



Thuis in het Verpleeghuis  
Waardigheid en trots op elke locatie

## Stichting Humanitas: kort cyclisch cliënttevreden meten



Van tweejaarlijks naar 2 keer per jaar en van gemiddelden naar die ene unieke cliënt. Dat is de ontwikkeling die Stichting Humanitas doormaakt in het meten van cliënttevredenheid. De organisatie koppelt de eigen cliënttevredenheidsmonitor aan de bestaande multidisciplinair overleg (MDO)-systematiek. Zo ontstaat een kort cyclische meting. Met de uitkomsten gaan medewerkers direct aan de slag. De monitor biedt ook inzichten voor verbetering op afdelings- en organisatieniveau.

### Metten op maat

Appels met peren vergelijken. Zo noemt stafadviseur Merel van Maren de tot voor kort verplichte CQ-index die Stichting Humanitas elke 2 jaar uitvoerde. 'In 2 jaar tijd gebeurt er zoveel. Bovendien wonen de meeste cliënten tegenwoordig korter dan 2 jaar bij ons.' Ook de opzet van de CQ-index sprak de organisatie niet langer aan. 'Met de CQ stuurt een organisatie op gemiddelden. Dat past niet meer bij deze tijd. Wij streven naar "meten op maat". Het gaat ons om de tevredenheid van die ene unieke cliënt.' Stichting Humanitas biedt zorg, wonen, welzijn en maatschappelijke dienstverlening in de regio Rotterdam. De organisatie heeft 30 locaties, ruim 3.000 medewerkers en 2.000 vrijwilligers.

## Continu meten en monitoren

Om de kwaliteit van zorg overal en altijd op peil te houden ontwikkelde Humanitas een methode van continu meten en monitoren van de cliënttevredenheid. Sinds begin 2017 gebeurt dit bij iedere cliënt twee keer per jaar, met een eigen cliënttevredenheidsmonitor. Om de implementatie van het nieuwe meetinstrument zo eenvoudig mogelijk houden, sluit Humanitas aan bij bestaande processen. Merel: 'We hebben aangehaakt op de MDO-systematiek. Twee keer per jaar vindt een persoonlijk en uitgebreid overleg plaats. Of vaker, wanneer de gezondheidstoestand van de cliënt verandert. De uitkomsten van de cliënttevredenheidsmonitor zijn daar nu onderdeel van.'

### Zo werkt de cliënttevredenheidsmonitor van Humanitas

Zes weken voor het MDO krijgt een cliënt een uitnodiging om de cliënttevredenheidsmonitor in te vullen. De uitkomsten komen tijdens het MDO ter sprake. Eventuele acties worden direct opgepakt. Na een halfjaar vindt het tweede MDO plaats. Weer vult de cliënt de monitor in en worden de uitkomsten besproken. Ook worden de uitkomsten van de tweede monitor met die van de eerste vergeleken. Om te controleren of de uitgezette acties effect hebben gehad. Invullen doen de cliënten in principe niet anoniem. Anders zouden de resultaten niet besproken kunnen worden. Uiteraard mag anoniem invullen wel. De 2 MDO-periodes lopen van januari tot en met juni en van juli tot en met december.

## Elke week gegevens genereren

Merel legt uit dat de cliënttevredenheidsmonitor aan een aantal eisen moest voldoen. Humanitas wilde bijvoorbeeld voorkomen dat ze de cliënten zou overvragen. 'Daarom hebben we nu een korte vragenlijst, met focus op de belangrijkste onderwerpen. Cliënten zien direct de meerwaarde van de monitor.' De vragenlijst maakte Humanitas samen met ZorgfocuZ. Het systeem ontwierp de organisatie met Opinionmeter Benelux. 'Een van de voorwaarden van het systeem was dat het elke week gegevens moest kunnen genereren. Want met 1.000 verpleeghuiscliënten vindt elke week wel een aantal MDO's plaats.'

## Slimmere en betere manier

De derde belangrijke samenwerkingspartner is de cliëntenraad. De raad volgt de ontwikkelingen op de voet, de voorzitter nam deel aan de gesprekken met ZorgfocuZ. ‘Als cliëntenraad deelden we het gevoel van Humanitas bij de CQ-index’, zegt vice-voorzitter René Baas. Hij benadrukt hoe belangrijk het meten van cliënttevredenheid is. ‘Dus als dat op een slimmere en betere manier kan, graag! De monitor meet op cliëntniveau, gaat uit van maatwerk en kan gerichte acties opleveren. Maar het allerbelangrijkste is dat cliënten gehoord worden en over dingen kunnen praten.’

## Respectvol met elkaar omgaan

Tevredenheid zit vaak in kleine dingen, aldus René. Hij vertelt over zijn moeder, die inmiddels overleden is. ‘Mijn moeder wilde graag mevrouw Baas genoemd worden. Dat verzorgenden dat aanvoelen is onderdeel van een juiste bejegening: respectvol met elkaar omgaan, in alle fasen van dementie. In de praktijk spreken ze cliënten echter vaak aan met “liefje” of “schatje”. Heel goed bedoeld, maar niet voor alle cliënten prettig. De cliënttevredenheidsmonitor is een mooi middel om dat kenbaar te maken.’

