

Ministerieel besluit van 10 juni 2002 betreffende de kwaliteitszorg in de centra voor kinderzorg en gezinsondersteuning (B.S.15.VIII.2002)

HOOFDSTUK I. - Kwaliteitsbeleid

Art 1.

§ 1. Elk Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning, hierna « centrum » te noemen, ontwikkelt een kwaliteitsbeleid dat uitgaat van de missie, de maatschappelijke waarden en het pedagogisch en agogisch concept van de voorziening, alsook van de visie op de doelgroep van mogelijke gebruikers.

§ 2. Het kwaliteitsbeleid is erop gericht op een systematische wijze de kwaliteit van de aangeboden hulp- en dienstverlening alsook van de werking te bepalen, te plannen, te beheersen, te borgen en te verbeteren.

§ 3. Het centrum houdt bij het ontwikkelen van het kwaliteitsbeleid rekening met de behoeften en de hulpvraag op lokaal en regionaal vlak, de verwachtingen van de gebruikers, de positionering van de eigen organisatie, de beschikbare middelen en de beschikbare medewerkers.

§ 4. Het centrum neemt de nodige maatregelen om het kwaliteitsbeleid bekend te maken en te integreren in zijn werking.

§ 5. Het kwaliteitsbeleid concretiseert de doelstellingen op het vlak van de kwaliteitszorg via het uitwerken van een kwaliteitsplanning en een kwaliteitssysteem die worden beschreven in het kwaliteitshandboek.

HOOFDSTUK II. - Kwaliteitsplanning

Art. 2.

§ 1. Het centrum stelt een kwaliteitsplanning op. Het legt daarin jaarlijks de doelstellingen vast die het zal nastreven op het vlak van de kwaliteitszorg.

§ 2. Het centrum beschrijft bij elke doelstelling de middelen die het zal inzetten om die doelstelling te bereiken.

§ 3. Het centrum beschrijft op welke wijze het de doelstellingen zal verwezenlijken en met welke frequentie het de realisatie van de doelstellingen zal controleren. Waar dat nodig blijkt, corrigeert het centrum de implementatiewijze.

§ 4. Het centrum stuurt zijn werking en eventueel het kwaliteitsbeleid bij, op basis van een analyse van de resultaten van de in artikel 7 genoemde evaluatie.

HOOFDSTUK III. - Kwaliteitssysteem

Art. 3.

§ 1. Het centrum ontwikkelt een kwaliteitssysteem dat aangeeft hoe het de beschikbare middelen inzet en hoe het de hulp- en dienstverleningsprocessen organiseert, beheerst en evalueert.

§ 2. Het centrum neemt de maatregelen die nodig zijn om het kwaliteitssysteem te implementeren, goed te doen functioneren en aan te passen aan gewijzigde omstandigheden.

§ 3. Binnen het centrum wordt iemand aangewezen die verantwoordelijk is voor het kwaliteitsbeleid, en voor de uitvoering en het onderhoud van het kwaliteitssysteem.

Art. 4.

Het centrum beschrijft de maatregelen die genomen worden voor het efficiënt en kwaliteitsgericht inzetten van de middelen. Het centrum beschrijft de volgende gegevens :

1° de manier waarop het centrum zijn personele middelen inzet. Dit wordt onder meer geconcretiseerd in de manier waarop het centrum :

a) de voorwaarden creëert voor een functioneel samenwerkingsklimaat en een goede communicatie tussen alle medewerkers;

b) de permanente beschikbaarheid van de medewerkers bij een crisissituatie regelt;

- c) de continuïteit tussen opvoeders en kinderen binnen de leefgroepen organiseert;
 - d) de continuïteit in de begeleiding door het centrum organiseert.
- 2° de manier waarop de infrastructuur wordt afgestemd op het pedagogisch en agogisch concept van de voorziening;
- 3° de manier waarop het financiële beleid een continue doeltreffende hulp- en dienstverlening garandeert alsook een doelmatig gebruik van medewerkers, infrastructuur, uitrusting en goederen;
- 4° het systeem waarbij de voor de werking relevante documenten op een overzichtelijke wijze worden beheerd. Met het oog hierop verricht het centrum twee handelingen :
- a) het legt de voorwaarden vast volgens welke persoonsgebonden documenten worden bijgehouden en bepaalde personen inzage krijgen in bepaalde documenten;
 - b) het bundelt de documenten die eigen zijn aan het kwaliteitssysteem in een overzichtelijk en voor de medewerkers toegankelijk kwaliteitshandboek.

