

Collectieve Rechten en Plichten Inclusieve Dienstverlening Sint-Lodewijk - RTH

Van toepassing vanaf 01/09/2022

Bijlage bij de Individuele Dienstverleningsovereenkomst Inclusieve
Dienstverlening - RTH



1. IDENTIFICATIE VAN DE VOORZIENING

VZW Sint-Lodewijk is door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) voor onbepaalde duur erkend als dienst voor Rechtstreeks Toegankelijke Hulp. De erkende dienst RTH kan (kort)verblijf, dagopvang, begeleiding en globale individuele ondersteuning (GIO) aanbieden.

De maatschappelijke zetel bevindt zich in de Kwatrechtsteenweg 168 te 9230 Wetteren.

De campussen van Sint-Lodewijk zijn gelegen in de Kwatrechtsteenweg 168 te 9230 Wetteren, de Lindenlaan 197 en Diepenbroekstraat 34 te 9230 Wetteren.

2. OPDRACHTSVERKLARING VZW SINT-LODEWIJK

Je kan de opdrachtsverklaring van VZW Sint-Lodewijk, raadplegen en downloaden op de website www.sintlodewijk.be.

3. INSCHRIJVINGSVOORWAARDEN

Een persoon met een handicap of een vermoeden van handicap kan beroep doen op rechtstreeks toegankelijke hulp wanneer hij voldoet aan de voorwaarden opgelegd door het VAPH. Deze voorwaarden vind je uitgebreider terug op de website van het VAPH: <https://www.vaph.be/organisaties/rth/algemeen>

LEEFTIJD

De persoon is jonger dan 65 jaar bij aanvang van het eerste gebruik van rechtstreeks toegankelijke hulp.

REGIO

Meerderjarigen hebben hun domicilie in Vlaanderen of Brussels Hoofdstedelijk gewest.

Minderjarigen hebben hun domicilie of feitelijke verblijfplaats in Vlaanderen of Brussels Hoofdstedelijk gewest.

(VERMOEDEN VAN) MOTORISCHE HANDICAP

De persoon die een beroep wil doen op RTH heeft een (vermoeden van) motorische handicap.

MAXIMALE ONDERSTEUNING PER GEBRUIKER

- De persoon met een (vermoeden van) handicap kan per jaar maximaal 8 personeelspunten RTH opnemen.
- Het is toegestaan om mobiele en ambulante begeleiding, dagopvang en verblijf te combineren tot het maximale aantal begeleidingen, dagen en nachten ondersteuning per jaar. De persoon kan deze ondersteuning van verschillende zorgaanbieders krijgen, maar per jaar kan hij nooit meer dan de maximale hoeveelheid van 8 punten RTH opnemen.
- In sommige gevallen kan je maximaal zeven punten per jaar besteden in plaats van acht. Dat is zo wanneer voor de rechtstreeks toegankelijke hulp structureel een beroep gedaan wordt op een vrijwilliger.
- In bepaalde gevallen (mits bijkomende erkenning door het VAPH) kunnen meerderjarigen bijkomend gebruik maken van 60 dagen kortverblijf.
- Bij minderjarigen kunnen voor Globale Individuele Ondersteuning daar nog eens 4 extra punten bovenop komen (zie verder).
- De cliënt verbindt er zich toe om de VZW Sint-Lodewijk te informeren over de RTH die hij tijdens de looptijd van het jaar bij andere zorgaanbieders inkoop.

BIJZONDERHEDEN

- Niet-rechtstreeks toegankelijke hulp kan niet gecombineerd worden met rechtstreeks toegankelijke hulp. Onder deze niet-rechtstreeks toegankelijke hulp verstaan we de niet-rechtstreeks toegankelijke ondersteuning bij een multifunctioneel centrum, een geactiveerd PVB of een PAB-budget. Hierop staat de administratie van het VAPH occasioneel uitzonderingen toe, die steeds individueel worden bekeken.
- De IDO voor RTH IS door de cliënt en de organisatie voor akkoord ondertekend vóór de aanvang van de effectieve ondersteuning. Door het ondertekenen van het IDO gaat de cliënt akkoord met de Collectieve Rechten en Plichten voor RTH

4. ONDERSTEUNINGSAANBOD

BEGELEIDING

Begeleiding is algemene psychosociale ondersteuning, training of ADL-assistentie. Tijdens individuele gesprekken met een begeleider kan je bv. vragen stellen over de organisatie van je huishouden, administratie, werksituatie, studie en dergelijke. Cliënten kunnen begeleid worden om hun handicap te leren aanvaarden en ermee om te gaan. Ouders kunnen opvoedingsondersteuning krijgen. Ook allerhande trainingen zijn mogelijk (zwemmen, fietsen, leren typen...).

