

**GEMEENSCHAPS- EN GEWESTREGERINGEN**  
**GOUVERNEMENTS DE COMMUNAUTE ET DE REGION**  
**GEMEINSCHAFTS- UND REGIONALREGIERUNGEN**

**VLAAMSE GEMEENSCHAP — COMMUNAUTE FLAMANDE**

**MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP**

**Departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur**

N. 2002 — 1112

[C — 2002/35324]

**10 DECEMBER 2001. — Ministerieel besluit inzake kwaliteitszorg in de rusthuizen, centra voor dagverzorging, centra voor kortverblijf, serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening**

De Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen,

Gelet op de decreten inzake voorzieningen voor bejaarden, gecoördineerd op 18 december 1991, gewijzigd bij de decreten van 23 februari 1994, 15 juli 1997 en 14 juli 1998;

Gelet op het decreet van 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen, gewijzigd bij het decreet van 22 december 1999;

Gelet op het decreet van 14 juli 1998 houdende de erkenning en de subsidiëring van verenigingen en welzijnsvoorzieningen in de thuiszorg, gewijzigd bij het decreet van 18 mei 1999;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 17 juli 1985 tot vaststelling van de normen waaraan een serviceflatgebouw, een woningcomplex met dienstverlening of een rusthuis moet voldoen om voor erkenning in aanmerking te komen, gewijzigd bij de besluiten van de Vlaamse regering van 25 januari 1989, 17 april 1991, 19 januari 1994 en 18 december 1998;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 18 december 1998 houdende de erkenning en de subsidiëring van verenigingen en welzijnsvoorzieningen in de thuiszorg, gewijzigd bij de besluiten van de Vlaamse regering van 30 maart 1999, 8 juni 1999, 17 december 1999 en 5 mei 2000;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 30 november 2001 tot wijziging van het besluit van de Vlaamse regering van 17 juli 1985 tot vaststelling van de normen waaraan een serviceflatgebouw, een woningcomplex met dienstverlening of een rusthuis moet voldoen om voor erkenning in aanmerking te komen, en van de bijlage IV en V bij het besluit van de Vlaamse regering van 18 december 1998 houdende de erkenning en de subsidiëring van verenigingen en welzijnsvoorzieningen in de thuiszorg;

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 13 juli 2001 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse regering,

Besluit :

**Artikel 1.** De sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen voor de rusthuizen, centra voor dagverzorging, centra voor kortverblijf, serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening worden vastgesteld zoals bepaald in de bijlage, gevoegd bij dit besluit.

**Art. 2.** Het kwaliteitshandboek moet minstens de volgende elementen bevatten:

1° een inleiding, met daarin de inhoudsopgave, een aantal algemene inlichtingen betreffende de voorziening, de vermelding van de verantwoordelijke die met het kwaliteitsbeleid is belast, en een document dat toelating geeft aan de gemachtigde ambtenaren van de Vlaamse overheid om ter plaatse alle activiteiten te verrichten die nodig zijn om de uitvoering van de bepalingen van het kwaliteitsdecreet in de voorziening te verifiëren en te evalueren;

2° een weergave van het kwaliteitsbeleid waarin de opdrachtverklaring en het hulp- en dienstverleningsaanbod vervat is;

3° een weergave van het kwaliteitssysteem met conditionele, operationele en garantie-elementen.

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

1.1 Conditionele elementen

1.1.1 Organogram

1.1.2 Functieomschrijvingen

1.1.3 Overleg- en communicatiekanalen (serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening uitgezonderd)

1.1.4 Middelen: personeel, budget en kwaliteitsmethodieken

1.1.5 Vormingsbeleid (serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening uitgezonderd)

1.2 Operationele elementen

Primaire processen

1.2.1 Procedure voor onthaal en opname

1.2.2 Procedure voor planning en organisatie van de begeleiding, verzorging en verpleging (incl. palliatieve zorg in de rusthuizen) (serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening uitgezonderd)

1.2.3 Procedure voor doorverwijzing

1.2.4 Procedure voor vrijwillig ontslag, verplicht ontslag en overlijden (centra voor dagverzorging uitgezonderd)

1.2.5 Procedure voor het verwerven en doorgeven van informatie m.b.t. de gebruiker

1.2.6 Klachtenprocedure

1.2.7 Procedure voor het vanuit een klachtenanalyse komen tot correctieve en preventieve maatregelen

1.2.8 Procedure voor collectieve inspraak van de gebruiker m.b.t. de algemene werking

1.2.9 Procedure voor het evalueren van de hulp- en dienstverlening door de gebruiker (in serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening enkel de dienstverlening)

