

## Ontwikkelplan Inzicht in cliëntervaringen

---

### 1a. Niveau

*Ervaren kwaliteit van leven door de cliënt\*.*

### 1b. Kwaliteitsthema

*Cliëntervaring*

Het werken aan dit kwaliteitsthema maakt onderdeel uit van de integrale Zinzia-aanpak die intussen is opgenomen in het landelijk programma 'Waardigheid en Trots' (W&T).

### 2. Doelstelling

*De door de cliënt ervaren kwaliteit van leven wordt gemeten. De uitkomsten leiden tot verbetering van de zorg/ondersteuning aan de individuele cliënten en leiden tot inhoudelijke kwaliteitsverbetering van zorg en ondersteuning door de instelling.*

### 3. Globaal plan van aanpak

*Systematische en (kort) cyclisch worden cliëntervaringen vastgesteld, zodat deze gebruikt kunnen worden als cliëntkeuzeinformatie en voor het blijvend doorvoeren van verbeteringen.*

Zinzia investeert in het inzichtelijk maken van dat wat we onder goede zorg verstaan en wil transparant zijn over de resultaten. Cliëntervaringen zijn daar een belangrijk onderdeel van. Deze informatie inzake cliëntervaringen is cruciaal voor het doorvoeren van kwaliteitsverbeteringen. Het is niet eenvoudig om cliëntervaringen goed in beeld te krijgen en vast te stellen. Zinzia is actief op zoek naar een combinatie van manieren waarop dat mogelijk is. In lijn met nationale en internationale inzichten, brengt deze zoektocht ons niet alleen bij datgene wat te meten valt (kwantitatief), maar zet deze zoektocht ons ook op het pad van kwalitatief onderzoek (o.a. narratief/verhalen en in beelden van kwaliteit). Het gaat over 'tellen en vertellen'.

Bovenstaande visie maakte ons afgelopen jaren steeds meer bewust van het feit dat het vaststellen van het cliëntoordeel niet volstaat met het afwerken van een checklist of vragenlijstje. Alle zintuigen van professionals moeten ingezet worden om te zien hoe cliënten in elkaar zitten, wat hun wensen zijn en hoe zij richting willen geven aan het eigen leven. Medio 2015 levert Zinzia als eerste zorgaanbieder binnen de sector een kwaliteitselfportret op. Dit instrument zal naar

---

\* Alle cursieve tekst is conform ingevuld en bijgevoegd format ontwikkelplan(nen) 2016

verwachting eigentijds inzicht geven in resultaten, zowel de harde (meetbare) als de zachte (relationele), sterke en zwakke punten. Het geeft vanuit verschillende perspectieven inzicht in de kwaliteit van zorg en dienstverlening. Ook systematisch en kort-cyclisch verzamelde en in een BI-tool en specifieke rapportages zichtbaar gemaakte cliëntervaringen moeten daarvan onderdeel gaan uitmaken.

#### Huidige situatie

In 2014 is de laatste CQ- meting uitgevoerd. In 2015 hebben binnen heel Zinzia klantarena's (een methode uit LEAN) plaatsgevonden. Hierbij wordt klanten gevraagd naar ervaring en feedback op de geleverde zorg en ondersteuning. De zorgverleners luisteren en gaan later samen met cliënten aan de slag om verbeteringen voor te stellen en samen prioriteiten vast te stellen. Naast klantarena's vinden er regelmatig huiskamergesprekken voor bewoners en familiebijeenkomsten plaats. Ook het zogenaamde 'Zinzia café' is een plek om cliëntervaringen te delen en te inventariseren.

Een ander heel belangrijk moment om cliëntervaringen op te halen, is in het proces rondom een MDO. Dat is het moment dat de EVV met de cliënt het zorgleefplan evalueert. Op dit moment ligt de focus daar meer op zorginhoudelijke veiligheid dan op cliëntervaringen en -wensen; dit is een verbeterpunt. In 2015 vindt er een externe audit plaats waarbij ook cliëntervaringen een prominente plek hebben.

