

Collectieve rechten en plichten

1 Algemene bepalingen

Dit charter werd goedgekeurd door de Raad van Toezicht van 11 oktober 2012. Dit charter vervangt alle reeds bestaande reglementen op datum van de inwerkingtreding.

Dit charter wordt bij het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding gevoegd en vormt hiermee een ondeelbaar geheel. In de ambulante diensten noemen we dit protocol “begeleidingsovereenkomst”.

Dit charter collectieve rechten en plichten werd opgemaakt door vzw Stijn – Wegwijs, bij toepassing van het Besluit van de Vlaamse regering tot vaststelling van algemene erkenningvoorwaarden van voorzieningen (besluit van 4 februari 2011).

Dit charter wordt steeds bij de effectieve opstart van de thuisbegeleiding aan de gebruiker overhandigd. De wijze van overhandiging wordt op dat moment afgesproken. Wijzigingen aan het charter worden aan de gebruiker meegedeeld.

Dit charter is voor cliënten permanent ter beschikking :

- op het secretariaat aan de inkom van de diensten,
- op de website van het dienstencentrum: www.stijn.be
- op de website van Wegwijs: www.wegwijslimburg.be

Dit charter waarborgt de gebruikers de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en gezondheid, voor zover de werking van de diensten en de integriteit van de medegebruikers en personeel niet in het gedrang komen.

Zowel Wegwijs als de gebruiker verklaren kennis genomen te hebben van dit charter. Door het ondertekenen van het protocol, genoemd: “begeleidingsovereenkomst” verklaren zij het reglement te aanvaarden en verbinden zij zich ertoe de voorschriften ervan te zullen naleven.

Voor raadpleging van het kwaliteitshandboek kan een afspraak gemaakt worden met de directie van Wegwijs.

2 Identificatie van de voorziening

Wegwijs maakt deel uit van vzw Stijn, met als maatschappelijke zetel Breugelweg 200, 3900 Overpelt en waarvan de originele statuten verschenen in het Belgisch Staatsblad dd. 13/07/1989 en de herwerkte gecoördineerde statuten verschenen in het Belgisch Staatsblad dd. 17/09/2004.

Wegwijs is erkend als thuisbegeleidingsdienst door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Erkenningsnummer Wegwijs: SE119

Het ondernemingsnummer van Wegwijs is 0439-452-461

3 Omschrijving van de missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie van de voorziening

3.1 Missie en visie

Wegwijs is een deel van vzw Stijn en onderschrijven de missie van de vzw.

3.1.1 De missie

De centra die deel uitmaken van vzw Stijn willen op een deskundige en geïnspireerde wijze het welzijn van personen met een handicap bevorderen.

De oprichters van de vzw hebben gekozen om te vertrekken vanuit de christelijke inspiratie om de dienstverlening en organisatie uit te bouwen.

De thuisbegeleidingsdienst Wegwijs biedt een professionele en kwaliteitsvolle mobiele, ambulante begeleiding aan gezinnen met kinderen, jongeren en volwassenen met:

- ontwikkelingsproblematiek
- een mentale handicap
- een motorische handicap
- een niet aangeboren hersenletsel
- een stoornis in het autistisch spectrum.

3.1.2 De visie

3.1.2.1 Dubbel gericht.

De begeleiding vanuit de thuisbegeleiding speelt zich af op verschillende vlakken.

Er is de hulpvraag vanuit de persoon met de beperking en er stellen zich ook vragen vanuit de gezinscontext. De begeleiding richt zich dus op de persoon met de beperking en op zijn omgeving.

3.1.2.2 Tweezijdig gericht

Het antwoord op hulpvragen dient ook tweezijdig gericht te zijn, enerzijds het bieden van gespecialiseerde hulp en anderzijds het stimuleren van zelfhulp.

Via wederzijdse integratie wensen we een positief contact te realiseren tussen de personen met een handicap en personen zonder handicap. We spannen ons in om voor de personen in begeleiding een weg te effenen naar de ruimere samenleving toe. Daarnaast nodigen we de gemeenschap uit om op weg te gaan met hun medemens met beperkingen.

Binnen Wegwijs wordt van het personeel een hartelijke, geëngageerde en deskundige dienstverlening verwacht.

Via permanente vorming van het personeel, dragen we bij tot een kwalitatieve zorgverlening.

