



Draaiboek voor het team

Kwaliteit van verzorging en opvoeding in de residentiële jeugdzorg



Marjan de Lange
Cécile Chênevert

Utrecht, september 2011

© 2011 Nederlands Jeugdinstituut

Niets uit deze uitgave mag vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming

Het Nederlands Jeugdinstituut heeft dit draaiboek ontwikkeld in opdracht van de stadsregio Rotterdam. Dit draaiboek is tot stand gekomen in samenwerking met de zorgaanbieders Horizon, Flexus-Jeugdplein, Prokino, Stek, Timon en TriviumLindenhof, werkzaam in de stadsregio Rotterdam.

Auteurs

Marjan de Lange
Cécile Chênevert

Vormgeving

Lucien Voeten

Foto's/Illustraties

Patrick Shéandell O'Carroll

Nederlands Jeugdinstituut
Catharijnesingel 47
Postbus 19221
3501 DE Utrecht
Telefoon 030 2306344
Website www.nji.nl
E-mail info@nji.nl



Inhoudsopgave

Algemene gegevens	5
Competenties gespreksleider	6
Vorbereiding	6
Onderdelen teamoverleg	6
1. Introductie	7
2. Terugkoppeling uitkomsten vragenlijst	7
3. Discussie en actiepunten vaststellen	8
4. Vervolg/opstellen groepsactieplan	9
5. Afspraken en evaluatie	10
Bijlage 1. Actiepunten en wensenlijst	11
Bijlage 2. Groepsactieplan	13



Algemene gegevens

Doelgroep	<ul style="list-style-type: none">• Pedagogische medewerkers werkzaam binnen één team, en de gedragswetenschapper en leidinggevende die aan het team gekoppeld zijn• De behandelcoördinator van het team heeft de rol van gespreksleider
Doel	<ul style="list-style-type: none">• Informatie verzamelen over de kwaliteit van de hulpverlening• Reflectie op huidige werkwijze• Informatie aanleveren voor het jaarverslag• Actiepunten aanleveren voor het afdelingsplan
Onderdelen	<ul style="list-style-type: none">• <i>Invulling vragenlijst door alle teamleden.</i> Op de vragenlijst geven de teamleden aan in hoeverre zij een kwaliteitscriterium wel/niet aanwezig achten. De invulling van de vragenlijst vindt plaats een week voorafgaand aan het teamoverleg waarin de kwaliteitscriteria centraal staan.• <i>Bespreken van de kwaliteit in een teamoverleg.</i> In het teamoverleg bespreekt het team de best en slechtst beoordeelde kwaliteitscriteria en worden de eerste voorstellen gedaan voor een plan. Het teamoverleg kan plaatsvinden aansluitend aan een regulier teamoverleg of deel uitmaken van een teamdag. Bij afronding van het teamoverleg bespreekt het team hoe en wanneer zij het actieplan rond kwaliteit verder gaan invullen en concretiseren. Verder bespreken zij hoe het team en de jongeren hier verder over geïnformeerd en bij betrokken worden.
Duur	Invulling vragenlijst: 30 minuten Teamoverleg : 2 uur en een kwartier
Planning	De vragenlijst wordt een week voorafgaand aan het teamoverleg ingevuld, zodat de behandelcoördinator voldoende tijd heeft de gegevens te verwerken. Het teamoverleg vindt plaats aansluitend aan het groeps-overleg van de jongeren. Activiteiten vinden binnen de jaarcyclus plaats voorafgaand aan invulling van het jaarverslag en het jaarplan. De bespreking kan zo dienen als input voor het jaarplan en heeft daarmee het grootst mogelijke effect.

Competenties gespreksleider

Voor de gespreksleider (de behandelcoördinator) is het van belang dat hij/zij:

- op het niveau van de pedagogisch medewerkers kan aansluiten
- neutraal kan blijven en zelf geen positie inneemt in de stelling
- het team kan enthousiasmeren
- discussie kan leiden, waarbij het belangrijk is dat iedereen elkaar uit laat praten, de sfeer veilig blijft en er verschillende personen het woord krijgen (dus ook degene die dit niet snel uit zichzelf doen).

