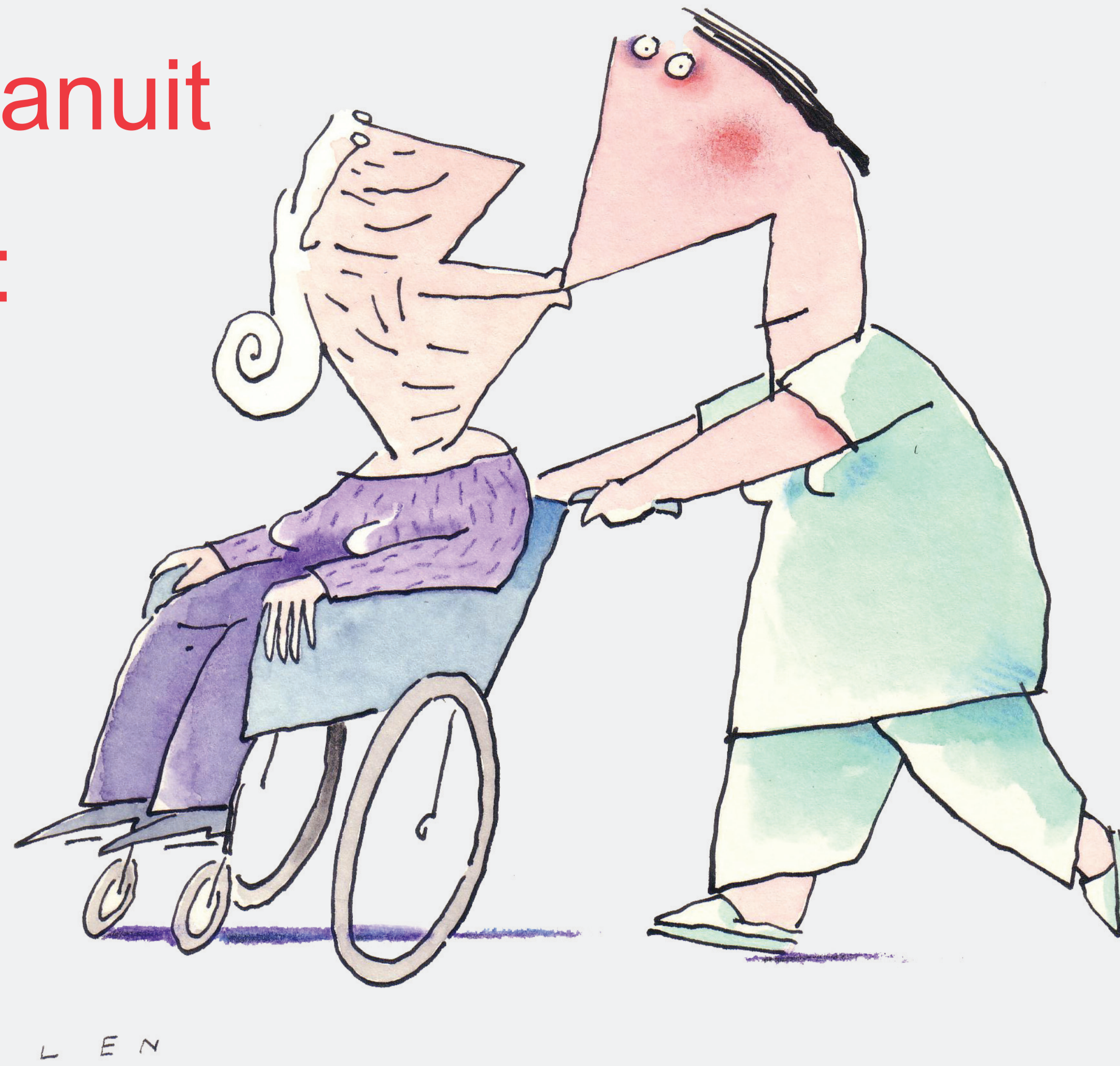


Verbeter kwaliteit vanuit cliëntenperspectief: begin bij uzelf!

