

Kwaliteitsmanagement

Auteur :

VAN VUGT SYLVIE

Start

19/12/2014

Laatste versie

09/02/2021

Periode

2

Te herzien voor

09/04/2021

1. Missie

Ons Kinderhuis is in regel met het "Decreet betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen" (zie bijlage).

2. Visie

Voor Ons Kinderhuis is kwaliteit geen apart beleidsdomein, maar het overkoepelende thema voor het gehele beleid en alle facetten van de werking.

Onder kwaliteit verstaan we dat we onze (kern)opdracht(en) te allen tijde op de best mogelijke manier doen, in samenspraak met alle betrokkenen (gebruikers, medewerkers, samenleving). Daarbij evalueren we de werking permanent en streven we systematisch naar verbetering.

Zorg voor kwaliteit is de gedeelde verantwoordelijkheid van alle medewerkers en de gebruikers. Een formele kwaliteitscoördinator, die verantwoordelijk is voor ondersteuning, aansturing en coördinatie, is hierbij onontbeerlijk.

Ons Kinderhuis kiest voor een flexibele werkmethode voor het opvolgen van kwaliteit. Daarbij baseert ze haar methodieken op geijkte systemen die in de sector gebruikt worden zoals EFQM en PROZA.

3. Waarden en doelstellingen

Kwaliteitszorg in Ons Kinderhuis vertrekt van christelijke normen en waarden en we gebruiken voor elk facet van onze opdracht aangepaste, wetenschappelijk verantwoorde methodieken.

Ons Kinderhuis biedt verantwoorde zorg op maat aan iedere gebruiker, zonder onderscheid op basis van leeftijd, geslacht, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, ras, geaardheid en vermogenstoestand.

De zorg voor de gebruiker staat centraal, zonder dat dit ten koste gaat van het welzijn van de medewerkers of de financiële gezondheid van Ons Kinderhuis vzw.

4. Concretisering

-

4.1 Uitgangspunt

De structuur van de werking van Ons Kinderhuis delen we in in drie gebieden, namelijk:

- 1) WAT WE HEBBEN (organisatie)
- 2) WAT WE DOEN (kernprocessen)
- 3) RESULTATEN (output)

Elk gebied heeft zijn eigen aandachtsgebieden en aandachtspunten. Voor elk van deze aandachtsgebieden en aandachtspunten bestaat er een visietekst. De visieteksten van aandachtsgebieden en aandachtspunten worden samengevat in de "Visie Tool" (zie bijlage).

4.2 Kwaliteitszorg

Kwaliteitszorg is het antwoord op de vraag "hoe kunnen we WAT WE HEBBEN (organisatie) optimaal INZETTEN (betrekken) door gebruik te maken van METHODIEKEN EN INSTRUMENTEN (systematisch) om CONTINU (proces) tot een nog betere kwaliteit van alles WAT WE DOEN (kernprocessen) te komen (projecten)?"

4.3 Kwaliteitsmanagementsysteem

Ons Kinderhuis verzekert de vaststelling en de uitwerking van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen door middel van BELEIDSTEKSTEN en PROCEDURES.

De evaluatie en bijsturing van de kwaliteitsdoelstellingen gebeurt door middel van systematische formele en informele (zelf)EVALUATIES.

De resultaten van de (zelf)evaluatie worden vertaald in PROJECTEN.

Verbeterprojecten kunnen ook ontstaan uit acute noden, ervaren noden, nieuwe mogelijkheden of maatschappelijke tendensen. Verbeterprojecten resulteren steeds in aangepaste beleidsteksten en/of procedures.

4.4 Kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek van Ons Kinderhuis (bestaande uit het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitsmanagementsysteem en de zelfevaluatie) zijn digitaal beschikbaar op het intranet van Ons Kinderhuis.

4.5 Projecten

Een verbetertraject beperkt zich niet automatisch tot één aandachtsgebied of aandachtspunt. Daarom wordt elk verbetertraject systematisch getoetst aan ieder aandachtsgebied en aandachtspunt.

Bij de toetsing van elk verbetertraject dienen steeds twee vragen gesteld te worden

- heeft ons verbetertraject invloed op onze huidige organisatie?
- heeft onze huidige organisatie invloed op ons verbetertraject?

Verbetertrajecten worden opgevolgd via projecten.

Specifieke beleidsteksten

Sommige aandachtsgebieden of aandachtspunten vereisen een specifieke beleidstekst, bijvoorbeeld omdat de regelgeving of een decreet dit vereist (bv. het decreet rechtspositie minderjarigen in de jeugdhulp: beroepsgeheim, bekwaamheid van de minderjarige). Voor deze aandachtsgebieden wordt een specifieke beleidstekst opgesteld, aanvullend op de Visie Tool).

Aandachtspunten

Domein	Aandachtsgebied	Aandachtspunt
Organisatie en visie (Wat we hebben)	Beleid en strategie	Kwaliteitsbeleid

Bijlagen

- 1 P:\Documenten\Documentenbeheer\KHB\Beleidsteksten\Decreet betreffende de kwaliteit van de gezondheids.pdf