



3. Kwaliteitssysteem
3.3. Overzicht van de procedures
3.3.7. Het informeren van gebruikers over gebeurlijke tekortkomingen
versie 2010

Doel:

Ministerieel besluit:

Art. 5 §7: Hoe het centrum de gebruikers informeert over gebeurlijke tekortkomingen in de hulp- of dienstverlening.

Sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen:

SMK 18 Het centrum verstrekt alle relevante informatie over zijn hulp- en dienstverlening aan de gebruikers zowel voor, tijdens als na de begeleiding.

decreet rechtspositie minderjarige

1. Het recht op informatie en duidelijke communicatie (afd. 4 art. 11-12)
2. Het recht op klachtenformulering afd. 12 art. 29)

Toepassingsgebied:

Alle tekortkomingen binnen onze hulp- en dienstverlening

Termen en definities:

Tekortkoming: wanneer iemand het als een tekortkoming beoordeelt.

Ernstige tekortkoming: wanneer een vergadering het als een ernstige tekortkoming omschrijft.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

Op de eerste plaats is ieder personeelslid verantwoordelijk voor zijn eigen handelen. De dienst, en bij een ernstige tekortkoming de directie, draagt de eindverantwoordelijkheid.

Aantoonbaarheid:

Dagboek

verslagen van vergaderingen waarin de tekortkoming werd besproken

Methode

Vaststellen van tekortkoming

Wie: iedereen

Wat: □□de vaststelling dat men niet volgens de normale gang van zaken heeft gehandeld en hierdoor een (ernstige) tekortkoming heeft gepleegd



Hoe: observatie

Melding tekortkoming

Wie: persoon die tekortkoming heeft gepleegd

Wat: melden van tekortkoming aan lijnfunctie/permanentie/andere belanghebbenden

Hoe: mondeling

Wie: persoon die de tekortkoming heeft vastgesteld

Wat: bij voorkeur steeds bespreken met diegene die tekort kwam

melden aan lijnfunctie/direct leidinggevende

Hoe: mondeling

Onderzoek van de tekortkoming

Wie: lijnfunctie samen met de ondersteunende diensten (pedagoog, MW, sociaal verpleegkundige, hoofd logistiek, kwaliteitscoördinator, preventie-adviseur)

Wat: uitzoeken wat er precies is fout gelopen

bekijken of het probleem met betrokkenen opgelost kan worden of het moet gemeld worden aan de directie

Hoe: gesprek met persoon die de tekortkoming heeft gedaan (eventueel met andere betrokkene(n))

Het probleem kan direct opgelost worden

Wie: lijnfunctie met betrokkenen en eventueel ouders/kind/hulp- of dienstverlener(s)

Wat: iedere betrokkene doet zijn verhaal

een besluit formuleren waardoor de kans dat eenzelfde tekortkoming zich herhaalt, afneemt

Hoe: gesprek met al de betrokkenen

Het probleem kan niet onmiddellijk opgelost worden

Melden aan directie van de tekortkoming

Wie: de lijnfunctie en/of betrokken hulp- of dienstverlener

Wat: probleem voorleggen aan de directie

directie beslist in overleg met de lijnfunctie over de te nemen stappen

- het al dan niet melden aan ouders en/of kind

- bij ernstige tekortkoming melden aan Kind & Gezin

Hoe: mondeling

Evalueren en preventie van tekortkoming

Wie: directie

Wat: oorzaak van tekortkoming trachten weg te werken



Hoe: aanpassing dagelijkse werking