

DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID & GEZIN

Zorginspectie
Koning Albert II-laan 35 bus 31
1030 BRUSSEL
T 02 553 34 34
F 02 553 34 35

////////////////////////////////////
**VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN IN BIJZONDERE JEUGDZORG, OOC Ter
 Heide**
 //////////////////////////////////////

ORGANISATIE	
Naam	OOC Ter Heide
Adres	Peulisbaan, 39 te 2820 Bonheiden
Telefoon	015 52 08 00
E-mail	XXXX

INRICHTENDE MACHT	
Naam	Onthaalcentrum Ter Heide
Juridische vorm	VZW
Adres	Peulisbaan, 39 te 2820 Bonheiden
Telefoon	015 52 08 00
E-mail	XXXX

INSPECTIEPUNT	
Naam	Idem organisatie
Adres	

OPDRACHT	
Nummer	O-2017-MAPU-0334
Datum	1 juni 2017
Inspecteur	XXXX

VERSLAG	
Nummer	V-2017-ANMF-0045
Datum	2 augustus 2017

INSPECTIEBEZOEK	
Onaangekondigd bezoek	op 1 augustus 2017 van 9u15 tot 15u30
Reden:	inspectie vrijheidsbeperkende maatregelen
Gesprekspartners:	XXXX, directeur XXXX, pedagogisch directeur 5 jongeren

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Toezicht door Zorginspectie	4
1.1.1	Doelstellingen	4
1.1.2	Doelgroep	4
1.1.3	Kader	4
1.2	Inspectieproces.....	6
1.2.1	Vorbereiding	6
1.2.2	Plaatsbezoeken.....	6
1.2.3	Bronnen	6
1.2.4	Verslag	6
1.2.5	Beleidsrapport	6
1.3	Lijst met definities/Verklarende woordenlijst.....	7
2	Situering OOOO Ter Heide	9
2.1	erkenninggegevens	9
2.2	Bezetting dag van de inspectie	9
2.3	Preventief Beleid	10
2.3.1	Agressiepreventiebeleid	10
2.3.1.1	Signaleringsplannen/crisisplannen/time-outplannen	10
2.3.1.2	De-escalatie	11
2.3.2	Het verbeteren van ervaringen van de jongeren	13
2.3.2.1	Leefregels.....	13
2.3.2.2	Contact met de buitenwereld.....	14
2.3.3	Betrokkenheid van jongeren	16
2.3.4	Inscholing van nieuwe medewerkers	17
2.3.5	Opvang na incidenten.....	17
2.4	Afzondering en separatie.....	18
2.4.1	Beleid en Procedure	18
2.4.2	Toepassing in de praktijk	20
2.4.3	Infrastructuur van de afzonderingskamer	22
2.5	Fixatie	23
2.5.1	Beleid en Procedures	23
2.5.2	Toepassing in de praktijk	25
2.6	Verbeterbeleid.....	25
2.6.1	Verzamelen van informatie	25
2.6.1.1	Preventief klimaat	25
2.6.1.2	Agressie-incidenten, afzonderen, separeren en fixeren	26
2.6.2	Analyse en bespreking van het beschikbaar materiaal	27

3	Conclusie.....	29
3.1	Sterke punten	29
3.2	Verbetermogelijkheden.....	29

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 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

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 het 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. 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 fysische 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 OOC TER HEIDE

2.1 ERKENNINGSGEGEVENS

Naam leefgroep	Opname-capaciteit leefgroep	Profiel/finaliteit leefgroep	Minimum en maximum leeftijd jongeren
Boomhut	niet bevraagd	<ul style="list-style-type: none">• opvoedingsproblemen in de ruime zin• context gerelateerde problematiek• schoolproblemen• psychische of emotionele ontredde• traumatische ervaringen (misbruik, mishandeling, verwaarlozing, verwenning,....)	0 – 12 jaar
Opstap	niet bevraagd		12 – 18 jaar
Totale opnamecapaciteit verblijf: 15 modules waarvan 1 crisisbed.			

Op de dag van de inspectie waren de directeur en de pedagogisch directeur aanwezig.

's Morgens had een begeleider ziek gebeld en de pedagogisch directeur zou de permanentie in de leefgroep waarnemen.

Door het bezoek van Zorginspectie was er een medewerker minder in de leefgroepen dan eigenlijk nodig was.

De directeur en de pedagogische directeur waren de gesprekspartners bij de inspectie.

2.2 BEZETTING DAG VAN DE INSPECTIE

Aantal jongeren in begeleiding*	14
Aantal jongeren in begeleiding (jonger dan 18j)	14
Aantal < 12j	8
Aantal jongeren in begeleiding door beslissing van de jeugdrechter	10

*hier worden enkel de jongeren die residentieel begeleid worden, vermeld, niet de ambulante begeleidingen.

Op de dag van de inspectie verbleven er 9 meisjes en 5 jongens in Ter Heide. Het crisisbed was niet ingevuld.

2.3 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 bestaande 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.

2.3.1 Agressiepreventiebeleid

2.3.1.1 Signaleringsplannen/crisisplannen/time-outplannen

Werkwijze

De voorziening/instelling werd bevraagd of ze gebruik maken van signalisatie-, crisis- of timeoutplannen.

Deze signalisatie-, crisis- of timeoutplannen 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 timeoutplannen 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 Ter Heide geeft, tijdens de inspectie aan, geen gebruik te maken van signalerings-, crisis- of time-outplannen.

