

Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

T 02 553 34 34

F 02 553 34 35

contact@zorginspectie.be

////////////////////////////////////
INSPECTIEVERSLAG INTERNATEN MET PERMANENTE OPENSTELLING
////////////////////////////////////

INSPECTIEPUNT

Naam IPO De Steiger
Adres Pylyserlaan 132 – 8670 Koksijde
Telefoon 058 511515
E-mail hoofdopvoeder@mpi-westhoek.be

INRICHTENDE MACHT

Naam GO! Scholengroep Westhoek
Adres Kaaskerkestraat 22A- 8600 Diksmuide
Telefoon 058 511515
E-mail directie@mpi-westhoek.be

UITBATINGSPLAATS

Naam IPO De Steiger
Adres Pylyserlaan 132 – 8670 Koksijde

OPDRACHT

Nummer O-2017-EVST-0096
Inspecteur(s) Annemarie Desmyttere en Hilde De Nil

VERSLAG

Nummer V-2017-HINI-0003
Datum 4 mei 2017

INSPECTIEBEZOEK

Soort Aangekondigd bezoek op 3 en 4 april 2017
Gesprekspartners Claude Cloet, beheerder
Els Boey, directeur
Loes Broché, hoofdopvoeder
Pieter Jegers, kwaliteitscoördinator
Pina De Schrijver, maatschappelijk werker
Melika Ingelbrecht, orthopedagoog (psycholoog)
4 opvoeders van verschillende leefgroepen
4 jongeren, één van elke leefgroep (tussen 8 en 13 jaar)

LEESWIJZER

Onze opdracht

In het kader van de transitie van de 8 Internaten met Permanente Openstelling (IPO) van het beleidsdomein Onderwijs naar het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin wordt aan Zorginspectie en de Onderwijsinspectie een gezamenlijke inspectieopdracht gegeven die focust op:

- het uitgewerkte kwaliteitsbeleid
- de rechtspositie van de minderjarigen in de integrale jeugdhulp
- de aanpak van grensoverschrijdend gedrag (gog)

Deze inspecties zijn een vervolg op de eerdere zogenaamde nulmetingen uit 2013 die doorgingen in de voormalige opvangcentra.

Wat leest u in het verslag?

Dit verslag bundelt de inspectievaststellingen en is geschreven vanuit een begeleidingsperspectief. Per bevroegd item wordt beschreven hoe de praktijk in elkaar zit zoals die kon worden vastgesteld tijdens het inspectiebezoek. De vaststellingen zijn gebaseerd op geconsulteerde dossiers en documenten, een rondgang en gesprekken met leidinggevenden, medewerkers en kinderen en jongeren die in het IPO verblijven. Per rubriek wordt aangegeven wat de sterke punten en wat de werkpunten zijn.

De toegepaste regelgeving is de volgende:

- Decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp
- Het Besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 1994 inzake de erkenningsvoorwaarden en subsidiënormen voor de voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand, zoals gewijzigd.

Concreet komen volgende luiken aan bod:

1. Organisatie en werking van het IPO

Door middel van een aantal vragen over de doelgroep, de concrete werking, de interne organisatie en externe samenwerking wil inspectie in een notendop zicht krijgen op de werking van het IPO.

2. Infrastructuur

Voor wat betreft de infrastructuur wordt door middel van een rondgang in de organisatie nagegaan of deze op de cruciale aspecten aan een aantal minimumvoorwaarden voldoet.

3. Kwaliteitsbeleid

Alle IPO's moeten een kwaliteitsbeleid voeren volgens het kwaliteitskader uitgewerkt door het Agentschap Jongerenwelzijn. Voor wat betreft het deel "kwaliteitszorg" wordt een stand van zaken opgemaakt.

4. Decreet rechtspositie minderjarigen: stand van zaken

Elke organisatie actief binnen de jeugdhulp moet werk maken van een beleid dat invulling geeft aan de rechten van de minderjarige zoals vastgelegd in het Decreet Rechtspositie Minderjarigen.

Volgende rechten komen aan bod:

- Recht op informatie en duidelijke communicatie
- Recht op inspraak en participatie
- Klachtenrecht
- Recht op privacy
- Recht op een dossier
- Recht op een menswaardige behandeling

5. Aanpak van grensoverschrijdend gedrag

Een laatste thema dat aan bod komt, heeft betrekking op het beleid en de praktijk op vlak van de aanpak van grensoverschrijdend gedrag, seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksualiteit.

6. Besluit

In het besluit wordt genoteerd of gevolg wordt gegeven aan de aanbevelingen van het gecoördineerde rapport over de nulmetingen en in voorkomend geval de nulmeting van het voormalige opvangcentrum.

1 ORGANISATIE EN WERKING VAN HET IPO

1.1 Situering

IPO De Steiger, het internaat met permanente openstelling, beschikt over 40 erkende plaatsen, waarvan 13 kinderen elke nacht in het IPO verblijven. 22 kinderen verblijven afwisselend in het IPO, terwijl er 5/40 zelden in het IPO verblijven.

Het IPO organiseert een verblijf, dag- en vrijetijdsbesteding op schoolvrije dagen voor minderjarigen die doorverwezen werden door het ondersteuningscentrum jeugdzorg (OCJ) of door een beslissing van de jeugdrechter. Dit verblijf wordt altijd gecombineerd met een verblijf in het aan het IPO verbonden internaat. Met dit internaat is er een nauwe samenwerking.

Er verblijven vooral kinderen die school lopen in het buitengewoon basisonderwijs, De Viertorre, gelegen op hetzelfde domein als De Steiger. Deze kinderen zijn georiënteerd voor type 2 (kinderen met een matige tot ernstige verstandelijke beperking), type 3 (kinderen met een emotionele- of gedragsstoornis), type 9 (kinderen met autisme die geen verstandelijke beperking hebben), en type basisaanbod (kinderen met een licht mentale handicap of ernstige leerstoornissen). Daarnaast verblijven ook kinderen in het IPO die schoollopen in De Letterzee, een school regulier basisonderwijs.

De kinderen die verblijven in IPO De Steiger hebben een leeftijd van 2,5 jaar tot einde basisschoolleeftijd.

Het IPO heeft vier leefgroepen, nl.:

De Zeesterretjes: (leeftijd 2,5 jaar tot 8 jaar): de groep van de jongste meisjes, alsook meisjes die extra zorg en opvang nodig hebben in vergelijking met hun leeftijdsgenoten.

De Zeebonken: (leeftijd 8 jaar tot einde basisschool): de groep van de meest zelfstandige jongens, waar verder ingezet wordt op hun groei naar zelfstandigheid.

De Zeeduivels: (leeftijd 2,5 jaar tot 8 jaar): de groep van jongens die niet erg zelfstandig zijn. Zelfstandigheidstraining staat centraal in de werking.

De Dolfijntjes: (leeftijd 8 jaar tot einde basisschool): de groep van de meest zelfstandige en vaak ook oudere meisjes, waar de nadruk wordt gelegd op het aanleren van praktische zaken, zelfredzaamheid en huiselijkheid.

1.2 Organogram, overleg en externe samenwerking

Organogram: aansturing en leiding

De Steiger is een onderdeel van MPI Westhoek. Het MPI omvat drie dagscholen voor buitengewoon kleuter- en lager onderwijs met vestigingen in Koksijde, Zillebeke en Diksmuide, een internaat en een IPO. Het MPI wordt aangestuurd door één directeur.

“De Steiger” is de overkoepelende naam voor het internaat en het IPO. De Steiger omvat dus het internaat voor schooldagen voor een 94 -tal kinderen én de weekend- en vakantiewerking van het IPO voor 40 kinderen. Beide deelwerkingen hebben een apart team van opvoeders.

IPO De Steiger wordt aangestuurd door de hoofdopvoeder. De hoofdopvoeder werkt nauw samen met het internaat, waar de beheerder aanstuurt. De eindverantwoordelijkheid voor de volledige werking ligt bij de directeur van het MPI Westhoek.

Zij krijgen ondersteuning bij het uitvoeren van hun taken door een middenkader dat bestaat uit vier diensten. Een team orthopedagogen (pedagogische dienst), een maatschappelijk werker (sociale dienst), de kwaliteitscoördinator en het secretariaat.

De maatschappelijk werker en een orthopedagoog vertegenwoordigen de sociale dienst. Zij zijn verantwoordelijk voor de opvolging, de coördinatie en de registratie van de 40 IPO-dossiers. Om een maximale continuïteit te verzekeren werken zij in een 7/7-systeem zodat ook de samenwerking en de overdracht met het internaat vlot kan verlopen.

De twee orthopedagogen vertegenwoordigen de pedagogische dienst. De 4 leefgroepen werden verdeeld onder de orthopedagogen die dan de pedagogische begeleiding van de leefgroep op zich nemen. Zij coachen onder meer tijdens de kindbesprekingen, bij de bespreking en de uitvoering van de individuele handelingsplannen en begeleiden de pedagogische aanpak. De orthopedagogen zijn verantwoordelijk voor de opmaak van de handelingsplannen.

