

Goedgekeurd door:
directiecomité

Geldig tot:
15/12/2027

Behartiger:
Sonja De Wolf

Structuur van het kwaliteitshandboek^a

1 DOEL

Deze procedure beschrijft:

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

Afbakening: in de procedure O6 wordt het 'Beheer van de documenten van het kwaliteitshandboek' beschreven.

2 TOEPASSINGSGBIED

Het kwaliteitshandboek is van toepassing binnen alle zorgvormen en ondersteuningsdiensten Welzijn: per procedure geven we expliciet aan voor welke zorgvormen deze geldig is.

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.

Opzet van het kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek geeft een overzicht van het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitssysteem met verschillende procedures die de actuele werking van Blijdorp beschrijven, de organisatiedoelen en het beleidsplan. De inhoud is opgemaakt in nauw overleg met de procedurebehartigers en andere betrokken medewerkers.

Met dit kwaliteitshandboek realiseren we volgende doelen:

- Kenbaar maken van de missie, visie, het DNA, de waarden, doelstellingen en strategie van de organisatie
- Weergeven van actuele processen en richtlijnen binnen de dagelijkse werking, zowel organisatorisch als gebruikersgericht
- Voldoen aan of overtreffen van de vooropgestelde standaardnormen
- Tegemoetkomen aan de erkenningsvoorwaarden die ons zijn opgelegd door de overheid
- Streven naar efficiëntie en effectiviteit ten behoeve van het welzijn van de gebruiker, medewerker, voorziening en samenleving
- Het continu verbeteren van deze processen en procedures om de kwaliteit te verhogen (zelfevaluatie)
- Permanent ter beschikking stellen van deze processen en richtlijnen, zowel aan medewerkers, gebruikers en ouders





Het algemeen beleid, met name het directiecomité, steunt de inhoud van dit kwaliteitshandboek en bewaakt het strikt naleven van de bepalingen, samen met alle overlegorganen en medewerkers.

Het beleid creëert een kader waarbij de nodige middelen en medewerkers 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.

3 INHOUDSTAFEL KWALITEITSHANDBOEK

Kwaliteitsbeleid

- Bestaansreden, drijfveren, waarden en onderscheidende kenmerken van Blijdorp, doelstellingen en strategie, geschreven referentiekader
- Aanbod van de voorziening
- Organisatiedoelen
- Strategisch beleidsplan

Kwaliteitssysteem

Organisatiegerichte procedures

O1: Organisatiestructuur

O1-a: Bijlage_Organigram

O2: Interne overlegorganen

O3: Externe overlegorganen

O4: Inzet van de middelen

O5: Structuur van het kwaliteitshandboek

O6: Beheer van documenten van het kwaliteitshandboek

O7: Zelfevaluatie

O7-a: Bijlage – Evaluatie van de middelen

O7-b: Bijlage – Tevredenheid van de gebruikers (en hun wettelijke vertegenwoordigers)

O7-c: Bijlage – Tevredenheid van de medewerkers

O8: Interne reflectie

Medewerkersgerichte procedures

M1: Selecteren, aanwerven en inwerken van nieuwe medewerkers

M1-a: Bijlage_Stroomdiagram

M1-b: Bijlage_Voorbereidingsblad

M2: Vormen, trainen en opleiden van medewerkers

M3: Investeren in de actieve loopbaan van medewerkers (ondersteunen, opvolgen en evalueren)

M3-a: Bijlage – POP-formulier

Clïëntgerichte procedures

C1: Intake minderjarigen

C1-a: Stroomdiagram minderjarigen

C2: Intake meerderjarigen

- C3: Handelingsplan minderjarigen
- C4: Handelingsplan meerderjarigen (Wonen en Dagcentrum)
- C5: Handelingsplan meerderjarigen (Habitar)
- C6: Beëindigen van de ondersteuning
- C7: Collectief overleg (met gebruikers en met de wettelijke vertegenwoordigers)
- C8: Klachten
- C8-a: Bijlage_Stroomdiagram
- C9: Grensoverschrijdend gedrag
- C9-a: Bijlage_Stroomdiagram
- C10: Tijdelijke afzonderingsmaatregelen

4 OPBOUW VAN DE DOCUMENTEN

4.1. Hoofding, voettekst en eindnoot

Hoofding

De hoofding verschijnt op de eerste pagina van het document en bevat de volgende elementen:



Dienst Kwaliteit – datum goedkeuring
Kwaliteitshandboek

Goedgekeurd door:
Titel/functie goedkeurder

Geldig tot
Datum goedkeuring + 5 jaar

Behartiger:
Naam

Bovenste regel: het officiële logo van Blijdorp, 'Dienst kwaliteit' en de datum van goedkeuring

Onderste regel:

- Links: het overlegorgaan of de titel/functie van de goedkeurder. Bij de overkoepelende teksten is dit steeds het directiecomité
- Midden: de datum tot wanneer het document geldig is
- Rechts: de na(a)m(en) van de procedurebehartiger(s)

Voettekst

Op elk blad staat rechts onderaan het bladzijdenummer van het totaal aantal bladzijden.

