

Cliëntenraadpleging met CQ-index

FACIT KAN U VAN DIENST ZIJN!

Facit is een bureau voor onderzoek, advies en training in zorg, welzijn en kinderopvang. Al sinds de pilot met de CQI VV&T in 2006 voert Facit cliëntenraadplegingen uit met de CQI. Facit heeft er een eer in gesteld zich te onderscheiden als een accuraat werkende, betrouwbare én meedenkende partner voor onze klanten. Facit is een stichting zonder winstoogmerk.

CQ-index bij Facit

Facit heeft ruime ervaring met de uitvoering van deze cliëntenraadplegingen en is door het Centrum Klantervaring Zorg geaccrediteerd om cliëntenraadplegingen met de CQ-index uit te voeren. Facit is geaccrediteerd voor:

- A - Onderzoeksactiviteiten (exclusief dataverzameling)
- B - Schriftelijke dataverzameling
- B - online Online dataverzameling
- C - Dataverzameling m.b.v. interviews
- D - Dataverzameling m.b.v. interviews, bijzondere doelgroepen

Behalve een gedegen kennis van de procedure en alle (on)mogelijkheden daarbinnen, vindt u in ons een discrete en soepel werkende partner. Wij zijn werkzaam in geheel Nederland. Onze interviewers zijn door Facit opgeleid en staan bekend om hun vriendelijke en geruisloze optreden. Onze CQ-coördinatoren zijn flexibel inzetbaar en u en uw cliënten kunnen onze helpdesk op het CQ-secretariaat bellen met elke denkbare vraag.

Naast een eindrapportage met de uitkomsten maken wij een tevens een rapportage met conclusies en praktische aanbevelingen. De bruikbaarheid van onze rapportages blijkt ook in de praktijk: zowel van de zijde van medewerkers, cliënten als IGZ bereiken ons complimenten over de heldere weergave van de resultaten van de CQ raadpleging en de bruikbare aanbevelingen in onze rapportages. Uiteraard komen wij ter afsluiting van het traject de uitkomsten ook graag aan uw medewerkers en cliënten presenteren.

U kunt bij ons terecht voor de volgende CQ-indexen:

- Verzorging, Verpleging en Thuiszorg
- Hulp bij het Huishouden
- Kraamzorg
- Jeugdgezondheidszorg
- GGZ
- Palliatieve Zorg
- Huisartsen en Huisartsenposten
- Fysiotherapie
- Revalidatie
- Gehandicaptenzorg

Tot de standaardwerkzaamheden bij de uitvoer van een CQ-index behoren:

- het informeren van management en Cliëntenraad middels een startpresentatie;
- het opstellen van informatiebrieven voor cliënten, contactpersonen, medewerkers en cliëntenraad;
- het ondersteunen bij /verrichten van de steekproeftrekking;
- het houden van interviews met cliënten;
- het verzenden van schriftelijke vragenlijsten;
- het aanbieden van de vragenlijsten via internet;
- het verwerken van de resultaten en het analyseren van gegevens;
- het opstellen van een rapportage met de uitkomsten;
- het opstellen van een rapportage met conclusies en aanbevelingen;
- het bespreken van de eindrapportage met uw MT en desgewenst ook uw cliëntenraad;
- het schonen van de gegevens en het aanleveren van de gegevens in de landelijke database.

In aanvulling hierop kan Facit u desgewenst ook ondersteunen middels:

- presentaties aan uiteenlopende geledingen in uw organisatie;
- groepsgesprekken met cliënten en/of vertegenwoordigers van cliënten om de resultaten uit te diepen;
- het opstellen van een verkorte 'populaire' samenvatting voor huisorgaan of verspreiding onder cliënten;
- benchmark van gegevens van verschillende locaties of eerdere raadplegingen;
- aanvullende vragen;
- aanvullend onderzoek voor andere doelgroepen;
- nadere statistische analyse van uw resultaten;
- gespecificeerd advies ten aanzien van organisatiebrede of locatiespecifieke verbeterpunten;
- concrete ondersteuning bij de uitvoering van uw verbeterplannen.

Ervaring

Wij hebben inmiddels veel ervaring opgedaan met diverse CQ-raadplegingen. Referenties kunt u vinden op onze website.

Meer informatie?

Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar onze website www.facit.nl. U kunt zich voor nadere informatie ook wenden tot Dorine Duwel of Ans Dalenberg, bereikbaar via telefoonnummer 0251-212 202.



Dorine Duwel
E-mail: dorine.duwel@facit.nl



Ans Dalenberg
E-mail: ans.dalenberg@facit.nl

