

	Kwaliteitshandboek 4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.1 De intake	khh 4.6.01. - versie 1	1/6
--	---	------------------------	-----

Beoordeeld: Jan De Bruyn Paraaf:	Goedgekeurd: Filip Slosse Paraaf:	Geldig vanaf: 01/01/2014
-------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------

DOEL

(B.S. van 4-2-2011) Artikels 5, 8, 11, 12, 13,15, 16, 17, 19, 20,21, 22, 29§1/2/3/4, 30,33, 34, 38 §1/2/3/4 en 42

TOEPASSINGSGBIED


Alle aanvragen van kandidaat-gebruikers

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- Khb 4.6.1. Formulieren – Vraagverduidelijking
- Khb 4.6.1. Formulieren - Checklist intake
- Khb 9.1. Protocol van verblijf en begeleiding (Tehuis niet-werkenden en tehuis werkenden / ambulante diensten / Dagcentrum)
- Khb 9.1. Charter collectieve rechten en plichten
- Khb 4.6.1. Formulier voor toestemming tot opvragen en verwerken van informatie aan derden
- Khb 4.6.1. Formulier voor toestemming gebruik foto- en beeldmateriaal
- Khb 4.2. Overzicht en werking van de overlegorganen
- Infofolder
- Webapplicatie zorgregie
- Toestemmingsformulier “Verzoek tot inschrijving bij Centrale Registratie van Zorgvragen”
- Cliëntregistratie via webapplicatie VAPH
- Overeenkomst persoonsgebonden budget (website VAPH)
- Checklist noodsituatie
- Checklist Prioritair Te Bemiddelen Zorgvraag
- Overeenkomst RTH, noodsituatie (website VAPH) of persoonsvolgende budgetten (cfr. convenanten met gebruikers bij knelpuntdossiers)

TERMEN EN DEFINITIES

- *Intakedossier:* het schriftelijk resultaat van de intake
- *Opmateteam:* team met beslissingsmacht bij opnames, vaste leden zijn pedagogisch stafmedewerkers en sociale dienst. Ad hoc kunnen ook andere leden AO aansluiten
- *Gebruiker:* persoon die een beroep doet op de hulp - en dienstverlening van de voorziening, met name de (kandidaat) gebruiker of cliënt.
- *Wettelijk vertegenwoordiger:* voogd of bewindvoerder van de (kandidaat) gebruiker
- *Belangrijke betrokken 3^{de} persoon:* De gebruiker of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met de opvang en begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen. Indien gewenst kan de gebruiker zich laten bijstaan door een belangrijk betrokken derde, die hij zelf aanduidt. De belangrijke derde wordt vernoemd in de individuele dienstverleningsovereenkomst.
- *Prioritair te bemiddelen (PTB) zorgvragen:* Een zorgvraag die door de regionale prioriteitencommissie bepaald is als een prioritaire vraag en waarvoor prioritair een begeleidings-, behandelings-, opvangaanbod of assistentie moet worden gezocht. Actieve zorgvragen die de status prioritair te bemiddelen zorgvraag toegekend krijgen, moeten prioritair in aanmerking komen voor opname bij een passende open plaats of moeten prioritair een Persoonlijk Assistentiebudget toegekend krijgen.
- *Regionale prioriteitencommissie (RPC):* Commissie waar onder meer de aanvragen naar de status prioritair te bemiddelen zorgvraag en de motivaties van de afwijkingen prioriteiten bij opname toegekend, geadviseerd en opgevolgd worden. Binnen elk ROG is minstens één regionale prioriteitencommissie werkzaam.

