

CQ index, extern klanttevredenheidsonderzoek

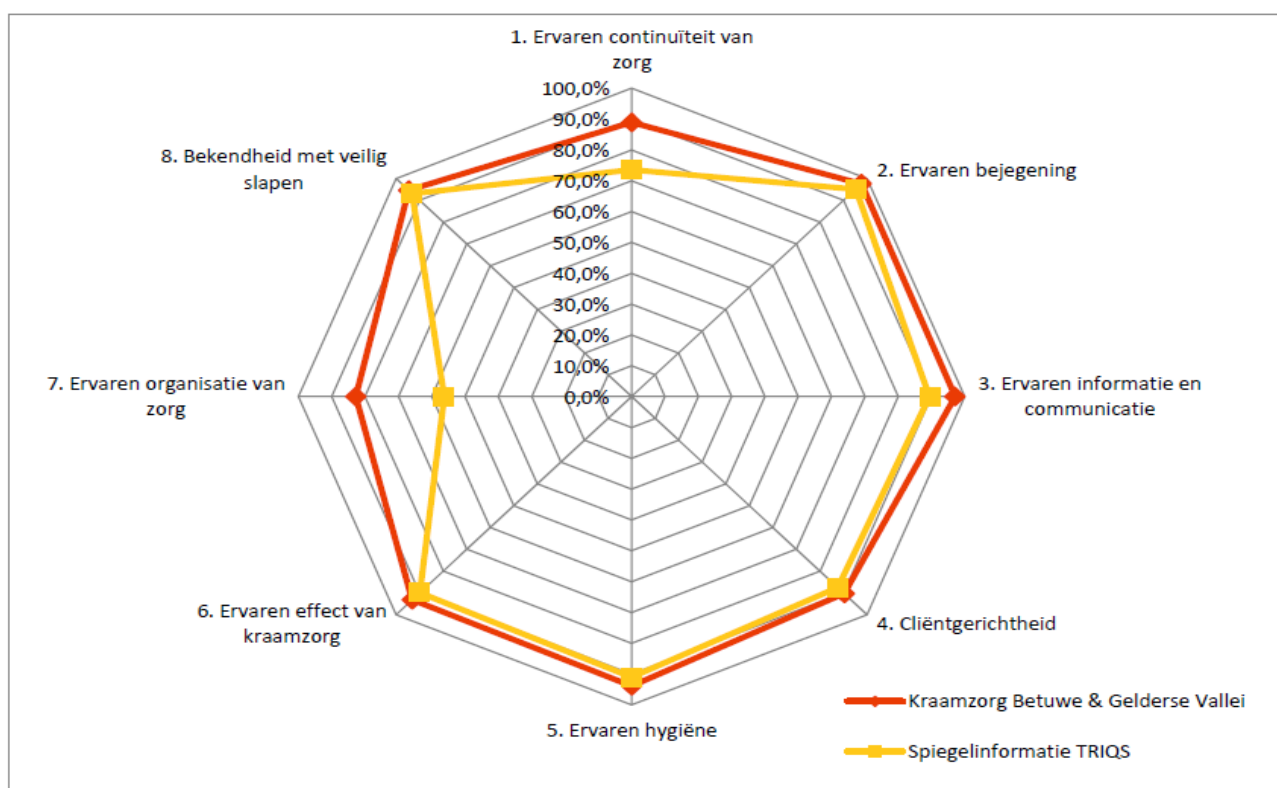
Voor u ligt een verkorte versie van de laatste klanttevredenheidsmeting. Kraamzorg Betuwe & Gelderse Vallei hecht veel waarde aan de zorg ervaring van onze cliënten. Door het uitvragen van deze ervaring, krijgen we hier zicht op de klanttevredenheid. Het geeft ons de mogelijkheid om de zorg nog beter aan te laten sluiten bij de verwachting van onze cliënten.



