Dossier ter validatie en erkenning  
van goede praktijk in kwaliteitszorg  
via het verkrijgen van een

**SUREPLUS** kwaliteitslabel

ingediend tot het verkrijgen van het label op het niveau van:

(plaats een kruisje in het passende vakje)

|  |  |
| --- | --- |
| Label |  |
| D - Discovery |  |
| C - Candidate |  |
| B - Basic |  |
| A - Advanced |  |
| A+ |  |
| A++ |  |

Voor de organisatie:

NAAM IN HOOFDLETTERS

(in voorkomend geval) voor de afdeling(en):

AFDELINGSNAMEN IN HOOFDLETTERS

Opgemaakt op datum van:

DAG MAAND JAAR

Door:

VOORNAAM NAAM

Dit dossier baseert zich op de kwaliteitszorg in de afgelopen (3 tot max. 6) jaren:  
20XX – 20XX.

# Algemene instructie (deze instructie verwijdert u bij indiening)

**Voorafgaande ontvankelijkheidsbeoordeling**

Indien een label op niveau van de organisatie als geheel wordt aangevraagd, dan wordt eerst nagekeken (op basis van schaalgrootte en structuur) of een beoordeling op dit niveau kan, dan wel dat de beoordeling nodig is voor de afdelingen. Indien het label op niveau van een afdeling wordt aangevraagd, dan moet deze afdeling binnen de organisatie voldoende autonomie hebben. Bij twijfel neemt u best vooraf contact op om dit te bespreken.

**Zelfevaluatie als basis**

Zelfevaluatie is een belangrijk uitgangspunt bij kwaliteitszorg, en dat is ook zo bij de opmaak van dit dossier. U maakt vooraf een online zelfevaluatie met leden van de kwaliteitsstuurgroep of directieraad (minstens 5 personen), op basis van de bevragingssets 7C (basiscondities voor kwaliteitszorg) en 4A (basisassen van kwaliteitszorg). Deze bevragingen bevatten de elementen die in rekening worden genomen voor een label. De resultaten downloadt u als pdf en bezorgt u als bijlage bij uw dossier. De wijze waarop de resultaten intern zijn besproken, bespreekt u in sectie *Kenmerken van de kwaliteitszorg in de organisatie*.

**Hoe gedetailleerd moet dit dossier ingevuld worden?**

We voeren een gebruiksvriendelijk beleid inzake administratieve formaliteiten. Indien u over interne rapportages beschikt waarin zaken reeds goed zijn beschreven, mag verwezen worden naar de plaats waar de elementen in de eigen rapportage zijn opgenomen. Men kan documenten in annex als afzonderlijke bestanden toevoegen. Toegevoegde documenten worden steeds op een vertrouwelijke manier behandeld.

**Welke elementen kunt u nog aanbrengen in dit dossier?**

U mag alle elementen aanbrengen die uw aanvraag kunnen staven. Het formulier is echter zo opgesteld dat gericht wordt gevraagd naar bepaalde elementen. U mag bijkomende zaken aanbrengen die u belangrijk vindt om de beoordeling correct te kunnen doen, doch let erop dat hierdoor de essentie en de globale structuur niet verloren gaan. Het is beter om een helder en beknopt dossier in te dienen in plaats van een uitvoerig en complex dossier. In het dossier zelf neemt u geen concrete details van personen op.

**Hoe dient u dit dossier in?**

Dit dossier wordt digitaal in Word-formaat ingediend (niet in pdf) bij [admin@prose.be](mailto:admin@prose.be) door de kwaliteits-coördinator of de verantwoordelijke kwaliteitszorg. Tekstdelen die als instructie of toelichting dienen (zoals dit blad), kunt u verwijderen. U wijzigt niets aan de layout; tekst voegt u in als platte tekst. Afbeeldingen of illustraties kunt u toevoegen in bijlage. Het dossier (zonder annexen) beperkt u tot max. 20 blz. Het bestand benoemt u met “dossier + naam organisatie”. U ontvangt een melding van ontvangst na indiening.

**Hoe wordt dit dossier beoordeeld?**

Het dossier wordt beoordeeld door experten op basis van dezelfde criteria als bij de zelfevaluatie. Een online gesprek of een bezoek ter plaatse kan hierbij ingelast worden, afhankelijk van het label en de kwaliteit van het ingediende dossier. De volledigheid, duidelijkheid en overtuigende waarde van uw beschrijvingen zijn van belang. U voegt verwijzingen in naar verifieerbare elementen (die kunnen worden opgevraagd indien nodig). Indien een dossier onvoldoende informatie bevat of slecht is gestructureerd, kan het geweigerd worden. In dit geval wordt aangegeven welke elementen onvoldoende zijn en wordt de dossierkost aangerekend. Bij acceptatie van het dossier wordt de kost aangerekend voor het aangevraagde label, ook indien het resultaat niet leidt tot erkenning met dit label of indien een lager label wordt bereikt.

