



Kwaliteit

**Traject
sectoraal uitvoeringsbesluit
kwaliteitsdecreet**



Inhoud

H1 Achtergrond

H2 Visie

H3 Tijdspad

**H4 Het kwaliteitsconcept van
Jongerenwelzijn**

H5 Praktijkvoorbeeld



H1 Achtergrond



H1 Achtergrond

1. Kwaliteitsdecreet

↳ eerste kwaliteitsdecreet van 29 april 1997

leidde tot het besluit van de Vlaamse Regering van 8 december 2000 tot wijziging van het sectorale erkennings- en subsidiëringsbesluit:

- sectorale minimale kwaliteitseisen
- kwaliteitshandboek
- kwaliteitssysteem

vervangen door:



H1 Achtergrond

1. Kwaliteitsdecreet

↳ **decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen**

doelstellingen:

- bevorderen van de kwaliteit van de zorg
- responsabiliseren van de voorzieningen om de kwaliteit van zorg voortdurend te bewaken en te optimaliseren



H1 Achtergrond

1. Kwaliteitsdecreet

uitgangspunten

- een voorziening is verplicht aan iedere gebruiker, zonder onderscheid op basis van leeftijd, geslacht, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, ras, geaardheid en vermogenstoestand, verantwoorde zorg te verstrekken.
- onverminderd de verantwoordelijkheid van de overheid, zijn gebruikers en voorzieningen samen verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg.



H1 Achtergrond

1. Kwaliteitsdecreet

uitgangspunten

- centraal staat de zorg voor de gebruiker maar deze zorg mag niet ten koste gaan van het welzijn van het personeel of de financiële gezondheid van de voorziening. Werken aan kwaliteit is in ieders belang en zoekt naar een evenwicht waar alle betrokkenen beter van worden.



H1 Achtergrond

1. Kwaliteitsdecreet

instrumenten

- (eigen verantwoordelijkheid over) kwaliteitssysteem en kwaliteitsbeleid
- zelfevaluatie
- kwaliteitshandboek

H1 Achtergrond

2. Sectorale evoluties

- ↳ Experimenteel modulair kader:
 - Enveloppenfinanciering
 - Prestatie-indicatoren: bezetting, FID, benutting
 - sociaal ondernemerschap
- ↳ werkprincipes uit het Globaal Plan Jeugdzorg
- ↳ decreten van 7/05/2004 betreffende de integrale jeugdhulp en de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp
- ↳ BinC
- ↳ Verhouding tussen overheid en private initiatiefnemer

⇒ **Met het uitvoeringsbesluit als
sluitstuk van het geheel**



H1 Achtergrond

3. Beleidsdocumenten

Beleidsnota 2009-2014:

‘we enten een concrete beleidsaanpak op het eengemaakte kwaliteitsdecreet om de voorzieningen zo te stimuleren de kwaliteit van hun aanbod te verbeteren.’



H1 Achtergrond

3. Beleidsdocumenten

Beleidsbrief 2010-2011:

*‘Wat de private voorzieningen van de bijzondere jeugdzorg betreft, zullen we de sectorale minimale kwaliteitseisen grondig evalueren en herzien om zo te komen tot een integraal kwaliteitssysteem binnen de bijzondere jeugdzorg. Hoewel de **gemeenschapsinstellingen** niet vervat zitten in het geharmoniseerd kwaliteitsdecreet willen we beide trajecten inzake kwaliteit op elkaar **afstemmen**. Om het kwaliteitsbeleid verder vorm te geven, zullen we in 2011, zoals al aangegeven, een gevalideerd kwaliteitshandboek voor consulenten invoeren. Tevens zoeken we naar meetbare indicatoren zodat de verschillende kwaliteitsthema’s die zullen worden afgebakend ook daadwerkelijk kunnen opgevolgd worden. Omdat de voorzieningen zoveel mogelijk geresponsabiliseerd moeten kunnen worden, kiezen we daarbij voor de methodiek van zelfevaluatie.’*



H1 Achtergrond

3. Beleidsdocumenten

Perspectief!:

- we formuleren, in uitvoering van het kwaliteitsdecreet, kwaliteitseisen ten aanzien van de private voorzieningen*
- *zelfevaluatie, rekening houdend met schaalgrootte en verscheidenheid*
 - *geconsolideerde indicatoren*



