



Sint-Lievenspoort

samen sterk in communicatie en ontwikkeling

MFC	
GELDIG VANAF	20/6/2024

Collectieve rechten en plichten MFC NRTH

1. Wat is het MFC?

Het **Multifunctioneel Centrum (MFC)** is een orthopedagogisch en therapeutisch centrum voor kinderen van 1 tot maximaal 14 jaar die doof of slechthorend zijn en kinderen die een spraak- of taalontwikkelingsstoornis of autisme hebben. Het MFC is erkend door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).

2. Opnamevoorwaarden en opnameprocedure

Om opgenomen te kunnen worden in het MFC onder Niet Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (NRTH) moet je kind aan de volgende voorwaarden voldoen:

- voor de effectieve opnamedatum een bewijs leveren van een geldig en passend indicatiestellingsverslag en toewijzingsbesluit (jeugdhulpbeslissing) afgeleverd door de Intersectorale Toegangspoort;
- behoren tot de doelgroep van de voorziening (cf. punt 1);
- voldoen aan de voorwaarden van het erkenningsbesluit van de instelling;
- de IDO met alle bijlagen ondertekend hebben voor akkoord.

Opnameprocedure:

- Elke aanvraag wordt door de voorziening onderzocht aan de hand van externe onderzoeks- en verwijzingsverslagen en/of eigen intern onderzoek van de kandidaat-gebruiker.
- Bij een positief en passend indicatiestellingsverslag en toewijzingsbesluit (jeugdhulpbeslissing) door de Intersectorale Toegangspoort kan bij een vrije plaats op de instroomlijst overgegaan worden tot opname.

3. Het zorgaanbod van het MFC

Hieronder kan je een overzicht vinden van alle zorg die geboden kan worden vanuit het MFC. Tijdens een “teamoverleg” og “IHP-team” zullen we samen afspreken wat voor jouw kind wel of niet georganiseerd wordt. Voor elk kind en elk gezin proberen we een aanbod op maat samen te stellen. Dit schrijven we neer in het individueel handelingsplan (IHP).

- Opvang

- o Voor- en naschoolse opvang (inclusief woensdagnamiddag) tussen 7u30 en 18u00
- o Occasioneel / tijdelijk schoolvervangende opvang (als kinderen om bepaalde redenen tijdelijk niet kunnen aansluiten op school)
- o Vakantieopvang (mits aparte inschrijving voor elke vakantie en elke schoolvrije dag; zie punt 15. Vakantiewerking)
- o Weekendopvang (occasioneel en/of enkel in combinatie met verblijf)
- o Praktisch:
 - Opvang kan een volledige dag of een halve dag (voormiddag of namiddag) omvatten. Een halve dag kan vb. op woensdag, na een overnachting of wanneer je kind een externe medische consultatie heeft of ziek is, ...
 - Tijdens de opvang wordt er naast de zorg ook aandacht besteed aan ontspanning en vrijetijdsbesteding: sport en spel, crea, kookactiviteiten, uitstappen, ... Indien je kind een Buzzy Pass van De Lijn heeft, vragen we om dit op woensdag, in het weekend of in de vakanties mee te geven ifv de uitstappen.
 - Indien je kind in de avondopvang blijft op schooldagen, kan je zoon/dochter tussen 16u00 en 17u00 huiswerk maken in de leefgroep onder supervisie van een begeleider.

- Behandeling

- o Disciplines
 - Logopedie
 - Ergotherapie
 - Kinesithérapie

MFC - Thuisbegeleiding | vzw Sint-Lievenspoort

Keizervest 18 – 9000 GENT – tel. 09 268 26 82
mfc@sintlievenspoort.be – thuisbegeleiding@sintlievenspoort.be
www.sintlievenspoort.be
BTW: BE 0410.570.712

- Opvang en verblijf
- Onderzoek en therapie
- Begeleiding

VAPH
VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP



MFC – Thuisbegeleiding Sint-Lievenspoort biedt zorg en ondersteuning voor personen met communicatieve beperkingen ten gevolge van een gehoorstoornis, een spraak- en/of taal-ontwikkelingsstoornis of een autismespectrumstoornis.

Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129 – 9000 Gent

- Psychotherapie
- Psycho-farmaceutische behandeling (onder supervisie van een kinderpsychiater)
- Praktisch:
 - In schoolvakanties wordt therapie georganiseerd voor kinderen die ingeschreven zijn in de vakantiewerking. Heb je in de vakantie geen nood aan opvang voor je kind maar wel nood aan therapie, dan kan je de therapeuten van je kind vragen of er een mogelijkheid is om ambulante of digitale therapie te organiseren. Bij de planning houdt de therapeut er wel rekening mee dat therapie voor kinderen die ingeschreven zijn in de vakantiewerking voorrang heeft op ambulante of digitale therapie.
 - Let wel: sommige kinderen worden behandeld door onze collega's van het CAR. Dit wordt tijdens het teamoverleg met jou en je gezin besproken. Voor hen loopt de planning van ambulante therapie tijdens de vakantieweken (als ze niet naar de vakantie-opvang in het MFC komen) iets anders. Hiervoor ontvangen zij een aparte uitnodiging vanuit het CAR, na de inschrijvingsperiode voor de vakantie-opvang in het MFC.
- **Begeleiding en opvolging**
 - T.a.v. het kind:
 - Psychosociale begeleiding + sociale vaardigheidstraining (mentorschap, leefgroepwerking, begeleiding bij schooluitstappen, ...)
 - Medische en kinderpsychiatrische opvolging en begeleiding
 - Audiologische opvolging en begeleiding
 - T.a.v. kind en context:
 - Ambulante, digitale of (uitzonderlijk) mobiele psychosociale begeleiding + training
 - Opvolging en begeleiding door maatschappelijk werker en teamcoördinator
- **Verblijf**
 - Overnachting, met inbegrip van de opvang en ondersteuning gedurende de ochtend en avond (van 18u00 tot 7u30)
- **Andere**
 - Trainingen en cursussen voor ouders, brussen (broers en zussen) en familieleden
 - Crisisopvang en -verblijf

4. Een doelgroepgerichte werking in het MFC

Binnen het MFC wordt er doelgroep-specifiek gewerkt in drie teams:

- **Doelgroepteam DSH** (Doof en Slechthorend)
- **Doelgroepteam S/TOS** (Sprak- en/of taalontwikkelingsstoornis)
- **Doelgroepteam ASS** (Autisme Spectrum Stoornis)

Elk doelgroepteam bestaat uit **opvoeders, therapeuten, een maatschappelijk werker, een psycholoog/orthopedagoog en een teamcoach**. Al deze medewerkers zijn gespecialiseerd in de doelgroep.

De doelgroep-specifieke werking wordt georganiseerd binnen verschillende leefgroepen (die we **huizen** noemen). Elk huis heeft een kleur.

Bij de start van het werkjaar bezorgen we je een overzicht van de leefgroepen en de medewerkers per doelgroep. Elk doelgroepteam draagt zorg voor de kinderen in opvang en verblijf van bij het opstaan tot bij het slapengaan, zowel tijdens school- als vakantieweken.

In alle doelgroepeteams organiseren we jaarlijks een ontmoetingsmoment waar we inzetten op ontmoeting met de medewerkers MFC en met ouders van kinderen uit dezelfde leefgroep van je kind.

Daarnaast is **team Nacht- en weekendwerking** verantwoordelijk voor de opvang- en verblijfswerking tijdens de nachten, weekends, feestdagen en collectieve sluitingsdagen. Dit team is samengesteld uit 4 opvoeders uit elk doelgroepeteam (12 in totaal dus), een psycholoog/orthopedagoog en een teamcoach. Zij combineren het werken in een doelgroepeteam met werken in het overkoepelende team Nacht- weekendwerking.

De 3 doelgroepeteams en team Nacht- en weekendwerking worden in functie van de noden van de kinderen verder ondersteund door **verpleegkundigen, artsen (instellingsarts en kinderpsychiater), psychotherapeuten en audiologen**.

5. Openingsuren

Op school- en vakantiedagen (met uitzondering van weekends, feestdagen en collectieve sluiting):

- Dagopvang: van 7u30 tot 18u00
- Verblijf: van 18u00 tot 7u30

6. Brengen en afhalen van kinderen

- Brengen (als je kind niet met de bus komt)

- o Op school- en vakantiedagen wordt er opvang georganiseerd vanaf 7u30 in de leefgroepslokalen. Tussen **7u30 en 9u00** wordt je kind ontvangen door een medewerker aan de voordeur van het MFC, die je kind naar de leefgroep begeleidt.
 - Indien je je kind met de wagen brengt, kan je je kind zelf tot aan de voordeur brengen. Vanaf daar begeleidt een medewerker je kind naar de leefgroep. In dat geval kan je niet parkeren voor de inrit of op busparkeerstrook voor het MFC.
 - Je kan je kind snel laten uitstappen voor de inrit van het MFC. Het is niet de bedoeling dat je daar parkeert en mee uitstapt. We voorzien begeleiders aan de voordeur van het MFC.
- o We kiezen er voor om dit zo te organiseren om teveel drukte en heen-en-weer-geloop in het MFC te vermijden, zeker voor onze verblijfskinderen. Natuurlijk zijn we milder voor het brengen of afhalen van heel jonge en/of nieuwe kinderen en al zeker als je kind het even moeilijk heeft. In dergelijke gevallen mag je gerust mee wandelen naar de leefgroep voor een rustig afscheid.
- o Bij het brengen of ophalen van je kind in de wachtzaal kan je korte, eenvoudige boodschappen delen met de medewerker die instaat voor het onthaal. Heb je enkele uitgebreide vragen te bespreken met een opvoeder of een andere begeleider van je kind, of je wil de leefgroep van je kind eens bekijken, ... dan kan je hen steeds mailen voor een afspraak. Onze medewerkers zijn bereid om te luisteren en willen zeker helpen waar ze kunnen.

