	Kwaliteitshandboek 4. Kwaliteitssysteem 4.6. Gebruikersgerichte procedures 4.6.2. Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst	Versie 15	1 / 8
---	---	-----------	-------

Laatste beoordeling en goedkeuring door:	Op datum van:
Stuurgroep	09/04/02
Directie	12/11/10
Stuurgroep	13/01/2015

4.6.2. Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst

Toepassingsgebied

Alle dienstverleningsovereenkomsten van bewoners en individuele begeleidingsplannen van bewoners die kiezen voor individuele begeleiding.

Met elke bewoner van Eigen Thuis wordt een individuele dienstverleningsovereenkomst opgesteld.

Eigen Thuis is een woonvoorziening en geen therapie-, dag- of behandelingscentrum. De bewoners van Eigen Thuis zijn volwassen personen met een motorische handicap die hun leven zoveel mogelijk op een zelfstandige manier uitbouwen. Alle bewoners kunnen naar wens en behoefte gebruik maken van de verschillende diensten die het globale dienstverleningsaanbod van Eigen Thuis omvat. Dit wordt samen met hen individueel vastgelegd in een individuele dienstverleningsovereenkomst. Zij wonen in Eigen Thuis en maken gebruik van diensten, zij worden er niet 'begeleid' of 'behandeld' en wensen bijgevolg niet dat er voor hen een individueel 'begeleidingsplan' wordt opgesteld. Zij zien hier formeel van af via een bijlage bij hun protocol.

Het bevorderen van zelfstandigheid, zelfbeschikkingsrecht en keuzevrijheid, het garanderen van medezeggenschap en het ondersteunen van de mondigheid van de gebruiker worden hierbij maximaal nagestreefd.

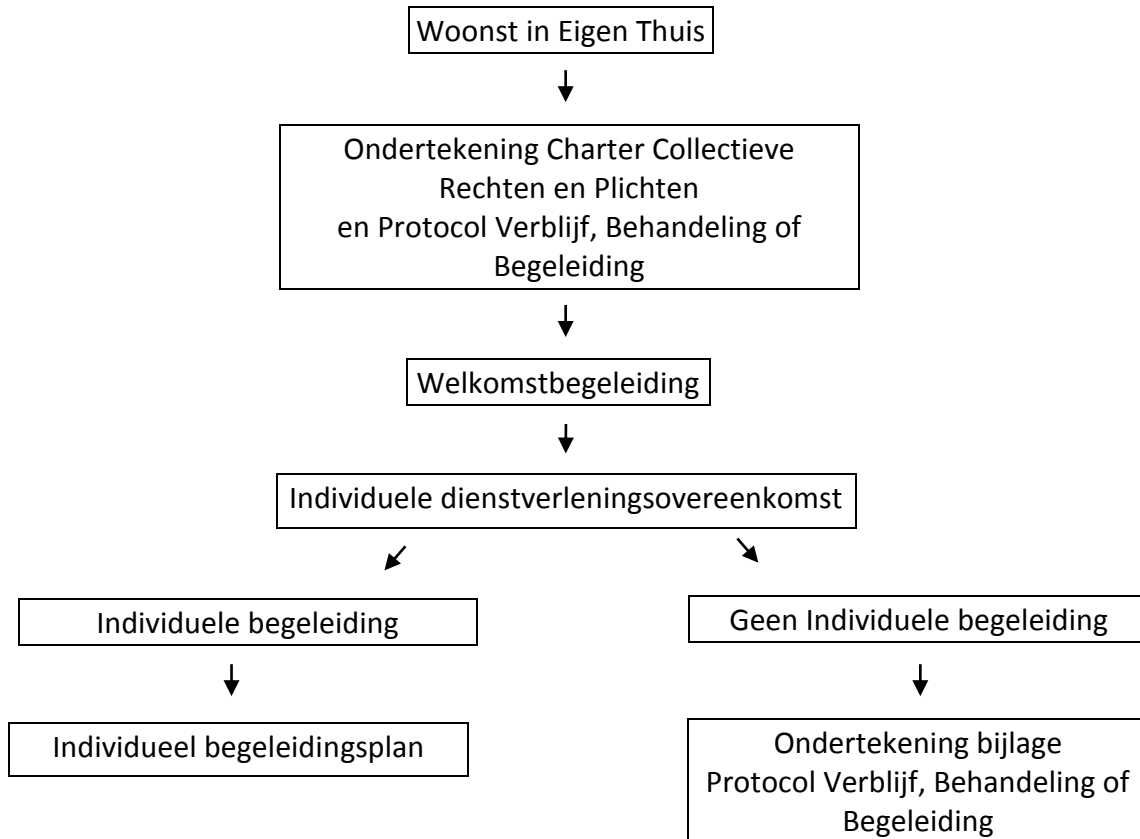
Een aantal bewoners doen beroep op de dienst 'begeleiding' en krijgen ondersteuning van een individuele begeleider. Met bewoners die hierop beroep doen wordt, naast de individuele dienstverleningsovereenkomst, ook een individueel begeleidingsplan opgesteld.

