

Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

T 02 553 34 34

F 02 553 34 35

contact@zorginspectie.be

////////////////////////////////////
VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN IN BIJZONDERE JEUGDZORG
////////////////////////////////////

ORGANISATIE

Naam VZW ELEGAST POTGIETER
Adres Belgiëlei 203 2018 Antwerpen
E-mail XXXX

INRICHTENDE MACHT

Naam VZW ELEGAST POTGIETER
Juridische vorm vzw
Adres Belgiëlei 203 2018 Antwerpen
E-mail XXXX

INSPECTIEPUNT 1

Naam ELEGAST Harmonie OOC
Adres Belgiëlei 203 2018 Antwerpen

INSPECTIEPUNT 2

Naam ELEGAST Jacob Jordaens OOC
Adres Jacob Jordaensstraat 73 2018 Antwerpen

INSPECTIEPUNT 3

Naam
Adres ELEGAST POTGIETER OOC
Potgieterstraat 13 2060 Antwerpen

OPDRACHT

Nummer O-2017-MAPU-0331
Datum 1/6/2017
Inspecteur XXXX

VERSLAG

Nummer V-2017-RIHO-019
Datum 17/7/2017

INSPECTIEBEZOEK

Onaangekondigd bezoek op 3/7/2017
van 9 u tot 16u.
op 5/7/2017

van 9.15 u tot 15.45 u.
op 12/7/2017
van 9.15 u tot 16.15 u.

Reden:

Inspectie vrijheidsbeperkende maatregelen

Gesprekspartners:

XXXX – algemeen directeur

XXXX – pedagogisch coördinator

XXXX – voormalig afdelingshoofd Harmonie

XXXX – directeur Jacob Jordaens

XXXX – hoofdbegeleidster Potgieter

Harmonie: 2 begeleiders en 2 jongeren

Jacob Jordaens: 2 begeleiders en 4 jongeren

Potgieter: 2 begeleiders en 3 jongeren

Noot: bij de eerste inspecties waren, samen met bovenvermelde directieleden, observerend aanwezig bij de inleiding/afsluiting: verantwoordelijken van de andere afdelingen. De overkoepelende directie (algemeen directeur en pedagogisch coördinator) waren beide ook steeds aanwezig bij de 3 terugkoppelingsmomenten op het einde van de dag.

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	7
2	Situering van de voorziening	10
3	Afdeling 'OOOC Harmonie'	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	18
3.4	Afzondering en separatie	19
3.4.1	Beleid en Procedure	19
3.4.2	Toepassing in de praktijk	20
3.4.3	Infrastructuur van de afzonderingskamer	21
3.5	Fixatie	21
3.5.1	Beleid en Procedures	21
3.5.2	Toepassing in de praktijk	22
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	24
4	Afdeling 'OOOC JACOB JORDAENS'	25
5	Afdeling 'OOOC POTGIETER'	41
5.1	erkenninggegevens	41
5.2	Bezetting dag van de inspectie	41
5.3	Preventief Beleid	42
5.3.1	Agressiepreventiebeleid	42
5.3.1.1	Signaleringsplannen/crisisplannen/ time-outplannen	42
5.3.1.2	De-escalatie	43
5.3.2	Het verbeteren van ervaringen van de jongeren	45
5.3.2.1	Leefregels.....	45
5.3.2.2	Contact met de buitenwereld	47
5.3.3	Betrokkenheid van jongeren	49
5.3.4	Inscholing van nieuwe medewerkers	49
5.3.5	Opvang na incidenten.....	50
5.4	Afzondering en separatie	51
5.4.1	Beleid en Procedure	51
5.4.2	Toepassing in de praktijk.....	52
5.4.3	Infrastructuur van de afzonderingskamer	54
5.5	Fixatie	55
5.5.1	Beleid en Procedures.....	55
5.5.2	Toepassing in de praktijk.....	56
5.6	Verbeterbeleid.....	56
5.6.1	Verzamelen van informatie	56
5.6.1.1	Preventief klimaat	56
5.6.1.2	Agressie-incidenten, afzonderen, separeren en fixeren	57
5.6.2	Analyse en bespreking van het beschikbaar materiaal	57
6	Conclusie.....	59
6.1	Sterke punten	59
6.2	Verbetermogelijkheden.....	59

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

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. 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 VAN DE VOORZIENING

vzw Elegast – Potgieter beschikt over volgende afdelingen:

Naam afdeling	Adres afdeling	Opnamecapaciteit afdeling
Afdeling Harmonie	Zie boven	16
Afdeling Jacob Jordaens	idem	17
Afdeling Potgieter	idem	16

Dit verslag bevat de vaststellingen van de inspectie uitgevoerd in bovenstaande afdelingen.

3 AFDELING ‘OOOC HARMONIE’

3.1 ERKENNINGSGEGEVENS

Naam leefgroep	Opnamecapaciteit leefgroep	Profiel/finaliteit leefgroep (indien aanwezig)	Minimum en maximum leeftijd jongeren
Harmonie	16	OOOC volgens handelingsgerichte diagnostiek Conceet: voornamelijk VOS -12 jaar	3-18

3.2 BEZETTING DAG VAN DE INSPECTIE

Aantal jongeren opgenomen	7*
Aantal opgenomen jongeren (jonger dan 18j)	7
Aantal < 12j	6
Aantal jongeren opgenomen door beslissing van de jeugdrechter	7

*noot: bijkomend werden 3 jongeren ambulantly 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 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.

3.3.1 Agressiepreventiebeleid

3.3.1.1 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 Harmonie geeft in de bevraging aan geen gebruik te maken van signalerings-, crisis- of time-outplannen.

Toelichting:

Toch zijn er ernstige aanzetten: adhv een concreet dossier wordt geïllustreerd dat wanneer zich bij een jongere problemen stellen, een plan van aanpak wordt opgesteld dat periodiek op het team wordt geëvalueerd. Bij nazicht werd vastgesteld dat het oa afspraken bevatte wat de jongere kon doen, wat de begeleiding kon doen en een specifiek beloningssysteem wat gekaderd werd naar de andere kinderen. De facto wordt dit aanvaard als signaleringsplan.

Indien zich een agressie-incident voordoet wordt dit ook aangekaart in de weekendbrief voor de ouders. Deze brief wordt standaard opgemaakt met daarin een weergave hoe de week verlopen is, de werkpuntjes en eventueel ook tips rond het omgaan met agressie.

Werkt de voorziening met signalerings-, crisis- of time-outplannen die de 4 vooropgestelde elementen bevatten?	ja
Aantal dossiers gecontroleerd op de aanwezigheid van signalerings-, crisis- of time-outplannen.	1
Aantal dossiers met een signalerings-, crisis- of time-outplan	Niet bevroegd

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 bevroegd. Verwacht wordt dat in noodgevallen binnen de 15 minuten ondersteuning kan geboden worden.

Er werd bevroegd 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)
9	3	0

Noot: op 3 kamers staat een stapelbed, dit wordt alleen gebruikt bij heel jonge kinderen (broertjes/zusjes) die graag een kamer delen. Op het moment van de inspectie waren er dus kamers vrij maar sliepen 2 jonge kinderen, een broertje en zusje, op dezelfde kamer.

De kamers worden nooit op slot gedaan als de jongeren er zich in bevinden; er is een one way openingssysteem waardoor de jongeren steeds de kamer kunnen verlaten zonder dat zij een sleutel nodig hebben. 's Nachts wordt voor alle kamers een alarm geactiveerd dat aangaat als de jongere de kamer verlaat, bijvoorbeeld om naar het toilet te gaan. Het inslapende personeelslid wordt dan geacht om te gaan kijken.

Zoveel mogelijk worden jongens en meisje op een aparte verdieping ondergebracht: de dag van de inspectie werd de 4^{de} verdieping voorbehouden voor de jongens .

De kamers zijn overdag voor de jongeren niet toegankelijk. Men verwijst hier naar:

- de specificiteit van de infrastructuur: de leefgroep en de gemeenschappelijke voorzieningen (kapel, time-out ruimte) zijn gelegen op het gelijkvloers, de kamers op de derde en vierde verdieping (op de tussenliggende en hogere verdiepingen zijn andere diensten gevestigd (oa HCA) en de administratieve lokalen. Dus stelt zich een probleem van toezicht. Anderzijds: bij kamersanctie stelt dit probleem zich ook en dit wordt wel door de voorziening gehanteerd.
- en in mindere mate naar de nood tot observatie: men wil vermijden dat jongeren (pubers) zich de ganse dag op hun kamer terugtrekken. Anderzijds geeft men toe dat het wellicht voor pubers niet altijd evident is om de ganse dag samen door te brengen met de jonge kinderen uit de leefgroep.

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

- De vroegere afzonderingskamer, nu time-out ruimte: ze wordt al enkele jaren niet meer als afzonderingskamer gebruikt maar wel als veilige ruimte aansluitend op de leefgroep voor een kind dat erg agressief is. De ruimte is uitgerust met gecapitonneerde wanden en vloer. Het licht en de ramen zitten in het hoog plafond. In de deur zit een kijkraaster dat kan opengeschoven worden. Men geeft aan dat een kind er nooit alleen blijft (begeleider blijft mee binnen of blijft bij de open deur staan), de deur gaat derhalve ook nooit op slot.
- De rustkamer: een gezellig kamertje met een zitbankje, boeken enz dat de de jongeren op eigen initiatief maar in overleg met de begeleiding mogen gebruiken om tot rust te komen. Er wordt in de onthaalbrochure ook vooropgesteld dat deze kamer de aangewezen kamer is voor herstelgesprekken. Aandachtpunt: de kamer ligt wel buiten de leefgroep maar tegenover het onthaal.
- Daarnaast is er, wel aansluitend op de leefgroep, een grote ruimte, de voormalige kapel, die door de oudere kinderen (in principe + 14) mag gebruik worden indien het op de leefgroep met soms veel kleintjes te druk is. De ruimte wordt ook gebruikt om bezoek te ontvangen. Echter: er stond op het moment van de inspectie geen enkele stoel of tafel (wel een voetbalspel en het voormalige altaar). Op deze wijze is de ruimte weinig uitnodigend. Ter plekke wordt aangegeven dat vorig jaar een stagiaire een plan maakte om de ruimte doelmatiger in te richten maar dat men wacht op de (goedkeuring van de) nodige investeringen.
- De voorziening beschikt verder ook over een afgesloten tuin die vanuit de leefruimte vrij toegankelijk is.

Overdag kan in geval van nood volgende extra hulp opgeroepen worden: in de ochtend staat de begeleiding alleen: de nachtdienst begint om 22 uur en eindigt om 9 uur de dienst nadat alle kinderen door haar/hem naar school zijn gebracht.

Uit de gesprekken bleek wel dat indien nodig (in een recente periode toen een jong kind met sterke agressieproblematiek was opgenomen) men de bezetting aanpaste: er kwam dan om 7 uur een bijkomend personeelslid op dienst.

