Collectieve rechten en plichten van de partijen in Apojo Wonen

Missie, visie en waarden - Doelstellingen en strategie

De missie van Apojo is volwassen personen met een handicap ondersteunen in de uitbouw van een kwalitatief en zinvol leven. De klemtoon ligt hierbij op mogelijkheden, persoonlijke autonomie, eigenheid en positieve constructieve relaties. De visie situeert zich in de betekenis die de zorgaanbieder én de budgethouders geven aan een goed of kwaliteitsvol leven:

- zo zelfstandig mogelijk kunnen leven
- je eigen weg kunnen gaan
- goede relaties hebben met de mensen die voor jou belangrijk zijn
- deel uit maken van de samenleving
- als het nodig is beroep kunnen doen op professionelen die je ondersteunen

De algemene doelen en kwaliteitscriteria zijn leidraden. Bij elke concrete vraag naar ondersteuning helpen ze om de gestelde vraag en het beschikbare aanbod van de voorziening te toetsen.

De concretisering van het antwoord op de ondersteuningsvraag in specifieke doelen is de basis van een individueel persoonlijk plan.

De visieteksten (visie op ondersteuning, seksualiteit en relaties, interne communicatie, palliatieve zorg, rouwbeleving en –werking, agressie en geweld, …) zijn te bekomen bij de zorgaanbieder. De principes zijn vertaald in streefdoelen en kwaliteitscriteria. Ze geven dan ook aan vanuit welke waarden en normen medewerkers handelen.

Doelgroep en ondersteuningsaanbod

Afdeling Wonen biedt ondersteuning aan volwassen personen met een verstandelijke en/of fysieke handicap. Verschillende leefgroepen creëren een woon- en leefomgeving voor personen die nood hebben aan een continue ondersteuning zowel overdag als ‘s nachts. Er bevinden zich leefgroepen in het hoofdgebouw alsook in een gemeenschappelijk woonhuis in een wijk of de stad. De budgethouders hebben er elk een eigen kamer of studio, waarin ze kunnen vertoeven. Daarnaast kan er voor gekozen worden om tijd door te brengen in de gemeenschappelijke leefruimte van de leefgroep, samen met andere budgethouders.

Iedere budgethouder heeft zijn eigen persoonlijkheid en kwaliteiten en heeft ondersteuning nodig bij één of meerdere levensdomeinen. Dit kan zijn bij contacten met familie en vrienden, hygiëne, organiseren van een goede dagbesteding, medische problemen, administratie, kortom bij alles wat voor de budgethouder belangrijk is. De geboden ondersteuning is steeds afgestemd op wat de persoon nodig heeft. Zowel overdag als ’s nachts is er begeleidend personeel aanwezig, zodat budgethouders op elk moment van de dag ondersteuning kunnen vragen. Het begeleidend personeel wordt bijgestaan door ondersteunende disciplines en voor specifieke medische en paramedische zorgen kan samengewerkt worden met externe deskundigen.

Tegen discriminatie en voor gelijke kansen

De zorgaanbieder respecteert de overtuigingen van de budgethouder, eerbiedigt hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en hun gezondheid, voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de andere budgethouders en personeel niet in het gedrang komen.

De zorgaanbieder zal een budgethouder niet weigeren op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.

Wederzijdse rechten en plichten

Afdeling Wonen geeft de nodige informatie aan de budgethouder en zijn vertegenwoordiger over het ondersteuningsaanbod.

De budgethouder respecteert het algemeen beleid, missie en visie van de voorziening. Met vragen, opmerkingen of aanbevelingen betreffende het beleid kan men terecht bij de sociale dienst, de psycho-pedagogische dienst, de afdelingscoördinator of bij de directie.

Recht op privacy

De zorgaanbieder respecteert de vrijheid, privacy, veiligheid en gezondheid van de budgethouder. De werking van de zorgaanbieder en het welzijn van de medebudgethouders en het personeel mogen daardoor niet in gedrang komen. Uit respect voor andere budgethouders en begeleiding moeten dragers van besmettelijke ziekten dit kenbaar maken bij de start van de ondersteuning.

De zorgaanbieder en budgethouder moeten overleggen wanneer:

- de begeleiding en ondersteuning veranderen
- nieuwe maatregelen nodig zijn, omdat de lichamelijke of geestelijke toestand van de budgethouder verandert
-

De budgethouder heeft recht op een menswaardig bestaan. Procedures hieromtrent zijn uitgewerkt in het kwaliteitshandboek, welk ter beschikking is op vraag voor elke budgethouder of zijn vertegenwoordiger.

- verwijzing naar procedure vrijheid beperkende maatregelen (zie kwaliteitshandboek)
- procedure grensoverschrijdend gedrag (zie kwaliteitshandboek)

De budgethouder heeft het recht volledig, nauwkeurig en op tijd informatie te krijgen over ondersteuning en begeleiding.
De vertrouwenspersoon/belangrijke betrokken derde van de budgethouder heeft:

- recht op informatie over deze overeenkomst en over het persoonlijk plan
- rrecht om gehoord te worden

De zorgaanbieder bezorgt de informatie als de budgethouder akkoord gaat.

In de samenwerking heeft de zorgaanbieder respect voor de ervaringsdeskundigheid van de budgethouder, anderzijds heeft de budgethouder respect voor de professionele deskundigheid van de zorgaanbieder.

