



# De intake meerderjarigen

Visie- en Beleidsteksten – Kwaliteitshandboek -: 2.. Gebruikers / 2.1 Opnames en doorverwijzingen / 2.1.1 Visie en Beleid

**Beoordeeld en goedgekeurd:**  
Katleen Van Hoey  
Dienst kwaliteit

**Geldigheidsdatum:**  
16/12/2017

**Procedurebeheerders:**  
Evelien Pieters, Liesbeth Roels

## 1 DOEL

- Het beschrijven van de manier waarop aanvragen voor een mogelijke opstart ondersteuning behandeld worden.
- Het respecteren van volgende krijtlijnen:  
De Missie, Visie en Waarden van Blijdorp  
De diverse regelgevingen van departement Welzijn die vertaald werden in de individuele dienstverleningsovereenkomst.
- Het toetsen of de mogelijke ondersteuning vanuit Blijdorp volwassenenwerking een antwoord kan bieden op de individuele en de specifieke ondersteuningsvragen van de kandidaat - gebruiker.

## 2 TOEPASSINGSGEBIED

Alle aanvragen (RTH<sup>a</sup> en N-RTH<sup>b</sup>) voor kandidaat gebruikers in functie van een mogelijke opstart van ondersteuning door Blijdorp.

## 3 WERKWIJZE

### 3.1 Aanmelding

- Aanmelden van de kandidaat - gebruiker bij de intaker van sociale dienst. Aanmelding kan door de kandidaat – gebruiker, zijn (wettelijke) vertegenwoordiger of verwijzers gebeuren.
- Ingeval de ondersteuningsvragen nog niet zijn uitgeklaard en er nood is aan bijkomende vraagverduidelijking, kan een extra gesprek gepland worden of wordt er doorverwezen naar DOP<sup>c</sup> of MDT<sup>d</sup>.
- Toetsing van de aanmeldingsgegevens aan de opnamevoorwaarden door de intaker. Indien de kandidaat-gebruiker niet aan de voorwaarden voldoet, verwijst de intaker door naar andere diensten en/of voorzieningen.
- Aanmeldingsformulier<sup>1</sup> en/of opvolgblad<sup>2</sup> wordt ingevuld.
- Indien de kandidaat – gebruiker een duidelijke ondersteuningsvraag heeft waarop een antwoord kan geboden worden binnen Blijdorp, wordt er een informatiegesprek gepland.
- Indien uit de aanmelding reeds blijkt dat de kandidaat-gebruiker over een PVB<sup>e</sup> beschikt, wordt dit informatief doorgegeven aan de zorgdirecteur.

### 3.2 Informatiegesprek

- De intaker geeft informatie over de algemene volwassenenwerking van Blijdorp en meer specifiek over de gewenste ondersteuning<sup>3</sup>.
- De intaker polst naar de concrete ondersteuningsvragen van de kandidaat – gebruiker (vraagverduidelijking).
- Er wordt nagegaan of de kandidaat gebruiker beschikt over een gepast PVB voor de gevraagde ondersteuning. Ingeval de kandidaat-gebruiker nog niet in het bezit is van een (gepast) PVB, wordt info gegeven over het aanvraagproces en wordt – indien van toepassing - info gegeven over RTH.
- Indien wenselijk wordt bijkomende informatie opgevraagd door de intaker.
- Het formulier “informatiegesprek”<sup>4</sup> en/of opvolgblad<sup>2</sup> wordt ingevuld.
- Het formulier “toelating tot het opvragen, verwerken en doorgeven van persoonsgegevens”<sup>5</sup> wordt ter ondertekening voorgelegd aan de kandidaat-gebruiker of zijn vertegenwoordiger.
- Na het informatiegesprek wordt aan de gebruiker en/of vertegenwoordiger gevraagd om het gesprek te evalueren. Dit kan mondeling of schriftelijk via een vragenlijst.<sup>6-7</sup>
- Indien uit de aanmelding reeds blijkt dat de kandidaat-gebruiker over een PVB beschikt, sluit een orthopedagoog aan bij het gesprek.

