



Handreiking opzetten
cliëntwaarderingsonderzoek
Doelgroep in Beeld



Inleiding

Uit het Doelgroep in Beeld onderzoek is gebleken dat veel organisaties niet tevreden zijn over hun huidige cliëntwaarderingsonderzoek (ook wel cliënttevredenheid), vooral vanwege de lage respons en de beperkte impact. Op basis van die bevindingen zijn een aantal kennis- en ontwikkelsessies georganiseerd met leden van Valente, over hoe zij vorm (willen) geven aan cliëntwaarderingsonderzoeken.

Deze handreiking beschrijft de belangrijkste uitkomsten van die gesprekken, met vragen en overwegingen voor organisaties die hun cliëntwaarderingsonderzoek anders willen vormgeven, qua inhoud en proces.

Proces

In het proces van het cliëntwaarderingsonderzoek zijn drie belangrijke stappen.

1. Algehele doelstelling en positionering van het onderzoek:

- Is het doel organisatie brede monitoring van de kwaliteit van zorg of (ook) impact op teams en locaties?
- Is het cliëntwaarderingsonderzoek gekoppeld aan versterking van inspraak van cliënten?

De meeste organisaties werken nu nog met organisatiebrede onderzoeken, maar willen toewerken naar meer impactgerichte manieren van onderzoek.

2. Ontwerp keuzes:

- ontwikkelen eigen opzet, (deels) gebruik opzet partner-organisatie of (verplicht) gebruik standaard vragenlijst (bv. CQ index, Ervaringswijzer, Cliënten over Kwaliteit);
- kwantitatief (gesloten vragen), kwalitatief (open vragen), creatief (open) of gemengd;
- één organisatie brede vragenlijst, aanpassing per team en doelgroep en / of met input van cliënten;
- hoeveel vragen er worden gesteld (10 tot 50);
- hoe vaak het onderzoek wordt uitgevoerd, jaarlijks, om de zoveel jaar of doorlopend (aansluitend bij evaluatiemomenten in de zorg);
- organisatiebreed in één keer, per deel van de organisatie of per locatie/team.

Organisaties werken tot nu veelal met kwantitatieve, organisatie brede vragenlijsten, maar willen toewerken naar meer kwalitatieve en locatie/team specifieke benaderingen.

3. Respons: In de uitvoering kiezen organisaties tot slot verschillende manieren om de respons te vergroten, afhankelijk van de precieze doelgroep en beschikbare mogelijkheden:

- benadering van cliënten via (een combinatie van): een brief, digitaal (mail, whatsapp), flyer, persoonlijk of geautomatiseerd;





- verschillende strategieën om de respons te vergroten: beloning, festiviteit rondom uitvraag (bv. met taart, pizza) en / of aanwezigheid van een onderzoeker op locatie;
- uitvraag op papier en / of digitaal. Papier is voor sommige cliënten prettiger, maar vraagt wel meer inzet voor verspreiding, verzameling en verwerking.

Er is een directe relatie tussen de hoeveelheid tijd die geïnvesteerd wordt in de uitvoering van het onderzoek en de respons en daarmee de relevantie en impact van het onderzoek.

Inhoud

In de cliëntwaarderingsonderzoeken komen een aantal thema's vaak terug:

Algemene waardering: Meestal uitgedrukt in een cijfer, hoewel niet iedereen overtuigd is van het nut van een algemeen cijfer. Daaraan gekoppeld worden ook algemene vragen gesteld: wat gaat er goed en wat kan er beter?

Begeleiding: Waardering van de begeleiding en begeleiders, bv. over vorm, verloop, aandacht, benadering, respect, (werk)relatie/werk-alliantie en aansluiting bij behoefte.

Eigen regie: Wordt op verschillende manieren uitgevraagd: of begeleiding bijdraagt aan regie, of er ruimte is voor zeggenschap, of begeleiding vraaggericht is, of de cliënt invloed op de begeleiding heeft, hoe er om wordt gegaan met zorg die tegen de wens van de cliënt wordt uitgevoerd, of de cliënt invloed heeft op de organisatie en of de cliënt voldoende informatie heeft (over huisregels, vertrouwenspersoon, cliëntenraad, onafhankelijke cliëntondersteuner, klachtenfunctionaris).

Inhoud hulpverlening: Vragen over waardering van begeleiding bij specifieke onderdelen: kracht en regie versterken, hoop/geloof ontwikkelen, samenwerking met naasten en buurt/gemeenschap, al dan niet onder verwijzing naar de elementen van krachtwerk of rehabilitatie.

Doelen/uitkomsten: Vragen over de mate waarin begeleiding volgens cliënten bijdraagt aan doelen en kwaliteit van leven en de vermindering van klachten. En omgekeerd: of er een onvervulde zorgbehoefte is. Het gaat er niet om welke uitkomsten bereikt zijn, maar of de cliënt tevreden is over de resultaten.

Locatie & Veiligheid: Vragen over de kwaliteit van het verblijf (sfeer, voorzieningen, privacy, hygiëne), ervaren veiligheid. Deze vragen zijn vooral voor verblijfslocaties van belang, hoewel ervaren veiligheid en begeleiding ook voor ambulante en wonen relevant kan zijn.

Praktijkvoorbeeld: PAja!

Met PAja! geven cliënten (of bewoners/bezoekers) van perMens, samen met onderzoekers, elke twee jaar een uitvoering aan een belevingsonderzoek uit naar de voorziening(en) of begeleiding waar ze gebruik van maken. Zo worden de ervaringen van zorggebruikers in beeld gebracht en worden verbeterplannen ontwikkeld op locatie en/of in beleid, in dialoog met betrokken medewerkers/leidinggevenden. Deelnemers werken met PAja! ook aan hun eigen ontwikkeling.