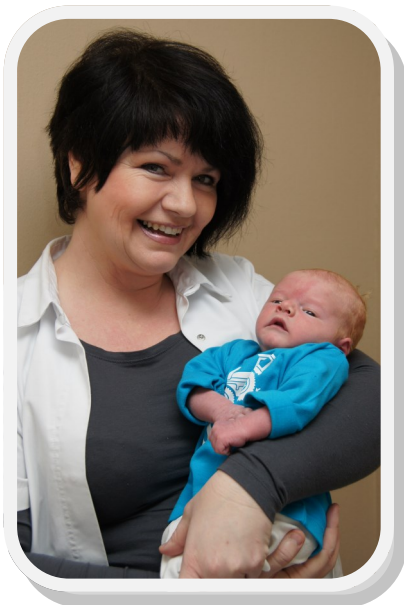
Kraamzorg Betuwe & Gelderse Vallei werkt met de landelijk verplichte CQ index meting. Met deze tool zijn onze gegevens goed te vergelijken met andere kraamzorgorganisaties.

De CQ rapportage bevat de resultaten van de cliëntervaringsmeting op basis van de CQ-index Kraamzorg v3.1. daarmee voldoen we aan het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg.

De meting is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) door het onafhankelijk onderzoeksbureau TRIQS.



Dimensie	Kraamzorg Betuwe & Gelderse Vallei			spiegelinformatie TRIQS		
	n=	score	%	n=	score	%
1. Ervaren continuïteit van zorg	279	1,89	88,9%	8225	1,74	73,5%
2. Ervaren bejegening	279	3,93	97,6%	8225	3,85	95,2%
3. Ervaren informatie en communicatie	279	1,97	97,1%	8031	1,89	89,4%
4. Cliëntgerichtheid	279	3,71	90,3%	8225	3,63	87,6%
5. Ervaren hygiëne	279	3,81	93,8%	8225	3,73	91,0%
6. Ervaren effect van kraamzorg	279	3,79	93,2%	8225	3,70	89,9%
7. Ervaren organisatie van zorg	279	1,83	82,8%	8225	1,56	56,3%
8. Bekendheid met veilig slapen	279	1,95	94,6%	8225	1,93	93,1%



In de tabel zijn de gegevens van Kraamzorg Betuwe & Gelderse Vallei weer gegeven, met daarbij spiegelinformatie van het uitvoeren onafhankelijke onderzoeksbureau TRIQS. Gezien de grootte deelname van verschillende kraamzorginstellingen, is deze spiegelinformatie representatief voor het landelijk gemiddelde.

Op alle fronten scoort Kraamzorg Betuwe & Gelderse Vallei beter dan het landelijk gemiddelde.

Op vallende scores zijn nr. 1 continuïteit van zorg, dat landelijk laag scoort met 73.5%, waarbij wij een zeer positief percentage hebben van 88.9%. Ook het onderdeel informatie en communicatie, wat echt speerpunten voor onze organisatie zijn, sprint heel positief naar boven, 97.1% waarbij landelijk 89.4% gescoord wordt.

We mogen concluderen dat het kleinschalig, cliënt gerichte werken zeker de waardering van de cliënt heeft!

Gegevens van andere (kraam)zorgaanbieders bekijken? Ga dan naar www.zorgkaartnederland.nl

ZorgkaartNederland is een initiatief van Patiëntenfederatie NPCF. Patiëntenfederatie NPCF is een samenwerkingsverband van dertig (koepels van) patiënten- en consumentenorganisaties en zet zich in voor goede, veilige en betaalbare zorg. De website geeft een overzicht van het zorgaanbod in Nederland. De website is bedoeld voor de zorgconsument om een zorgaanbieder te vinden en daarnaast kunnen cliënten/consumenten de zorgaanbieders waarderen. Alle waarderingen die gepubliceerd worden, worden voor publicatie gecontroleerd door een redactie op basis van deze gedragscode.

Het onderzoek is uitgevoerd door TRIQS, al sinds 2002 heet TRIQS ervaring met het meten van cliënttevredenheid in de zorgsector. Waar in de beginjaren het instrument 'de Cliëntenthermometer' veelvuldig werd toegepast, is TRIQS na de introductie van de CQI vragenlijsten (2006) uitgegroeid tot een bekend en gerenommeerd onderzoeksbureau op de CQI markt.

Inmiddels voeren we samen met onze opdrachtgevers – ruim 300 kleine en grote zorginstellingen in Nederland – veelvuldig metingen uit in de GGZ, Maatschappelijke Opvang, thuiszorg, V&V en kraamzorg sector.

98.6% zou Kraamzorg Betuwe & Gelderse Vallei aanbevelen aan vrienden en bekende, een mooiere reclame kan je niet hebben!!!

