
Maatregelen

Implementeren van preventieve en corrigerende maatregelen

1. DEFINITIES

Preventieve maatregel is een maatregel die genomen wordt om de oorzaken van een afwijking of een andere ongewenste situatie te elimineren om het optreden daarvan te voorkomen.

Corrigerende maatregel is een maatregel die genomen wordt om de oorzaken van een afwijking of een andere ongewenste situatie te elimineren om herhaling te voorkomen.

Een afwijking is het niet voldoen aan een gespecificeerde eis.

Voorbeelden van afwijkingen zijn:

- een klacht van een gebruiker:
een gebruiker die op voorhand geen informatie heeft gekregen
- een uiting van ontevredenheid van gebruiker(s):
een gebruiker die ontevreden is over de hygiëne in de leefgroep
- een klacht van een medewerker:
een medewerker krijgt een foutieve loonbon
- een uiting van ontevredenheid van medewerker(s):
een medewerker is ontevreden over de interne communicatie
- een regelmatig terugkerend probleem:
de maaltijden worden regelmatig laattijdig afgeleverd

2. DOEL VAN DE PROCEDURE

Het is niet de bedoeling om de corrigerende en preventieve maatregelen zelf in de procedure te vermelden.

Het is wel de bedoeling om te beschrijven HOE corrigerende en preventieve maatregelen opgesteld, uitgevoerd en geïmplementeerd worden.

SMK 3.4. De voorziening stelt corrigerende en preventieve maatregelen op ten aanzien van de hulp- en dienstverlening, voert deze uit en evalueert ze.

Andere SMK's Bijkomend kan men naar andere SMK's verwijzen, maar in de beschrijving van de doelstelling in de procedure moet men wel expliciet terugvinden dat men met deze procedure deze doelstelling wil realiseren.

Een voorbeeld Het is bijgevolg niet voldoende om gewoon te vermelden dat men maatregelen neemt om de veiligheid en de gezondheid van de gebruiker te vrijwaren als men in de procedureomschrijving dit niet kan terugvinden.

3. AFWIJKINGEN VASTSTELLEN

Men kan afwijkingen vaststellen op basis van

Tevredenheidonderzoek Bij de verwerking van een tevredenheidsonderzoek kan men vaststellen dat meerdere gebruikers over een bepaald euvel niet tevreden zijn. Een voorbeeld: de telefonische bereikbaarheid van de voorziening scoort laag.

Klachtenregistratie Bij de verwerking van de klachtenregistratie stelt men vast dat één bepaalde klacht regelmatig geuit wordt. Een voorbeeld: meerdere klachten over de onduidelijkheid van de maandelijkse rekening.

Functioneringsgesprekken Tijdens functioneringsgesprekken geven medewerkers vaak aan waar corrigerende maatregelen nodig zijn en waarvoor preventieve maatregelen gewenst zijn.

Interne of externe audit Een audit geeft duidelijk afwijkingen aan.

Overleg	Tijdens vergaderingen of andere overlegmomenten stelt men vaak afwijkingen vast of worden voorstellen of ideeën geformuleerd om de werking te verbeteren.
Problemen	Als het brandt moet men blussen (corrigerende maatregelen nodig). Eens de brand geblust moet men voorkomen dat het nasmeulend vuur terug opflakkt (preventieve maatregelen gewenst).
Gebruikersraad	Ideeën en voorstellen van gebruikers zijn vaak de aanleiding voor het opstarten van verbeterprojecten.
Regelgeving	Nieuwe regelgeving is ook vaak aanleiding voor het opstarten van verbeterprojecten. Voorbeelden zijn inspraakbesluiten, Wet op Welzijn, HACCP, ...

