vzw Stijn Dienstencentrum 't Klavertje	**4.f.2 Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst.**

Goedgekeurd Directieteam 06.11.12

Toepassingsgebied.
Deze procedure is van toepassing bij alle gebruikers van Dienstencentrum 't Klavertje, met uitzondering van de gebruikers die uitsluitend begeleid werk doen, of die via RTH (rechtstreeks toegankelijke hulpverlening) ondersteuning krijgen.
Bij begeleid werken is een aangepaste procedure geldig, gebaseerd op de methodiek van 'supported employment'. Deze procedure staat beschreven in de tekst 'Visie en werking Dienst Begeleid Werken'.

Verwante documenten en hulpmiddelen
Richtvragen bij het invullen van het dossier (uitgebreide versie)
Richtvragen bij het invullen van het dossier (eenvoudige versie)
Richtvragen bij het opstellen van het handelingsplan
Standaardbrief uitnodiging handelingsplanbespreking
Standaardbrief meegeven en ondertekenen dossier en handelingsplan
Document 'Opvolgen en uitvoeren handelingsplan'
Document 'Evaluatie proefperiode nieuwe gebruiker'
Checklist handelingsplanning
Meerjarenplanning handelingsplanning

Werkwijze
Wie is verantwoordelijk voor deze procedure?
Het begeleidend team draagt een gedeelde verantwoordelijkheid voor de dossiers en de handelingsplannen. De zorgconsulent/pedagoog draagt de eindverantwoordelijkheid.

Opstellen van het hulp- en dienstverleningsplan
Wij gaan steeds uit van de gebruiker en zijn vertegenwoordiger, tenzij de gebruiker geen betrokkenheid wil van zijn vertegenwoordiger.

- Bij opname van een gebruiker (ook bij een opname uit een andere afdeling), start deze met een voorlopig programma. Stilaan wordt er een beeld gevormd van de persoon. Informatie rond de beeldvorming en voorlopige afspraken worden genoteerd in het logboek en in de verslagen van de teamvergaderingen. Informatie die in een andere afdeling beschikbaar is, wordt – mits akkoord van de gebruiker – doorgegeven aan de nieuwe afdeling. Tegen het einde van de proefperiode van drie maanden wordt de informatie betreffende de persoon verzameld en is er een overleg met de gebruiker en/of zijn of haar vertegenwoordiger. Diegene die de intake heeft gedaan is ook verantwoordelijk voor de evaluatie van de proefperiode. Het besluit tot opname is terug te vinden in het evaluatieverslag proefperiode.
- Van iedere gebruiker wordt een **individuele dienstverleningsovereenkomst** opgesteld, bestaande uit een **dossier** (beschrijvend gedeelte) en een **handelingsplan** (dynamisch gedeelte). Dit gebeurt binnen de zes maanden na de opname in de voorziening. Wanneer de gebruiker verblijft in meerdere afdelingen van de voorziening (bv. combinatie woonvorm en dagcentrum) wordt er één gemeenschappelijk dossier opgesteld. De zorgconsulent/pedagoog coördineert de samenwerking tussen de verschillende afdelingen en bewaakt het opstellen van het dossier.
- De aandachtsbegeleider(s) en de zorgconsulent/pedagoog bereiden het dossier voor. De reeds verzamelde informatie (medische verslagen, therapeutische verslagen, informatie uit het logboek, verslagen van de teamvergaderingen,…) wordt samengebracht in één document, dat een eerste beeld geeft van de persoon. (zie document "richtlijnen bij het invullen van het dossier")

