

# DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID & GEZIN

## Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

T 02 553 34 34

F 02 553 34 35

[contact@zorginspectie.be](mailto:contact@zorginspectie.be)

## VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN IN BIJZONDERE JEUGDZORG

### ORGANISATIE

Naam	OOC Elkeen
Adres	Molsekiezel 17 3920 Lommel
Telefoon	011 54 21 21
E-mail	XXXX

### INRICHTENDE MACHT

Naam	OOC Elkeen
Juridische vorm	Vzw
Adres	Molsekiezel 17 3920 Lommel
Telefoon	011 54 21 21
E-mail	XXXX

### INSPECTIEPUNT 1

Naam	OOC Elkeen Lommel
Adres	Molsekiezel 17 3920 Lommel

### INSPECTIEPUNT 2

Naam	OOC Elkeen Hasselt
Adres	Jan Van Helmontlaan 1 3500 Hasselt

### OPDRACHT

Nummer	O-2017-MAPU-0427
Datum	1/6/2017
Inspecteur	XXXX

### VERSLAG

Nummer	V-2017-MAVA-0047
Datum	3/08/2017

### INSPECTIEBEZOEK

Onaangekondigd bezoek	op 31/7/2017 van 9u tot 15u 45.
	op 2/8/2017 van 8u 45 tot 15u 15.
Reden:	Inspectie vrijheidsbeperkende maatregelen
Gesprekspartners:	XXXX, algemeen directeur

XXXX, onderdirecteur  
XXXX, kwaliteitscoördinator  
XXXX, teamcoördinator OOOO Elkeen Hasselt  
OOOC Elkeen Lommel: 2 begeleiders en 3 jongeren  
OOOC Elkeen Hasselt: 1 begeleider en 5 jongeren

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	5
1.1	Toezicht door Zorginspectie .....	5
1.1.1	Doelstellingen .....	5
1.1.2	Doelgroep .....	5
1.1.3	Kader.....	5
1.2	Inspectieproces.....	7
1.2.1	Vorbereiding.....	7
1.2.2	Plaatsbezoeken.....	7
1.2.3	Bronnen .....	7
1.2.4	Verslag .....	7
1.2.5	Beleidsrapport .....	7
1.3	Lijst met definities / Verklarende woordenlijst .....	8
2	Situering van de voorziening .....	10
3	Afdeling Elkeen Lommel .....	10
3.1	erkenningsgegevens .....	10
3.2	Bezetting dag van de inspectie .....	10
3.3	Preventief Beleid .....	11
3.3.1	Agressiepreventiebeleid.....	11
3.3.1.1	Signaleringsplannen/crisisplannen/ time-outplannen .....	11
3.3.1.2	De-escalatie .....	12
3.3.2	Het verbeteren van ervaringen van de jongeren .....	14
3.3.2.1	Leefregels.....	14
3.3.2.2	Contact met de buitenwereld .....	16
3.3.3	Betrokkenheid van jongeren .....	17
3.3.4	Inscholing van nieuwe medewerkers .....	18
3.3.5	Opvang na incidenten.....	19
3.4	Afzondering en separatie .....	20
3.4.1	Beleid en Procedure .....	20
3.4.2	Toepassing in de praktijk.....	21
3.4.3	Infrastructuur van de afzonderingskamer .....	21
3.5	Fixatie .....	22
3.5.1	Beleid en Procedures.....	22
3.5.1	Toepassing in de praktijk.....	23
3.6	Verbeterbeleid.....	23
3.6.1	Verzamelen van informatie .....	23
3.6.1.1	Preventief klimaat .....	23
3.6.1.2	Agressie-incidenten, afzonderen, separeren en fixeren .....	24

3.6.2	Analyse en bespreking van het beschikbaar materiaal .....	25
4	Afdeling Elkeen Hasselt .....	26
4.1	erkenningsgegevens .....	26
4.2	Bezetting dag van de inspectie .....	26
4.3	Preventief Beleid .....	26
4.3.1	Agressiepreventiebeleid .....	27
4.3.1.1	Signaleringsplannen/crisisplannen/ time-outplannen .....	27
4.3.1.2	De-escalatie .....	28
4.3.2	Het verbeteren van ervaringen van de jongeren .....	30
4.3.2.1	Leefregels.....	30
4.3.2.2	Contact met de buitenwereld .....	32
4.3.3	Betrokkenheid van jongeren .....	33
4.3.4	Inscholing van nieuwe medewerkers .....	34
4.3.5	Opvang na incidenten.....	34
4.4	Afzondering en separatie .....	36
4.4.1	Beleid en Procedure .....	36
4.4.2	Toepassing in de praktijk.....	37
4.4.3	Infrastructuur van de afzonderingskamer .....	37
4.5	Fixatie .....	38
4.5.1	Beleid en Procedures.....	38
4.5.2	Toepassing in de praktijk.....	39
4.5.2.1	Preventief klimaat .....	39
4.5.2.2	Agressie-incidenten, afzonderen, separeren en fixeren .....	40
4.5.3	Analyse en bespreking van het beschikbaar materiaal .....	41
5	Conclusie.....	41
5.1	Sterke punten .....	42
5.2	Verbetermogelijkheden.....	42

# 1 INLEIDING

## 1.1 TOEZICHT DOOR ZORGINSPECTIE

### 1.1.1 Doelstellingen

In uitvoering van de beleidsbrief van minister Vandeurzen, waarin vermeld staat “Met betrekking tot vrijheidsberovende maatregelen zal een thematische inspectie opgezet worden in de verschillende betrokken sectoren.”, start Zorginspectie in 2017 met een thematische inspectieronde rond vrijheidsbeperkende maatregelen in de Bijzondere Jeugdzorg. In 2016 werd deze inspectie gestart in de ziekenhuizen, meer bepaald in de psychiatrische afdelingen voor kinderen en jongeren.

Waarom deze inspectieronde over vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM)?

- Het is een thema waarrond een grote maatschappelijke bekommernis bestaat, met regelmatige belangstelling in de actualiteit.
- We willen samen met de sector de praktijk in kaart brengen, om te bekijken of en waar er verbeterpunten te vinden zijn en welke good practices inspirerend kunnen werken.
- Er is in Vlaanderen geen specifiek referentiekader over vrijheidsbeperkende maatregelen. We hopen dat onze bevindingen een input kunnen geven om verder na te denken over dergelijk kader.
- We willen input geven voor de opmaak van een sectoroverschrijdend referentiekader over dit onderwerp.

Doelstellingen van deze inspectieronde zijn:

- zicht krijgen op een belangrijk deelaspect van de kwaliteit van zorg,
- knelpunten kennen en objectiveren,
- de sector ondersteunen in zijn verbeterbeleid,
- het aantal vrijheidsbeperkende maatregelen doen dalen tot een strikt minimum,
- rapporteren aan de sector over de stand van zaken,
- rapporteren aan de burgers,
- input geven voor de opmaak van een referentiekader over het onderwerp vrijheidsbeperkende maatregelen in de bijzondere Jeugdzorg
- input geven voor de opmaak van een sectoroverschrijdend referentiekader over dit onderwerp.

### 1.1.2 Doelgroep

In de Bijzondere Jeugdzorg vindt deze inspectieronde plaats in alle afdelingen van de gemeenschapsinstellingen en in het Vlaams Detentiecentrum De Wijngaard; in de Onthaal-, Oriëntatie- en Observatiecentra (OOOC's) en in de Proeftuinen.

### 1.1.3 Kader

Er is in Vlaanderen geen specifiek referentiekader voorhanden over vrijheidsbeperkende maatregelen in de Bijzondere Jeugdzorg.

Als achtergrond bij deze inspectieronde werden volgende wetgeving en richtlijnen gebruikt:

- BVR 13 juli 1994 inzake de erkenningsvoorwaarden en de subsidiënormen voor de voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand, zoals gewijzigd
- Decreet betreffende de Rechtspositie van de Minderjarige in de Integrale Jeugdhulp  
<http://wvg.vlaanderen.be/rechtspositie/02-algemeen/index.htm>

- NICE guideline, Violence and Agression: short-term management in mental health, health and community setting, mei 2015  
[www.nice.org.uk/guidance/ng10](http://www.nice.org.uk/guidance/ng10)

Volgende uitgangspunten worden voorop gesteld:

- Afzondering en separatie mogen als maatregel enkel gehanteerd worden in geval van acuut en ernstig gevaar, voor de jongere zelf of voor anderen en in geval van materiaalvernietiging.
- De indicaties voor de afzondering en separatie dienen in detail genoteerd te worden in het dossier.
- Afzondering, separatie en fixatie worden niet toegepast bij kinderen jonger dan 12 jaar.
- Er wordt geen gebruik gemaakt van de combinatie van afzondering en fixatie.
- Notities in het dossier tonen de multidisciplinaire evaluatie aan na de afzondering of separatie.
- Notities in het dossier tonen aan dat er minstens om de 30 minuten verhoogd toezicht is op de jongere in afzondering of separatie.
- Notities in het dossier tonen aan dat er minstens om de 60 minuten persoonlijk contact is door binnen gaan van een medewerker bij de jongere in afzondering of separatie.

## 1.2 INSPECTIEPROCES

### 1.2.1 Voorbereiding

In een eerste fase werd een informatiemoment met alle voorzieningen en instellingen uit deze inspectieronde georganiseerd. In dit informatiemoment werden alle voorzieningen op de hoogte gebracht van gegevens die tijdens de inspectie worden opgevraagd die misschien niet bij elke medewerker van de afdeling gekend zijn. Zorginspectie vroeg aan de voorzieningen en instellingen om deze gegevens op voorhand klaar te houden. Een lijst met deze gegevens werd ter beschikking gesteld aan alle geïnspecteerde voorzieningen en instellingen.

### 1.2.2 Plaatsbezoeken

De inspecties ter plaatse zijn onaangekondigd; de keuze voor onaangekondigd inspecteren heeft als meerwaarde dat we beter zicht krijgen op de dagdagelijks geleverde zorg. We zijn daarbij niet enkel geïnteresseerd in vrijheidsberovende en vrijheidsbeperkende maatregelen, maar ook in het preventief beleid en het verbeterbeleid dat gevoerd wordt.

### 1.2.3 Bronnen

De vaststellingen zijn gebaseerd op gesprekken met medewerkers en jongeren, op inzage in procedures en in dossiers, op inzage van cijfergegevens en vergaderverslagen.

### 1.2.4 Verslag

Er wordt één verslag gemaakt per organisatie. Indien meerdere afdelingen van een organisatie werden geïnspecteerd, worden de vaststellingen gebundeld per geïnspecteerde afdeling. In de conclusie op het einde van dit verslag wordt een overzicht gegeven van de sterke punten en de verbeterpunten in het beleid en de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen. Deze conclusie overstijgt de werking van de afdelingen en gaat over de volledige organisatie. Wanneer een verbeterpunt niet op heel de organisatie slaat, maar op één van de afdelingen, zal dit zo te lezen zijn in de conclusie.

Het ontwerpverslag wordt per e-mail bezorgd aan de voorziening. Vervolgens is een periode van 14 kalenderdagen voorzien om opmerkingen en bedenkingen bij de bevindingen in het inspectieverslag via een gemotiveerde reactienota te formuleren. Op basis hiervan kan het ontwerpverslag aangepast worden.

In het kader van de actieve openbaarheid zal Zorginspectie alle inspectieverslagen publiceren op de website [www.departementwvg.be](http://www.departementwvg.be). Dergelijke werkwijze bevordert de transparantie over inspectieresultaten en laat toe om de aandacht voor kwaliteit en veiligheid van zorg in de geïnspecteerde instellingen en voorzieningen te verlevendigen. We hopen dat de betreffende instellingen en voorzieningen hierdoor openlijker en actiever gaan communiceren over hun toezichtresultaten en bijhorende verbeteracties.

### 1.2.5 Beleidsrapport

Zorginspectie maakt een beleidsrapport op bij het afronden van de inspecties m.b.t. vrijheidsbeperkende maatregelen bij jongeren in de verschillende sectoren. In dit beleidsrapport worden de belangrijkste inspectievaststellingen gegroepeerd en besproken.

Dit rapport kan een rol spelen bij het uitwerken of herwerken van het referentiekader voor de betrokken sectoren, maar ook instellingen en voorzieningen én het beleid kunnen hiermee aan de slag.

