



3. Kwaliteitssysteem
3.3. Overzicht van de procedures
3.3.1. Het informeren van en maken van afspraken met de gebruikers
versie 2010

Doel:

Ministerieel besluit:

Art. 5 §1: Hoe het de gebruikers informeert en afspraken met hen maakt.

Sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen:

SMK 18: Het centrum verstrekt alle relevante informatie over zijn hulp- en dienstverlening aan de gebruikers zowel voor, tijdens als na de begeleiding.

Het decreet rechtspositie minderjarige :

1. Het recht op informatie en duidelijke communicatie (afd. 4 art. 11-12)
2. Het recht op inspraak en participatie (afd. 6 art. 16-19)
3. Het recht op klachtenformulering afd. 12 art. 29)
4. Het recht op instemming met en vrije keuze van buitengerechtelijke jeugdhulp (afd. 3 art. 8-10)

Eigen doelen:

- Met het oog op een transparante hulpverlening trachten we een optimale samenwerking met onze gebruikers te bevorderen.

Toepassingsgebied:

Op het gehele hulpverleningsproces: de aanmelding, begeleiding, afronding en eventuele nazorgperiode.

Termen en definities:

Gebruikers: in artikel 2.5° vinden wij een algemene beschrijving van het begrip gebruiker. Toegepast op het CKG hebben wij drie categorieën van gebruikers:

- 1) het kind dat begeleid wordt door het CKG
- 2) de ouders die door het CKG ondersteund worden in de vervulling van hun opvoedingstaak
- 3) de voorzieningen en diensten uit de gezondheids- en welzijnssector waarmee het CKG samenwerkt voor, tijdens of na de begeleiding van het kind en zijn gezin en de politionele overheden die vooral als verwijzer fungeren

Medewerkers: omvat alle professionele personeelsleden en vrijwilligers van het CKG die (on)rechtstreeks betrokken zijn bij het hulpverleningstraject



Empowerment: is een proactieve benadering die zich afzet tegen het klassieke ziekte/deficit model waarbij patiënten/hulpvragers worden beschouwd als zwak, met een tekort aan capaciteiten die professionals nodig hebben. Een belangrijk aspect bij een empowermentbenadering binnen de hulpverlening is de toevoeging van het krachtenperspectief. Een basisveronderstelling hierbij is dat iedereen en alle milieus kracht- en steunbronnen in zich hebben en een inherente capaciteit tot leren, groeien en veranderen. De hulpverlener doet expliciet appél op deze krachten en streeft naar de minst ingrijpende hulpverlening die het dichtst staat bij de natuurlijke hulpbronnen van het individu en zijn omgeving.

Informeel: iets dat niet officieel is.

Mensen zijn voortdurend in interactie en geven continu informatie aan elkaar. Doorheen onze begeleiding zijn er verschillende formele momenten waarop medewerkers van het CKG onderling of met de gebruikers samen zitten om informatie door te geven en afspraken te maken. Dit kan zowel praktische als inhoudelijke materie bevatten. Naast deze formele overlegmomenten zijn er doorheen het begeleidingstraject heel wat informele, maar daarom niet minder belangrijke, contacten. Tijdens zulke momenten wordt eveneens informatie doorgegeven en kunnen belangrijke afspraken gemaakt worden. Contacten op een informele basis kunnen hierdoor onrechtstreeks een formeel karakter krijgen.

M: mobiele begeleiding

R: residentiële begeleiding

A: ambulante begeleiding

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

Ieder is verantwoordelijk voor het goed uitvoeren van zijn taken. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de directie.

Bijlage 2: profileringstekst van Kind & Gezin

Akkoordverklaring ouders

Infobrochure voor ouders

Dossier (aanmeldingsformulier, verslaggeving, ondersteuningsplan,...)

Medisch dossier

Heen-en-weerschriftje (methodiek)