**Wat gebeurt er verder met een positief beoordeeld dossier?**

Van het ingediende dossier kan een afgeslankte versie worden gemaakt die als voorbeeld van goede praktijk op de gebruikerssite wordt geplaatst, zodat andere gebruikers zich hierop kunnen inspireren bij het verder ontwikkelen van hun kwaliteitszorg. Het is daarom van belang dat dit dossier in heldere en correcte taal is geschreven en op een coherente manier is geredigeerd. De afgeslankte versie wordt eerst aan u voorgelegd.

# Kenmerken van en condities in de aanvragende organisatie

Geef weer hoe groot de organisatie is, hoe de organisatie is ingedeeld en voor welk niveau of welke eenheid binnen de organisatie een kwaliteitslabel wordt aangevraagd. Geef weer op welke wijze de organisatie en/of afdeling wordt aangestuurd in dagelijkse leiding en in algemeen beleid en bestuur. De informatie die hier wordt gegeven, moet toelaten om de praktijk van kwaliteitszorg (die u in de erop volgende rubrieken beschrijft) op een correcte manier te beoordelen. Waar relevant, geeft u dan ook een eventueel onderscheid in centraal of decentraal beleid aan.

Bespreek hier ook (op basis van de resultaten van de 7C-zelftoets) in welke mate de basisvoorwaarden voor een goede inbedding van kwaliteitszorg in de afgelopen jaren zijn vervuld:

* Coördinatie: heldere structuur met leidinggevende en coördinerende functies
* Competentie: competente leidinggevenden en medewerkers
* Coaching: begeleiding en evaluatie van medewerkers
* Collaboratie: actieve samenwerking en ervaringsuitwisseling tussen medewerkers
* Communicatie: een goed functionerend systeem van interne informatiedoorstroming naar en tussen medewerkers

Het is hier van belang dat u ingaat op de behaalde indexen op lijstniveau, en sterke punten en eventuele tekortkomingen via de scores op itemniveau. In het bijzonder gaat u in op de resultaten van de conditionele items. U zorgt voor een overzichtelijke weergave van behaalde indexen. Voor de rest verwijst naar de resultaten in bijlage.

# Het beleid en de werking van kwaliteitszorg in de organisatie

Geef weer hoe de kwaliteitszorg in de afgelopen jaren is tot stand gekomen of ontwikkeld, waar de verantwoordelijkheid ligt en welke personen de kwaliteitszorg in beleid en dagelijkse werking aansturen. Geef aan of u in het verleden al een erkenning voor uw praktijk van kwaliteitszorg hebt gekregen. Beschrijf de grote lijnen van het kwaliteitsbeleid in uw organisatie, met de kwaliteitsvisie en kwaliteitsplanning (of geef die in bijlage). Besteed hierbij aandacht aan de 4 basisfuncties van kwaliteitszorg: kwaliteitsbepaling, kwaliteitsverzekering, kwaliteitsverbetering en kwaliteitsrapportage. Doe dit op basis van de behaalde resultaten met de 4A-zelftoets. Het is hier van belang dat u ingaat op de behaalde indexen op lijstniveau, en sterke punten en eventuele tekortkomingen via de scores op itemniveau. In het bijzonder gaat u in op de resultaten van de conditionele items. U zorgt voor een overzichtelijke weergave van behaalde indexen. Voor de rest verwijst naar de resultaten in bijlage. Beschrijf de beschikbare interne expertise/competentie, hoe de deskundigheid in kwaliteitszorg wordt verzekerd (bijv. welke initiatieven van opleiding en vorming zijn genomen), en de ervaring die de laatste jaren in kwaliteitszorg is opgebouwd. Beschrijf hoe u de beleidsbeslissing tot het gebruik van bepaalde methoden en instrumenten hebt genomen, en welke voorbereidingen en maatregelen zijn genomen om deze op een correcte manier te gebruiken. Geef ook weer op welke wijze het aanvraagdossier tot stand kwam, door wie de beslissing is genomen om de goede praktijk in kwaliteitszorg te laten erkennen via een kwaliteitslabel, en op welke wijze de zelfevaluatie via de 4A-scan is besproken.

**De concrete beoordeling en verbetering van kwaliteit**

**De voorbereiding, organisatie, uitvoering en rapportage van zelfevaluaties**

Beschrijf hoe diagnoses/zelfevaluaties in de afgelopen jaren concreet zijn georganiseerd en welke aandachtsgebieden/thema’s en bevragingen hierbij zijn betrokken. Beschrijf enkele belangrijke constateringen uit deze diagnoses/zelfevaluaties.

