

TANDERUIS - INFO

Collectieve rechten en plichten (februari 2018)

1. Gebruikte terminologie

De dienst : De hierna genoemde vzw Tanderuis, dienst voor mobiele en ambulante begeleiding, die opvoedingsbijstand en ondersteuning organiseert en verleent aan personen met autisme, meer bepaald aan gezinnen met een persoon met autisme.

De gebruiker : De persoon met autisme, die door de dienst wordt begeleid en zijn omgeving (o.a. ouders, wettelijke vertegenwoordiger, ...).

2. Identificatie van de dienst

De collectieve rechten en plichten – Tanderuis-info werd opgemaakt door de Tanderuis vzw, gevestigd te Brusselsesteenweg 375 A, 9090 Melle.

De vzw werd bij besluit van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) erkend als thuisbegeleidingsdienst aan gezinnen met personen met autisme. De erkenning is van onbepaalde duur.

3. Doelstellingen, strategie, missie, visie, waarden en geschreven referentiekader

Doelstellingen

Tanderuis vzw wil de competenties van ouders versterken in de specifieke aanpak bij de opvoeding van hun kind, jongere of volwassene met autisme. Bij de volwassene met autisme willen we vanuit de opbouw van een vertrouwensrelatie krachtgericht werken en inzicht stimuleren om het dagelijks functioneren te ondersteunen en op die manier de levenskwaliteit te verhogen. Tanderuis vzw wil cliënten competentier maken in hun relatie met hun netwerk door hiertoe inzichten en vaardigheden aan te reiken.

Strategie

Vanuit de opgebouwde expertise in de hulpverlening aan personen met autisme, is Tanderuis vzw geëvolueerd naar een centrum met een breed spectrum aan ambulante en mobiele begeleidingsvormen. Per werkingsaspect is er een concretisering van visie, doelstellingen en methodieken. Ook informatie- en adviesverstrekking en outreach zijn belangrijke pijlers in ons zorgaanbod.

Het is onze ambitie zo kort mogelijk na de diagnose ondersteuning te kunnen bieden aan de gezinnen die een aanvraag doen. We proberen de nodige maatregelen te nemen omtrent de wachtlijstproblematiek.

We spelen onze rol in het detecteren van maatschappelijke noden voor de doelgroep autisme. We werken mee aan zorgplanning, zonder alle noden zelf op te nemen. We werken samen met verschillende partners en op verschillende niveaus, zodat we complementair een zo groot mogelijk aanbod kunnen realiseren. Hiertoe differentiëren we ons aanbod, door aanbod van de zes functies van rechtstreeks toegankelijke hulpverlening (mobiele en ambulante begeleiding, groepsbegeleiding, outreach, dagopvang en verblijf) aangevuld met een beperkt mobiel en ambulant aanbod van niet rechtstreeks toegankelijke hulpverlening.

Missie en visie

Rechtstreeks toegankelijke hulp: Het begeleidingsaanbod van Tanderuis vzw situeert zich hoofdzakelijk (98 %) in de rechtstreeks toegankelijke hulp. De kernopdracht van Tanderuis binnen deze rechtstreeks toegankelijke hulp is de mobiele en ambulante ondersteuning voor personen met autisme (van 0 tot 65 jaar) al dan niet met aanverwante en/of bijkomende handicap wonend in de provincie Oost-Vlaanderen. Daarnaast biedt Tanderuis ook de RTH-functies groepsbegeleiding en outreach aan. We bouwen ook de RTH-functies dagopvang en verblijf uit in de vorm van vakantiecampen, weekends en zinvolle dagbesteding.

Autisme-specifiek: Tanderuis vzw biedt autisme-specifieke zorg aan. De problematiek autisme vraagt immers een zeer specifieke benadering. Het is een noodzaak de leefwereld vanuit het anti-denken te bekijken om enerzijds inzicht bij de omgeving te bereiken en anderzijds de persoon met autisme zelf verder op weg te kunnen helpen. Dit houdt in dat bij het begeleiden en behandelen in de eerste plaats rekening dient gehouden te worden met de problematiek autisme om pas in tweede instantie noden betreffende andere (aanverwante) problematiek te ondersteunen. Vertrekken vanuit de expertise en inleving in het perspectief van de persoon met autisme worden als cruciaal ervaren door medewerkers én door gebruikers. Daarom blijft Tanderuis vzw doelgroepspecifiek werken in plaats van de maatschappelijke tendens om handicapoverschrijdend te werken.

Gezinsgericht werken: Tanderuis vzw werkt gezinsgericht. De problematiek autisme heeft invloed op iedereen binnen het gezinssysteem. Binnen thuisbegeleiding wordt aandacht besteed aan het verwerkingsproces en rekening gehouden met gezinsdynamieken. Invalshoeken zoals contextuele en systemische gedachtengoed werken hier inspirerend. Dit behoort tot de basiskennis van alle medewerkers. Op niveau van de dienst is het noodzakelijk dat psychotherapeutische knowhow intern aanwezig is in functie van het gezinsgericht werken en om via interne intervisiegroepen blijvend input te kunnen doen naar het team toe.

Empowerment: Het doel van de begeleiding is het optimaliseren van de aanwezige krachten van de cliënt, het vaardiger maken in het omgaan met de problematiek van autisme om zo de zelfstandigheid van deze gebruiker te vergroten. De begeleider neemt de taken van de gebruiker niet over maar gaat een partnerschap aan met hem en maakt de gebruiker sterker en zichzelf op termijn dus overbodig. Dit sluit aan bij de emancipatorische visie waar Tanderuis vzw voor staat.

Zelfstandigheid : Tanderuis vzw wil ouders competentere maken in de specifieke opvoeding van hun kind, jongere of volwassene met autisme. Onze dienst wil ouders ook mondiger maken in hun relatie met andere dienstverleners. Daartoe worden aan ouders inzichten en vaardigheden aangereikt. Bij volwassenen met autisme streven we ernaar overkoepelende inzichten te verwerven en vaardigheden te stimuleren opdat de ondersteuning ook op langere termijn zijn effecten heeft op het functioneren in de verschillende levensdomeinen.

Samenwerking: In de opvoeding van een kind met autisme zijn de deelnemers van dit netwerk belangrijke partners in het stimuleren en ontplooien van mogelijkheden en vaardigheden van het kind in ontwikkeling. In het verwezenlijken van doelstellingen in het leven van de zelfstandig wonende volwassene, zijn de partners in het sociaal netwerk van cruciaal belang. Bovendien biedt het netwerk de noodzakelijke krachten om een optimale deelname van cliënt in een gemeenschap te verwezenlijken. In functie van de vragen en noden wordt een actieve samenwerking georganiseerd met de personen en diensten in het sociaal netwerk van de gebruiker, partner, familie, vrienden, buurtbewoners, vrije tijdsbesteding, school, CLB, werkomgeving en andere (hulpverlenings)instanties.