Ook informatie en advies over technische hulpmiddelen en woningaanpassingen is via begeleiding mogelijk bij de Dienst Informatie en Advies Technische Hulpmiddelen (DIATH).

Bij ambulante begeleiding verplaatst de cliënt of zijn netwerk zich naar de hulpverlener.

Bij mobiele begeleiding verplaatst de hulpverlener zich voor de begeleiding naar de cliënt en of zijn netwerk.

DAGOPVANG

Bij dagopvang zorgt de RTH-aanbieder voor een zinvolle dagbesteding, bijvoorbeeld samen koken, tekenen, dansen of een uitstap maken.

We bieden dagopvang aan tussen 8:00 en 18:00 uur. Je krijgt een middagmaal.

Je kan zowel tijdens de week als in het weekend gebruik maken van dagopvang. Als je dat wilt, kan het ook een halve dag.

Atelierwerking (enkel Volwassenwerking) gaat door tussen 9:00 en 16:30 uur.

VERBLIJF (OVERNACHTING)

Wanneer je tijdelijk een overnachting elders wenst, kan je gebruik maken van de functie verblijf bij een RTH-aanbieder. Die biedt je dan 's avonds, 's nachts en 's ochtends ondersteuning. Verblijf situeert zich tussen 18:00 uur en 08:00 uur. Je krijgt een avondmaal en ontbijt.

Je kan zowel tijdens de week als in het weekend overnachten.

Globale individuele ondersteuning (GIO)

Voor GIO gelden specifieke bepalingen en voorwaarden. Deze voorwaarden vind je terug op de website van het VAPH: <https://www.vaph.be/globale-individuele-ondersteuning-voor-minderjarigen-gio>

GIO biedt ondersteuning aan de ouders en partners in de opvoeding van het kind (kinderopvang, school, jeugdbeweging, verenigingsleven...).

GIO is maximaal mogelijk tot de leeftijd van 7 jaar of de dag vóór de achtste verjaardag en ook maximum tot het einde van het eerste leerjaar.

RESPIJTZORG

Volwassenen kunnen extra gebruik maken van de functie kortverblijf in RTH wanneer ze hiervoor een bijkomende erkenning kregen van het VAPH. Kortverblijf is een tijdelijke opvang bij een RTH-aanbieder. Die biedt je dan ondersteuning overdag, 's avonds, 's nachts en 's ochtends. Je krijgt een ontbijt, middagmaal en avondmaal.

Je kan zowel tijdens de week als in het weekend gebruik maken van kortverblijf.

5. PUNTEN, PERSOONLIJKE BIJDAGEN EN AFSPRAKEN

PUNTEN EN BIJDAGEN

Je kan per kalenderjaar maximaal acht punten besteden.

De acht punten staan voor:

- 51 ambulante begeleidingen
- of 36 mobiele begeleidingen
- of 91 groepsbegeleidingen
- of 91 dagen dagopvang
- of 61 nachten verblijf
- of je mag de verschillende vormen van rechtstreeks toegankelijke hulp ook combineren.

Als je gebruik maakt van rechtstreeks toegankelijke hulp, dan kan je je persoonlijke RTH-teller raadplegen via het e-loket mijnvaph.be. Je kan ook aan je RTH-dienst vragen hoeveel punten je bij hen al hebt gebruikt en welke ondersteuning ze je nog kunnen bieden.

Voor respijtzorg kan je eveneens via mijnvaph.be je teller raadplegen.

Voor GIO gelden andere regels. Een kind kan gebruikmaken van globale individuele ondersteuning voor maximaal 4 RTH-punten op jaarbasis. Dat komt overeen met een 30-tal uren ondersteuning. Die 4 punten staan los van de 8 punten waar elk kind met (een vermoeden van) een handicap gebruik kan van maken binnen rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH). Voor globale individuele ondersteuning gaan er dus geen punten af van de individuele RTH-teller van het kind.