Toelichting:

In de voorziening wordt er niet gewerkt met signaleringsplannen zoals omschreven in de definitie onder 'werkwijze'.

In de werking van het OOC tracht men wel preventief te werken door een plan op te stellen wanneer een jongere niet kan omgaan met de dagdagelijkse afspraken of structuur. Dit plan wordt opgesteld tijdens een miniteam of een begeleidersinterventie. Wanneer in overleg tussen de hoofdbegeleider en de individuele begeleider, een plan wordt opgemaakt dan is dit terug te vinden in individuele nota's van de jongere.

Tijdens de inspectie werden er twee voorbeelden voorgelegd van een plan.

Het plan bestaat uit een aantal afspraken voor de jongere vb. "als hij weigert iets te doen, geef je éénmaal de boodschap wat je verwacht en wat de gevolgen zullen zijn ... of als iemand zich bedreigd voelt, bel je de politie. Je gaat niet voor hem staan maar zet de deur open en vraagt aan hem om buiten af te koelen ... " In het andere plan staat vb. "als je ziet dat hij geagiteerd geraakt, zo snel mogelijk afleiden van de groep. Individuele aandacht helpt om escalatie te voorkomen. Éénmaal hij ontploft, niet te kortbij komen, dit maakt het enkel erger. In de buurt blijven, zien dat hij andere kinderen geen pijn kan doen en eventueel op kamer zetten als hij niet rustig wordt".

Werkt de voorziening met signalerings-, crisis- of time-outplannen die de 4 vooropgestelde elementen bevatten?	neen
Aantal dossiers gecontroleerd op de aanwezigheid van signalerings-, crisis- of time-outplannen.	0
Aantal dossiers met een signalerings-, crisis- of time-outplan	0

2.3.1.2 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 beschikt over volgende soorten jongerenkamers:

Aantal eenpersoonskamers	Aantal tweepersoonskamers	Aantal meerpersoonskamers (>2)
10	7	0

Daarnaast is volgende Infrastructuur voorhanden om de-escalatie mogelijk te maken: twee TAVA-ruimtes (Totale Afzondering Van Aandacht). Dit zijn prikkelarme ruimtes met dubbele deur, een raam (in de ene ruimte een raam op hoogte), een met ijzerwerk omgeven TL-lamp, matras, deken, emmer, rookmelder en camera of inkijkgaatje. In de ene ruimte ligt er ook een grote knuffel.

De gesprekspartners geven aan dat deze TAVA-ruimte niet gebruikt wordt als sanctie (hierin zien ze het verschil met een 'afzonderingsruimte'). Men ziet TAVA als een gedragsmatige vorm van werken, waarbij het enkel als beschermingsmaatregel gebruikt wordt. Deze ruimtes worden gebruikt om tot rust te komen met open deur of afgesloten deur.

In de TAVA-ruimte op de benedenverdieping hangt er een camera, hierdoor is er continu toezicht via computers en op een smartphone mogelijk. De ruimte op de eerste verdieping heeft een 'kijkgaatje' om toezicht te houden. Meestal wordt de ruimte op de benedenverdieping gebruikt.

Wanneer de emoties te hoog oplopen, kunnen jongeren ook in de tuin terecht.

Overdag kan in geval van nood volgende extra hulp opgeroepen worden:

's Morgens, voor schooltijd, zijn er twee begeleiders aanwezig. Vanaf 13u30 is er één begeleider. Wanneer de kinderen/jongeren van school komen zijn er tot 20u: 4 begeleiders aanwezig, tot 21u: 3 begeleiders, tot 22u: 2 begeleiders en om 23u wordt de late dienst afgelost door een wakende nachtdienst.

Begeleiders overdag staan dus nooit alleen op dienst. Ook directie, psychologen ... zijn in de onmiddellijke nabijheid om in te springen bij een noodsituatie.

's Nachts is er een logistieke medewerker die een wakende nachtdienst doet. De medewerker in de late dienst gaat pas naar huis wanneer alles rustig is in huis.

De logistieke medewerker voert 's nachts logistieke taken uit en gaat 3 keer per nacht langs alle kamers om te horen of alles rustig is. Voor de logistieke medewerker zijn er procedures uitgeschreven.

De twee directieleden, de trajectbegeleider, 3 psychologen en 3 gezinsbegeleiders hebben, volgens een beurtrol, permanentie. Deze permanentie is 24u op 24 bereikbaar.

De nachtbegeleider gaat zelf nooit afzonderen of ingrijpen. Als er 's nachts iets gebeurt, bellen ze permanentie, politie (indien nodig) en volgen ze de uitgeschreven procedures vb. procedure bij telefoon met vraag voor opname in crisisbed, een jongere die die teruggebracht wordt door politie na ontvluchting, een jongere die na ontvluchting zich 's nachts opnieuw aanmeldt.

De nachtdienst beschikt ook over een noodknop waarmee ze onmiddellijk alarm kan slaan (er zijn ook nog 3 noodknoppen in de bureaus van de begeleiding). Wanneer de noodknop wordt gebruikt dan komt het signaal bij een meldcentrale (24u op 24 bemand). De meldcentrale belt dan naar Ter Heide. Via de meldcentrale kan men dan hulp vragen vb. brandweer, ambulance en/of politie. Wanneer de telefoon niet wordt opgenomen omdat men in nood verkeert dan wordt er sowieso hulp gestuurd.

Extra hulp kan niet altijd binnen de 15 minuten, 24u op 24, ter plaatse zijn.