Opvolgen, coachen en evalueren van personeel

Op lokaal niveau gebeurt de aansturing door de directeur van het MPI en het dagelijkse beheer van het IPO door de hoofdopvoeder. De hoofdopvoeder is verantwoordelijk voor het inhoudelijke, pedagogische en personeelsbeleid. De directeur wordt systematisch betrokken bij belangrijke beslissingen.

De orthopedagogen werken samen met de hoofdopvoeder het pedagogische beleid uit. Zij ondersteunen en coachen de medewerkers bij de begeleiding van de kinderen. Het evalueren van de medewerkers is de bevoegdheid van de hoofdopvoeder en de directeur. Bij gebrek aan functieomschrijvingen werden nog geen functioneringsgesprekken opgestart. Het coachen van het personeel gebeurt vooral tijdens de teambijeenkomsten en kindbesprekingen, op groepsniveau. Het coachen van individuele medewerkers gebeurt veeleer ad hoc, bv. door het geven van feedback op een opvoedersverslag.

Er is een deontologische code opgemaakt voor opvoeders.

Belangrijkste overlegorganen

Het beleid van De Steiger streeft naar een **geïntegreerde (samen-)werking IPO- internaat**. Dit is ook zichtbaar in de samenstelling van de leden van de verschillende overlegorganen: medewerkers van het internaat nemen indien mogelijk samen deel aan het systematisch overleg met de medewerkers van het IPO.

Het beleid hecht belang aan transparantie en duidelijkheid. Alle verplichte overlegmomenten voor de IPO - personeelsleden zijn ingepland in de jaarkalender en van bij de start van het schooljaar bekend gemaakt aan de personeelsleden.

Intern overleg:

- Personeelsvergadering: voor alle pedagogische medewerkers en leidinggevendenden van IPO. Deze vergadering heeft als doel de algemene personeelswerking te bespreken bij de opstart of op het einde van het werkjaar. Naargelang de actualiteit wordt een extra personeelsvergadering gepland.
- Teamvergaderingen: Tweemaandelijks bijeenkomst van alle leefgroepopvoeders van **IPO én internaat**, samen met het middenkader. In het eerste deel van de vergadering wordt de praktische groepswerking per leefgroep besproken. Het tweede deel bestaat uit vorming, training of opleiding (VTO) voor het voltallig team en het middenkader.
- Kindvergadering: bijeenkomst van de leefgroepopvoeders van **internaat én IPO** geleid door de pedagogisch coördinator met als doel de kinderen te bespreken en te overleggen rond de individuele handelingsplannen. Er zijn twee kindvergaderingen per schooljaar.
- Beleidsteam: directieteam en middenkader komt drie maal per schooljaar samen met als doel het beleid verder vorm te geven, de strategische visie te ontwikkelen, verbetertrajecten op te stellen en op te volgen.
- Kwaliteitsraad: de kwaliteitsraad bestaat uit de kwaliteitscoördinator, de pedagogisch coördinator en een vaste vertegenwoordiging van het pedagogisch personeel (**3 vertegenwoordigers van personeel IPO en 3 vertegenwoordigers van het personeel internaat**). De kwaliteitsraad komt drie keer per schooljaar samen met als doel thema's uit te werken die de kwaliteit van de werking bevorderen, en het pedagogisch en strategisch beleid te kaderen.

- Bewonersvergadering: een bewonersvergadering gaat twee keer per schooljaar door met alle kinderen van de leefgroep, per leefgroep, samen met de aanwezige opvoeders van dienst en de kwaliteitscoördinator. Er wordt een dialoog met de leefgroep aangegaan vertrekkend vanuit een eerdere bevraging. De bewonersvergadering heeft als doel het welzijn en het welbevinden van de kinderen te verhogen. Thema's als DRM, voeding, afspraken worden besproken.
- Vertrouwenscel: de vertrouwenscel komt samen bij hoogdringendheid, maar heeft ook twee keer per schooljaar een vast overleg. De cel bestaat uit de directeur, de hoofdopvoeder, de orthopedagogen, de maatschappelijk werker, de kwaliteitscoördinator, de verpleging en de psycholoog van de school De Vierterre. In de vertrouwenscel worden de procedures besproken en opgevolgd op basis van de geregistreerde meldingsfiches (vb. SGG, agressie, ...).
- BasisOverlegComité: dit comité wordt gevormd door vertegenwoordigers van de vakbond, het directieteam, de coördinatoren en de secretaris. Zij komen twee keer per jaar samen om te onderhandelen over materies waarvoor de schooldirecteur bevoegd is.
- Overdrachtsteam: elke maandagvoormiddag na een weekend of vakantie komen hoofdopvoeder, orthopedagogen, maatschappelijk werker, kwaliteitscoördinator en de verpleegkundigen samen om de praktische informatie **van IPO naar internaat** over te dragen. Voor het deel van de kinderen van de school De Vierterre is ook de orthopedagoog van de school aanwezig. De opvoedersverslagen vormen de basis van het overleg.
- IPO startoverleg: voor de start van een IPO-periode (weekend, vrije dagen of vakanties) komen de hoofdopvoeder, de orthopedagogen, de verpleging en de van dienst zijnde opvoeders IPO samen om de aanwezige kinderen te overlopen en info over te brengen van **internaat naar IPO**.
- Directieteam: op maandag en vrijdagvoormiddag komen de directeur, de hoofdopvoeder en de beheerder samen om het beleid met elkaar af te stemmen en om relevante info aan elkaar over te dragen.

Communicatie jeugdrechtbank en overleg ouders:

De 40 IPO-dossiers worden verdeeld onder de maatschappelijk werker (30) en een orthopedagoog (10). Het zijn deze medewerkers die de verantwoordelijkheid dragen om de opvolging en de coördinatie te doen betreffende de 40 dossiers.

De maatschappelijk werker en de orthopedagoog werken in een 7/7 systeem wat ervoor zorgt dat ze maximale continuïteit kunnen verzekeren en dat de samenwerking en overdracht met het internaat vlot verloopt.

De maatschappelijk werker en de orthopedagoog zijn de schakel tussen De Steiger, de ouders of vertegenwoordigers, en de andere externe diensten.

Samenwerking met verschillende diensten:

IPO De Steiger werkt structureel samen met CGG Veurne, de sociale dienst van de jeugdrechtbank, het CLB GO Veurne, het OCJ Veurne, de jeugddienst van de gemeente Koksijde, het ROK (regionaal overlegplatform kindermishandeling), Het LOP (het lokaal overlegplatform Gelijke Onderwijskansen) en de school 'De Letterzee'.

Daarnaast is er een casuïstische samenwerking met het KAS Brugge (opvolging en opname van kinderen met psychische of psychiatrische problematiek), de kinderpsychiaters, de Dienst Pleegzorg WVL, de verenigingen van Koksijde zoals de scouts, de logopedisten van De Babbelute of de praktijk Desender, de kunstacademie Kinderatelier Koksijde, Sensoa en de organisatoren van kampen zoals Rode Kruis, Bizon en Kazou.

1.3 Concrete werking

Het IPO is werkzaam van vrijdag 9.00 u. tot maandag 12.00 u. voor de weekends. Tijdens schoolvakanties is het IPO ook open vanaf de vrijdagmiddag tot de maandagvoormiddag. Algemeen is het IPO open op schoolvrije dagen.

De omschakeling van het internaat naar het IPO is voor de kinderen vooral zichtbaar door een verandering in het team. Het personeel van het internaat eindigt de dienst op vrijdag waarna het personeel van het IPO op dienst komt tot maandagochtend. Maandag doet zich hetzelfde voor in de omgekeerde richting. De verandering is ook zichtbaar doordat er minder kinderen aanwezig zijn in de leefgroep. Verder wordt er geen enkel onderscheid gemaakt tussen internaat en IPO.

Elk kind heeft een vast bed. In de mate van het mogelijke slaapt een kind van het IPO samen met iemand van het internaat, waardoor de kinderen van het IPO tijdens de schoolvrije dagen meestal alleen kunnen slapen. In de leefgroepen is er grote aandacht voor orde en netheid. De kamers zijn weinig persoonlijk aangekleed.

In samenspraak met de sociale dienst van de jeugdrechtbank en de ouders of hun vertegenwoordigers wordt voor een 3-tal maanden een verblijfskalender opgemaakt.

Het team kan steeds via Smartschool nakijken welke kinderen er aanwezig zullen zijn tijdens hun dienst.

Er is bijzondere aandacht voor de overdracht van het internaat naar het IPO en omgekeerd. Alle belangrijke en nuttige informatie over een kind en z'n context wordt besproken tijdens de startvergadering op vrijdagmiddag. Opvoeders worden tijdens deze vergadering op de hoogte gebracht van geplande bezoeken, doktersafspraken, jeugdbeweging, verloop van de week,...

