

De Meander	Kwaliteitshandboek 5. Zelfevaluatie 5.2 Het toetsen van de tevredenheid van de gebruikers	bestand829.doc gebruikers	1/3
-------------------	--	--------------------------------------	------------

Beoordeeld:	Stuurgroep Kwaliteit	Geldig vanaf:	08/11/2017
Procedurehouder:	Sociale dienst		
Goedgekeurd:	Luc Lemkens	Paraaf:	

1. Toepassingsgebied

Alle elementen van de zorg of ondersteuning.

2. Verwante documenten en hulpmiddelen

- Tevredenheid, wensen en verwachtingen van de cliënt via zorgonline
- Tevredenheid, wensen en verwachten van de vertegenwoordiger via zorgonline
- Registraties ontevredenheden in zorgonline

3. Werkwijze

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

Periodiek:

- Intern tevredenheidonderzoek:
Om de 2 jaar wordt er een tevredenheidsmeting gedaan bij de vertegenwoordiger van de cliënt. 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.
- Via de gebruikersraad wordt bij het evalueren van activiteiten getoetst naar de tevredenheid van de gebruiker.
- Bij de voorbereiding van de cliëntbespreking bij monde van de vertegenwoordigers wordt door de sociale dienst gepeild naar de tevredenheid van de vertegenwoordiger van de cliënt.
Dit wordt door de sociale dienst geregistreerd in de eigen werkdocumenten.

Permanent

- Vertegenwoordigers kunnen hun (on)tevredenheid inzake de zorg en ondersteuning steeds mondeling of schriftelijk uiten bij de begeleiding in de leefgroep en de sociale

De Meander	Kwaliteitshandboek 5. Zelfevaluatie 5.2 Het toetsen van de tevredenheid van de gebruikers	bestand829.doc gebruikers	2/3
------------	--	------------------------------	-----

dienst. Dit kan via de contactschriftjes, mail, telefonische, de contactmomenten bij het brengen en halen,...

- Vertegenwoordigers kunnen hun ontevredenheden steeds uiten bij de begeleiding en de sociale dienst. Deze ontevredenheden kunnen geregistreerd worden onder de module ontevredenheden in Zorgonline. We verwijzen hiervoor naar de procedure 3.5. Klachten.

3.2 Het peilen van de tevredenheid bij de cliënt

Periodiek

Bij de cliëntbespreking wordt er naar de tevredenheid van de cliënt 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 cliënten zelf wordt er, zoals omschreven in de procedure 3.4 'Het organiseren van het collectief overleg', gepeild naar de tevredenheid van de cliënten.
- Dagelijks wordt er via Zorgonline gepeild naar de tevredenheid in verband met het eten.
- Cliënten kunnen hun ontevredenheden steeds uiten bij de begeleiding en de sociale dienst. Deze ontevredenheden kunnen geregistreerd worden onder de module ontevredenheden in Zorgonline. We verwijzen hiervoor naar de procedure 3.5. Klachten.

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

Document	Eigenaar	Indexering	Bewaring	Bewaartermijn
Verslag Gebruikersraad	Sociale dienst	Op datum	Map data – ouders – verslagen gebruikersraad	10 jaar
Verslag cliëntbespreking	Orthopedagogische dienst	Op datum	Digitaal Zorgonline - cliëntdossier	onbeperkt
Intern tevredenheidsonderzoek	Sociale dienst	Op datum	Map sociale dienst	10 jaar
Ontevredenheden cliënt, de gebruiker	Algemeen directeur	Per ontevredenheid	Digitaal ZorgOnline -	onbeperkt

De Meander	Kwaliteitshandboek 5. Zelfevaluatie 5.2 Het toetsen van de tevredenheid van de gebruikers	bestand829.doc gebruikers	3/3
-------------------	--	--------------------------------------	------------

en/of vertegenwoordiger		2x per jaar	ontevredenheden	
Evaluaties menu	Chef-kok	Op datum	Digitaal Zorgonline	onbeperkt
Overleg keukenploeg	Chef-kok	Op datum	Digitaal Zorgonline	10 jaar