**Werkt aan het bevorderen en bewaken van de kwaliteitszorg**

**W.A. van Lieflandschool, VSO de Dunk**

****

Norte de Vries

M9vf4a

VSO de Dunk

**Inhoudsopgave**

Voorblad Inleiding Wat is kwaliteitszorg ? Eigen kwaliteiten Dagelijkse werkzaamheden HKZ-model Knelpunten signaleren Verwerk je verbeterpunt in een voorstel kwaliteitsverbetering Feedbackformulier



**Inleiding**

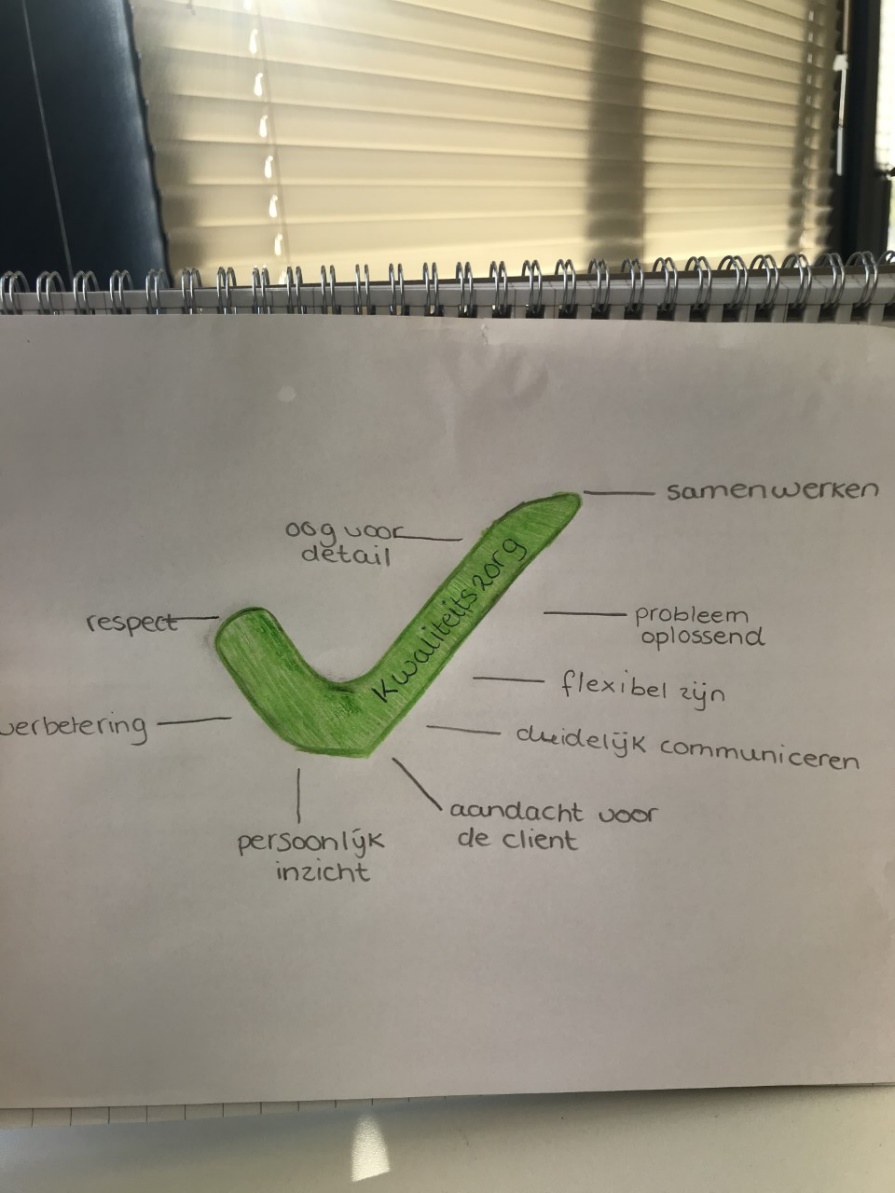
Als medewerker in de maatschappelijke zorg blijf je alert en kritisch op de kwaliteit van de zorg. Je signaleert verbeter punten en doet voorstellen. Je bent op de hoogte van voorgeschreven protocollen. Met elkaar streef je naar het verbeteren van de kwaliteit van zorg door jezelf steeds af te vragen wat nut en noodzaken van afspraken zijn.



**Wat is kwaliteitszorg ?**

Kwaliteitszorg is het constant en doelgericht werken aan kwaliteitsverbetering. Meestal gebruiken we deze term in relatie tot bedrijven en overheidsinstellingen, die hiermee eventuele problemen bij de wortel aanpakken. Het resultaat is een beter imago, een effectieve dienstverlening is een hogere kwaliteit producten.

