

**Overeenkomst m.b.t. de besteding van het persoonsvolgend budget en de woon- en leefkosten van de gebruiker in het kader van de ondersteuning door Ter Heide**

**Versie oktober 2020**

**Deel 1 : Individuele dienstverleningsovereenkomst**

**1. Identiteit van de partijen**

Deze individuele dienstverleningsovereenkomst wordt afgesloten tussen enerzijds, de heer Paul Geypen, vertegenwoordiger van de vergunde zorgaanbieder genaamd Ter Heide, Klotstraat 125 te 3600 Genk, en anderzijds;

de gebruiker..... (naam) in deze overeenkomst vertegenwoordigd door de heer /mevrouw ..... zijnde ouders, bewindvoerder over de goederen/bewindvoerder over de persoon/voogd/ voogd ad hoc (\*) wonende te .....  
.....

**2. Onderwerp van de overeenkomst**

Deze overeenkomst gaat in vanaf 01/01/2021 en betreft de zorg en ondersteuning in het kader van een persoonsvolgend budget, alsook de bijhorende woon- en leefkosten en andere kosten.

Ze vervangt voorgaande overeenkomsten die in het kader van eerdere ondersteuning door de vergunde zorgaanbieder werden afgesloten. Als bij beëindiging van de ondersteuning één van de partijen de opzegtermijn van drie maanden niet respecteert, dan is die aan de andere partij een verbrekingsvergoeding verschuldigd. Het bedrag van deze vergoeding is gelijk aan de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor een periode van drie maanden zorg en ondersteuning.

### 3. Ondersteuningsfuncties

De gebruiker kiest voor het volgende systeem voor de inzet van het persoonsvolgend budget:

- ☐ cash
- ☐ voucher
- ☐ combinatie van cash en voucher

Vrij besteedbaar bedrag:

- ☐ kiest niet voor een vrij besteedbaar bedrag
- ☐ kiest wel voor een vrij besteedbaar bedrag van ..... EUR en dit vanaf .....

Het kiezen voor een vrij besteedbaar budget doet de zorggarantie (zie punt 4. van deze overeenkomst) vervallen.

De vergunde zorgaanbieder en de gebruiker komen overeen om volgende zorggebonden punten in te zetten op jaarbasis:

| 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 |
|------|------|------|------|------|------|------|
|      |      |      |      |      |      |      |

Het ingezette budget werd berekend op basis van onderstaande ondersteuningsfunctie en frequentie:

| Ondersteuningsfunctie | Frequentie<br>ondersteuning/weekbasis | Duurtijd zijnde de aanwezigheidsdagen op jaarbasis |
|-----------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Woonondersteuning     |                                       |                                                    |
| Dagondersteuning      |                                       |                                                    |

De werkelijk afgesproken aanwezigheid wordt opgenomen in het addendum voorschotberekening. In geval dat er een structurele ondersteuningsnood naar meeropvang is op jaarbasis van meer dan 5%, wordt er een nieuwe overeenkomst opgemaakt.

De zorgaanbieder geeft de garantie dat de bezetting per leefgroep nooit de maximumcapaciteit van de betrokken leefgroep overstijgt. De maximumcapaciteit van de verschillende leefgroepen is opgenomen in bijlage.

De zorgaanbieder heeft een erkenning voor vier vestigingsplaatsen. De ondersteuning kan op één van deze vestigingsplaatsen aangeboden worden. De vergunde zorgaanbieder beslist in welke leefgroep de ondersteuning wordt geboden. De gebruiker wordt betrokken in dit proces.

#### **4. Zorggarantie**

In Ter Heide krijgt de zorggarantie betekenis vanuit twee invalshoeken:

##### **1. Wettelijk kader zoals voorzien door het VAPH**

De gebruikers die in 2016 gebruik maakten van de diensten van de vergunde zorgaanbieder en die een persoonsvolgend budget toegewezen kregen kunnen, zolang zij de ondersteuning niet wijzigen, rekenen op dezelfde ondersteuning. De vergunde zorgaanbieders engageren zich immers om zoveel mogelijk dezelfde ondersteuning te bieden.

Ook jongeren die de overstap maken van VAPH-ondersteuning voor minderjarigen naar VAPH-ondersteuning voor meerderjarigen, kunnen hun ondersteuning naadloos verderzetten. Die jongeren krijgen meteen bij de overstap van minder- naar

meerderjarigenzorg een persoonsvolgend budget ter waarde van de ondersteuning die ze vroeger vanuit het VAPH kregen.

<https://www.vaph.be/nieuws/zorggarantie-en-zorgcontinuïteit>

2. Zorggarantie, bijkomende afspraken gemaakt in overleg met de Gebruikersraad van 05/12/2017 en specifiek voor Ter Heide

Ter Heide sprak op 05/12/2017 af; in overleg en met goedkeuring van de gebruikersraad; om vanuit de verschillende financieringsbronnen verbonden aan de ondersteuning van onze gebruikers, een vertaalslag te geven naar een betekenis van zorggarantie binnen Ter Heide.

**a. Uitgangspunten specifieke invulling van zorggarantie binnen Ter Heide**

- Dit voorstel is in afwachting van duidelijke regelgeving/besluit zorggarantie inzake de persoonsvolgende financiering.
- Het moet gezien worden als een voorstel gedaan vanuit een constant veranderende omgeving waarin Ter Heide het belangrijk vindt om ten aanzien van al haar gebruikers (huidige en toekomstige) wel al de nodige duidelijkheid te geven.
- Het is een voorstel dat Ter Heide jaarlijks wenst te herzien (of vroeger indien de regelgeving ons hiertoe verplicht).
- Het houdt in bepaalde gevallen rekening met “solidariteit” van alle gebruikers. In bepaalde gevallen kan het zijn dat er nog geen honoratie van het VAPH komt op de ingediende aanvraag via de procedure ondersteuningsplan. Omdat Ter Heide in de praktijk al is overgegaan tot ondersteuning vinden wij het belangrijk om dit te continueren (principe van niemand in de kou te laten staan). Dit wil natuurlijk ook zeggen dat er scherp beroep wordt gedaan op alle fysieke capaciteiten in de

leefgroep en dat de gemiddelde basisbezetting van de leefgroepen (week/weekend) hoger kan komen te liggen.

**b. Specifieke invulling van zorggarantie binnen Ter Heide**

| Bewoner                                                                                                    | Zorggarantie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MFC- bewoner</b>                                                                                        | <p>Een bewoner met een begeleidingsovereenkomst binnen het MFC geniet opvang volgens zijn/haar overeenkomst.</p> <p>Wanneer er een extra vraag naar ondersteuning komt, stelt er zich vanuit het standpunt financiering geen probleem (binnen de context beheersovereenkomst is betrokkene al meegeteld).</p> <p>Er moet wel steeds rekening gehouden worden met de fysieke mogelijkheden in de leefgroepen en de regelgeving inzake Jongerenwelzijn (indicatiestelling en prioritering).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Transitie bewoner<br/>(bewoner die op<br/>31/03/2016 FAM<br/>ondersteuning genoot in<br/>Ter Heide)</b> | <p>De basis vormt de in de overeenkomst afgesproken ondersteuning (functies/frequentie) waarbij er voor bewoners die in hoofdzaak dagopvang genieten geen zorggarantie is naar een uitbreiding naar woonfunctie want dat is niet vervat in de basisovereenkomst.</p> <p>We onderscheiden twee soorten van afwijkingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>occasionele meervraag</b></li> </ul> <p>Met de Gebruikersraad is afgesproken om een “maximale compensatie” te doen.</p> <p>Uitgangspunt: de aanwezigheden maximaal in verlenging van de overeenkomst brengen. Per kwartaal ontvangt de maatschappelijk werker een overzicht van de aan/afwezigheden. Hij/zij gaat in overleg met de gebruiker en bekijkt de mogelijkheden tot het eventueel meer thuis laten van de bewoner. Belangrijk is dat er door de maatschappelijk werker ook al naar het volgende kalenderjaar wordt gekeken om de juiste inschatting van zorgondersteuning te maken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>structurele meervraag</b></li> </ul> <p>We passen de zorggarantie toe op voorwaarde dat het proces nieuw ondersteuningsplan uiterlijk binnen de maand na ingangsdatum van de meervraag bij het VAPH ingediend werd.</p> |

|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                      | Voor deze groep passen we het solidariteitsprincipe toe. Dit wil zeggen dat wij recht op zorggarantie bieden en blijven bieden ook al mocht er geen honorering komen (of via prioritering) op de ingediende vraag door het VAPH.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Bewoner opgenomen tussen 1/4/2016 en 31/12/2016 waarvan:</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- bewoner met PVF</li> <li>- bewoner zonder PVF</li> </ul> | Ter Heide past het solidariteitsprincipe toe. Dit wil zeggen dat Ter Heide recht op zorggarantie biedt en blijft bieden ook al mocht er geen honorering komen (of via prioritering) op de ingediende vraag door het VAPH.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Bewoner opgenomen na 1/1/2017 (en geen jongvolwassenen)</b>                                                                                                       | Het betreft enkele bewoners die onvoldoende budget hebben om de ondersteuning zoals overeengekomen in de dienstverleningsovereenkomst waar te maken. Voor deze kleine, uitzonderlijke groep, past Ter Heide het solidariteitsprincipe toe. Dit wil zeggen dat wij recht op zorggarantie bieden en blijven bieden ook al mocht er geen honorering komen (of via prioritering) op de ingediende vraag door het VAPH.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Jongvolwassenen met begeleidingsovereenkomst MFC in Ter Heide die overstappen naar een PVB</b>                                                                    | <p>Er is een regelgevend kader (VAPH) dat voorziet dat de zorgaanbieder <b>zorgcontinuïteit</b> moet verzekeren. Dit wil zeggen dat de bewoner recht heeft op dezelfde opvang als hij/zij had in het MFC. In Ter Heide berekenen wij de frequentie van ondersteuning op basis van het gemiddeld aantal aanwezigheden in het voorafgaandelijk kalenderjaar.</p> <p>Binnen de 12 maanden volgend op de start met het tijdelijk PVF, moet men de procedure ondersteuningsplan doorlopen hebben. Tijdens deze periode van maximum 12 maanden bieden wij zorggarantie mocht er een meervraag zijn ten opzichte van de opvang die valt onder de zorgcontinuïteit. De basis vormt de in de overeenkomst afgesproken ondersteuning (functies/frequentie) waarbij er voor bewoners die in hoofdzaak dagopvang genieten geen zorggarantie is naar een uitbreiding naar woonfunctie want dat is niet vervat in de basisovereenkomst.</p> <p>Dit op voorwaarde dat deze meervraag ook wordt opgenomen in de procedure ondersteuningsplan. Mocht het</p> |