's Nachts is er 1 personeelslid aanwezig op de afdeling, slapende nacht.

In geval van nood kan volgende extra hulp opgeroepen worden op de afdeling: in de zustervoorziening Potgieter is er een dubbele nacht voorzien, zij fungeren als bijkomende kracht indien zich een probleem voordoet. Met de wagen is het een tiental minuten rijden. Met de fiets zal dat iets meer zijn. Er zijn geen strikte afspraken rond de tijdsperiode waarbinnen men ter plaatse moet zijn maar de tijdsperiode lijkt conform met de verwachtingen uit het vooropgezette kader door ZI.

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

In de praktijk komen oproepen nauwelijks voor.

Men wijst er op dat desgevallend ook directieleden oproepbaar zijn (sluitende permanentie-afspraken).

Kan een verpleegkundige ook continu opgeroepen worden? Neen

In het ondersteuningsaanbod zitten sessies zelfcontrole / regulatievaardigheden / agressiebeheersing voorzien voor jongeren. Men geeft aan dat dit desgevallendaan bod komt in:

- de individuele begeleiding
- op de thematische groepsvergaderingen
- maar vooral dat een jongere kan aansluiten op aanbod van HCA of het overkoepelend aanbod binnen Elegast van specifieke trainingen vb. Rots en Water.

In het behandelingsaanbod zijn eveneens sessies opvoedingsondersteuning voor ouders van jongeren over omgaan met moeilijk gedrag / agressiepreventie / de-escalatie voorzien: overkoepelend voor de voorzieningen binnen vzw bestaan oudergroepen die desgevallend kunnen aansluiten bij een gestructureerd aanbod van diverse trainingen oa Triple P.

3.3.2 Het verbeteren van ervaringen van de jongeren

3.3.2.1 Leefregels

Werkwijze

Tijdens de inspectie werden de leefregels bevestigd 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 opgesteld voor de verschillende controles die er gebeuren?

Vaststellingen

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

Er zijn 7 basisregels:

- Dagstructuur
- Luisteren naar de begeleiders
- Eerlijk en beleefd zijn
- Respect voor mekaar en voor materiaal

- Orde en netheid
- Tafelmanieren
- Geen drugs en geen geweld.

Verder binnen deze inspectie relevant:

- verbod op lichamelijk contact
- kamersanctie bij spijbelgedrag of weglopen= 10 tot 15 min op de kamer tot maximaal 8 uur time-out
- verplicht kameruur tussen 19 en 20 uur (+ 12 jaar)
- recht op half uur computer per dag
- tijdens eerste weekend: 2 hele dagen naar huis, tweede weekend zelfde maar met overnachting, derde weekend: met 2 overnachtingen.
- kunnen verdienen van vrije uren: die kunnen gebruikt worden om af te spreken op bijvoorbeeld woensdagnamiddag met (goedgekeurde) vrienden (lijst wordt opgemaakt bij intake in overleg met de context), (voor jongere kinderen wordt soms een speeldade georganiseerd, is niet gekoppeld aan beschikbaarheid van vrije uren)..
- inleveren van vrije uren (+ 14 jarigen) bij bijvoorbeeld positieve drugstest: wordt steeds besproken op de wekelijks teamvergadering
- verder: sancties (time out op stoel of in tent, time out in time-outkamer, kamersanctie of individueel regime bij fuge) en beloningen (vrije uren voor de +14 jarigen en een andere beloning voor de jongere kinderen). Wat vrije uren zijn wordt niet uitgelegd maar het is de mogelijkheid om zelf op stap te gaan tweewekelijks op woensdagnamiddag.

De algemeen geldende leefregels worden schriftelijk toegelicht. Er zijn 4 brochures voor de jongeren: respectievelijk voor – en + 12 jaar en voor ambulante en residentiële begeleiding.

Volgende (vrijheidsbeperkende) leefregels zijn van toepassing:

- Geen vrije toegang tot jongerenkamers overdag
- Verplichte kamermomenten (met open deur)
- Beperkende regels i.v.m. bezoek op eigen kamer
- Beperkingen rond het in het weekend naar huis gaan
- Het moeten inleveren van vrije uren zodat het tweewekelijkse wekelijks weggaan op woensdagnamiddag kan beperkt worden tot 2 uur ipv 4 uur.

Volgende controles gebeuren op de afdeling:

- lichaamscontrole
- kamercontrole
- bagagecontrole
- postcontrole
- drugscreening

Postcontrole: wordt in principe niet toegepast

Voor alle controles die gebeuren zijn procedures opgemaakt. Deze procedures zijn overkoepelend voor de 3 OOC's. Ze zijn zorgvuldig opgemaakt: een constructieve houding naar en respect voor de jongere worden sterk benadrukt. Er wordt eveneens aangegeven dat deze controles uitzonderlijk zijn, enkel mogen gebeuren bij ernstige aanwijzingen, altijd gekaderd dienen te worden naar de jongeren en ook achteraf met hen dienen besproken te worden. Kamercontrole en bagagecontrole gebeuren in aanwezigheid van de jongere. Er is ook bepaald dat de ouders worden geïnformeerd indien deze controles worden uitgevoerd.

Niet alle leefregels zijn schriftelijk beschreven. (niet expliciet vermeld in de onthaalbrochure)

Over volgende regels ontbreekt schriftelijke informatie voor jongeren:

- geen vrije toegang tot jongerenkamers overdag
- beperkende regels i.v.m. bezoek op eigen kamer
- lichaamscontrole
- bagagecontrole
- drugscreening : urinecontrole is enkel in de titel vermeld
- verder: weinig info rond de bezoekregels en de (inperking/toekenning van) vrije uren.

Aantal bevroegde jongeren	2
Aantal jongeren die aangeven dat de leefregels duidelijk zijn	2

Opmerkingen uit de cliëntenbevraging: jongeren hadden globaal zicht op de leefregels en konden zich er wel in vinden.

Moeilijk vonden ze:

- het strikt aanraakverbod: ze wilden tussen vriendinnen wel kunnen knuffelen en troosten
- gaven aan dat ze op kamp geen GSM mochten meenemen als ze jonger waren dan 12 (dat waren beide gesprekspartners) zodat ze die week geen contact konden hebben met de context; begeleiding bevestigde dit, wees op analogie met andere kampen maar gaf geen duidelijke pedagogische noodzaak
- beiden wisten niet dat het tweewekelijks woensdagbezoek contextbezoek was en dus ruimer dan familiebezoek (1 kind had geen familie maar wel een vriendje dat ze graag wou zien en niet enkel in het weekend).
- gaven aan dat ze dagelijks op facebook mochten en daarbij geen extra jetons nodig hadden (hoofdbegeleiding ging ervanuit dat dit enkel als beloning dus mét jeton kon)

Aan de jongeren werd gevraagd wat er gebeurt als je verplichte groepsmomenten, therapie,... niet wil volgen. Volgende antwoorden werden gegeven: dan word je gevraagd plaats te nemen op de (time-out)stoel of moet je naar je kamer.

3.3.2.2 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: jongeren kunnen in het weekend naar huis (cfr. infra) en tweewekelijks op woensdagnamiddag. Indien ze niet naar huis kunnen, mogen de ouders op bezoek komen: op zaterdag en zondag in de voormiddag, op woensdag in de namiddag.

maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
		X			X	X

- Telefonisch contact: dagelijks, al dan niet via de telefoon van de voorziening (-12 jaar); uitzondering: kampweek (zie hierboven). De gesprekken mogen 10 minuten duren. Er wordt, tenzij bij tegenindicatie, niet meegelisterd.

- Voor wat het GSM gebruik betreft, ondertekenen de jongeren en de ouders een GSM contract: naast de financiële verantwoordelijkheden bevat dit ook enkele afspraken rond gebruik:
 - 's nachts, tijdens het kameruur en tijdens groepsmomenten (vb. maaltijden) geven de jongeren hun GSM af
 - jongeren onder de 12 jaar mogen een half uur per dag beschikken over hun persoonlijk GSM om te bellen (langer, dus zonder simkaart om met multimedia te spelen);
 - daarnaast blijft het aanbod voor alle jongeren om met de telefoon van de voorziening te bellen. In de instructies van de begeleiders (peter-/meterboekje) staat expliciet vermeld dat dit contact met de context dient aangemoedigd te worden.
- Elektronische berichten: via de GSM voor de + 12jarigen en voor de -12jarigen die over een persoonlijke GSM beschikken
- Skype: als de ouders in het buitenland verblijven
- Contact via mail: facebook voor de + 13 jarigen (beleid Face Book)
- Toegang WIFI: wordt niet aangeboden
- Post: geen beperkingen maar wordt nauwelijks gebruikt
- Uitgangsmogelijkheden
 - onder begeleiding van context: in het weekend en tweewekelijks op woensdagnamiddag
 - alleen: enkel de +14jarigen tijdens de vrije uren tweewekelijks op woensdagnamiddag.

Besluit:

Er is in regel (buiten de kampweek) dagelijks contact met de buitenwereld mogelijk.

Aantal bevroegde jongeren	2
Aantal jongeren die aangeven dat er dagelijks contactmogelijkheden met hun context zijn	2

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 : wekelijks overlegvergadering, voorbeeld van bespreking van afdelingsregels werd voorgelegd. Als voorbeeld van aanpassingen naar aanleiding hiervan

doorgevoerd wordt verwezen naar : het aanpassen van de slaapregels en het toestaan aan de oudere kinderen om de ganse dag te kunnen beschikken over hun GSM.

- Andere: tevredenheidsmeting op 3 momenten: na intake, halverwege het traject en op het einde van de begeleiding

Jongeren worden al dan niet betrokken in hun individueel traject:

Aantal bevroegde jongeren	2
Aantal jongeren die aangeven dat ze een handelingsplan/oriëntatieverslag hebben	0*
Aantal jongeren die aanwezig waren op een handelingsplanbespreking of bespreking oriëntatieverslag	0
Aantal jongeren van wie een ouder/context aanwezig was op een behandelplanbespreking/bespreking oriëntatieverslag	NVT/Weet niet

Toelichting:

*Geen van beide jongeren had weet van een handelingsplan of oriëntatieverslag. Wellicht speelt hier mee dat 1 van hen nog maar 1 week in de voorziening was en de andere jongere slechts 9 was.

1 van beide gaf aan “de facto geen ouders te hebben”, de andere jongere was niet op de hoogte van een eventuele bespreking van het handelings/oriëntatieverslag met haar ouders.

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: het inscholingsprogramma wordt jaarlijks georganiseerd. Daarnaast worden voor het personeel dat al indienst is verdiepingmodules aangeboden.

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

Aanvullend: in 2016 werd door de verschillende personeelsleden van de 3 afdelingen externe vorming gevolgd rond dit thema oa klem- en greepstechnieken, omgaan met agressief gedrag, jongerenparticipatie. Binnen het inscholingsprogramma en in de verdere begeleiding is geweldloos verzet 1 van de concepten waaruit men vertrekt.

