 Zonnestraal vzw	Kwaliteitshandboek 4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.2. Opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst	khh 4.6.02 - versie 1	1/5
--	---	-----------------------	-----

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, 20, 21, 22, 29§1/2/3/4, 30,33, 41, 42

TOEPASSINGSGBIED

Alle individuele handelingsplannen

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

Khb 4.6.1.– Formulier - vraagverduidelijking
 Khb 4.6.2.– Formulier persoonsgegevens
 khb 4.6.2. - formulier - Aanvinkfiche uitwisselingsproject
 khb 4.6.2. - formulier - individueel afsprakenblad
 khb 4.6.2. - formulier - signaleringsplan
 Khb 4.6.2.- formulier - Vragenlijst voorbereiding handelingsplan DEEL 1
 Khb 4.6.2.- formulier - Vragenlijst voorbereiding handelingsplan DEEL 2
 Khb 4.6.2.- formulier - Individueel handelingsplan - SITUATIE
 Khb 4.6.2.- formulier - Individueel handelingsplan - VRAGEN EN ANTWOORDEN
 Khb 4.6.2. - Visietekst aandachtsbegeleider
 Khb 4.6.3. – formulier einde dienstverlening
 Khb 4.6.3. – formulier doorverwijzing
 Khb 4.6.2. – formulier - Individuele Dienstverleningsovereenkomst
 Khb 9.1. - Protocol van verblijf en begeleiding
 Khb 9.1. - Charter collectieve rechten en plichten Zonnestraal vzw

TERMEN EN DEFINITIES

Individuele dienstverleningsovereenkomst (IDVO):

de ondersteuning van de gebruiker wordt georganiseerd door middel van een individuele dienstverleningsovereenkomst en bijhorend individueel handelingsplan en ondersteuningsplan.

Vragenlijst

voorbereiding HP:

De vragenlijsten zijn een hulpmiddel voor de aandachtsbegeleider tot opmaak van een handelingsplan en kunnen handmatig ingevuld worden. Voor het dagcentrum zijn er andere formulieren ontwikkeld dan voor het TW, TNW en ambulante diensten. Dit geldt ook voor de eigenlijkse formulieren van het individueel handelingsplan 'Situatie' en 'Vragen en antwoorden'

Handelingsplan (HP)

Het originele handelingsplan is het schriftelijke verslag van de kenmerken of situatie, zorgvragen/wensen van de gebruiker en de bijhorende zorgantwoorden. Dit handelingsplan wordt uiterlijk 6 maanden na het ondertekenen van het charter en het protocol opgesteld.

Ondersteunen:


Een beperking slaat op de wijze van functioneren binnen de context. Ondersteuning compenseert de tekorten in individuele competenties, om zo met succes tot een hoger niveau van individueel functioneren (kwaliteit van leven) te komen, zoals dat in de culturele context en bij leeftijdsgenoten typisch is.

Bewonersbespreking:

bespreking door het multidisciplinair team en de gebruiker, met de bedoeling voorbereidend werk te leveren voor de individuele dienstverleningsovereenkomst en handelingsplan. Per cliënt gaat er minstens per 2 jaar een bewonersbespreking (BB) door.

Multidisciplinair team:

team samengesteld uit teamleden die instaan voor de ondersteuning van de gebruiker in kwestie. Vaste teamleden zijn: de aandachtsbegeleider, de teamcoördinator, de maatschappelijk werker en de pedagogisch stafmedewerker. Deze maken deel uit van het personeelskader van Zonnestraal. Uitgezonderd de vaste leden van het multidisciplinair team,

 Zonnestraat vzw	<p style="text-align: center;">Kwaliteitshandboek</p> <p style="text-align: center;">4.6. Gebruikersgerichte processen</p> <p>4.6.2. Opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst</p>	khb 4.6.02 - versie 1	2/5
--	--	-----------------------	-----

sluiten andere personeelsleden op de bewonersbespreking enkel aan op uitnodiging van de pedagogisch stafmedewerker.

Een externe vertegenwoordiger van de gebruiker en/of de gebruiker worden telkens uitgenodigd om deel te nemen aan de bewonersbespreking. Dit is de belangrijke derde, zoals vermeld in het Protocol.

Aandachtsbegeleider:: personeelslid dat de individuele belangen van de gebruiker ter harte neemt.


Zorgvragen gebruiker: zorgbehoeften van de gebruiker.

Zorgantwoorden: de concrete actie van de voorziening bij de zorgvraag van de gebruiker.