Kan een verpleegkundige ook continu opgeroepen worden? In de voorziening werkt er geen verpleegkundige die bij een noodsituatie kan opgeroepen worden. De gesprekspartners geven tijdens de inspectie aan dat er een heel goede samenwerking is met een huisarts in de buurt. Deze arts kan dag en nacht opgeroepen worden en hij staat er ook op dat dit gebeurt. Wanneer hij opgeroepen wordt voor vb. het geven van rustgevende medicatie dan volgt hij de situatie nadien ook verder mee op.

In het ondersteuningsaanbod zijn geen sessies zelfcontrole/regulatievaardigheden/agressiebeheersing voorzien voor jongeren. In de voorziening worden wel, op maat, indien nodig, bepaalde methodieken gehanteerd zoals vb. woedethermometer, kaart op tafel ...

Minstens één maal per maand wordt er in groepsverband gewerkt rond sociale vaardigheden. Er kan vb. gewerkt worden rond pesten, feedback geven, zelfbeeld ... Volgens de gesprekspartners houdt het werken rond deze thema's preventief de sfeer en de agressiecontrole binnen de groep in de hand.

In het behandelaanbod zijn geen sessies opvoedingsondersteuning voor ouders van jongeren over omgaan met moeilijk gedrag/agressiepreventie/de-escalatie voorzien. Ouders worden wel ondersteund bij vb. de voorbereiding van een weekend, op welke manier men met bepaald gedrag kan omgaan... en de evaluatie hiervan na vb. een weekend. Dit is steeds een onderdeel van een individueel traject.

2.3.2 Het verbeteren van ervaringen van de jongeren

2.3.2.1 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 én leefregels op maat van de jongeren.

De algemeen geldende leefregels worden schriftelijk toegelicht in de leefregelboekjes van beide leefgroepen. De kinderen/jongeren krijgen deze boekjes bij opname. Bij de – 12 jarigen overloopt de individuele begeleider samen met het kind de leefregels, van de + 12 jarigen wordt er verwacht dat ze het boekje zelf lezen. De boekjes zijn ook terug te vinden op de website van de voorziening.

Volgende (vrijheidsbeperkende) leefregels zijn van toepassing:

- vrije toegang tot jongerenkamers overdag, er moet elke keer toestemming gevraagd worden aan de begeleider
- ander voorbeeld van vrijheidsbeperking als sanctie/maatregelen: op stoel in de gang zitten om tot rust te komen, naar TAVA-ruimte met open of afgesloten deur. Deze maatregelen worden niet als sanctie gehanteerd maar worden gezien als maatregel om tot rust te komen.
- verplichte kamermomenten (met open deur)
- beperkende regels i.v.m. bezoek op eigen kamer
- verbod om bij elkaar op de kamer te komen (uitzondering zusjes – 12 jaar)
- alarm op de slaapkamerdeur zodat een begeleider verwittigd wordt wanneer een kind/jongere zijn kamer verlaat.

Volgende controles gebeuren op de afdeling:

- Kamercontrole: bij vermoeden dat jongere iets achterhoudt. Kamercontrole is altijd met medeweten van de jongere of zijn toestemming hiervoor. Indien ze weigeren en er een groot vermoeden is dan wordt politie ingeschakeld.
- Bagagecontrole: bij sommige jongeren worden zakken/boekentassen gecontroleerd bij binnenkomst na school of weekend.
- Drugscreening.
- Lichaamscontrole (enkel door politie).

Voor alle controles die gebeuren zijn procedures opgemaakt.

Voor drugscreenings is dit een uitgebreide procedure voor kamer- en bagagecontrole is dit zeer beperkt in het document 'pedagogische aanpak jongeren'.

Het is belangrijk dat er in een procedure volgende zaken worden omschreven: wat, wie, wanneer, hoe ...?

Niet alle leefregels zijn schriftelijk beschreven voor de jongeren/context. Dit is niet zo voor kamer- en bagagecontrole.

In de praktijk wordt er gewerkt met verschillende mandjes met rode, oranje en groene leefregels.

- Rode leefregels zijn not- done en er hangt een zware sanctie aan vast. Vb. in bezit van drugs zijn, agressie naar personen, materialen ... Ouders, consulent worden op de hoogte gebracht bij het overtreden van deze regels.
- Oranje leefregels zijn regels die het team belangrijk vindt. Iedereen volgt ze strikt op en afwijkingen zijn niet toegestaan. Vb. afspraken rond koppeltjes, afspraken over GSM gebruik, rond tafelmomenten
- Groene leefregels zijn afspraken die niet 'vast' staan. Vb. inkorten van kamermoment na het middageten om te gaan wandelen omdat het mooi weer is ... Het al dan niet naleven van de groene leefregels, zijn afhankelijk van het moment en van de groepsamenstelling.

Aantal bevroegde jongeren	4
Aantal jongeren die aangeven dat de leefregels duidelijk zijn	4

Aan de jongeren werd gevraagd wat er gebeurt als je verplichte groepsmomenten, therapie,... niet wil volgen. Volgende antwoorden werden gegeven: de jongeren gaven aan dat ze bij deze situaties op hun kamer moeten blijven tot vb. het groepsmoment gedaan is.

2.3.2.2 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:
De kinderen/jongeren blijven het eerste weekend van hun verblijf in Ter Heide in de voorziening. Er is wel telefonisch contact mogelijk en ouders mogen op bezoek komen.

Vanaf het tweede weekend worden er, op maat van de jongere en zijn context, afspraken gemaakt voor een dag- of weekendbezoek.