#### Gewenste situatie

Cliëntervaringen worden op dit moment op verschillende manieren vastgesteld. Omdat het onvoldoende systematisch en kort cyclisch gebeurt en niet beschikbaar is in de Zinzia BI-tool, is het moeilijk om daaruit overstijgende en snelle verbeteracties af te leiden. De huidige werkwijze voorziet er onvoldoende in om de opgehaalde informatie te delen, zodat anderen buiten de bron ervan kunnen leren. Ook is het belangrijk om het gebruikte instrumentarium voor het vaststellen van cliëntervaringen uit te breiden, bijvoorbeeld met participerende observatie. Daarnaast kan in de zorgleefplancyclus meer aandacht komen voor cliëntervaring, bijvoorbeeld door de cliënt te vragen een korte digitale (en anonieme) vragenlijst in te vullen. Gelet op de complexiteit van de te realiseren doelen zal gebruik worden gemaakt van een daar toe aangewezen projectleider.

#### 4. Planning

Onderwerp	Tijd
<p>Klantarena's</p> <p>Diepgaande gesprekken vanuit het perspectief van de cliënt(vertegenwoordiger) over ervaren zorg en dienstverlening. Medewerkers zijn hierbij als toehoorder aanwezig.</p> <p>Na de eerste ronde klantarena's zet Zinzia een tweede ronde klantarena's uit.</p>	<p>Jaarlijks op iedere locatie 2015 – 2016</p> <p>Uitkomsten vertalen in BI-tool</p>
<p>Spiegelgesprekken (externe meting) met cliënten als pilot onderzoeken. Steekproefsgewijze gesprekken cliënten voeren volgens een vaste vragenlijst. Een tot twee keer worden er in 2016 gesprekken gevoerd, waarvan de uitkomsten – verbeterpunten worden gebruikt voor verbeteracties.</p> <p>Acties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelen vragen die gebaseerd zijn op de kwaliteitsthema's en uitkomsten genereren vanuit het perspectief van de cliënt.</li> <li>• Cyclus inplannen van: te voeren gesprekken, verwerken uitkomsten en verbeterpunten, bespreking punten professionals, implementatie verbeteringen en monitoren op resultaat.</li> </ul>	<p>Vragenlijst eind 2015 beschikbaar.</p> <p>Start spiegelgesprekken in 2016.</p> <p>Uitkomsten tonen in BI-tool.</p> <p>Grootte van de steekproef (gesprekken) te bepalen eind 2015</p>
<p>Familiegesprekken (per woning of afdeling)</p> <p>Per woning worden familieleden / mantelzorgers door de cliëntenraad uitgenodigd om de zorg en dienstverlening te bespreken op de woning. Niet iedere woning voert dit gesprek nog.</p> <p>Acties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiëren van familiegesprekken op alle woningen i.s.m. cliëntenraad</li> <li>• Cyclus inplannen van te voeren gesprekken, verwerken uitkomsten – verbeterpunten, bespreken verbeterpunten, implementatie en monitoren.</li> </ul>	<p>Eind 2015 afspraken met cliëntenraad over frequentie voor 2016.</p> <p>Uitkomsten vertalen in BI-tool.</p>
<p>Mijn leven, mijn zorgleefplan en het MDO</p> <p>Dialogo tussen cliënt, mantelzorgers enerzijds en professionals anderzijds. Vanuit de wens en behoefte van de cliënt wordt een zorgleefplan (behandelplan) opgesteld dat aansluit op de wensen. Uit de dialoog die erover in en rondom het MDO gevoerd wordt met de cliënt valt veel te leren en mogelijk te verbeteren. Dit onderdeel vormt dan ook een belangrijke moment voor het inzicht krijgen in de cliëntervaringen.</p> <p>Acties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerder genoemde vragen (onder spiegelgesprekken) toevoegen aan het zorgleefplan en voorleggen tijdens het halfjaargesprek.</li> <li>• Cyclus inplannen van te voeren gesprekken, verwerken uitkomsten –</li> </ul>	<p>Vragenlijst eind 2015 beschikbaar.</p> <p>Uitkomsten in 2016 vertalen voor BI-tool.</p>