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     | definitieve persoonsvolgende budget niet in verhouding staan tot de gevraagde ondersteuning, dan bieden wij voor deze groep van bewoners ook solidariteit. Dit omdat zij, binnen de context van het MFC, hier ook gebruik van konden maken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Bewoner opgenomen na 1/1/2018 met een persoonsvolgend budget</b> | <p>Het toegekende persoonsvolgende budget kan maximaal benut worden in functie van het aantal dagen/functie in combinatie met B/P die mogelijk zijn in de toegekende budgetcategorie. De overeengekomen ondersteuning wordt op die manier opgenomen in de overeenkomst.</p> <p>Mocht er zich nadien een structurele meervraag stellen, dan zal Ter Heide (indien de gebruiker dit wenst) hem/haar ondersteunen in het onmiddellijk opstarten van het proces ondersteuningsplan. In afwachting van de beoordeling van deze vraag door het VAPH wordt er géén bijkomende ondersteuning aangeboden. Mocht de meervraag zijn ingegeven door het plots wegvallen van het netwerk, dat instond voor de zorg, dan zal de procedure noodsituatie worden opgestart.</p> |
| <b>Kortdurende begeleiding in PVF</b>                               | De overeengekomen ondersteuning wordt op die manier opgenomen in de overeenkomst, m.a.w. gebruikers krijgen ondersteuning in functie van de in de individuele dienstverleningsovereenkomst gemaakte afspraken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Personen met vrij besteedbaar budget</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## **5. Handelingsplan en toewijzing aan zorggroep**

Volgend op de opname en indien nodig na interne heroriëntering maakt de voorziening het handelingsplan op. Hierin worden er afspraken gemaakt wat de inhoudelijke uitwerking van deze overeenkomst betreft. Het handelingsplan wordt op regelmatige tijdstippen geëvalueerd en bijgestuurd: voor volwassenen (+18 jaar) wordt om de drie jaar geëvalueerd met een jaarlijkse mogelijkheid tot tussentijdse evaluatie; voor minderjarigen (-18 jaar) voorzien we een jaarlijkse evaluatie. De bespreking van het handelingsplan kan ook door de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger aangevraagd worden.



Alle gebruikers zullen op basis van objectieve criteria (zie bijlage) bij opname worden toegewezen aan 1 van de 6 zorggroepen. De 6 zorggroepen zijn bepalend voor de woonvorm waarin de cliënt woont of opgevangen wordt. Deze toewijzing tot een zorggroep zal bij elke bespreking van het handelingsplan opnieuw geëvalueerd worden.

We onderscheiden volgende 6 zorggroepen:

- zorggroep medische ondersteuning (MED)
- zorggroep orthopedagogische ondersteuning Zorg (MID zorg)
- zorggroep orthopedagogische ondersteuning Bescherming (MID beschermd)
- zorggroep gedrags- en emotionele problemen (GES)
- zorggroep ernstige gedrags- en emotionele problemen (GES + en GES structuur)
- zorggroep dagondersteuning

## **6. Bijdrage**

### **6.1 Algemeen**

De gebruiker staat in voor de betaling van de woon- en leefkosten. Een aanpassing met betrekking tot de woon- en leefkosten zal gebeuren:

- in functie van de jaarlijkse indexaanpassingen (gezondheidsindex),
- in functie van de (jaarlijkse) evaluatie met de Gebruikersraad.

Prijsaanpassingen gebeuren steeds na positief advies van de Gebruikersraad.

### **6.2. Woonkost**

De gebruiker maakt gebruik van de woonvoorziening die ter beschikking wordt gesteld door de vergunde zorgaanbieder. De bijdrage, die verschuldigd is, is terug te vinden in de prijslijst (bijlage) en is gekoppeld aan de afgesproken aanwezigheden (zie addendum voorschotberekening). Wanneer de gebruiker op 31/12 van het kalenderjaar een hogere

werkelijke aanwezigheid heeft dan wat in deze overeenkomst is afgesproken, dan zal er een herberekening van de woonkost gebeuren (zie verder).

### **6.3. Leefkost**

Het overzicht van de leefkosten is terug te vinden in de prijslijst. Bij afwezigheid vb. wegens ziekte, verlof, ... is er geen leefkost verschuldigd.

### **6.4. Het voorschot**

#### **6.4.1. Voorschot in de woon- en leefkosten**

De persoon benoemd onder 6.5. betaalt namens de gebruiker een maandelijks voorschot waarvan de details in de bijlage terug te vinden zijn. Het voorschot voor de woonkost wordt berekend op basis van de afgesproken aanwezigheid.

Het voorschot van de leefkost wordt berekend op basis van de prognose van de telling dagen.

Het voorschot wordt verminderd met de 2/3de groeipakket/kinderbijslag (indien van toepassing).

Het maandelijks voorschot wordt een maand op voorhand betaald en na een maand afgerekend: het voorschot voor maand X wordt dus betaald in maand x-1 en wordt verrekend in de afrekening van de werkelijke kosten voor maand X via de afrekening die daarover volgt in maand X+1.

Dit voorschot is jaarlijks aanpasbaar en dient betaald te zijn vóór de eerste dag van de maand waarop het voorschot betrekking heeft.

#### **6.4.2. Voorschot zorg en ondersteuning**

Wanneer de gebruiker kiest voor de voucherovereenkomst is er geen voorschot verschuldigd.

Wanneer de gebruiker kiest voor een cashovereenkomst is er een maandelijks voorschot verschuldigd dat wordt berekend op basis van de in deze overeenkomst afgesloten ondersteuning.

Dit voorschot is jaarlijks aanpasbaar en dient betaald te zijn vóór de eerste dag van de maand waarop het voorschot betrekking heeft.

Het maandelijks voorschot wordt een maand op voorhand betaald en na een maand afgerekend: het voorschot voor maand X wordt dus betaald in maand x-1 en wordt verrekend in de afrekening van de werkelijke kosten voor maand X via de afrekening die daarover volgt in maand X+1.

#### **6.4.3. Persoonlijke keuzes voor de gebruiker**

De gebruiker kan een aantal persoonlijke keuzes maken zoals serviceverlening bij aankoop van kleding, de kapper, ... Het overzicht is terug te vinden in de prijslijst.

#### ***Kamer***

Iedere gebruiker beschikt over een kamer, al dan niet een individuele kamer. Het is de vergunde zorgaanbieder die beslist over welk type van kamer men kan beschikken. Wanneer de gebruiker gebruik maakt van een individuele kamer kan hij/zij ervoor kiezen om deze 7d/7d exclusief beschikbaar te houden voor eigen gebruik met gevolg voor betaling van de woonkost.

De vergunde zorgaanbieder wil instaan voor de gewijzigde behoeften van een individuele gebruiker (zie procedure interne heroriëntering) en zet in op nieuwe vragen van cliënten die beroep wensen te doen op het ondersteuningsaanbod van Ter Heide en dit vanuit de maatschappelijke opdracht. Omwille van deze redenen kan de keuze van de gebruiker

éénzijdig worden stopgezet. In dat geval krijgt de gebruiker na het informeren door de vergunde zorgaanbieder 4 weken de tijd om zich hier verder rond te organiseren.

***Persoonlijke was:***

De gebruiker die enkel gebruik maakt van dagondersteuning staat zelf in voor het wassen van de kleding.

De gebruiker die woon- en dagondersteuning geniet kan kiezen om zelf in te staan voor de persoonlijke was of om gebruik te maken van de aangeboden service. De kosten zijn ten laste van de gebruiker.

De gebruiker kiest op voorhand voor één systeem en kan aan de maatschappelijk werker laten weten indien hij deze keuze wenst te herzien.

In geval het niet mogelijk is om met de gebruiker tot een overeenkomst te komen of ingeval de gebruiker de afspraken rond het zelf instaan voor het wassen van de persoonlijke kleding en het persoonlijke beddengoed niet naleeft, zal in het belang van de gebruiker automatisch gekozen worden om gebruik te maken van de service met kosten ten laste van de gebruiker.

De gebruiker zal hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht.

De gebruiker ontvangt de prijslijst in de bijlage. De prijslijst volgt de tarieven van de firma met wie Ter Heide na openbare aanbesteding een contract is aangegaan.

***Vervoer***

De vergunde zorgaanbieder biedt ter ondersteuning van de gebruiker de mogelijkheid tot:

- vervoer serviceverlening

De vergunde zorgaanbieder biedt de mogelijkheid tot ondersteuning bij de aankoop van kleding, geschenken, sociaal bezoek aan het netwerk ...