### 1.3 LIJST MET DEFINITIES / VERKLARENDE WOORDENLIJST

- **Vrijheidsbeperkende maatregelen** zijn alle (therapeutische of opvoedkundige) maatregelen die een beperking van de keuzevrijheid en/of de bewegingsvrijheid van de jongere inhouden, inclusief beperkingen qua contact met de buitenwereld.
- **Vrijheidsberovende maatregelen** zijn alle therapeutische of opvoedkundige maatregelen die een beperking van de bewegingsvrijheid van de jongere inhouden. Vrijheidsberoving is het ontnemen van de vrijheid om te bewegen (een sterke ruimtelijke inperking van bewegingsvrijheid), bv. door opsluiting (bv. tijdens afzondering) of door het gebruik van fixatiemateriaal. De begrippen **vrijheidsberoving en vrijheidsbeperking** onderscheiden zich van elkaar in graad of intensiteit, maar verschillen niet fundamenteel. Vrijheidsbeperking is breder omschreven en omvat alle vrijheidsberoving.
- **Afzondering** is het geheel van maatregelen dat genomen wordt om een jongere onder te brengen in een daartoe speciaal voorziene afzonderingskamer, al dan niet met fixatie, indien de fysische en psychische integriteit van deze persoon of anderen acuut gevaar loopt en er geen enkel ander therapeutisch of opvoedkundig alternatief beschikbaar is.
- **Separatie** is het geheel van maatregelen dat genomen wordt om een jongere te verwijderen van de openbare ruimte op een afdeling en onder te brengen in zijn kamer of in een aparte ruimte (maar niet de afzonderingskamer) met een afgesloten deur, indien de fysische en/of psychische integriteit van de persoon of anderen acuut gevaar loopt en er geen enkel ander therapeutisch of opvoedkundig alternatief beschikbaar is.
- **Fixatie** is elke handeling of gebruik van materiaal die de bewegingsvrijheid beperkt en niet gemakkelijk kan worden verwijderd.
  - **Fysieke interventie:** direct lichamelijk contact dat de bewegingsvrijheid van een persoon beperkt, verhindert of belemmert met als doel de fysieke en/of psychische integriteit van de persoon zelf of andere personen te vrijwaren. Het gaat over een interventie waarbij de persoon door meerdere hulpverleners op een deskundige (veilige en humane) wijze vastgehouden wordt om de bewegingsvrijheid sterk of volledig te beperken. Het kan gaan over het immobiliseren van de persoon (tot de zelfcontrole herwonnen is) of over op een fysiek gecontroleerde wijze de persoon (zich te laten) verplaatsen (bv. om uit de leefruimte te verwijderen of om naar de afzonderingskamer te brengen). Andere termen die worden gebruikt: manuele interventie, holding.
  - **Mechanische fixatie** is het aanwenden van mechanische hulpmiddelen, met uitzondering van ergonomische hulpmiddelen, bevestigd aan of in de directe omgeving van de jongere die de bewegingsvrijheid van de jongere beperken en die door de jongere zelf niet kunnen worden opgeheven of verwijderd.
  - **Medicamenteuze fixatie** (ook chemische fixatie genoemd) is het (acuut of chronisch) gebruik van neuroleptische, anxiolytische, sedatieve of hypnotische medicatie om het gedrag te controleren of te beheersen.
- **Dwangmedicatie** is het toedienen van medicatie (vb. kalmeringsmiddelen) zonder toestemming van de jongere.
- **Dwangbehandeling** is een behandeling die wordt toegepast op (1) een persoon die in staat is zijn toestemming te geven, maar dit weigert, of op (2) een persoon die niet in staat is toe te stemmen, maar zich tegen de behandeling verzet.
- In deze inspectieronde wordt **time-out** gedefinieerd als het geheel van maatregelen die genomen worden om voor een beperkte tijd een jongere te verwijderen van de openbare ruimte op een afdeling en onder te brengen in zijn kamer of in een aparte ruimte met niet-afgesloten deur.
- **Afzonderingskamer** = een specifiek ingerichte ruimte die gebruikt wordt voor het opsluiten van een jongere die een ernstig gevaar vormt voor zichzelf en/of anderen en met de bedoeling probleemgedrag te controleren.



- **Time-out kamer** = een specifieke ruimte met niet-afgesloten deur die gebruikt wordt om een jongere een beperkte tijd in onder te brengen.
- Een **comfortroom** is een prettig ingerichte kamer die op vrijwillige basis gebruikt kan worden door jongeren wanneer zij zich angstig, onrustig of boos voelen. Een comfortroom is geen alternatief voor afzondering maar een ruimte waar jongeren tot rust kunnen komen en zich even af kunnen zonderen van de drukte van de afdeling.
- Een **jongere** is een persoon jonger dan 18 jaar of 21 jaar (indien vrijwillig verlengde hulpverlening werd aangevraagd).
- **Een signaleringsplan of crisisplan of time-outplan** is een hulpmiddel om in een vroeg stadium een dreigende (agressie)aanval te herkennen en te voorkomen. Het omschrijft wat de jongere, zijn omgeving en hulpverleners kunnen doen om een crisissituatie te voorkomen. De jongere leert m.b.v. zijn signalerings-, crisis- of time-outplan zijn gedrag onder controle te krijgen doordat hij vroeg herkenning krijgt van zijn waarschuwingssignalen. Dergelijk plan bevat minstens:
  - de concrete omschrijving van signalen of vroege voortekenen,
  - de mogelijke acties of stabiliserende maatregelen in de verschillende fasen,
  - wat de jongere of zijn omgeving kan doen,
  - wat hulpverleners kunnen doen.

## 2 SITUERING VAN DE VOORZIENING

OOOC Elkeen beschikt over volgende afdelingen:

Naam afdeling	Adres afdeling	Opnamecapaciteit afdeling
Elkeen Lommel	Molsekiezel 17, 3920 Lommel	9 + 1
Elkeen Hasselt	Jan van Helmontlaan 1 3500 Hasselt	9 + 1

Dit verslag bevat de vaststellingen van de inspectie uitgevoerd in Elkeen Lommel en Elkeen Hasselt.

## 3 AFDELING ELKEEN LOMMEL

### 3.1 ERKENNINGSGEGEVENS

Naam leefgroep	Opnamecapaciteit leefgroep	Profiel/finaliteit leefgroep (indien aanwezig)	Minimum en maximum leeftijd jongeren
OOOC Elkeen Lommel	10	Diagnostiek 9 Verblijf 7 Crisisbed 1	Meisjes tussen 3 en 18 jaar Jongens tussen 3 en 14 jaar

### 3.2 BEZETTING DAG VAN DE INSPECTIE

Aantal jongeren in begeleiding*	<b>5</b>
Aantal jongeren (jonger dan 18j) in begeleiding	<b>5</b>
Aantal < 12j	<b>3</b>
Aantal jongeren met een beslissing van de jeugdrechter	<b>2</b>

\*noot: bijkomend werden er 5 jongeren ambulante begeleid

### 3.3 PREVENTIEF BELEID

De beperking van vrijheidsberoving tot uitzonderlijke en kortdurende interventies is mogelijk wanneer er gekozen wordt voor een breder beleid van preventie van conflicten.

Agressie voorkomen en conflictpreventie kunnen op verschillende manieren en niveaus aandacht krijgen.

Voorbeelden daarvan zijn:

- Inspraak van jongeren en hun context in de jeugdhulp is een belangrijk basisaspect voor kwaliteitsvolle hulpverlening: niet enkel de betrokkenheid bij de individuele behandeling, zoals bij het opstellen en evalueren van het handelingsplan/oriëntatieverslag, maar breder gezien ook de participatie op het beleidsniveau.
- Het verbeteren van de ervaringen van jongeren: de leefregels die gehanteerd worden, waaronder de mogelijkheden tot contact met buitenwereld, kunnen een effect hebben op het ontstaan en de preventie van conflicten. De aandacht voor ervaringen van jongeren- is een belangrijke voorwaarde tot verbetering.
- De bestaffing en de infrastructuur kunnen het gebruik van alternatieven en de mogelijkheden qua de-escalatie beïnvloeden.
- Een aanbod van sessies agressiebeheersing, zelfcontrole en regulatievaardigheden voor jongeren en hun context.
- Er zijn studies in de gezondheidszorg die aantonen dat het gebruik van signalerings-, crisis- of time-outplannen een daling kan teweeg brengen in het aantal agressie-incidenten. Een signalerings-, crisis- of time-outplan is een hulpmiddel om in een vroeg stadium een dreigende escalatie te herkennen en te voorkomen. Het omschrijft wat de jongere, zijn omgeving en hulpverleners kunnen doen om een crisissituatie te voorkomen. De jongere leert m.b.v. zijn signalerings-, crisis- of time-outplan zijn gedrag onder controle te krijgen doordat hij vroeg herkenning krijgt van zijn waarschuwingssignalen.
- Een vormingsbeleid dat gericht is op preventie van conflict, agressiepreventie en de-escalatie, op het gebruik van alternatieven en op het veilig uitvoeren van interventies.
- De opvang na incidenten waarbij debriefing met alle betrokkenen en een herstelgesprek belangrijke facetten zijn.

#### 3.3.1 Agressiepreventiebeleid

##### 3.3.1.1 Signaleringsplannen/crisisplannen/ time-outplannen

###### *Werkwijze*

De voorziening/instelling werd bevestigd of ze gebruik maken van signalisatie-, crisis- of time-outplannen.

Deze signalisatie-, crisis- of time-outplannen dienen minstens de volgende 4 aspecten te bevatten:

- een concrete omschrijving van signalen of vroege voortekenen
- de mogelijke acties / stabiliserende maatregelen in verschillende fasen
- wat de jongere kan doen
- wat hulpverleners kunnen doen

Indien de voorziening werkt met dergelijke plannen werden 5 jongerendossiers ingekeken om het gebruik van signalerings-, crisis- of time-outplannen na te gaan.

De betreffende jongeren zijn bij voorkeur meer dan 1 maand opgenomen in de voorziening/instelling. (Indien de voorziening of instelling afspraken heeft betreffende de termijn waarin signalerings-, crisis- of time-outplannen worden opgemaakt, dan wordt die termijn genomen).

Indien de voorziening aangeeft niet te werken met signalisatie-, crisis- of time-outplannen met de vereiste elementen dan wordt aan de voorziening gevraagd hun werkwijze op vlak van preventie op individueel niveau verder toe te lichten.

### Vaststellingen

OOOC Elkeen Lommel geeft in de bevraging aan geen gebruik te maken van signalerings-, crisis- of time-outplannen.

Toelichting:

Uit de bespreking met leidinggevend en begeleiders blijkt dat er veel aandacht is voor het preventief werken rond agressie. Dit gebeurt op groepsniveau door het creëren van een preventief klimaat o.a.

- door de kleinschalige residentiele werking
  - door een duidelijke dag- en weekindeling
  - door op spitsmomenten voor een goede personeelsbezetting te zorgen
  - door de activiteiten voor de jonge kinderen en jongeren regelmatig op te splitsen
  - door de sfeer in de groep minstens wekelijks te bespreken met de minderjarigen op de groepsraad en met de begeleiders op de teamvergadering
  - door te zorgen voor voldoende rustige plekjes (chill-tent voor de jongeren, ontspanningsruimte, knusse Tv-ruimte, binnenterras, tuin met trampoline enz.)
  - door te werken vanuit de visie 'Empowerment' d.w.z. het uitgaan van de sterkten en mogelijkheden van de minderjarigen en deze te trachten te versterken
  - door de minderjarigen vooral positieve aandacht te geven en voor de jongere kinderen te werken met een beloningssysteem
  - door duidelijke grenzen te stellen en steeds op zoek te gaan naar de oorzaken van ongewenst gedrag
  - door te belonen en te straffen vanuit de visietekst rond straffen en belonen
- ...

Op individueel niveau kiest men er voor om, ook bij jongeren waar de problemen van agressiebeheersing gekend zijn bij opname, eerst tijd en ruimte te laten voor observatie van de jongere.

In de IB-begeleiding wordt het gedrag met de minderjarige besproken en wordt er gebruik gemaakt van methodieken om hen bewust te maken van hun emoties en tot welk gedrag dat kan leiden vb. ABC-schema, schaalvragen, raampje, contractje op maat met afspraken samen denken en zoeken hoe het anders kan enz.

Werkt de voorziening met signalerings-, crisis- of time-outplannen die de 4 vooropgestelde elementen bevatten?	Nee
--	-----

#### 3.3.1.2 De-escalatie

##### Werkwijze

De infrastructuur werd tijdens het afdelingsbezoek bekeken. Hierbij werd vooral aandacht geschonken aan over welke infrastructuur de voorziening beschikt om agressie te vermijden.

De bestaffing en de mogelijkheid om extra hulp in te roepen van collega's bij noodgevallen (24 u op 24 u) werd bevestigd. Verwacht wordt dat in noodgevallen binnen de 15 minuten ondersteuning kan geboden worden.

Er werd bevestigd of er in het ondersteuningsaanbod voor jongeren sessies worden georganiseerd over agressiebeheersing, zelfcontrole of regulatievaardigheden en of er in het ondersteuningsaanbod voor ouders van jongeren opvoedingsondersteuning voorzien is specifiek gericht naar omgaan met moeilijk gedrag, agressiepreventie en crisisinterventie.

## Vaststellingen

De voorziening/instelling beschikt over volgende soorten jongerenkamers:

Aantal eenpersoonskamers	Aantal tweepersoonskamers	Aantal meerpersoonskamers (>2)
8	0	0

De kamers worden nooit op slot gedaan als de minderjarigen er zich in bevinden. De +12 jarigen hebben een sleutel van de kamer en de afspraak is dat ze de kamerdeur mogen sluiten bij wassen en omkleden.

Zoveel mogelijk worden de + en – 12 jarigen op een aparte verdieping ondergebracht. De -12 jarigen hebben hun kamer op de eerste verdieping in de nabijheid van de slaapkamer van de begeleider. De +12 jarigen slapen op de tweede verdieping.

De kamers zijn overdag voor de jongeren niet vrij toegankelijk in de zin dat de minderjarigen toestemming moeten vragen om naar hun kamer te mogen gaan en vertellen wat ze op hun kamer gaan doen. Begeleiders geven aan dat aan jongeren meestal wel wordt toegestaan om een tijdje te vertoeven op hun kamer. De -12 jarigen vragen dat eigenlijk niet vaak.

Men verwijst hier naar:

- de specificiteit van de infrastructuur: de gemeenschappelijke ruimten zijn gelegen op het gelijkvloers, de kamers op de eerste en tweede verdieping. Dus stelt zich een probleem van toezicht. Anderzijds blijkt in de loop van het gesprek dat de er ook gewerkt wordt met kamersanctie en dan stelt dit probleem zich uiteraard ook.
- men wil ook vermijden dat jongeren zich de ganse dag op hun kamer terugtrekken en dat er weinig gelegenheid is om te observeren. Anderzijds heeft men er wel begrip voor dat het voor de jongeren niet altijd evident is om de ganse dag samen door te brengen met de jonge kinderen uit de leefgroep. Er werd samen met de jongeren gezocht naar een oplossing en de “chill out tent” is daar het resultaat van.

Daarnaast is nog volgende Infrastructuur voorhanden om de-escalatie mogelijk te maken:

Het OOOO is gevestigd in een groot huis met verschillende gezellige hoekjes en een afgesloten tuin, vrij toegankelijk vanuit de ontspanningsruimte. Er is een grote trampoline en nu in de zomer een zwembad en een “chill-out tent” voor de jongeren. Op het gelijkvloers is er ruime living, keuken, een aparte knusse TV-ruimte, een binnenterras (waar gerookt kan worden), een ontspanningsruimte met pingpongtafel. Er zijn burelen op het gelijkvloers en op de verdieping, gespreksruimte op de verdieping. Er is voldoende plaats om even apart te gaan zitten met de minderjarigen.

