	Kwaliteitshandboek 5. Zelfevaluatie 5.2. Het toetsen van de tevredenheid	khh 5.2. - versie 22	1/3
--	---	----------------------	-----

Beoordeeld: Jan De Bruyn Paraaf:	Goedgekeurd: Filip Slosse Paraaf:	Geldig vanaf: 01/01/2015
-------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------

DOEL

(B.S. van 4-2-2011) 12, 15, 22, 29§1/2/3/4, 30,33, 47

TOEPASSINGSGBIED

Alle elementen van de hulp- en dienstverlening.

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- khb 5.2. - Formulieren - Periodiek tevredenheidsonderzoek familie en externen
- khb 5.2. - Formulieren - Periodiek tevredenheidsonderzoek cliënt
- khb 5.2. - Formulieren - Vragenlijst personeelstevredenheid
- Khb 4.6.5. - Formulieren – klachtenblad
- Khb 4.6.2. – Het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijsturen van de IDVO
- Resultaten tevredenheidsonderzoeken

WERKWIJZE

Periodieke tevredenheidsonderzoeken

- Een periodiek tevredenheidsonderzoek is een collectief onderzoek bij een groep gebruikers naar de tevredenheid over (aspecten van) de hulp- en dienstverlening.
- In een periodiek tevredenheidsonderzoek wordt een grote groep gebruikers collectief bevraagd binnen een afgesproken termijn.
- Jaarlijks maakt de stuurgroep kwaliteit een planning op van de periodieke tevredenheidsonderzoeken tegen 01/02. De planning wordt zo opgesteld dat over een periode van 3 jaar 3 grote doelgroepen zijn bevraagd. Als 3 doelgroepen onderscheiden we: cliënten, familieleden/externen/gebruikersraad en personeelsleden.
- De aanleiding tot het opstarten van een tevredenheidsonderzoek kan zowel van de gebruikers, het personeel als van de voorziening uitgaan. Afhankelijk van de signalen die de pedagogische staf ontvangt uit de interne overlegorganen, interne en externe audits, de klachtenprocedure, bevragingen van de gebruikers, ondernemingsraad en mogelijks andere bronnen, wordt de doelgroep voor de periodieke bevraging bepaald voor dat jaar.
- De kwaliteitscoördinator is verantwoordelijk voor het opvolgen van het onderzoek. Een verantwoordelijke voor het uitvoeren van het tevredenheidsonderzoek wordt aangesteld.
- Een tevredenheidsonderzoek verloopt op maat van de doelgroep. Bij het onderzoek wordt de communicatie afgestemd op de eigenheid van de gebruiker. Hiertoe worden systemen voor ondersteunende communicatie gehanteerd, zoals het gebruik van pictogrammen.

Een periodiek tevredenheidsonderzoek verloopt in vier fasen.

Fase 1: het vooronderzoek


- Het doel van het vooronderzoek is uit te zoeken wat precies gemeten dient te worden bij een beoogde doelgroep of deel van die doelgroep. Het doel kan zijn de algemene tevredenheid te meten of slechts enkele deelaspecten.
- De aanpak hierbij is dat een werkgroep of een dienst informatie verzamelt omtrent wat er gemeten dient te worden. Deze werkgroep is samengesteld door de verantwoordelijke van het onderzoek.

Fase 2: de vragenlijst

- Een vragenlijst wordt opgesteld door de werkgroep. Structuur van de leidraad, aard van de vragen, inhoud en aandachtspunten worden daarbij overwogen en vastgelegd. De stuurgroep kwaliteit geeft toestemming tot het uitvoeren van het onderzoek.

Fase 3: uitvoeren van het onderzoek

- De werkgroep stelt de personen aan die in aanmerking komen om het onderzoek verder uit te voeren.

 Zonnestraal vzw	Kwaliteitshandboek 5. Zelfevaluatie 5.2. Het toetsen van de tevredenheid	khb 5.2. - versie 22	2/3
--	---	----------------------	-----

- Vragenlijsten kunnen worden afgenomen door medewerkers en/ of gebruikers van de voorziening.
- Bij het uitvoeren van een onderzoek door een gebruiker, wordt de gebruiker begeleid en geïnstrueerd door een personeelslid. Deze persoon is zo gewenst, de aandachtsbegeleider van de gebruiker.

Fase 4: analyse en actieplan

- De verantwoordelijke van het onderzoek verzamelt en analyseert de resultaten van het tevredenheidsonderzoek. Zowel de werkgroep als de doelgroep van ondervraagden worden door de verantwoordelijke van het onderzoek over de resultaten ingelicht.
- Op de jaarlijkse personeelsvergadering in het voorjaar, worden zowel de resultaten als de acties naar aanleiding van het laatste periodieke tevredenheidsonderzoek toegelicht.
- De besluiten worden eveneens toegelicht op de gebruikersraad, raad van bestuur en in het trimesteriel krantje het Zonnestraaltje.
- Indien elementen in de hulp- en dienstverlening dit vergen, wordt er overgegaan tot het nemen van preventieve en corrigerende maatregelen (zie khb 5.3.) of worden doelstellingen opgenomen in het beleidsplan (zie khb 5.1.).

Periodieke toetsing van de tevredenheid van de gebruiker ter voorbereiding van een bewonersbespreking

- De aandachtsbegeleider polst in een gesprek met de gebruiker naar diens tevredenheid, wensen en behoeften.
- De 'vragenlijst voorbereiding handelingsplan – deel 1 en 2' gelden als verslagen ter voorbereiding van de multidisciplinaire bewonersbespreking. (khb 4.6.2.).
- Indien elementen in de hulp- en dienstverlening dit vergen, wordt er overgegaan tot het nemen van preventieve en corrigerende maatregelen (khb 5.3.).

Het toetsen van de tevredenheid van de gebruiker aan de hand van een gesprek

- Op zijn vraag kan de gebruiker contact opnemen met een medewerker voor een gesprek. De medewerker is de pedagogisch stafmedewerker, de aandachtsbegeleider of een personeelslid naar keuze van de gebruiker, die de belangen van de gebruiker ter harte neemt. De medewerker kan echter zelf ook het initiatief nemen voor een gesprek met de gebruiker.
- De elementen van hulp- en dienstverlening die op basis van het gesprek een corrigerende of preventieve maatregel vergen, kunnen gemeld worden door het personeelslid aan de kwaliteitscoördinator (zie ook khb procedure 5.3.) .

Het toetsen van de tevredenheid van de gebruiker aan de hand van het klachtenblad

- Gebruikers kunnen opmerkingen en klachten uiten door middel van een klachtenblad (zie khb 4.6.5.).

REGISTRATIES

Registratie	Wie	Indexering	Bewaartermijn
Resultaten periodiek tevredenheidsonderzoek - cliënten - familie/externen	Kwaliteitscoördinator	Per thema op het intern netwerk	5 jaar
Klachtenblad voor gebruikers	Maatschappelijk werker	Volgens datum	1 maand
Handelingsplan	Pedagogische staf Teamcoördinator en aandachtsbegeleider	Elektronische registratie op het intern netwerk met toegang voor alle leden van het multidisciplinair team. Opvolging en bijsturing van het handelingsplan op het intern netwerk of schriftelijk op de dienst bewaard	Duur van verblijf
Resultaten periodiek tevredenheidsonderzoek - gebruikersraad Verslagen - bewonersraad - stuurgroep kwaliteit - gebruikersraad	Maatschappelijk werker Pedagogisch stafmedewerker Kwaliteitscoördinator Maatschappelijk werker	chronologisch Elektronische registratie op het intern netwerk met toegang voor alle leden	3 jaar onbepaald