Inclusie: Tanderuis vzw staat achter de inclusiegedachte maar niet onvoorwaardelijk. Telkens opnieuw dienen de mogelijkheden en de beperkingen van de persoon met autisme in kwestie in kaart te worden gebracht om op basis daarvan uit te maken of deze persoon kan functioneren binnen een regulier circuit dan wel of deze persoon dan wel meer nood heeft aan specifieke voorzieningen. Het welzijn van de cliënt staat centraal. Ook inclusie moet op maat zijn.

Interdisciplinair: Verschillende theoretische visies inzake de handicap autisme, gezinsgericht werken, organisatie- en personeelsbeleid worden gehanteerd en geïntegreerd in de werking. Onder interdisciplinariteit verstaan we niet zozeer verschillende functies binnen één team maar wel de verscheidenheid in basisopleidingen, bijkomende vormingen, cursussen en specialisaties van de begeleiders, stijlverschillen, ... en de wederzijdse beïnvloeding en verrijking daardoor via intervisie.

Tijdelijke ondersteuning: We streven ernaar om zo vlug mogelijk na het verkrijgen van de diagnose operationeel te zijn. De ondersteuningsvormen van Tanderuis vzw hebben een tijdelijk karakter omdat we de wachttijden willen beperken tot maximaal 12 maanden na intake. Door de dienstverlening in duur te beperken garandeert de dienst een gezonde balans tussen instroom en uitstroom wat vanuit cliëntperspectief resulteert in een positieve balans tussen afhankelijkheid en zelfstandigheid. Het blijft wel ons doel dat cliënten in verschillende levensfasen kunnen beroep doen op thuisbegeleiding en dus kunnen heraanmelden.

Autonomie: Tanderuis vzw is autonoom, dat wil zeggen dat de aangeboden hulpverlening onafhankelijk is van de hulpverlening die wordt aangeboden door andere zorgaanbieders. Autonomie verhindert echter niet dat we een goede samenwerking uitbouwen met andere hulpverleningsinstanties in functie van de noden van de cliënt. Om eigen tekortkomingen of kwetsbaarheden op organisatieniveau op te vangen leggen we contacten met andere organisaties en onderzoeken we welke vorm van samenwerking mogelijk is.

Zorgplanning: Het is de taak van Tanderuis vzw om ook andere maatschappelijke noden van personen met autisme te detecteren. We willen ervoor zorgen dat deze in het kader van zorgplanning provinciaal uitgebouwd worden (zonder deze daadwerkelijk zelf op te nemen) door complementair samen te werken met andere zorgaanbieders.

Waarden en referentiekader

De uitbouw van de werking van Tanderuis is gebouwd op drie partners: gebruikers, medewerkers en organisatie. De dienst probeert een gezond evenwicht te bewaren tussen deze drie evenwaardige partners. Via onderlinge feedback komt de dienst tot een wederzijdse verrijking en beïnvloeding. In zijn werking stelt Tanderuis onderstaande waarden centraal.

Respect en betrokkenheid: Tanderuis vzw toont respect voor alle levensovertuigingen, van alle medewerkers en gebruikers, op voorwaarde dat deze niet in strijd zijn met de wetten van de Belgische Staat en de regelgeving van het VAPH en IJH en in zoverre ze overeenkomen met de fundamentele waarden die de dienst onderschrijft. In de opbouw van een begeleiding staan respect voor de gesprekspartner en opbouw van een vertrouwensrelatie centraal. Thuisbegeleider en gebruiker gaan samen in communicatie omtrent de noden en behoeften.

Integriteit: Tanderuis houdt rekening met de eigenheid van de medewerker en de gebruiker. Er wordt vraaggericht gewerkt, in open dialoog en vanuit een coachende positie waarbij wederzijds vertrouwen centraal staat. De dienst houdt rekening met de rechten van de minderjarige (Decreet Rechtspositie Minderjarige). Tanderuis vzw heeft een procedure voor het voorkomen, detecteren en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruiker. De personeelsleden

zijn alert voor grensoverschrijdend gedrag en ondernemen de nodige acties conform deze procedure.

Gelijkheid: Tanderuis vzw baseert zich op het principe van gelijkheid tussen mensen, ongeacht etnische afkomst, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergronden, ideologie, syndicale betrokkenheid of nationaliteit.

Volwaardig burgerschap: een handicap kan geen reden zijn voor ongelijkheid of ongelijke behandeling. Tanderuis vzw wil personen met een handicap niet louter zien als iemand met beperkingen, maar vooral als iemand met mogelijkheden en staat daarom achter de keuzes voor het zelfstandig beheren van eigen mogelijkheden, ook van het eigen budget. Medewerkers van de dienst geloven in inclusie en in volwaardig burgerschap.