Prismant



Antwoord op uw vragen



Onderwerpen van onderzoek

- Inspraak en overleg
- Informatie en bejegening
- Zorgplan en evaluatie
- Lichamelijke verzorging
- Professionaliteit zorgverlening
- Wooncomfort en sfeer
- Activiteiten
- Mentaal welbevinden
- Veiligheid
- Maaltijdverzorging
- Betrouwbaarheid zorgverleners
- Woonruimte en privacy
- Zelfstandigheid en autonomie

CQ-index

De waardering van cliënten is één van de meest belangrijke indicatoren van kwaliteit van zorg. De informatie over de waardering van cliënten wint aan waarde als uw resultaten afgezet zijn tegen resultaten van vergelijkbare organisaties. Het uitvoeren van een cliëntwaarderingsonderzoek met behulp van een CQ-index biedt die mogelijkheid.

Bovendien leveren resultaten op een CQ-index informatie op voor Normen Verantwoorde Zorg, www.kiesBeter.nl en maatschappelijke verantwoording.

Uitvoer en Methode

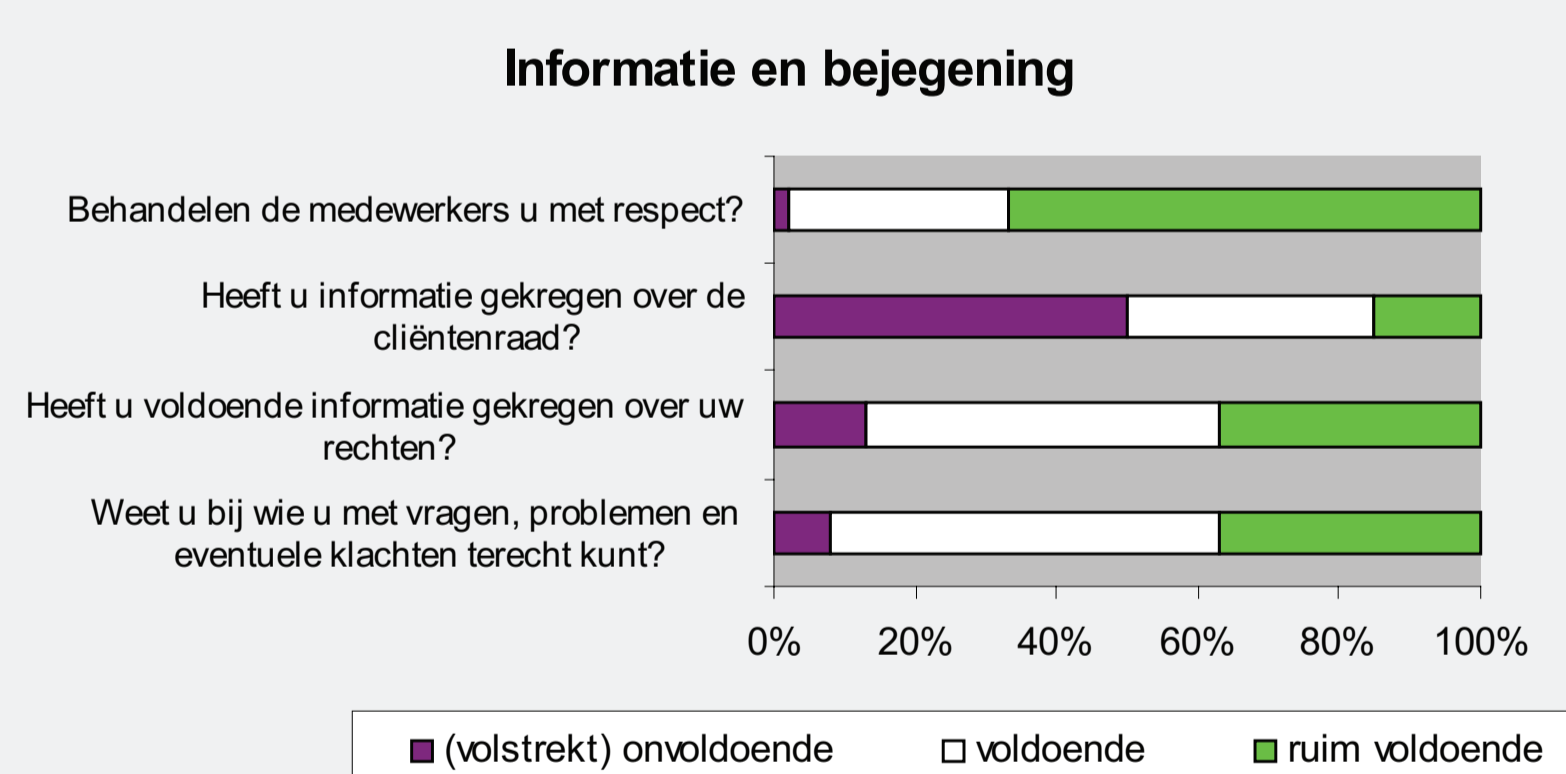
Uitvoer van het onderzoek

De CQ-index is een Nederlandse standaardvragenlijst en standaard meetmethode voor het meten van cliëntervaringen in de zorg. Het onderzoek in de Verzorging & Verpleging en Thuiszorg (V&VT) wordt uitgevoerd door middel van face to face interviews en toegestuurde vragenlijsten, afhankelijk van de te onderzoeken doelgroep.

