

Famille de défis 7 : Qualité des services - orienté usagers

Uitdagingsgroep 7 : Kwaliteit van de dienstverlening - Gebruikersgericht

Salle 6
Zaal 6

7. Qualité services (orientée usagers)

Prendre en compte et évaluer les besoins / ne pas être juste un dossier
évaluation des services / efficacité
suivi adapté/ suivi long terme
prendre le sentir en confiance
riche dans le suivi

qualité accueil et soins/ home

Diversification offre accueil personnes âgées

Les hommes sont privatifs. Il faudrait davantage de contrôles, ils mettent l'argent plus dans le caring des homes plutôt que dans les soins.

Une meilleure intégration du home avec son environnement et le quartier.

S'inspirer du Home accueille les acacias à Molenbeek. Il y a plein d'activités et notamment EDD dans le home !

DÉFI 8

Comment améliorer la qualité d'accueil et des soins dans les homes pour personnes âgées ?

Les personnes aux CPAS pourraient faire des heures de bénévolat dans les homes (sorte de stages civiques). Cela permet tant aux usagers du CPAS que aux résidents du home de sortir de l'isolement, et également de se sentir utiles.

Réduire le nombre de patients, avoir des plus petits homes.

Info home accueille les plaintes.

En partant d'un "quarter assistant" et de services de base "accessibles aux personnes âgées" pour chacun dans son propre quartier.

Avoir des experts du vécu également parmi les personnes valides âgées.

DÉFI 7

Comment diversifier l'offre pour l'accueil et le soin des personnes âgées ?

Créer des entités où les personnes âgées peuvent vivre ensemble et s'organiser entre elles.

Les maisons ABBEYFIELD : en financer davantage par l'Etat (habitat groupé de seniors).

Organiser davantage d'animations.

Aller voir ces seniors et leur demander de ce dont ils ont besoin.

Créer des emplois de premiers ligne (services sociaux) qui assistent de orienter vers les services adéquats.

Implémenter un centre responsable dans le système de soins complexes, organiser également une analyse professionnelle de la "régularité" ou du "processus" pendant le processus de soins du point de vue d'un processus efficace.

DÉFI 4

Comment mieux connaître et cibler les besoins des patients en un minimum d'étapes afin obtenir rapidement au soutien le + approprié ? Sans que le patient ne soit ni expédié ni perdu comme un dossier ?

Prioriser les usagers en santé mentale et gérontologie en raison de leur vulnérabilité extrême.

Avoir un certain nombre de professionnels "administratifs".

Dossier médical global.

Engager plus de personnel "doubler le nombre d'assistants sociaux et d'infirmiers (personnel de première ligne) et diminuer le nombre de postes administratifs /bureaucrates.

DÉFI 6

Comment pouvons-nous garantir que les jeunes reçoivent le même traitement confidentiel et respectueux que les adultes ?

Aide en visio-conférence depuis l'école !

Créer des groupes de paroles dans le cadre de l'école après les cours ou pendant les récréés avec un médiateur extérieur.

Moins infirmer l'aide.

Réaliser un diagnostic anonyme au sein des écoles pour pouvoir traiter les besoins de jeunes.

En termes de force et de défis, afin d'améliorer leur travail et non dans un esprit de vengeance ou de destruction.

Demander aux usagers d'évaluer également leur assistant.e social.e.

DÉFI 2

Comment s'assurer de l'efficacité et de l'évaluation (CO-CONSTRUCTION) des services apportés/octroyés ?

Ombudsman : personne à qui on peut s'adresser en cas de problème et entrée pour la défense des citoyens quand les institutions font pas assez par rapport aux problèmes de santé. Médiateur mais qui n'est pas financé par l'hôpital où il travaille.

Eviter le terme évaluation (trop de jugement) : inviter les usagers à la co-construction des points d'amélioration et de développement.

Dans la formation et la perception du système, l'accompagnement affecté tout compte du cadre.

DÉFI 5

Comment permettre aux assistants sociaux d'être davantage dans l'accompagnement des usagers plutôt que dans le contrôle ?

Valoriser davantage leur travail (valable dans le social et l'hospitalier également).

Les assistants sociaux doivent mieux connaître les sensibilités des groupes cibles dont ils sont en charge.

Avoir plus d'assistants sociaux et re-définir la politique du CPAS pour qu'elle s'ave dans l'accompagnement et non le contrôle. Il y a 10 ans, chaque assistant social a eu au maximum 40 usagers, aujourd'hui ils en ont plus de 100 chacun !!

DÉFI 3

Comment s'assurer que les personnes accompagnantes, et professionnels du secteur social et santé continuent de se mettre à jour quant à l'évolution des lois des procédures, etc..? Comment s'assurer que l'offre de service soit toujours adaptées à la demande des usagers?

Organiser des cours et stages obligatoires ou activement recommandés chaque année.

Formation continue !

Rendre obligatoires les analyses sur les bonnes pratiques et les interventions pour la reconnaissance/le financement.

Intervenir dans la formation des travailleurs sociaux tout au long de leurs parcours professionnels.

DÉFI 1

Comment améliorer la connaissance des travailleurs et professionnels (du social et de la santé) quant aux différents types de handicaps, de pathologies, de problèmes sociaux etc.

Formation continue !

Automatiser des visites à domicile, régulières qui ne soient pas dans le contrôle mais dans l'écoute !

Organiser des plans de développement individuels des travailleurs. Créer de l'intervention de bonnes pratiques entre professionnels.

Objectif de l'exercice : Formuler des idées pour relever les défis.

1. Temps individuel pour noter vos idées (prenez un papier, pliez-le en 4 et notez 4 idées sur chaque partie de la feuille)
2. Partager les idées
3. Voter pour les 3 idées les plus pertinentes selon vous (étoiles)

Doel van de oefening: Het ontwikkelen van ideeën om de uitdagingen aan te gaan.

1. Individuele tijd om je ideeën op te schrijven (neem een stuk papier, vouw het in 4 en schrijf 4 ideeën op elk deel van het papier op).
2. Ideeën delen
3. Stem voor de 3 meest relevante ideeën volgens u (sterren)