

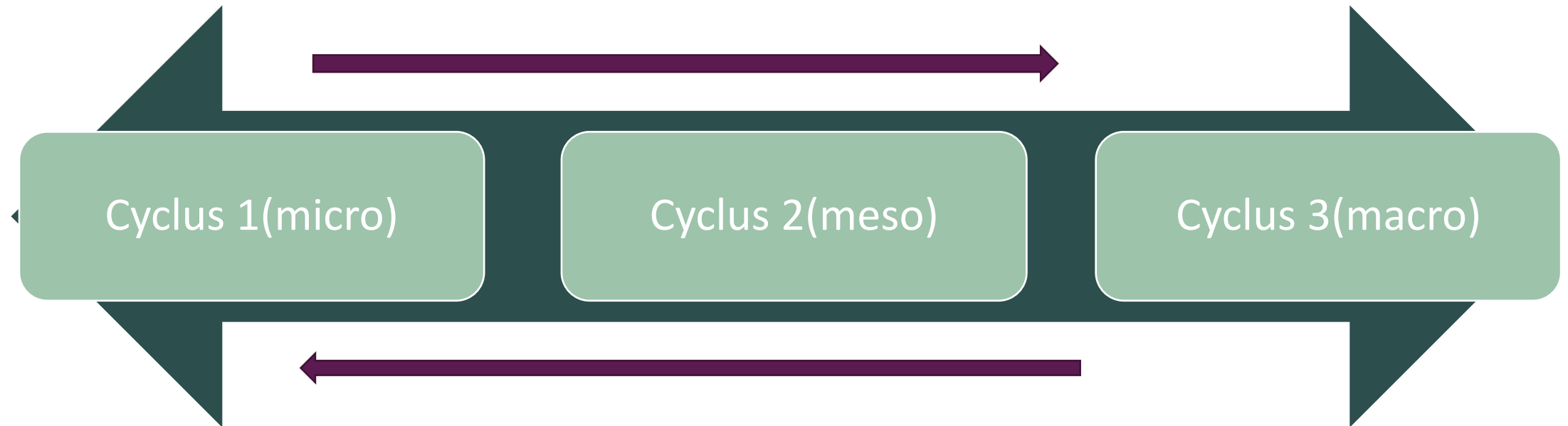


**Jeugdzorg
emmaüs**

KWALITEIT VAN ZORG EN HULPVERLENING : OOC De Grote Robijn

OOC De Grote Robijn
2/16/2024

CYCLISCHE REFLEXIVITEIT OP ALLE NIVEAUS



Cyclus 1: microniveau jongeren

Wat is er leuk in De Grote Robijn:

- De Grote Robijn als **veilige haven**
 - *We hebben eten, we kunnen goed slapen, goed rusten, we voelen ons hier veilig, niet zoals een echte thuis zoals de liefde van een familie, maar we hebben wel ergens waar we veilig kunnen slapen, we hebben wel eten en daar ben ik wel heel dankbaar voor. En we worden ook geluisterd en... dat we voelen dat we zijn mensen (...).*
- **Leeftijdsgenoten** in de leefgroep
 - *Ik vind het wel oké om met de groep te leven want je hebt altijd mensen van je leeftijd om te spelen of om te communiceren. Want in mijn vorige voorziening waren er alleen kleine kindjes en dat was echt saai en hier zijn wel mensen van mijn leeftijd om te praten, te spelen.*
- Kamermoment als **rustmoment** als tegenwicht voor collectieve leven
- **Minder streng** dan andere voorzieningen
 - *Ik denk je gaat je wel goed voelen omdat je mag doen wat je wilt. Je mag wel naar het toilet gaan zonder te zeggen ik wil naar het toilet gaan. In de andere voorziening moest je dat vragen.*
 - *Ik vind het goed dat je je gsm mag bijhouden, want dan voel je je meer thuis, want in de vorige voorziening moest je de hele tijd je gsm afgeven, en dat was een beetje... niet goed. Als je je gsm wel mag bijhouden, dan voel je je meer thuis.*
- **Activiteiten + keuze**
 - *En wat ik goed vind in de Grote Robijn, zijn de activiteiten. Da's echt goed, wij doen veel verschillende activiteiten en die zijn elke keer anders en we mogen mee kiezen.*