- Afhalen (als je kind niet met de bus komt)

- o Je kan je kind op **schooldagen** om **15u45** ophalen aan de schoolpoort (Keizervest 18). Tussen **16u00 en 18u00** kun je je kind ophalen in de inkomhal van het MFC.
- o Je kan je kind op **vakantiedagen** ophalen tussen **16u00 en 18u00** in de inkomhal van het MFC.
- o Je meldt je aan bij het onthaal en vraagt om de leefgroep van je kind te verwittigen. Je kan in de inkomhal of wachtruimte wachten tot een leefgroep-begeleider je kind brengt.
- o Zonder voorafgaandelijke schriftelijke toelating van jou mag je kind het MFC niet zelfstandig verlaten.

- Afhalen op woensdagnamiddag (als je kind niet met de bus komt)

- o Op woensdagnamiddag organiseert het MFC educatieve activiteiten, sport en spel, activiteiten ter bevordering van sociaal-relatieve vaardigheden, ... in de leefgroepen.
- o Op **woensdag** kan je je kind ophalen op volgende momenten:
 - Tussen **12u35 en 12u45**. Indien je kind om 12u45 nog niet opgehaald zou zijn, dan bieden we je kind een middagmaal aan. Hiervoor zal de ouderbijdrage aangerekend worden (€ 3,00 per maaltijd).
 - Om **13u30** na het nuttigen van een middagmaal.
 - Tussen **16u00 en 18u00** in de avondopvang .
- o Zoals op alle andere dagen, meld je je eerst aan bij het onthaal en vraag je om de leefgroep van je kind te verwittigen.

- Bussen

- o Op schooldagen vertrekken de schoolbussen (ook op woensdag) om 16u00.
- o In de vakantiewerking organiseert het MFC zelf het vakantievervoer. Deze vertrekken eveneens om 16u00. Om hiervan gebruik te kunnen maken, moet je hier apart voor inschrijven (zie punt 15. Vakantiewerking).
- o Let wel: in uitzonderlijke gevallen (ziekte, een agressie-incident net voor vertrek van de bus, ...) kan het zijn dat je kind niet mee kan rijden met de bus. In dit geval wordt je hiervan zo snel als mogelijk telefonisch op de hoogte gebracht. Je zal je kind dan zelf moeten ophalen in SLP.

- Weekends, feestdagen, schoolvrije dagen en/of collectieve sluiting

- o Wanneer je kind in het MFC verblijft tijdens weekends, feestdagen, brugdagen en/of collectieve sluitingsdagen, kan je kind in regel gebracht of afgehaald worden op volgende momenten:
 - Tussen 9u30 en 10u00 (na het ontbijt)
 - Tussen 13u30 en 14u00 uur (na het middagmaal)
 - Tussen 17u30 en 18u00 uur (voor het avondmaal)
 - Tussen 18u30 en 19u00 uur (na het avondmaal)
- o Dit moet steeds duidelijk afgesproken worden met de maatschappelijk werker of met de zorgcoördinator.

7. Maaltijden

- **Middagmaal:**
 - o De keuken van het MFC voorziet dagelijks een verse warme maaltijd.
 - o Indien je voor je kind geen warme maaltijd wenst, dien je een lunchpakket mee te geven met je kind. Kinderen met een eigen lunchpakket, kunnen soep drinken van het MFC. Voor kinderen die geen warme maaltijd gebruiken, wordt per dag 3 euro in mindering gebracht op de ouderbijdrage (zie IDO).
 - o Kinderen die kiezen voor een warme maaltijd vanuit het MFC krijgen bij daguitstappen (bijvoorbeeld bij een schoolreis of daguitstap tijdens de vakantieopvang) vanuit het MFC een volwaardig lunchpakket mee. Wie niet inschrijft voor de warme maaltijden van het MFC, dient ook bij schooluitstappen zelf voor een lunchpakket te zorgen.
 - o Het weekmenu wordt je maandelijks bezorgd. Wenselijke aanpassingen in het kader van het individueel handelingsplan (bijvoorbeeld omwille van allergie of religieuze overtuiging) worden via de teamcoördinator aan de verantwoordelijke van de keuken doorgegeven (IHP voeding). Ook tijdens de weekends voorzien de medewerkers van de keuken aangepaste maaltijden.
 - o Als je de maaltijd van je kind wil veranderen (van boterhammen naar warme maaltijd of omgekeerd), dan mag je dit via de maatschappelijk werker aanvragen. Wijzigen kan in principe enkel na elke schoolvakantie, tenzij een snellere wijziging om zorginhoudelijke redenen te motiveren is (vb. bij allergie of eetproblemen).
- **Vieruurtje:**
 - o Kinderen die niet met de schoolbus naar huis gaan en in de avondopvang blijven, krijgen een vieruurtje. Dit is inbegrepen in de prijs van de warme maaltijd.
 - o Voor kinderen die een eigen lunchpakket meebrengen, wordt er geen vieruurtje voorzien.
- **Kinderen in verblijf:**
 - o Kinderen die gebruik maken van verblijf krijgen sowieso een warme maaltijd en een avondmaal aangeboden op de dag van de overnachting in het MFC. De dag volgend op de overnachting voorzien we een ontbijt en opnieuw een warm middagmaal. In het kader van verblijf is er geen mogelijkheid om op deze momenten voor een eigen lunchpakket te kiezen.