Het aanrekenen van RTH-punten gebeurt rechtstreeks via het VAPH. Bovenop wordt er via de maandelijkse factuur van Sint-Lodewijk een persoonlijke bijdrage aangerekend aan de cliënt:

Dienstverlening per sessie	RTH-punten per ondersteuningsvorm	Persoonlijke bijdrage
Ambulante begeleiding	0.155	€ 5.64
Mobiele begeleiding	0.220	€ 5.64
Dagopvang	0.087	€ 10.72
Verblijf	0.130	€ 26.97
GIO	0.130	gratis

INDEXERING

VZW Sint-Lodewijk hanteert de bedragen die het VAPH vooropstelt zowel voor RTH-punten als persoonlijke bijdragen.

6. DIENSTVERLENING EN EVENTUELE BIJKOMENDE KOSTEN

WELKE CONTACTEN/TAKEN IN FUNCTIE VAN DE CLIËNT WORDEN GEREGISTREERD EN GEFACUREERD?

- Rechtstreeks contact wordt steeds geregistreerd; een mobiele of ambulante begeleiding bv. zwembegeleiding, begeleiding typ10, info- en adviesgesprek, aanpassing stoel/tafel,... Kortom elke begeleiding waarbij de mobiele begeleider of DIATH-medewerker ter plaatse komt en iets doet samen met je (de cliënt) of voor je of wanneer je als cliënt naar Sint-Lodewijk komt en samen overlegt/iets doet met een medewerker van de Inclusieve Dienstverlening.

- Video-calls met een medewerker van de Inclusieve Dienstverlening worden eveneens geregistreerd als ambulante begeleiding. Vanuit Sint-Lodewijk werken we hiervoor met Microsoft Teams. Indien een rechtstreeks contact niet mogelijk is, stimuleren we medewerkers om zoveel mogelijk voor dit medium te kiezen. Dit houdt in dat dit een moment is dat onderling moet afgesproken en gepland worden.
- Telefoongesprekken worden eveneens geregistreerd en gefactureerd. We vinden het belangrijk dat medewerkers zo bereikbaar mogelijk zijn. Korte telefonische contacten kunnen steeds, ook zonder dat hiervoor vooraf afgesproken is.
- Administratieve taken, op vraag van de cliënt, zoals verslagen opmaken... worden eveneens als een ambulante begeleiding geregistreerd.

BEGELEIDING DOOR DIATH

De cliënt kan beroep doen op DIATH, onze Dienst Informatie en Advies Technische Hulpmiddelen voor advies over technische hulpmiddelen, hun toepassingsgebied, de technische eigenschappen, het gebruik, de aankoop en de mogelijke terugbetaling. Adviezen voor woonomgeving (bv. woningaanpassingen) zijn eveneens mogelijk.

Via DIATH kan je hulpmiddelen huren, voor de maximale duur van 1 jaar:

- loophulp: 6,00 euro/maand, incl. herstel en onderhoudskosten
- manuele rolstoel en orthopedische fiets: 10,00 euro/maand incl. herstel en onderhoudskosten
- elektronische rolstoel: 30,00 euro/maand incl. herstel en onderhoudskosten.
- ADL-hulpmiddelen: 5 euro/maand
- computerhulpmiddelen: 5 euro/maand

Kostprijs aankoop hulpmiddelen via Sint-Lodewijk voor persoonlijk gebruik:

- toiletopstap: 35 euro
- boekenbak naast bank: 112 euro
- optie boekenbank om schriften hoger te plaatsen in de 4 vakken: 18 euro
- wigkussen: 18 euro
- extra pennenkakje boekenbak: 6 euro
- werkhuisje (via Baert): 69 euro
- tafelblad 90x75: 18 euro
- ruggensteun om op stoel te plaatsen: 35 euro
- plaat standaard PETR H10mm: 28 euro
- plaat standaard PETR H40mm: 102 euro
- toetsenbordstickers: 2 euro (opsturen 5 euro)
- quickshoelaces: 20 euro
- zipped shoes; 9 euro
- zubits 3: 23 euro

VERVOER

De verplaatsingskost van de begeleider is inbegrepen in de bijdrage voor RTH.