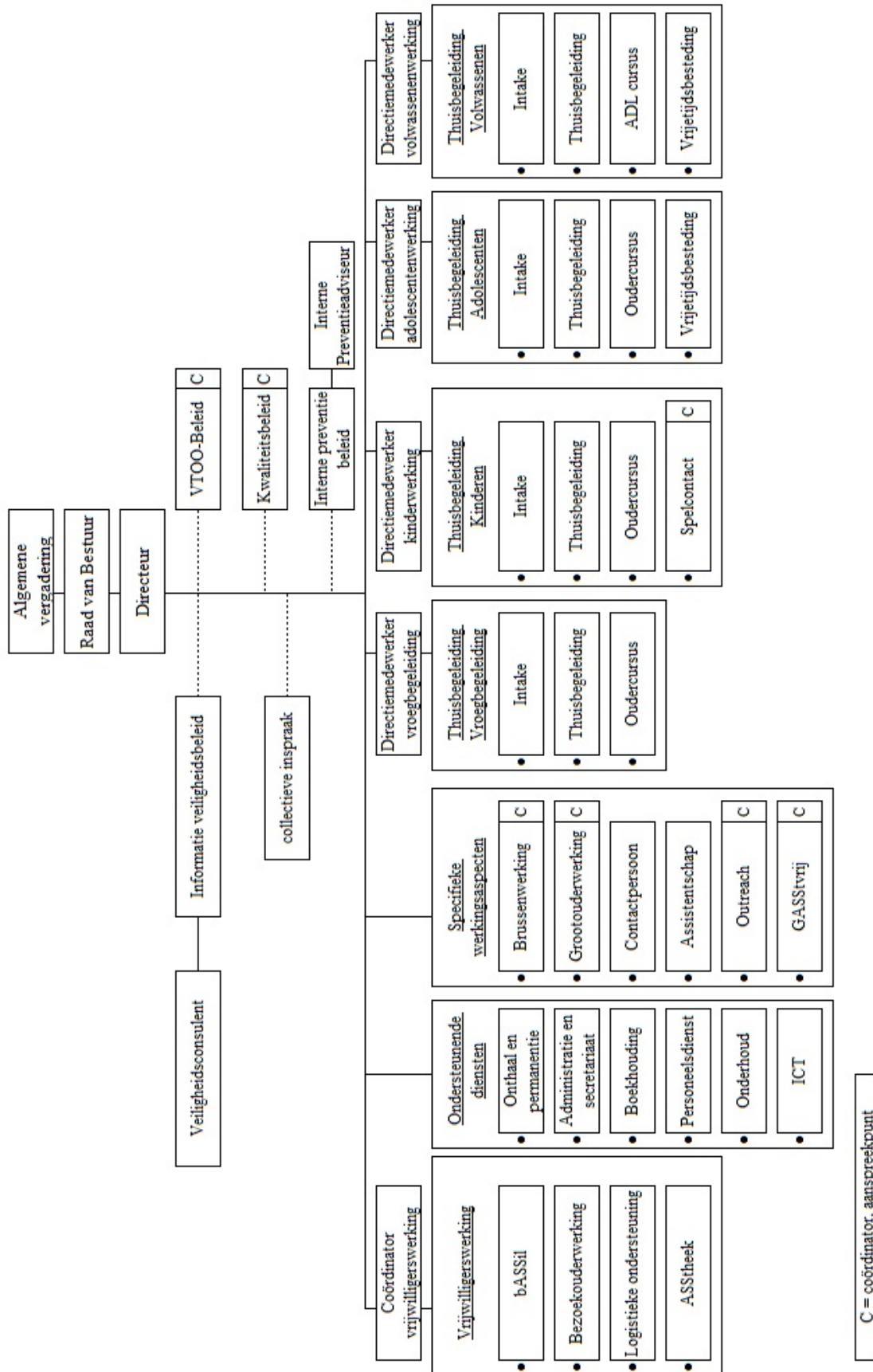
Privacy: Respect voor de privacy van de gebruiker staat centraal. De “wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer” biedt rechtszekerheid. Medewerkers van Tanderuis vzw zijn bij wet gebonden aan het beroepsgeheim. Tanderuis heeft een interne gedragscodex omtrent privacy-hantering en nodige afspraken worden in de dienstverleningsovereenkomst opgenomen.

Kwaliteitszorg

De werking van Tanderuis voldoet aan de eisen van het Kwaliteitsdecreet van de Vlaamse overheid. Het kwaliteitshandboek beschrijft de werking, en is ter inzage bij de kwaliteitscoördinator op de dienst.

4. Organisatiestructuur

Organogram Tanderuis vzw (02/02/2018)



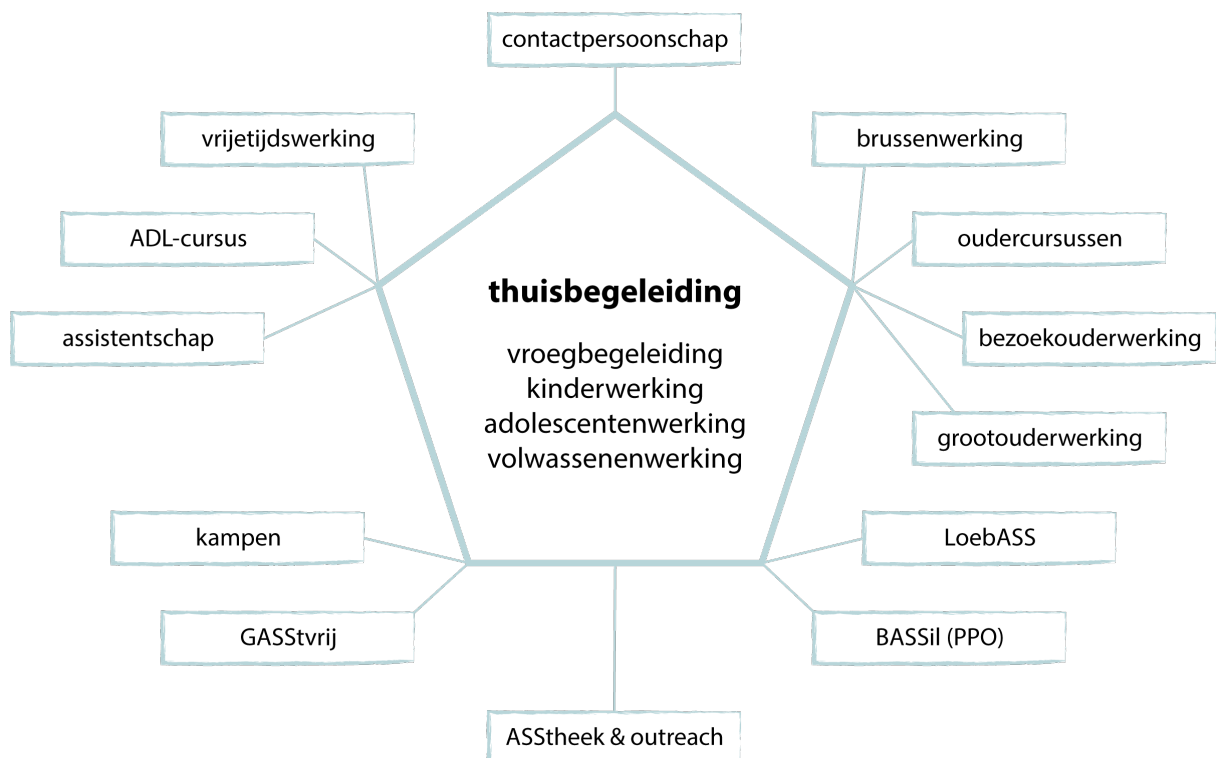
5. Objectieven en overzicht van de dienstverlening

5.1 Algemeen

Gebruikers kunnen bij onze dienst terecht voor begeleiding, opvoedingsondersteuning en opvoedingsadvies. De mobiele en ambulante ondersteuning richt zich op personen met autisme binnen het gezin. Na aanmelding biedt Tanderuis vzw hiertoe verschillende ondersteuningsvormen aan.