### 3.3 Opvolging ondersteuningsvragen

---

- Relevante contacten omtrent de ondersteuningsvraag worden geregistreerd op een opvolgblad<sup>2</sup> per kandidaat-gebruiker.
- De intaker bespreekt in principe maandelijks (met uitzondering van vakantieperiodes) het overzicht van de kandidaat-gebruikers (Habitar) met het afdelingshoofd van Habitar en diensthoofd sociale dienst.<sup>8</sup>
- 2 keer per jaar of afhankelijk van de noodzaak (o.a. bij nieuwe aanmeldingen met PVB) wordt op campusoverleg een stand van zaken gegeven van alle ondersteuningsvragen:<sup>9</sup>
  - Personen die gebruik maken van een MFC en dus op termijn automatisch een PVB toegekend krijgen.
  - Personen met een PVB
  - Personen met een vraag naar RTH

### 3.4 Bespreking opstart ondersteuning

---

- Bij nieuwe aanmeldingen met een PVB en/of bij beëindiging van een lopende individuele dienstverleningsovereenkomst (=IDO<sup>10</sup>, nRTH) – protocol<sup>11</sup> (RTH) wordt de mogelijkheid bekeken van een eventuele opstart van een nieuwe gebruiker (=beslissing door intakecel<sup>12</sup>, = adhoc overleg met betrokken afdelingshoofd(en), zorgdirecteur, ortho en sociale dienst). De intakecel wordt gepland door de intaker; bij individuele begeleiding / zelfstandig wonen wordt dit gepland door het afdelingshoofd.
- De maatschappelijk werker van het betrokken team / afdelingshoofd (Habitar) neemt contact op met de kandidaat gebruiker en vertegenwoordiger en plant een kennismakingsbezoek/opstartgesprek (zie verder). Dit kan resulteren in het opstarten van de ondersteuning.

### 3.5 Kennismakingsbezoek/opstartgesprek

---

#### 3.5.1 Kennismakingsbezoek bij dagondersteuning en wonen in een leefgroep.

- Het kennismakingsbezoek wordt gecoördineerd door de maatschappelijk werker van het betrokken team en gebeurt samen met de betrokken orthopedagoog.
- Ortho / maatschappelijk werker geeft informatie over het ondersteuningsaanbod van Blijdorp.
- Ortho / maatschappelijk werker geven een gerichte rondleiding.
- Ortho / maatschappelijk werker vraagt bijkomende informatie over de kandidaat – gebruiker.
- Ortho/ maatschappelijk werker bevraagt de verwachtingen en wensen van de kandidaat – gebruiker en vertegenwoordiger.
- Binnen de afgesproken periode brengt de kandidaat – gebruiker de maatschappelijk werker op de hoogte van zijn beslissing:
  - De kandidaat - gebruiker wenst geen opstart ondersteuning in Blijdorp
  - De kandidaat – gebruiker wenst een opstart ondersteuning in Blijdorp
- Wanneer er een combinatie is tussen verschillende ondersteuningsvormen spreken de betrokken diensten onderling af wie vanuit welke ondersteunde dienst aansluit bij het kennismakingsbezoek. Indien wenselijk sluit (aandachts)begeleider aan bij het gesprek.

#### 3.5.2 Opstartgesprek bij individuele psychosociale begeleiding / zelfstandig wonen.

- Het opstartgesprek wordt gecoördineerd door het afdelingshoofd en gebeurt waar nodig samen met de orthopedagoog.
- Er wordt bijkomende informatie gevraagd over de kandidaat – gebruiker.
- De verwachtingen en wensen van de kandidaat – gebruiker en vertegenwoordiger worden bevraagd.
- Binnen de afgesproken periode brengt de kandidaat – gebruiker het afdelingshoofd Habitar op de hoogte van zijn beslissing:
  - De kandidaat - gebruiker wenst geen opstart ondersteuning in Blijdorp
  - De kandidaat – gebruiker wenst een opstart ondersteuning in Blijdorp
- Wanneer er een combinatie is tussen verschillende ondersteuningsvormen spreken de betrokken diensten onderling af wie vanuit welke ondersteunde dienst aansluit bij het opstartgesprek.

