

Goedgekeurd door:
Directiecomité

Geldig tot:
14/03/2027

Behartigers:
Tamara De Wolf, Karla Van Nuffel

Het toetsen van de tevredenheid van de gebruikers

1 DOEL

- De voorziening en de gebruiker bepalen samen over welke elementen van de ondersteuning 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 ondersteuning 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 ondersteuning 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 en/of hun (wettelijke) vertegenwoordigers over de ondersteuning.
- De resultaten dienen als basis voor de zelfevaluatie van de voorziening van waaruit verbeteracties kunnen opgestart worden.

2 TOEPASSINGEBIED

Alle elementen van de ondersteuning aan de gebruikers en/of hun (wettelijke) vertegenwoordigers.

3 WERKWIJZE

3.1. Het peilen van de tevredenheid bij de gebruiker

3.1.1 Permanente aandacht voor de tevredenheid van de gebruiker

- De aandachtsbegeleider bevraagt bij de besprekingen van het handelingsplan¹ de gebruiker over de tevredenheid over zijn dienstverlening. Wanneer de gebruiker niet bekwaamⁱ is, wordt de persoon bijgestaan door de ouders / familie of gebeurt dit op basis van observaties.



- Verder wordt door de aandachtsbegeleider de tevredenheid van de gebruiker getoetst en mogelijke ontevredenheid opgemerkt: (grens: procedure 'Het afhandelen van de klachten'²):
 - in de heen-en-weer-schrift / agenda / afsprakenboekje / rapporten (jongeren)
 - tijdens het gebruikersoverleg (grens: procedure 'Het organiseren van collectief overleg met de gebruiker'³)
 - bij huisbezoeken
 - tijdens (individuele) oudercontacten
 - tijdens individuele gesprekken met de gebruiker
 - bij occasionele thematische bevraging bij de gebruikers
 - tijdens teamvergaderingen/ klassenraden
 - bij vraagverduidelijkingen
 - opvolgbladen leefgroep/klas⁴
 - logboek⁵
 - ...

3.1.2 Periodieke tevredenheidsbevraging van de gebruiker

Een periodieke bevraging is een collectief onderzoek naar de tevredenheid over een aspect van de ondersteuning.

- 3- jaarlijks wordt een bevraging georganiseerd bij de gebruikers aan de hand van een vragenlijst⁶.
- De procedurebehartigers brengen dit als agendapunt op Cabug/Cabal in september voorafgaand aan het jaar van de tevredenheidsbevraging. Hier wordt een aspect van de ondersteuning per afdeling gekozen waar rond we de bevraging organiseren. We opteren om zowel aan gebruikers als aan de wettelijk vertegenwoordiger hetzelfde aspect van de ondersteuning te bevragen. Om de 3 jaar komt een aspect van de ondersteuning aan bod. Dit aspect komt voort vanuit de noden en behoeften van de gebruiker die binnen de dagelijkse werking worden aangegeven.
- Dit aspect wordt op het collectief overleg³ van de gebruikers besproken zodat ook zij inspraak krijgen in wat ze zelf belangrijk vinden binnen dit aspect van de ondersteuning. Dit kan dan in de vragen verwerkt worden.
- De orthopedagoog coördineert het maken van de vragenlijst⁶ en de wijze van afname.
- De afname van de bevraging gebeurt in februari en maart.
- De vragenlijsten worden digitaal verwerkt door de stafmedewerker kwaliteit.
- De resultaten worden door de stafmedewerker kwaliteit voorgesteld in april op Cabug/Cabal in het bijzijn van de zorgdirecteur. Afhankelijk van de resultaten, kunnen er verdere acties of indien wenselijk corrigerende maatregelen of verbeterprojecten uitgewerkt worden die samen met de kwaliteitsmedewerker door Cabug/Cabal gecoördineerd worden.
- De uiteindelijke resultaten en een verwerking van de opmerkingen worden meegedeeld aan de gebruikers via het gebruikersoverleg en BD-echo⁸ en aan de medewerkers via BD-info⁹. Dit wordt gecoördineerd door stafmedewerker kwaliteit en sociale dienst.

3.2. Het peilen van de tevredenheid bij de (wettelijke) vertegenwoordiger van de gebruiker

3.2.1. Permanente aandacht voor de tevredenheid van de (wettelijk) vertegenwoordiger van de gebruiker

- De aandachtsbegeleider be vraagt bij de besprekingen van het handelingsplan¹ de vertegenwoordiger over de tevredenheid over de dienstverlening.
- Verder wordt door de aandachtsbegeleider de tevredenheid van de wettelijk vertegenwoordiger van de gebruiker getoetst en mogelijke ontevredenheid opgemerkt: (grens: procedure 'Het afhandelen van de klachten'²)
 - in de heen-en-weer-schrift / agenda / rapporten (jongeren)/ opvolgblad leefgroep of klas⁴
 - tijdens het collectief overleg³: oudervereniging
 - bij huisbezoeken
 - tijdens (individuele) oudercontacten
 - bij occasionele thematische bevraging
 - tijdens teamvergaderingen/klassenraden
 - bij vraagverduidelijkingen
 - ...

3.2.2. Periodieke tevredenheidsbevraging van de wettelijk vertegenwoordiger van de gebruiker

Een periodieke bevraging is een collectief onderzoek naar de tevredenheid over een aspect van de ondersteuning.