5.2 Concreet

Hieronder geven we een overzicht van de verschillende ondersteuningsvormen die Tanderuis vzw aanbiedt.



Individuele thuisbegeleiding

a) Vroegbegeleiding (0 tot 3 jaar)

Binnen de vroegbegeleiding richt de begeleider zich tot gezinnen met heel jonge kinderen bij wie de diagnose van autisme werd gesteld of bij wie een vermoeden van autisme wordt geuit, dat in onderzoek door een professionele instantie binnen het eerste begeleidingsjaar verder zal worden onderzocht.

De begeleider gaat samen met de ouders na hoe het kind het best benaderd en begeleid wordt op vlak van eten, slapen, gedrag, communicatie en stimuleren van ontwikkeling.

Daarnaast komen ook thema's zoals emotionele verwerking van de handicap en zoeken naar geschikte opvang of onderwijsvorm, aan bod.

Hierbij wordt telkens uitgegaan van de mogelijkheden en de beperkingen van het gezin. Er wordt eveneens aandacht besteed aan andere gezinsleden en het ruimere netwerk.

b) Kinderwerking (4 tot 11 jaar)

Ervaren begeleiders komen aan huis om de ouders stapsgewijs antwoorden te helpen vinden op hun vele vragen en zorgen. Ouders met een kind met autisme stellen zich vele vragen over de dagelijkse omgang met hun kind, over het stimuleren van de ontwikkeling van hun kind, over hoe ze de handicap van hun kind beter kunnen begrijpen, over keuzes die moeten gemaakt worden met betrekking tot een gepaste opvang of onderwijs voor hun kind, over de omgang met problemen zoals agressiviteit, vrije tijd, zindelijkheid, slaap- of eetproblemen, relatie met broers en zussen, enz. De begeleider werkt met beide ouders en brengt inzichten, houdingen en vaardigheden bij waarmee de ouders zelf opvoedingsproblemen kunnen aanpakken. De mogelijkheden en beperkingen van het gezin worden verkend en de aanwezige krachten worden gemobiliseerd om constructief te leren omgaan met de problemen die zich aandienen. Via gerichte observaties en gesprekken bekijken de begeleiders samen met de ouders de mogelijkheden en beperkingen van hun kind om op basis daarvan een gepaste omgang met het kind te vinden. Ouders worden bijgestaan in de emotionele verwerking van de handicap, zodat ze het autistisch denken en handelen van hun kind een betekenisvolle plaats kunnen geven in het gezin. Begeleiders hebben hierbij oog voor het ganse gezin en besteden ook aandacht aan andere gezinsleden, zoals broers en zussen, grootouders...

c) Adolescentenwerking (12 tot 17 jaar)

Binnen de adolescentenwerking richt de begeleiding zich evenveel op de ouders als op de jongere zelf. De doelstellingen naar ouders toe zijn min of meer gelijkaardig met de doelstellingen binnen de kinderwerking.

Naar de jongere toe wordt voornamelijk gewerkt via persoonlijke gesprekken.

- begeleiding in het inzicht verwerven van zijn autisme,
- begeleiding in het vormen van een realistisch zelfbeeld,
- ondersteuning in de emotionele verwerking van zijn handicap,
- begeleiding in zijn/haar persoonlijk verzelfstandigingsproces en
- begeleiding in het aanleren van probleemoplossende- en communicatievaardigheden.

Daarnaast wordt ook aandacht besteed aan de uitbouw of verbetering van het sociaal netwerk van de jongere en maken we hem/haar wegwijs in het hulpverleningsnetwerk (sociaal vangnet).

d) Volwassenenwerking (18 tot 65 jaar)

Binnen de volwassenenwerking bestaat de begeleiding hoofdzakelijk uit (ortho)agogische ondersteuning voor de volwassen personen zelf. Dit gaat over thema's als:

- toekomstplanning,
- vrije tijdsbesteding,
- relatievorming,
- werk,

- huisvesting ...etc.

Het doel is volwassen personen met autisme zo onafhankelijk mogelijk te maken door hen te ondersteunen in de uitbouw van hun persoonlijk netwerk.

Specifieke werkingsaspecten

Naast en los van de individuele thuisbegeleiding biedt Tanderuis vzw enkele specifieke ondersteuningsvormen aan die de persoon of het gezin kunnen ondersteunen:

Contactpersoonschap

De contactpersonen staan in voor onthaal en informatie, registratie en wachtlijstbeheer, voor intake, wegwijs bij korte vragen, doorverwijzen en kortbegeleiding, en voor bemiddeling van mensen op de wachtlijst (VAPH).

Een welkomstpakket wordt aangeboden voor de kostprijs van 50 euro.

Oudercursus

Een beperkt aantal ouders wordt samengebracht in een uitwisselings- en cursusgroep. In deze vaste groep wordt onder begeleiding van twee begeleiders gewerkt rond specifieke opvoedkundige thema's en autisme. Er is een aanbod van 3 cursussen:

- impacttraining (0-4 jaar)
- oudercursus kinderwerking (5- 12 jaar)
- oudercursus adolescentenwerking (12-18 jaar)

Bezoekouderwerking

Dit is een vorm van zelfhulp waarbij ouders, die vroeger reeds thuisbegeleiding genoten hebben, andere ouders vrijwillig bijstaan in de beleving van hun kind met autisme, met hun eigen opgebouwde ervaringsdeskundigheid. De bezoekouderwerking richt zich tot ouders van personen met autisme van 0 tot 65 jaar.

Broers&zussenwerking

Doorheen aangepaste activiteiten ontmoeten broers en zussen van kinderen met autisme elkaar op speelse wijze. Zo wil de broers- en zussenwerking 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. Er worden activiteiten en cursussen georganiseerd voor broers en zussen van 6 tot 14 jaar.

Grootouderwerking

Grootouders nemen vaak een grote verantwoordelijkheid op zich in het kader van de opvoeding van hun kleinkinderen. Via uitwisselings- en gespreksavonden brengen we grootouders van kleinkinderen met autisme samen om hun ervaringen, gevoelens en gedachten te delen met andere grootouders. Grootouders en ouders worden samen uitgenodigd, om wisselwerking en overleg tussen beide te bevorderen. We werken rond specifieke opvoedkundige thema's onder begeleiding van thuisbegeleiders.

BASSil (vrijwilligerswerking)

Met zijn vrijwilligerswerking bASSil wil Tanderuis enerzijds de persoon met autisme zelf ondersteunen bij dagelijkse activiteiten. Daarnaast willen we de ouders van kinderen met autisme gedeeltelijk ontlasten in hun specifieke opvoedingstaak door het bieden van praktische ondersteuning aan huis.