In specifieke situaties waar de begeleider instaat voor het vervoer van de cliënt, wordt een verplaatsingskost aangerekend van 1 euro/km.

MEDIATHEEK

De interne bibliotheek van Sint-Lodewijk is toegankelijk voor cliënten en voor ouders/wettelijke vertegenwoordigers. Je kan er terecht voor het gratis ontlenen van boeken, strips en aangepast spel materiaal. De mediatheek bevindt zich op de campus in Kwatrecht, in het gebouw Louisville +1.

ZWEMMEN

Zwemmen in therapiebad Sint-Lodewijk: 5 euro per beurt.

Zwemmen in zwembad Melle: 5 euro per beurt.

Zwemmen in andere zwembaden: reële inkomprijs voor cliënt en medewerker wordt ter plaatse door de cliënt voldaan.

Voor het afleveren van een zwembrevet wordt 1 euro aangerekend.

Deze kosten komen bovenop de begeleidingskost.

LEREN TYPEN

De aankoop van een boekje en een profiel in functie van het online inoefenen: 35 euro.

COMMUNICATIE MET DE CLIËNT, OUDERS EN DERDEN

We opteren ervoor om briefwisseling zoveel mogelijk via mail te bezorgen.

Communicatie met de begeleiders verloopt rechtstreeks. Je bepaalt in samenspraak met de begeleider onder welke vorm dit best verloopt. Rechtstreeks, via mail, ...

Communicatie met derden (therapeut, leerkracht, begeleider kinderopvang...) verloopt steeds in samenspraak en na toestemming van de cliënt of de ouders.

VOEDING

In verblijf voorzien we standaard een gezond ontbijt en een avondmaal. In dagopvang voorzien we standaard een gezond middagmaal en een tussendoortje. Bij kortverblijf ontbijt, middagmaal en avondmaal.

Wanneer aangepaste voeding noodzakelijk is wordt dit voorzien.

De reële kost verbonden aan extra's bovenop de standaardmaaltijden worden aangerekend aan de cliënt.

De reële kost van de sondevoeding wordt aangerekend. We bezorgen je de originele facturen van de sondevoeding om de tussenkomst door het RIZIV (via de mutualiteit) op te vragen.

MEDICATIE EN VERZORGINGSMATERIAAL

De cliënt zorgt voor eigen medicatie en verzorgingsmateriaal, tenzij anders overeengekomen en vastgelegd in het IDO.

Medicatie zal enkel door ons personeel toegediend worden indien er een voorschrift is van de behandelende arts.

AFWEZIGHEDEN EN ATTESTEN

Afwezigheden meld je zo snel als mogelijk en uiterlijk 24 uur op voorhand aan de dienst of begeleider.

Bij afwezigheid voor een begeleiding, rekenen we de punten en persoonlijke bijdrage van de begeleiding aan wanneer je ons niet of niet tijdig verwittigt van je afwezigheid.

Bij afwezigheid voor verblijf of dagopvang, na de bevestiging van verblijf of dagopvang, rekenen we de punten en persoonlijke bijdrage van de dagopvang of het verblijf aan, tenzij je ons een geldig doktersattest bezorgt.

7. WEDERZIJDSE RECHTEN EN Plichten

BESCHERMING EN RESPECT VOOR DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

- Sint-Lodewijk weigert geen cliënten op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen. Sint-Lodewijk respecteert de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de cliënt voor zover de werking van de organisatie en de integriteit van de medecliënten niet in het gedrang komen.
- Wij verwachten van onze medewerkers, cliënten, bezoekers en derden die aanwezig zijn op onze campus dat ze op geen enkele manier iemand discrimineren op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.
- De verzameling en verwerking van uw persoonsgegevens geschiedt overeenkomstig de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) /General Data Protection Regulation (GDPR). De privacyverklaring voor cliënten van Sint-Lodewijk is terug te vinden op de website www.sintlodewijk.be.
- Beeld – en geluidsopnames: Omwille van privacywetgeving is het verboden om in de organisatie gemaakte beeld- of geluidsopnames waarop personen identificeerbaar zijn te verspreiden via eender welk kanaal (elektronisch, internet of papier), evenals beeld- of geluidsopnames gemaakt buiten de organisatie van activiteiten onder begeleiding van Sint-Lodewijk. De organisatie is gerechtigd om beeldmateriaal genomen in het kader van het groepsgebeuren te gebruiken. Wij vragen uitdrukkelijke toestemming voor het maken en gebruiken van gericht foto- en beeldmateriaal, waarop personen geïdentificeerd kunnen worden. Kinderen vanaf 12 jaar kunnen zelf toestemming geven over het maken en gebruiken van beeldmateriaal waarop ze te herkennen zijn. Voor kinderen onder de leeftijd van 12 jaar, vragen we de toestemming aan de ouders.

