



4.f.3. Het beëindigen van de hulp- en dienstverlening

Beoordeeld	CTZ MFC dd. 14 november 2013 CTZ OC dd. 25 november 2013 GR MFC dd. 19 november 2013 GR OC dd.	Documenteigenaar: Kwaliteitscoördinator
Goedgekeurd	Directieteam dd. 19 december 2013	
Geldig vanaf	20 december 2013	

Proceseigenaar

(Ped)agogisch directeur

Doel

Deze procedure beschrijft op welke manieren de dienstverlening naar de cliënt kan worden beëindigd, dit conform het [Kwaliteitsdecreet 4/02/2011, hoofdstuk 7: ontslag van de cliënt door de voorziening.](#)

Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op alle cliënten – zowel MFC als OC - waarmee een Protocol van verblijf, behandeling of begeleiding werd afgesloten.

Termen en definities

- De individuele dienstverleningsovereenkomst waarvan in het kwaliteitsdecreet sprake wordt in MFC vertaald naar "IHP" - Het Individueel Handelings Plan. In OC De Beweging is dit het "IOP" - het Individueel Ondersteunings Plan.
- IHP-coördinator / betreffende ortho-agoog: stafmedewerker in MFC resp. OC die de (bespreking van) IHP resp. IOP coördineert.

Verwante documenten en hulpmiddelen

- Centraal dossier
- Document "beëindigen van hulp- en dienstverlening"
- Stappenplan bij overlijden
- Formulier "toestemming tot het opvragen en gebruiken van vertrouwelijke gegevens ivf intake en/of doorverwijzing"
- Charter MFC – Charter OC
- Protocol van Verblijf, behandeling of begeleiding MFC – idem OC
- OC: Flowcharts administratief traject van de cliënt van opname tot ontslag

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Het proces rond het beëindigen van de hulp- en dienstverlening wordt opgenomen door de IHP -coördinator (MFC) of betreffende ortho-agoog (OC) in samenspraak met het begeleidende team onder supervisie van het afdelingsteam (MFC) of coördinatieteam (OC). Bewonersadministratie staat in voor de interne administratieve beëindiging (bewonersoverzicht, facturatie, kinderbijslag, e.d.).

Werkwijze

1. Beëindigen van de dienstverlening met wederzijdse toestemming.

▪ Aanleiding:

- Als de cliënt het initiatief neemt om vrijwillig de dienstverlening te beëindigen.
- In geval van een proefperiode, bij het beëindigen van de proefperiode na de evaluatie met de betrokken partijen.
- Bij het overlijden van de cliënt.

▪ Werkwijze:

Het beëindigen van de hulp- en dienstverlening en het bepalen van de modaliteiten gebeurt in overleg met de cliënt en met zijn ouders/voogden/wettelijke vertegenwoordigers, met zijn netwerk en de verantwoordelijke betrokkenen van de voorziening. Deze modaliteiten worden in de dading opgenomen.

2. Eénzijdige beëindiging van de dienstverlening.

▪ Aanleiding:

Eénzijdig ontslag of beëindiging van de dienstverlening kan enkel omwille van één van de volgende redenen (zie ook Charter p. 4):

1. In geval van overmacht of hoogdringendheid;
2. Als de beslissing tot tenlasteneming door het agentschap opname of begeleiding niet toelaat;
3. Als de cliënt niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden, vermeld in het charter, voldoet en een doorverwijzing naar een meer aangepaste of gespecialiseerde opvang noodzakelijk blijkt;
4. Als de lichamelijke of geestelijke toestand van de cliënt dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de cliënt;
5. Als de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding of het charter niet nakomt;
6. Als de cliënt of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt over de vergoeding of hulp van derden, of ondersteuning door een voorziening;
7. Als de cliënt of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het agentschap als hij een vergoeding voor hulp van derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen, om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt;
8. Wanneer geen consensus meer kan worden gevonden met betrekking tot de inhoud van de dienstverlening (zoals o.a. omschreven in het IHP/IOP);
9. Bij fundamentele verschillen in visie tussen de cliënt of zijn vertegenwoordiger en het centrum mbt de missie en/of referentiekaders, visies en waarden waarbinnen de begeleiding gekaderd is.

▪ Werkwijze

- Indien de beëindiging uitgaat van de voorziening:
 - De voorziening zal schriftelijk het eenzijdige ontslag of de beëindiging van de ondersteuning motiveren.
 - Zij zal hierbij ook aangeven welke acties zijn ondernomen (overleg, contacten, adviezen, ...) in het proces dat aan deze beëindiging voorafging.

- Indien de cliënt zich hierbij onvoldoende beluisterd of ondersteund voelt dan kan hij dit ten allen tijde kenbaar maken via de klachtenprocedure – al dan niet met gebruik van het meldingsformulier.
- In alle gevallen:
 - Een opzeggingstermijn van 3 maanden moet door beide partijen worden gerespecteerd, tenzij men op dat ogenblik in overleg tot een consensus komt.
 - De opzegging gebeurt door een aangetekend schrijven.
 - Als de cliënt of de voorziening de vastgelegde of overeengekomen opzegtermijn niet nakomt kan een verbrekingsvergoeding worden geëist (zie Charter hfdst. 3).

▪ **Bevoegdheid**

Wanneer de voorziening éézijdig een einde wil maken aan de dienstverlening komt de bevoegdheid hiervoor toe aan het afdelingsteam in samenspraak met de directie.

▪ **Beroepsmogelijkheid**

Bij betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning heeft de cliënt de kans hiertegen beroep aan te tekenen, en dit rechtstreeks bij de klachtencommissie (zie Charter p. 14: Klachtenprocedure / behandeling op niveau 3).

3. Na de beëindiging van de overeenkomst.

▪ **Zoeken naar alternatieven**

- Wanneer de beëindiging van de dienstverlening uitgaat van de voorziening zal de voorziening meewerken bij het zoeken naar een andere aangepaste voorziening, zonder daarom een gepaste oplossing te garanderen.
- De dienst bespreekt de keuzemogelijkheden met het gezin en neemt, indien gewenst door het gezin, samen met hen contact op met nieuwe potentiële dienstverleningen.

▪ **Overdracht van relevante informatie**

- Bij beëindigen van de dienstverlening en ingeval van doorverwijzing wordt de relevante informatie, bij akkoord van de ouders en/of cliënt, overgemaakt aan de nieuwe dienstverlening.

▪ **Bewaren van de gegevens**

- Deze gegevens worden bewaard in het centrale en medische dossier voor een termijn voorzien in de desbetreffende procedures. (Zie procedure 4.f.2. Opstellen van het IHP / IOP)

Registraties

Wat	Wie	Waar	Bewaartermijn
Dading	Dossierbeheerder cliënt	KOC-net	
Eézijdige opzeg van het Protocol van verblijf, behandeling of begeleiding	Dossierbeheerder cliënt	KOC-net	
Reden van het beëindigen van de dienstverlening	IHP-coördinator (MFC) of betreffende ortho (OC)	KOC-net	
MFC: Centraal dossier van vertrokken jongere	Afdelingsteam	KOC-net	2 jaar (*)
	Na verstrijken termijn pedagogisch directeur	Archief	3 jaar (*)
In- en uitstroom cliënten	Bewonersadministratie	KOC-net	Onbeperkt