

<b>De Meander</b>	<b>Kwaliteitshandboek</b> <b>3. Gebruikersgerichte processen</b> <b>3.3 Het beëindigen van zorg of ondersteuning</b>	<b>bestand827</b> <b>(1).doc</b>	<b>1/6</b>
-------------------	--	-------------------------------------	------------

Beoordeeld:	Stuurgroep Kwaliteit	Geldig vanaf:	08/11/2017
Procedurehouder:	Sociale dienst		
Goedgekeurd:	Luc Lemkens	Paraaf:	

### **1. Toepassingsgebied**

De procedure beëindigen van zorg of ondersteuning wordt toegepast indien de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger de zorg of ondersteuning geboden door de Meander vzw wil beëindigen.

### **2. Verwante documenten en hulpmiddelen**

- Checklist beëindiging van zorg of ondersteuning
- Checklist overlijden
- Brochure 'Omgaan met het levenseinde'
- Visietekst Vroegtijdige zorgplanning (lexicon)
- Levensverhaal
- Individueel dossier van de cliënt
- Schriftelijke overeenkomst/Protocol MFC
- Toestemmingsformulier voor het doorgeven van medische, orthopedagogische en sociale gegevens
- Klachtenprocedure
- Inventaris persoonlijke eigendommen (Zorgonline)

### **3. Werkwijze**

#### **3.1 Beëindigen van de zorg of ondersteuning door de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger**

##### **3.1.1 Tijdens de proefperiode**

###### **Aanleiding**

- De cliënt neemt het initiatief om de zorg of ondersteuning te beëindigen tijdens of na de proefperiode.
- Na evaluatie met de betrokken partijen wordt de zorg of ondersteuning na de proefperiode beëindigd.

###### **Werkwijze**

- Het beëindigen van de zorg of ondersteuning tijdens de proefperiode en het bepalen van de modaliteiten gebeurt in overleg met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de verantwoordelijke betrokkenen van de Meander vzw.
- Bij beëindiging dient de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger de opzeg schriftelijk te betekenen. De opzeg gaat in op de datum waarop de opzegbrief is gedateerd.
- Op het opname-afvloeierteam wordt gemeld wanneer de zorg of ondersteuning eindigt.

De Meander	<p style="text-align: center;"><b>Kwaliteitshandboek</b></p> <p style="text-align: center;"><b>3. Gebruikersgerichte processen</b></p> <p style="text-align: center;"><b>3.3 Het beëindigen van zorg of ondersteuning</b></p>	bestand827 (1).doc	2/6
------------	---	-----------------------	-----

- De sociale dienst heeft op basis van de checklist beëindiging zorg of ondersteuning contact met de cliënt en/of vertegenwoordigers.
- Op de coördinatievergadering en/of het opname-afvloeiteam worden de communicatielijnen rond de beëindiging vastgelegd.

#### **Opzegtermijn**

- De opzegtermijn tijdens de proefperiode is 1 maand.

### **3.1.2 Na definitieve opname**

#### **Aanleiding**

De cliënt neemt het initiatief om de zorg of ondersteuning te beëindigen.

#### **Werkwijze**

- Bij eenzijdige opzegging door de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger dient de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger de opzeg schriftelijk te betekenen. De opzeg gaat in op de datum waarop de opzegbrief is gedateerd.
- Op het opname-afvloeiteam wordt gemeld wanneer de zorg of ondersteuning eindigt.
- Op de coördinatievergadering en/of het opname-afvloeiteam worden de communicatielijnen rond de beëindiging vastgelegd.
- De sociale dienst heeft op basis van de checklist beëindiging zorg of ondersteuning contact met de cliënt en/of vertegenwoordigers.

#### **Opzeggingstermijn**

- Bij eenzijdige opzegging geldt een opzeggingstermijn van drie maanden, tenzij in onderling akkoord een kortere termijn wordt overeengekomen.
- Indien beide partijen een andere opzegtermijn overeenkomen dan hierboven vermeld, dient deze schriftelijk te worden vastgesteld, vóór het ingaan van de opzegperiode. Het geschrift dient de duur en de begindatum te vermelden en wordt ondertekend door beide partijen.
- Als één van de partijen de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn niet respecteert, moet deze aan de andere partij een verbrekingsvergoeding betalen.

