

Thema “onthaal”

Kwaliteitsdagen 2018 - 20 november in Gent en 22 november in Hasselt

1. Voorstelling vzw Huize Sint-Vincentius

1. Regionale functie-eenheden - CANO - project NBMV
2. Modules
3. Plaats kwaliteitscoördinator in de organisatie
 - kwaliteitsmanagement /-systeem
 - regionale functie-eenheden

2. Het begrip “onthaal”

- Kernproces
- Relatie-attitude van “verwelkomen”
 - Visietekst
 - Hulpmiddel voor implementatie

3. Het zelfevaluatieproces

1. Doel
2. Methodiek
3. Doelgroep
4. Bevrager en houding / rol bevrager
5. Ervaringen medewerkers

4.Resultaten

1. Op vlak van score
2. Inhoudelijk
 - a. op afdelingsniveau
 - b. op organisatieniveau

1. Op vlak van score

Groeiniveau						
	0	1	2	3	4	5
Aantal afdelingen	0	0	3	1	9	1

→ motivering scores
? Cijfer $\approx$ kwaliteit?

2. Inhoudelijk

I. op afdelingsniveau

- goede praktijken worden terug gezien
- uitwisseling info en feedback (vb meth artevelde hogeschool)
- er worden spontaan verbeteracties genoemd
(aandacht voor niet zo evident zijn van aanpassing aan nieuwe omgeving, voor het “welkom” heten, wat heeft X nodig om zich welkom te voelen, actualisatie Lgbrochure en checklist, nieuwe medewerkers efficiënter inwerken in procedure, ...)

II. Op organisatieniveau

- impact op kwaliteitssysteem (Q wordt zichtbaar, pdca...)
- impact op onthaalthema op organisatieniveau
- impact op andere kwaliteitsthema's (comm., leiderschap, result

5. Goede praktijken

- Filmpje -12j op facebook (dagcentrum) i.p.v. fysieke rondleiding op vraag van en gemaakt door jongeren + kindvriendelijke vorm en lau-out van brochure
- Voorstelling +12j op website vzw (dagcentrum)
- KM en intake zoveel mogelijk op maat van cliëntsysteem
 - Al dan niet aparte momenten
 - Wie wanneer erbij
 - Waar
- RAAT binnen Cano-landschap enige die KM en intake systematisch apart doet

5. Goede praktijken (vervolg)

- Transparantie als basishouding in afstemming vraag-aanbod
- KM vanuit cliëntperspectief, vb “dit is de huisvrouw die de kamer van je kind poetst”
- Checklist onthaal op afdelingsniveau
- Begeleiders spreken vooraf af wie wat doet en hoe
- Indien mogelijk is IB aanwezig bij KM en/of intake en/of opstart begeleiding
- De nodige documenten en brochures liggen klaar
- Naam jongere staat reeds op verjaardagskalender
- Seizoensgebonden aankleding van de jongerenafdelingen

5.Goede praktijken (vervolg)

- Checklist onthaal op organisatieniveau
- Medewerkersvriendelijke onthaalbrochure op organisatieniveau; is cliëntvriendelijk door de visuele voorstelling van de organisatie en dit per regio