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 bevroegd 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
- Met medejongeren
- Met context

Er is een specifiek team voorzien voor psychologische opvang van medewerkers na ernstige incidenten: indien men dit nodig vindt, wordt een ad hoc team opgericht specifiek aangepast aan het incident maar steeds met een vertegenwoordiging van de directie en een psycholoog. Dit team wordt het crisisteam genoemd.

Van agressie-incidenten wordt geen aparte registratie bijgehouden, enkel indien de PAR (= prikkelarme /vroegere afzonderingsruimte) gebruikt werd, werd geregistreerd. Echter, er wordt al enkele jaren niet meer afgezonderd in de PAR derhalve geen cijfers meer. Indien er toch een ernstig incident is, wordt er wel een verslag gestuurd naar het comité CPBW.

Aantal geregistreerde agressie-incidenten in 2016	0
Aantal tussenkomsten van het opvangteam/ aanspreekpersoon na ernstige agressie-incidenten	Geen gegevens

Een incident-analyse met verslaggeving van een agressie-incident kon niet aangetoond worden. Op het niveau van de registratie in het individueel begeleidingsdossier worden er desgevallend wel observaties genoteerd in het individueel dossier en wordt gekeken hoe men in de toekomst escalatie kan voorkomen maar er zijn noch gestructureerde, systematische afspraken ter zake noch een sjabloon.

Aantal bevroegde jongeren	2
Aantal jongeren die aangeven dat ze informatie kregen over de maatregelen bij agressie-incidenten	2

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 Harmonie afgezonderd of gesepareerd.

Er was 1 afzonderingskamer op de afdeling maar deze wordt niet meer gebruikt voor afzondering.

Er gebeuren geen separaties op kamers van jongeren.

Er is geen uitgeschreven procedure / visietekst voor afzondering en separatie mbt Harmonie: er werd wel een, door de raad van bestuur bekrachtigde, beslissing voorgelegd van de overkoepelende Elegast PAR-werkgroep waarin wordt aangegeven dat er niet meer wordt afgezonderd in Harmonie en Jacob Jordaens en dat men in 2017 probeert om in Potgieter de afzonderingsruimte niet te gebruiken wat op het einde van het jaar geëvalueerd zal worden.

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

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 / 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 is geen afzonderingsruimte of separatiekamer

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

3.5.2 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.

Een fysieke interventie wordt beperkt tot het begeleiden van de jongere naar de time-out of rustruimte. Dit wordt door ZI niet beschouwd als fysieke interventie.

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 dmv agendering op 4 aansluitende teamvergaderingen
- Jongeren in 2016 dmv agendering op de bewonersvergadering.

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: de verslaggeving is dermate beknopt dat er niet uit kon afgeleid worden welke aanpassingen eventueel werden doorgevoerd.

Ter plaatse werd wel aangegeven dat tengevolge van de evaluaties de bezoeken verruimd werden.

Er gebeurde de laatste 5 jaar een medewerkerstevredenheidsmeting op deze afdeling

Beschrijving: in 2016 d.m.v. periodieke metingen. Jaarlijks wordt 1 deeldomein bevestigd.

Er gebeurde de voorbije 5 jaar jongerentevredenheidsmeting op deze afdeling.

Beschrijving: in 2016 d.m.v. een bevestiging van op het einde van de begeleiding. Vanaf 2017 gebeurt er een bevestiging op 3 momenten van de begeleiding: na de intake, halverwege en op het einde.

De tevredenheidsmeting is een algemene bevestiging met een aangepast sjabloon -12 en +12jaar.

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

Beschrijving: in 2016 d.m.v. een bevestiging van op het einde van de begeleiding. Vanaf 2017 gebeurt er een bevestiging op 3 momenten van de begeleiding: na de intake, halverwege en op het einde na het adviesgesprek.

Beschrijving van eventuele knelpunten die uit één van de metingen bleek en die ook aan bod kwam tijdens de inspectie:

Ter plaatse werd aangegeven dat tengevolge van de evaluaties de bezoekregeling verruimd werd. De jongere kan sneller op weekend gaan bij de context.

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 *deze* afdeling, zoals onder 3.3.5. aangegeven niet geregistreerd*. Er zijn geen cijfers over agressie-incidenten beschikbaar op afdelingsniveau .

Overkoepeld beschikt men wel over een visietekst rond agressie waarin in principe voorzien is dat er in het logboek geregistreerd wordt, er een bespreking is op het team en desgevallend melding aan de preventieadviseur.

Op het comité CPBW is het een vast agendapunt.

* “Van agressie-incidenten wordt geen aparte registratie bijgehouden, enkel indien de PAR (= prikkelarme /vroegere afzonderingsruimte) gebruikt werd, werd geregistreerd. Echter, er wordt al enkele jaren niet meer afgezonderd in de PAR derhalve geen cijfers meer. Indien er toch een ernstig incident is, wordt er wel een verslag gestuurd naar het comité CPBW.”

Vermits er geen afzonderingen, separaties of fixaties zijn, is registratie daarvan 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 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.

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

	afdeling	directie	Raad van Bestuur
cijfers over agressie-incidenten	Neen	Neen	Neen
cijfers over afzondering / separatie	NVT	NVT	NVT
Cijfers over fixatie	NVT	NVT	NVT

4 AFDELING 'OOOC JACOB JORDAENS'

4.1 ERKENNINGSGEGEVENS

Naam leefgroep	Opname-capaciteit leefgroep	Profiel/finaliteit leefgroep (indien aanwezig)	Minimum en maximum leeftijd jongeren
Jacob Jordans =JJ	17	OOOC volgens handelingsgerichte diagnostiek Conceet: voornamelijk VOS -12 jaar	3-18

4.2 BEZETTING DAG VAN DE INSPECTIE

Aantal jongeren opgenomen	10*
Aantal opgenomen jongeren (jonger dan 18j)	10
Aantal < 12j	6
Aantal jongeren opgenomen door beslissing van de jeugdrechter	10

*noot: bijkomend werden 5 jongeren ambulantly begeleid

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 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 JJ geeft in de bevraging aan nauwelijks met expliciete agressie geconfronteerd te worden maar wel binnen de verslaggeving hulpmiddelen uit te werken voor jongeren en begeleiding om zich bewust te worden van signalen die wijzen op onvrede, irritatie, boosheid enz. Vanuit de handelingsgerichte diagnostiek wordt hier gefaseerd aan gewerkt. Er wordt meestal een specifiek systeem uitgewerkt om dit te herkennen (vb. thermometer) en ermee om te gaan, inclusief een aangepast beloningssysteem.

Toelichting:

Aan de hand van een dossier werd duidelijk geïllustreerd dat er minstens ernstige aanzetten zijn voor de bedoelde plannen: het plan van aanpak in het concrete dossier werd opgesteld en periodiek op het team geëvalueerd. Het bevatte afspraken wat de jongere kon doen, wat de begeleiding kon doen en een specifiek beloningssysteem. Derhalve wordt dit aanvaard als signaleringsplan.

Indien zich een agressie-incident voordoet wordt dit ook aangekaart in de weekendbrief voor de ouders. Deze brief wordt standaard opgemaakt met daarin een weergave hoe de week verlopen is, de werkpuntjes en eventueel ook tips rond het omgaan met agressie.

Werkt de voorziening met signalerings-, crisis- of time-outplannen die de 4 vooropgestelde elementen bevatten?	Ja
Aantal dossiers gecontroleerd op de aanwezigheid van signalerings-, crisis- of time-outplannen.	1
Aantal dossiers met een signalerings-, crisis- of time-outplan	Niet bevroegd

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 bevroegd. Verwacht wordt dat in noodgevallen binnen de 15 minuten ondersteuning kan geboden worden.

Er werd bevroegd 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)
15	0	0

Noot: 4 kamers zijn enigszins apart gelegen (enkele trapjes op, afgesloten gedeelte van een gang), ze worden beschouwd als reserve; meest effectief gebruikt zijn 4 slaapkamers op de eerste verdieping en 7 op de tweede verdieping. Soms wordt op een kamer een bed bijgezet bij heel jonge kinderen (broertjes/zusjes) die graag een kamer delen. 2 kamers op de eerste verdieping zijn ingericht op kleutermaat met aangepast meubilair in vrolijke kleuren.

De kamers worden nooit op slot gedaan als de jongeren er zich in bevinden; er is een one way openingssysteem voor de deur waardoor de jongeren steeds de kamer kunnen verlaten zonder dat zij een sleutel nodig hebben. 's Nachts wordt voor alle kamers op de tweede verdieping een alarm geactiveerd dat aangaat als de jongere de kamer verlaat, bijvoorbeeld om naar het toilet te gaan. Het inslapende personeelslid wordt dan geacht om te gaan kijken.

De begeleiderskamers (1 voor de vaste nachtwaker en 1 voor de roulerende nachten) zijn gelegen op de eerste verdieping tegenover de kleuterkamers.

Tussen het jongens- en meisjegedeelte op de tweede verdieping is er een wand geplaatst met een deur die door de jongeren niet zelf te openen is.

De kamers zijn overdag voor de jongeren niet toegankelijk. Men verwijst hier naar:

- de specificiteit van de infrastructuur: de leefgroep en de gemeenschappelijke voorzieningen (speelruimte in de koepel, specifieke crea-ruimte, time-out en rustruimte, clubhuis van de pubers) zijn gelegen op het gelijkvloers of de eerste verdieping. De kamers voor de jongeren boven de kleuterleeftijd grotendeels op de tweede verdieping. Dus stelt zich een probleem van toezicht. Anderzijds: bij kamersanctie stelt dit probleem zich ook en hiertoe worden de kamers wel door de voorziening gebruikt.
- en in mindere mate naar de nood tot observatie: men wil vermijden dat oudere jongeren (pubers) zich de ganse dag op hun kamer terugtrekken. Anderzijds geeft men toe dat het wellicht voor pubers niet altijd evident is om de ganse dag samen door te brengen met de jonge kinderen uit de leefgroep.

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

- De vroegere afzonderingskamer, nu time-out ruimte: ze wordt al enkele jaren niet meer als afzonderingskamer gebruikt maar wel als veilige ruimte aansluitend op de leefgroep voor een kind dat erg agressief is. De ruimte is uitgerust met gecapitonneerde wanden en vloer. In de deur zit een kijkraaster dat kan opengeschoven worden. Men geeft aan dat een kind er nooit alleen blijft (begeleider blijft mee binnen of blijft bij de open deur staan), de deur gaat derhalve ook nooit op slot. Aan de buitenwand hangen bevattelijke pictogrammen rond het traject voor het gebruik die door de jonge kinderen die ons gidsten ook goed "gelezen" werden.
- De rustkamer: een gezellig kamertje met een zitbankje, boeken enz dat de de jongeren op eigen intiatief maar in overleg met de begeleiding mogen gebruiken om tot rust te komen. Er wordt in de onthaalbrochure ook vooropgesteld dat deze kamer de aangewezen kamer is voor herstelgesprekken. Ook hier duidelijke pictogrammen rond gebruik en traject om de ruimte te verlaten (rustig zijn/worden..).
- Daarnaast zijn er diverse grote ontspanningsruimten (zie hierboven), is er een koer waar men buiten kan eten en spelen en is er een specifieke ruimte die overdag (play station ruimte) door de jonge kinderen gebruikt wordt maar 's avond tot clubhuis wordt van de pubers die deze ruimte ook zelf mochten inrichten.