De waarden die we belangrijk vinden in de begeleiding zijn:

- eerlijkheid, integriteit en echtheid
- open communicatie

- flexibiliteit
- respect voor de eigenheid van ieder persoon, elke persoon zien we als een volwaardige burger van de samenleving
- respect voor de waarden en normen van het gezin
- respect voor de filosofische of godsdienstige overtuiging van de cliënt/gezin
- respect voor de privacy van de gebruiker
- respect voor eigen keuzes van de persoon en/of gezin

3.1.2.3 Dienstverlening

Voor onze dienstverlening is het belangrijk dat we de mens in zijn totaliteit benaderen. Daarom hebben we oog voor de lichamelijke, psychische, relationele, en existentiële aspecten van het mens-zijn. We trachten een gedifferentieerde en flexibele begeleiding uit te bouwen op maat van de hulpvrager. Deze hulpverlening kan inhouden: informatie en advies, trajectbegeleiding, zorgconsulentschap, werken aan beeldvorming in functie van de begeleiding, psycho-educatie, psychosociale begeleiding, ontwikkelingsbegeleiding, netwerkontwikkeling, pedagogische begeleiding, ondersteuning van de gezinsleden, begeleiding naar reguliere of bijzondere circuits, nazorg.

Bij onze dienstverlening gaat ons handelen uit van de erkenning van ieders mogelijkheden en beperkingen. De mogelijkheden willen we ontplooiën en de beperkingen aanvaarden. Hierbij doen we een beroep op een zo groot mogelijke inbreng van de persoon in kwestie. We houden rekening met diens behoeften, keuzes, vragen en verlangens.

In de begeleiding houden we rekening met de keuzes, vragen, wensen en de draagkracht van de cliënt en zijn omgeving. Op deze manier reiken we de personen met een handicap kansen aan om een leven uit te bouwen dat zo normaal is als mogelijk en zo speciaal is als nodig.

De hulpverlening is dubbel en tweezijdig gericht.

3.1.3 Objectieven t.a.v. de doelgroep

Onze strategische doelstellingen, opgenomen in de strategiekaart, zijn:

1. Kwalitatief de beste begeleiding bieden in overleg met de cliënt en zijn netwerk.
2. Alle zorgvragen naar thuisbegeleiding verkennen en actief zoeken naar het geschikte aanbod.

Onze operationele doelstellingen :

We stellen als doel dat de cliënt en/of de leefomgeving, eventueel andere diensten, meer inzicht krijgen in de mogelijkheden en beperkingen van de persoon met de handicap en weten hoe hiermee om te gaan, zodat de begeleiding (tijdelijk of definitief) overbodig wordt.

We bewerkstelligen het ontplooiën van mogelijkheden, het ombuigen van beperkingen naar mogelijkheden, het leren leven met beperkingen.

De gezinsleden leren hun weg te vinden in de hulpverlening die het beste inspeelt op de noden van de persoon met een beperking en dit zowel in de reguliere als in de bijzondere dienstverlening.

Elke mens moet de kans krijgen om uit te groeien tot een uniek en volwaardig persoon. Het is ons streefdoel om iedere persoon kansen te geven om een eigen levensweg te gaan, in relatie met anderen,

zodat de kwaliteit van leven voor de betrokken persoon bevredigend is.

In afwachting van de opstart van de thuisbegeleiding worden de hulpvragen verkend om na te gaan of cliënten/hun gezin al beroep kunnen doen op een ander aanbod of een deelaanbod kunnen bekomen.

De strategie en de doelstellingen staan beschreven in een strategiekaart. Daarin staat ook beschreven op welke manier wij de doelstellingen willen bereiken. Om de vijf jaar worden de doelstellingen en de strategie herbekeken en aangepast.

3.2 Geschreven referentiekader

De zorgverlening is een complex gebeuren waarin verschillende partijen betrokken zijn: de hulpvrager en het sociaal milieu waar hij/zij toe behoort, de individuele hulpverlener en het team waarbinnen hij/zij werkt, de hulpverleningsorganisatie en het hele netwerk waarmee wordt samengewerkt, de overheid en de samenleving.

Deze vier partijen zijn niet zomaar als toeschouwers bij de hulpverlening betrokken. Het zijn actoren die elk een eigen bijdrage leveren tot het welslagen van de hulpverlening. Maar ze doen dit vanuit een eigen waardegevoeligheid.

Er staan verschillende waarden op het spel tijdens de hulpverlening waartussen een spanningsveld kan ontstaan: bewogenheid en deskundigheid, verbondenheid en autonomie, helpen en controleren, individueel welzijn en sociale rechtvaardigheid, zelfstandigheid en bemoeizorg, efficiëntie en kwaliteit, hulpverlening en recht, individueel en structureel, vrijwillig en professioneel, rechten en plichten.