	Kwaliteitshandboek 4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.1 De intake	khh 4.6.01. - versie 1	2/6
--	---	------------------------	-----

WERKWIJZE

Aanmelding

- Tijdens het eerste contact, ontvangt de maatschappelijk werker de vraag van de (wettelijk) vertegenwoordiger, de kandidaat-gebruiker of van een verwijzende instantie
- De maatschappelijk werker legt de eerste hulpvraag en eerste identificatie vast in een intakedossier met behulp van een gestandaardiseerd formulier vraagverduidelijking.
- Indien de kandidaat nog geen aanvraag deed bij het VAPH geeft de maatschappelijk werker informatie over de procedure tot inschrijving.
- Er wordt nagegaan of de kandidaat met zijn zorgvragen reeds geregistreerd staat op de Centrale Registratie van Zorgvragen en wie de contactpersoon is van de registratie en de verdere zorgbemiddeling.
- Indien de kandidaat nog niet geregistreerd staat, kan Zonnestraal optreden als contactpersoon om de juiste zorgvragen te registreren via een webapplicatie van het VAPH en dit in een beveiligde geïntegreerde databank.
- Als blijkt dat Zonnestraal een aangepaste oplossing kan bieden, wordt het verdere verloop van de procedure afgesproken.
- Indien de voorziening geen gepaste oplossing kan aanbieden, verwijst de maatschappelijk werker de kandidaat-gebruiker door.
- In het formulier vraagverduidelijking vult de maatschappelijk werker het proces van aanmelding, onderzoek en beslissing tot intake chronologisch aan, zowel voor weerhouden als niet-weerhouden kandidaten. Voorts wordt het formulier aangevuld met persoonsgegevens, vraagverduidelijking en ondersteuningsplan.

Onderzoek

- De maatschappelijk werker hanteert bij intake 'KHB 4.6.01. formulieren – Checklist intake'
- De maatschappelijk werker plant met de kandidaat-gebruiker en/of belangrijke derde en/of (wettelijk) vertegenwoordiger een aanmeldingsbezoek. Hierop sluit een pedagogisch stafmedewerker aan.
- Het aanmeldingsbezoek bestaat uit twee luiken:
 1. Zorgvragen, wensen en behoeften worden bevraagd en in het intakedossier opgenomen. Samen met de aanvrager wordt bekeken of Zonnestraal een gepast antwoord kan geven op zijn zorgvraag. De voorkeuren naar woonvormen en dagactiviteiten van de kandidaat-gebruiker worden besproken. De communicatie wordt hierbij afgestemd op de eigenheid van de gebruiker. Indien nodig wordt gebruik gemaakt van een communicatie-ondersteuningssysteem, zoals PCS, mind-express of SMOG-gebarentaal.
 2. Het aanbod van Zonnestraal wordt uitgelegd. Aan de hand van een rondleiding wordt de werking van de voorziening voorgesteld. Indien nodig kan een proefdag worden georganiseerd voor de kandidaat.
- Indien de kandidaat-gebruiker niet kon gehoord worden op het aanmeldingsbezoek, plant de maatschappelijk werker een volgende gesprek thuis of in Zonnestraal. Een pedagogisch stafmedewerker sluit hierop aan.
- Gebruikers worden meegedeeld gelijke kansen te krijgen in ondersteuning, ongeacht godsdienstige, filosofische of ideologische overtuiging, op voorwaarde dat de gebruiker voldoet aan de wettelijke reglementering van de Vlaamse gemeenschap en de voorschriften van het VAPH.
- Als criteria gelden dat de gebruiker slechts kan worden opgenomen worden indien het zorgaanbod van de voorziening kan beantwoorden aan de noden en de zorgvragen die hij omwille van zijn specifieke lichamelijke en / of geestelijke toestand nodig heeft. In de keuze van het zorgaanbod, dient de veiligheid en de gezondheid van de gebruiker gewaarborgd te worden. Bovendien heeft de kandidaat de nodige erkenning nodig van het VAPH, de geschikte urgentiecodes en aanmelding bij de zorgregie.
- Indien blijkt dat de voorziening niet kan voorzien in de aangewezen hulp - en dienstverlening of indien het aanbod van de voorziening niet voldoet aan de verwachtingen van de gebruiker, verwijst de maatschappelijk werker door naar andere instanties.
- De maatschappelijk werker meldt, indien de aanvrager dit wenst, de kandidaat-gebruiker op de CRZ via de webapplicatie zorgregie en kan als contactpersoon fungeren voor de aanvrager

bij de CRZ. De maatschappelijk werker en kandidaat-gebruiker vullen via een webapplicatie een toestemmingsformulier registratie CRZ in. Een ondertekend exemplaar bewaart de maatschappelijk werker in het intakedossier en een ander bewaart de kandidaat-gebruiker.