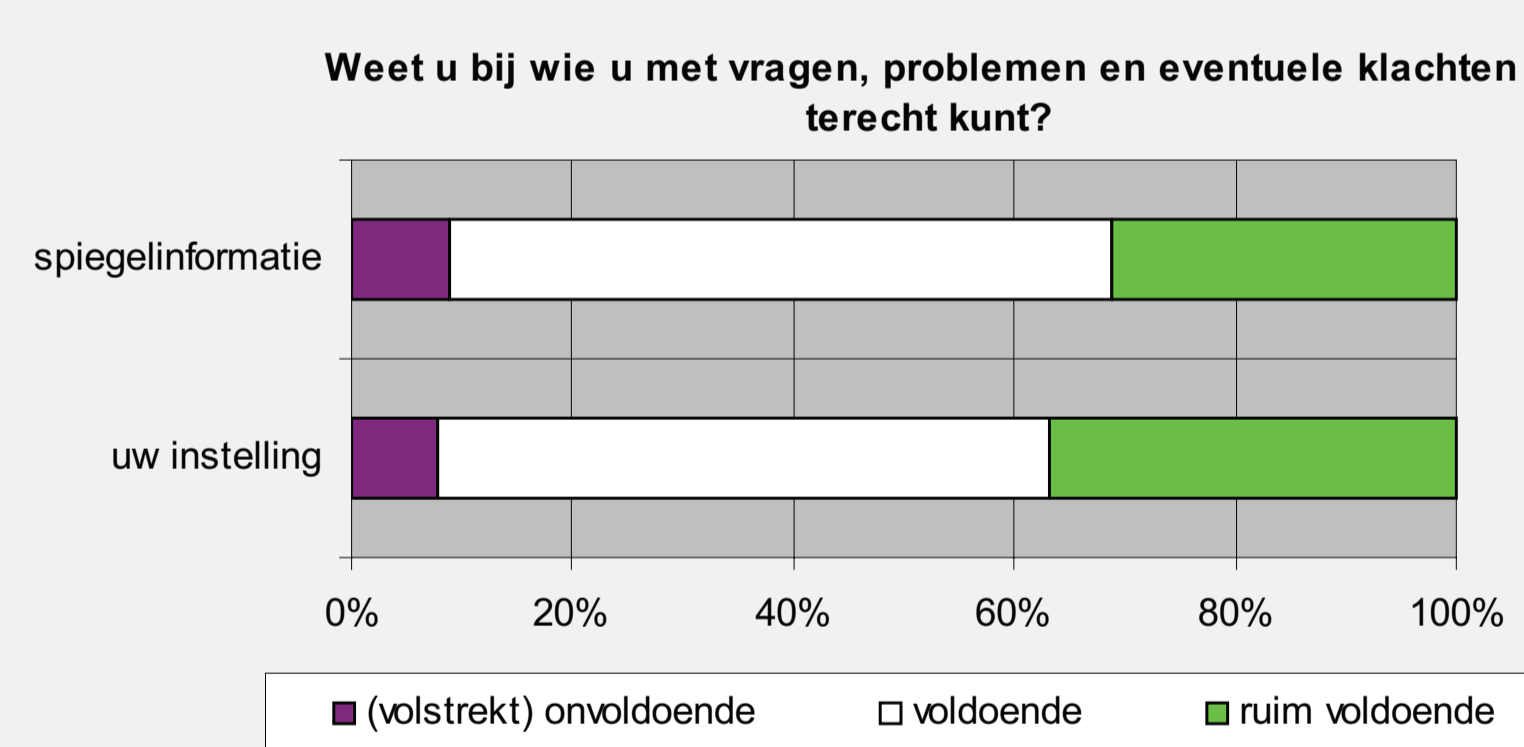
Methode van onderzoek

Voorbeeld V&V sector (aantallen)	Interviews	Vragenlijst toesturen
Somatische cliënten	30	
Vertegenwoordigers van PG cliënten		60
Extramurale cliënten		200

