

## Samenvatting inspectieverslag erkenningsaudit MFC Het Anker van dinsdag 30/06/2015.

Deze aangekondigde inspectie ging over het MFC van het begeleidingscentrum Spermalie – Het Anker, specifiek over het MFC Het Anker.  
Inspecteur was de heer Koenraad Janssens.

Deze samenvatting is opgemaakt door de kwaliteitscoördinator en wordt via de digitale interne en externe mededelingen verspreid en gepubliceerd op de website. De interne en externe mededelingen worden behalve in juli en augustus zo goed als wekelijks bezorgd aan de medewerkers en 4 à 5 keer per jaar aan de gebruikers.

Het integrale verslag kunnen medewerkers lezen in de werkmap kwaliteitszorg/auditrapporten. Gebruikers die het integrale verslag wensen in te zien, kunnen het verslag digitaal opvragen via de kwaliteitscoördinator.

Het integrale verslag wordt ook bezorgd aan de voorzitter van de betreffende gebruikersraad en aan de voorzitter van de raad van bestuur.

De inspecteur kan een appreciatie geven omtrent initiatieven, adviezen ter verbetering geven of opmerkingen omtrent afwijkingen van de regelgeving.

Indien er een afwijking van de regelgeving vastgesteld wordt, is de organisatie verplicht deze tekortkoming binnen de 6 maand op te volgen en de rechtzetting voor te leggen aan het VAPH.

### Overzicht van aandachtspunten en tekortkomingen per geïnspecteerd onderwerp:

#### 1. Erkenning en doelgroep

##### Aandachtspunten:

- Het verdient aanbeveling om blijvend inspanning te leveren opdat de registratie van aanwezigheid op de leefgroep dagelijks zou gebeuren.

##### Tekortkomingen:

- Geen.

#### 2. Opname- en onthaalbeleid

##### Aandachtspunten:

- De intakeprocedure is op een aantal punten onvoldoende uitgewerkt. Dit heeft betrekking op het beschrijven hoe kinderen/jongeren bij de opname geïnformeerd worden m.b.t. de voorziening en hun eigen rechten en plichten. **(in de tekst van de intakeprocedures wordt ook de opnamefase opgenomen, waarin deze stappen beschreven worden).**
- De inspectie merkt op dat de policy i.v.m. communicatie met gescheiden ouders goed is uitgewerkt.
- De inspectie beveelt aan om, in verband met het inzagerecht, te verduidelijken wat het “dossier van de gebruiker” precies inhoudt.

##### Tekortkomingen:

- Eén of meerdere verplichte bepalingen zijn niet of niet volledig opgenomen in het charter van collectieve rechten en plichten:

- De verbrekingsvergoedingen zijn niet conform het decreet (nRTH en RTH);
- De opzegtermijnen zijn niet alle conform decreet (3 maanden i.p.v. 1 maand);
- De klachtencommissie is niet correct samengesteld: de directeur mag geen lid zijn van de klachtencommissie;
- Er moet beschreven zijn dat de klachtencommissie moet samenkomen en een antwoord formuleren binnen de dertig dagen na het indienen van een klacht;
- Het resultaat van een bemiddeling moet opgenomen worden in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

**(de tekst wordt, rekening houdend met de opmerkingen, aangepast en de directeur is niet langer lid van de klachtencommissie; de teksten worden ook voorgelegd aan de gebruikersraden en gebruikers worden geïnformeerd met een brief of mail. De aangepaste tekst wordt na goedkeuring ook op de website gepubliceerd).**

- Eén of meerdere verplichte bepalingen zijn niet of niet volledig opgenomen in het protocol van verblijf, behandeling en begeleiding (overeenkomst tussen de gebruiker en het begeleidingscentrum):
  - De inspectie adviseert om de naam van de gebruiker door de gebruiker zelf te laten schrijven bij ondertekening;
  - Bijdrage gebruiker: duidelijkheid geven hoe van bedragen tot effectieve factuur gekomen wordt **(er wordt een bijlage opgemaakt met uitleg over hoe de factuur wordt opgemaakt)**;
  - Het bedrag van de kinderbijslag van het kind moet in het protocol geschreven worden.

**(De tekst wordt, rekening houdend met de opmerkingen, aangepast in alle protocollen, ook deze van FAM en nog voorgelegd aan de gebruikersraad. Na goedkeuring wordt de tekst gepubliceerd op de website).**

### 3. Beëindiging van de hulp- en dienstverlening

Er werden geen aandachtspunten of tekortkomingen geformuleerd.

### 4. Het dossier

Er werden geen aandachtspunten of tekortkomingen geformuleerd.

### 5. Collectieve inspraak

Er werden geen aandachtspunten of tekortkomingen geformuleerd.

### 6. Klachten

Er werden geen aandachtspunten of tekortkomingen geformuleerd.

### 7. Kwaliteitssysteem en zelfevaluatie

Er werden geen aandachtspunten of tekortkomingen geformuleerd.

### 8. Facturatie en zakgeld

Er werden geen aandachtspunten of tekortkomingen geformuleerd.

### 9. Besluit

“Hoge betrokkenheid met de jongeren kenmerkt de houding van alle personeelsleden die de inspecteur te woord stonden.

Goede registratie op diverse niveaus.

De wijze waarop de gebruikersraden samengesteld worden toont aan dat de voorziening op een pragmatische wijze omgaat met de regelgeving en het goed functioneren van het overleg laat primeren boven de letter van de wet.

Een groot aantal personeelsleden werd bij het inspectiebezoek betrokken, wat een positief signaal geeft.

### **Samenvatting van de vaststellingen**

Er werden meerdere tekorten vastgesteld. Aan de voorziening wordt gevraagd om de nodige corrigerende en preventieve maatregelen te nemen om de werking volledig te conformeren met de regelgeving.

Er werden meerdere aandachtspunten geformuleerd ter overweging voor het realiseren van een nog betere werking.

### **Tekorten die aanleiding geven tot een opvolgingsinspectie:**

Eén of meerdere van de verplichte bepalingen die de rechten van de gebruikers regelen zijn niet of niet volledig opgenomen in het charter van collectieve rechten en plichten (BVR van 04/02/2011, artikel 18).

Eén of meerdere van de verplichte bepalingen die de rechten van de gebruikers regelen zijn niet of niet volledig opgenomen in protocol (BVR van 04/02/2011, artikel 8).”

Verslag:

Geert Delepierre,

Kwaliteitscoördinator,

<mailto:geert.delepierre@de-kade.be>