

Bijlage bij het Ministerieel besluit van 10 december 2001 inzake kwaliteitszorg in de rusthuizen, centra voor dagverzorging, centra voor kortverblijf, serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening (B.S. 28.III.2002).

DE SECTORSPECIFIEKE MINIMALE KWALITEITSEISEN VOOR DE RUSTHUIZEN, CENTRA VOOR DAGVERZORGING, CENTRA VOOR KORTVERBLIJF, SERVICEFLATS EN WONINGCOMPLEXEN MET DIENSTVERLENING

1.GEBRUIKERSGERICHT	Rusthuizen, dagverzorging en kortverblijf	Serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening
De mate waarin de organisatie, de gebouwen, de materialen, de hulpverleners, de procedures, de werkvoorschriften afgestemd zijn op de specifieke behoeften van de gebruikers van een welzijnsvoorziening, met het oog op hun welbevinden.		
1.1 Privacy	Elke voorziening maakt duidelijke en aangepaste afspraken met betrekking tot het verwerven en doorgeven van informatie met respect voor de privacy van de gebruiker.	Elke voorziening maakt duidelijke en aangepaste afspraken met betrekking tot het verwerven en doorgeven van informatie met respect voor de privacy van de gebruiker.
1.2 Privacy	Elke voorziening treft schikkingen voor het eerbiedigen van de persoonlijke levenssfeer in de omgang met haar gebruiker.	Elke voorziening treft schikkingen voor het eerbiedigen van de persoonlijke levenssfeer in de omgang met haar gebruiker.
1.3 Waardigheid	De voorziening neemt voor haar hulp- en dienstverlening de waardigheid en de eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker als uitgangspunt.	De voorziening neemt de waardigheid en de eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker als uitgangspunt.
1.4 Autonomie	De hulp- en dienstverlening stimuleert de eigen mogelijkheden van de gebruiker en respecteert zoveel mogelijk de individuele levensstijl.	De voorziening stimuleert de eigen mogelijkheden van de gebruiker en respecteert zoveel mogelijk de individuele levensstijl.
1.5 Inspraak	De voorziening treft de nodige maatregelen voor inspraak in de algemene werking van de voorziening en in de individuele hulp- en dienstverlening.	De voorziening treft de nodige maatregelen voor inspraak in de algemene werking van de voorziening.
1.6 Keuzevrijheid	De voorziening legt de keuzemogelijkheden van haar hulp- en dienstverlening vast en maakt die kenbaar aan haar gebruikers.	De voorziening respecteert de keuzevrijheid m.b.t. de facultatieve hulp- en dienstverlening en maakt dit principe kenbaar aan haar gebruikers.

1.7 Zelfontplooiing	De voorziening schept kansen tot behoud en/of ontwikkeling van de individuele mogelijkheden van de gebruiker (o.a. zelfontplooiing, sociale contacten, een aangepast activiteiten aanbod en een zinvolle tijdsbesteding).	
1.8 Integratie	De gebruiker wordt in staat gesteld om zijn relaties met zijn sociaal netwerk zoveel mogelijk voort te zetten en nieuwe relaties te ontwikkelen.	
1.9 Integratie	De bewoners en hun familie worden in staat gesteld hun relatie met elkaar zoveel mogelijk voort te zetten.	
1.10 Integratie	De gebruiker kan vrij bezoek ontvangen.	
1.11 Huiselijkheid	In samenspraak met de voorziening en de gebruikers worden de ruimten waar de gebruiker verblijft zo huiselijk mogelijk ingericht, met het oog op het creëren van een gevoel van geborgenheid en veiligheid.	
1.12 Geborgenheid	De gebruiker mag rekenen op een vlot passend antwoord op zijn hulpvragen.	De gebruiker kan rekenen op een passend antwoord op zijn vragen.
1.13 Klachtenrecht	Elke gebruiker, familielid en medewerker wordt in de mogelijkheid gesteld om een klacht te uiten over de hulp- en dienstverlening. Elke voorziening werkt hiertoe een klachtenprocedure uit en maakt deze kenbaar aan haar gebruikers en medewerkers.	Elke gebruiker, familielid en medewerker wordt in de mogelijkheid gesteld om een klacht te uiten over de hulp- en dienstverlening, aangeboden door de voorziening. Elke voorziening werkt hiertoe een klachtenprocedure uit en maakt deze kenbaar aan haar gebruikers en medewerkers.
1.14 Klachtenrecht	Op basis van een periodieke analyse van meerdere en gelijkaardige klachten formuleert de voorziening correctieve en preventieve maatregelen.	Op basis van een periodieke analyse van meerdere en gelijkaardige klachten formuleert de voorziening correctieve en preventieve maatregelen.
1.15 Informatie	De gebruiker ontvangt de relevante informatie bij aanmelding en in elke fase van het hulp- en dienstverleningsproces.	De gebruiker ontvangt de relevante informatie bij aanmelding en gedurende het hele verblijf.

