

### Vereniging Ons Tehuis ontvangt label voor goede kwaliteitszorg

Het kwaliteitslabel werd in september uitgereikt door Yves Leterme, in aanwezigheid van prinses Mathilde op een plechtigheid naar aanleiding van het jubileum van VOT, het netwerk van voorzieningen in Zuid-West-Vlaanderen. Het label werd in ontvangst genomen door de directeur Filip De Baets en de kwaliteitscoördinator Kjell Declercq.



In zijn toespraak noemde Yves Leterme het een voorbeeld van kwaliteitszorg die gericht is op samenwerking en op het menselijke aspect in de organisatie. Andre Vyt benadrukte het gegeven dat de systematiek waarmee in de Vereniging Ons Tehuis aan kwaliteitszorg wordt gedaan, alsook de wijze waarop verbeterprojecten worden aangepakt, als voorbeeldfuncties worden genomen bij studiedagen en vormingssessies in de sector. Niet alleen zelfevaluaties en consensusvergaderingen maar ook tevredenheidsbevragingen zijn op een gerichte manier georganiseerd, en er vloeien verbeterprojecten uit voort die daadwerkelijk worden opgevolgd.

Ook buiten de sector G&W [Gezondheid & Welzijn] werden dit jaar kwaliteitslabels uitgereikt. In juni werden +labels overhandigd door Frank Vandenbroucke, Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming, aan de opleidingscentra Syntra West, Midden-Vlaanderen en Antwerpen & Vlaams-Brabant. Syntra Limburg had een conditionele toekenning.



De kwaliteitsverantwoordelijken van de SYNTRA in Vlaanderen samen met minister Vandenbroucke en Andre Vyt (PROSE). (foto © SVL Toelen)

PROSE labels zijn een erkenning van goede praktijken. Een basislabel wordt toegekend aan organisaties die op een goede manier zelfevaluaties met PROSE hebben toegepast. Het +label wordt verstrekt als hun kwaliteitsverbetering is ingebed in een systeem van integrale kwaliteitszorg, gebaseerd op systematisch overleg. De beoordeling gebeurt door onafhankelijke PROSE-experts, op basis van documenten, een toetsing ter plaatse en gesprekken met projectverantwoordelijken en medewerkers.

### Honderdste gebruiker van PROSE Online Diagnostics

Sinds de introductie van PODS (PROSE online diagnostics) eind 2005 hebben bijna 20% van de PROSE-licentiehouders de weg hiernaartoe gevonden. Het online systeem maakt het niet alleen mogelijk om bevragingen volledig elektronisch te organiseren maar biedt ook extra mogelijkheden. Zo kunnen respondenten prioriteiten en bewijsmateriaal aangeven, en open vragen beantwoorden. Niet alleen klassieke vragenlijsten zijn opgenomen, maar ook specifieke tevredenheidsenquêtes. Beheerders kunnen diverse bevragingssets activeren, met Ja/Nee vragenlijsten of 1/5 schaal-antwoorden. Sinds eind 2006 is PODS onderdeel van het PROSE-lidmaatschap. Jaarlijks krijgen leden een pakket credits voor gebruik van het systeem.



### Nieuwe versie van PROSE voor residentiële zorg op stapel

De versie van PROSE voor Zorg & Welzijn wordt tegen 2008 gereviseerd, samen met de versie voor Bijzondere Jeugdbijstand. Beide versies worden geïntegreerd voor de input- en outputgebieden. De kernprocessen blijven gericht op de verschillende subsectoren. Voor voorzieningen met verschillende cliëntengroepen en werkingsgebieden wordt het op deze wijze nog interessanter om met PROSE-bevragingen te werken. Bovendien gaat een projectgroep in januari aan de slag voor het uitwerken van Kernprocessen voor de residentiële zorg (rust- en verzorgingstehuizen, psychiatrische verzorgingstehuizen, woon- en zorgcentra). De versie komt dan beschikbaar voor gebruik tegen mei 2008.

## PROSE op congressen

Op het congres van de European Organization of Quality te Praag (mei 2007) werd een mini-workshop gehouden over de PROSE-methodiek.



In juni vond te Brussel het PROSE symposium over levenslang leren plaats. Marijke Dashorst (directoraat-generaal van de Europese Commissie) gaf een overzicht van toekomstige beleidslijnen. Rita Dunon (Departement Onderwijs) schetste de mogelijkheden van het kwalificatieraamwerk in Vlaanderen.



In november werd Andre Vyt uitgenodigd voor een presentatie op het European Quality Assurance Forum van de European University Association (www.eua.be).

## Herwerkte werkformulieren in Word-sjablonen beschikbaar

Op de gebruikerssite kunnen PROSE-leden nieuwe word-sjablonen downloaden. Op een prioriteringsformulier kan men verschillende mogelijke verbeterprojecten olijsten en tegenover elkaar afwegen. Het formulier voor actieplannen is uitgebreid met het procesaspect PDCA.