Verwante documenten

- [Charter Collectieve Rechten en Plichten en Protocol Verblijf, Behandeling of Begeleiding](#)
- [Welkomstbrochure](#)


- [Visietekst 'Toepassing van de beleidsprincipes op Individuele Begeleiding in Eigen Thuis'](#)

Procedurestappen individuele dienstverleningsovereenkomst en individueel begeleidingsplan



Ondertekening Charter Collectieve Rechten en Plichten en Protocol Verblijf, Behandeling of Begeleiding

Voor de aanvang van het definitief verblijf worden het Protocol van Verblijf, Behandeling of Begeleiding en het Charter Collectieve Rechten en Plichten door de nieuwe bewoner ondertekend. Beide documenten worden vooraf samen met de sociaal verpleegkundige grondig overlopen [[KHB 4.6.1 – De intake](#)].

	Kwaliteitshandboek 4. Kwaliteitssysteem 4.6. Gebruikersgerichte procedures 4.6.2. Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst	Versie 15	3 / 8
---	---	-----------	-------

Welkomstbegeleiding

Aan nieuwe bewoners wordt stelselmatig een welkomstbegeleiding aangeboden. Een begeleider uit het team neemt deze introductie op zich. Omdat nieuwkomers gedurende de eerste weken overstelpt worden met informatie, is het de bedoeling van de begeleider om deze informatie samen met de bewoners door te nemen of toe te lichten en om te zetten in praktische mogelijkheden. Het aanbod van diensten wordt overlopen a.d.h.v. de Welkomstbrochure. De begeleider kan ook ondersteuning bieden bij de overgang naar de nieuwe woonvorm, bij het aanpassen van de administratie, integratie in ET, Grimbergen en omstreken. Eerder vertrouwelijke informatie (verleden, gezondheidstoestand, familiale situatie) die relevant kan zijn voor een adequate opvang in Eigen Thuis wordt door de sociale dienst (intake) en de dienst verzorging en hygiëne (na nazicht medisch dossier) doorgegeven aan de teamcoördinator en de welkomstbegeleider, dit om zo nodig ondersteuning te geven aan de persoon en om verder te kunnen aftasten of iemand al dan niet individuele begeleiding nodig heeft of wenst en op welke vlakken.


Een welkomstbegeleiding duurt minimum drie maanden. Hierna (ten laatste zes maanden na de aanvang van het definitief verblijf) wordt met elke bewoner op dat moment een individuele dienstverleningsovereenkomst opgesteld en ondertekend. Daarnaast kan de bewoner een keuze maken of hij of zij al dan niet verdere individuele begeleiding wenst. Hierbij wordt duidelijk gemaakt aan de bewoner wat een eventuele verdere individuele begeleiding inhoudt. Er wordt ook uitgelegd dat een bewoner ten allen tijde, dus ook op een later tijdstip, op deze keuze kan terugkomen. Een afronding van de welkomstbegeleiding wordt gemaakt door de (welkomst)begeleider en de coördinator begeleiding en/of sociaal verpleegkundige.

