

Goedgekeurd door:
Sonja De Wolf

Geldig tot
22/12/2027

Behartiger:
Stafmedewerker kwaliteit

Interne reflectie

1. DOEL

- Vaststellen of datgene wat beschreven is volgens het systeem ook wordt uitgevoerd (en omgekeerd).
- Ontdekken van eventuele blinde vlekken in de procedures.
- Capteren en doorgeven van toevallige verbeteropportunities
- Vaststellen of verbetervoorstellen van vorige reflecties effectief en efficiënt zijn doorgevoerd.
- Voldoen aan de wet- en regelgeving door op een onafhankelijke en objectieve manier gericht bewijsmateriaal te verzamelen om de doeltreffendheid van processen te evalueren en te verbeteren. Het gaat om een systematisch en gedocumenteerd proces.

2. TOEPASSINGSGEBIED

Dit is van toepassing op alle afdelingen van Blijdorp (incl. Eindelijk).

3. WERKWIJZE

3.1. Reflectieteam

Er wordt een reflectieteam samengesteld van 8 personen uit de verschillende afdelingen: Eindelijk, Habitar, Dagcentrum, Wonen, MFC, onderwijs en administratie (2). Stafmedewerker kwaliteit en directeur organisatie coördineren het proces.

In het voor- en in het najaar wordt door de 4 duo's een procedure getoetst. De voorbereiding van deze reflectie gebeurt in duo.

Nadien is de keuze aan de duo's om bepaalde gesprekken alleen of per 2 te doen (vragen stellen, noteren en verslag maken).

Wie waar welke procedure gaat reflecteren, wordt afgesproken op een voorbereidende planningsvergadering. Op dat ogenblik worden de duo's samengesteld.

3.2. Reflectie

Praktische voorbereiding – uitnodiging - gesprek – opmaak rapport:

[2021-10-14 Verslag opleidingsdag.docx](#)



Blijdorp

Bijzonder in zorg

3.3. Nabespreking

- Nadat de reflecties zijn afgerond, volgt een nabespreking, waarin alle opmerkingen en vaststellingen worden overlopen. De suggesties of verbetervoorstellen worden – samen met de reflectierapporten - door de kwaliteitsmedewerker als ‘opmerking’ in de betreffende procedure ingevoegd en doorgestuurd naar de directie en de behartigers.

3.4. Opvolging

- De stafmedewerker kwaliteit plant een overleg met de behartigers om deze opmerkingen te overlopen en er komt een voorstel tot aanpassing, waarbij de wijzigingen in geel worden aangeduid.
- Indien het om een inhoudelijk merkbare wijziging gaat, wordt het voorstel aan de directie bezorgd met vraag voor goedkeuring.
Indien het enkel om bijv. een verduidelijking gaat, wordt het watermerk ‘GOEDGEKEURD’ vervangen door ‘GEACTUALISEERD’. Wanneer deze herwerkt wordt, zal deze opnieuw ter goedkeuring aan de directie voorgelegd worden.
- De aanpassingen worden teruggekoppeld naar het reflectieteam.
- Het reflecteerders-duo overloopt met de gereflecteerden de opmerkingen die zij maakten tijdens de reflectie. Hierbij wordt hen uitgelegd wat al dan niet werd aangepast en om welke reden. Vanuit efficiëntieoogpunt kan dit ook telefonisch of door een ander duo op locatie. Na deze korte toelichting wordt de gereflecteerde procedure – aangevuld met hun gemaakte opmerkingen tijdens de reflectie, alsook met het antwoord van de behartigers – ter info naar hen doorgestuurd.
- De actuele/nieuw goedgekeurde versie van de procedure wordt opgeladen op intranet en doorgestuurd naar de webmaster om op te laden op de website.