H1 Achtergrond

3. Beleidsdocumenten

Staten-generaal Jeugdhulp

- *‘De jeugdhulp moet vertrekken van **gezamenlijke** werkprincipes en een gemeenschappelijk kwaliteitskader’*
- *‘Eén **integraal kwaliteitssysteem** voor alle actoren in de jeugdhulp wordt vooropgezet. De concretisering en implementatie van kwaliteitsvolle basisnormen voor de jeugdhulp zal de afstemming verhogen.’*
- *‘In dialoog worden kwaliteitseisen en normen bepaald en vertaald in kwaliteitsthema’s en groeiniveaus. De jeugdhulpaanbieders formuleren eigen indicatoren die hun groeiniveau aantonen. Deze laatste moeten hun uitwerking krijgen in praktische en relevante kwaliteitshandboeken.’*



H2 Visie

H2 Visie

1. Uitgangspunten: voortbouwen op ...

Dynamisch proces

- voorzieningen bij uitstek geplaatst om uitspraak over eigen kwaliteit te doen
- op EFQM geïnspireerd
- plan-do-check-act
- onderscheid erkenningsvoorwaarden – kwaliteitsthema's

Responsabiliseren

- voorzieningen zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren, permanent evalueren en bijsturen van hun (kwaliteits)beleid

1. Uitgangspunten

Dereguleren

- autonomie van de voorzieningen om eigen kwaliteitsmanagement te ontwikkelen
- ruimte creëren om flexibel in te gaan op de huidige noden van de organisatie
- minder administratieve lasten
- onderscheid tussen 'wat' en 'hoe'. Elke voorziening is vrij om te beslissen welk zelfevaluatie-instrument gebruikt wordt. De overheid legt geen instrumenten op, zolang gemeenschappelijke resultaten verkregen worden om vergelijking mogelijk te maken.

H2 Visie

1. Uitgangspunten

Geconsolideerde groeiviveaus

- benchmarken en benchlearning
- onderbouwen van concrete verbeteracties
- ondersteunen uitwerking van de kwaliteitsplanning
- ondersteunen Zorginspectie om bevindingen/ te onderbouwen
- input voor dialoog
- eerst nulmeting, op termijn: streefcijfers en minimale waarden



H2 Visie

1. Uitgangspunten

↳ Betrokkenheid en participatie

- Bewust beleid inzake het betrekken van relevante actoren, ook inzake kwaliteit
- Expliciete betrokkenen
 - Gebruikers
 - Medewerkerks
 - Samenleving

H2 Visie

2. Rol van de overheid

Als hulpverlener

- eigen hulpverlening in principe niet gevat door kwaliteitsdecreet 17/10/2003
- wat van toepassing is voor personeel private voorzieningen is ook van toepassing voor personeel binnen Jongerenwelzijn dat werkt als hulpverlener

Als beleidsmaker

- zicht krijgen op kwaliteitszorg binnen de organisaties en binnen de sector
- organisaties sensibiliseren inzake kwaliteit
- noodzakelijke randvoorwaarden voor goede kwaliteitszorg faciliteren (cf. infra)

Als inspectie

- Nagaan of erkennings- en vergunningsvoorwaarden nageleefd worden
- nagaan of en hoe voorzieningen aan zelfevaluatie doen
- nagaan op welke wijze wordt gewerkt aan verbeteracties

H2 Visie

2. Overheid als facilitator

- ↳ **Middelen en regelgeving**
- ↳ **Wetenschappelijk onderzoek**
- ↳ **Ondersteuningsaanbod van de koepels**
- ↳ **Overleg, intervisie en reflectie:**
 - BinC 2.0
 - Doelgroep
 - Resultaten
 - doorlooptijden
 - Middelen
 - Ratio's
 - Financiële kengetallen
 - Prestatie-indicatoren: bezetting, FID, benutting
 - Kwaliteit
 - ...