Een individuele begeleiding kan verplichtend worden opgelegd in uitzonderlijke situaties die duidelijk omschreven staan in het Protocol Verblijf, Behandeling of Begeleiding (o.a. wanneer er gevaar is voor de gezondheid en veiligheid van de bewoner in kwestie of de medebewoners).

Opstellen en uitvoeren van de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO)

Ten laatste binnen de eerste zes maanden van het definitief verblijf wordt met elke bewoner en individuele dienstverleningsovereenkomst opgesteld en ondertekend. Hierin staat omschreven van welke diensten uit het dienstverleningsaanbod [[KHB 2 - Beschrijving van het aanbod van de voorziening](#)] zij gebruik maken. Elke bewoner is vrij om uit het aanbod van diensten te kiezen. Eigen Thuis biedt dienstverlening op maat van de bewoner. Bewoners stellen zelf hun hulpvragen en geven hiervoor de nodige aanwijzingen voor uitvoering.

De individuele dienstverleningsovereenkomst maakt deel uit van het Protocol van Verblijf, Behandeling of Begeleiding en wordt dus toegevoegd aan het individueel sociaal-administratief dossier.

	Kwaliteitshandboek 4. Kwaliteitssysteem 4.6. Gebruikersgerichte procedures 4.6.2. Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst	Versie 15	4 / 8
---	---	-----------	-------

Bewoners die er na de welkomstbegeleiding voor kiezen geen gebruik te maken van de dienstverlening 'individuele begeleiding' en bijgevolg niet wensen dat er individueel begeleidingsplan wordt opgesteld, zien hiervan af door het ondertekenen van een aparte bijlage bij het Protocol Verblijf, Behandeling of Begeleiding. Bewoners kunnen ten allen tijde op deze beslissing terugkomen.

Evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO)


Wanneer iemand iets vraagt dat niet in het dienstverleningsaanbod omvat zit kan met de sociaal verpleegkundige of de betrokken dienst gezocht worden naar mogelijkheden om het dienstverleningsaanbod individueel bij te sturen of kan er gezocht worden naar samenwerking met derden (vb. medische verzorging). Het individueel aanpassen van het dienstverleningsaanbod i.f.v. ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de gebruiker kan, zolang de werking dit toelaat en de integriteit van medebewoners bewaard blijft.

Verder is het de verantwoordelijkheid van elk personeelslid om erover te waken dat dienstverlening en individuele noden van bewoners op elkaar blijven afgestemd. Als bewoners vragen hebben of het voor hen niet duidelijk is hoe ze van bepaalde diensten gebruik kunnen maken, wordt verwacht dat zij door elk personeelslid correct kunnen worden doorverwezen naar de dienst of verantwoordelijke waarbij ze terecht moeten.

Wanneer wordt opgemerkt dat dienstverlening (of een bepaald aspect ervan) en noden niet meer op elkaar zijn afgestemd dient dit gesignaleerd te worden aan de betrokken dienstverantwoordelijke of aan de persoon die voor een bepaalde dienstverlening verantwoordelijk is. Voorstellen tot wijziging van het aanbod of vragen tot bijsturing kunnen aangebracht worden door bewoners, diensten of vanuit het beleid. Dit kan vervolgens geagendeerd worden op een dienstvergadering, een bewonersvergadering en/of op een coördinatie- en overlegvergadering. Kleine aanpassingen kunnen na consensus op een vergadering en mits overleg met de betrokken bewoners worden doorgevoerd.

