

+INSPECTIEVERSLAG

Onderzoek erkenningsvoorwaarden ambulante diensten erkend als Dienst Inclusieve Ondersteuning, dienst Beschermd Wonen of project Geïntegreerd Wonen

Inspectiepunt

Naam: Humival
Adres: Nijverheidsstraat 9 te 9950 Waarschoot
Telefoon: 09/378.04.11
E-mail: info@humival.be

Opdracht

Nummer: O – 2013 – MAPU - 0611
Inspecteur: Koenraad Janssens

Inspectiebezoek

Datum: 11 september 2013
Gesprekspartner: Marc Sercu , directeur
Mia Vleeschauwer, zorg- en kwaliteitscoördinator
Charlotte De Maet, verantwoordelijke DIO project

Datum inspectieverslag: 29 oktober 2013

Referentie verslag: L:\02.GhZ\02.01.GhZ\zorg actief\ov\Z190

Leeswijzer

Toegepaste wetgeving:

- BVR van 21 mei 2010 betreffende de vergunning, erkenning en subsidiëring van een pilootproject diensten Inclusieve Ondersteuning door het VAPH
- MB van 11 juni 2010 houdende de vraagverduidelijking en het ondersteuningsplan voor een persoon met een handicap van de diensten Inclusieve Ondersteuning
- BVR van 18 december 1998 betreffende de erkenning en subsidiëring van diensten voor beschermd wonen
- BVR van 17 november 2006 betreffende de goedkeuring en subsidiëring van geïntegreerde woonprojecten voor personen met een handicap
- BVR van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap

- BVR van 15 juni 1994, betreffende het beheer van gelden of goederen van personen met een handicap door beheerders of personeelsleden van voorzieningen
- Omzendbrief van 31 januari 2011 inzake geldbeheer
- Richtlijnen DIO (gebundelde richtlijnen DIO versie 13.06.2012)

Onze opdracht

De opdracht van Zorginspectie bestaat erin om ten behoeve van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) een objectief beeld te geven over de mate waarin de diensten beschermd wonen, geïntegreerd wonen en diensten inclusieve ondersteuning zich conformeren aan de gestelde voorwaarden. Het VAPH is bevoegd voor de erkenning en subsidiëring van deze diensten en de finale beoordeling van het dossier komt dit agentschap toe.

Een uitgebreide toelichting over de aanpak van Zorginspectie kunt u nalezen op www.zorginspectie.be. Alle verslagen van Zorginspectie worden overgemaakt aan het VAPH.

Wat komt u te weten in dit verslag?

Per bevroegd item wordt beschreven hoe de praktijk in elkaar zit zoals dit kan worden vastgesteld tijdens het inspectiebezoek.

Niet alle elementen uit de regelgeving komen aan bod tijdens deze inspectie. Dit betekent niet dat aan deze elementen niet moet worden voldaan: ze komen ofwel aan bod bij een volgend inspectiebezoek of behoren tot de opdracht van het VAPH.

Aangezien alle erkenningen van deze diensten vanaf 2013 in principe onder één stelsel zullen vallen en gezien de grote parallellen in de huidige werking, is geopteerd voor één modelverslag dat toelaat om de werking van deze diensten in één beweging te bevragen. Enkel waar echt relevant, wordt expliciet verwezen naar de achterliggende werkvorm.

Het besluit maakt een bundeling van eventuele vastgestelde tekorten op regelgeving en aandachtspunten. Er wordt een tekort genoteerd indien de praktijk niet strookt met de regelgeving. Door middel van een aandachtspunt wordt uw aandacht gevraagd voor bijsturing van bepaalde elementen uit de werking van de dienst, zonder dat er sprake is van een inbreuk op regelgeving. Zorginspectie vraagt hiervoor aandacht in functie van de gebruiker en de optimale werking van de ambulante dienst.