- vervoer medisch

Ter ondersteuning van de gebruiker kan er ook ondersteuning worden geboden bij consultaties, ziekenhuisbezoek of ziekenhuisopname.

- collectief vervoer voor de gebruiker die uitsluitend dagopvang geniet

De gebruiker die vervoer wenst, kan dit doorgeven aan de maatschappelijk werker.

Nadat de vraag naar vervoer gesteld is, zal de vergunde zorgaanbieder onderzoeken of de vraag kan ingepast worden in de bestaande vervoersorganisatie.

De kostprijs is terug te vinden in de bijlage.

### ***Kapper***

De vergunde zorgverlener sloot een samenwerkingsovereenkomst af met een externe partner om deze service aan te bieden. De gebruiker kan zelf beslissen om hier wel of geen gebruik van te maken. De kostprijs is terug te vinden in de bijlage.

### ***Medische pedicure***

Inzet van medische pedicure gebeurt uitsluitend op indicatie van de arts. De gebruiker kan zelf kiezen of hij op basis van dit advies de behandeling wel/niet wil opstarten.

### ***Kamp***

In sommige leefgroepen maakt men de keuze om met de gebruikers op kamp te gaan. Kampkosten worden op voorhand meegedeeld. De gebruiker kan individueel beslissen om hier wel of niet aan deel te nemen. De keuze wordt opgenomen in de bijlage. De opvang en ondersteuning zijn verzekerd indien de gebruiker niet mee gaat op kamp.

### **Persoonlijke TV, decoder en abonnementen**

#### ***Collectief TV- kijken***

Voor Midden-Limburg (Genk en Zonhoven) sloot de vergunde zorgaanbieder een contract af met TV Vlaanderen en voor Zuid-Limburg (Borgloon en Tongeren) sloot de vergunde

zorgaanbieder een contract af met Telenet voor het gebruik van het TV netwerk. Er kan enkel van dit netwerk gebruik worden gemaakt.

### *Individueel TV-kijken*

De gebruiker mag in de eigen kamer een individueel toestel gebruiken mits dit in overeenstemming is met de Europese veiligheidsvoorschriften waarbij voor de ingebruikname onze diensten een controle hiervan doen. De gebruiker kan op dit toestel bijkomende persoonlijke abonnementen afsluiten zoals voetbalkanaal, Netflix, ... voor zover dit technisch haalbaar is.

### **Het zakgeld**

Er is een minimaal bedrag in gemeenschappelijk overleg met de Gebruikersraad vastgelegd en met elke gebruiker kan er daarnaast individueel worden afgesproken om dit bedrag nog uit te breiden. Overzicht in de bijlage.

De gedane uitgaven worden verrekend in de maandelijkse afrekening.

Alle uitgaven in het kader van de besteding van het zakgeld worden geregistreerd op een persoonlijke overzichtsstaat per gebruiker. Deze overzichtsstaat is ter inzage van de wettelijk vertegenwoordiger.

### **Herstellingen aan persoonlijke goederen zoals opgenomen in de inventaris**

De vergunde zorgaanbieder biedt aan de gebruiker de mogelijkheid tot het herstellen van persoonlijke goederen waarbij de materiaalkost en de personeelskost ten laste zijn van de gebruiker.

## 6.5. De persoon die instaat voor de betaling + de wijze van betaling

.....  
(naam, adres) staan in voor de betaling van alle kosten die voortvloeien uit deze overeenkomst.

De afrekening gebeurt maandelijks. De afrekeningen/facturen zijn betaalbaar voor het einde van de maand (vervaldatum).

Voor de gebruikers vanaf 1/1/2015 kan de betaling uitsluitend gebeuren via domiciliëring. De gebruikers die voor die datum werden opgenomen volgen de betalingswijze zoals ze in de voorgaandelijke overeenkomst is afgesproken.

Betalingen met domiciliëring worden geïnd voor het einde van de maand (vervaldatum) volgend op de verblijfsmaand.

## 6.6. Afspraken bij betalingsproblemen of laattijdig betalen

### Afspraken bij betalingsproblemen

De gebruiker die problemen ervaart om zijn financiële verplichtingen na te komen, kan het initiatief nemen om met Ter Heide in overleg te gaan. Ter Heide hanteert hierbij steeds een individuele benadering. In samenspraak gaat men de inkomsten, de kosten en de mogelijke tussenkomsten vanuit mutualiteit, IMB, maximum factuur ... onderzoeken. De gebruiker kan hiervoor terecht bij de maatschappelijk werker.

### Kosten bij laattijdige betaling

Bij een eerste te late betaling wordt er een gewone herinnering verstuurd met de vraag de afrekening onmiddellijk te vereffenen. Indien er geen gevolg wordt gegeven aan deze vraag ( $\pm$  3 tot 4 bankdagen later), dan wordt er een tweede aangetekende herinnering opgestuurd

met aanrekening van het 10% forfaitair schadebeding met een minimum van 25,00 EUR en 10 % verwijlntresten en dit per afrekening.

Indien er een tweede maal te laat wordt betaald, dan is de eerste herinnering onmiddellijk een aangetekend schrijven met vermelding van het 10 % forfaitair schadebeding met een minimum van 25,00 EUR en 10 % verwijlntresten en dit per afrekening.

Indien er geen gevolg wordt gegeven dan zal gerechtelijke invordering worden overwogen.

De kosten verbonden aan de procedure ingesteld tegen de persoon vermeld in 6.5., die de financiële verplichtingen ten aanzien van Ter Heide niet nakomt, worden doorverrekend: deurwaarderskosten, kosten voor geding, enz.

## **7. Inventaris van duurzame persoonlijke goederen**

Onder duurzame persoonlijke goederen wordt verstaan het overzicht van de goederen die eigendom zijn van de gebruiker, door hem/haar persoonlijk worden gebruikt en die een langere levensduur dan één jaar hebben waaronder onder meer:

- alle huishoudelijke apparaten (vb. televisietoestel, radio/CD/MP3 speler, (spel)computer met benodigdheden, DVD/videospelers, pc-toestellen, wekker, ...)
- meubilair (kasten, stoelen, tafel, rekjes, decoratiemateriaal,...) + verlichting (nachtlamp)
- speelgoed
- juwelen
- fiets/driewieler
- hulpmiddelen
- ...

Dit overzicht werd opgemaakt in overleg met de Gebruikersraad. In functie van verlies, beschadiging of diefstal beveelt de Gebruikersraad de gebruiker aan om bovenvermelde



goederen in waarde te beperken. Alle elektrische apparaten dienen aan de geldende veiligheidsvoorschriften te voldoen.

Bij aanvang van de opname en uiterlijk 8 weken na opname wordt samen met de wettelijk vertegenwoordiger van de gebruiker een inventaris van de duurzame persoonlijke goederen van de gebruiker die hij/zij meebrengt naar de voorziening opgemaakt.

De maatschappelijk werker stuurt dit aan. De hoofdopvoeder staat vervolgens in voor het beheer van dit overzicht. De wettelijk vertegenwoordiger is verantwoordelijk om alle wijzigingen in het overzicht aan de hoofdopvoeder door te geven. De inventaris van de duurzame persoonlijke goederen maakt deel uit van het dossier van de bewoner.

Bij het ondertekenen van de inventaris geeft de gebruiker aan het personeel van de zorgaanbieder de toestemming om zijn persoonlijke goederen te gebruiken en te bedienen indien dit nodig of wenselijk is voor de ondersteuning van de gebruiker.

#### **8. Verklaring op erewoord; wettelijke subrogatie en cumulverbod**

Indien de handicap het gevolg is van een ongeval, medische fout, ..., dan kan dit tot gevolg hebben dat men een vergoeding ontvangt.

Hierbij verklaart de gebruiker dat hij geen vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen of dat hij geen aanspraak kan maken op een dergelijke vergoeding.

Als de gebruiker een dergelijke vergoeding heeft ontvangen of mogelijk aanspraak op een dergelijke vergoeding kan maken, brengt hij het Agentschap (VAPH) en de voorziening onmiddellijk op de hoogte.

**Deel 2: "Collectieve rechten en plichten"**

**1. IDENTIFICATIE VAN DE VOORZIENING**

**1.1. Benaming**

Ter Heide is erkend door het VAPH (Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap) als vergunde zorgaanbieder met ondernemersnummer 0201310929 alsook als MFC (multifunctioneel centrum) met erkenningsnummer MFC.203.1380.

**1.2. Zetel**

De hoofdzetel van Ter Heide is gelegen in de Klotstraat 125 te 3600 GENK. Er zijn vier campussen met locatie en adres als volgt:

- Genk: Klotstraat 125-3600 GENK
- Borgloon: Brikhof 58 en 68-3840 BORGLOON
- Zonhoven: Jacob Lenaertsstraat 33-3520 ZONHOVEN
- Tongeren: Baversstraat 32-3700 TONGEREN

**1.3. Aard van de rechtsvorm**

IGL (Intercommunale Vereniging voor hulp aan Gehandicapten in Limburg) is de inrichtende macht van Ter Heide. De dagelijkse leiding van Ter Heide berust bij de directie van Ter Heide.

**1.4. Datum en duur van de erkenning**

Ter Heide wordt erkend als:

- multifunctioneel centrum van 1 januari 2016
- vergunde zorgaanbieder vanaf 1 september 2016

## **2. DE MISSIE, VISIE, WAARDEN, DOELSTELLINGEN EN STRATEGIE VAN DE VOORZIENING**

### **2.1. Missie**

Ter Heide biedt warme en liefdevolle professionele ondersteuning op maat aan personen met een meervoudige beperking in en rond Limburg. Dit doen we als sociale ondernemer, en met als doel onze bewoners te ondersteunen in het leiden van een kwaliteitsvol bestaan.