8. Medicatie

Indien je kind medicatie moet innemen gedurende opvang of verblijf, gelden volgende afspraken:

- Om het **transport** van medicatie tussen Sint-Lievenspoort (SLP) en thuis te beperken, vragen we je om:
 - o waar mogelijk langdurige medicatie in SLP te bewaren
 - o waar mogelijk tijdelijke medicatie thuis te geven
- Medicatie die je aanlevert, moet steeds in de **oorspronkelijke verpakking** zitten. Tevens dient de bijsluiters toegevoegd te zijn en moet de dosering op de verpakking genoteerd staan.
- Indien de medicatie op voorschrift van een arts dient toegediend te worden in het MFC, moet je steeds het **voorschrift** van de arts (kopie is voldoende) meegeven. Voor andere medicatie mag je zelf een ondertekende aanvraag tot medicatietoediening bezorgen.
 - o We vragen om hiervoor de bijgevoegde formulieren te gebruiken. Extra formulieren worden op eenvoudig verzoek bezorgd. In uitzonderlijke gevallen wordt een andere schriftelijke en ondertekende aanvraag (bv. in communicatieschrift) aanvaard. Deze documenten of een kopie ervan worden door de verpleegkundigen bewaard in het medisch/verpleegkundig dossier.
 - o Let wel: zonder een toestemmingsformulier kan medicatie niet toegediend worden door de verpleegkundige dienst.
- Indien je kind gebruik maakt van het busvervoer, dien je de medicatie in de oorspronkelijke verpakking in de boekentas mee te geven. 's Morgens meld je aan de busbegeleider dat er medicatie in de boekentas zit. Boekentassen met medicatie worden door de busbegeleider vooraan in de bus onder toezicht bewaard. Indien je je kind zelf brengt of ophaalt, dien je de medicatie eveneens in de oorspronkelijke verpakking in de boekentas mee te geven met je kind. Je kan best een medewerker verwittigen dat er medicatie in de boekentas van je kind is meegegeven. De medewerker die je kind opvangt, zal erop toezien dat de medicatie aan de verpleegkundigen overgedragen wordt.

9. Zieke kinderen

- Is je kind ziek, dan hou je je kind best thuis en ga je samen met je kind naar je eigen huisarts.
- Word je kind ziek in de loop van de dag, dan bieden we in het MFC de eerste zorgen en zal een medewerker contact met je opnemen om je kind zo snel mogelijk op te halen.
- Voor verblijfskinderen die ziek worden tijdens hun verblijf in het MFC, wordt een huisarts uit de buurt/huisarts van wacht geconsulteerd. Ook dan zullen we zo snel mogelijk contact met je opnemen om verdere afspraken te maken. Zieke kinderen worden best thuis opgevangen.
- Consultaties bij een arts in Sint-Lievenspoort kunnen enkel indien dit kadert binnen het Individueel Handelingsplan van het kind en zijn niet gericht op eerstelijnszorg.

10. Ongevallen bij kinderen

- Indien je kind bij een ongeval betrokken zou geraken in de voorziening dan bieden we eerste zorg en informeren we je zo snel mogelijk. Indien nodig, gaan we onmiddellijk met je kind naar de spoedopname of naar de huisartsenpraktijk. We maken de nodige formulieren in orde voor de aangifte aan de verzekering van de voorziening.
- Indien je kind na een ongeval pas later klachten zou ondervinden, is het aangewezen dat je binnen de 24 uur na het ongeval bij de huisarts langsgaat om het medisch attest te laten invullen. Daarna bezorg je ons het medisch attest binnen de 2 werkdagen.
- Na aangifte kan je alle gemaakte kosten, d.w.z. na tussenkomst van de mutualiteit, bezorgen aan een medewerker van het MFC. Na verwerking en goedkeuring door de verzekering zullen de kosten worden terugbetaald.

