

# Handleiding instrument Cliëntervaring

## Doel en werkwijze van het instrument

Doel van dit bestand is inzicht te krijgen in de cliëntervaring van alle cliënten die zorg en ondersteuning ontvangen van het team. Het bestand geeft informatie over:

- hoe de cliënten de diverse aspecten scoren
- of deze scores beter of slechter worden.

## Voor wie is het instrument geschikt?

Het instrument lijkt vooral geschikt voor kleine organisaties die een eenvoudig, goedkoop instrument willen hebben voor het meten van cliëntervaringen. Men kan zelf de vragen wijzigen en er zonder extra werk sturingsinformatie uit kunnen halen. In het huidige bestand is er ruimte voor 36 cliënten. Het bestand werkt handig voor intramurale organisaties, omdat de kamernummers ingevuld kunnen worden. Het kan ook door (kleine) thuiszorg teams gebruikt worden, maar dan moeten er goede afspraken gemaakt worden over de indeling, bijvoorbeeld één bestand per wijk.

## Het instrument

Het instrument Cliëntervaring bestaat uit twee onderdelen:

1. Vragenlijst over cliëntervaringen.
2. Dashboard voor de resultaten.

### 1. Vragenlijsten over cliëntervaringen

In de vragenlijst kunt u acht vragen opnemen die betrekking hebben op cliënttevredenheid. Het voorbeeldbestand is leeg. Maar u kunt bijvoorbeeld de volgende vragen opnemen:

- Wat vindt u van de kwaliteit van zorg en ondersteuning die u ontvangt?
- Hoe vindt u dat wij inspelen op uw wensen en vragen?
- Wat vindt u van de samenwerking tussen ons team en vrijwilligers, uw familie en vrienden?
- Doen wij voldoende beroep op uw eigen mogelijkheden?
- U krijgt zorg en ondersteuning van verschillende medewerkers en vrijwilligers. Wat vindt u van het aantal bekende gezichten waar u mee te maken heeft?
- Wat vindt u van de maaltijden (van ons restaurant en keuken)?
- Wat vindt u van de schoonmaak van uw appartement?
- Hoe ervaart u de invulling van uw dag? Denk bijvoorbeeld aan clubs, hobby's, activiteiten?

Vul de vragen in bij het laatste tabblad Instellingen.

Twee vragen zijn al ingevuld: cliënten kunnen aangeven waar ze blij van worden en of ze nog opmerkingen hebben.

### 2. Dashboard: de uitkomsten in een oogopslag

De uitkomsten van de metingen zijn te vinden in de tabs op het eind:

1. De tab Uitkomst laat het gemiddelde van alle metingen zien (dus 1<sup>e</sup> t/m 6<sup>e</sup> meting).
2. De tab Uitkomst in tijd laat de zes uitkomsten naast elkaar zien: zo kunt u zien of een bepaald thema minder hoog of juist hoger scoort.

Het is mogelijk om een overall dashboard voor alle teams te maken.

## Algemene voorbereiding

Om de methode in gebruik te nemen is de volgende actie nodig:

1. Stel de vragen in samenspraak met de Cliëntenraad vast voor uw eigen organisatie en pas het aan in de laatste tab van het instrument.
2. Bepaal welke teams met het instrument gaan werken.
3. Maak de bestanden aan per team: vul het voorblad met de juiste titel, vul op de tabs de kamernummers in.
4. Zet de bestanden op een vaste plek op de algemene schijf zodat de medewerkers deze goed kunnen vinden. Eventueel kan een teamoverstijgend dashboard gebouwd worden, bijvoorbeeld per locatie.
5. Informeer/instrueer medewerkers over het doel, het proces, de rollen van een ieder en de werkwijze. Op de volgende pagina staat een instructie over het bestand zelf.
6. Laat de teams afspraken maken over wie de gegevens in de computer invult:
  - a. alle medewerkers vullen direct na het evaluatiegesprek de uitkomsten in in het excelbestand  
of
  - b. de uitkomsten worden verzameld en op afgesproken tijden vult één medewerker de gegevens in.
7. Volg op afstand of het gevuld wordt. Maak afspraken of de toelichting die wordt gegeven in dit bestand wordt ingevuld of dat deze meteen in het zorgleefplan geschreven wordt.
8. Zorg voor ondersteuning waar nodig.