Secundaire processen

1.2.10 Procedure voor bereiding en distributie van voeding (niet voor serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening, tenzij ze zelf eten bereiden en/of dit zelf distribueren)

1.2.11 Procedure voor planning en organisatie van de schoonmaak

1.2.12 Procedure voor facturatie t.a.v. de gebruiker

Managementprocessen

1.2.13 Procedure voor bespreken van functioneren van medewerkers

1.2.14 Procedure voor het beheren van de documenten van het handboek

1.3 Garantie-elementen

1.3.1 Procedure voor het plannen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de inhoud van het kwaliteitshandboek

**Art. 4.** De projecten en de activiteiten die in een kwaliteitsplanning worden opgenomen kunnen alle domeinen van het werken aan kwaliteit beslaan. Voor de werkjaren 2002, 2003 en 2004 zal de kwaliteitsplanning bestaan uit de aanmaak van het kwaliteitshandboek. Vanaf 2005 kan de inhoud uitgebreid worden tot projecten en activiteiten, bedoeld om de kwaliteit te bepalen, te verbeteren, te beheersen en te borgen.

Voor de activiteiten of projecten die worden aangevat, worden de volgende elementen beschreven :

1° de projectdefinitie : omschrijving van de doelgroep, verantwoording en doelstellingen van het project;

2° het stappenplan voor het doorlopen van het project;

3° de voorbereiding, de invoering en de voortgangscntrole van het project;

4° de deelnemers aan het project en hun bevoegdheden;

5° het tijdpad;

6° de ingezette middelen;

7° de communicatie en de rapportering over het project.

Vanaf 2005 moet jaarlijks in de kwaliteitsplanning worden beschreven welk(e) project(en) of activiteit(en) in het werken aan kwaliteit word(t)(en) opgenomen en met welk oogmerk.

**Art. 5.** Dit besluit heeft uitwerking met ingang van 1 januari 2001.

Brussel, 10 december 2001.

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

—  
TRADUCTION

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FLAMANDE

F. 2002 — 1112

[C — 2002/35324]

**10 DECEMBRE 2001. — Arrêté ministériel relatif à la gestion de la qualité dans les maisons de repos, les centres de soins de jour, les centres de court séjour, les résidences-services et les complexes résidentiels proposant des services**

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

Vu les décrets relatifs aux structures destinées aux personnes âgées, coordonnés le 18 décembre 1991 et modifiés par les décrets des 23 février 1994, 15 juillet 1997 et 14 juillet 1998;

Vu le décret du 29 avril 1997 relatif à la gestion de la qualité dans les établissements d'aide sociale, modifié par le décret du 22 décembre 1999;

Vu le décret du 14 juillet 1998 portant agrément et subventionnement des associations et des structures d'aide sociale dans le cadre des soins à domicile, modifié par le décret du 18 mai 1999;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 17 juillet 1985 fixant les normes d'agrément auxquelles les résidences-services, les complexes résidentiels proposant des services ou les maisons de repos doivent satisfaire en vue d'obtenir un agrément, modifié par les arrêtés du Gouvernement flamand des 25 janvier 1989, 17 avril 1991, 19 janvier 1994 et 18 décembre 1998;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 18 décembre 1998 portant agrément et subventionnement des associations et des structures d'aide sociale dans le cadre des soins à domicile, modifié par les arrêtés du Gouvernement flamand des 30 mars 1999, 8 juin 1999, 17 décembre 1999 et 5 mai 2000;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 30 novembre 2001 modifiant l'arrêté du Gouvernement flamand du 17 juillet 1985 fixant les normes d'agrément auxquelles les résidences-services, les complexes résidentiels proposant des services ou les maisons de repos doivent satisfaire en vue d'obtenir un agrément, et les annexes IV et V de l'arrêté du Gouvernement flamand du 18 décembre 1998 portant agrément et subventionnement des associations et des structures d'aide sociale dans le cadre des soins à domicile;

Vu l'arrêté du Gouvernement flamand du 13 juillet 2001 fixant les attributions des membres du Gouvernement flamand,

Arrête :

**Article 1<sup>er</sup>.** Les exigences minimales de qualité spécifiques au secteur des maisons de repos, des centres de soins de jour, des centres de court séjour, des résidences-services et des complexes résidentiels proposant des services sont arrêtées telles que fixées à l'annexe jointe au présent arrêté.