Toestemmingen kunnen op elk moment worden ingetrokken. Je kan ook vragen om foto's op websites, folders, presentaties e.d. te verwijderen. Wil je jouw gegevens / de gegevens van je kind inkijken, veranderen of verbeteren? Mail je vraag dan naar privacy@sintlodewijk.be.

DECREET RECHTSPOSITIE MINDERJARIGEN

Het decreet Rechtspositie van de Minderjarigen in de Integrale Jeugdhulp van 7 mei 2004 is sinds 1 juli 2006 van kracht in alle hulp- en zorgverleningsinitiatieven voor kinderen en jongeren in Vlaanderen, dus ook in Sint-Lodewijk. Het decreet kent de minderjarigen een eigen statuut toe in de jeugdhulpverlening. Aan dit statuut worden elf rechten voor minderjarigen verbonden: recht op hulp, recht op bijstand, recht op duidelijke informatie, recht op instemming met de hulp, recht op respect voor het gezinsleven, recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard dossier, recht op inspraak en participatie, recht op privacy, recht op een menswaardige behandeling, recht op zakgeld en recht om klacht in te dienen. Meer uitleg over deze rechten kan u lezen in de brochure 'de rechten van kinderen in de jeugdhulp'.

RECHT OP EEN WARME EN PROFESSIONELE BEGELEIDING

De medewerkers van Sint-Lodewijk zijn in de uitoefening van hun beroep gebonden aan allerlei wetgeving: het beroepsgeheim, discretieplicht, privacywetgeving, decreet integrale jeugdhulp, decreet rechtspositie minderjarigen. 'Nabij zijn' is echter inherent aan zorg en samenwerking. In dit kader maakten we enkele raamafspraken die wij je graag willen meegeven.

- Als algemeen principe stellen we voorop dat medewerkers niets mogen doen dat hun professionele relaties met cliënten en collega's in de weg kan staan.
- Van onze medewerkers verwachten we dat ze antwoorden op vragen en steun bieden aan cliënten en hun netwerk. Grenzen stellen is ook steun bieden. Waar de grens ligt, is moeilijk te bepalen. Het functieprofiel geeft aan wat de opdracht van de medewerkers is en wat tot hun takenpakket behoort.
- We kiezen ervoor om cliënten op een persoonlijke manier, met de voornaam, aan te spreken. Bijnamen horen niet in onze organisatie, niet voor medewerkers en niet voor cliënten.
- Het netwerk van cliënten spreken we aan met meneer of mevrouw. Pas wanneer we het netwerk langer kennen en we in een één op één werrelatie werken, en men vraagt om bij de voornaam aangesproken, kunnen medewerkers hier op ingaan. In schriftelijk communicatie (mail of brief) kan onder dezelfde voorwaarden als hierboven ook de voornaam gebruikt worden, waarbij we aandacht blijven hebben voor een professionele afstand en taalgebruik (hey, hoi, hallo, smiley's... behoren niet tot professioneel taalgebruik).
- Medewerkers beschikken over een mailadres en desgevallend een telefoonnummer van Sint-Lodewijk. Op die manier kunnen medewerkers hun werk- en privé-communicatie gescheiden worden. Als organisatie verwachten we niet dat medewerkers bereikbaar zijn buiten hun opdracht. Privé-contactgegevens van medewerkers worden dan ook niet doorgegeven. Privacywetgeving laat dit overigens niet toe. Wie een medewerker wil contacteren, vraagt via de verantwoordelijke om die medewerker te verzoeken om al dan niet contact met hem op te nemen.
- Vele cliënten en medewerkers hebben een profiel op sociale netwerksites en kunnen mekaar de vraag stellen om "bevriend" of "gelinkt" te worden. Elke medewerker en cliënt oordeelt voor zichzelf of hij al dan niet op verzoeken ingaat. Als organisatie willen we dat medewerkers stilstaan bij de eventuele risico's en de effecten ervan op collega's en cliënten. Bij aanwezigheid op een privé-initiatief van de cliënt gaan we er steeds van uit dat medewerkers daar gezien worden als medewerker van Sint-Lodewijk, ook al komen ze in privé-tijd. Medewerkers respecteren dan ook het beroepsgeheim/discretieplicht.
- Waardering krijgen voor je werk en inzet doet steeds deugd. Het is echter belangrijk om uw appreciatie voor medewerkers niet uit te drukken in materiële zaken. Medewerkers worden betaald voor hun opdracht. Een kaartje of bemoedigende woorden zijn fijne, alternatieve vormen van waardering.
- Medewerkers kloppen op de kamerdeur van cliënten voor ze binnen gaan. We tonen geen kamers zonder toestemming te vragen aan de cliënt. Cliënten hebben de mogelijkheid om bij afwezigheid hun kamer op slot te (laten) doen. Er is van elke kamer een reservesleutel bij de bouwverantwoordelijke die niet gebruikt wordt tenzij om de kamer te poetsen, een reparatie uit te voeren, of als maatregel ter bescherming van de veiligheid of gezondheid (zie onder). Over hetgeen door medewerkers in de kamers wordt aangetroffen wordt discreet omgegaan.