### 3.6 Opstart ondersteuning

---

#### 3.6.1 Opstart ondersteuning bij dagondersteuning en wonen in een leefgroep.

- Het afdelingshoofd coördineert de concrete en praktische opstart ondersteuning in het team.

- Plannen van de datum opstart ondersteuning in overleg met de kandidaat- gebruiker en vertegenwoordiger.
- Voorbereiden van het team of met de betrokken teams
- Bepalen van de aandachtsbegeleider
- Informeren van de ondersteunende diensten
- Organiseren van de multidisciplinaire opstartvergadering<sup>13</sup>, waarbij de gebruiker, vertegenwoordiger en het multidisciplinair team aansluit. Ortho maakt op basis hiervan een voorlopig handelingsplan (als onderdeel van het IDO); dit is niet van toepassing bij opstart RTH.
- Indien nodig wordt een bezoek gepland aan de kandidaat – gebruiker of worden er observatiedagen<sup>14</sup> binnen Blijddorp georganiseerd door ortho.
- Bundelen van informatie:
  - bij opstart ondersteuning binnen Blijddorp volwassenenwerking van gebruikers Blijddorp MFC : iedere discipline vraagt de nodige info op, indien de gebruiker en/of vertegenwoordiger hiervoor toestemming geeft.
  - bij opstart ondersteuning externe gebruiker: één contactpersoon die de info verzamelt en bezorgt aan de nodige disciplines (onderling af te spreken wie contactpersoon is)
- De maatschappelijk werker plant, in functie van de opstart ondersteuning, een gesprek met het netwerk (vraagverduidelijking), samen met de aandachtsbegeleiding. De laatste afspraken worden gemaakt en samen met de vertegenwoordiger worden volgende documenten in orde gebracht:
  - IDO (nRTH) – protocol (RTH) + charter<sup>15</sup> (RTH)
  - indien nodig, het protocol vrijheidsbepalende maatregelen<sup>16</sup> (opmaak samen met orthopedagoog) en incontinentieprofiel<sup>17</sup>
- De maatschappelijk werker brengt formulier gegevens voor bewonersadministratie<sup>18</sup> in orde en de sociale fiche<sup>19</sup>.
- Na de opstart ondersteuning van de gebruiker, start de procedure 4f2 Het opmaken, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het handelingsplan (niet van toepassing bij opstart ondersteuning nooddossier en opstart RTH).
- Binnen de 3 maand na opstart wordt met de gebruiker<sup>20</sup>, vertegenwoordiger<sup>21</sup> en medewerkers<sup>22</sup> van het betrokken team, elk afzonderlijk, de opstart geëvalueerd.

### **3.6.2 Opstart ondersteuning bij individuele psychosociale begeleiding / zelfstandig wonen**

- Het afdelingshoofd plant een gesprek met de kandidaat gebruiker, eventueel zijn vertegenwoordiger en verwijzer en de vaste begeleider (afspraken ondersteuningsdomeinen a.d.h.v. vraagverduidelijking). Tijdens het gesprek wordt het IDO (nRTH) – protocol (RTH) + charter (RTH) in orde gebracht.
- Het afdelingshoofd coördineert verder de concrete en praktische opstart ondersteuning in het team.
  - Plannen van de datum opstart ondersteuning in overleg met de kandidaat- gebruiker en vertegenwoordiger.
  - Bepalen van aandachtsbegeleider en co-begeleider
  - Voorbereiden van het team
  - Informeren van de ondersteunende diensten
  - Verzamelen informatie door vaste begeleiding
- Het afdelingshoofd brengt formulier gegevens voor bewonersadministratie in orde.
- Na de opstart ondersteuning van de gebruiker, start de procedure 4f2 Het opmaken, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het handelingsplan (niet van toepassing bij opstart ondersteuning nooddossier en opstart RTH).
- Binnen de 6 maand na opstart wordt met de gebruiker<sup>23</sup>, vertegenwoordiger<sup>24</sup> en medewerkers<sup>25</sup> van het betrokken team, elk afzonderlijk, de opstart geëvalueerd.

