018

Betrokken uitvoerders:

Pedagogisch team waarvan Troy het voortouw neemt, ondersteund door Charlotte.

Gewenst resultaat:

Dat jongeren luisteren naar elkaar en naar de boodschap (inzichten, kennis en vaardigheden) die we hen willen meegeven.

De jongeren wisselen in groep informatie, ideeën, bedenkingen, ervaringen uit en krijgen op deze manier een bredere, andere kijk op hoe ze kunnen omgaan met het betrokken thema. Er is respect voor de inbreng van de anderen. De veiligheid om open te communiceren is gegarandeerd.

De jongeren passen de opgedane kennis toe in hun leven. (bv de jongere gaat zelfstandig douchen, de jongere gaat zich zelfstandig inschrijven in een interimkantoor voor een vakantiejob, ...)

Opvolging/evaluatie:

Na de vormingen en/of op de teamintervisie is er regelmatig een terugkoppelmoment.

5 Kwaliteitsthema: onthaal

5.1 Resultaat van de zelfevaluatie

Afdeling		Onthaal	
		Prestatiefase	Groefase
Cruushove	2014	4	--
	2017	4	-
Groot Hersberge	2014	3	4
	2017	3	4
De Schoor	2014	3	4
	2017	3	4
De Kleine Dennen	2014	3	4
	2017	3	4
De Kerseboom CBAW	2014	2	3
	2017	4	-
De Kerseboom CB	2014	3	4
	2017	3	4
Kamertraining	2014	2	3

2017	4	-
------	---	---

We merken bij alle afdelingen een stabilisatie of een groei van niveau. Vooral de afdelingen die nu tot het rechtstreeks toegankelijke aanbod horen, waren genoodzaakt om hun onthaalprocedure te herbekijken en aanpassingen te doen.

5.2 Toelichting

Nu jeugdzorg meer en meer één afdeling wordt, leek het ons zinvol om ook de procedure voor het onthaal van gebruikers ook meer op elkaar af te stemmen. Tot op heden is er een identificatiefiche die door alle afdelingen gebruikt wordt bij de start van de begeleiding. Bij schakelingen kan de identificatiefiche dan alle relevante gegevens doorgegeven worden aan de volgende afdeling.

De oefening met de minimale gegevens die elke gebruiker bij de start in de jeugdzorg de Patio moet weten is gestart en werd doorkruist door een daaruit voortvloeiende oefening.

Zo merken we dat jongeren bij het schakelen naar een andere module niet noodzakelijk meer schakelen naar een andere afdeling. Dit doordat continuïteit en zo weinig mogelijk breuken in het begeleidingsproces als zeer belangrijk ervaren worden door zowel medewerkers als jongeren.

Deze oefening heeft in eerste instantie geleid naar een visie – tekst rond het ‘begeleiden naar zelfstandigheid’. We willen deze tekst nu concretiseren en kijken welke invloed dit heeft op een eventuele meer gelijkaardige procedure rond onthaal.

Naast deze oefening zijn verschillende afdelingen aan de slag geweest om op hun eigen afdeling de procedures aan te passen. Hiervoor verwijzen wij graag naar de verbeterprojecten zoals hierboven beschreven.