



De structuur van het kwaliteitshandboek

Visie- en Beleidsteksten – Kwaliteitshandboek -: 1. Blijdorp als organisatie / 1.2 Kwaliteitsbeleid / 121. Visie en Beleid

Beoordeeld en goedgekeurd:
SA 30/03/2015

Geldigheidsdatum:
01/04/2015

Procedurebeheerders:
Hilde Laget

1 DOEL

Het doel van “De structuur van het kwaliteitshandboek” is:

- Beschrijven voor wie het kwaliteitshandboek van toepassing is
- Beschrijven van het opzet van het kwaliteitshandboek
- Weergeven van de inhoudstafel van het kwaliteitshandboek
- Beschrijven van de opbouw van de documenten
- Beschrijven van de verspreiding en archivering van het kwaliteitshandboek

Afbakening: in de procedure 4e wordt het beheer van de documenten van het kwaliteitshandboek beschreven

2 TOEPASSINGSGEBIED

Het kwaliteitshandboek is van toepassing binnen **alle zorgvormen** met uitzondering van:

Habitar met Begeleid Wonen, Beschermd Wonen, Dienst Inclusieve Ondersteuning, Rechtsreeks Toegankelijke Hulpverlening. Zij gebruiken de teksten en procedures die voor de hele voorziening gelden maar hebben daarnaast eigen procedures die meer aangepast zijn aan de specifieke doelgroep en de aangepaste manier van werken.

Voor de **scholen voor Buitengewoon Onderwijs** type 2 (BuBaO en BuSO) gelden de regelgevingen van het Departement Onderwijs. Waar een geïntegreerde werking mogelijk is, wordt deze ook beschreven in de desbetreffende procedures.

Per procedure geven we expliciet aan voor welke zorgvormen deze geldig is.

3 OPZET VAN HET KWALITEITSHANDBOEK: TOELICHTING DOOR DE ALGEMEEN DIRECTEUR EN STUURGROEP ALGEMEEN

Het kwaliteitshandboek geeft een **overzicht van de verschillende structuren, processen en procedures** die de actuele werking van Blijdorp beschrijven. De inhoud is opgemaakt in nauw overleg met de procedurebeheerders en andere betrokken personen.

Met dit kwaliteitshandboek **realiseren we volgende doelen:**

- Kenbaar maken van de Missie, Visie en de waarden van de organisatie
- Weergeven van actuele processen en richtlijnen binnen de dagelijkse werking zowel de gebruikersgerichte processen als de organisatorische
- Tegemoetkomen aan de erkenningsvoorwaarden die ons zijn opgelegd door de overheid
- Weergeven van de onderliggende visie- en beleidskeuzes die de processen en procedures motiveren
- Streven naar efficiëntie en effectiviteit ten voordele van de gebruiker, medewerker, voorziening en samenleving, via de beschreven processen en procedures
- Weergeven van de samenhang tussen de verschillende procedures
- Permanent ter beschikking stellen van deze processen en richtlijnen, aan medewerkers en gebruiker / ouders

Het algemeen beleid met name de algemeen directeur en de stuurgroep algemeen, steunen samen met de stuurgroep jongeren en volwassenen, integraal de inhoud van dit kwaliteitshandboek en samen bewaken ze het strikt naleven van de bepalingen.

Het beleid creëert een kader waarbij de nodige middelen en personeel ter beschikking gesteld worden om het kwaliteitshandboek steeds actueel te houden zodat het een vertaling is en blijft van de dagelijkse werking.

Alle medewerkers worden bij hun onthaal en inwerking op weg gezet om hun taken en verantwoordelijkheden te kennen en te behartigen binnen het kwaliteitssysteem.

Het kwaliteitssysteem is op zijn beurt ingebed in het algemeen beleid van de voorziening.

Binnen het **algemeen beleid** willen we de beleidsverklaring inzake welzijn op het werk, het beheersen van de psychosociale risico's effectief uitvoeren, samen met vertegenwoordigers van de medewerkers. In deze beleidsverklaring geven we ook aan dat we de veiligheid bij de gegevensdeling wensen we te bewaken.

