

DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID & GEZIN

Zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 BRUSSEL

T 02 553 34 34

F 02 553 34 35

contact@zorginspectie.be

INSPECTIEVERSLAG ALGEMENE ERKENNINGSVOORWAARDEN (MINDERJARIGEN) - ORGANISATIE EN WERKING

INSPECTIEPUNT

Naam	Dienstencentrum Ter Engelen
Adres	Capucienenstraat 23 , 3680 Maaseik
Telefoon	089-30 15 00
E-mail	ritaroosen@terengelen.be

INRICHTENDE MACHT

Naam	KONINKLIJK INSTITUUT ONZE-LIEVE-VROUW TER ENGELEN
Juridische vorm	VZW
Adres	Capucienenstraat 23, 3680 Maaseik
E-mail	patricklemmens@terengelen.be

UITBATINGSPLAATS

Naam	
Adres	,

OPDRACHT

Nummer	O-2015-EVST-0346
Datum	10/11/2015
Inspecteur(s)	Martine Vandenhoeck

VERSLAG

Nummer	V-2016-MAVA-0029
Datum	2/03/2016

INSPECTIEBEZOEK

Soort	Onaangekondigd bezoek op 1/03/2016 (13:30-15:30)
Gesprekspartners	

SITUERING INSPECTIEBEZOEK

De focus van de inspectie lag op de tekorten die vastgesteld werden tijdens de inspectie van 22/06/2015 en opgenomen in het inspectieverslag met nr. V-2015-MAVA-0037. Het VAPH verzocht aan dhr. Lemmens in de brief van 7 augustus 2015 om binnen een termijn van 6 maanden de nodige maatregelen te nemen om de vastgestelde tekorten weg te werken.

LEESWIJZER

Toegepaste wetgeving en administratieve bepalingen:

- Besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap
- Omzendbrief van 28 maart 2002 inzake de supplementen boven de financiële bijdrage
- Decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp
- Decreet van 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp
- Besluit van de Vlaamse Regering van 12 februari 2014 betreffende de integrale jeugdhulp
- Decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen

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 werking van de erkende en gesubsidieerde voorzieningen beantwoordt aan de regelgeving en bepalingen zoals hierboven aangegeven.

Het VAPH is bevoegd voor de erkenning en subsidiëring van deze voorzieningen. De finale beoordeling van het dossier komt dit agentschap toe. Zo kan het bijvoorbeeld over bijkomende stukken/gegevens uit het dossier beschikken die mogelijk een ander licht werpen op de vaststellingen van de inspecteur. Het VAPH kan aan de voorziening vragen binnen een te bepalen termijn de nodige maatregelen te nemen om aan de verplichtingen te voldoen zoals die decretaal en reglementair bepaald zijn (BVR van 4 februari 2011, artikel 55 en volgende).

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 werkwijze en praktijk in elkaar zitten zoals dit kan worden vastgesteld tijdens het inspectiebezoek. Niet alle elementen uit de regelgeving komen aan bod tijdens deze inspectie. Dit houdt niet in 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.

Heel wat van de geïnspecteerde items worden aan de hand van samenvattende tabellen weergegeven. Mogelijk komen sommige deelvragen, voorzien in het verslag, niet aan bod tijdens het inspectiebezoek waar dit verslag betrekking op heeft of zijn ze in uw specifieke situatie niet van toepassing, niet toetsbaar of niet haalbaar omwille van specifieke omstandigheden (bijvoorbeeld geen opvoedingsverantwoordelijken betrokken). Doorheen het verslag wordt dit aangegeven door gebruik te maken van de afkortingen NB (niet bevroegd), NT (niet toetsbaar), NVT (niet van toepassing) of NH (niet haalbaar).

Binnen deze inspectie komen ook een aantal elementen uit het Decreet Rechtspositie minderjarigen aan bod. Omwille van de aard van de handicap van de minderjarigen zullen niet altijd alle items die op deze regelgeving betrekking hebben, kunnen behandeld worden.

De samenvattende tabellen moeten steeds gelezen worden in functie van de aard van de dossiers (bepaald door de mogelijkheden van de minderjarige) die bij het inspectiebezoek aan bod kwamen.

De vragen die gelinkt zijn aan de mogelijkheden van de gebruiker worden in de samenvattende tabellen in cursief weergegeven. Dit zijn doorgaans vragen die peilen naar de participatie van de minderjarige zelf. De gegevens in de laatste kolom zullen dus niet altijd het totaal aantal geïnspecteerde dossiers omvatten. Bijvoorbeeld: in totaal kwamen drie dossiers aan bod, waarvan één dossier waarbij de minderjarige niet in staat is om zijn rechten zelfstandig uit te oefenen. In dat geval zullen de gegevens die betrekking hebben op de participatie van de minderjarige zelf, slechts op twee dossiers betrekking hebben.

