

Jeugdzorg Ter Elst	Het collectief overleg met de gebruikers	KHB 4.5.4 WW 3.B.	1 / 4
eigenaar:	versiedatum:	vorige versiedatum:	
Kwaliteitscoörd.	18/11/2013	21/01/2009	
zoekwoorden:			
Collectief overleg Spreekbuis gebruikers ideeënbuis			

Deel 1: Beschrijving van het collectief overleg met de gebruikers.

1.1. Het organiseren van een ouderbijeenkomst

1. Jaarlijks organiseert Jeugdzorg Ter Elst een ouderbijeenkomst waarop alle ouders van de begeleide kinderen of hun vertegenwoordigers worden uitgenodigd. De algemeen directeur, de kwaliteitscoördinator en andere medewerkers, afhankelijk van de agenda, zullen aanwezig zijn.
2. De agenda wordt door het directieteam opgesteld. Deze agenda zal de volgende aandachtspunten bevatten die voor elke bijeenkomst concreet worden ingevuld :
 - informatie of vraag voor advies over de zorg of aanpassingen aan de gebouwen, inrichting en uitrusting
 - met de de ouders in gesprek gaan over de verhouding voorziening-gebruiker;
 - maatregelen om de mondigheid van de gebruiker met betrekking tot de zorg te versterken.

Meer in het bijzonder zal voorafgaandelijk advies gevraagd worden voor wijziging in de klachtenprocedure en/of de toetsing van gebruikerstevredenheid. Alle ouders krijgen 1 maand op voorhand de agenda toegestuurd en hebben de gelegenheid bijkomende agendapunten toe te voegen.

3. Het verslag van de vergadering wordt op het directieteam besproken en zal eventueel leiden tot voorstellen van nieuwe maatregelen. Het verslag van de ouderbijeenkomst wordt naar alle ouders verzonden 1 maand na de vergadering, desgevallend met vermelding van te nemen maatregelen.
4. De ideeënbuis
Aan het onthaal hangt een ideeënbuis waar ouders met klachten, suggesties en ideeën terecht kunnen. Wekelijks is er mogelijkheid om op het directieteam eventuele klachten en suggesties uit de ideeënbuis te bespreken. Ouders die, met vermelding van hun naam, gebruik maken van de ideeënbuis krijgen een schriftelijk antwoord. Ideeën die verder overleg vragen met alle ouders worden geagendeerd op de jaarlijkse ouderbijeenkomst. Het bestaan van de ideeënbuis wordt toegelicht via de infobrochure.

De vragenlijst voor ouders en jongeren.

Antwoorden die de individuele begeleiding overstijgen en betrekking hebben op het collectieve aanbod vinden via de zorgverantwoordelijken hun weg naar het directieteam. Antwoorden die verder overleg vragen met alle ouders worden geagendeerd op de jaarlijkse ouderbijeenkomst.

Jeugdzorg Ter Elst	Het collectief overleg met de gebruikers	KHB 4.5.4 WW 3.B.	2 / 4
eigenaar:	versiedatum:	vorige versiedatum:	
Kwaliteitscoörd.	18/11/2013	21/01/2009	
zoekwoorden:			
Collectief overleg Spreekbuis gebruikers ideeënbus			

De directie maakt de werkwijze betreffende het collectief overleg kenbaar via het kwaliteitshandboek (intern) en via de onthaalbrochure voor ouders (extern).

1.2. Het organiseren van het collectief overleg voor jongeren

Deze vorm van gestructureerd gesprek met de groep van begeleide minderjarigen is gestart in uitvoering van het decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de hulpverlening, in voege sinds 1 juli 2006. In de artikelen 18 en 19 wordt bepaald dat de minderjarigen het recht hebben om minstens zesmaandelijks te vergaderen met medebewoners over aspecten van de hulpverlening.

De begeleiders organiseren in de eigen leefgroep maandelijks een leefgroepspraak, al dan niet opgedeeld naar leeftijden (-12/+12- jarigen). Dit gesprek bestaat uit drie delen:

- informatie van de opvoeders naar de jongeren (afspraken, werkpunten, zwaailicht van de maand, ...),
- ideeën en voorstellen van de jongeren (huishoudelijk reglement, takenlijsten, vrije tijd, ...)
- en een item allerlei (festiviteiten, centraal georganiseerde vrije tijd, ...)

Tweemaal per jaar (voorjaar, najaar) vaardigt elke leefgroep een jongere af naar De Spreekbuis. Op dit overleg, voorgezeten door de Kwaliteitscoördinator en in aanwezigheid van de Algemeen Directeur, brengen de vertegenwoordigers van de jongeren, ondersteund door een begeleider hun vragen en suggesties naar voren. Van dit overleg wordt een verslag gemaakt. De vragen, bedenkingen, ideeën van de jongeren worden nadien naargelang het onderwerp, besproken in het directieteam.