Cyclus 1 Microniveau: jongeren

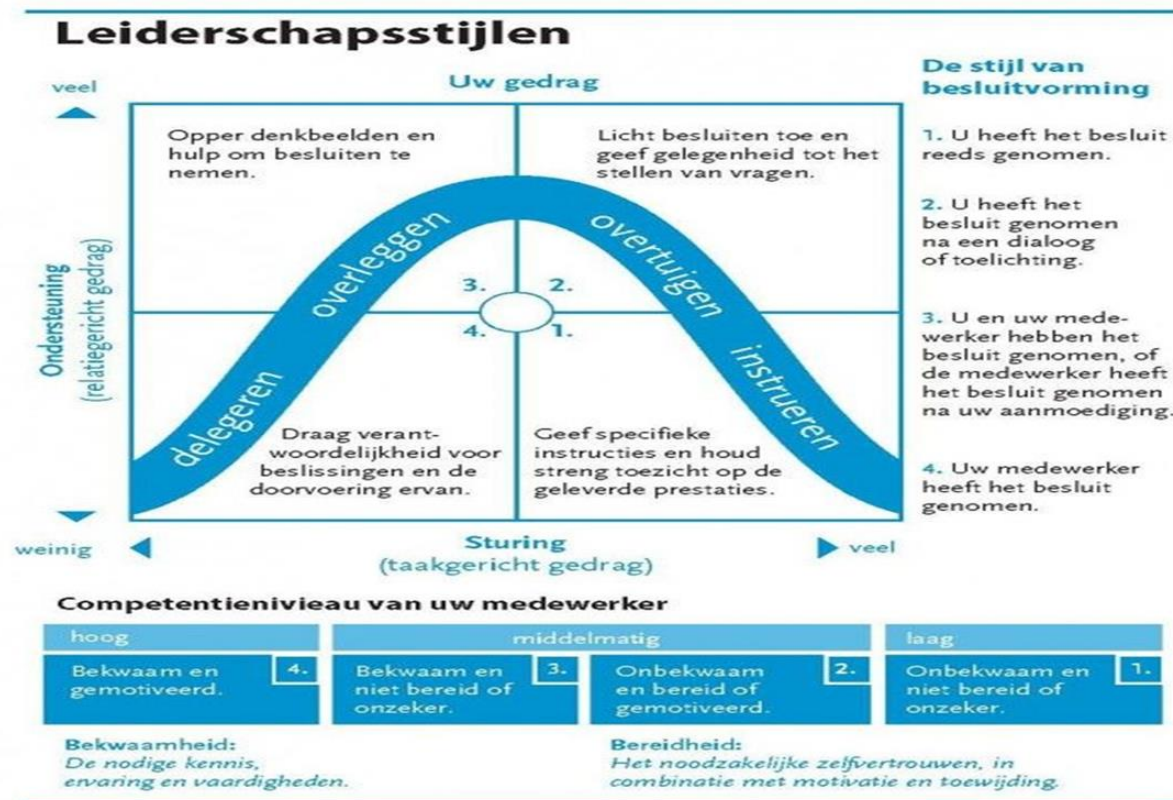
Hoe kan het beter?

- Jongeren willen zich **meer gehoord** voelen
Beslissingen nemen op het groepsgesprek – Ik vraag iets en moet heel lang wachten
- Beter **eten**
 - *Beter eten maken en meer luisteren naar ons.*
- **GSM** niet moeten afgeven 's avonds
- **Minder gestoord** worden op kamer
 - *Ook als je bent aan het sturen of zo, die komen zomaar binnen, tien keer om iets te vragen. ⇔ Begeleiders komen niet naar kamer tijdens kamermoment*
- . Meer vrijheid in **contacten met vrienden**
 - *Meer vrijheid geven aan de kinderen want zo met als ge wilt afspreken of zo, dan niet per se uw ID-kaart vragen want dan verlies je vrienden*
- **Begeleiders beslissingen** nemen zonder ouders
- **Meer gesprekken** met individueel begeleider

Cyclus 2: macro niveau Staf

Eerste reflecties staf o o o c

- Eerste vraag: wat komt het meest binnen wat (h)erkennen we?
- Samen opzoek, naar reflectieve meta-positie aan de hand van team dynamische processen (Oomkes), situationeel leiderschap en besluitvorming:



