

Algemene onderwerpen van cliëntwaardering

- o **Algemene ervaringen** – hoe heeft de cliënt/bewoner de zorg/begeleiding vanuit Emergis ervaren?
- o **Positieve punten** – wat ging er goed?
- o **Verbeterpunten** – wat kan er beter?
- o **Effectiviteit van behandeling** – was de behandeling de juiste aanpak voor de klachten?
- o **Bejegening** – voelde de cliënt/bewoner zich serieus genomen? Waren behandelaren en begeleiders vriendelijk en respectvol?
- o **Communicatie** – zijn dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd? Heeft de cliënt/bewoner makkelijk contact kunnen krijgen?
- o **Inspraak in de behandeling** – heeft de cliënt/bewoner zelf invloed kunnen hebben op hoe de behandeling/begeleiding is vormgegeven?
- o **Betrokkenheid van naasten bij de behandeling** – zijn naasten voldoende betrokken bij de behandeling/begeleiding?
- o **Transparantie** – heeft de cliënt/bewoner voldoende informatie gekregen over behandel- en begeleidingsmogelijkheden en andere relevante informatie?
- o **Veiligheid** – heeft de cliënt/bewoner zich veilig gevoeld?

Cliëntwaardering

Wat is het? En hoe bespreek ik het met mijn cliënt?

Emergis vindt de mening van cliënten en bewoners belangrijk. Met de mening van onze cliënten en bewoners kunnen we rekening houden bij het organiseren van de zorg en de begeleiding en bij het maken van beleid. Deze bron van informatie noemen we cliëntwaardering.

Hoe meten we cliëntwaardering?

Tijdens de behandeling, begeleiding of opvang vanuit Emergis vragen we cliënten en bewoners vragenlijsten in te vullen over hun ervaringen en tevredenheid.

We hebben verschillende manieren om cliëntwaardering te meten, namelijk:

- CQi (CQ-index);
- losse vragenlijsten of kaartjes (op papier of digitaal);
- Zorgkaart Nederland.

Wat is de CQ-Index?

De CQ-index (Consumer Quality Index) is een landelijk ontwikkelde en gebruikte vragenlijst om cliëntwaardering te meten. Emergis is verplicht deze vragenlijst af te nemen. De vragenlijst ontvangt de cliënt over het algemeen in de set aan vragenlijsten die het effect van de behandeling meten (ROM).

Wat is Zorgkaart Nederland?

Aanvullend op de interne onderzoeken, hebben cliënten maar ook hun naasten tevens de mogelijkheid om hun waardering te geven op www.zorgkaartnederland.nl.

Zorgkaart Nederland is de grootste ervaringssite voor de Nederlandse gezondheidszorg. Iedereen kan daar zijn of haar mening geven over de door hen ontvangen zorg, zodat dit voor andere mensen als keuzehulp kan dienen.

Waarom maakt Emergis ook gebruik van losse vragenlijsten?

De CQi geeft een algemeen beeld en het kan zijn dat Emergis dieper in wil gaan op een bepaald onderwerp. Daarvoor wordt dan een aparte vragenlijst opgesteld.

Hoe ontvangen cliënten een vragenlijst?

Over het algemeen ontvangen cliënten en bewoners de vragenlijsten digitaal, maar vragenlijsten kunnen vanwege verschillende redenen ook op papier uitgezet worden. Cliënten en bewoners zijn niet verplicht deze vragenlijsten in te vullen.

Wanneer ontvangen cliënten en bewoners een vragenlijst?

De insteek is dat de waardering wordt gemeten in de periode dat de behandeling met de cliënt of de begeleiding van de bewoner wordt geëvalueerd tijdens de laatste of jaarlijkse behandelplanevaluatie. We zien dit als een logisch moment in het behandelproces om terug te kijken hoe de cliënt of bewoner de behandeling of begeleiding heeft ervaren.

Wat gebeurt er met de ingevulde vragenlijsten?

De resultaten worden anoniem gebruikt als stuurinformatie om de kwaliteit van zorg te optimaliseren. Verder worden de data van de CQi (met toestemming van de cliënt) gebruikt als verantwoording in het kader van de Transparantieagenda.

Wat zijn de resultaten van de metingen van cliëntwaardering?

Intern zijn resultaten inzichtelijk via ValueCare en worden regelmatig teruggekoppeld aan teams. Cliënten en naasten kunnen verwezen worden naar de website van Emergis. Dit is in 2021 nog in ontwikkeling. De resultaten van Zorgkaart Nederland zijn te vinden op www.zorgkaartnederland.nl.

Hoe bespreek ik cliëntwaardering met mijn cliënt?

De resultaten van de metingen van cliëntwaardering zijn voor medewerkers niet per cliënt inzichtelijk, maar dat betekent niet dat het onderwerp niet besproken kan worden. Het is aan te bevelen dit als standaard onderdeel op te nemen in de behandelplanbespreking. Tijdens de evaluatie van de behandeling en begeleiding kan door de medewerker gevraagd worden naar onderwerpen van cliëntwaardering die je op de achterzijde van deze folder vindt.

De uitkomsten van de bespreking met de cliënt kunnen gebruikt worden om:

1. op cliëntniveau in de (werkwijze van) behandeling/begeleiding aan te passen;
2. op teamniveau interpretatie te geven aan uitkomsten van metingen.