



Victorinfo

Collectieve rechten en plichten

Beste,

U bent net gestart met thuisbegeleiding. Daarbij krijgt u veel informatie over onze dienst. Om u goed te informeren, zetten we in deze informatiebrochure de belangrijkste zaken op een rijtje. Indien u nog vragen heeft, aarzel dan niet om uw thuisbegeleid(st)er aan te spreken.

Wat

Vzw Victor is een organisatie die thuisbegeleiding en andere vormen van ambulante en mobiele hulpverlening (binnen Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH) en niet-Rechtsreeks Toegankelijke Hulp (nRTH)) aanbiedt aan personen met autisme. De begeleiding gebeurt hoofdzakelijk aan huis. Het hele gezin en de ruimere omgeving worden betrokken. De dienst is erkend en vergund door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) sinds 01/01/2008.

Wie

Vzw Victor richt zich op personen met autisme, woonachtig in West-Vlaanderen, tussen 0 en 65 jaar. Een schriftelijk verslag waarin de diagnose autisme wordt gesteld door een arts is noodzakelijk voor de aanvang van de begeleiding.

Missie

Vzw Victor wil mensen met autisme en hun omgeving (ouders, familie, partners) ondersteunen in het creëren van kansen, het realiseren van het levensplan en het versterken van de levenskwaliteit d.m.v. mobiele en ambulante begeleiding.

Visie en waarden

In de dienstverlening van vzw Victor liggen respect en gelijkwaardigheid aan de grondslag. Als dienst hanteren wij een volledige nondiscriminatie tav etnische afkomst, nationaliteit, seksuele geaardheid, religieuze overtuiging, sociaal en financieel onvermogen. Het betekent dat de hulpverlener niet te vlug oordeelt. Waardeoordelen staan immers in de weg van communicatie en verdieping. Respect veronderstelt empathie en aandacht hebben voor wat werkelijk van belang is voor de gebruiker en zijn context, voor wat hij nodig heeft om zijn levensplan vorm te geven. Respect in omgang met gebruikers kan nooit los gezien worden van integriteit, eerlijkheid en nauwkeurigheid, verantwoordelijkheid, openheid en deskundigheid. Een uitgebreid document over missie, visie, waarden, doelen en strategie kan na eenvoudig verzoek bij de thuisbegeleid(st)er verkregen worden.

Werkwijze

Samen met de thuisbegeleid(st)er wordt bekeken welke van uw vragen door thuisbegeleiding aangepakt kunnen worden en wordt bepaald wat de doelstellingen van de begeleiding zijn. Voor het realiseren van de doelstellingen zijn zowel de begeleider als u verantwoordelijk en is een sfeer van wederzijds vertrouwen nodig.

Aanbod

In **thuisbegeleiding** verduidelijken we de omgeving aan de persoon met autisme en verduidelijken we het autisme aan de omgeving. Naargelang de leeftijd van de persoon met autisme worden de accenten in de begeleiding anders gelegd. Daarom heeft vzw Victor een leeftijdsgebonden aanbod.

Vroegbegeleiding (0 tot 4 jaar)

De thuisbegeleid(st)er staat met ouders stil bij de algemene ontwikkeling, de moeilijkheden in de dagelijkse omgang met en opvoeding van hun kind. We proberen door de ogen van het kind naar de wereld te kijken en zo beter de redenen van gedrag te begrijpen. Eens we de denk- en interpretatiewijze van het kind beter begrijpen, zoeken we naar een aangepaste manier van communiceren en omgaan met het kind om zo de vroege ontwikkeling te stimuleren.

Kinderwerking (4 tot 12 jaar)

De thuisbegeleid(st)er staat met ouders stil bij moeilijkheden in de dagelijkse omgang met en opvoeding van hun kind. We proberen door de ogen van het kind naar de wereld te kijken en zo beter de redenen van gedrag te begrijpen. Eens we de denk- en interpretatie wijze van het kind beter begrijpen, zoeken we naar een aangepaste manier van communiceren en omgaan met hun kind.

Adolescentenwerking (12 tot 18 jaar)

Binnen de adolescentenwerking wordt er een hulpverleningsrelatie opgebouwd met de ouders én de jongere. We vertrekken vanuit een individuele vraagstelling en zoeken in samenspraak met de ouders naar een aanpak ten aanzien van de gespreksonderwerpen die hun adolescent zelf aanhaalde. In de gesprekken met de jongere proberen we zicht te krijgen op zijn ideeën, opvattingen, zelfbeeld, ...