### **3.2 Beëindigen van de zorg of ondersteuning door de Meander vzw**

#### **3.2.1 Tijdens de proefperiode**

#### **Aanleiding**

- Na evaluatie met de betrokken partijen wordt de zorg of ondersteuning na de proefperiode beëindigd.
- De Meander vzw kan de overeenkomst tijdens de proefperiode enkel opzeggen om één van de volgende redenen:
  - bij overmacht;

De Meander	<p style="text-align: center;"><b>Kwaliteitshandboek</b></p> <p style="text-align: center;"><b>3. Gebruikersgerichte processen</b></p> <p style="text-align: center;"><b>3.3 Het beëindigen van zorg of ondersteuning</b></p>	bestand827 (1).doc	3/6
------------	---	-----------------------	-----

- als de cliënt niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden vermeld in de collectieve rechten en plichten voldoet;
- als de lichamelijke of geestelijke toestand van de cliënt dermate gewijzigd is, dat het zorgaanbod van de Meander vzw niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvraag van de cliënt;
- als de cliënt of zijn vertegenwoordiger de verplichtingen vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst of de collectieve rechten en plichten niet nakomt.

### **Werkwijze**

- Het beëindigen van de zorg of ondersteuning tijdens de proefperiode en het bepalen van de modaliteiten gebeurt in overleg met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de verantwoordelijke betrokkenen van de Meander vzw.
- Bij beëindiging dient de Meander vzw de opzeg schriftelijk te betekenen.
- Op het opname-afvloeiteam wordt beslist wanneer de zorg of ondersteuning wordt beëindigd.
- Op de coördinatievergadering en/of het opname-afvloeiteam worden de communicatielijnen rond de beëindiging vastgelegd.
- De sociale dienst heeft op basis van de checklist beëindiging zorg of ondersteuning contact met de cliënt en/of vertegenwoordigers.

### **Opzegtermijn**

- De opzegtermijn tijdens de proefperiode is 1 maand.

### **3.2.2 Na definitieve opname**

#### **Aanleiding**

De Meander vzw verbindt er zich er toe de zorg en ondersteuning van de cliënt niet eenzijdig te beëindigen, tenzij om één van de volgende redenen:

- in geval van overmacht;
- MFC: om redenen voortvloeiend uit de beslissing van het indicatiestellingsverslag en/of jeugdhulpregiebeslissing  
PVB: als de cliënt niet meer aan de bijzondere opnamevoorwaarden vermeld in de collectieve rechten en plichten voldoet;
- Als de lichamelijke of geestelijke toestand van de cliënt dermate gewijzigd is, dat het zorgaanbod van de Meander vzw niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvraag van de cliënt;
- Als de cliënt of zijn vertegenwoordiger de verplichtingen vastgelegd in de individuele dienstverleningsovereenkomst of de collectieve rechten en plichten niet nakomt;
- Als de cliënt of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord zoals beschreven in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

De Meander	<p style="text-align: center;"><b>Kwaliteitshandboek</b></p> <p style="text-align: center;"><b>3. Gebruikersgerichte processen</b></p> <p style="text-align: center;"><b>3.3 Het beëindigen van zorg of ondersteuning</b></p>	bestand827 (1).doc	4/6
------------	---	-----------------------	-----

- Als de cliënt of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het VAPH als hij een vergoeding voor hulp van derde of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen, om die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen van die overeenkomst niet nakomt

### **Werkwijze**

- Bij eenzijdige opzegging door de Meander vzw dient de Meander vzw de opzeg schriftelijk te betekenen. De opzeg gaat in op de datum waarop de opzegbrief is gedateerd.
- De Meander vzw motiveert schriftelijk de eenzijdige beëindiging van de zorg of ondersteuning.
- Op het opname-afvloeiteam wordt beslist wanneer de zorg of ondersteuning eindigt.
- Op de coördinatievergadering en/of het opname-afvloeiteam worden de communicatielijnen rond de beëindiging vastgelegd.
- De sociale dienst overloopt de checklist beëindiging zorg of ondersteuning met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger.

### **Opzeggingstermijn**

- Bij eenzijdige opzegging geldt een opzeggingstermijn van drie maanden, tenzij in onderling akkoord een kortere termijn wordt overeengekomen.
- Indien beide partijen een andere opzegtermijn overeenkomen dan hierboven vermeld, dient deze schriftelijk te worden vastgesteld, vóór het ingaan van de opzegperiode. Het geschrift dient de duur en de begindatum te vermelden en wordt ondertekend door beide partijen.
- Als één van de partijen de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn niet respecteert, moet deze aan de andere partij een verbrekingsvergoeding betalen.

### **Betwisting**

- In geval van betwisting van de beëindiging van de zorg of ondersteuning, kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen 30 dagen voorleggen aan de interne klachtencommissie. Verdere modaliteiten staan beschreven in de klachtenprocedure.
- Bij betwisting en indien de opzegging wordt voorgelegd aan de interne klachtencommissie volgens de klachtenprocedure, wordt de opzegtermijn geschorst voor de duur van de bemiddeling.

