



QDNA

Continu verbeteren van cliënttevredenheid

Maart 2018
Ineke Hiemstra, AxionContinu



Aanleiding en doelstelling

- **Interne tevredenheidsmeting GRZ papier**
- **Hoge registratielast medewerkers**
- **Voor revalidatie revalidantgesprekken**
- **Cliëntenraadpleging (CQi); 1x per jaar**





Opzet QDNA

- **Applicatie QDNA**
- **Inrichten per doelgroep**
- ***Realtime (= direct)* inzicht in resultaten**
- **Verbeteracties snel en gericht initiëren**
- **Opvolging monitoren**





Dataverzameling - wat



- **Vaste set aan stellingen**
- **Antwoordschaal overeenkomstig rapportcijfer 0-10**
- **Stellingen afgestemd op type zorgaanbod en respondent**
- **Open vragen**
- **Zowel narratief als kwantitatief**





Werkwijze AxionContinu

Divisie verzorgd Wonen:12 locaties

Zuil op PG locaties

Ipad somatiek

- Divisie revalidatie en herstel: 2 locaties

Zuil in Zorghotel

Ipad in Centrum voor revalidatie

- Divisie Thuis in ontwikkeling



Axioncontinu

wonen, zorg en revalidatie



Resultaten algemeen

- **Data 'realtime' beschikbaar in digitaal dashboard**
- **Weergave op diverse niveaus**
- **Inzicht in antwoorden op open vragen**





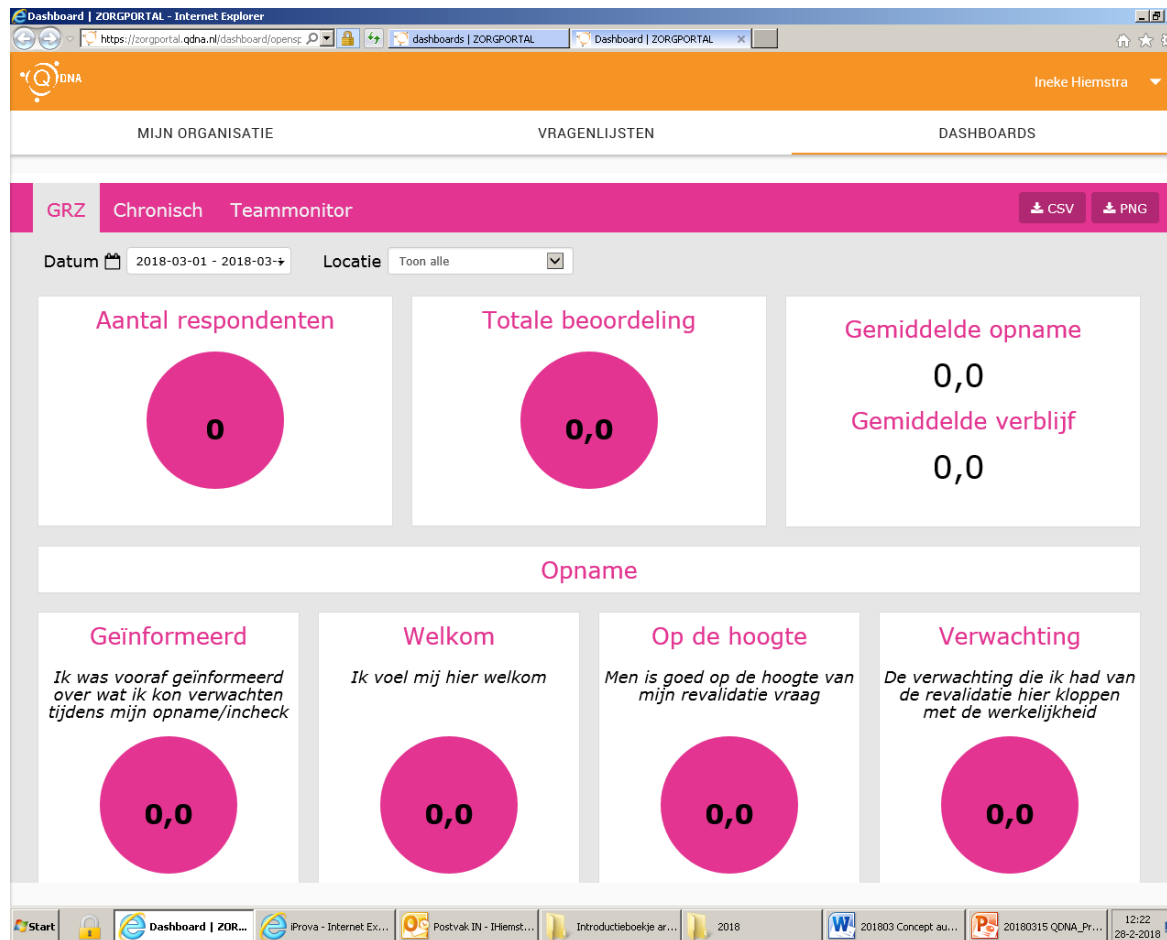
Opvolging resultaten

- **Uitkomsten structureel bespreken**
- **Aanpakken van onderwerpen ter verbetering via PDCA**
- **Bespreken punten in revalidant- of huiskamergesprekken**
- **Digitaal dashboard delen met de lokale cliëntenraden**





QDNA voorbeeld dashboard





Meerdere mogelijkheden

- **Meten van ervaringen/tevredenheid vrijwilligers, mantelzorgers, medewerkers, externe stakeholders**
- **Audits en observaties**
- **Afnemen van enquêtes voor andere doeleinden**





QDNA landelijk

- **Sluit aan bij Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg**
- **Opgenomen in Vilans Kwaliteitswijzer.**
- **Waardigheid en Trots kwaliteitstool**
- **Geaccepteerd door alle zorgverzekeraars**
- **Veilig en onafhankelijk (ISO certificaten)**



Axioncontinuu

wonen, zorg en revalidatie



QDNA Widget

AxionContinu

8.3

Algemene beoordeling
door 0 respondenten

+43

-100

100

Net Promotor Score

Onderzoek

De getoonde resultaten zijn verzameld door middel van een wetenschappelijk onderzoek dat onafhankelijk is uitgevoerd door ZorgDNA B.V.



Axioncontinuu

wonen, zorg en revalidatie



QDNA: Wat levert het op?

- **Structureel tevredenheid van cliënten in kaart brengen**
- **Borging in de “haarvaten” van een organisatie. Dus niet alleen speeltje van het management.**
- **Informatie om als team en familie in gesprek te gaan over kwaliteit**
- **Gericht aan de slag met verbeteracties**
- **Input kwaliteitsverslag**





Ineke Hiemstra
Senior Kwaliteitsmedewerker
AxionContinu
Divisie revalidatie en herstel
ihiemstra@axioncontinu.nl
06-20000824



Axioncontinu

wonen, zorg en revalidatie