

Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **Zelfevaluatie**

Datum document: 08/01/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



Inleiding en visie

De werking van een voorziening zoals Het Eepos is constant in beweging. Diverse inhoudelijke en organisatorische aspecten dienen regelmatig in vraag te worden gesteld, hetzij via situaties en ervaringen, hetzij via controles of evaluaties. Dit is nodig indien we dynamisch en kwalitatief willen blijven werken.

Essentieel bij dit proces van zelfevaluatie is dat we het doel niet uit het oog verliezen. De sterkte van een kleinschalige organisatie zoals Het Eepos moet liggen in zijn flexibiliteit en laagdrempeligheid. Als we dan denken aan zelfevaluatie, willen we geen ingewikkeld technisch proces creëren dat een leven op zich gaat leiden. De nadruk mag niet liggen op teveel registraties, administratie, statistieken, scores, rapporten, mooi geschreven en theoretische plannen, enzovoort. Nee, we willen binnen de procedure zelfevaluatie de essentie vooral niet uit het oog verliezen, en dat is: "Is de ondersteuning die we bieden en de werking van onze organisatie kwaliteitsvol, en waar en hoe kan het nog beter?". Alle hieronder beschreven processen van zelfevaluatie moeten op de meest eenvoudige en efficiënte manier een antwoord bieden op deze vraag!

Geïntegreerd geheel van formele verplichtingen

Het Eepos is als vergunde zorgaanbieder en als OCMW-vereniging van publiek recht ook onderworpen aan diverse wettelijke bepalingen m.b.t. beleidsplanning, -opvolging, -evaluatie, en -rapportering.

In het verleden leefden die verschillende verplichtingen al te vaak een eigen leven naast elkaar. Dit is niet efficiënt, noch op vlak van werk en tijdsinzet, noch op inhoudelijk vlak. Met de vernieuwde procedure rond 'zelfevaluatie' willen we daarom ook de verschillende formele verplichtingen integreren tot 1 coherent en zinvol geheel, waardoor we enerzijds op een efficiënte en heldere manier voldoen aan alle wettelijke verwachtingen, en anderzijds deze planlast zoveel mogelijk een inhoudelijke meerwaarde kunnen geven.

De belangrijkste formele verplichtingen die we in de vernieuwde procedure zelfevaluatie willen integreren, omvatten in het bijzonder de bepalingen die worden opgelegd in:

- De besluiten van de Vlaamse Regering betreffende de beleids- en beheerscyclus voor de lokale besturen (BBC).
- De besluiten van de Vlaamse Regering betreffende de kwaliteitsvereisten binnen voorzieningen voor opvang en ondersteuning van personen met een beperking.
- Het besluit van de Vlaamse Regering betreffende het beleidsplan voor zorgaanbieders die zorg en ondersteuning verstrekken aan personen met een beperking.

Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **Zelfevaluatie**

Datum document: 08/01/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



Vormen van zelfevaluatie

Het is belangrijk om te beseffen dat er diverse vormen van zelfevaluatie zijn. Het is niet enkel iets dat we op een bepaalde dag moeten plannen en uitvoeren, maar het is ook iets dat we moeten doen doorheen onze ganse werking.

We hanteren 3 vormen van zelfevaluatie (met daarin nog diverse subvormen):

1. PERMANENTE EVALUATIE

- Informeel: dagelijks leren en bijsturen vanuit ervaringen
- Formeel:
 - Overlegorganen: bespreking van allerlei situaties
 - Procedures: behandeling van specifieke situaties

2. PERIODIEKE EVALUATIE

- Opmaak en jaarlijkse opvolging van het beleidsplan in het kader van de beleids- en beheerscyclus

3. GEPLANDE EVALUATIE

- Jaarlijks: specifieke topics onder de loep
- 5-jaarlijks: globale evaluatie van het kwaliteitsbeleid

1. PERMANENTE EVALUATIE

Dit betreft alle evaluaties die gebeuren n.a.v. diverse situaties en ervaringen. Dit gebeurt op 2 manieren: informeel en formeel.

