

## Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **De intake**

Datum document: 01/07/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



### Algemeen

Het Eepos voert over de verschillende afdelingen heen één gezamenlijk opnamebeleid, waarbij de verschillende ondersteuningsfuncties flexibel kunnen worden aangeboden.

We streven er naar dat de werkwijze duidelijk en eenvoudig is voor de kandidaat-cliënten, de verwijzers en de collega's, o.a. door het gebruik van een centraal aanmeldings- en coördinatiepunt. Tegelijk moet de afgesproken procedure – afhankelijk van de noden van elke situatie – op een verstandige en flexibele manier worden toegepast. Hiermee willen we o.a. vermijden dat de cliënt zijn aanmeldingsverhaal teveel en/of nodeloos moet herhalen.

De mogelijkheden binnen de verschillende afdelingen worden zoveel mogelijk bepaald door de concrete ondersteuningsnoden van de cliënten (vraaggestuurde zorg), en verder door de beschikbare middelen binnen het geheel, de inhoudelijke en praktische mogelijkheden binnen de afdelingen, en de nodige expertise om kwalitatieve ondersteuning te kunnen bieden.

We willen ook zoeken naar samenwerking met andere diensten en voorzieningen, in een poging om samen zoveel mogelijk cliënten binnen de regio verder te helpen.

De onderstaande procedure is niet enkel van toepassing op nieuwe cliënten, maar ook voor cliënten die reeds van Het Eepos ondersteuning ontvangen en die een wijziging wensen in hun huidig ondersteuningsaanbod.

### Waar en hoe aanmelden

Er is binnen Het Eepos één centraal aanmeldings- en coördinatiepunt waar alle aanmeldingen (ongeacht de aard van de ondersteuningsvraag) worden geïnventariseerd. Het aanmeldingspunt wordt beheerd door de 'coördinator aanmeldingen'.

Het telefoonnummer en het mailadres van dit aanmeldingspunt worden extern kenbaar gemaakt, zodat kandidaat cliënten hier terecht kunnen met hun vragen. De coördinator aanmeldingen noteert de vragen en start de behandeling ervan.

Indien een aanmelding binnenkomt via een andere medewerker van Het Eepos, noteert hij of zij de relevante cliëntgegevens (datum, wie contact opgenomen, voor wie, eventueel beperkte info over beperking of vraag,...). De medewerker geeft de aanmelding vervolgens zo snel mogelijk door aan de coördinator aanmeldingen, die voor de verdere behandeling zorgt. Deze werkwijze wordt ook aan de aanmelder toegelicht en er wordt aangegeven dat er zo snel mogelijk terug contact zal opgenomen worden.

Daarnaast kan een aanmelding ook onrechtstreeks binnenkomen via het bemiddelingsoverleg van ArTuSa (coördinator aanmeldingen neemt hieraan deel).

## Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **De intake**

Datum document: 01/07/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



Bij het tweewekelijks bemiddelingsoverleg gaan de verschillende partners van ArTuSa samen aan de slag met de aangemelde zorgvragen. Samen wordt er gezocht naar de nodige ondersteuning. Door samenwerking kunnen er meer individueel aangepaste oplossingen geboden worden op alle domeinen van het leven.

### Registreren van de aanmelding (en zo nodig intern communiceren)

De aanmelding wordt genoteerd op een aanmeldingsfiche. Deze infofiche is opgesteld naar analogie met de infofiche van het bemiddelingsoverleg ArTuSa waarop informatie over de cliënt en de zorgvraag verzameld wordt (zie bijlage).

### Agenderen en bespreken van de aanmelding op het aanmeldingsteam

De coördinator aanmeldingen bundelt de ontvangen aanmeldingen (aan de hand van de aanmeldingsfiches) ter voorbereiding van het aanmeldingsteam.

