

— l'arrêté ministériel du 31 décembre 1977 accordant une allocation pour absence d'accidents aux agents du Ministère des Affaires économiques, chargés de la conduite d'un véhicule automobile;

— l'arrêté ministériel du 19 juin 1978 accordant une allocation pour absence d'accidents aux membres du personnel des établissements d'observation et d'éducation surveillée de l'Etat, chargés de la conduite d'un véhicule automobile;

— l'arrêté ministériel du 4 septembre 1991 fixant le montant de l'indemnité forfaitaire pour les frais d'abonnement et de communications téléphoniques en faveur de certains agents du Ministère de la Prévoyance sociale;

— la circulaire n° 271 du 27 septembre 1950 relative au raccordement, pour des raisons de service, du domicile d'agents au réseau téléphonique public.

Art. 15. Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} septembre 1999, à l'exception des articles 2, 9 et 14 qui entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2000, de l'article 8 qui produit ses effets le 1^{er} janvier 1997 et de l'article 11 qui produit ses effets le 1^{er} janvier 1989.

Art. 16. Le Ministre flamand ayant la Fonction publique dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Bruxelles, le 5 mai 2000.

Le Ministre-Président du Gouvernement flamand,

P. DEWAELE

Le Ministre flamand des Affaires intérieures, de la Fonction publique et des Sports,

J. SAUWENS



N. 2000 — 1472

[2000/35583]

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur

15 MEI 2000. — Ministerieel besluit inzake de kwaliteitszorg in de centra voor ontwikkelingsstoornissen

De Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen,

Gelet op het decreet van 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 16 juni 1998 tot regeling van de erkenning en de subsidiëring van de centra voor ontwikkelingsstoornissen, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse regering van 25 februari 2000.

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 13 juli 1999 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse regering, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse regering van 15 oktober 1999;

Gelet op het advies van de Inspectie van Financiën, gegeven op 1 december 1999;

Besluit :

Artikel 1. De sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen, zoals bepaald in artikel 4 van het decreet inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen worden voor de centra voor ontwikkelingsstoornissen vastgesteld zoals bepaald in de bijlage gevoegd bij dit besluit.

Art. 2. Het kwaliteitshandboek, zoals bepaald in artikel 6 van hetzelfde decreet moet minimaal de volgende elementen bevatten :

1° een inleiding, met daarin de voorstelling van de voorziening alsmede de opbouw en de structuur van de documentatie;

2° een weergave van het kwaliteitsbeleid waarin de visie, de missie, de doelstellingen en de waarden, de opgave van de sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen, bepaald in artikel 1, en de verlening van een machtiging aan de overheid tot verificatie van het gevoerde kwaliteitsbeleid zijn opgenomen;

3° een weergave van het kwaliteitssysteem.

Art. 3. Het in artikel 2, 3° bedoelde kwaliteitssysteem moet minimaal de volgende elementen bevatten :

1° de beschrijving van de organisatiestructuur, met daarin opgenomen het organigram en een omschrijving van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden;

2° de aanwijzing van de verantwoordelijke die met het kwaliteitsbeleid is belast;

3° het overzicht van de interne overlegstructuren en de beschrijving van hun werking;

4° het overzicht van de deelname aan externe overlegorganen;

5° een beschrijving van de procedures.

Art. 4. Minimaal moeten de volgende, in artikel 3, 5° bedoelde procedures, worden beschreven :

1° de procedure voor het behandelen van de instroom;

2° de procedure voor het multidisciplinaire onderzoek;

3° de procedure voor het behandelen van de uitstroom;

4° de procedure voor toetsing en klachtenbehandeling;

5° de procedure voor het beheer van documenten;

6° de procedure voor de organisatie en de planning van de werking;

7° de procedure voor de vorming van de medewerkers;

8° de procedure voor het personeelsbeleid.

Art. 5. De kwaliteitsplanning bestaat minimaal uit de volgende onderdelen :

1° een evaluatie van het gevoerde kwaliteitsbeleid op sterke en zwakke punten, en de op basis hiervan gemaakte keuzes van prioritaire gebieden waaraan in de toekomst zal worden gewerkt;

2° een opgave van prioritaire werkgebieden voor de toekomst, met per werkgebied de omschrijving van volgende elementen :

- a) het werkgebied, project of onderwerp;
- b) het streefdoel en de wijze waarop de resultaten zullen worden beoordeeld;
- c) de toewijzing van een verantwoordelijke;
- d) de fasering in de tijd;
- e) de voorziene tussentijdse evaluatiemomenten.

Art. 6. Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2000.