Tijdens de schooldagen zorgt men voor een bezetting van 2 begeleiders op de spitsmomenten (vb. tussen 15u 30 en 22 u en in het weekend tussen 14u en 18u zodat de bezoeken vlot kunnen geregeld worden). Ook in de vakantieperioden zorgt men dat er in de namiddag 2 begeleiders op dienst zijn zodat de activiteiten van - en + 12 jarigen regelmatig kunnen opgesplitst worden.

Tijdens weekdagen is er steeds iemand op het bureel tussen 9u en 17u die bij problemen bijstand kan verlenen.

's Nachts is er 1 inslapend personeelslid aanwezig op de afdeling. Tussen de nachtdienst en de dagdienst is er een half uur overlapping. Indien er zich moeilijkheden stellen met een jongere dan blijft de dagdienst langer zodat de nacht op een rustige manier kan ingezet worden.

In geval van nood kan volgende extra hulp opgeroepen worden op de afdeling: er zijn mondelinge afspraken. De privénummers van alle personeelsleden mogen gebeld worden. Eerst zal men trachten de teamcoördinator

of onderdirecteur te bereiken. Indien dit niet lukt dan worden de collega's gebeld. Er is geen sluitend permanentiesysteem uitgewerkt. Daar wordt binnen de werkgroep grensoverschrijdend gedrag (GOG) nu wel over nagedacht want uit de bevraging van medewerkers blijkt dat sommige begeleiders dit een meerwaarde zouden vinden.

De ondersteuning van de leidinggevenden of de collega's kan zich beperken tot advies of er kan bijstand ter plaatse worden gegeven. Dit alles hangt af van wat de begeleider die op dat moment op dienst is, aangeeft nodig te hebben. Er zijn geen strikte afspraken rond de tijdspanne waarbinnen men ter plaatse moet zijn. De begeleiders benadrukken dat er verschillende collega's in de buurt wonen en binnen de 15 minuten kunnen aanwezig zijn maar dit geldt niet voor iedereen. Er zou steeds een grote bereidheid zijn om elkaar te helpen. Bij ernstige problemen kan de begeleider ook onmiddellijk de politie bellen. Hij hoeft hiervoor niet eerst te overleggen met de stafmedewerker.

Extra hulp kan niet over 24 u beschikbaar zijn binnen de 15 minuten.

Kan een verpleegkundige ook continu opgeroepen worden? Nee

In het ondersteuningsaanbod zijn geen sessies zelfcontrole / regulatievaardigheden / agressiebeheersing voorzien voor jongeren. Dit kan wel aan bod komen in de IB-begeleiding a.d.h.v. een aantal technieken zoals boven reeds vermeld. Dit wordt echter niet vertaald in "sessies" in het ondersteuningsaanbod. Het OOC vindt behandeling ook zijn opdracht niet. Het gebeurde wel al dat jongeren doorverwezen worden naar een externe dienst vb. Ligant voor impulscontrole.

In het behandelaanbod zijn geen sessies opvoedingsondersteuning voor ouders van jongeren over omgaan met moeilijk gedrag / agressiepreventie / de-escalatie voorzien. Omgaan met probleemgedrag, agressie komt wel aan bod in de gezinsondersteuning. Indien nodig worden ouders doorverwezen naar externe diensten zoals CGG.

### **3.3.2 Het verbeteren van ervaringen van de jongeren**

#### **3.3.2.1 Leefregels**

##### *Werkwijze*

Tijdens de inspectie werden de leefregels bevraagd bij personeelsleden en jongeren en werden de infobrochures ingekeken.

- Welke leefregels zijn er die invloed hebben op de vrijheid van jongeren ?
- Welke informatie krijgen de jongeren en hun ouders over de leefregels?
- Welke controles gebeuren er?
- Zijn er procedures opgemaakt voor de verschillende controles die er gebeuren?

##### *Vaststellingen*

Er zijn algemeen geldende leefregels en leefregels op maat van de jongeren.

De algemeen geldende leefregels worden schriftelijk toegelicht. Voor de - en + 12 jarigen zijn er aparte aangepaste brochures met de leefregels.

Er zijn superregels (zijn niet ter discussie):

- drugs zijn niet toegelaten
- alcohol is niet toegestaan
- geweld wordt niet aanvaard
- seksuele omgang in huis kan niet

- gevaarlijke voorwerpen zijn niet toegelaten
- roken op de kamer kan niet
- stelen kan niet
- vuur maken mag niet
- tattoos en piercings mogen niet worden aangebracht

Volgende (vrijheidsbeperkende) leefregels zijn van toepassing:

- Geen vrije toegang tot jongerenkamers overdag.: dit moet gevraagd worden aan de begeleiders
- Verplichte kamermomenten (met open deur): voor de + 12 jarigen is er dagelijks een kameruur (schooldagen van 17u tot 18 u, vakanties van 11u30 tot 12u30)
- Verbod om bij anderen op de kamer te komen

Volgende controles gebeuren op de afdeling:

- lichaamscontrole
- kamercontrole
- bagagecontrole
- drugscreening

Er is een uitgewerkt drugsbeleid (omvat alcohol, tabak, medicatie, illegale drugs en energydranken). In de bundel is een lijst van mogelijke signalen opgenomen van minder functioneren door drug- en alcoholproblemen. Op de wekelijkse groepsraden komt dit thema in indien nodig aan bod.

De te ondernemen stappen zijn beschreven in de bundel (wat bij bezit, gebruik, onder invloed zijn, doorgeven, dealen). Bij problematisch gebruik wordt de jongere voor gepaste hulpverlening doorverwezen naar CAD, CGG, K-dienst, Katharsis, JAC... Dit proces gebeurt altijd in overleg met de consulent, jongere en ouders.

In overleg met de jongere kan er een contract opgesteld worden tussen het OOC en de jongere met een aantal concrete afspraken.

Bij een vermoeden kan men overgaan tot het controleren van de kamer. Er kan gevraagd worden of de jongere een drugstest wenst af te leggen. Deze test zou afgenomen worden door de huisarts maar dit is niet opgenomen in de procedure. Kamer - en bagagecontroles zouden ook steeds in aanwezigheid van de jongere worden gedaan. Dit is niet opgenomen in de procedure.

Sancties worden afgesproken op het eerstvolgende team en komen ook aan bod in de groepsraad o.a. beperking van de vrijheden.

Niet voor alle controles die gebeuren zijn procedures opgemaakt.

De werkwijze van volgende controles is niet duidelijk beschreven in een procedure:

- lichaamscontrole
- kamercontrole
- bagagecontrole
- drugscreening

Niet alle leefregels zijn schriftelijk beschreven.

Over volgende regels ontbreekt schriftelijke informatie voor jongeren:

- Geen vrije toegang tot jongerenkamers overdag: er is nergens beschreven dat men eerst aan de begeleider toestemming moet vragen om naar de kamer te gaan.

Bij de superregels in de brochure van de +12 jarigen is opgenomen dat het bezit van medicatie, alcohol, energydranken en drugs in Elkeen verboden is en dat de jongere, zijn kamer, zijn spullen hierop kunnen gecontroleerd worden en dat dit besproken wordt met de jongere.

Aantal bevroagde jongeren	3
Aantal jongeren die aangeven dat de leefregels duidelijk zijn	3

De jongeren vertellen dat ze bij aankomst het boekje met leefregels kregen en dat de IB of een andere begeleider deze afspraken met hen heeft overlopen. Ze vinden dat het gaat om “normale” afspraken en regels. Ze kunnen er zich wel in vinden.

Aan de jongeren werd gevraagd wat er gebeurt als je verplichte groepsmomenten, therapie,... niet wil volgen. Volgende antwoorden werden gegeven: de kinderen en jongeren weten dat de groepsmomenten verplicht zijn en weten niet wat er zou gebeuren moesten ze dit niet willen volgen. Indien ze niets wensen te zeggen tijdens dergelijke momenten dan kan dit. Ze moeten er dan gewoon bij zitten.

### **3.3.2.2 Contact met de buitenwereld**

#### *Werkwijze*

Jongeren werden tijdens de inspectie bevroagd over de mogelijkheden die er zijn qua contact met de buitenwereld. Daarnaast werden de onthaalbrochure en het document met de leefregels opgevraagd. Indien niet alle informatie hierin werd teruggevonden werden medewerkers hierrond bevroagd.

#### *Vaststellingen*

Contact met de buitenwereld is mogelijk op volgende manieren:

- **Bezoek:** bezoekenregelingen worden samen met jongere, begeleider en eventueel consulent afgesproken. Bezoeken worden zo veel mogelijk gepland in het weekend. Dit werd door de jongeren bevestigd in het gesprek. Bezoek wordt beneden ontvangen.  
Het eerste weekend is bezoek mogelijk maar verwacht men wel dat de jongere in Elkeen blijft. De begeleiders geven aan dat er steeds kan afgeweken worden indien men aanvoelt dat een bepaalde afspraak niet in het belang van de jongere is (vb. jong kind dat wel naar huis kan het eerste weekend). De regeling van de volgende weekends gebeurt in overleg met alle betrokkenen.
- **Telefonisch contact:** er kan gebeld worden met het vaste toestel (dagelijks gratis naar ouders en familie). Er is een draagbaar toestel. Gesprekken kunnen privé plaats vinden. Bij de jonge kinderen weegt men dit af en is dit ook afhankelijk van de situatie (vb. bij mogelijke negatieve boodschappen van het thuisfront blijft de begeleider in de buurt, sommige jonge kinderen vragen zelf of de begeleider bij hen blijft tijdens het telefoongesprek).  
Jongeren geven hun GSM toestel voor het slapen af. Schoolgangers krijgen hun GSM 's morgens en thuisblijvers vanaf 16u, op woensdag vanaf 12u. In de vakantieperiode krijgt iedereen zijn GSM vanaf 11u30. In het weekend krijgt men zijn GSM bij het opstaan. Er worden pas beperkingen opgelegd op GSM-gebruik of striktere afspraken gemaakt indien er misbruik wordt vastgesteld.
- **Post / Contact via mail / elektronische berichten / skype / toegang WIFI:** er kan gebruik gemaakt worden van sociale media met de eigen laptop, tablet of via de Pc's van het huis en dit steeds in overleg met de begeleiders. Er worden individuele afspraken gemaakt rond wanneer, hoe lang enz. Er worden pas beperkingen opgelegd of striktere afspraken gemaakt indien er misbruik wordt vastgesteld. Post (komt bijna niet meer voor) wordt ongeopend bezorgd.
- **Uitgangsmogelijkheden (onder begeleiding van context / alleen):** er worden individuele afspraken gemaakt. In principe mag een jongere vanaf 16 jaar op zaterdag uitgaan vanaf de tweede verblijfsweek (16 jarige tot 1u30 en 17 jarige tot 2u). Wanneer er moeilijkheden optreden dan kan dit recht ingetrokken of ingeperkt worden. Om het huis gewoon te verlaten vb. op woensdagnamiddag, op een vakantiedag...om welke reden ook is er steeds toestemming nodig van de begeleiding. Men wenst



vooraf kennis te maken met vrienden en vriendinnen, men wenst te weten met wie men afspreekt, waar, en hoe laat men terug is.

Jongere kinderen verlaten in principe het huis nooit alleen. Er kunnen individuele afspraken worden gemaakt. Eén van de jongere kinderen vertelde dat hij recent naar een verjaardagsfeestje was gebracht.

**Besluit:**

Er is dagelijks contact met de buitenwereld mogelijk.

Aantal bevroegde jongeren	3
Aantal jongeren die aangeven dat er dagelijks contactmogelijkheden met hun context zijn	3

### 3.3.3 Betrokkenheid van jongeren

#### *Werkwijze*

De organisatie werd bevroegd over de manieren waarop jongeren betrokken worden bij beleidsmatige aspecten van de hulpverlening.

Jongeren werd gevraagd of ze een handelings – of begeleidingsplan hebben, of ze uitgenodigd worden op een multidisciplinaire bespreking van hun begeleidingsplan en of hun ouders hierop uitgenodigd worden.

#### *Vaststellingen*

Jongeren worden beleidsmatig betrokken:

- jongerenparticipatie op afdelingsniveau (bv. inspraak in afdelingsregels) via de wekelijkse groepsraad en wekelijkse huisraad zowel voor de -, als de + 12 jarigen.. De huisraad gaat over het menu, activiteiten, weekprogramma, taken, afspraken, afwaslijst, klachten. In de groepsraad wordt er meer thematisch gewerkt. De thema's kunnen komen van de jongeren zelf of van de begeleiders vb. alcohol en drugs, pesten, DRM, goede voornemens, liefde, ruzie, scheiding, bloosdoos, gezonde voeding, roken, vluchtelingen....De groepsdynamiek is een thema dat regelmatig terugkomt op de groepsraad vb. via "Het Ei" een methodiek om duidelijk te krijgen hoe het volgens de jongeren gaat in Elkeen. De groepsraad wordt meestal opgesplitst voor jonge kinderen en de jongeren.
- Andere:
  - tevredenheidsmeting op 3 momenten: na intake, halverwege het traject en op het einde van de begeleiding
  - het stimuleren van jongeren om aan te sluiten bij de maandelijkse vergaderingen van Cachet, jaarlijks uitnodigen van een ex-drugsverslaafde die komt praten voor de jongeren.

Jongeren worden betrokken in hun individueel traject:

Aantal bevroegde jongeren	3
Aantal jongeren die aangeven dat ze een handelingsplan/oriëntatieverslag hebben	0*
Aantal jongeren die aanwezig waren op een handelingsplanbespreking of bespreking oriëntatieverslag	2 /1 pas opgenomen
Aantal jongeren van wie een ouder/context aanwezig was op een behandelplanbespreking/bespreking oriëntatieverslag	2 /1 pas opgenomen

\*2 jongeren hadden geen weet van een oriëntatieverslag. Wellicht speelt hier mee dat ze allebei slechts 9 en 10 jaar oud waren en de derde jongere slechts een 3-tal dagen in de voorziening was.

