

# Uw kwaliteitssystem online

## Maak met PODS 2.0 een digitaal kwaliteitshandboek

Met het PROSE Online Diagnostics & Documenting System (PODS) kunt u diagnoses organiseren, samen verbeterprioriteiten te bepalen, verbeterprojecten en actieplannen opstellen en samen beheren, indicatoren bepalen en opvolgen, en documenten in mappen opladen en consulteerbaar maken voor medebeheerders en bepaalde groepen respondenten. PODS is een echt documentatiecentrum voor uw kwaliteitssystem dat u stapsgewijs opbouwt. Dit gebeurt allemaal online op een beveiligde server. U hoeft geen software te installeren. Het systeem is zodanig doorzichtig en gebruiksvriendelijk dat u geen handleiding nodig hebt om ermee aan de slag te gaan. U moet uiteraard werken volgens de principes van integratieve kwaliteitszorg die u vindt in de algemene handleiding van PROSE. De basis van een diagnose is bijvoorbeeld een (online) zelfevaluatie met verschillende personen, maar moet gevolgd worden door een consensusvergadering om de resultaten te bespreken. Verbeterprojecten kunt u gezamenlijk online uitwerken, maar u moet wel de richtlijnen voor projectmanagement volgen. PROSE organiseert ook vorming & opleiding in methoden voor kwaliteitszorg.



## Diagnostiek via gestandaardiseerde bevestigingen, surveys en prioriteitenbepalingen

**Bevestiging activeren**

U kunt een bevestiging kiezen uit de voor uw sector beschikbare sets van vragenlijsten. Klik op de gewenste set om de bevestiging in te stellen (periode, onderdelen, respondenten). Eens u de bevestiging hebt ingesteld, is het aangewezen om hieraan niets meer te wijzigen. U kunt wel later nog de tijdsduur verlengen en bijkomende respondenten eraan koppelen. Bij het instellen van de bevestiging kunt u een bijhorende instructie formuleren die de respondenten te zien krijgen als ze op de bevestiging inloggen. U kan ook kiezen om de deelnemers al dan niet verbeterprioriteiten te laten aangeven in items, en om aan te geven waarop men zich steunt om items als voldoende te beoordelen. Dit maakt de bevestiging uiteraard uitgebreider, maar u verbruikt er niet meer credits door. De deelnemers kunnen altijd hun sessie onderbreken en nadien verderzetten. Als bij de respondenten e-mail adressen zijn ingevuld, kunt u eerder wanneer een bericht naar hen versturen (bijv. hen uitnodigen om aan de bevestiging deel te nemen). Als u een specifieke bevestigingsset online wilt hebben, contacteer dan [admin@prose.be](mailto:admin@prose.be).

Benaming	Type	Credits	Antwoordvorm
Accreditatiescan: onderwijs	SC	3	1-5 item
Drie itemlijsten over het studieprogramma, de onderwijsmiddelen & werkvormen, en de studieomvang & studeerbaarheid.			
Accreditatiescan: organisatie	SC	3	1-5 item
3 itemlijsten over beleid, kwaliteitszorg en personeel & voorzieningen in de opleiding.			
Accreditatiescan: resultaten	SC	2	1-5 item
Twee itemlijsten over de evaluatie van studenten en de onderwijsresultaten van de opleiding.			
Accreditatiescan: stage/praktijk en eindwerk	SC	2	1-5 item
Twee itemlijsten over de kwaliteit en de kwaliteitszorg inzake de stage/praktijk en het eindwerk in de opleiding.			
Basiskennis kwaliteitszorg	SC	1	1-5 item
Een vragenlijst met 30 items over kennis van kwaliteitszorg in breed perspectief. Een kwaliteitscoördinator die werkt volgens het PROSE-model zou alle elementen van deze lijst moeten beheersen. Je kan het ook gebruiken als een test van de kennis bij leden van een kwaliteitsraad of kwaliteitsstuurgroep, of bij directieleden. Al deze elementen komen aan bod in de opleiding Werken aan kwaliteit, die voor PROSE-leden toegankelijk is (totaal 12u). Bij deze bevestiging hoeft je bij activering geen optie aan te vinken.			
Curriculumontwikkeling en internationalisering	SP	3	1-5 item
Drie vragenlijsten van telkens 20 items, over (1) ontwikkeling van het opleidingsprogramma, (2) ontwikkeling van opleidingsonderdelen en (3) internationalisering. Deze bevestigingsset is vooral bruikbaar in het hoger onderwijs maar ook in het volwassenenonderwijs voor opleidingen die minstens een jaar duren en waarbij internationale contacten ook belangrijk kunnen zijn. De bevestiging is best te beantwoorden door docenten en studenten/cursisten.			