Daarnaast kan iedereen het leerlingvolgsysteem op Smartschool raadplegen voor alle recente informatie op medisch, pedagogisch en sociaal vlak. De meeste opvoeders raadplegen dit heel regelmatig, enkelen niet.

Opvoeders kunnen tijdens het weekend of de vakantie steeds beroep doen op een orthopedagoog of maatschappelijk werker die om beurt de permanentie op zich neemt. Het zijn ook de 2 orthopedagogen die in samenspraak met de opvoeders van het internaat en het IPO het handelingsplan van een kind opmaken. Het handelingsplan kan men op ieder moment raadplegen via Smartschool.

Op vrijdag en op maandag na een weekend of vakantie wordt door de dienstdoende opvoeder een opvoedersverslag gemaakt in het leerlingvolgsysteem. Op deze manier zijn zowel de teams van IPO als de teams van het internaat op de hoogte van het verloop van de voorbije periode en wordt de continuïteit tijdens de omschakeling van het internaat naar het IPO (en omgekeerd) gegarandeerd.

De Steiger wil de jongeren een warme plek bieden. Wetende dat men het gezin van de jongere niet kan vervangen, wil men dit zoveel als mogelijk versterken. Het huiselijke tracht men te realiseren via kleine dingen zoals een cake bakken, de feesten met de jongeren vieren, alledaagse dingen met hen doen zoals gaan shoppen...

Bij de inspectie werd echter vastgesteld dat er nog marge is op dit vlak en dat er nog een zekere drang aanwezig is naar orde en discipline. Dit is bv. te merken in het aanspreken met juf/meester, in het weinig aankleden van de kamers van de kinderen, in het systematisch gaan eten in de schoolrefter in 2 leefgroepen, labels op de kasten en kamerdeuren, sommige eerder negatieve/agressieve pictogrammen, kruisjes op de vloer om in de rij te gaan staan...

Dit vergt een ombuiging van een cultuur, waar het pedagogisch kader werk wil van maken door o.a. een vorming conflicthanteringsmodel, maar waarbij men kiest voor een evolutie i.p.v. een revolutie.

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

Sterke punten

- Duidelijke afbakening van de doelgroep waardoor het IPO zich kan richten naar en organiseren op de specifieke noden van deze groep kinderen.
- Vaste leefgroepen die behouden blijven zowel in de periode van internaat als IPO, met een vast team begeleiders.
- Vaste kamer en vast bed voor de kinderen, zowel op schooldagen, als weekend en schoolvrije dagen.
- Goed uitgebouwd middenkader.
- De geïntegreerde werking internaat-IPO op niveau van beheer en beleid (visie en afspraken, kwaliteitsbeleid, vormingsbeleid,...) én op uitvoeringsniveau (overleg, handelingsplanmatige werking,...).
- De grote aandacht voor een kwaliteitsvolle overdracht internaat- IPO.
- De relatie tussen de overzichtelijk ingeplande overlegmomenten, het VTO-beleid en de uitgewerkte verbetertrajecten van het kwaliteitsbeleid.

Werkpunten

- Meer systematiek bij het coachen, begeleiden en opvolgen van de medewerkers.
- Alle teamleden aanzetten tot het volgen van de informatiestroom op Smartschool.
- Aandacht voor het creëren van een thuisvervangend milieu met aandacht voor personalisatie van kamers, aanspreken van opvoeders, etiketteren van kasten en investeren in huiselijke activiteiten.

2 INFRASTRUCTUUR

De gebouwen van De Steiger bevinden zich op een ruim domein in het duinengebied van Koksijde op wandelafstand van het strand. Op het domein zijn verschillende terrassen, speeltuintjes en speelplaatsen, sport- en voetbalterrein, een mountainbikeparcours en ook de sporthal van de school.

De infrastructuur dateert uit 1952. Het gebouw, met twee verdiepingen, bestaat uit een centrale as en heeft twee vleugels. In de ene vleugel verblijven de meisjes, de andere vleugel is voor de jongens. In het gebouw verblijven vijf leefgroepen, waarvan in één leefgroep louter internaatskinderen verblijven. Deze leefgroep wordt afgesloten tijdens de schoolvrije dagen.

Op de benedenverdieping, in de centrale dwarsbeuk, bevinden zich het onthaal en de bezoekersruimte. Ook de refter situeert zich in dit deel van het gebouw. Op de bovenverdieping bevinden zich de burelen en de vergaderruimtes.

Elke leefgroep heeft een speel- en ontspanningsruimte én een afzonderlijk slaapgedeelte. De meeste slaapkamers zijn 2-persoonskamers. Slechts enkele kamers zijn eenpersoonskamers.

Er worden inspanningen gedaan om een kind van het IPO samen op een kamer te leggen met een kind van het internaat, zodat tijdens de schoolvrije dagen de IPO-kinderen een kamer alleen hebben.

De slaapkamer van de opvoeder bevindt zich aan het begin van het slaapgedeelte.

Er zijn geen lavabo's op de kamer. Op elk slaapgedeelte zijn ook sanitaire blokken. Er zijn voldoende douches en talrijke lavabo's (elk kind heeft zijn eigen wastafel). In een afzonderlijk sanitair blok zijn er toiletten. Alle ruimtes zijn goed onderhouden. In de slaapvleugel is ook een smalle leefruimte met salon, televisie, en een boeken- en tijdschriftenkastje en enkele tafels.

Elke leefgroep heeft zijn eigen kitchenette en eetruimte. Twee leefgroepen nuttigen het ontbijt en het avondmaal in deze eetruimte. Twee andere leefgroepen kiezen ervoor om alle maaltijden in de refter te gebruiken omwille van de beperkte oppervlakte van de eetruimte.

Elke leefgroep heeft ook zijn eigen wasmachine en droogkast. In enkele groepen wordt geïnvesteerd in een degelijk uitgeruste keuken.

Elke leefgroep heeft ook een speelruimte. Naargelang de doelgroep wordt deze voorzien van spelmateriaal en meubilair. Kinderen kunnen gebruik maken van computers, playstation, Wii, biljarttafels, knutseltafels, lego...

In sommige ruimtes is een nogal schoolse opstelling van het meubilair.

Buiten is er een fietsenstalling voor elke leefgroep voorzien. De Steiger biedt fietsen, gocarts en mountainbikes voor alle kinderen aan.

Ondanks het feit dat het gebouw verouderd is, blijft het beleid van De Steiger investeren in het aanpassen en verfraaien van het gebouw. Men werkt met een meerjarenplan en pakt systematisch een leefgroep aan. Meerdere leefgroepen kregen reeds een opfrisbeurt van de kamers. In één leefgroep wordt op korte termijn nog nieuwe vloerbekleding aangebracht.

De schilderwerken, de aankoop van nieuw meubilair, de nieuwe sanitaire blokken, de vele onderhoudswerken en de opfrissing van de leefruimtes zorgen voor een gezelligere woon- en leefomgeving, ondanks de beperkingen van de infrastructuur.

Er is weinig personalisatie merkbaar in de slaapkamers, ook niet in de kamers van die kinderen die permanent in De Steiger verblijven.

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

Sterke punten

- Het planmatig onderhoud van het oude gebouw

Werkpunten

- Lavabo 's op de individuele kamers geven meer waarborgen voor de privacy van de kinderen en jongeren dan een eigen lavabo in een gemeenschappelijk sanitair blok.
- Verfraaiingswerken verder continueren.
- De uitdaging durven aangaan om, vertrekkend van een langetermijnvisie, een grondige analyse te maken van de accommodatie, gericht op de doelstellingen van een IPO met deze specifieke doelgroep.

3 KWALITEITSBELEID: STAND VAN ZAKEN

Het structureel overleg en de gecoördineerde uitwisseling met alle opvangcentra met het oog op de uitbouw van een gezamenlijk kwaliteitszorgsysteem is als volgt uitgevoerd:

De organisatie heeft een stand van zaken van het kwaliteitsbeleid, met focus op “kwaliteitszorg”, opgemaakt. Het IPO heeft het kwaliteitsverslag bezorgd aan Jongerenwelzijn.

Voor de vier domeinen die samen het thema “kwaliteitszorg” vormen, werd tijdens de inspectie nagegaan of de groeiscore die de organisatie zichzelf heeft toegekend, kan bevestigd worden.