1.1. Informele permanente evaluatie

In de dagdagelijkse praktijk ervaren we regelmatig situaties die aanleiding kunnen geven tot een onmiddellijke evaluatie (meestal van een probleem), en die aansluitend ook snel leiden tot corrigerende en/of preventieve maatregelen. Vaak gebeurt dit gewoon via een mondelinge bespreking, eventueel gevolgd door de vermelding ervan via een geschikt communicatiekanaal.

Voorbeelden:

- Een gemaakte afspraak binnen de leefgroep was blijkbaar voor interpretatie vatbaar. Een begeleider signaleert dit aan de hoofdbegeleider. De afspraak wordt duidelijker geformuleerd en in het logboek geschreven voor de collega's.

Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **Zelfevaluatie**

Datum document: 08/01/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



- Een gebruiker vraagt uitleg bij de persoonlijke bijdrage die op de maandelijkse factuur wordt aangerekend. Uiteraard krijgt de betrokken gebruiker de nodige toelichting, maar directie en administratie bekijken n.a.v. deze vraag ook hoe ze de bijdrage en de factuur nog duidelijker kunnen maken, en vanaf de daaropvolgende maand wordt gebruik gemaakt van de herwerkte versie.
- De droogkast gaat regelmatig stuk omdat ze door het vele wasgoed onafgebroken moet draaien. Dit probleem wordt door een logistiek medewerker aangekaart bij de directeur. Volgende aanpak wordt afgesproken: er wordt een tweede huishoudelijk toestel aangekocht, lakens e.d. worden meer buiten te drogen gehangen, en voor de toekomst zal onderzocht worden of de aanschaffing van professionele toestellen wenselijk is.

Deze evaluaties worden niet systematisch geregistreerd, en de aanpak vergt meestal geen doelstellingen of actieplannen, maar deze vorm van zelfevaluatie is niettemin erg belangrijk. Onder meer door onze kleinschalige werking, kunnen we veel van dergelijke situaties op een directe en informele wijze efficiënt aanpakken (niet altijd).

1.2. Formele permanente evaluatie

Dit doet zich voor op 2 manieren:

1.2.1. Formele permanente evaluatie op interne overlegorganen en/of eventuele werkgroepen

De hierboven vermelde (informele) evaluatie van situaties en ervaringen, gebeurt ook (formeel) op interne overlegorganen, o.a. op de vergaderingen van het beleidsteam, het aanmeldingsteam, de teamvergaderingen per setting, de stafvergadering per afdeling, de gebruikersraad, de diverse bestuursvergaderingen, het onderhandelingscomité met de vakorganisaties, het comité voor preventie en bescherming op het werk, enzovoort.

De voornaamste reden waarom we (zoveel) vergaderen, is net omdat we onze werking permanent willen monitoren en bijsturen waar nodig. Allerhande situaties, positieve en negatieve ervaringen, problemen van inhoudelijke, praktische, organisatorische aard, enzovoort: het komt allemaal op tafel, zodat we kunnen beoordelen wat de stand van zaken is en hoe we de dingen eventueel kunnen verbeteren (op zeer verschillende manieren, gaande van een eenvoudige afspraak tot een heus actieplan).

Rond specifieke thema's kunnen eventueel ook (al dan niet tijdelijke) werkgroepen worden opgericht. Ook hierbij is de benadering steeds dezelfde: het start met een evaluatie van een bestaande toestand, heeft als bedoeling om een aantal verandertrajecten uit te werken en te implementeren, om tenslotte te beoordelen wat de impact is van deze processen, en deze ofwel verder op te volgen, ofwel af te ronden.

Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **Zelfevaluatie**

Datum document: 08/01/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



1.2.2. Formele permanente evaluatie n.a.v. specifieke procedures

Er zijn een aantal specifieke procedures die essentieel tot doel hebben om bepaalde situaties te analyseren en te beoordelen, en vervolgens gepast te reageren.