RECHT OP BESCHERMING VAN DE INTEGRITEIT

- Verbaal en fysiek geweld wordt in geen enkel geval en van niemand getolereerd.
- Indien de veiligheid of de gezondheid (lichamelijk en/of mentaal) van de betrokken cliënt of van anderen in gevaar is, kan de directie, zonder toestemming van de cliënt, de privacy doorbreken, bijvoorbeeld door het doorzoeken van de kamer in de voorziening of het nagaan van de webgeschiedenis bij vermoeden van online pestgedrag.
- Misdrijven worden onverwijld gemeld aan de politie.

RECHT OP INDIVIDUELE INSPRAAK

- De cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met zijn begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.
- Behoudens overmacht of hoogdringendheid is voorafgaand overleg met de cliënt of zijn vertegenwoordiger verplicht als het om de volgende onderwerpen gaat:
 - o wijzigingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst;
 - o maatregelen die wegens de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de cliënt moeten genomen worden;Het initiatief voor dat overleg wordt genomen door de partij die een wijziging of maatregel door wil voeren.

RECHT OP EEN DOSSIER

- De cliënt heeft recht op een dossier dat door de organisatie zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard. In het dossier worden de persoonsgegevens over de gezondheid apart bijgehouden.
- De cliënt of zijn vertegenwoordiger heeft recht op inzage in de dossiergegevens die geen voorwerp uitmaken van het medisch dossier.
- Gegevens die worden verstrekt door medewerkers van de organisatie en derden die zij als vertrouwelijk hebben bestempeld, kunnen alleen ingezien worden na akkoord van die medewerkers of derden. Gegevens die een derde betreffen, kunnen alleen ingezien worden als er geen afbreuk gedaan wordt aan het recht van de derde op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.
- De verwerking van en de toegang tot de dossiergegevens gebeurt conform de wetgeving.
- Wie inzage wenst in zijn dossier, contacteert de cliëntverantwoordelijke.

BEZOEKRECHT

De cliënt in (kort)verblijf kan bezoek ontvangen in de organisatie, tenzij er een specifieke juridische uitspraak over de omgangsregeling is waarvan wij schriftelijk op de hoogte zijn gebracht (bv. in geval van apart wonende ouders). In dat geval houden wij ons strikt aan uitspraken van de rechtbank. Om het groepsgebeuren niet te storen gebeurt dit best in overleg met de begeleiding. Andere bezoekers verwittigen vooraf en melden zich aan bij het onthaal.

SAMENWERKING MET APART WONENDE OUDERS (voor minderjarigen)

In de samenwerking met apart wonende ouders, opteren wij ervoor om het welzijnsdenken als uitgangspunt te nemen. Het kind/de jongere staat centraal en in het belang van het kind/de jongere proberen we steeds de beide ouders te betrekken in de ondersteuning.