Als voor het behoud van een veilige en prettige sfeer het prettig is om vooraf met elkaar wat 'gedragsregels' af te spreken, doe dat dan in het begin (zoals mobiele telefoon uit, iedereen is gelijk, iedereen mag zijn mening hebben).

Vorbereiding

Vorbereidende acties	<ul style="list-style-type: none">• Introduceren bijeenkomst voorafgaand bij de teamleden• Invullen vragenlijst door pedagogisch medewerkers tijdens voorgaande teamvergadering• Maken overzicht van resultaten van de ingevulde vragenlijst door gespreksleider• Verzamelen resultaten en actielijst vanuit de jongeren bijeenkomst
Benodigd materiaal	<ul style="list-style-type: none">• flap-over en stiften• vragenlijsten voor pedagogisch medewerkers• ingevulde lijsten pedagogisch medewerkers• actiepunten en wensenlijst (zie bijlage 1)• brochure kwaliteitscriteria en indicatoren

Onderdelen teamoverleg

Activiteit	Tijd
1. Introductie	5 min.
2. Terugkoppeling uitkomsten vragenlijst + kiezen 4 criteria (2 van de jongeren, 2 eigen gekozen)	20 min.
3. Discussie en opstellen actiepunten	60 min
4. Terugkoppeling vanuit het groepsactieplan jongeren en opstellen groepsactieplan	30 min
5. Benodigde vervolgacties uitzetten	15 min

1. Introductie (5 min.)

DOEL:

- pedagogisch medewerkers duidelijk maken wat zij gaan doen en hen bewust maken van hun eigen rol

De gespreksleider geeft een korte toelichting op het programma en zet de belangrijkste punten van het programma op de flap (zie onderdelen teamoverleg). Benadruk dat het een gezamenlijke activiteit is, waarin de mening/visie van de pedagogisch medewerkers van belang is.

2. Terugkoppeling uitkomsten vragenlijst, resultaten kwaliteitsfoto jongeren en kiezen van twee criteria (20 min.)

DOEL:

- Resultaten van vragenlijst inzichtelijk maken zodat medewerkers zien welke criteria goed scoren, welke minder goed scoren en bij welke criteria de teamleden onderling veel verschillen.

De gespreksleider toont de resultaten van de ingevulde vragenlijsten op criteriumniveau en bespreekt deze met de deelnemers. Wat vinden zij van dit resultaat? Wat valt hen op? Waardoor zijn ze verrast? Vervolgens worden de resultaten van de kwaliteitsfoto jongeren besproken. Welke criteria scoorden bij hen goed en welke minder goed? Welke twee criteria hebben zij uitgekozen om mee aan de slag te gaan?

Het team neemt de twee criteria van de jongeren over en kiest vervolgens twee criteria waar ze aan verder willen werken: een criterium waarbij ze goed scoren (veel 4 en 3, geen 1) en 1 criterium waarbij ze minder scoren (veel 1 en 2, geen 4). In totaal levert dit dus vier criteria op waarmee ze in de vervolgoedracht aan de slag gaan.

3. Discussie en actiepunten vaststellen (60 min.)

DOEL:

- Uitwisseling van de visie van pedagogisch medewerkers over vier kwaliteitscriteria op indicatorniveau
- Opstellen actiepunten en wensen op de vier criteria

Er wordt dieper ingegaan op de vier gekozen kwaliteitscriteria (de twee van de jongeren en de twee van het team). Aan elk criterium wordt vijftien minuten besteed. Eerst wordt een goed beoordeeld criterium besproken, dan een minder goed beoordeelde.

Werkwijze:

De ruimte wordt verdeeld in vier hoeken die ieder een cijfer krijgen (4, 3, 2, 1).