Binnen de maand krijgen de jongeren een antwoord op hun vragen en suggesties.

Voorafgaand aan de najaars-spreekbuis organiseren de begeleiders een bevraging van de jongeren over minstens volgende onderwerpen:

- keuken
- inrichting van de leefgroep
- het leefgroepgebeuren
- vrije-tijdsbesteding
- buitenomgeving
- school
- begeleiding.

De bespreking van de resultaten van deze bevraging vormt een agendapunt van de najaars-Spreekbuis.

Tijdens De Spreekbuis kan de directeur aan de jongeren vragen om speciale aandacht te besteden voor dingen die beter kunnen lopen: zorg voor het materiaal, zorg voor de natuur, recycling,

Jeugdzorg Ter Elst	Het collectief overleg met de gebruikers	KHB 4.5.4 WW 3.B.	3 / 4
eigenaar:	versiedatum:	vorige versiedatum:	
Kwaliteitscoörd.	18/11/2013	21/01/2009	
zoekwoorden:			
Collectief overleg Spreekbuis gebruikers ideeënbuis			

Ook deze vragen en de gevolgen die eraan worden gegeven worden opgenomen in het verslag.

Deel 2: Kwaliteitsbewaking van deze procedure

2.1. Doel van deze procedure

- 1) Waarborgen van informatie- en adviesrecht en collectieve inspraak van de gebruikers of hun vertegenwoordigers, zodanig dat hun ervaringsdeskundigheid aangewend wordt en hun mondigheid versterkt.
- 2) Waarborgen dat we als voorziening overleg plegen met de gebruikers of hun vertegenwoordigers voorafgaandelijk aan het nemen van beslissingen over onze aanpak van:
 - de zorgovereenkomst,
 - het charter van collectieve rechten en plichten,
 - het collectief overleg,
 - het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het zorgplan,
 - de klachtenbehandeling,
 - de beëindiging van de zorgovereenkomst,
 - het meten van de tevredenheid van de gebruiker en de thema's die daarbij aan bod komen,
 - wijziging in het concept van de voorziening of in de algemene woon- en leefsituatie of beslissingen die hierop invloed uitoefenen,

2.2. Acties

- 1) De frequentie van het collectief overleg beantwoordt minimaal aan de vooropgestelde periodiciteit: tweemaal per jaar voor de jongeren, eenmaal per jaar voor ouders.
- 2) De inhoudelijke voorbereiding gebeurt ruim op voorhand zodat agenda en uitnodiging tijdig en volledig beschikbaar zijn.
- 3) De terugkoppeling van elk overleg met de gebruikers nodigt uit tot vervolg-deelname en zorgt voor continuïteit.

Overzicht kritische succesfactoren (KSF)

1. Volledige en geactualiseerde contactgegevens van ouders of hun vertegenwoordigers zijn beschikbaar
2. Daadwerkelijke opvolging van klachten en adviezen.

Jeugdzorg Ter Elst	Het collectief overleg met de gebruikers		KHB 4.5.4 WW 3.B.	4 / 4
eigenaar:		versiedatum:	vorige versiedatum:	
Kwaliteitscoörd.		18/11/2013	21/01/2009	
zoekwoorden:				
Collectief overleg Spreekbuis gebruikers ideeënbus				

2.3. Controle en evaluatie

We evalueren deze procedure jaarlijks in de loop van de maand januari. Hierbij baseren we ons op de KPI Zorgkwaliteit1 - Cliëntperspectief.

Als normen gelden

- de periodiciteit en volgtijdelijkheid wordt 100% gerespecteerd
- de contactgegevens van ouders/vertegenwoordigers zijn 2 weken voor verzending van de uitnodiging geactualiseerd
- 75% van de ouders-respondenten geven aan tevreden te zijn over vorm en inhoud van de collectieve participatie
- 75% van de cliënten-respondenten geven aan tevreden te zijn over vorm en inhoud van de Spreekbuis

2.4. Bijsturing

De algemeen directeur legt jaarlijks aan het comité zorg van de Raad van Bestuur de evaluatie voor die het directieteam maakte omtrent deze procedure, met desgevallend concrete voorstellen om bij te sturen.. Deze voorstellen worden gerelateerd aan de hierboven beschreven norm(en), worden in PDCA formaat geformuleerd en als doelstellingen gekoppeld aan de dashboardindicatoren. Het comité zorg bepaalt welke weg deze voorstellen verder volgen.