- De door de contactvoorziening toegekende urgentiecategorie is conform het protocol toekenning urgentiecategorie (art14 bvr – 17/03/2006 – zorgregie)
- Indien de kandidaat-gebruiker reeds aangemeld is vraagt de maatschappelijk werker dit na via de contactpersoon.
- Indien de gebruiker dit wenst, kan door de maatschappelijke dienst een prioritair te bemiddelen dossier (PTB) aangevraagd worden.
- Het intakedossier wordt verder aangevuld. De maatschappelijk werker en de pedagogische staf verzamelen de nodige documenten bij de (wettelijk) vertegenwoordiger en / of andere instanties.
- Indien nodig ondertekent hierbij de (wettelijk) vertegenwoordiger het formulier voor toestemming tot opvragen en verwerken aan derden van informatie.

Zorgregie en cliëntregistratie

- De maatschappelijk werker meldt open plaatsen en nieuwe aanmeldingen voor open plaatsen via de webapplicatie zorgregie VAPH. Deze moet minimaal 7 dagen (vakantieperiode 14 dagen) worden opengesteld.
- Ook voor interne kandidaten met een dringende vraag voor een open plaats binnen Zonnestraal meldt de maatschappelijk werker zich aan als contactpersoon.
- De maatschappelijk werker volgt de dossiers via de webapplicatie zorgregie op voor diegene hij/zij contactpersoon is.
- De maatschappelijk werker doet updates van nieuwe opnames en einde dienstverleningen via de cliëntregistratie op de webapplicatie zorgregie.
- Indien de zorgvraag wegvalt van een gebruiker, schrijft de maatschappelijk werker de actieve vraag uit bij de CRZ van de zorgregie.

Beslissing

- De maatschappelijk werker vraagt de lijst op van kandidaten die ingetekend hebben via zorgregie voor een open plaats in Zonnestraal. Rekening houdend met de kandidaten prioriteitengroepen, wordt de kandidatenlijst gescreend en besproken op opnameteam.
- De voorziening of dienst moet bij een nieuwe opname een kandidaat opnemen uit de hoogste prioriteitengroep.

Prioriteitengroep 1: migratievragen, prioritair te bemiddelen zorgvragen en terugvalvragen (vanuit beschermd wonen, geïntegreerd wonen of diensten voor inclusieve ondersteuning (DIO):

- o personen met een handicap die al in een door het VAPH gesubsidieerde voorziening opgenomen zijn, maar een vraag stellen naar een zelfde of een minder intensieve ondersteuning.
- o de prioritair te bemiddelen zorgvragen;
- o personen die binnen de 2 jaar na de overstap vanuit een tehuis naar beschermd wonen, geïntegreerd wonen of DIO de vraag stellen om terug te keren naar hetzelfde of een minder intensief type tehuis als voordien.

Prioriteitengroep 2: alle actieve zorgvragen

Prioriteitengroep 3: toekomstgerichte zorgvragen

In uitzonderlijke situaties kan men een afwijking vragen op deze prioriteiten. Bij een afwijkende opname is een motivatie via de applicatie verplicht.

- Andere mogelijkheden tot ondersteuning door Zonnestraal zijn als er een persoonsvolgende financiering is toegekend door het VAPH of via het systeem van rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH).

- Na kennisname van alle noodzakelijke dossiergegevens wordt een beslissing genomen door het PSO op het opnameteam. Bij meerdere passende kandidaten wordt beslist volgens criteria:
 - o De zorgvraag en –wens die best past bij de voorhanden zijnde open plaats op een betreffende dienst en/of locatie (khb 4.6.01 – formulier vraagverduidelijking)
- Het opnameteam bepaalt en superviseert de opnameprocedure. Zij bestaat uit de pedagogische stafmedewerkers en de sociale dienst. De sociale dienst brengt de aanvrager op de hoogte van deze beslissing.
- Bij een negatieve beslissing verwijst de maatschappelijk werker door naar andere instanties.
- Bij een positieve beslissing wordt samen met de (wettelijk) vertegenwoordiger en/ of de kandidaat -gebruiker afgesproken wanneer de opname juist start.
- Tussen het moment van aanvraag en het formuleren van een beslissing door het opnameteam liggen ten hoogste 3 maanden.
- Weerhouden kandidaten, waarvoor niet onmiddellijk een opnamedatum bekend is, worden jaarlijks opnieuw gecontacteerd door de maatschappelijk werker om hun intakevraag te actualiseren.