Indien het gaat om ingrijpende wijzigingen, dan wordt dit geagendeerd op een stuurgroep waar een ruimere bespreking mogelijk is. In deze stuurgroep zetelen alle leden van de gebruikersraad. De gebruikersraad kan voor of na de stuurgroep of los hiervan een aparte vergadering beleggen teneinde advies te geven met betrekking tot wijzigingen in het dienstverleningsaanbod. Wijzigingen in het dienstverleningsaanbod worden vervolgens overgenomen door de kwaliteitscoördinator die het kwaliteitshandboek en andere verwante documenten aanpast.

Individuele wijzigingen per bewoner in het al dan niet beroep doen op bepaalde diensten van het dienstverleningsaanbod worden samen met de sociaal verpleegkundige aangepast in de individuele dienstverleningsovereenkomst. De sociaal verpleegkundige gaat minimum om de twee jaar bij alle bewoners langs met hun individuele dienstverleningsovereenkomst om eventuele wijzigingen of aanvullingen te noteren.

	Kwaliteitshandboek 4. Kwaliteitssysteem 4.6. Gebruikersgerichte procedures 4.6.2. Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst	Versie 15	5 / 8
---	---	-----------	-------

Opstellen en uitvoeren van het individueel begeleidingsplan


Een aantal bewoners doen beroep op de dienst ‘begeleiding’ en krijgen ondersteuning van een individuele begeleider. Met bewoners die hierop beroep doen wordt een individueel begeleidingsplan opgesteld.

Een individuele begeleiding houdt in dat een bewoner individuele ondersteuning krijgt van een vaste begeleider op één of meerdere domeinen: verwerking van de handicap, opvolging gezondheidstoestand, administratie, geldbeheer en budgettering, integratie of participatie, tijdsbesteding, woonst, relationele aspecten, ...

Een bewoner kan individuele begeleiding vragen gelijk wanneer dit nodig wordt geacht. Dit kan dus zowel aansluitend op de welkomstbegeleiding als op een later tijdstip. Een individuele begeleiding kan door de bewoner of in samenspraak met de bewoner ook afgebouwd of stopgezet worden wanneer de nood eraan beperkter wordt of wegvalt [[KHB 4.6.3 – Het beëindigen van de ondersteuning](#)].

Het individueel begeleiden van bewoners op een aantal terreinen kan ook aangeboden worden. Een begeleiding wordt echter pas opgestart met expliciet akkoord van de bewoner, behoudens in de gevallen voorzien in de Protocol Verblijf, Behandeling of Begeleiding (o.a. wanneer er gevaar is voor de gezondheid en veiligheid van de bewoner in kwestie of de medebewoners). Soms kan de bewoner goed aangeven op welke domeinen de bewoner ondersteuning wenst, soms ook niet. Wanneer een bewoner aangeeft geen (verdere) begeleiding te wensen maar er twijfel is bij het zelfstandig kunnen beredderen van zaken en/of bij het algemeen welbevinden van de persoon, dat zullen de teamcoördinator, sociaal verpleegkundige of een begeleider met wie het 'klikt' trachten een vertrouwensrelatie op te bouwen met de bewoner en hierbij nogmaals aan te brengen wat de mogelijkheden zijn van individuele begeleiding. Dit kan en moet (zo nodig) een langdurig proces zijn waarbij zo de opvolging van eventuele problemen gebeurt door de teamcoördinator.