3.1 ORGANISATIE EN VISIE

Groei niveau gescoord door de voorziening: 2

Kwaliteitszorg: organisatie en visie		Vaststellingen gedaan rond:
0	De organisatie heeft geen visie op kwaliteitszorg.	
	De organisatie onderneemt geen acties om te komen tot een adequate kwaliteitszorg.	
1	Er is structureel overleg inzake de kwaliteitszorg van de organisatie	X
	De organisatie heeft een basiskennis van de basisprincipes en modellen van integrale kwaliteitszorg.	X
2	De organisatie heeft een personeelslid of personeelsleden die kwaliteitszorg als eindverantwoordelijkheid binnen het takenpakket heeft/hebben.	X
	De organisatie heeft een visie op integrale kwaliteitszorg.	X
	Integrale kwaliteitszorg beslaat minimaal volgende domeinen van de organisatie: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.	X
3	Kwaliteitszorg is geïntegreerd in de dagelijkse werking van alle activiteitencentra van de organisatie.	
	Alle elementen van kwaliteitszorg zijn op elkaar afgestemd en vormen een geheel.	
4	De organisatie evalueert systematisch de kwaliteitszorg en stuurt bij.	
	De organisatie legt minimaal de gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten samen in een synthese, die de basis vormt voor het bepalen van prioritaire verbetertrajecten.	
5	De organisatie benchmarkt zijn kwaliteitszorg en zelfevaluatie.	
	De organisatie heeft een kwaliteitscertificaat.	
	De organisatie maakt zijn kwaliteitszorg en zelfevaluatie actief kenbaar.	

Toelichting :

De Steiger beschikt over een visie, geënt op de 9 domeinen van EFQM.

Er is een kwaliteitsraad, die samengesteld is uit de kwaliteitscoördinator, de pedagogisch coördinator en een vaste vertegenwoordiging van het pedagogisch personeel (**3 vertegenwoordigers van personeel IPO en 3 vertegenwoordigers van het personeel internaat**). De kwaliteitsraad komt drie keer per schooljaar samen met als doel thema's uit te werken die de kwaliteit van de werking bevorderen, en het pedagogisch en strategisch beleid te kaderen.

Verslaggeving van de kwaliteitsraad was ter beschikking voor de inspectie.

De kwaliteitscoördinator werkt zowel voor het internaat als het IPO en heeft een specifieke opleiding gevolgd voor kwaliteitszorg van 1 jaar. Er werden kwaliteitsplannen uitgewerkt (kernprocessen en output).

Besluit:

- De vaststellingen bevestigen het niveau 2 dat de organisatie zichzelf heeft toegekend op het vlak van de organisatie van en de visie op kwaliteitszorg.

3.2 BETROKKENHEID

Groei niveau gescoord door de voorziening: 2

Kwaliteitszorg: betrokkenheid		Vaststellingen gedaan rond:
0	Binnen de organisatie is er geen betrokkenheid inzake kwaliteitszorg.	
	De organisatie onderneemt geen acties om de betrokkenheid te vergroten.	
1	De organisatie betreft op ad hoc basis de directie en medewerkers.	
2	De organisatie betreft de medewerkers.	X
	De organisatie betreft de bestuursorganen.	X
3	Alle functiegroepen participeren in de kwaliteitszorg.	
	De organisatie bepaalt op een doordachte wijze waar de gebruiker bij de kwaliteitszorg betrokken wordt.	
	De organisatie bepaalt op een doordachte wijze waar de externe partners (verwijzers, andere hulpverleners,...) bij de kwaliteitszorg betrokken worden.	
	De bestuursorganen participeren in de kwaliteitszorg.	
4	De organisatie evalueert systematisch de wijze waarop de externe partners en de gebruikers betrokken worden en stuurt bij.	
5	De organisatie maakt de manier waarop de betrokkenen betrokken worden actief kenbaar.	

Toelichting :

De Steiger wordt aangestuurd door de beheerder (internaat) en de hoofdopvoeder (IPO). De eindverantwoordelijkheid voor de volledige werking ligt bij de directeur van het MPI Westhoek. Belangrijke overlegorganen op het vlak van kwaliteitszorg zijn de kwaliteitsraad en het beleidsteam. De kwaliteitsraad komt minstens 3 keer per schooljaar samen. In de kwaliteitsraad zitten medewerkers uit alle afdelingen. Samen met de kwaliteitscoördinator en de directie zorgen zij voor de uitwerking van een kwaliteitsbeleid. De afgevaardigden die hun afdeling of groep vertegenwoordigen, moeten tevens voor terugkoppeling naar de eigen groep zorgen, zodat de plannen en beslissingen er gerealiseerd worden. Het principe van top-down en bottom-up-uitwisseling/doorstroming is ook te lezen in de visie van De Steiger en kon ter plaatse worden aangetoond aan de hand van verslaggeving van de personeelsvergaderingen en de teamvergaderingen.

In de bespreking met de opvoeders kwam naar voor dat de activiteiten van de kwaliteitsraad nog beter kunnen gecommuniceerd worden naar alle opvoeders.

De directeur houdt de Raad van Bestuur (vertegenwoordigd door de Algemeen Directeur) actief op de hoogte van de IPO-werking. Dit gebeurt o.a. mondeling, maar de Algemeen Directeur bracht recent een bezoek aan de Steiger en was ook uitgenodigd om de inspectie bij te wonen, doch niet in de mogelijkheid om dit te doen. Bepaalde documenten moeten door de Raad van Bestuur worden goedgekeurd. Zo werd het internaatswerkplan in de vergadering van 27/06/2016 goedgekeurd door de Raad van Bestuur. De

betrokkenheid bij het IPO en de wijze waarop het IPO handelt op vlak van kwaliteitszorg eindigt dus niet bij de directeur van het MPI, maar het gaat hier ook over het actief informeren van de scholengroep.

Aan de bekommernissen die vermeld werden in het verslag van de kwaliteitsraad van 20/01/2016 werd intussen tegemoet gekomen:

- de thema 's waar de directie aan werkt, worden geagendeerd op de personeelsvergaderingen, die per jaar plaats vinden, cf. De presentatie op de vergadering van 23/01/2017.
- wegens het belang dat gehecht wordt aan de uitwisseling en samenwerking tussen het IPO en het internaat werd het teamoverleg ingepland voor telkens 4 uur, op maandag van 10u30 tot 14u30, zodat het nu wel afdwingbaar is.
- de planning met alle verplichte overlegmomenten wordt in een jaarschema gegoten en aan alle personeelsleden kenbaar gemaakt.

Besluit:

- De vaststellingen bevestigen het niveau 2 dat de organisatie zichzelf heeft toegekend op het vlak van de betrokkenheid bij kwaliteitszorg.

3.3 METHODIEKEN EN INSTRUMENTEN

Groeiniveau gescoord door de voorziening: 2

Kwaliteitszorg: methodieken en instrumenten		Vaststellingen gedaan rond:
0	De organisatie hanteert geen methodieken noch instrumenten voor de kwaliteitszorg.	
1	De organisatie hanteert enkel ad hoc methodieken en instrumenten voor de kwaliteitszorg.	x
2	De organisatie beschikt over een kwaliteitshandboek waarin een kwaliteitsbeleid is opgenomen.	
	De organisatie beschikt over een methodiek of instrument voor de zelfevaluatie.	x
3	Het kwaliteitshandboek is gebruiksvriendelijk en bevat alle elementen volgens art.5§4 van het kwaliteitsdecreet.	
	Alle functiegroepen passen het kwaliteitshandboek toe.	
	De zelfevaluatie gebeurt op basis van een vooraf vastgelegde en gestandaardiseerde manier, waarin de PDCA-cyclus duidelijk aanwezig is en waarin minimaal volgende domeinen van de organisatie aan bod komen: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten.	
4	De organisatie evalueert systematisch de ingezette methodiek of instrument voor de zelfevaluatie en stuurt bij.	
	De organisatie evalueert systematisch het kwaliteitshandboek en stuurt bij.	

5	De organisatie onderneemt actief initiatieven voor kennisdeling van de gebruikte methodieken en instrumenten.	
	De organisatie vergelijkt zijn methodieken en instrumenten nationaal en internationaal.	
	De methodieken en instrumenten zijn gecertificeerd en/of wetenschappelijk onderbouwd.	

Toelichting :

Bij de inspectie kregen de inspecteurs toegang tot het kwaliteitshandboek op Smartschool. Nog niet alle onderdelen van het kwaliteitshandboek zijn uitgewerkt, maar dat hangt samen met de keuze om eerst werk te maken van de kernprocessen. Omdat nog niet alle onderdelen van het kwaliteitshandboek ontwikkeld zijn, wordt score 2 nog niet gehaald.

Het kwaliteitshandboek bevat wel al de werkwijze voor de zelfevaluatie.

Het schematisch overzicht van deze zelfevaluatie bevat 8 stappen, per stap wordt vermeld wie ervoor verantwoordelijk is. Hierin zijn vervat:

- het verwerken van alle geregistreerde info (= kwaliteitsraad, bewonersbevragingen, personeelsbevragingen, teamvergaderingen, evaluatieformulieren, beleidsteam);
- het toekennen van de groeiniveaus;
- het opmaken van het InternaatsontwikkelingsPlan (IOP). Het zijn de groeiscoringen van de zelfevaluatie in het IOP die de basis vormen voor het bepalen van doelstellingen en verbetertrajecten voor de komende werkperiode.

Het is het beleidsteam dat een verbetertraject formuleert. De initiële uitwerking van de doelstellingen en het verbetertraject worden opgenomen door de kwaliteitscoördinator.