WERKWIJZE

Opstellen van de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDVO)

- Aandachtsbegeleider, maatschappelijk werker, pedagogisch stafmedewerker en teamcoördinator (TC) zijn verantwoordelijk voor het opstellen van de individuele dienstverleningsovereenkomst en het bijhorende handelingsplan, in overleg met aansluitende medewerkers van het multidisciplinair team, de gebruiker en zijn (wettelijk) vertegenwoordiger als belangrijke derde.
- Bij opstart van een nieuwe dienstverlening, start de handelingsplanning vanuit de informatie van khb 4.6.1.- formulier - vraagverduidelijking. Voor het einde van de proefperiode gaat een evaluatiebespreking door met het multidisciplinair team. Op de evaluatiebespreking wordt nagegaan of de voorziening kan voorzien in de aangewezen hulp - en dienstverlening. Binnen drie maanden volgend op de proefperiode, wordt een eerste bewonersbespreking gepland.
- De pedagogisch stafmedewerker informeert aan de betrokken aandachtsbegeleiders in januari een jaarplanning van de bewonersbesprekingen.
- Indien de cliënt dit wenst, nodigt de maatschappelijk werker ten laatste 1 maand voor de bewonersbespreking een vertegenwoordiger van de gebruiker uit, dit is de belangrijke derde en/of wettelijk vertegenwoordiger.
- De aandachtsbegeleider nodigt de cliënt uit op de bewonersbespreking.
- Ter voorbereiding op de bewonersbespreking vult de aandachtsbegeleider 14 dagen voor de bespreking, waar mogelijk in communicatie met de gebruiker, 'Khb 4.6.2.- formulier - Vragenlijst voorbereiding handelingsplan DEEL 1' in. De aandachtsbegeleider vult tevens ter voorbereiding 'khb 4.6.2.- formulier - Vragenlijst voorbereiding handelingsplan DEEL 2' in. De aandachtsbegeleider bevraagt ook betrokken ondersteuners van de cliënt ter invulling van beide vragenlijsten.
- Eens de vragenlijsten volledig ingevuld, maakt de aandachtsbegeleider een ontwerp op het intern netwerk van volgende documenten en dit ten laatste 7 dagen voor de bewonersbespreking:
 - Khb 4.6.2. – Formulier - Individueel Handelingsplan – situatie
 - Khb 4.6.2. – Formulier - Individueel Handelingsplan – vragen en antwoorden
- Ten laatste 7 dagen voor de bewonersbespreking geeft de aandachtsbegeleider de ontwerpen door aan de pedagogische stafmedewerker en de maatschappelijk werker. De pedagogisch stafmedewerker kijkt de ontwerpen op het netwerk na en regelt de uitprints voor op de bespreking.
- De maatschappelijk werker maakt een ontwerp van individuele dienstverleningsovereenkomst tegen de bewonersbespreking.
- Extra verslagen, nodig ter voorbereiding van de bewonersbespreking, kunnen bij alle medewerkers opgevraagd worden door de pedagogisch stafmedewerker.
- Khb 4.6.2. Signaleringsplan en khb 4.6.2. individueel afsprakenblad kunnen hulpmiddelen zijn ter ondersteuning van het handelingsplan.
- Het multidisciplinair team analyseert de zorgvragen van de gebruiker op de bewonersbespreking: Het peilt naar en registreert de wensen en zorgvragen van de gebruiker. Bij het opstellen van de handelingsplanning worden de antwoorden hierop in doelstellingen geformuleerd.
- De ontwerpen van het handelingsplan 'situatie' en 'vragen en antwoorden' worden besproken op de bewonersbespreking. De zorgantwoorden worden geformuleerd in individuele doelstellingen. Ook wordt een eindevaluatie gemaakt van de 'vragen en antwoorden' van de vorige bewonersbespreking. De aandachtsbegeleider vult deze evaluatie aan op het netwerk binnen 7 dagen. Op de bewonersbespreking wordt ook de individuele dienstverleningsovereenkomst besproken.
- De maatschappelijk werker bezorgt de individuele dienstverleningsovereenkomst aan de cliënt en/of de belangrijke derde ter ondertekening.

