

# Kwaliteitshandboek

Dienstverleningscentrum  
voor personen met een handicap  
**De Valier**



**De Valier**  
partner van Havinet

# INHOUD

## 1. Structuur van het kwaliteitshandboek

1.1 Doel

1.2 Opbouw

1.3 Verspreiding en bekendmaking

1.4 Bijlage structuur van dit kwaliteitshandboek: - gebruikte afkortingen  
- legende stroomdiagram

## 2. Beschrijving van het aanbod van de voorziening

## 3. Kwaliteitsbeleid: - opdrachtsverklaring en visie

- doelstellingen en strategie

- geschreven referentiekaders

## 4. Kwaliteitssysteem

4.1 Organisatiestructuur

4.2 Overzicht van de werking van de overlegorganen

4.3 Deelname aan externe overlegorganen

4.4 Inzetten van de middelen

4.5 Gebruikersgerichte processen:

4.5.1 Intake en opname

4.5.2 Opstellen en opvolgen van het Persoonlijk Ondersteuningsplan (POP)

4.5.3 Beëindigen van de dienstverlening

4.5.4 Organiseren van het collectief overleg met de gebruikers

4.5.5 Afhandelen van klachten van de gebruikers

4.5.6 Preventie, detectie van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers

4.5.7 Vrijheidsbepalende maatregelen (VBM)

4.6 Organisatiegerichte processen

4.6.1 Selecteren en aanwerven van medewerkers

4.6.2 Onthaal nieuwe medewerkers

4.6.3 Vormen, trainen en opleiden van medewerkers

4.6.4 Ondersteunen en evalueren van medewerkers

#### 4.6.5 Preventie, detectie van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van medewerkers

### 5. Zelfevaluatie


#### 5.1 Algemeen proces

#### 5.2 Evaluatie gebruikersgerichte processen

#### 5.3 Evaluatie organisatiegerichte processen

#### 5.4 Evaluatie ingezette middelen

### BIJLAGE: GESCHREVEN REFERENTIEKADERS

1. Privacy: - Eigen ruimte  
- Gebruik van beeldmateriaal  
- Bijhouden van dossiers
  2. Integriteit
  3. Betrokkenheid
  4. Seksualiteit en relatievorming
  5. Agressie
  6. Vrijheidsbeperkende maatregelen
  7. Voeding
  8. Slikbeleid (*in opbouw*)
  9. Medische handelingen (*in opbouw*)
- 



# 1. Structuur van het kwaliteitshandboek

<u>Versie:</u> 5	<u>Geldig vanaf:</u> 2/9/2015	<u>Auteur:</u> Kwaliteitscoördinator
---------------------	----------------------------------	---

## Woord vooraf door directeur

Dit kwaliteitshandboek is het resultaat van een overleg met al de betrokkenen. De directeur steunt de inhoud van het kwaliteitshandboek en waakt erover dat de bepalingen ervan worden nageleefd.

De directeur creëert een kader ten einde dit kwaliteitshandboek in praktijk te kunnen omzetten en onderhouden.

Vanaf 2015 werd gestart met de vernieuwing van dit kwaliteitshandboek. Alle procedures worden binnen een 5-jarenplan geëvalueerd en bijgestuurd. Indien een procedure nog niet werd geactualiseerd, staat dit vermeld in de titelstructuur.

## 1.1 Doelstelling van dit kwaliteitshandboek

Met dit kwaliteitshandboek willen we onze visie en strategie met betrekking tot het kwaliteitsbeleid van de Valier, expliciteren.

Een kwaliteitsbeleid dat dient als ondersteuning van de realisatie van onze missie. M.a.w. een kwaliteitsbeleid dat geen doel op zich is maar een middel om een doel (onze missie) te bereiken.

Het kwaliteitshandboek is binnen de realisatie van dit proces: de methodische ondersteuning.

Een methodische ondersteuning die **richting en houvast** geeft in wat we willen bereiken.

Een methodische ondersteuning die helpt stil te staan bij de vraag: '**doen we wat we zeggen wat we willen doen ?**

Een methodische ondersteuning die uit gaat van **participatie en betrokkenheid** van gebruikers en medewerkers.

M.a.w. een methodische ondersteuning die dienend is aan de missie.

## 1.2 Opbouw van het kwaliteitshandboek

De basis van een kwaliteitsbeleid wordt gevormd door het expliciteren van de richting en waarden, welke worden nagestreefd.

Deze worden in hoofdstuk 3, **kwaliteitsbeleid**, uitvoerig beschreven. Dit onder de thema's: **opdrachtsverklaring, visie, referentiekaders, doelstellingen en strategie**.

Hoe dit kwaliteitsbeleid in de praktijk wordt gerealiseerd wordt beschreven in hoofdstuk 4, **het kwaliteitssysteem**.

Een kwaliteitssysteem dat opgebouwd wordt vanuit de **organisatorische structuur** waarbinnen **bevoegdheden en verantwoordelijkheden** duidelijk zijn. Vanuit deze structuur ontstaan afspraken tussen medewerkers over één of meerdere samenhangende activiteiten: **procedures en processen**.

Op welke manier stil gestaan wordt bij de vraag of we ook echt doen wat we zeggen te willen doen, wordt beschreven in hoofdstuk 5: **zelfevaluatie**.

Het werken aan een dynamisch kwaliteitsbeleid, wordt geconcretiseerd in het jaarlijks formuleren van een **kwaliteitsplan**.

Hoe dit, deels, tot stand komt en op welke manier de lay-out van de procedures hierbij een rol speelt, wordt beschreven in hoofdstuk 3, deel 3: **strategie**.

Het ander deel dat mee bepalend is voor deze kwaliteitsplanning zijn de resultaten die voortvloeien uit de **zelfevaluatieprocedure**.

De gebruikte **afkortingen** in dit kwaliteitshandboek, alsook de **legende van de gebruikte stroomdiagrammen**, zijn gebundeld in een bijlage bij dit hoofdstuk.

Niet alle **documenten** welke relevant zijn voor de realisatie van de procedures, werden opgenomen in dit kwaliteitshandboek. In de procedures wordt telkens verwezen naar deze documenten met ook aanduiding van waar deze terug te vinden zijn.

## 1.3 Verspreiding en bekendmaking van het kwaliteitshandboek

Het kwaliteitshandboek is terug te vinden op de server van De Valier, bij algemene diensten. Personen welke geen toegang hebben tot server van De Valier, kunnen steeds via [info@devalier.be](mailto:info@devalier.be) een exemplaar van het kwaliteitshandboek opvragen.

Op welke manier aanpassingen aan dit kwaliteitshandboek worden gecommuniceerd naar de betrokkenen wordt beschreven in hoofdstuk 3, strategie