## Digitaal instrument

De cliëntenraad is positief over de monitor. ‘Natuurlijk moeten we nog evalueren of de monitor ons inderdaad brengt wat we verwachten’, zegt René. ‘Maar alle voortekenen zijn goed. De respons is hoog. Vermoedelijk omdat cliënten en hun vertegenwoordigers het effect merken. Het is dus belangrijk dat die follow-up goed blijft.’ Aandachtspunt vindt René de digitale vorm. ‘We hebben er begrip voor dat de monitor een digitaal instrument is. Mits er voldoende aandacht is voor mensen die hiermee niet uit de voeten kunnen.’ Merel geeft aan dat Humanitas hulp biedt aan cliënten die er zelf niet uitkomen. ‘Dan neemt de verzorgende een tablet mee of maken we een computer vrij.’

## Pilot en evaluatie

In augustus 2016 startte Humanitas een pilot op 1 locatie. Uit de tussenevaluatie in oktober bleek dat cliënten de methodiek als erg fijn ervaren en de monitor als gebruiksvriendelijk. Aandachtspunt was de beschikbare tijd in het MDO: die mocht wel wat ruimer. Ook de eindevaluatie in december 2016 was positief, met als aandachtspunt de monitor af te sluiten met een bedankje en contactgegevens. Zodat cliënten of vertegenwoordigers bij vragen direct contact kunnen opnemen. Uit de evaluatie kwam ook naar voren dat maar heel weinig cliënten de monitor liever anoniem invullen. Intramuraal zet Humanitas de cliënttevredenheidsmonitor nu organisatiebreed in. Ondertussen werkt de organisatie aan verdere verbetering, zoals meer gebruiksgemak door een koppeling met Caren. Ook volgt dit jaar uitbreiding naar de extramurale organisatie.

## Micro-, meso- en macroniveau

Merel legt uit dat de cliënttevredenheidsmonitor zich niet beperkt tot het microniveau van de cliënt. ‘We halen er ook uitkomsten op meso- en macroniveau uit.’ Managers krijgen 1 keer per maand de trends op niveau van hun afdeling. ‘Dan vallen verschillen tussen afdelingen op. Daar willen we gebruik van maken. Stel dat afdeling A 10 klachten krijgt over het eten en afdeling B geen. Dan is het zinvol om de gastvrouw van afdeling A in gesprek te laten gaan met de gastvrouw van afdeling B.’ Zo maakt Humanitas de monitor onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem. Merel zorgt op haar beurt voor de aansluiting bij de organisatiebrede PDCA-cyclus (Plan Do Check Act). ‘Ik zie bijvoorbeeld nu al dat “eten” een trend is. Verbetering is mogelijk en nodig. In juli maken we daarvoor een plan.’

## Cliëntvertegenwoordiger aan het woord

De moeder van Corrie de Rooter-Bresser woont bij Humanitas. Als vertegenwoordiger vulde ze de cliënttevredenheidsmonitor nu 2 keer in. ‘De monitor stelt duidelijke vragen. Bijvoorbeeld of medewerkers de cliënt op de juiste manier benaderen, of de familie zich thuis voelt, of de kwaliteit van het personeel goed is. Dat soort belangrijke vragen. Wat we invullen wordt later besproken in het MDO tussen de familie, de arts en de contactverzorgende. Dat is fijn. Ik ben heel positief. Want onze vragen worden altijd netjes beantwoord. En wat wij belangrijk vinden in de zorg voor onze moeder doen de medewerkers ook. Niet dat we altijd wachten op het MDO om dingen te bespreken hoor. Als er iets is, kaarten we het direct aan. De medewerkers pakken het dan direct op. Toch blijft het MDO – met de cliënttevredenheidsmonitor – belangrijk. Het is een moment om even bewust stil te staan bij de kwaliteit van de zorg. En dat met de organisatie te delen.’

## Gedachten ordenen in een veilige omgeving

Rest nog de vraag of het MDO niet altijd al gelegenheid bood om het gesprek aan te gaan. Met andere woorden: wat voegt de cliënttevredenheidsmonitor toe? ‘Heel veel’, lacht Merel. ‘Alleen al de inzichten die we al op al die verschillende niveaus krijgen: micro, meso en macro. Maar nog belangrijker: met de monitor geven wij mensen de mogelijkheid hun gedachten in een veilige omgeving te ordenen. Ze kunnen zich beter voorbereiden op het gesprek. En de monitor invullen is minder confronterend dan iets face to face uitspreken. Voor medewerkers is de monitor een hulpmiddel om in gesprek te gaan met de cliënt.’ Ze illustreert het met een voorbeeld uit de pilot: ‘Een vertegenwoordiger van een van onze cliënten had aangegeven dat ze zich niet veilig voelde op de afdeling. Daar hebben we direct een diep gesprek over gevoerd. Er bleek veel meer achter te zitten. Dankzij de monitor hebben we toen echt stappen kunnen maken. Juist omdat het zo’n laagdrempelig en persoonlijk instrument is.’

*Geschreven door: Ingrid Brons*

## Meer informatie

- Kom ook naar de Waardigheid en trots-congresdagen naar de [workshop ‘Van eenmalig meten naar continu meten’ op 3 juli](#)
- Lees meer over [Waardigheid en trots-deelnemer Humanitas](#)

---

### tags:

[Cliëntenparticipatie](#) (21), [Meten en monitoren](#) (58), [Stichting Humanitas](#) (26)

### thema's:

[Mantelzorg, cliënt, professional](#) (218), [Medezeggenschap](#) (96)