Volwassenenwerking (18 tot 65 jaar)

Dit is een combinatie van trajectbegeleiding en (ortho)agogische ondersteuning voor volwassen personen met autisme. De volwassenenwerking ondersteunt volwassen personen met autisme bij vragen rond toekomstplanning, vrije tijdsbesteding, relatievorming, werk, huisvesting ... Het doel is hen zo onafhankelijk mogelijk te maken door hen te ondersteunen in de uitbouw van hun persoonlijk netwerk.

In **groepsbegeleiding** wordt een beperkt aantal ouders samengebracht in een uitwisselings- en cursusgroep. De groep wordt samengesteld op basis van leeftijd en problematiek. In deze vaste groep wordt onder leiding van twee thuisbegeleid(st)ers gewerkt rond specifieke opvoedkundige thema's en autisme.

Bezoekouderwerking is een vorm van zelfhulp waarbij ouders, die vroeger reeds thuisbegeleiding gekregen hebben, andere ouders vrijwillig bijstaan met hun eigen opgebouwde ervaringsdeskundigheid. De ondersteuning bestaat uit het delen van ervaringen en emoties als lotgenoten.

In de **brussenwerking** ontmoeten broers en zussen van kinderen en adolescenten met autisme elkaar op speelse wijze. Zo wil de brussenwerking een ruimte creëren waar gewerkt kan worden rond de eigen gevoelens en gedachten die kinderen hebben in de beleving van hun broer of zus met autisme.

Advies en consult is een kort begeleidingstraject voor ouders van minderjarigen. Er wordt gezocht naar concrete oplossingen voor problemen in het opvoeden van en samenleven met de persoon met autisme. De begeleiding start zo snel mogelijk na aanmelding en de begeleidingsgesprekken vinden plaats op de dienst.

Kortbegeleiding is een korte begeleidingstraject voor ouders van personen met autisme of voor volwassen personen met autisme. Er wordt gezocht naar concrete oplossingen voor problemen in het opvoeden van en/of samenleven met de persoon met autisme. Bij de volwassen persoon met autisme komen o.a. vragen aan bod rond wonen en werken. De begeleiding start zo snel mogelijk na aanmelding en de begeleidingsgesprekken vinden thuis plaats.

Infoavonden:

Op Infoavonden zoomen thuisbegeleiders in op een autismegerelateerd thema dat leeft binnen de leeftijdsgroep waarin zij werkzaam zijn. Er is een aanbod vanuit de verschillende teams zodat de thema's aansluiten bij de noden van alle leeftijdsgroepen.

Zorgconsulentschap voor minderjarigen. Zorgconsulentschap is een mobiele begeleidingsvorm voor wie een goedkeuring voor een Persoonlijk Assistentie Budget (PAB) heeft verkregen bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Vzw Victor is door het Vlaams Agentschap gemachtigd en erkend als zorgconsulentschapsdienst.

Zorgconsulentschap van vzw Victor ondersteunt personen met autisme of hun wettelijke vertegenwoordiger bij het opstellen, uitvoeren en opvolgen van hun persoonlijk assistentieplan, zonder zelf de zorg op te nemen.

Persoonsvolgende Financiering Vzw Victor is erkend als Vergunde ZorgAanbieder in de PersoonsVolgende Financiering ('PVF').

Meer informatie over de PersoonsVolgende Financiering is beschikbaar op de website van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap: www.vaph.be.

Gebruikers die beschikken over een persoonsvolgend budget en die beroep willen doen op het aanbod van vzw Victor, kunnen contact opnemen met de dienst.

Begeleidingsverloop

Gebruikers kunnen **telefonisch of elektronisch** aanmelden.

Na de aanmelding volgt een **inschrijvingsgesprek**. Tijdens dit gesprek worden de zorgvragen van de gebruiker beluisterd en wordt nagegaan of het hulpverleningsaanbod van vzw Victor aansluit bij de gestelde zorgvragen. Er wordt ook bekeken of een erkenning voor niet rechtstreeks toegankelijke hulp ('NRTH') nodig is.

