

© KIDS	Kwaliteitshandboek 2 Kwaliteitsbeleid 2.2 Sector specifieke Minimale Kwaliteitseisen	khb2.2-KIDS 2010.01.15	1/7
-----------	---	---------------------------	-----

Beoordeeld:	Goedgekeurd:	Geldig vanaf: 15.01.2010
-------------	--------------	--------------------------

De directie is ervan overtuigd dat deze Sector specifieke Minimale Kwaliteitseisen (SMK's) bijdragen tot een verantwoorde hulp- en dienstverlening.

Sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen Gehandicaptenzorg

1 GEBRUIKERSGERICHTHEID

Gebruikersgerichtheid is de mate waarin de hulp- en dienstverlening afgestemd is op de specifieke behoeften van de gebruiker. Een gebruiker is een persoon die beroep doet op de hulp- en dienstverlening van een voorziening, erkend door het VAPH. Impliciet wordt met de term 'gebruiker' ook de wettelijke vertegenwoordigers en/of de vertrouwenspersonen en/of belangrijke betrokken derden van de gebruikers bedoeld, met inbegrip van de plaatsende instanties bij gedwongen hulp- en dienstverlening.

1.1 Overleg tussen gebruiker en voorziening op individueel en collectief vlak

1.1.1 Informatierecht

De voorziening en de gebruiker bepalen samen over welke elementen van de hulp- en dienstverlening de gebruiker geïnformeerd wordt, en dit zowel op individueel als op collectief vlak. De voorziening geeft volledig, nauwkeurig en tijdig informatie aan de gebruiker over deze elementen. De voorziening geeft de gebruiker, op collectief vlak, informatie over de inzet van haar financiële middelen.

Procedures: Individueel: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3
Collectief: 4.6.4

1.1.2 Adviesrecht

De voorziening en de gebruiker bepalen samen over welke elementen van de hulp- en dienstverlening voorafgaandelijk overlegd wordt met en advies gevraagd wordt aan de gebruiker, en dit zowel op individueel als collectief vlak. De gebruiker heeft het recht om advies uit te brengen inzake de hulp- en dienstverlening, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.

Procedures: Individueel: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3
Collectief: 4.6.4, 4.6.5

1.1.3 Antwoordplicht

De voorziening hoort de gebruiker inzake alle aangelegenheden die de verhouding voorziening - gebruiker aangaan, en dit zowel op individueel als op collectief vlak. De voorziening antwoordt op de door de gebruiker gestelde vragen binnen overeengekomen termijnen.

Procedures: Individueel: 4.6.6
Collectief: 4.6.4

1.1.4 Medezeggenschap van de gebruiker

De voorziening garandeert medezeggenschap van de gebruiker, inzake de hulp- en dienstverlening van de voorziening, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.

Procedures: Individueel: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3, 4.6.5
Collectief: 4.6.4, 4.6.5

1.1.5 Aanwenden van de ervaringsdeskundigheid van de gebruiker

De voorziening maakt gebruik van de ervaringen en inzichten van de gebruiker inzake de hulp- en dienstverlening van de voorziening, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.

Procedures: Individueel: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3, 4.6.6
Collectief: 4.6.4



© KIDS	Kwaliteitshandboek 2 Kwaliteitsbeleid 2.2 Sector specifieke Minimale Kwaliteitseisen	khb2.2-KIDS 2010.01.15	2/7
-----------	---	---------------------------	-----

1.1.6 *Ondersteunen en versterken van de mondigheid van de gebruiker*

De voorziening neemt de nodige maatregelen om de mondigheid van de gebruiker met betrekking tot de hulp- en dienstverlening van de voorziening te ondersteunen en te versterken, en dit zowel op individueel als collectief vlak. De voorziening, waar de gemiddelde duur van de hulp- en dienstverlening meer dan twee jaar bedraagt, neemt het initiatief tot het oprichten en het ondersteunen van een structureel collectief overlegorgaan.

