

De mening van zorggebruikers doet ertoe

Online cliënttevredenheidsonderzoek door Zorgbelang

De mening van cliënten en patiënten is steeds belangrijker geworden. Zonder hun inbreng is goede zorgverlening niet langer denkbaar. De online (tevredenheids)onderzoeken van Zorgbelang geven je de handvatten om kwaliteitsbeteringen in je organisatie door te voeren.

Zorgbelang ontwikkelt hiervoor eenmalige enquêtes, maar zet ook meerjarige evaluatiesystemen op. Daarna vergt het doorlopend, online enquêtes afnemen nog maar weinig tijd.

Cliënten en patiënten kunnen meedoen op een zelf gekozen tijdstip. Per e-mail, de website of via de informatiezuil. De resultaten zijn per direct en online te raadplegen. Zo houd je de vinger aan de pols. En kun je snel een verbetercyclus in gang zetten.

De voordelen

- Snel en efficiënt
- Grote deelname, grote representativiteit
- Continue uitkomsten
- Effecten van beleid meteen in beeld.

Aanpak in stappen

We volgen een aanpak in stappen:

- Bepalen doel en reikwijdte. Bijvoorbeeld: meting van cliënttevredenheid van enkele afdelingen of de hele organisatie, een meningspeiling onder het personeel of cliënten, of een diepgaand onderzoek naar ervaringen en effecten van de zorgverlening van je organisatie.
- Concept-onderzoeksvragen ontwikkelen vanuit doelgroep perspectief.
- Testen bij de doelgroep.
- Uitvoering.

Het resultaat

Het onderzoek geeft je:

- Inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening op alle aspecten die samenhangen met bijvoorbeeld cliënttevredenheid of het resultaat van de behandeling.

- Inzicht in meetbare verschillen per bijvoorbeeld afdeling of maatschap, indien gewenst afgezet tegen het totaalresultaat van je organisatie.
- Een analyse op basis van de resultaten, overzichtelijk online weergegeven en/of verwerkt in een schriftelijk rapportage.
- Concrete handvatten op basis waarvan je de kwaliteit van de zorg kunt verbeteren en de cliënttevredenheid kunt vergroten.

Maatwerk

Welke vorm van onderzoek je ook kiest, we stemmen het altijd af op wat jij met de organisatie wilt bereiken. Hoe klein of groot dat doel ook is. Wij denken graag met je mee.

Contact

Wil je meer informatie, of verder praten?

Bel of mail dan met Ralph Schaareman, projectleider.

Telefoon 026 - 384 28 22

ralphschaareman@zorgbelang Gelderland.nl

Waarom Zorgbelang Gelderland | Utrecht

Zorgbelang heeft veel ervaring met diverse vormen van (tevredenheids)onderzoek onder zorggebruikers en medewerkers van zorgorganisaties. We kennen de doelgroep, en hebben op uiteenlopende manieren contact met zorggebruikers en professionals in zorg. We werken al meer dan 25 jaar samen aan betere zorg.

Zorgbelang Gelderland | Utrecht

Streeft naar een leefbare, zorgzame samenleving waarin alle burgers een volwaardige positie innemen en samen de samenleving vormgeven.