Concreet kan dit betekenen: specifieke oppas, ondersteuning bij de organisatie van schooltaken, vrijetijdsactiviteiten (sport en spel, samen naar de film, iets gaan drinken...), introductie in jeugdbeweging of vrijetijdsclub, begeleiding bij schoolzwemmen, activiteiten gericht op

verzelfstandiging (leren kamer opruimen of een boodschap doen). Voor jongeren of volwassenen met autisme kunnen we bijv. samen op uitstap, samen boodschappen doen of kamer opruimen, ...

Vrije tijdswerking

Waar 'vrije tijd' voor veel mensen synoniem staat voor rust of ontspanning, betekent het voor mensen met autisme vaak een 'complexe tijd' waar men geconfronteerd wordt met een aantal aspecten van het 'anders zijn'. Het invullen van de vrije tijd veronderstelt immers diverse vaardigheden die voor mensen met autisme net moeilijk zijn. Daarom biedt Tanderuis vrije tijdsactiviteiten in groep aan voor jongeren en volwassenen met autisme. Het aanbod bestaat uit:

- TabASSco (vrijetijdswerking voor adolescenten)
- TapASS (vrije tijdswerking voor volwassenen)
- Hobbyclub (volwassenen)

ASStheek

De ASStheek is een documentatiecentrum met informatie over autismespectrumstoornissen (ASS) ten dienste van hulpverleners, mantelzorgers, ouders en iedereen die iets te weten wil komen over autisme. De ASStheek omvat een speltheek, mediatheek, bibliotheek en snoezeltheek. Je kan er ook advies op maat krijgen als je vragen hebt over autisme.

Spelcontact

Vanuit de kinderwerking werd een cursus uitgewerkt rond perspectiefnemingsvaardigheden voor kinderen met autisme (leeftijd 4° tot 6° leerjaar). Tijdens 7 woensdagnamiddagen komen een 6-tal kinderen samen om spelvaardigheden aan te leren en te oefenen (spelregels naleven, omgaan met verliezen, beurt afwachten,...).

ADL cursus (ASSpecten van Dagelijks Leven)

Vanuit volwassenenwerking werd cursus uitgewerkt om bepaalde aspecten van het zelfstandig wonen te trainen. Via verschillende modules wordt in groepjes van maximaal 5 personen informatie gegeven én praktisch geoefend rond bv koken, poetsen, strijken...

Nevengeschikte ondersteuningsvormen

Tanderuis vzw is door de Overheid ook erkend voor andere ambulante en mobiele ondersteuningsvormen onafhankelijk van de thuisbegeleiding. We onderscheiden hierbij: zorgconsulentschap, kortverblijf/logeren en outreach.

Assistentschap

De gebruiker kan Assistentschap inkopen bij Tanderuis vzw. Vanaf 2018 is Tanderuis niet meer erkend als zorgconsulent.

Kortverblijf/logeren

Tanderuis biedt in het kader van een samenwerkingsverband met residentiële voorzieningen en pleegzorg de mogelijkheid tot kortverblijf of logeren.

GASStvrij

Vanuit een samenwerkingsverband tussen Tanderuis en de dienst Pleegzorg Oost-Vlaanderen zijn een aantal gastgezinnen geselecteerd waar kinderen, jongeren of volwassenen met autisme voor korte tijd kunnen verblijven. Dit om het eigenlijke gezin wat ruimte te geven om eigen draagkracht te verzorgen.

Outreach

Ter beschikking stellen van onze deskundigheid aan anderen (reguliere diensten, andere hulpverleners, mantelzorgers, edm.) zodat ze zelf beter in staat zijn om personen met autisme te begeleiden of ondersteunen.

6. Toegangsvoorwaarden

6.1 Doelgroep :

De dienst richt zich tot personen met autisme en/of hun gezin. Deze personen kunnen van 0 tot 65 jaar zijn.

6.2 Concrete toegangsvoorwaarden :

- *Diagnostisch criterium:* Een schriftelijk rapport is noodzakelijk waarin de diagnose autisme duidelijk wordt gesteld. Voor vroegbegeleiding volstaat een vermoeden.
- *Toegangscriterium:* Vanaf 2017 is het volledige aanbod in Tanderuis hoofdzakelijk rechtstreeks toegankelijk (RTH). Hiervoor is geen toegangsticket vereist van Integrale Toegangspoort of VAPH.
- *Wachttijd:* Omwille van overbevraging van de dienst moet een zekere wachttijd in acht genomen worden. Er worden maatregelen genomen om de wachttijd te beperken, o.a. beperkte modules voor beperkte vragen, kortere begeleidingsduur, aanmeldingsquota.
- *Territoriaal criterium:* vzw Tanderuis richt zich tot inwoners van de provincie Oost-Vlaanderen.

Uitzonderingen die afwijking van de criteria noodzaken, worden in eer en geweten en op basis van goede argumenten besproken door de directeur, de contactpersoon en de intaker.

Daarnaast kan voor een persoon die niet in aanmerking komt omwille van bovenvermelde opnamecriteria toch steeds een informatiegesprek plaatshebben om de gebruikers bij te staan in hun zoektocht naar een andere vorm van hulpverlening.

6.3 Regelgeving RTH (capaciteit Tanderuis 2552.12 personeelpunten):

Het begeleidingsaanbod van Tanderuis vzw is hoofdzakelijk RTH geworden. Dat betekent concreet dat elke nieuwe cliënt die zich aanmeldt geen aanvraag meer moet indienen bij VAPH (ifv een PEC-ticket) of bij de toegangspoort van IJH (ifv ISV).

Wie zich aanmeldt voor begeleiding beschikt binnen RTH over maximum 8 personeelspunten.

Tanderuis biedt 5 RTH functies aan:

- Mobiele begeleiding (huisbezoeken): 0,235 personeelspunten per begeleiding (komt overeen met max. 34 begeleidingen per jaar); 0.230 voor meerderjarigen
- Ambulante begeleiding : 0,1645 personeelspunten per begeleiding (komt overeen met max. 48 begeleidingen per jaar); 1.161 voor meerderjarigen
- Groepsbegeleiding: 0.087 personeelspunten per begeleiding
- Dagopvang: 0.087 personeelspunten per dag
- Verblijf: 0.13 personeelspunten per overnachting

De cliënt en de begeleider zijn samen verantwoordelijk om waakzaam te blijven de 8 personeelspunten niet te overschrijden bij combinatie van verschillende RTH functies.

