



Inventarisatie meetinstrumenten cliëntervaringen



Zorgaanbieders zijn vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (hoofdstuk 8 – Gebruik van informatie) verplicht om jaarlijks de ervaren bijdrage van de organisatie aan de kwaliteit van leven van de cliënt te meten. Organisaties zijn vrij om zelf een instrument te kiezen of te maken, mits het instrument voldoet aan een aantal eisen. Waardigheid en trots op locatie heeft alvast een aantal meetinstrumenten bij zorgaanbieders opgevraagd, om deze binnen de sector te delen.

Eisen meetinstrumenten cliëntervaringen

De meetinstrumenten voor cliëntervaringen dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- Het instrument betreft cliënten/naasten door middel van het stellen of invullen van vragen, gesprek of observatie.
- De onderwerpen uit het instrument sluiten aan bij wat cliënten en naasten belangrijk vinden.
- Het instrument geeft zicht op ervaringen en wensen van de individuele cliënt.
- Het instrument biedt alle cliënten, en als cliënten het zelf niet kunnen naasten, de mogelijkheid hun ervaringen in te brengen

- Ervaringen/resultaten zijn actueel (gaan over de huidige situatie en in ieder geval niet ouder dan 1 jaar) en anoniem en publiekelijk toegankelijk op locatieniveau.
- Het instrument helpt bij het gesprek over wensen, behoeften en ervaringen van cliënten en is bruikbaar voor leren en verbeteren.

Voor de keuze en gebruik van het instrument gelden de volgende eisen in het proces:

- De organisatie maakt in het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag transparant hoe tot de keuze van het instrument is gekomen.
- De cliëntenraad (ter instemming) en de ondernemingsraad of andere vertegenwoordiging van de werkvloer (ter advisering) zijn betrokken bij de keuze van het instrument. De zorgorganisatie legt hier verantwoording over af in het kwaliteitsverslag.
- De organisatie maakt in het kwaliteitsverslag de uitkomsten van de metingen openbaar en beschrijft hoe deze gebruikt worden voor leren en verbeteren.

Overzicht meetinstrumenten cliëntervaringen

- [Tranzo – Het verhaal als kwaliteitsinstrument](#)
- [AWO – ZL – Driehoeksgesprekken](#)
- [Argos Zorggroep – QDNA](#)

De beschrijvingen van onderstaande meetinstrumenten voor cliëntervaringen zijn gebundeld in de publicatie: [Inzicht in ervaren kwaliteit](#).

- Eveen – One2ten
- Hanzeheerd – Gastvrijheidsbarometer
- Meriant – Kwaliteitstool (H)erken wie ik ben
- Stichting Humanitas – Cliënttevredenheidsmonitor
- Ter Weel – Audits
- Zorgstroom – Kwaliteitsweb
- De Hoven – Groningen Wellbeing Index
- Het Baken & Viattence – Beelden van kwaliteit
- Icare – Arenagesprek
- Interzorg & Markenheem – Waarmee kan ik u van dienst zijn
- Liberein – Spiegelgesprek
- De Leystroom – Cliëntwaardering
- Zorggroep maas en Waal – Doen wat nodig is

Vragenlijst meetinstrumenten cliëntervaringen

Met welk instrument werkt jouw organisatie om cliëntervaringen op te halen? Laat het ons weten en vul de [vragenlijst inventarisatie meetinstrumenten cliëntervaringen](#)

in.

tags:

[Meten en monitoren](#) (62)

thema:

[Gebruik van informatie](#) (43)