

# Nationale Zorg enquête

Enkele conclusies





## Introductie

Het doel van De Nationale Zorgenquête was tweeledig: het biedt u de gelegenheid een indruk te krijgen van de beleving van kwaliteit binnen uw eigen zorginstelling en het biedt ons als HKZ-partner de gelegenheid de kwaliteit binnen zorginstellingen in Nederland naar een hoger niveau te tillen.

Het onderzoek is samengesteld uit vijf deelgebieden, de conclusies zijn daarom opgedeeld per deelgebied. Per deelgebied hebben wij in een cirkeldiagram een vertaling gemaakt van de antwoorden, zodat u in één oogopslag kunt zien wat de beleving van de respondenten is op dat onderdeel. De meest opvallende respons op vragen binnen dat deelgebied hebben we er uitgelicht en verwerkt in de tekstuele toelichting.

## Algemene conclusie

In het algemeen kan geconcludeerd worden dat in de zorgsector een goed besef is dat kwaliteitsverbetering en procesverbetering een belangrijke toevoeging kan leveren in het functioneren en verbeteren van een zorginstelling. Echter, uit de gegeven antwoorden blijkt dat in veel zorginstellingen de implementatie hiervan vaak nog niet optimaal is ingevoerd of opgezet. Soortgelijk onderzoek leert ons ook dat in andere sectoren efficiëntie een hogere waardering krijgt dan in de zorgsector.

### *Nationale Zorgenquête*

Doel: Kwaliteit in de zorg en de beleving hiervan in kaart brengen en verbeteren

Bereik: ca. 1000 uitnodigingen

Deelnemers: Ruim 150 respondenten



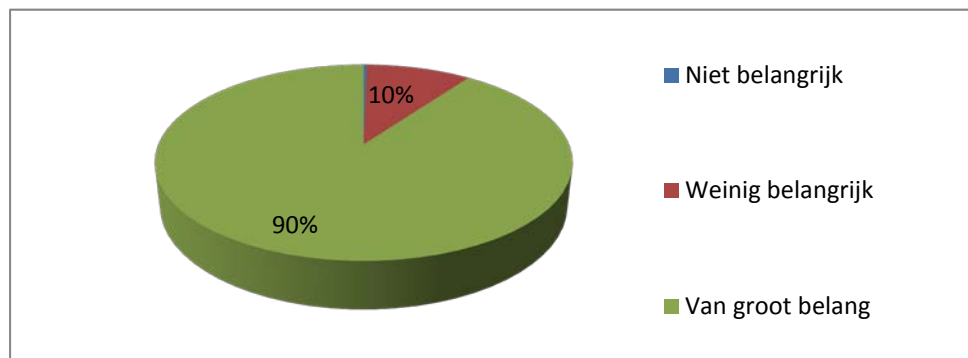
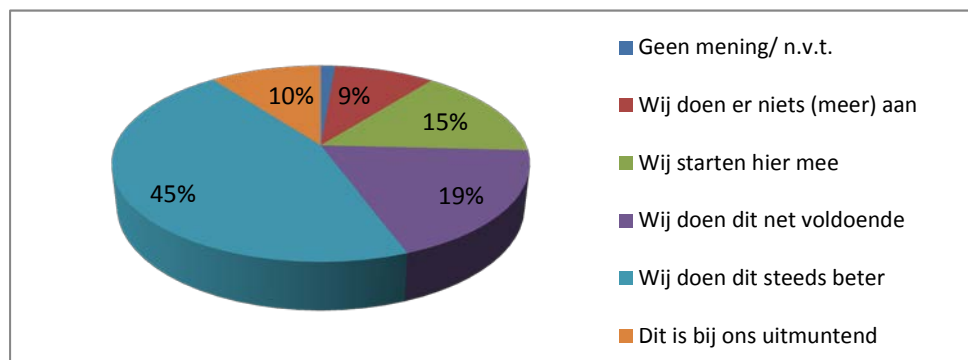


## Strategie & Beleid

Vragen op het deelgebied Strategie & Beleid focussen zich op het strategisch meerjarenbeleid, afdelingsplannen, kwaliteitsdoelstellingen, het managen van kritische processen en verbetermanagement. De resultaten geven een beeld in hoeverre er in de zorg aandacht wordt gegeven aan deze elementen.

