



## 3. Kwaliteitssysteem

### 3.1. Verantwoordelijke voor het kwaliteitsbeleid, de uitvoering en het onderhoud van het kwaliteitssysteem en handboek

versie 2010

#### **Doel:**

Ministerieel besluit:

Art. 3 §1: Het centrum ontwikkelt een kwaliteitssysteem dat aangeeft hoe de beschikbare middelen worden ingezet en hoe de hulp- en dienstverleningsprocessen worden georganiseerd, beheerst en geëvalueerd.

Art. 3 §2: Het centrum neemt de maatregelen die nodig zijn om het kwaliteitssysteem te implementeren, goed te doen functioneren en het aan te passen aan gewijzigde omstandigheden.

Art. 3 §3: Binnen het centrum wordt een verantwoordelijke aangeduid voor het kwaliteitsbeleid

Sector specifieke minimale kwaliteitseisen:

SMK 5: Het centrum waakt erover zijn betrouwbaarheid en professionaliteit te waarborgen en uit te dragen (art. 5).

SMK 12: De directieteam van het centrum geeft sturing aan de dagelijkse werking en aan de kwaliteitszorg.

Eigen doel:

- Een kwaliteitssysteem is een middel, naast kwaliteitsplanning, om het kwaliteitsbeleid te concretiseren in kwaliteitszorg

#### **Toepassingsgebied:**

De totale werking van het CKG

#### **Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:**

Raad van Bestuur en het directieteam.

#### **Verwante documenten:**

2.4 Kwaliteitsplanning

3.2.1 Inzet van personele middelen



### **Verantwoordelijke voor het kwaliteitsbeleid, de uitvoering en het onderhoud van het kwaliteitssysteem en -handboek**

Het directieteam is gelegeerd door de raad van bestuur en is verantwoordelijk voor de kwalitatieve hulpverlening aan de cliënten. Zij doen voor beroep op alle personeelsleden, zonder uitzondering om de werking zo kwaliteitsvol mogelijk te laten verlopen.. Iedereen dient binnen zijn functieprofiel mee te werken aan een kwaliteitsvolle werking Het handboek wordt door de kwaliteitsverantwoordelijke ter harte genomen in overleg met alle betrokkenen. Door regelmatig in alle teamvergaderingen kwaliteit aan bod te laten komen kunnen we een positief en kwaliteitsvol verhaal schrijven. Op deze manier kunnen we onze manier van werken veranderen.

### **Veranderingsmanagement, wat is dat?**

Veranderingsmanagement is het proces van afstemmen van de mensen en de cultuur van de organisatie op veranderingen.

Het proces dient te resulteren in:

- **draagvlak** en **verantwoordelijkheid** voor de veranderingen;
- duurzame en **meetbare verbeteringen**;
- **verbeterde capaciteit** om toekomstige veranderingen te sturen.

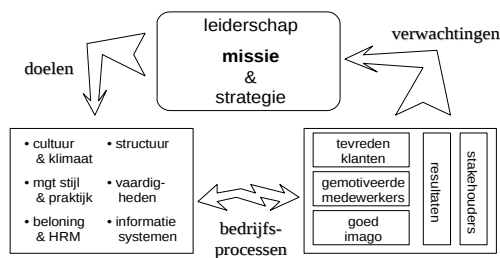
### **Aandacht voor inhoud en proces**

Het hulpverleningslandschap verandert snel. Met de opdracht tot invoering van het kwaliteitsdecreet werd ook het CKG uitgenodigd om na te denken over deze materie. Er werden bijkomende inspanningen gevraagd en er ontstaan nieuwe behoeften. Inspelen op deze realiteit vraagt soepele spelregels, vraagt naar het uitproberen van nieuwe oplossingen om een kwaliteitsvolle hulpverlening, gedragen door de medewerkers, aan te bieden. Bij een invulling van nieuwe oplossingen moet aandacht worden besteed aan de inhoud en het proces, de blauwdruk van het gebouw en de rooddruk van de mensen die erin wonen en werken. Beide aspecten moeten zoveel als mogelijk in overeenstemming zijn met de bestaande stromingen en gevoeligheden bij de medewerkers opdat de doelstellingen van het veranderingsmanagement ingevuld zouden worden.



