



2. Kwaliteitsbeleid
2.5. Kwaliteitsplanning
versie 2010

Doel:

Ministerieel Besluit:

- Art. 2 §1: De kwaliteitsplanning is een periodiek proces waarbij het CKG jaarlijks de doelstellingen vastlegt die zullen nagestreefd worden op het vlak van kwaliteitszorg.
- Art. 2 §2: Het CKG beschrijft bij elke doelstelling de middelen die zullen ingezet worden oor het bereiken van de doelstelling.
- Art. 2 §3: Het CKG beschrijft op welke wijze de doelstellingen zullen worden verwezenlijkt en met welke frequentie het realiseren van de doelstellingen zal worden gecontroleerd. Waar nodig corrigeert het CKG de implementatiewijze.
- Art. 2 §4: Het CKG stuurt zijn werking en desgevallend het kwaliteitsbeleid bij, op basis van een analyse van de resultaten van de onder art. 7 §1,1° tot en met 5° vernoemde evaluatie.

Sector minimale kwaliteitseisen:

- SMK 8: Het centrum evalueert jaarlijks de totale werking van de voorziening en de verwezenlijking van zijn doelstellingen (art. 14 §1).

Eigen doel:

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

Toepassingsgebied:

De werking van het CKG

Termen en definities:

Kwaliteitsbeheersing: acties ondernemen om de bestaande kwaliteit als dusdanig te behouden (bv. via meting, procedures, flow-charts,...)

Via procedures normen bereiken

Kwaliteitsborging: bepalen wat men zal doen om een zeker kwaliteitsniveau zo te behouden dat derden hiervan verzekerd zijn

Normen en procedures kenbaar maken en verzekeren

Kwaliteitsverbetering: bepalen wat men zal doen om de kwaliteit te verbeteren, zijnde te wijziging naar een hoger niveau zodat er meer toegevoegde waarde is



Anders doen voor meer waarde

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

Raad van Bestuur en Directie

Kwaliteitsplanning **Stroomdiagram**



Toelichting bij het stroomdiagram

Continu worden mogelijke actieplannen **verzameld** door de kwaliteitscoördinator. Deze actieplannen worden afgeleid uit de werkpunten aangedragen vanuit verschillende invalshoeken:

- onze eigen werknemers
- onze gebruikers
- de jaarlijkse evaluatie van onze werking
- onze participatie aan overlegstructuren op lokaal en regionaal vlak

Deze plannen vormen de jaarlijkse kwaliteitsplanning. De hoofdvraag bij de planning is steeds *"Waar zullen we volgend jaar aan werken?"*. De keuze voor de concrete thema's gebeurt vanuit een bottom-up



benadering, dit wil zeggen dat de leden van de visie groep de actieplannen getoetst hebben bij hun achterban. Via een **prioriteitenlijst** worden de actieplannen gerangschikt. De **definitieve kwaliteitsplanning** gebeurt in een overleg tussen directieteam en kwaliteitscoördinator. Voor elk actieplan wordt aangegeven waarom we voor dit project en geen ander kiezen.

Vervolgens wordt een **strategie** bepaald voor elk actieplan. Met een strategie bepaalt men de fundamentele lange termijn doelen en doelstellingen van een voorziening, evenals de acties en de verdeling van middelen die noodzakelijk zijn om deze doelen te bereiken. Een goede strategie zal:

- inspelen op interne sterkten
- sterk motiverend werken
- interne zwakten wegwerken
- voordeel halen uit externe mogelijkheden
- externe bedreigingen afwenden
- voortdurend de resultaten evalueren

In de **Algemene Personeelsvergadering** van november/december worden de stand van zaken van de actieplannen meegedeeld en de actieplannen voor het volgend kalenderjaar bekend gemaakt. (de algemene personeelsvergadering heeft oa op de agenda kwaliteitsplanning en werking)

Na een proefperiode wordt het actieplan **geëvalueerd en geïmplementeerd**.

Noodzakelijkerwijs moeten we bij het opstellen van een kwaliteitsplanning rekening houden met praktische en organisatorische aspecten, zoals de beschikbare middelen en de beschikbare medewerkers. Doordat we het ideale moeten koppelen aan het haalbare zijn we genooddaakt tot het sluiten van compromissen.

Op deze manier trachten we de kwaliteit van ons aanbod steeds te verbeteren en te kunnen inspelen op zowel interne als externe noden. Hierbij houden we steeds onze missie, visie en maatschappelijke waarden waarvoor wij staan in ons achterhoofd.

Stappenplan en strategiebepaling

Doelstellingen

Welke doelstelling wil men bereiken met dit actieplan. Wil men het probleem oplossen en dus aan verbetering werken (kwaliteitsverbetering)? Wil men gaan normeren en tot een procedure komen (kwaliteitsbeheersing)? Wil men de deskundigheid bevorderen en dus aan vorming doen?



Betrokkenen

De projectgroep dient samengesteld te worden uit alle eigenaars van het probleem.

Eigenaars van een probleem zijn mensen die in de mogelijkheid zijn om aan het probleem wat te doen. Wanneer het kwaliteitsprobleem een proces betreft waarbij veel afdelingen betrokken zijn, dan is het belangrijk om uit elk van deze afdelingen een persoon in de werkgroep te plaatsen.

De ideale samenstelling van een projectgroep schommelt tussen de vier en acht personen. Vier personen biedt enige garantie voor creativiteit en vernieuwing. Meer dan acht personen geeft weinig meerwaarde aan de groep, zodat het een verspilling van energie is. Daarenboven wordt, naarmate de groep groter is, het steeds moeilijker om het werk te organiseren.

Eindverantwoordelijke

Deze taak wordt opgenomen door de kwaliteitscoördinator, hij ziet erop toe dat het gebeuren positief verloopt.

Werkwijze

STAP:

- Beschrijving taak
- Timing
- Frequentie van vergaderen
- Middelen (op voorhand duidelijk bepalen; bv vallen de vergaderingen en het werk binnen de uren, hebben we financiële middelen ter beschikking, welk mandaat krijgt de projectgroep,...)