- Het dossier wordt individueel besproken door de aandachtsbegeleid(st)er of zorgconsulent/pedagoog met de persoon in kwestie. Aan de hand hiervan wordt het verder aangevuld. Hierbij wordt voornamelijk het verhaal van de gebruiker zelf in kaart gebracht. Het is niet de bedoeling dat alle domeinen ingevuld worden, wel die domeinen die op dat moment voor de gebruiker van belang zijn.
- Het dossier wordt besproken met het begeleidend team, in aanwezigheid van de zorgconsulent/pedagoog. Aanvullingen van de overige teamleden en de zorgconsulent of pedagoog worden opgenomen in het dossier. Indien de persoon in verschillende afdelingen verblijft wordt deze bespreking in de verschillende teams gehouden.
- Binnen het teamoverleg wordt gekeken welk perspectief het team ziet voor de persoon. Hierbij wordt rekening gehouden met de eigenheid van de persoon, met de individuele wensen, mogelijkheden en behoeften van de gebruiker, zijn of haar ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, de veiligheid en gezondheid, de nood aan maatschappelijke integratie. Deze informatie wordt meegenomen naar de bespreking. (zie document "richtlijnen voor het opstellen van het handelingsplan")
- Er wordt een **bespreking** geregeld met de persoon, zijn of haar vertegenwoordiger en een vertegenwoordiging vanuit het team: de pedagoog/zorgconsulent en de aandachtsbegeleider. In het geval dat de gebruiker verblijft in verschillende afdelingen van het Dienstencentrum, wordt er één gezamenlijke bespreking gehouden. Er is dan een vertegenwoordiging vanuit de verschillende teams, i.c. de aandachtsbegeleiders. De gebruiker heeft zelf de keuze wie hij/zij als vertegenwoordiger bij de bespreking wil betrekken, als belangrijke betrokken derde. Er wordt ook rekening gehouden met de maturiteit en mogelijkheden van de gebruiker en de band met familie.
- Deze bespreking wordt "handelingsplanbespreking" genoemd.
- Tijdens de bespreking wordt het dossier overlopen en verder aangevuld, aan de hand van het gesprek met de gebruiker en diens vertegenwoordiger. Per thema wordt er gepeild naar de actuele stand van zaken, de tevredenheid, de gewenste ondersteuning, de wensen en dromen, de verwachtingen. Deze vragen worden in de eerste plaats aan de gebruiker gesteld, en in de tweede plaats aan de vertegenwoordiger. Niet alle thema's moeten noodzakelijk aan bod komen, de gebruiker beslist welke thema's hij/zij wil bespreken.
- Alle wensen, dromen, verwachtingen worden bijeengebracht, zowel van de gebruiker zelf als van de vertegenwoordiger en het team. Samen wordt er een keuze gemaakt in welke richting er gewerkt zal worden, welke zaken eerst aan bod zullen komen en welke op een later tijdstip. Dit geldt dan als basis voor het handelingsplan.
- Wanneer de persoon gebruikt maakt van verschillende afdelingen van het Dienstencentrum, kunnen er verschillende handelingsplannen worden opgesteld. Deze mogen echter niet met elkaar in tegenspraak zijn en moeten in de lijn liggen van eenzelfde toekomstperspectief.
- Binnen de drie maanden na de handelingsplanbespreking wordt het **handelingsplan** opgesteld. Dit gebeurt door de zorgconsulent/pedagoog, met medewerking van het begeleidend team (zie document " richtlijnen bij het opstellen van het handelingsplan")
- Vanuit het toekomstperspectief wordt er gezocht naar doelstellingen en concrete afspraken om de doelstellingen te bereiken. Indien de voorziening zelf niet kan voorzien in de dienstverlening die binnen het handelingsplan wordt beschreven, gaan we actief op zoek naar samenwerking met mogelijke partners. Dit kan dan gaan om partners binnen het dienstencentrum (dagcentrum of woonvorm), of externe partners. Concrete afspraken rond wie er contacten legt, welke informatie wordt doorgegeven, welke vorm de samenwerking kan aannemen, worden vastgelegd binnen het handelingsplan. (zie ook procedure 4.6.3. het uitvoeren, evalueren en bijsturen van het hulp- en dienstverleningsplan)
- Het handelingsplan wordt besproken met de persoon. Dit gebeurt door de aandachtsbegeleider. Op vraag van de persoon kunnen er wijzigingen in worden aangebracht. Het handelingsplan

wordt doorgegeven aan de vertegenwoordiger, tenzij de gebruiker dit niet wenst. Deze heeft de kans om opmerkingen of aanvullingen door te geven. Eventuele wijzigingen worden in het handelingsplan aangebracht. Bij akkoord wordt het handelingsplan ondertekend door de persoon in kwestie of zijn of haar vertegenwoordiger.