PROSE bevat bevestigingssets met vragenlijsten die door experts zijn gevalideerd. U kunt deze op eenvoudige manier activeren voor beantwoording door respondenten. Zij kunnen ook bijkomende feedback geven en prioriteiten voorstellen.

Beantwoord de onderstaande items. Indien u teveel items onbeantwoord laat, dan krijgt u een melding. Als u bij een item ook een bijkomende opmerking of suggestie wilt geven, markeer dan het potloodje rechts. U zal dan nadien de gemarkeerde items opgelijst krijgen met telkens een open veld waarin u uw opmerkingen kunt schrijven.

item	antwoord
1. In onze organisatie/afdeling is er een afgesproken en vastgelegde visie over de (kritische) kerndoelen en kernprocessen, met voldoende oog voor coherentie en flexibiliteit.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="checkbox"/>
2. In onze organisatie/afdeling is er een duidelijke visie over de wijze waarop de kerndoelen en de kernprocessen worden gerealiseerd of zouden moeten gerealiseerd worden.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input checked="" type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="checkbox"/>
3. In onze organisatie/afdeling zijn de visie en het beleidsplan transparant voor en gekend door de medewerkers.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input checked="" type="radio"/> 5 <input type="checkbox"/>
4. In onze organisatie/afdeling worden de visie en het beleidsplan aanvaard en gedragen door de medewerkers.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input checked="" type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="checkbox"/>
5. In onze organisatie/afdeling is er een duidelijke en rechtlijnige wijze van besluitvorming.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="checkbox"/>
6. In onze organisatie/afdeling hebben medewerkers een effectieve inspraak bij besluitvorming.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="checkbox"/>
7. In onze organisatie/afdeling zijn er weinig pogingen om besluitvorming of beslissingen op een ongepaste manier te beïnvloeden, en als deze er zijn worden ze negatief gewaardeerd.	<input type="radio"/> 1 <input checked="" type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input checked="" type="checkbox"/>
8. In onze organisatie/afdeling verduidelijken en beargumenteren leidinggevenden beslissingen op een voldoendegevende wijze.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="checkbox"/>

## Verbeterprioriteiten bepalen in PODS

ook op basis van bevestigingen

U hebt een aantal mogelijke verbeterpunten en u wilt advies van anderen om prioriteiten te bepalen? Dan kunt u een lijst genereren (uit bevestigingen of zelf bepaald) en aan bepaalde medebeheerders en respondenten hun oordeel vragen op basis van drie aspecten: de noodzaak, de mogelijke impact en de eigen controle. Een prioriteitenindex en –lijst wordt automatisch berekend.

**Verbeterpunten afdeling A**

We willen je mening over wat we in het komend jaar dienen te verbeteren. Hieronder vind je wat vanuit de directieraad wordt voorgesteld.

U kan hier uw mening geven over wat er prioritair dient verbeterd te worden, door uw oordeel op drie aspecten:

- de noodzakelijkheid of belangrijkheid (bijv. op basis van de missie of de urgentie)
- de mogelijke impact (bijv. op het imago van uw instelling of op de tevredenheid van gebruikers)
- de interne beheersbaarheid of controle die men heeft op de gebeurtenissen (bijv. het beschikken over een eigen technische dienst om een reparatie uit te voeren).