4 INHOUDSTAFEL KWALITEITSHANDBOEK

1. De structuur van het kwaliteitshandboek
2. De beschrijving van het aanbod van de voorziening
3. Het kwaliteitsbeleid: missie, visie, waarden, doelstellingen, strategie, geschreven referentiekader
4. Het kwaliteitssysteem dat volgende gegevens bevat:
 - 4a De organisatiestructuur
 - 4b Het overzicht en werking van de overlegorganen
 - 4c Deelname aan externe overlegorganen
 - 4d Het inzetten van de middelen
 - 4e Het beheren van documenten van het kwaliteitshandboek
 - 4f De gebruikersgerichte processen:
 - 4f1 De intake
 - 4f1a De intake minderjarigen
 - 4f1b De intake meerderjarigen
 - 4f2 Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het handelingsplan
 - 4f2a Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het handelingsplan jongerenwerking
 - 4f2b Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van het handelingsplan volwassenenwerking
 - 4f3 Het beëindigen van de ondersteuning
 - 4f4 Het organiseren van het collectief overleg met de gebruikers
 - 4f5 Het afhandelen van klachten van gebruikers
 - 4f6 Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers
 - 4f7 De tijdelijke afzonderingsmaatregelen
 - 4g De organisatiegerichte processen
 - 4g1a Het selecteren, aanwerven en inwerken van medewerkers (begeleidende functies)
 - 4g1b Het selecteren, aanwerven en inwerken van medewerkers (niet-begeleidende functies)
 - 4g2 Het vormen, trainen en opleiden van het personeel
 - 4g3 Het investeren in de actieve loopbaan van medewerkers (ondersteunen, opvolgen en evalueren van medewerkers)
5. De zelfevaluatie
 - Met bijlagen : Het toetsen van de tevredenheid van de gebruiker
 - Het evalueren van de middelen

5 OPBOUW VAN DE DOCUMENTEN

5.1 Hoofding, voettekst en eindnoot

5.1.1 Hoofding

De hoofding verschijnt op de eerste pagina van het document en bevat de volgende elementen: het officiële logo van Blijdorp, de titel van de procedure, de plaats waar de tekst binnen het informatiesysteem^a van Blijdorp thuishoort (de procedures van het kwaliteitshandboek behoren allemaal tot de Visie- en Beleidsteksten), het overlegorgaan waar de beoordeling en goedkeuring plaatsvond. Bij de overkoepelende teksten is dit steeds de stuurgroep algemeen, en in geval van Habitar is dit hun kwaliteitsstuurgroep. Verder hebben we de geldigheidsdatum, namelijk de datum van waarop het document van kracht wordt, en de na(a)m(en) van de procedure- of documentbeheerder(s). Wanneer deze persoon tijdelijk vervangen wordt, is het de vervanger die de behartiging overneemt. De lay-out van de hoofding is gelijkaardig aan deze van alle Visie- en Beleidsteksten omwille van de verwevenheid met het algemeen beleid.

5.1.2 Voettekst

Op elke pagina van de tekst verschijnt de voettekst die volgende elementen bevat: de indeling en titel binnen het kwaliteitshandboek^b, de geldigheidsdatum en de versie van het document en als laatste element, het paginanummer van het totaal aantal pagina's. Een nieuwe versie krijgt een nieuw nummer. Wanneer er door de stafmedewerker kwaliteitsmanagement een beperkte tekstuele correctie gebeurd is die de essentie van een

procedure niet wijzigt, zal er een b-versie ontstaan om het onderscheid te maken met de vorige (bijvoorbeeld versie 5 kan na een kleine correctie 5b worden).

5.1.3 Eindnoot

Wanneer toelichtingen of woordverklaringen gegeven worden, vinden we ze achteraan in de tekst terug, via de respectievelijke verwijzingen. Ze worden aangeduid via letters in alfabetische volgorde.

5.2 Subtitels

Volgende subtitels zullen bij elk document overwogen worden om te gebruiken. Afhankelijk van de inhoud van het respectievelijke document kunnen de subtitels uitgebreid of net ingekrompen worden. Dit gebeurt niet willekeurig maar wordt bekrachtigd door de stuurgroep algemeen of de kwaliteitsstuurgroep Habitar.