6.4 Regelgeving NRTH:

- voor minderjarigen beschikt Tanderuis over een beperkte erkenning MFC (capaciteit: 20 personeelspunten). Deze capaciteit wordt gebruikt voor:

- a) aanvragen voor bijkomende werkingsaspecten door cliënten die reeds een NRTH-aanbod genieten bij een andere voorziening en beschikken over een geldig ticket van IJH voor de module mobiele en ambulante begeleiding
- b) prioritaire dossier op advies of doorverwijzing van integrale toegangspoort
 - voor meerderjarigen: Meerderjarigen die beschikken over een persoonsvolgend budget (PVB) kunnen begeleiding inkopen bij Tanderuis vzw via cash-budget of via een voucher.

7. Begeleidingsverloop

7.1 Algemeen

Gebruikers kunnen **telefonisch aanmelden**.

Na de aanmelding volgt binnen de 6 maanden een informatiegesprek. Tijdens het **informatiegesprek** worden de zorgvragen van de gebruiker beluisterd en wordt nagegaan of het hulpverleningsaanbod van vzw Tanderuis aansluit bij de gestelde zorgvragen. De gebruiker ontvangt informatie over het aanbod en de werking van onze dienst, en over de administratieve vereisten om in aanmerking te komen voor mobiele of ambulante ondersteuning.

Bij het begin van een begeleiding wordt een individuele dienstverleningsovereenkomst (= vroegere protocol van begeleiding) opgemaakt. Ouders krijgen hierbij ook de bundel “collectieve rechten en plichten”. De omschreven doelstellingen worden in een concreet handelingsplan omgezet. Er is geen standaardprogramma: elke begeleiding is op maat van de specifieke vraag en gezinssituatie. De begeleidingstrajecten zijn verschillend per werkingsaspect, (zie schema's in bijlage).

Het aanbod van Tanderuis is te situeren binnen de Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH). Met die regelgeving van de overheid heeft de gebruiker recht op 8 personeelspunten per jaar. Deze kunnen ingezet worden voor mobiele of ambulante ondersteuning, of een combinatie, afhankelijk van de aard van de zorgvragen.

Men kan beroep doen op thuisbegeleiding, en/of op bezoekouderwerking, broers- en zussenactiviteiten, infoavonden, grootouderwerking, bASSil, vrijetijdswerking en oudercursus.

De begeleider of de contactpersoon beschikt over een hulpmiddel om zicht te krijgen op de mogelijkheden tot combineren van verschillende elementen van het aanbod, om te kunnen plannen en opvolgen. Bijv. ook rekening houden met gebruik van andere RTH-ondersteuning, buiten het zorgaanbod van Tanderuis.

Na de intake moet men een zekere wachttijd in acht nemen.

7.2 Individuele thuisbegeleiding

Voor de **individuele thuisbegeleiding** wordt wegens de wachtlijstproblematiek uitgegaan van een **begeleidingsduur** met een maximum van 2 jaar. Elk jaar wordt een beslissingsmoment met de gebruiker voorzien. Dit moment valt samen met de evaluatie *en* herziening van het handelingsplan.

Per werkingsaspect (Vroegbegeleiding, Kinderwerking, Adolescentenwerking) kan de gebruiker slechts één maal aanmelden. Hiervoor moet telkens de hele procedure en wachttijd doorlopen worden.

Nazorg: na de individuele begeleiding kan de betrokken begeleider éénmalig gedurende maximum 6 maanden werken aan het behandelen van een beperkte zorgvraag. De nadruk ligt hierbij op advies en consult en minder op begeleiding. Dit kan voor de vroegbegeleiding, de kinderverwerking en de

adolescentenwerking in maximum 12 begeleidingen. Dit kan slechts binnen de 2 jaar na einde van begeleiding aangevraagd worden.

Bij de volwassenenwerking kan dit niet.

7.3 Groepsbegeleidingen

Voor de groepsbegeleidingen wordt er gewerkt met halfjaarlijkse programma's. Voor elk programma is er een afzonderlijke infofolder, uitgeschreven concept en eigen inschrijvingsprocedure.

Dit aanbod omvat: grootouderwerking, brussenwerking, bezoekerouderwerking, oudercursussen, vrijetijdswerking, spelcontact en Aspecten van dagelijks leven.

8. Individuele dienstverleningsovereenkomst

1. Bij aanvang van de begeleiding ondertekenen dienst en gebruiker een individuele dienstverleningsovereenkomst (= vroegere protocol van begeleiding) in het kader van mobiele en ambulante ondersteuning.

2. Voor de vergoeding van de begeleiding wordt een bijdrage van € 5,23 (jaarlijks indexeerbaar) per begeleidingssessie gevraagd. Indien de begeleiding omwille van praktische of inhoudelijke redenen (langer dan) twee uren duurt, mag de dienst dit als twee begeleidingen rekenen, en een dubbele vergoeding vragen. Aanmaningskost bij niet-betaling is € 5. Op het einde van elke *begeleiding* vult de begeleider de begeleidingsfiche in en laat deze ondertekenen door de gebruiker. Er wordt een vrijwillige bijkomende bijdrage gevraagd (Omwille van de niet-indexering van de werkingstoelagen).

3. De dienst stelt in de opstartfase een handelingsplan op met een planning van de voornaamste stappen in de begeleiding. Dit wordt opgemaakt in overleg met de gebruiker, en bevat alle belangrijke inhoudelijke aspecten van de begeleiding en praktische afspraken. Het wordt minstens jaarlijks geëvalueerd en bijgestuurd. Er is een kopie ter beschikking.

4. De dienst verbindt er zich toe de gebruiker op de hoogte te stellen van de Klachtenprocedure, die dient gebruikt te worden indien het gezin klachten heeft over de werking van de dienst.

5. De gebruiker geeft de toelating aan de dienst om gegevens van andere diensten die nuttig zijn voor de begeleiding, op te vragen. Deze algemene toelating geldt niet voor het opvragen van medische gegevens die onder het medische geheim vallen. Al deze gegevens worden gebundeld in een dossier. Bepalingen over inzage in het dossier zijn opgenomen in de Collectieve rechten en plichten, alsook de bepalingen over omgaan met vertrouwelijke informatie.

6. De gebruiker verklaart op erewoord dat hij geen vergoeding voor hulp van derden heeft ontvangen en er geen aanspraak op kan maken. Indien men een persoonsvolgend budget heeft gekregen dient men hiervan gebruik te maken en kan men geen aanspraak maken op RTH .