Vragen die uit mekaar voortvloeien, kan u op analoge wijze lezen: als er bijvoorbeeld geen evaluatie van de hulp- en dienstverlening gebeurt, dan vervalt dit dossier bij de vragen over het betrekken van de gebruiker.

De laatste kolom in de samenvattende tabellen geeft dus telkens weer in hoeveel dossiers het relevant was om de desbetreffende vraag te stellen.

Gebruikte terminologie

We hanteren de begrippen "minderjarige" (zowel voor kinderen als jongeren) en "opvoedingsverantwoordelijke" (dus ruimer dan enkel de natuurlijke ouders). Aangezien heel wat jongvolwassenen na het bereiken van de wettelijke meerderjarigheid op de leeftijd van 18 jaar toch nog binnen minderjarigenzorg verblijven, hebben we bij een aantal rubrieken de mogelijkheid voorzien om dergelijke dossiers aan bod te laten komen. In die gevallen hanteren we de begrippen "gebruiker" en "vertegenwoordiger".

Doorheen het verslag worden eventuele vastgestelde tekorten op regelgeving en aandachtspunten geformuleerd:

- 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 voorziening, zonder dat er sprake is van een inbreuk op regelgeving. Zorginspectie vraag hiervoor aandacht in functie van een verbetering van de kwaliteit van zorg aan de gebruiker en de optimale werking van de voorziening.
- Indien het gaat om specifieke gevallen waarover geen uitspraak kan worden gedaan op het moment van het inspectiebezoek zelf, wordt de kwalificatie "niet toetsbaar" gehanteerd.

Dossiers worden steekproefsgewijs geïnspecteerd. Het resultaat van dit onderzoek wordt per thema in een samenvattende tabel gebundeld.

Indien een voorziening niet voldoet aan de vereisten voor een verantwoorde ondersteuning, kunnen deze tekorten aanleiding geven tot een opvolgingsinspectie. Een opsomming van dergelijke tekorten wordt gegeven in het besluit bij dit verslag.

Per module wordt onder de rubriek "samenvatting van de vaststellingen" weergegeven welke tekorten nieuw zijn, welke tekorten uit eerdere inspectiebezoeken werden weggewerkt, welke tekorten niet werden weggewerkt en desgevallend, welke tekorten niet werden gecontroleerd.

ERKENNING EN DOELGROEP

ERKENNING

De voorziening is erkend als:

- MFC

De focus van de inspectie ligt op:

- MFC

Op moment van het inspectiebezoek werden er gebruikers begeleid binnen deze werking.

	Ja	Nee
De organisatie is apart erkend voor de ondersteuning van volwassenen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Toelichting

Dienstencentrum ter Engelen biedt zorg en begeleiding zowel aan volwassen personen met een mentale beperking als aan kinderen.

Er zijn initiatieven op het vlak van wonen, dagbesteding, ambulante begeleiding en vrijetijdsinitiatieven. Er zijn 4 units met een eigen locatie en identiteit. Open Kans organiseert initiatieven voor volwassenen te Bree. De Kade biedt zorg en begeleiding aan volwassenen in Maaseik en Maasmechelen. Het Roer richt zich tot volwassenen en kinderen in Hasselt. Siemkensheuvel begeleidt kinderen en jongeren in Maaseik en Dilsen-Stokkem. Er is ook Assist. Deze dienst is er voor personen die over een budget beschikken om hulp in te kopen (bv PAB).

DOELGROEP

De gebruikers hebben als **hoofdhandicap**:

- mentale handicap
- gedrags- of emotionele stoornis

Naast de hoofdhandicap is er sprake van **bijkomende problemen**, namelijk:

- motorische handicap
- autisme
- sensorïële handicap
- psychiatrische problemen
- ernstige medische problemen

De organisatie heeft binnen haar werking een ondersteuningsaanbod voor:

- kinderen jonger dan 12 jaar
- kinderen ouder dan 12 jaar
- jongvolwassenen tussen 18 en 25 jaar

DOELGROEP EN HET DECREET RECHTSPOSITIE MINDERJARIGEN

- De organisatie is van mening dat zij minderjarigen opvangt die niet in staat zijn tot een redelijke beoordeling van hun belangen en evenmin tot het zelfstandig uitoefenen van hun rechten en dit omwille van de specifieke kenmerken van de minderjarigen.

- De organisatie is van mening dat zij minderjarigen opvangt die niet in staat zijn tot een redelijke beoordeling van hun belangen, maar wel tot het zelfstandig uitoefenen van hun rechten (zij oefenen alle rechten zelfstandig uit, met uitzondering van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM).