Met een bewoner die voor individuele begeleiding kiest wordt samen met de begeleider een individueel begeleidingsplan besproken en opgesteld. Hierin wordt opgenomen op welke domeinen de bewoner ondersteuning wenst (probleemstelling) en welke de doelstellingen zijn waarnaar gestreefd wordt. Verder wordt bepaald hoe hier binnen de begeleiding aan gewerkt zal worden (strategie/afspraken) en hoe en wanneer dit zal geëvalueerd worden. Samen met de begeleider wordt overeengekomen hoe frequent (wekelijks, om de 14 dagen, ...) de begeleiding zal plaatsvinden. Bij het opstellen van een individueel begeleidingsplan kunnen de bewoner en begeleider ondersteuning krijgen van de coördinator begeleiding. Het eerste begeleidingsplan wordt definitief opgesteld na een eerste bespreking op het begeleidingsteam (zie verder). Dit gebeurt meestal pas geruime tijd nadat de individuele begeleiding werd opgestart om bewoner en begeleider de kans te laten uit te maken hoe en waarrond zal gewerkt worden (binnen de 6 maanden na opstart). Op de teamvergaderingen ervoor kan de stand van zaken van de nieuwe begeleiding kort overlopen worden door de individuele begeleider. Elke bewoner heeft inzagerecht in zijn of haar individueel begeleidingsplan.

	Kwaliteitshandboek 4. Kwaliteitssysteem 4.6. Gebruikersgerichte procedures 4.6.2. Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst	Versie 15	6 / 8
---	---	-----------	-------

Evalueren en bijsturen van het individueel begeleidingsplan

Als bepaalde strategieën zijn uitgetoetst worden die met de bewoner tussendoor geëvalueerd. Sommige werkpunten (delicate of complexe thema's,...) nemen echter geruime tijd in beslag en kunnen pas na lange tijd geëvalueerd worden. Verder is er regelmatig overleg tussen de individuele begeleider en de coördinator begeleiding waarbij er ruimte is voor evaluatie, ondersteuning en bijsturing indien nodig. Daarnaast vindt er minimum één maal per twee jaar (of frequenter indien de noodzaak zich voordoet of er een acute probleemsituatie is) een bespreking van het verloop van de begeleiding plaats op het begeleidingsteam waarbij ook ruimte is voor evaluatie en bijsturing.

Taak individuele begeleider, coördinator begeleiding, begeleidingsteam

De individuele begeleider is, naast de bewoner zelf, de spilfiguur van de begeleiding. Hij/zij moet met medeweten van de bewoner de nodige informatie krijgen om z'n taak naar behoren uit te voeren. Hij/zij moet beroep kunnen doen op deskundige ondersteuning binnenshuis (coördinator begeleiding, instellingsarts, dienst tijdsbesteding, sociale dienst, dienst hulpmiddelen en aanpassingen en zo nodig ook de andere dienstverantwoordelijken) om tot oplossingen te komen voor een bepaalde bewoner of een welbepaald levensdomein. Het is ook de individuele begeleider die in eerste instantie en zo nodig de relevante aspecten van de situatie van de bewoner moet kunnen toelichten op de ADL-vergadering, de teamvergadering en de ADL-ploegen en samen met de bewoner bepaalde handelwijzen, standpunten en situaties moet verdedigen. Hij/zij moet zich m.a.w. in de bewoner kunnen inleven en z'n belangen kunnen verdedigen en zich daarin gesteund voelen door de teamcoördinator. Ingeval de begeleiding te complex is en binnenshuis geen deskundige voorhanden is, moet samen met de teamcoördinator naar externe specialisten worden uitgekeken.

De coördinator begeleiding staat in voor de organisatie, coördinatie, continuïteit en verder uitbouw van de dienst begeleiding, alsook voor de ondersteuning, supervisie en evaluatie van individuele begeleiders en begeleidingsopdrachten. Naar bewoners toe is de coördinator begeleiding samen met de sociaal verpleegkundige ook een vertrouwenspersoon die ondersteuning kan bieden op psycho-sociaal en emotioneel vlak. Door de nauwe samenwerking met individuele begeleiders kan de coördinator individuele begeleidingen mee ondersteunen of desnoods overnemen bij afwezigheid van een individuele begeleider.