4. VERWACHTINGEN VAN GEBRUIKERS EN MEDEWERKERS

Men onderscheidt 3 soorten verwachtingen:

- De MOET-verwachtingen** deze gaan over zaken die opgelegd zoals regelgeving of zaken die afgesproken worden zoals bijvoorbeeld opgenomen in het protocol of in overlegmomenten.
- De PLICHT-verwachtingen** het hoort nu eenmaal zo. Bijvoorbeeld respectvolle omgang met gebruikers en medewerkers of het niet discrimineren.
- De KAN-verwachtingen** Dit is de kwaliteit, dat net ietjes meer. We geven niet alleen gezonde voeding, maar op feestelijke momenten wordt ook aandacht gegeven voor een mooie presentatie. Tijdens een vergadering wordt koffie voorzien, maar af en toe wordt ook een zalige versnapering voorzien.

5. NIVEAU VAN DE VERBETERPROJECTEN

Voor het opstellen van corrigerende en preventieve maatregelen maken we een onderscheid tussen 3 niveau's:

- Niveau van de medewerkers** Corrigerende en preventieve maatregelen voor afwijkingen over de directe hulp- en dienstverlening worden in verbetergroepen, samengesteld uit de medewerkers uitgewerkt. Een voorbeeld: maatregelen voor het verbeteren van de communicatie tussen de leefgroep en de ouders.
- Niveau dienst of afdeling** Het gaat hier om klachten over de organisatie van de directe hulp- en dienstverlening. Een voorbeeld: maatregelen om de ouders meer te betrekken bij de samenstelling van de leefgroepen.
- Niveau organisatie** Het gaat om maatregelen die genomen moeten worden op voorzieningsniveau. Een voorbeeld: het opstellen van een duidelijker factuur voor de maandelijkse afrekening.

6. VOORBEELDEN VAN CORRIGERENDE EN PREVENTIEVE MAATREGELEN

Corrigerende en preventieve maatregelen uiten zich in **acties**. Men gaat iets doen.

Mogelijke voorbeelden van maatregelen zijn:

- Verfijnen van documenten
- Aanpassen van een check list of formulier
- Aanpassen van een procedure
- Voorzien van vorming, training of opleiding voor (een) medewerker(s)
- Aanpassen van infrastructuur
- Aankopen van een heftoestel
- Omschrijven van een werkinstructie
- Aanpassing van openingsuren
- Opzetten van informatieavonden voor gebruikers
- Registratie van gegevens en deze analyseren
- Opstellen van modelformulieren
- Het maken van nieuwe afspraken
- Het schriftelijk vastleggen van afspraken en deze periodiek evalueren

Om de doelstelling van de preventieve of corrigerende maatregel te behalen moet men op voorhand een duidelijke doelstelling formuleren want **het resultaat moet meetbaar zijn**.

- Verhogen van het gebruik van de juiste bestelformulieren (niet de oude met onjuiste prijsopgave).

- Verminderen van de energiekosten .
- Versterken van de relatie tussen de leefgroep en de ouders.
- Verkorten van de tijd tussen het nemen van beslissingen het informeren van gebruikers of medewerkers.
- Behouden van de huidige tijdsinvestering van opvoeders in vergaderen
- Verbeteren van de communicatie tussen therapeuten en opvoeders
- Versnellen van de afwerking van de leefgroepverslagen
- Beheersen van de stock in de leefgroepen
- ...

7. SMART

Volgens de principes van SMART kan men bij het uitwerken van preventieve en corrigerende maatregelen formuleren als combinatie van de doelstelling, de indicator, de streefwaarde en concrete acties

S	Specifiek	specifieke omschrijving waarover het gaat
M	Meetbaar	de indicator geeft aan wat men precies wil meten
A	Aanvaardbaar	de betrokkenen aanvaarden de geplande uitwerking van maatregelen en zijn bereid om mee te werken aan de implementatie
R	Realistisch	er wordt gewerkt aan een realistisch en haalbaar project waarbij de randvoorwaarden aanwezig zijn om het project te doen slagen
T	Tijdsgebonden	er wordt een duidelijke timing afgesproken.

