

 Zonnestraal vzw	Kwaliteitshandboek 5. Zelfevaluatie 5.3. Het implementeren van corrigerende en preventieve maatregelen	Khb 5.3. – versie 2	1/3
---	---	---------------------	-----

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

DOEL

(B.S. van 4-2-2011) 20, 42, 47

TOEPASSINGSGBIED

Alle elementen van de hulp- en dienstverlening, de processen en het kwaliteitssysteem.

VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

Beleidsplan

Klachtenregister

Khb 5.3. Formulier – verbeterrapport

Khb 5.1. Formulier - Strategische doelstellingen

Khb 5.1. Formulier - Overzicht diensten die jaardoelstellingen opstellen

Khb 5.1. Formulier - Operationele doelstellingen - beleidsdomeinen en subdomeinen

Khb 5.1. Formulier - evaluatieformulier

Khb 5.1. Formulier – jaardoelstellingen

khb 5.2. Formulier - Periodiek tevredenheidsonderzoek familie en externen

khb 5.2. Formulier - Periodiek tevredenheidsonderzoek cliënt

khb 5.2. Formulier – vragenlijst personeeltevredenheid

Khb 4.6.5. Formulier – klachtenformulier

Khb 5.5. Formulier - Auditrapport

Khb 5.6. Het beoordelen van het kwaliteitsbeleid

TERMEN EN DEFINITIES

Afwijking: het verschil tussen de waargenomen situatie of een constatering en de daarvoor geldende eisen, normen of waarden

Verbetermaatregelen: de verzamelnaam van alle preventieve en corrigerende maatregelen.

Corrigerende maatregel betreft een actie die ondernomen moet worden om iets recht te zetten. Dit houdt intrinsiek in dat er ook iets mis is gegaan. Om de tekortkoming op te lossen is er een analyse nodig en wordt er gezocht naar een effectieve oplossing die dit probleem voor niet alleen voor dit moment maar ook voor de toekomst oplost. Onder corrigerende maatregelen vallen ook alle jaardoelstellingen van het beleidsplan.

Preventieve maatregel: indien er acties ondernomen worden om in de toekomst mogelijke problemen te voorkomen. Dit houdt intrinsiek in dat dat er zich nog geen problemen of tekortkomingen hebben voorgedaan. Preventieve maatregelen zijn iets moeilijker te detecteren doch niet onmogelijk.

Verbeterteam: Team van belanghebbende personeelsleden die werken aan verbetermaatregelen. De verbetermaatregelen worden opgevolgd aan de hand van een verbeterrapport.

WERKWIJZE IMPLEMENTEREN VAN VERBETERMAATREGELEN

Bronnen voor verbetermaatregelen

a. Op basis van klachten

- De maatschappelijk werker meldt klachten aan de hand van een klachtenformulier op het algemeen overleg (AO) en op de stuurgroep kwaliteitszorg (SKZ).
- De maatschappelijk werker doet de klachtenbehandeling (zie khb 4.6.5.)
- De maatschappelijk werker formuleert op het klachtenformulier de nood aan verbetermaatregelen en meldt dit op de SKZ. Zo ja, wordt een verbeterrapport opgesteld.
- De kwaliteitscoördinator stelt een verbeterrapport op.

 Zonnestraal vzw	Kwaliteitshandboek 5. Zelfevaluatie 5.3. Het implementeren van corrigerende en preventieve maatregelen	Khb 5.3. – versie 2	2/3
---	---	---------------------	-----

b. Op basis van interne en externe audits

- Op basis van interne en externe audits kunnen zich verbetermaatregelen opdringen (zie khb 5.5.).
- Een auditrapport wordt opgesteld door de betreffende auditor en rapporteert aan de kwaliteitscoördinator.
- Aan de hand van het auditrapport wordt een verbeterrapport opgesteld door de kwaliteitscoördinator. Deze meldt dit op de SKZ.

c. Op basis van interne meldingen, tevredenheidsonderzoeken, verbeterteam, brainstorm, functioneringsgesprekken of andere bronnen