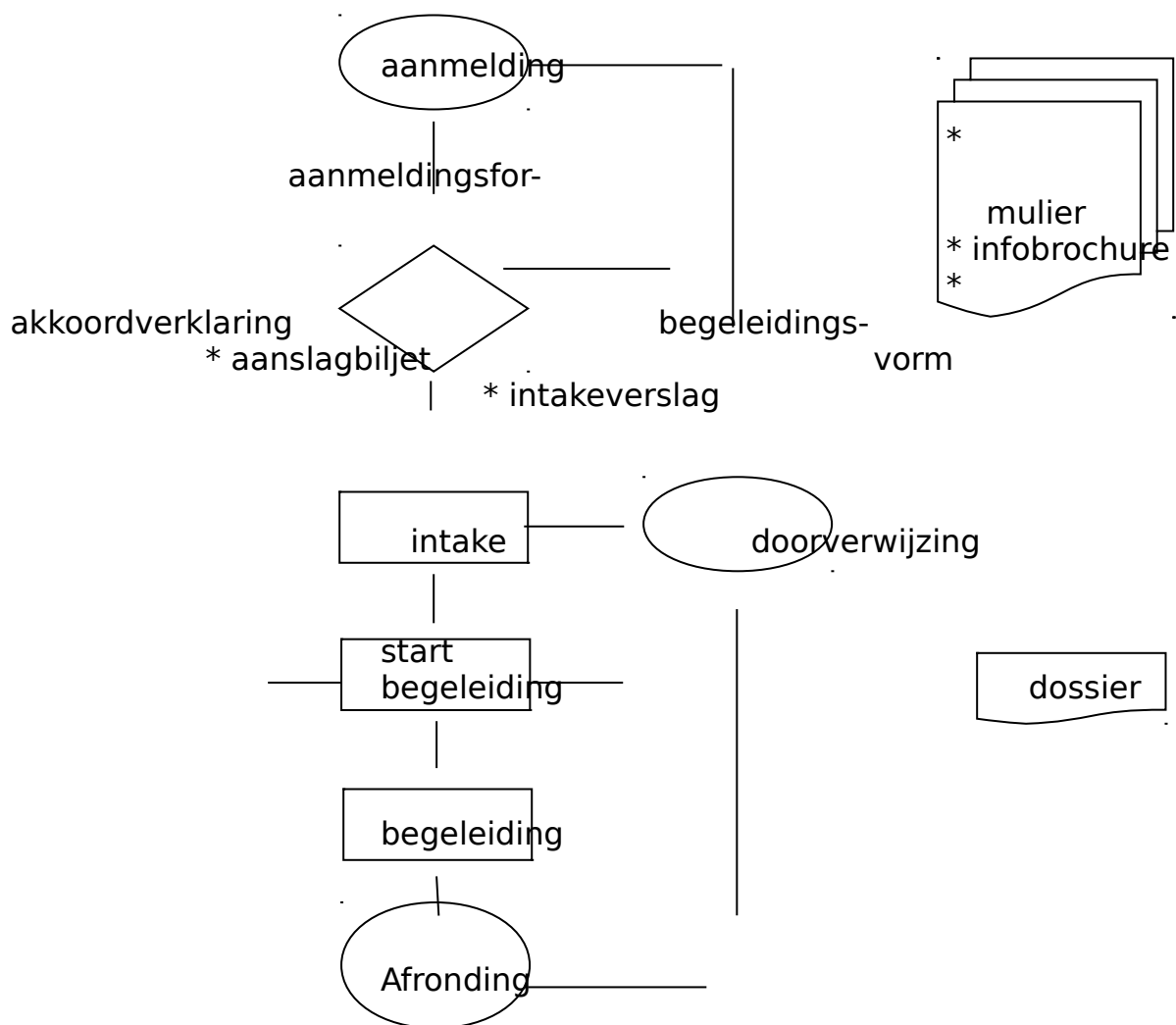
Aantoonbaarheid:

3.3.1.



In grote lijnen is deze procedure terug te vinden in het dossier.

Stroomdiagram: het informeren en maken van afspraken met de gebruikers



Toelichting bij het stroomdiagram

Aanmelding

Wie: in volgorde van verantwoordelijkheid

- 1) MW
- 2) pedagoog / hoofdopvoeder
- 3) begeleider



- Wat: □ verzamelen van informatie rond het kind, het gezin en de hulpvraag
= vraagverheldering
We achten het van groot belang dat ouders zelf de aanmelding doen. Op deze manier kunnen we beter peilen naar de (intrinsieke/extrinsieke) motivatie.
- eerste taxatie opmaken ivm indicaties (leeftijd, woonplaats, problematiek,...)
indicaties zie bijlage 2: aangepaste versie indicaties (februari '04)
- noteren van telefonische, schriftelijke of persoonlijk gemelde hulpvraag op aanmeldingsformulier
- Afspraken worden gemaakt over wie en wanneer hen terug zal contacteren. De afspraken worden genoteerd op het aanmeldingsformulier.
- De eerste relevante informatie wordt doorgegeven, de vragen van de ouders worden beantwoord.
- Hoe: Telefonisch, schriftelijk, persoonlijk,...

Intake

Wie: Sociaal/pedagogische dienst

Aan: de ouders

Wat: □□ korte toelichting rond het hulpverleningsaanbod van het CKG d.w.z. drie begeleidingsvormen, multidisciplinair karakter, methodieken,...