De 3 jongeren geven aan bij besprekingen aanwezig te zijn met hun netwerk (1 bij opname en 2 recent bij een bespreking in het OOC) maar zij weten niet of dit dan om een bespreking van een oriëntatieverslag.

De medewerkers geven aan dat ze de kinderen en jongeren betrekken bij hun stuk van het verslag. Samen met de IB wordt het "individueel functioneren" ingevuld. De oudere kinderen kunnen dat zelf ingeven op PC en voor de jonge kinderen wordt er een leidraad met eenvoudige vragen gebruikt. In principe is de jongere steeds minstens gedeeltelijk aanwezig bij intake, tussentijdse bespreking en bij het eindgesprek tenzij er tegenindicaties zijn.

### 3.3.4 Inscholing van nieuwe medewerkers

#### Werkwijze

Het inscholingsprogramma voor nieuwe medewerkers werd opgevraagd tijdens de inspectie. Er werd gevraagd hoeveel maal per jaar er een inscholingsprogramma georganiseerd wordt.

Er werd in dit programma bekeken of er tijdens de inscholing tijd werd besteed aan vorming over:

- Agressiepreventie of de-escalatie
- Signalerings-, crisis- of time-outplannen
- Het inoefenen van afzonderingstechnieken (indien van toepassing)

#### Vaststellingen

Aantal keer dat het inscholingsprogramma in 2016 werd georganiseerd: NVT

Het inscholingsprogramma bevat	
Agressiepreventie/de-escalatie	Neen
Signalerings-, crisis- of time-outplannen	Neen
Afzonderingstechnieken inoefenen	NVT

Er is geen inscholingsprogramma wel een min of meer vast stramien dat de teamcoördinator volgt bij het inwerken van nieuwe medewerkers. Er wordt een lijstje voorgelegd waarop de belangrijkste aspecten waarrond de nieuwe medewerker moet geïnformeerd worden is genoteerd. Naast een aantal praktische aangelegenheden betreft het ook het kwaliteitshandboek, missie, visie, leefregels, drugbeleid, beleid SGOG, gedragscode, sanctiebeleid enz. De gedragscode wordt ondertekend.

Tot nog toe werd er geen agressiebeleid uitgeschreven. Via de werkgroep GOG wil men daar dit jaar werk van maken.

Alle medewerkers van het OOC volgden een opleiding Signs of Safety. Er is nog niet bepaald of men dit ook verwacht van nieuwe medewerkers. De werkgroep GOG zal zich ook bezig houden met het uitschrijven van een meer gestructureerd inscholingstraject van nieuwe medewerkers.

Voor het najaar is er voor iedereen een introductie in Nieuwe Autoriteit gepland.

### 3.3.5 Opvang na incidenten

#### Werkwijze

Er werd gevraagd aan de voorziening om cijfers die bijgehouden worden rond agressie-incidenten voor te leggen. Tijdens de inspectie werd bevestigd of er een debriefing/herstelgesprek gebeurt na agressie-incidenten en met wie dit gebeurt. Er werd nagevraagd of er een specifiek team/ een specifiek aanspreekpersoon voorzien is voor psychologische opvang van medewerkers na ernstige incidenten.

Er werd een voorbeeld opgevraagd van een incidentanalyse met verslaggeving van een agressie-incident.

Jongeren werden gevraagd of ze geïnformeerd waren over de maatregelen die bij ernstige agressie-incidenten worden genomen.

#### Vaststellingen

Medewerkers geven aan dat er na ernstige agressie-incidenten steeds een debriefing/herstelgesprek gebeurt:

- Binnen het team: elk incident wordt binnen het team besproken. De te ondernemen stappen in het begeleidingsproces van de jongere komen aan bod. Er is ook aandacht voor hetgeen het incident betekende voor de betrokken begeleider. Indien een begeleider aangeeft even niet te kunnen samenwerken met de jongere dan tracht men via dienstwijzigingen daar rekening mee te houden. Incidenten die aanleiding zijn tot een melding bij Jongerenwelzijn worden ook besproken op het “klein team” van OOC Lommel en Hasselt.
- Met jongere zelf: altijd, in een individueel gesprek. De mogelijkheid om herstelgericht te werken wordt bekeken met de jongere.
- Met medejongeren: individueel en/of in groep
- Met context : die wordt ingelicht door de contextbegeleider.

Er is een aanspreekpersoon voorzien voor psychologische opvang van medewerkers na ernstige incidenten. Het eerste aanspreekpunt is de teamcoördinator maar binnen het team heeft eigenlijk elk teamlid hier aandacht voor.

Van agressie-incidenten wordt geen aparte registratie bijgehouden. De werkgroep GOG zou een registratiesysteem uitwerken.

In de map “bijzondere situaties” worden alle meldingen aan Jongerenwelzijn bijgehouden. Het betreffen zowel meldingen rond agressie van jongeren, dreigingen van het netwerk, SGOG, weglopen, druggebruik en dealen enz.

Aantal geregistreerde agressie-incidenten in 2016	NVT
Aantal tussenkomsten van het opvangteam/ aanspreekpersoon na ernstige agressie-incidenten	NVT

Een incident-analyse met verslaggeving van een agressie-incident kon niet aangetoond worden.

In de map “bijzondere situaties” worden de meldingen chronologisch geklasseerd. De verslaggeving betreft meestal de stappen die gezet werden in het individuele dossier en er wordt gekeken op het team hoe men in de toekomst escalatie kan voorkomen. Op het “klein team” (teamcoördinator, onderdirecteur, directeur en kwaliteitscoördinator) wordt het incident besproken en soms worden daar organisatorische maatregelen afgesproken vb. bij een moeilijk verlopende CLB-begeleiding overwegen om sneller een gemandateerde voorziening in te zetten, sneller klacht indienen bij de politie bij dreigementen en chantage van netwerk t.a.v. begeleiders, maar een incident-analyse met verslaggeving kan eigenlijk niet aangetoond worden.

Er zijn noch gestructureerde, systematische afspraken ter zake noch een sjabloon.

Aantal bevroagde jongeren	3
Aantal jongeren die aangeven dat ze informatie kregen over de maatregelen bij agressie-incidenten	3

Op niveau van de jonge kinderen betreft het een beloningssysteem indien ze “Niet slaan, duwen of schelden”. Het knikkersysteem wordt hun uitgelegd en voor elke kind staat deze pot in de living. Na elk goed verlopen dagdeel (5 momenten) kunnen ze een knikker winnen. Bij 20 knikkers krijgen ze een beloning en als de grote groepsknikkerpot vol is dan worden ze beloond met laserschieten met de hele groep.

Aan de jongeren worden de superregels toegelicht o.a. agressie wordt nooit getolereerd. Daar wordt geen standaard straf aan toegevoegd. De jongeren weten dat indien ze geweld gebruiken dit zeer ernstig wordt genomen en dat samen met hen bekeken wordt hoe daar zal worden op gereageerd o.a. verlies van vrijheden, herstel van schade, time out.... Van de jongere wordt verwacht dat hij zelf meedenkt over zijn sanctie (visietekst straffen en belonen).

### 3.4 AFZONDERING EN SEPARATIE

#### 3.4.1 **Beleid en Procedure**

##### *Werkwijze*

De cijfers van 2016 m.b.t. afzondering en separatie werden opgevraagd (indien registratie). De procedure / visietekst voor afzondering en separatie werd opgevraagd en nagezien (indien er een procedure kan voorgelegd worden, *zoniet kan tijdens de inspectie nagevraagd worden of er mondelinge afspraken zijn rond afzondering en separatie en zo ja welke*).

Indien er wordt afgezonderd/ gesepareerd dan is een procedure of visietekst vereist die volgende vereiste elementen bevat:

- De definitie van afzondering en separatie (= minstens afgesloten deur van de kamer vernoemd)
- Zo weinig mogelijk
- Zo kort mogelijk
- Proportionaliteit: minst ingrijpende maatregel/graduele aanpak/gefaseerde manier
- Indicaties en tegenindicaties
- Alternatieven
- Eindverantwoordelijke
- Wie mag uitvoeren?
- Toezicht: frequentie en vorm
  - minstens om de 30 minuten toezicht op de jongere in afzondering of separatie.
  - minstens om de 60 minuten persoonlijk contact door binnen gaan van een medewerker bij de jongere in afzondering of separatie.
- Frequentie van evaluatie
- Welke notities in het dossier / register

Indien een procedure vereist is dient ook rekening gehouden te worden met volgende richtlijnen:

- Afzondering en separatie zijn niet toegestaan onder 12 jaar.
- De redenen voor afzondering en separatie volgens de procedure zijn beperkt tot acuut gevaar voor zichzelf of acuut gevaar voor anderen.

Indien er afgezonderd of gesepareerd worden moeten jongeren en context hierover geïnformeerd worden. De infobrochure rond afzondering en separatie voor kinderen/jongeren en voor hun context werd opgevraagd.

### **Vaststellingen**

Er werd de voorbije drie jaar geen enkele jongere van de afdeling OOC Elkeen Lommel afgezonderd of gesepareerd.

Er is geen afzonderingskamer.

Er gebeuren geen separaties op kamers van jongeren.

Er is geen uitgeschreven procedure / visietekst voor afzondering en separatie.

Vermits er niet afgezonderd of gesepareerd wordt, zijn een procedure en informatiebrochure niet nodig.

Indien er problemen zijn dan tracht men de jongere uit de groep te halen door hem naar zijn kamer te sturen, buiten wat te laten afkoelen, naar het bureel van de directie te sturen enz. Indien men er niet in slaagt om een jongere tot rust te brengen en men vreest voor de veiligheid van zichzelf en de andere jongeren dan kan een begeleider de politie bellen.

Er wordt samengewerkt met een kinderpsychiater en in overleg met de ouders kan er gedragsregulerende medicatie worden opgestart, geëvalueerd en bijgestuurd.

### **3.4.2 Toepassing in de praktijk**

#### **Werkwijze**

Indien er afzonderingen of separaties gebeuren dan werd nagegaan of ze in het register worden genoteerd: De registers van een steekproef van jongeren in afzondering en separatie van het voorbije jaar werden gecontroleerd. Er werd nagegaan of de registraties minstens volgende gegevens bevat:

- identificatie jongere
- datum
- beginuur
- einduur
- reden van afzondering of separatie
- bewijs van afstemming of overleg (procedure voor afzondering)

Er werd gekeken naar de reden voor afzondering of separatie, de duur van de afzondering of separatie, de eventuele extra maatregelen en naar de notities over toezicht tijdens de afzondering of separatie.

### **Vaststellingen**

Er wordt geen register bijgehouden over afzonderingen.

Er wordt geen register bijgehouden over separaties.

Dit is ook niet vereist omdat er in de voorziening niet gewerkt wordt met afzonderingen in een afzonderingskamer/separatiesruimte.

### **3.4.3 Infrastructuur van de afzonderingskamer**

#### **Werkwijze**

Alle ruimtes die gebruikt worden voor afzondering en separatie werden gecontroleerd. Indien jongerenkamers ook gebruikt worden voor afzondering en separatie dienen ze ook te voldoen aan onderstaande veiligheidsrichtlijnen.

Volgende aspecten van de infrastructuur werden gecontroleerd:

- veiligheid inzake automutilatie / verhänging,
- rookdetectie,

- een beloproepsysteem dat steeds bereikbaar is (ook voor gefixeerde jongeren indien fixatie wordt toegepast),
- de mogelijkheid tot visueel toezicht,
- een (aan de doelgroep aangepaste) klok,
- voldoende privacy,
- daglicht.

### *Vaststellingen*

Er is geen afzonderingsruimte of separatieruimte

## 3.5 FIXATIE

### 3.5.1 **Beleid en Procedures**

#### *Werkwijze*

Er werd aan de voorziening gevraagd of en zo ja welke fixaties worden toegepast in de voorziening: mechanische fixatie, fysieke interventie en medicamenteuze fixatie.

Indien de voorziening fixeert werden de cijfers van 2016 m.b.t. fixatie opgevraagd.

Indien de voorziening fixeert werd de procedure/visietekst voor fixatie opgevraagd tijdens de inspectie (indien geen fixaties gebruikt worden in de voorziening, is uiteraard geen procedure vereist).

Er werd nagegaan of deze procedure / visietekst alle vereiste elementen bevat:

- De definitie van fixatie (mechanische fixatie, fysieke interventie en medicamenteuze fixatie: indien toegepast)
- Zo weinig mogelijk
- Zo kort mogelijk
- Indicaties en tegenindicaties
- Alternatieven
- Eindverantwoordelijke
- Wie mag uitvoeren?
- Toezicht: frequentie en vorm
- Frequentie van evaluatie
- Welke notities in het dossier / register
- Indien medicamenteuze fixatie wordt toegepast: hoe gebeurt het (omschrijving geven)
  - Wordt de medicatie veilig bewaard
  - Registreert men als dit wordt toegediend
  - Gebeurt er regelmatig een evaluatie?
  - Wordt instemming van de jongere gevraagd (of bij toediening of bij opmaak van handelings- of signaleringsplan)

Er werd nagegaan of de procedure conform de richtlijnen is:

- De combinatie van mechanische fixatie en afzondering is niet toegelaten.
- Mechanische fixatie is niet toegestaan onder 12 jaar.
- De redenen voor fixatie volgens de procedure zijn beperkt tot acuut gevaar voor zichzelf of acuut gevaar voor anderen.

### *Vaststellingen*

In de bevraging geeft men aan:

- geen mechanische fixatie toe te passen
- geen medicamenteuze fixatie toe te passen.
- geen fysieke interventie toe te passen

### **3.5.1 Toepassing in de praktijk**

#### *Werkwijze*

Tijdens de inspectie werd gevraagd welk fixatiemateriaal ter beschikking is (ongeacht of er ja dan neen gefixeerd wordt). Dit materiaal werd bekeken tijdens de inspectie.

Er werden een aantal dossiers van jongeren die mechanisch gefixeerd werden gecontroleerd.

Er werd gekeken naar de leeftijd van de betreffende jongere (jonger of ouder dan 12 jaar), de duur van fixatie en het type fixatiemiddel.

### *Vaststellingen*

De afdeling beschikt niet over fixatiematerialen.