- Zowel gebruikers, hun wettelijk vertegenwoordigers als personeelsleden kunnen een signaal geven tot verbetermaatregelen.
- Indien het over een element gaat dat enkel door de eigen werking van een dienst kan worden opgelost, kan binnen deze dienst een verbeterproject opgericht worden door de directe dienstverantwoordelijke. De afhandeling van het verbeterproject gebeurt aan de hand van de teamverslagen.
- Indien het project de eigen dienst overstijgt, maakt de verantwoordelijke melding van de nood aan een verbeterproject aan de kwaliteitscoördinator.
- De kwaliteitscoördinator stelt een verbeterrapport op en meldt dit op de SKZ.

d. Op basis van evaluatie van het werkjaar en opstellen van de jaardoelstellingen

- Op basis van de evaluaties van het werkjaar kunnen zich corrigerende of preventieve maatregelen opdringen (zie khb 5.1.).
- Deze verbetermaatregelen worden in jaardoelstellingen gegoten. Hiervoor is het formulier – verbeterrapport dus niet van toepassing.
- De directe verantwoordelijke van de dienst stelt de jaardoelstellingen op en dit op een formulier jaardoelstellingen.
- Voor het opstellen, opvolgen en evalueren van de jaardoelstellingen, zie: khb 5.1.
- Bij het beoordelen van het kwaliteitsbeleid (khb 5.6.), wordt een analyse gemaakt van het beleidsplan van het voorbije jaar.

Opstellen, opvolgen en evalueren van verbeterrapporten

- Verbeterrapporten worden opgesteld door de kwaliteitscoördinator.
- Op de SKZ wordt een verbeterteam samengesteld.
- Door intern overleg van het verbeterteam gebeurt het bepalen van de maatregelen
- Op het verbeterrapport worden de voorgestelde verbetermaatregelen uitgeschreven in doelen met bijhorend stappenplan. Per verbetermaatregel wordt vermeld of het een corrigerende (C), dan wel een preventieve maatregel (P) betreft.
- De status en de evaluatie van de verbetermaatregelen wordt opgevolgd op de SKZ.
- De auditor registreert de resultaten van de opvolging op het desbetreffende verbeterformulier. Als bij evaluatie blijkt dat de genomen maatregelen afdoende zijn geweest, wordt het verbeterrapport afgesloten.
- De kwaliteitscoördinator doet uiteindelijk nog een evaluatie op uitvoering en doeltreffendheid van de verbetermaatregelen en vermeldt dit op het verbeterrapport.
- Bij het beoordelen van het kwaliteitsbeleid (khb 5.6.), wordt onder andere een analyse gemaakt van de verbetermaatregelen van het voorbije jaar.

REGISTRATIES

Registratie	Wie	Indexering	Bewaartermijn
Klachtenregister	Maatschappelijk werker	Per datum	Onbepaald
verbeterrapporten	Kwaliteitscoördinator	Elektronische registratie op het intern netwerk met toegang voor alle personeelsleden	5 jaar
Evaluaties huidig werkjaar	Kwaliteitscoördinator / verantwoordelijke dienst en diensthoofden	Archief kwaliteitscoördinator	Huidig werkjaar
Beleidsplan huidig werkjaar	Kwaliteitscoördinator / verantwoordelijke dienst en	Elektronische registratie op het intern netwerk met toegang voor alle personeelsleden	Huidig werkjaar

 Zonnestraal vzw	Kwaliteitshandboek 5. Zelfevaluatie 5.3. Het implementeren van corrigerende en preventieve maatregelen	Khb 5.3. – versie 2	3/3
--	---	---------------------	-----

	diensthouders	Geparafeerde versies bij kwaliteitscoördinator	
Evaluaties afgesloten werkjaar	Kwaliteitscoördinator	Archief kwaliteitscoördinator	1 jaar
Beleidsplan afgesloten werkjaar	Kwaliteitscoördinator	Elektronische registratie op het intern netwerk met inzage voor alle personeelsleden	3 jaar
Resultaten periodiek tevredenheidsonderzoek - cliënten - familie/externen - personeel	Kwaliteitscoördinator	per thema elektronische registratie op het intern netwerk met toegang voor alle personeelsleden	5 jaar
Auditrapport	Kwaliteitscoördinator	Elektronische registratie op het intern netwerk met toegang voor alle personeelsleden	5 jaar
Klachtenformulier	Maatschappelijk werker	Volgens datum in klachtenregister	Onbepaald