De vraagverduidelijking en ondersteuningsplan

- Voor gebruikers wordt voor opname een voortraject afgelegd van vraagverduidelijking, resulterend in het opmaken van een ondersteuningsplan.

Vraagverduidelijking

- De sociale dienst voert een vraagverduidelijking uit voor de gebruiker die zich tot de dienst wendt voor ondersteuning.
- Het proces van vraagverduidelijking heeft als doel de volgende informatie in kaart te brengen:
 - 1° de wensen en keuzes van de gebruiker op belangrijke levensdomeinen;
 - 2° wat de personen die direct bij de gebruiker betrokken zijn belangrijk vinden in het leven van de persoon met een handicap op belangrijke levensdomeinen;
 - 3° de huidige mogelijkheden en beperkingen van de gebruiker, het sociale netwerk en de huidige geboden ondersteuning;
 - 4° de ondersteuningsnoden en de prioriteiten van de gebruiker
- Bij de vraagverduidelijking worden de domeinen inzake Kwaliteit van Leven als uitgangspunt gebruikt. Deze domeinen komen aan bod in het handelingsplan. Daarom wordt het formulier 'Khb 4.6.1. Formulieren – Vraagverduidelijking' gebruikt als basis voor het invullen van het document KHB 4.6.2.'Formulier - Individueel handelingsplan -situatie' gebruikt ter vraagverduidelijking.

Domeinen binnen Kwaliteit van Leven	Items waarin deze domeinen terugkomen in het handelingsplan
1) Emotioneel welbevinden (Veiligheid, Spiritualiteit, Geluk, Geen stress, Zelfbeeld, Tevredenheid)	Gezondheid en veiligheid (gevaar vermijden, hulp inroepen, emotioneel welzijn, nachtondersteuning), Gedrag, ontwikkeling en functioneren (gedragmatige ondersteuning, persoonlijkheid)
2) Sociale relaties (Intimiteit, Genegenheid, Gezin, Interacties, Vriendschappen, Ondersteuning)	Omgeving (netwerking en sociale relaties)
3) Materieel welbevinden (Eigendom, Financiële zekerheid, Voeding , Werk, Bezittingen, Soc. Eco. Status, onderdak)	Arbeid en dagbesteding (arbeid en dagbesteding), Financiën (financiën),
4) Persoonlijke ontwikkeling (Onderwijs, Vaardigheden, Persoonlijke vervulling , Competentie, Zinnvolle activiteiten, Vooruitgang)	Arbeid en dagbesteding (arbeid en dagbesteding), Vorming training en opleiding (vorming en opleiding)
5) Fysiek welbevinden (Gezondheid, Voeding, Ontspanning, Mobiliteit, Gezondheidszorg, Vrije tijd, ADL-activiteiten)	Vrije tijd (vrije tijd), verplaatsingen (in de samenleving, vervoer, mobiliteit handhaven, winkelen), zelfredzaamheid (wonen, kledij, persoonlijke hygiëne en verzorging, maaltijden,

 Zonnestraat vzw	Kwaliteitshandboek 4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.1 De intake	khh 4.6.01. - versie 1	5/6
---	---	------------------------	-----

	eten, apparaten, cognitieve vaardigheden, zelfmanagement), gezondheid en veiligheid (medicatie, consultaties, medische ondersteuning)
6) Zelfbepaling (Autonomie, Keuzes, Beslissingen, Persoonlijke controle, Zelf richting geven, Persoonlijke doelen/waarden)	Zelfredzaamheid (zelfmanagement), Vorming training en opleiding (vorming en opleiding)
7) Maatschappelijke participatie (Geaccepteerd worden, Status, Ondersteuning, Support , Werkomgeving, Integratie/participatie in samenleving, Bijdrage leveren)	Omgeving (netwerking en sociale relaties)
8) Rechten (Privacy, Stemrecht, Toegang, Gelijke behandeling, Eigendom hebben, Rechten en plichten, Burgerschap)	Zelfredzaamheid (zelfmanagement), Arbeid en dagbesteding (arbeid en dagbesteding)