Ouders/vertegenwoordigers beschouwen we als eerste partners. Ter Heide wil staan voor een samenwerkingsmodel gebaseerd op volwaardig partnerschap. Ter Heide kiest voor wederzijdsheid en een gedeelde verantwoordelijkheid. Ter Heide kiest voor het laten samen gaan van ervaringsdeskundigheid en professionele deskundigheid. Dialoog en communicatie zijn essentieel.

### **2.2. Visie**

Ter Heide wil dé referentie worden in Vlaanderen in de ondersteuning voor mensen met een meervoudige beperking.

### **2.3. Strategische pijlers**



Pijler 1: totaaloplossingen op maat.

Pijler 2: Ter Heide is een warme thuis.

Pijler 3: Focus op kwaliteit in ondersteuning en expertise.

Pijler 4: Eigentijdse, gebruikersgerichte en betaalbare infrastructuur.

Pijler 5: Verbonden vergunde zorgverlener.

### **2.4. Bouwstenen/waarden**



### **3. OVERZICHT VAN HET ONDERSTEUNINGSAANBOD, OMSCHRIJVING VAN DE DOELGROEP**

#### **3.1. Doelgroep**

Binnen Ter Heide komen mensen met een matig, ernstig of diep verstandelijke beperking in aanmerking voor opname. Ter Heide biedt ook ondersteuning aan mensen met een meervoudige beperking welke een gespecialiseerde ondersteuning vragen teneinde een zo zelfstandig mogelijk en kwaliteitsvol leven te kunnen leiden.

We stellen vast dat er binnen Ter Heide evenveel combinaties van kenmerken voorkomen als er bewoners zijn. Dit zorgt voor heel wat individuele variatie binnen onze doelgroep. Elke bewoner is uniek en bijgevolg niet te vatten binnen een overkoepelende diagnostische typering.

Binnen de voorziening komen ook minderjarigen met verstandelijke beperking autisme al dan niet met bijkomende stoornis/bijkomende stoornissen in aanmerking voor opname.

Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel vermogen. De aangeboden zorg beoogt voor elke gebruiker een optimale kwaliteit van leven.

#### **3.2. Doelgroepspecifiek aanbod – subdoelgroepen**

De vergunde zorgverlener van de ondersteuning, zorg en dienstverlening is doelgroepspecifiek georganiseerd. Binnen Ter Heide is men ervan overtuigd dat omschrijvingen van mensen met een meervoudige verstandelijke beperking als “groep” onvoldoende houvast geven voor de ontwikkeling van aangepaste zorg en ondersteuningsstrategieën. De combinaties van beperkingen, de daaruit voortvloeiende problemen en te ontwikkelen zorgverleningsstrategieën zijn te divers van aard om binnen één omschrijving te vatten.

Het resultaat van deze visie is dat zorg verleend wordt aan diverse subgroepen. Een subgroep/doelgroep is een vrij homogene groep van personen op basis van gemeenschappelijke persoonskenmerken/functiestoornissen, leeftijd of type van verzorging, begeleiding en behandeling.

#### **Voor de bewoners met een persoonsvolgend budget hanteren wij de volgende subdoelgroepen**

- MED PVF
- MID ZORG PVF
- MID BESCHERMD PVF
- GES PVF
- GES STRUCTUUR PVF
- DAGOPVANG PV

**Voor de bewoners in het MFC hanteren wij de volgende subdoelgroepen**

- MED MFC
- MID ZORG MFC
- MID BESCHERMD MFC
- GES MFC
- GES STRUCTUUR MFC
- DAGOPVANG MFC

**4. OPNAMEVOORWAARDEN EN PROEFPERIODE**

**4.1. Opnamevoorwaarden**

**Voor het rechtstreeks toegankelijk aanbod:**

- De persoon heeft een beperking of een vermoeden van een beperking die aansluit bij de doelgroep van Ter Heide.
- De persoon voldoet aan de leeftijds- en verblijfsvoorwaarden zoals bepaald in het Decreet van 7 mei 2004.
- De persoon maakt niet gelijktijdig gebruik van rechtstreeks toegankelijke hulp en niet-rechtstreeks toegankelijke hulp van het VAPH.
- Het aantal punten waarover men op jaarbasis beschikt (8) mag niet overschreden worden, de gebruiker is verantwoordelijk voor deze opvolging.

**Voor het niet rechtstreeks toegankelijk aanbod:**

- De gebruiker moet behoren tot de doelgroep.
- Daarnaast kan een aanvraag slechts in overweging genomen worden mits:
  - Voor minderjarigen:
    - Men beschikt over een jeugdhulpbeslissing die toegang verleent tot het niet rechtstreeks toegankelijk aanbod van de voorziening.
    - Men de status Prior heeft of ingeval men deze status niet heeft, men beschikt over een goedkeuring van het team Jeugdhulpregie voor afwijkende opname.
  - Voor volwassenen:
    - Men beschikt over een persoonsvolgend budget dat aansluit bij de gevraagde ondersteuning of men is bereid om deze kost zelf te betalen.
- De opnameprocedure moet met gunstig gevolg worden doorlopen.
- Opnamevoorwaarde NAH bewoners:
  - ouder/kind relatie,
  - subcomateuze toestand,
  - uitgerevalideerd zijn.

De vergunde zorgaanbieder/MFC waarborgt aan de gebruikers dat hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun vrijheid of privacy, hun veiligheid en hun gezondheid geëerbiedigd zullen worden, voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medegebruikers en het personeel niet in het gedrang komen.

#### **4.2. Proefperiode**

Er kan bij de opname een proefperiode voorzien worden. De wettelijk vertegenwoordiger wordt hiervan op voorhand in kennis gesteld via de individuele dienstverleningsovereenkomst die hij voor de aanvang van opname ondertekent of bij crisisopname/noodsituatie ten laatste in de 5 dagen na de opnamedatum.

Als bij de opname in een proefperiode wordt voorzien, moet die aan volgende voorwaarden voldoen:

- de duur kan hoogstens zes maanden bedragen
- tijdens de proefperiode gelden afwijkende procedures over het ontslag
  - de opzegtermijn moet in onderling overleg worden bepaald
  - bij eenzijdige verbreking van de overeenkomst zonder gegronde reden kan een verbrekingsvergoeding gevorderd worden ten bedrage van de vergoeding verschuldigd voor de overeengekomen opzegtermijn, die evenwel niet meer bedraagt dan de vergoeding voor één maand zorg en ondersteuning
  - tijdens de proefperiode kan de voorziening de overeenkomst alleen opzeggen om reden van overmacht of in volgende gevallen:
    - als de gebruiker niet meer beantwoordt aan de opnamevoorwaarden, vermeld in de collectieve rechten en plichten
    - als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker dermate is dat het zorgaanbod van de voorziening niet kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de gebruiker
    - als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger de verplichtingen opgenomen in de dienstverleningsovereenkomst niet nakomt.

#### **4.3. Verbrekingsvergoeding**

Als bij beëindiging van de ondersteuning één van de partijen de opzegtermijn niet respecteert, dan is die aan de andere partij een verbrekingsvergoeding verschuldigd.

Het bedrag van deze vergoeding is gelijk aan de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor een periode van drie maanden zorg en ondersteuning zoals tussen de zorgaanbieder en de gebruiker was afgesproken.

## **5. WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN**

### **5.1. Inleiding**

De eigenheid van de bewoner met een diep verstandelijke beperking volledig tot zijn recht laten komen, elke dag opnieuw, is een streefdoel dat een goede zorgverlener steeds dichterbij tracht te benaderen. Wie een bewoner respectvol tegemoet wil treden, weet dat hij daarin nooit ver genoeg kan gaan. Drie aspecten waarin de respectvolle bejegening van de gebruiker tot uiting komt krijgen veel aandacht binnen onze werking nl. betrokkenheid, integriteit en privacy.

### **5.2. Dossier en bewaren van gegevens volgens de GDPR**

Je hebt recht op een dossier. In het dossier worden de persoonsgegevens over de gezondheid van de gebruiker apart bijgehouden.

De gebruiker of in voorkomend geval zijn vertegenwoordiger heeft recht op inzage in zijn/haar dossier:

- enkel voor de dossiergegevens die geen voorwerp uitmaken van het dossier van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg (medisch dossier)
- gegevens die worden verstrekt door medewerkers van de voorziening en derden die zij als vertrouwelijk bestempelden, kunnen enkel en alleen worden ingezien na akkoord van die medewerkers/derden
- gegevens die een derde betreffen, kunnen alleen worden ingezien als er geen afbreuk wordt gedaan aan het recht van de derde op bescherming van zijn/haar persoonlijke levenssfeer.

De gebruiker of vertegenwoordiger die inzage wenst in zijn/haar dossier kan zich richten tot de maatschappelijk werker die het nodige voorziet.

Wanneer wij opstarten met onze hulpverlening maken wij ook een handelingsplan voor je op waarin wij de informatie die we noteerden tijdens de intake zoals je naam, adres, woonplaats, ondersteuningsvraag nog aanvullen met info over wat je graag doet, waar je ondersteuning bij nodig hebt en hoe we je ondersteuningsbehoeften zullen uitvoeren. Om voor dit alles een juiste factuur op te maken, zullen wij ook jouw gegevens (zoals je naam, adres, welke ondersteuning je genoot op welke dagen ...) gebruiken en aan onze medewerkers van de bewonersadministratie ter beschikking stellen.



