



Het toetsen van de tevredenheid van de gebruikers (zelfevaluatie)

Visie- en Beleidsteksten - **Kwaliteitshandboek** -: 2. Gebruikers / 2.6 Evaluatie Gebruikers Algemeen / 2.6.1 Visie en Beleid

Beoordeeld en goedgekeurd:
SA - 27/09/2010

Geldigheidsdatum:
29/09/2010

Procedurebeheerders:
Tamara De Wolf, Kristien Verwaeren

1 DOEL

- De voorziening en de gebruiker bepalen samen over welke elementen van de hulp- en dienstverlening voorafgaandelijk overlegd wordt met en advies gevraagd wordt aan de gebruiker, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.
- De voorziening garandeert medezeggenschap van de gebruiker inzake de hulp- en dienstverlening van de voorziening, en dit zowel op individueel als op collectief vlak.
- De voorziening neemt de nodige maatregelen om de mondigheid van de gebruiker met betrekking tot de hulp- en dienstverlening van de voorziening te ondersteunen en te versterken.
- De voorziening neemt maatregelen om haar communicatie af te stemmen op de eigenheid van de gebruiker.
- De voorziening heeft permanent aandacht voor en peilt periodiek naar de tevredenheid van de gebruikers over de hulp- en dienstverlening.

2 TOEPASSINGSGEBIED

Alle elementen van de hulp- en dienstverlening aan de gebruikers.

3 WERKWIJZE

3.1 Permanente aandacht voor de tevredenheid van de gebruiker

- De aandachtsbegeleider bevrage bij de besprekingen van het handelingsplan¹ de gebruiker over de tevredenheid over zijn dienstverlening. Wanneer de gebruiker niet bekwaam^a is, wordt de persoon bijgestaan door de ouders / familie².
- Verder wordt door de aandachtsbegeleider de tevredenheid van de gebruiker getoetst en mogelijke ontevredenheid opgemerkt: (grens khb 4f5 Het afhandelen van de klachten)
 - in de heen en weer schrift / agenda / afsprakenboekje / rapporten (jongeren) / praktische afsprakenfiche³
 - tijdens de gebruikersraden
 - bij huisbezoeken
 - tijdens (individuele) oudercontacten
 - bij occasionele thematische bevraging bij de gebruikers^{4,5,6}
 - tijdens teamvergaderingen

3.2 Tweejaarlijks peilen naar de tevredenheid van de gebruiker.

We opteren voor de combinatie van 2 systemen:

3.2.1 Beknopte schriftelijke vragenlijst

- 4/5 van de gebruikers ontvangen tweejaarlijks een beknopte schriftelijke vragenlijst per zorgvorm⁷ (semi-internaat, internaat, scholen, dagcentrum, tehuis niet werkenden) De items zijn geselecteerd uit de uitgebreide vragenlijst per zorgvorm⁸, in overleg met de gebruikersraad. Over een periode van tien jaar zullen alle items aan bod komen. Belangrijke inhoudelijke items komen tweejaarlijks aan bod, andere meer praktische items, komen slechts 1 maal in die 10 jaar aan bod (zie Frequentie van de items over 10 jaar⁹).
- Gebruikers ontvangen deze vragenlijst met een begeleidende brief met het verzoek de vragen schriftelijk te willen invullen en eventuele opmerkingen in de daartoe voorziene ruimte te noteren. Wanneer de schriftelijke communicatie een probleem geeft voor de gebruiker wordt de vragenlijst via een huisbezoek toegelicht en ingevuld.



- Er wordt een herinneringsbrief gestuurd indien blijkt dat er slechts door minder dan de helft van de families, spontaan wordt geantwoord.
Verder wordt hier niet meer op aangedrongen.

3.2.2 Persoonlijke bevraging aan de hand van een interview

- 1/5 van de gebruikers wordt persoonlijk bezocht door sociale dienst om samen aan de hand van een interview een uitgebreide vragenlijst per zorgvorm (semi-internaat, internaat, scholen, dagcentrum, tehuis niet werkenden) in te vullen. Op die manier kunnen alle gebruikers over een periode van 10 jaar aan bod voor een persoonlijke bevraging. Dit is een aanbod, geen verplichting.

3.2.3 Herwerken van de vragenlijst per zorgvorm (zowel schriftelijk als obv interview)

- Sociale dienst en stafmedewerker kwaliteit zorgen tweejaarlijks voor het opstellen van de schriftelijke vragenlijst aan de hand van de Frequentielijst van de items over 10 jaar en eventuele conclusies uit de evaluatie van het vorige TVO.
- Tweejaarlijks wordt ook bekeken of op basis van het vorige TVO (obv interview) eventuele aanpassingen nodig zijn. Sociale dienst en stafmedewerker kwaliteit zorgen hiervoor.
- De wijzigingen aan de procedure gebeuren in overleg met de gebruikersraad en met stuurgroep algemeen.
- Directiesecretariaat zorgt voor administratieve ondersteuning.