**Opmerking:** Het verloop van het hele proces dat in deze procedure wordt beschreven, is standaard maar er zal op een flexibele manier mee omgegaan worden als de snelheid voor een opstart ondersteuning primeert op de volgorde van de verschillende stappen.

## **4 VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN**

- 1 Aanmeldingsformulier
- 2 Opvolgbladen
- 3 Folder van Blijddorp
- 4 Formulier informatiegesprek
- 5 Formulier toelating tot het opvragen, verwerken en doorgeven van persoonsgegevens
- 6 Evaluatie intake bij informatiegesprek

- 7 Evaluatie intake Habitar bij informatiegesprek
- 8 Verslag overleg kandidaat-gebruikers Habitar
- 9 Verslag campusoverleg Baleunis
- 10 Individuele dienstverleningsovereenkomst (=IDO)
- 11 Protocol (RTH)
- 12 Verslag intakecel
- 13 Verslag van de opstartvergadering
- 14 Observatieverslag
- 15 Charter (RTH)
- 16 Protocol vrijheidsbeperkende maatregelen
- 17 Incontinentieprofiel
- 18 Formulier gegevens voor bewonersadministratie
- 19 Sociale Fiche
- 20 Evaluatie intake bij opstart – gebruiker
- 21 Evaluatie intake bij opstart – ouders/vertegenwoordigers
- 22 Evaluatie intake bij opstart – medewerkers
- 23 Evaluatie intake Habitar bij opstart- gebruikers
- 24 Evaluatie intake Habitar bij opstart – ouders/vertegenwoordigers
- 25 Evaluatie intake Habitar bij opstart - medewerkers

## 5 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

- **Intaker sociale dienst**
  - Contactpersoon binnen Blijdorp voor aanmelding van kandidaat – gebruikers
  - Instaan voor contacten met de kandidaat – gebruiker en zijn vertegenwoordiger
  - De nodige documenten en administratie in orde brengen, samen met de nodige registraties
  - Evaluatieformulier informatiegesprek (laten) invullen
  - Bespreken overzicht van de kandidaat-gebruikers Habitar met afdelingshoofd van Habitar en diensthoofd sociale dienst.
  - Plannen intakecel
  - Informeren campusoverleg Baleunis omtrent stand van zaken van alle ondersteuningsvragen van personen die een PVB hebben of in de nabije toekomst zullen hebben en RTH vragen.
- **Orthopedagoog**
  - Informatiegesprek (bij aanmelding van kandidaat-gebruiker met een PVB) begeleiden samen met de intaker.
- **Maatschappelijk werker van het betrokken team**
  - Kennismakingsbezoek plannen en begeleiden samen met orthopedagoog van het betrokken team
  - De nodige documenten en administratie in orde brengen, samen met de nodige registraties
  - Vraagverduidelijking met netwerk
  - Evaluatieformulieren opstart (laten) invullen
- **Orthopedagoog van het betrokken team**
  - Kennismakingsbezoek begeleiden samen met de maatschappelijk werker
  - Opmaak voorlopig handelingsplan (als onderdeel van het IDO) o.b.v. de multidisciplinaire opstartvergadering
  - Indien nodig plannen van een bezoek aan de kandidaat-gebruiker of organiseren van observatiedagen.
  - Indien nodig opmaak protocol vrijheidsbeperkende maatregelen
- **Afdelingshoofd**
  - Coördineert de concrete en praktische afspraken voor opstart ondersteuning in het team.
- **Afdelingshoofd Habitar**
  - Bespreken van de kandidaat-gebruikers Habitar met de intaker en diensthoofd sociale dienst
  - Opstartgesprek plannen en begeleiden waar nodig samen met orthopedagoog
  - Coördineert de concrete en praktische afspraken voor opstart ondersteuning in het team.
  - Instaan voor contacten met kandidaat-gebruiker en zijn eventuele vertegenwoordiger na beslissing opstart ondersteuning tot effectieve opstart
  - De nodige documenten en administratie in orde brengen, samen met de nodige registraties
  - Evaluatieformulieren opstart (laten) invullen
- **Diensthoofd sociale dienst**
  - Bespreken van de kandidaat-gebruikers Habitar met de intaker en het afdelingshoofd Habitar
- **Aandachtsbegeleiding**
  - Vraagverduidelijking met kandidaat-gebruiker en/of netwerk