Overdag staat een begeleider in principe nooit alleen: de nachtdienst begint om 22 uur en eindigt om 9 uur de dienst nadat alle kinderen naar school zijn gebracht maar om 7 uur komt een tweede personeelslid op, in de vakantie is dat om 8 uur. Op de middag in de vakantie waren er 3 personeelsleden voorzien.

's Nachts is er 1 personeelslid aanwezig op de afdeling, slapende nacht.

In geval van nood kan volgende extra hulp opgeroepen worden op de afdeling: in de zustervoorziening Potgieter is er een dubbele nacht voorzien, zij fungeren als bijkomende kracht indien zich een probleem voordoet. Met de wagen is het een tiental minuten rijden. Met de fiets zal dat iets meer zijn. Er zijn geen strikte afspraken rond de tijdsperiode waarbinnen men ter plaatse moet zijn maar de tijdsperiode lijkt conform met de verwachtingen uit het vooropgezette kader door ZI.

De geïnterviewde medewerkers gaven echter aan dat zij in noodgevallen (komt slechts enkele keren per jaar voor) eerst naar de directeur bellen die in de buurt woont of naar de hoofdbegeleider die bij beurtrol oproepbaar zijn.

Extra hulp kan over 24 u beschikbaar zijn binnen de 15 minuten.
In de praktijk komen oproepen nauwelijks voor.

Kan een verpleegkundige ook continu opgeroepen worden? Neen

In het ondersteuningsaanbod zitten desgevallend sessies zelfcontrole / regulatievaardigheden / agressiebeheersing voorzien voor jongeren. Men geeft aan dat dit desgevallendaan bod komt in:

- de individuele begeleiding
- op de thematische groepsvergaderingen
- maar vooral dat een jongere kan aansluiten op aanbod van HCA of het overkoepelend aanbod binnen Elegast van specifieke trainingen vb. Rots en Water.

In het behandelplan zijn eveneens sessies opvoedingsondersteuning voor ouders van jongeren over omgaan met moeilijk gedrag / agressiepreventie / de-escalatie voorzien: overkoepelend voor de voorzieningen binnen vzw bestaan oudergroepen die desgevallend kunnen aansluiten bij een gestructureerd aanbod van diverse trainingen oa Triple P.

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 opgesteld voor de verschillende controles die er gebeuren?

Vaststellingen

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

Er zijn 7 basisregels:

- Dagstructuur
- Luisteren naar de begeleiders

- Eerlijk en beleefd zijn
- Respect voor mekaar en voor materiaal
- Orde en netheid
- Tafelmanieren
- Geen drugs en geen geweld.

Verder binnen deze inspectie relevant:

- verbod op lichamelijk contact
- kamersanctie bij agressie, spijbelgedrag of weglopen= in principe tijd dat men weg is geweest x 2, soms beperkt tot een dagdeel (avond, voormiddag..). Vanaf het moment dat de jongere bereid is het reflectiedocument in te vullen en te werken aan herstel kan de jongere terug naar de leefgroep. Eventueel wordt een alternatieve sanctie afgesproken. De kamersanctie wordt na reflectie en herstel onmiddellijk stop gezet.
- verplicht kameruur tussen 19 en 20 uur (+ 12 jaar), in de vakantie gehalveerd en voor de jongere kinderen sowieso maar een half uurtje per dag (in de vakantie een kwartiertje)
- recht op een half uur computer per dag, 1 uur voor de +12-jarigen
- tijdens eerste weekend: niet naar huis (maar ouders mogen wel op bezoek komen), in tweede weekend mag je wel naar huis, verder opbouwend tot naar huis vanaf vrijdagmiddag in de vakantieperiode tot en met zondagavond.
- kunnen verdienen van vrije uren: die kunnen gebruikt worden om af te spreken op bijvoorbeeld woensdagnamiddag of na schooltijd met vrienden (lijst van door ouders goedgekeurde vrienden wordt opgemaakt bij intake in overleg met de context), voor jongere kinderen wordt soms een speeldate georganiseerd in de voorziening of bij de vriendjes thuis, dit is niet gekoppeld aan beschikbaarheid van vrije uren..
- inleveren van vrije uren (+ 14 jarigen) bij bijvoorbeeld positieve drugstest: wordt steeds besproken op de wekelijks teamvergadering dus is geen beslissing van de individuele begeleider
- eveneens vermeld: mogelijke afzonderingsmaatregel: maximaal 8 uur time-out
- verder: sancties (time out op stoel (kleintjes) of trap (groten), time-out in time-outruimte, kamersanctie of individueel regime bij fuge en beloningen (vrije uren voor de +14 jarigen en een andere beloning voor de jongere kinderen). Wat vrije uren zijn wordt niet uitgelegd in de brochures maar het is de mogelijkheid om zelf op stap te gaan op (elke) woensdagnamiddag, meestal met de bevriende pubervrienden of deze uren te gebruiken om na te praten na school.

De algemeen geldende leefregels worden schriftelijk toegelicht. Er zijn 4 brochures voor de jongeren: respectievelijk voor – en + 12 jaar en voor ambulante en residentiële begeleiding.

Volgende (vrijheidsbeperkende) leefregels zijn van toepassing:

- Geen vrije toegang tot jongerenkamers overdag
- Verplichte kamermomenten (met open deur)
- Beperkende regels i.v.m. bezoek op eigen kamer
- De beperking bij aanvang rond de weekendregeling en de mogelijke beperkingen mbt de vrije uren op woensdagnamiddagen of andere momenten.

Volgende controles gebeuren op de afdeling:

- lichaamscontrole
- kamercontrole
- bagagecontrole
- postcontrole
- drugscreening

Postcontrole: wordt in principe niet toegepast

Voor alle controles die gebeuren zijn procedures opgemaakt. Deze procedures zijn overkoepelend voor de 3 OOC's. Ze zijn zorgvuldig opgemaakt: een constructieve houding naar en respect voor de jongere worden sterk benadrukt. Er wordt eveneens aangegeven dat deze controles uitzonderlijk zijn, enkel mogen gebeuren bij ernstige aanwijzingen, altijd gekaderd dienen te worden naar de jongeren en ook achteraf met hen dienen besproken te worden. Kamercontrole en bagagecontrole gebeuren in aanwezigheid van de jongere. Er is ook bepaald dat de ouders worden geïnformeerd indien deze controles worden uitgevoerd.

Niet alle leefregels zijn schriftelijk beschreven.

Over volgende regels ontbreekt schriftelijke informatie voor jongeren: (niet expliciet vermeld in de onthaalbrochure)

- geen vrije toegang tot jongerenkamers overdag
- beperkende regels i.v.m. bezoek op eigen kamer
- lichaamscontrole
- bagagecontrole
- verder: weinig duidelijke info rond de mogelijk inperking/toekenning van vrije uren.

De voorziening geeft aan dat men jongeren niet te zeer wil afschrikken door aan te geven dat bijvoorbeeld een bagagecontrole mogelijk is, anderzijds heeft de jongere wel recht op informatie over mogelijke controles die kunnen gebeuren.

Aantal bevroegde jongeren	4
Aantal jongeren die aangeven dat de leefregels duidelijk zijn	2

Opmerkingen uit de cliëntenbevraging: jongeren hadden globaal zicht op de leefregels en konden zich er wel in vinden. Maar een aantal zaken waren voor hen toch niet duidelijk: dat de wijze van vrije uren (kunnen) verdienen in het schooljaar en tijdens de vakantie dezelfde is en er dus potentieel evenveel vrije uren mogelijk zijn.

Moeilijk vonden ze:

- dat je het eerste weekend niet naar huis kan
- het beperkt aantal vrije uren, vooral in de vakantie wanneer ze ook niet naar school gaan en dus weinig buiten komen
- het beperkt budget voor (collectieve) uitstappen
- dat er in de groep relatief veel kleintjes zijn wat sterk mee de mogelijkheden rond activiteiten bepaalt

Aan de jongeren werd gevraagd wat er gebeurt als je verplichte groepsmomenten, therapie,... niet wil volgen. Volgende antwoorden werden gegeven: dan word je gevraagd om gewoon (passief) aanwezig te zijn.

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: jongeren kunnen in het weekend naar huis vanaf het tweede weekend (cfr. infra) en wekelijks op woensdagnamiddag. Indien ze niet naar huis kunnen, mogen de ouders op bezoek komen: op zaterdag en zondag in de voormiddag, op woensdag in de namiddag, op vrijdagavond.

maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
		X		X	X	X

- Telefonisch contact: dagelijks, al dan niet via de telefoon van de voorziening (-12 jaar). De gesprekken mogen 15 tot 30 minuten duren. Er wordt, tenzij bij tegenindicatie, niet meegeluisterd.
- Voor wat het GSM gebruik betreft, ondertekenen de jongeren en de ouders een GSM contract: naast de financiële verantwoordelijkheden bevat dit ook enkele afspraken rond gebruik:
 - 's nachts, tijdens het kameruur en tijdens groepsmomenten (vb. maaltijden) geven de jongeren hun GSM af
 - jongeren onder de 12 jaar mogen een half uur per dag beschikken over hun persoonlijk GSM om te bellen (langer, dus zonder simkaart om met multimedia te spelen)
 - daarnaast blijft het aanbod voor alle jongeren om met de telefoon van de voorziening te bellen. In de instructies van de begeleiders (peter-/meterboekje) staat expliciet vermeld dat dit contact met de context dient aangemoedigd te worden.
- Elektronische berichten: via de GSM voor de + 12jarigen en voor de -12jarigen die over een persoonlijke GSM beschikken
- Skype: als de ouders in het buitenland verblijven
- Contact via mail: facebook voor de + 13 jarigen (beleid Face Book)
- Toegang WIFI: wordt niet aangeboden
- Post: geen beperkingen maar wordt nauwelijks gebruikt
- Uitgangsmogelijkheden
 - onder begeleiding van context: in het weekend en wekelijks op woensdagnamiddag
 - alleen: enkel de +14jarigen tijdens de vrije uren hebben op woensdagnamiddag en/ of via de bijkomende verdiende vrije uren, te spreiden over alle dagen van de schoolweek: vb. 4 keer een half uurtje blijven babbelen met vrienden of 2 keer 1 uur per week.

Besluit:

Er is in regel dagelijks contact met de buitenwereld mogelijk.