Na het inschrijvingsgesprek moet men een zekere **wachttijd** in acht nemen. Tijdens deze wachttijd kan de gebruiker wel al genieten van 3 modules : de bezoekerderwerking, groepsbegeleiding en de infoavonden

Tijdens de **begeleiding** wordt op vastgelegde tijdstippen een trajectbepalingsgesprek georganiseerd. Dit is een formeel gesprek waarop bekeken wordt welke vragen er aanvankelijk waren, welk stappen inmiddels ondernomen zijn en of er nog vragen zijn voor de thuisbegeleider. Indien deze er niet meer zijn, dan wordt aangestuurd op het afsluiten van het dossier.

Nazorg

Indien een periode na de beëindiging van de begeleiding er opnieuw een zorgvraag is, kan er een nieuwe aanmelding gedaan worden. De aanmelding wordt als een vraag nazorg beschouwd. Naast de gewone modules waarvoor opnieuw een wachttijd dient doorlopen te worden, kan me ook gebruik maken van de module **terugkombegeleiding**.

Bij deze kortdurende module kan de betrokken thuisbegeleider maximum 4 huisbezoeken gedurende 6 maanden besteden aan het behandelen van een beperkte (na)zorgvraag. De nadruk ligt hierbij op adviseren en minder op begeleiding.

Dossier

Er wordt een dossier bijgehouden dat onderhevig is aan alle regelgeving en wetgeving omtrent het bijhouden van persoonsgegevens en de wet op de privacy. Op vraag is inzage mogelijk. Deze vraag dient schriftelijk gesteld te worden aan de directie.

Samenwerken

Wederzijdse inzet en samenwerking tussen gebruiker en thuisbegeleid(st)er zorgen voor goede resultaten. Alle medewerkers van vzw Victor stellen hun ervaring, kennis en kunde ten dienste van de gebruiker. Om een goede begeleiding te organiseren, kan het zijn dat een tweede thuisbegeleid(st)er uw thuisbegeleid(st)er vergezelt op huisbezoek. Dit wordt van tevoren besproken. De dienst garandeert een respectvolle bejegening van de gebruiker en waakt over het naleven van de privacyregels.

Het slagen van de begeleiding hangt ook in belangrijke mate af van de inzet en medewerking van de gebruiker. Vandaar het belang om gezamenlijk gemaakte afspraken na te komen : o.a. maken van huiswerkopdrachten, invullen van observatielijsten, uitvoeren van adviezen , enzovoort.

Om de begeleiding en huisbezoeken efficiënt te laten verlopen, vragen we:

- de nodige werkruimte te voorzien
- niet te roken of alcohol te drinken tijdens het gesprek
- huisdieren op afstand te houden
- de begeleider ten minste 3 werkdagen op voorhand te verwittigen indien de afgesproken begeleiding niet kan doorgaan
- dat enkel de betrokkenen aanwezig zijn
- de facturen te betalen ten laatste een maand na verzending

Indien wij verontrust zijn over de ontwikkeling(kansen) van jullie kind, of de fysieke psychische of seksuele integriteit van jullie kind, dan zullen wij deze bezorgdheden met u bespreken.

Indien de thuisbegeleid(st)er merkt dat er geen vrijwilligheid of medewerking van jullie is om hierover te praten, dan is de thuisbegeleid(st)er verplicht om deze verontrusting aan te geven bij het OCJ (Ondersteuningscentrum Jeugdzorg) of het VK (Vertrouwenscentrum Kindermishandeling).

Als gebruiker van onze thuisbegeleidingsdienst hebt u rechten en plichten, beschreven door het VAPH. U kan deze rechten en plichten raadplegen via de website van het VAPH (<https://www.vaph.be/ondersteuning-op-maat/rechten-en-plichten/inleiding>) of via de brochure van het VAPH (welke wij op vraag ter beschikking stellen).