### **3.3 Beëindiging van zorg en ondersteuning zonder opzeg**

Bij het bereiken van de einddatum zoals omschreven in de schriftelijke overeenkomst, houdt de dienstverlening door de Meander vzw automatisch op zonder opzeg.

De opzegtermijn dient niet nageleefd te worden en de verbrekingsvergoeding wordt niet uitbetaald indien de cliënt 3 maanden of langer afwezig is (bv. wegens ziekte of opname in een andere voorziening,...).

De Meander	<p style="text-align: center;"><b>Kwaliteitshandboek</b></p> <p style="text-align: center;"><b>3. Gebruikersgerichte processen</b></p> <p style="text-align: center;"><b>3.3 Het beëindigen van zorg of ondersteuning</b></p>	bestand827 (1).doc	5/6
------------	---	-----------------------	-----

### **3.4 Beëindigen van de zorg of ondersteuning na overlijden van de cliënt**

- Bij een plots overlijden van een cliënt worden de vertegenwoordigers bij voorkeur door een medewerker van de sociale dienst gecontacteerd.
- Men peilt naar de wensen en verwachtingen rond overlijden voor zover deze nog niet geregistreerd werden in het levensverhaal of het cliëntdossier in zorgonline.
- Indien er geen vertegenwoordigers zijn, baseren we ons op de wensen en verwachtingen geregistreerd in het levensverhaal of op vroeger geuite wensen en verwachtingen van de cliënt en/of zijn vertegenwoordigers.
- Op het eerstvolgende opname-afvloeierteam wordt het overlijden van de cliënt geagendeerd.
- De sociale dienst heeft op basis van de checklist overlijden contact met de vertegenwoordigers.
- De concrete werkwijze en afspraken worden beschreven in de brochure 'Omgaan met levenseinde'

### **4. Na de beëindiging van de schriftelijke overeenkomst**

#### **Zoeken naar alternatieven**

- Wanneer de beëindiging van de zorg of ondersteuning uitgaat van de Meander vzw zal de Meander vzw meewerken bij het zoeken naar een andere gepaste voorziening, zonder daarom een gepaste oplossing te garanderen.
- Als de Meander vzw na kennisneming van de noden en zorgvragen van de cliënt niet kan voorzien in de aangewezen zorg of ondersteuning, verwijst ze de cliënt door naar jeugdhulpregie (minderjarigen) of de bijstandsorganisaties (meerderjarigen)
- De Meander vzw bespreekt de mogelijkheden met de cliënt en/of zijn vertegenwoordigers en neemt, indien de cliënt en of zijn vertegenwoordigers dit wensen contact op met de nieuwe potentiële hulpverlening.

#### **Overdracht van relevante informatie**

- De Meander vzw waarborgt in overleg met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de nieuwe voorziening met betrekking tot de zorg of ondersteuning.

#### **Bewaren van gegevens**

- Het sociaal-orthopedagogisch dossier wordt bewaard op de sociale dienst.
- Persoonlijke eigendommen worden terugbezorgd aan de cliënt en/of zijn vertegenwoordigers aan de hand van de inventaris van persoonlijke eigendommen in Zorgonline.

### **5. Registraties**

Registratie	Wie	Indexering	Bewaring	Bewaartermijn
-------------	-----	------------	----------	---------------

<b>De Meander</b>	<b>Kwaliteitshandboek</b> <b>3. Gebruikersgerichte processen</b> <b>3.3 Het beëindigen van zorg of ondersteuning</b>	<b>bestand827</b> <b>(1).doc</b>	<b>6/6</b>
-------------------	--	-------------------------------------	------------

Coördinatieverslag	Directeur zorg	Chronologisch	Mijn verslagen → zorgonline Data – map coverg	Onbeperkt in het archief
Verslag opname - afvloeï	Directeur zorg	Chronologisch	Mijn verslagen → zorgonline	Onbeperkt in het archief
Verslag cliëntbespreking	Orthopedagoge	Alfabetisch en chronologisch	Cliëntdossier digitaal in de map data en/of op zorgonline Ondertekende versie in de map sociale dienst	Tot één jaar na het verlaten van de voorziening op de computer Onbeperkt in het archief
Schriftelijke overeenkomst	Sociale dienst	alfabetische	Sociaal- orthopedagogisch dossier	Tot één jaar na het verlaten van de voorziening op de computer Onbeperkt in het archief
Toestemmings- formulier	Sociale dienst	Alfabetisch	Ondertekend in de map sociale dienst	Onbeperkt in het archief