**De keuze en opvolging van verbeterprojecten**

Beschrijf de gekozen verbeterprojecten van de afgelopen jaren, hoe de keuze voor verbeterprojecten (bijv. via zelfevaluaties) is bepaald en welke criteria voor prioritering hierbij eventueel zijn gebruikt. U kunt hierbij rekening houden met beleidsplannen, externe verplichtingen, kritische succesfactoren, verwachtingen van verschillende betrokkenen, maar ook hoe verbeterpunten onderling samenhangen en van elkaar afhankelijk zijn, of welke er eigenlijk samen afhankelijk zijn van een ander mogelijk verbeterpunt. Technieken van probleemanalyse kunnen hier hun nut bewezen hebben. U geeft hier of in bijlage een overzicht van de verbeterprojecten, met hun geplande looptijd. De formulering van verbeterpunten is een belangrijk aspect. Sommige verbeterpunten kunnen heel specifiek en duidelijk afgebakend zijn, en heel gemakkelijk te beheren en snel te realiseren (zogenaamde quickwins); andere zijn complexer en moeilijker te realiseren maar met een mogelijk grote impact. U kunt een overzicht in bijlage opnemen en de beschrijving in deze sectie beperken tot een kritische bespreking van de bovenstaande kwaliteitsaspecten.

**De uitwerking van 3 gekozen verbeterprojecten (noodzakelijk vanaf een A-niveau)**

Beschrijf de uitwerking en realisatie van 1 tot 3 gekozen verbeterprojecten met hun relevantie en belang voor uw organisatie en uw activiteiten, en de impact bij verbetering. Voor een A-label volstaat één project, voor een A+label hebt u drie projecten nodig, verspreid over meerdere jaren, of een groter project dat drie deelproject omvat. Voor elk (deel)project voegt u een overzichtstabel in bijlage toe, waarin de verschillende deelacties/realisaties met hun realisatiedatum zijn weergegeven. Hierbij kunt u gebruik maken van screenshots of pdf-rapportages uit het PROSE-instrumentarium. Bij elk project besteedt u aandacht aan de gestructureerde aanpak van het verbeterproject qua uitvoering (in de diepte en in de breedte), het regelmatig nagaan van de voortgang en de effectiviteit van de uitvoering, het regelmatig beoordelen en bespreken van mogelijke bijstelling/aanpassing/revisie van verbeteracties en het effectief behalen van de vooropgestelde doelen. U kunt hierbij gebruik maken van het PROSE projectprocesblad, dat u in dit geval gewoon toevoegt in bijlage.

# De dynamiek en duurzaamheid van kwaliteitszorg

Dit deel vult u enkel in als u gaat voor een A+ niveau. Beschrijf de werkzaamheid, productiviteit en dynamiek van de kwaliteitsstuurgroep over de afgelopen jaren. Beschrijf hoe bij u een duurzame kwaliteitscyclus aanwezig is waarbij een beleid mede steunt op kwaliteitsindicatoren en een kwaliteitscultuur in de organisatie is gerealiseerd. Beschrijf (voor minstens 3 ondernomen verbeterprojecten) hoe u ervoor zorgt dat verbeteringen duurzaam van aard zijn en wat u eruit geleerd hebt inzake (1) het domein waarop de verbeterprojecten betrekking hebben, (2) de aanpak van verbeterprojecten op zich, en (3) het kwaliteitsbeleid in uw organisatie. Tracht stavingsmateriaal aan te geven voor de beoordelingscriteria die gericht zijn op het integratieve, dynamische en duurzame karakter van de kwaliteitszorg.

.

# Bijlagen

Standaard als afzonderlijke bijlage toe te voegen:

* Zelftoets 7C en 4A (als pdf gedownload uit het PROSE online systeem)
* Quickscan EFQM of gelijkaardige brede sterkte-zwakte analyse over de 9 aandachtsgebieden (pdf)
* Indien van toepassing: Bewijs (pdf) van reeds behaalde kwaliteitscertificatie in de afgelopen 5 jaar

Eventueel extra bijlagen als staving, door uzelf gekozen of vereist volgens niveau, bijvoorbeeld:

* Document met beschrijving van kwaliteitsbeleid
* Functieprofiel van de kwaliteitscoördinator
* Overzicht en uitwerking van verbeterprojecten (projectbeheerbladen of afdrukken uit PODS)
* Overzicht van kwaliteitsindicatoren (afdruk uit PODS)
* Enz.

Tips:

* Voor wie de verschillende bevragingen uit PROSE systematisch heeft gebruikt volgens de aanbevelingen in de handleiding en in de basisopleiding *Werken aan kwaliteit*, vergt het samenstellen van een dossier voor een kwaliteitslabel niet veel werk. In dit geval volstaat het om deze als bijlage toe te voegen en in het dossier ernaar te verwijzen. U kunt verschillende zaken op eenvoudige wijze staven door rapporten van bepaalde diagnoses bijkomend toe te voegen, zoals *Medewerkerstevredenheid* en *De menselijke organisatie*.
* Via het PROSE-systeem kunt u op eenvoudige manier kwaliteitsindicatoren genereren. De indexen uit PROSE-bevragingen zijn op zich te gebruiken als indicatoren. In het online-systeem kunt u sets van kwaliteitsindicatoren bepalen en opvolgen over verschillende jaren.

Ter informatie:

* Bijlagen blijven strikt vertrouwelijk binnen het beoordelingsproces van het dossier en worden enkel mits expliciete toestemming hierbuiten gebruikt (o.a. mogelijk in functie van vorming en leren uit goede praktijkvoorbeelden – in dit geval worden voorbeelden geanonimiseerd indien nodig of gewenst).