- Klachtenprocedure: indien een klacht wordt behandeld binnen de klachtenprocedure, wordt niet alleen gezocht naar een oplossing voor de concrete situatie. Ook de algemene situatie wordt steeds geëvalueerd, en aansluitend wordt afgesproken of er eventueel ook algemene, corrigerende en/of preventieve maatregelen kunnen worden genomen, en op welke manier deze kunnen gerealiseerd worden.
- Idem voor de procedure grensoverschrijdend gedrag.
- “Incidentenfiche”
Deze fiche werd opgemaakt in het kader van het preventiebeleid, en diende aanvankelijk enkel voor het registreren van eventuele (kleine of grote) (arbeids-)ongevallen. Nu gebruiken we deze fiche voor diverse voorvallen of fouten, situaties waarbij iets mis is gegaan en waarbij het wenselijk is om na te gaan wat er juist is misgegaan, met het oog op het nemen van corrigerende en/of preventieve maatregelen. Het kan hierbij gaan om zeer uiteenlopende situaties: ongeval bewoner (klein of groot), brandalarm (hopelijk vals), medicatiefout, enzovoort. De fiche wordt ingevuld door betrokkenen, en wordt in eerste instantie besproken op een teamvergadering (inclusief afspraak rond het geschikte vervolg).

2. PERIODIEKE EVALUATIE

Het is bij deze vorm van evaluatie dat we voortaan de verschillende verplichtingen op vlak van beleidsplanning en -opvolging willen integreren in een coherente cyclus.

De timing van deze cyclus volgt - gelet op het feit dat Het Eepos een OCMW-vereniging van publiek recht is – de opgelegde timing van de beleids- en beheercyclus voor de openbare besturen, waarbij 1 volledige cyclus bestaat uit een periode van 6 jaar, gelijklopend met de legislatuur van het bestuur. De tussentijdse evaluaties gebeuren jaarlijks.

In het eerste jaar van een nieuwe legislatuur wordt door de directie een beleidsplan opgemaakt waarin volgende zaken worden opgenomen:

- Een aantal prioritaire beleidsdoelstellingen
- De overige beleidsdoelstellingen
- De actieplannen en acties die zullen worden ondernomen om de doelstellingen te bereiken
- De indicatoren die kunnen aangeven in welke mate de doelstellingen worden bereikt
- De financiële middelen die nodig en beschikbaar zijn om de doelstellingen te kunnen bereiken

Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **Zelfevaluatie**

Datum document: 08/01/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



Bij de opmaak van dit beleidsplan wordt rekening gehouden met de wettelijke verplichtingen vanwege de Vlaamse Overheid inzake de beleids- en beheerscyclus voor openbare besturen, en inzake de opmaak van een beleidsplan door (en de kwaliteitsvereisten voor) zorgaanbieders die zorg en ondersteuning verstrekken aan personen met een beperking. Zo worden o.a. steeds ook de minimale doelstellingen opgenomen zoals vermeld in het BVR van 8 juni 2018.

Het beleidsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgestuurd conform de richtlijnen in het kader van de beleids- en beheerscyclus:

- In december worden de beleidsdoelstellingen geformuleerd, bevestigd, aangepast en/of aangevuld in het kader van de opmaak en goedkeuring van de meerjarenplanning voor de lopende legislatuur en het budget voor het komende jaar.
- In juni wordt de realisatie van de beleidsdoelstellingen (tussentijds) geëvalueerd in het kader van de opmaak en de goedkeuring van de jaarrekening van het voorbije jaar.

Voorafgaand aan de goedkeuring van het beleidsplan zal de voorziening overleg plegen met de gebruikersraad en de werknemersvertegenwoordigers in de sociale overlegorganen, in het bijzonder betreffende de kwaliteitsvolle inzet van de beschikbare personeelsmiddelen. Tijdens dit overleg zal de directie de nodige relevante gegevens aanleveren en toelichten die als indicatoren kunnen dienen bij de evaluatie van de beleidsdoelstellingen.