De prioriteit blijft echter het aanbieden van een kwaliteitsgerichte, vraaggestuurde zorg aan de gebruikers.

3.2.1 Integriteit

We vinden het zeer belangrijk om onze cliënten te zien als volwaardige personen met hun mogelijkheden en daarnaast respect te hebben voor hun grenzen bepaald door de beperkingen.

We geloven erin dat zij kunnen groeien naar een (aan)gepaste plaats in onze samenleving en alzo bijdragen aan ieders maatschappelijk welzijn.

Vanuit de thuisbegeleidingsdienst vertalen we dit door:

- samen met elke cliënt en het gezin te zoeken naar zijn/haar mogelijkheden en competenties en deze leren benutten/ontwikkelen
- samen met elke cliënt en het gezin te streven naar zo'n zelfstandig mogelijk leven

We bieden gelijkwaardige kansen ongeacht:

- etnische afkomst
- geslacht of seksuele geaardheid
- sociale en economische/financiële status
- politieke of filosofische strekking

De eigen levensgeschiedenis bepaalt in aanzienlijke mate een aantal waarden en normen die niet noodzakelijk terug te vinden zijn bij de gebruiker. Soms zijn deze verschillen zo groot dat het niet eenvoudig is om deze andere waarden en normen van de gebruiker te accepteren. We stimuleren de

begeleiders om hierover open te communiceren en een reflectie te vragen via teamoverleg of individueel overleg.

3.2.2 Betrokkenheid

In de begeleiding wordt vertrokken van de hulpvraag van de cliënt en in samenwerking met de cliënt en het ruimere gezinssysteem verduidelijkt en uitgewerkt.

De stappen die ondernomen worden in de begeleiding gebeuren in onderling overleg.

Het begeleidingsplan is een weerslag van deze stappen en wordt met de cliënt besproken.

3.2.3 Privacy

De diensten waarborgen het recht op respect voor de privacy van de cliënt. Dit wordt uitgebreider beschreven onder punt 7 : wederzijdse rechten en plichten.

De missie, visie, waarden, objectieven, geschreven referentiekader worden als volgt **bekendgemaakt**:

- aan het personeel via de onthaal/infobrochure;
- aan de gebruikers via het charter en de website;
- aan derden via website.

4 Overzicht van het dienstverleningsaanbod

De thuisbegeleidingsdienst Wegwijs werkt op drie niveaus:

- Het kindgerichte of persoonsgerichte niveau
- Het gezinsgerichte niveau
- Het gezinsoverschrijdende niveau

Daarnaast onderscheiden we drie leeftijdsgroepen: gezinnen met baby's, peuters en kleuters, gezinnen met kinderen en gezinnen met jongeren of volwassenen.

4.1 Kindgerichte/persoonsgerichte aspecten:

4.1.1 Voor gezinnen met baby's, peuters, kleuters

Voor het jonge kind met een handicap zijn de eerste ontwikkelingsjaren zeer belangrijk.

Vroegtijdige handicapspecifieke ontwikkelingsstimulatie moet het kind optimale kansen tot ontwikkeling bieden.

Thuisbegeleiders werken daarvoor met en via de ouders. Via vroegtijdige thuisbegeleiding tracht men, uitgaande van de mogelijkheden van het kind en rekening houdend met de belemmerende factoren (inherent aan de handicap), de ontwikkeling van het kind te stimuleren in al zijn aspecten: cognitief, emotioneel, motorisch, communicatief, sociaal en op vlak van zelfredzaamheid.

4.1.2 Voor gezinnen met kinderen

De begeleiding richt zich nog op andere domeinen dan bij zeer jonge kinderen.

Op sociaal emotioneel vlak wordt het kind ondersteund in zijn beleving van het leven met een handicap. Vragen over eigen mogelijkheden en beperkingen komen hier aan bod.

Ontwikkelingsbegeleiding blijft belangrijk. De transfer van op (de gewone of speciale) school geleerde kennis en vaardigheden naar de dagelijkse leefomgeving is niet evident en vraagt voor een aantal gezinnen ondersteuning.

Vrijtijdsbesteding zowel binnen het eigen gezin als in de ruimere leefomgeving, zowel regulier als specifiek, zijn belangrijk voor het welbevinden en de sociale integratie van het kind.

4.1.3 Voor gezinnen met jongeren en volwassenen met een beperking

Thuisbegeleiding kan gestart worden op gelijk welk moment in het leven van mensen met een handicap, al dan niet onmiddellijk na het stellen van een diagnose.

