



Het 'zachte'



Het 'harde'

## CQI-onderzoeken en meting Warme Maaltijden

Clïenttevredenheid is een belangrijk sturings-instrument in de gezondheidszorg. Bosscher & de Witte c.s. (B&W) is een geaccrediteerd meetbureau dat hiernaar onderzoek voor uw organisatie kan verzorgen.

De CQ-index is een landelijke standaard voor cliëntraadpleging en biedt een standaard voor het inzichtelijk maken van de tevredenheid van cliënten en voor het vergelijken van de prestaties van zorginstellingen.

CQI-onderzoeken verlopen volgens vaste richtlijnen, waardoor de resultaten van de onderzoeken vergelijkbaar zijn. Indien een meting is uitgevoerd door een geaccrediteerd meetbureau en voldoet aan de geldende richtlijnen, kunnen de resultaten gepubliceerd worden op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl).

### Bosscher & de Witte c.s.; specialisten

Sinds onze oprichting in 1994 zijn we als organisatie-adviesbureau werkzaam in de sectoren verpleging, verzorging en thuiszorg (VV&T). Sinds 2009 is B&W geaccrediteerd voor het uitvoeren van CQI-onderzoek. Wij voeren de onderzoeken uit in de VV&T, GGZ, VG en de Hulp in het Huishouden.

Voor onderzoeken in de GGZ en Gehandicaptenzorg werken we samen met meetbureau Effectory. B&W verzorgt in deze samenwerking de interviews en groepsgesprekken.

De kwaliteit van de interviews hangt samen met de kwaliteit van de interviewers. Onze interviewers zijn uitgebreid getraind en hebben zeer ruime ervaring in de uitvoering van gesprekken met cliënten van zorginstellingen.

### CQI+

Onze werkwijze en rapporten voldoen aan de eisen die het CKZ hieraan stelt. In aanvulling op de standaard onderzoeken, kunnen we op uw verzoek rapporteren over aanvullende vragen, maken we een vergelijking met eerdere metingen of met onze referentiegroep en kunnen we aanvullende trendanalyse uitvoeren.

Tevens bieden we de mogelijkheid voor grotere stichtingen van overzichtsrapporten en onderlinge vergelijking van resultaten van locaties.

Hierbij bieden we gerichte bijeenkomsten en presentaties voor cliënten(raden), management en medewerkers.



### Meting Warme Maaltijden

In 2012 heeft B&W een onderzoek in Stichting Schakelring in Waalwijk e.o. uitgevoerd op het gebied van warme maaltijden. Aanleiding voor de uitvoering van dit onderzoek voor Schakelring was de beperkte aandacht voor dit onderwerp in de reguliere CQI onderzoeken. De commissie Eten & Drinken in Schakelring heeft een vragenlijst ontwikkeld, die door B&W nader is gevalideerd. De onderwerpen die in de meting naar voren komen, zijn:

- Organisatie van de warme maaltijd
- Ambiance
- Kwaliteit en variatie van de warme maaltijd

Op deze onderwerpen zijn 50 vragen geformuleerd.

Vervolgens zijn van 8 locaties van Schakelring de cliënten benaderd. Met een respons van 173, is er een geweldige hoeveelheid informatie beschikbaar. Het streven is nu om te werken aan een verdere uitbreiding van deze database, waarmee voor dit onderwerp een benchmark mogelijk is.

De aanpak van het onderzoek is in het kort:

- I.o.m. de cliëntenraad het vaststellen vragenlijst (evt. met toegevoegde vragen)
- Interne verzending van de vragenlijst
- Directe retournering aan antwoordnummer B&W (geen tussenkomst van de organisatie)
- Anonieme verwerking van de resultaten
- Uitsplitsing van de resultaten naar locatie evt. naar afdeling
- Evt. presentatie van de resultaten

Mocht u willen weten wat uw cliënten vinden van uw warme maaltijden, neem gerust contact met ons op!