Overzicht van de cyclus binnen de huidige legislatuur (2019-2024):

Jaar	Moment	Opmaak en goedkeuring door RVB en AV
1	Januari 2019 Juni 2019 Najaar 2019 December 2019	Installatie van het nieuwe bestuur Jaarrekening 2018 (evaluatie doelstellingen & budget vorige legislatuur) Overleg met gebruikersraad & werknemersvertegenwoordiging Goedkeuring MJP 2020-2025 en budget 2020
2	Juni 2020 Najaar 2020 December 2020	Jaarrekening 2019 (evaluatie doelstellingen & budget vorige legislatuur) Overleg met gebruikersraad & werknemersvertegenwoordiging Aanpassing MJP 2020-2025 / 1 en budget 2021
3	Juni 2021 Najaar 2021 December 2021	Jaarrekening 2020 (evaluatie doelstellingen & budget) Overleg met gebruikersraad & werknemersvertegenwoordiging Aanpassing MJP 2020-2025 / 2 en budget 2022
4	Juni 2022 Najaar 2022 December 2022	Jaarrekening 2021 (evaluatie doelstellingen & budget) Overleg met gebruikersraad & werknemersvertegenwoordiging Aanpassing MJP 2020-2025 / 3 en budget 2023
5	Juni 2023 Najaar 2023 December 2023	Jaarrekening 2022 (evaluatie doelstellingen & budget) Overleg met gebruikersraad & werknemersvertegenwoordiging Aanpassing MJP 2020-2025 / 4 en budget 2024
6	Juni 2024 Najaar 2024 December 2024	Jaarrekening 2023 (evaluatie doelstellingen & budget) Overleg met gebruikersraad & werknemersvertegenwoordiging Budget 2025

Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **Zelfevaluatie**

Datum document: 08/01/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



Het Eepos zal de – conform de regelgeving in het kader van BBC – de verplichte rapportages rond opmaak, evaluatie en bijsturing van de beleidsdoelstellingen en het bijhorende financiële beheer, digitaal doorgeven aan het Agentschap Binnenlands Bestuur.

3. GEPLANDE EVALUATIE

3.1. Jaarlijkse geplande zelfevaluatie: specifieke topics onder de loep

Naast de permanente en de periodieke evaluatie zal Het Eepos ook jaarlijks enkele aspecten van de werking onderwerpen aan een specifieke evaluatie.

In het begin van het jaar wordt met het beleidsteam afgesproken welk onderwerp of onderwerpen dat jaar aan bod dienen te komen voor een dergelijke geplande evaluatie.

De wijze waarop een onderwerp zal worden geëvalueerd wordt beschreven in een op te maken evaluatieplan. Hierin wordt vermeld hoe de evaluatie zal gebeuren en wanneer, door wie deze zal worden uitgevoerd, en hoe of door wie maatregelen ter verbetering zullen voorgesteld worden.

Indien mogelijk zal bij dergelijke evaluatie ook aandacht geschonken worden aan de inbreng van gebruikers en/of diverse medewerkers. Vaak zijn de geplande evaluaties een opdracht voor directie of stafmedewerkers, maar – net zoals bij de permanente evaluatie, waar de inbreng van gebruikers en medewerkers al sterk aanwezig is – is het wenselijk om dit ook bij de geplande evaluaties na te streven, zeker bij sommige onderwerpen.

Indien wenselijk kan de evaluatieopdracht ook worden toegewezen aan een specifieke (ad hoc-) werkgroep.

De voorgestelde maatregelen kunnen vervolgens op diverse manier worden uitgewerkt.

Bij “kleine” topics kunnen via een geschikt forum verdere maatregelen afgesproken en opgevolgd worden (vaak via een overlegorgaan en/of een verantwoordelijke persoon).

