

# Het patiëntenperspectief (On)mogelijkheden CQI Dialyse

**Hans Blaauwbroek**



- Kijken door de ogen van uw cliënt
- Om te werken aan continue kwaliteitsverbetering
- Vanuit het patiëntenperspectief
  - Zelfbeschikking
  - Keuzevrijheid
  - Kwaliteit
  - Toegang



# CQI Dialyse

- Gereed: 2009
- Ontwikkeld door NVN, HMI, AMC, BBVZ
- Doel:
  - Continue kwaliteitsverbetering
  - Verschillen zichtbaar maken
- Aantal uitgevoerde / lopende toetsen: 6



# Resultaat

- Inzicht in collectieve cliëntervaringen
  - Testimonials
  - Cliënttevredenheid
  - Gestructureerde informatie over de wijze waarop cliënten verschillende aspecten van de dienstverlening van een dialysecentrum ervaren.



# Inhoud CQI Dialyse

- Aspecten uit de dienstverlening die voor de cliënt van belang zijn.

*“Luistert uw nefroloog aandachtig naar u?”*

*“Krijgt u informatie over de onderzoeken die u moet ondergaan?”*

- Persoonskenmerken

*“Wat is uw leeftijd”*



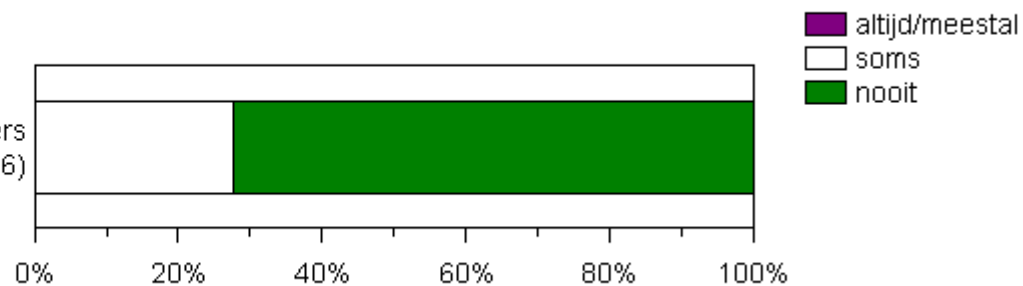
# Wat zeggen de uitkomsten?

- Het zijn indicatoren
- Een indicator geeft een signaal dat er mogelijk iets goed of slecht is met een onderdeel van de dienstverlening



# De Nefroloog

Geven uw nefroloog en andere zorgverleners u tegenstrijdige informatie? (N=36)

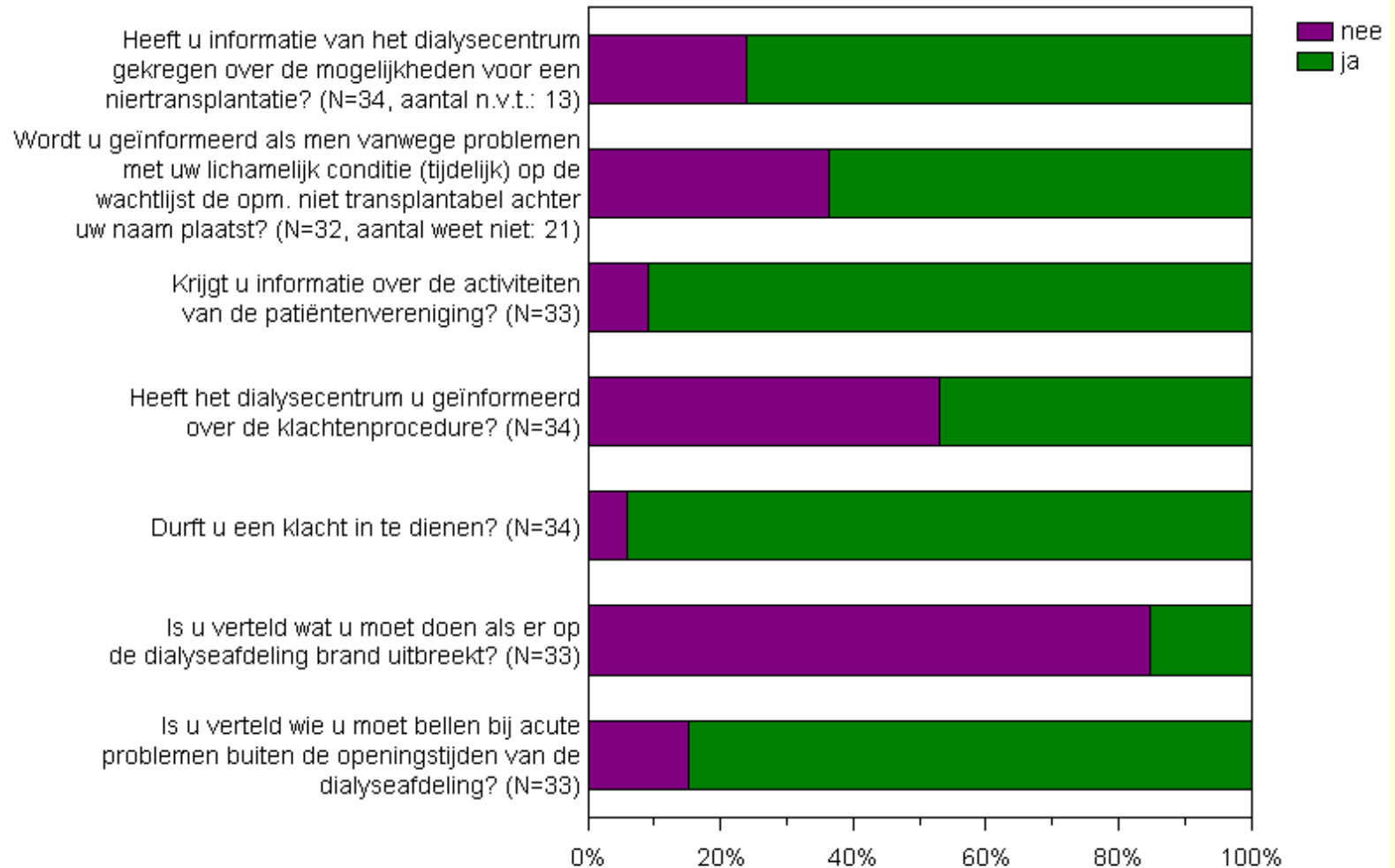


# Wat zeggen de uitkomsten?

- Een bel die rinkelt vraagt om actie: groeps gesprekken
  - Kwalitatieve verdieping van de kwantitatieve data.
  - Doel: het duiden van de uitkomsten



# Voorbeeld 1: Informatie



# Voorbeeld 2: Zelfmanagement

9. Kunt u meebeslissen over uw behandeling?

35. Wordt u gestimuleerd om te bewegen?



# Samenvatting

- CQI geeft informatie over klantervaringen
- Verdiepend onderzoek is noodzakelijk om uitkomsten te duiden
- Geeft handvatten om continu te verbeteren vanuit het patiëntenperspectief



# Bedankt voor uw aandacht!



BBVZ

Nieuwstad 100c

1381 CE Weesp

0294 491400

[www.bbvz.nl](http://www.bbvz.nl)