Omdat strategie en beleid richting geven aan een organisatie en de vertaling hiervan naar kwaliteitdoelstellingen een kritische succesfactor is, begonnen wij de zorgenquête met vragen omtrent dit deelgebied. Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat er algemene consensus heerst dat de strategie en beleid binnen een organisatie van groot belang is. Ook is men positief over de uitvoering hiervan, meer dan de helft van de respondenten heeft dit voldoende of meer dan voldoende op orde. Er is echter ook een relatief grote groep die dit thema nog meer aandacht willen geven. Vooral het beleid op het managen van kritische processen kan beter.

De bevindingen op het gebied Strategie & Beleid (gemiddelde totaalscore) vindt u in de grafieken hieronder.



### Samengevat

- Strategie en beleid zijn van groot belang
- Uitvoering van de strategie en het beleid wordt als positief ervaren
- Het beleid omtrent kritische processen kan beter
- Relatief grote groep wil dit thema meer aandacht geven



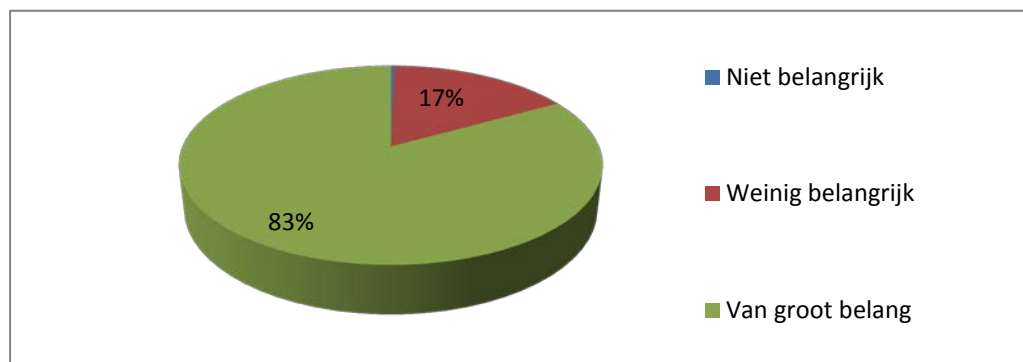
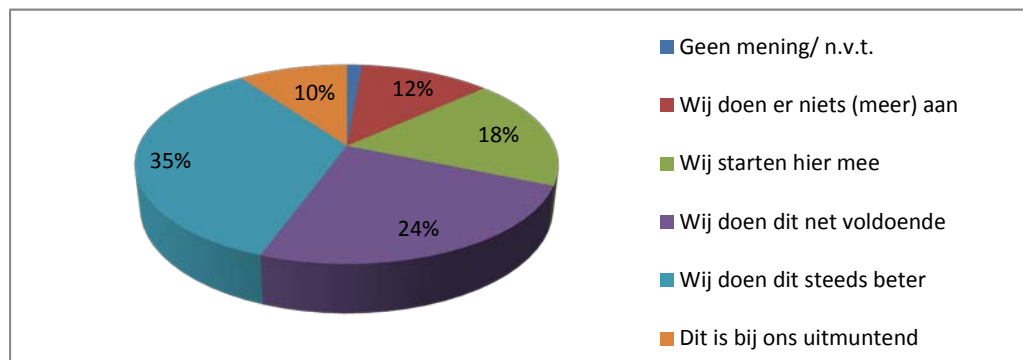
## Medewerkers

Dit deelgebied focust zich op de medewerkers van de zorginstellingen. De vragen gaan over in hoeverre medewerkers betrokken worden bij het borgen van kwaliteit, het beschrijven van processen en in hoeverre zij hierop aangestuurd worden door leidinggevenden.

Het betrekken van medewerkers bij het waarborgen en verbeteren van kwaliteit is erg belangrijk. Zij zijn tenslotte degenen die in de uitvoering van hun dagelijks werk invulling geven aan de kwaliteit van de zorg. Bij dit deelgebied komen we op een gemiddelde totale score van 10% bij uitmuntend en 35% zegt het steeds beter te doen.

Ondanks het grote belang dat men hecht aan het betrekken van medewerkers, zijn de betrekkelijk lage scores bij de vragen binnen dit deelgebied opvallend. Zo blijkt dat meer dan de helft van de medewerkers de kwaliteitsvisie niet kan vertalen naar hun eigen werksituatie en nog meer medewerkers vinden het moeilijk om te benoemen welke bijdrage zij leveren aan kwaliteit. Ook is het vrijmaken van voldoende tijd en aandacht om kwaliteitszorg te leveren volgens tweederde van de respondenten een probleem.

De bevindingen op het gebied Medewerkers (gemiddelde totaalscore) vindt u in de grafieken hieronder.



