

Uitleg indicatoren voor cliënten

1. Indicator 'Inspanning Zorgkaart Nederland'

"Heeft u actief beleid om het aantal waarderingen op ZKN op te hogen?"

- a) De organisatie voert zeer actief beleid [5 of meer van de genoemde of vergelijkbare acties]
- b) De organisatie voert hierop actief beleid [3 of 4 van de genoemde of vergelijkbare acties]
- c) De organisatie voert hierop enigszins actief beleid [1 of 2 van de genoemde of vergelijkbare acties]
- d) De organisatie voert hierop geen actief beleid [geen van de genoemde of vergelijkbare acties]

(Bijvoorbeeld: belteam, aanschrijven cliënten/mantelzorgers (mailing), persoonlijke brief aan cliënten, verspreiden van folders, aandacht op de eigen website, benoemen in nieuwsbrief, koppelen aan zorgleefplan gesprek/intakegesprek/evaluatiemomenten, onderzoek naar waarom geen/weinig waarderingen gegeven worden, reageren van zorginstellingen op waardering van cliënt, verbeterplannen n.a.v. waarderingen van cliënt.)

Toelichting

ZorgkaartNederland is een website waarop mensen hun ervaring met een zorgaanbieder kunnen delen. Ervaringen zijn openbaar en kunnen door andere mensen gebruikt worden als ze zoeken naar een zorgaanbieder. Ook kan een zorgaanbieder ervaringen van cliënten gebruiken bij het verbeteren van hun zorg. Organisaties die een actief beleid hebben op het ophalen van waarderingen vinden het waarschijnlijk belangrijk om te weten wat cliënten van de zorg vinden.

2. NPS-score

"Wat is het percentage cliënten/cliëntenvertegenwoordigers dat een 8, 9 of 10 geeft op de NPS-vraag *Zou u [instellingsnaam] bij uw vrienden en familie aanbevelen?*"

0 = zeer waarschijnlijk niet , 10 = zeer waarschijnlijk wel

- Teller: het aantal cliënten/cliëntenvertegenwoordigers dat een 8, 9 of 10 geeft op de NPS-vraag. Noemer: alle cliënten of cliëntvertegenwoordigers die de NPS-vraag hebben beantwoord.
- Deze vraag wordt gesteld d.m.v. een onafhankelijke uitvraag op basis van aselechte steekproef, eventueel in combinatie met andere vragen die de organisatie aan cliënten wil voorleggen.
- De NPS wordt eens per twee jaar uitgevraagd.
- De vraag kan worden gesteld aan de cliënt of een cliëntvertegenwoordiger en kan zowel schriftelijk als mondeling worden afgenomen al naar gelang de opzet van het onderzoek binnen de zorgorganisatie.
- Het handboek voor de CQ-index is richtinggevend voor de steekproefgrootte.
- Als niveau voor de steekproef wordt minimaal het KvK-niveau van de organisatie gehanteerd, of een lager detailniveau als de organisatie dit zinvol acht voor kwaliteitsverbetering.
- Minimaal aantal respondenten voor publicatie is 10 (per categorie: cliënten en cliëntvertegenwoordigers). Dit leidt in de praktijk tot minimaal een of twee percentages per organisatie (op KvK-niveau).

Toelichting

De NPS score geeft aan hoeveel mensen een zorgaanbieder bij vrienden en familie zouden aanbevelen. Mensen geven een cijfer tussen de 0 en de 10. Waarbij 0 betekent dat het zeer onwaarschijnlijk is dat mensen de zorgaanbieder aan familie en vrienden aanbevelen en 10 zeer waarschijnlijk. Uit onderzoek blijkt dat mensen die een cijfer onder de 8 geven, neutraal of ontevreden zijn over een zorgaanbieder. Mensen die een 8,9 of 10 geven zijn tevreden over de zorgaanbieder. Hoe hoger het percentage mensen is wat een 8,9, of 10 geeft, hoe meer mensen tevreden zijn over de zorgaanbieder.

3. Indicator 'systematische en geautomatiseerde registratie zorginhoudelijke cliëntgegevens

"Werkt u aan systematische en geautomatiseerde registratie van zorginhoudelijke cliëntgegevens door de zorgprofessional?"

- a) Registratie van zorginhoudelijke cliëntgegevens is geautomatiseerd en geïmplementeerd in de gehele organisatie.
- b) Registratie van zorginhoudelijke cliëntgegevens is geautomatiseerd en geïmplementeerd in een deel van de organisatie.
- c) De automatisering van de registratie van zorginhoudelijke cliëntgegevens is in ontwikkeling en wordt (op termijn) geïmplementeerd.

d) Organisatie oriënteert zich op geautomatiseerde registratie van zorginhoudelijke cliëntgegevens, maar heeft nog geen definitieve keuze gemaakt.

e) Organisatie is hier niet mee bezig.

Toelichting

Zorgprofessionals zoals wijkverpleegkundigen en verzorgenden registreren zorginhoudelijke gegevens.

Bijvoorbeeld het aantal uren zorg, de reden van zorg, afspraken met de cliënt, etc. Wanneer de registratie systematisch en geautomatiseerd gebeurt, worden gegevens eenduidig en op een vaste plek digitaal opgeslagen. Hierdoor zijn ze makkelijker terug te vinden en kunnen zorgprofessionals er altijd bij. Daarnaast kunnen deze gegevens dan geanalyseerd worden waar de zorgverleners weer van kunnen leren en de zorg verbeteren.