Eindnoot

Wanneer toelichtingen of woordverklaringen gegeven worden, vinden we die achteraan in de tekst terug, via letters in alfabetische volgorde.

4.2. Subtitels

De hieronder vermelde subtitels komen – indien relevant – in elk procedure terug, zodat deze zoveel als mogelijk eenvormig opgebouwd zijn.



Doel

Onder het doel van het document worden de hoofdaccenten beschreven die we wensen te bereiken via de desbetreffende procedure. De hoofdaccenten hebben hun oorsprong binnen de missie, visie, het DNA en de waarden van Blijdorp, alsook binnen de erkenningsvoorwaarden die ons door het VAPH zijn opgelegd.

Toepassingsgebied

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

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 (= geschreven referentiekader). In voorkomend geval wordt deze tekst dan vermeld onder de verwante documenten.

Verwante documenten

Hierbij 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.

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.

Registraties

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

5 VERSPREIDING EN ARCHIVERING VAN HET KWALITEITSHANDBOEK

5.1. Verspreiding van het kwaliteitshandboek

De origineel getekende papieren versie wordt bewaard in het bureau stafmedewerker kwaliteit.

Op de digitale versie wordt via een watermerk 'GOEDGEKEURD' gezet en wordt bekendgemaakt aan medewerkers, gebruikers en de wettelijke vertegenwoordigers.

Indien het enkel om bijv. een verduidelijking gaat, wordt het watermerk 'GOEDGEKEURD' vervangen door 'GEACTUALISEERD'. Op het document voor intern gebruik, worden de wijzigingen in fluo aangeduid. Wanneer deze herwerkt wordt, zal deze opnieuw ter goedkeuring aan de directie voorgelegd worden.

De goedgekeurde/geactualiseerde versie is terug te vinden op:

Intranet: Organisatie & Beleid/Toelichting kwaliteitszorg en -handboek/EHBO (procedures) (of via de snelle link EHBO, in de rechterkolom): <https://blijdorp.sharepoint.com/sites/organisatie-beleid/SitePages/Kwaliteit.aspx>

Website: <https://blijdorp.be/kwaliteitshandboek>

5.2. Archivering van de documenten van het kwaliteitshandboek

Wie

Het is de stafmedewerker kwaliteit die de documenten van het kwaliteitshandboek verspreidt en bewaart.

Bewaartermijn en plaats

De procedures die vervallen zijn worden minimaal vijf jaar bewaard op intranet.

6 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

• Directiecomité

- beoogt een zo groot mogelijk evenwicht tussen de belangen van de cliënten, de medewerkers, de organisatie en de maatschappelijke verwachtingen. Dit evenwicht levert de duurzaamste kwaliteit.
- steunt integraal de inhoud van het kwaliteitshandboek en de onderliggende documentatie.
- creëert een constructief kader om dit kwaliteitshandboek te implementeren en te onderhouden.

• Directe leidinggevende

- informeert de medewerkers voor wie het proces bestemd is,
- ondersteunt en bewaakt de toepassing ervan,
- bewaakt of de procedures van het kwaliteitshandboek en de praktijk op elkaar zijn afgestemd en beantwoorden aan de doelstellingen,

• Procedurebehartiger

- staat in voor de doeltreffende en doelmatige werking van het proces
- is verantwoordelijk voor de beschrijving van een procedure uit het kwaliteitshandboek
- wordt in nauw overleg betrokken bij het wijzigen van een proces

• Stafmedewerker kwaliteit

- verspreidt en bewaart de documenten
- zorgt voor de recente versies op intranet en op de website (via webmaster@blijdorp.be)

• Alle medewerkers

- worden geacht de bepalingen van het kwaliteitshandboek strikt na te leven en te melden waar verbetering mogelijk is
- signaleren wanneer procedures de werking belemmeren en hun doelstelling missen en/of ongewenste effecten realiseert. Dit kan gedocumenteerd worden met feiten.

a Kwaliteitshandboek wordt afgekort als KHB

^b Zie de beschrijving van de verschillende ondersteuningsvormen en -functies in de procedure 'Aanbod van de voorziening'