11. Persoonlijke spullen en verloren voorwerpen

- Kinderen die geen gebruik maken van het verblijf, kunnen op eigen risico persoonlijke spullen meebrengen naar het MFC. Maak hier desgevallend goede afspraken over met de leefgroep.
- Kinderen die systematisch gebruik maken van het verblijf, kunnen persoonlijke goederen van thuis meenemen naar het MFC. Dan bezorgt de gebruiker / vertegenwoordiger een lijst van die goederen in tweevoud aan de zorgcoördinator, die deze lijst dateert en aftekent voor ontvangst.
 - o Het is de verantwoordelijkheid van de gebruiker of de vertegenwoordiger dat de lijst met persoonlijke goederen altijd juist blijft.
 - o De goederen van de lijst blijven altijd eigendom van de gebruiker. Het MFC mag ze gebruiken als dat nodig is om de gebruiker te ondersteunen.
 - o De voorziening kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor verlies of beschadiging van deze bezittingen. Alle hieraan verbonden kosten zijn ten laste van de ouder of wettelijke vertegenwoordiger.
 - o Gebruikt een persoon handelend in opdracht van het MFC of een andere gebruiker die goederen verkeerd en is daardoor schade aan die goederen? Dan betaalt het MFC of zijn aansprakelijkheidsverzekering die schade.
 - o Alle andere persoonlijke goederen die niet op deze lijst staan, worden op eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker / vertegenwoordiger meegebracht.
- Om verloren voorwerpen van je kind zo snel terug te kunnen bezorgen, is het belangrijk dat alles genaamtekend is. Voorwerpen die teruggevonden worden en die geen naamteken dragen, worden verzameld aan het onthaal van het MFC.
- Kinderen kunnen op eigen risico hun privé-tablet of privé-gsm meebrengen naar de leefgroep. Ze kunnen deze ook best naamteken. Privé-tablets en privé-gsms staan (via de app Kids Lock) onder toezicht van de doelgroep-GSM zodat de opvoeder steeds zicht heeft op de installatie van apps en zoekwerk op het internet. Indien je hier bezwaren tegen hebt, dan kan je dit steeds kenbaar maken. Je kind zal zijn toestel dan wel niet kunnen gebruiken in de leefgroep.
- Kinderen kunnen op eigen risico een privé-laptop meebrengen naar de leefgroep, enkel in functie van huiswerk.

12. Verzekering CI/Hoorapparaat

Als je kind zijn hoor-hulpmiddel (CI, hoorapparaat, BAHA of andere) kwijt raakt of als het toestel beschadigd geraakt, zijn de kosten voor je eigen rekening als je geen verzekering hebt. Sint-Lievenspoort kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies en/of schade van hoor-hulpmiddelen. Daarom raden we aan om hoor-hulpmiddelen te verzekeren tegen verlies, schade of diefstal. Door hiervoor de nodige verzekering te nemen, bescherm je op die manier jezelf tegen de financiële gevolgen van dingen die soms mis kunnen lopen. Als je een verzekering hebt, krijg je een nieuw toestel bij verlies, schade of diefstal. Je moet dan enkel de franchise betalen.

Onze audiologen helpen je graag om de verzekering van je toestellen in orde te brengen. Je kan hen contacteren via A.MFC@sintliefenspoort.be.

13. Financiële bijdrage

- Bij de berekening van je financiële bijdrage moeten we rekening houden met je groeipakket. Sommige gezinnen hebben recht op extra korting. Het is daarom belangrijk dat je ons steeds de meest recente informatie bezorgt en ons op de hoogte houdt van wijzigingen inzake je groeipakket. Als je dit niet tijdig doorgeeft, kan het zijn dat je teveel betaalt of dat je later achterstallige bedragen moet bijbetalen.
- Heb je een beperkt inkomen, dan heb je recht op een sociale tegemoetkoming. Voor het aanvragen van een sociale tegemoetkoming kan je terecht bij jouw maatschappelijk werker. We baseren ons hiervoor op het meest recente aanslagbiljet van de belastingen. Sociale tegemoetkoming wordt toegekend in de vorm van warme maaltijd aan tarief "opvang zonder warme maaltijd" of a rato van 1,5 euro per dag.
- Maandelijks krijg je een factuur. Om de betalingen voor jou en voor ons vlot te laten verlopen, vragen wij je om via domiciliëring te werken. Indien je dit niet wenst, kan je de facturen ook gewoon per overschrijving betalen.
- De kosten voor kinderopvang voor kinderen tot 14 jaar zijn fiscaal aftrekbaar. De cliëntadministratie zal je tijdig de nodige fiscale attesten bezorgen. Let op: voor niet betaalde facturen wordt geen attest aangeleverd. Het is belangrijk dat je duidelijk doorgeeft wie de fiscale attesten moet ontvangen. Dit wordt opgenomen in de IDO.