## **3.6 VERBETERBELEID**

Registratiesystemen dienen als basis voor veiligheids- en kwaliteitsmonitoring.

Verder is het engagement van de verschillende bestuursniveaus belangrijk in de vermindering van het aantal vrijheidsbeperkende maatregelen.

### **3.6.1 Verzamelen van informatie**

#### **3.6.1.1 Preventief klimaat**

#### *Werkwijze*

Er werd gevraagd over welke onderwerpen de voorbije 5 jaar evaluaties gebeurden:

- Leefregels van de afdelingen (we verwachten hier een globale evaluatie van alle leefregels)
- Ervaringen van jongeren, context en medewerkers
- Registraties van afzonderingen

De verslaggeving van deze evaluaties werd opgevraagd. Er werd nagekeken of de voorzieningen aan de slag zijn gegaan met deze evaluaties.

### *Vaststellingen*

Er kon aangetoond worden dat leefregels geëvalueerd werden (de voorbije 5 jaar) door:

- Medewerkers in 2016 d.m.v. een "groot team" (alle begeleiders, coördinatoren van OOC Lommel en Hasselt).
- Jongeren in 2016 en 2017 d.m.v. huisraden.

Er kon niet aangetoond worden dat de leefregels (de voorbije 5 jaar) geëvalueerd werden door:

- Context

Er kon aangetoond dat de voorziening op een doordachte wijze omgaat met de resultaten van de evaluaties. Er is een werkgroep leefregels op niveau van OOC Elkeen Lommel en Hasselt die in 2016 aangepaste boekjes met leefregels uitwerkte voor de verschillende leeftijdsgroepen. De voorstellen werden afgetoetst bij de jongeren op de huisraden. Uur van opstaan in de vakantie werd aangepast (later), uren van uitgaan op zaterdag werden veranderd (langer), een aantal afspraken rond GSM werden op vraag van de jongeren aangepast.

Er gebeurde de laatste 5 jaar een medewerkerstevredenheidsmeting op deze afdeling.

Er is jaarlijks een tevredenheidsmeting bij de medewerkers. Dit kan jaarlijks rond een ander thema en op een andere manier verlopen.

Beschrijving: in 2016 d.m.v. een veiligheidscultuurmeting. Het betreft een bevraging rond de confrontatie van medewerkers met agressie incidenten, momenten/situaties en plaatsen die een risico inhouden om geconfronteerd te worden met agressie, welke preventieve maatregelen er voor handen zijn in de organisatie, score voor Elkeen m.b.t. het beleid dat gevoerd wordt m.b.t. agressie en geweld? en tenslotte werkpunten en suggesties en tips.

In 2017 was er een bevraging rond de reorganisatie en rond handelingsgerichte diagnostiek.

Er gebeurde de voorbije 5 jaar een jongerentevredenheidsmeting op deze afdeling.

Beschrijving: in 2017 d.m.v. vragenlijst. Op 3 momenten van de begeleiding is er een bevraging: na de intake, halverwege en op het einde. De resultaten worden opgenomen in de individuele verslaggeving.

Er gebeurde de laatste 5 jaar een tevredenheidsmeting bij de context op deze afdeling.

Beschrijving: in 2017 d.m.v. vragenlijst. Op 3 momenten van de begeleiding is er een bevraging: na de intake, halverwege en op het einde. Het betreffen vragen waar hun mening gevraagd wordt omtrent de begeleiding. De resultaten worden opgenomen in de verslaggeving. Op ongenoegen wordt ingegaan en er wordt besproken wat men daar aan kan doen.

De resultaten van de tevredenheidsmetingen bij jongeren en context worden enkel gebruikt voor individuele bijsturingen en worden nog niet verzameld en verwerkt om er ook op organisatorisch niveau iets mee te doen.

### **3.6.1.2 Agressie-incidenten, afzonderen, separeren en fixeren**

#### ***Werkwijze***

Er werd aan de voorziening gevraagd of agressie-incidenten worden geregistreerd. De cijfergegevens van de registraties hiervan werden opgevraagd.

Indien de voorziening afzondert, separeert of fixeert dan worden de cijfergegevens van de registraties opgevraagd.

#### ***Vaststellingen***

Agressie-incidenten worden in de afdeling geregistreerd in het dagboek en er wordt een verslag opgesteld voor Jongerenwelzijn. Er zijn geen cijfers over agressie-incidenten beschikbaar op afdelingsniveau.

Interventies van de politie ingevolge agressie-incidenten worden geregistreerd in het dagboek en op de melding aan Jongerenwelzijn.

Momenteel worden de registraties an sich niet gebruikt, niet geordend volgens aard van het probleem of geanalyseerd. Alle meldingen zitten in een map en tijdens de inspectie werd er snel geteld hoeveel incidenten er dit jaar al waren en hoeveel keer de politie betrokken werd: 4 incidenten (eigenlijk meldingen maar dit zou volgens de kwaliteitscoördinator samenvallen met aantal incidenten) tot nog toe in 2017 waarbij 2 keer de politie tot in OOC kwam, en 1 keer klacht ingediend werd bij de politie door het OOC omwille van dreigingen van een ouder.



Vermits er geen afzonderingen, separaties of fixaties zijn, is registratie niet van toepassing.

### **3.6.2 Analyse en bespreking van het beschikbaar materiaal**

#### *Werkwijze*

Tijdens de inspectie werd verslaggeving opgevraagd over de bespreking van de beschikbare analyserapporten op de verschillende beleidsniveaus (afdeling, directie, Raad van Bestuur):

- Cijfers rond agressie-incidenten
- Cijfers over politie-interventies ingevolge agressie-incidenten
- Cijfers rond afzondering/separatie
- Cijfers over fixaties (inclusief fysieke interventie)

#### *Vaststellingen*

Er kon niet aangetoond worden dat er in 2016 een analyserapport werd gemaakt over agressie-incidenten.

Er worden geen cijfers bijgehouden over agressie-incidenten.

Er worden geen afzonderingen, separaties of fixaties toegepast in dit OOC.

Bijgevolg zijn er geen analyserapporten, die op de verschillende beleidsniveaus besproken worden.

## 4 AFDELING ELKEEN HASSELT

### 4.1 ERKENNINGSGEGEVENS

Naam leefgroep	Opname-capaciteit leefgroep	Profiel/finaliteit leefgroep (indien aanwezig)	Minimum en maximum leeftijd jongeren
OOOC Elkeen Hasselt	10	Diagnostiek 9 Verblijf 7 Crisisbed 1	Meisjes tussen 3 en 18 jaar* Jongens tussen 3 en 18 jaar*

\*Minderjarigen beneden de 12 jaar worden enkel ambulantly begeleid.

### 4.2 BEZETTING DAG VAN DE INSPECTIE

Aantal jongeren in begeleiding*	<b>6</b>
Aantal jongeren (jonger dan 18j) in begeleiding	<b>6</b>
Aantal < 12j	<b>0</b>
Aantal jongeren met een beslissing van de jeugdrechter	<b>4</b>

\*noot: bijkomend werden er 4 jongeren ambulantly begeleid. Momenteel zijn alle opgenomen jongeren 14 jaar of ouder.

### 4.3 PREVENTIEF BELEID

De beperking van vrijheidsberoving tot uitzonderlijke en kortdurende interventies is mogelijk wanneer er gekozen wordt voor een breder beleid van preventie van conflicten.

Agressie voorkomen en conflictpreventie kunnen op verschillende manieren en niveaus aandacht krijgen. Voorbeelden daarvan zijn:

- Inspraak van jongeren en hun context in de jeugdhulp is een belangrijk basisaspect voor kwaliteitsvolle hulpverlening: niet enkel de betrokkenheid bij de individuele behandeling, zoals bij het opstellen en evalueren van het handelingsplan/oriëntatieverslag, maar breder gezien ook de participatie op het beleidsniveau.
- Het verbeteren van de ervaringen van jongeren: de leefregels die gehanteerd worden, waaronder de mogelijkheden tot contact met buitenwereld, kunnen een effect hebben op het ontstaan en de preventie van conflicten. De aandacht voor ervaringen van jongeren is een belangrijke voorwaarde tot verbetering.
- De bestaffing en de infrastructuur kunnen het gebruik van alternatieven en de mogelijkheden qua de-escalatie beïnvloeden.
- Een aanbod van sessies agressiebeheersing, zelfcontrole en regulatievaardigheden voor jongeren en hun context.
- Er zijn studies in de gezondheidszorg die aantonen dat het gebruik van signalerings-, crisis- of time-outplannen een daling kan teweeg brengen in het aantal agressie-incidenten. Een signalerings-, crisis- of time-outplan is een hulpmiddel om in een vroeg stadium een dreigende escalatie te herkennen en te voorkomen. Het omschrijft wat de jongere, zijn omgeving en hulpverleners kunnen doen om een crisissituatie te voorkomen. De jongere leert m.b.v. zijn signalerings-, crisis- of time-outplan zijn gedrag onder controle te krijgen doordat hij vroeg herkenning krijgt van zijn waarschuwingssignalen.
- Een vormingsbeleid dat gericht is op preventie van conflict, agressiepreventie en de-escalatie, op het gebruik van alternatieven en op het veilig uitvoeren van interventies.
- De opvang na incidenten waarbij debriefing met alle betrokkenen en een herstelgesprek belangrijke facetten zijn.

### 4.3.1 Agressiepreventiebeleid

#### 4.3.1.1 Signaleringsplannen/crisisplannen/ time-outplannen

##### *Werkwijze*

De voorziening/instelling werd bevraagd of ze gebruik maken van signalisatie-, crisis- of time-outplannen. Deze signalisatie-, crisis- of time-outplannen dienen minstens de volgende 4 aspecten te bevatten:

- een concrete omschrijving van signalen of vroege voortekenen
- de mogelijke acties / stabiliserende maatregelen in verschillende fasen
- wat de jongere kan doen
- wat hulpverleners kunnen doen

Indien de voorziening werkt met dergelijke plannen werden 5 jongerendossiers ingekeken om het gebruik van signalerings-, crisis- of time-outplannen na te gaan.

De betreffende jongeren zijn bij voorkeur meer dan 1 maand opgenomen in de voorziening/instelling. (Indien de voorziening of instelling afspraken heeft betreffende de termijn waarin signalerings-, crisis- of time-outplannen worden opgemaakt, dan wordt die termijn genomen).

Indien de voorziening aangeeft niet te werken met signalisatie-, crisis- of time-outplannen met de vereiste elementen dan wordt aan de voorziening gevraagd hun werkwijze op vlak van preventie op individueel niveau verder toe te lichten.

##### *Vaststellingen*

OOOC Elkeen Hasselt geeft in de bevraging aan geen gebruik te maken van signalerings-, crisis- of time-outplannen.

Toelichting:

De groep die momenteel opgenomen is, is een vrij rustige groep. Er zijn weinig agressie incidenten.

Uit de bespreking met leidinggevend en de begeleider blijkt dat er veel aandacht is voor het preventief werken rond agressie. Dit gebeurt op groepsniveau door het creëren van een preventief klimaat o.a. door:

- sterk te investeren in dialoog met de jongeren
- te werken vanuit de visie 'Empowerment' d.w.z. het uitgaan van de sterkten en mogelijkheden van de minderjarigen en deze te trachten te versterken
- de kleinschalige residentiele werking
- op spitsmomenten voor een goede personeelsbezetting te zorgen
- de infrastructuur die toelaat de jongeren te spreiden over het huis zodat ze niet op elkaars lip zitten
- de activiteiten voor de jongeren regelmatig op te splitsen zodat er in 2 groepen kan gewerkt worden
- een ruim aanbod van activiteiten te voorzien om verveling tegen te gaan (en veel sport, fitness)
- de sfeer in de groep regelmatig op de agenda te zetten van de bewonersvergaderingen voor de jongeren en hen mee te laten zoeken hoe de sfeer kan verbeterd worden (samen denken, doen)
- groepshantering regelmatig op de agenda van de teamvergadering te zetten zodat er op een bewuste manier wordt gehandeld
- bij elke dienstwissel te overleggen, begeleider beslist nooit alleen
- door duidelijke grenzen te stellen en de superregels regelmatig op te frissen op de bewonersvergaderingen
- door te belonen en te straffen vanuit de visietekst rond straffen en belonen

-...

Op individueel niveau kiest men er voor om, ook bij jongeren waar de problemen van agressiebeheersing gekend zijn bij opname, eerst tijd en ruimte te laten voor observatie van de jongere.

In de IB-begeleiding wordt dit wel van meet af aan opgenomen in de individuele gesprekken en wordt er besproken wat maakt je boos, wat kunnen wij doen, wat kan je zelf doen. Men gaat aan de slag met methodieken op maat van de jongere zoals "Windows of Tolerance", thermometer bij zwakkere jongeren, kleurkaartjes, ABC.... Indien er binnen de IB-begeleiding een afspraak wordt gemaakt met de jongere dan wordt deze doorgegeven op de teamvergadering en komt het in de farde van de jongere zodat iedereen op de hoogte is van de meest geschikte aanpak voor deze jongere.

Werkt de voorziening met signalerings-, crisis- of time-outplannen die de 4 vooropgestelde elementen bevatten?	Nee
--	-----

#### 4.3.1.2 De-escalatie

##### *Werkwijze*

De infrastructuur werd tijdens het afdelingsbezoek bekeken. Hierbij werd vooral aandacht geschonken aan over welke infrastructuur de voorziening beschikt om agressie te vermijden.

De bestaffing en de mogelijkheid om extra hulp in te roepen van collega's bij noodgevallen (24 u op 24 u) werd bevestigd. Verwacht wordt dat in noodgevallen binnen de 15 minuten ondersteuning kan geboden worden.

Er werd bevestigd of er in het ondersteuningsaanbod voor jongeren sessies worden georganiseerd over agressiebeheersing, zelfcontrole of regulatievaardigheden en of er in het ondersteuningsaanbod voor ouders van jongeren opvoedingsondersteuning voorzien is specifiek gericht naar omgaan met moeilijk gedrag, agressiepreventie en crisisinterventie.