2. CONTINUITEIT	Rusthuizen, dagverzorging en kortverblijf	Serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening
De hulp- en dienstverlening van de ouderenvoorziening wordt ononderbroken en in samenhang aangeboden.		
2.1 Bezetting	De voorziening moet voldoende en deskundig personeel inzetten om haar doelstellingen te realiseren.	De voorziening moet voldoende en deskundig personeel inzetten om haar doelstellingen te realiseren.
2.2 Opvolging	De interne en externe hulp- en dienstverlening wordt opgevolgd, in samenspraak met gebruiker en/of familie.	
2.3 Doorverwijzing	Indien de voorziening niet in de aangewezen dienst- en hulpverlening kan voorzien, wordt in samenspraak met de gebruiker en/of familie doorverwezen.	Indien de voorziening niet de aangewezen voorziening is, wordt in samenspraak met de gebruiker doorverwezen.

3. MAATSCHAPPELIJKE AANVAARDBAARHEID	Rusthuizen, dagverzorging en kortverblijf	Serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening
De hulp- en dienstverlening wordt aangeboden vanuit in consensus aanvaarde maatschappelijke waarden en rechten (politieke en burgerrechten), die minimaal vervat liggen in de grondwet en de Internationale Verklaring van de Rechten van de Mens.		
3.1 Rechten	De voorziening neemt de nodige schikkingen voor het respecteren van de rechten en overtuigingen van de gebruiker (autochtoon of allochtoon), enerzijds politieke en burgerrechten en anderzijds de ideologische, filosofische en godsdienstige overtuiging.	De voorziening neemt de nodige schikkingen voor het respecteren van de rechten en overtuigingen van de gebruiker (autochtoon of allochtoon), enerzijds politieke en burgerrechten en anderzijds de ideologische, filosofische en godsdienstige overtuiging.
3.2 Inspectie	De voorziening stelt aan de inspectie de gegevens ter beschikking die aantonen dat voldaan wordt aan de verschillende vigerende regelgevingen.	De voorziening stelt aan de inspectie de gegevens ter beschikking die aantonen dat voldaan wordt aan de verschillende vigerende regelgevingen.

4. DOELTREFFENDHEID	Rusthuizen, dagverzorging en kortverblijf	Serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening
De mate waarin de voorziening haar vooropgestelde doelen realiseert.		
4.1 Opdrachtsverklaring	Elke voorziening ontwikkelt een opdrachtsverklaring en maakt die kenbaar (missie, visie en waarden).	Elke voorziening ontwikkelt een opdrachtsverklaring en maakt die kenbaar (missie, visie en waarden).
4.2 Kernprocessen	Elke voorziening ontwikkelt en omschrijft de kernprocessen inzake hulp- en dienstverlening op een systematische manier.	Elke voorziening ontwikkelt en omschrijft de kernprocessen op een systematische manier.
4.3 Evaluatie	De voorziening evalueert op een systematische manier en op geregelde tijdstippen haar hulp- en dienstverlening en gebruikt de resultaten hiervan voor de bijsturing.	De voorziening evalueert op een systematische manier en op geregelde tijdstippen haar hulp- en dienstverlening en gebruikt de resultaten hiervan voor de bijsturing.

5. DOELMATIGHEID	Rusthuizen, dagverzorging en kortverblijf	Serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening
De hulp- en dienstverlening en de werking van de ouderenvoorziening wordt op een dermate wijze verleend en georganiseerd dat de middelen waarover men beschikt zich verhouden tot de resultaten.		
5.1 Structuur	Elke voorziening beschikt over een organogram en een functieomschrijving voor de personeelsleden.	Elke voorziening beschikt over een organogram en een functieomschrijving voor de personeelsleden.
5.2 Intern overleg	De voorziening organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg omtrent de hulp- en dienstverlening met medewerkers en gebruikers.	
5.3 Extern overleg	De voorziening overlegt of werkt samen met externe relevante actoren voor de realisatie van haar doelstellingen en opdrachten.	De voorziening overlegt of werkt samen met externe relevante actoren voor de realisatie van haar doelstellingen en opdrachten.
5.4 Personeelskwalificaties	De medewerkers moeten over de nodige kwalificaties beschikken voor de opdrachten die zij vervullen.	De personeelsleden moeten over de nodige kwalificaties beschikken voor de opdrachten die zij vervullen.
5.5 Vorming	De voorziening ontwikkelt een vormingsbeleid voor haar personeelsleden.	
5.6 Bespreken functioneren	De voorziening bespreekt systematisch en op geregelde tijdstippen het functioneren van de personeelsleden en stuurt bij.	De voorziening bespreekt systematisch en op geregelde tijdstippen het functioneren van de personeelsleden en stuurt bij.
5.7 Middelen	De voorziening voorziet in een accommodatie en de nodige hulpmiddelen, aangepast aan haar doelgroepen en zorgt voor passend onderhoud ervan.	De voorziening voorziet in een accommodatie, aangepast aan haar doelgroep en zorgt voor een passend onderhoud ervan.
5.8 Financieel beleid	De voorziening voert binnen de beschikbare middelen een gezond financieel beleid, met het oog op een verantwoorde hulp- en dienstverlening.	De voorziening voert binnen de beschikbare middelen een gezond financieel beleid, met het oog op een verantwoorde hulp- en dienstverlening.
5.9 Vrijwilligers, stagiairs en studenten	De voorziening ondersteunt de vrijwilligers, stagiairs en studenten die ze inschakelt.	De voorziening ondersteunt de vrijwilligers, stagiairs en studenten die ze inschakelt.