

ActiZ heeft in het kader van de Kwaliteitskoers 2.0 in samenwerking met de belangenbehartiger van cliëntenraden 'LOC Zeggenschap in Zorg' de zogenaamde spiegelrapportage ontwikkeld voor de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. Deze is bedoeld om in de zorgorganisatie het goede gesprek over kwaliteitsverbetering met cliëntenraden te ondersteunen.

Kwaliteitskoers 2.0

De spiegelrapportage beschrijft wat goed gaat in de zorg en waar verbetering mogelijk is. Hierbij wordt gebruik gemaakt van kwantitatieve gegevens (cijfers en feiten) én kwalitatieve gegevens (woorden en beelden). Daarmee past de spiegelrapportage in de Kwaliteitskoers 2.0 van ActiZ. Deze koers wil het gebruik van kwalitatieve gegevens voor het verbeteren van zorg stimuleren. Verder benadrukt de koers dat verbetering van zorg altijd verbonden moet zijn met het goede gesprek om de kwaliteitsinformatie op waarde te kunnen schatten en te interpreteren.

CQ-index en NPS+

In de spiegelrapportage worden de kwantitatieve gegevens die de organisatie verzameld met de CQ-index gekoppeld aan kwalitatieve informatie uit de Net Promotor Score-plus (NPS+). De NPS is sinds 2012 toegevoegd aan de CQ-index en wordt ook wel 'the ultimate question' genoemd en vraagt of cliënten de zorgorganisatie bij anderen zouden aanbevelen.

De NPS + voegt daar met de + nog twee vragen aan toe. De eerste gaat in op wat er volgens een cliënt kan worden verbeterd aan de zorg. De tweede vraag stelt vast waar een cliënt (zeer) tevreden over is. Op deze wijze worden concrete verbeterpunten voor zorgorganisaties in kaart gebracht én worden positieve ervaringen van cliënten geregistreerd. De zaken die behouden moeten blijven!

Gratis

De spiegelrapportage sluit aan bij de CQ-meting die u eens in de 2 jaar afneemt. Daarnaast is het ook mogelijk om enkel de spiegelrapportage op te vragen over de NPS+ gegevens. Bijvoorbeeld wanneer u de CQ-index voorlopig nog niet afneemt, maar wel graag kwalitatieve gegevens gebruikt voor kwaliteitsverbetering. De spiegelrapportage is in beide gevallen jaarlijks kosteloos op te vragen voor leden van ActiZ. U kunt zich aanmelden voor de spiegelrapportage via www.actiz.nl/spiegelrapportage of door een bericht te sturen naar k.van.rossenberg@actiz.nl.

U ontvangt dan meer informatie over de aanmelding. Nadat de aanmelding succesvol is afgerond ontvangt u de spiegelrapportage binnen 4 weken retour. Voor meer informatie over de spiegelrapportage kunt u terecht bij Sandra van Beek, s.van.beek@actiz.nl.

Kwaliteitskoers 2.0: Uitgesproken mensenwerk

De spiegelrapportage is ontwikkeld binnen de Kwaliteitskoers 2.0 van ActiZ. Het is één manier om kwaliteit vast te stellen en het gesprek over kwaliteit te voeren. In dit geval een combinatie van Feiten & Cijfers én Woorden & Beelden. Voor het vaststellen van Feiten & Cijfers heeft ActiZ ook de Mijn Verbetermeter ontwikkeld. Het benutten van Woorden & Beelden wordt verder onderzocht in het programma 'Vernieuwd Kwaliteitsbewustzijn'. Een ander belangrijk onderdeel van de Kwaliteitskoers 2.0 is Kennis & Delen. Meer informatie over de Kwaliteitskoers 2.0 is te vinden op het Ledennet van ActiZ: inloggen via www.actiz.nl.