



Charter collectieve rechten en plichten
Medisch pedagogisch kinderdagverblijf Merlijn VZW

1 Identificatie van de voorziening

Het charter collectieve rechten en plichten werd opgemaakt door de VZW Merlijn, gevestigd te 2100 Deurne, Schotensesteenweg 258 en waarvan de statuten verschenen zijn in het Belgisch Staatsblad van 28 februari 1980, pagina 885.

De VZW werd op 15 april 2009 bij besluit van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap erkend als semi-internaat voor het opnemen van 50 niet-schoolgaande kinderen van 0 tot 10 jaar met mentale en/of motorische stoornissen of met gedrags- of emotionele stoornissen (al dan niet van het autismespectrum).

2 Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie van de voorziening

Merlijn wil zich profileren als een expertisecentrum in de begeleiding van jonge kinderen met een meervoudige beperking en jonge kinderen met een autismespectrumstoornis. Merlijn wil voldoen aan de nood van ouders die op zoek zijn naar een kleinschalige dagopvang.

Wij staan garant voor gemotiveerde en deskundige medewerkers die een kwaliteitsvolle ondersteuning van het kind en zijn gezin mogelijk maken. De begeleiding gebeurt in een open en familiale sfeer met respect voor de noden en mogelijkheden van ieder kind en iedere ouder. De ouders worden erkend als ervaringsdeskundigen van hun kind. Het opstellen van het begeleidingsplan gebeurt in overleg en in samenspraak met de ouders.

We geven de ouders de kans om als gelijkwaardige partners een perspectief voor zichzelf en voor hun kind uit te bouwen.

De vertaling van deze missie in visie, waarden, doelstellingen en strategieën voor Merlijn staat uitgeschreven in een visietekst. Deze tekst ligt ter inzage bij de directie of kwaliteitscoördinator (gegevens van deze mensen in bijlage).

Graag verwijzen we eveneens naar andere visieteksten, met name

- belonen, versterken van gewenst gedrag en straffen van ongewenst gedrag
- gebruik van hulpmiddelen
- preventie van misbruik en geweld
- logopedische ondersteuning en advies geven bij voedingsmomenten
- zoeken naar ondersteunde communicatiemiddelen op maat van de kinderen

3 Ondersteuningsaanbod van de voorziening

Het dienstverleningsaanbod omvat:

- Dagopvang gedurende weekdays van 7.30uur tot 17.30uur. De voorziening sluit 1 week in de paasvakantie, 2 weken in de grote vakantie en 1 week tijdens de kerstvakantie. De vakantieregeling wordt bij het begin van de begeleiding of een nieuw werkjaar meegedeeld.
- De kinderen worden naargelang hun ontwikkelingsmogelijkheden, hun begripsniveau en de aard van hun beperking ingedeeld in leefgroepen van gemiddeld 6 à 7 kinderen, waarvoor 2 begeleiders verantwoordelijk zijn.
- Elke leefgroep beschikt over een eigen leefruimte. Daarnaast zijn er voldoende ruimten voor specifieke kinesitherapeutische, logopedische en ergotherapeutische begeleiding.
- Er wordt gestreefd naar een gezonde en evenwichtige voeding. De kinderen krijgen dagelijks 2 lichte en 1 warme maaltijd. De menu wordt dagelijks uitgehangen en is eveneens terug te vinden op de website.
- Voor elke groep gelden verschillende groepsafspraken. Tijdens het eerste oudercontact worden deze afspraken aan de ouders meegegeven. Kinderen die later instappen, krijgen deze afspraken tijdens het huisbezoek. De groepsafspraken zijn eveneens terug te vinden op de website.
- Bij de start van de begeleiding moet aan de groepsbegeleiding schriftelijk doorgegeven worden welke medicatie uw kindje dagelijks dient in te nemen (via de administratieve bundel). Indien er wijzigingen zijn gedurende de begeleiding, dienen de ouders dit eveneens schriftelijk door te geven aan de groepsbegeleiding. Indien het gaat om medicatie die sporadisch ingenomen moet worden (vb. antibiotica, neus-, oor of oogdruppels, aerosol, hoestsiroop...) moet dit schriftelijk doorgegeven worden via een standaard briefje. Medicatie waarvan niet op papier staat wanneer en hoeveel er moet gegeven worden, zal niet toegediend worden. Medicatie die aan het kind gegeven moet worden, wordt door de ouders van thuis meegebracht. De medicatie in Merlijn wordt gegeven door de begeleiders, onder supervisie van de arts en verpleegkundige van Merlijn.
- Dringende medische zorgen worden desgevallend verstrekt door de arts of verpleegkundige verbonden aan de voorziening of door de dichtstbijzijnde spoedgevallendienst.