- Indien nodig, incontinentieprofiel opmaken en protocol vrijheidsbeperkende maatregelen samen met ortho
- **Intakecel**
  - Mogelijkheden van een eventuele opstart van een nieuwe gebruiker bespreken en beslissen tot opname

## 6 REGISTRATIES

Registratie	Wie	Indexering	Bewaartermijn Waar
Aanmeldingsformulier	Intaker	Per kandidaat, alfabetisch	Tot opname: Intaker Bij opname: sociale dienst/ AB <sup>a</sup> Habitar gedurende de volledige samenwerkingsperiode Bij wegvallen ondersteuningsvraag BD: 5 jaar bewaren in archief intaker
Opvolgblad intake	Intaker Maatschappelijk werker Afdelingshoofd Habitar	Per kandidaat, alfabetisch	Op PC gedurende de volledige samenwerkingsperiode Bij wegvallen ondersteuningsvraag BD: 5 jaar bewaren in archief intaker
Formulier informatiegesprek	Intaker	Per kandidaat, alfabetisch	Tot opname: Intaker Bij opname: sociale dienst/ AB <sup>b</sup> Habitar gedurende de volledige samenwerkingsperiode Bij wegvallen ondersteuningsvraag BD: 5 jaar bewaren in archief intaker
Formulier toelating tot het opvragen, verwerken en doorgeven van persoonsgegevens	Intaker	Per kandidaat, alfabetisch	Tot opname: Intaker Bij opname: sociale dienst/ AB <sup>c</sup> Habitar gedurende de volledige samenwerkingsperiode Bij wegvallen ondersteuningsvraag BD: 5 jaar bewaren in archief intaker
Evaluatieformulieren intake	Intaker Maatschappelijk werker Orthopedagoog Teamhoofd Habitar	Per gebruiker, alfabetisch	Bij sociale dienst/teamhoofd Habitar gedurende een termijn van 10 jaar
Verslag overleg kandidaat- gebruikers Habitar	Intaker Habitar	Chronologisch/ per datum	5 jaar, daarna archief
Verslag campusoverleg Baleunis	Verslaggever campusoverleg Baleunis	Chronologisch/ per datum	5 jaar, daarna archief
Individuele dienstverlenings overeenkomst (N-RTH) – protocol (RTH)	Maatschappelijk werker/ afdelingshoofd Habitar	Per gebruiker, alfabetisch	Volledige samenwerkingsperiode Bij sociale dienst

Verslag Intakecel	Verslaggever intakecel	Chronologisch/ per datum	5 jaar, daarna archief
Verslag Opstartvergadering	Verslaggever Opstartvergadering	Per gebruiker	Individueel dossier
Observatieverslag	orthopedagoog	Per kandidaat	Volledige samenwerkingsperiode In het individueel dossier
Protocol vrijheidsbeperkende maatregelen	Zie procedure vrijheidsbeperkende maatregelen		
Incontinentieprofiel	Aandachtsbegeleider	Per gebruiker	Individueel dossier Bewonersadministratie Actuele versie
Formulier gegevens bewonersadministratie	Maatschappelijk werker/ afdelingshoofd Habitar	Per gebruiker	Volledige samenwerkingsperiode Bij administratie
Sociale Fiche	Maatschappelijk werker	Per gebruiker	In dossier (n-RTH) Individueel dossier

<sup>a</sup> RTH= Rechstreeks Toegankelijke Hulp

<sup>b</sup> N-RTH = Niet Rechstreeks Toegankelijke Hulp

<sup>c</sup> DOP = Dienst OndersteuningsPlan

<sup>d</sup> MDT = MultiDisciplinair Team

<sup>e</sup> PVB = PersoonsVolgendBudget

<sup>f</sup> AB = Aandachtsbegeleider