H3 Tijdspad

H3 Tijdspad

- ∩ 2011-12** inhoudelijke uitwerking met sector
aftoetsen inhoudelijk concept bij experts
(raadgevend comité, expertiseplatform,
academici...)
- ∩ 2013** juridische uitwerking
- ∩ 1/3/2014** uitvoeringsbesluit van kracht
- ∩ 2014** implementatie kwaliteitsdecreet in de
organisaties
- ∩ 2015** inspecties + nulmeting
- ∩ 1/1/2016** vernieuwde erkenningen



H4

Het kwaliteitsconcept van Jongerenwelzijn

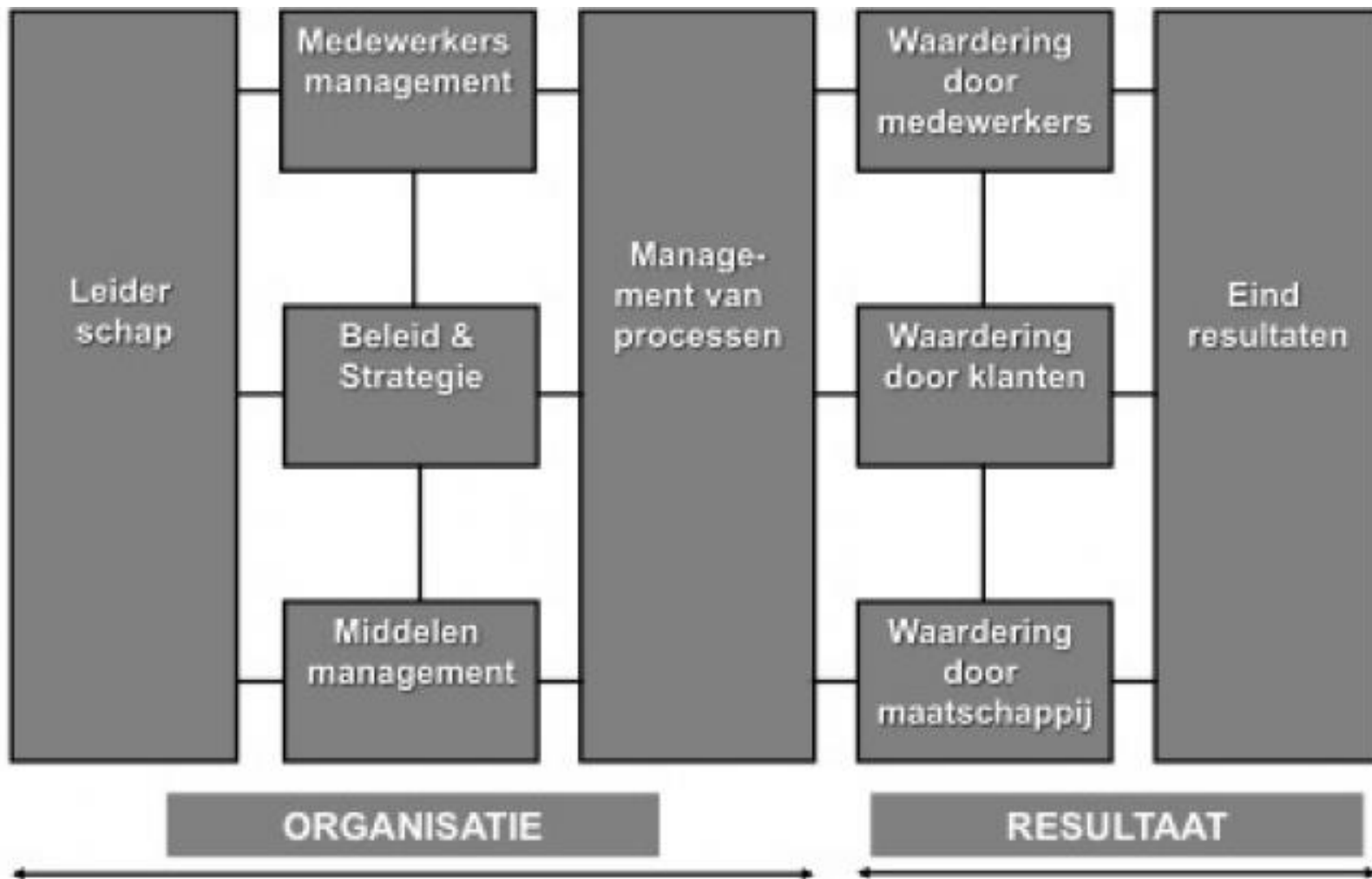
H4 Het kwaliteitsconcept van Jongerenwelzijn