De terugkoppeling, bijsturing en opvolging van de doelstellingen en verbetertrajecten worden opgenomen door het beleidsteam.

Gebruikte methodiek(en) voor zelfevaluatie	
Geen	
Kwaliteitskader BJZ	
Een ander instrument/methodiek, nl. een 8 stappenplan dat leidt tot een IOP	X

Besluit:

- M.b.t. methodieken en instrumenten die bij de kwaliteitszorg worden ingezet werden er vaststellingen gedaan rond alle indicatoren van niveau 1, alsook rond één indicatoren van niveau 2. De organisatie heeft zich niveau 2 toegekend, wat veronderstelt dat er een volledig kwaliteitsboek is, wat niet kon worden vastgesteld bij inspectie.

3.4 VERBETERTRAJECTEN

Groei niveau gescoord door de voorziening: 2

Kwaliteitszorg: verbetertraject		Vaststellingen gedaan Rond:
0	De organisatie formuleert geen verbetertrajecten.	
1	De organisatie formuleert ad hoc verbetertrajecten.	
2	De organisatie ontwikkelt SMART-geformuleerde verbetertrajecten.	x
	De organisatie informeert de medewerkers over de verbetertrajecten.	X
3	De verbetertrajecten zijn SMART gedefinieerd en als dusdanig opgesteld dat de PDCA-cyclus herkenbaar is.	x
	De organisatie stelt verantwoordelijken aan voor de uitvoering en voortgang per verbetertraject.	x
	De organisatie overloopt systematisch minimaal volgende domeinen van een organisatie (leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen, kernprocessen, gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten) bij het bepalen van verbetertrajecten binnen het jaar- of meerjarenplan van de organisatie.	
	De organisatie communiceert de resultaten van de verbetertrajecten aan de betrokkenen.	
4	De organisatie voert de verbetertrajecten conform de planning uit, evalueert ze en stuurt bij.	
	De organisatie implementeert de resultaten van de verbetertrajecten in de werking van de organisatie en legt ze samen met andere beleidsrelevante informatie.	
	De organisatie borgt de bekomen resultaten van de verbetertrajecten in het kwaliteitshandboek	
5	De organisatie communiceert actief over de verbetertrajecten en de resultaten ervan.	

Toelichting:

De Steiger heeft de voorbije periode sterk ingezet op verbeterprocessen (kernprocessen en output).

Het verbetertraject 'pedagogisch handelen 2015-2018' is SMART gedefinieerd. Voor elke stap in het traject is een tijdsplan bepaald en een verantwoordelijke aangesteld. Evaluatiemomenten zijn ingebouwd en er is een overzicht opgemaakt van de opleiding die vereist is om het traject te laten slagen. Tijdens de inspectie kon worden vastgesteld dat het tijdsplan gerespecteerd wordt en er al zichtbare resultaten zijn.

Besluit:

- De vaststellingen bevestigen het niveau 2 dat de organisatie zichzelf heeft toegekend op het vlak van verbetertrajecten.
- De vaststellingen bevestigen ook een (aantal) indicatoren van het hoger niveau 3.

4 DECREET RECHTSPOSITIE MINDERJARIGEN: STAND VAN ZAKEN

4.1 UITWERKEN VAN EEN BELEID INZAKE DECREET RECHTSPOSITIE MINDERJARIGEN

Aanvankelijk heeft De Steiger zich laten bijstaan door de juriste van de kinderrechtswinkel inzake het beleid en de implementatie van DRM. Door terugkerende vormingen en overlegmomenten is het DRM-beleid intussen in de werking geïntegreerd.

De Steiger heeft een verbetertraject uitgetekend 'pedagogisch handelen 2015-2018' en is volop bezig met het implementeren ervan. In dit verbetertraject zijn volgende doelen geëxpliciteerd:

- Het pedagogisch handelen afstemmen op de visie en missie. Daarbij het 'positief opvoeden' centraal stellend, maar eveneens antwoorden bieden op mogelijke escalaties (cfr conflicthanteringsmodel - agressie – weglopen – seksueel grensoverschrijdend gedrag – grensoverschrijdend gedrag tav cliënten).
- 100 % van de medewerkers met pedagogische verantwoordelijkheden opleiden in de principes van het positief opvoeden, decreet rechtspositie van de minderjarige in de jeugdhulp, Persoons –en Teamgerichte Veiligheids(PVT-)technieken en de daarmee samenhangende procedures.
- Via bewonersvergaderingen, onthaalbrochures, infobrochures en infoborden voorzien om de kinderen op een kindvriendelijke manier in te lichten over hun rechten (DRM).
- Voor juni 2018 moeten alle pedagogische medewerkers hun vormingstraject hebben doorlopen (positief opvoeden – DRM – PVT-technieken). Vanaf schooljaar 2016-2017 zijn deze bijscholingen geïntegreerd in de teamvergaderingen en verplicht voor alle pedagogisch medewerkers (gepland in urenpakket). Dit voorjaar is er nog een bijscholing geweest/gepland over DRM in de praktijk (13/03/2017) en positief opvoeden (22/05/2017).
- Procedures en registratiemethodes omtrent weglopen, agressie en grensoverschrijdend gedrag t.a.v.. cliënten uitwerken en implementeren tegen februari 2017. Deze procedures waren ter inzage bij de inspectie.
- Het voorzien van een aangepaste TAVA-ruimte die voldoet aan de richtlijnen Zorginspectie – Kinderrechtencommissariaat en het in gebruik nemen van deze ruimte in februari 2018.

De beleidsmatige aandacht voor DRM is ook terug te vinden in de infobrochure voor de nieuwe medewerkers, in het concept van het kinddossier en was ook zichtbaar tijdens de globale inspectie, bij de rondgang (folders, affiches) en tijdens de gesprekken met de leidinggevenden, met de kinderen en de opvoeders.

Vermeldenswaardig is hier ook de opleiding die plaats vond in oktober 2015 en waarbij de jongeren van Cachet hun ervaringen met de jeugdhulp kwamen delen met de opvoeders van de Steiger.

4.2 RECHT OP INFORMATIE EN DUIDELIJKE COMMUNICATIE

De Steiger heeft een goed uitgewerkte website met veel informatie over de eigen werking, maar ook de 3 brochures over DRM (-12, +12 en volwassenen) en de brochure over de Jo-lijn zijn erop terug te vinden. Er is zelfs een verwijzing naar het kwaliteitshandboek, met de vermelding dat men als ouder steeds een afspraak kan maken om inzage te krijgen in het kwaliteitshandboek.

Om de jongeren op maat te informeren is er een onthaalbrochure op kindermaat opgemaakt, waarin de werking van De Steiger wordt verduidelijkt. De bedoeling is dat de kinderen deze informatie ontvangen en toegelicht krijgen bij de intake. Ook deze brochure staat op de website van De Steiger.

Naast deze onthaalbrochure op kindermaat is er over elke leefgroep een informatiebrochure voor de context terug te vinden op de website.

In de gesprekken met zowel de kinderen als de medewerkers werden deze infobrochures echter niet genoemd. Zij zeiden dat nieuwelingen in de leefgroep de werking en de leefregels leerden kennen via 'overdracht' door de andere kinderen.

In de leefgroep hangen er verschillende meer praktische regels uit, o.a. m.b.t. de douches en wasbakken, m.b.t. het gebruik van de PC 's en de multimedia. De brochures en affiches m.b.t. DRM zijn in het hele huis ter beschikking.

De Steiger heeft de intentie om werk te maken van een beperkt aantal positief geformuleerde basisregels en verder vooral afspraken op maat te maken. Momenteel is het nog niet het geval en werkt men in de praktijk met regels die voor alle kinderen gelijk moeten zijn, om de groep beheersbaar te houden.

4.3 RECHT OP INSPRAAK EN PARTICIPATIE

Participatie is ingeschreven in visieteksten en infobrochures, maar is vooral terug te vinden in de praktijk.

Zowel door de kinderen als door de medewerkers werden er verschillende voorbeelden gegeven die getuigen van recht op inspraak en participatie op individueel vlak:

- Elk kind heeft een individuele begeleider (IB), die deels instaat voor de meer praktische opvolging van de kinderen, maar ook de rol van vertrouwenspersoon tracht op te nemen via een gesprek, via een gezamenlijke activiteit. Het moet gezegd dat het opnemen van deze IB-functie deels afhankelijk is van de persoon van de IB en de aanwezigheid van het kind in het IPO én van de personeelsbezetting in de leefgroep. Zo was niet elke medewerker waarmee werd gesproken hier even sterk mee bezig en kan een IB 'zijn' kind enkel meenemen op uitstap als er nog 2 collega 's in de groep staan.
- De kinderen mogen zelf hun kledij kopen en kiezen, samen met de IB.
- Ze krijgen eigen zakgeld dat ze (ten dele) kunnen besteden aan snoep of speelgoed of ze kunnen het ook sparen voor een grotere aankoop.
- Ze mogen hun kamer persoonlijk aankleden, zij het dat verschillende kamers nog onpersoonlijk oogden. Mogelijks komt dit doordat de magneetborden er nog maar een aantal maanden hangen en de rails om prenten, foto's ...op te hangen er binnenkort ook nog zullen worden aangebracht.