## Veranderingsmanagement

De inhoudelijke vraag: het wat?



## Veranderen: het hoe

Het proces is belangrijk.

Wij verwachten van onze medewerkers dat er eerlijk gerapporteerd wordt, dat er loyaal gewerkt wordt. Velen knikken ja en denken .... Wanneer “zeggen” gelijk moet zijn aan “doen”, moet dit in een veilige, participatieve omgeving kunnen gebeuren. Dit vereist dat allen (van hoog tot laag) mee zijn, dat ze hun steun moeten kunnen verlenen waar mogelijk (= **meerwaarde**). Iedereen, de ganse lijn, moet het meemaken, moet ruimte hebben voor initiatief en deelnemen aan (het bepalen van de wijze van) de uitvoering. Daar waar gezorgd moet worden voor engagement, kan dit o.m. en

essentieel bekomen worden door eenieder te laten participeren in de inhoudelijke invulling.

Het proces vraagt heel wat tijd en communicatie. Tijd is er te kort, communiceren is de uitdaging. De nadruk moet bijgevolg nog eens extra gelegd worden op het verkrijgen van betrokkenheid, van engagement. Dit vraagt een specifieke projectwerking. Medewerkers van diensten die een dergelijk project doorlopen hebben, zijn gewapend voor een verscheidenheid aan taakstellingen, voor flexibiliteit in de uitbouw van de rol die van hen verwacht wordt. Het project is een katalysator naar taakverantwoordelijkheid met de nodige autonomie, naar initiatief en creativiteit, voor een streven naar voortdurend verbeteren, naar goede en open relaties, ... en scheidt randvoorwaarden naar geïntegreerde gedragingen en handelingen.

## Veranderen: het wat

Een hulpverlener moet voldoen aan de verwachtingen die hem of haar én de organisatie waar hij of zij deel van uitmaakt worden gesteld. Er moeten



resultaten naar voor gebracht kunnen worden, het werk moet gedaan worden. Daarbij is er de voortdurende zorg om te komen tot tevreden klanten en een goed imago.

Dit wordt verkregen door met een bepaalde manier van leiderschap: voorwaarden scheppend en functioneel werkend binnen de krijtlijnen van de missie en strategie die onze organisatie voorstaat, in te spelen op een aantal doelen.

Deze doelen zijn bepaald door het klassieke 7 S-model van Mc Kinsey: wat wil de organisatie, waar staat ze voor, welke is het doel en hoe denkt men dat te bereiken, hoe ligt de taakverdeling, de coördinatie, de informatievoorziening, de hiërarchie, met welke mensen (profiel naar vakkennis, moreel, motivatie en gedrag), de formele en informele procedures (systemen), de sleutelvaardigheden en de manier van (samen)werken

Door de uitvoering van de dagelijkse bedrijfsprocessen worden de verwachtingen geleidelijk gerealiseerd, dit zowel in het opleidingsproces, met de projectwerking, als in de praktijk. De bedrijfsprocessen worden gedefinieerd door de interne werking (werking in de leefgroep, bewuster vergaderen, management by walking around,...) en extern (ambulante dienstverlening, huisbezoeken, ...). Zo wordt de kring gesloten.

### **Concreet:**

In ons CKG valt het kwaliteitsbeleid onder de verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur. Zij delegeren de dagdagelijkse taak en sturing rond kwaliteit aan de algemeen directeur. Deze wordt op zijn beurt bijgestaan door de administratieve directie, kwaliteitscoördinator en de visiewerkgoepen.

De uitwerking van het kwaliteitssysteem valt onder de bevoegdheid van de kwaliteitscoördinator. Deze coördineert alle inspanningen rond kwaliteitszorg en bewaakt het kwaliteitsproces.