Het vonnis van de rechtbank wordt niet opgevraagd, tenzij 1 van de beide ouders beperkingen heeft bij vonnis in de uitoefening van het ouderlijk gezag. De cliëntverantwoordelijke en begeleiders streven er maximaal naar om ook hier het welzijnsdenken toe te passen. Uiteraard wordt ook hier rekening gehouden met de afspraken die in het vonnis vermeld staan.

Dit betekent in de praktijk dat we – weliswaar rekening houdend met een eventueel vonnis - steeds beide ouders informeren en betrekken in de hulpverlening en uitnodigen op overleg.

De volgende zaken worden door de beide ouders ondertekend of wordt het schriftelijk akkoord opgevraagd van die ouder die het document niet heeft getekend:

- Individuele dienstverleningsovereenkomst
- Collectieve Rechten en Plichten

Deze afspraak is evenzeer geldig bij elke wijziging op basis waarvan de individuele dienstverleningsovereenkomst dient te worden aangepast.

Vanuit de wet wordt er steeds uitgegaan van het principe stilzwijgende toestemming van de andere ouder.

Facturatie: De maandelijkse factuur kan steeds, op vraag t.a.v. de beide ouders worden opgestuurd. Andere briefwisseling kan ook steeds, op vraag en mits vergoeding t.a.v. beide ouders worden opgestuurd.

RECHT OP POSITIEVE SAMENWERKING

De goede gang van zaken binnen de ondersteuning van onze erkende dienst RTH wordt hoofdzakelijk bepaald door de manier van samenwerken tussen alle betrokken partijen. Iedereen levert op zijn manier een positieve bijdrage. Wanneer er iets misloopt volstaat meestal een beetje gezond verstand om een oplossing voor het probleem te vinden.

Soms dringen echter ingrijpende maatregelen zich op om de goede gang van zaken te verzekeren.

Mogelijke maatregelen zijn preventieve schorsing en de tijdelijke of definitieve uitsluiting uit de erkende dienst voor RTH. Tegen dergelijke maatregel is beroep mogelijk volgens de klachtenprocedure, beschreven in deze Collectieve Rechten en Plichten.

8. KLACHTENPROCEDURE EN KLACHTENCOMMISSIE

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN OPMERKINGEN EN SUGGESTIES

- De cliënt kan bij alle medewerkers met zijn vragen, opmerkingen en suggesties terecht. Elke medewerker is verantwoordelijk voor het beantwoorden en/of gepast doorverwijzen en opvolgen van vragen/opmerkingen en suggesties van cliënten.
- Permanente individuele aandacht voor de opmerkingen en suggesties van de cliënt gebeurt via de begeleiding. Via de handelingsplanning engageert de vergunde zorgaanbieder er zich toe om waar mogelijk zorg op maat van het individu, te bieden. De voorbereiding van de bewonersbespreking biedt de individuele cliënt eveneens de mogelijkheid om zijn wensen i.v.m. de dienstverlening te uiten.

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN KLACHTEN

- Een klacht omschrijven we als 'een uiting van ernstige misnoegdheid van de cliënt over de hulp- en dienstverlening waaraan – volgens de cliënt - via de gewone werking en communicatie geen afdoend antwoord of oplossing is gegeven. Een klacht is dus niet het uiten van een eenmalig ongenoegen. We maken een onderscheid tussen mondelinge en schriftelijke klachten. De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.
- Mondelinge klachten:
De cliënt kan zijn klacht(en) melden aan de begeleider, cliëntverantwoordelijke of coördinator in een individueel gesprek.
Wij nodigen de cliënt uit om zijn vragen, opmerkingen en mondelinge klachten steeds zoveel mogelijk rechtstreeks met de betrokken begeleider te bespreken die naar een passend antwoord of oplossing zal zoeken binnen een met de cliënt overeengekomen termijn. De begeleider zal zijn antwoorden ook steeds motiveren en toelichten aan de cliënt. Indien de cliënt niet tevreden is met dit antwoord moet de begeleider wijzen op de mogelijkheid om zich met zijn vraag te wenden tot de cliëntverantwoordelijke. De cliëntverantwoordelijke en de begeleiders beluisteren de klachten en bespreken de mogelijke oplossing met de cliënt. Als de voorgestelde oplossing bevredigend is, is het probleem opgelost.
Als dit niet het geval is kan de cliënt een schriftelijke klachtenprocedure opstarten.
- Schriftelijke klacht bij de algemeen directeur:
Indien de cliënt zijn klacht nog niet opgelost is, kan hij een schriftelijke procedure opstarten. Hij kan zich hierin laten bijstaan. Een schriftelijke klacht kan rechtstreeks ingediend worden bij de algemeen directeur. De cliëntverantwoordelijke kan de cliënt de nodige ondersteuning geven.
De algemeen directeur coördineert de schriftelijke klachtenprocedure volgens het besluit van de Vlaamse regering. De algemeen directeur bevestigt mondeling binnen de week de ontvangst van de klacht aan de cliënt en registreert de klacht in het klachtenregister. De algemeen directeur deelt binnen de 30 dagen na ontvangst aan de cliënt schriftelijk mee welk gevolg hij aan de klacht zal geven.
De klacht kan steeds ingetrokken worden door de indiener.