Verantwoordelijke/coördinator		Middelen/budget/ondersteuning	5% FTE personeel A21 jaarbasis, 750 euro werkingmiddelen		
A. Vandevoerde (adm. directeur)					
Looptijd (start- en einddatum)		Huidige status (mate van realisatie)			
01/01/2007 - 31/06/2007			o		
Adres: Wat wordt gedaan?	Voorziena einddatum	Uitvoerders: Wie doet het?	Meebaar resultaat	Supervisie, communicatie, rapportage, supervisie	Huidige status:
1. inventarisatie van de reeds bestaande formulieren in de verschillende afdelingen	15 Januari	Directiesecretariaat	Inventaris in elektronische tabelvorm, met voorbeelden	Adm. Directeur (rapportage)	o
2. opstellen van raamwerk voor verschillende media en vormen van informatie-onderzoek en -voorziening	31 Januari	Kwaliteitscoördinator	Raamwerk overeenkomstig elektronische communicatie en ...	Adm. Directeur (rapportage)	

## PROSE gebruikerssessie op 17 december te Hasselt

Eind november en begin december werden 2 gebruikerssessies georganiseerd in Kortrijk en Antwerpen. Wegens het grote succes (beide sessies waren volzet) wordt een bijkomende sessie in Limburg gehouden op maandagavond 17 december op de campus Diepenbeek van Universiteit Hasselt.

## Nieuwe service: Survey voor anonieme bevestigingen

PROSE-leden kunnen gebruik maken van een bijkomende bevestigingsmogelijkheid. Naast bevestigingen die u in PROSE online diagnostics zelf kunt instellen en waaraan u respondenten koppelt, is het nu ook mogelijk om (volledig anonieme) online bevestigingen op grote schaal te organiseren.

U wil bijvoorbeeld een idee krijgen over hoe de informatie in uw brochures door de bezoeker wordt ervaren. U bezorgt ons (maximaal 40) gesloten vragen waarop u een antwoord wil (op een vijfpuntenschaal: helemaal akkoord tot niet akkoord), en (maximaal 10) open vragen. U bezorgt ons ook een titel en een toelichting die u bij de bevestiging wil vermelden.

Wij plaatsen de bevestiging in een sobere lay-out zoals hieronder weergegeven en bezorgen u de weblink waarop de vragenlijst te vinden is. Deze hyperlink (URL-adres) plaatst u dan op uw website en/of mailt u naar een grote groep personen wiens mening u wil krijgen. De anonimiteit van de bevestiging is 100% gewaarborgd. Elke persoon kan de bevestiging invullen van op eender welke pc, zonder te moeten inloggen. Een respondent kan binnen een sessie met de internet browser éénmaal de vragenlijst invullen..

**Uw opinie over onze online informatie**

We willen graag uw mening over de informatie die u op onze website kan vinden. Gelieve de onderstaande vragen te beantwoorden. Deze bevestiging is Goen enkel persoonlijk gegeven wordt opgeslagen. Alvast hartelijk dank.

Hellemal niet akkoord Eerder niet akkoord Eerder wel akkoord In grote mate akkoord Hellemal akkoord

Ik vind alle belangrijke informatie terug.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
De meeste zaken die online staan vind ik relevant.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
De teksten die online staan zijn aangenaam om lezen.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
De informatie is helder en goed begrijpbaar.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
De tekst is qua lettertype en grootte goed leesbaar.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
De structuur, groepering en onderverdeling van de informatie is logisch.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
De website heeft een aantrekkelijke vormgeving.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
De website wordt goed geactualiseerd.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Hebt u heel concrete verbeteringsuggesties?	<input type="text" value="Actualiteiten beter het maken. Voor de rest vlt het prima!"/>				

Op het einde van de looptermijn krijgt u een resultaten-overzicht. De ruwe gegevens (per respondent alle gegeven antwoorden) krijgt u ook in een Excel bestand, zodat u hierop verdere statistische bewerkingen kunt doen.

Op dergelijke surveys kunnen tientallen, maar ook meerdere honderden respondenten antwoorden. Er is geen limiet, en er worden ook geen extra kosten aangerekend voor grote groepen.

## Discussie: Duurzaamheidsbeleid

**discussieforum**

Gebruikers kunnen hier binnen een aangegeven thema onderwerpen aanmaken waarover men een discussie wenst te openen. Men kan dan ook reageren op bodschappen van anderen. Uit interessante reacties worden antwoorden op veelgestelde vragen gedistilleerd. De communicatie tussen gebruikers wordt op deze manier optimaal aangewend. Men kan aan Prose ook aanvragen om een thema te openen, naar aanleiding van studiedagen of naar aanleiding van interne bevestigingen. Een eenvoudig verzoek aan [admin@prose.be](mailto:admin@prose.be) is voldoende.

Thema:	Onderwerpen:	Laatste reactie:
Duurzaamheid in het onderwijs Wat hoort er volgens jou zeker in een vragenlijst over duurzaamheidsbeleid te staan, of wat is volgens jou een vaak voorkomend misverstand bij dit thema? Signaleer het ons. Interessante voorstellen worden opgenomen in een ontwerp-vragenlijst. Ook signalementen van websites zijn welkom.	3	15/08/2007 10:55:25

Op welke manier werkt u aan duurzaamheid in uw instelling? Ervaringen kunt u doorgeven op het discussieforum van de gebruikerssite (www.users.prose.be). Binnenkort komt een vragenlijst over dit thema beschikbaar.