In kader van je zorgbehoefte delen we je gegevens met medische en paramedische zorgverstrekkers. In functie van het volgen van onderwijs, delen we je gegevens met leerkrachten.

We willen zorgvuldig en respectvol omgaan met jouw persoonsgegevens. Als je je persoonsgegevens toevertrouwt aan Ter Heide, mag je daarom het volgende van ons verwachten:

- We willen je correct informeren zodat je goed begrijpt wat we met jouw gegevens doen.
- We vragen enkel het minimum aan persoonsgegevens dat nodig is om ons werk te kunnen doen.
- We streven ernaar je persoonsgegevens zo juist mogelijk te houden.
- We houden je persoonsgegevens enkel zo lang bij als nodig is.
- We willen je persoonsgegevens veilig bewaren. Digitale informatie wordt afgeschermd volgens goede praktijken; papieren informatie bewaren we achter slot en grendel.
- Jouw persoonsgegevens zijn enkel toegankelijk voor de medewerkers van Ter Heide die ze nodig hebben voor de goede uitoefening van hun functie.
- We plaatsen jouw persoonsgegevens niet buiten de Europese Unie.

Uiterlijk 2 jaar na beëindiging van je overeenkomst verwijderen we je persoonsgegevens, tenzij andere wettelijke termijnen van toepassing zijn. Wil je je gegevens liever sneller verwijderd zien, dan kan er contact met de zorgcoördinator van de woonbuurt opgenomen worden en wordt dit in orde gebracht.

Heb je nog andere vragen over je persoonsgegevens; wil je bijvoorbeeld weten welke persoonsgegevens we van je bijhouden, contacteer dan de maatschappelijk werker in je woonbuurt.

### **5.3. Recht op individuele inspraak**

De gebruiker heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met zijn zorg en ondersteuning die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.

Twee organisatievormen van betrokkenheid van ouders of wettelijk vertegenwoordigers worden onderscheiden:



1) De formele, planmatige organisatie van betrokkenheid en samenwerking:

Voor ouders of wettelijk vertegenwoordigers bestaat de mogelijkheid om regelmatig het handelingsplan en de zorgroutine van hun kind te bespreken. De termijn om dit te bespreken wordt vastgelegd op 12 maanden voor minderjarige bewoners en driejaarlijks voor volwassen bewoners.

Naast deze planmatige georganiseerde bespreking van de gebruiker bestaan er nog een aantal situaties die aanleiding moeten geven tot formeel overleg, informatieverstrekking en samenwerking:

- bij het opduiken van nieuwe zorgvraagstukken,
- bij elke grondige wijziging van de individuele dienstverleningsovereenkomst of van het handelingsplan
- bij wijzigingen in de individuele woon/leefsituatie
- wanneer een gekend probleem terug opduikt.

2) Informele spontane organisatie van betrokkenheid en samenwerking:

Er bestaat een voortdurende wisselwerking tussen de ouders of wettelijk vertegenwoordigers en de medewerkers van de leefgroep, woonbuurt en vergunde zorgverlener bij ondermeer het halen en terugbrengen van hun kind, wanneer deelgenomen wordt aan activiteiten, bij opendeurdagen, ... Op basis van deze interacties kunnen er op elk moment vragen zijn naar informatie en bijkomende verduidelijkingen. Ofwel krijgt men onmiddellijk antwoord op zijn vraag ofwel wordt men doorverwezen. Het informeel contact kan aanleiding zijn tot het organiseren van een formeel overleg.

#### 5.4. Collectief overlegorgaan

Aangezien de zorgaanbieder/MFC de functie verblijf aanbiedt, richt zij een collectief overlegorgaan op, zijnde de Gebruikersraad.

Dit overleg telt minimaal drie leden en is niet langer rechtsgeldig als er minder dan drie leden zijn. In dat geval wordt een nieuwe verkiezing georganiseerd.

De leden worden verkozen voor een termijn van vier jaar.

De directie is belast met de organisatie van de verkiezingen. Als er minder dan drie leden gekozen worden wordt collectieve inspraak georganiseerd. De directie organiseert in dat geval na twee jaar opnieuw verkiezingen.

Het mandaat van de verkozenen is hernieuwbaar en vervalt:

- bij het verstrijken van de termijn waarvoor men verkozen is

- bij ontslag van de verkozene
- als de gebruiker, waarvoor men vertegenwoordiger is, de voorziening verlaat
- als men niet langer het mandaat als vertegenwoordiger van een gebruiker heeft

Tussen de zorgaanbieder en de Gebruikersraad is voorafgaand overleg verplicht over:

- wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten
- belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie
- wijzigingen in het concept van de voorziening

Een aanpassing met betrekking tot de woon- en leefkosten zal steeds gebeuren met voorafgaandelijke goedkeuring van de Gebruikersraad waarbij er minimaal jaarlijks een evaluatie is voorzien.

De Gebruikersraad heeft de mogelijkheid om klachten die over meer dan één gebruiker gaan en die de gebruikers niet in persoonlijke naam bij de voorziening willen indienen schriftelijk in te dienen bij de leidend ambtenaar van het VAPH.

De Gebruikersraad van Ter Heide heeft een huishoudelijk reglement opgesteld met een beschrijving van:

- de frequentie van vergaderen:  
Het dagelijks bestuur vergadert als voorbereiding op de Algemene Gebruikersraad en wanneer de agendapunten van de Algemene Gebruikersraad vragen om een aparte voorbespreking. De Algemene Gebruikersraad vergadert minimaal twee keer per jaar.
- de wijze waarop gebruikers of hun vertegenwoordigers een inbreng kunnen leveren aan het collectief overlegorgaan:  
Zowel de voorziening als de Gebruikersraad hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen inzake aangelegenheden die de verhouding voorziening – gebruikers aangaan.  
Er is hoorrecht en antwoordplicht omtrent elk onderwerp waarover de Gebruikersraad een standpunt aan de verantwoordelijken van de voorziening wenst mee te delen.  
Elke vertegenwoordiger kan deel uitmaken van het decentraal ouderoverleg. Vanuit het decentraal ouderoverleg kunnen er punten op de dagorde van de Gebruikersraad worden geplaatst. Elk lid van de Gebruikersraad kan ter voorbereiding aan de secretaris, de voorzitter alsook aan de ondervoorzitter punten om te bespreken doorgeven. Zij nemen deze punten mee op in de dagorde. Desgevallend kan een lid tijdens de vergadering nog een punt voor de dagorde aanbrengen.

### 5.5. Maatregelen tegen misbruik

Het beschermen van de gebruiker tegen misbruik, het nemen van maatregelen om de integriteit van de bewoner te waarborgen en het nemen van maatregelen tegen grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruiker zijn belangrijke opdrachten.

Binnen de vergunde zorgverlener besteden we veel aandacht aan een goed preventief beleid. Mocht dit echter falen dan wordt het reactief beleid ingezet. In beide onderdelen gaat er aandacht uit naar de nazorg van de gebruiker, de communicatie naar ouders/vertegenwoordigers, de communicatie naar het personeel, de rol van de leidinggevende, het opvolgen van maatregelen en het in evaluatie plaatsen ervan.

Zie ook procedure vrijheidsbeperkende maatregelen en visietekst grensoverschrijdend gedrag.

### 5.6. Toetsen van tevredenheid

De betrokkenheid van de wettelijk vertegenwoordiger, als vertegenwoordiger van de gebruiker, wordt binnen Ter Heide als zeer belangrijk ervaren.

We voorzien dit:

- Uiterlijk na 6 maanden opname of interne doorstroom in functie van de ervaringen inzake opname/doorstroom.
- Bij de evaluatie handelingsplan (+18 jarige bewoners) worden ouders 1 maal om de drie jaar bevraagd naar hun tevredenheid.

## **6. KOSTEN VERBONDEN AAN DE ZORG EN ONDERSTEUNING EN WOON- EN LEEFKOSTEN/ BEHEER VAN GELDEN/KLEDING EN PERSOONLIJKE BEZITTINGEN**

### 6.1. Overzicht

Het overzicht van de kosten verbonden aan de zorg en ondersteuning en woon- en leefkosten/financiële bijdrage is terug te vinden in de bijlage bij de overeenkomst die bij de start van de opname tussen de zorgaanbieder en de gebruiker wordt afgesloten. De gebruiker kan zich laten ondersteunen door een Bijstandsorganisatie. De gegevens van deze diensten zijn terug te vinden op [www.vaph.be](http://www.vaph.be) of bij de maatschappelijk werker te bekomen.

### 6.2. Beheer van gelden/goederen

De instelling beheert goederen, noch gelden van de bewoners. Ter bescherming van de persoon met een beperking en zijn goederen adviseren wij de wettelijk vertegenwoordigers om een beschermingsstatuut aan te vragen.

### 6.3. Kledij van de gebruiker

De wettelijk vertegenwoordiger staat in voor het kleden van de gebruiker.

De gebruiker heeft de keuze om de kleding al dan niet te laten wassen door de vergunde zorgaanbieder. Voor het wassen van de kleding werkt de zorgaanbieder/MFC samen met een externe firma. In de individuele dienstverleningsovereenkomst worden hiertoe de nodige afspraken gemaakt.

Alle kledingstukken worden omwille van praktische redenen getekend, ook voor de gebruiker die niet voor deze serviceverlening kiest. Voorschriften rond aankoop kledij zijn terug te vinden in bijlage.

Bij beschadigingen/verlies aan/van kledij richt de gebruiker/vertegenwoordiger zich tot de leefgroepencoördinator van de woonbuurt, dit met het oog op het desgevallend bekomen van een vergoeding.