- Deelnemers aanmeldingsteam:
  - Coördinator aanmeldingen (is ook voorzitter en verslaggever van het overleg)
  - Directeur
  - Afdelingscoördinatoren
  - Maatschappelijk werkers
- Frequentie: tweewekelijks

Het aanmeldingsteam dient ter bespreking en “dispatching” van vragen. Er wordt per aanmelding afgesproken hoe en door wie de aanmelding verder zal behandeld worden. Hierbij wordt geprobeerd zo doelgericht mogelijk te werken: opvolging en verdere intake binnen de vermoedelijke afdeling of door de meest aangewezen persoon.

### Informatieverzameling rond de aanmelding

Kennismaking en verdere opvolging gebeuren bij voorkeur door dezelfde persoon of afdeling.

- Bij vragen richting bepaalde afdeling: maatschappelijk werker residentiële dienstverlening Laakdal, maatschappelijk werker residentiële dienstverlening Geel, of coördinator mobiele ondersteuning en begeleid werk
- Bij overkoepelende, algemene of onduidelijke vragen: coördinator aanmeldingen

Een goede overdracht van informatie, zodat zo weinig mogelijk moet worden herhaald, is hierbij erg belangrijk.

De te verzamelen informatie moet bijdragen tot een duidelijker beeld van de gestelde vraag.

De extra verkregen info wordt verder aangevuld op de aanmeldingsfiche.

## Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **De intake**

Datum document: 01/07/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



### Inplannen en uitvoeren van kennismakingsgesprekken

- Kennismakingsgesprekken kunnen zowel voor als na de eerste bespreking op het aanmeldingsteam gebeuren (afhankelijk van dringendheid en/of omstandigheden).
  - Indien het wenselijk is om de kennismaking onmiddellijk te laten doorgaan, gebeurt dit in principe door de coördinator aanmeldingen of door iemand die hiervoor door de coördinator aanmeldingen wordt aangesproken.
  - Indien de kennismaking na het eerstvolgende aanmeldingsteam kan doorgaan, wordt op het aanmeldingsteam afgesproken wie de kennismaking verzorgt.
- Indien wenselijk kan het kennismakingsgesprek gecombineerd worden met een bezoek aan één of meerdere afdelingen van Het Eepos.
- Bedoeling van het kennismaking is om enerzijds een beeld te geven van de mogelijkheden van Het Eepos en anderzijds een vollediger beeld te krijgen van de vraag van de cliënt. Er wordt getracht een duidelijk antwoord te geven op alle vragen die gesteld worden.
- De bekomen informatie wordt aangevuld op de aanmeldingsfiche.

### Overleg en afstemming rond een mogelijk aanbod tot opname of ondersteuning

- De stand van zaken van lopende aanmeldingen wordt ter info en opvolging meegedeeld op het aanmeldingsteam.
- Indien wenselijk kan bijkomende informatie (bv. vorige school, vorige voorziening, verslag van DOP dienst, ...) opgevraagd worden. Bij voorkeur gebeurt dit door de gebruiker zelf. Indien niet, wordt een toestemmingsformulier voor het opvragen van persoonlijke gegevens ingevuld (zie bijlage).
- Het aanmeldingsteam geeft al dan niet de definitieve goedkeuring voor opname of ondersteuning.

### Er wordt niet overgegaan tot opname of ondersteuning

- Er zijn verschillende mogelijke redenen waarom er wordt beslist om niet over te gaan tot opname of ondersteuning:
  - Cliënt en/of zijn ouders of wettelijke vertegenwoordiger wensen zelf niet in te gaan op het voorgestelde aanbod van Het Eepos.

## Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **De intake**

Datum document: 01/07/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



- Het Eepos zelf kan momenteel geen geschikt aanbod doen omwille van capaciteitsproblemen. Er wordt creatief nagedacht en er kunnen ook suggesties gegeven worden voor mogelijke oplossingen buiten onze voorziening.
- De gevraagde ondersteuning is niet mogelijk omwille van een ontoereikend persoonsvolgend budget voor van de cliënt.
- Het Eepos beschikt niet over de mogelijkheden om een kwalitatieve oplossing te bieden aan de ondersteuningsnood. Er wordt in de mate van het mogelijke doorverwezen naar andere voorzieningen.
- Het Eepos kan geen antwoord bieden op de gestelde vraag maar kan een ander aanbod doen. Er wordt samen nagedacht over een al dan niet tijdelijke oplossing binnen Het Eepos.