- Toelichting werking CKG; vergaderingen, privacy dossier,...
- informatie over de financiële kost
- inschatten van hulpvraag + matching hulpvraag en hulpaanbod

□□ praktisch-organisatorische afspraken
d.w.z. bereikbaarheid, vervoer, persoonlijke spullen

□ Informatie over werking CKG

Hoe: □ vraaggestuurd

- Ouders krijgen een folder en infobrochure en een rondleiding in het centrum
- Zij tekenen een akkoordverklaring
- Aan de hand van het aanslagbiljet wordt de dagprijs berekend

Doorverwijzing

Wie: Sociaal- Pedagogische Dienst

Aan: externe dienst

Wat: □ doorverwijzen naar een voorziening die beter beantwoordt aan de vraag van het kind en zijn gezin

□ toelichting rond het hulpverleningsaanbod van het CKG



Hoe: informatie geven over mogelijke andere diensten (indien nodig wordt de eerste afspraak samen met de ouders gemaakt)
sociale kaart

A/R

Opname A/R

Wie: opvoeder samen met MW of pedagoog

Aan: de ouders en kinderen

Wat: □□□onthaal in de leefgroep

□□□geven van een rondleiding

□□□toelichting leefgroepwerking

- uitleg geven over de samenstelling van de leefgroep, structuur en dagindeling
- de verwachtingen van de ouders in verband met slaap-, leef- en eetgewoonten toetsen aan de mogelijkheden binnen het groepsgebeuren en concrete afspraken maken

□□□praktisch-organisatorische afspraken

Hoe: op informele basis

Begeleiding

Wie: MW, pedagoog (in samenwerking met de aandachtsovoeder)

Aan: de ouders

Wat: □□□hulpverleningsdoelstellingen bepalen, evalueren en bijsturen vanuit een

multidisciplinaire invalshoek

□□□informatie-overdracht i.v.m. de begeleiding van het kind

Hoe: oudergesprekken

Wie: MW, pedagoog

Aan: de externe diensten

Wat: □□□hulpverleningsaanbod bepalen, evalueren en bijsturen

□□□informatie-overdracht i.v.m. de begeleiding van het kind

Hoe: overleg

Wie: opvoeder

Aan: het kind en de ouders van het kind

Wat: □□□informatie-overdracht i.v.m. de begeleiding van het kind

□□□praktisch-organisatorische afspraken

Hoe: informeel tijdens bezoek-, breng- en haalmomenten
logboek

heen-en-weerschriftje (optioneel)

Afronding

Wie: MW, pedagoog (eventueel in samenwerking met de aandachtsovoeder)

Aan: de ouders



Wat: □□eindevaluatie met de ouders
eventueel doorverwijzen naar SR, R, A of andere
hulpverleningsdiensten
□□praktisch-organisatorische afspraken (vertrekdatum, persoonlijke
spullen
Hoe: oudergesprek

Wie: MW, pedagoog
Aan: de externe diensten
Wat: □□continuïteit in de hulpverlening waarborgen
Hoe: overleg

Wie: aandachtsoepvoeder
Aan: kind
Wat: □□afscheid en nieuw perspectief voorbereiden
Hoe: informele methodiek op maat van het kind

Wie: opvoeder
Aan: kind
Wat: □□afscheidsfeestje organiseren in de leefgroep
Hoe: informele methodiek op maat van het kind

Mobiel

Start begeleiding

Wie: sociale dienst (MW) + mobiele begeleider (= tandem)
Aan: de ouders en eventueel de kinderen
Wat: □□voorstelling thuisbegeleider
□□informatie-overdracht rond ambulante werking
□□praktisch-organisatorische afspraken en wensen
Hoe: gesprek bij de mensen thuis
Weergave in dossier

Begeleiding

Wie: mobiele begeleider
Aan: de ouders en eventueel kind
Wat: □□informatie-overdracht i.v.m. het
kind/gezin/instanties/maatschappelijke waarden en normen/...
□□Maken van afspraken in kader van de begeleiding
Hoe: in dialoog na vraag ouders
dossier (contacten, maandelijkse evaluaties)

Wie: sociale dienst (MW) + mobiel begeleider (= tandem)
Aan: de ouders



Wat: □ driemaandelijke evaluatie over het hulpverleningsaanbod (week 11,24,37,50..)

□ afspraken maken rond plannen, evalueren en bijsturen van de hulpverlening.

Hoe: in dialoog
dossier (evaluatieverslag)

Wie: MW, mobiele begeleider

Aan: de eventuele externe diensten

Wat: □ □ hulpverleningsaanbod bepalen, evalueren en bijsturen
□ □ informatie-overdracht i.v.m. de begeleiding van het kind

Hoe: overleg

Afronding

Wie: sociale dienst (MW) + mobiele begeleider (= tandem)

Aan: de ouders en eventueel de kinderen

Wat: □ eindevaluatie
eventueel doorverwijzen naar A, R of andere
hulpverleningsdiensten
□ het maken van eventuele afspraken rond nazorg

Hoe: in dialoog
dossier (eindevaluatie)

Wie: mobiele begeleider

Aan: de kinderen

Wat: □ eindevaluatie met de kinderen
□ afspraken maken rond eventuele nazorg

Hoe: in gesprek