



VOORBEREIDING A-DOC/M-DOC MET OUDERS (12/06/2014)

Overleg en open communicatie, duidelijkheid over privacy, beveiliging en verwerking van de gegevens, correcte en eenduidige informatie krijgen bleken belangrijke thema's bij het overlopen van het A-document.

Hieronder zetten we een aantal algemene bedenkingen op een rijtje:

- Wat is de garantie dat wat gezegd wordt (tijdens een huisbezoek bijvoorbeeld) ook **correct** wordt weergegeven?
- Telkens als er iets veranderd wordt in het document, moet er met ouders in **overleg** worden gegaan. **Open communicatie** is essentieel. Dit vangt het risico op dat er een sfeer van wantrouwen gecreëerd wordt.
- Het **doel** van het document moet **duidelijk** gecommuniceerd worden naar cliënten. Waarom hebben ze bepaalde gegevens nodig en wat wordt hiermee gedaan.
- De hulpverlener moet heel duidelijk weten waarover het gaat, moet het document en het programma zeer goed kennen. Verschillende hulpverleners moeten de termen op dezelfde manier uitleggen aan ouders/jongeren. Daarom lijkt het zinvol om bij verschillende termen (zie hieronder) **uitleg** te geven (bvb. als je met de muis op de term gaat staan). Hier en daar een woordje uitleg zou zinvol zijn, zodanig dat er zo weinig mogelijk termen vatbaar zijn voor interpretatie. Daarnaast moeten **afkortingen** verduidelijkt worden.
- Opletten dat opmerkingen/inhoud van het document niet meegenomen worden tijdens het hele traject. Dit kan in het nadeel van de cliënt spelen. Duidelijke en transparante communicatie kan dit opvangen waardoor het nadeel in een voordeel voor de cliënt kan omgebogen worden. Het is zeer belangrijk om open en duidelijk te communiceren naar ouders/jongeren over wat er in het document komt te staan.
- Over het archiveren en vernietigen na afsluiten van het dossier moet duidelijke informatie gegeven worden aan cliënten.
- Het document zoveel mogelijk **samen** met de cliënt invullen vangt een heleboel bedenkingen/ bezorgdheden op.

IDENTIFICATIE

- ✓ Stuk minderjarige: het is onduidelijk of er gevraagd wordt naar het e-mailadres van de minderjarige of van de ouders. Het roept daarnaast vragen op over hoe het gebruikt zal worden. Dit moet duidelijk uitgelegd worden.

VRAAGVERHELDING

- ✓ Klachten zijn als ouder moeilijk te benoemen. Het woord 'klacht' kan gevoelig liggen. Verduidelijking van het woord is nodig: wordt er van een 'klacht' gesproken als het gaat om een probleem dat wordt aangegeven van buitenaf, van derden? Is dit de juiste interpretatie?

- ✓ ‘Wenst contact met het indicatiestellingsteam (IST)’ is goed. De hulpvraag kan beter/uitgebreider geschetst worden. Het zorgt ervoor dat het IST over meer informatie beschikt waardoor men beter de gepaste hulp kan bieden.
De hulpverlener moet het dan wel samen met de ouders invullen of deze optie duidelijk uitleggen. De knop kan gemakkelijk over het hoofd gezien worden. Bedenking: heeft het zin dit aan te vinken als je niet mee kan beslissen? Op welke manier kan de garantie geboden worden dat er effectief rekening gehouden wordt met de mening van ouders?

INDICATIESTELLING

- ✓ ‘Geldigheid’ moet verduidelijkt worden. Wat wordt hier precies mee bedoeld?
- ✓ ‘Geïndiceerde’ typemodules: verduidelijking nodig.

HISTORIEK

- ✓ Wat wordt bedoeld met ‘brieven’ (zijn dit bijvoorbeeld ook e-mails?), ‘events’, ‘mijlpalen’?

DIAGNOSTIEK

- ✓ Info M; H: wat wil dit zeggen?
- ✓ Sommige woorden, bvb. degeneratief, modaliteiten,... zijn moeilijk. Hulpverleners zullen het duidelijk moeten uitleggen. De **nodige tijd voorzien** om het samen in te vullen is belangrijk.

