De onderzoeken worden continu verbeterd waardoor ze blijven aansluiten op de praktijk.

Objectief meten

De Westerkim vindt het belangrijk dat cliënten zich thuis voelen maar ook dat de kwaliteit van de dienstverlening in orde is. Nu kan kwaliteit voor iedereen iets anders betekenen. Om zo objectief mogelijk vast te stellen of 'wij het goed doen', wordt er gebruik gemaakt van een kwaliteits-managementsysteem.

In het kwaliteitsmanagementsysteem wordt vastgelegd wat er gedaan wordt, hoe dat gedaan wordt en wat de organisatie wil verbeteren. Regelmatig wordt de tevreden-heid van cliënten, medewerkers en andere betrokkenen over de zorg- en dienst-verlening gemeten.

Door de complexiteit van alle invals-hoeken wil de Westerkim dit op een slimme en praktische manier aanpakken. Met die vraag kwam de Westerkim een aantal jaren geleden bij OMApp Advies.

Als thuis

de Westerkim welkom thuis

De Westerkim wil geen instelling zijn, maar een gezin. Mensen kiezen voor de Westerkim om-dat ze direct onderdeel van dit gezin worden.

De visie is gestoeld op het idee dat mensen die zorg behoeven gebaat zijn bij een zo natuurlijk mogelijke omgeving. Voor de Westerkim is dat de warmte en veiligheid van het gezin. Er wordt veilige, liefdevolle en persoonsgerichte zorg geboden aan ouderen, waarbij de kwaliteit hoog in het vaandel staat.

Unieke oplossingscombinatie

Voor de Westerkim bleek de Onderzoeksbieb, in combinatie met de software van Opinionmeter, dé oplossing. In deze bibliotheek zit een grote hoeveelheid beproefde onderzoeken die voor en door de praktijk zijn ontwikkeld.

Ze sluiten daarom niet alleen heel goed aan bij wat de Westerkim wilde onderzoeken, de onderzoeken voldoen ook nog eens aan de kwaliteitsrichtlijnen. Hierdoor konden snel stappen gemaakt worden door de Westerkim in het meten en verbeteren van de kwaliteit.

De Westerkim maakt gebruik van de volgende onderdelen uit de zorgbieb:

- Klanttevredenheidsonderzoeken.
- Medewerkerstevredenheidsonderzoeken.
- Vrijwilligersonderzoek.
- Kwaliteitsaudits.
- Stakeholdersonderzoek.

OMApp Advies

OPINIONMETER® BENELUX

Aanpak klanttevredenheidsonderzoek

"Als vervanger van de 2 jaarlijkse CQ index zijn wij verplicht jaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren. Wij maken hiervoor op interactieve wijze gebruik van de vragenlijsten uit de uitgebreide zorgbieb van OMApp." aldus Karola Bleijie, Zorgmanager van de Westerkim.

De werkwijze is als volgt:

1. De te stellen vragen worden eerst afgestemd met de Cliëntenraad en de betrokken afdelingen.
2. Alle te ondervragen personen worden vooraf geïnformeerd over het komende onderzoek.
3. De vragenlijsten worden anoniem ingevuld, door OMApp verwerkt en vertaald naar een rapport. Dit rapport vormt de basis voor het verbeterplan dat met de Cliëntenraad wordt besproken.
4. Na goedkeuring van het verbeterplan worden de maatregelen in werking gesteld en in een volgende meting geëvalueerd (cyclisch meten).

Aanpak onderzoek medewerkerstevredenheid

"Vanaf 2017 meten wij jaarlijks de tevredenheid van onze medewerkers. Voorheen gebeurde dat maar één keer per 3 jaar. De vragen richten zich nu op dat wat actueel is en dus leeft onder de medewerkers. De formuleringen zijn doelgericht en helder. Dit zorgt voor meer betrokkenheid en response bij het onderzoek" vertelt Jan Dijkema, beleidsadviseur van de Westerkim.

Evenals bij het klanttevredenheidsonderzoek, wordt ook voor dit onderzoek het traject van voorbereiding, vooraankondiging, rapportage en verbeterplan gevolgd. Hiermee wordt meteen aangesloten op de interne bedrijfsvoering van de Westerkim.

De Onderzoeksbibliotheek in combinatie met de software van Opinionmeter zorgt voor een praktische en oplossingsgerichte aanpak die snel leidt tot kwaliteitsverbeteringen.

De redenen voor de Westerkim om te kiezen voor de Onderzoeksbieb

1. Alle onderzoeken, metingen en resultaten staan in één systeem.
2. De vraagstelling is duidelijk en begrijpelijk voor de cliënt, medewerker of vrijwilliger.
3. De resultaten van de onderzoeken leveren gedegen input voor verbetering.
4. De teams worden gemotiveerd om te werken aan hun eigen (interne) verbeterproces.
5. Alle deelnemers van de onderzoeken (cliënten en medewerkers) geven aan dat de wijze van ondervragen plezierig is en zelfs leuk gevonden wordt. Dit draagt bij aan een hoge response én kwalitatieve antwoorden.
6. Benchmarken van de resultaten is mogelijk, zodat de eigen resultaten in een breder perspectief gezet kunnen worden.
7. Alle onderzoeken voldoen aan het kwaliteitskader.
8. Er volgt altijd een NPS score (aanbevelingscijfer).

Kijk op **www.opinionmeter.nl/westerkim** voor meer informatie
of bel +31(0)10 742 03 80 voor een afspraak of demonstratie.