8. DE PROCEDURE

D.V.C. SINT-JOZEFINSTITUUT Galjoenstraat 2 2030 Antwerpen	PROCEDURE HET IMPLEMENTEREN VAN PREVENTIEVE EN CORRIGERENDE MAATREGELEN	O:KwaliteitshandboekQsysteemProcedures8rpreventiecorrectieflImplementeren corrigerende en preventieve maatregelen.doc Pagina 4 van 1 - 16 mei 2002
KWALITEITSHANDBOEK 4.6.8.1		
Beoordeeld roer 23 mei 2002	Besproken kadervergadering In voege vanaf 1 juli 2002	Versie 1 Te herzien december

Doel

1. Het opstellen, uitvoeren en evalueren van corrigerende en preventieve maatregelen (SMK 3.4) (CORRIGERENDE EN PREVENTIEVE MAATREGELEN De voorziening stelt corrigerende en preventieve maatregelen op ten aanzien van de hulp- en dienstverlening, voert deze uit en evalueert ze.)
2. De veiligheid en de gezondheid van de gebruikers vrijwaren (SMK 2.4) (VEILIGHEID EN GEZONDHEID De voorziening neemt de nodige maatregelen om de veiligheid en de gezondheid van de gebruikers te vrijwaren.)

Toepassingsgebied

Alle elementen van de hulp- en dienstverlening, de processen en het kwaliteitssysteem.

Definities

Preventieve maatregel is een maatregel om de oorzaken voor mogelijke afwijkingen of ongewenste situaties weg te nemen om de afwijkingen of ongewenste situaties te voorkomen.

Corrigerende maatregel is een maatregel om de oorzaken van een afwijking of ongewenste situatie weg te nemen om herhaling te voorkomen.

Verwante documenten (essentieel doorheen de procedure)

1. Jaarverslag kwaliteit
2. Verslagen van de verbeterwerkgroepen

Werkwijze

1. De melding

1.1. De gebruiker, zijn wettelijk vertegenwoordiger of medewerkers melden die elementen waarvoor een preventieve of corrigerende maatregel nodig is. De melding gebeurt op basis van

- klacht(en) van een gebruiker
- een tevredenheidstoetsing van de gebruiker(s)
- bekommernissen van het hulp- en dienstverlenend personeel

1.2.1. De verantwoordelijke start binnen de eigen afdeling of dienst een verbeteractie op, indien het element enkel betrekking heeft tot de eigen dienst of afdeling.

1.2.2. De verantwoordelijke meldt de nood aan een verbeteractie op de kadervergadering indien het probleem de eigen afdeling of dienst overstijgt.

1.3.1. De kadervergadering bepaalt waar een verbeteractie best wordt opgestart.

1.3.2. Indien er geen verbeteractie wordt opgestart, wordt dit met redenen omkaderd en brengt de verantwoordelijke van de dienst of afdeling de aangever van het probleem op de hoogte.

2. De verbeteractie

2.1. Bij het opstellen van preventieve en corrigerende maatregelen kan een verbeterwerkgroep samengesteld worden. De voorzitter informeert de aangever van het probleem over het opstarten van de verbeterwerkgroep.

2.2. De verbeterwerkgroep volgt de methode METHODE voor het uitwerken, uitvoeren en evalueren van preventieve en corrigerende maatregelen.

3. Opvolging en borging

3.1. De resultaten van de verbeterprojecten worden opgenomen verwerkt in het kwaliteitsjaarverslag.

3.2. De afspraken voor borging van de corrigerende en preventieve maatregelen worden opgenomen in het verslag van het roer, de kadervergadering of het directieteam.

REGISTRATIE	WIE	INDEXERING	BEWAARTERMIJN
Jaarverslag kwaliteit	Kwaliteitscoördinator	Chronologisch	10 jaar
Verslagen verbetergroepen	Kwaliteitscoördinator	Alfabetisch	5 jaar

9. METHODE M E T O D E

In onze voorziening gaan we voor het opstellen van preventieve en corrigerende maatregelen te werk volgens de methode M E T O D E omdat in deze methode het cyclische proces vervat zit.

Bij het omschrijven van de methode wordt één centraal voorbeeld uit onze werking aangehaald, zodat de stappen concreet worden toegelicht.

Naar aanleiding van een bevraging van ouders kwam duidelijk naar voor dat er in het semi-internaat maatregelen moesten genomen worden voor het verbeteren van de toilet- en verzorgingssituatie tijdens de speeltijd van de school.