### Samengevat

- De betrekkelijk lage scores in dit deelgebied zijn opvallend.
- De helft van de medewerkers kan de kwaliteitsvisie niet vertalen naar de eigen werksituatie
- Moeilijk om te benoemen welke bijdrage een werknemer aan kwaliteit bijdraagt
- Tijd vrijmaken voor proces- en kwaliteitsverbetering is soms een probleem



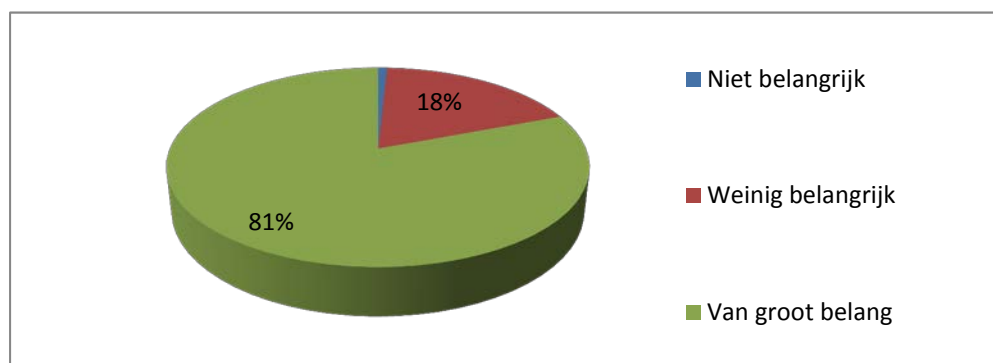
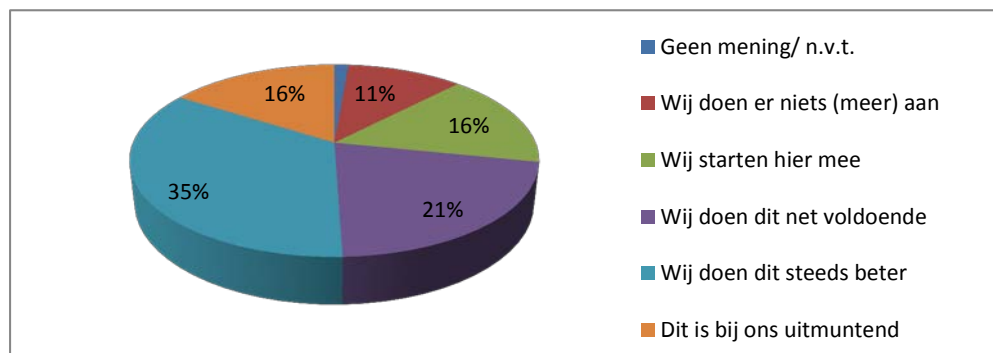
## Proces- en verbetermanagement

Het deelgebied Proces- en verbetermanagement bevat vragen over het al dan niet beschrijven van processen binnen de organisatie, het koppelen van prestatie-indicatoren aan processen, het samenwerken van afdelingen en het voldoen aan normen om het leveren van verantwoorde zorg te waarborgen.

Proces- en verbetermanagement scoort hoog op de agenda van de zorginstellingen. Bijna driekwart van de respondenten geeft aan hier mee bezig te zijn of te gaan. Verbetermanagement biedt kansen om een kwaliteitsnorm als HKZ uit te werken en vorm te geven binnen een volwaardig kwaliteitsmanagementsysteem. Prestatie-indicatoren maken de kwaliteit van een dienst of product meetbaar en zichtbaar. Het geeft te denken dat bij een kwart van de respondenten de prestatie-indicatoren niet in relatie wordt gebracht met de processen. Dat verklaart ook waarom meer dan helft van de zorginstellingen er nog niet mee bezig is of kortgeleden mee begonnen is. Opmerkelijk is dat bij 50% van de respondenten de gesignaleerde tekortkomingen niet automatisch in relatie wordt gebracht met de beschreven processen. Ook de vastlegging over hoe uitvoering kan worden gegeven aan de normen van verantwoorde zorg verdient meer aandacht.

Kritische prestatie-indicatoren (KPI's) zijn van groot belang om de daadwerkelijke kwaliteit binnen processen te beheersen. En over het oppakken van tekortkomingen moeten besluiten worden genomen.

De bevindingen op het gebied Proces- en verbetermanagement (gemiddelde totaalscore) vindt u in de grafieken hieronder.



### Samengevat

- Een kwart van respondenten kan KPI's niet in relatie brengen tot processen.
- Gesignaleerde tekortkomingen worden veelal niet in relatie gebracht met processen.
- Moeilijk om te benoemen welke bijdrage een werknemer aan kwaliteit levert.

