

| | | | |
|-------------------|--|--|------------|
| De Meander | Kwaliteitshandboek 5. Zelfevaluatie 5.2 Het toetsen van de tevredenheid van de gebruikers | khb 5.2 tevredenheid.doc c gebruikers | 1/2 |
|-------------------|--|--|------------|

| | | | |
|------------------|----------------------|---------------|------------|
| Beoordeeld: | Stuurgroep Kwaliteit | Geldig vanaf: | 26/06/2013 |
| Procedurehouder: | Sociale dienst | | |
| Goedgekeurd: | Luc Lemkens | Paraaf: | |

1. Toepassingsgebied

Alle elementen van de hulp- en dienstverlening.

2. Verwante documenten en hulpmiddelen

- [D03 Tevredenheid, wensen en verwachtingen van de bewoner](#)
- [D03 Tevredenheid, wensen en verwachtingen van de ouders / wettelijke vertegenwoordigers](#)
- [D04 Tevredenheid, wensen en verwachtingen van de bewoner](#)
- [D04 Tevredenheid, wensen en verwachtingen van de ouders / wettelijke vertegenwoordigers](#)

3. Werkwijze

3.1 Het peilen van de tevredenheid bij de vertegenwoordiger van de bewoner

Periodiek:

- Intern tevredenheidonderzoek:
Om de 2 jaar wordt er een tevredenheidsmeting gedaan bij de vertegenwoordiger van de bewoner. De thema's worden gekozen in overleg met de leden van de Gebruikersraad.
In samenspraak met een vertegenwoordiging vanuit de gebruikersraad (commissie ad hoc) wordt, onder begeleiding van de leden van de sociale dienst, een enquête opgemaakt. De resultaten worden verwerkt door de sociale dienst en teruggekoppeld naar de gebruikersraad en de beleidsvergadering. In samenspraak met de gebruikersraad en de beleidsvergadering wordt er nagegaan of er een actieplan moet worden opgesteld. De resultaten van de enquête en de eventuele actie die volgt, worden ook besproken met alle betrokken medewerkers.
- In het kader van het collectief overleg met de vertegenwoordigers van de gebruikers wordt er 2- jaarlijks vanuit de leefgroepen gepeild naar de tevredenheid.
- Via de gebruikersraad wordt bij het evalueren van activiteiten getoetst naar de tevredenheid van de gebruiker.
- Bij de voorbereiding van de bewonersbespreking bij monde van de vertegenwoordigers wordt door de sociale dienst gepeild naar de tevredenheid van de vertegenwoordiger van de bewoner.
Dit wordt door de maatschappelijk werker geregistreerd in de eigen werkdocumenten.

| | | | |
|------------|---|--|-----|
| De Meander | Kwaliteitshandboek 5. Zelfevaluatie 5.2 Het toetsen van de tevredenheid van de gebruikers | khb 5.2 tevredenheid.doc gebruikers | 2/2 |
|------------|---|--|-----|

Permanent

- Via de contactschriftjes van de leefgroep wordt er de mogelijkheid gecreëerd om voor de gebruikers hun tevredenheid inzake de hulp- en dienstverlening ten aanzien van hun kind/familieid kenbaar te maken.

3.2 Het peilen van de tevredenheid bij de bewoner zelf

Periodiek

Bij de bewonersbesprekingen wordt er ook naar de tevredenheid van de bewoner zelf gepeild. Indien dit niet mogelijk is wordt dit in een voorbereidend gesprek of via observatie getoetst.

Permanent

- In het kader van het collectief overleg met de bewoners zelf wordt er, zoals omschreven in de procedure 3.4 'Het organiseren van het collectief overleg', gepeild naar de tevredenheid van de bewoners.
- Dagelijks wordt er via Meandernet gepeild naar de tevredenheid in verband met het eten.

3.3 Het nemen van corrigerende en preventieve maatregelen n.a.v. een tevredenheidsonderzoek

Indien nodig worden er n.a.v. een tevredenheidsmeting bij gebruikers corrigerende en preventieve maatregelen voorgesteld. De modaliteiten hieromtrent zijn opgenomen in procedure 5.6. Het implementeren van corrigerende en preventieve maatregelen.

4. Registraties

| Registratie | Wie | Indexering | Bewaartermijn |
|--|-----------------------|------------|---------------|
| Verslag Gebruikersraad | Sociale dienst | Op datum | 10 jaar |
| Verslag bewonersbespreking | Sociale dienst | Op naam | Onbeperkt |
| Extern en intern tevredenheidonderzoek | Kwaliteitscoördinator | Op datum | 10 jaar |
| Evaluaties menu | Chef-kok | Op datum | 5 jaar |
| Overleg keukenploeg | Chef-kok | Op datum | 10 jaar |