Ondersteuningsplan

- Het ondersteuningsplan vloeit voort uit de vraagverduidelijking. Het ondersteuningsplan is opgenomen onderaan 'Khh 4.6.1. Formulieren – Vraagverduidelijking' en KHB 4.6.2. 'Formulier - Individueel handelingsplan – situatie'
- Het model van ondersteuningsplan heeft aandacht voor het geheel van ondersteuning waarop de gebruiker een beroep kan doen, nl. reguliere diensten, mantelzorg, sociaal netwerk en ondersteuning door voorzieningen gesubsidieerd door het VAPH.
- Het ondersteuningsplan wordt opgemaakt door de maatschappelijk werker, de pedagogische stafmedewerker, samen met de gebruiker voor de opname.

Opname

- Voor de feitelijke opname wordt op het PSO beslist in welke groep de gebruiker zal worden opgenomen.
- De maatschappelijke dienst informeert de betrokken diensten en instanties over de opname.
- Een intakeoverleg van de gebruiker, belangrijke derde en/of de (wettelijk) vertegenwoordiger met de beoogde leefgroep of dienst wordt gepland door de maatschappelijk werker.
- Het vastleggen van de wederzijdse rechten en plichten gebeurt door het gezamenlijk ondertekenen van Protocol van verblijf en begeleiding en het doornemen van Charter collectieve rechten en plichten. Voor personen in noodsituatie, logeerdagen, RTH, een persoonsvolgend budget of convenant is het protocol vervangen door een overeenkomst.
- De klachtenprocedure wordt toegelicht, als ook de procedures van opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst.
- Reeds bestaande hulpverlening door derden kan, na afspraak met de voorziening, gecontinueerd worden en genoteerd in het intakedossier. Dit met ruimte en aandacht voor nieuwe samenwerking met andere diensten in functie van noden en behoeften van de gebruiker.
- Elke nieuwe overeenkomst dient ten laatste een maand na de opstart van de ondersteuning geregistreerd te worden bij het VAPH.
- Binnen 6 maanden na ondertekening van het Charter en Protocol wordt de individuele dienstverleningsovereenkomst opgemaakt.
- Bij opname maakt de maatschappelijk werker een bewonersdossier aan op het intern netwerk.

Proefperiode

- Bij de opname wordt een proefperiode voorzien teneinde de gebruiker toe te laten het dienstverleningsaanbod te beoordelen en de voorziening toe te laten na te gaan of de gebruiker tot de doelgroep behoort. De bijzondere voorwaarden opname en proefperiode staan beschreven in het charter collectieve rechten en plichten.
- De omstandigheden en de wijze waarop de hulp - en dienstverlening beëindigd wordt, staat vermeld in het Charter collectieve rechten en plichten en de procedure voor het beëindigen van de ondersteuning.

REGISTRATIES

Registratie	Wie	Indexering	Bewaartermijn
Intakedossier weerhouden kandidaat-gebruikers	Maatschappelijk werker	chronologisch	Onbeperkt
Intakedossier weerhouden, maar nog niet opgenomen kandidaat-gebruikers	Maatschappelijk werker	Chronologisch	Onbeperkt
Intakedossier niet – weerhouden kandidaten	Maatschappelijk werker	Chronologisch	3 jaar
Formulier toestemming Protocol van verblijf en begeleiding Overeenkomst bij persoonsvolgende of tijdelijke ondersteuning Charter collectieve rechten en plichten Individuele dienstverleningsovereenkomst, incl ondersteuningsplan	Maatschappelijk werker	Intakedossier	Onbeperkt
Infolder	Maatschappelijk werker	geen	nvt