- Om alle administratie vlot te kunnen afhandelen, roepen we ouders op om ons onmiddellijk te verwittigen als er iets verandert in de thuisituatie: verhuis, scheiding, wijzigingen in het groeipakket, ...
- Voor eventuele vragen m.b.t. betalingen en facturatie kan je je wenden tot de cliëntadministratie (zie punt 22. Contactgegevens medewerkers).

14. Individueel toewijsbare kosten

Naast de ouderbijdrage kunnen individueel toewijsbare kosten aangerekend worden op de factuur.

Dit gaat onder meer over:

- Herstellingen of accessoires aan persoonlijke hoorhulpmiddelen
- Batterijen voor hoorhulpmiddelen
- Steunzolen of andere orthopedische hulpmiddelen
- Extra medische consultaties en prestaties
- Geneesmiddelen
- Kopieekosten voor documenten en grafisch materiaal aangevraagd door de ouder(s) en voor gebruik in de thuisituatie
- Lichaamsverzorging (bv. kapper)
- Kledij
- Kosten voor vervoer buiten de regeling vakantievervoer/schoolbusvervoer
- Kosten verbonden aan een (BRUSSEN-)kamp
- Administratieve kosten (bij niet afgesproken afwezigheid, laattijdige betaling, laattijdige annulatie tolk, ...)
- ...

15. Vakantiewerking

- Tijdens de schoolvakanties lopen de pedagogische en therapeutische activiteiten door. Je ontvangt voor elke vakantieperiode en voor elke schoolvrije dag een inschrijvingsformulier (digitaal of op papier) om je kind in te schrijven.
- Om de organisatie en de werking vlot te laten verlopen, vragen wij je de ingeschreven vakantiedagen te respecteren en de inschrijvingstermijnen te bewaken. Het is voor ons belangrijk om op tijd te weten hoeveel kinderen naar de vakantie-opvang zullen komen, zodat we de nodige personeelsinzet kunnen garanderen. Indien je jouw inschrijving na de deadline nog wenst te wijzigen of indien je je kind te laat inschrijft, kunnen we niet garanderen dat je kind naar de vakantie-opvang zal kunnen komen.
- Indien je kind afwezig is op een ingeschreven vakantiedag en geen medisch attest kan voorleggen, dan wordt een administratieve kosten (ten belope van de ouderbijdrage) aangerekend. Eventuele situaties van overmacht kunnen besproken worden met de zorgcoördinator.
- Tijdens de schoolvakanties organiseert het MFC eigen vakantievervoer met opstapplaatsen (verschillend van het schoolbusvervoer). Vóór de start van de betreffende vakantie ontvangt u de uurregeling en de opstapplaats van het vakantievervoer.
- Tijdens de vakantiewerking kunnen we in het MFC niet structureel het middagdutje voor de kleinsten garanderen, aangezien dit het vakantieprogramma hypothekeert. In individuele gevallen kijken we wel steeds wat mogelijk is. Voor kinderen die nood hebben aan een middagdutje is het ook mogelijk om in te schrijven voor een halve dag. Afhalen kan dan om 12u00 of tussen 13u00 en 13u30. Bespreek dit gerust met een opvoeder, maatschappelijk werker of teamcoördinator.

16. Collectief overleg: Ouders voor Sint-Lievenspoort

Ouders zijn vanuit hun verantwoordelijkheid en ervaringsdeskundigheid onze partners in de dienstverlening. Daartoe is er overleg nodig tussen de ouders en de voorziening, op individueel niveau én op collectief niveau. Het inspraakkanaal op collectief niveau noemen we "Ouders voor Sint-Lievenspoort". Deze groep bestaat uit een aantal ouders die, namens alle ouders, meedenken en meepraten over de werking van Sint-Lievenspoort.

Als MFC zijn we wettelijk verplicht om collectief overleg met de ouders te organiseren. Ook zijn er een aantal zaken die we verplicht moeten bespreken met dit overlegorgaan (zoals vb. het beleidsplan, wijzigingen aan het charter collectieve rechten en plichten, belangrijke wijzigingen in het concept of de visie van de organisatie, ...).

Praktisch:

- Het collectief overleg moet minstens 3 en maximum 12 leden tellen. De leden van het collectief overleg zijn ouder of wettelijke vertegenwoordiger van een gebruiker.
- Als er meer kandidaten zijn dan vrije mandaten, dan worden er verkiezingen georganiseerd. In dat geval is een mandaat geldig voor 4 jaar.
- Het collectief overleg duidt onder zijn leden een voorzitter aan.
- Het collectief overleg vergadert minstens drie maal per jaar.
- Het mandaat van een lid van het collectief overleg vervalt:
 - o indien het lid geen gebruik meer maakt van de voorziening;
 - o bij ontslag van het lid.