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

4.3.3 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:

- jongerenparticipatie op afdelingsniveau : wekelijks overlegvergadering, voorbeeld van bespreking van afdelingsregels werd voorgelegd. Als voorbeeld van aanpassingen naar aanleiding hiervan doorgevoerd wordt verwezen naar : het aanpassen van de slaapregels en het verruimen van het kunnen beschikken over de GSM (oa deze mee te mogen nemen op kamp).
- Andere:
 - tevredenheidsmeting op 3 momenten: na intake, halverwege het traject en op het einde van de begeleiding
 - men gaf eveneens aan dat via “proactieve cirkels” gepoogd werd om de jongeren zelf verantwoordelijkheid op te laten nemen voor het naleven van de normen maar dit bleek te hoog gegrepen (zal op kamp wel gehanteerd worden); het overleggen op de groepsvergadering en daarbij zelf bepalen welke activiteiten tijdens de vakantie gebeuren is wel weerhouden.

Jongeren worden al dan niet betrokken in hun individueel traject:

Aantal bevraagde jongeren	4
Aantal jongeren die aangeven dat ze een handelingsplan/oriëntatieverslag hebben	2*
Aantal jongeren die aanwezig waren op een handelingsplanbespreking of bespreking oriëntatieverslag	2
Aantal jongeren van wie een ouder/context aanwezig was op een behandelplanbespreking/bespreking oriëntatieverslag	Niet bevraagd

Toelichting:

- 2 van de 4 jongeren hadden weet van een handelingsplan of oriëntatieverslag. Wellicht speelt hier mee dat 1 van hen nog zeer jong was (4, maar wou graag komen naar het interview wat door de directie werd toegestaan) en dat de andere jongere nog maar 1 week in de voorziening was.

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: het inscholingsprogramma wordt jaarlijks georganiseerd. Daarnaast worden voor het personeel dat al indienst is verdiepingsmodules aangeboden.

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

Aanvullend: in 2016 werd door de verschillende personeelsleden van de 3 afdelingen externe vorming gevolgd rond dit thema oa klem- en greepstechnieken, omgaan met agressief gedrag, jongerenparticipatie. Binnen het inscholingsprogramma en in de verdere begeleiding is gewelddoos verzet 1 van de concepten waaruit men vertrekt.

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
- Met jongere zelf
- Met medejongeren
- Met context

Er is een specifiek team voorzien voor psychologische opvang van medewerkers na ernstige incidenten: indien men dit nodig vindt, wordt een ad hoc team opgericht specifiek aangepast aan het incident maar steeds met een vertegenwoordiging van de directie en een psycholoog. Dit team wordt het crisisteam genoemd.

Van agressie-incidenten wordt aparte registratie bijgehouden.

Vroeger was de afgrenzing : indien de PAR (= prikkelarme /vroegere afzonderingsruimte) gebruikt werd, werd geregistreerd. Echter, er wordt al enkele jaren niet meer afgezonderd in de PAR derhalve daarover dan ook geen cijfers meer. De afgrenzing ligt nu bij incidenten waarbij een jongere niet vrijwillig naar de time-out ruimte gaat en dus moet begeleid worden. (Van andere incidenten zijn er geen gegevens)

Er was in de recente periode (laatste jaren, concreet hier in 2017) 1 zo'n incident geweest, het betrof een meisje van 14 in crisisopname.

De registratie was vrij uitgebreid en werd ter plaatse nagekeken. Werden oa vermeld: wie op dienst was, of er andere betrokkenen waren, duur van de time-out (1.5 uur), of de ouders geïnformeerd waren, herstelkans... Het incident werd ook geëvalueerd op het team (zowel de verslaggeving als de aanpak), repercussies naar andere jongeren (warer er niet, gebeurde op een zondag). Het verslag werd ook bezorgd aan de interne preventie-adviseur die geacht wordt na te kijken of een andere handelswijze nodig was.

Aantal geregistreerde agressie-incidenten in 2016	1
Aantal tussenkomsten van het opvangteam/ aanspreekpersoon na ernstige agressie-incidenten	Geen gegevens

Een incident-analyse met verslaggeving van een agressie-incident uit 2017 kon aangetoond worden.

Noot: naast deze analyse van een uitgesproken agressie-incident, investeert de voorziening (een beetje als piloot binnen de vzw) ook in de registratie van kleinere incidenten, met name de time-outs (op de stoel of trap of in de specifieke time-out ruimte). Deze gegevens worden nog niet geglobaliseerd, men is bezig met het goed afstemmen en uitlijnen van deze registratie (aantoonbaar).

De registratie gebeurt in digidos, het digitaal dossier in de voorziening.

Aantal bevraagde jongeren	4
Aantal jongeren die aangeven dat ze informatie kregen over de maatregelen bij agressie-incidenten	3*

*1 kind was te jong om dit goed te kunnen inschatten

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 jaren geen enkele jongere van de afdeling JJ afgezonderd of gesepareerd.

Er was 1 afzonderingskamer op de afdeling maar deze wordt niet meer gebruikt voor afzondering.

Er gebeuren geen separaties op kamers van jongeren.

Er is geen uitgeschreven procedure / visietekst voor afzondering en separatie mbt JJ: er werd wel een, door de raad van bestuur bekrachtigde, beslissing voorgelegd van de overkoepelende Elegast PAR-werkgroep waarin wordt aangegeven dat er niet meer wordt afgezonderd in Harmonie en Jacob Jordaens en dat men in 2017 probeert om in Potgieter de afzonderingsruimte niet te gebruiken wat op het einde van het jaar geëvalueerd zal worden.

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

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 / 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 is geen afzonderingsruimte of separatieluimte

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.

Een fysieke interventie wordt beperkt tot het begeleiden van de jongere naar de time-out of rustruimte. Dit wordt door ZI niet beschouwd als fysieke interventie.

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 2017 dmv agendering op intervisie op 27/4/2017
- Jongeren in 2017 dmv agendering op de bewonersvergadering, waar leefregels een vast item zijn.

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

- Context

Er kon niet aangetoond dat de voorziening op een doordachte wijze omgaat met de resultaten van de evaluaties: de verslaggeving is dermate beknopt dat er niet uit kon afgeleid worden welke aanpassingen eventueel werden doorgevoerd.

Er gebeurde de laatste 5 jaar een medewerkerstevredenheidsmeting op deze afdeling

Beschrijving: in 2016 d.m.v. periodieke metingen. Jaarlijks wordt 1 deeldomein bevroegd.

Er gebeurde de voorbije 5 jaar jongerentevredenheidsmeting op deze afdeling.

Beschrijving: in 2016 d.m.v. een bevraging van op het einde van de begeleiding. Vanaf 2017 gebeurt er een bevraging op 3 momenten van de begeleiding: na de intake, halverwege en op het einde.

De tevredenheidsmeting is een algemene bevraging met een aangepast sjabloon -12 en +12jaar.

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

Beschrijving: in 2016 d.m.v. een bevraging van op het einde van de begeleiding. Vanaf 2017 gebeurt er een bevraging op 3 momenten van de begeleiding: na de intake, halverwege en op het einde na het adviesgesprek.

Beschrijving van eventuele knelpunten die uit één van de metingen bleek en die ook aan bod kwam tijdens de inspectie:

Ter plaatse werd aangegeven dat tengevolge van de evaluaties het gebruik van de GSM verruimd werden en de uren voor het slapengaan aangepast.

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 afdeling, zoals onder 3.3.5. aangegeven geregistreerd wanneer de agressie ertoe leidt dat een jongere naar de time-out ruimte moet begeleid worden. Verder loopt momenteel een pilootproject om alle time-out gebruik te registreren ifv analyse.

Overkoepeld beschikt men wel over een visietekst rond agressie waarin in principe voorzien is dat er in het logboek geregistreerd wordt, er een bespreking is op het team en desgevallend melding aan de preventieadviseur.

Op het comité CPBW is het een vast agendapunt.

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 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.

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

2016	afdeling	directie	Raad van Bestuur
cijfers over agressie-incidenten	neen	neen	neen
cijfers over afzondering / separatie	NVT	NVT	NVT
Cijfers over fixatie	NVT	NVT	NVT

5 AFDELING 'OOOC POTGIETER'

5.1 ERKENNINGSGEGEVENS

Naam leefgroep	Opname-capaciteit leefgroep	Profiel/finaliteit leefgroep (indien aanwezig)	Minimum en maximum leeftijd jongeren
Potgieter	16	OOOC volgens handelingsgerichte diagnostiek	12-18

5.2 BEZETTING DAG VAN DE INSPECTIE

Aantal jongeren opgenomen	9*
Aantal opgenomen jongeren (jonger dan 18j)	9
Aantal < 12j	0
Aantal jongeren opgenomen door beslissing van de jeugdrechter	7

* inclusief 1 jongere die op vakantie was bij zijn ouders in het buitenland (onthaalopname) en een jongere die op vakantie was met een oom in België, wellicht voorafgaand aan verdere pleegzorg bij dit familielid. Voor beiden was er een toestemming van de jeugdrechter.

Verder: op het moment van de inspectie werden er geen jongeren ambulantly begeleid

5.3 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.

5.3.1 **Agressiepreventiebeleid**

5.3.1.1 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 Potgieter geeft in de bevraging aan geen gebruik te maken van signalerings-, crisis- of time-outplannen.

Toelichting:

Toch zijn er ook hier ernstige aanzetten: adhv een concreet dossier wordt geïllustreerd dat wanneer zich bij een jongere problemen stellen een plan van aanpak wordt opgesteld dat periodiek op het team wordt geëvalueerd. Dit bevatte oa een gedetailleerde en concrete beschrijving van de symptomen en afspraken wat de begeleiding kon doen maar vermeldt nog niet wat de jongere kon doen. In de praktijk was wel een signaal afgesproken waarmee zij haar onbehagen kon signaleren.

Er is in de voorziening nog geen procedure over een de veralgemeende toepassing wanneer relevant voor de begeleiding van de betrokken jongere. Men geeft aan zich nog in de “verkennende” fase te bevinden. Momenteel gebeurt de opmaak “ex post”: naar aanleiding van een incident dat zich voordeed maar niet preventief.

Binnen Digidos (het intern digitaal dossier) registreert men alle gebruik van time-outs (gebruik van de individuele kamers) ivf opvolging (de “kleurcode” van de jongere in het algemeen sanctie/beloningssysteem wijzigt dan). Deze informatie wordt ook gebruikt voor de eindverslaggeving.

Werkt de voorziening met signalerings-, crisis- of time-outplannen die de 4 vooropgestelde elementen bevatten?	ja
Aantal dossiers gecontroleerd op de aanwezigheid van signalerings-, crisis- of time-outplannen.	1
Aantal dossiers met een signalerings-, crisis- of time-outplan	Niet bevestigd

5.3.1.2 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)
9	2	0

Noot: in principe kunnen alle jongeren over een eigen kamer beschikken. Soms delen 2 jongeren wel eenzelfde kamer en dit i.f.v. sociale, wederzijdse, controle: op het moment van de inspectie verbleven 2 meisjes om deze reden op dezelfde kamer (analoog probleem van automutilatie).