1. Situering van de dienst

Aanleunvoorziening: Humival
Inrichtende macht: vzw Humival

Aantal erkende plaatsen beschermd wonen: /
Aantal erkende plaatsen geïntegreerd wonen: /
Aantal personeelspunten waarvoor de dienst inclusieve ondersteuning erkend is: /
Er wordt uitsluitend op basis van convenanten gewerkt in de context van DIO
Hiermee worden op moment van het inspectiebezoek 5 personen met een handicap begeleid.
De ambulante dienst richt zich tot gebruikers met volgende handicap(s):

2. Infrastructuur

2.1. De ambulante dienst stelt woningen ter beschikking

De dienst stelt geen woningen ter beschikking.

2.1.1. Overzicht van de woonprojecten

Adres	Aantal bewoners	
Nijverheidsstraat 20 te Waarschoot	2	<i>Eigendom cvan de voorziening</i>
Patronagestraat 43 te Waarschoot	2	2 personen convenant + 1 TW (de Patronagestraat is tegelijk exploitatieplaats voor tehuis werkenden. Een vijfde convenant TNW is opgenomen in de voorziening zelf (centrale campus)

De dienst heeft op volgende manier aandacht voor de Vlaamse Wooncode:
De huizen zijn wel volledig volledig opnieuw ingericht, er is een brandweercontrole geweest en attest verleend. Toch Wooncode afchecken.

2.1.2. Vaststellingen op basis van bezoek ter plaatse

Er werd een bezoek gebracht aan de woning in de Patronagestraat. Dit is een rijwoning op wandelafstand van de centrale campus. De woning heeft op het gelijkvloers een ineenlopende living en eetplaats, een keuken en een als tot wasplaats verbouwde garage. Er is een tuintje met afzonderlijke berging. Het geheel is gerenoveerd (het gebouw is door de inspecteur bezocht voor de verbouwingen van start gingen). Er is centrale verwarming op gas geïnstalleerd. In de eetplaats hangt een bord met mededelingen en planning voor de verschillende activiteiten en taken. Het geheel is eenvoudig maar zorgvuldig ingericht. Er is zeker voldoende plaats voor de drie bewoners. Enige opmerking is dat in de eetplaats één van de stopcontacten geen afdekplaatje heeft. Dit dient hersteld te worden.

Op de eerste verdieping bevinden zich drie slaapkamers en een badkamer met douche en toilet. De kamers kunnen niet bezocht worden aangezien de bewoners niet aanwezig zijn. Op de plannen kan de inspecteur wel vaststellen dat door verplaatsen van een binnenmuur de kleinste



kamer groter gemaakt werd zodat ook deze voldoet aan minimale eisen. Bewoners staan zelf in voor de inrichting.

Weekmedicatie wordt bijgehouden door de bewoners, de begeleiding verifieert dit elke avond. Hiervan kunnen echter geen registraties voorgelegd worden. Het verdient aanbeveling dit wel te voorzien.

Omdat dossiers van betrokken bewoners zich daar bevinden, wordt ook nog de woning aan de Nijverheidsstraat bezocht (aan de straatzijde bevindt zich de woning voor de twee bewoners, achteraan een deel van het dagcentrum). De beide kamers zijn hier zeer ruim en kunnen bezocht worden. Modern comfort. De bewoner die zijn kamer laar bezichtigen is duidelijk tevreden over zijn leven in deze woning.

2.2. De gebruiker is huurder of eigenaar van een woning

Er zijn geen gebruiker die zelf huurder of eigenaar zijn van een woning.

3. Organisatie van de begeleiding

3.1. Permanentie

De ambulante dienst organiseert zelf deze permanentie.

Telefonische permanentie via dienst GSM, wordt wekelijks doorgegeven. In noodgevallen kan men steeds beroep doen op het hoofgebouw. Weinig oproepen.

3.2. Woonbegeleiding

3.2.1. Frequentie van de woonbegeleiding

Vanaf 8.30 tot 21 uur is er steeds begeleiding aanwezig. De begeleidingsmomenten worden bepaald door de aanwezigheid van de bewoners.

3.2.2. Aard van de woonbegeleiding

De begeleiding is individueel en collectief.

3.2.3. Begeleiding in het weekend

De begeleiding in het weekend gebeurt als volgt:

Na hulp bij de verzorging is er tussen 10 en 12 steeds begeleiding beschikbaar. Ook de persoon TW in Patronagestraat wordt op niveau DIO behandeld. 3 van de 5 zijn in het weekend steeds aanwezig (met uitzondering van uitstappen)

3.3. Dagondersteuningsaanbod

Het dagondersteuningsaanbod van de ambulante dienst bestaat uit:

De ambulante dienst organiseert dit aanbod zelf.

