

4. Tevredenheidsonderzoek

Inleiding:

In het kader van het kwaliteitshandboek is men verplicht om regelmatig de kwaliteit te onderzoeken die de voorziening aflevert. Wij hebben een poging gedaan om hiervoor een instrument aan te reiken om deze kwaliteit te meten .

Doel:

Het meten van de tevredenheid bij de gebruikers die in een voorziening verblijven ofwel bij hen rechtstreeks ofwel via de ouders of hun wettelijke vertegenwoordigers .

Middel:

Het opstellen van een vragenlijst die aan de gebruikers, hun ouders of hun vertegenwoordigers voorgelegd wordt en waarbij een appreciatie kan gegeven worden op een 5 punten schaal.

Er zijn drie soorten vragen:

- De informatieve vragen aangeduid met een **I** en waarbij een appreciatie wordt gevraagd over de manier waarbij men geïnformeerd wordt.
- De tevredenheidvragen aangeduid met een **T**
- De waarderingsvragen aangeduid met een **W**

Door enkel de tevredenheidsvragen er uit te filteren kunnen we een idee krijgen van de mate waarin de gebruikers de kwaliteit in de voorziening beoordelen .

Wij stelden een geordende enquête op in 6 verschillende rubrieken met ongeveer 260 MOGELIJKE vragen.

1. Organisatie
2. Accommodatie en Infrastructuur
3. De Zorg in de leefgroep
4. Zorgverleners
5. Wet en Inspraak
6. Gebruikersraad en Oudercomité

Voor iedere vraag zijn er 6 antwoordmogelijkheden in stijgende volgorde:

| -- | - | + / - | + | ++ | O |
|----------------------------|---|-------|-------------------|-----------------|--|
| zeer slecht | | tot | | zeer goed | niet van toepassing of weet niet |
| negatief | | tot | | positief | |
| helemaal niet tevreden | | tot | | zeer tevreden | |
| helemaal niet belangrijk | | tot | | zeer belangrijk | |
| helemaal niet op de hoogte | | tot | goed op de hoogte | | |
| zeer onvoldoende | | tot | ruim voldoende | | |

Dit tevredenheidsonderzoek is op diskette gezet en ingebracht in een excel-werkblad zodat de vragen snel kunnen geselecteerd of verwijderd worden.

Hiermee kan je een selectie maken van de vragen en rubrieken en zo je eigen tevredenheidsonderzoek samenstellen.

Je kan eveneens het zinsdeel 'VERZORGINGSINSTELLING' in éénmaal in de ganse enquête vervangen door de naam van **uw voorziening** zodat ze zeer gericht wordt op de plaatselijke toestand.

Selecteer hiervoor alle werkbladen en vervang in éénmaal dit woord in de selectie 'bewerken' met 'vervangen' de juiste benaming van uw voorziening.

Overloop zorgvuldig met enkele mensen de verschillende voorgestelde vragen en DOE ZELF een selectie en voeg eventueel vragen toe .

Leg het ontwerp voor aan de gebruikersraad en directie om de lasten van dit onderzoek te verdelen over alle partijen .

Onderzoek :

Bezorg de enquête aan de gebruikers en laat hem zo anoniem mogelijk invullen.

Voor bepaalde gebruikers zal het zeker wenselijk zijn dat zij hiervoor verduidelijkingen of hulp nodig hebben indien zij dit zelf niet kunnen of willen invullen.

Resultaat :

De uitslagen moeten nu nog verwerkt worden tot een algemeen overzicht. Dit kan enkel gebeuren door de verschillende uitslagen op te tellen in de juiste schaal (turven) en deze dan samen te tellen. Eveneens per rubriek kan overzichtelijk een algemeen totaal gemaakt worden.

VEEL DOORZETTINGSVERMOGEN zal zeker nodig zijn om deze uitslag samengevat op papier te krijgen. WIJ WENSEN U HIERBIJ VEEL SUCCES.