Procedures: Individueel: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3, 4.6.5, 4.6.6

Collectief: 4.6.4, 4.6.5

1.2 **Duidelijkheid van het aanbod**

1.2.1 *Wederzijdse rechten en plichten*

De wederzijdse rechten en plichten van de gebruiker en de voorziening worden in overleg opgesteld, schriftelijk vastgelegd en door beide partijen ondertekend, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.

Procedures: Individueel: 4.6.1, 4.6.2

Collectief: 4.6.4

1.2.2 *Kenbaar maken van het aanbod*

Het aanbod van de voorziening en de modaliteiten ervan worden beschreven en kenbaar gemaakt aan de gebruiker en aan derden.

Inleiding: 1.2

Procedures: 4.6.1

1.3 **Respectvolle bejegening van de gebruiker**

1.3.1 *Integriteit*

De voorziening respecteert steeds de eigenheid van de gebruiker en aanvaardt hem/haar als een volwaardig persoon. De voorziening neemt maatregelen om de integriteit van de gebruiker te waarborgen. Hiertoe ontwikkelt de voorziening een geschreven referentiekader. De voorziening neemt in het bijzonder maatregelen tegen misbruik en geweld ten aanzien van gebruikers.

Kwaliteitsbeleid: 2.1

Procedures: 4.6.8, 4.6.15

1.3.2 *Betrokkenheid*

De voorziening garandeert dat de relatie met de gebruiker vertrekt vanuit een grondhouding van vertrouwen en gekenmerkt wordt door inleving en echtheid. Hiertoe ontwikkelt de voorziening een geschreven referentiekader.

Kwaliteitsbeleid: 2.1

1.3.3 *Privacy*

De voorziening respecteert de privacy van de gebruiker, rekening houdend met de eigenheid van de gebruiker. Hiertoe ontwikkelt de voorziening een geschreven referentiekader.

Kwaliteitsbeleid: 2.1

1.4 **Hulp- en dienstverlening, op maat van de gebruiker**

1.4.1 *Kennis van de behoefte aan hulp- en dienstverlening*

De voorziening peilt naar en registreert de wensen, behoeften en mogelijkheden van de gebruiker.

Procedures: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3, 4.6.5

1.4.2 *Geïndividualiseerd*

De voorziening beschrijft haar hulp- en dienstverlening voor elke gebruiker en houdt hierbij rekening met de individuele wensen, behoeften en mogelijkheden van de gebruiker.



© KIDS	Kwaliteitshandboek 2 Kwaliteitsbeleid 2.2 Sectorspecifieke Minimale Kwaliteitseisen	khb2.2-KIDS 2010.01.15	3/7
-----------	--	---------------------------	-----

Procedures: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3

1.4.3 Zelfstandigheid en zelfbeschikkings- recht van de gebruiker

De voorziening houdt rekening met en bevordert de zelfstandigheid en het zelfbeschikkingsrecht van de gebruiker.

Procedures: 4.6.2

1.4.4 Keuzevrijheid

De gebruiker beschikt over keuzevrijheid in het aanbod waar mogelijk.

Procedures: 4.6.1, 4.6.2

1.4.5 Flexibiliteit

De voorziening past de hulp- en dienstverlening aan de zich wijzigende behoeften van de gebruiker aan.

Procedures: 4.6.2

1.4.6 Aangepaste fysieke omgeving

De voorziening neemt maatregelen om haar gebouwen, inrichting en uitrusting af te stemmen op de eigenheid van de gebruiker.

Procedures: 4.5, 4.6.2, 4.6.4

1.4.7 Toegankelijke communicatie

De voorziening neemt maatregelen om haar communicatie af te stemmen op de eigenheid van de gebruiker.

Procedures: 4.5, 4.6.1, 4.6.2, 4.6.4, 4.6.6

1.5 Tevredenheid van de gebruiker

1.5.1 Toetsing van de tevredenheid van de gebruikers

De voorziening heeft permanent aandacht voor en peilt periodiek naar de tevredenheid van de gebruikers over de hulp- en dienstverlening.