Brussel, 15 mei 2000.

De Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen,
Mevr. M. VOGELS

Bijlage

Sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen voor de centra voor ontwikkelingsstoornissen

1. De hulp- en dienstverlening wordt gebruikersgericht verleend

Een gebruikersgerichte hulp- en dienstverlening houdt in :

1° informatievoorziening aan de cliënt en zijn systeem;

2° inbreng van cliënt en cliëntstelsysteem;

3° klantvriendelijke dienstverlening.

1.1. Informatievoorziening

Dit betekent :

a) Duidelijke informatie verschaffen over de te volgen procedure;

b) Een persoonlijk gesprek voorzien tussen één of meerdere leden van het cliëntstelsysteem en één of meer teamleden, waarin :

- De resultaten van het onderzoek worden toegelicht;
- Conclusies worden overlopen en toegelicht;
- Adviezen worden gegeven.

1.2. Inbreng van cliënt en cliëntstelsysteem

Dit betekent :

a) Een geïndividualiseerd onderzoek, waarbij de teamleden zich inleven in de situatie van de cliënt;

b) Het cliëntstelsysteem betrekken bij het onderzoek;

c) Duidelijke afspraken maken m.b.t. klachten en hun behandeling;

1.3. Klantvriendelijke dienstverlening

Dit betekent :

a) Zorgen voor een kindvriendelijke accommodatie;

b) Maximale toegankelijkheid, ook voor mensen met een handicap;

c) Een minimale bereikbaarheid en beschikbaarheid voorzien;

d) Het onderzoek in een « verstaanbare » taal voeren;

e) Flexibiliteit in de dienstverlening.

2. De hulp- en dienstverlening wordt maatschappelijk aanvaardbaar verleend

Een maatschappelijk aanvaardbare hulp- en dienstverlening houdt in :

1° respect voor de cliënt en zijn systeem;

2° aanvaardbare dienstverlening;

3° beleidsstimulerende dienstverlening.

2.1. Respect voor de cliënt en zijn systeem

Dit betekent :

a) Een dienstverlening conform de wetgeving op de privacy;

b) Maximale openstelling van de dienstverlening voor alle lagen van de bevolking;

c) Gelijke/gelijkwaardige behandeling van cliënten en hun systeem.

2.2. Aanvaardbare dienstverlening

Dit betekent :

a) Binnen een aanvaardbaar tijdsbestek diensten verlenen;

b) Aan een aanvaardbare/haalbare prijs voor het cliëntstelsysteem;

c) Een evenwicht creëren tussen een goede toegankelijkheid en keuzevrijheid.

2.3. Beleidsstimulerend

Dit betekent :

a) Advies formuleren naar preventie;

b) Advies formuleren naar programmatie, planning en regelgeving;

c) Als signaal- en doorgeef functie naar de eerstelijnscentra fungeren;

d) Ondersteuning bieden naar hiaten in de zorg;

e) Feedback leveren via wetenschappelijk onderzoek.

3. Doeltreffendheid

Een doeltreffende hulp- en dienstverlening houdt in :

- 1° een effectieve diagnose;
- 2° een realistische en aanvaardbaar advies.

3.1. Effectieve diagnose

Dit betekent :

Schriftelijk formuleren van een coherente diagnose op basis van de verschillende bevindingen of multidisciplinaire gegevens.

3.2. Realistisch en aanvaardbaar advies

Dit betekent :

- a) Zorgen dat de cliënt zich geholpen voelt;
- b) Inzicht scheppen bij de cliënt en zijn systeem m.b.t. de situatie van de cliënt;
- c) Terugkoppeling en opvolging voorzien.

4. Doelmatigheid

Een doelmatige hulp- en dienstverlening houdt in :

- 1° *communicatie en overleg*;
- 2° *zicht op het geheel*;
- 3° *een gestroomlijnd proces*;
- 4° *interne deskundigheid*.

4.1. Communicatie en overleg

Dit betekent :

- a) Duidelijke afspraken met de cliënt en zijn systeem;
- b) Een degelijke interne en externe communicatie.

4.2. Zicht op het geheel

Dit betekent :

- a) Volledigheid in de verzamelde gegevens in het dossier nastreven;
- b) Kennis van de regio waarin men diensten verleent en van de aanwezige mogelijkheden naar ondersteuning;
- c) Inspelen op nieuwe evoluties en stromingen binnen de sector.