Belangrijke scharniermomenten in het leven van een jongere of volwassen persoon met een handicap kunnen begeleidingsvragen doen ontstaan, vb. einde schoolloopbaan, samenlevingsvragen, toekomstvragen naar wonen en dagbesteding, optreden van gedragsproblemen...

De begeleiding situeert zich op verschillende domeinen : zelfstandigheid, zelfredzaamheid, relatie, seksualiteit, sociale vaardigheden, gevoelsleven, wonen, samenwonen, opvoeding van eigen kinderen, zelfbepaling, gezondheid, veiligheid, vrije tijd, werk, dagbesteding.....

We gaan ervan uit dat eerlijke informatie over de waarneembare mogelijkheden en beperkingen en het toekomstperspectief bespreekbaar moeten zijn.

In dit proces gaat veel aandacht naar het verkennen van de mogelijkheden van een jongere of volwassene, en aansluitend hierbij gaan we na welke mogelijkheden er zijn om bij te leren, verworven vaardigheden te behouden en/of beperkingen te compenseren.

De confrontatie met de eigen handicap vraagt heel wat inspanning en aanpassingen. Als thuisbegeleider bieden we hierbij ondersteuning.

In het kader hiervan wordt ook de toekomst besproken: welke perspectieven zijn er, wat zijn de keuzes van de persoon met de handicap en welke mogelijkheden zijn er om zijn verwachtingen te realiseren?

4.2 Gezinsgerichte aspecten

4.2.1 Voor gezinnen met baby's, peuters, kleuters en voor gezinnen met kinderen op lagere schoolleeftijd

Het is onmiskenbaar dat de geboorte van een kind met een handicap en het samenleven met een kind met een handicap een belangrijke weerslag hebben op de gezinssituatie.

De confrontatie met het anders-zijn van hun kind impliceert voor de meeste ouders een ontwrichting van hun levenspatroon. De realiteit van de handicap plaatst ouders oog in oog met een andere en vaak onzekere toekomst. Dit geeft ouders bij een ernstig vermoeden van handicap of vanaf het ogenblik dat er een diagnose gesteld wordt, recht op ondersteuning.

De schijnbare vanzelfsprekendheid van het opvoedingsgebeuren wordt bemoeilijkt door de bijzondere vraag van het kind naar een specifiek ontwikkelingsaanbod ten gevolge van zijn (vermoeden van) handicap.

Thuisbegeleiding ondersteunt ouders bij de opvoeding en helpt hen bij het uitbouwen van een positief stimulerende relatie met hun kind, rekening houdend met hun emotionele beleving.

Door deze ondersteuning helpen we ouders meer opvoedingszekerheid te verwerven en laten we hen ervaren dat zij zelf de ontwikkeling van hun kind kunnen bevorderen.

Het proces ondersteunt de ouders in de uitbouw van hun eigen leven en van de onderlinge gezinsrelaties en in hun sociale omgang buiten het gezin.

Er is ook aandacht voor de andere kinderen in het gezin, grootouders en andere familieleden.

4.2.2 Thuisbegeleiding voor gezinnen met jongeren of volwassenen met een handicap (thuiswonend, alleen of in partnerverband wonend)

Familieleden of andere mensen, die belangrijk zijn voor de persoon met de handicap, hebben nood aan eerlijke informatie en voorlichting omtrent de problematiek die eigen is aan de handicap, die al lange tijd – misschien van bij de geboorte – aanwezig is of die later verworven is..

De confrontatie met de verworven handicap van ouder, partner, dochter, zoon, zus, broer,... zorgt vaak voor aanvaardingsproblemen. Men realiseert zich te weinig dat er een blijvende beperking is. Men heeft vaak hoge verwachtingen. Er moet een proces op gang komen van het onderkennen van de handicap naar het loslaten van verwachtingen en het stellen van realistische perspectieven. Mensen hebben daarbij nood aan ondersteuning, informatie en advies.

Er worden ook hulpvragen geformuleerd over het samenleven met een persoon met een handicap. De aanwezigheid van een persoon met een handicap heeft een invloed op het ganse gezin, op de onderlinge relaties en het leven van alle betrokkenen.

De aandacht voor alle gezinsleden is dan ook een belangrijk aspect in de begeleiding.

Omgekeerd heeft ook het gezin invloed op de ontplooiingskansen van de persoon met een handicap. De begeleider moet samen met alle betrokkenen de sterktes en zwaktes van individuele cliënten en gezinnen inschatten en hiermee aan het werk gaan.