Stap 1 M MOEILIJKEID ONDERKENNEN

In de eerste stap gaat men 6 stappen zetten

1. **De vragen, klachten of symptomen inventariseren:** welke aspecten zijn er in de vraagstelling vervat waarvoor preventieve of corrigerende maatregelen nodig zijn?

Voorbeeld

Uit de concrete bevraging kwamen 3 concrete vragen naar voor:

- A. Het opstellen van een lijst van dringende herstellingen in de toilet- en verzorgingsruimtes zoals deuren die niet sluiten, lekkende kranen, kapotte WC-brillen, ...
- B. Inventariseren van de problemen van inrichting van de verzorgingsruimtes.
- C. Klachten en vragen over gebrek aan privacy tijdens de verzorgingssituatie inventariseren.

2. **Het verbeterproject definiëren:** men gaat volgens de principes van SMART het verbeterproject definiëren.

Voorbeeld

Voor dit eerste verbeterproject werd geopteerd voor het realiseren van een verbeterproject in de

lagere school, het Bijzonder Basisonderwijs voor type 2 en 4.

- A. Het binnen de maand uitvoeren van dringende herstellingen in de toilet- en verzorgingsruimtes door de technische dienst.
- B. Het hertekenen van de inrichting van de beschikbare m² van de toilet- en verzorgingslokalen.
- C. Het verhogen van de privacy van de gasten tijdens de verzorging.

3. **De indicator** (klantenvereisten) **bepalen** voor elk verbeterproject

Voorbeeld

- A. Klachten en problemen van kapotte zaken in de toilet- en verzorgingsruimtes
- B. Verloop van de verzorgingssituatie
- C. Tevredenheid van de gebruikers

4. **De (kwaliteits)norm bepalen**: hier hebben we omschreven wat we willen bereiken met de implementatie van het verbeterproject. Het gaat om de meetbare elementen.

Voorbeeld

- A. Geen klachten van kapotte zaken in de toilet- en verzorgingsruimtes
Maximum 2 dagen tussen kapot gaan van dringend te herstellen zaken en herstelling.
- B. Alle kinderen worden tijdens de speeltijd verzorgd en kunnen tijdig naar de klas.
- C. Geen klachten van ouders over gebrek aan privacy tijdens de verzorging.

5. **Het voorstel voorleggen aan een stuurgroep**. De stuurgroep werd samengesteld uit betrokkenen van de diensten en afdelingen, die gebruik maken van de in het verbeterproject opgenomen toilet- en verzorgingsruimten. De stuurgroep heeft het voorstel besproken en getoetst aan SMART. Het voorstel van het project werd door de stuurgroep gesteund.

6. **Het huidige (kwaliteits)niveau meten**. De huidige staat wordt in kaart gebracht. We kunnen hier spreken over een nulmeting. Een nulmeting is essentieel zodat men objectief kan aantonen dat men met het invoeren van de maatregelen het beoogde doel bereikt en de vooropgestelde norm realiseert.

Voorbeeld

- A. Concrete inventaris van elke verzorgingsruimte met exacte omschrijving van de kapotte inrichting of uitrusting.
- B. Het tekenen van de huidige inrichting van de toilet- en verzorgingsruimtes met het aanduiden van de knelpunten.
- C. Het omschrijven van de privacyproblemen met aangeven van de frequentie van voorkomen.

Stap 2 E ERKENNEN

In de tweede stap gaat men 3 stappen zetten

1. **Gegevens over de huidige situatie verzamelen**. De gegevens worden exact omschreven en samengebracht.

Voorbeeld

- A. Volledige inventaris van alle problemen
- B. Opvragen van de wensen en behoeften van de medewerkers die gebruik maken van de toilet- en verzorgingsruimtes.
- C. Opvragen van wensen en behoeften van de gasten en van ouders om de privacy van de gebruikers te verhogen.

2. **De gegevens analyseren**. Als alle gegevens verzameld zijn, worden deze systematisch geanalyseerd..