Bij het nazicht van en de toelichting van de cases, blijkt dat er nog marge is in het betrekken van kinderen en jongeren in hun hulpverleningstraject: opvoeders kunnen nog versterkt worden in het voeren van kindgesprekken en de kinderen kunnen nog meer betrokken worden bij het bepalen van hun doelstellingen/werkpunten.

De gelegenheid tot collectieve inspraak is er op de bewonersvergaderingen, die begeleid worden door de kwaliteitscoördinator. Bewonersvergaderingen zijn er 2 maal per jaar in elke leefgroep, ze vinden plaats op woensdag, omdat alle kinderen dan aanwezig zijn, ook de internaatskinderen.

Medewerkers nemen zelf weinig of geen initiatief om zelf kindgesprekken aan te gaan met de kinderen van hun leefgroep. Zij hadden het meer over informele momenten tijdens de maaltijd waarop bij de groep gepeild wordt naar wensen op het vlak van bv. activiteiten.

Aan het onthaal hangt er een kinderbus. Deze werd niet in de gesprekken genoemd als een mogelijkheid tot inspraak. Eerder zal een kind zich richten tot de aanwezige opvoeders met een wens of vraag.

4.4 RECHT OP KLACHT

Er is nog geen klachtenprocedure uitgewerkt in het kwaliteitshandboek van het IPO.

In het 'Huishoudelijk reglement en leefregels 2016-2017' voor De Steiger in globo, is er wel een klachtenprocedure opgenomen. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijke worden ingediend en er is een trapsgewijze afhandeling voorzien, te beginnen met de hoofdopvoeder van het IPO of de directeur van de school. Een tweede trap is de algemeen directeur van de scholengroep.

Zoals vermeld is de brochure van de Jolijn terug te vinden op de website.

In het gesprek duiden kinderen en jongeren de directeur aan als de persoon tot wie ze zich zouden richten met een klacht. Een veel gehoorde klacht handelt over de warme maaltijden. De hoofdopvoeder neemt deze klacht ter harte en ondernam reeds verschillende initiatieven om dit op te lossen. De registratie van de klachten werd niet nagekeken bij deze inspectie.

4.5 RECHT OP PRIVACY

Het recht op privacy wordt benadrukt in de visietekst en het belang ervan wordt benadrukt bij de kinderen en jongeren.

In de praktijk wordt aandacht besteed aan dit recht als volgt:

- De IPO-kinderen krijgen zoveel als mogelijk een kamer alleen in het weekend en in de vakanties, doordat ze hun kamer delen met een kind dat enkel in de week aanwezig is in het internaat.
- De kinderen mogen zich terug trekken op hun kamer.
- De kinderen kunnen bezoek ontvangen in een bezoekerimte, die toegang geeft tot een tuin, met verschillende zit- en speelhoeken. Maar meestal mag men het domein verlaten met de bezoekers.
- Er zijn GSM- en tabletmomenten voorzien waarin de kinderen hun GSM en tablet mogen gebruiken. De ouders kunnen bellen naar hun kinderen op de GSM van de leefgroep tijdens afgesproken uren.
- Er zijn voldoende douches en toiletten. Tijdens de gesprekken met de medewerkers, blijkt dat er standaard controle is bij het douchen, vanuit de zorg voor hygiëne. Er kan over nagedacht worden of deze noodzaak zich stelt bij elk kind en of de zorg voor eigen hygiëne niet eerder als een punt in de begeleiding (handelingsplan) moet worden opgenomen bij de kinderen waar dit ook een bezorgdheid is.
- Er wordt met zorg omgegaan met beeldmateriaal van de opgenomen kinderen.

4.6 RECHT OP EEN DOSSIER

De Steiger werkt met het leerlingvolgysteem van Smartschool, waarin de informatie van elk kind in zijn dossier gecentraliseerd wordt in 3 tabbladen en diverse mappen.

Tabbladen:

- gegevens kind, met ook o.a. IB internaat, IB IPO en verantwoordelijke
- dossiergegevens verantwoordelijke kind
- plaatsingsinformatie

Diverse mappen:

- observatieverslagen (dagelijks over het gedrag van het kind, over verzorging en gezondheid, pedagogische informatie van de school...)
- afspraken met de context (bv. over de contacten)
- de verblijfskalender
- verslagen van officiële gesprekken, van gesprekken met het kind, met de context, met externen
- het handelingsplan
- eventueel meldingsfiches
- een medisch luik (consultaties, verzorgingen intern, observatieschema 's, dossierstukken medisch)

De toegang tot het dossier is duidelijk bepaald en uitgeschreven in het kwaliteitshandboek, zowel voor de professionele medewerkers als voor het kind en zijn context.

Bij het uitwerken van deze toegang werd rekening gehouden met de bepalingen van DRM.

4.7 RECHT OP EEN MENSWAARDIGE BEHANDELING

4.7.1 Sanctie- en beloningsbeleid

De visie van de Steiger is 'positief opvoeden', vertrekken van de sterktes van een kind en hierop inzetten. De eerste stap zal het bekrachtigen van het positieve zijn, de tweede het negeren van het negatieve en de derde kan een sanctie worden. Zowel sancties als beloningen zijn immaterieel.

De Steiger heeft deze principes uitgeschreven in een visietekst en werkt via hogergenoemd verbetertraject 'pedagogisch handelen 2015-2018' aan het implementeren ervan. In de visietekst worden o.a. volgende uitgangspunten opgenomen m.b.t. sancties:

- Het is het allerlaatste middel om negatief/ongewenst gedrag tegen te gaan. De maatregelen worden zorgvuldig uitgekozen, dit zoveel mogelijk in overleg met de directe collega's die op dienst zijn.
- Opvoeders maken de afspraken zo veel als mogelijk in overleg met de kinderen.
- Laat de straf, na overleg (emotionele reactie vermijden!), zo snel als mogelijk volgen op hetgeen aanleiding geeft tot de straf.
- Het is verboden om fysiek, psychologisch kwetsend of vernederend te bestraffen in De Steiger. Het straffen gaat steeds gepaard met omkadering en uitleg.
- Na de straf wordt er terug met een prope lei gestart.
- Er wordt nooit persoonlijk materiaal afgenomen. Er wordt niet gestraft door het ontnemen van voeding.
- Er wordt vermeden dat het kind negatieve associaties maakt (bv. vroeger naar bed = slaapkamer is slecht)
- Er worden geen gedwongen werkstraffen gegeven (taak mag, indien het kind hiermee toestemt). Kinderen wordt nooit contact met het 'thuisfront' ontzegd en er worden geen eerdere beloningen voor goed gedrag afgenomen.
- Volgende straffen zijn bv. wel mogelijk: niet deelnemen aan (groeps)activiteit, het kind beperken in de vrije tijd (bv geen Playstation), het kind tijdelijk uit de groep halen en een aangepast programma voorzien.

4.7.2 Gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Er wordt gebruik gemaakt van Time Out, gedefinieerd als het kind even apart zetten, met als doel het kind tot rust te laten komen en kleine regelovertredingen te laten stoppen. Dit kan in de eigen kamer als er geen andere geschikte ruimte is, echter zonder een negatieve associatie tussen de time-out en de eigen kamer teweeg te brengen.

In het verbetertraject is het in gebruik nemen van een aangepaste TAVA-ruimte voorzien in februari 2018. Deze ruimte is besteld, maar was nog niet aanwezig op het ogenblik van de inspectie. De Steiger benadrukt dat men heel zorgvuldig en zorgzaam wil omgaan met deze TAVA-ruimte en ze zo weinig mogelijk gebruiken met afgesloten deur. Hiertoe werd al werk gemaakt van duidelijke procedures en afspraken. Deze werden ingekeken tijdens de inspectie en zijn conform de uitgangspunten die gehanteerd worden door Zorginspectie bij de inspecties over vrijheidsbeperkende maatregelen in bijzondere jeugdzorg, met uitzondering van de minimale leeftijd van 12 jaar. Er werd ook al werk gemaakt van een uitgebreid registratiesysteem, met de bedoeling de afzondering in de ruimte te monitoren, te evalueren en bij te sturen. De Steiger maakt zich sterk dat overtredingen op de TAVA-procedure (bv. afzonderen om geen in de procedure vermelde reden) zullen beschouwd worden als grensoverschrijdend gedrag van medewerkers t.a.v. de kinderen en dat hiertegen gepast zal worden opgetreden.

Er wordt gebruikt gemaakt van vrijheidsbeperkende maatregelen	Ja
Er wordt binnen de organisatie gebruik gemaakt van volgende vrijheidsbeperkende maatregelen:	
Afzondering in een time-outruimte	Nee
Afzondering in de kamer (slotvast)	Nee
Crisismedicatie wordt toegediend	Ja
Gedragregulerende medicatie wordt structureel toegediend	Ja
Fixatie	Ja
Andere	

Toelichting:

Zowel crisismedicatie als gedragregulerende medicatie worden enkel toegediend op voorschrift van de arts, aan wie op regelmatige tijdstippen een verslag van functioneren wordt bezorgd om het effect en de noodzaak van deze medicatie te evalueren.