Kwaliteit als dynamisch en evolutief gegeven

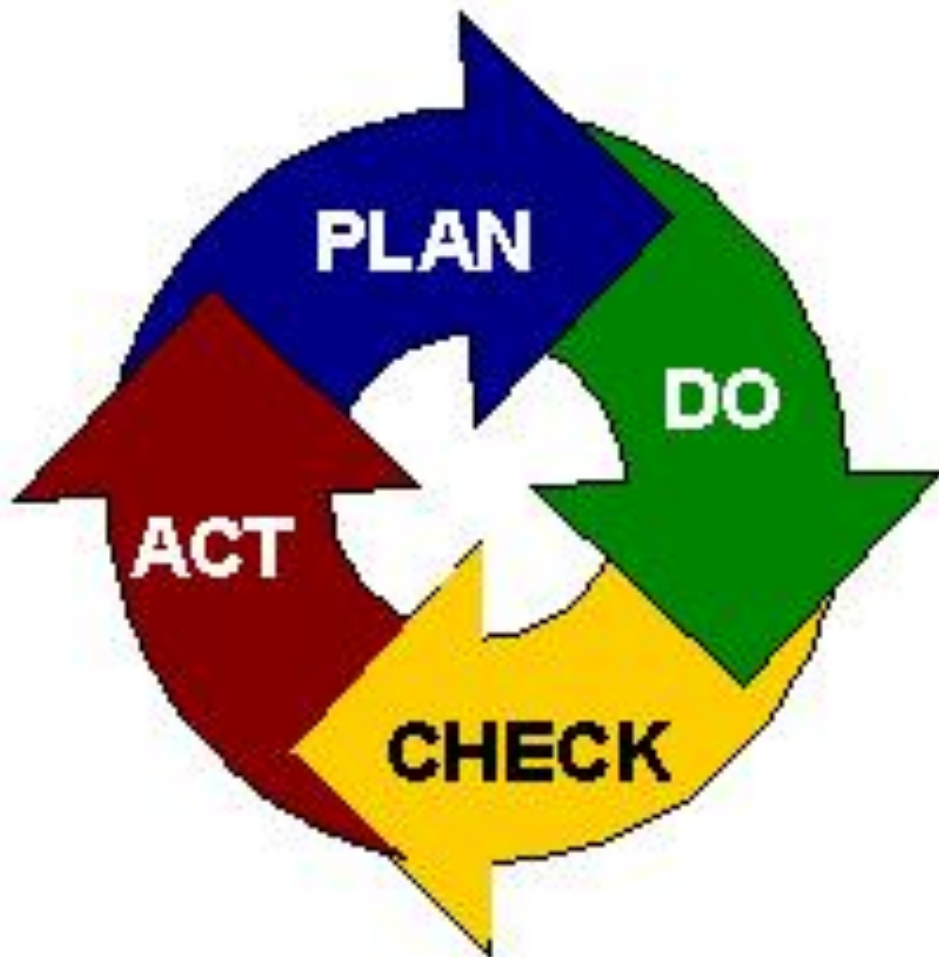
- EFQM
 - Leiderschap
 - Personeelsbeleid
 - Beleid en strategie
 - Middelen en partnerschappen

 - Kernprocessen

 - Resultaten: gebruikers, personeel, samenleving
 - Kwaliteitszorg
- PDCA vertrekpunt



U PDCA





H4 Het kwaliteitsconcept van Jongerenwelzijn

- Kwaliteitsbeleid bevat minimaal de volgende elementen:
 - 1° missie van de organisatie
 - 2° visie van de organisatie
 - 3° waarden
 - 4° de te creëren maatschappelijke meerwaarde, alsook de strategische doelstellingen om deze meerwaarde te realiseren.
 - 5° omschrijving van de volgende aandachtsgebieden:
 - Kwaliteitszorg
 - Inputgebieden: leiderschap, personeelsbeleid, beleid en strategie, middelen en partnerschappen
 - Kernprocessen
 - Outputgebieden: gebruikers-, medewerkers- en samenlevingsresultaten



H4 Het kwaliteitsconcept van Jongerenwelzijn

- De organisatie heeft in haar kwaliteitsbeleid aandacht voor:
 - gelijke kansen, op het gebied van toegankelijkheid, diversiteit en non-discriminatie;
 - goed bestuur, in het bijzonder voor wat de diversiteit in samenstelling, de deskundigheid, de opdrachten en de verantwoordelijkheden van de bestuursorganen betreft.”