KNOP ‘AKKOORD CLIËNT’:

- Wie wordt hier bedoeld met ‘cliënt’? Wie moet zijn akkoord geven? Is één ouder genoeg? Moet de jongere ook akkoord gaan? Wanneer kan deze knop ingedrukt worden?
- Biedt dit een garantie dat de cliënt effectief akkoord gaat met de inhoud? Of dat de cliënt dit heeft gelezen en goedgekeurd?
- Het is een eenvoudig systeem, kan snel gaan. Het is goed dat de cliënt niet extra wordt belast door bijvoorbeeld te werken met codes die via mail worden doorgestuurd en die hij nadien nog moet bevestigen...
- Het is goed dat de knop de hulpverleners eraan herinnert dat dit belangrijk is. Ook goed dat er bovenaan in rood verschijnt als akkoord cliënt ontbreekt.

Voor IJH:

- Voorstel om een digitale handtekening in te voeren. Nadien zijn enkel aanpassingen mogelijk met de handtekening van de cliënt. Dit zorgt voor **vertrouwen** dat er correcte informatie in het document staat.
- Zinvol om bij verschillende termen en afkortingen **uitleg** te geven (bvb. als je met de muis op de term gaat staan). Hier en daar een woordje uitleg zou zinvol zijn, zodanig dat er zo weinig mogelijk termen vatbaar zijn voor interpretatie.
- Idee om bijkomende uitleg op te splitsen? Voor hulpverleners en voor ouders aparte ballonnetjes om extra informatie te weten te komen zodanig dat het document zo accuraat mogelijk wordt ingevuld. Op die manier wordt het risico op verschillende interpretaties kleiner.
- Link aanmaken om ook in andere talen te kunnen invullen?
- Privacy en beveiliging zijn belangrijke thema’s. Vraag: kan bijgehouden worden wie het document gelezen heeft en wie wanneer het document heeft gewijzigd?
- Kan het afgedrukt om aan ouders mee te geven? (Ja, hebben we onlangs uit goede bron vernomen)
- Wat als de hulpverlener het wil invullen en het lukt niet? Is er een helpdesk? Telefoon of e-mail?

Identificatie

- ✓ 'Eenoudergezin' is niet correct weergegeven.
Vraag: worden bijvoorbeeld Turkse karakters juist weergegeven? Namen moeten correct geschreven worden uit respect voor het individu.
- ✓ Rood sterretje bij de velden die zeker ingevuld moeten worden?
- ✓ Bij herkomst: soms staat er 'van + het land'. Dit zorgt voor onduidelijkheid.

Vraagverheldering

- ✓ Reeds verkregen hulp: kan er verwezen worden naar een ander aanmeldingsdocument in Insisto? Via dossiernummer?
- ✓ Je hoeft blijkbaar niet overal iets in te vullen. Gewoon een streepje of een spatie volstaat. Is dit enkel in de testomgeving of ook in de officiële documenten? In elk veld zou relevante informatie moeten staan anders zouden hulpverleners dit stuk kunnen overslaan en bijgevolg geen rekening houden met het cliëntperspectief...

Bijkomende informatie

- ✓ Bij de voorgeschiedenis zou het handig zijn om een link naar een document te kunnen toevoegen (als ouders/jongeren dit wensen).
- ✓ Er is een link nodig tussen het bestaande document en het eventuele 'second opinion'-document. Dit met het oog op zo snel mogelijk de gepaste hulp te voorzien.

Indicatiestelling

- ✓ Typemodule 'info' werkt niet.

Aanvulling oudergroep 3 september:

Adviezen en tips voor ouders aan hulpverleners over het invullen van A-doc en M-doc:

- 'Noteer waar het kind meestal verblijft, een ouder waarbij het kind nooit of zelden woont, ervaart niet hetzelfde'

Over communicatie bij verontrustende situaties:

- Het voelt slecht. Er wordt wel geluisterd uit beleefdheid maar de hulpverleners doen achter de rug van ouders iets anders. Ze doen uiteindelijk toch hun eigen zin.
- Ze vitten, drijven hun mening door.