Bemerkingen, suggesties en klachten

Alle medewerkers van vzw Victor zetten zich ten volle in om de kwaliteit van de begeleiding te garanderen. Uw tevredenheid is hierbij een belangrijke bron van informatie. Daarom zal uw thuisbegeleid(st)er regelmatig stilstaan bij uw beleving van de begeleiding. Het kan gebeuren dat u bedenkingen, opmerkingen of zelfs klachten heeft bij de dienstverlening. Aarzel niet uw thuisbegeleid(st)er hierover aan te spreken. Hij/zij zal samen met de dienst -in de mate van de mogelijkheden- proberen een bevredigende oplossing voor het probleem te bieden. In verschillende stappen (die niet chronologisch dienen gevolgd te worden) wordt een bevredigende oplossing gezocht voor de klacht. Indien de oplossing die wordt voorgesteld niet bevredigend is voor de gebruiker, zet deze de volgende stap. In elke stap van de procedure heeft u het recht om de klacht in te trekken en zich te laten bij staan door een derde persoon.

Mogelijkheid 1:

De gebruiker formuleert de klacht/suggestie mondeling aan de vaste thuisbegeleider. De thuisbegeleider noteert de klacht in het IDO.

De thuisbegeleider doet een voorstel van oplossing binnen de tien dagen.

Mogelijkheid 2 :

De gebruiker formuleert de klacht/suggestie schriftelijk of mondeling aan de directeur.

De directeur noteert de klacht bij ontvangst onmiddellijk in het klachtenboek. Hij noteert hierbij de datum.

De directeur levert de gebruiker een bewijs van de klacht via mail.(bij schriftelijke klacht)

De directeur behandelt de klacht binnen de dertig dagen en deelt aan de gebruiker binnen dezelfde termijn mee welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

Mogelijkheid 3:

De gebruiker formuleert de klacht schriftelijk aan de klachtencommissie. De gebruiker motiveert in dit schrijven waarom hij het voorstel van oplossing niet kan aanvaarden. De klachtencommissie beluistert en onderzoekt de klacht, formuleert binnen de dertig dagen nadat de klacht aan haar werd overgemaakt voorstellen tot verzoening schriftelijk mee aan de gebruiker en de voorziening. Indien de klachtencommissie niet tot een consensus komt dan wordt dit ook aan beide partijen medegedeeld. Het staat de gebruiker vrij om dan naar stap 5 over te gaan.

Mogelijkheid 4:

De gebruiker formuleert de klacht schriftelijk aan de leidende ambtenaar van het Vlaams Agentschap. Deze gaat na of de voorziening de reglementering heeft nageleefd. Indien er overtredingen werden begaan, treft de ambtenaar de nodige maatregelen.

Beëindigen

Beëindiging van thuisbegeleiding gebeurt bij voorkeur in onderling overleg. Redenen van beëindigen kunnen zijn:

- Doelstelling van thuisbegeleiding is bereikt
- Heroriëntering naar andere voorziening: bv. andere thuisbegeleidingsdienst, andere ambulante dienst, voorziening voor dag-en/of nachtverblijf
- Verhuis van gebruiker naar andere provincie of buitenland
- Overlijden van de persoon met een handicap
- Vooraf bepaalde termijn van thuisbegeleiding is verstreken
- Geen autisme
- Geen thuisbegeleiding meer gewenst

De wijze waarop de begeleiding wordt beëindigd, wordt in samenspraak met de gebruiker bepaald. De thuisbegeleid(st)er zoekt actief mee naar alternatieven die voldoen aan de behoeften van de gebruiker, en streeft naar een soepele overgang bij doorverwijzing. De gebruiker krijgt tevens informatie over de mogelijkheden van nazorg binnen onze dienst.

Sporadisch kan thuisbegeleiding ook eenzijdig beëindigd worden door de dienst.

Redenen kunnen zijn:

- Overmacht
- Geen autisme
- Geen motivatie meer bij de gebruiker
- Verhuis naar een andere provincie of buitenland
- Gezinsituatie maak thuisbegeleiding onmogelijk
- Thuisbegeleiding is geen antwoord op de hulpvraag
- Gevaarsituaties voor de betrokken thuisbegeleid(st)er
- Administratieve redenen:
 - De rekeningen worden niet betaald door de gebruiker
 - Gebruiker niet meer bereikbaar of reageert niet meer op briefwisseling.
 - ...

De gebruiker kan de begeleiding eenzijdig beëindigen in een begeleidingsgesprek, telefonisch, via e-mail of per brief.

Bij eenzijdige beëindiging door één van de partijen geldt een opzeggingstermijn van 3 maanden.