- De samenstelling van het collectief overleg en de contactgegevens worden als bijlage bij het charter collectieve rechten en plichten gevoegd (zie bijlage 1).

17. Tevredenheden, ontevredenheden en klachten

We zijn steeds bereid om in dialoog te gaan met de gebruiker en zijn vertegenwoordiger omtrent onze dienstverlening. We nodigen iedereen uit om eventuele signalen van tevredenheid/ontevredenheid of formele klachten te bespreken met één van onze medewerkers. Het maakt niet uit op welke manier (mondeling, brief/email, website, ...).

- **Signalen van tevredenheid** worden door de aangesproken medewerker intern verder gecommuniceerd binnen het betreffende team en/of via een signalenmailbox.
- Bij signalen van ontevredenheid wordt er steeds met jou verkend of het een signaal dan wel een formele klacht betreft. Je mag hier ook zelf je standpunt rond meegeven.
 - o **Signalen van ontevredenheid** worden door de aangesproken medewerker intern verder gecommuniceerd binnen het betreffende team en/of via een signalenmailbox. Indien nodig mag je hier ook terugkoppeling rond verwachten.
 - o Formele **klachten** volgen een strikte klachtenprocedure:
 - De medewerker brieft binnen de 24u de verantwoordelijke Zorg en/of de directeur MFC-Thuisbegeleiding.
 - De verantwoordelijke Zorg en/of de directeur maken een analyse van de geformuleerde klacht. Ze kunnen hiertoe verder in dialoog treden met de gebruiker/vertegenwoordiger of dit intern met collega's bespreken. Ze formuleren een voorstel tot antwoord en verbetermogelijkheden.
 - Ten laatste 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht krijg je een antwoord van de directie of de verantwoordelijke zorg.
 - Indien je tevreden bent met het antwoord, wordt de klacht afgesloten.
 - Indien je niet tevreden bent met het antwoord, kan je deze ontevredenheid melden bij de interne klachtencommissie. De samenstelling en de contactgegevens van de klachtencommissie worden als bijlage bijgevoegd (zie bijlage 2).
 - o De interne klachtencommissie zal alle partijen horen en proberen te bemiddelen. Ze formuleren op hun beurt een tweede voorstel tot antwoord en verbetermogelijkheden. Ten laatste 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht krijg je een antwoord van de klachtencommissie.
 - Indien je tevreden bent met het antwoord, wordt de klacht afgesloten.
 - Indien je niet tevreden bent met het antwoord, kan je deze ontevredenheid melden aan de leidend ambtenaar van het VAPH.

18. Wederzijdse rechten en plichten

De voorziening waarborgt aan de gebruikers de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, van hun vrijheid en privacy.

De gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd te worden omtrent alle aangelegenheden in verband met zijn opvang, behandeling en begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen, met inbegrip van informatie omtrent zijn psycho-medisch, pedagogisch en sociaal dossier, onder voorbehoud van het medisch beroepsgeheim zoals geconcretiseerd in het medisch dossier.

Tussen de voorziening en de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger is, behoudens overmacht of hoogdringendheid, voorafgaande overleg verplicht inzake:

- wijzigingen aan het dienstverleningsaanbod, het behandelings- of het begeleidingsplan;
- maatregelen die omwille van de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand dienen genomen;
- wijzigingen in de individuele woon- of leefsituatie.

Bij dit overleg wordt rekening gehouden met de feiten en omstandigheden die tot deze wijziging hebben geleid. Het initiatief voor dit overleg moet genomen worden door de partij die een wijziging of maatregel wenst door te voeren.

Op bezoek komen of bezoek ontvangen in de instelling kan, bij voorkeur, mits voorafgaande afspraken met de begeleiding.

19. Orde en tuchtmaatregelen

De goede gang van zaken in het MFC wordt hoofdzakelijk bepaald door de manier van samenwerken tussen alle betrokken partijen. Iedereen levert op zijn manier een positieve bijdrage. Soms dringen ingrijpende maatregelen zich op om de goede gang van zaken te verzekeren. In dergelijke gevallen kunnen orde- en tuchtmaatregelen nodig zijn.

- **Ordemaatregelen**

- Als de cliënt de goede werking binnen het MFC hindert, kan er een ordemaatregel worden genomen. Ordemaatregelen worden besproken en beslist op het IHP-team en/of het doelgroepsteam. Mogelijke ordemaatregelen - in volgorde van ernst – zijn:
 1. Waarschuwing - gesprek
 2. Straf (niet deelnemen aan een bepaalde activiteit of uitstap, tijdelijke verwijdering uit de leefgroep, enz.)
 3. Specifieke gedragsafspraken (al dan niet op te nemen in het IHP)
- Ouders of de wettelijke vertegenwoordiger worden op de hoogte gebracht als er een ordemaatregel type 2 of type 3 wordt uitgesproken.