- 3- jaarlijks wordt een bevraging georganiseerd bij de vertegenwoordigers van de gebruikers aan de hand van een digitale vragenlijst⁷.
- Ouders krijgen de mogelijkheid om de vragenlijst⁷ anoniem in te vullen en kunnen ondersteuning vragen aan sociale dienst om de vragenlijst⁷ in te vullen.
- De procedurebehartigers brengen dit als agendapunt op Cabug/Cabal in september voorafgaand aan het jaar van de tevredenheidsbevraging. Hier wordt een aspect van de ondersteuning per afdeling gekozen waar rond we de bevraging organiseren. We opteren om zowel aan gebruikers als aan de wettelijk vertegenwoordiger hetzelfde aspect van de ondersteuning te bevragen. Om de 3 jaar komt een aspect van de ondersteuning aan bod. Dit aspect komt voort vanuit de noden en behoeften van de gebruiker die binnen de dagelijkse werking worden aangegeven.
- Dit gekozen aspect wordt op het collectief overlegorgaan³ (oudervereniging) besproken zodat ook de wettelijk vertegenwoordigers zelf inspraak krijgen in wat ze zelf belangrijk vinden binnen dit aspect van de ondersteuning. Dit kan dan in de vragen verwerkt worden.
- Het afdelingshoofd coördineert de opmaak van de vragenlijst⁷.
- De afname van de bevraging gebeurt in februari en maart.
- De vragenlijsten worden digitaal verwerkt door de stafmedewerker kwaliteit.
- De resultaten worden door de stafmedewerker kwaliteit voorgesteld in april op Cabug/Cabal in het bijzijn van de zorgdirecteur. Afhankelijk van de resultaten, kunnen er verdere acties of indien wenselijk corrigerende maatregelen of verbeterprojecten uitgewerkt worden die samen met de kwaliteitsmedewerker door Cabug/Cabal gecoördineerd worden.
- De resultaten worden besproken op de verschillende teamvergaderingen. Er wordt een antwoord geboden op individuele opmerkingen of vragen van de vertegenwoordiger.



- De uiteindelijke resultaten en een verwerking van de opmerkingen worden meegedeeld aan de wettelijk vertegenwoordigers via het collectiefoverlegorgaan³ en BD-echo⁸ en aan de medewerkers via BD-info⁹. Dit wordt gecoördineerd door stafmedewerker kwaliteit en sociale dienst.

4 VERWANTE DOCUMENTEN EN HULPMIDDELEN

- ¹ Handelingsplan
- ² Klachtenprocedure
- ³ Procedure het organiseren van collectief overleg met de gebruiker
- ⁴ Opvolgblad leefgroep/ klas
- ⁵ Logboek
- ⁶ Blanco vragenlijst gebruiker per afdeling
- ⁷ Blanco vragenlijst (wettelijk) vertegenwoordiger per afdeling
- ⁸ BD-echo (informerende gebruikers)
- ⁹ BD-info (informerende werknemers)

5 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

Aandachtsbegeleider

Bevragen van de tevredenheid bij de besprekingen van het handelingsplan¹, oudercontacten. Heeft op een permanente basis oog voor de tevredenheid – ontevredenheid en zorgt voor de registraties ervan.

Medewerker sociale dienst

- Periodieke bevraging agenderen op Cabug/Cabal en zorgdirecteur uitnodigen..
- Periodieke bevraging agenderen op het collectief overleg : oudervereniging en bevindingen door geven aan afdelingshoofden.
- Resultaten agenderen op het collectief overlegorgaan⁴ oudervereniging

Orthopedagoog

- Coördineren van de opmaak van de vragenlijst en afname van periodieke bevraging bij de gebruiker.
- Periodiek bevraging agenderen op het collectief overleg⁴ : gebruikersraden.
- Resultaten agenderen op het collectief overlegorgaan⁴ van de gebruiker.
- Coördineren van eventuele acties naar gebruikers toe.

CABAL en CABUG

- 3-jaarlijks een aspect van de ondersteuning bepalen dat bevraged zal worden bij gebruikers en hun wettelijk vertegenwoordigers.
- Bespreken van de resultaten en indien wenselijk corrigerende maatregelen of verbeterprojecten coördineren.

Afdelingshoofd



Coördineren samenstelling van de periodieke vragenlijst.

Stafmedewerker kwaliteit

- Layout vragenlijsten
- Digitaal verwerken van de resultaten en voorstellen op Cabug/Cabal.
- Registeren van eventuele acties/verbeterprojecten/corrigerende maatregelen.

6 REGISTRATIES

| Registratie | Wie | Bewaarplaats | Bewaartermijn |
|---|--------------------------|--|-----------------------------------|
| Handelingsplannen | Aandachtsbegeleider | In het lopende handelingsplan | Tot de volgende versie |
| Schriftelijke vragenlijsten gebruiker | Orthopedagoog | Scan in digitaal dossier gebruiker of aparte map met papieren vragenlijsten bureau ortho | Tot de volgende versie |
| Rapport van papieren/digitale vragenlijsten (wettelijke) vertegenwoordigers | Stafmedewerker kwaliteit | Link naar map gedeelde info/info uit kwaliteit/TVB | Volledige samenwerkingsperiode |
| Verslaggeving Artikel BD-info Artikel BD-echo | Redactie | Per jaar / per nummer | Onbeperkt Bibliotheek Intranet |

ⁱ 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.