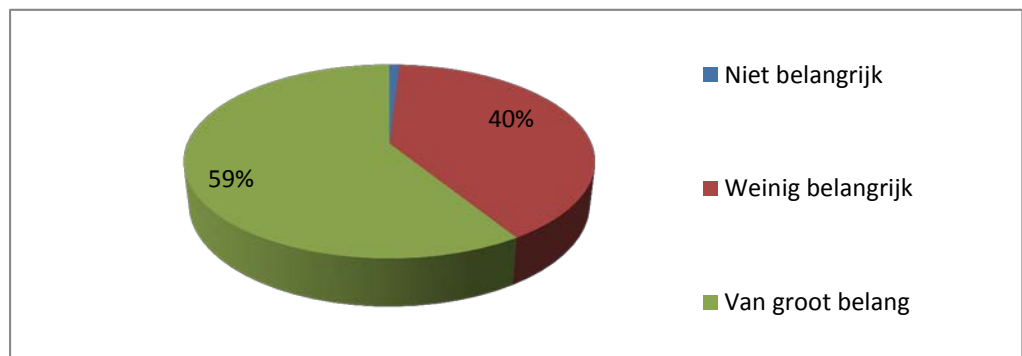
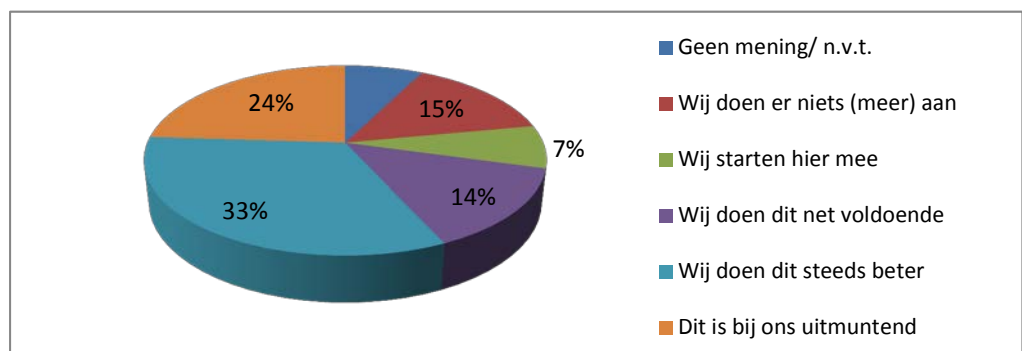


## HKZ

Ook hebben we gevraagd of de zorginstellingen gebruik maken van het HKZ certificatieschema, of men de toegevoegde waarde van HKZ ziet er of men externe expertise van een HKZ-partner inschakelt.

HKZ is een bekend begrip binnen de zorgsector. De meningen over HKZ zijn verdeeld, veel zorginstellingen zien het belang in van een kwaliteitscertificaat als HKZ. Echter, HKZ wordt veelal gezien als een must, niet als een middel om daadwerkelijk de organisatie te verbeteren.

De bevindingen op het gebied HKZ (gemiddelde totaalscore) vindt u in de grafieken hieronder.



### Samengevat

- Zorginstellingen zien het belang in van een Kwaliteitscertificaat als HKZ
- HKZ wordt niet gezien als een middel om daadwerkelijk de organisatie te verbeteren