 Zonnestraat vzw	Kwaliteitshandboek 4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.2. Opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst	khb 4.6.02 - versie 1	3/5
--	---	-----------------------	-----

- Ten laatste 7 dagen na de bewonersbespreking, past de aandachtsbegeleider de besproken ontwerpen handelingsplan aan op het netwerk tot een definitief Khb 4.6.2. – Formulier - Individueel Handelingsplan – ‘SITUATIE’ en ‘VRAGEN EN ANTWOORDEN’.
- De pedagogisch stafmedewerker leest tegen ten laatste 14 dagen na de bespreking de documenten na.
- Bij goedkeuring zorgt de aandachtsbegeleider voor een handtekening van alle betrokkenen op “Khb 4.6.2. – Formulier - Individueel Handelingsplan – VRAGEN EN ANTWOORDEN” en bezorgt dit aan de sociale dienst binnen een maand na de bewonersbespreking.
- De aandachtsbegeleider geeft hiervan aan de cliënt of zijn vertegenwoordiger een kopie op maat.
- De pedagogisch stafmedewerker signaleert aan de betrokken diensten dat er een nieuw handelingsplan voorhanden is.

Elementen van het handelingsplan

Het handelingsplan omschrijft de voornaamste doelstellingen die we op termijn met ons handelen willen bereiken ten aanzien van de gebruiker. Het is een leidraad voor alle betrokken ondersteuners bij het dagelijks uitvoeren van de zorgantwoorden. In het individueel handelingsplan onderscheid men 7 functioneringsaspecten:


- Persoonlijkheid
- Netwerking en sociale relaties
- Zelfredzaamheid
- Verplaatsingen buiten de woning
- Arbeid en dagbesteding
- Gezondheid en veiligheid
- Financiën

In het handelingsplan staan met betrekking tot deze functioneringsaspecten doelstellingen geformuleerd. Een uitzondering hierop geldt voor de gebruikers dagcentrum, waarvoor het functioneringsaspect ‘wonen’ niet wordt uitgewerkt.

- In de handelingsplanning wordt gestreefd naar maatschappelijke integratie van de gebruiker, rekening houdend met zijn eigenheid. Gebruikers worden gestimuleerd hun netwerken verder te onderhouden en uit te breiden.
- De gebruiker zijn ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging wordt in de ondersteuning gerespecteerd, voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medegebruikers niet in het gedrang komt.
- Bij het formuleren van doelstellingen in de handelingsplanning worden maatregelen genomen om de veiligheid en de gezondheid van de gebruiker te vrijwaren.

Informerende van de gebruiker

- De gebruiker wordt op de hoogte gesteld van zijn individuele handelingsplan. De aandachtsbegeleider geeft binnen de maand na de bewonersbespreking een uitprint van de IDVO aan de cliënt (bij de IDVO horen onlosmakelijk het ondersteuningsplan en Individueel Handelingsplan – formulier - VRAGEN EN ANTWOORDEN). De aandachtsbegeleider bespreekt de zorgvragen/wensen en antwoorden met de gebruiker. De communicatie wordt daarbij afgestemd op maat van de gebruiker.
- Indien de vertegenwoordiging van de gebruiker niet aanwezig was op de bewonersbespreking en deze dit wenst, nodigt een lid van de pedagogische staf de (wettelijk) vertegenwoordiger en/of belangrijke derde uit voor een nabespreking van de IDVO.
- De gebruiker of zijn vertegenwoordiger kan tijdens de nabespreking voorstellen doen tot bijsturing van het IDVO. Belangrijk blijft erover te waken dat de gebruiker in dit gezamenlijk overlegd IDVO, zichzelf kan terugvinden. De gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger wordt geïnformeerd over de wederzijdse rechten en plichten van de gebruiker en de voorziening.
- Indien de voorziening niet kan voorzien in bepaalde behoeften, wordt actief gezocht naar samenwerking met derden. Dit gebeurt in overleg met de gebruiker en / of de vertegenwoordiger en maakt deel uit van de afspraken.

	Kwaliteitshandboek	khb 4.6.02 - versie 1	4/5
	4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.2. Opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst		

Uitzondering: vrijwilligers binnen uitwisselingsproject dagbesteding

- Voor vrijwilligers die in kader van een uitwisselingsproject vrijwilligerswerk binnen Zonnestraal verrichten, en die ondersteund worden door een andere VAPH organisatie is een formulier voorzien met name: "khb 4.6.02. formulier - Aanvinkfiche uitwisselingsproject"
- De pedagogische staf bezorgt de aanvinkfiche bij aanvang van de uitwisseling aan de organisatie van de zorgvrager.
- De organisatie van de gebruiker wordt gevraagd het formulier ingevuld terug te bezorgen aan de pedagogische staf.


