

Inspectieverslag

Inspectiepunt

Naam Thuisbegeleiding KIDS
 Adres Borggravevijversstraat 9 , 3500 Hasselt
 Telefoon 011 26 98 64
 E-mail edith.croux@kids.be

Inrichtende macht

Naam KIDS-OLV Maagd Der Armen
 Juridische vorm VZW
 Adres Borggravevijversstraat 9, 3500 Hasselt
 E-mail tbd@kids.be

Uitbatingsplaats

Naam
 Adres ,

Opdracht

Nummer O-2014-NAPA-0633
 Datum 1/10/2014
 Inspecteur(s) Steven Cozijns

Verslag

Nummer V-2014-STCO-0099
 Datum 25/11/2014

Inspectiebezoek

Soort Aangekondigd bezoek op 26/11/2014 (9:00-16:00)
 Gesprekspartners Edith Croux, Verantwoordelijke Thuisbegeleiding KIDS
 Karen Schreurs, kwaliteitscoördinator

Leeswijzer

Toegepaste wetgeving en administratieve bepalingen:

- Besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg voor voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap
- Omzendbrief van 28 maart 2002 inzake de supplementen boven de financiële bijdrage
- Decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp
- Decreet van 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp
- Besluit van de Vlaamse Regering van 12 februari 2014 betreffende de integrale jeugdhulp

Onze opdracht

De opdracht van Zorginspectie bestaat erin om ten behoeve van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) een objectief beeld te geven over de mate waarin de werking van de erkende en gesubsidieerde voorzieningen beantwoordt aan de regelgeving en bepalingen zoals hierboven aangegeven.

Het VAPH is bevoegd voor de erkenning en subsidiëring van deze voorzieningen. De finale beoordeling van het dossier komt dit agentschap toe. Zo kan het bijvoorbeeld over bijkomende stukken/gegevens uit het dossier beschikken die mogelijk een ander licht werpen op de vaststellingen van de inspecteur. Het VAPH kan aan de voorziening vragen binnen een te bepalen termijn de nodige maatregelen te nemen om aan de verplichtingen te voldoen zoals die decretaal en reglementair bepaald zijn (BVR van 4 februari 2011, artikel 55 en volgende).

Een uitgebreide toelichting over de aanpak van Zorginspectie kunt u nalezen op www.zorginspectie.be. Alle verslagen van Zorginspectie worden overgemaakt aan het VAPH.

Wat komt u te weten in dit verslag?

Per bevroegd item wordt beschreven hoe de werkwijze en praktijk in elkaar zitten zoals dit kan worden vastgesteld tijdens het inspectiebezoek. Niet alle elementen uit de regelgeving komen aan bod tijdens deze inspectie. Dit houdt niet in dat aan deze elementen niet moet worden voldaan: ze komen ofwel aan bod bij een volgend inspectiebezoek of behoren tot de opdracht van het VAPH.

Heel wat van de geïnspecteerde items worden aan de hand van samenvattende tabellen weergegeven. Mogelijk komen sommige deelvragen, voorzien in het verslag, niet aan bod tijdens het inspectiebezoek waar dit verslag betrekking op heeft of zijn ze in uw specifieke situatie niet van toepassing, niet toetsbaar of niet haalbaar omwille van specifieke omstandigheden (bijvoorbeeld geen opvoedingsverantwoordelijken betrokken). Doorheen het verslag wordt dit aangegeven door gebruik te maken van de afkortingen NB (niet bevroegd), NT (niet toetsbaar), NVT (niet van toepassing) of NH (niet haalbaar).

Binnen deze inspectie komen ook een aantal elementen uit het Decreet Rechtspositie minderjarigen aan bod. Omwille van de aard van de handicap van de minderjarigen zullen niet altijd alle items die op deze regelgeving betrekking hebben, kunnen behandeld worden.

De samenvattende tabellen moeten steeds gelezen worden in functie van de aard van de dossiers (bepaald door de mogelijkheden van de minderjarige) die bij het inspectiebezoek aan bod kwamen.

De vragen die gelinkt zijn aan de mogelijkheden van de gebruiker worden in de samenvattende tabellen in cursief weergegeven. Dit zijn doorgaans vragen die peilen naar de participatie van de minderjarige zelf. De gegevens in de laatste kolom zullen dus niet altijd het totaal aantal geïnspecteerde dossiers omvatten. Bijvoorbeeld: in totaal kwamen drie dossiers aan bod, waarvan één dossier waarbij de minderjarige niet in staat is om zijn rechten zelfstandig uit te oefenen. In dat geval zullen de gegevens die betrekking hebben op de participatie van de minderjarige zelf, slechts op twee dossiers betrekking hebben.