Omschrijving van de doelgroep

Merlijn richt zich voornamelijk op zuigelingen, peuters en kleuters met een meervoudige beperking en/of een autismespectrumstoornis waarvoor de aanpak in een semi-internaat de beste perspectieven biedt.

4 Bijzondere opnamevoorwaarden

Opname is enkel mogelijk mits goedkeuring van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Indien de aanvraagprocedure nog niet volledig afgerond is, kan toch reeds overgegaan worden tot opname, op voorwaarde dat de aanvraag lopende is en goedkeuring op een later tijdstip in orde komt.

Daarnaast is het noodzakelijk dat het kind aangemeld is op de centrale registratie zorgvragen en deze zijn goedkeuring tot opname aan de voorziening geeft.

Enkel kinderen die beschikken over een rijksregisternummer kunnen opgenomen worden gezien deze gegevens noodzakelijk zijn om de administratieve inschrijving en subsidiëring door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap mogelijk te maken.

Opname is niet mogelijk indien

- de medische problematiek of de algemene gezondheidstoestand een gespecialiseerde en/of intensieve behandeling vereist, die de medische draagkracht overschrijdt zodanig dat andere gebruikers op minder verantwoorde wijze gevolgd kunnen worden
- een technische en materiële uitrusting vergt die Merlijn niet ter beschikking heeft
- als er sprake is van psychische en/of gedragsproblemen die ernstige risico's inhouden voor de andere gebruikers.

Bij elke opname wordt er steeds een proefperiode van 3 maanden ingelast. Tijdens deze proefperiode kan de opname-overeenkomst enkel beëindigd worden indien men 1 week voordat de proefperiode voorbij is de wettelijke vertegenwoordiger schriftelijk heeft ingelicht.

5 Wederzijdse rechten en verplichtingen:

- De voorziening eerbiedigt strikt de religieuze, ideologische of filosofische overtuiging van elke gebruiker. Zij zal maximale inspanningen leveren om de privacy van de gebruiker te vrijwaren. Alle medewerkers van Merlijn zijn gebonden aan het beroepsgeheim.
- Het decreet rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp (7 mei 2004) is eveneens richtinggevend in de dagdagelijkse omgang met de gebruiker. Het decreet voorziet 3 belangrijke principes:
 1. handelen in het belang van de minderjarige
 2. rekening houden met de bekwaamheid van de minderjarige
 3. de rechten zijn voor alle minderjarigen gelijkBij de start van de begeleiding krijgen de ouders of wettelijk vertegenwoordiger van het kind een brochure mee waarin deze rechten verder gespecificeerd zijn.
- Er wordt van ieder kind een persoonlijk dossier opgemaakt, dat zorgvuldig bewaard wordt. Het dossier is een werkinstrument, met enkel relevante gegevens m.b.t. de begeleiding van het kind. Naast administratieve gegevens bevat het dossier informatie over de diagnose (indien gekend), de ontwikkeling en evolutie van het kind en medische gegevens. De ouders of wettelijk vertegenwoordiger kunnen ten alle tijde het dossier van hun kind inkijken bij de maatschappelijk assistente, ten laatste binnen de 15 dagen na ontvangst van het verzoek. Het medisch dossier wordt afzonderlijk bijgehouden en is enkel toegankelijk onder begeleiding van de kinderneuroloog. Gegevens verstrekt door derden die als vertrouwelijk bestempeld zijn, zijn niet toegankelijk tenzij zij hiervoor toestemming hebben gegeven. In geval van tegenstrijdige belangen tussen ouders of wettelijk vertegenwoordiger van het kind en het kind zelf primeren steeds de belangen van het kind. Indien ouders onderling tegenstrijdige belangen hebben (vb. bij een echtscheiding), zijn enkel de gegevens toegankelijk over het kind en over zichzelf. Gegevens betreffende de andere ouder zijn vertrouwelijk en staan niet ter inzage.¹
- De kindbespreking of het evolutieverlag dat systematisch opgemaakt wordt, wordt steeds besproken met de ouders. Indien nodig kan dit aangevuld worden met gegevens die de ouders tijdens dit gesprek verschaffen. Daarnaast hebben de ouders de mogelijkheid om op elk moment het handelingsplan ter discussie te stellen en een aanpassing hiervan te vragen.

¹ conform de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens

- Ouders en familieleden of kennissen kunnen steeds in Merlijn terecht, voorafgaand telefonisch contact is aangewezen.
- Bij afwezigheid van het kind dienen de ouders of wettelijk vertegenwoordigers zo snel mogelijk Merlijn hiervan te verwittigen.
Kinderen kunnen vakantie nemen ten belope van het maximum aantal schoolvakantiedagen per jaar.
Afwezigheid wegens ziekte voor max. 2 opeenvolgende dagen, dient schriftelijk bevestigd te worden door de ouders of wettelijke vertegenwoordigers. Een doktersattest is vereist indien het kind langer dan 2 opeenvolgende dagen ziek is of indien het maximum van 10 afwezigheidsdagen per kwartaal overschreden is.