4.3. Een gestroomlijnd proces

Dit betekent :

- a) Een aanvaardbare doorlooptijd tussen aanmelding en afronding/doorverwijzing;
- b) Een degelijke praktische organisatie;
- c) Filteren van de aanmeldingen en doorverwijzen van onterechte aanvragen;
- d) Coördinatie van activiteiten;
- e) Adequate taakverdeling;
- f) Een aangepast onderzoekspakket samenstellen.

4.4. Interne deskundigheid

Dit betekent :

- a) Spreiding van knowhow binnen het team;
- b) Multidisciplinariteit van het team;
- c) Bijscholing en kennisuitwisseling.

5. Continuïteit

Een continue hulp- en dienstverlening houdt in :

- 1° follow-up en terugkoppeling;
- 2° teamcoherentie/cohesie.

5.1. Follow-up en terugkoppeling

Dit betekent :

Opvolging en bijsturing van gegeven adviezen.

5.2. Teamcoherentie/cohesie

Dit betekent :

- a) Door teamtevredenheid een continue dienstverlening garanderen;
- b) Een aanvaardbare werkdruk binnen het team realiseren.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit van 15 mei 2000 inzake de kwaliteitszorg in de centra voor ontwikkelingsstoornissen.

Brussel, 15 mei 2000

TRADUCTION

F. 2000 — 1472

[2000/35583]

Département de l'Aide sociale, de la Santé publique et de la Culture**15 MEI 2000. — Arrêté ministériel relatif à la gestion de la qualité dans les centres pour troubles du développement**

Le Ministre flamand de l'Aide sociale, de la Santé et de l'Egalité des Chances,

Vu le décret du 29 avril 1997 relatif à la gestion de la qualité dans les établissements d'aide sociale;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 16 juin 1998 réglant l'agrément et le subventionnement des centres pour troubles du développement, modifié par l'arrêté du Gouvernement flamand du 25 février 2000;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 13 juillet 1999 fixant les attributions des membres du Gouvernement flamand, modifié par l'arrêté du Gouvernement flamand du 15 octobre 1999;

Vu l'avis de l'Inspection des Finances, donné le 1er décembre 1999;

Arrête :

Article 1^{er}. Conformément à l'article 4 du décret relatif à la gestion de la qualité dans les établissements d'aide sociale, les exigences minimales de qualité spécifiques au secteur des centres pour troubles du développement sont arrêtées telles que fixées à l'annexe 1 jointe au présent arrêté.

Art. 2. Le manuel de la qualité, tel que visé à l'article 6 du même décret, doit contenir au moins les éléments suivants :

1° une introduction, comprenant la présentation de la structure ainsi que le développement et la structure de la documentation;

2° une description de la politique de qualité contenant la mission, les objectifs et les valeurs, l'énumération des exigences minimales de qualité spécifiques au secteur prévues à l'article 1er du présent arrêté, et l'autorisation accordée aux autorités de vérifier et d'évaluer la politique de qualité menée;

3° une description du système de la qualité.

Art. 3. Le système de la qualité visé à l'article 2, 3° doit contenir au moins les éléments suivants :

1° la description de la structure organisationnelle, comprenant l'organigramme et une définition des responsabilités et compétences;

2° la désignation d'un responsable chargé de la gestion de la qualité;

3° un aperçu des structures internes de concertation et la description de leur fonctionnement;

4° un aperçu de la participation à des organes extérieurs de concertation;

5° une description des procédures.

Art. 4. La description des procédures telle que visée à l'article 3, 5° doit contenir au moins :

1° la procédure d'admission;

2° la procédure de l'examen multidisciplinaire;

3° la procédure de fin de la prise en charge;

4° la procédure d'évaluation et de gestion des réclamations;

5° la procédure de la gestion des documents;

6° la procédure de l'organisation et de la planification;

7° la procédure de formation des collaborateurs;

8° la procédure pour la gestion du personnel.

Art. 5. La planification de la qualité comprend au moins les éléments suivants :

1° une évaluation de la politique de qualité menée quant à ses points forts et faibles, et les choix opérés en conséquence des domaines prioritaires qui seront pris en charge dans l'avenir;

2° une énumération des domaines d'action prioritaires pour l'année à venir, en précisant, par domaine d'action, les éléments suivants :

a) le domaine d'action, le projet ou le thème;

b) l'objectif et le mode d'évaluation des résultats;

c) la désignation d'un responsable;

d) l'étalement dans le temps;

e) les moments prévus pour les évaluations intérimaires.

Art. 6. Le présent arrêté entre en vigueur le 1er janvier 2000.

Bruxelles, le 15 mai 2000.

Le Ministre flamand de l'Aide sociale, de la Santé et de l'Egalité des Chances

Mme M. VOGELS