- De organisatie is van mening dat zij minderjarigen opvangt die in staat zijn tot een redelijke beoordeling van hun belangen (zij oefenen alle rechten zelfstandig uit, met inbegrip van de rechten bedoeld in artikel 8, 13 en 22 van het DRM en worden verder omschreven als "bekwaam geacht").

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

Nieuwe tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

AANDACHTSPUNTEN

OPNAME- EN ONTHAALBELEID

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: charter en protocol en bijlagen

OPNAME EN ONTHAAL VAN DE MINDERJARIGEN

Aanpak voor de opvoedingsverantwoordelijke

	Ja	Nee	NB	NVT
Er zijn afspraken over hoe men zicht krijgt op de zorgvraag van de gebruiker (behoefteanalyse)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
Er zijn afspraken die het betrekken van de gebruiker en/of zijn vertegenwoordiger bij de behoefteanalyse garanderen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
De opvoedingsverantwoordelijke krijgt een rondleiding binnen de organisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De opvoedingsverantwoordelijke wordt geïnformeerd over de ondersteuningsvorm waarvan de minderjarige gebruikt maakt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
De opvoedingsverantwoordelijke wordt geïnformeerd over zijn rechten in de jeugdhulp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
Deze afspraken zijn voldoende vervat in de intakeprocedure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	

CHARTER EN PROCOTOL

Charter

	Ja	Nee	NB
Er is een charter collectieve rechten en plichten opgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB	NVT
Er is één charter , geldig voor alle ondersteuningsvormen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn meerdere charters uitgewerkt, rekening houdend met de verschillende ondersteuningsvormen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
De actuele versie van het charter is permanent ter inzage	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Het charter voldoet aan de opgelegde minimale bepalingen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<p>Er werd een nieuw charter en protocol opgemaakt. Iedereen kreeg ook een nieuw protocol en charter opgestuurd met de vraag ze ondertekend terug te bezorgen.</p> <p>In punt 2.17 van het charter staat beschreven dat het charter beschikbaar is bij de maatschappelijk assistent.</p> <p>In punt 2.9 zijn de ontslagredenen opgenomen. Deze voldoen aan de regelgeving. De bijkomende bepaling (niet betalen van de facturen) die niet strookte met de regelgeving werd weggelaten.</p>				

	Ja	Nee	NB
Aan het charter werd nog volgende informatie toegevoegd:			
Een bepaling die stelt dat een gebruiker niet kan geweigerd worden op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De gebruiker heeft recht op een dossier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De gebruiker heeft recht op inzage in het dossier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De manier waarop de gebruiker zijn recht op inzage in het dossier kan uitoefenen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De minimale elementen waarover het collectief overlegorgaan moet worden geïnformeerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<p>In punt 2.7. wordt het dossier behandeld met uitleg over de samenstelling van het dossier en alle rechten die in het kader van het dossier van kracht zijn inclusief het inzagerecht.</p>			

Protocol

	Ja	Nee	NB
Er is een protocol opgemaakt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ja	Nee	NB	NVT
Er is één protocol , geldig voor alle ondersteuningsvormen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn meerdere protocols uitgewerkt, rekening houdend met de verschillende ondersteuningsvormen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Het protocol voldoet aan de opgelegde minimale bepalingen				
De wijze waarop er een inventaris van duurzame persoonlijke goederen wordt bijgehouden en geactualiseerd werd toegevoegd onder punt 3.3. In bijlage bij het protocol is er ook document voorzien ("lijst van persoonlijke bezittingen") dat bij opname ingevuld wordt samen met de maatschappelijk werker en vervolgens jaarlijks geactualiseerd wordt door leefgroepsbegeleiding.				

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

Nieuwe tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Weggewerkte tekorten

- Het charter collectieve rechten en plichten is niet permanent ter inzage (BVR van 04/02/2011, artikel 19).
- Er zijn bepalingen opgenomen in het charter collectieve rechten en plichten die niet stroken met de regelgeving.
- Eén of meerdere van de verplichte bepalingen die de rechten van de gebruiker rechtstreeks regelen, zijn niet of niet volledig opgenomen in het charter collectieve rechten en plichten (BVR van 04/02/2011, artikel 18).
- Eén of meerdere van de verplichte bepalingen zijn niet opgenomen in het protocol (BVR van 04/02/2011, artikel 8).