1 werker

1 DC Humival



1 zeer weinig dagbesteding (volgt nu opleiding)
1 atelierwerking in TNW
1 vrij
De gebruikers sluiten aan bij het aanbod van de aanleunvoorziening.

3.4. Reguliere diensten

De ambulante dienst maakt binnen haar werking geen gebruik van reguliere diensten. Nu nog niet maar wel actief op zoek naar poets- en strijkhulp. Tot hiertoe zoveel als mogelijk zelfstandig. Hiervoor zullen contacten gelegd worden met De Triangel en Kompas.

4. De gebruikersgerichte processen

4.1. De vraagverduidelijking

De ambulante dienst heeft zich op volgende wijze georganiseerd zodat zij voor opname een vraagverduidelijking kan uitvoeren voor de gebruiker:
POS

Het uitgewerkte proces van vraagverduidelijking laat toe/laat niet toe om de nodige informatie in kaart te brengen:

OK, wel steeds datum vermelden

Bij de vraagverduidelijking worden de domeinen inzake Kwaliteit van Leven als uitgangspunt gebruikt als uitgangspunt gebruikt.

OK

4.2. Het ondersteuningsplan

Voor het opmaken van het ondersteuningsplan, wordt op de volgende manier gewerkt met de vraagverduidelijking:

Zelfde levensdomeinen maar in het document ontbreekt de toewijzing van de verschillende hulpverleningsvormen en de intensiteit.

De persoon met een handicap wordt op de volgende manier betrokken bij de opmaak van het ondersteuningsplan:

Samen besproken en in ik vorm geschreven

Het model van ondersteuningsplan bevat niet de minimale opgelegde elementen.

Het model van ondersteuningsplan heeft aandacht voor het geheel van ondersteuning waarop de gebruiker een beroep kan doen, nl. reguliere diensten, mantelzorg, sociaal netwerk en ondersteuning door voorzieningen gesubsidieerd door het VAPH.

Neen, dit aspect van de hulpverlening dient nog verder uitgewerkt, zoals ook de voorziening zelf aangaf.

De procedure inzake het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst, van toepassing voor de ambulante dienst, heeft aandacht voor het opmaken van het ondersteuningsplan.

De procedure op zich beantwoordt aan de praktijk en spreekt ook over het ondersteuningsplan als afzonderlijk document. Het model op zich is echter niet conform de regelgeving en dient



aangepast, zoals hoger aangegeven. Mogelijk zal dan ook de procedure aangepast moeten worden aangezien ook de coördinatie met externe hulpverleners (de reguliere diensten) meegenomen moet worden in het proces van opmaak en evaluatie van het ondersteuningsplan.

4.3. De individuele dienstverleningsovereenkomst

De procedure inzake het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst, van toepassing voor de ambulante dienst, is opgenomen in het kwaliteitshandboek van de organisatie.

Ontvangen het nog niet zelf, zie toevoeging aan Protocol.

De persoon met een handicap wordt op de volgende manier betrokken bij de opmaak van de individuele dienstverleningsovereenkomst:

Individuele bespreking is voorzien en kan aangetoond worden. De procedure voorziet ook overhandiging van het volledige bundel aan de gebruiker, in de praktijk gebeurt dit nog niet. Aangezien het IDO onderdeel is van het Protocol dient minstens dit document aan de gebruiker overhandigd te worden.

De individuele dienstverleningsovereenkomst legt vast welke ondersteuning door de ambulante dienst wordt geboden op vlak van woonondersteuning en dagondersteuning.

De individuele dienstverleningsovereenkomst maakt geen deel uit van het Protocol.