## Instructie voor medewerkers

De vragenlijsten staan in Excel en er is voor iedere cliënt/appartement een vragenlijst beschikbaar. Elke vragenlijst staat op een apart tabblad. Je start altijd op het voorblad; vanuit daar kun je makkelijk 'navigeren' naar het juiste invulblad.

### Het voorblad

Locatie x		Team 1						aantal app/cliënt	15	Uitkomst - gemiddeld	<a href="#">ga</a>
APP NR	Clientevaluatie									Uitkomst - in tijd	<a href="#">ga</a>
	1e meting	2e meting	3e meting	4e meting	5e meting	6e meting					
201	28-05-16 <a href="#">ga</a>	26-10-16 <a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	
203	2-04-16 <a href="#">ga</a>	2-09-16 <a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	
205	23-02-16 <a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	
207	28-04-16 <a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	
209			<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	
211	28-07-16 <a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	
213	3-05-16 <a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	
215			<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	
217			<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	
219			<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	
			<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	
301			<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	
303	2-04-16 <a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	
305			<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	
307			<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	
309			<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	
			<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	
			<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>		<a href="#">ga</a>	<a href="#">ga</a>	

Naam locatie en team

Automatische telling van cliënten

Zodra de dossiercheck is ingevuld, kleurt deze groen; zo weet je welke al gedaan zijn

Om de tweede dossiercheck in te vullen klik je op "ga" van de 2<sup>e</sup> ronde

Datum van invullen van de cliëntevaluatie

Kamernummer: vult zich vanzelf, als je het bij het juiste tabje zet. Haal het weg als de kamer niet meer in gebruik is.

## Clïentevaluatie – hoe vul je het in?

terug naar voorblad

Wil je deze pagina printen? Klik op 'Bestand', 'Afdrukken' en typ 'Pagina 1'

Clïent-evaluatie		2016					
Clïent							Kruis aan
Datum	24-2-2016						
App	66666						
Typ of kies een kruisje bij het juiste antwoord							
		goed	voldoende	onvoldoende	slecht	blanco	nvt
1	Wat vindt u van de kwaliteit van zorg en ondersteuning die u ontvangt?	x					
2	Wat vindt u van de maaltijden (van ons restaurant en keuken)?	x					
3	Wat vindt u van de schoonmaak van uw appartement?		x				
4	U krijgt zorg en ondersteuning van verschillende medewerkers en vrijwilligers. Wat vindt u van het aantal bekende gezichten waar u mee te maken heeft?	x					
5	Hoe vindt u dat wij inspelen op uw wensen en vragen?	x					
6	Wat vindt u van de samenwerking tussen ons team en vrijwilligers, uw familie en vrienden?		x				
7	Doen wij voldoende beroep op uw eigen mogelijkheden?	x					
8	Hoe ervaart u de invulling van uw dag? Denk bijv aan clubs, hobby's, activiteiten?			x			
		ja	nee				
9	Zijn er dingen waar u blij van werd in de afgelopen periode?	x					
10	Heeft u nog aanvullingen op wat we besproken hebben?		x				
Toelichting							

terug naar voorblad

Je vult bovenin de naam van de cliënt en de datum in.

Kruis de score aan die de cliënt heeft gegeven; zodra je het kruisje plaatst, kleurt het op.

Kruis ook de twee aanvullende vragen aan.

Ruimte voor een toelichting.

### Belangrijk: printen

Als je het document wilt printen: Volg de aanwijzing met **blauwe letters**: print in dit geval alleen Pagina 1. Anders print hij zes cliëntevaluaties uit die op dit tabblad staan.

### Belangrijk: bewaren en afsluiten

Bewaar het bestand door op Bestand opslaan te klikken. Als je klaar bent, ga dan terug naar het voorblad. Dit kun je doen door op de onderste/bovenste grijze regel Terug naar voorblad te