Voorbeeld

- A. Clustering van de kapotte zaken per discipline voor de technische dienst: hout - sanitair - verwarming - metselwerk - ...
- B. De wensen en vragen van de medewerkers werden besproken en gerangschikt..
- C. De wensen en vragen van gasten en ouders werden besproken en gerangschikt.

3. **De belangrijkste oorzaken meten**. Na de analyse van de gegevens wordt voor elk element de belangrijkste oorzaak van het probleem nagegaan en omschreven.

- A. Oorzaken van het laattijdig herstellen van lekkende kranen
- B. Oorzaken van het onpraktisch inrichten van de toilet- en verzorgingsruimten
- C. Oorzaken van het gebrek aan privacy

Stap 3 T TOEPASSEN

In de derde stap gaan we oplossingen voorbereiden.

1. Oplossingen zoeken.

In deze fase is het enorm belangrijk om zo creatief mogelijk te zijn en elk geformuleerde oplossing enkel te noteren en niet onmiddellijk te bespreken. De brainstorming als methode is hiervoor zeer dankbaar.

2. Voor- en nadelen voor elke oplossing formuleren.

Elke voorgestelde oplossing wordt ernstig genomen. Het formuleren van de voor- en nadelen voor elke oplossing is een stap die gezet wordt als voorbereiding voor de volgende stap.

Stap 4 O OPLOSSEN

In de vierde stap gaan we oplossingen formuleren.

1. Voorkeursoplossingen formuleren.

Tijdens de vorige stap werden voor- en nadelen van de voorgestelde oplossingen opgesomd. Dit is de leidraad om een voorkeursoplossing te formuleren. De voorkeursoplossing biedt de meeste garanties om de doelstelling van het verbeterproject te realiseren en de vooropgestelde norm te behalen.

Voorbeeld

- A. Herstellingen moeten genoteerd worden op bestelbons voor de technische dienst
- B. Nieuwe plans moeten getekend worden voor de inrichting van de toilet- en verzorgingsruimtes
- C. Met de pedagogisch begeleiders moet een referentiekader voor de privacy van de gasten tijdens de toilet- en verzorgingssituatie opgesteld worden.

2. Top laten bekrachtigen

Het is noodzakelijk om de voorkeursoplossing door de hiërarchie te laten bekrachtigen omdat vaak middelen moeten vrijgemaakt worden om de maatregel te realiseren.

Voorbeeld

- A. De directie keurt het voorstel goed en bevestigt dat de werkgroep verder de concretisatie mag uitwerken.
- B. De directie vindt het een goed gedacht om zonder onmiddellijke mogelijkheden voor de realisatie de huidige toilet- en verzorgingsruimtes te hertekenen. Hierbij werd wel gesteld dat enkel de huidige beschikbare m² kunnen gebruikt worden. Er bestaat geen mogelijkheid tot het uitbreiden van deze m² en ook de locatie kan niet gewijzigd worden.
- C. De pedagogisch coördinator volgt het voorstel.

Stap 5 D DOEL

In de vijfde stap gaan men een stappenplan opstellen en uitvoeren.

1. Plan opstellen

Een concreet stappenplan voor de uitvoering van het voorstel wordt uitgetekend. Hierbij wordt omschreven welke actie genomen wordt, door wie en tegen wanneer. Bij het opstellen van het stappenplan werden de concrete uitvoerders betrokken.

Voorbeeld

- A. Opstellen van een stappenplan voor het in kaart brengen van wie tegen wanneer de concrete herstellingswerken van elke toilet- en verzorgingsruimte op een bestelbon voor de technische dienst noteert. Daarnaast werd in het stappenplan ook het optimaliseren van het systeem van melden van herstellingen en het doorgeven van de opdracht aan de technische dienst opgenomen.
- B. Opstellen van een stappenplan voor het hertekenen van de toilet- en verzorgingsruimtes.
- C. Opstellen van een stappenplan voor het uitwerken van een referentiekader voor het garanderen van meer privacy van de gasten tijdens de toilet- en verzorgingssituatie.

2. Plan uitvoeren

De stappenplannen werden opgesteld met de betrokkenen en worden uitgevoerd.