- Het handelingsplan van een persoon gaat in werking vanaf het moment dat het door de persoon of zijn vertegenwoordiger ondertekend is. Het handelingsplan wordt overhandigd aan de gebruiker en zijn of haar vertegenwoordiger.
- De **uitvoering** van het handelingplan is een gedeelde verantwoordelijkheid van het begeleidend team. De aandachtsbegeleider en de pedagoog/zorgconsulent volgen dit op. De aandachtsbegeleider gebruikt hiervoor het document 'Opvolgen en uitvoeren handelingsplan'. Naargelang het gekozen perspectief voor het handelingsplan en de daaruit voortvloeiende doelstellingen kan er samenwerking met derden aangewezen zijn. Binnen het handelingsplan staat omschreven welke stappen hiervoor genomen zullen worden: wie neemt er contact op, welke vorm neemt de samenwerking aan, welke informatie wordt er doorgegeven,… De verschillende stappen worden in overleg met de gebruiker genomen. Ook is het mogelijk dat binnen het handelingsplan gezocht wordt naar samenwerking binnen de voorziening, bv. van woonvorm naar dagcentrum of omgekeerd. In overleg met de gebruiker worden er afspraken gemaakt over deze samenwerking. De afspraken worden genoteerd in het handelingsplan. We denken hierbij aan het doorgeven van het dossier, het betrokken zijn bij de overgang van een vertrouwenspersoon,… De pedagoog/zorgconsulent kan hierbij een duidelijke rol spelen als coördinator van het proces.
- Informatie rond de uitvoering van het handelingsplan en afspraken worden genoteerd in het logboek, in de verslagen van de teamvergaderingen en in het document 'opvolgen en uitvoeren handelingsplan'. Wanneer de gebruiker in verschillende afdelingen van het dienstencentrum verblijft, wordt relevante informatie doorgegeven aan de collega-afdeling. Dit gebeurt via het elektronisch logboek of via telefonisch contacten.
- Minstens één maal per jaar wordt het handelingsplan **geëvalueerd** binnen de teamvergadering. Hiervoor wordt een jaarplanning opgesteld. De pedagoog/zorgconsulent volgt op en houdt de aandachtsbegeleider op de hoogte. (zie "jaarplanning teamvergaderingen" en "overzicht handelingsplanning")
- Voorafgaand aan de evaluatie neemt de aandachtsbegeleider het document 'opvolgen en ondersteunen handelingsplan' en het handelingsplan door. Tijdens de evaluatie van het handelingsplan op de teamvergadering wordt gekeken welke de stand van zaken is. Zijn de afspraken naar behoren uitgevoerd? Wat zijn de resultaten? Zijn er factoren die de uitvoering van het handelingsplan bemoeilijken? Indien nodig wordt het handelingsplan bijgestuurd binnen het gekozen toekomstperspectief. De afspraken rond contacten leggen met andere disciplines, rond samenwerking en/of overgang naar andere vormen van dienstverlening en rond informatie-overdracht worden eveneens overlopen. Er worden nieuwe afspraken gemaakt voor de komende periode.
- Van elk evaluatiemoment wordt verslag gedaan binnen het handelingsplan, door de pedagoog/zorgconsulent. Dit kan op elk moment door de teamleden worden geraadpleegd. Deze nieuwe afspraken worden in overleg gebracht met de gebruiker door de aandachtsbegeleid(st)er. Opmerkingen en aanvullingen door de gebruiker worden via de aandachtsbegeleider met het team gecommuniceerd. In het geval van samenwerking binnen de voorziening, kan de evaluatie van het handelingsplan ook worden gecommuniceerd met de andere afdeling van de gebruiker. De pedagoog/zorgconsulent zorgt hiervoor.
- Op het einde van de periode waarin het handelingsplan geldig is (maximaal drie jaar na het opstellen ervan) wordt er opnieuw een afspraak gemaakt met de gebruiker en zijn of haar vertegenwoordiger.

- Tijdens de bespreking met de gebruiker en zijn of haar vertegenwoordiger wordt het afgeronde handelingsplan overlopen en worden bemerkingen van de gebruiker en/of zijn of haar vertegenwoordiger erin opgenomen. De cyclus van de handelingsplanning start opnieuw.

- De besprekingen van de handelingsplannen worden ingepland in overleg met de verantwoordelijken.

Registraties

registratie	wie	indexering	bewaartermijn
individuele dienstverleningsovereenkomst (bestaande uit dossier en handelingsplan)	pedagoog/ zorgconsulent	per gebruiker	min. 10 jaar , volledige termijn dienstverlening
Opvolgen en uitvoeren HP	aandachtsbegeleider	per gebruiker	tot aan volgende evaluatie HP
Overzicht handelingsplanning	pedagoog/ zorgconsulent	per gebruiker	min. 5 jaar
Logboek	Team	chronologisch	min. 5 jaar
Verslagen teamvergaderingen	Verantwoordelijken	chronologisch	min. 5 jaar
Evaluatieverslag proefperiode	maatschappelijk assistent/ verantwoordelijke	per gebruiker	volledige termijn dienstverlening