Fixeren kan enkel op aangeven van de pedagogisch verantwoordelijke en moet geregistreerd/gemeld worden in/met een agressiefiche. Vanaf september 2017 zijn er opleidingen gepland om de technieken om te fixeren aan te leren/op te frissen. Er zullen ook 6 interne coaches opgeleid worden om toe te zien op de goede aanpak en om de technieken regelmatig te herhalen en op te frissen in de teams.

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

Sterke punten

- Beleidsmatige en blijvende aandacht voor DRM.
- Goed uitgewerkte website met heel toegankelijke informatie over de werking, maar ook over DRM en de Jolijn.
- Duidelijke en op maat gemaakte informatiebrochures voor kinderen en hun context.

Werkpunten

- Actief aan de slag gaan met de goed uitgewerkte informatie en deze systematisch toelichten aan de kinderen, vooral in het onthaal van nieuwe kinderen of bij de overgang naar een andere leefgroep.
- Meer betrekken van de kinderen in hun hulpverleningstraject, bij het bepalen van hun doelstellingen/werkpunten.
- Meer aandacht voor een aanpak op maat als een punt in de begeleiding (handelingsplan) i.p.v. strakke en uniforme regels voor de groep, bv. controle na het inzepen bij douchen.
- Opvoeders vaardiger maken in het voeren van individuele- en groeps gesprekken met de kinderen.

4.8 PRAKTIJKTOETS IN CASES

De visie van de Steiger is 'positief opvoeden'. De handelingsplannen worden vanuit deze visie geschreven en geëvalueerd.

Het handelingsplan geeft een integraal beeld van de jongere en bestaat uit een aantal vaste luiken:

- identiteitsgegevens
- informatie vooraf aan de opname
- familiaal netwerk
- sterkte –en zwakte analyse
- beeldvorming (o.a. zelfredzaamheid, sociale en emotionele ontwikkeling, seksuele ontwikkeling, sensorische ontwikkeling en schools functioneren)
- medische gegevens
- IQ gegevens
- toekomstperspectief, met concrete doelen en handelingsafspraken

De orthopedagoge is de centrale figuur bij de opmaak van het handelingsplan, zij is het die de informatie bundelt en op papier zet. Het bundelen van de informatie gebeurt aan de hand van de kindvergaderingen, de opvoedersverslagen, de contacten met de context en de contacten met externen. Kindvergaderingen zijn er 2 maal per jaar, alle kinderen worden dan besproken.

In voorbereiding van de kindvergaderingen wordt aan elke IB gevraagd om 2 zorgvragen te formuleren voor 'zijn' kind.

Hoewel dit met de opvoeders besproken wordt, blijft het handelingsplan te veel een document van de orthopedagogen en is het te weinig gedeeld/gedragen door het hele team. Zo worden ook de opvoeders van de teams nog onvoldoende betrokken bij beslissingen om een kind te laten veranderen van leefgroep. Ook de evaluatie van de werkpunten is minder weergegeven in het handelingsplan, zodat de evolutie van een kind minder merkbaar is.

Via huisbezoeken en rondetafelgesprekken tracht de maatschappelijk werker/orthopedagoge ook de context van de jongeren hierin mee te nemen en te streven naar een gemeenschappelijke en afgestemde aanpak van de werkpunten van de jongeren. Bij sommige kinderen waar er regelmatige contacten zijn met de context lukt dit ook en wordt bv. de dagstructuur die voor een jongere werkt in het IPO ook doorgegeven aan en gehanteerd door de ouders wanneer de jongere thuis verblijft. Maar men zegt over te weinig tijd te beschikken om dit in alle 40 dossiers te kunnen doen.

De handelingsplannen worden niet systematisch besproken met de kinderen. Bij de gesprekken met hen tijdens de inspectie was duidelijk dat ze niet op de hoogte waren van dit document, maar ook niet van de hierin geformuleerde doelstellingen.

De inspectie bekeek 10 dossiers.

Voor 9 van de 10 cases werd een goed gestoffeerd dossier terug gevonden, één dossier, van een jongen die weinig verblijft in het IPO, was aan de magere kant.

Algemeen blijkt uit nazicht van de cases:

- duidelijke afspraken op het vlak van bezoek thuis of in het IPO, het vervoer van de kinderen, telefonisch contact...

- duidelijke inspanningen naar de context (bv. opnieuw contact opbouwen met papa, de peter op bezoek laten komen...), ook huisbezoeken, een wekelijks verslag naar de mama...
- afspraken met externe diensten bv. thuisbegeleiding.

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

Sterke punten

- Duidelijk aandacht voor contextgerichte werking, duidelijke afspraken m.b.t. contacten met de context, duidelijke afspraken met externen over de taken naar de context.
- Goed uitgewerkte handelingsplannen met een integraal beeld van het kind en uitgewerkte doelen in het toekomstperspectief, geschreven vanuit een positieve visie.
- Systematische interdisciplinaire bespreking van elke jongere.

Werkpunten

- Structureel inbouwen van het betrekken van de context en van het kind bij de handelingsplannen.
- Zichtbaar maken van de evaluaties.
- Werken aan de systematische betrokkenheid van opvoeders bij de handelingsplannen. Dit is nog te veel persoonsafhankelijk, het initiatief om zelf te gaan kijken op Smartschool wordt niet door iedereen genomen.

5 AANPAK VAN GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG

5.1 ALGEMENE AANPAK VAN GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG

De voorziening beschikt over een uitgeschreven procedure/referentiekader voor grensoverschrijdend gedrag	Ja
Elementen die aanwezig zijn in de procedure/referentiekader:	
Preventie	Ja
Detectie	Ja
Gepast reageren	Ja
Registratiesysteem	Ja
Melden aan overheid/inrichtende macht/...	nee
Nazorg gebruiker	Ja
Nazorg medewerkers	nee
Werden er incidenten geregistreerd?	Ja
Worden de incidenten geëvalueerd en aangewend om de werking te verbeteren?	Ja

Toelichting:

De Steiger heeft een beleid uitgewerkt op het vlak van pesten, agressie en seksueel grensoverschrijdend gedrag en heeft dit ook opgenomen in het huishoudelijk reglement dat terug te vinden is op hun website.

De Steiger heeft verschillende procedures uitgewerkt m.b.t. grensoverschrijdend gedrag:

- een procedure agressie
- een procedure seksueel grensoverschrijdend gedrag
- een procedure weglopen
- een procedure TAVA
- een procedure bij grensoverschrijdend gedrag van een medewerker t.a.v. een cliënt

Een opvoeder heeft meldingsplicht van incidenten grensoverschrijdend gedrag. Hij meldt dit bij het diensthoofd en maakt een fiche SGG op in het kinddossier in Smartschool. Deze fiche wordt besproken in de vertrouwenscel (al dan niet met hoogdringendheid). Het vlaggensysteem van Sensoa wordt gebruikt om de ernst van incidenten in te schalen en om er vervolgens naar te handelen, via een beslissingsboom. Vanaf een gele vlag wordt in de vertrouwenscel beslist wie verwittigd wordt. Vanaf rode vlag worden ook de ouders/voogd/vertegenwoordiger en het CLB verwittigd. Bij een zwarte vlag wordt ook de politie erbij betrokken.

Elk incident van SGG wordt dus geregistreerd en is ook zichtbaar in het dossier van het kind via de meldingsfiche en via het vlaggetje dat verschijnt bij het profiel van het kind. Ook in de groeps- en overzichtslijst van de kinderen wordt dit vlaggetje opgenomen.

Het registratiesysteem van SGG en agressie werd getoond tijdens de inspectie en zal gebruikt worden in de zelfevaluatie van het IPO. Verschillende indicatoren worden hierin opgenomen: de naam van het kind, de naam van de opvoeder bij wie zich het gedrag gesteld heeft of die het gedrag opgemerkt heeft, de dag, het tijdstip, de leefgroep...

Herstelgericht werken naar de betrokken kinderen is opgenomen in de procedure. Met de betrokken opvoeders zijn er wel gesprekken om het incident helder te krijgen, doch verdere opvang nadien is niet expliciet voorzien.

5.2 INTEGRAAL BELEID INZAKE RELATIONELE EN SEKSUELE VORMING

5.2.1 Referentiekader inzake seksualiteit

Er is een visie, referentiekader uitgewerkt rond omgaan met seksualiteit.	Ja
De visie bevat een positief ontwikkelings- en belevingskader inzake seksualiteit.	Ja
De visie is leeftijdsadequaat.	Ja
De visie is ontwikkelingsadequaat.	Ja
De visie is op maat van doelgroep(en) uitgewerkt.	Ja
Het vlaggensysteem van Sensoa heeft een plaats in de visietekst	Ja

Toelichting:

De Steiger heeft een duidelijke visietekst RVS (relaties en seksuele vorming) uitgewerkt, die geschreven is vanuit een positief ontwikkelings –en belevingskader inzake seksualiteit. De kenmerken van gezond seksueel gedrag en de normatieve lijst van Sensoa zijn opgenomen in de procedure SGG.

