



3. Kwaliteitssysteem
3.3. Overzicht van de procedures
3.3.5. Verlenen van inspraak aan gebruikers
versie 2010

Doel:

Ministerieel besluit:

Art. 5. §5: Hoe de gebruikers inspraak hebben in de algemene werking van het centrum en in de individuele hulpverlening.

Sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen:

SMK 3 De gebruikers hebben inspraak in de algemene werking van de opvang en de hulpverlening van het centrum.

Eigen doel: De ouders blijven de eerste verantwoordelijken voor hun kind. Zij worden daarom als hulpvrager - van bij de intake - betrokken bij alle beslissingen die hun kind aanbelangen.

de rechtspositie van de minderjarige

1. Het recht op inspraak en participatie (afd 6 art 16-19)
2. Het recht op klachtenformulering afd 12 art 29)

Toepassingsgebied:

Mobiele, Ambulante, residentiële begeleiding

Termen en definities:

Inspraak: de gelegenheid om zijn mening kenbaar te maken in een aangelegenheid waarbij men betrokken is.

Synoniem: *Medezeggenschap* : systematische regeling volgens welke gelegenheid wordt gegeven tot inspraak.

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 politonele overheden die vooral als verwijzer fungeren



Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

De verantwoordelijkheid voor de inspraak van de gebruiker ligt vooral bij de sociale dienst, pedagoge, de leefgroepbegeleiding en de thuisbegeleiding.

De directie draagt de eindverantwoordelijkheid.

Verwante documenten:

Infobrochure voor ouders

Aanmeldingsdossier

Evaluatieformulier

Tevredenheidsmeting ouders

Tevredenheidsboekje kinderen "Dit vind ik van de leefgroep"

Aantoonbaarheid:

Dossier mobile, ambulante, residentiële werking

Leefgroepwerking (ideeënbus, praatruimte)

agogisch - pedagogisch concept

Het verlenen van inspraak aan gebruikers

In ons centrum wensen we de gebruiker (kind, ouders en externe diensten) elk op hun specifieke manier inspraak te verlenen in de begeleiding. Het verlenen van inspraak zit verweven doorheen het hele begeleidingsproces.

Het verlenen van inspraak aan kinderen

Wie: opvoeders/aandachtsopvoeder

Wat: □ luisteren naar de verwachtingen en wensen van de kinderen. Mogelijke onderwerpen zijn vrijetijdsbesteding, eten, verjaardagsfeestje, bezoek van de ouders, verwachtingen ten aanzien de begeleiding.

Hoe: □ informele (individuele) gesprekken

□ aan de hand van het tevredenheidsboekje voor kinderen (4 à 6 weken na de opname, midden en einde van de begeleiding)

Wie: thuisbegeleider

Wat: □ luisteren naar de verwachtingen en wensen van de kinderen.

Hoe: □ individuele gesprekken bij het kind i

Het verlenen van inspraak aan ouders

Bij aanvang van de hulpverlening

Wie: MW / sociale dienst/ pedagoge

Wat: □ de ouders kiezen op vrijwillige basis :

- voor begeleiding
- voor onze voorziening
- wanneer de begeleiding start



- de aard van de hulpverleningsvorm
- over de uitwisseling van persoonlijke gegevens uit het dossier
 - ! uitzondering de gedwongen plaatsingen waarbij we de inspraakmogelijkheden met de consulent(e) bespreken

Hoe: individuele gesprekken

Tijdens de A/R begeleiding

Wie: MW / opvoeders / aandachtsofvoeder / pedagoog

Wat: □ luisteren naar de verwachtingen en wensen i.v.m. begeleiding, slaap-, leef- en eetgewoonten en deze toetsen aan de mogelijkheden van het groepsgebeuren

□ dialooggestuurde begeleiding rond specifieke opvoedingsaanpak

□ afspraken maken rond bezoekregeling, persoonlijke zaken

Hoe: individuele gesprekken, haal- en brengmomenten, tevredenheidsenquête,...

Tijdens de mobiele begeleiding

Wie: MW/thuisbegeleider

Wat: □ luisteren naar de verwachtingen en wensen naar ons toe

□ praktisch-organisatorische afspraken

□ dialooggestuurde begeleiding rond specifieke opvoedingsaanpak

□ tevredenheidsmeting opsturen

Hoe: huisbezoeken, driemaandelijks evaluaties, eindevaluatie

Wie: thuisbegeleider

Wat: □ opstellen van handelingsplan in samenspraak met het gezin
beantwoorden aan volgende voorwaarden

- aanvaardbaar voor de ouders
- werkbaar voor de ouders
- voldoende specifiek
- haalbaar binnen een termijn van 12 maanden.

□ gezin begeleiden vanuit een specifieke methodiek op maat van het gezin

Hoe: minimale wekelijkse begeleiding aan huis gedurende ongeveer één uur

dossier (contacten, maandelijkse evaluaties)

Bij het afsluiten van de hulpverlening

Wie: MW/sociale dienst / ouders, thuisbegeleider



Wat: de ouders beslissen, evt samen met de thuisbegeleider en/ of sociale dienst om de hulpverlening te stoppen. Dit kan zijn omwille van

- de doelstelling is voor hen bereikt
- ongenoegen over geboden hulp
- financiële draagkracht
- psycho-sociale aanvaardbaarheid
- ouder-kindrelatie
- ...

Hoe: telefonisch / gesprek

er wordt bij het laatste gesprek gevraagd om een vragenlijst in te vullen. (tevredenheidsmeting ouders)

Het verlenen van inspraak aan externe diensten

Wie: MW / thuisbegeleider / opvoeders / aandachtsofvoeder / pedagoog

Wat: overleg rond het inhoudelijk dossier

afstemmen van hulpverlening op elkaar

maken van afspraken

NOTA: De politionele overheden worden als partners binnen de hulpverlening gezien. Bij overlegmomenten rond gezamenlijke dossiers hen betrekken in de hulpverlening indien dit een meerwaarde betekent. Dit wordt samen met de politionele overheden bekeken.

Hoe: telefonische, schriftelijke (bv een beschikking) overlegmomenten

De tevredenheidsmeting voor verwijzers

Wie : MW'er

Wat : opsturen van vragenlijst aan verwijzers per dossier

Waarom : om samenwerking te evalueren en eventueel bij te sturen

Wanneer : na elke begeleiding ((start vanaf 1/1/11)

Hoe: schriftelijk en daar waar mogelijk via email

Verwerking : gebeurt per dossier, dus ook de opvolging en mogelijke bijsturingen

en éénmaal per jaar worden de gegevens gebundeld voor het

jaarverslag en verwerkt voor de algemene verbetering van de hulpverlening via

visie groepen

Het verlenen van inspraak aan de gebruikers van de hulpverlening

Wie: thuisbegeleider / Maatschappelijk werker

Wat: opsturen van vragenlijst aan de voorbije mobiele begeleidingen

Kwaliteitshandboek CKG Molenberg



- Waarom: uit de antwoorden trachten wij werkpunten te destilleren om onze werking steeds te kunnen bijsturen en zo ver als mogelijk werk te leveren op maat van de gebruikers
- Wanneer: Halfjaarlijks worden de vragenlijsten opgestuurd naar de mensen die het laatste half jaar in mobiele begeleiding waren.
- Hoe: Schriftelijk aan de hand van een vragenlijst.