Vragen die uit mekaar voortvloeien, kan u op analoge wijze lezen: als er bijvoorbeeld geen evaluatie van de hulp- en dienstverlening gebeurt, dan vervalt dit dossier bij de vragen over het betrekken van de gebruiker.

De laatste kolom in de samenvattende tabellen geeft dus telkens weer in hoeveel dossiers het relevant was om de desbetreffende vraag te stellen.

Gebruikte terminologie

We hanteren de begrippen "minderjarige" (zowel voor kinderen als jongeren) en "opvoedingsverantwoordelijke" (dus ruimer dan enkel de natuurlijke ouders). Aangezien heel wat jongvolwassenen na het bereiken van de wettelijke meerderjarigheid op de leeftijd van 18 jaar toch nog binnen minderjarigzorg verblijven, hebben we bij een aantal rubrieken de mogelijkheid voorzien om

dergelijke dossiers aan bod te laten komen. In die gevallen hanteren we de begrippen "gebruiker" en "vertegenwoordiger".

Doorheen het verslag worden eventuele vastgestelde tekorten op regelgeving en aandachtspunten geformuleerd:

- Er wordt een tekort genoteerd indien de praktijk niet strookt met de regelgeving.
- Door middel van een aandachtspunt wordt uw aandacht gevraagd voor bijsturing van bepaalde elementen uit de werking van de voorziening, zonder dat er sprake is van een inbreuk op regelgeving. Zorginspectie vraag hiervoor aandacht in functie van een verbetering van de kwaliteit van zorg aan de gebruiker en de optimale werking van de voorziening.
- Indien het gaat om specifieke gevallen waarover geen uitspraak kan worden gedaan op het moment van het inspectiebezoek zelf, wordt de kwalificatie "niet toetsbaar" gehanteerd.

Dossiers worden steekproefsgewijs geïnspecteerd. Het resultaat van dit onderzoek wordt per thema in een samenvattende tabel gebundeld.

Indien een voorziening niet voldoet aan de vereisten voor een verantwoorde ondersteuning, kunnen deze tekorten aanleiding geven tot een opvolgingsbezoek. Een opsomming van dergelijke tekorten wordt gegeven in het besluit bij dit verslag.

Erkenning en doelgroep

Erkenning

De voorziening is erkend als:

- Dienst thuisbegeleiding

De focus van de inspectie ligt op:

- Dienst thuisbegeleiding

Op moment van het inspectiebezoek werden er 120 gebruikers begeleid binnen de dienst.

	Ja	Nee
De organisatie is apart erkend voor de ondersteuning van volwassenen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Toelichting

De dienst is erkend voor 1844 begeleidingen. In 2013 werden 1570 begeleidingen gerealiseerd. Daarmee werden ongeveer 200 personen/gezinnen bereikt (171 minderjarigen, 29 meerderjarigen). Wegens personeelsproblemen (langdurige afwezigheid van een twee begeleiders) werd in 2013 slechts 85% van de begeleidingen in de erkenning gerealiseerd.

Doelgroep

De gebruikers hebben als **hoofdhandicap**:

- sensorïële handicap

Naast de hoofdhandicap is er sprake van **bijkomende problemen**, namelijk:

- autisme
- motorische handicap
- mentale handicap
- gedrags- of emotionele stoornis

De organisatie heeft binnen haar werking een ondersteuningsaanbod voor:

- kinderen jonger dan 12 jaar
- kinderen ouder dan 12 jaar
- jongvolwassenen tussen 18 en 25 jaar

Toelichting

TBD KIDS biedt begeleiding aan dove of slechthorende personen, gezinnen met een doof of slechthorende kind of jongere en gezinnen met een kind met spraak- en taalproblemen in de provincie Limburg. Ongeveer 15% van de begeleidingen is gericht op meerderjarigen. Van de minderjarige begeleidingen is ongeveer 95% vroegbegeleiding (van 1 jaar tot 6 jaar)

Doelgroep en het Decreet Rechtspositie Minderjarigen

- De organisatie is van mening dat zij minderjarigen opvangt die niet in staat zijn tot een redelijke beoordeling van hun belangen, maar wel tot het zelfstandig uitoefenen van hun rechten (zij oefenen alle rechten zelfstandig uit, met uitzondering van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM).

Kinderen worden in principe in staat geacht tot een redelijke beoordeling van de belangen, behalve als ten gevolge van de leeftijd (<6 jaar) of de mentale beperkingen dit feitelijk onmogelijk wordt geacht.