Het integraal beleid inzake relationele en seksuele vorming krijgt een vertaling in het individuele begeleidingstraject van elke jongere.	Ja
---	----

Toelichting:

In de beeldvorming in het handelingsplan wordt integraal gekeken naar het kind: de zelfredzaamheid, de sociale en emotionele ontwikkeling, de seksuele ontwikkeling, de sensorische ontwikkeling en het schools functioneren zijn er in opgenomen.

Wanneer er bezorgdheden zijn, krijgt dit een vertaling in de werkpunten (toekomstperspectief). Wanneer er zich incidenten hebben voorgedaan is dit duidelijk zichtbaar in het dossier van het kind.

Het integraal beleid inzake relationele en seksuele vorming krijgt een vertaling in de concrete hulpverlening:	
in individuele gesprekken	Ja
in groepsgesprekken	Informeel
in interne afspraken/huisregels	Ja
in de samenstelling van de leefgroepen	Ja
in de aanwezigheid van materialen/methodieken	Ja

Toelichting:

Er is aandacht voor het weerbaar maken van de kinderen in de groep. Dit gebeurt eerder ad hoc dat kinderen worden aangespoord om 'zich niet te laten doen'. Wanneer dit een bezorgdheid is bij een kind, zijn er individuele gesprekken met de orthopedagoge/psychologe.

Er vinden geen georganiseerde groepsgesprekken plaats over deze thema 's, wel kan er al eens over gepraat worden aan de tafel of tijdens een spel, ook tussen de kinderen onderling.

De leefgroepen zijn ingedeeld naar geslacht en leeftijd.

Er zijn boekjes aanwezig en ook de kaartjes van Sensoa zijn gekend door de opvoeders. De opvoeders houden ook toezicht op het gebruik van computers en tablets uit preventief oogpunt.

Het integraal beleid inzake relationele en seksuele vorming krijgt een vertaling in de deskundigheid(bewaking) van de medewerkers:	
bij vorming	Ja
bij introductie van nieuwe medewerkers	Ja
bij ondersteuning en coaching	Ja

Toelichting:

De vorming over het vlaggensysteem wordt op regelmatige basis herhaald en geïmplementeerd in de teams. Na de laatste vorming kreeg elk team bv. een opdracht: ze kregen een casus m.b.t. seksualiteit en grensoverschrijdend gedrag mee en moesten met hun team hun aanpak uitwerken. Hierop kregen ze vervolgens feedback van de hoofdopvoeder. Op deze wijze wil men dit thema levendig houden in de teams.

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

Sterke punten

- Goed uitgewerkt beleid vanuit een positief ontwikkelings- en belevingskader inzake seksualiteit.
- Blijvende aandacht om dit beleid te implementeren in de praktijk.
- Duidelijke procedure met garanties op een adequate aanpak van SGG.
- Goed registratiesysteem als basis om de werking bij te sturen indien nodig.

Werkpunten

- Melden aan overheid/inrichtende macht van ernstige incidenten SGG.
- Beter uitgewerkte nazorg voor de medewerkers bij incidenten.

6 BESLUIT

6.1 ALGEMEEN

De voorbije jaren werden serieuze inspanningen geleverd in de Steiger, die zichtbaar zijn bij de inspectie. De afbakening van de doelgroep, het uitwerken van een duidelijke structuur met vaste teams en vaste leefgroepen heeft gezorgd voor meer orde, meer rust en meer ruimte om een kwalitatieve werking uit te bouwen.

6.2 VOOR WAT BETREFT DE AANBEVELINGEN UIT DE NULMETING

6.2.1 **Respecteren van de rechten van de minderjarigen en het opzetten van een professionaliseringsbeleid hieromtrent**

De systematische beleidsmatige aandacht voor het Decreet Rechtspositie Minderjarigen is terug te vinden in de globale werking van het IPO en was ook zichtbaar tijdens de globale inspectie, bij de rondgang en tijdens de gesprekken met de leidinggevendenden, met de kinderen en de opvoeders.

6.2.2 **Streven naar begeleiding op maat van het individuele kind**

Mede door het uitwerken van en werken met een goed en integraal kind dossier, zijn er garanties naar een begeleiding op maat van elk kind.

6.2.3 **Systematisch betrekken van de toeleverende internaten bij de handelingsplanning**

De samenwerking met het internaat is een pijler van de IPO-werking en is zowel qua structuur als qua cultuur op alle niveaus ingebed in de werking.

6.2.4 **Aandacht voor pedagogische aansturing**

Een goed werkend middenkader en een duidelijk uitgewerkte visie staan garant voor de pedagogische aansturing. Via een verbetertraject, met hierin geïntegreerd een duidelijk en gericht VTO-beleid zet men nog stappen vooruit op alle vlakken.

6.2.5 **Opvolgen, evalueren en coachen van personeel**

Interne overlegmomenten op systematische basis bieden een platform om de opvoeders op te volgen en te coachen. In afwachting van de functiebeschrijving gebeurt de individuele opvolging nog te veel ad hoc en te weinig systematisch.

6.2.6 **Uitbouwen van een kwaliteitszorgsysteem via structureel overleg en gecoördineerde uitwisseling met alle IPO's**

De Steiger maakt werk van een sterk kwaliteitszorgsysteem en heeft hiervoor al heel wat instrumenten, tools, overlegplatforms uitgewerkt. Het kwaliteitszorgsysteem heeft op korte termijn bijgedragen tot kwaliteitsverbetering in het IPO.

6.3 VOOR WAT BETREFT DE VORIGE VASTSTELLINGEN BINNEN HET IPO

- Een eerste, niet onbelangrijke vaststelling, is de beslissing van het beleid om internaat en IPO gezamenlijk te beheren en intensief te laten samenwerken. Via duidelijke strategieën en overlegstructuren wordt een geïntegreerde (samen)werking uitgebouwd. Met de naam, De Steiger als overkoepelende naam voor internaat en IPO, wordt deze samenwerking ook naar buiten uitgedragen.
- Het beleid zet in op een vlotte organisatorische werking en een transparante beleidsvoering. Via de structureel ingebouwde overlegmomenten streeft het beleid naar participatie van alle medewerkers in het beleid.
- De werking van het IPO wordt aangestuurd door beleid en middenkader vanuit een expliciete pedagogische visie met een oog op het harmonische ontwikkeling van het kind en gericht op de terugkeer naar huis of herstel van contact met de context.
- Het beleid (internaat en IPO) zet sterk in op professionalisering van alle teamleden, vooral op collectief vlak. Opvolging, coaching, en evaluatie op individueel vlak kan nog meer systematischer verlopen.
- Het IPO hergroepeerde de leefgroepen, naar aanleiding van de afbakening van de doelgroep. Zowel tijdens de periode van internaat (schooldagen) als in de periode van IPO (schoolvrije dagen) worden dezelfde leefgroepen behouden. Hierdoor hebben de kinderen hun vaste kamer en hun vast bed. De meeste kinderen slapen in tweepersoonskamers.
- Door de nieuwe samenwerking en de vaste leefgroepen hebben de kinderen nu ook hun vast opvoedersteam. Het IPO koos ervoor om een vaste aandachtsbegeleider te koppelen aan elk kind.
- Binnen de infrastructurele beperkingen van het oudere gebouw blijft het beleid investeren in verfraaiingswerken, onderhoud en meubilair. De uitdaging durven aangaan om, vertrekkend van een langetermijnvisie, een grondige analyse te maken van de accommodatie, gericht op de doelstellingen van een IPO met deze specifieke doelgroep.
- Het IPO ontwikkelde een verfijnd systeem van handelingsplanning en dossierbeheer. Zowel opvoedersverslagen, meldingsfiches, verslagen contacten (intern, extern) enz., als handelingsplannen na kindbesprekingen zijn vlot raadpleegbaar door de bevoegden. Het communicatieplatform (en de daargekoppelde apps) zorgen ervoor dat de meeste opvoeders permanent op de hoogte zijn van de evoluties in IPO en in internaat. Het betrekken van de context en van het kind bij de handelingsplannen moet nog structureel worden ingebouwd.
- Het beleid en het middenkader investeerde sterk in de introductie en implementatie van het Decreet Rechtspositie Minderjarigen in het IPO (en internaat).
- Mede door de aanstelling van een kwaliteitscoördinator (voor IPO en internaat) ontwikkelde het IPO op korte termijn een degelijk uitgewerkt kwaliteitszorgsysteem. Het kwaliteitsbeleid stuurt de werking aan, en leidt nu reeds tot effectieve kwaliteitsverbetering.