De mindmap:



**Eigen kwaliteiten**

* Vertrouwensband opbouwen

Ik probeer de kinderen vertrouwen te geven door persoonlijk in te gaan op onderwerpen, gevoelens of gebeurtenissen. Hierin luisterend oor te zijn.

* Vraaggericht werken

Ik ben geïnteresseerd in wat de leerlingen meemaken. Ik vraag aan mijn stagebegeleider over bijzonderheden wanneer ik een taak krijg.

* Ondersteuningsvraag van client in kaart brengen

Tijdens opdrachten voor school heb ik wel dossiers moeten bijhouden, hierin kwam de ondersteuningsvragen achterhalen ook voor.

* Plannen en organiseren

Soms kan erg chaotisch zijn in mijn planning. Hieraan moet ik werken.

* Zelfstandig beslissingen nemen

Hier heb ik geen moeite mee, ik ben zelfstandig in mijn keuze. Wel vindt ik het af en toe fijn om anderen hun mening daarbij te horen.

* Creatief werken

Zelf ben ik niet heel creatief. Ik vind het wel leuk om creatief te zijn. Knutselen en spelletjes doen spreekt mij het meest aan.

* Initiatief nemen

Ik ben iemand die veel initiatief toont in taken op me nemen.

* Prioriteiten kunnen stellen

Soms vindt ik het lastig altijd mijn prioriteit bij school te leggen, heb ik vaak de neiging eerder voor leuke dingen te kiezen. Hier wil ik graag aan werken.

* Rapporteren

Ik heb nog niet veel te maken gehad met rapporteren. Tijdens een observatie heb ik dit wel eens moeten doen en dat ging goed.

* Eigen grenzen aangeven

Dit vindt ik makkelijk en doe ik duidelijk.

* Verantwoordelijkheid nemen

Soms mag ik dit meer op me nemen, zie ik geen consequenties in voor mezelf en anderen.

* Efficient werken

Ik leer veel op stage en mag verschillende taken op me nemen.

* Empathie tonen

Ik kan meeleven met personen en soms zelfs wel wat te veel. Emoties van anderen kunnen mij raken. In mijn werkveld kan ik er gelukkig wel beter mee om gaan.

* Actief luisteren

Vaak kan ik goed luisteren naar anderen maar soms wat dromerig overkomen.

Wanneer iets mij interesseert heb ik sowieso de volle aandacht en kom ik goed mee in gesprekken.

* Motiveren

Mijn motivatie schommelt nog vaak. Na vakanties moet ik de motivatie weer oppakken en helpt het mij om hier over te praten.

‘



**Dagelijkse werkzaamheden**

* Handen wassen met het eten en drinken
* Hulp met lezen
* Hulp met uitleg
* Eigen reken en taal groepje
* Ondersteuning bij opdrachten

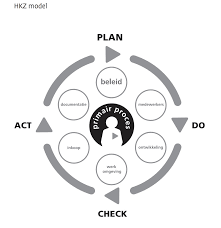
**HKZ-model**

HKZ-model betekent: Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Het keurmerk streeft naar een duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn. Het HKZ bevat, per specifieke norm, een set eisen voor een kwaliteitsmanagementsysteem.

De normen van HKZ stelt kwaliteits- en veiligheidsnormen op voor ruim 30 branches in de zorg en welzijn.

De PDCA cirkel betekent (Plan-Do-Check-Act) cyclus is een krachtige, bewezen verbetermethode. Hiermee kun je stap voor stap je werk, prestaties en organisatie verbeteren en op een hoger plan brengen.

Organisaties die aan deze normen voldoen, krijgen het HKZ-certificaat. Dit geeft aan dat de organisatie de cliënt centraal stelt, werkt volgens de Plan-Do-Check-Act(PDCA)-cyclus, voortdurend leert en werkt aan de verbetering van de zorg- en dienstverlening. Het HKZ-certificaat wordt voor drie jaar verleend.

****

**Knelpunten signaleren**

Ik heb gekozen voor het pest-protocol die bij ons binnen het VSO is opgesteld. Deze wordt gebruikt wanneer er word opgemerkt dat er sprake is van pestgedrag. Alle leerkrachten zijn op de hoogte van wat er nodig is en er gedaan moet worden met het signaleren van dit gedrag. Door een duidelijk protocol te hebben moet elke leerkracht het lukken om elke leerling hierin gelijk te behandelen en hetzelfde te leren.

Ik benoem de stappen van na de melding bij pesten, leidraad voor een gesprek met gepeste leerling en leidraad voor gesprek met leerling die pest.