- De organisatie is van mening dat zij minderjarigen opvangt die in staat zijn tot een redelijke beoordeling van hun belangen (zij oefenen alle rechten zelfstandig uit, met inbegrip van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM en worden verder omschreven als "bekwaam geacht").

Dienst voor thuisbegeleiding

De dienstverlening van de dienst thuisbegeleiding, gericht op het aanvaarden van de handicap, op het omgaan en/of opvoeden van de persoon met een beperking en op de toekomstgerichte oriëntering, kan met volgende voorbeelden worden geïllustreerd:

De doelstelling is om samen met het gezin te zoeken naar een manier waarop een antwoord kan gegeven worden op de specifieke opvoedingssituatie waarin ouders en kind zich bevinden. De accenten in de

begeleidingen liggen op het verstrekken van informatie over de gevolgen van het verminderd gehoor, op het stimuleren van de taal en communicatie, stimuleren van algemene ontwikkeling, coördineren van overleg, etc.

In de begeleiding van dove volwassenen ligt de focus meer op het begeleiden van de persoon met betrekking tot o.a. integratie in gezin en samenleving, psychologische ondersteuning, administratieve hulp en opvoedingsondersteuning.

De dienst thuisbegeleiding biedt de volgende soort(en) begeleiding aan:

- ambulante begeleiding
- mobiele begeleiding
- ambulante outreach
- mobiele outreach
- groepsbegeleiding

Toelichting

- mobiele begeleidingen : het grootste deel van de begeleidingen zijn de klassieke begeleidingen aan huis.
- ambulante begeleidingen : op wens van de ouders of gebruikers die (vroeger) verbonden zijn aan de school, begeleidingen die een overleg met meerdere personen inhouden,...
- outreach-activiteiten : dit jaar 3; in kindercreche, in dienst CKG (Kind en Gezin), in dienst begeleid wonen die met doof koppel werkte.
- Dit jaar geen ambulante outreach.
- Groepsbegeleidingen : Familiedagen in 2013, maar deze vonden niet plaats in 2014. Deze familiedagen handelden vooral rond ervaringsuitwisseling tussen ouders en workshops rond bepaalde thema's voor de ouders. Alle ouders werden hierbij uitgenodigd.

De dienst is als volgt georganiseerd om deze soort(en) begeleiding aan te bieden:

- Geen verdeling in regio's: begeleidingen vertrekken vanuit Hasselt of van thuis uit.
- Multidisciplinair : meerdere logopedisten, audiologe, pedagogen, psychologisch assistentie, opvoedster.
- Twee teams : Team volwassenenwerking, Team minderjarigen (aangezien bijna alle begeleidingen minderjarigen vroegbegeleiding zijn, was een verdere opdeling niet nodig).
- Vooral vorming rond doven- en slechthorendenproblematiek. Er is een vormingsbudget van 1400 EUR voor 8 mensen, dat meestal wordt opgebruikt. Er is geen vooraf opgesteld vormingsplan, wel ad hoc vormingsinitiatieven. Af en toe samenwerking met de thuisbegeleidingsdienst van Stijn rond vorming (Dienst Ambulante Begeleiding uit Zonhoven). Bepaalde langdurige opleidingen (bv. tolk Vlaamse gebarentaal) worden wel ingepland.

De begeleidingen worden als volgt geregistreerd:

Begeleidingen worden afgetekend op een fiche, die wordt bewaard in het dossier.

	Ja	Nee	NB
Binnen de dienst thuisbegeleiding worden volwassenen begeleid	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Toelichting

Cijfers Jaarverslag 2013 : ongeveer 15% (29 op 200) is meerderjarig.

Vastgestelde tekorten

Aandachtspunten

Opname- en onthaalbeleid

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: intakeprocedure, Charter, Protocol, intakedossier EM, AZ, LP

Opname en onthaal van de minderjarigen

Aanpak voor de opvoedingsverantwoordelijke

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken over hoe men zicht krijgt op de zorgvraag van de gebruiker				