H4 Het kwaliteitsconcept van Jongerenwelzijn

↳ Kwaliteitsbeleid wordt geconcretiseerd:

- Kwaliteitsdoelstellingen
- Organisatorische structuur
- Bevoegdheden en verantwoordelijkheden
- Procedures en processen

- Bijzondere aandachtsgebieden:
 - Goed bestuur
 - Gelijke kansen

- **Kwaliteitsmanagementsysteem**

↳ Borging kwaliteitsbeleid, kwaliteitsmanagementsysteem en zelfevaluatie in gebruiksvriendelijk, toegankelijk en gedragen **kwaliteitshandboek**



H4 Het kwaliteitsconcept van Jongerenwelzijn

- De organisatie evalueert systematisch haar werking en minimaal de vermelde aandachtsgebieden kwaliteitszorg, inputgebieden, kernprocessen en outputgebieden, op basis van een vastgelegd schema.
- Op basis van de zelfevaluatie, formuleert de organisatie verbeteracties die betrekking kunnen hebben op alle elementen van het kwaliteitsbeleid.

H4 Het kwaliteitsconcept van Jongerenwelzijn

Zelfevaluatie

Kwaliteitsthema's

- Kwaliteitszorg (metathema)
- Kernprocessen
- Gebruikersresultaten
- Medewerkersresultaten
- Samenlevingsresultaten

Focus op output, niet op input

H4 Het kwaliteitsconcept van Jongerenwelzijn

Kwaliteitsthema's => subthema's

Kwaliteitszorg

- Organisatie en visie
- Betrokkenheid
- Methodieken en instrumenten
- Verbetertraject

H4 Het kwaliteitsconcept van Jongerenwelzijn

Kwaliteitsthema's => subthema's

Kernprocessen

- Onthaal van de gebruiker
- Doelstellingen en handelingsplan
- Afsluiting en nazorg
- Pedagogisch profiel
- Gebruikersdossier

H4 Het kwaliteitsconcept van Jongerenwelzijn

Kwaliteitsthema's => subthema's

Gebruikersresultaten

- Klachtenbehandeling
- Gebruikerstevredenheid over de hulpverleningsprocessen, de hulpuitvoering, inspraak en participatie
- Effect van de hulpverlening