Uitvoeren, evalueren en bijsturen van het handelingsplan

- Per gebruiker wordt om de 2 jaar een evaluatie van het originele handelingsplan met bijhorende bewonersbespreking gepland. Op vraag van de gebruiker, of indien aangewezen omwille van complexe zorgvragen, is de evaluatie vroeger.
- De aandachtsbegeleider, teamcoördinator (TC), afdelingscoördinator (AC) en pedagogisch stafmedewerker coördineren de uitvoering, evaluatie en bijsturing van het handelingsplan.
- Het uitvoeren van het handelingsplan gebeurt volgens de vaste afspraken opgenomen in het plan. De aandachtsbegeleider bevraagt en actualiseert steeds opnieuw het handelingsplan op de teamvergaderingen van de woongroep of dagcentrum of ambulante dienst, op supervisies en andere overlegmomenten. Het handelingsplan wordt permanent bijgestuurd. Na de bewonersbespreking wordt tweejaarlijks wordt een evaluatie genoteerd met betrekking tot de stand van zaken bij de vragen en wensen in Khb 4.6.2.- formulier - Individueel handelingsplan - VRAGEN EN ANTWOORDEN.
- Indien nodig brengt de maatschappelijk werker de belangrijke betrokken derde en/of (wettelijk) vertegenwoordiger op de hoogte van belangrijke gewijzigde zorgvragen en zorgantwoorden of betreft hij hem in de beslissing
- Bij belangrijke wijzigingen aan het individueel handelingsplan zal de gebruiker hiervan voorafgaandelijk door zijn aandachtsbegeleider op de hoogte gesteld worden. Op verzoek van de gebruiker of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger wordt onderling gepland wanneer wijzigingen of bijstellingen zich opdringen.
- Indien de voorziening niet kan voorzien in bepaalde behoeften, wordt actief gezocht naar samenwerking met derden. Dit gebeurt in overleg met de gebruiker en / of de (wettelijk) vertegenwoordiger en maakt deel uit van de afspraken gemaakt in het handelingsplan.
- In sommige gevallen is een doorschuif tussen verschillende interne afdelingen binnen Zonnestraal vzw aangewezen. In dit geval worden op het opnameteam afspraken gemaakt opdat de overgang soepel zou verlopen. Bij een doorverwijzing wordt een doorverwijzingsformulier opgesteld door de maatschappelijk werker of de pedagogische staf en opgevolgd door het opnameteam.

VERANTWOORDELIJKHEDEN

	Pedagogisch stafmedewerker	Team-coördinator	Afdelings-coördinator	Maatschappelijk werker	VPD en ergo	begeleider	Aandachts-begeleider
Opstellen, uitvoeren en evalueren IDVO	V	V	A	V	A	A	V

V = verantwoordelijk
A = Adviserend

 Zonnestraal vzw	Kwaliteitshandboek 4.6. Gebruikersgerichte processen 4.6.2. Opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst	khh 4.6.02 - versie 1	5/5
--	---	-----------------------	-----

REGISTRATIE

Registratie	Wie	Wie bewaart	Bewaartermijn
Handelingsplan en IDVO	Pedagogische staf Sociale dienst en cliënt TC en aandachtsbegeleider	<i>Elektronische registratie op het intern netwerk met toegang voor alle leden van het multidisciplinair team (TNW, DC en ambulante diensten).</i> <i>Ondertekend exemplaar vragen en antwoorden</i> <i>Opvolging en bijsturing van het handelingsplan op het intern netwerk of schriftelijk op de dienst bewaard</i>	Duur van verblijf
Bevestiging bewonersbespreking	Pedagogische staf	<i>Chronologisch</i>	3 jaar
Formulier persoonsgegevens		<i>Elektronische registratie op het intern netwerk met toegang voor alle leden van het multidisciplinair team.</i>	Duur van verblijf, daarna onbepaald door maatschappelijk werker in archief
Vragenlijst voorbereiding handelingsplan (1 en 2)	Aandachtsbegeleider	<i>Eigen archief aandachtsbegeleider</i>	Tot opmaak individueel handelingsplan
Verslagen teamvergadering	Verantwoordelijke dienst	Dienst, middels elektronische registratie op het intern netwerk	Onbepaald
Doorverwijzingsformulier Formulier einde dienstverlening	maatschappelijk werker	Elektronische registratie op het intern netwerk met toegang voor alle leden van het opnameteam	Onbepaald
Aanvinkfiche uitwisselingsproject	Pedagogische staf	Elektronische registratie op het intern netwerk met toegang voor alle leden van het multidisciplinair team	Duur van verblijf