

Beleid Kwaliteitszorg

De kwaliteitszorg van Transvisie richt zich in eerste instantie op de interne kwaliteit van de eigen organisatie. Mogelijk in een latere fase ook op de externe kwaliteit van genderzorg verlenende instanties. Transvisie streeft met haar kwaliteitszorg naar een optimale ondersteuning en zorg voor transgender mensen.

Interne kwaliteitszorg

Transvisie brengt de eigen kwaliteit in kaart en stelt een handboek interne kwaliteit op. In overleg met begeleiders van de zelfhulpgroepen, medewerkers van het secretariaat, bestuursleden en andere medewerkers wordt bepaald wat de kwaliteitsnormen zijn van de dienstverlening door Transvisie. bv:

- Hoe snel wordt de telefoon opgenomen?
- Binnen hoeveel dagen wordt iemand teruggebeld?
- Wat is de waardering voor de begeleiding?
- Hoe snel wordt op e-mailberichten gereageerd.

Voor elke groep van medewerkers kan en zal dit verschillend zijn.

Vervolgens wordt de kwaliteit getoetst onder enerzijds medewerkers en anderzijds bezoekers van de groepen en andere mensen uit de doelgroep die gebruik maken van diensten van Transvisie.

Deze toetsing wordt iedere paar jaar herhaald.

Externe kwaliteitszorg

Het was de bedoeling dat op termijn dat een kwaliteitszorgsysteem voor genderzorg verlenende instanties zoals VUmc, LUMC, UMCG, Transvisie Zorg etc. zou worden opgezet. In dit systeem moesten prestatie-indicatoren worden opgenomen waaraan de genderzorg verlenende instanties zouden moeten houden. Inmiddels is dit ingehaald door de actualiteit door het opzetten van een kwaliteitsstandaard voor de psychosomatische en somatische transgenderzorg. Processen waar Transvisie ook aan deel neemt.