### Er wordt wel overgegaan tot opname of ondersteuning

- Vervolg van intake en voorbereiding van opname of ondersteuning gebeurt per afdeling. De concrete aanpak en overleg hierover gebeurt op het stafoverleg binnen de afdeling en/of op de teamvergaderingen.
- Tijdens de verdere intake met de cliënt en zijn ouders/wettelijke vertegenwoordigers komen de wensen, de behoeften en mogelijkheden van de cliënt ruimschoots aan bod, alsook zijn vaardigheden, interesses, enz. in vorige school- en/of opvangsituaties. Indien Het Eepos niet kan voldoen aan bepaalde behoeften van de cliënt, wordt contact gezocht met personen of diensten die hieraan eventueel wel kunnen voldoen, bv. kinesithérapie, voetverzorging, aangepast zwembad, externe dienstverlening (bvb. tandverzorging, gynaecologie, orthopedie enz.).
- De verzamelde gegevens dienen als basis voor het voorlopig handelingsplan.

### Start opvang of ondersteuning

#### Opmaak en ondertekening van de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO)

Voor de opstart van de ondersteuning wordt de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) opgemaakt. In deze IDO wordt o.a. melding gemaakt van de aard en de intensiteit van de ondersteuning en van de bijhorende financiering. Deze IDO wordt zowel door Het Eepos als door de cliënt of zijn ouders/wettelijke vertegenwoordiger ondertekend.

#### Handelingsplan

- Cfr. IDO – artikel 5

## Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **De intake**

Datum document: 01/07/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



De overeengekomen zorg en ondersteuning wordt inhoudelijk uitgewerkt in een handelingsplan. Dit plan wordt wederzijds ondertekend en als bijlage toegevoegd aan de individuele dienstverleningsovereenkomst (document nr. 1).

Binnen de 6 maanden na de (oorspronkelijke) startdatum, wordt een eerste evaluatie voorzien. Nadien wordt het handelingsplan minstens om de 3 jaar geëvalueerd. Zowel de cliënt / wettelijke vertegenwoordiger als de zorgaanbieder mogen echter te allen tijde een eerdere evaluatie vragen. Indien dit gebeurt, begint de nieuwe periode van 3 jaar te lopen na deze voortijdige evaluatie.

Wijzigingen aan het handelingsplan gebeuren in wederzijds overleg waarop alle betrokken partijen worden uitgenodigd.

### Proefperiode

De individuele dienstverleningsovereenkomst heeft een proefperiode van 6 maanden.

### Interne en externe melding van opname of ondersteuning

- Formulier opstart ondersteuning: de afdelingscoördinator of de betrokken maatschappelijk werker zorgt voor een interne melding binnen Het Eepos met de nodige administratieve gegevens over de opgestarte opvang of ondersteuning (zie bijlage).
- Bemiddelingsoverleg ArTuSa: elke nieuwe opstart wordt op dit overleg ter kennisgeving gemeld aan de collega-voorzieningen.

Verwante documenten	Bewaring (plaats of persoon)
Aanmeldingsfiche	Cliëntendossier
Overzicht aanmeldingen bij Het Eepos	Coördinator aanmeldingen
Verslagen aanmeldingsteam	Coördinator aanmeldingen
Verslagen bemiddelingsoverleg ArTuSa	Coördinator aanmeldingen
Toestemmingsformulier opvragen persoonlijke gegevens	Cliëntendossier
Individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO)	Cliëntendossier
Formulier opstart ondersteuning	Cliëntendossier