Kinderen/jongeren kunnen enkel bezoek ontvangen van personen die reeds contact hadden met de voorziening. Wanneer er vb. iemand zich aanmeldt die men niet kent/niet gezien heeft, kan het bezoek niet plaatsvinden.

Gesprekken met de context vinden vaak plaats in de voorziening. Deze gesprekken worden vaak op momenten gepland dat de kinderen thuis zijn zodat ze vb. hun ouders kunnen zien.

De gesprekspartners geven aan dat ze intensief gewerkt hebben aan het uitwerken van een contactregeling (bezoek, telefoneren, skype ...) vooral voor jonge kinderen omdat ze het belangrijk vinden dat het contact goed behouden blijft. De belevenis van jonge kinderen rond het niet zien van context verschilt vb. met die van oudere kinderen.

- **Telefonisch contact:**

Kinderen onder 12 jaar mogen geen GSM hebben en kunnen de telefoon van de voorziening gebruiken. Kinderen kunnen één keer per week bellen en kunnen ook gebeld worden.

Er is enkel auditieve controle wanneer dit nodig is voor het kind vb. wanneer het kind elke keer na het telefoneren, overstuur is. De auditieve controle kan bestaan uit: binnen gehooraafstand telefoneren of bellen met speaker op. Deze laatste situatie wordt dan ook aan de gesprekspartner meegedeeld.

Voor jongeren boven de 12 jaar is er een onderscheid tussen jongeren die al dan niet een GSM hebben.

Indien ze een GSM hebben dan kunnen ze vrij telefonisch contact hebben. Enkel 's avonds, om 21u30 moeten ze hun toestel afgeven.

Jongeren boven de 12 jaar die geen GSM hebben (dit is zeer uitzonderlijk) mogen de telefoon van de voorziening gebruiken. Ze krijgen één belmoment per week naar iemand van de context. Als de jongere tijdens het weekend in de voorziening blijft, krijgt hij een tweede belmoment.

Volgens de beschreven leefregels kan er wekelijks 10 minuten gebeld worden met een persoon die de het kind/jongere zelf kiest. Volgens de gesprekspartners kan dit meerdere keren in de week.

- **Post/Contact via mail/elektronische berichten/skype/toegang WIFI:**

Wanneer kinderen/jongeren post ontvangen dan wordt, dan kunnen ze die zelfstandig lezen tenzij er hierrond problemen zouden zijn.

Kinderen/jongeren kunnen skypen, mailen ... Dit kan vrij gebeuren. Wanneer er problemen gesignaleerd worden dan worden de afspraken strikter en kan dit vb. enkel onder begeleiding gebeuren.

Er wordt gewerkt om in de voorziening toegang tot WIFI aan te bieden. Op bepaalde tijden zal er dan voor de jongeren WIFI beschikbaar zijn.

- **Uitgangsmogelijkheden (onder begeleiding van context/alleen):**

Als algemene regel geldt dat jongeren niet alleen weg kunnen gaan. Indien hun verblijf verlengd wordt, dan kan dit wel besproken worden.

Kinderen kunnen wel vb. naar verjaardagsfeestjes.

Hobby's, jeugdbeweging ... kunnen ook verder uitgeoefend worden.

Wanneer dit afgesproken is, kunnen kinderen/jongeren met mensen uit hun context mee naar buiten.

In de toekomst wil men werken met verschillende fasen zodat een jongere wel alleen kan weggaan vb. een half uurtje na school met vrienden afspreken ...

Besluit:

Er is dagelijks contact met de buitenwereld mogelijk. Dit kan afwisselend en op verschillende manieren: bezoek, telefoneren, skypen, mailen ...

Aantal bevraagde jongeren	4
Aantal jongeren die aangeven dat er dagelijks contactmogelijkheden met hun context zijn	1*

(1*: van de bevraagde jongeren kon er slechts één jongere contact hebben met zijn context. Voor de andere jongeren was dit mogelijk omwille van een beslissing van de jeugdrechter of omdat de mama dit zelf niet wilde).

2.3.3 Betrokkenheid van jongeren

Werkwijze

De organisatie werd bevraagd 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:

- bewonersraad (1 keer per week bij de + 12 jarigen, om de twee weken bij de – 12 jarigen)
- in de leefruimte van de + 12 jarigen liggen er 4 schriftjes. Een schriftje voor:
 - klachten: ik heb een bepaalde klacht
 - pluim: ik wil iemand een pluim geven
 - voorstellen: ik heb een voorstel voor een activiteit, iets lekkers om te eten, een bepaald soort koekje of drankje ...
 - afspraken/regels: voorstellen tot aanpassen van 'groene' regels.

Kinderen/jongeren zijn samen met hun context aanwezig bij de intake. Op deze manier is er een 'officiële' start waarbij elke partij duidelijk hoort wat de verwachtingen van de werking zijn. Op het einde van de oriëntatie vindt er ook een terugkoppelingsgesprek met ouders en jongere plaats. Tijdens dit gesprek wordt het hele proces en het advies doorgesproken. Een samenvatting van dit gesprek wordt steeds opgenomen in het adviesverslag. Ook dit adviesverslag wordt met de betrokken partijen doorgenomen.