4= zo gaat dat hier altijd

3= zo gaat dat hier regelmatig

2= zo gaat dat hier soms

1= zo gaat dat hier nooit

De gespreksleider benoemt het kwaliteitscriterium. Hij licht dit toe met verschillende voorbeelden/indicatoren op het niveau van de pedagogisch medewerker (zie hiervoor kolom 2 van de brochure met de kwaliteitscriteria), zodat de teamleden een concreet idee hebben van de uitwerking van het criterium. Vervolgens vraagt de gespreksleider de teamleden nogmaals om voor dit kwaliteitscriterium aan te geven hoe ze vinden dat dit gaat.

De teamleden gaan vervolgens in de hoek staan van hun beoordeling.

De gespreksleider nodigt hen uit om hun mening toe te lichten en stelt vragen. De gespreksleider geeft daarbij ook beurten, zodat iedereen aan bod komt.

Mogelijke vragen:

- Waarom sta je bij deze letter?
- Kun je voorbeelden geven waarin dit wel eens goed is gegaan?
- Kun je voorbeelden geven waarin dit niet goed is gegaan?

bij het goed beoordeelde criterium:

- Wat moet er gebeuren om te zorgen dat dit goed blijft gaan?
- Hoe kunnen we voorkomen dat we een letter naar beneden zakken?

bij het minder goed beoordeelde criterium:

- Wat zou er moeten gebeuren om een letter omhoog op te schuiven?
- Hoe voorkomen we dat we hier blijven staan of de volgende keer allemaal een D scoren?

De gespreksleider houdt per kwaliteitscriterium een actielijst bij met concrete actiepunten ter behoud van een goed beoordeelde criterium en actiepunten ter verbetering van een slecht beoordeelde criterium.

Daarbij maakt de gespreksleider een onderscheid tussen acties en wensen. Actiepunten kunnen daadwerkelijk door de pedagogisch medewerkers in samenspraak met de behandelcoördinator aangepakt worden. Wensen zijn moeilijker te realiseren op de korte termijn of vragen overleg met team en manager. Deze wensen worden besproken en serieus bekeken. Zorg dat de actiepunten op een actiepuntenlijst komen te staan en de wensen op een wensenlijst. Zorg dat actiepunten en wensen met elkaar in evenwicht zijn (zie bijlage 1).

4. Vervolg/ opstellen groepsactieplan (30 min.)

DOEL:

- de terugkoppeling vanuit de jongeren meegeven en actieplan opstellen op basis van haalbaarheid

a) Terugkoppeling actiepunten van jongeren (5 min.)

De gespreksleider geeft als eerste een terugkoppeling van het groepsactieplan van de jongeren.

Wanneer de jongeren het groepsactieplan nog niet hebben uitgewerkt, worden de actiepunten die zijn vastgesteld gepresenteerd. Hij/zij vraagt om een reactie uit de groep.

b) Eerste uitwerking actieplan kwaliteit (20 min.)

Het team wordt verdeeld in 4 subgroepen die elk met één kwaliteitscriterium aan de slag gaan. Zij krijgen de ingevulde lijst met actiepunten en wensen voor dit criterium uit onderdeel 3 en actiepunten genoemd door de jongeren.

Ordenen en prioriteren (10 min.)

De pedagogisch medewerkers zetten de beschreven acties en wensen op aparte strookjes papier (strookjes scheuren van een A-4tje) en ordenen die op twee stapels. Een stapel met acties die 'heel belangrijk' zijn en een stapel met acties die 'een minder belangrijk zijn'. Deze ordening wordt genoteerd. Daarna ordenen de pedagogisch medewerkers de acties op haalbaarheid ('kunnen we vandaag mee aan de slag' tot 'dit gaat voorlopig nog niet lukken'). Ook deze ordening wordt genoteerd. Op basis van deze twee ordeningen verdelen ze de kaartjes tot een top 3 van actiepunten. Voor deze actiepunten wordt er een uitwerking gemaakt:

Acties en wensen uitwerken(15 min).

