



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Realtime cliëntervaringen meten bij AxionContinu



Op 4 locaties van AxionContinu kan op ieder moment de tevredenheid van cliënten en familieleden in kaart gebracht worden. Met behulp van meetzuilen meten ze realtime cliëntervaringen conform het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Bestuurssecretaris René Leideritz: ‘Het is onze bedoeling om dit intramuraal uit te rollen op al onze locaties en uiteindelijk ook aan onze thuiszorgcliënten aan te bieden.’ De zuilen komen op strategische plekken zodat bezoekers, familieleden en patiënten gemakkelijk een vragenlijst kunnen invullen.

Realtime

De meting is realtime en de vragenlijst is kort. Leideritz: ‘Wij werken met een vaste vragenlijst die is gestandaardiseerd op doelgroep.’ Er wordt geïnformeerd naar deskundigheid, veiligheid en gastvrijheid. Ook de belangrijke nps-vraag zit erbij. Deze net promotor score, of de klant de zorg bij anderen zou aanbevelen, is een belangrijke kwaliteitsindicator. De app kan met een extra vraag of een bepaald thema, gemakkelijk worden aangepast.’

AxionContinu gebruikt de beantwoorde vragenlijsten als managementinformatie. Kwaliteitsfunctionarissen halen de gegevens uit het systeem en maken daar per kwartaal rapportages van die ze naar de locatieleiding

sturen. Ook het managementteam en het bestuur van AxionContinu krijgen de rapportages. En omdat het realtime is, kan iedere leidinggevende op elk moment om informatie vragen.

Bron: Zorgvisie

Meer weten

- Lees het hele artikel over het realtime meten van cliëntervaringen op de [website van Zorgvisie](#)
- AxionContinu is deelnemer aan het programma Waardigheid en trots, ruimte voor verpleeghuizen. Bekijk de [deelnemerspagina van AxionContinu](#)
- Lees [‘AxionContinu: “Leer van elkaar voor betere zorg”](#)

tags:

[AxionContinu](#) (12), [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (113)

thema's:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (354), [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (146)