verbeterpunten, bespreken verbeterpunten, implementatie en monitoren.	
<p>Participerende observatie</p> <p>Kijken met andere ogen; o.a. Sofi-methode .Nieuw voor Zinzia, maar in het veld wordt het al gebruikt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zinzia onderzoekt toegevoegde waarde hiervan, d.m.v. een pilot, voor het inzicht in het klantoordeel.</li> </ul>	<p>Voor eind 2015 afgerond.</p> <p>Uitkomsten in 2016 vertalen naar BI-tool.</p>
<p>Mijn Verbetermeter</p> <p>Zinzia heeft deze webapplicatie om korte metingen uit te voeren 'in huis'.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brede scholing voor alle medewerkers.</li> <li>• In 2016 wordt Mijn Verbetermeter actief in en breed ingezet.</li> </ul>	<p>Scholing afgerond begin 2016, start metingen.</p> <p>Uitkomsten eind 2016 naar BI-tool.</p>
<p>Zorgkaart Nederland</p> <p>Als vergelijkingssite biedt Zorgkaart Nederland cliënten en cliëntvertegenwoordigers laagdrempelig de mogelijkheid om hun oordeel over Zinzia te geven. Als mogelijkheid staat de button 'geef uw mening' al sinds 2014 op verschillende pagina's op <a href="http://www.zinzia.nl">www.zinzia.nl</a>. We stimuleren het actief geven van het klantoordeel via Zorgkaart Nederland.</p> <p>Actie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Via de mogelijkheden van het uitgebreide abonnement van Zorgkaart Nederland. Zo plaatsen we filmpjes etc.</li> <li>• Proef met het twee keer per jaar ontvangen van het team onafhankelijke interviewers van Zorgkaart Nederland. Hier worden cliënten en cliëntvertegenwoordigers uitgenodigd om hun oordeel te geven, waarvan de resultaten zichtbaar worden op de site.</li> </ul>	<p>Najaar 2015 voorbereiden.</p> <p>Uitvoering in 2016.</p>
<p>Social media</p> <p>Via Facebook, Twitter en in mindere mate LinkedIn uitnodigen cliëntvertegenwoordigers hun mening over Zinzia. Sinds 2014 voeren we een actief beleid op zichtbaarheid en verbinding (volgers), ondermeer door het op onze website steeds te vermelden. In 2015 zal Zinzia ook via social media mensen uitnodigen om hun reactie / mening te geven. Hiertoe wordt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nog intensiever de samenwerking met cliëntenraden opgezocht</li> <li>• Meer de dialoog gezocht.</li> </ul>	<p>Vorbereiden in 2015.</p> <p>Uitkomsten verbinden met BI-tool in 2016/.</p>

## 5. (Financiële) investeringen

	Personeels- kosten	Materiële kosten	Totale kosten
Projectleider	40.000	0	40.000
Stimuleren van Zorgkaart Nederland voor Zinzia	80.000	40.000	120.000
Scholing Mijn Verbetermeter	119.668	19.855	139.523
Onderzoekscapaciteit	33.333	16.667	50.000
Pilot spiegelgesprekken	20.000	0	20.000
Participerend observatie	41.989	0	41.989
Onderzoek meting mantel- zorger- en vrijwilligerservaring	13.333	6.667	20.000
MD-trainingen	4.500	188	4.688
Totaal ontwikkelkosten	<u>352.824</u>	<u>83.376</u>	<u>436.200</u>

## 6. Risico's en beheersing

*Het ontwikkelplan is ambitieus en veelomvattend omdat ook landelijk blijkt dat het verzamelen van betrouwbare cliëntervaringen een ingewikkelde opgave is (brief staatsecretaris van Rijn d.d. 26-06-2015: 'CQ en bestaande keurmerken geven onvoldoende inzicht'). Daarom zetten wij stevig in op onderzoek en validatie\*.*

## 7. Resultaten

*Organisatorisch: eind 2016 hebben we binnen Zinzia systematisch inzicht in cliëntervaringen en zetten we deze in bij het blijven verbeteren.*

*Cliëntperspectief: cliënten ervaren betrouwbare cliënt keuze informatie. Dit wordt onder andere verder uitgewerkt in het ontwikkelplan 'Mijn leven, mijn zorgleefplan'.*

## 8. Hoe wordt het resultaat aantoonbaar gemaakt?

*Organisatorisch: Ondermeer in de Zinzia BI-tool zijn de cliëntervaringen systematisch beschikbaar.*

*Cliëntperspectief: via website en andere cliëntkeuzeinformatie zijn cliëntervaringen beschikbaar.*

---

\* Alle cursieve tekst is conform ingevuld en bijgevoegd format ontwikkelplan(nen) 2016

## **9. Achtergrond informatie bijgevoegd**

*02 Ontwikkelplan Inzicht in clientervaringen.*

*05 ZI-veiligheid jaarverslag, CQ-meting, ZI-meting, MedewekersMonitor, Benchmark, Kwaliteitzelfportret.*

*07 Zinzia deelname aan landelijk programma Waardigheid & Trots*