De kamers worden nooit op slot gedaan als de jongeren er zich in bevinden; er is een one way openingssysteem waardoor de jongeren steeds de kamer kunnen verlaten zonder dat zij een sleutel nodig hebben. 's Nachts wordt een alarm geactiveerd dat aangaat als de jongere de trap gebruikt (trap tussen het jongens- en het meisjesverdiep). Het inslapende personeelslid wordt dan geacht om te gaan kijken.

Zoveel mogelijk worden jongens en meisje op een aparte verdieping ondergebracht: de dag van de inspectie werd de 2^{de} verdieping voorbehouden voor de jongens .

De kamers zijn overdag voor de jongeren niet vrij toegankelijk.

Men verwijst hier naar:

- de specificiteit van de infrastructuur: de leefgroep en de gemeenschappelijke voorzieningen zijn gelegen op het gelijkvloers, de slaapkamers op de eerste en tweede verdieping. Dus stelt zich een probleem van toezicht. Er wordt uitdrukkelijk aangegeven dat men willen kunnen garanderen dat de jongeren in het huis veilig zijn en niet geconfronteerd worden met (onderling) grensoverschrijdend gedrag.
- en in mindere mate naar de nood tot observatie: men wil vermijden dat jongeren (pubers) zich de ganse dag op hun kamer terugtrekken. Anderzijds geeft men toe dat het wellicht voor pubers niet altijd evident is om de ganse dag samen door te brengen andere jongeren uit de leefgroep.

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

- De afzonderingskamer: een wit geschilderde ruimte waarvan eerdaags de wanden en vloer zullen gecapitonneerd worden (werken zullen in augustus uitgevoerd worden). Er is geen daglicht, het kunstlicht in de wand zit achter een beveiliging van plexiglas. In de deur en in de wand zit een kijkraaster dat kan opengeschoven worden. Aan de deur hangt de procedure uit. De ruimte kan op slot. Er is geen rookdetectie, klok of bel (oproepsysteem). Indien jongeren tijdens hun verblijf in de afzonderingsruimte naar het toilet moeten, kan dit alleen op een toilettemmer die ze op die moment moeten vragen.
- Er is geen rustkamer in de voorziening. Jongeren mogen wel naar hun kamer indien ze er behoefte aan hebben om zich even af te zonderen maar dit moet wel telkens gevraagd worden. Indien meer dan 1 jongere tegelijk naar zijn/haar kamer is, neemt een begeleider plaats op de trap i.f.v. toezicht.
- Op de leefgroep zelf beschikt men over een ruime eetkamer (met voetbalspel), een ruime zitkamer (met tafeltennis, biljart, pc-hoek, tv-hoek..).
- Verder is er een buitenruimte en in de kelder een ruime fitnessruimte.

Overdag kan in geval van nood volgende extra hulp opgeroepen worden: in principe staat de begeleiding overdag nooit alleen op dienst, indien alle jongeren aanwezig zijn, zijn er in principe steeds 3 begeleiders op dienst. De personeelsbezetting verschilt tijdens het schooljaar en in de vakantieperiodes: wanneer tijdens het schooljaar alle jongeren naar school zijn, is enkel de hoofdbegeleidster en crisisbegeleidster op dienst. Maar bijvoorbeeld op woensdagmiddag is men vanaf 12 uur met 3.

De dag van de inspectie waren er 7 jongeren aanwezig met 2 begeleiders op dienst, ook de hoofdbegeleiding was op dienst (crisisbegeleidster niet).

In principe werkt men met een dubbele nachtdienst, beide slapend. 1 van hen (zie hierboven) wordt ook geacht als back-up te fungeren voor de beide andere OOC's waar de nachtdienst een eenmanspost is. De nachtdienst in Potgieter begint op zondag om 21 uur (extra beschikbaarheid om jongeren die van thuis terugkomen en hun ouders op te vangen), op andere weekend dagen is dat om 23 uur. In de week 22.30 u. De nachtdienst eindigt om 9 uur.

Uit de gesprekken bleek dat men momenteel omwille van personeelsverschuivingen (ziekte, ontslag...) niet over voldoende personeel beschikt om elke nacht een dubbele bezetting te hebben. Vb. de nacht voorafgaand aan de inspectie was er 's nachts slechts 1 personeelslid op dienst. Dit brengt ook de ondersteuning van de 2 andere OOC's in het gedrang die zich bij de inspectie daar ter plaatse ook niet bewust leken te zijn van de huidige lacune.

De in Potgieter geïnterviewde begeleiders waren geen vaste nachtwakers maar deden occasioneel wel nachten, zij waren niet echt op de hoogte van de ondersteuning die zij desgevallend aan de zuster OOC's dienden te bieden.

Daarover is in het peter/meterboekje voor de begeleiders ook nog niets opgenomen.

Voor ondersteuning bij moeilijkheden in Potgieter zelf werd verwezen naar de permanentiebeurtrol die de directeur en de hoofdbegeleidster opnemen, men geeft aan niet te weten wat de afspraken zijn rond het tijdsinterval waarin die ondersteuning ter plaatse dient te zijn.

Er zijn geen aantoonbare afspraken dat er extra hulp over 24 u beschikbaar kan zijn binnen de 15 minuten voor Potgieter zelf.

In de praktijk komen oproepen nauwelijks voor.

Kan een verpleegkundige ook continu opgeroepen worden? Neen

In het ondersteuningsaanbod zitten desgevallend sessies zelfcontrole / regulatievaardigheden / agressiebeheersing voorzien voor jongeren. Men geeft aan dat dit desgevallendaan bod komt in:

- de individuele begeleiding
- en dat een jongere kan aansluiten op aanbod van HCA of het overkoepelend aanbod binnen Elegast van specifieke trainingen vb. Rots en Water.

In het behandelaanbod zijn eveneens sessies opvoedingsondersteuning voor ouders van jongeren over omgaan met moeilijk gedrag / agressiepreventie / de-escalatie voorzien: overkoepelend voor de voorzieningen binnen vzw bestaan oudergroepen die desgevallend kunnen aansluiten bij een gestructureerd aanbod van diverse trainingen o.a. Triple P.

5.3.2 Het verbeteren van ervaringen van de jongeren

5.3.2.1 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.

Er zijn 7 basisregels:

- Dagstructuur
- Luisteren naar de begeleiders
- Eerlijk en beleefd zijn
- Respect voor mekaar en voor materiaal
- Orde en netheid
- Tafelmanieren
- Geen drugs en geen geweld.

Verder binnen deze inspectie relevant:

- verbod op lichamelijk contact
- verplicht kameruur tussen 19.15 en 20 uur
- recht op min. 15 minuten computer per dag tenzij je (zoals in de eerste week) niet in groen staat
- weekendregeling:
 - o “Witte fase: je kan van zaterdag 10u tot zondag 21u op weekend bij je ouders thuis logeren. Je kan ook op dagbezoek, van 14u tot 21u of van 10u tot 21u. noot: de eerste week van de begeleiding bevindt de jongere zich in de witte fase
 - o Groene fase: je kan van vrijdag 18u tot zondag 21u bij je ouders thuis logeren.
 - o Tijdens het weekend kan je ook altijd in het centrum blijven. Je familie komt dan op bezoek op zaterdag- en zondagvoormiddag van 10u tot 12u.”
- Op woensdagmiddag kunnen de jongeren (indien ze zich in de groene fase bevinden) op vrije uren: afspreken met hun vrienden buitenshuis voor 3 tot maximaal 5 uren.
- Inleveren van vrije uren bij bijvoorbeeld positieve drugstest, dan kunnen de vrije uren op woensdag volledig wegvallen, het contact met de context in het weekend blijft behouden
- Eveneens vermeld: mogelijke afzonderingsmaatregel: maximaal 8 uur
 - o time out = kamersanctie maar wel deelname aan sommige activiteiten/maaltijden
 - o Individueel regime: minderjarige wordt (bijvoorbeeld na een fuge) een tijdje volledig afgezonderd van de leefgroep, participeert niet aan activiteiten en eet op de kamer

De algemeen geldende leefregels worden schriftelijk toegelicht. Er is een brochure voor de jongeren, ze is opgesteld in een bevattelijke taal, ondersteund met pictogrammen. Ook de ouders krijgen een exemplaar.

Volgende (vrijheidsbeperkende) leefregels zijn van toepassing:

- Geen vrije toegang tot jongerenkamers overdag (niet expliciet vermeld in de onthaalbrochure)
- Verplichte kamermomenten (met open deur)
- Beperkende regels i.v.m. bezoek op eigen kamer (niet expliciet vermeld in de onthaalbrochure)

Volgende controles gebeuren op de afdeling:

- Lichaamscontrole: uitzonderlijk (volgens de begeleiding enkele keren per jaar)
- Kamercontrole: eveneens uitzonderlijk (volgens de begeleiding “niet elke week”)
- bagagecontrole: bagagecontrole gebeurt volgens de begeleiding elke dag als de jongeren van school komen
- drugscreening

Postcontrole: wordt in principe niet toegepast

Voor alle controles die gebeuren zijn procedures opgemaakt. Deze procedures zijn overkoepelend voor de 3 OOC's. Ze zijn zorgvuldig opgemaakt: een constructieve houding naar en respect voor de jongere worden sterk benadrukt, er wordt eveneens aangegeven dat deze controles uitzonderlijk zijn en enkel mogen gebeuren bij ernstige aanwijzingen en altijd gekaderd dienen te worden naar de jongeren en ook achteraf met hen besproken. Er is ook bepaald dat de ouders worden geïnformeerd indien deze controles worden uitgevoerd.

Niet alle leefregels zijn schriftelijk beschreven.

Over volgende regels ontbreekt schriftelijke informatie voor jongeren:

- geen vrije toegang tot jongerenkamers overdag
- beperkende regels i.v.m. bezoek op eigen kamer
- lichaamscontrole
- kamercontrole
- bagagecontrole
- drugscreening: voor urinecontrole in Potgieter: enkel in een titeltje vermeld in de brochure
- verder: weinig info rond de bezoekregels en de (inperking/verdienen van) vrije uren. Vb. niet duidelijk: hoe kan ik vrije uren verdienen, kunnen mijn vrienden op bezoek komen, kan ik zelf afspreken met vrienden

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

Opmerkingen uit de cliëntenbevraging: jongeren hadden globaal wel zicht op de leefregels en konden zich er wel in vinden.

Moeilijk vonden ze:

- het beperkt aantal vrije uren en enkel op woensdag, zeker in de vakantie
- dat je in het weekend, indien je niet naar je familie kan /mag gaan, binnen dient te blijven (niet met vrienden mag afspreken).

Overigens waren de jongeren uitermate positief over de bejeging door de begeleiders.