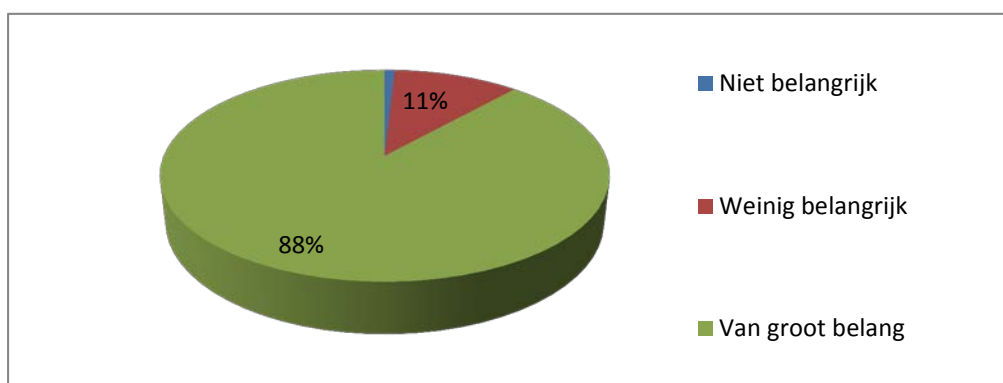
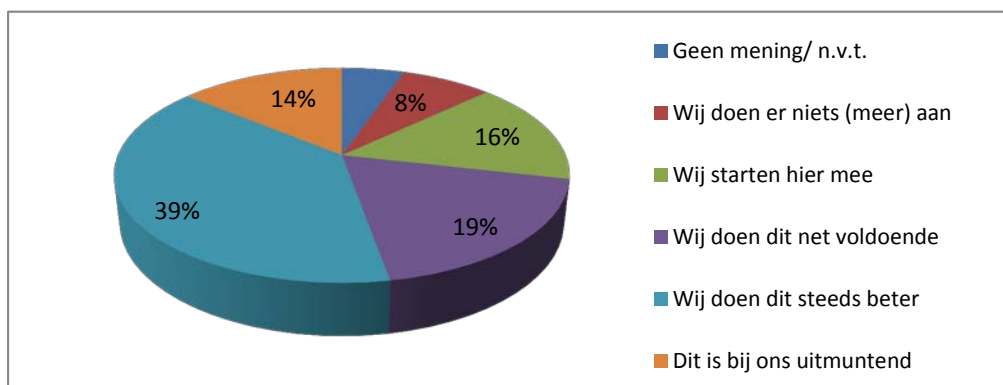


## Kwaliteit

Het laatste deel van de enquête focust zich op de kwaliteit van de zorginstellingen. Vragen zoals Leidt het verbeteren van kwaliteit tot een hogere medewerkerstevredenheid, wordt er aan medewerkers gevraagd hoe processen verbeterd kunnen worden en of verbeterprojecten worden gecommuniceerd en geëvalueerd.

Kwaliteit is meer en meer een bewuste keus in de zorg. Spijtig genoeg zijn aantoonbare resultaten van het werken aan kwaliteit bij de helft van de instellingen nauwelijks integraal zichtbaar geworden. Het lerende vermogen van een organisatie wat kan leiden tot verbeteringen wordt daardoor onvoldoende benut. Qua aantoonbare hogere tevredenheid is het opvallend dat het werken aan kwaliteit op het gebied van cliënttevredenheid zo'n 12% hoger scoort dan de medewerkerstevredenheid.

De bevindingen op het gebied Kwaliteit (gemiddelde totaalscore) vindt u in de grafieken hieronder.



### Samengevat

- De zorgsector kiest bewust voor kwaliteit.
- Helaas wordt het werken aan kwaliteit nog niet genoeg toegepast.
- Werken aan cliënttevredenheid scoort 12% hoger dan de medewerkerstevredenheid.



## Over Sensus-methode

Sensus-methode is specialist op het gebied van proces- en verbetermanagement en tevens HKZ-partner. Met behulp van datasjablonen in onze Sensus-software kunt u uw KPI's en andere managementinformatie eenvoudig vastleggen en genereren.

Consultants van Sensus-methode kunnen uw organisatie ondersteunen bij het effectief en efficiënt implementeren van de HKZ normen. Kwaliteitsbeleid is niet alleen een kwestie van normen en toetsing, maar ook van motivatie, betrokkenheid en attitude. Dit bereikt u door een laagdrempelige aanpak te kiezen voor het beschrijven en verbeteren van processen en uw medewerkers hier actief bij te betrekken.

Sensus-methode heeft de Nationale Zorgenquête verder uitgewerkt tot een nulmeting onderzoek voor een zorginstelling, dat door middel van een uitgebreide vragenlijst een gedetailleerd beeld geeft van hoe uw organisatie omgaat met kwaliteitsverbetering. De aanpak van het onderzoek is erop gericht om in een korte tijdspanne prioriteiten te bepalen in het vastleggen van de processen binnen een organisatie, waarbij de beheersmatige risico's in processen en de huidige situatie binnen de organisatie belangrijke uitgangspunten zijn.

## Meer weten over Sensus-methode?

Wilt een op maat gemaakt advies, een training volgen of een afspraak maken? Neem contact met ons op via 088 - 888 7777 of [info@sensus-methode.nl](mailto:info@sensus-methode.nl).

Voor uitgebreidere informatie over de mogelijkheden die Sensus-methode u biedt, kunt u kijken op één van onze websites:

- [Sensus-methode.nl](http://Sensus-methode.nl) - Algemene website Sensus-methode
- [Sensus-software.nl](http://Sensus-software.nl) - Procesmanagementsoftware van Sensus-methode
- [Procesmanagement-training.nl](http://Procesmanagement-training.nl) - Volledig aanbod van procesmanagement trainingen