- **Tuchtmaatregelen**

- Tuchtmaatregelen kunnen opgelegd worden wanneer men de leefregels in die mate schendt dat het gedrag een ernstige belemmering vormt voor de goede werking van het MFC en/of voor de fysieke of psychische integriteit van cliënten, medewerkers of anderen. Tuchtmaatregelen kunnen alleen door de directie worden beslist. Mogelijke tuchtmaatregelen – in volgorde van ernst – zijn:
 1. Tijdelijke schorsing
 - Een tijdelijke schorsing duurt minimaal 1 dag en maximaal 15 dagen. Deze maatregel kan onmiddellijk ingaan.
 - De directie zal de ouders/wettelijke vertegenwoordiger zo snel als mogelijk en uiterlijk de daaropvolgende werkdag op de hoogte brengen (mondeling, telefonisch of via mail). Ook wordt er ten laatste op de daaropvolgende werkdag een aangetekende brief verstuurd waarin een schriftelijke motivatie voor de tijdelijke schorsing wordt meegedeeld.
 - In deze aangetekende brief worden de cliënt en/of zijn ouders/wettelijke vertegenwoordiger uitgenodigd voor een gesprek, eventueel in het bijzijn van een andere vertrouwenspersoon. De directie verbindt zich ertoe om een moment voor te stellen ten laatste binnen de 5 werkdagen na de beslissing tot schorsing.
 2. Definitieve uitsluiting
 - Wanneer een tijdelijke schorsing niet voldoende is om de goede werking van het MFC en de fysieke of psychische integriteit van cliënten, medewerkers of anderen te garanderen, kan het MFC overgaan tot een definitieve uitsluiting.
 - De modaliteiten om over te gaan tot een definitieve uitsluiting worden vastgelegd in artikel 9 van de IDO. Wanneer het gedrag van een cliënt dermate de goede werking van het MFC en de fysieke of psychische integriteit van cliënten, medewerkers of anderen in het gedrang brengt, is dit een indicatie dat het MFC niet langer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de gebruiker.

- **Beroep**

- Tegen orde- en tuchtmaatregelen is beroep mogelijk volgens de klachtenprocedure, beschreven in punt 17 van deze Collectieve Rechten en Plichten.

20. Kwaliteitshandboek

Een exemplaar van het kwaliteitshandboek kan voor de gebruiker/wettelijke vertegenwoordiger kosteloos ter beschikking gesteld worden.

21. Verzekerde risico's

De instelling heeft voor volgende risico's een verzekering afgesloten:

- wetsverzekering personeel en vrijwilligers
- burgerlijke aansprakelijkheid voor personeel, en gebruikers en vrijwilligers
- verzekering lichamelijke ongevallen gebruikers
- brandverzekering voor alle gebouwen en de inboedel
- omniumverzekering voor het personeel of de vrijwilligers van de voorziening bij vervoer in opdracht
- verzekering rolwagens.

De polissen kunnen opgevraagd worden.

22. Contactgegevens MFC

- Adres: Keizervest 18, 9000 Gent
- Email: mfc@sintlievenspoort.be en info@sintlievenspoort.be
- Website: www.sintlievenspoort.be
- Telefoon: 09/268 26 82
- GSM onthaal (enkel SMS!): 0474/82 00 36
- Maatschappelijke zetel: Sint-Lievenspoortstraat 129, 9000 Gent

23. Contactgegevens medewerkers

Maatschappelijk werkers:

Irene Piens (DSH)
i.piens@sintlievenspoort.be
0479 11 16 05

Katrien Vanhout (S/TOS)
k.vanhout@sintlievenspoort.be
0476 77 09 27

Alissa De Smet (ASS)
a.desmet@sintlievenspoort.be
0479 11 16 04

Cliëntadministratie:

clientadministratie@sintlievenspoort.be
09 268 26 82

Zorgcoördinator:

Ann Goossens
a.goossens@sintlievenspoort.be

Teamcoachen:

Lennert Vanheuverzwijn (DSH)
l.vanheuverzwijn@sintlievenspoort.be

Tine Dhooge (S/TOS)
t.dhooge@sintlievenspoort.be

Inge De Bruyne (ASS)
i.debruyne@sintlievenspoort.be

Ann Goossens (nacht- en weekend)
a.goossens@sintlievenspoort.be

Verantwoordelijken:

Alexandra De Kegel (MFC)
a.dekegel@sintlievenspoort.be

Directie:

Karen De Waele (algemeen directeur Sint-Lievenspoort)
k.dewaele@sintlievenspoort.be

Vincent Vandenbussche (MFC-Thuisbegeleiding)
v.vandenbussche@sintlievenspoort.be