4.3 Netwerkgerichte aspecten, van toepassing voor alle doelgroepen.

De thuisbegeleiding beperkt zich niet tot het gezin, maar kan ook in de ruimere leefomgeving van het kind/ jongere/volwassene (vb grootouders, onthaalmoeder, reguliere kribbe, gewone school, dagbesteding, werksituatie...).

Belangrijk is de samenwerking met andere diensten of disciplines die bij het kind/de

persoon en het gezin betrokken zijn, zowel binnen het reguliere als het niet-reguliere aanbod, vb voorzieningen, artsen, therapeuten ...

Thuisbegeleiders zoeken mee naar afstemming tussen de verschillende hulpverleners die betrokken zijn bij het kind/de persoon en zijn gezin. Indien nodig wordt er gericht doorverwezen.

Het aanbod van de dienst wordt beschreven in de folder die u ontvangt bij de opstart van de begeleiding.

5 Voorwaarden tot opstart van de begeleiding

De kandidaat cliënt die begeleiding wenst moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Voor kinderen moet er een risico of een indicatie zijn van een ontwikkelingsvertraging of handicap. Dit bewijs moet aangeleverd worden door een arts of een Multidisciplinair Team in kader van Rechtstreeks Toegankelijke Hulp
- Er moet een indicatie of handicap zijn behorende tot de doelgroep autisme, verstandelijke of motorische beperking of een (niet) aangeboren hersenletsel. Dit bewijs moet aangeleverd worden door een psychiater, een arts of een Multidisciplinair Team in kader van Rechtstreeks Toegankelijke Hulp.
- Een inschrijving bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap is nodig na een begeleiding in kader van Rechtstreeks Toegankelijke Hulp.
- Over een juiste jeugdhulpbeslissing (voor minderjarigen) of PEC-beslissing (voor meerderjarigen) of een persoonsvolgend budget beschikken.
- Voor het Vlaams Agentschap kan de inschrijving tot de leeftijd van 65 jaar. Wij hanteren geen leeftijdsgrens als er een juiste PEC beslissing is.

6 Het beëindigen van de dienstverlening

Het beëindigen van de thuisbegeleiding gebeurt meestal door onderling overleg tussen de thuisbegeleid(st)er en het gezin.

De begeleiding kan ook door de cliënt/ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger worden beëindigd omdat er geen wens meer is naar begeleiding of omdat de doelstellingen bereikt zijn. In het geval van een eenzijdige beslissing door het gezin/de cliënt moet dit mondeling, telefonisch of schriftelijk meegedeeld worden aan de begeleid(st)er of de dienst.

De thuisbegeleiding neemt zeker een einde:

- bij overlijden van de cliënt
- bij verhuis naar een andere provincie of buitenland
- bij een opname in een voorziening van het VAPH waar geen combinatiemogelijkheden zijn met thuisbegeleiding
- wanneer er langer dan 3 maanden geen huisbezoek is gepland
- wanneer de cliënt de verplichtingen opgenomen in het protocol of het charter niet naleeft
- wanneer de cliënt geen overeenkomst sluit met het VAPH als hij een vergoeding voor hulp van derden heeft ontvangen, deze overeenkomst niet nakomt of als zou blijken dat de gebruiker opzettelijk een valse of onvolledige verklaring heeft afgelegd.
- wanneer de thuisbegeleid(st)er niet in een veilige omgeving kan werken.

Bij eenzijdige beëindiging door de dienst wordt dit schriftelijk gemotiveerd.

In het geval dat er betwisting is rond de beëindiging van de dienstverlening, kan de gebruiker deze binnen de dertig dagen voorleggen aan de klachtencommissie (zie verder bij de klachtenprocedure). Er moet vooraf geen schriftelijke klacht zijn ingediend. In dit geval wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De klachtencommissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. Zij deelt binnen de 30 kalenderdagen haar oordeel aangaande de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de voorziening.

Het resultaat van de verzoeningspoging wordt opgenomen in de individuele dienstverleningsovereenkomst. Indien nodig wordt er gezocht naar samenwerking met andere voorzieningen.

7 Wederzijdse rechten en plichten.

Wegwijs waarborgt aan de cliënten de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, van hun recht op vrijheid en privacy, hun veiligheid en hun gezondheid, voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medegebruikers en het personeel niet in gedrang komt.

7.1 Dossiervorming , bescherming van de persoonlijke levenssfeer en privacy

Op de dienst wordt een digitaal dossier bijgehouden van de persoon in begeleiding. Deze gegevens worden verwerkt vanuit de doelstelling om een optimale dienstverlening aan te bieden.