**Art. 2.** Le manuel de la qualité doit contenir au moins les éléments suivants :

1° une introduction, comprenant une table des matières générales, des informations générales sur la structure, la mention du responsable chargé de la gestion de la qualité, et un document autorisant les fonctionnaires mandatés du Gouvernement flamand d'effectuer sur place toute activité nécessaire à vérifier et à évaluer l'exécution des dispositions du décret sur la qualité dans la structure;

2° une description de la politique de qualité contenant la mission et l'offre d'aide et de services;

3° une description du système de la qualité contenant des éléments conditionnels, opérationnels et de garantie.

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

1.1. Eléments conditionnels

1.1.1. L'organigramme

1.1.2. Les description des fonctions

1.1.3. Les structures de communication et de concertation internes (hormis les résidences-services et les complexes résidentiels proposant des services)

1.1.4. Les moyens : personnel, budget et méthodes de la qualité

1.1.5. La politique de formation (hormis les résidences-services et les complexes résidentiels proposant des services)

1.2. Eléments opérationnels :

Processus primaires

1.2.1. La procédure d'accueil et d'admission

1.2.2. La procédure de planning et d'organisation de l'accompagnement et des soins (y compris les soins palliatifs dans les maisons de repos) (hormis les résidences-services et les complexes résidentiels proposant des services)

1.2.3. La procédure de renvoi

1.2.4. La procédure de la sortie volontaire, de la sortie obligée et en cas de décès (hormis les centres de soins de jour)

1.2.5. La procédure de la collecte et de la transmission d'informations relatives à l'utilisateur

1.2.6. La procédure de réclamation

1.2.7. La procédure partant d'une analyse des réclamations pour arriver à des mesures correctives et préventives

1.2.8. La procédure de la participation collective de l'utilisateur sur le plan du fonctionnement en général

1.2.9. La procédure d'évaluation de l'aide et des services par l'utilisateur (dans les résidences-services et les complexes résidentiels proposant des services, seule la prestation de services)

Processus secondaires

1.2.10. La procédure de préparation et de distribution de nourriture (hormis les résidences-services et les complexes résidentiels proposant des services, sauf s'il y a préparation et/ou distribution de nourriture)

1.2.11. La procédure du planning et de l'organisation du nettoyage

1.2.12. La procédure de facturation destinée aux usagers

Processus de management

1.2.13. Procédure de discussion sur le fonctionnement de collaborateurs

1.2.14. Procédure de gestion des documents du manuel

1.3. Eléments de garantie

1.3.1. Procédure du planning, de l'exécution, de l'évaluation et de la correction du contenu du manuel de la qualité.

**Art. 4.** Les projets et les activités repris dans un planning de la qualité peuvent couvrir tous les domaines de la gestion de la qualité. Pour les années d'activité 2002, 2003 et 2004, le planning de la qualité consistera en la réalisation du manuel de la qualité. A partir de 2005, il pourra être étendu à des projets et activités visant à établir, améliorer, gérer et garantir la qualité.

Pour les activités ou projets qui seront entamés, les éléments suivants seront décrits :

- 1° la définition du projet : description du groupe cible, justification et objectifs du projets;
- 2° le calendrier du parcours du projet;
- 3° la préparation, la mise en œuvre et le suivi du projet;
- 4° les participants et leurs compétences;
- 5° l'échéancier;
- 6° les moyens mis en œuvre;
- 7° la communication et le rapportage concernant le projet.

A partir de 2005, il y a lieu de décrire dans le planning de la qualité quel(s) projet(s) ou activité(s) sont repris dans la gestion de la qualité, et dans quel but.

**Art. 5.** Le présent arrêté produit ses effets le 1<sup>er</sup> janvier 2001.

Bruxelles, le 10 décembre 2001.

La Ministre flamande de l'Aide sociale, de la Santé et de l'Egalité des Chances,  
M. VOGELS

BIJLAGE : De sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen voor de rusthuizen, centra voor dagverzorging, centra voor kortverblijf, serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening

1. <u>GEbruikersGERICHT</u>	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.

<b>2. CONTINUITITEIT</b>	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.

<b>3. MAATSCHAPPELIJKE AANVAARDBAARHEID</b>	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. <u>DOELTREFFENDHEID</u>	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. <u>DOELMATIGHEID</u>	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 gestelde 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.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit van 10 december 2001 inzake kwaliteitszorg in de rusthuizen, centra voor dagverzorging, centra voor kortverblijf, serviceflats en woningcomplexen met dienstverlening.

Brussel, 18 december 2001.

De Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen,

M. VOGELS