Jongeren worden betrokken in hun individueel traject:

Aantal bevraagde jongeren	4
Aantal jongeren die aangeven dat ze een handelingsplan/oriëntatieverslag hebben	0*
Aantal jongeren die aanwezig waren op een handelingsplanbespreking of bespreking oriëntatieverslag	4
Aantal jongeren van wie een ouder/context aanwezig was op een behandelplanbespreking/bespreking oriëntatieverslag	Niet bevraagd

0*: in OOC Ter Heide wordt er niet gewerkt met een handelingsplan/oriëntatieverslag. Op het einde van het verblijf is er wel een afsluitend verslag.

Uit het gesprek met de jongeren blijkt wel dat er, ter voorbereiding van gesprekken met de context, gesprekken zijn met de jongere. De jongeren weten wanneer er een vergadering, gezinsgesprek of gesprek met psycholoog plaats vindt. Dit hangt uit in de gang naar de leefruimte. Op deze manier wil de voorziening het hulpverleningsproces zo transparant mogelijk houden. Jongeren krijgen een terugkoppeling van de gesprekken. Indien relevant zijn er gesprekken met de jongere en zijn context.

2.3.4 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: telkens individueel traject wanneer een nieuwe begeleider start.

OOOC Ter Heide is een kleine organisatie en er is geen permanent inscholingsprogramma. Nieuwe medewerkers krijgen een peter of meter toegewezen. Deze medewerker zal er samen met de teambegeleider voor zorgen dat de nieuwe begeleider alle visieteksten en procedures doornemen. De rode draad hierbij is een 'draaiboek' voor nieuwe begeleiders. In dit draaiboek wordt er in detail beschreven wat er van de begeleider verwacht wordt gedurende de dag.

In 2016 was er voor alle begeleiders een vorming rond greep- en klemtechnieken. Vanaf 2017 vindt/vond er 3 keer per jaar een herhaling van de vorming plaats. Nieuwe medewerkers krijgen dan uitleg en kunnen oefenen.

2.3.5 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
- met jongere zelf

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

- met medejongeren
- met context.

Er is een specifieke aanspreekpersoon voorzien voor psychologische opvang van medewerkers na ernstige incidenten. Deze persoon is de pedagogisch directeur, hij staat zeer dicht bij de werking van de leefgroepen. Bij ziekte van medewerkers springt hij in, in de leefgroep.

Indien nodig kan een begeleider ook extern hulpverlening vragen, kan Idewe ingeschakeld worden of ook slachtofferhulp.

Aantal geregistreerde agressie-incidenten in 2016	23
Aantal tussenkomsten van het opvangteam/aanspreekpersoon na ernstige agressie-incidenten	23

Een incident-analyse met verslaggeving van een agressie-incident kon aangetoond worden. In eerste instantie was er verwarring over de gebruikte terminologie 'ernstig' agressie-incident. Bij de voorbereidende documenten stak een verslag van Zorginspectie van een inspectie van een ernstig incident seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Via mail werd er een ander analyseverslag i.v.m. agressie en afzondering doorgestuurd. Het analyseverslag bestaat uit verschillende elementen:

- gegevens briefing (elke morgen zitten directeur, pedagogisch directeur en trajectbegeleider samen om de briefing van de vorige dag te overlopen). Incident werd in de briefing opgenomen
- individuele nota's over jongere: dit is een logboek per jongere. Elke begeleider noteert wat er is gebeurd.
- teamvergadering: incident wordt besproken
- intervisie over jongere: psychologen en gezinsbegeleider, begeleiders bespreken incident en evalueren tussenkomst.

Aantal bevraagde jongeren	4
Aantal jongeren die aangeven dat ze informatie kregen over de maatregelen bij agressie-incidenten	4

Noot: bij escalatie gedrag van een jongere, bij agressie kan er volgens de gesprekspartners ingezet worden op twee niveaus: geweldloos verzet (begeleiders volgden hierrond vorming) of afzondering in TAVA-ruimte. Hoe men handelt hangt af van de situatie: erge agressie leidt tot afzondering. Bij een jongere die in verzet gaat kan het opportuun zijn om deze jongere het signaal te geven dat zijn gedrag niet door de beugel kan en moet er misschien niet overgegaan worden tot afzondering.

2.4 AFZONDERING EN SEPARATIE

2.4.1 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 wordt afgezonderd/gesepareerd dan is een procedure of visietkast vereist die volgende vereiste elementen bevat:

- 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

In 2016 waren er in Ter Heide 22 afzonderingen van jongeren, er gebeuren geen separaties.

Er zijn 2 afzonderingskamers in Ter Heide, één op de benedenverdieping met camerabewaking, één op de eerste verdieping.

Zoals hoger reeds vermeld, wordt de afzonderingsruimte in OOC Ter Heide TAVA-ruimte genoemd. TAVA staat voor totale afzondering van aandacht en wordt enkel gebruikt als beveiligingsmaatregel. Indien er een straf gekoppeld is aan het gedrag, wordt die vb. uitgezeten op de kamer nadat de jongere tot rust is gekomen.

Er gebeuren geen separaties op kamers van jongeren.

Er is een uitgeschreven procedure voor afzondering (TAVA-ruimte).

Deze procedure ("Het gebruik de Time Out of TAVA op gelijkvloers en 1 ste verdieping") wordt beschreven in het document: 'nuttige informatie voor het pedagogische team'.

De procedure bevat niet alle vereiste elementen.

Volgende elementen ontbreken:

- 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.

Noot: toezicht en frequentie en vorm wordt in de procedure anders beschreven dan benoemd in de definitie onder werkwijze (zie hierboven). Er wordt niet gesproken van toezicht om de 30 minuten en persoonlijk contact om de 60 minuten.