Het bewaren en verwerken van dergelijke gegevens is onderworpen aan de “Wet ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonlijke gegevens” van 8 december 1992.

Binnen de dienst kunnen deze gegevens geraadpleegd worden door de personeelsleden die tewerkgesteld zijn in de dienst in kader van de begeleiding. De bedienden van de dienst verwerken een aantal administratieve gegevens. De begeleid(st)ers streven ernaar om de kwaliteit van de begeleidingen zo goed mogelijk te doen. Het team van begeleid(st)ers bestaat uit verschillende disciplines (opleidingen). Er wordt een vaste begeleid(st)er voorzien in uw gezin. Op regelmatige basis worden teamvergaderingen georganiseerd waar de vaste begeleid(st)er de begeleiding in de eigen gezinnen kan bespreken met als doel het eigen werk bevragen en leren van mekaar. De begeleid(st)ers mogen van dit overleg geen informatie doorgeven aan derden.

De cliënt, de ouder(s) of wettelijke vertegenwoordiger geeft via een apart document “verklaring” schriftelijk de toelating aan de dienst om gegevens, die nuttig zijn voor de thuisbegeleiding, van andere diensten op te vragen.

Elk verslag dat vanuit onze dienst naar een andere dienst of hulpverlener vertrekt, wordt met de cliënt, de ouders of wettelijke vertegenwoordiger besproken. Zij tekenen ‘voor akkoord’ voor het doorsturen van dit verslag.

U hebt het recht om onder voorbehoud van wat verder volgt, kennis te nemen van de verzamelde administratieve gegevens en om onjuiste informatie te doen verbeteren of verwijderen.

Hiervoor kan u zich richten tot de directeur van de dienst, verantwoordelijke voor de verwerking p/a Wegwijs, Donkweg 49 – 3520 Zonhoven.

U zelf krijgt een kopie van de informatie die wordt doorgestuurd.

De dienst heeft aangifte gedaan van geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens bij de commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Doordat ons werkterrein de thuissituatie van de cliënt is, begeven we ons op hun privé terrein.

Op dit vlak tonen we respect voor hun privacy door:

- de bezoeken te plannen in overleg met het gezin
- via open communicatie proberen duidelijkheid te krijgen over terreinen waaraan kan gewerkt worden; open communicatie betekent ook dat veel kan gezegd worden, maar op een respectvolle manier.
- in de begeleiding rekening te houden met de levenspatronen, waarden en normen van het gezin.

Op de dienst wordt een dossier bijgehouden. In dit dossier worden volgende zaken bewaard:

- administratieve gegevens (naam - adres van de gezinsleden, adres van de behandelende artsen, therapeuten);
- verslagen:
- van het eerste bezoek;
- psycho-pedagogische verslagen, diagnostische verslagen;
- medische, therapeutische gegevens die we van de ouders of behandelende deskundige kregen.
- kopieën van briefwisseling;
- nota's van de thuisbegeleidster in het kader van de begeleidingsdoelen
- begeleidingsplan

Het begeleidingsplan omvat de voornaamste stappen in de begeleiding. Dit begeleidingsplan wordt besproken met de cliënt, de ouder(s) of de wettelijke vertegenwoordiger en zij krijgen een kopie van dit verslag.

Medische, therapeutische verslagen van derden en nota's van de thuisbegeleidster zijn niet ter inzage. De andere documenten zijn ter inzage in aanwezigheid van de thuisbegeleidster en/of de directeur. Het dossier wordt na afsluiten van de begeleiding bewaard in het archief gedurende 10 jaar.

7.2 Dossieronderzoek

Om kwalitatief goede zorg te bieden, wil vzw Stijn haar handelen wetenschappelijk onderbouwen door middel van onderzoek. Voor dit onderzoek kan het nodig zijn dat relevante gegevens (vb leeftijd, geslacht, oorzaak van de beperking,...) uit het zorgdossier van de zorggebruiker geconsulteerd worden door onze wetenschappelijk medewerker (ook gebonden aan het beroepsgeheim). Vzw Stijn hecht veel belang aan de privacy van haar zorggebruikers en houdt hiermee ook rekening bij haar onderzoek. De gegevens worden enkel voor onderzoeksdoeleinden gebruikt. Identificatiegegevens worden nooit gepubliceerd of aan derden meegedeeld.