Voorbeeld

- C. Normaal zou de uitvoering van het stappenplan nog enkele jaren op zich moeten laten wachten omwille van de beperkte beschikbare financiële middelen.

Toevallig werd enkele maanden later door de lagere school een dossier voor verbouwingswerken in de school ingediend bij het ministerie. Het ontwerp van de werkgroep kon hierin opgenomen worden

en is de concrete realisatie gepland voor mei 2003.

3. Kwaliteitsindicator meten

Als de stappenplannen zijn uitgevoerd wordt de kwaliteitsindicator gemeten zodat men terug over objectieve informatie beschikt voor de evaluatie.

Stap 6 E EVALUATIE

In de zesde en laatste stap wordt het effect van het verbeterproject geëvalueerd zodat men tevreden kan zijn over het resultaat, het stappenplan bijstuurt of andere oplossingen moet voorstellen om de beoogde doelstelling te bereiken.

1. Nieuw kwaliteitsniveau vergelijken met de norm

Het meten van de indicator laat ons toe om na te gaan of de norm, die men vooropgesteld heeft in stap 1 (3) wordt gehaald.

Voorbeeld

- A. Er worden bij de meting geen kapotte zaken in de toilet- en verzorgingsruimtes vastgesteld.
Niet alle opvoeders melden nieuwe kapotte zaken aan hun verantwoordelijken.
- B. Vermits het project nog niet is uitgevoerd, werd deze stap nog niet gezet.
- C. De orthopedagogen hebben een referentiekader voor het omgaan met de privacy van de gebruiker tijdens de toilet- en verzorgingssituatie opgesteld.

2. Bijsturen

Onvolkomenheden die bij het meten van het nieuwe kwaliteitsniveau worden vastgesteld worden bijgestuurd.

- A. Er worden afspraken gemaakt zodat op regelmatige tijdstippen herhaald wordt dat medewerkers dringende herstellingen zo vlug mogelijk moeten meedelen aan de verantwoordelijke van de eigen dienst of afdeling zodat ze snel hersteld worden.

3. Voorstellen voor kwaliteitsborging formuleren

De werkgroep stelt voorstellen op die borging moeten garanderen. Dit zijn voorstellen die cyclische evaluatie en toetsing aan de vooropgestelde normen garandeert.

Vermits we spreken van corrigerende maatregelen moet regelmatig nagegaan worden of hetesignaleerde probleem verholpen is.

Daarnaast moet men ook preventieve voorstellen voor kwaliteitsborging formuleren om herhaling te voorkomen.

Voorbeeld

- A. Het maken van afspraken om regelmatig de medewerkers er op attent te maken dat ze bij het vaststellen van een euvel dit onmiddellijk moeten melden aan hun verantwoordelijke.
- C. Het bespreken van het uitgewerkte referentiekader in de leefgroepvergaderingen en de besluiten concreet vertalen in het handelingsplan van de gasten.

10. TOT SLOT

Voor het uitwerken van preventieve en corrigerende maatregelen kunnen veel technieken gebruikt worden. Onze voorziening heeft gekozen voor de methode METHODE omdat deze duidelijk in stappen gestructureerd is en ze voldoende garanties biedt voor continuïteit en het op gang brengen van de kwaliteitsspiraal.

De essentie blijft echter als het brandt moet men blussen en men moet voorkomen dat uit een smeulend vuur terug een brand ontstaat. Met andere woorden moeten problemen snel en efficiënt aangepakt worden maar men mag daarnaast niet vergeten dat men het opduiken van problemen kan voorkomen.

Preventieve en corrigerende maatregelen
beogen het verbeteren van handelingen
van mensen
om meer doelmatigheid en doeltreffendheid te bekomen
(het voorkomen van afwijkingen
of het herhaald optreden ervan)
door middel van normeren, toetsen
en het formuleren van probleemoplossingen door de eigenaar van de handelingen
OF
Was dit de definitie van Integrale KwaliteitsZorg?

Roeselare - 4 december 2002

Lieve Pannemans

Bron: <https://www.vlaamswelzijnsverbond.be/intersectoraal/kwaliteit/invulling-qhb/conceptnotas/maatregelen>