Als een partij de opzeggingstermijn niet respecteert moet deze aan andere partij een verbrekingsvergoeding betalen. Deze bedraagt het aantal huisbezoeken in de laatste maand voorafgaand aan de eenzijdige beëindiging vermenigvuldigt met drie en vermenigvuldigt met de gebruikersbijdrage.

De eenzijdige beslissing wordt overlegd met de directeur. De mededeling en verantwoording kan bij een huisbezoek, schriftelijk of beide.

Wanneer de beëindiging door de gebruiker betwist wordt, kan deze dit rechtstreeks en schriftelijk aan de klachtencommissie communiceren. Hiervoor wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde als bemiddelaar. Deze wordt in onderling overleg door de voorziening en de gebruikersraad aangeduid voor een periode van 4 jaar. De heer Filip Deboutte (directeur Sint-Jozef, Pittem) werd aangeduid als onafhankelijke derde.

Besteding RTH-punten

Binnen RTH heeft de gebruiker per kalenderjaar recht op 8 RTH-punten. Één begeleidingssessie aan huis heeft een waarde van 0,22 punten. Één begeleidingssessie op de dienst heeft een waarde 0,155 punten

Indien de gebruiker bij een andere voorziening ook gebruik maakt van RTH dan dienen die punten bij elkaar opgeteld te worden.

Als het maximum van 8 punten wordt bereikt wordt de ondersteuning stopgezet tot het begin van een nieuw kalenderjaar.

Via deze link <http://www.vaph.be/tools/rth/simulatie-besteding-rth-punten/> kan de gebruiker zelf berekenen hoeveel punten reeds gebruikt werden.

Betaling

Per begeleidingssessie wordt een vergoeding gevraagd van €5,13 jaarlijks indexeerbaar. Eén sessie duurt minstens een uur. Als deze twee uur of meer duurt, worden twee sessies aangerekend. Deze bijdrage wordt per kwartaal berekend. De gebruiker kan de bijdrage via domiciliëring of via factuur betalen.

Bij niet betaling wordt een administratieve kost van €5 aangerekend.

Bankgegevens van vzw Victor zijn IBAN : BE79 0015 4169 2233 BIC : GEBA BE BB.

Inspraak

Het **collectief overleg** (gebruikersraad) is een belangrijk overlegorgaan tussen gebruikers en de dienst. De raad heeft als opdracht vanuit haar ervaringsdeskundigheid adviezen te formuleren aan de thuisbegeleidingdienst. De dienst kan deze adviezen gebruiken om de werking inhoudelijk of organisatorisch bij te sturen. Het collectief overleg vergadert 2 x per jaar. Indien u geïnteresseerd bent in de werking er van kan u verdere informatie verkrijgen via uw thuisbegeleid(st)er.

Kwaliteitshandboek

Het uitschrijven van een kwaliteitshandboek is een erkenningsvoorwaarde. In het boek wordt beschreven hoe gewerkt wordt aan het bieden van een kwaliteitsvolle werking van de dienst. De digitale versie is op eenvoudig verzoek bij de thuisbegeleid(st)er te verkrijgen.