De zorggebruiker en/of zijn vertegenwoordiger verklaart door de ondertekening van onderhavig charter op de hoogte te zijn dat dossieronderzoek mogelijk is en geeft er zijn toestemming voor. Indien de zorggebruiker en/of zijn vertegenwoordiger dit niet wenst, moet hij hier schriftelijk bezwaar tegen indienen. Dit schriftelijk bezwaar kan overgemaakt worden op volgend mailadres: onderzoek@cc.stijn.be of per post naar vzw Stijn, t.a.v. coördinator wetenschappelijk onderzoek, Kempische Steenweg 555, 3500 Hasselt.

7.3 De betalingen en de bijdrage

Na ieder huisbezoek of gesprek (mobiel of ambulantly) wordt de prestatie geregistreerd in het ons intern huisbezoekenprogramma.

Om de 4 maanden ontvangt u van de dienst een afrekening van de geleverde prestaties. De bijdrage is bepaald in de reglementering op de thuisbegeleiding (B.VR17/12/1996 art. 12) en is gekoppeld aan de stijging van de prijsindex. Indien een contact omwille van praktische of inhoudelijke redenen 2 uur of langer duurt, zal de dienst deze begeleiding als twee begeleidingen aanrekenen. De betalingen gebeuren met het aan u bezorgde overschrijvingsformulier. Bij het niet betalen van de laatste factuur, voorzien we de mogelijkheid om per sessie te betalen.

Een huisbezoek dat niet kan doorgaan dient ten laatste 48 uur voordien, telefonisch te worden afgemeld. Bij niet afmelding wordt een administratieve kost aangerekend van 25 € en wordt de prestatie geregistreerd.

Indien de thuisbegeleid(st)er occasioneel instaat voor vervoer wordt dit aangerekend aan het wettelijk tarief. Individuele kosten die toewijsbaar zijn aan het gezin worden aangerekend.

7.4 Individuele inspraak

De begeleiding vanuit de thuisbegeleidingsdiensten is gebaseerd op individuele inspraak. Vanuit de thuisbegeleiding wordt gewerkt aan vragen die van de cliënt/de ouders komen. Deze vraaggestuurde begeleiding vraagt constant om wederzijds overleg en inspraak vanuit de cliënt.

Het begeleidingsplan omvat de voornaamste stappen in de begeleiding. Dit begeleidingsplan wordt besproken met de cliënt, de ouder(s) of de wettelijke vertegenwoordiger en zij krijgen een kopie van dit verslag ontvangen.

Ondanks dat de dienst reeds jaren bestaat, blijft het belangrijk om te weten of de begeleiding ingaat op de vragen van de cliënten en hun netwerk. We willen ook weten of gezinnen tevreden zijn over ons aanbod. Daarom stimuleren we u om uw tevredenheid of ontevredenheid bekend te maken, dit mondeling bij de begeleid(st)er, telefonisch bij de begeleid(st)er/de teamverantwoordelijke/de directie, schriftelijk of via mail. U mag zich bekend maken, dan kunnen we voor uw bedenkingen, zoeken naar verbeteringen die voor u passend zijn. Maar deze bekendmaking is zeker niet verplicht. We vinden het gewoon belangrijk om uw mening te kennen.

7.5 Collectieve inspraak

Als ambulante dienst hebben we geen gebruikersraad. We hebben wel een Raad van Toezicht waarvan cliënten of hun vertegenwoordigers deel kunnen uitmaken. Dit collectief orgaan wordt minimaal geïnformeerd over de financiële toestand van de dienst, de wijzigingen in erkenning, de stand van zaken betreffende te behalen begeleidingen.

We vinden collectieve inspraak belangrijk en voor de thuisbegeleiding kan dit via:

- groepsessies, oudergroepen die worden georganiseerd
- via de nieuwsbrief die viermaandelijks naar de cliënten/gezinnen die in begeleiding zijn of op de wachtlijst staan digitaal wordt verstuurd.

Bij het beëindigen van de begeleiding kan deze nieuwsbrief verder bekomen worden doormiddel van inschrijving via de website www.wegwijslimburg.be.

Via deze nieuwsbrief informeren we de gezinnen die begeleiding krijgen vanuit onze dienst over: de werking van de dienst en geven we informatie door die voor hen kan van toepassing zijn zoals het bestaan en een wijziging in het Charter, het bestaan en een wijziging in de klachtenprocedure.

8 Klachtenprocedure

Wanneer u klachten heeft over de werking van de dienst bestaat de mogelijkheid om deze te uiten. We staan er voor open dat u ongenoegens bekend maakt. Hierdoor kan de werking bijgestuurd worden.

8.1 Wat is een klacht ?

Een klacht is een uiting van een ontevredenheid voor een aspect van onze werking, hetzij inhoudelijk, hetzij organisatorisch.