AANDACHTSPUNTEN

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

FACTURATIE EN ZAKGELD

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: protocol, huishoudelijk reglement paviljoen 5

FACTURATIE AAN DE GEBRUIKER

	Ja	Nee	NB
De eigen financiële bijdrage zoals bepaald in de regelgeving is duidelijk vermeld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De wijze waarop de eigen financiële bijdrage werd berekend, is duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De bijkomende kosten worden gedetailleerd weergegeven (aard en omvang)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De aangerekende bijkomende kosten zijn geoorloofd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Volgende steekproef werd bekeken:

ZAKGELD

	Ja	Nee	NB
Er zijn minderjarigen die in aanmerking komen voor het ontvangen van zakgeld zoals voorzien in het BVR van 10 juli 2008	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het is aantoonbaar dat de jongere het zakgeld heeft ontvangen (datum en handtekening jongere)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<p>In het protocol wordt onder punt 3.4. het zakgeld beschreven: de bepaling dat het zakgeld vrij besteedbaar is, werd opgenomen. De bepaling rond inhouden van zakgeld bij schade aan het materiaal werd geschrapt. Op leefgroepsniveau wordt per kind/jongere afgesproken op welke manier het zakgeld wordt gegeven naargelang de mogelijkheden van het kind/jongere (vb. in schijfjes, in één keer enz.).</p> <p>In het huishoudelijk reglement van paviljoen 5 wordt zakgeld op een bevattelijk manier uitgelegd aan de kinderen (met picto).</p>			

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

Nieuwe tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Weggewerkte tekorten

- Geplaatste minderjarigen hebben recht op een vrij besteedbaar bedrag. Dit betekent dat alleen met de toestemming van mj (een stuk) van het zakgeld kan ingehouden worden om schade te betalen (DRM van 07/05/2004 artikel 26).

AANDACHTSPUNTEN

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

BIJKOMENDE VASTSTELLINGEN

Bron:

- gesproken met medewerkers
- ingekeken documenten: protocol en huishoudelijk reglement paviljoen 5

BEZOEKREGELING

	Ja	Nee	NB
De gebruiker heeft recht op bezoek	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn beperkingen aan het bezoekrecht	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>In het protocol is de bezoekenregeling onder punt 3.5. opgenomen. De bepaling is correct: <i>"Het kind of de jongere heeft het recht om in overleg met de leefgroepsbegeleiding en/of de maatschappelijk assistent van zijn afdeling bezoek te ontvangen of om te gaan met personen van zijn eigen keuze (familieleden, vrienden,...). De manier van omgaan kan verschillen: bv. door telefonische contacten, fysieke ontmoetingen, brieven,...</i></p> <p><i>Dit recht moet uitgeoefend kunnen worden in omstandigheden die respect opbrengen voor de privacy van de minderjarige.</i></p>			

"Dit recht kan enkel worden ingeperkt door een rechterlijke beslissing."

Ook in het huishoudelijk reglement staat onder luik "bezoek" vermeld dat bezoek mogelijk is na overleg met maatschappelijk assistent of leefgroepsbegeleiding.

	Ja	Nee	NB
De gebruiker heeft recht op omgang met personen van hun eigen keuze	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn beperkingen aan het bezoekrecht	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
-			

ANDERE

Het huishoudelijk reglement werd volledig vernieuwd. Dit van paviljoen 5 werd ingekeken. Het is een leuk boekje geworden op maat van de kinderen. Via picto's wordt het leven in de leefgroep op een verstaanbare manier uitgelegd. De volgende thema's komen aan bod: dagverloop, weekverloop, bezoek, zakgeld, uiterlijk, sociale omgangsregels, eetmoment, wasmoment, zetelmoment enz.

Al de aandachtspunten die in het vorige verslag werden opgesomd in dit verband zijn bij deze ook ter harte genomen.

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

Nieuwe tekorten

Er werden geen tekorten vastgesteld.

Weggewerkte tekorten

- Het recht op bezoek is niet gegarandeerd (DRM van 07/05/2004, artikel 25, 3°).
- Het recht op omgang met personen van eigen keuze wordt ingeperkt om andere redenen dan (1) de opdracht en organisatie van de jeugdhulpaanbieder die het niet toelaten of (2) een rechterlijke beslissing (DRM van 07/05/2004, artikel 25, 3°).

AANDACHTSPUNTEN

Er werden geen aandachtspunten geformuleerd.

BESLUIT

Er werd constructief meegewerkt tijdens deze onaangekondigde inspectie. De organisatie heeft al de tekorten en verschillende aandachtspunten die vastgesteld werden bij de vorige inspectie in juni 2015 weggewerkt. Charter en protocol werden herschreven. Het huishoudelijk reglement voor de kinderen werd volledig herwerkt wat resulteerde in een leuk boekje aangepast aan de mogelijkheden van de kinderen.

SAMENVATTING VAN DE VASTSTELLINGEN

	Aantal
Nieuwe tekorten	0
Weggewerkte tekorten	7
Aandachtspunten	0

De inspecteur(s),

Martine Vandenhoeck