In de TAVA-ruimte op de eerste verdieping wordt er vermeld dat men na 10 minuten naar binnen gaat en men een inschatting maakt of de jongere rustig is of in de ruimte kijkt via het 'kijkgaatje' als men hoort dat de jongere nog niet rustig is. Indien hij niet rustig is dan herhaalt het proces zich.

In de TAVA-ruimte op de benedenverdieping is er camerabewaking. Deze TAVA-ruimte wordt het meest gebruikt. Voor controle en opvolging wordt de smartphone gebruikt met videobeelden. Er wordt om de paar minuten naar de beelden gekeken.

In praktijk wil men zo weinig mogelijk binnen gaan in de ruimte omdat de situatie dan vaak opnieuw escaleert.

De procedure is in lijn met de opgesomde richtlijnen.

Noot: in de procedure wordt vermeld dat er "enkel afgezonderd wordt vanaf een leeftijd van 12 jaar. Enkel in zeer uitzonderlijke situaties wordt de maatregel toch toegepast bij <12 jarigen voor een zeer korte tijd".

Uit de registratie en uit het gesprek tijdens de inspectie blijkt dat kinderen jonger dan 12 jaar uitzonderlijk worden afgezonderd in de TAVA-ruimte. In 2016 verbleef er een meisje van 9 jaar die herhaaldelijk werd afgezonderd omdat er geen andere oplossing was.

Volgens de directie heeft dit vooral te maken met de problematiek van de aangemelde jonge kinderen. Vaak worden kinderen aangemeld met een verkeerde diagnose, worden ze geweigerd in de psychiatrie of is er druk omwille van een grote wachtlijst.

Er is een infobrochure rond afzondering voor kinderen/jongeren: het gebruik van de TAVA-ruimte is opgenomen in het boekje met de leefregels.

Er is een infobrochure rond afzondering en separatie voor de context: idem kinderen/jongeren.

2.4.2 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 een register bijgehouden over afzonderingen. Het register bestaat uit een document per afzondering, per jongere.

Aantal gecontroleerde registraties van jongeren in afzondering	10
Aantal registratieformulieren met alle gegevens	8
Aantal registratieformulieren met ontbrekende gegevens	0
Aantal zonder identificatie jongere	0
Aantal zonder datum	0
Aantal zonder beginuur	1
Aantal zonder einduur	1
Aantal zonder reden van afzondering	0
Aantal zonder bewijs van afstemming/overleg	0

Er werd gekeken naar de redenen die genoteerd werden in de gecontroleerde registraties.

Aantal gecontroleerde registraties van jongeren in afzondering	10
Aantal zonder reden van afzondering	0
Aantal met als reden gevaar voor de jongere of gevaar voor anderen (fysieke agressie, ernstig suïcidaal)	10
Aantal met een andere reden dan gevaar voor de jongere of gevaar voor anderen	0
Aantal met als reden: op eigen vraag	0
Aantal met als reden: overlast	0
Aantal met als reden: sanctie	0
Aantal met als reden: procedure	0
Aantal met andere reden: <i>Beschrijving</i>	0

Er werd gekeken naar de duur

Aantal gecontroleerde registraties van jongeren in afzondering	10
Aantal korter dan 1u	4
Aantal 1 - 6u	4
Aantal 6- 12u	2
Aantal 12-24u	0
Aantal langer dan 24u	0

Er werd gekeken naar eventuele extra maatregelen.

Aantal gecontroleerde registraties van jongeren in afzondering	10
Aantal met fixatie	0
Aantal met crisismedicatie	0

Er werd gekeken naar de notities over toezicht op de jongeren die langer dan een half uur in afzondering waren.

Aantal gecontroleerde registraties van jongeren langer dan een half uur in afzondering	7
Aantal afzonderingen waarbij minstens om de 30 minuten notities over toezicht in dossier staan	6
Aantal afzonderingen waarbij minstens om de 60 minuten notities over toezicht in dossier staan	6
Aantal periodes langer dan 60 min zonder toezicht in dossier	0
Opsomming van de duur van de periodes zonder toezicht:	NVT
Aantal afzonderingen met notities over persoonlijk contact van de verantwoordelijke met jongere in afzondering	10
Aantal gecontroleerde afzonderingsregistraties van langer dan een uur	6
Aantal afzonderingen waarbij minstens om de 60 minuten notities over persoonlijk contact in dossier staan	6
Aantal afzonderingen waarbij minstens om de 120 minuten notities over persoonlijk contact in dossier staan	6
Aantal periodes langer dan 120 min zonder notities in dossier over persoonlijk contact	0
Opsomming van de duur van de periodes zonder binnen gaan:	NVT
Aantal afzonderingen langer dan 24u	0

Noot: meestal wordt de TAVA-ruimte met camera op de benedenverdieping gebruikt. Toezicht gebeurt dan aan de hand van videobeelden op de smartphone.

Op het registratieformulier worden volgende elementen ingevuld: begin- en einduur, naam begeleider, naam jonger, leeftijd, beknopte omschrijving van het incident, de reeds genomen preventieve maatregelen, de verantwoordeling van het gebruik van de time-out, de genomen interventies, de aard van de agressie met de gevolgen, melding van het incident, tussenkomst van politie, geneesheer of ander derden, of het incident heeft geleid tot het stopzetten van de hulpverlening.

In de individuele nota's worden de registraties genoteerd i.v.m. toezicht. Door het gebruik van de smartphone is het mogelijk om continu toezicht te houden. De 30 en 60 minutenregel wordt hierdoor niet gevolgd. In de notities wordt genoteerd dat er regelmatig contact is met de jongere. Slechts in één van de gecontroleerde afzonderingen is hierover niets terug te vinden.