Art. 5.

Het centrum beschrijft de maatregelen die het neemt voor het beheersen van de hulp- en dienstverleningsprocessen. Het centrum beschrijft onder meer de manier waarop het :

- 1° de gebruikers informeert en afspraken met hen maakt;
- 2° de individuele hulpverlening aan de gebruikers plant, evalueert en bijstuurt. Deze hulpverlening is gebaseerd op het pedagogisch en agogisch concept van het centrum, ze is in samenspraak met de gebruiker uitgewerkt. Hiertoe hanteert de voorziening hulpmiddelen als observatie en gesprek;
- 3° beslist in het kader van gezinsondersteuning tot het hanteren van de werkvormen ambulante begeleiding, semi-residentiële begeleiding en residentiële begeleiding;
- 4° gebruik maakt van bestaande ondersteunende netwerken en die opstart of voortzet;
- 5° de gebruikers inspraak verleent in de algemene werking van het centrum en in de individuele hulpverlening;
- 6° de persoonlijke zaken van gebruikers bewaart en op het juiste ogenblik en de juiste wijze verstrekt;
- 7° de gebruikers informeert over eventuele tekortkomingen in de hulp- of dienstverlening;
- 8° de afronding van de hulpverlening op een verantwoorde manier regelt in afspraak met de gebruiker en een eventuele doorverwijzing of overgang naar een andere hulpverleningsvorm opvolgt als dat nodig blijkt.

Art. 6.

Het centrum omschrijft de manier waarop het personeelsbeleid gestalte krijgt in het centrum. Dit wordt onder meer geconcretiseerd in de manier waarop het centrum :

- 1° zijn medewerkers selecteert op basis van een profiel- en functieomschrijving met ondermeer aandacht voor communicatievaardigheden en de juiste attitude in organisatie en hulpverlening;
- 2° zijn medewerkers informeert, begeleidt en inspraakmogelijkheden biedt;
- 3° zijn medewerkers vorming, opleiding en training aanbiedt;
- 4° zijn medewerkers evalueert.

Art. 7.

Het centrum beschrijft de maatregelen die het neemt met betrekking tot het meten, analyseren en verbeteren van de hulp- en dienstverlening. Daartoe beschrijft het centrum ondermeer de manier waarop het :

- 1° jaarlijks de werking evalueert. Hiertoe gaat het centrum minstens na of de beschreven hulp- en dienstverleningsprocessen verlopen zoals gepland en of de kwaliteitsdoelstellingen zijn gerealiseerd;
- 2° op regelmatige basis de gehanteerde observatie- en gesprekstechnieken evalueert;
- 3° klachten registreert, doeltreffend behandelt en de klager binnen een redelijke termijn een oplossing bezorgt;
- 4° op regelmatige wijze de tevredenheid van de gebruikers nagaat middels een geschikt instrument;
- 5° de tevredenheid van de medewerkers nagaat middels een geschikt instrument

HOOFDSTUK IV. - Kwaliteitshandboek

Art. 8.

§ 1. Het centrum bundelt in het kwaliteitshandboek alle relevante informatie met betrekking tot het kwaliteitsbeleid, zijn missie, waarden en visie omtrent de doelgroep, zijn kwaliteitsplanning en zijn kwaliteitssysteem zoals vastgesteld in dit besluit.

§ 2. Het centrum houdt bij het samenstellen van het kwaliteitshandboek rekening met de bepalingen die zijn opgenomen in artikelen 1 tot en met 8.

Art. 9.

Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2002.