Aan de jongeren werd niet gevraagd (over het hoofd gezien) wat er gebeurt als je verplichte groepsmomenten, therapie,... niet wil volgen. Het werd bij de directie derhalve nog even nagevraagd.

Volgende antwoord werden gegeven: er wordt verwacht dat de jongere dan passief aanwezig is, wat meestal leidt tot actieve deelname na een tijdje.

5.3.2.2 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

- **Telefoon en briefwisseling**

Contact met de buitenwereld is mogelijk op volgende manieren:

- Bezoek: jongeren kunnen in het weekend naar huis vanaf het eerste weekend (cfr. infra) en wekelijks op woensdagnamiddag.
 - “Witte fase: je kan van zaterdag 10u tot zondag 21u op weekend bij je ouders thuis logeren. Je kan ook op dagbezoek, van 14u tot 21u of van 10u tot 21u.
 - Groene fase: je kan van vrijdag 18u tot zondag 21u bij je ouders thuis logeren.
 - Tijdens het weekend kan je ook altijd in het centrum blijven. Je familie komt dan op bezoek op zaterdag- en zondagvoormiddag van 10u tot 12u.”

maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
		X		X	X	X

- Telefonisch contact: niet dagelijks, enkel op maandag, donderdag en zaterdag, al dan niet via de telefoon van de voorziening. Die gesprekken mogen 15 minuten duren. Er wordt, tenzij bij tegenindicatie, niet meegelisterd. Dus bijvoorbeeld op dinsdag is er in principe noch bezoek noch telefonisch contact. Begeleiders nuanceren: indien een jongere op zondag niet naar huis kan maar over een eigen GSM beschikt mag die op zondag naar huis bellen (maar niet met de telefoon van de voorziening). In de onthaalbrochure lezen we: “We weten dat je gsm een belangrijk deel uitmaakt van je leven. Daarom mag je die hier gebruiken vanaf 12 jaar. Je gsm dien je wel af te geven bij de binnenkomst. Er zijn vaste beldagen in de week waarop je je gsm bij mag houden. De vaste dagen zijn namelijk maandag, donderdag en zaterdag telkens van 20u30 tot slapensuur.” Andere nuance: tijdens het schooljaar mogen de jongeren hun GSM meenemen naar school zodat ze bereikbaar zijn en ook kunnen verwittigen als ze een probleem hebben. Echter: het kan dat jongeren geen belwaarde hebben of geen GSM, het contact met de buitenwereld mag daarom ook niet afhankelijk zijn hiervan.
- Elektronische berichten: via de GSM
- Skype: als de ouders in het buitenland verblijven
- Contact via mail: facebook voor de + 13 jarigen (beleid Face Book); als je in “wit” staat mag je enkel op de beldagen (ma/do/zat) op de pc.
- Toegang WIFI: wordt niet aangeboden
- Post: geen beperkingen maar wordt nauwelijks gebruikt
- Uitgangsmogelijkheden
 - onder begeleiding van context: in het weekend en wekelijks op woensdagnamiddag
 - onvergezd: enkel tijdens de vrije uren hebben op woensdagnamiddag

Besluit:

Er is in regel geen dagelijks contact met de buitenwereld mogelijk. (dinsdag bv.)

Desgevraagd geven de begeleiders aan dat een dagelijks contact met de buitenwereld soms een hypotheek is op de groepsdynamiek: de contacten van de jongeren met hun ouders leiden soms tot ontreding, verdriet... Soms hebben jongeren rust/afstand nodig.

De regel wordt algemeen gehanteerd “iedereen over dezelfde kam”: ZI heeft gevraagd na te denken over een aanpak die ook op dit punt meer zorg op maat biedt.

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

5.3.3 Betrokkenheid van jongeren

Werkwijze

De organisatie werd bevroagd 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

Eventuele beschrijving van structurele betrokkenheid van jongeren en hun context bij het opnametraject.

Jongeren worden beleidsmatig betrokken:

- jongerenparticipatie op afdelingsniveau (wekelijkse vergadering rond concrete afspraken en afdelingsregels, hier jongerenraad genoemd)
- Andere: tevredenheidsmeting op 3 momenten: na intake, halverwege het traject en op het einde van de begeleiding

Jongeren worden betrokken in hun individueel traject: de bevroagde jongeren geven aan dat wekelijks met hen hun dagverslag wordt overlopen. Maar over geglobaliseerde verslaggeving vb. een oriëntatieverslag zeggen ze niet op de hoogte te zijn, mogelijk omdat dit pas op het einde van de begeleiding wordt opgemaakt. 1 van hen geeft echter ook aan dat ze op de kabinetszitting elementen hoorde die niet op voorhand met haar besproken waren en die noch zij noch haar ouders correct vonden “foute informatie”.

Aantal bevroagde jongeren	3
Aantal jongeren die aangeven dat ze een handelingsplan/oriëntatieverslag hebben	0
Aantal jongeren die aanwezig waren op een handelingsplanbespreking of bespreking oriëntatieverslag	0
Aantal jongeren van wie een ouder/context aanwezig was op een behandelplanbespreking/bespreking oriëntatieverslag	0

Toelichting: de hoofdbegeleidster geeft aan dat de jongeren voorafgaand aan een kabinetszitting informeel gebriefd worden over wat er gaat gezegd worden (concreet: jongeren worden die dag of de voorgaande dag even apart genomen en mondeling gebriefd maar het is geen gestructureerd gesprek adhv van een schriftelijke voorbereiding met bijvoorbeeld de mogelijkheid voor de minderjarige om dit aan te vullen of te nuanceren.) Zi denkt dat, hoewel het te sterk is om te stellen dat jongeren niet betrokken zouden worden in hun individueel traject, er indicaties zijn dat hierop door de voorziening toch sterker op kan worden ingezet.

5.3.4 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: het inscholingsprogramma wordt jaarlijks georganiseerd. Daarnaast worden voor het personeel dat al indienst is verdiepingsmodules aangeboden.

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

Aanvullend: in 2016 werd door de verschillende personeelsleden van de 3 afdelingen externe vorming gevolgd rond dit thema o.a. klem- en greepstechnieken, omgaan met agressief gedrag, jongerenparticipatie. Binnen het inscholingsprogramma en in de verdere begeleiding is gewelddoos verzet 1 van de concepten waaruit men vertrekt.

5.3.5 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
- Met medejongeren
- Met context

Er is een specifiek team/ aanspreekpersoon voorzien voor psychologische opvang van medewerkers na ernstige incidenten: indien men dit nodig vindt wordt een ad hoc team opgericht specifiek aangepast aan het incident maar met steeds een vertegenwoordiging van de directie en een psycholoog. Dit team wordt het crisisteam genoemd. Indien aangewezen wordt ook de preventie-adviseur betrokken en gebeurt een melding op het CPBW.

Van agressie-incidenten wordt een aparte registratie bijgehouden in die zin dat indien de PAR (prikkelarme ruimte hier gelijk aan de afzonderingsruimte) gebruikt wordt, dit wordt geregistreerd.

Aantal geregistreerde agressie-incidenten in 2016	2
---	---

Aantal tussenkomsten van het opvangteam/ aanspreekpersoon na ernstige agressie-incidenten	0
---	---

Een incident-analyse met verslaggeving van een agressie-incident kon voorgelegd worden, de facto valt dit hier samen met het gebruik en registratie van de afzonderingsruimte.

Er is een helder goed gestructureerd sjabloon, zie verder. Ook op het niveau van het individueel begeleidingsdossier worden er desgevallend bijkomende observaties genoteerd en wordt gekeken hoe men in de toekomst escalatie kan voorkomen.

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

5.4 AFZONDERING EN SEPARATIE

5.4.1 **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

Info aan de jongere over afzondering is terug te vinden in de onthaalbrochure op p. 17:

- “Als je agressief bent tegenover jezelf, een groepsgenoot, een personeelslid of materiaal kunnen we een afzonderingsmaatregel invoeren. Dat betekent dat je voor maximaal 8 uren een time-out krijgt in een prikkelarme afzonderingsruimte.

Wat is dat juist? Een volledig wit geschilderde kamer die op slot kan met een stevige deur. Er brandt steeds licht, maar je wordt dus wel fysiek afgesloten van de rest van de groep. Elke tien minuten komt een begeleider checken hoe het met je gaat. De directeur en de huisdokter bepalen hoe lang je juist in die prikkelarme ruimte moet zitten. Zo’n time-out vermelden we altijd in je beveiligingsdossier en we brengen ook de verwijzer op de hoogte.”

In 2016 waren er 2 afzonderingen van jongeren in Potgieter in de afzonderingskamer.

Er gebeuren geen separaties op kamers van jongeren.

Er is een uitgeschreven procedure voor afzondering.

De procedure bevat quasi alle vereiste elementen. Er is ook bepaald dat men om de 10 minuten gaat kijken en minstens elk uur wordt het begeleidend personeelslid geacht om te proberen een gesprek aan te knopen en wanneer het kan binnen te gaan (dat bleek ook uit de registratie) maar in de procedure staat nog niet expliciet dat geпоogd dient te worden om binnen te gaan.

De procedure is in lijn met de opgesomde richtlijnen:

- Geen separatie onder de 12 jaar want er worden geen jongeren onder 12 jaar in de leefgroep opgenomen
- Volgende reden(en) voor afzondering en/of separatie worden vermeld in de procedure: er kan slechts overgegaan worden tot isolatie wanneer er sprake is van fysieke agressie naar zichzelf, anderen of materiaal toe.

Er is geen specifieke infobrochure rond afzondering voor jongeren maar in de onthaalbrochure staat het wel duidelijk uitgelegd.

5.4.2 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.

Aantal gecontroleerde registraties van jongeren in afzondering	5
Aantal registratieformulieren met alle gegevens	5
Aantal registratieformulieren met ontbrekende gegevens	0
Aantal zonder identificatie jongere	
Aantal zonder datum	
Aantal zonder beginuur	
Aantal zonder einduur	
Aantal zonder reden van afzondering	
Aantal zonder bewijs van afstemming/overleg	

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

Aantal gecontroleerde registraties van jongeren in afzondering	5
Aantal zonder reden van afzondering	0
Aantal met als reden gevaar voor de jongere of gevaar voor anderen (fysieke agressie, ernstig suïcidaal)	5
Aantal met een andere reden dan gevaar voor de jongere of gevaar voor anderen	0
Aantal met als reden: op eigen vraag	
Aantal met als reden: overlast	
Aantal met als reden: sanctie	
Aantal met als reden: procedure	
Aantal met andere reden:	

Er werd gekeken naar de duur

Aantal gecontroleerde registraties van jongeren in afzondering	5
Aantal korter dan 1u	0
Aantal 1 - 6u	5
Aantal 6- 12u	0
Aantal 12-24u	0
Aantal langer dan 24u	0

Er werd gekeken naar eventuele extra maatregelen.