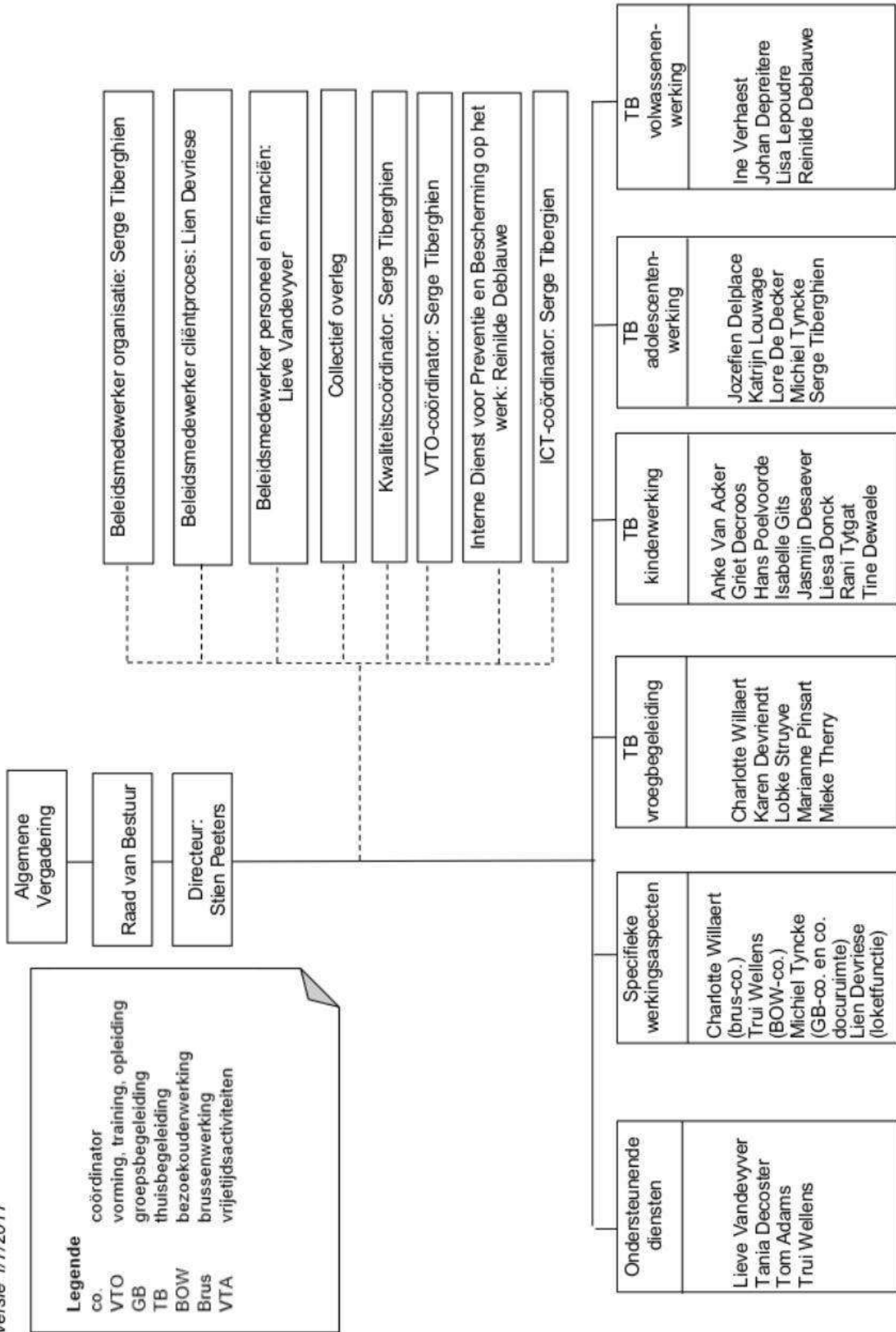
Verzekerde risico's

In het belang van de gebruikers en de goede werking van de dienst worden door de dienst de volgende verzekeringscontracten afgesloten:

Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid: groeperingen: AG polis n°995085470137
Arbeidsongevallen bedienden: AXA polis n°720114788
Autoverzekering: AXA Belgium polis n°602414480
Brandverzekering: AG Insurance polis n°492283950143
Rechtsbijstand BA Personeel: AXA polis n°730248754
Algemeen Recht: AXA polis n°730249937
BA Bestuurders: AXA polis n°5810789
Alle Risico's: MSCA polis n°0004641035898

Organisatie

versie 1/7/2017



Aanpassingen aan Victorinfo

Deze tekst kan te allen tijde door de dienst gewijzigd worden. Wijzigingen worden aangekondigd op de website en de nieuwsbrief. Een actuele versie kan bekomen worden op onze dienst.

Contact



Vzw Victor
Onze-Lieve-Vrouwemarkt 6
8800 Roeselare



051/25 25 28
elke werkdag bereikbaar van 9u tot 12u30



dienst: info@vzwvictor.be thuisbegeleid(st)er: voornaam@vzwvictor.be



Uw thuisbegeleid(st)er is rechtstreeks bereikbaar via GSM. Het betrokken GSM-nummer zal u worden doorgegeven bij het eerste huisbezoek. De GSM wordt afgelegd tijdens huisbezoeken, na de werkuren en in het weekend. Tijdens het verlof van uw thuisbegeleider kan u voor dringende vragen terecht op het nummer van de dienst: 051/ 25 25 28.



www.vzwvictor.be
vind ons op facebook



blijf op de hoogte via onze nieuwsbrief: www.vzwvictor.be/nieuwsbrief

Laatste wijziging: 01/09/2017