Door een hogere score te geven zegt u dat dit meer prioritair is. Gelieve alle aspecten te beoordelen.

Faciliteiten voor bewoners verhogen.	Noodzaak	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
	Impact	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
	Controle	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Airconditioning in leefgroepen voorzien.	Noodzaak	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
	Impact	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
	Controle	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Registratieformulieren in leefgroepen harmoniseren.	Noodzaak	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
	Impact	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

## Online samenwerken aan verbeterplannen en indicatoren

→ **Overzicht van doelen of acties met de verwachte resultaten**

Nr	Doel/actie	Beheerder	Startdatum	Doeldatum	Behaald	Index
1.	Inventaris maken van bestaande registratieformulieren	Gaarsten Simon	9/2012	11/2012		
2.	Evaluatie van bestaande formulieren	Joosten Carla	9/2012	11/2012		
3.	Procesbeschrijvingen voor het werken met formulieren	Gaarsten Simon	11/2012	12/2012		
	algemene flowchart van verwerking van formulieren				V	
	procedure voor registratieformulieren				V	
	doorlooptijd voor registratie					V
	naleving van registratieprocedure					V
4.	Productie en implementatie van nieuwe formulieren	Sinkoop Herman	11/2012	1/2013		
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

U kan effectief samenwerken aan verbeterprojecten en plannen. De hoofdbeheerder bepaalt doelen of acties en de medebeheerders vullen de verwachte realisaties aan. Ze duiden aan wanneer een resultaat bereikt is en definiëren indicatoren voor opvolging.

Indicator + toelichting	Streefwaarde	2012	2013
<b>doorlooptijd voor registratie</b> <i>De gemiddelde doorlooptijd (in uren) van het moment van telefonisch contact tot registratie in het intakebestand.</i>	10	12	
<b>naleving van registratieprocedure</b> <i>Via controle van 100 intake dossiers uit de laatste 12 maanden: hoeveel (%) hebben correct de registratieprocedure gevolgd.</i>	90	85	
<b>digitale archivering van registratieformulieren</b> <i>Via controle van 100 (random gekozen) gebruikers uit de laatste 12 maanden: van hoeveel ervan is het registratieformulier digitaal traceerbaar.</i>	90		

## PODS 2.0 als integraal online kwaliteitsdocumentatiesysteem

→ **Bestand**

→ **Toegankelijk voor respondenten in volgende categorieën**

Categorie 1	Categorie 2
<input type="checkbox"/> Administratie	<input type="checkbox"/> Groep 01
<input type="checkbox"/> Andere	<input type="checkbox"/> Groep 02
<input type="checkbox"/> Bestuurder	<input type="checkbox"/> Groep 03
<input type="checkbox"/> Client	<input type="checkbox"/> Groep 04
<input type="checkbox"/> Directie/coördinator	<input type="checkbox"/> Groep 05
<input type="checkbox"/> Externe	<input type="checkbox"/> Groep 06
<input type="checkbox"/> Lesgever/leerkracht	<input type="checkbox"/> Groep 07
<input type="checkbox"/> Medewerker	<input type="checkbox"/> Groep 08
<input type="checkbox"/> Student/cursist/leerling	<input type="checkbox"/> Groep 09

De hoofdbeheerder kan documenten (beleidsteksten, rapporten, plannen, procedures, leidraden...) in mappen online consulteerbaar maken voor medebeheerders en bepaalde groepen respondenten. Men kan zo een online kwaliteitshandboek beheren dat steeds geactualiseerd en transparant is voor anderen, en toch beveiligd. U kan op deze manier respondenten ook informeren over de resultaten van bevestigingen waarin ze zijn betrokken geweest.

Registreer voor een PROSE-lidmaatschap en PODS-account op [www.prose.be](http://www.prose.be)