Aantal gecontroleerde registraties van jongeren in afzondering	5
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	5
Aantal afzonderingen waarbij minstens om de 30 minuten notities over toezicht in dossier staan	5

Aantal afzonderingen waarbij minstens om de 60 minuten notities over toezicht in dossier staan	5
Aantal periodes langer dan 60 min zonder toezicht in dossier	0
Opsomming van de duur van de periodes zonder toezicht:	
Aantal afzonderingen met notities over persoonlijk contact van de verantwoordelijke met jongere in afzondering	5
Aantal gecontroleerde afzonderingsregistraties van langer dan een uur	5
Aantal afzonderingen waarbij minstens om de 60 minuten notities over persoonlijk contact in dossier staan	5
Aantal afzonderingen waarbij minstens om de 120 minuten notities over persoonlijk contact in dossier staan	5
Aantal periodes langer dan 120 min zonder notities in dossier over persoonlijk contact	0
Opsomming van de duur van de periodes zonder binnen gaan:	
Aantal afzonderingen langer dan 24u	nvt

Extra opmerking: er kan uit de notities niet steeds afgeleid worden op welke manier het toezicht gebeurt, via camera, door een raampje of door binnen gaan in de afzonderingskamer.

5.4.3 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 / verhanging,
- 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 een afzonderingsruimte. Voor de beschrijving: zie 5.3.1.2.

Aantal gecontroleerde afzonderingsruimtes	1
Aantal in orde qua veiligheid inzake automutilatie / verhanging	1
Aantal in orde qua rookdetectie	0
Aantal in orde qua bereikbaar beloproepsysteem	0
Aantal in orde qua visueel toezicht	1
Aantal in orde qua aangepaste tijdsaanduiding	0
Aantal in orde qua privacy	1

Aantal in orde qua daglicht	0
-----------------------------	---

5.5 FIXATIE

5.5.1 **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 of medicamenteuze fixatie toe te passen
- er gebeurt alleen fysieke interventie om een jongere wanneer nodig naar de afzonderingsruimte te begeleiden

5.5.2 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 over volgend fixatiemateriaal: niet van toepassing

5.6 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.

5.6.1 Verzamelen van informatie

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

- Medewerkers
- Jongeren
- Context

Ter plaatse werd enkel zeer partiële verslaggeving voorgelegd van (kleine)onderdelen van leefregels die door minderjarigen of medewerkers werden geëvalueerd; het betrof geen systematische, gestructureerde evaluatie.

Er gebeurde de laatste 5 jaar een medewerkerstevredenheidsmeting op deze afdeling
Beschrijving: in 2016 d.m.v. periodieke metingen. Jaarlijks wordt 1 deeldomein bevestigd.

Er gebeurde de voorbije 5 jaar jongerentevredenheidsmeting op deze afdeling.

Beschrijving: in 2016 d.m.v. een bevestiging van op het einde van de begeleiding. Vanaf 2017 gebeurt er een bevestiging op 3 momenten van de begeleiding: na de intake, halverwege en op het einde.

De tevredenheidsmeting is een algemene bevraging met een overkoepelend aangepast sjabloon -12 (hier niet van toepassing) en +12jaar.

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

Beschrijving: in 2016 d.m.v. een bevraging van op het einde van de begeleiding. Vanaf 2017 gebeurt er een bevraging op 3 momenten van de begeleiding: na de intake, halverwege en op het einde na het adviesgesprek.

Beschrijving van eventuele knelpunten die uit één van de metingen bleek en die ook aan bod kwam tijdens de inspectie:

Ter plaatse werd aangegeven dat tengevolge van de tevredenheidsmeting de vakantieplanning nu sneller wordt meegedeeld en er bijvoorbeeld ook een brochure werd opgemaakt met informatie rond de trektocht. Ander aspect: meer aandacht voor halal-voeding.

5.6.1.2 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/ afzonderingen worden in de afdeling geregistreerd. Er zijn cijfers over agressie-incidenten/afzonderingen beschikbaar op afdelingsniveau.

De cijfergegevens bevatten: alle afzonderingen.

Separaties in de jongerenkamers/ in de time-out ruimte / comfortroom zijn niet van toepassing.

De voorbije 5 jaar gebeurden interne audits over de kwaliteit van de registraties over afzonderingen: niet bevroegd.

5.6.2 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 rond afzondering/separatie
- Cijfers over fixaties (inclusief fysieke interventie)

Vaststellingen

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

Er kon aangetoond worden dat er in 2016 een analyserapport werd gemaakt over vrijheidsbeperkende maatregelen.

Dit analyserapport bevat informatie over: afzonderingen. In de bevoegde werkgroep werd beslist om (zie ook in de verslaggeving van Harmonie en JJ) niet langer af te zonderen in Harmonie en JJ en voor Potgieter afzondering te proberen vermijden. Het aantal afzonderingen daalde de laatste jaren van 8 in 2014, tot 1 in 2015, 2 in 2016 en dit jaar tot op heden: 1.

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

	afdeling	directie	Raad van Bestuur
cijfers over agressie-incidenten	Ja	Ja	Ja
cijfers over afzondering / separatie	Ja	Ja	Ja
Cijfers over fixatie	NVT	NVT	NVT

6 CONCLUSIE

De voorziening vertrekt in haar procedures (ook in de procedures rond controles) van een visie die benadrukt dat controles uitzonderlijk zijn, enkel bij sterke vermoedens kunnen gebeuren en altijd dienen geduid te worden naar de jongeren en context die respectvol dienen bejegend te worden. Het pedagogisch klimaat gesteunt op deze algemene visie is een sterk punt.

Men steeft ook sterk naar het vermijden van afzondering: in 2 van de 3 afdelingen gebeurt het niet meer, in de derde afdeling is er een beleidsbeslissing om er sterk naar te streven om afzondering te vermijden waarbij een evaluatie van dit streven op beleidsniveau voorzien is eind dit jaar.

Na het inzetten van time-out of, uitzonderlijk, afzondering, is er aandacht voor reflectie en herstel. Het stimuleren van het dagelijks contact met de context is eveneens een uitgangspunt maar in de praktijk blijkt het voor de jongeren toch niet altijd mogelijk om dit ook gerealiseerd te zien.

Er is in de voorziening een uitgebreid, periodiek herhaald inscholingstraject waarbij er aandacht is voor agressiepreventie en beheersing. Voor personeel dat al langer in dienst is, zijn er verdiepingsmodules. Ook voor jongeren en ouders is er een aanbod tot sessies agressiebeheersing.

Er zijn periodieke en herhaalde tevredenheidsmetingen bij medewerkers, jongeren én ouders. Momenteel loopt in 1 van de afdelingen een pilootproject rond verzamelen van cijfergegevens rond VBM met het doel daar verder uit te leren en te komen tot meer systematische signalerings, crisis- of time-outplannen.

6.1 STERKE PUNTEN

Preventief beleid

- Inscholing met veel aandacht voor conflictpreventie (agressiepreventie, de-escalatie, veiligheid, ...).
- Er gebeurt systematische debriefing met jongeren, medewerkers, mede-jongeren.
- Er gebeuren regelmatig tevredenheidsmetingen bij jongeren.
- Er gebeuren regelmatig tevredenheidsmetingen bij de context.

Afzonderings- en separatiebeleid

- Zeer goede procedure / visietekst over afzondering en separatie.
- Goede kwaliteit van registreren over afzonderen: in het jongerendossier en in aparte registratie worden de redenen voor afzondering in een verslag omstandig omschreven / er kan duidelijk beoordeeld worden dat er ernstig gevaar was en hoe het toezicht gebeurde.

Fixatiebeleid

- Beleid waar geen mechanische fixatie wordt toegepast.

6.2 VERBETERMOGELIJKHEDEN

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

Preventief beleid

- Meer alternatieve mogelijkheden voorzien voor de-escalatie, ook op het vlak van de infrastructuur. De infrastructuur biedt mogelijkheden voor time-out en alternatieven van vrijheidsbeperkende maatregelen in JJ en Harmonie: in principe eenpersoonskamers, time-outkamers en andere. Mogelijkheid tot vrije toegang tot de eigen kamer is er echter enkel in Potgieter, dat verder dan weer niet over veel ruimte voor de-escalatie beschikt. We beluisterden wel de argumenten (JJ en Harmonie) rond de veiligheid van jongeren en de noodzaak hen te observeren, wat moeilijk ligt indien de individuele kamers ver van de gemeenschappelijke ruimten gelegen zijn.
- Het (meer gestructureerd) gebruik maken van signalerings-, crisis- of time-outplannen op alle afdelingen: in alle 3 de afdelingen werden wel ernstige aanzetten hiertoe aangetroffen. Men geeft aan dat men zich hier in de “verkennende fase” bevindt en later een algemene procedure zal uitwerken.
- Onvoldoende extra hulp mogelijk bij noodgevallen 's nachts (niet binnen 15 min). In principe is er binnen Harmonie en Jacobs Jordaens bijstand mogelijk vanuit Potgieter maar ter plaatse bleek dat in Potgieter niet altijd een dubbele nacht beschikbaar is. De afspraken over het tijdsinterval waarbinnen ondersteuning ter plaatse dient te zijn (zij het directie of de collega uit Potgieter), zijn niet geformaliseerd en ook niet bekend bij het begeleidend personeel. De geïnterviewde begeleiders gaven wel aan dat zij in de praktijk snel bijstand krijgen als ze dat vragen (gebeurt enkele keren per jaar) .
- Jongeren beter informeren over leefregels: er is op alle drie de afdelingen een bevattelijke folder maar in de folders ontbreekt info rond bepaalde controles en rond de toepassing van het vrije uren systeem. De jongeren gaven zelf ook aan dat dit voor hen niet duidelijk was.
- De mogelijkheden voor jongeren op contact met de buitenwereld verhogen: het uitgangspunt van de voorziening is correct: zo maximaal mogelijk contact maar in de praktijk is dit niet altijd gerealiseerd: vb. in Harmonie tijdens de kampweek, in Potgieter tijdens verschillende dagen van de week.

Afzonderings- en separatiebeleid

- De procedure afzondering / separatie vervolledigen: de procedure is globaal gedetailleerd uitgewerkt maar dat er niet alleen om de 10 minuten gecontroleerd wordt maar ook minstens elk uur gepoogd wordt om een gesprek aan te knopen en binnen te gaan, is niet vermeld.
- De infrastructuur van afzonderingskamer (enkel van toepassing in Potgieter) aanpassen: een aanbestedingsdossier was lopende met voorziene uitvoering later deze zomer.

Verbeterbeleid

- Jaarlijkse evaluatie van leefregels door alle betrokkenen medewerkers / jongeren / context. De huidige werkwijze voldoet niet aan alle voorwaarden: er is geen evaluatie door de context. Er is in principe wel evaluatie voorzien door de jongeren en de medewerkers maar bijvoorbeeld in Potgieter gebeurde dit niet systematisch, niet voor alle leefregels en niet actief georganiseerd door de organisatie. Een partiële evaluatie op bijvoorbeeld een jongerenraad op vraag van een jongere is niet voldoende systematisch.