**Het stappenplan na de melding van pesten**.

A. De leerkracht.

1. Wanneer het pesten plaatsvindt in klassenverband, praat de leerkracht eerst met de gepeste en later met de pester apart. Een leidraad voor deze gesprekken is te vinden in bijlage II en III. Vervolgens organiseert de mentor een gesprek tussen beide leerlingen en probeert tot goede afspraken te komen,

2. De mentor bespreekt direct het vervolgtraject indien het pesten zich herhaalt,

3. De mentor praat met de klas. Dit is belangrijk in verband met de het herstellen van de groepssfeer en om te benadrukken welke verantwoordelijkheid ieder groepslid heeft,

4. Indien het probleem zich herhaalt, meldt de leerkracht het gedrag aan de adjunct-directeur van de afdeling. Hij overhandigt de adjunct-directeur het dossier met daarin de gebeurtenissen en de afspraken die zijn gemaakt.

B. De adjunct-directeur

1. De adjunct-directeur neemt de rol van de leerkracht over, bij herhaling van het pestgedrag en wanneer het pesten, het klassenverband overstijgt,

2. Hij heeft zo nodig een gesprek met de gepeste en de pester apart of organiseert direct een gesprek tussen beiden,

3. In het contact met de pester is het doel drieledig, namelijk:

• confronteren,

• mogelijke achterliggende problematiek op tafel krijgen,

• helderheid geven over het vervolgtraject bij herhaling van pesten.

4. In het contact met de gepeste wordt gekeken of hij sociaal gedrag vertoont, waardoor hij een gemakkelijk doelwit vormt voor pesters,

5. Hij adviseert zo nodig, zowel aan de pester als de gepeste, hulp op vrijwillige basis door een deskundige,

6. Hij stelt alle betrokken ouders op de hoogte wanneer er sprake is van recidief gedrag, verzoekt hen om met hun kind te praten en stelt hen op de hoogte van het vervolgtraject,

7. Hij bespreekt de mogelijkheden tot hulp met de ouders,

8. Hij koppelt alle informatie weer terug naar de leerkracht.

C. Het pestproject

Wanneer de pester opnieuw in pestgedrag vervalt, wordt hij ertoe verplicht om individueel een programma te volgen. Dit vindt plaats in de eigen tijd en dus niet tijdens schooltijd. De ouders worden vanzelfsprekend gevraagd om hierin mee te denken.

D. Schorsing

Wanneer ook het verplichte pestproject geen blijvende vruchten afwerpt, volgt een schorsing van een dag. Daarna krijgt de pestende leerling een lange schorsing.

E. Schoolverwijdering

Wanneer de leerling ondanks alle inspanningen van de betrokken partijen koppig blijft volharden in het ongewenste pestgedrag liggen er geen perspectieven meer tot verandering. De school kan en wil geen verantwoordelijkheid meer nemen voor de veiligheid van de overige leerlingen.

Er rest de school niets anders dan schoolverwijdering.

**Leidraad voor een gesprek met de gepeste leerling.**

Feiten.

• Klopt het dat je gepest wordt? (h)erkenning van het probleem. • Door wie wordt je gepest? (doorvragen: zijn er nog meer?

• Waar word je gepest? (doorvragen: zijn er nog meer plekken?) • Hoe vaak wordt je gepest?

• Hoe lang speelt het pesten al?

• Weten je ouders of andere personen dat je gepest wordt?

• Wat heb je zelf tot nu toe aan het pesten proberen te doen? • Zijn er jongeren die jou wel eens proberen te helpen?

• Wat wil je dat er nu gebeurd; wat wil je bereiken?

Aanpak.

Bespreek samen met de leerling wat hij/zij kan doen tegen het pesten en bekijk waar de leerling aan wil werken om de situatie te verbeteren. Let daarbij op de

volgende aspecten:

• Hoe communiceert de leerling met anderen?

• Welke lichaamstaal speelt een rol?

• Hoe gaat de leerling om met zijn gevoelens en hoe maakt hij deze kenbaar aan anderen?

• Heeft de leerling genoeg vaardigheden om weerbaarder gedrag te tonen naar de pester?

Gepeste jongeren lopen vaak rond met het gevoel dat er iets mis is met ze. Daardoor hebben ze moeite om voor zichzelf op te komen. Ergens is er iets in zichzelf

dat de pester gelijk geeft. Besteed hier aandacht aan.

**Leidraad voor een gesprek met een leerling die pest.**

Het doel van dit gesprek is drieledig:

• de leerling confronteren met zijn gedrag en de pijnlijke gevolgen hiervan,

• Achterliggende oorzaken boven tafel proberen te krijgen,

• Het schetsen van de stappen die volgen wanneer het pestgedrag niet stopt.

Confronteren.

Confronteren en kritiek geven is niet hetzelfde. Confronteren is:

• probleemgericht en richt zich op gedrag wat waar te nemen is. Zodra we interpretaties gaan geven aan gedrag, wordt het persoonsgericht, bijvoorbeeld: je hebt cola in de tas van Piet laten lopen. Dat doe je zeker omdat je graag

de lolligste bent! Zodra we gaan interpreteren reageren we een gevoel van frustratie op die ander af en zijn we gestopt met confronteren en begonnen met kritiseren.