6 Financiële regeling

De door de gebruiker verschuldigde persoonlijke bijdrage wordt berekend volgens de reglementaire voorschriften en wordt in het protocol bepaald. Prestaties van de voorziening, die niet door de overheid via de dagprijs voorzien zijn, worden afzonderlijk aangerekend. Deze prestaties worden vermeld in het protocol.

7 Heroriëntering of ontslag uit de voorziening

Merlijn verbindt zich ertoe om de kinderen die werden opgenomen niet te ontslaan, noch de dienstverlening te beëindigen tenzij om één van de hiernavolgende redenen:

- bij negatief advies van de Provinciale Evaluatiecommissie tot ten lasteneming door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
- bij het niet nakomen door de gebruiker of zijn wettelijk vertegenwoordiger van in het protocol en reglement van orde vastgelegde verplichtingen
- indien de lichamelijke en/of geestelijke toestand van de gebruiker dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de gebruiker
- bij het niet opvolgen van medisch advies in levensbedreigende situaties
- bij zeer ernstige gedragsproblemen die ernstige risico's inhouden voor de andere gebruikers of medewerkers

Bij éézijdige opzegging door de voorziening dient rekening gehouden te worden met een opzeggingstermijn van 3 maanden, tenzij een versnelde procedure noodzakelijk is of in wederzijds akkoord een andere termijn wordt overeengekomen.

De gebruiker of zijn wettelijk vertegenwoordiger heeft ten allen tijde het recht om de begeleidingsovereenkomst te verbreken. De opzeggingstermijn wordt dan in wederzijds overleg bepaald.

Wanneer de vastgestelde of overeengekomen opzegtermijn niet gerespecteerd wordt door de wettelijke vertegenwoordiger dient men aan Merlijn een verbrekingsvergoeding te betalen. Deze vergoeding is, per dag dat men vroeger de voorziening verlaat, het verschil tussen de reglementair vastgestelde volledige dagprijs en de verminderde dagprijs met een maximum van 30 dagen, tenzij door de betrokkene wordt aangetoond dat de voorziening de schriftelijke overeenkomst niet nakomt.

In geval van betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning, kan de gebruiker of wettelijk vertegenwoordiger deze betwisting voorleggen aan de klachtencommissie (zie bijlage) binnen een termijn van 30 dagen. Voor de behandeling van deze betwisting wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. Deze persoon wordt aangewezen in onderling overleg met de voorziening en de ouderraad.

De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en poogt deze te verzoenen binnen de 30 dagen. Het resultaat van deze verzoening wordt opgenomen in het handelingsplan. Wanneer er geen gepaste oplossing gevonden wordt, verbindt Merlijn zich ertoe mee te werken bij het zoeken naar een andere aangepaste voorziening zonder daarom echter een alternatieve verblijfsmogelijkheid te garanderen.

Merlijn richt zich tot zeer jonge kinderen. Rond de leeftijd van 6 jaar trachten we de kinderen dan ook te heroriënteren naar een andere voorziening voor niet-schoolgaanden, het buitengewoon of gewoon onderwijs. Om de overstap vlot te laten verlopen, stellen we enkele medewerkers ter beschikking die samen met de ouders op zoek gaan naar een geschikte vervolgvang voor het kind.

8 Collectief overleg met de gebruikers

Aangezien onze gebruikers niet handelingsbekwaam zijn, richten we ons collectief overleg tot de ouders of wettelijk vertegenwoordiger van de gebruikers.

Het collectief overleg wordt georganiseerd binnen de ouderraad. Via deze ouderraad hebben de ouders inspraak in de voorziening. De ouderraad heeft als doel de belangen van de gebruikers (kinderen) te behartigen in samenspraak met de verantwoordelijken van de voorziening.

Elke ouder of wettelijk vertegenwoordiger wordt op de vergaderingen van de ouderraad uitgenodigd en krijgt achteraf een schriftelijk verslag van deze vergadering.

De ouderraad duidt onder zijn leden een voorzitter aan.

Zowel de ouderraad als de voorziening hebben initiatiefrecht om advies te vragen of uit te brengen inzake aangelegenheden die de verhouding voorziening – gebruiker aangaan. Er is hoorrecht en antwoordplicht omtrent elk onderwerp waarover de ouderraad een standpunt aan de verantwoordelijken van de voorziening wenst mee te delen.