##### *Vaststellingen*

De voorziening/instelling beschikt over volgende soorten jongerenkamers:

Aantal eenpersoonskamers	Aantal tweepersoonskamers	Aantal meerpersoonskamers (>2)
7*	0	0

Op een paar kamers is er nog een tweede bed voorzien maar dit wordt nooit gebruikt. Men tracht de residentiele bezetting te beperken tot maximaal 7 jongeren.

De kamers worden nooit op slot gedaan als de minderjarigen er zich in bevinden. Alle jongeren hebben een sleutel van de kamer en de afspraak is dat ze de kamerdeur mogen sluiten bij wassen, omkleden en als ze de kamer verlaten.

Het betreft een groot huis met verschillende verdiepingen en tussenverdiepingen. Jongens- en meisjeskamers liggen op verschillende verdiepingen en er is een aparte jongens- en meisjesbadkamer. Jongens en meisjes mogen niet op elkaars verdieping komen. Men houdt zich zeer strikt aan deze verdeling omdat toezicht anders onmogelijk wordt. Dit zorgt soms voor problemen bij opname (vrijgekomen kamer komt niet overeen met het geslacht van de opnamevraag). Momenteel denkt men na over het plaatsen van een systeem van deuralarmen.

De kamers zijn overdag voor de jongeren niet vrij toegankelijk in de zin dat de minderjarigen toestemming moeten vragen om naar hun kamer te mogen gaan en vertellen wat ze op hun kamer gaan doen. Jongeren vertellen dat ze wel altijd toestemming krijgen om naar hun kamer te gaan.

Men verwijst hier naar:

- de specificiteit van de infrastructuur: de gemeenschappelijke ruimten zijn gelegen op het gelijkvloers, de kamers op de tussenverdiepingen en op de andere niveaus (3 verdiepingen). Begeleiders willen graag het overzicht behouden waar iedereen zich bevindt.
- men wil ook vermijden dat jongeren zich de ganse dag op hun kamer terugtrekken en dat er weinig gelegenheid is om te observeren.

Daarnaast is nog volgende Infrastructuur voorhanden om de-escalatie mogelijk te maken:

Het betreft een groot huis dat heel wat mogelijkheden biedt om zich terug te trekken in één van de ruimten o.a. knusse zithoek met TV, een niveau lager dan de gemeenschappelijke eetruimte en ingericht door de jongeren zelf, apart Pc-hoekje, gespreksruimte op een tussenverdieping, een veranda met grote tafel en kickerspel, kasten met creamateriaal, tuin toegankelijk vanuit de veranda, gebouw in de tuin met een vergader/bezoekruimte. Jongeren vertellen dat ze daar ook hun lief, vrienden kunnen ontvangen. In de onmiddellijke omgeving is er een pleintje waar jongeren eveneens kunnen rondhangen of naar verwezen worden indien ze het moeilijk hebben.

Tijdens de schooldagen zorgt men voor een bezetting van 2 begeleiders op de spitsmomenten (vb. tussen 14u en 22 u, op woensdag en tijdens vakantiedagen vanaf 13u30 tot 22u met 2, en in het weekend tussen 14u en 18u zodat de bezoeken vlot kunnen geregeld worden). Tijdens weekdays is er een inhoudelijke permanentie tussen 9u en 17u.

's Nachts is er 1 inslapend personeelslid aanwezig op de afdeling. Tussen de nachtdienst en de dagdienst is er een half uur overlapping. Indien er zich moeilijkheden stellen met een jongere dan blijft de dagdienst langer zodat de nacht op een rustige manier kan ingezet worden.

In geval van nood kan volgende extra hulp opgeroepen worden op de afdeling: er zijn mondelinge afspraken. De privénummers van alle personeelsleden mogen gebeld worden. Eerst zal men trachten de teamcoördinator of directeur te bereiken. Indien dit niet lukt dan worden de collega's gebeld. Er is geen sluitend permanentiesysteem uitgewerkt. De begeleider vertelt dat de keren dat ze belde er onmiddellijk werd opgenomen.

De ondersteuning van de leidinggevenden of de collega's kan zich beperken tot advies of er kan bijstand ter plaatse worden gegeven. Dit alles hangt af van wat de begeleider die op dat moment op dienst is, aangeeft nodig te hebben. Er zijn geen strikte afspraken rond de tijdspanne waarbinnen men ter plaatse moet zijn. Indien er dringend hulp nodig is dan kunnen begeleiders de politie bellen. In het kader van een bepaalde precaire opname werden er vooraf ook afspraken gemaakt met de politie. Regelmatig is er overleg met de sociale dienst van de politie om de verwachtingen van Elkeen m.b.t. interventies te bespreken. Indien de politie wordt opgeroepen dan wordt er aan de voordeur eerst gebriefd over wat een situatie het gaat en wat er verwacht wordt van de politie. Meestal is een gesprek met de jongere en politie al voldoende om te rust te herstellen.

Extra hulp kan niet over 24 u beschikbaar zijn binnen de 15 minuten.

Kan een verpleegkundige ook continu opgeroepen worden? Nee

In het ondersteuningsaanbod zijn geen sessies zelfcontrole / regulatievaardigheden / agressiebeheersing voorzien voor jongeren. Dit kan wel aan bod komen in de IB-begeleiding a.d.h.v. een aantal technieken zoals boven reeds vermeld. Dit wordt echter niet vertaald in "sessies" in het ondersteuningsaanbod.

In het behandelaanbod zijn geen sessies opvoedingsondersteuning voor ouders van jongeren over omgaan

met moeilijk gedrag / agressiepreventie / de-escalatie voorzien. Omgaan met probleemgedrag, agressie komt wel aan bod in de gezinsondersteuning. Regelmatig zijn er gespreksavonden, infoavonden voor ouders waar dergelijke thema's wel aan bod kunnen komen vb. In 2017 "jij en jouw kind in Elkeen", info avond over alcohol- en druggebruik.

### **4.3.2 Het verbeteren van ervaringen van de jongeren**

#### **4.3.2.1 Leefregels**

##### *Werkwijze*

Tijdens de inspectie werden de leefregels bevraagd bij personeelsleden en jongeren en werden de infobrochures ingekeken.

- Welke leefregels zijn er die invloed hebben op de vrijheid van jongeren ?
- Welke informatie krijgen de jongeren en hun ouders over de leefregels?
- Welke controles gebeuren er?
- Zijn er procedures opgemaakt voor de verschillende controles die er gebeuren?

##### *Vaststellingen*

Er zijn algemeen geldende leefregels en leefregels op maat van de jongeren.

De algemeen geldende leefregels worden schriftelijk toegelicht. Er is een brochure die de jongeren krijgen bij opname en die overlopen wordt met de IB.

Er zijn superregels, die niet voor discussie vatbaar zijn:

- drugs, medicatie, alcohol en energydranken zijn niet toegestaan
- geweld wordt niet aanvaard
- seksuele omgang in huis kan niet
- gevaarlijke voorwerpen zoals messen zijn niet toegelaten
- roken of vuur maken binnen of boven kan niet
- stelen kan niet
- vuur maken mag niet
- tattoos en piercings mogen niet worden aangebracht

Volgende (vrijheidsbeperkende) leefregels zijn van toepassing:

- Geen vrije toegang tot jongerenkamers overdag.: dit moet gevraagd worden aan de begeleiders
- Verplichte kamermomenten (met open deur): schooldagen van 17.30 tot 18.30 (en voor thuisblijvers een bijkomend uur in de voormiddag) en in de vakanties van 11.30 tot 12.30.
- Verbod om bij anderen op de kamer te komen

Volgende controles gebeuren op de afdeling:

- lichaamscontrole
- kamercontrole
- bagagecontrole
- drugscreening

Er is een uitgewerkt drugsbeleid (omvat alcohol, tabak, medicatie, illegale drugs en energydranken). In de bundel is een lijst van mogelijke signalen opgenomen van minder functioneren door drug- en alcoholproblemen. Op de wekelijkse groepsronden komt dit thema regelmatig op vraag van de jongeren aan bod.

De te ondernemen stappen zijn beschreven in de bundel (wat bij bezit, gebruik, onder invloed zijn, doorgeven, dealen). Bij problematisch gebruik wordt de jongere voor gepaste hulpverlening doorverwezen naar CAD, CGG, K-dienst, Katharsis, JAC... Dit proces gebeurt altijd in overleg met de consulent, jongere en ouders.

In overleg met de jongere kan er een contract opgesteld worden tussen het OOC en de jongere met een aantal concrete afspraken.

Bij een vermoeden kan men overgaan tot het controleren van de kamer. Er kan gevraagd worden of de jongere een drugstest wenst af te leggen. Deze test zou afgenomen worden door de huisarts maar dit is niet opgenomen in de procedure. Kamer - en bagagecontroles zouden ook steeds in aanwezigheid van de jongere worden gedaan en enkel op vrijwillige basis en dit pas na verschillende waarschuwingen. Dit is niet opgenomen in de procedure.

Sancties worden afgesproken op het eerstvolgende team en komen ook aan bod in de groepsraad o.a. beperking van de vrijheden.

Niet voor alle controles die gebeuren zijn procedures opgemaakt.

De werkwijze van volgende controles is niet duidelijk beschreven in een procedure:

- lichaamscontrole
- kamercontrole
- bagagecontrole
- drugscreening

Niet alle leefregels zijn schriftelijk beschreven.

Over volgende regels ontbreekt schriftelijke informatie voor jongeren:

- Geen vrije toegang tot jongerenkamers overdag: er is nergens beschreven dat men eerst aan de begeleider toestemming moet vragen om naar de kamer te gaan.

Bij de superregels is in de brochure opgenomen dat het bezit van medicatie, alcohol, energydranken en drugs in Elkeen verboden is en dat de jongere, zijn kamer, zijn spullen hierop kunnen gecontroleerd worden en dat dit besproken wordt met de jongere.

Aantal bevraagde jongeren	5
Aantal jongeren die aangeven dat de leefregels duidelijk zijn	5

De jongeren vertellen dat ze bij aankomst het boekje met leefregels kregen en dat de IB of een andere begeleider deze afspraken met hen heeft overlopen. De superregels vinden ze normaal. Een aantal leefregels storen hen en dit brachten ze ook als op de bewonersvergadering (o.a. afgeven van de GSM voor het slapen gaan, bezoek voorstellen voordat je er mee kan afspreken, meisjes die niet bij elkaar op de kamer mogen vb. om elkaar te schminken, haar te föhnen, gewoon wat gezellig te kletsen, waarom kan je niet bij elkaar op de kamer met de deur open). Uit de verslaggeving blijkt dat het team elke vraag en voorstel van de jongeren serieus neemt en onderzoekt wat kan, niet kan en een terugkoppeling geeft aan de jongeren.

Aan de jongeren werd gevraagd wat er gebeurt als je verplichte groepsmomenten, therapie,... niet wil volgen. Volgende antwoorden werden gegeven: de jongeren weten dat de groepsmomenten verplicht zijn. Dat is duidelijk aangegeven in de brochure. Ze vertellen dat de begeleiders blijven zeuren dat ze er bij moeten komen zitten en dat ze dat dan maar doen om van het gezaag vanaf te zijn. Sommige jongeren vertellen dat het goed is om er bij te zijn want zo kan je mee beslissen over activiteiten, menu, kan je problemen aankaarten.

#### 4.3.2.2 Contact met de buitenwereld

##### *Werkwijze*

Jongeren werden tijdens de inspectie bevroegd over de mogelijkheden die er zijn qua contact met de buitenwereld. Daarnaast werden de onthaalbrochure en het document met de leefregels opgevraagd. Indien niet alle informatie hierin werd teruggevonden werden medewerkers hierrond bevroegd.

##### *Vaststellingen*

Contact met de buitenwereld is mogelijk op volgende manieren:

- Bezoek: bezoeken worden samen met jongere, begeleider en eventueel consultant afgesproken. Bezoeken worden zo veel mogelijk gepland in het weekend. Bezoek wordt beneden ontvangen.
- Telefonisch contact: er kan gebeld worden eigen GSM of met het vaste toestel (gratis naar ouders en familie). Dit is een draagbaar toestel zodat jongeren alle privacy hebben bij het bellen. Jongeren geven hun GSM toestel voor het slapen af. Schoolgangers krijgen hun GSM 's morgens en thuisblijvers vanaf 16u, op woensdag vanaf 12u. In de vakantieperiode krijgt iedereen zijn GSM vanaf 11u30. In het weekend krijgt men zijn GSM bij het opstaan. De GSM wordt op stil gezet en in een mandje gelegd tijdens eetmomenten, bewonersvergaderingen en afgesproken activiteiten.
- Post / Contact via mail / elektronische berichten / skype / toegang WIFI: er is overal WIFI in huis. De jongeren vertellen wel dat er kamers zijn waar het signaal minder goed is. Er kan gebruik gemaakt worden van sociale media met de eigen laptop, tablet of via de Pc's van het huis (1u per dag). Er worden pas beperkingen opgelegd of striktere afspraken gemaakt indien er misbruik wordt vastgesteld Post (komt bijna niet meer voor) wordt ongeopend bezorgd.
- Uitgangsmogelijkheden (onder begeleiding van context / alleen): er worden individuele afspraken gemaakt. In principe mag een jongere vanaf 16 jaar op zaterdag uitgaan vanaf de tweede verblijfsweek (16 jarige tot 1u30 en 17 jarige tot 2u). Wanneer er moeilijkheden optreden dan kan dit recht ingetrokken of ingeperkt worden. Er zijn weinig jongeren die in het weekend uitgaan. Om het huis gewoon te verlaten vb. op woensdagnamiddag, op een vakantiedag...om welke reden ook is er steeds toestemming nodig van de begeleiding en vrienden waar men mee afspreekt moeten zich eerst komen voorstellen aan de begeleiding (naam en telefoonnummer wordt gevraagd). Het centrum van Hasselt is op wandelafstand van het huis. Voor elke jongere is er een fiets.

##### **Besluit:**

Er is dagelijks contact met de buitenwereld mogelijk.