H4 Het kwaliteitsconcept van Jongerenwelzijn

Kwaliteitsthema's => subthema's

Medewerkersresultaten

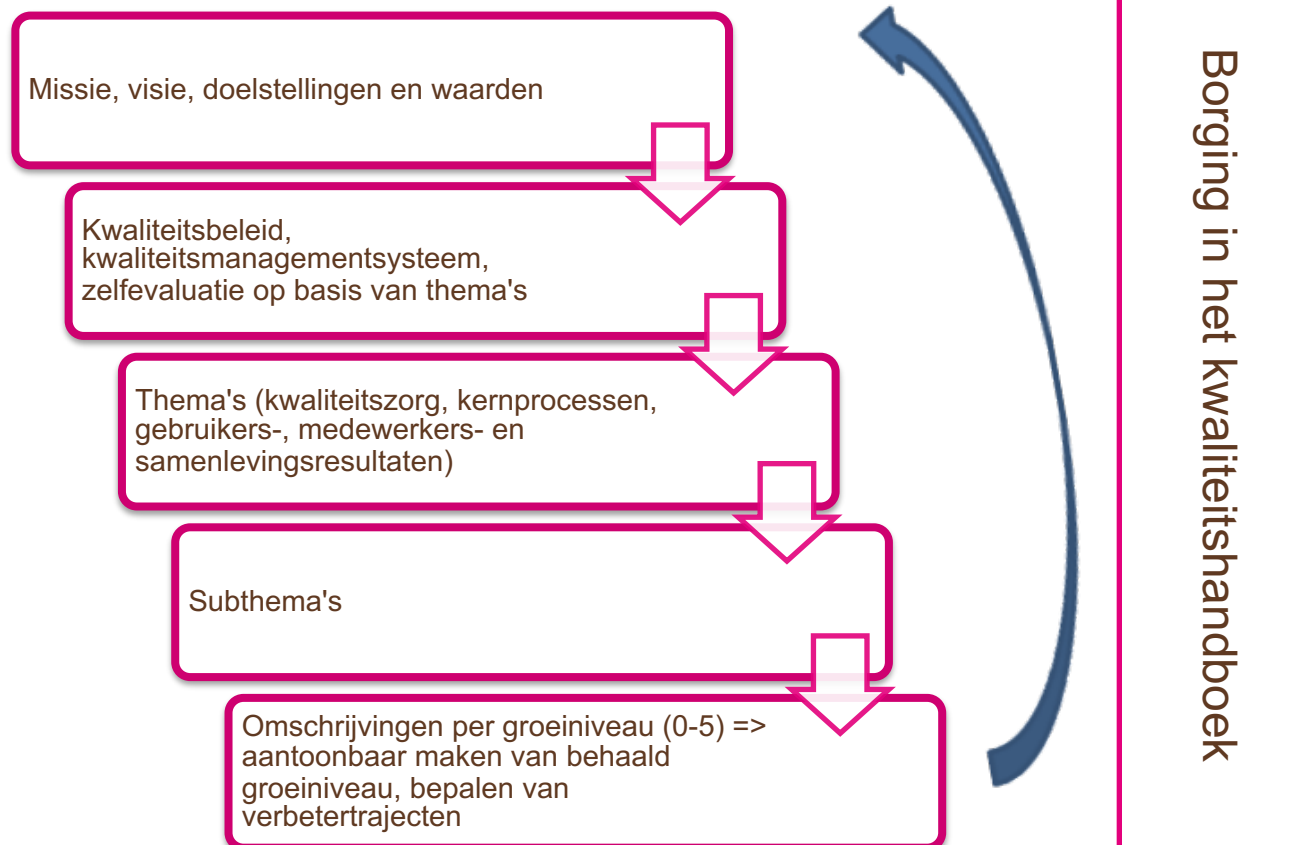
- Personeelstevredenheid
- Objectieve personeelsgetallen (indicatoren en kengetallen)

Samenlevingsresultaten

- Waardering strategische partners
- Maatschappelijke opdracht en maatschappelijke tendensen

0	Onbestaand Binnen de organisatie bestaan <u>geen of zeer weinig procedures</u> . Het controlebewustzijn is eerder laag en er worden weinig acties ondernomen om te komen tot een adequaat systeem van organisatiebeheersing (interne controlesysteem).
1	Ad-hoc basis Op <u>ad-hoc basis</u> zijn binnen de organisatie procedures uitgewerkt. Het bewustzijn van de nood aan adequate procedures (interne controlemaatregelen) groeit, maar er is nog geen gestructureerde of gestandaardiseerde aanpak aanwezig. Het systeem van organisatiebeheersing (interne controlesysteem) draait meer rond personen dan rond systemen.
2 PLAN	Gestructureerde aanzet Een gestructureerde aanzet wordt gegeven tot de ontwikkeling van procedures. De instrumenten voor organisatiebeheersing zijn bijgevolg <u>in ontwikkeling</u> , maar worden nog niet toegepast (passief).
3 DO	Gedefinieerd (= niveau 2 +...) Procedures zijn aanwezig. Zij zijn <u>gestandaardiseerd</u> , <u>gedocumenteerd</u> , <u>gecommuniceerd</u> en worden <u>toegepast</u> (actief).
4 CHEC K & A C T	Beheerst systeem (= niveau 3 + ...) De procedures worden intern <u>systematisch geëvalueerd en bijgestuurd</u> . Er kan gesproken worden over een 'levend' adequaat en doeltreffend systeem van organisatiebeheersing. De PDCA-cirkel is rond.
5	Geoptimaliseerd (= niveau 4 + ...) De procedures worden voortdurend geoptimaliseerd via <u>benchmarking</u> en het behalen van <u>kwaliteitscertificaten of externe evaluaties</u> .

H4 Het kwaliteitsconcept van Jongerenwelzijn: schematisch





H5

Praktijkvoorbeeld