Nog niet in de praktijk

4.4. Intern overleg

Het intern overleg inzake de hulp- en dienstverlening geboden aan de gebruikers van de ambulante dienst, wordt als volgt georganiseerd:

Maandelijks teamvergadering, , steeds bewonersbespreking, volgen schema van IDO Verslagen 2013 OK



4.5. Controle individuele dossiers

Initialen cliënt	Vraagverduidelijking	Ondersteuningsplan	Individuele dienstverleningsovereenkomst	Overleg met gebruiker aantoonbaar	Periodieke evaluatie aantoonbaar	Aard van de dagbesteding	Frequentie woonondersteuning	Opmerkingen: - Afdeling waarbinnen de gebruiker is ingeschreven - andere
WM	<i>Gebeurt via POS – schaal, geen datum</i>	<i>Geen aanwijzing van de WIE</i>	Ok, 9/4/2013	Ondertekend, volledig samen opgemaakt en in de ik-vorm geschreven.	Volgende evaluatie is vastgelegd, jaarlijks	Voorlopig beperkt getructureerd, vorming cobegeleider bij Handicum (voor kinderopvang wat de wens is van de gebruiker).	dagelijks	Convenant, PEC TNW, sinds sep 2012; komt van Sint Jozef
PDP	POS ok	Idem	Ok, 20/11/12	Ondertekend, zorgvragen duidelijk geformuleerd, doel moet zijn deze te doen evolueren	Gepland, jaarlijk	Klussen, sport en tuinonderhoud op site Humival	Dagelijks	/
RS	POS, ok 4/7/2013	idem	18/6/2013, wel op tijd want start feb 2013, niet	Opvallend weinig zorgvragen,	Volgende gepland	Revam		Tehuis voor werkenden



			getekend					
--	--	--	----------	--	--	--	--	--



4.6. Het collectief overleg

De organisatie van de collectieve inspraak bij de ambulante dienst is beschreven in het kwaliteitshandboek van de organisatie.

Er wordt collectief overleg georganiseerd:

Wekelijkse bewonersvergadering per woning indien er minstens 2 personen aanwezig zijn. Indien er een vraag is van gebruikers, dan kan het punt van de bewonersvergadering op de gebruikersraad geagendeerd worden.

Er is een jaarlijkse tevredenheidsmeting op de bewonersvergadering.

Degelijke verslaggeving, wel steeds bewaken dat actiepunten aangetoond worden.

Deze inspraak is structureel

4.7. De klachtenprocedure

De klachtenprocedure, van toepassing voor de ambulante dienst, is opgenomen in het kwaliteitshandboek van de organisatie.

Deze klachtenprocedure stemt overeen met deze opgenomen in het Charter.

Er zijn geen geregistreerde klachten.

5. De administratieve regelingen

5.1. Charter collectieve rechten en plichten

Er is een Charter opgemaakt, gelijklopend aan dat van de aanleunvoorziening.

Het charter is geverifieerd bij een eerder inspectiebezoek (28 februari 2012), er zijn sindsdien geen wijzigingen aan de regelgeving geweest die een nieuwe check noodzakelijk zouden maken.

Charters zijn ondertekend

5.2. Protocol van verblijf, behandeling of begeleiding

Er is een Protocol opgemaakt, specifiek voor de ambulante dienst.

De financiële regelingen zoals beschreven bij 5.3.1. (woonkost), 5.3.2. (leefkost) en 5.3.3. (dagbesteding) zijn duidelijk beschreven in het Protocol.

Het protocol is geverifieerd bij een eerder inspectiebezoek (28 februari 2012), er zijn sindsdien geen wijzigingen aan de regelgeving geweest die een nieuwe check noodzakelijk zouden maken.

Protocols zijn ondertekend

5.3. De financiële regelingen

5.3.1. Woonkost



De gebruiker is huurder of eigenaar en staat zelf in voor de betaling van zijn woonkost. De gebruiker betaalt een vergoeding voor de terbeschikkingstelling van de woning. Deze vergoeding bedraagt euro per maand.

PDP: 250 + 75

EDD:400 + 75

WM: 200 +/- 75

NVH: 250 + 75

De woning wordt ter beschikking gesteld aan marktconforme voorwaarden. Bij de bepaling van de huurprijs houdt de voorziening rekening met het inkomen van de bewoner. Dit verklaart waarom er dergelijke verschillen zijn tussen de bewoners. Voor de persoon in TW wordt vanzelfsprekend de klassieke persoonlijke bijdrage in de dagprijs aangerekend via de factuur.

