

Collectieve rechten en plichten van de partijen in Apojo Actief

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

Binnen dagbesteding wordt ondersteuning geboden aan volwassen personen met een handicap en dit onder de vorm van zinvolle activiteiten in groep en individueel.

Voor iedere cliënt (budgethouder) wordt een individueel activiteitenprogramma opgemaakt. In ons aanbod houden we rekening met de vaardigheden, beperkingen, interesses, wensen en behoeften van de cliënt. Zoeken naar een evenwichtige verdeling tussen arbeids-, vormings-, sport-, creatieve en ontspanningsactiviteiten is de rode draad doorheen onze begeleiding.

De dagelijkse ondersteuning gebeurt door een team van begeleiders, bijgestaan door ondersteunde diensten zoals een maatschappelijk werker en een orthopedagoog.

Tegen discriminatie en voor gelijke kansen

De zorgaanbieder respecteert de overtuigingen van de budgethouder.

Het IDO waarborgt de budgethouders de eerbiediging van 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 cliënten en personeel niet in het gedrang komen.

De zorgaanbieder zal een persoon 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

De budgethouder heeft het recht volledig, nauwkeurig en op tijd informatie te krijgen over ondersteuning en begeleiding. De budgethouder en/of wettelijke vertegenwoordiger heeft recht op inspraak met uitzondering van de organisatie van de dienstverlening door de zorgaanbieder.

De vertrouwenspersoon van de budgethouder heeft:

- recht op informatie over deze overeenkomst en over het persoonlijk plan
- recht om gehoord te worden De zorgaanbieder bezorgt de informatie als de budgethouder akkoord gaat.

De budgethouder heeft recht op een menswaardig bestaan. Procedures hieromtrent zijn uitgewerkt in het kwaliteitshandboek, dit is op vraag ter beschikking van de budgethouder en zijn vertegenwoordiger.

- procedure vrijheidsbeperkende maatregelen
- procedure grensoverschrijdend gedrag

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.

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 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. De budgethouder respecteert de door de overheid opgelegde normen, verplichtingen en beleid inzake welzijn, gezondheid en veiligheid ten opzichte van de medewerkers van de zorgaanbieder. Uit respect voor andere cliënten en begeleiding moeten dragers van besmettelijke ziekten dit kenbaar maken bij de start van de begeleiding.

Het dossier

Het dossier betreft het persoonlijk plan en het sociaaladministratief dossier. Het persoonlijk plan wordt opgemaakt door de orthopedagoog/psycholoog, in samenwerking met het team van begeleiders, ondersteunende functies en de budgethouder en/of betrokken derden (indien budgethouder akkoord gaat). Het sociaaladministratief dossier wordt opgemaakt door de maatschappelijk werker. Het team (team begeleiders en activiteitenbegeleiders, ondersteunende functies, psychiater, coördinator, nachtbegeleiders) heeft toegang tot dit dossier.

De zorgaanbieder mag enkel gegevens uitwisselen met anderen als dat de hulp- en dienstverlening kan verbeteren. 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.

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).

Klachtenprocedure

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 via de website of op vraag.