5.2.1 Doel

Onder het doel van het document worden de hoofdaccenten beschreven die we wensen te bereiken via de desbetreffende procedure of proces. De hoofdaccenten hebben hun oorsprong binnen de Missie, Visie en Waarden van Blijdorp, alsook binnen de erkenningsvoorwaarden die ons door het VAPH zijn opgelegd.

5.2.2 Toepassingsgebied

Vermits we met verschillende regelgevingen dienen rekening te houden, zijnde VAPH en onderwijs, en aangezien de diversiteit binnen de gebruikers^c, wordt er per procedure / document expliciet beschreven voor wie dit van toepassing is.

5.2.3 Werkwijze

Onder deze rubriek wordt er beschreven hoe we tewerk gaan, welke verschillende stappen er gezet worden om tot het resultaat te komen. Bij bepaalde procedures is deze werkwijze onderbouwd door een Visie- en Beleidstekst. In voorkomend geval wordt deze tekst dan vermeld onder de verwante documenten.

5.2.4 Verwante documenten

Onder deze rubriek worden de verschillende documenten of formulieren vermeld die nodig zijn om de procedure te begrijpen en / of effectief te gebruiken. Via de cijfers in superscript, vind je de documenten in de tekst terug.

5.2.5 Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Hier worden de verschillende functies die in de werkwijze vernoemd worden, schematisch weergegeven, samen met de verschillende taken en bevoegdheden die hen werden gegeven en die zij spontaan dienen te behartigen.

5.2.6 Registraties

Hier wordt schematisch weergegeven wat, waar, hoelang en door wie worden geregistreerd en beheerd.

6 VERSPREIDING EN ARCHIVERING VAN HET KWALITEITSHANDBOEK

6.1 Verspreiding van het kwaliteitshandboek Blijdorp Algemeen

6.1.1 Papieren versies

1 Locatie Baleunis

- In de bibliotheek
- Bureel coördinator

2 Locatie Buggenhout

- In de bibliotheek
- Bureel algemeen directeur
- Bureel coördinator
- Bureel teamhoofd van het semi-internaat
- Bureel directie BuBaO
- Bureel directie BUSO

3 Locatie St.Rochusstraat

- In de bibliotheek (lokaal ortho)

4 Locatie Habitar

- Bureel teamhoofd

5 Origineel

- Bureel stafmedewerker kwaliteitsmanagement

6.1.2 Intranet

De verschillende documenten zijn terug te vinden in de ‘Bibliotheek’, zowel onder het desbetreffende thema als in Bibliotheek / Bundels waar het kwaliteitshandboek als geheel kan bekeken worden.

6.1.3 Website

Het kwaliteitshandboek is terug te vinden onder de rubriek Organisatie / Kwaliteit.

6.2 Archivering van de documenten van het kwaliteitshandboek Blijdorp Algemeen

6.2.1 Wie

Het is de stafmedewerker kwaliteitsmanagement die de documenten van het kwaliteitshandboek verspreidt en archiveert.

6.2.2 Bewaartermijn en plaats

De vervallen elektronische versies worden minimaal vijf jaar op intranet in de desbetreffende map geplaatst. De papieren documenten worden in het bureel van de stafmedewerker, in de desbetreffende map bewaard tot aan een volgende actualisering.

7 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

- **Algemeen beleid**
Steunen integraal de inhoud van het kwaliteitshandboek; bewaken het naleven van de bepalingen die in het kwaliteitshandboek zijn beschreven
- **Stuurgroep jongeren en volwassenen**
Steunen integraal de inhoud van het kwaliteitshandboek; bewaken het naleven van de bepalingen die in het kwaliteitshandboek zijn beschreven
- **Stafmedewerker kwaliteitsmanagement**
Verspreidt en archiveert de documenten; zorgt voor de recente versies op intranet; geeft een signaal aan IT om, betreffende het kwaliteitshandboek, de website te actualiseren
- **Alle medewerkers**
Kennen en behartigen spontaan hun taken

^a Volgens de structuur van het informatiebeheersysteem

^b Kwaliteitshandboek wordt afgekort als khb

^c Zie de beschrijving van de verschillende zorgvormen bij de “Beschrijving van het aanbod van de voorziening”