Het dossier

Het dossier betreft het persoonlijk plan, het sociaal administratief dossier en medisch zorgplan. Het persoonlijk plan wordt opgemaakt door de orthopedagoog/psycholoog, in samenwerking met het team van begeleiders, ondersteunende functies én de budgethouder en/of betrokken familie (indien budgethouder akkoord gaat) en/of betrokken derden (indien budgethouder akkoord gaat). Het sociaal administratief dossier wordt opgemaakt door de maatschappelijk werker. Het medisch zorgplan wordt opgemaakt door de verantwoordelijke verpleegkundige. Het team (team begeleiders en activiteitenbegeleiders, ondersteunende functies, psychiater, coördinator, nachtbegeleiders) heeft toegang tot dit dossier. Het dossier staat digitaal in Zorg Online.

De zorgaanbieder mag enkel gegevens uitwisselen met anderen als dat de hulp- en dienstverlening verbetert. De budgethouder geeft schriftelijke toestemming.
De budgethouder gaat ermee akkoord dat de zorgaanbieder zijn persoonlijke gegevens opslaat op de computer en uitwisselt met de overheid als dat nodig is (zie Wet op de privacy)

De budgethouder mag weten wat in het dossier staat en wat het betekent.

Inrichting van de kamer

Bij opname of verhuis naar een andere kamer zorgt de zorgaanbieder in overleg met de budgethouder voor het behangen en of schilderen van de kamer. De zorgaanbieder voorziet eveneens in een aangepaste vloerbekleding. Aanpassingen aan of herinrichting van de kamer zijn ten laste van de budgethouder. Om de 10 jaar wordt de kamer opgefrist op kosten van de zorgaanbieder.

Bij vertrek uit de voorziening worden kosten ten gevolge van schade aan de inrichting of meubilair gefactureerd aan de budgethouder.

Aan- en afwezigheden

Individuele Afspraken

Bescherming

De zorgaanbieder biedt een maatschappelijk aanvaardbare ondersteuning.
De zorgaanbieder overlegt met de budgethouder op een aangepaste manier, bijvoorbeeld door goed te luisteren, in begrijpelijke taal te spreken (eenvoudige woorden, pictogrammen).

Beheer persoonlijk geld en goederen

De zorgaanbieder mag het geld en goederen van de budgethouder enkel beheren als die dat vraagt. Dan sluiten de zorgaanbieder en budgethouder een lastgevingsovereenkomst af. De zorgaanbieder onthoudt zich principieel van elke inmenging in het beheer van gelden en goederen die de budgethouder toebehoren tenzij de budgethouder daarom vraagt.
Een toezichtraad is opgericht.

Klachtenprocedure

De zorgaanbieder ontvangt de klachten.
Hoe kan de budgethouder een klacht indienen?

Er wordt in de klachtenprocedure onderscheid gemaakt tussen opmerkingen, voorstellen en vragen enerzijds en klachten anderzijds.

Wanneer de budgethouder een opmerking, voorstel of vraag heeft, kan deze doorgegeven worden aan een personeelslid van Apojo vzw. Wanneer deze persoon onmiddellijk een antwoord kan geven, dan stopt de procedure daar. Indien er niet onmiddellijk een antwoord kan gegeven worden, gebeurt de bespreking binnen teamoverleg of wordt er contact gezocht met een medewerker die wel een antwoord kan geven. Indien de budgethouder akkoord is met het antwoord, wordt de procedure afgesloten.

Met een klacht wordt bedoeld:

- de budgethouder krijgt herhaaldelijk geen antwoord op een opmerking, vraag of voorstel.
- afspraken tussen de budgethouder en de zorgaanbieder worden niet nageleefd.
- er is een vermoeden van misbruik, grensoverschrijdend gedrag of geweld.

Indien de budgethouder een klacht heeft, kan die geuit worden bij een personeelslid van de zorgaanbieder. Deze persoon geeft de klacht door aan de afdelingscoördinator die de klacht onderzoekt en binnen de maand een schriftelijk antwoord geeft. Indien de budgethouder akkoord is met het antwoord, wordt de procedure afgesloten.
Indien niet akkoord, kan men in beroep gaan via de interne klachtencommissie. De klachtencommissie geeft binnen de dertig dagen een schriftelijk oordeel door aan de budgethouder en aan de directie. De directie dient dan binnen dertig dagen na dit oordeel schriftelijk mee te delen welk gevolg hieraan wordt gegeven. Indien de budgethouder akkoord is, wordt de procedure hier afgesloten.

Indien niet tevreden met het antwoord, kan men zich schriftelijk wenden tot het VAPH:

Interne klachtencommissie:

Klachtencommissie Apojo vzw
Herseltsesteenweg 35 ,
3200 Aarschot

Klachtendienst VAPH

Klachtendienst VAPH
Koning Albert II-laan 37
1030 Brussel
klachten@VAPH.be
02 225 85 00

Voor klachten betreffende ontslag of beëindiging van de ondersteuning kan men zich wenden tot de onafhankelijke bemiddelaar.

Collectief overleg

De budgethouder is op de hoogte van een collectief overleg tussen de zorgaanbieder en een vertegenwoordiging van budgethouders die een beroep doen op de zorgaanbieder. Kwaliteitshandboek De vergunde zorgaanbieder beschikt over een kwaliteitshandboek. Dit kwaliteitshandboek beschrijft de processen en de procedures die door de zorgaanbieder aangewend worden in functie van een optimale hulp- en dienstverlening.

Dit kwaliteitshandboek kan ingezien worden op eenvoudige vraag.