2.4.3 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 / verhangings,
- 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 zijn twee afzonderingsruimten.

Aantal gecontroleerde afzonderingsruimtes	2
Aantal in orde qua veiligheid inzake automutilatie / verhanging	2
Aantal in orde qua rookdetectie	2
Aantal in orde qua bereikbaar beloproepsysteem	0
Aantal in orde qua visueel toezicht	2
Aantal in orde qua aangepaste tijdsaanduiding	0
Aantal in orde qua privacy	2
Aantal in orde qua daglicht	2

In de TAVA-ruimte is er geen beloproepsysteem. Wanneer een jongere naar het toilet moet dan kan hij op de deur kloppen en indien hij rustig is, kan hij onder begeleiding naar toilet. Voor situaties waarin dit niet mogelijk is, is er een emmer in de TAVA-ruimte.

De gesprekspartners gaven aan dat het een lange zoektocht was om een emmer te vinden waaraan de jongere zich niet kan verwonden. De emmer staat buiten het zicht van de camera.

In de afzonderingsruimte is er geen tijdsaanduiding.

De gesprekspartners zijn van mening dat het niet aangewezen is om in de afzonderingsruimte te gaan vooraleer de jongere rustig is. Meestal leidt dit opnieuw tot een escalatie. Er is wel mondeling contact mogelijk aan de deur. Uit de observaties blijkt dan ook dat er heel vaak met de jongere wordt gesproken en dat de begeleiders de jongeren tot rust proberen te brengen.

2.5 FIXATIE

2.5.1 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.
- fysieke interventie (met greep- en klemtechnieken) toe te passen

Cijfers fixatie 2016

Aantal mechanische fixaties	0
Aantal jongereen mechanisch gefixeerd	0
Gemiddelde fixatieduur (mechanisch)	NVT
Aantal medicamenteuze fixaties	0
Aantal fysieke interventies	20

De fysieke interventies worden niet geregistreerd. De greep- en klemtechnieken worden toegepast wanneer de jonger niet vrijwillig naar de TAVA-ruimte wil gaan.

Er is een uitgeschreven procedure fysieke interventie (greep- en klemtechnieken). De procedure bestaat uit een stappenplan en een begeleidende tekst.

Om de technieken uit te voeren kan men best met 3 begeleiders zijn (wil niet zeggen dat het met twee begeleiders niet lukt).

De procedure bevat alle vereiste elementen.

De procedure is conform de richtlijnen.

2.5.2 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.

Er werd gevraagd of fysieke interventies worden toegepast. Er werden een aantal dossiers van jongeren die fysisch worden gefixeerd, gecontroleerd.

Vaststellingen

In 2016 werden er 23 jongeren afgezonderd naar de TAVA-ruimte. Om deze jongeren naar deze ruimte te brengen, moeten meestal greep- en klemtechnieken worden toegepast. De gesprekspartners schatten dat dit ongeveer in 20 situatie het geval was. Het toepassen van deze technieken wordt niet geregistreerd.

2.6 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.

2.6.1 Verzamelen van informatie

2.6.1.1 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 2013.

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

- jongeren
- context.

Door de korte tijdsperiode dat kinderen/jongeren in de voorziening verblijven is het niet altijd eenvoudig om context te betrekken bij evaluaties van vb. leefregels. In de toekomst wil men 2 of 3 ouderparen bevragen zodat de mening van context(van jongeren die op dat moment in de voorziening verblijven) toch ook gekend is.

Er kon aangetoond dat de voorziening op een doordachte wijze omgaat met de resultaten van de evaluaties. Er werd stilgestaan bij het ontstaan van een regel, hoe streng hij wordt toegepast, of hij nog wel van toepassing is ...

De boekjes met de leefregels werden naar aanleiding van deze evaluatie volledig herschreven en aangepast.

Daarnaast worden de leefregels continu geëvalueerd. Tijdens elke begeleidersinterventie worden leefregels besproken. Dit kan gebeuren naar aanleiding van een vraag van de jongeren of van een vraag van een medewerker naar vb. het belang van de afspraak, of de afspraak nog moet toegepast worden ...

Op deze manier zijn de leefregels constant aan bespreking/aanpassing toe. De boekjes met de leefregels worden op basis van de teambesprekingen dan ook regelmatig aangepast. Er is ook steeds een terugkoppeling naar de jongeren.

Er gebeurde de laatste 5 jaar een medewerkerstevredenheidsmeting in OOC Ter Heide.

Beschrijving: de evaluatie gebeurde aan de hand van Prose (quickscan werd reeds uitgevoerd) en er was een onderzoek van Acerta i.v.m. het evenwicht privé – werk.

Uit het onderzoek kwam naar voor dat werken in Ter Heide risico's tot burn-out kan inhouden. Door de onvoorspelbaarheid in de werking wordt er een grote flexibiliteit van medewerkers gevraagd en soms wordt er inconsequent omgegaan met afspraken. Deze elementen hebben geleid tot het opstellen van verschillende draaiboeken zodat voor iedereen duidelijk is hoe er moet gehandeld worden.

Er gebeurde de voorbije 5 jaar een jongerentevredenheidsmeting.

