



3. Kwaliteitssysteem

3.3. Overzicht van de procedures

versie 2010

Doel:

Ministerieel besluit:

Art. 5: Het centrum beschrijft de maatregelen die genomen worden voor het beheersen van de hulp- en dienstverleningsprocessen. Hiertoe beschrijft het centrum ondermeer:

- Het informeren van en maken van afspraken met de gebruikers
- Plannen, evalueren en bijsturen van de individuele hulp- en dienstverlening
- Het beslissingsproces m.b.t. het hanteren van de drie werkvormen
- Het gebruik maken van bestaande ondersteunende netwerken
- Het verlenen van inspraak aan de gebruikers
- Het bewaren van persoonlijke zaken van de gebruikers
- Het informeren van gebruikers over gebeurlijke tekortkomingen
- Het afsluiten van de hulpverlening

Toepassingsgebied:

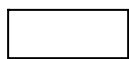
De totale werking van het CKG

Termen en definities:

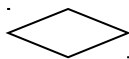
Stroomdiagram: het in kaart brengen van de bestaande situatie in een organisatie op een schematisch manier door middel van gestandaardiseerde symbolen



start en einde van een werkwijze/procedure



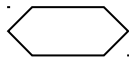
het proces, de achtereenvolgende stappen



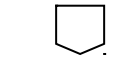
een beslissing of keuze



document



voorbereiding



verbindingslijn andere pagina/hoofdstuk



Procedure: een op schrift gestelde weergave van afspraken tussen medewerkers van verschillende afdelingen of functies betreffende bepaalde routines.

De procedure is gericht op het coördineren van activiteiten over de afdelings- of disciplinegrenzen heen. Een beschreven of vastgestelde procedure bevat over het algemeen de doelstellingen van het toepassingsgebied van een bepaalde activiteit: wat moet gedaan worden en door wie, wanneer, waar en hoe moet het gedaan worden, wie is verantwoordelijk en tenslotte hoe moet deze procedure beheerst en vastgesteld worden.

Werkvoorschrift: is een op schrift gestelde weergave van afspraken tussen medewerkers van eenzelfde functie

Het werkvoorschrift of de (werk)instructie kan toegepast worden om bepaalde activiteiten van een procedure meer uitgebreid te beschrijven. De aanwending van procedures en werkvoorschriften heeft tot doel de hulp- en dienstverleningsprocessen binnen de organisatie meer doorzichtig te maken, meer beheersbaar te maken, te coördineren, te toetsen, te kunnen overdragen en te verbeteren.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

Ieder is verantwoordelijk voor de toepassing en uitvoering van de procedure conform zijn functie- en takenprofiel, de directie draagt de eindverantwoordelijkheid.

Methodiek van de procedures

Het kwaliteitshandboek wordt beschouwd als een werkinstrument. Omdat iedereen met het kwaliteitshandboek zou kunnen werken, hebben we gezocht naar een gepaste methodiek.

Elk procedure wordt gevisualiseerd door middel van een stroomdiagram. Onder elk stroomdiagram vindt men de vertaling in tekstvorm. Deze tekst bestaat uit verschillende werkvoorschriften.