(behoefteanalyse)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er zijn afspraken die het betrekken van de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger bij de behoefteanalyse garanderen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De opvoedingsverantwoordelijke krijgt een rondleiding binnen de organisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De opvoedingsverantwoordelijke wordt geïnformeerd over de ondersteuningsvorm waarvan de minderjarige gebruikt maakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De opvoedingsverantwoordelijke wordt geïnformeerd over zijn rechten in de jeugdhulp	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Deze afspraken zijn voldoende vevat in de intakeprocedure	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<p>- Standaard aanmeldingsformulier wordt ingevuld</p> <p>- Aanmeldingen "Referentiecentrum gehoor" : baby's met potentiële gehoorproblemen worden doorverwezen door ziekenhuizen. Hier volgt binnen de 5 werkdagen een huisbezoek.</p> <p>- Andere aanmeldingen : er wordt op team beslist wie de intake gaat doen (afhankelijk van locatie) en er wordt een afspraak gemaakt voor een eerste huisbezoek.</p> <p>- Bij het intakegesprek worden de gegevens verwerkt via het intakeformulier</p> <p>- Daarna komt het dossier terug op het team en wordt beslist wat er nodig is en wie de thuisbegeleiding zal doen.</p> <p>- Er wordt mondeling info verschaft over het DRM zowel aan ouders als aan kinderen boven de 6 jaar. Kinderen boven de 12 jaar ondertekenen in principe ook het Protocol.</p>				

Aanpak voor minderjarigen die bekwaam worden geacht

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken die het betrekken van de minderjarige bij de opmaak van de behoefteanalyse garanderen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er vindt een afzonderlijke intake met de minderjarige plaats	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige krijgt een rondleiding binnen de organisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De minderjarige wordt geïnformeerd over de ondersteuningsvorm waarvan hij gebruik maakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige wordt geïnformeerd over de redenen waarom hij in deze ondersteuningsvorm terecht is gekomen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige wordt geïnformeerd over zijn rechten in de jeugdhulp	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De communicatie is aangepast aan de minderjarige	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De afspraken en werkwijzen zijn voldoende vevat in de intakeprocedure	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<p>-Er is geen afzonderlijke intake, maar de minderjarige is in principe aanwezig bij het intakegesprek en er wordt ook gepeild naar de vragen van de minderjarige.</p> <p>- Aangepaste communicatie : gebarentaal.</p>				

Aanpak voor minderjarigen die niet bekwaam worden geacht, maar wel zelfstandig hun rechten kunnen uitoefenen

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken die het betrekken van de minderjarige bij de opmaak van de behoefteanalyse garanderen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er vindt een afzonderlijke intake met de minderjarige plaats	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De minderjarige krijgt een rondleiding binnen de organisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De minderjarige wordt geïnformeerd over de ondersteuningsvorm waarvan hij gebruik maakt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
De minderjarige wordt geïnformeerd over de redenen waarom hij in deze ondersteuningsvorm terecht is gekomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
De minderjarige wordt geïnformeerd over zijn rechten in de jeugdhulp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
De communicatie is aangepast aan de minderjarige	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De afspraken en werkwijzen zijn voldoende vevat in de intakeprocedure	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<p>Kinderen komen op een zeer jonge leeftijd bij de dienst terecht (vanaf 2 tot 3 maanden oud). Het is moeilijk om deze kinderen persoonlijk te betrekken bij abstracte zaken als behoefteanalyse, of uitleg te geven over de ondersteuningsvorm. Waar het mogelijk is; peilt men naar wat kinderen fijn of niet fijn vinden op een aangepast niveau (niet verbale communicatie, lichaamstaal).</p>				

Charter en protocol

Charter

	Ja	Nee	NB
Er is een charter collectieve rechten en plichten opgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB	NVT
Er is één charter , geldig voor alle ondersteuningsvormen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn meerdere charters uitgewerkt, rekening houdend met de verschillende ondersteuningsvormen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De actuele versie van het charter is permanent ter inzage	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Het charter voldoet aan de opgelegde minimale bepalingen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Het charter moet nog op volgend(e) punt(en) worden bijgestuurd om aan de opgelegde minimale bepalingen te voldoen:

- de wijze waarop het collectief overleg met de gebruikers georganiseerd wordt
- de contactgegevens van de klachtencommissie
- de onafhankelijke derde

- Er is een bepaling omtrent collectieve inspraak in het Charter, maar deze is te vrijblijvend ("indien nodig, organiseert de dienst..."). Er moet wel degelijk een vorm van collectieve inspraak georganiseerd worden, zij het dat de inhoudelijke invulling heel vrij kan zijn.
- Er is aangegeven hoe het kwaliteitshandboek kan opgevraagd worden (digitaal via de website), maar in de praktijk is het niet beschikbaar op de website.