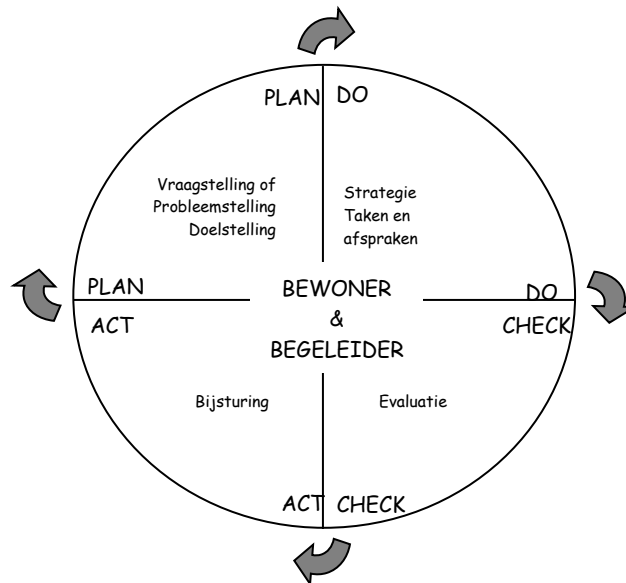
Het begeleidingsteam bestaat uit de individuele begeleiders, de coördinator begeleiding, de sociaal verpleegkundige, de instellingsarts en de beleidscoördinator. Het begeleidingsteam vergadert vier- of vijfwekelijks (uitgezonderd bij afwezigheid, ziekte of verlof van diegene die de vergadering voorziet en/of meerdere vaste deelnemers of bij het samenvallen met andere activiteiten). Bewoners zijn niet aanwezig op de bespreking op het team. De individuele begeleider bereidt de teambespreking (individueel begeleidingsplan) voor met de bewoner en koppelt achteraf terug (bv. nieuw uit te proberen strategieën).


De bespreking van een individuele begeleiding op het team gebeurt steeds aan de hand van het individuele begeleidingsplan en er wordt vertrokken vanuit de evaluatie van de vorige bespreking:

- Probleemstelling: omschrijving van de vraag van de bewoner op een bepaald domein, omschrijving van de huidige situatie
- Doel: wat willen de bewoner en de begeleider bereiken
- Strategie / Afspraken: hoe wil men de doelstelling bereiken, welke praktische afspraken worden er gemaakt, op wie gaat men eventueel beroep doen
- Evaluatie: hoe worden de gezette stappen geëvalueerd

Wanneer een vroegere probleemstelling of vraagstelling geen werkpunt meer is binnen de begeleiding (het probleem is opgelost, de bewoner is geen vragende partij meer om rond een bepaald punt te werken,...), dan leidt de evaluatie tot een afronding van dit werkpunt en wordt hiervan nota genomen bij de evaluatie van de vorige bespreking.

De elementen die aan bod komen tijdens de bespreking van een individuele begeleiding worden door alle teamleden strikt vertrouwelijk behandeld. Er wordt van elke teambespreking een verslag opgesteld: het algemeen verslag wordt onder alle teamleden verspreid, het individueel begeleidingsplan wordt enkel in de individuele begeleidingsmap van de bewoner en in een gemeenschappelijke map bij de teamcoördinator bewaard.



	Kwaliteitshandboek 4. Kwaliteitssysteem 4.6. Gebruikersgerichte procedures 4.6.2. Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst	Versie 15	8 / 8
---	---	-----------	-------

Registratie

Registratie	Wie	Indexering	Bewaartermijn
Charter Collectieve Rechten en Plichten en Protocol Verblijf, Behandeling of Begeleiding	Sociaal verpleegkundige	Sociaal-administratief dossier	Archief
Individuele dienstverleningsovereenkomst (bijlage protocol)	Sociaal verpleegkundige	Sociaal-administratief dossier	3 jaar
Individueel begeleidingsplan	Individuele begeleider / Coördinator begeleiding	Aparte map per bewoner	Archief teamcoördinator
Verslagen begeleidingsteam	Coördinator begeleiding	Map sociale dienst	Per datum