Procedures: 4.6.4, 4.6.5

1.5.2 Klachtenprocedure

De voorziening beschrijft, in overleg met de gebruikers de wijze waarop ze de klachten van de gebruikers afhandelt. De voorziening maakt kenbaar aan alle gebruikers hoe klachten ingediend en afgehandeld worden. De voorziening stelt de gebruiker ervan op de hoogte dat hij zich kan wenden tot het VAPH indien de interne klachtenprocedure geen voldoening geeft.

Procedures: 4.6.1, 4.6.4, 4.6.5



© KIDS	Kwaliteitshandboek 2 Kwaliteitsbeleid 2.2 Sector specifieke Minimale Kwaliteitseisen	khb2.2-KIDS 2010.01.15	4/7
-----------	--	---------------------------	-----

2 MAATSCHAPPELIJKE AANVAARDBAARHEID

De hulp- en dienstverlening wordt aangeboden vanuit in consensus aanvaarde maatschappelijke waarden en rechten die minimaal vervat liggen in de grondwet en de Universele Verklaringen van de Rechten van de Mens en van de VN-verklaring omtrent de rechten van de personen met een handicap (resolutie 3447-9.12.1975).

2.1 Maatschappelijke integratie van de gebruiker

De voorziening streeft bij de hulp- en dienstverlening naar maatschappelijke integratie van de gebruiker, rekening houdend met de eigenheid van de gebruiker.

Procedures: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3

2.2 Niet-discriminerend

De voorziening weigert geen gebruiker op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen. De voorziening respecteert de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging van de gebruiker voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medegebruikers niet in het gedrang komen.

Kwaliteitsbeleid: 2.1

Procedures: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3

2.3 Regionaal overleg

De voorziening werkt mee aan het regionaal overleg met het oog op de afstemming van vraag en aanbod van de hulp- en dienstverlening en aan het overleg omtrent de invulling van de niet-beantwoorde behoeften in de regio.

Procedures: 4.4

2.4 Veiligheid en gezondheid

De voorziening neemt de nodige maatregelen om de veiligheid en de gezondheid van de gebruiker te vrijwaren.

Procedures: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3, 4.6.4, 4.6.



© KIDS	Kwaliteitshandboek 2 Kwaliteitsbeleid 2.2 Sectorspecifieke Minimale Kwaliteitseisen	khb2.2-KIDS 2010.01.15	5/7
-----------	--	---------------------------	-----

3 DOELTREFFENDHEID

Doeltreffendheid is de mate waarin de doelstellingen gerealiseerd worden.

3.1 Kwaliteitsbeleid

De voorziening beschrijft haar missie, visie en waarden ten aanzien van de hulp- en dienstverlening, en maakt deze kenbaar aan de gebruikers, het personeel en aan derden. De voorziening beschrijft en actualiseert periodiek haar objectieven ten aanzien van haar doelgroep(en). De voorziening beschrijft haar kwaliteitsplanning en evalueert en actualiseert deze jaarlijks.

Kwaliteitsbeleid: 2.1

Kwaliteitsplanning: 3

3.2 Planning en methodisch handelen

De voorziening beschrijft voor elke gebruiker de hulp- en dienstverlening. Deze hulp- en dienstverlening wordt in overleg met de gebruiker gepland, uitgevoerd, periodiek geëvalueerd, bijgestuurd en geregistreerd.

Procedures: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3

3.3 Kennis

De voorziening actualiseert haar kennis inzake ontwikkelingen in de hulp- en dienstverlening. De voorziening stelt periodiek een vormings-, trainings-, en opleidingsplan op voor het personeel en voert dit uit.

Procedures: 4.6.9

3.4 Corrigerende en preventieve maatregelen

De voorziening stelt corrigerende en preventieve maatregelen op ten aanzien van de hulp- en dienstverlening, voert deze uit en evalueert ze.

Procedures: 4.6.7

3.5 Personeel

De voorziening beschrijft de wijze waarop ze het personeel selecteert, ondersteunt en evalueert.