Inzake **collectief overleg** moet worden bijgestuurd omwille van volgende redenen:

- De wijze waarop collectief overleg wordt georganiseerd is niet vermeld

	Ja	Nee	NB
Aan het charter werd nog volgende informatie toegevoegd:			
Een bepaling die stelt dat een gebruiker niet kan geweigerd worden op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gebruiker heeft recht op een dossier	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gebruiker heeft recht op inzage in het dossier	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De manier waarop de gebruiker zijn recht op inzage in het dossier kan uitoefenen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De minimale elementen waarover het collectief overlegorgaan moet worden geïnformeerd	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Protocol

	Ja	Nee	NB
Er is een protocol opgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB	NVT
Er is één protocol , geldig voor alle ondersteuningsvormen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn meerdere protocols uitgewerkt, rekening houdend met de verschillende ondersteuningsvormen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het protocol voldoet aan de opgelegde minimale bepalingen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Het protocol moet nog op volgend(e) punt(en) worden bijgestuurd om aan de opgelegde minimale bepalingen te voldoen:

- de aanvangsdatum van de opname of begeleiding en de duur van de overeenkomst

Toets met de praktijk

De minderjarige is niet in staat om zijn rechten zelfstandig uit te oefenen omwille van zijn specifieke kenmerken	0
De minderjarige oefent alle rechten zelfstandig uit, met uitzondering van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	1
De minderjarige oefent alle rechten zelfstandig uit, met inbegrip van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	2

Aantal bekeken dossiers: 3

	Ja	Nee	NB	NH	
Er is een behoefteanalyse gebeurd	3	0	0		3
De opvoedingsverantwoordelijke werd hierbij betrokken	3	0	0		3
De minderjarige werd hierbij betrokken	3	0	0	0	3
Er werd voor de minst ingrijpende vorm van jeugdhulp gekozen	3	0	0		3
Het charter is ondertekend voor akkoord en ontvangst	3	0	0		3
Het protocol is ondertekend	3	0	0		3
De documenten werden tijdig ondertekend	3	0	0		3
De minderjarige heeft ingestemd met de hulpverlening	2	0	0		2
door het ondertekenen van protocol en/of charter	2				2
mondeling	0				2
op een andere wijze	0				2

Vastgestelde tekorten

- Het charter collectieve rechten en plichten is niet permanent ter inzage (BVR van 04/02/2011, artikel 19).
- Eén of meerdere van de verplichte bepalingen die de rechten van de gebruiker rechtstreeks regelen, zijn niet of niet volledig opgenomen in het charter collectieve rechten en plichten (BVR van 04/02/2011, artikel 18).
- Eén of meerdere van de verplichte bepalingen zijn niet opgenomen in het protocol (BVR van 04/02/2011, artikel 8).

Aandachtspunten

- Het is aan te bevelen, waar mogelijk, met de minderjarige een afzonderlijk intakegesprek te hebben.
- Het is aangewezen het non-discriminatiebeginsel op basis waarvan een gebruiker niet mag geweigerd worden, in het charter op te nemen.
- Het is aangewezen in het charter de minimale elementen te vermelden waarover het collectief overlegorgaan moet geïnformeerd worden.

Beëindigen van de hulp- en dienstverlening

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: Afgeronde dossiers ; Procedure beëindiging CB, BW

Beëindiging omwille van afronding hulpverlening

	Ja	Nee	NB
Er zijn de afgelopen twee jaar dossiers beëindigd omwille van de afronding van de hulpverlening	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Bij beëindiging is er steeds een slotevaluatie in een eindverslag - Er wordt steeds een toestemmingsformulier ondertekend waarbij al dan niet toestemming gegeven wordt om bepaalde gegevens door te sturen naar andere diensten			

De gebruiker is een minderjarige, niet in staat om zijn rechten zelfstandig uit te oefenen omwille van zijn specifieke kenmerken	0
---	---

De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met uitzondering van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	1
De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met inbegrip van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	1
De gebruiker is een + 18-jarige	0

Aantal bekeken dossiers: 2

	Ja	Nee	NB	
Het traject dat volgt na deze organisatie wordt voorbereid	2	0	0	2
De (minderjarige) gebruiker is betrokken bij de nakende beëindiging	2	0	0	2
De opvoedingsverantwoordelijke of vertegenwoordiger is betrokken bij de nakende beëindiging	2	0	0	2
Er wordt aandacht besteed aan zorgvuldige informatieoverdracht	2	0	0	2

Beëindiging omwille van eenzijdige stopzetting door de organisatie

	Ja	Nee	NB
De voorziening heeft sinds 1 juli 2011 de hulp- en dienstverlening van minstens één gebruiker eenzijdig stopgezet	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vastgestelde tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Aandachtspunten

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

Het dossier

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: Procedure Opstellen, evalueren en bijsturen van IDO; afsprakennota rond opmaak dossier, dossiers SR, CS, BH, MB

Het dossier

Samenstelling van het dossier

	Ja	Nee	NB
Er zijn afspraken over de inhoud van het dossier	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het dossier bevat administratieve gegevens	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het dossier bevat sociale gegevens	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het dossier bevat agogische gegevens	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het dossier bevat medische gegevens	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken over het zorgvuldig bijhouden van het dossier (actualiseren)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken over veilige bewaring	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Er is een afsprakennota over wat allemaal in een dossier hoort te zitten.
- Dossiers zitten in gesloten dossierkasten op kantoor. Er is nog geen elektronisch dossier.