5.3.2. Leefkost

De gebruiker staat zelf in voor de betaling van zijn leefkost.

De ambulante dienst heeft volgende regeling uitgewerkt voor het dragen van de leefkost:

Er is een huishoudkas, ooit gestart met 250 euro per persoon. Wordt afzonderlijk afgerekend, aangezien ook individuele kosten (bvb dokters en apotheek) met deze kas betaald worden.

Systeem nagezien. In huidige situatie betekent dit dat er aan beheer van gelden wordt gedaan, de voorziening dient de kost voor te schieten om dit te voorkomen.

5.3.3. Dagbesteding

De ambulante dienst heeft volgende bijdrageregeling uitgewerkt voor de dagbesteding:

Deelnemers aan DC betalen bijdrage DC zonder vervoer. Kunnen maaltijd in de voorziening nemen wordt aangerekend (resp. 2, 4 en 3 euro voor ontbijt, middag- en avondmaal).

5.3.4. Facturatie

Op de factuur verschijnen volgende kosten:

Individuele kosten worden doorgerekend.

Aanrekening 20 euro voor telefoon, internet en TV

De facturatie werd nagekeken voor 2013

5.3.5. Geldbeheer

Binnen de dienst wordt niet aan geldbeheer gedaan.

De voorziening wenst niet aan beheer van gelden en goederen te doen. Vaststelling is echter dat de wijze waarop de huishoudkas georganiseerd is wel betekent dat er de facto beheer van gelden en goederen is. De voorziening dient ofwel het systeem te wijzigen (terugbetaling van het oorspronkelijke voorschot en maandelijks factureren van de gedane uitgaven), dan wel alle bepalingen na te leven die gelden met betrekking tot beheer van gelden en goederen.

Volgende voorwaarden inzake geldbeheer worden gerespecteerd:

/

Volgende voorwaarden inzake geldbeheer worden niet gerespecteerd:

- er is lastgevingsovereenkomst opgemaakt
- er is instemming met het geldbeheer door de inrichtende macht van de dienst
- geldbeheer wordt niet als opnamevoorwaarde gehanteerd
- er is een individuele rekening op naam van de gebruiker



- er zijn individuele fiches voor niet-geplaatste gelden
- de toezichtsraad is correct samengesteld
- de toezichtsraad vergadert minstens twee keer per jaar
- de ondertekende verslagen van de toezichtsraad worden aan het VAPH overgemaakt

Besluit

Tekort op regelgeving:

- De voorziening doet feitelijk aan beheer van gelden en goederen, en dient de regelgeving ter zake toe te passen, dan wel de bestaande praktijk te wijzigen

Aandachtspunten:

- Het verdient aanbeveling de bepalingen van de Vlaamse Wooncode te overlopen bij periodieke verificatie van de aangeboden infrastructuur
- Het verdient aanbeveling de verificaties van het medicatiegebruik door bewoners te registreren
- Het verdient aanbeveling het stopcontact zonder afdekplaatje in de eetplaats van de Patronagestraat te herstellen
- Het model van ondersteuningsplan voldoet niet aan de bepalingen uit de DIO regelgeving. Er dient meer aandacht te zijn voor toewijzing aan diverse, ook reguliere, actoren voor hulpverlening en voor de intensiteit van de diverse aspecten van hulpverlening. Het model van ondersteuningsplan zoals voorgesteld in de richtlijnen voor diensten inclusieve ondersteuning kan als aanzet gebruikt worden voor aanpassing van het bestaande document. Een eventuele aanpassing, zal vanzelfsprekend ook moeten leiden tot actualisering van de bestaande procedures in het kwaliteitshandboek.
- De voorziening dient hoe dan ook werk te maken van het maximaal inzetten van reguliere hulpverlening in plaats van eigen hulpverlening.
- Het verdient aanbeveling om in de verslagen van de bewonersvergaderingen ook de nodige aandacht te schenken aan afgesproken actiepunten.

Advies aangaande erkenning:

Gunstig, de voorziening dient wel aan te tonen op welke wijze de tekortkoming geremedieerd werd.

Zorginspectie:

Inspecteur
Koenraad Janssens