#### **6.4. Persoonlijke bezittingen van de gebruiker**

Voorwerpen die worden aangekocht of geschonken door de wettelijk vertegenwoordiger, familie of derden, en die tot het collectief patrimonium van de leefgroep behoren of daar een collectieve functie hebben, blijven in het bezit van de leefgroep. Ook als de bewoner de leefgroep verlaat. Deze aankopen kunnen gebeuren, enkel na overleg en goedkeuring van de directie en de wettelijk vertegenwoordiger. Voorwerpen met een individueel karakter voor de gebruiker blijven persoonlijk bezit en worden opgenomen in de fiche duurzame persoonlijke goederen van de gebruiker.

De vergunde zorgverlener treft geen verantwoordelijkheid bij verlies van persoonlijke bezittingen als er geen aantoonbaarheid is m.b.t. de verantwoordelijkheid van de vergunde zorgverlener bij het verlies.

### **7. DE OMSTANDIGHEDEN DIE AANLEIDING KUNNEN GEVEN TOT HERORIENTERING OF ONTSLAG/OPZEGTERMIJNEN/ OPZEGVERGOEDING**

#### **7.1. Beëindigen van de hulp- en dienstverlening**

##### **7.1.1. Interne heroriëntering**

Op een bepaald moment kan men vaststellen dat het zorggebeuren niet meer aansluit bij de behoeften en noden van de gebruiker. Deze vaststelling kan ingegeven zijn door opmerkingen en vragen vanuit ouders, familie, wettelijk vertegenwoordiger, maar ook door medewerkers van Ter Heide. Vanuit formele overlegmomenten binnen de woonbuurt en vanuit de formele contacten met ouders/wettelijk vertegenwoordigers wordt de procedure van interne heroriëntering opgestart. Doorheen het hele proces van interne heroriëntering

blijven de ouders/wettelijk vertegenwoordigers betrokken partij. Het zijn de zorgcoördinator en de maatschappelijk werker van de eigen woonbuurt die verantwoordelijk zijn voor dit proces. Zij blijven tevens fungeren als contactpersoon naar de ouders/wettelijk vertegenwoordigers toe.

### **7.1.2. Externe heroriëntering**

Aan de externe heroriëntering gaat de procedure interne heroriëntering vooraf. De procedure interne heroriëntering krijgt zijn afronding op het opnameteam. Op het opnameteam besluiten de zorgcoördinatoren dat de uitgebouwde dienstverlening, opvang en begeleiding niet meer aansluiten bij de behoeften en noden van de gebruiker.

De zorgcoördinator brengt de maatschappelijk werker en het team op de hoogte. De zorgcoördinator en de maatschappelijk werker bekijken het dossier in functie van het extern zoeken naar een gepaste oplossing. De maatschappelijk werker, de zorgcoördinator en de hoofdopvoeder zien de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger en brengen hem op de hoogte van de besluitvorming.

De maatschappelijk werker maakt afspraken met de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger m.b.t. de gewenste ondersteuning. De ouders kunnen aangeven of zij al dan niet wensen dat er verslagen overgemaakt worden aan de nieuwe voorziening en ze kunnen deze verslagen benoemen. De ouders maken hun wens kenbaar aan de hand van een ingevuld toestemmingsformulier. Op dit formulier kunnen zij ook aangeven welke verslagen overgemaakt mogen worden. Per gevraagde discipline maakt elke medewerker van de discipline (vb kiné, logo, ...), een syntheseverslag op, dit op voorwaarde dat de discipline aan bod kwam tijdens het hulp- en dienstverleningsproces.

De syntheseverslagen worden aan de zorgcoördinator overgemaakt, deze centraliseert. Het integrale dossier wordt door de zorgcoördinator, de maatschappelijk werker en de hoofdopvoeder aan de medewerkers van de nieuwe voorziening overgemaakt en geduid.

### **7.1.3. Vrijwillig vertrek**

De ouders kunnen aan om het even welke medewerker aangeven dat ze de vraag naar opvang en begeleiding willen stopzetten. Deze medewerker informeert de maatschappelijk werker. De maatschappelijk werker toetst de vraag naar ontslag bij de ouders. Tevens wordt aan de ouders gevraagd om het vertrek schriftelijk te bevestigen aan de algemeen directeur. Indien de ouders dit wensen wordt vanuit de maatschappelijk werker ondersteuning georganiseerd bij het vertrek.

Bij eenzijdige opzegging geldt voor beide partijen een opzeggingstermijn van minstens drie maanden, tenzij in wederzijds akkoord een andere termijn wordt overeengekomen. Als de opzeggingstermijn voorgelegd wordt aan de klachtencommissie, wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de bemiddeling. Bij het niet respecteren van de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn door een van de partijen dient deze aan de andere partij een verbrekingsvergoeding te betalen. Deze verbrekingsvergoeding is het equivalent van de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor een periode van drie maanden zorg en ondersteuning cfr de individuele dienstverleningsovereenkomst die met de gebruiker is afgesloten.

#### **7.1.4. Ontslag**

De voorziening kan de gebruiker dewelke opgenomen is enkel ontslaan om één van de hiernavolgende redenen:

- In geval van overmacht.
- Wanneer de gebruiker niet over een (voldoende) persoonsvolgend budget beschikt dat het hem mogelijk maakt de zorg/ondersteuning te financieren.
- Als de gebruiker niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden, vermeld in de collectieve rechten en plichten voldoet.
- Als de lichamelijke of geestelijke toestand van de gebruiker dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de gebruiker.
- Als de gebruiker of zijn wettelijk vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in deze overeenkomst niet nakomt.
- Als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord.
- Als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het Agentschap (VAPH) als hij een vergoeding voor hulp aan derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen, om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt.

Wanneer de voorziening een einde maakt aan de overeenkomst om één van bovenvermelde redenen, dan motiveert zij dit ontslag schriftelijk.

### **8. KLACHTEN**

De klachtenlijn van het VAPH is bereikbaar op het nummer 02/ 249 35 00.

Er dient een onderscheid gemaakt te worden tussen het behandelen van een ontevredenheid, een ongenoegen en het formuleren van een schriftelijke klacht, een klacht



over het niet naleven van de bepalingen m.b.t. individuele inspraak en over het dossier, de betwisting van het ontslag of de beëindiging van de hulp- en dienstverlening.

De ouders/wettelijk vertegenwoordigers kunnen op elk moment een ontevredenheid en ongenoegen uiten over de werking, hetzij inhoudelijk, hetzij organisatorisch. Zij kunnen dit op elk moment melden aan elke medewerker. Zie ook de procedure organiseren van inspraak en betrokkenheid: formele en informele organisatie van betrokkenheid. Klachten worden afgehandeld op een wijze die aan de gebruiker is aangepast waarbij men rekening houdt met ervaringen en inzichten van de gebruiker (wettelijk vertegenwoordigers).

### **Behandeling van een mondelinge klacht (ontevredenheid, ongenoegen)**

Als ouders/wettelijke vertegenwoordigers een ontevredenheid, een ongenoegen hebben over een aspect van de werking, hetzij inhoudelijk, hetzij organisatorisch, kunnen zij dit melden aan elke medewerker van de vergunde zorgverlener.

De persoon bij wie de ontevredenheid of het ongenoegen gemeld is, noteert deze in de individuele observatiefiche en/of eigen registratie (medische dienst / kine ...) en brengt via de geëigende informatiekanalen de collega's, de hoofdopvoeder, de maatschappelijk werker, de specialisten en de leidinggevenden van de woonbuurt op de hoogte.

De hoofdopvoeder, maatschappelijk werker en de leidinggevenden van de woonbuurt bepalen samen hoe het probleem het best aangepakt kan worden.

Binnen de 5 werkdagen na de melding, wordt de ouder/wettelijk vertegenwoordiger door een medewerker terug gecontacteerd. Dit contact kan een antwoord inhouden ofwel een afspraak binnen welke tijd een antwoord geformuleerd gaat worden. De maatschappelijk werker registreert de ondernomen contacten in het sociaal dossier. Verwacht wordt dat de afhandeling rond is binnen een termijn van 2 weken.

### **Behandeling van een schriftelijke klacht**

Alle ouders, wettelijke vertegenwoordigers, bloed- of aanverwanten of vertrouwenspersonen kunnen een schriftelijke klacht formuleren. Bij de beschrijving beperken wij ons tot de vernoeming van ouders en wettelijke vertegenwoordigers.

Het kan gaan over:

- een algemene klacht,
- een klacht over het niet naleven van de bepalingen m.b.t. individuele inspraak,
- een klacht over het dossier,



- een klacht over het beheer van kleine sommen geld die als zakgeld voor dagelijks gebruik worden beschouwd.

Als de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger via de procedure “Inspraak-P” geen afdoend antwoord gekregen heeft op vragen en opmerkingen of de persoon verkiest om deze procedure over te slaan en rechtstreeks over te gaan tot het formuleren van een schriftelijke klacht dan dient deze ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger een brief te richten aan de directeur zorg. De directeur zorg registreert de klacht in het klachtenregister en start de klachtenbehandeling op. De klacht kan door de indiener steeds worden ingetrokken.