Inzage in het dossier voor minderjarigen

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken om de minderjarige , die bekwaam is, over zijn inzagerecht in het dossier te informeren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken om de ouders van de minderjarige die nietbekwaam is over hun inzagerecht in het dossier te informeren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Afspraken rond inzagerecht zijn vervat in het Charter en worden mondeling toegelicht.

Inzage in het dossier voor meerderjarigen

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken om de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger over zijn inzagerecht in het dossier te informeren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afspraken rond inzagerecht zijn vervat in het Charter en worden mondeling toegelicht.				

Dossiers in de praktijk

Samenstelling van het dossier

Resultaat van de geïnspecteerde dossiers:

De gebruiker is een minderjarige, niet in staat om zijn rechten zelfstandig uit te oefenen omwille van zijn specifieke kenmerken	0
De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met uitzondering van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	2
De gebruiker is een minderjarige; oefent alle rechten zelfstandig uit, met inbegrip van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM	1
De gebruiker is een + 18-jarige	1

Aantal bekeken dossiers: 4

	Ja	Nee	NB	
Er is een dossier beschikbaar	4	0	0	4
Het dossier is samengesteld conform de interne afspraken	4	0	0	4
Het dossier is geactualiseerd	4	0	0	4
Het dossier is veilig bewaard	4	0	0	4
De persoonsgegevens over de gezondheid van de gebruiker worden apart bijgehouden	0	4	0	4
<i>De gebruiker is geïnformeerd over zijn inzagerecht</i>	1	0	0	1
<i>De ouders zijn geïnformeerd over hun inzagerecht</i>	2	0	0	2
<i>De meerderjarige gebruiker en/of vertegenwoordiger is geïnformeerd over zijn inzagerecht</i>	1	0	0	1

Inzage in het dossier

	Ja	Nee	NB
Er zijn vragen geweest naar inzage in het dossier	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Individuele dienstverleningsovereenkomst

	Ja	Nee	NB
Er zijn afspraken die garanderen dat de IDO binnen een termijn van maximum 6 maanden na opname wordt opgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken die garanderen dat voorzien wordt in overleg met de opvoedingsverantwoordelijke of vertegenwoordiger	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken die garanderen dat voorzien wordt in overleg met de (minderjarige) gebruiker	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken die een minimale frequentie van evaluatie en zo nodig bijsturing garanderen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn afspraken die vastleggen op welke manier de evaluatie gebeurt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deze afspraken zijn vervat in de procedure "Opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst"	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Ouders en minderjarigen worden betrokken via een gesprek bij het IDO. De doelstellingennota wordt ondertekend door de ouders.
- Jaarlijkse evaluatie

Uitwerking van de hulp- en dienstverlening, IDO, ... in de praktijk

minderjarig , kan zelfstandig zijn rechten uitoefenen	1
minderjarig , kan niet zelfstandig zijn rechten uitoefenen	2
+ 18-jarige , kan zelfstandig participeren in het proces van hulp- en dienstverlening	1

+ 18-jarige, kan niet zelfstandig participeren in het proces van hulp- en dienstverlening

0

Aantal bekeken dossiers: 4

Omschrijving van de hulp- en dienstverlening

	Ja	Nee	NB	Opname < 6 maanden	
De hulp- en dienstverlening is schriftelijk vastgelegd	1	3	0	0	4
Het geheel van ondersteuning waaraan gewerkt wordt, de concrete doelstellingen,... zijn beschreven	1	0	0		1
De ondersteuning door de organisatie en de wijze waarop deze geboden zal worden, zijn beschreven	1	0	0		1

Evaluatie van de hulp- en dienstverlening

	Ja	Nee	NB	
De hulp- en dienstverlening wordt op regelmatige tijdstippen geëvalueerd	1	0	0	1
In de loop van het hulpverleningstraject wordt de vorm van jeugdhulp geëvalueerd (in geval van een MFC)	0	0	0	0
Deze evaluatie heeft geleid tot een omschakeling van de ene functie naar de andere (schakelmoment) (in geval van een MFC)	0	0	0	0
De frequentie van begeleiding is afgestemd op de nood van de gebruiker (in geval van een thuisbegeleiding)	1	0	0	1
Het dossier bevat verslaggeving van de begeleidingsmomenten (in geval van een thuisbegeleiding)	1	0	0	1