Verder verstrekt de voorziening aan de ouderraad de noodzakelijke informatie over

- wijzigingen aan het charter collectieve rechten en plichten en protocol van verblijf
- wijzigingen in de procedure voor het afhandelen van klachten
- belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie
- belangrijke wijzigingen in het algemeen concept van de voorziening en de algemene begeleidingssituatie
- alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen (vb. maatregelen om de gezondheid en veiligheid te waarborgen), met inbegrip van informatie omtrent inzet financiële middelen, jaarrekening en begroting
- kwaliteitsbeleid ondermeer kwaliteitsplanning, resultaten tevredenheids-onderzoek, extern auditrapport
- planning en evaluatie van allerhande activiteiten

9 De klachtenprocedure

Elke ouder of zijn wettelijk vertegenwoordiger kan een klacht met betrekking tot de hulp- en dienstverlening indienen:

Mondelinge klachten:

- de ontvanger van de klacht meldt de klacht aan de directeur. Wanneer de gebruiker meermaals wrevels/frustraties uit aan een medewerker en deze niet opgelost raken ondanks een open communicatie en zoeken naar

- antwoorden/oplossingen van de betrokken medewerker(s) dan worden de wrevels/frustraties verder behandeld als een mondelinge klacht.
- de directeur zoekt, samen met de ontvanger en/of het betrokken team, een passend antwoord/ oplossing
- de ontvanger of een andere, door de directeur aangeduide medewerker, bespreekt het antwoord/ de oplossing met de gebruiker of met diegene die de klacht formuleerde binnen de 4 weken na ontvangst van de mondelinge klacht
- is het antwoord/ de oplossing voor de gebruiker bevredigend, dan is de klacht afgehandeld
- de directeur noteert de klacht en antwoord/oplossing in het klachtenregister
- is het antwoord/de oplossing niet bevredigend dan vraagt de ontvanger of de andere medewerker aan de gebruiker zich schriftelijk tot de directie te wenden

Schriftelijke klachten:

- de gebruiker richt zijn klacht schriftelijk tot de directie
- de directeur onderzoekt de klacht en bezorgt binnen de 4 weken een schriftelijk antwoord aan de indiener van de klacht en noteert de klacht in het klachtenregister
- indien het antwoord van de directeur geen voldoening geeft aan de indiener van de klacht, moet deze laatste zich richten tot de interne klachtencommissie
- de directeur zal de indiener mededelen wie tot de klachtencommissie behoort en tot wie men zich moet wenden (zie bijlage)
- de commissie zal de betrokken partijen aanhoren
- de commissie zal haar antwoord binnen de 30 dagen na ontvangst van de klacht mededelen aan de indiener van de klacht en aan de directeur
- als de commissie de klacht gegrond vindt, moet de directeur binnen de 30 dagen na het antwoord van de commissie aan de indiener mededelen hoe hij gevolg zal geven aan deze klacht
- indien de afhandeling van de klacht nog geen voldoening geeft aan de indiener kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap, Sterrenkundelaan 30 te 1030 Brussel

10 Kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek is een verzameling van documenten en visieteksten die het aanbod, het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitssysteem en de zelfevaluatie beschrijven van onze voorziening.

Ouders of wettelijk vertegenwoordigers van het kind kunnen het kwaliteitshandboek komen raadplegen in Merlijn bij de directie, kwaliteitscoördinator of maatschappelijk assistente. De gevraagde documenten kunnen onmiddellijk getoond worden.

11 Verzekerde risico's

In het belang van de gebruiker en van de goede werking van de voorziening werden door Merlijn verzekeringscontracten afgesloten voor brand (gebouwen, inboedel en persoonlijke bezittingen), voor burgerlijke aansprakelijkheid van personeel en uitbating kinderen (aansprakelijkheid voor lichamelijke, materiële, immateriële en zuivere immateriële schade die wordt veroorzaakt tijdens de uitoefening van de activiteiten van de voorziening) en voor lichamelijke ongevallen van de kinderen.

12 Wijzigingen aan het charter collectieve rechten en plichten

Het charter collectieve rechten en plichten kan ten allen tijde door de voorziening gewijzigd worden. De tekst van de voorgenomen wijziging zal vooraf aan de Raad van bestuur en de ouderraad meegedeeld worden, die over een maand tijd beschikken om suggesties of opmerkingen aan de voorziening te melden.

Elke relevante wijziging wordt schriftelijk aan de ouders of wettelijk vertegenwoordigers van het kind gemeld.

De meest recente versie kan steeds geraadpleegd worden via de website www.mpimerlijn.be of op vraag bij de maatschappelijk assistente.

Plaats en datum:

Voor ontvangst en akkoord,

de voorziening,

de gebruiker,

H. Damen
directeur

dhr/ mevr
ouder/wettelijk vertegenwoordiger van
.....