3.2.4 Verwerking en interpretatie

- De binnengekomen vragenlijsten en interviews worden in eerste instantie gelezen door sociale dienst en de schooldirectie / het teamhoofd. In overleg wordt beoordeeld of onmiddellijk reageren noodzakelijk is.
- De administratieve verwerking van de andere antwoorden en de opmerkingen van de schriftelijke bevraging en uitgebreide bevraging via interview gebeurt door het directiesecretariaat.
- Deze resultaten worden met de maatschappelijk assistenten besproken op de stuurgroep algemeen waarbij afgesproken wordt hoe op de opmerkingen zal gereageerd worden.
- De stuurgroep algemeen beslist, indien wenselijk, tot corrigerende maatregelen en / of verbeterprojecten. Zie link met khb 5 De zelfevaluatie
- De stuurgroep per vestiging coördineert verdere acties. Er wordt een antwoord geboden op individuele opmerkingen of vragen van de gebruikers
- De uiteindelijke resultaten en een verwerking van de opmerkingen worden meegedeeld aan de gebruikers via de gebruikersraad en BD-echo¹⁰, en aan de medewerkers via BD-info¹¹. Dit wordt gecoördineerd door de stuurgroep algemeen.

Deze procedure wordt om de 2 jaar herhaald.

4 VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

¹ Handelingsplan

² Decreet rechtspositie (zie wetgeving)

³ [Praktische afsprakenfiche](#)

⁴ Map met resultaten bevraging woonwensen onderzoek (bij ortho volwassenen)

⁵ Map met resultaten bevraging dagbesteding (2002) (bij ortho volwassenen)

⁶ Formulier voor bevraging dagbesteding volwassenen (2009)

⁷ TVO (Tevredenheidonderzoek): Schriftelijke Vragenlijst (over 10 jaar komen alle items aan bod)

⁸ TVO: de Uitgebreide Vragenlijst (over een periode van 10 jaar komen alle gebruikers aan bod voor een persoonlijke bevraging)

⁹ Frequentie van de items over 10 jaar

¹⁰ BD-echo (informer gebruikers)

¹¹ [BD-info \(informer werknemers\)](#)

5 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

- Aandachtsbegeleider:
 - bevragen van de tevredenheid bij de besprekingen van het handelingsplan, oudercontacten. Heeft op een permanente basis oog voor de tevredenheid – ontevredenheid en zorgt voor de registraties ervan

- **Maatschappelijk assistent:**
 - samenstellen van de vragenlijsten voor het TVO
 - organisatie en uitvoering van de bevestigingen
 - eerste lezing en verwerking van de ingevulde vragenlijsten
 - bespreking van de resultaten
- **Stuurgroep algemeen:**
 - bespreking van de resultaten van het tevredenheidsonderzoek
- **Stuurgroep jongeren en volwassenen (inclusief teamhoofden en directie onderwijs)**
 - opvolging van de acties die genomen worden
- **Stafmedewerker kwaliteit:**
 - samenstellen van de vragenlijsten voor het TVO
 - ondersteuning bij de inhoudelijke verwerking van de verkregen informatie
 - verslaggeving BD-info en BD-echo
- **Directiesecretariaat:**
 - administratieve ondersteuning bij het samenstellen van de vragenlijsten en bij de verwerking van de verkregen informatie.

6 REGISTRATIES

Registratie	Wie	Indexering	Bewaartermijn Waar
Handelingsplannen	Aandachtsbegeleider	In het lopende handelingsplan	Tot de volgende versie
Praktische afsprakenfiche	Aandachtsbegeleider	In de geldende afsprakenfiche	Tot de volgende versie
Schriftelijke en uitgebreide vragenlijsten	Maatschappelijk assistent	In sociaal dossier of aparte map	Volledige samenwerkingsperiode
Scores vragenlijst en geformuleerde bedenkingen.	Stafmedewerker kwaliteitsmanagement	In mappen per afname	Intranet Daarna (elektronisch) archief
Verslaggeving Artikel BD-info Artikel BD-echo	Redactie	Per jaar / per nummer	Onbepakt Bibliotheek Intranet

^a Bekwaamheid:

Dit is een term uit de Integrale Jeugdhulp – Decreet Rechtspositie van de Minderjarige.

een minderjarige vanaf 12 jaar wordt verondersteld bekwaam te zijn om al zijn rechten uit te oefenen met betrekking tot:

- Het recht op instemming op de hulp die hij krijgt
- Het recht om bij zijn ouders te blijven wonen of niet
- Het recht op toegang op zijn dossier

Vermits de personen uit de doelgroep van Blijdorp een matige tot ernstige beperking hebben, zijn de meeste onder hen niet-bekwaam of beperkt-bekwaam. Dit betekent dat er samen met ouders afspraken worden gemaakt, alsook dat vanuit onze emancipatorische visie zoveel als mogelijk inspraak en ondersteuning gegeven wordt bij het uitoefenen van hun rechten. Zie ook de Visie- en Beleidstekst over Discretieplicht, Ambtsgeheim, Beroepsgeheim, Handelingsbekwaamheid en Toegangsrechten dossier.