Betrekken van de gebruiker

	Ja	Nee	NB	
De gebruiker is betrokken bij de evaluatie van de hulp- en dienstverlening	0	0	0	0
De gebruiker is betrokken bij het schakelmoment (in geval van een MFC)	0	0	0	0
De communicatie is aangepast aan de gebruiker	0	0	0	0
De organisatie maakt daarbij gebruik van de ervaringen en inzichten van de gebruiker	0	0	0	0

Betrekken van de context

	Ja	Nee	NB	
De opvoedingsverantwoordelijke is betrokken bij de evaluatie van de hulp- en dienstverlening	1	0	0	1
De opvoedingsverantwoordelijke/vertegenwoordiger van de gebruiker is betrokken bij het schakelmoment (in geval van een MFC)	0	0	0	0
De vertegenwoordiger van de gebruiker is betrokken bij de evaluatie van de hulp- en dienstverlening	1	0	0	1

Vastgestelde tekorten

- Persoonsgegevens over de gezondheid van de gebruiker worden in meerdere dossiers niet apart bijgehouden (BVR van 04/02/2011, artikel 24).
- De procedure inzake het opstellen en evalueren van de individuele dienstverlening is onvoldoende uitgewerkt (BVR van 04/02/2011, artikel 46).
- In meerdere dossiers is de hulp- en dienstverlening niet schriftelijk vastgelegd. De opname is meer dan 6 maanden geleden (BVR van 04/02/2001, artikel 12).

Aandachtspunten

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

Collectieve inspraak

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: collectieve inspraak, tevredenheidsmeting 2013, gebruikersoverleg 2013

Inspraak voor minderjarigen

Minderjarigen die bekwaam worden geacht

	Ja	Nee
De organisatie heeft voor de minderjarigen een regeling uitgewerkt met betrekking tot de inspraak in de werking	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tot dit jaar was er een regeling in de praktijk en waren er diverse kanalen waarlangs de gebruikers inspraak konden hebben (jaarlijks gebruikersoverleg, tweejaarlijkse tevredenheidsmeting). De instelling wil echter het gebruikersoverleg in de toekomst afbouwen en zoekt ook naar minder organisatorisch intensieve alternatieven om inspraak te organiseren. In het nieuwe Charter is nog geen echte nieuwe vorm van inspraak omschreven en is het engagement van de instelling iets te vrijblijvend ("indien nodig zal er collectieve inspraak georganiseerd worden").		

	Ja	Nee	NB
De minderjarigen krijgen inspraak in de werking	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere vormen van collectieve inspraak in de werking: - tevredenheidsmeting			
De inspraak is zo georganiseerd dat elke minderjarige kan deelnemen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De jeugdhulporganisatie biedt haar medewerking om de inspraak te realiseren	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tweejaarlijks tevredenheidsonderzoek, waarbij zowel ouders, minderjarigen met enig oordeelsvermogen als meerderjarige gebruikers worden betrokken. De meting in 2013 handelde over continuïteit zorg, privacy, inspraak en klachten bij alle bestaande gebruikers.			

Inspraak voor vertegenwoordigers

Begeleiding

	Ja	Nee	NB
De voorziening organiseert collectieve inspraak voor de gebruikers of hun vertegenwoordigers	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De collectieve inspraak wordt als volgt georganiseerd: - tevredenheidsmeting - periodieke bijeenkomst			
- tweejaarlijks tevredenheidsonderzoek, waarbij zowel ouders, minderjarigen met enig oordeelsvermogen als meerderjarige gebruikers worden betrokken. De meting in 2013 handelde over continuïteit zorg, privacy, inspraak en klachten bij alle bestaande gebruikers. - Gebruikersoverleg (normaal jaarlijks, maar vond niet plaats in 2014) : alle ouders worden hierbij uitgenodigd. Workshops rond bepaalde onderwerpen, ervaringsuitwisseling tussen ouders.			

Vastgestelde tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Aandachtspunten

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

Klachten

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: klachtenprocedure, Charter

Klachtenafhandeling

	Ja	Nee	NB
De afhandelingswijze van de klachten kwam tot stand in overleg met de gebruikers of het collectief overlegorgaan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De procedure in het kwaliteitshandboek stemt overeen met de afhandelingswijze beschreven in het charter	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De minderjarige is geïnformeerd over de mogelijkheid om zelf klacht in te dienen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Minderjarige met oordeelsvermogen krijgt mondelinge toelichting en ondertekend Charter en Protocol.

