



humanitas

Continu meten en monitoren

Om de kwaliteit van zorg overal en altijd op peil te houden ontwikkelde Humanitas een methode van continu meten en monitoren van de cliënttevredenheid. Sinds begin 2017 gebeurt dit bij iedere cliënt twee keer per jaar, met een eigen cliënttevredenheidsmonitor. Om de implementatie van het nieuwe meetinstrument zo eenvoudig mogelijk houden, sluit Humanitas aan bij bestaande processen.

Cliënttevredenheidsmonitor

Zes weken voor het MDO krijgt een cliënt een uitnodiging om de cliënttevredenheidsmonitor in te vullen. De uitkomsten komen tijdens het MDO ter sprake. Eventuele acties worden direct opgepakt. Na een halfjaar vindt het tweede MDO plaats. Weer vult de cliënt de monitor in en worden de uitkomsten besproken. Ook worden de uitkomsten van de tweede monitor met die van de eerste vergeleken.

Digitaal instrument

De cliëntenraad is positief over de monitor, de respons is hoog. Vermoedelijk omdat cliënten en hun vertegenwoordigers het effect merken. Het is dus belangrijk dat de follow-up goed blijft.

Stichting Humanitas

"Cliënten zien direct de meerwaarde van de monitor"

'We hebben er begrip voor dat de monitor een digitaal instrument is. Mits er voldoende aandacht is voor mensen die hiermee niet uit de voeten kunnen.'

Opinionmeter software

Merel legt uit dat de cliënttevredenheidsmonitor aan een aantal eisen moest voldoen. Humanitas wilde bijvoorbeeld voorkomen dat ze de cliënten zou overvragen. 'Daarom hebben we nu een korte vragenlijst, met focus op de belangrijkste onderwerpen. Cliënten zien direct de meerwaarde van de monitor.' De vragenlijst maakte Humanitas samen met Zorgfocuz. Het systeem ontwierp de organisatie met Opinionmeter Benelux. 'Een van de voorwaarden van het systeem was dat het elke week gegevens moest kunnen genereren. Want met 1.000 verpleeghuiscliënten vindt elke week wel een aantal MDO's plaats.'

De resultaten

- Cliënten ervaren de methodiek als erg fijn.
- De monitor levert een hoge respons.
- De cliëntenraad is positief.
- Uitkomsten naast microniveau van de client, ook op meso- en macroniveau.
- Rapportages iedere maand op trendniveau per afdeling.
- Humanitas maakt grote verbeterstappen.

bron: www.waardigheidentrots.nl



"Appels met peren vergelijken". Zo noemt stafadviseur Merel van Maren de tot voor kort verplichte CQ-index die Stichting Humanitas elke 2 jaar uitvoerde. 'In 2 jaar tijd gebeurt er zoveel. Bovendien wonen de meeste cliënten tegenwoordig korter dan 2 jaar bij ons.' Dat past niet meer bij deze tijd. Wij streven naar "meten op maat".

- > Voor meer informatie over de software en diensten van Opinionmeter kijkt u op www.opinionmeter.nl of bel +31(0)10 742 03 80 voor een afspraak.



www.opinionmeter.nl

 **OPINIONMETER**[®]
BENELUX