**Jeugdzorg
emmaüs**



Jeugdzorg
emmaüs

Cyclus 2: macroniveau **Staf**

- *Jongeren willen zich meer gehoord voelen. Beslissingen nemen op het groepsgesprek – Ik vraag iets en moet heel lang wachten*
- Teamdynamica: jonge-nieuwe teams van begeleiders – “We kijken de kat uit de boom”- “wat is de norm”- “wie heeft het hier voor het zeggen/wie hoort erbij wie hoort er niet bij?”
- Situationeel leiderschap: Competentieniveau van begeleiders is matig = Vaardigheden en ervaringen zijn (nog) beperkt – motivatie en bereidheid is groot (wordt soms nog overschaduwed door onzekerheid: “ik wil erbij horen”)
- Besluitvorming: In dialoog en toelichting kijkt het team naar de leider om beslissing te nemen

Wat zien we in **concreet** gedrag?:

“Gaan we woensdag op uitstap naar Shisha-bar?”

- Begeleiders komen niet tot besluitvorming en beslissingen tijdens het groepsgesprek en checken af op teamvergadering en bij hoofd of TC. Gevolg jongeren moet heel lang wachten op antwoord en zijn niet meer gemotiveerd om naar groepsgesprek te komen.



Jeugdzorg
emmaüs

Cyclus 2: macroniveau **Staf**

- *Jongeren willen zich meer gehoord voelen. Beslissingen nemen op het groepsgesprek – Ik vraag iets en moet heel lang wachten*

Acties staf: 

- Inzetten op vaardigheden en ervaringen van begeleiders

HOE?

- Coaching one the job: Hoofden zijn de komende periode aanwezig tijdens het groepsgesprek, doen voor, instrueren, coachen...
- Kennis vergroten door IP en belang van participatie duidelijk te maken.

Cyclus 2: macroniveau **Staf**

Leading the learning: hoe nemen we teams mee?

- 
- ✓ Gemeenschappelijk team september: wat is **kwaliteitsbeleid**? Visie-missie-waarden-doelstellingen...
 - ✓ Gemeenschappelijk team oktober: **feedback-tevredenheidsmeting jongeren**. Eerste denkproces: Wat komt er binnen? Wat kunnen we (h)erkennen? Wat zeggen/bedoelen de jongeren? (meta-positie-eerste reflecties)
 - ✓ Gemeenschappelijk team november: aan de hand van resultaten tevredenheidsmeting eerste stappen zetten in **reflexiviteit**: waar zetten we de komende periode op in, hoe gaan we dit doen, eerste stap naar indicatoren

HOE?

Situationeel leiderschap: rekening houden met ervaringen – vaardigheden-teamprocessen.



Jeugdzorg
emmaüs

Cyclus 1: microniveau **begeleiders**

- **Selectie: waar zetten we op in de komende periode:**
- Jongeren willen zich **meer gehoord** voelen
Beslissingen nemen op het groepsgesprek – Ik vraag iets en moet heel lang wachten
- Beter **eten**
 - *Beter eten maken en meer luisteren naar ons.*
- . Meer vrijheid in **contacten met vrienden**
 - *Meer vrijheid geven aan de kinderen want zo met als ge wilt afspreken of zo, dan niet per se uw ID-kaart vragen want dan verlies je vrienden*
- **Meer gesprekken** met individueel begeleider



Jeugdzorg
emmaüs

Cyclus 1: microniveau **begeleiders**

- *Jongeren willen zich meer gehoord voelen. Beslissingen nemen op het groepsgesprek – Ik vraag iets en moet heel lang wachten*

Reflecties team: Beslissingen nemen op het groepsgesprek:

- **Bevestiging** van begeleiders: “we nemen geen beslissingen-vallen vaak terug op het team/leidinggevende” (Nog niet in de mogelijkheid om meta-positie te nemen)
- **Doel:** we willen meer beslissingen nemen op het groepsgesprek, het belang van participatief werken, het mandaat ligt op het groepsgesprek “we beslissen samen”.
- **Hoe?**
 - We scoren het aantal vragen die komen op het groepsgesprek en we scoren het aantal beslissingen dat worden genomen door in ecqare te rapporteren onder taken.
 - Maandelijks wordt er een rapport getrokken en besproken op team:
 - Indicator:
 - Er wordt vanuit 80% van de vragen een beslissing genomen
 - Er wordt tussen de 60% en de 80% van de vragen een beslissing genomen
 - Er wordt worden vanuit minder dan 60% van de vragen beslissingen genomen