Toets met de praktijk

Opmerkingen, suggesties, mondelinge klachten

	Ja	Nee	NB	NT
Er werden opmerkingen, suggesties, mondelinge klachten geformuleerd	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deze worden afgehandeld volgens de werkwijze beschreven in het kwaliteitshandboek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Klachten worden afgehandeld op een wijze die aangepast is aan de gebruiker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Bij de klachtenafhandeling wordt rekening gehouden met de ervaringen en inzichten van de gebruikers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Laatste geregistreerde verwerkte mondelinge suggestie dateert van meer dan 6 jaar geleden.				

Schriftelijke klachten over de hulp- en dienstverlening

	Ja	Nee	NB	NT
Er werden één of meerdere schriftelijke klachten geformuleerd	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er werden één of meerdere klachten ingediend bij de klachtencommissie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Klachten worden afgehandeld op een wijze die aangepast is aan de gebruiker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Bij de klachtenafhandeling wordt rekening gehouden met de ervaringen en inzichten van de gebruikers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Vastgestelde tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Aandachtspunten

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

Kwaliteitssysteem en zelfevaluatie

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: kwaliteitshandboek

Volledigheid en beschikbaarheid van het kwaliteitshandboek

	Ja	Nee	NB
Alle verplichte procedures zijn opgenomen binnen het kwaliteitshandboek	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB
Het kwaliteitshandboek ligt permanent ter beschikking van de gebruikers	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dit is conform de beschrijving in het Charter	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het kwaliteitshandboek ligt permanent ter beschikking van alle personeelsleden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In het Charter staat beschreven dat het kwaliteitshandboek digitaal kan opgevraagd worden via de website. In de praktijk is dit niet zo.			

Vastgestelde tekorten

- Het kwaliteitshandboek ligt niet permanent ter beschikking van de gebruikers (BVR van 04/02/2011, artikel 46).
- De wijze waarop het kwaliteitshandboek ter beschikking gesteld wordt aan de gebruikers is verschillend van de wijze waarop dit volgens de beschrijving in het charter zou moeten gebeuren (BVR van 04/02/2011, artikel 46).

Aandachtspunten

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

Facturatie en zakgeld

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: aftekenfiche ("begeleidingsfiche")

Facturatie aan de gebruiker

	Ja	Nee	NB
De eigen financiële bijdrage zoals bepaald in de regelgeving is duidelijk vermeld	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De wijze waarop de eigen financiële bijdrage werd berekend, is duidelijk	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De bijkomende kosten worden gedetailleerd weergegeven (aard en omvang)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De aangerekende bijkomende kosten zijn geoorloofd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>Er wordt in principe niet gefactureerd maar onmiddellijk contant betaald na de begeleiding. Uitzonderlijk wordt er wel gefactureerd als externen de thuisbegeleiding betalen (vb. OCMW). De intake is gratis (ook bepaalde andere sessies : audiologie bv), er is een sociaal tarief (<1250 EUR 1 EUR; tussen 1250 EUR en 2000 EUR : 2,5 EUR, uitzonderlijk ook 0 EUR) voor mensen met financiële problemen. Dit wordt gestaafd met de 3 laatste loonfiches.</p>			

Volgende steekproef werd bekeken:

AO, BY, BM, HJ

-

Vastgestelde tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Aandachtspunten

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

Besluit

Samenvatting van de vaststellingen

Er werden meerdere tekorten vastgesteld. Aan de voorziening wordt gevraagd om de nodige corrigerende en preventieve maatregelen te nemen om de werking volledig te conformeren met de regelgeving.

Er werden meerdere aandachtspunten geformuleerd ter overweging voor het realiseren van een nog betere werking.

Tekorten die aanleiding geven tot een opvolgingsbezoek

- Het charter collectieve rechten en plichten is niet permanent ter inzage (BVR van 04/02/2011, artikel 19).
- Eén of meerdere van de verplichte bepalingen die de rechten van de gebruiker rechtstreeks regelen, zijn niet of niet volledig opgenomen in het charter collectieve rechten en plichten (BVR van 04/02/2011, artikel 18).
- Persoonsgegevens over de gezondheid van de gebruiker worden in meerdere dossiers niet apart bijgehouden (BVR van 04/02/2011, artikel 24).
- In meerdere dossiers is de hulp- en dienstverlening niet schriftelijk vastgelegd. De opname is meer dan 6 maanden geleden (BVR van 04/02/2001, artikel 12).

De inspecteur(s),

Steven Cozijns