#### Fase 1 van de schriftelijke klachtenbehandeling

- De directeur zorg legt contact met een lid van de Gebruikersraad.
- De directeur zorg duidt de probleemstelling en stelt een oplossingsplan voor.
- De directeur zorg duidt twee neutrale verantwoordelijken aan die de klacht moeten analyseren en voorstellen moeten uitwerken tot herstel.
- De directeur zorg deelt schriftelijk aan de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger mee welk gevolg wordt gegeven aan de klacht en welke werkwijze gevolgd wordt.
- Deze schriftelijke mededeling gebeurt binnen de 10 werkdagen.
- De verantwoordelijken rapporteren hun bevindingen, geven mogelijke oorzaken aan en werken een voorstel tot oplossing uit.
- De directeur zorg en de vertegenwoordiger van de Gebruikersraad bespreken samen de voorgestelde oplossing.
- De directeur zorg samen met de aangeduide verantwoordelijken en de vertegenwoordiger van de Gebruikersraad delen het antwoord mee aan de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger.
- Het antwoord wordt binnen de 20 werkdagen gegeven. Bij noodzaak wordt de ouder(s)/ wettelijke vertegenwoordiger verwittigd dat de periode verlengd wordt met 10 werkdagen.
- Indien er geen akkoord is dan beslist de directeur zorg samen met de vertegenwoordiger van de Gebruikersraad of er een bijkomend onderzoek gepland wordt.
- De ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger wordt op de hoogte gebracht door de directeur zorg over het opstarten van een bijkomend onderzoek.
- Binnen de 10 werkdagen wordt de ouder(s) / wettelijke vertegenwoordiger gezien door de directeur zorg, de vertegenwoordiger van de Gebruikersraad, en diegenen die het bijkomend onderzoek verricht hebben.
- Indien akkoord wordt de voorgestelde oplossing geregistreerd en worden termijnen voor opvolging afgesproken.

- Wanneer de ouder(s) / wettelijke vertegenwoordiger niet akkoord blijft dan start fase 2 op.

#### Fase 2 van de schriftelijke klachtenbehandeling

- Wanneer de ouder(s) / wettelijke vertegenwoordiger zich niet kan verzoenen met de voorgestelde oplossing dan kan deze zich wenden tot de interne klachtencommissie.
- De klachtencommissie bestaat uit de voorzitter van de inrichtende macht, twee leden van de Gebruikersraad (voorzitter en ondervoorzitter en bij afwezigheid een andere vertegenwoordiger gekozen onder de leden van het Dagelijks Bestuur Gebruikersraad) en de algemeen directeur. De gebruiker kan zich schriftelijk tot de klachtencommissie richten. Adres: Klachtencommissie Ter Heide, Klotstraat 125 te 3600 GENK. In geval de gebruiker zich telefonisch wenst te richten tot de klachtencommissie kan hij via de maatschappelijk coördinator de gegevens van de leden van de klachtencommissie bekomen. De maatschappelijk coördinator is bereikbaar via het algemeen nummer van de voorziening.
- Deze commissie behandelt de klacht, hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen.
- Binnen de 30 dagen deelt de klachtencommissie schriftelijk haar oordeel en bevindingen mee aan de indiener en de voorziening. Wanneer de leden van de klachtencommissie het oneens zijn, worden de diverse standpunten medegedeeld.
- Wanneer de afhandeling van de klacht nog steeds geen voldoening schenkt kan men zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het VAPH. (Leidend ambtenaar VAPH, Zenith gebouw, Koning Albert II laan 37, 1030 Brussel. De leidend ambtenaar gaat na of de vergunde zorgaanbieder al dan niet de reglementering heeft nageleefd. De leidend ambtenaar treft de nodige maatregelen met het oog op het naleven van de reglementering, als de voorziening in gebreke blijft.

#### **Behandeling van klachten ingeval van betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning**

Ingeval van betwisting van het ontslag of beëindiging van de ondersteuning, kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen de dertig (30) dagen voorleggen aan de klachtencommissie. Er moet vooraf geen schriftelijke klacht bij de directie van de voorziening worden ingediend. De commissie behandelt de betwisting in overleg met alle betrokken partijen en poogt een compromis te bekomen. Voor de behandeling van de betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde is een expert in bemiddeling en erkend als professioneel bemiddelaar door FOD Justitie.

De lijst van bemiddelaars kan geraadpleegd worden op de website [www.mediation-justice.be/nl](http://www.mediation-justice.be/nl).

Afhankelijk van de campus waar de bewoner verblijft doen we beroep op de experts verbonden aan het gerechtelijke arrondissement Hasselt en Tongeren.

Dit als volgt:

Voor Campus Genk- Borgloon –Tongeren: arrondissement Tongeren.

Voor Campus Zonhoven: arrondissement Hasselt.

De concrete aanstelling gebeurt in onderling overleg tussen de klachtencommissie en de gebruiker. Inzake de kosten/kostprijs van de bemiddelaar worden er op voorhand tussen Ter Heide en de gebruiker afspraken gemaakt, dit gebeurt in overleg met de bemiddelaar/onafhankelijke derde. Indien de gebruiker aanspraak kan maken op een rechtsbijstandsverzekering dan wordt deze steeds als eerste ingezet.

De gegevens van de onafhankelijke derde zijn te bekomen via de klachtencommissie, contactgegevens zie eerder beschreven. De klachtencommissie, uitgebreid met een onafhankelijke derde, formuleert binnen de 30 dagen na ontvangst van de klacht een voorstel.

Indien de bemiddeling van de klachtencommissie niet resulteert in een oplossing neemt de overeenkomst haar einde zoals overeengekomen in de modaliteiten van de collectieve rechten en plichten en verbindt de voorziening er zich toe mee te werken naar het zoeken van een gepaste oplossing.

## **9. PLAATS EN WIJZE WAAROP HET KWALITEITSHANDBOEK VAN DE VOORZIENING KAN WORDEN INGEKEKEN**

Het kwaliteitshandboek van de voorziening is op eenvoudig verzoek ter inzage bij de maatschappelijk werkers. U maakt hiervoor best een persoonlijke afspraak met de maatschappelijk werker zodat hij/zij de nodige tijd kan vrijmaken om u te begeleiden in het doornemen van de door u gewenste onderdelen van het kwaliteitshandboek.

## **10. OVERZICHT VAN DE RISICO'S DIE DE VOORZIENING IN HET BELANG VAN DE GEBRUIKER VERZEKERT**

Ter Heide geeft aan de wettelijk vertegenwoordiger het advies om in zijn/haar polis "Burgerlijke aansprakelijkheid" (familiale polis) te laten vermelden dat hun dochter/zoon een verstandelijke beperking heeft.

Gezien de kwetsbaarheid van de bewoners heeft Ter Heide een uitgebreid verzekeringscontract afgesloten bij Ethias voor al zijn bewoners. Dit bevat zowel een onderdeel op vlak van Burgerlijke aansprakelijkheid (vb. bewoner brengt materiële schade toe aan een personeelslid) als op vlak van lichamelijke ongevallen.

De ouder/wettelijk vertegenwoordiger wordt bij elke aangifte op de hoogte gebracht van de aangifte en het feit dat ingevolge de aangifte persoonsgegevens worden overgemaakt aan Ethias. De vergunde zorgverlener begeleidt hen waar nodig/gewenst in hun dossier. De volledige polissen die Ter Heide heeft afgesloten voor haar bewoners kunnen op eenvoudig verzoek bij de directeur Financiën worden ingekeken. U maakt hiervoor best een persoonlijke afspraak via de maatschappelijk werker zodat de directeur Financiën de nodige tijd kan vrijmaken om u te begeleiden in het doornemen van de door u gewenste onderdelen van de polissen.

## **11. TOESTEMMINGEN**

In de uitvoering van de hulp- en dienstverlening van de gebruiker gaan we uit van een akkoord van de wettelijk vertegenwoordiger inzake:

- Het uitvoeren van de jaarlijkse tandartscontrole en indien nodig het gelijktijdig uitvoeren van preventieve zorg (detartrage, verzegeling groeven) en/of conserverende zorg (vulling, RX, ontzenuwing).
- Het gebruik van beeldmateriaal van zijn kind/familielid door Ter Heide. Wanneer de vergunde zorgverlener de vraag van een externe partner krijgt tot het gebruik van beeldmateriaal stellen wij op voorhand steeds de gebruiker hiervan op de hoogte.
- Het vervoer van de gebruiker door personeel bij activiteiten al dan niet met een dienstvoertuig of het eigen voertuig van het betrokken personeelslid.
- De principiële deelname van de gebruiker aan kampen.
- Het toepassen van cameratoezicht en audiobewaking om de bewoner tijdens de slaap te monitoren.

De wettelijk vertegenwoordiger die van één of meerdere van deze items wenst af te wijken maakt dit schriftelijk kenbaar aan de maatschappelijk werker.

Bijkomend wordt aan de wettelijk vertegenwoordiger gevraagd een keuze te maken met betrekking tot het opvolgen van het globaal medisch dossier.

Wanneer de opvolging van het globaal medisch dossier gebeurt door de arts met wie de woonbuurt een samenwerkingsverband afsloot, dan gaan we in de uitvoering van de hulp- en dienstverlening aan de gebruiker uit van een bijkomend akkoord van de wettelijk vertegenwoordiger inzake:

- De aanvraag van klevertjes bij de mutualiteit.
- De installatie van een pedicurebehandeling op indicatie van de arts, waarbij men op de hoogte is van de kostprijs voor deze behandeling en waarbij de mogelijkheid bestaat om vragen te stellen inzake de facturatie aan de maatschappelijk werker.
- Het uitvoeren van consultaties en onderzoeken in het kader van de opvolging van de zorgroutine (vb jaarlijks controle RX,...).
- Het geven van vaccins (griep en kinderziekten).
- Het jaarlijks stafonderzoek en de daaruit volgende bloedafname.
- De onderzoeken uitgevoerd door de medewerkers van “Menselijke erfelijkheid” en de hieraan gekoppelde bloedafname.
- Het toepassen van cameratoezicht en audiobewaking in doelgerichte situaties en dit om de veiligheid en integriteit van de bewoner en het personeel te waarborgen waarbij er m.b.t. het inzagerecht indien mogelijk in de toepassing van het rechtsdecreet voor minderjarigen wordt voorzien.