Aantal bevroegde jongeren	5
Aantal jongeren die aangeven dat er dagelijks contactmogelijkheden met hun context zijn	5



### 4.3.3 Betrokkenheid van jongeren

#### Werkwijze

De organisatie werd bevestigd over de manieren waarop jongeren betrokken worden bij beleidsmatige aspecten van de hulpverlening.

Jongeren werd gevraagd of ze een handelings – of begeleidingsplan hebben, of ze uitgenodigd worden op een multidisciplinaire bespreking van hun begeleidingsplan en of hun ouders hierop uitgenodigd worden.

#### Vaststellingen

Jongeren worden beleidsmatig betrokken:

- jongerenparticipatie op afdelingsniveau (bv. inspraak in afdelingsregels) via de wekelijkse groepsraad en wekelijkse huisraad. De huisraad gaat over het menu, activiteiten, weekprogramma, taken, afspraken, afwaslijst, klachten. In de groepsraad wordt er meer thematisch gewerkt. De thema's kunnen komen van de jongeren zelf of van de begeleiders vb. alcohol en drugs, pesten, DRM, sfeer in de groep, seksualiteit, respect ....Bij het nakijken van de klaar gelegde gegevens blijkt dat sommige thema's vrijwel bij elke nieuwe groep terug aan bod komen zoals sfeer, drugs, seks, leefregels enz. De methodiek van "het Ei" wordt vaak gebruikt en slaat goed aan bij de jongeren. Praten rond seksualiteit gebeurt samen met een seksuoloog en begeleiding is daar niet bij aanwezig.
- Betrokkenheid ervaringsdeskundigen via het stimuleren van jongeren om aan te sluiten bij Cachet. De maandelijkse vergaderingen zijn in Hasselt en verschillende jongeren nemen daar aan deel. Samen met Cachet werd er een filmpje rond de leefregels in Elkeen gemaakt. Jaarlijks wordt er een ex-drugsverslaafde uitgenodigd die komt praten voor de jongeren. Verschillende ex-jongeren springen nog binnen in Elkeen en vertellen over hun ervaringen na Jeugdzorg. Zo was het verhaal van iemand rond de start en verloop van kamertraining voor vele jongeren ontluisterend.
- Andere: tevredenheidsmeting op 3 momenten: na intake, halverwege het traject en op het einde van de begeleiding. Afhankelijk van de groep wordt er een zomerkrant uitgegeven, volledig onder redactie van de jongeren met hun ervaringen, belevenissen tijdens de zomermaanden.

Jongeren worden betrokken in hun individueel traject:

Aantal bevestigde jongeren	5*
Aantal jongeren die aangeven dat ze een handelingsplan/oriëntatieverslag hebben	2
Aantal jongeren die aanwezig waren op een handelingsplanbespreking of bespreking oriëntatieverslag	1
Aantal jongeren van wie een ouder/context aanwezig was op een behandelplanbespreking/bespreking oriëntatieverslag	1

\*Van de 5 jongeren was 1 jongere op het einde van het verblijf en was er reeds een oriëntatieverslag opgemaakt en besproken. Deze jongere had het verslag samen met IB voorbereid en de stukken van het verslag die over zichzelf gaan kunnen doorlezen. Toevoegingen, opmerkingen werden indien gewenst in een apart luik toegevoegd aan het verslag. Deze jongere had de bespreking met het netwerk reeds gehad.

1 jongere had reeds een voorbespreking gehad met de IB en het verslag zou binnenkort besproken worden met netwerk. De datum was reeds vastgelegd.

1 jongere was recent opgenomen in crisis en verkoos zelf om niet bij de opnamebespreking aanwezig te zijn samen met het netwerk. Deze jongere werd apart gesproken.

1 jongere was net opgenomen en had een intake gehad met het netwerk.

Bij 1 jongere was er geen normale intake geweest wegens allerlei omstandigheden (overmacht).

Alle jongeren vertellen dat ze minstens wekelijks IB-gesprekken hebben die over hun traject gaan. Bij gesprekken met het netwerk wordt bij hen afgetoetst of en hoe lang ze er bij willen zijn. De gesprekken worden samen met hen voorbereid.

#### 4.3.4 Inscholing van nieuwe medewerkers

##### *Werkwijze*

Het inscholingsprogramma voor nieuwe medewerkers werd opgevraagd tijdens de inspectie. Er werd gevraagd hoeveel maal per jaar er een inscholingsprogramma georganiseerd wordt.

Er werd in dit programma bekeken of er tijdens de inscholing tijd werd besteed aan vorming over:

- Agressiepreventie of de-escalatie
- Signalerings-, crisis- of time-outplannen
- Het inoefenen van afzonderingstechnieken (indien van toepassing)

##### *Vaststellingen*

Aantal keer dat het inscholingsprogramma in 2016 werd georganiseerd: NVT

Het inscholingsprogramma bevat	
Agressiepreventie/de-escalatie	Neen
Signalerings-, crisis- of time-outplannen	Neen
Afzonderingstechnieken inoefenen	NVT

Er is geen inscholingsprogramma wel een min of meer vast stramien dat de teamcoördinator volgt bij het inwerken van nieuwe medewerkers. Er wordt een lijstje voorgelegd waarop de belangrijkste aspecten waar rond de nieuwe medewerker moet geïnformeerd worden is genoteerd. Naast een aantal praktische aangelegenheden betreft het ook het kwaliteitshandboek, missie, visie, leefregels, drugbeleid, beleid SGOG, gedragscode, sanctiebeleid enz. De gedragscode wordt ondertekend.

Tot nog toe werd er geen agressiebeleid uitgeschreven. Via de werkgroep GOG wil men daar dit jaar werk van maken.

Alle medewerkers van het OOC volgden een opleiding Signs of Safety. Er is nog niet bepaald of men dit ook verwacht van nieuwe medewerkers. De werkgroep GOG zal zich ook bezig houden met het uitschrijven van een meer gestructureerd inscholingstraject van nieuwe medewerkers.

Voor het najaar is er voor iedereen een introductie in Nieuwe Autoriteit gepland.

De directie vertelt dat er momenteel ook sterk wordt ingezet op de vorming van Handelingsgerichte Diagnostiek te volgen door alle medewerkers.

De gesproken begeleider (interim) vertelt dat via de teamvergaderingen en intervisiebesprekingen de belangrijkste methodieken doorgegeven worden o.a. Signs of Safety, werken met Windows of Tolerance, Empowerment, werken aan een positief stimulerend klimaat voor de jongeren i.p.v. van sanctionerend en bestraffend.

#### 4.3.5 Opvang na incidenten

##### *Werkwijze*

Er werd gevraagd aan de voorziening om cijfers die bijgehouden worden rond agressie-incidenten voor te leggen. Tijdens de inspectie werd bevraagd of er een debriefing/herstelgesprek gebeurt na agressie-incidenten en met wie dit gebeurt. Er werd nagevraagd of er een specifiek team/ een specifiek aanspreekpersoon voorzien is voor psychologische opvang van medewerkers na ernstige incidenten.

Er werd een voorbeeld opgevraagd van een incidentanalyse met verslaggeving van een agressie-incident. Jongeren werden gevraagd of ze geïnformeerd waren over de maatregelen die bij ernstige agressie-incidenten worden genomen.

### Vaststellingen

Medewerkers geven aan dat er na ernstige agressie-incidenten steeds een debriefing/herstelgesprek gebeurt:

- Binnen het team: elk incident wordt binnen het team besproken. De te ondernemen stappen in het begeleidingsproces van de jongere komen aan bod. Er is ook aandacht voor hetgeen het incident betekende voor de betrokken begeleider. Indien een begeleider aangeeft even niet te kunnen samenwerken met de jongere dan tracht men de begeleider “uit de wind” te zetten zodat hij even minder moet interageren op de jongere. Incidenten die aanleiding zijn tot een melding bij Jongerenwelzijn worden ook besproken op het “klein team” van OOC Lommel en Hasselt.
- Met jongere zelf: altijd, in een individueel gesprek. De mogelijkheid om herstelgericht te werken wordt bekeken met de jongere. Er wordt van de jongere verwacht dat hij zelf nadenkt over een herstelgebaar. Na het gesprek krijgt de jongere een leeg blad en moet hij opschrijven wat hij onthouden heeft van het gesprek. Dit wordt dan opnieuw met de begeleider opgenomen.
- Met medejongeren: individueel en/of in groep
- Met context : die wordt ingelicht door de contextbegeleider.

Er is een aanspreekpersoon voorzien voor psychologische opvang van medewerkers na ernstige incidenten. Het eerste aanspreekpunt is de teamcoördinator/directie maar binnen het team heeft eigenlijk elk teamlid hier aandacht voor. “Zorg dragen voor elkaar” is een zeer belangrijk aspect van het teamfunctioneren.

Van agressie-incidenten wordt geen aparte registratie bijgehouden. De werkgroep GOG zou een registratiesysteem uitwerken. De directie vertelt dat men in september 2017 instap in een elektronisch dossier en de mogelijkheid om GOG te registreren en rapporten te trekken zit daar in.

In de map “bijzondere situaties” worden alle meldingen aan Jongerenwelzijn bijgehouden. Het betreffen zowel meldingen rond agressie van jongeren, dreigingen van het netwerk, SGOG, weglopen, druggebruik en dealen enz. Niet elk incident leidt per definitie tot een melding aan Jongerenwelzijn. Dit wordt afgewogen.

Aantal geregistreerde agressie-incidenten in 2016	NVT
Aantal tussenkomsten van het opvangteam/ aanspreekpersoon na ernstige agressie-incidenten	NVT

Een incident-analyse met verslaggeving van een agressie-incident kon niet aangetoond worden.

In de map “bijzondere situaties” worden de meldingen chronologisch geklasseerd. De verslaggeving betreft meestal de stappen die gezet werden in het individuele dossier en er wordt gekeken op het team hoe men in de toekomst escalatie kan voorkomen. Op het “klein team” (teamcoördinator, onderdirecteur, directeur en kwaliteitscoördinator) wordt het incident besproken en soms worden daar organisatorische maatregelen afgesproken maar een incident-analyse met verslaggeving kan eigenlijk niet aangetoond worden.

Er zijn noch gestructureerde, systematische afspraken ter zake noch een sjabloon.

Aantal bevroegde jongeren	5
Aantal jongeren die aangeven dat ze informatie kregen over de maatregelen bij agressie-incidenten	5

Bij opname wordt er volgens de jongeren veel aandacht besteed aan de superregels o.a. agressie wordt nooit getolereerd. Daar wordt geen standaard straf aan toegevoegd. De jongeren weten dat indien ze geweld

gebruiken dit zeer ernstig wordt genomen en dat samen met hen bekeken wordt hoe daar zal worden op gereageerd o.a. gesprekken, samen nadenken over de oorzaak, verlies van vrijheden, herstel van schade, time out, opstellen van een contract.... Van de jongeren wordt verwacht dat ze zelf meedenken over herstel, sancties (visietekst straffen en belonen) vb. cake brengen bij de burens na overgooien van eten, voortuin herstellen. De jongeren vertellen dat de sfeer in de groep momenteel zeer goed is en dat er weinig agressie is buiten wat schelden en roepen. 2 jongeren waren al betrokken en/of getuige van een agressie incident. Nadien volgde een gesprek met hen rond hun emoties bij dat incident, mogelijkheid tot aanbieden van excuses, herstelgebaar enz. kwamen aan bod.

## 4.4 AFZONDERING EN SEPARATIE

### 4.4.1 **Beleid en Procedure**

#### *Werkwijze*

De cijfers van 2016 m.b.t. afzondering en separatie werden opgevraagd (indien registratie). De procedure / visietekst voor afzondering en separatie werd opgevraagd en nagezien (indien er een procedure kan voorgelegd worden, *zoniet kan tijdens de inspectie nagevraagd worden of er mondelinge afspraken zijn rond afzondering en separatie en zo ja welke*).

Indien er wordt afgezonderd/ gesepareerd dan is een procedure of visietekst vereist die volgende vereiste elementen bevat:

- De definitie van afzondering en separatie (= minstens afgesloten deur van de kamer vernoemd)
- Zo weinig mogelijk
- Zo kort mogelijk
- Proportionaliteit: minst ingrijpende maatregel/graduele aanpak/gefaseerde manier
- Indicaties en tegenindicaties
- Alternatieven
- Eindverantwoordelijke
- Wie mag uitvoeren?
- Toezicht: frequentie en vorm
  - minstens om de 30 minuten toezicht op de jongere in afzondering of separatie.
  - minstens om de 60 minuten persoonlijk contact door binnen gaan van een medewerker bij de jongere in afzondering of separatie.
- Frequentie van evaluatie
- Welke notities in het dossier / register

Indien een procedure vereist is dient ook rekening gehouden te worden met volgende richtlijnen:

- Afzondering en separatie zijn niet toegestaan onder 12 jaar.
- De redenen voor afzondering en separatie volgens de procedure zijn beperkt tot acuut gevaar voor zichzelf of acuut gevaar voor anderen.

Indien er afgezonderd of gesepareerd worden moeten jongeren en context hierover geïnformeerd worden. De infobrochure rond afzondering en separatie voor kinderen/jongeren en voor hun context werd opgevraagd.

#### *Vaststellingen*

Er werd de voorbije drie jaar geen enkele jongere van de afdeling OOC Elkeen Hasselt afgezonderd of gesepareerd.

Er is geen afzonderingskamer.

Er gebeuren geen separaties op kamers van jongeren.

Er is geen uitgeschreven procedure / visietekst voor afzondering en separatie.

Vermits er niet afgezonderd of gesepareerd wordt, zijn een procedure en informatiebrochure niet nodig.

Indien jongeren het moeilijk hebben dan tracht men in dialoog te gaan, indien er vooraf al afgesproken werd wat hen kan helpen om rustig te worden, zal men hen daar aan herinneren vb. voor de ene jongere is dat naar de kamer gaan, naar de zithoek, voor de andere uitwaaien op het pleintje....