Mondelinge en schriftelijke klachten die worden weergegeven op het klachtenformulier:

8.2 Mondelinge klacht:

- cliënt of wettelijke vertegenwoordiger uit 3 x een ontevredenheid bij de thuisbegeleidster;
- cliënt of wettelijke vertegenwoordiger uit de klacht rechtstreeks bij de teamverantwoordelijke of de directeur

8.3 Schriftelijke klacht:

- elke geschreven uiting van een klacht via brief, fax of e-mail.

8.4 Waar en bij wie kan U terecht?

Op de eerste plaats bij de begeleid(st)er zelf. Maar u kan zich ook wenden tot de teamverantwoordelijken en de directeur van Wegwijs.

Adres	Telefoonnummer	E-mail
Donkweg 49 3520 Zonhoven	011/55 99 60	info@wegwijs.stijn.be

De dienst moet deze klacht binnen de maand beantwoorden en opnemen in het klachtenregister.

Mocht dit antwoord niet voldoen dan kan de persoon of het gezin zich wenden tot de klachtencommissie.

De leden van deze klachtencommissie zijn:

Vertegenwoordiger(s) van de inrichtende macht

Contactgegevens

Naam en voornaam: Dirk Boogmans
Per adres: Donkweg 49
Postcode en gemeente: 3520 Zonhoven
E-mailadres : info@wegwijs.stijn.be

Contactgegevens

Naam en voornaam: Miet Vandenberg
Per adres: Donkweg 49

Postcode en gemeente: 3520 Zonhoven
E-mailadres : info@wegwijs.stijn.be

Vertegenwoordiger(s) van de raad van toezicht

Contactgegevens

Naam en voornaam: Goedele Ceunen
Per adres: Donkweg 49
Postcode en gemeente: 3520 Zonhoven
E-mailadres : info@wegwijs.stijn.be

Contactgegevens

Naam en voornaam: Laura Boutsen
Per adres: Donkweg 49
Postcode en gemeente: 3520 Zonhoven
E-mailadres : info@wegwijs.stijn.be

Ook deze commissie moet U een antwoord geven binnen de maand.

De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

In geval van betwisting wordt de interne klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De klachtencommissie contacteert deze persoon: Tilda Duchamps

8.5 Klachtenbehandeling door de Klachtendienst van het VAPH

Bent u niet tevreden met het resultaat van de interne klachtenprocedure binnen de voorziening, dan kan u ook terecht bij de Klachtendienst van het VAPH.

Waarom?

Het VAPH is de erkennende en subsidiërende instantie voor de diensten en voorzieningen voor personen met een handicap.

Hoe?

Het VAPH voert zijn eigen onderzoek. Meestal schakelt de klachtendienst hiervoor het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin in. Binnen de 45 dagen moet de klachtendienst u zijn bevindingen, zijn eindconclusie en eventueel zijn voorstel van oplossing bezorgen.

Waar?

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), Klachtendienst
Sterrenkundelaan 30
1210 Brussel (Sint-Joost-ten-Node)

Klachtenmanager:
Tel: 02/225 86 68
E-mail: klachten@vaph.be

Klachten over het niet naleven van de bepalingen betreffende collectief overleg worden gemeld aan de leidend ambtenaar:

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
Aan de leidend ambtenaar
Sterrenkundelaan 30
1210 Brussel (Sint-Joost-ten-Node)

9 Kwaliteitshandboek.

Het kwaliteitshandboek is steeds op computer ter beschikking op locatie Wegwijs. Op eenvoudig verzoek aan een directielid heeft iedereen toegang tot dit document of kan er een geprinte versie van afgedrukt worden.

10 Overzicht van de verschillende verzekeringen.

- autoverzekering voor de auto(s) van de dienst
- brandverzekering en objectieve aansprakelijkheid gebouwen
- arbeidsongevallenverzekering personeel
- lichamelijke ongevallen vrijwilligers
- burgerlijke aansprakelijkheid vzw Stijn: personeelsleden, vrijwilligers
- verzekering bestuurders aansprakelijkheid
- polis alle risico's elektronica

11 Wijzigingen aan het charter collectieve rechten en plichten

Voorstel tot wijzigingen aan het charter kunnen zowel door cliënten als door de dienst aangebracht worden. Dit kan door een schriftelijke vraag te stellen aan een directielid of op de leden van de Raad van Toezicht. Wijzigingen worden besproken en dienen goedgekeurd te worden op de Raad van Toezicht.

Opgemaakt te Zonhoven op 1 januari 2024.