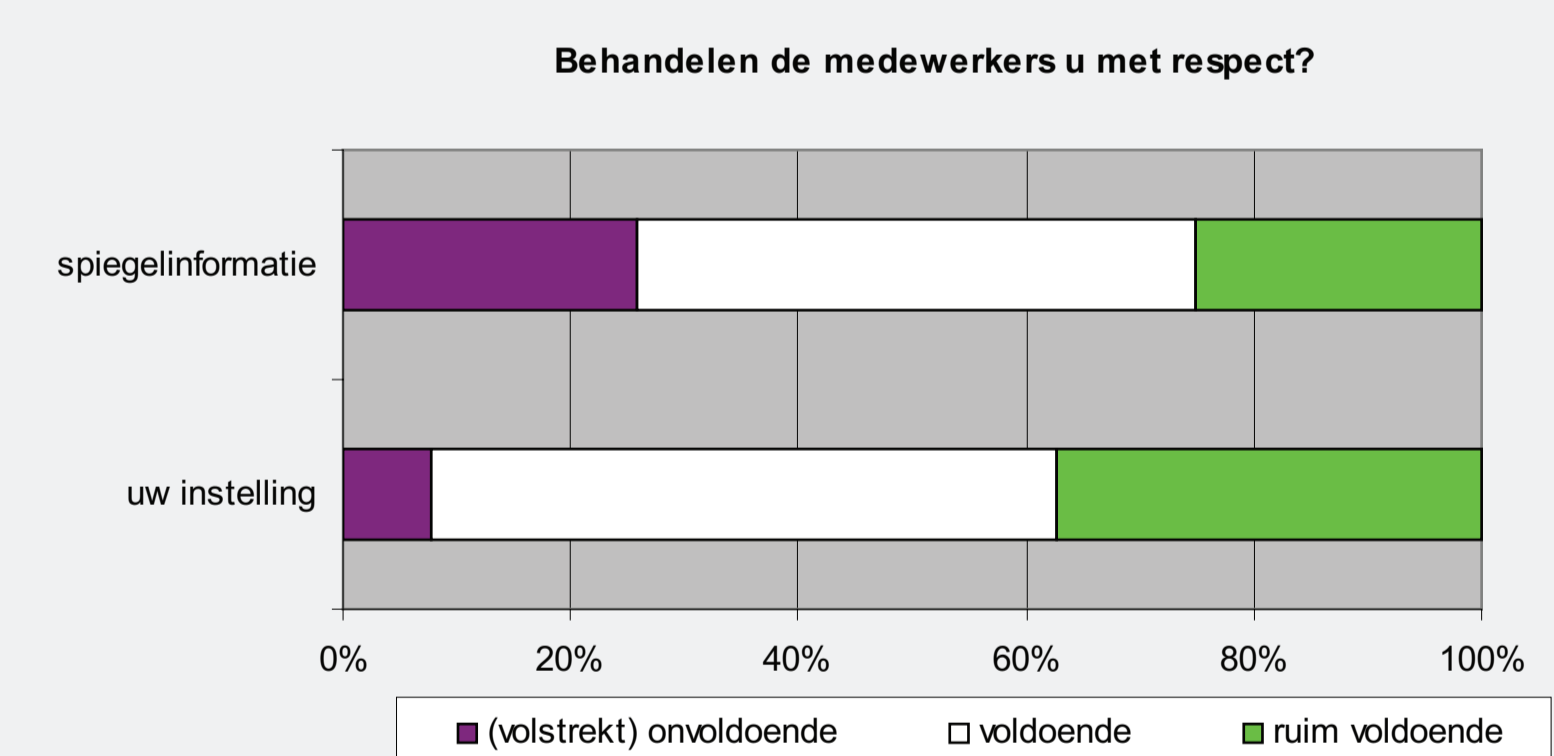
Rapportage



Het resultaat van het onderzoek is een rapport over de bevindingen per aspect (een cluster van vragen) zoals bijvoorbeeld 'Informatie en bejegening'.