Jeugdzorg
emmaüs

Cyclus 1: microniveau **begeleiders**

- *Jongeren willen zich meer gehoord voelen. Beslissingen nemen op het groepsgeprek – Ik vraag iets en moet heel lang wachten*

Reflecties team: Ik vraag iets en moet heel lang wachten:

- **Bevestiging** van begeleiders: "Doordat we moeilijk beslissingen nemen leggen we het beslissingsrecht vaak op andere instituten (teamvergadering, interdisciplinair overleg, TC, psycholoog...) Hierdoor moeten jongeren lang wachten. We communiceren niet of te weinig met de jongeren wat we ondertussen doen met hun vragen, waar de vragen liggen, wat de resultaten zijn van hun vragen... Hierdoor komen we onbetrouwbaar over; "zeggen wat doen en doen wat we zeggen"
- **Doel:** we willen meer betrouwbaar zijn voor jongeren door te "doen wat we zeggen en zeggen wat we doen" vanuit een groepsgeprek. We willen inzetten op een transparant opvolgsysteem van het groepsgeprek.
- **Hoe?**
 - We passen het sjabloon van het groepsgeprek aan en vullen het puntje: "acties vorig verslag" aan.
 - We scoren hoeveel acties van het vorig verslag we hebben opgevolgd door deze aan te vullen in taken (ecqare). Maandelijks trekken we hier een rapport uit en bespreken de resultaten op het team.
 - **Indicator:**
 - 100% van de acties zijn opgevolgd vanuit het vorig verslag
 - Tussen 80 en 99% van de acties zijn opgevolgd vanuit het vorig verslag
 - Minder dan 80% van de acties zijn opgevolgd vanuit het vorig verslag



Jeugdzorg
emmaüs

Cyclus 2: macroniveau **staf**

- Jongeren willen zich meer gehoord voelen. **Beslissingen nemen op het groepsgesprek** – **Ik vraag iets en moet heel lang wachten**
- **Indicatoren staf:**

Doel: Vanuit de staf willen we begeleiders meer vaardig maken om zelf beslissingen te nemen op het groepsgesprek en het aantoonbaar maken van opvolging van acties tav jongeren.

Hoe?: door middel van coaching one the job (instrueren, voordoen, sturen, coachen, delegeren...). Hoofden scoren maandelijks hoeveel ze aanwezig zijn op het groepsgesprek en wordt maandelijks besproken op TC-hoofdenoverleg.

Indicator:

- Hoofden zijn tussen 80 en 100% aanwezig op het groepsgesprek
- Hoofden zijn tussen 65 en 80% aanwezig op het groepsgesprek
- Hoofden zijn minder dan 65% aanwezig op het groepsgesprek

CYCLISCHE REFLEXIVITEIT OP ALLE NIVEAUS



Cyclus 2: macroniveau **beleidscomité**

- **IP/NA**

Vanuit een algemene vraag in het VTO beleid is er reeds afgesproken dat de hoofdbegeleiders van de hele organisatie terug een opfrissing IP en NA krijgen. We nemen de basis terug en wisselen goede praktijken uit. We kijken naar waar we in praktijk op botsen. Greet Lamote ondersteunt dit proces.

- **Situationeel leidinggeven**

Dit thema is eveneens terug gekomen op de staf middenkader. We nemen dit met deze groep verder op het komende jaar en laten ons extern ondersteunen.

- **Participatie en eigenaarschap van bewonersvergaderingen.**

Dit is een thema dat herkenbaar is ook op andere afdelingen. We nemen dit mee naar de stafvergaderingen



**Jeugdzorg
emmaüs**

Cyclus 1: microniveau jongeren

- “Tijdens het groepsgesprek willen we doen-wat-we-zeggen-en-zeggen-wat-we-doen.”
- Gaan we dan volgende week naar de Shisha-bar? 😊

Kwaliteit van zorg 000C De Grote Robijn



**Jeugdzorg
emmaüs**