

De mening van gebruikers doet ertoe

Online cliënttevredenheidsonderzoek door Zorgbelang Inclusief

De mening van burgers, cliënten en patiënten is steeds belangrijker geworden. Zonder hun inbreng is goede zorg- en dienstverlening niet langer denkbaar. De online tevredenheidsonderzoeken van Zorgbelang geven je de handvatten om kwaliteitsbeteringen in je organisatie door te voeren.

Zorgbelang Inclusief ontwikkelt hiervoor eenmalige enquêtes, maar zet ook meerjarige evaluatiesystemen op. Daarna vergt het doorlopend, online enquêtes afnemen nog maar weinig tijd.

Burgers, cliënten en patiënten kunnen meedoen op een zelf gekozen tijdstip. Per e-mail, via de website of aan de informatiezuil. De resultaten zijn per direct en online te raadplegen. Zo houd je de vinger aan de pols. Je kunt snel een verbetercyclus in gang zetten.

De voordelen

- Snel en efficiënt
- Grote deelname, grote representativiteit
- Continue uitkomsten
- Effecten van beleid meteen in beeld.

Aanpak in stappen

We volgen een aanpak in stappen:

- Bepalen doel en reikwijdte. Bijvoorbeeld: meting van cliënttevredenheid van enkele afdelingen of de hele organisatie, een meningspeiling onder het personeel of burgers, of een diepgaand onderzoek naar ervaringen en effecten van de zorgverlening van je organisatie.
- Concept-onderzoeksvragen ontwikkelen vanuit gebruikersperspectief.
- Testen bij de doelgroep.
- Uitvoering.

Het resultaat

Het onderzoek geeft je:

- Inzicht in de kwaliteit van dienstverlening op alle aspecten die samenhangen met bijvoorbeeld cliënttevredenheid of het resultaat van de behandeling.

- Inzicht in meetbare verschillen per bijvoorbeeld wijk, afdeling of maatschap, indien gewenst afgezet tegen het totaalresultaat van uw organisatie.
- Een analyse op basis van de resultaten, overzichtelijk online weergegeven en/of verwerkt in een schriftelijk rapportage.
- Concrete handvatten waarmee je de kwaliteit van zorg- en dienstverlening kunt verbeteren.

Maatwerk

Welke vorm van onderzoek je ook kiest, we stemmen het altijd af op wat jij met de organisatie wilt bereiken. Hoe klein of groot dat doel ook is. Wij denken graag met je mee.

Contact

Wil je meer informatie, of verder praten?

Bel of mail dan met Ralph Schaareman, projectleider.

Telefoon 026 - 384 28 22

ralphschaareman@zorgbelanginclusief.nl

Waarom Zorgbelang Inclusief

Zorgbelang heeft veel ervaring met diverse vormen van tevredenheidsonderzoek onder burgers, zorggebruikers en medewerkers van organisaties. We kennen de doelgroepen, omdat we op uiteenlopende manieren contact hebben met (zorg)gebruikers en hun ervaringskennis verzamelen en inzetten.

Zorgbelang Inclusief

Streeft naar een leefbare, zorgzame samenleving waarin alle burgers een volwaardige positie innemen en samen de samenleving vormgeven. Dit doen wij al meer dan 20 jaar.