Procedures: 4.6.8, 4.6.10

3.6 Organisatiestructuur

De voorziening beschrijft de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en onderlinge verhoudingen van het personeel, en maakt deze kenbaar aan haar gebruikers, het personeel en de overheid.

Procedures: 4.1

3.7 Kwaliteitshandboek

De voorziening beschrijft de structuur van het kwaliteitshandboek. De voorziening beschrijft op welke manier aan de sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen voldaan wordt. De voorziening zorgt ervoor dat de elementen van het kwaliteitshandboek op een doeltreffende wijze geïmplementeerd en geactualiseerd worden.

Inleiding: 1.1

Kwaliteitsbeleid: 2.2

Procedures: 4.6.12, 4.6.13, 4.6.14



© KIDS	Kwaliteitshandboek 2 Kwaliteitsbeleid 2.2 Sectorspecifieke Minimale Kwaliteitseisen	khb2.2-KIDS 2010.01.15	6/7
-----------	--	---------------------------	-----

4 DOELMATIGHEID

Doelmatigheid is de mate waarin de resultaten zich verhouden tot de middelen.

Resultaten : antwoord op de behoefte(n) van de gebruiker.

Middelen : personeel, financiën, gebouwen en inrichting, uitrusting, technieken en methoden.

4.1 Overlegkanalen

De voorziening beschrijft de wijze waarop ze de interne communicatie en het overleg organiseert.

Procedures: 4.3

4.2 Interdisciplinaire werking

De voorziening bevordert interdisciplinaire werking.

Procedures: 4.3, 4.6.2

4.3 Evaluatie van ingezette middelen

De voorziening evalueert periodiek haar ingezette middelen in functie van de resultaten.

Procedures: 4.6.11

4.4 Financiële middelen

De voorziening zet de toegekende financiële middelen van de overheid en de persoonlijke financiële bijdrage van de gebruiker in op een doelmatige manier.

Procedures: 4.6.11



© KIDS	Kwaliteitshandboek 2 Kwaliteitsbeleid 2.2 Sector specifieke Minimale Kwaliteitseisen	khb2.2-KIDS 2010.01.15	7/7
-----------	---	---------------------------	-----

5 CONTINUÏTEIT

Continuïteit is de mate waarin de hulpverlener zorg draagt voor een goede overdracht van hulp- en dienstverlening, en dit in situaties waarin verschillende hulp- en dienstverleners betrokken zijn die elkaar aflossen, vervangen of opvolgen.

5.1 Aanmelding

Indien de voorziening, na de kennisname van de behoeften van de gebruiker, niet kan voorzien in de aangewezen hulp- en dienstverlening, verwijst de voorziening de gebruiker door.

Procedures: 4.6.1

5.2 Naadloosheid

De voorziening zorgt voor een soepele overgang tussen de verschillende vormen van de hulp- en dienstverlening binnen haar eigen werking.

Procedures: 4.6.2

5.3 Samenwerking met derden

Indien de voorziening zelf niet kan voorzien in bepaalde behoeften van de gebruiker zoekt zij actief naar samenwerking met derden.

Procedures: 4.4, 4.6.1, 4.6.2

5.4 Doorverwijzing

De voorziening zoekt actief mee naar alternatieven wanneer zij vaststelt dat zij niet meer kan voldoen aan de behoeften van de gebruiker. De voorziening streeft naar een soepele overgang bij de doorverwijzing.

Procedures: 4.6.3

5.5 Beëindiging

De voorziening maakt duidelijke afspraken met de gebruiker over de omstandigheden waarin en de wijze waarop de hulp- en dienstverlening beëindigd wordt.

Procedures: 4.6.1, 4.6.3

5.6 Informatieoverdracht

De voorziening waarborgt een verantwoorde overdracht van relevante informatie met betrekking tot de hulp- en dienstverlening in overleg met de gebruiker.

Procedures: 4.6.2, 4.6.3