De wettelijk vertegenwoordiger die toch van één of meerdere van deze items wenst af te wijken maakt dit schriftelijk kenbaar aan de maatschappelijk werker.

## **12. PRAKTISCHE AFSPRAKEN**

### **12.1. Vervoer en verplaatsingen van de gebruiker**

Vanuit Ter Heide bestaat er geen georganiseerd vervoer voor gebruikers met verblijfsfunctie al dan niet in combinatie met dagbesteding van de woonplaats van en naar Ter Heide.

Voor de gebruikers die enkel dagbesteding genieten kan er vervoer georganiseerd worden door de instelling. In het kader van de activiteiten wordt de gebruiker vervoerd met personenbusjes van de voorziening, huifkar of persoonlijk vervoer van het personeel. Het gebruik van openbaar vervoer wordt begeleid door personeel/vrijwilligers.

### 12.2.Verkeersreglementering op de campussen

Om een optimale veiligheid van onze bewoners te garanderen dient eenieder zowel op de terreinen van Ter Heide alsook op de toegangswegen ervan zijn snelheid en rijgedrag aan te passen. Ook omwille van de veiligheid van de bewoners worden, buiten de voorziene parkings en toegangswegen tot deze parkings, op het terrein geen voertuigen toegelaten. Op deze regel kan de directie uitzonderingen toestaan mits geldige redenen. De directie stelt diegene die zich met hun voertuig zonder uitdrukkelijke toestemming op het domein begeven en er een ongeval veroorzaken burgerlijk aansprakelijk. De regelgeving voorziet een aangepaste snelheid op de terreinen.

### 12.3.Afspraken rond medische en paramedische verzorging

Ter Heide staat in voor het integreren van de (para)medische en verpleegkundige zorg binnen de totale zorg ten aanzien van de gebruiker, dit in een multidisciplinair samenwerkingsverband. De eindverantwoordelijkheid van de (para)medische zorg voor de gebruiker ligt bij de behandelende arts van de gebruiker (de arts die tevens het globaal medisch dossier) beheert. Ter Heide heeft een samenwerkingsverband met vaste artsen. Gebruikers kunnen ervoor kiezen met deze artsen samen te werken, of kunnen een andere arts aanstellen voor de preventieve en curatieve zorgen van de gebruiker. Deze keuze wordt geformaliseerd via het globaal medische dossier (GMD).

Indien de gebruiker ervoor kiest om de medische ondersteuning zelf in handen te nemen (GMD bij andere arts), dan worden enkel de acute en semi-acute interventies door de medische dienst van Ter Heide uitgevoerd. De verdere medische opvolging en hierbij horende administratie (bloedafnames, vaccinaties, attesten, ...) gebeuren dan door de externe huisarts die het GMD beheert. De keuze voor een externe huisarts als GMD-houder, impliceert ook dat de consultatie in de praktijk van de huisarts zelf gebeurt, en niet op Ter Heide (om de structuur en eenvoud binnen de leefgroepen maximaal te handhaven).

Voor medicatie die op Ter Heide moet worden gegeven dient steeds een handgetekend voorschrift van de arts voorzien te worden. Dit geldt ook voor externe artsen/specialisten die nieuwe medicatie voorschrijven of een wijziging in dosering/schema van bestaande medicatie doorvoeren; er is altijd een officieel voorschrift of attest nodig. Verpleegkundigen en leefgroepen doen m.a.w. geen aanpassingen louter op aangeven van de ouders. Indien er geen voorschrift of attest afgeleverd wordt, kan de wijziging pas ingaan vanaf het moment dat de behandelende huisarts zijn goedkeuring heeft gegeven.

Voor wat betreft 'voedingsmiddelen voor medisch gebruik' die in de thuissituatie opgestart, gestopt of gewijzigd worden, geldt volgende afspraak: wijzigingen m.b.t. deze



voedingsmiddelen worden in Ter Heide toegepast indien er een schriftelijk voorschrift is van een diëtist of arts.

Onder 'voedingsmiddelen voor medisch gebruik' wordt verstaan: bijvoeding/vervangmaaltijden bij ondervoeding, sondevoedingen, indikkingsmiddelen bij slikproblemen en reflux/rumineren, voedingspreparaten (energierijk, eiwitrijk, oplosbare vezels, ...) en specifieke dieetproducten.

Het is de expliciete opdracht van elke arts om bij een wilsonbekwame patiënt steeds te handelen in het voordeel van deze patiënt. In extreme gevallen waarbij de vertegenwoordiger een bepaalde behandeling blijft weigeren, tegen het welzijn van de gebruiker in kan dit aanleiding geven tot het verbreken van de dienstverlening. In geval van medische urgentie of ernstig besmettingsgevaar kan Ter Heide autonoom beslissen tot een ziekenhuisopname en/of andere noodzakelijke interventies. Ter Heide verplicht er zich in dit geval toe, de vertegenwoordigers van de gebruiker hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen.

#### **12.4. Aan- en afwezigheden van de gebruiker en bezoeksregeling**

De gebruiker dient zich te houden aan de aan- en afwezigheden zoals deze zijn afgesproken in de individuele dienstverleningsovereenkomst. Ter Heide wenst een open leefgemeenschap te zijn, waar een optimale familiale betrokkenheid en integratie centraal staat. Bezoek is vrij mogelijk, doch de bezoekers dienen rekening te houden met het dagprogramma van de gebruiker/leefgroep. Er kunnen hierover individuele afspraken worden gemaakt. In functie van de organisatie van flexibele opvang kan de voorziening vragen om de periodes, dat men geen ondersteuning wenst te krijgen, op te lijsten.

#### **12.5. Gebruik van het Identificatienummer van de gebruiker bij het Rijksregister van natuurlijke personen**

Het gebruik van het Identificatienummer van de gebruiker bij het Rijksregister van natuurlijke personen is onderworpen aan richtlijnen. De rechtspersoon, die fungeert als inrichtende macht van de voorziening, alsook de personeelsleden van de voorziening die het identificatienummer van de gebruiker bij het Rijksregister van natuurlijke personen gebruiken, ondertekenden hiervoor een verbintenis overeenkomstig het model dat het VAPH heeft vastgelegd.

### **13. DE WIJZE WAAROP DE COLLECTIEVE RECHTEN EN Plichten IN OVERLEG KUNNEN WORDEN Aangepast**

Bij aanvang van de hulpverlening ontvangt de gebruiker (zijn wettelijk vertegenwoordiger) een actuele versie van "de collectieve rechten en plichten". Wijzigingen worden jaarlijks



gecentraliseerd en besproken tijdens de Gebruikersraad van juni. Dringende wijzigingen kunnen op vraag van elke partij vroeger worden besproken. De gebruiker wordt via brief op de hoogte gebracht van wijzigingen.

De volledige tekst van de collectieve rechten en plichten is steeds permanent ter inzage van de gebruiker. De gebruiker kan steeds een afspraak maken met de maatschappelijk werker om dit document in te komen inkijken.

Op zijn verzoek ontvangt de gebruiker ook een exemplaar van de vernieuwde en actuele versie van de collectieve rechten en plichten.

**Deel 3: Bijlagen**

**1. Bijlagen die enkel kunnen worden gewijzigd na overleg met en positief advies van de Gebruikersraad**

|                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|
| Persoonlijke keuzelijst                                           |
| Prijslijst met uitsplitsing residentieel en uitsluitend dagopvang |
| Zakgeld                                                           |
| Voorschotten                                                      |
| Huishoudelijk reglement Gebruikersraad                            |
| Overzicht maximale capaciteit leefgroepen                         |
| Procedure collectief overleg                                      |
| Procedure klachten                                                |
| Procedure vrijheidsbeperkende maatregelen                         |
| Procedure grensoverschrijdend gedrag                              |
| Procedure interne doorstroming / heroriëntering                   |

**2. Bijlagen die de voorziening zelf kan wijzigen al dan niet na overleg met de Gebruikersraad**

|                                          |
|------------------------------------------|
| Erkenningsbesluit MFC                    |
| Omgaan met informatie                    |
| Lijst duurzame persoonlijke goederen     |
| Bemiddelaars lijst                       |
| Criteria voor toewijzing aan zorggroepen |
| Basisuitzet kleding                      |
| Bewonerswas prijslijst                   |
| Wasvoorschriften                         |

**Deel 4: Herziening of stopzetting en ondertekening**

De overeenkomst wordt afgesloten onder de opschortende voorwaarde van de goedkeuring van de overeenkomst door het VAPH of de controle van het beschikbare bedrag aan persoonsvolgende financiering door het VAPH.

In het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering, kan het exacte aantal punten of het bedrag van het persoonsvolgend budget nog door het VAPH worden aangepast. Als dat het geval is, dan zal deze overeenkomst in onderling overleg worden aangepast.

De overeenkomst kan worden stopgezet ingevolge de redenen van ontslag opgenomen in de collectieve rechten en plichten. Eveneens kan zij wijzigen indien een van de partijen nieuwe bepalingen zou willen opnemen in deze overeenkomst. De partij die de wijziging wenst, vraagt dit schriftelijk aan bij de andere partij.

De partijen die benoemd zijn in de overeenkomst gaan akkoord met de inhoud ervan en verklaren deze “voor gezien en goedgekeurd”.

Elk van de partijen ontvangt een ondertekend exemplaar van deze overeenkomst om bij te houden.

Datum: .....

Namens de directie:

namens de gebruiker

(voor akkoord en ontvangst)



Paul Geypen

Algemeen directeur

.....