#### **4.4.2 Toepassing in de praktijk**

##### *Werkwijze*

Indien er afzonderingen of separaties gebeuren dan werd nagegaan of ze in het register worden genoteerd: De registers van een steekproef van jongeren in afzondering en separatie van het voorbije jaar werden gecontroleerd. Er werd nagegaan of de registraties minstens volgende gegevens bevat:

- identificatie jongere
- datum
- beginuur
- einduur
- reden van afzondering of separatie
- bewijs van afstemming of overleg (procedure voor afzondering)

Er werd gekeken naar de reden voor afzondering of separatie, de duur van de afzondering of separatie, de eventuele extra maatregelen en naar de notities over toezicht tijdens de afzondering of separatie.

##### *Vaststellingen*

Er wordt geen register bijgehouden over afzonderingen.

Er wordt geen register bijgehouden over separaties.

Dit is ook niet vereist omdat er in de voorziening niet gewerkt wordt met afzonderingen in een afzonderingskamer/separatiesruimte.

#### **4.4.3 Infrastructuur van de afzonderingskamer**

##### *Werkwijze*

Alle ruimtes die gebruikt worden voor afzondering en separatie werden gecontroleerd. Indien jongerenkamers ook gebruikt worden voor afzondering en separatie dienen ze ook te voldoen aan onderstaande veiligheidsrichtlijnen.

Volgende aspecten van de infrastructuur werden gecontroleerd:

- veiligheid inzake automutilatie / verhänging,
- rookdetectie,
- een beloproepsysteem dat steeds bereikbaar is (ook voor gefixeerde jongeren indien fixatie wordt toegepast),
- de mogelijkheid tot visueel toezicht,
- een (aan de doelgroep aangepaste) klok,
- voldoende privacy,
- daglicht.

## Vaststellingen

Er is geen afzonderingsruimte of separatuieruimte

## 4.5 FIXATIE

### 4.5.1 **Beleid en Procedures**

#### Werkwijze

Er werd aan de voorziening gevraagd of en zo ja welke fixaties worden toegepast in de voorziening: mechanische fixatie, fysieke interventie en medicamenteuze fixatie.

Indien de voorziening fixeert werden de cijfers van 2016 m.b.t. fixatie opgevraagd.

Indien de voorziening fixeert werd de procedure/visietekst voor fixatie opgevraagd tijdens de inspectie (indien geen fixaties gebruikt worden in de voorziening, is uiteraard geen procedure vereist).

Er werd nagegaan of deze procedure / visietekst alle vereiste elementen bevat:

- De definitie van fixatie (mechanische fixatie, fysieke interventie en medicamenteuze fixatie: indien toegepast)
- Zo weinig mogelijk
- Zo kort mogelijk
- Indicaties en tegenindicaties
- Alternatieven
- Eindverantwoordelijke
- Wie mag uitvoeren?
- Toezicht: frequentie en vorm
- Frequentie van evaluatie
- Welke notities in het dossier / register
- Indien medicamenteuze fixatie wordt toegepast: hoe gebeurt het (omschrijving geven)
  - Wordt de medicatie veilig bewaard
  - Registreert men als dit wordt toegediend
  - Gebeurt er regelmatig een evaluatie?
  - Wordt instemming van de jongere gevraagd (of bij toediening of bij opmaak van handelings- of signaleringsplan)

Er werd nagegaan of de procedure conform de richtlijnen is:

- De combinatie van mechanische fixatie en afzondering is niet toegelaten.
- Mechanische fixatie is niet toegestaan onder 12 jaar.
- De redenen voor fixatie volgens de procedure zijn beperkt tot acuut gevaar voor zichzelf of acuut gevaar voor anderen.

## Vaststellingen

In de bevraging geeft men aan:

- geen mechanische fixatie toe te passen
- geen medicamenteuze fixatie toe te passen.
- geen fysieke interventie toe te passen

## 4.5.2 Toepassing in de praktijk

### *Werkwijze*

Tijdens de inspectie werd gevraagd welk fixatiemateriaal ter beschikking is (ongeacht of er ja dan neen gefixeerd wordt). Dit materiaal werd bekeken tijdens de inspectie.

Er werden een aantal dossiers van jongeren die mechanisch gefixeerd werden gecontroleerd.

Er werd gekeken naar de leeftijd van de betreffende jongere (jonger of ouder dan 12 jaar), de duur van fixatie en het type fixatiemiddel.

### *Vaststellingen*

De afdeling beschikt niet over fixatiematerialen.

## 4.6 VERBETERBELEID

Registratiesystemen dienen als basis voor veiligheids- en kwaliteitsmonitoring.

Verder is het engagement van de verschillende bestuursniveaus belangrijk in de vermindering van het aantal vrijheidsbeperkende maatregelen.

### 4.6.1 Verzamelen van informatie

#### 4.6.1.1 Preventief klimaat

##### *Werkwijze*

Er werd gevraagd over welke onderwerpen de voorbije 5 jaar evaluaties gebeurden:

- Leefregels van de afdelingen (we verwachten hier een globale evaluatie van alle leefregels)
- Ervaringen van jongeren, context en medewerkers
- Registraties van afzonderingen

De verslaggeving van deze evaluaties werd opgevraagd. Er werd nagekeken of de voorzieningen aan de slag zijn gegaan met deze evaluaties.

##### *Vaststellingen*

Er kon aangetoond worden dat leefregels geëvalueerd werden (de voorbije 5 jaar) door:

- Medewerkers in 2016 d.m.v. een "groot team" (alle begeleiders, coördinatoren van OOC Lommel en Hasselt)
- Jongeren in 2016 en 2017 d.m.v. huisraden. De leefregels worden eigenlijk meerdere keren per jaar geëvalueerd, min of meer elke keer als de groep anders is samengesteld.

Er kon niet aangetoond worden dat de leefregels (de voorbije 5 jaar) geëvalueerd werden door:

- Context

Er kon aangetoond dat de voorziening op een doordachte wijze omgaat met de resultaten van de evaluaties.

Er is een werkgroep leefregels op niveau van OOC Elkeen Lommel en Hasselt die in 2016 aangepaste boekjes met leefregels uitwerkte voor de verschillende leeftijdsgroepen. De voorstellen werden afgetoetst bij de jongeren op de huisraden. Uur van opstaan in de vakantie werd aangepast (later), uren van uitgaan op

zaterdag werden veranderd (langer), een aantal afspraken rond GSM werden op vraag van de jongeren aangepast, de rookpauzes werden veranderd, laptopgebruik werd uitgebreid.. Momenteel wordt er nagedacht over een leefregel dat de jongeren willen veranderen m.n. in OOC vooraf met de vrienden van de jongere kunnen kennis maken. Jongeren vinden dit een zeer moeilijke regel vooral ook omdat vrienden en vriendinnen daar sterk op reageren. Men vraagt zich af of indien de ouders de vriend goedkeuren dit misschien niet voldoende is.

Er gebeurde de laatste 5 jaar een medewerkerstevredenheidsmeting op deze afdeling.

Er is jaarlijks een tevredenheidsmeting bij de medewerkers. Dit kan jaarlijks rond een ander thema en op een andere manier verlopen.

Beschrijving: in 2016 d.m.v. een veiligheidscultuurmeting. Het betreft een bevraging rond de confrontatie van medewerkers met agressie incidenten, momenten/situaties en plaatsen die een risico inhouden om geconfronteerd te worden met agressie, welke preventieve maatregelen er voor handen zijn in de organisatie, score voor Elkeen m.b.t. het beleid dat gevoerd wordt m.b.t. agressie en geweld? en tenslotte werkpunten en suggesties en tips.

In 2017 was er een bevraging rond de reorganisatie en rond handelingsgerichte diagnostiek.

Er gebeurde de voorbije 5 jaar een jongerentevredenheidsmeting op deze afdeling.

Beschrijving: in 2017 d.m.v. vragenlijst. Op 3 momenten van de begeleiding is er een bevraging: na de intake (is de werking duidelijk, is het doel van de begeleiding duidelijk, is het duidelijk wie wat gaat doen enz.) , halverwege (werken we rond de juiste dingen, is de manier van werken ok, wil je dingen veranderen enz.) en op het einde (wat vond je van de begeleiding, de samenwerking, werden er stappen vooruit gezet, weten jullie hoe het verder moet enz.). De resultaten worden opgenomen in de verslaggeving. Op ongenoegen wordt ingegaan en er wordt besproken wat men daar aan kan doen.

Op het einde van het begeleidingstraject krijgen de jongeren een leeg blad en wordt er hen gevraagd nog een afsluitend woord te schrijven voor het gastenboek. De boodschap die de jongere nog wenst mee te geven komt op het teamoverleg.

Er gebeurde de laatste 5 jaar een tevredenheidsmeting bij de context op deze afdeling.

Beschrijving: in 2017 d.m.v. vragenlijst. Op 3 momenten van de begeleiding is er een bevraging: na de intake, halverwege en op het einde. De resultaten worden opgenomen in de individuele verslaggeving.

De resultaten van de tevredenheidsmetingen bij jongeren en context worden enkel gebruikt voor individuele bijstellingen en worden nog niet verzameld en verwerkt om er ook op organisatorisch niveau iets mee te doen.

#### **4.6.1.2 Agressie-incidenten, afzonderen, separeren en fixeren**

##### ***Werkwijze***

Er werd aan de voorziening gevraagd of agressie-incidenten worden geregistreerd. De cijfergegevens van de registraties hiervan werden opgevraagd.

Indien de voorziening afzondert, separeert of fixeert dan worden de cijfergegevens van de registraties opgevraagd.

##### ***Vaststellingen***

Agressie-incidenten worden in de afdeling geregistreerd in het dagboek en er wordt soms een verslag opgesteld voor Jongerenwelzijn in het kader van melden van een ernstige gebeurtenis. Er zijn geen cijfers over agressie-incidenten beschikbaar op afdelingsniveau.

Interventies van de politie ingevolge agressie-incidenten worden geregistreerd in het dagboek en op de melding aan Jongerenwelzijn.



Momenteel worden de registraties an sich niet gebruikt, niet geordend volgens aard van het probleem of geanalyseerd.

Vermits er geen afzonderingen, separaties of fixaties zijn, is registratie niet van toepassing.

#### **4.6.2 Analyse en bespreking van het beschikbaar materiaal**

##### *Werkwijze*

Tijdens de inspectie werd verslaggeving opgevraagd over de bespreking van de beschikbare analyserapporten op de verschillende beleidsniveaus (afdeling, directie, Raad van Bestuur):

- Cijfers rond agressie-incidenten
- Cijfers over politie-interventies ingevolge agressie-incidenten
- Cijfers rond afzondering/separatie
- Cijfers over fixaties (inclusief fysieke interventie)

##### *Vaststellingen*

Er kon niet aangetoond worden dat er in 2016 een analyserapport werd gemaakt over agressie-incidenten.

Er worden geen cijfers bijgehouden over agressie-incidenten.

Er worden geen afzonderingen, separaties of fixaties toegepast in dit OOC.

Bijgevolg zijn er geen analyserapporten, die op de verschillende beleidsniveaus besproken worden.

## **5 CONCLUSIE**

OOC Elkeen vertrekt vanuit de krachten en mogelijkheden van jongeren (Empowerment) en tracht deze te versterken. Controle, maatregelen die de vrijheid beperken, straffen zijn uitzonderlijk en worden slechts (tijdelijk) geïnstalleerd indien een jongere misbruik maakt van het vertrouwen. Elke maatregel gebeurt in overleg met jongere en zijn context.

Uit de bespreking met leidinggevenden, begeleiders en jongeren blijkt dat er veel aandacht is voor het preventief werken rond agressie. Dit gebeurt op groepsniveau door het creëren van een preventief klimaat en op individueel niveau via de IB-begeleidingen en het installeren van specifiek methodieken op maat van de jongere.

Aan de groepssfeer en het hanteren van de groep wordt dagelijks sterk gewerkt. Het zeer regelmatig evalueren en bijsturen van de leefregels maakt daar deel van uit.

Bij incidenten wordt er veel aandacht gegeven aan herstel en centraal staat dat jongeren zelf nadenken over hun gedrag, de oorzaken, wat hen kan helpen om op een betere manier om te gaan met frustratie en hoe ze desgevallend schade kunnen herstellen.

## 5.1 STERKE PUNTEN

### Preventief beleid

- De infrastructuur biedt mogelijkheden voor time-out en alternatieven van vrijheidsbeperkende maatregelen: ieder heeft een eigen kamer, gezellige rustige hoekjes om zich terug te trekken, buitenruimte, ontspanningsruimte enz.
- Jongeren worden erg goed geïnformeerd over de leefregels zowel via de onthaalbrochure als in het individueel gesprek met hun IB.
- Er zijn weinig algemene leefregels, er is veel vrijheid in de leefregels. De superregels liggen vast maar de leefregels worden vrijwel bij elke wijziging van de groep geëvalueerd.
- Er zijn ruime mogelijkheden voor contact met de buitenwereld.
- Jongeren en context worden sterk betrokken bij de hulpverlening.
- Er gebeurt systematische debriefing na een incident met jongeren, medewerkers, mede-jongeren.
- Er gebeuren regelmatig tevredenheidsmetingen bij jongeren.
- Er gebeuren regelmatig tevredenheidsmetingen bij de context.

### Afzonderings- en separatiebeleid

- Er wordt een beleid gevoerd zonder afzonderingen en separaties

### Fixatiebeleid

- Er wordt een beleid gevoerd waar geen mechanische fixatie wordt toegepast.

### Verbeterbeleid

- Er gebeuren frequente evaluatie van leefregels met medewerkers / jongeren

## 5.2 VERBETERMOGELIJKHEDEN

De voorziening of instelling dient onderstaande aspecten van het beleid inzake vrijheidsbeperkende maatregelen op te nemen in het verbeterbeleid.

### Preventief beleid

- Het (meer gestructureerd) gebruik maken van signalerings-, crisis- of time-outplannen op beide afdelingen
- Onvoldoende extra hulp mogelijk bij noodgevallen 's nachts (niet binnen 15 min).
- Het uitschrijven van procedures over alle controles die gebeuren op de afdelingen.
- Meer aandacht geven aan conflictpreventie/de-escalatie/veiligheid tijdens inscholing van nieuwe medewerkers.
- Het systematisch analyseren van ernstige incidenten als verbeterinstrument.

XXXX

Inspecteur