



Van elkaar leren en daarmee de kwaliteit op allerlei gebied verbeteren, dat is de insteek van Zorggroep Apeldoorn.

De intrinsieke motivatie bij alle afdelingen ligt hoog, omdat iedereen ziet dat acties echt bijdragen aan verbetering van de cliëntwaardering.

Zorggroep Apeldoorn e.o.

Zorggroep Apeldoorn e.o. is een grote organisatie met cliënten van verschillende doelgroepen: onder andere somatiek, geriatrie revalidatie, dagactiviteiten, wijkverpleging en eerste lijnsverblijf. De zorggroep werkt al jaren naar volle tevredenheid met de software van Opinionmeter en kan daardoor snel en goed inspelen op ontwikkelingen, zoals het kwaliteitskader verpleeghuiszorg of nieuwe eisen vanuit de zorgverzekeraar/zorgkantoor.

zorggroep
Apeldoorn
en omstreken



Positieve insteek

“Wij willen vanuit een positieve insteek dat locaties zichzelf steeds verder verbeteren. Dit doen we door een appèl te doen op het leren met en van elkaar. Met behulp van diverse methoden wordt binnen Zorggroep Apeldoorn e.o. de waardering opgehaald bij cliënten die zorg- en dienstverlening ontvangen. Zo houden we huiskamer- en spiegelgesprekken en is realtime meten cliëntwaardering niet meer weg te denken. Met de informatie die we hiermee verzamelen zijn we in staat de verbetersuggesties concreet te maken én om vlakbij de wensen van de cliënten te blijven. Het werkt aanstekelijk en de resultaten verbeteren aanzienlijk”, aldus Chantal Herms, kwaliteitsfunctionaris van Zorggroep Apeldoorn.

Delen van ervaringen en aanpak

Afdelingen of doelgroepen hebben hun eigen plan van aanpak waarin zij hun doelen stellen ter verbetering. Aan de hand van organisatieresultaten wordt inzichtelijk gemaakt waar afdelingen/doelgroepen elkaar kunnen versterken. Een afdeling / doelgroep die goed scoort op een bepaald onderdeel wordt gevraagd hun ervaringen en wijze van aanpak te delen met andere afdelingen/doelgroepen.

Leren en verbeteren Het werkt aanstekelijk en de resultaten verbeteren aanzienlijk!

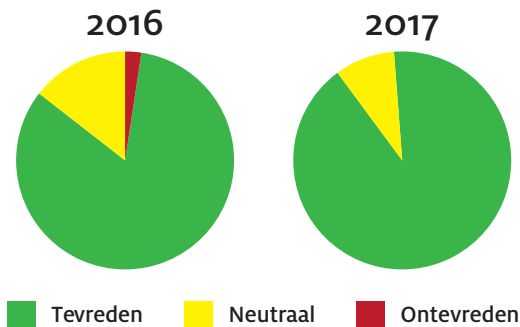
Benchmark

De resultaten van elk onderzoek binnen Zorggroep Apeldoorn e.o. gaan naar de betreffende afdeling, waar ze zelf acteren op basis van de rapportage. De maatregelen om punten aan te pakken, worden niet van bovenaf opgelegd, elke afdeling is daar zelf actief mee bezig. De intrinsieke motivatie ligt hoog, mede omdat iedereen ziet dat acties echt bijdragen aan verbetering van de cliëntwaardering.

Ondanks de verschillen in doelgroepen en locaties is het met de ontwikkelde meetmethode mogelijk om op een groot aantal items onderling resultaten te vergelijken, zowel binnen als buiten de organisatie. Bepaalde aspecten komen altijd voor: sfeer, schoonmaak, maaltijden etc. Dus naast dat de resultaten naar de afdeling gaan, worden ze ook samengevoegd in een document dat een helicopterview geeft van de ontwikkelingen. Hier kunnen de trends gezien en bijgehouden worden.

Een mooi voorbeeld

De positieve effecten van de 'leren en verbeteren' aanpak is bij één locatie heel goed te zien. In 2016 werd op 1 van de 15 gevraagde onderdelen geen enkele 'ontevreden' uitgedeeld. Op basis van de tussentijdse resultaten van 2017 is er nu geen enkel onderdeel waarop cliënten nog een slechte waardering geven!



Door het reeds jaren toepassen van de realtime meetmethode kan ook heel goed gemeten worden wat de effecten zijn van bepaalde keuzes in beleid met betrekking tot de cliëntwaardering.



Nauwe samenwerking cliëntenraad zowel aan begin van het proces als bij analyse resultaten.

Erkend meetinstrument

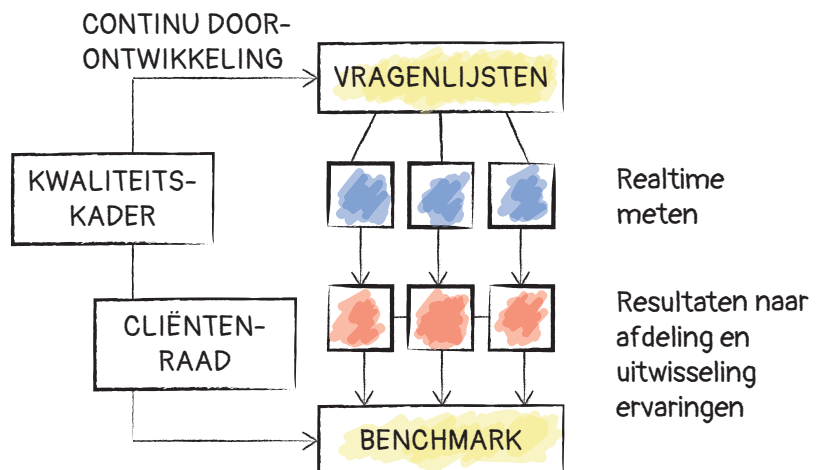
De methodiek, in combinatie met de software van Opinionmeter, is door Zorggroep Apeldoorn e.o., samen met de twee partijen waarmee samengewerkt wordt, voorgedragen om als erkend meetinstrument aangemerkt te worden bij het Zorginstituut.

Continue doorontwikkeling

Standaard worden elk jaar de vragenlijsten geëvalueerd met de twee andere organisaties waarmee samengewerkt wordt. Ook worden de vragenlijsten tussentijds uitgebreid omdat bijvoorbeeld de cliëntenraad op een bepaald onderwerp, bepaalde afdeling of doelgroep extra informatie wil ophalen. Om cliënten niet twee keer te belasten met vragenlijsten, wordt er nauw samengewerkt met de cliëntenraad.

Plannen voor 2018

De resultaten van de metingen geven voldoende handvatten om resultaatgerichte KPI's (kritische prestatie indicatoren) in te gaan stellen. Op dit moment inventariseert Zorggroep Apeldoorn e.o. welke KPI's opgesteld zouden kunnen worden, die direct te linken zijn aan de onderwerpen die de organisatie belangrijk vindt én thema's uit het kwaliteitskader.



Meer weten over deze casus? Kijk op www.opinionmeter.nl/apeldoorn
Of bel +31(0)10 742 03 80 voor een afspraak of demonstratie van onze software en diensten.