



Sint-Lievenspoort

samen sterk in communicatie en ontwikkeling

REGLEMENT VAN ORDE

i. IDENTIFICATIE

- Het CAR Sint-Lievenspoort maakt deel uit van de campus Sint-Lievenspoort vzw. Het CAR is gelegen in de Sint-Lievenspoortstraat 129, 9000 Gent en is telefonisch te bereiken op het algemeen nummer 09/268.26.26 of via mail: car@sintliefenspoort.be.
- Het CAR Sint-Lievenspoort werd op 27 december 1968 erkend als: 'Centrum voor revalidatie van spraak –en gehoorgestoorden in de groepen articulatie-, spreekritme-, stem-, gehoorgestoorden en neuropsychiatrische spraakstoornissen' vanaf 1 januari 1968 onder het nummer R/69'.
- Deze erkenning werd overgenomen door het Beheerscomité van de Dienst voor geneeskundige verzorging van het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering vanaf 1 januari 1991 onder het nummer 9.53.069.53.
- Vanaf 01/01/2019 is de voogdijoverheid de Vlaamse Overheid – Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG) – afdeling gespecialiseerde zorg.
- Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap erkent het CAR in de 'categorie B van de spraak –en gehoorgestoorden met ingang van 28 maart 1995 onder het nummer R/69'.
- De statuten werden bekendgemaakt in de bijlage tot het Belgisch Staatsblad van 15 februari 1968 onder het nummer 683. De meest recente statuten bekendgemaakt in de bijlage tot het Belgisch Staatsblad van 7 juli 2011 onder het nummer 11103291.
- Nieuwe overzichtslijst van de huidige Raad van Bestuur:
 - Detavernier Caroline, voorzitter bestuursorgaan
 - De Brabant Sabine
 - Vandekerckhove Curd
 - Seghers Rita
 - Craeghs Cyriel
 - Roos Sylvie
 - Heyse Hans

ii. DOELSTELLINGEN

Het CAR Sint-Lievenspoort stelt zich tot doelstelling te streven naar maximale maatschappelijke inclusie en participatie in de maatschappij van zorggebruikers met een verstandelijke beperking, een spraak/taalstoornis, een autismespectrumstoornis, een aandachtsdeficiëntie/hyperactiviteitstoornis, een specifieke leerstoornis, een coördinatie- of ontwikkelingsstoornis of een gehoorstoornis. Daarnaast

kunnen ook zorggebruikers met een vermoedensdiagnose bij ons terecht om de diagnose scherp te stellen via een procesdiagnostiek.

iii. BIJZONDERE OPNAMEVOORWAARDEN

Een zorggebruiker met een neurobiologische stoornis en/of gehoorstoornis komt slechts in aanmerking voor ambulante revalidatie, indien het multidisciplinaire team (na de aanmeldings-en onderzoeksfase) van oordeel is dat het voor de gestelde problematiek een hulpverleningsaanbod kan definiëren.

Hierbij worden volgende criteria gehanteerd:

- er is sprake van een complexe stoornis;
- de prognose is van die aard dat een adequater functioneren in de werk, school- en/of maatschappelijke situatie kan gerealiseerd worden;
- een ambulante hulpverlening is in eerste instantie aangewezen;
- de zorggebruiker en zijn context zijn bereid een samenwerkingsrelatie met het revalidatieteam aan te gaan;
- de gestelde problematiek komt in aanmerking voor een aanvraag tot tussenkomst van het Departement Zorg van de Vlaamse Overheid;
- de zorggebruiker is in regel met de ziekteverzekering en aangesloten bij een zorgkas.

iv. ONTSLAGREGELING

1. Het CAR verbindt zich ertoe de dienstverlening aan de zorggebruiker niet te beëindigen tenzij om één van de hiernavolgende redenen:
 - bij overmacht;
 - bij weigering van het Departement Zorg van de Vlaamse Overheid tot tegemoetkoming in de revalidatiekosten;
 - wanneer de zorggebruiker niet meer beantwoordt aan de bijzondere opnamevoorwaarden;
 - bij het niet naleven van het reglement van orde en/of de dienstenovereenkomst.
2. Het revalidatieprogramma neemt automatisch een einde op de einddatum voorzien in het akkoord van het Departement Zorg van de Vlaamse Overheid. De dienstverlening kan verder in onderling overleg een einde nemen hetzij op initiatief van de zorggebruiker en/of zijn context, hetzij op initiatief van het revalidatieteam.
3. De zorggebruiker en/of zijn context verbindt er zich toe het revalidatieprogramma nauwgezet te volgen en de afwezigheden tot een minimum te beperken. Iedere afwezigheid moet vooraf worden gemeld en moet een gegronde reden hebben. Bij veelvuldige afwezigheden kan het CAR na voorafgaande schriftelijke verwittiging overgaan tot verbreking van de overeenkomst. Er is geen verbrekingsvergoeding.

v. WEDERZIJDSE RECHTEN EN PLICHTEN

Het CAR eerbiedigt de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de zorggebruiker en zijn context en vrijwaart zijn privacy conform de privacywetgeving.

De zorggebruiker en zijn context hebben het recht volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd te worden omtrent alle aangelegenheden in verband met het revalidatieprogramma. De zorggebruiker en zijn context hebben inzagerecht en opvraagrecht in het dossier mits een schriftelijke aanvraag.

De zorggebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger ondertekenen een engagementsverklaring en een geïnformeerde toestemming tot beeldbellen.

Behoudens in geval van overmacht of hoogdringendheid, wordt er steeds voorafgaand overleg gepleegd inzake:

- wijzigingen aan het revalidatieprogramma;
- te treffen maatregelen omwille van de fysieke of geestelijke toestand.

Vooraleer het revalidatieprogramma start wordt door beide partijen een overeenkomst getekend, waarbij beiden zich engageren tot de naleving ervan.

Dit reglement van orde kan ten allen tijde door het centrum worden gewijzigd. U wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

vi. KLACHTENPROCEDURE

Ondanks ons streven naar een hoge kwaliteit van zorg en een zorgvuldige manier van werken van alle medewerkers van het CAR Sint –Lievenspoort, kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over de gang van zaken in ons revalidatiecentrum. Daar wij geloven in integrale kwaliteitsontwikkeling en dus in het continu verbeteren van de kwaliteit van de zorg, in samenwerking met alle betrokkenen en op elk moment van het proces, zien wij klachten als belangrijke opportuniteiten om onze kwaliteit te verhogen.

Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen of ontevredenheid omtrent de werking van ons revalidatiecentrum. Een klacht kan geformuleerd worden door zorggebruikers en hun context.

Informeel of formeel klachten al dan niet met betrekking tot het naleven van het reglement van orde kunnen ten alle tijden worden besproken met de leden van het team of de directie.

U kan hiervoor terecht bij

Mevrouw Annemie Patyn	directeur
Mevrouw Ellen De Bock	diensthofd
Mevrouw Kris Vanden Bempt	diensthofd
Mevrouw Ilse De Cooman	diensthofd
Dokter Dominique Verschueren	medisch coördinator

Alle medewerkers in ons centrum staan open voor elke feedback van elke belanghebbende. Er wordt altijd op een begripvolle en professionele manier met klachten omgegaan.

De **informele klachten** (mondeling of schriftelijk) worden zo snel en efficiënt mogelijk –samen met de indiener van de klacht- door de direct betrokken medewerker(s) opgenomen en opgelost. Voor

informele klachten kan u steeds terecht bij de teamcoördinator. In ieder geval wordt de informele klacht afgehandeld binnen maximaal 30 dagen na ontvangst van de klacht.

Indien men er niet in slaagt om tot een oplossing te komen kan men beroep doen op de directie en/of het diensthoofd die voor verdere opvolging kan zorgen. De klacht wordt dan een **formele klacht**.

Onze klachtenbehandelaar, Mevrouw Ellen De Bock, neemt dan zo snel mogelijk contact met u op.

Elke **formele klacht** dient een schriftelijke neerslag te hebben en wordt geregistreerd in ons digitaal **klachtenregister**.

Wanneer de klacht mondeling overgemaakt wordt, kan de klachtenbehandelaar of de directie helpen bij het opmaken van een schriftelijke neerslag.

Voor het opmaken van een schriftelijke neerslag hanteren wij een **klachtenformulier**.

Bij elke formele klacht bezorgt de directie en/of het diensthoofd een **schriftelijke melding** van ontvangst. Tevens wordt de melder uitgenodigd voor een **gesprek** met de directie en/of het diensthoofd. Van dit gesprek wordt een **schriftelijke neerslag** gemaakt die ook wordt overgemaakt aan de melder.

Wanneer de klacht aanleiding kan geven tot een **aansprakelijkheidsgeschil** wordt de verzekeraar ingeschakeld en neemt die de leiding van de te volgen procedure.

Bij elke klacht wordt een **kopie** van de klacht gestuurd aan de rechtstreeks betrokken medewerker of team met een vraag naar het standpunt van de betrokkene(n), verduidelijking en eventuele suggesties voor verdere afhandeling.

Binnen de 14 dagen na ontvangst van de kopie dient de betrokkene schriftelijk te antwoorden aan de directie en/of het diensthoofd en eventueel een voorstel tot verdere afhandeling te formuleren.

Gedurende **maximaal twee maanden** bemiddelen de directie en/of de diensthoofden tussen melder en betrokkene(n). Slaagt men er niet in om voor de betrokken partijen een aanvaardbare oplossing te vinden, dan wordt de melder schriftelijk, of in een afsluitend persoonlijk onderhoud, ingelicht omtrent de verdere **externe mogelijkheden** tot afhandeling van de klacht.

Formele klachten kunnen gestuurd worden naar:

Contactgegevens klacht VAPH: <https://www.vaph.be/contact/klacht> of via mail naar klachten@vaph.be of per telefoon op het nummer 02 249 35 00 of per brief aan het VAPH ter attentie van de klachtendienst

Contactgegevens klacht Departement Zorg van de Vlaamse Overheid
<https://www.zorg-en-gezondheid.be/een-klacht-melden>

Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg, afgekort OOGG; Voskenslaan 95 te 9000 Gent. E-mail: info@oogg.be.

vii. OVERZICHT VAN DE VERZEKERDE RISICO'S

- burgerlijke aansprakelijkheid
- lichamelijke ongevallen zorggebruikers en/of context
- brandverzekering gebouwen

viii. WIJZIGINGEN

Elke wijziging van het reglement van orde wordt onverwijld door het CAR schriftelijk meegedeeld.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Patyn', with a long horizontal stroke extending to the right.

Annemie Patyn, directeur CAR | vzw Sint-Lievenspoort