- Klachtencommissie:
Voldoet het antwoord nog steeds niet voor de cliënt, dan kan deze zich wenden tot een interne klachtencommissie.
De commissie luistert naar het standpunt van alle partijen, probeert te bemiddelen en te verzoenen en binnen de maand een antwoord te geven aan zowel de cliënt als aan de algemeen directeur.
In geval van betwisting over een ontslag wordt de interne klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde (zie verder).

Contactgegevens vertegenwoordiger inrichtende macht klachtencommissie
Naam en voornaam: Troch André
Per adres: Peperstraat 7 (adres van de dienst of het dienstencentrum)
Postcode en gemeente: 9270 Laarne-Kalken
Telefoonnummer: 09 369 14 78
- Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH):
Is de cliënt nog steeds niet tevreden dan kan hij de klacht schriftelijk richten aan de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor personen met een handicap. Deze gaat na of de organisatie de reglementering heeft nageleefd. Indien er overtredingen werden begaan, treft de ambtenaar de nodige maatregelen.
Contactgegevens leidende ambtenaar Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
Per adres: Sterrekundelaan 30
Postcode en gemeente: 1210 Brussel.
- Wanneer de klacht een betwisting van de beëindiging van de dienstverlening betreft, kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen de 30 dagen rechtstreeks voorleggen aan de klachtencommissie. Er moet in dit geval géén schriftelijke klacht bij de directie worden ingediend. Voor de behandeling van dergelijke klacht, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde is in samenspraak met de gebruikersraad aangewezen voor een periode van 4 jaar. Martine Van Houcke is de onafhankelijke derde.

9. OVERZICHT VERZEKERDE RISICO'S

In het belang van de cliënt en van de goede werking van de organisatie heeft vzw Sint-Lodewijk de nodige verzekeringen afgesloten die zijn aansprakelijkheden en risico's dekken:

- Verzekering lichamelijke ongevallen cliënten: per ongeval is een maximale tussenkomst voorzien boven de mutualiteitkosten.
- Burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering personeel
- Brandverzekering voor alle gebouwen en inboedel en met uitzondering van alle persoonlijke goederen. De organisatie is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor verlies of beschadiging van persoonlijk materiaal van cliënten. We raden de cliënt aan de persoonlijke inboedel aan te geven bij de eigen brandverzekering.
- Gebruikers van een elektrische rolwagen dienen in het bezit te zijn van een geldig verzekeringsbewijs.

10. INZAGE IN HET KWALITEITSHANDBOEK

Het kwaliteitshandboek is raadpleegbaar bij de stafmedewerker kwaliteit en databeheer (via mail bereikbaar op karen.veldeman@sintlodewijk.be en telefonisch op 09 272 51 06).

11. AANPASSEN COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

Deze Collectieve Rechten en Plichten kunnen gewijzigd worden in de volgende gevallen:
Omwille van wijziging van de toepasselijke wetgeving.



Wanneer één van beide partijen een nieuwe bepaling wil opnemen, die een grondige weerslag heeft op het bestaande charter. In dit geval wordt een overleg georganiseerd via de gebruikersraad.

De actuele versie van de Collectieve Rechten en Plichten is raadpleegbaar op de website www.sintlodewijk.be