

1. STRUCTUUR VAN HET KWALITEITSHANDBOEK

Laatste beoordeling en goedkeuring door:	Op datum van:
Directie	08/01/2014
Stuurgroep Evaluatie Jaarplan	13/01/2015
Kwaliteitscoördinator	01/2021

1. Structuur van het kwaliteitshandboek

Structuur

- Het kwaliteitshandboek is een document waarin het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitssysteem met de uitgewerkte procedures van Eigen Thuis vzw beschreven staat. Daarnaast staat beschreven hoe Eigen Thuis haar processen, structuren en resultaten bewaakt, evalueert en voortdurend verbetert.
- In de structuur van elk hoofdstuk vinden we volgende elementen terug:
 - Titelvak: de titel geeft aan waar het hoofdstuk zich situeert in het handboek, de versie geeft aan de hoeveelste versie van het betreffende document het is (bij inhoudelijke wijzigingen binnen één jaar wordt het versienummer aangepast) en het aantal bladzijden dat het document telt.
 - Laatste beoordeling en goedkeuring: geeft de datum aan van de inhoudelijke beoordeling van de betreffende procedure of van de laatste inhoudelijke wijzigingen en de persoon of het overlegorgaan die de beoordeling uitvoerde – vanaf dan is het document geldig, tenzij expliciet anders vermeld dit vak.
 - Geschreven referentiekader en verwante documenten: dit zijn de documenten waarnaar in het hoofdstuk verwezen wordt (in de elektronische versie zijn deze via een rechtstreekse link te consulteren indien voorhanden).
 - Registraties: waar vindt men de registraties terug van gegevens die volgens de procedure geregistreerd worden.
- De kwaliteitscoördinator en directie zijn eindverantwoordelijke voor de implementatie van elke procedure. Enkel de eerste drie gebruikersgerichte procedures (intake, opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst en beëindiging van de overeenkomst) zijn de sociaal verpleegkundige en de coördinator begeleiding procesverantwoordelijke.

Inhoud

1. Structuur van het handboek
2. De beschrijving van het aanbod van de voorziening
3. Missie, visie, waarden, doelstellingen, strategie en geschreven referentiekader
4. Kwaliteitssysteem
 - 4.1. Organisatiestructuur
 - 4.2. Overzicht en werking van de interne overlegorganen
 - 4.3. Deelname aan externe overlegorganen
 - 4.4. Het inzetten van de middelen
 - 4.5. Het beheren van de documenten van het kwaliteitshandboek
 - 4.6. De gebruikersgerichte processen
 - 4.6.1. De intake
(sociaal verpleegkundige / coördinator begeleiding)
 - 4.6.2. Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de individuele dienstverleningsovereenkomst
(sociaal verpleegkundige / coördinator begeleiding)
 - 4.6.3. Het beëindigen van de ondersteuning
(sociaal verpleegkundige / coördinator begeleiding)
 - 4.6.4. Het organiseren van het collectief overleg met de gebruikers
 - 4.6.5. Het afhandelen van klachten van gebruikers
 - 4.6.6. Het voorkomen, detecteren van en gepast reageren op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van gebruikers
 - 4.6.7. Tijdelijke afzondering en vrijheidsbeperkende maatregelen
 - 4.7. De organisatiegerichte processen
 - 4.7.1. Het selecteren en aanwerven van personeel
 - 4.7.2. Het vormen, trainen en opleiden van het personeel
 - 4.7.3. Het ondersteunen en evalueren van het personeel
5. De zelfevaluatie

Bijlagen

- In de mappen met bijlagen zijn de documenten opgenomen waarnaar verwezen wordt in het kwaliteitshandboek en die gebruikt worden voor het uitwerken ervan. Verwijzingen naar bijlagen in het handboek staan steeds via een link of in een voetnoot aangegeven.
- Voor de elektronische versie van het handboek bestaat de mogelijkheid de meeste bijlagen via een link te consulteren.

Actualisatie en verspreiding van het kwaliteitshandboek

De kwaliteitscoördinator beheert en archiveert de originele documenten van het Kwaliteitshandboek en is verantwoordelijk voor de verspreiding ervan. Telkens er een nieuwe versie van het Kwaliteitshandboek of een onderdeel ervan is opgesteld worden de oude documenten vervangen op de server, op de website en in de boekvorm die voor iedereen ter inzage is bestemd. Oude versies worden enkel in de elektronische versie op de server bewaard.

Er zijn steeds drie versies van het kwaliteitshandboek in boekvorm ter beschikking: één bij de kwaliteitscoördinator, één bij de directie en één ter inzage voor iedereen die het wenst in de ruimte voor dagondersteuning. Enkel de boekversie die voor iedereen ter inzage is, is steeds volledig geactualiseerd. De andere versies worden indien mogelijk tegelijkertijd of minstens één maal per jaar geactualiseerd.

De kwaliteitscoördinator beheert en archiveert eveneens de bijlagen. Gezien de omvang van deze bijlagen worden deze – behoudens de visieteksten – enkel elektronisch bewaard op de server. Deze zijn op eenvoudige vraag beschikbaar en inkijkbaar bij de kwaliteitscoördinator.

De elektronische versie wordt steeds onmiddellijk bij wijziging geactualiseerd door de kwaliteitscoördinator en is door iedereen die op het netwerk is aangesloten op de server te consulteren [\[KHB\]](#). Indien mogelijk wordt de versie op de website ook meteen bij aanpassing geactualiseerd.