Beschrijving: vroeger was er een tevredenheidsmeting bij het afsluiten van de begeleiding. Recent werd dit echter gewijzigd. Er werd een werkgroep opgericht en op basis van literatuur: 'Werken met cliëntgerichte feedback in de jeugdhulp' werd de manier van meten omgevormd van het invullen van een vragenlijst naar een 'dialoog' met de jongere/context van de jongere. Op 3 scharniermomenten doorheen het traject vindt er een bevraging plaats: een week na opname, in de helft van het traject en na de eindbespreking/terugkoppelingsgesprek. Tijdens deze bevraging worden 4 domeinen bevraged: organisatie, informatie, inspraak en begeleidershouding.

I.p.v. tevredenheid gebruikers spreekt men nu van cliëntgerichte feedback.

Door deze werkwijze krijgt men informatie van de jongeren/context op 3 momenten tijdens het traject en kan ontevredenheid worden opgevangen. Tijdens een volgende bevraging wordt er gecheckt of ontevredenheid nog bestaat of is opgelost.

Voorbeelden van ontevredenheid bij jongeren/context: geen WIFI (zal in de toekomst wel aanwezig zijn), verlies kledij, niet akkoord met eindbeslissing, eten is niet lekker ...

Er gebeurde de laatste 5 jaar een tevredenheidsmeting bij de context. Werkwijze zoals hierboven vermeld bij tevredenheidsmeting jongeren.

2.6.1.2 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 geregistreerd.

Interventies van de politie ingevolge agressie-incidenten worden niet apart geregistreerd. Deze gegevens zijn terug te vinden op de registratieformulieren TAVA-ruimte. Indien er tussenkomst is van de politie wordt dit hier genoteerd.

Er zijn cijfers over afzonderingen (TAVA-ruimte).

Fixaties (fysieke interventies) worden niet apart geregistreerd maar lopen meestal samen met het afzonderen in de TAVA-ruimte.

De cijfergegevens bevatten:

- geen aparte gegevens over fysieke interventies
- geen aparte gegevens over politie-interventies.

Noot: beide gegevens zijn wel af te leiden uit de registratie van het gebruik van de TAVA-ruimte.

Zoals verder beschreven worden sommige cijfergegevens gebruikt en verwerkt, een interne kwaliteitscontrole op de cijfers bv. op basis van de dossiers gebeurt nog niet.

2.6.2 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 aangetoond worden dat er in 2016 een analyserapport werd gemaakt over de agressie-incidenten.

Het analyse rapport is een jaarverslag van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk voor de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid, en Sociaal Overleg.

In dit rapport wordt er een onderscheid gemaakt tussen incidenten met lichamelijk geweld, psychisch geweld, pesterijen, ongewenst seksueel gedrag en andere o.a. materiële schade.

Daarnaast was er een onderzoek van IDEWE over de ernst en impact van agressie-incidenten in het kader van zwangerschapsrust.

Er kon niet aangetoond worden dat er een analyserapport werd gemaakt over vrijheidsbeperkende maatregelen. Het gebruik van de TAVA-ruimte wordt wel op verschillende niveaus besproken.

De voorziening of instelling kan aantonen dat volgende cijfers besproken worden op de verschillende beleidsniveaus:

	Voorziening	Directie	Raad van Bestuur
cijfers over agressie-incidenten	ja	ja	neen
cijfers over politie-interventies ingevolge agressie-incidenten	NVT, er zijn geen aparte cijfers beschikbaar	NVT	NVT
cijfers over afzondering/separatie	ja	Ja	neen
Cijfers over fixatie	NVT, er zijn geen aparte cijfers beschikbaar	NVT	NVT

Uit de verslagen van de Raad van Bestuur kan worden afgeleid dat de stand van zaken i.v.m. agressie-incidenten wel worden besproken maar er kon niet worden aangetoond dat de cijfers van de incidenten, politieinterventies, fixatie ... besproken worden.

3 CONCLUSIE

3.1 STERKE PUNTEN

Preventief beleid

- Jongeren worden goed geïnformeerd over de leefregels.
- Er zijn ruime mogelijkheden voor contact met de buitenwereld.
- Inscholing met veel aandacht voor conflictpreventie: doornemen van procedures en scholing geweldloos verzet en vorming greep- en kneltechnieken.
- Er gebeurt systematische debriefing met jongeren en medewerkers.
- Er gebeuren regelmatig tevredenheidsmetingen bij jongeren.
- Er gebeuren regelmatig tevredenheidsmetingen bij de context.

Afzonderings- en separatiebeleid

- Goede kwaliteit van registreren over afzonderen.
 - Op het registratiedocument worden alle nodige gegevens genoteerd. Er kan duidelijk beoordeeld worden dat er een ernstig gevaar was.

Fixatiebeleid

- Er wordt een beleid gevoerd zonder fixatie.

Verbeterbeleid

- Er gebeuren frequent evaluaties van leefregels met medewerkers.

3.2 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.
- Meer aandacht geven aan systematische debriefing met medejongeren en context.

Afzonderings- en separatiebeleid

- De infrastructuur van afzonderingskamers aanpassen (beloeproepsysteem).
- Het toezicht aanpassen:
 - Systematischer noteren wanneer en op welke manier men contact had met de jongere in de TAVA-ruimte.

Fixatiebeleid

- Registraties over fixatie verbeteren: fysische interventie.

Verbeterbeleid

- De cijfergegevens over vrijheidsbeperkende maatregelen bespreken op de drie beleidsniveaus, afdeling, directiecomité en Raad van Bestuur.
- Jaarlijkse evaluatie van leefregels door alle betrokkenen medewerkers/jongeren/context.