Bij “grote” topics zal meestal een specifiek actieplan worden opgesteld, met de formulering van een aantal actiepunten en/of doelstellingen, de wijze waarop deze zullen uitgewerkt en geïmplementeerd worden, en de wijze waarop het resultaten achteraf zullen beoordeeld worden. Dit kan eventueel ook door toevoeging van een (bijkomende) beleidsdoelstelling binnen het beleidsplan, dat dan verder jaarlijks opgevolgd worden in het kader van de beleids- en beheerscyclus.

Er is geen vast systeem waarbij wordt vastgelegd met welke frequentie bepaalde aspecten van de werking of van het kwaliteitssysteem moeten worden geëvalueerd. We willen hierbij zeker niet overdrijven: liever wat beperkter of met een iets lagere frequentie, zodat de planning realistisch blijft en degelijk kan worden uitgevoerd. En tegelijk vinden we ook dat de praktijk in eerste instantie bepalend moet zijn voor de nood aan evaluatie. Dit betekent ook dat te allen tijde kan beslist worden om een evaluatie toe te voegen aan de gemaakte planning (of de planning te wijzigen).

Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **Zelfevaluatie**

Datum document: 08/01/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



3.2. Globale geplande zelfevaluatie (5-jaarlijks)

Minstens eenmaal per 5 jaar zal de directie een “volledige” zelfevaluatie organiseren van het gehele kwaliteitssysteem. Het kwaliteitshandboek met de diverse items en procedures in het kader van het kwaliteitsbeleid staat hierbij centraal. De globale evaluatie kan gebeuren via 1 allesomvattend evaluatiemoment, of kan opgesplitst worden over meerdere momenten. De directeur bewaart een overzicht van de uitgevoerde en geplande evaluaties.

Telkens wanneer dit georganiseerd wordt, zal op voorhand een concrete planning worden opgemaakt:

- Deelnemers (stafleden, begeleidend en/of niet-begeleidend personeel, gebruikers, derden,...)
- Dagorde en onderwerpen (items binnen het kwaliteitshandboek, algemene en/of specifieke topics,...)
- Werkwijze en gehanteerde technieken
- Verslaggeving, inclusief het formuleren van mogelijke corrigerende en/of preventieve maatregelen

Indien wenselijk kunnen in voorbereiding op dergelijke globale evaluatie al specifieke zaken worden nagekeken. Of er kan worden gekozen voor een formule waarbij er voor verschillende onderwerpen voor een verschillende wijze van aanpak wordt voorzien.

Het beleidsteam zal nadien toezien op de implementatie van de weerhouden corrigerende en/of preventieve maatregelen.

Verwante documenten	Bewaring (plaats of persoon)
Verslagen beleidsteam	Directeur
Verslagen aanmeldingsteam	Coördinator aanmeldingen
Verslagen teamvergadering per setting	Afdelingscoördinatoren
Verslagen stafvergadering per afdeling	Afdelingscoördinatoren
Verslagen gebruikersraad	Directeur
Verslagen dagelijks bestuur, raad van bestuur, algemene vergadering	Directeur
Verslagen onderhandelingscomité met de vakorganisaties	Directeur
Verslagen comité voor preventie en bescherming op de werkvloer	Directeur
Overzicht en follow-up klachten in het kader van de klachtenprocedure	Afdelingscoördinatoren

Kwaliteitshandboek HET EEPOS

Naam document: **Zelfevaluatie**

Datum document: 08/01/2019

Geldig voor: Alle afdelingen



Overzicht en follow-up meldingen in het kader van de procedure GOG	Afdelingscoördinatoren
Incidentenfiches	Afdelingscoördinatoren
Beleidsplan in het kader van de beleids- en beheerscyclus	Directeur
Verslagen van evaluaties m.b.t. specifieke topics	Directeur
Verslagen van globale evaluaties van het kwaliteitsbeleid	Directeur