

# Zorgkaart Nederland gebruiken voor kwaliteitsverbetering in je organisatie

## Tips van collega zorgaanbieders

### Algemeen

- Bedenk wat je bedoeling is met Zorgkaart Nederland, wat je doet met de resultaten, maak hier beleid op.
- Organiseer een themaweek rondom cliëntwaardering op je locatie om het gebruik van Zorgkaart Nederland te stimuleren.
- Laat periodiek interviews uitvoeren door de NPCF. Zo ontvang je meer kwalitatieve informatie.
- Voeg voorafgaand aan elke locatiennaam, de stichtingsnaam toe zodat op stichtingsniveau alle locaties terug te vinden zijn.
- Zet in Zorgkaart Nederland de mogelijkheid open voor cliënten om aan te geven dat ze contact willen.

### Cliënten uitnodigen hun ervaringen te delen

- Maak een plan voor het uitnodigen van cliënten om hun ervaringen te delen. Je kunt bijvoorbeeld kaartjes uitdelen om cliënten en naasten te wijzen op Zorgkaart Nederland.
- Betrek cliëntenraden/ cliëntparticipatiegroepen om cliënten te stimuleren Zorgkaart Nederland in te vullen.
- Integreer het uitnodigen van cliënten voor Zorgkaart Nederland in het reguliere zorgproces, bijvoorbeeld in het ECD. Dit verlaagt de drempel voor het invullen. Besteed er bij het 'in zorg komen' aandacht aan en herhaal dit regelmatig.
- Maak het voor de cliënt zo eenvoudig mogelijk: zet bijvoorbeeld een rechtstreekse link in een digitale nieuwsbrief, bied lpads aan waarop cliënten ter plekke kunnen reageren.
- Vertel cliënten wat de onderwerpen op Zorgkaart Nederland inhouden. Het onderwerp boven een vraag suggereert soms wat anders dan het onderwerp van de vraag (zie kwaliteit van leven).
- Informeer cliënten over de functie van de knop "?": dit geeft weer waar het onderwerp over gaat.



# Zorgkaart Nederland gebruiken voor kwaliteitsverbetering in je organisatie

Goede zorg  
zichtbaar maken

## Tips van collega zorgaanbieders

### Reageren op ervaringen

- **DO:** reageer proactief steekproefsgewijs op positieve en negatieve waarderingen.
- **DON'T:** alleen verdedigen bij negatieve reacties.

### Resultaten gebruiken in de organisatie

- Richt je op de kwalitatieve informatie: woorden zeggen meer dan cijfers!
- **DON'T:** een streefcijfer hanteren, niet iedereen geeft bij dezelfde ervaring het zelfde cijfer.
- **DO:** streven naar een bepaald aantal waarderingen (gekoppeld aan het doel dat je als organisatie hebt met Zorgkaart Nederland).
- Maak een analyse van alle waarderingen om te kijken of er trends zijn (verhalen/woordenwolk).
- **DON'T:** de geaggregeerde gegevens op organisatieniveau zien als relevantie managementinformatie.
- Maak teamleden verantwoordelijk voor het volgen van cliëntwaardering. Zorg dat ze zich ook richten op positieve waarderingen. Help ze de dialoog in een team voeden met de reden van een positieve waardering, suggesties voor kwaliteitsverbeteringen en het volgen van de resultaten hiervan.
- Relatieveer de informatie, maar wees ook alert op kansen voor kwaliteitsverbetering.

Het meest inspirerende van de samenwerking tussen 15 zorgorganisaties en Zilveren Kruis Zorgkantoor was misschien wel het in gesprek gaan met elkaar. In het begin aftastend, ieder vanuit de eigen wereld. Later opener met een toenemende nieuwsgierigheid en openheid naar elkaar. In de twee jaar samenwerking ontstonden zo lerende netwerken rondom de dilemma's die het leveren en zichtbaar maken van goede zorg met zich meebrengen. De beleving van deze gesprekken, meestal op een locatie bij een zorgaanbieder, soms gecombineerd met een lunch of een werkbezoek op een afdeling, laten zich niet vatten in tekst. Toch willen we een deel van de inspiratie die we hebben opgedaan met u delen. Dat doen we in de vorm van tips die kunnen helpen zichtbaar te maken wat je doet.