De pedagogisch medewerkers bespreken met elkaar de volgende vragen voor het uitwerken van de acties :

- Hoe kan het actiepunt bereikt worden? Wat is daarvoor nodig?
- Wat vraagt dit van de ondersteuning (leidinggevende en behandelcoördinator) ? Wat moeten zij anders of nog meer doen?
- Wat vraagt dit van pedagogisch medewerkers? Wat moeten zij anders of nog meer doen?
- Wat vraagt dit van jongeren? Wat moeten zij anders of nog meer doen?

De pedagogisch medewerkers bespreken samen wat de **wensen** precies inhouden en formuleren argumenten voor deze wensen. Deze wensen komen terug in het teamoverleg en kunnen meegenomen worden in het jaarplan.

5: Afspraken en evaluatie (20 min.)

DOEL:

- zorgen dat afspraken een vervolg krijgen

De gespreksleider maakt de volgende *afspraken* met de teamleden (10 min.):

1. Opstellen van een actieplan:

Per subgroep (uit onderdeel 4) wordt een vertegenwoordiger aangewezen. De vier teamleden maken met elkaar een afspraak om het actieplan verder uit te werken. Het actieplan van de jongeren wordt hierin meegenomen.

2. Bespreken van het actieplan:

Er wordt afgesproken wanneer het actieplan besproken en vastgesteld wordt in het team.

3. Volgen van het actieplan:

Besproken wordt hoe en wanneer het plan gevolgd en geëvalueerd wordt (voor suggesties voor het volgen van het actieplan zie het draaiboek van de jongeren).

4. Bespreken van wensen:

Gekeken wordt wanneer in teamoverleg wordt teruggekomen op de geformuleerde wensen. Twee teamleden bereiden dit voor met de leidinggevende.

5. Terugkoppeling naar de jongeren:

Gekeken wordt hoe en wanneer de uitkomsten van de kwaliteitsfoto met het team worden teruggekoppeld naar de jongeren.

Evaluatie (10 min):

De gespreksleider bespreekt met de teamleden hoe zij de vragenlijst en het teamoverleg hebben ervaren. Besproken wordt wat goed en zinvol was en wat een volgende keer anders moet.

Bijlage 1

Actiepunten (gaan we mee aan de slag) en wensenlijst (gaat ons – nu- nog niet lukken)

criterium 1:	Huidige score:
Actiepunten	Wensenlijst
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

criterium 2:	Huidige score:
Actiepunten	Wensenlijst
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

Actiepunten	Huidige score:
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

Actiepunten	Huidige score:
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

Bijlage 2

Groepsactieplan

Criterium:		
Actiepunten	Hoe wordt er aangewerkt?	Wie?
1. *		
2. *		
3.		
4.		
5.		
6.		
Wensenlijst	Argumenten voor deze wensen?	Hoe kan er aan worden gewerkt?
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

* zie lijst jongeren

Criterium:		
Actiepunten	Hoe wordt er aangewerkt?	Wie?
1.*		
2.*		
3.		
4.		
5.		
6.		
Wensenlijst	Argumenten voor deze wensen?	Hoe kan er aan worden gewerkt?
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

* zie lijst jongeren

Criterium:		
Actiepunten	Hoe wordt er aangewerkt?	Wie?
1. *		
2. *		
3.		
4.		
5.		
6.		
Wensenlijst	Argumenten voor deze wensen?	Hoe kan er aan worden gewerkt?
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

* zie lijst jongeren

Criterium:		
Actiepunten	Hoe wordt er aangewerkt?	Wie?
1. *		
2. *		
3.		
4.		
5.		
6.		
Wensenlijst	Argumenten voor deze wensen?	Hoe kan er aan worden gewerkt?
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

* zie lijst jongeren