7. De gebruiker verklaart het document "Collectieve rechten en plichten" ontvangen te hebben.

9. Collectieve inspraak

Via collectieve inspraak wil Tanderuis vzw gebruikers en andere diensten de mogelijkheid geven feedback te geven op de manier van werken binnen de verschillende werkingsaspecten van Tanderuis. Via actieve bevraging zal men zowel digitaal (nieuwsbrief) als via schriftelijke bevraging op georganiseerde bijeenkomsten feedback verzamelen en kritisch bekijken naar eventuele bijsturingen.

10. Klachtenprocedure

10.1 Toepassingsgebied :

Alle klachten m.b.t. de hulp- en dienstverlening.

(we maken een onderscheid tussen klachten en suggesties of opmerkingen. Onze dienst staat open voor opmerkingen en suggesties; deze kunnen ten allen tijde besproken worden, en hoeven niet tot een klacht te leiden)

10.2 Begrippen :

Onder *klacht* verstaan we “een ernstige ontevredenheid van de gebruiker over een aspect van de werking van de dienst, hetzij organisatorisch, hetzij inhoudelijk”.

Indiener: de gebruiker, de wettelijk vertegenwoordiger, bloed- of aanverwant, of vertrouwenspersoon van de gebruiker. Hierna genoemd “gebruiker” of “indiener”.

Klachtencommissie: samengesteld uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht en een vertegenwoordiger van de gebruikers, aangeduid door het collectief overlegorgaan. Deze commissie bestaat momenteel uit de volgende leden: Mevr. Christa Heyse, Mevr. Erna Vliegen en Dhr. Johan Van De Vijver. Te bereiken op het adres van de dienst, t.a.v. de klachtencommissie.

Directeur: Hiërarchisch eindverantwoordelijke van Tanderuis vzw: Dhr. Danny Aelvoet.

10.3 Werkwijze :

Voor elke klacht van de gebruiker wordt een bevredigende oplossing gezocht. Indien de oplossing die wordt voorgesteld niet bevredigend is voor de gebruiker, zet deze de volgende stap. De gebruiker kan ten allen tijde de klacht intrekken.

Indien de klacht gaat over de beëindiging van de hulp- en dienstverlening, kan de gebruiker rechtstreeks naar stap 4 gaan, en die betwisting binnen de dertig dagen voorleggen aan de klachtencommissie.

De gebruiker neemt kennis van deze procedure bij de intake en bij het ondertekenen van de individuele dienstverleningsovereenkomst.

Op dienstniveau kunnen klachten aanleiding geven tot corrigerende en preventieve maatregelen.

Stap 1 : De gebruiker formuleert de klacht mondeling aan de vaste begeleider. De begeleider doet een voorstel van oplossing binnen de 10 dagen, en noteert dit in het dossier.

Stap 2 : De gebruiker formuleert de klacht mondeling aan de directeur. De directeur registreert de klacht onmiddellijk in het klachtenboek en noteert hierbij de datum. De directeur doet een voorstel van oplossing binnen de twintig dagen.

Stap 3 : De gebruiker formuleert de klacht schriftelijk aan de directeur; dit kan ook zonder mondelinge klacht.. De directeur noteert de klacht bij ontvangst onmiddellijk in het klachtenboek, en levert de gebruiker een bewijs van ontvangst van de klacht. Hij noteert hierbij de datum. 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.

Stap 4 : 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 gebruiker kan zich laten bijstaan door een onafhankelijke derde. De klachtencommissie hoort de betrokken partijen en poogt ze te verzoenen. Zij deelt binnen de dertig dagen nadat de klacht aan haar werd overgemaakt haar oordeel aangaande de klacht schriftelijk mee aan de indiener en aan de dienst. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, moet de dienst binnen de dertig dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan gegeven

werd. Indien de klachtencommissie het niet eens is, worden beide standpunten meegedeeld aan de gebruiker.

Indien de klacht gaat over de beëindiging van de hulp- en dienstverlening, wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. Zij hoort de betrokken partijen binnen de dertig dagen, probeert ze te verzoenen en tot een oplossing te komen.

Stap 5 : De gebruiker formuleert de klacht schriftelijk aan de leidend ambtenaar van het VAPH. Deze gaat na of de voorziening de reglementering heeft nageleefd. Indien er overtredingen werden begaan, treft de ambtenaar de nodige maatregelen.

11. Wederzijdse rechten en plichten

- Dienst en gebruiker zijn gebonden aan de rechten en plichten zoals die zijn bepaald in de individuele dienstverleningsovereenkomst (zie punt 11) en in de 'Collectieve rechten en plichten'.
- De dienst doet een maximale inspanning om de **privacy** van de gebruiker te vrijwaren. De voorziening verwerkt persoonsgegevens van de gebruiker conform de wet op de privacy van 1992. Bij de start van de begeleiding wordt een privacy document ondertekend.
- De dienst bundelt alle gegevens i.v.m. een cliënt in een **dossier**. Belangrijke samenvattingen, handelingsplannen, interne verslagen, zijn ter inzage voor de cliënt. Voor de minderjarige cliënt zijn die onderdelen die rechtstreeks op hem betrekking hebben, toegankelijk, rekening houdend met zijn belang, zijn bekwaamheid, en de vertrouwelijkheid. Verslagen van andere instanties en notities van de begeleider zijn vertrouwelijk, en dus niet ter inzage.
- De begeleiding veronderstelt **wederzijdse inzet en samenwerking** tussen gebruiker en begeleider. In die zin is de gebruiker ertoe verplicht :
 - ❖ De begeleider ten minste 3 werkdagen op voorhand te verwittigen indien de afgesproken begeleiding niet kan doorgaan.
 - ❖ De facturen te betalen ten laatste 14 dagen na verzending. De facturatie gebeurt per kwartaal. Bij niet-betaling wordt een aanmaningskost aangerekend van 5 euro.
 - ❖ Gezamenlijke afspraken die gemaakt worden tijdens de begeleiding na te komen : o.a. maken van huiswerkopdrachten, invullen van observatielijsten, uitvoeren van adviezen ...
- **Omgaan met vertrouwelijke informatie**

De begeleiding heeft een vertrouwelijk karakter. Dit betekent dat de ouders, wettelijke vertegenwoordiger(s) of bewindvoerders geen verslagen mogen meedelen aan rechters of advocaten.

De ouders, wettelijke vertegenwoordiger(s) of bewindvoerders verklaren geen informatie uit de begeleiding (bv. verslagen, briefwisseling,...) te zullen gebruiken als bewijsstukken.