• relatiegericht. Je bent heel duidelijk op de inhoud, in wat je wilt en niet wilt maar met behoud van de relatie, bijvoorbeeld. Ik vind dat je heel erg gemeen doet tegen haar en ik wil dat je daarmee ophoudt. Zeg nooit: Je bent heel gemeen. Je wilt duidelijk verder met de jongere. Kritiek op de persoon voelt als een beschuldiging/afwijzing. Eigenlijk zeg je daarmee dat de pester een waardeloos mens is.

• specifiek blijven. Je benoemt de situatie waar het over gaat en vermijdt woorden als altijd, vaak en meestal. Kritiek wordt vaak algemeen.

• veranderingsgericht. Je stelt zaken vast en gaat vervolgens inventariseren hoe het anders kan.

Achterliggende oorzaken.

Nadat het probleem benoemt is, richt jij je op het waarom? Hoe komt het dat je dit gedrag nodig hebt? Wat levert het jou op? Wat reageer je af op die ander? Etc. Maak duidelijk dat er een tekort aan empatisch vermogen zichtbaar wordt in dit gedrag. Wat ga je daaraan doen?

Het pestgedrag moet stoppen.

Wees duidelijk over de stappen die volgen, wanneer het pestgedrag niet stopt (zie richtlijnen pesten).

**Verwerk je verbeterpunt in een voorstel kwaliteitsverbetering**

Natuurlijk is het zo dat er buiten school ook pestgedrag kan voorkomen. Bijvoorbeeld cyberpesten, onze leerlingen krijgen veel te maken met digitale vaardigheden. Daarom zullen er misschien ook wel kinderen zijn die te maken krijgen met sociale intimidatie. Om de leerlingen zelf ook een oplossing te geven bij pesten heb ik bedacht om tips te verzinnen wanneer ze het gevoel hebben gepest te worden. Zo leren ze een stukje voor zich zelf op komen en hoeven de misschien geen hulp te vragen bij anderen.

**De tips:**

* Bedenk dat niet alles waar is, wat je op het internet tegenkomt.
* Gebruik een apart email adres om jezelf te registreren op websites. Kies een e-mailadres dat niet je eigen voor- en achternaam volledig weergeeft.
* Gebruik altijd een bijnaam als chat.
* Zorg dat je wachtwoorden geheim blijven en niet makkelijk te raden zijn. Als anderen wel binnen zijn gekomen, neem dan contact op met de beheerder van de site.
* Als je een vervelend gevoel hebt over iets wat je hebt gezien of meegemaakt, vertrouw dan op je gevoel en vertel het aan iemand die je vertrouwt.
* Blijf zelf respectvol naar anderen, scheld niet terug.
* Ga weg uit de chatroom als er iets vervelends gebeurt.
* Verwijder onbekende mensen uit je MSN contactlijst.
* Bel of mail niet zomaar met personen die je alleen van internet kent, spreek niet met ze af zonder dat je ouders dit weten.
* Verstuur zelf geen flauwe grappen, dreigmail of haat mail.
* Geef geen persoonlijke informatie aan mensen die je alleen van chatten kent. Let vooral op bij foto’s van jezelf. Als je een foto op internet zet, kan deze gemakkelijk gekopieerd en op een andere website geplaatst worden. Zo kan hij jarenlang terug te vinden zijn. Foto’s kunnen ook bewerkt worden.
* Wees zeer voorzichtig met het gebruik van je webcam. Jouw beelden kunnen worden opgeslagen en gebruikt worden om ze aan andere personen te laten zien of voor doeleinden gebruikt worden die jij niet wilt.

Wat kun je tegen cyberpesten en misbruik doen?

* Niet persoonlijk opvatten als het van mensen komt die je niet kent. De anonimiteit van internet maakt dat mensen makkelijker gaan schelden.
* Reageer niet op pestmails of andere digitale pesterijen. Verwijder de e-mail zo mogelijk zonder hem te openen. Als je niet reageert, gaan pesters vaak op zoek naar iemand anders om te pesten.
* Blokkeer de afzender. Als het gaat om sms’jes op de mobiele telefoon, dan heb je soms de mogelijkheid om nummers te blokkeren.
* Bewaar de bewijzen. Maak een print of sla ze op. Van het IP adres van de e-mail kan

soms worden afgeleid, van welke computer de e-mail verzonden is. Een provider heeft vaak een helpdesk die klachten over nare mail aan kan nemen. Men heeft daar

ook de technische mogelijkheden om na te gaan wie de mail heeft verstuurd. Bel de helpdesk op.

* Ga naar je leraar of adjunct-directeur toe op school. Deze zal je verder helpen om het pestgedrag te stoppen.

**Ingevuld feedback formulier**