



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Stappenplan periodieke evaluatie: Cliënttevredenheid, MDO en zorgleefplanbespreking



Hoe richt je op professionele wijze een periodieke evaluatie in, zoals een cliënttevredenheidsmeting, een MDO of een zorgleefplangesprek? In deze tool vind je inspiratie voor de verschillende stappen om een periodieke evaluatie in te richten volgens de richtlijnen van Verenso en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Met zowel aandacht voor de voorbereiding als de uitvoering en een heldere rolverdeling en werkwijze.

Inspiratiebox methodisch werken

Dit voorbeeld is onderdeel van de [inspiratiebox methodisch werken](#). In deze inspiratiebox vind je voorbeelden en instrumenten die helpen cyclisch en systematisch te werken volgens de Plan, Do, Check en Act-cyclus (PDCA). We laten zien hoe andere zorgaanbieders van verpleeghuiszorg methodisch werken op verschillende niveaus en in verschillende processen doorgevoerd hebben. Alle voorbeelden zijn beschreven volgens het onderstaande format.

Let op! De voorbeelden uit de inspiratiebox methodisch werken dienen wel op maat gemaakt te worden voor de eigen werksetting. Neem deze dan ook niet zomaar over. Maak altijd een kritische overweging en zoek gericht naar: welk probleem speelt bij ons, waar wil ik antwoord op hebben?

- Bekijk ook de andere voorbeelden uit de [inspiratiebox methodisch werken](#)

Werkwijze periodieke evaluatie

Waarom?

De tool 'Stappenplan periodieke evaluatie: cliënttevredenheid, MDO en zorgleefplanbespreking' inspireert als...

- Je de periodieke evaluatie (cliënttevredenheid / MDO / Zorgleefplangesprekken) op een persoonsgerichte en professionele manier wil inrichten, passend binnen de richtlijn van Verenso én het Kwaliteitskader.
- Je binnen deze periodieke evaluatie een heldere rolverdeling en werkwijze wilt afspreken, deze is multidisciplinair.

Wat?

De tool bevat twee inspirerende voorbeelddocumenten voor het geven van vorm en inhoud aan periodieke evaluatie in drie stappen: de voorbereiding van de periodieke evaluatie of het zorgleefplangesprek, met een systematische risicosignalering en evaluatie / klanttevredenheid, de uitvoering van het gesprek met voorzitter en basisagenda en de afhandeling; het verwerken van de afspraken.

- Een document met beschrijving van een eenduidige werkwijze periodieke evaluatie, inclusief een cliënttevredenheidsonderzoek, voorbereidend MDO en evaluatief zorgleefplangesprek.
- De handreiking van Verenso voor het inrichten van een MDO.

Welke niveau

Dit proces gaat over het cliëntniveau: de Check en de Act van de PDCA-cyclus binnen het zorgproces.

Resultaat periodieke evaluatie

Wat levert het op?

- Norm: een eenduidige werkwijze voor een periodieke multidisciplinaire evaluatie van de zorg en dienstverlening met de cliënt, verwante en betrokken zorgverleners. Kaders voor het zorgleefplangesprek met een duidelijk proces en een basisagenda voor het gesprek. Met deze norm borg je het cyclische van het zorgproces, door minimaal eens per half jaar de zorg en tevredenheid geëvalueerd te hebben en het ECD geactualiseerd te hebben.
- Heldere rolverdeling tussen betrokkenen. met antwoord op vragen als: Wie doet de voorbereiding? Hoe ziet onze basisagenda er uit? Wie nemen deel aan het gesprek? Wie begeleid het gesprek/zit voor.
- Gelijkwaardigheid deelnemers in het gesprek, met de nadruk op welbevinden.

Door wie te gebruiken?

- Zorgmedewerker
- Leidinggevende
- Kwaliteitsmedewerker
- Scholingsmedewerker

Hoe te gebruiken?

- De documenten dienen ter inspiratie; bekijk goed wat je wilt overnemen en wat past bij de eigen situatie en bij de visie van de organisatie.
- Belangrijke overwegingen: op welke wijze is het inrichten van de periodieke evaluatie te combineren met het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek? Op welke wijze past de periodieke evaluatie bij de werkwijze voor het ECD? Dit moet goed aansluiten.

Download

De beschrijving van een eenduidige werkwijze periodieke evaluatie, inclusief een cliënttevredenheidsonderzoek, voorbereidend MDO en evaluatief zorgleefplangesprek is ontwikkeld bij een middelgrote zorgorganisatie in 2019 in het kader van ondersteuning door Waardigheid en trots op locatie.

- Download: [Eenduidige werkwijze periodieke evaluatie \(doc\)](#)
- Ga naar de: [Handreiking MDO van Verenso](#)

Meer weten

- Bekijk ook de andere voorbeelden uit de [inspiratiebox methodisch werken](#)
- Lees meer over de achtergrond van methodisch werken in de verpleeghuiszorg. Ga naar het [kennisdossier methodisch werken](#)
- Gebruik de [reflectietool methodisch werken](#) om te onderzoeken welke vraagstukken zich bij jouw locatie voordoen op het gebied van methodisch werken.

tags:

[Inspiratiebox methodisch werken](#) (51), [Meten en monitoren](#) (60), [Zorgleefplan](#) (42)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (349)