De ouders, wettelijke vertegenwoordiger(s) of bewindvoerders verbinden zich ertoe om geen informatie uit de begeleiding als bewijsmateriaal in enige arbitrale, administratieve, gerechtelijke of andere procedure van eender welke aard te gebruiken.

De ouders, wettelijke vertegenwoordiger(s) of bewindvoerders leggen zich het verbod op om de begeleider als getuige op te roepen in een gerechtelijke of arbitrale procedure.

Het is behoudens andersluidende overeenkomst niet verboden melding te maken van het loutere feit dat er mobiele of ambulante ondersteuning heeft plaatsgevonden of aan de gang is.
- **Beëindiging van begeleiding:**

Beëindiging van begeleiding gebeurt bij voorkeur in onderling overleg. In onderling akkoord maakt de begeleider duidelijke afspraken met de gebruiker over de wijze waarop de begeleiding beëindigd wordt. Redenen van beëindigen kunnen zijn:

 - ❖ Doelstelling van begeleiding is bereikt

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

De wijze waarop het beëindigen gebeurt en de timing daarvan, worden opgenomen in het handelingsplan. De begeleider zoekt actief mee naar alternatieven die voldoen aan de behoeften van de gebruiker, en streeft naar een soepele overgang bij doorverwijzing. In overleg met de gebruiker gaat de begeleider na welke informatie en op welke manier deze wordt doorgegeven aan andere dienstverleningsvormen. De begeleider geeft ook informatie over de mogelijkheden van nazorg binnen onze dienst.

Sporadisch kan begeleiding ook eenzijdig beëindigd worden door de gebruiker. Redenen van eenzijdig beëindigen van de zorg of ondersteuning door de gebruiker kunnen zijn:

- ❖ De gebruiker wenst geen verder beroep te doen op de begeleiding

Bij eenzijdige beëindiging van de zorg of ondersteuning door de gebruiker meldt de gebruiker zelf aan de dienst dat begeleiding niet meer gewenst is. Dit kan telefonisch, via e-mail, per brief of in een huisbezoek.

Tanderuis verbindt zich ertoe de zorg of ondersteuning van de gebruiker niet éézijdig te beëindigen, tenzij om volgende redenen: (zie ook keerzijde van begeleidingsfiche)

- ❖ Geen motivatie bij de gebruiker
- ❖ Gezinsituatie maakt begeleiding onmogelijk
- ❖ Begeleiding is geen antwoord op de hulpvraag
- ❖ Gevaarsituaties voor de begeleider (op vlak van fysieke of verbale agressie, hygiëne, ...)
- ❖ De rekeningen worden niet betaald door de gebruiker
- ❖ Geen goedgekeurd toegangsticket voor begeleiding (indien noodzakelijk)

De eenzijdige beëindiging van de zorg of begeleiding door de dienst gebeurt in overleg tussen de begeleider en de directie. De mededeling en verantwoording kan bij een huisbezoek, een gesprek of per post, en wordt schriftelijk gemotiveerd. Indien de gebruiker niet akkoord is met die beslissing kan hij zich binnen de 30 dagen richten tot de klachtencommissie.

Bij eenzijdige beëindiging van de zorg of ondersteuning geldt voor beide partijen een opzeggingstermijn van minstens drie maanden, vanaf de mededeling van de eenzijdige beëindiging, tenzij in onderling akkoord een andere termijn wordt overeengekomen. Bij niet-naleving daarvan is er een verbrekingsvergoeding die gelijk staat aan het bedrag van de gebruikersbijdrage van de 3 maand voorafgaand aan de opzegtermijn. (art. 39-40 van BVR 1/7/2011).

- **Echtscheiding:** de rechten en plichten van gescheiden ouders worden gerespecteerd. Bvb. Ook de niet-aanvragende ouder wordt op de hoogte gebracht van de start van begeleiding. De facturatie gebeurt op het domicilie-adres van het kind.
- **CAO 100: wet op alcohol- en druggebruik:** de dienst hanteert een nultolerantie voor alcohol- en druggebruik tijdens de werkuren. Dit geldt ook bij huisbezoeken.
- **Moederschapsbescherming:** in geval van zwangerschap van de begeleidster:
 - bij de vroegbegeleiding wordt de begeleidster vervangen door een collega;
 - bij alle andere werkingsaspecten verwacht de dienst dat de gebruiker volgende preventieve gezondheidsmaatregelen neemt: algemene en handhygiëne; niet roken tijdens het gesprek;

vermijden van contact met zieke personen tijdens huisbezoek; annuleren van huisbezoek in geval van ziekte van de gebruiker; vermijden van fysiek contact met jonge kinderen of kinderen met ontwikkelingsvertraging.

- **Bereikbaarheid:** De dienst is enkel telefonisch bereikbaar in de voormiddag van 9.00 u. tot 12.30 u op het nummer 09/228.18.33. U kunt steeds faxen op het nummer 09/339.15.77, of mailen (email tanderuis@thuisbegeleidingautisme.be). U kan onze website raadplegen op volgend adres: www.thuisbegeleidingautisme.be.
Uw begeleider is rechtstreeks bereikbaar via GSM. Het betrokken Gsm-nummer zal u worden doorgegeven bij het eerste huisbezoek. Om uw begeleider te bereiken moet u dus niet naar het secretariaat van de dienst bellen. Vanzelfsprekend zal de GSM afgelegd worden tijdens huisbezoeken en gesprekken, 's avonds na de werkuren en in het weekend. We rekenen erop dat u als gebruiker de begeleiders niet onnodig zult storen in hun werkzaamheden, en het nodige respect zult opbrengen voor hun privacy.

12. Verzekerde risico's

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

- **Brandverzekering (gebouwen, inboedel en persoonlijke bezittingen)**
Maatschappij : Fidea
Polis nr. : 71.312.824-0001
- **Verzekering burgerlijke aansprakelijkheid van personeel**
Maatschappij : Axa
Polis nr. : 705.545.301
- **Arbeidsongevallen bedienden**
Maatschappij : Axa
Polis nr. : 705.017.882
- **Autoverzekering van voertuigen van personeel dat in dienstverband rijdt**
Maatschappij : Axa
Polis nr. : 602.155.294

13. Wijzigingen aan de Collectieve rechten en plichten

De Collectieve rechten en plichten kunnen ten allen tijde door de dienst worden gewijzigd. De tekst van de voorgenomen wijziging zal vooraf aan het collectief overlegorgaan meegedeeld worden, die over een maand tijd beschikt om zijn suggesties of opmerkingen aan de dienst te melden.

De gewijzigde versie is steeds te verkrijgen op de dienst en te vinden op onze website .

NOTITIES:

-

-