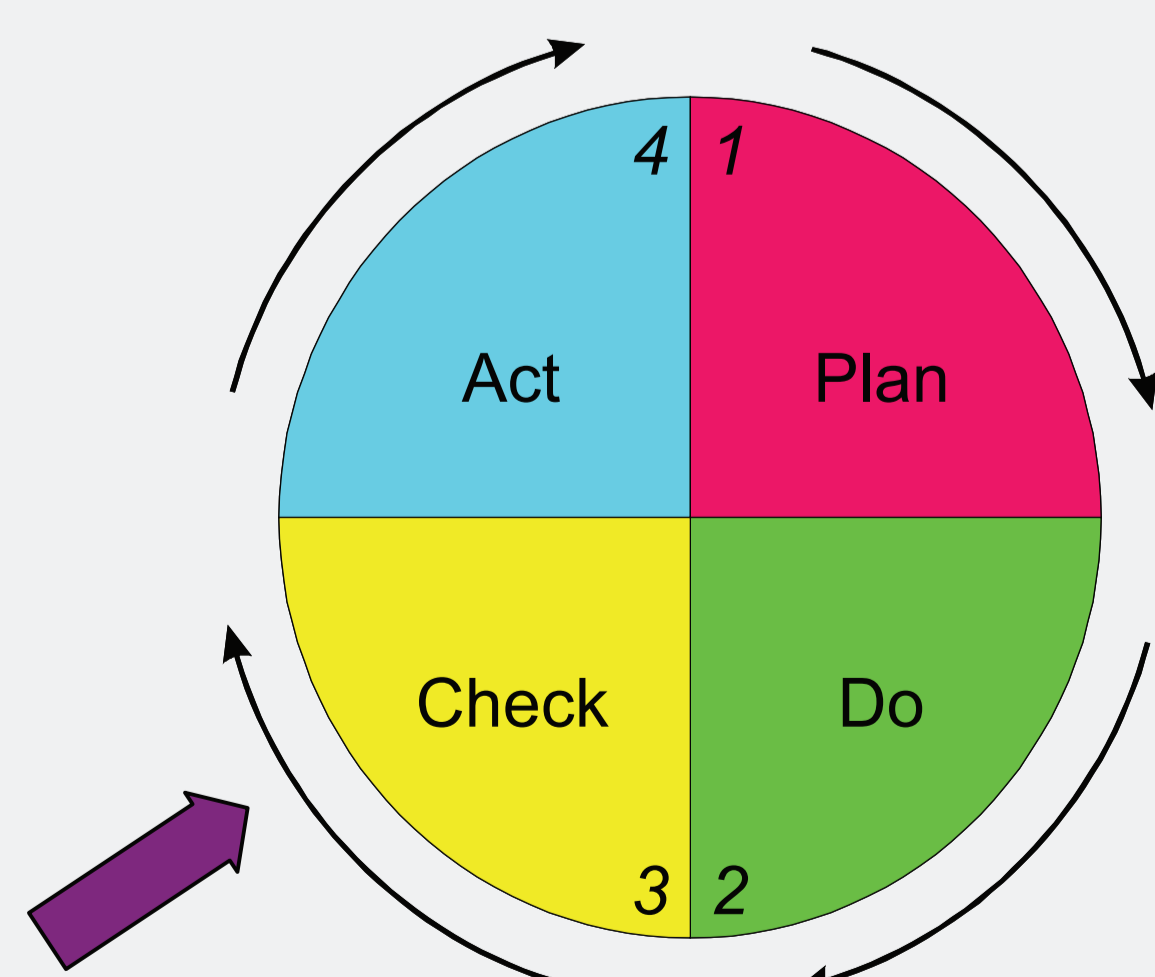


Maar ook op de onderliggende vragen wordt teruggereporteerd. Hierbij krijgt u spiegelinformatie van vergelijkbare organisaties.



De rapportage wordt toegelicht door de onderzoekers aan de organisatie. Deze toelichting levert aanrijpingspunten voor verbetering op.

Conclusie



De resultaten van een cliëntwaarderingsonderzoek geven organisaties kwaliteitsinformatie. De grote uitdaging is om informatie om te zetten in bewust gekozen verbeteracties en deze ook daadwerkelijk uit te voeren. Uiteindelijk gaat het erom dat met behulp van deze informatie de zorg aan cliënten **structureel** verbeterd wordt. Ondersteuning bij het interpreteren en formuleren van verbeterinitiatieven is hierbij vaak onmisbaar.

drs. S. Winters – van der Meer, drs. R. Sonneveld, drs. S. Kleefstra,
drs. M. Stukstette, drs. J. Stavenuiter en dr. T. Kool

Prismant
Postbus 85200
3508 AE Utrecht
T 030 - 2345 678
F 030 - 2345 677
E prismant@prismant.nl
www.prismant.nl