
Monitor Patiënttevredenheid

In de zorg werken mensen die graag hun patiënten zo goed mogelijk willen helpen. Het werk in de zorg drááit immers om mensen. Er wordt waarschijnlijk regelmatig getoetst of procedures goed gevolgd worden, misschien doet u al tevredenheidsonderzoeken. Maar weet u ook of uw patiënten de afgelopen maand goede zorg hebben gekregen? Weet de specialist echt hoe patiënten over hem of haar denken? Bent u zeker dat uw verbetermaatregelen leiden tot betere zorg? De Monitor Patiënttevredenheid van bigfeat stelt u in staat om uw zorg continu en aantoonbaar te verbeteren.

Wat mag u verwachten?

Een verbeterinstrument dat werkt, elke dag weer. bigfeat begeleidt u en uw organisatie met tijd en aandacht zodat uw dienstverlening verbetert en u meer tevreden patiënten krijgt.

Kort op de bal

Onderzoek naar patiënttevredenheid werkt het beste als uw patiënten regelmatig én relatief kort na een gesprek of behandeling hun mening kunnen geven. Dan is de ervaring nog vers en voelbaar.

Relevant

Natuurlijk moet de onderzoeker op dat moment de juiste vragen stellen. Vragen die u relevante informatie opleveren. Daarom bereidt bigfeat het onderzoek met uw input grondig voor.

Snelle rapportage op maat gesneden

U wilt graag snel weten welke feedback uw patiënten geven, zonder zelf dikke rapportages te moeten doorbladeren. Alleen dan kunt u schakelen en de feedback omzetten in effectieve maatregelen. bigfeat informeert u zo vaak als nodig is en op een manier waarmee u en uw organisatie direct aan de slag kunnen.

Continu verbeteren

U heeft het meeste profijt van de feedback van patiënten als u de uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek *doorlopend oppakt*. bigfeat ondersteunt u daar graag bij. Zo leiden de ervaringen van uw patiënten tot continue verbetering van zorg. Daar doen we het voor!

Dit levert de Monitor Patiënttevredenheid ook op

- inzicht in eigen functioneren van bijvoorbeeld de specialist, wat direct leidt tot persoonlijke ontwikkeling
- uitsplitsing van resultaten bijvoorbeeld per afdeling of locatie, waardoor inzicht ontstaat in specifieke medische en organisatorische verbeterpunten
- inzicht in het effect van uw inspanningen om de zorg te verbeteren, omdat regelmatig wordt gemeten
- openheid tussen collega's over de soms persoonlijke feedback van patiënten en een betere werksfeer. Collega's leren van elkaar.

WAT WIL JE WETEN – WAT WIL JE METEN

Goede voorbereiding is essentieel om resultaten te krijgen waar u echt iets aan heeft. Daarom nemen we vooraf de tijd voor een diepgaand verkennend gesprek met direct betrokkenen:

- Hoe is uw zorg georganiseerd? Wat zijn de contactmomenten van uw organisatie met de patiënt?
- Wat wilt u met de uitkomsten van de Monitor Patiënttevredenheid bereiken?
- Welke teams, afdelingen en locaties worden betrokken in het onderzoek?
- Hoe kunnen we de patiënten het effectiefst benaderen voor feedback?
- Hoe wilt u de resultaten gaan opvolgen? Welke rapportages zijn hiervoor nodig?
- Welke communicatie is nodig rondom het onderzoek? Hoe kunnen we draagvlak creëren?

De thema's die we voor u gaan onderzoeken en de concrete vragen volgen uit deze voorbereidende gesprekken. Gezamenlijk bepalen we precies hoe we zullen rapporteren en in welke frequentie.

ONDERZOEKEN EN RAPPORTEREN

Er zijn veel manieren om te weten te komen hoe uw patiënten nou echt over u denken. **bigfeat** biedt panels, bezoeken en telefonische interviews, schriftelijke en online enquêtes of combinaties van die methodes.

Informatie op uw manier

BigFeat verzamelt en verwerkt de gegevens. Als u dat wilt rapporteren we tussentijds, maar realtime online terugkoppeling krijgt u sowieso. Op afgesproken momenten ontvangt u verder onze heldere maatwerk rapportages. Daarmee kunt u meteen aan de slag.

AAN DE SLAG MET RESULTAAT

Verbeter op elk niveau

De resultaten van ons patiënttevredenheidsonderzoek zorgen er altijd voor dat u mogelijkheden ziet om te verbeteren. Organisatiebreed, per team, locatie, persoon of in elke gewenste andere dwarsdoorsnede.

We ondersteunen verandering

bigfeat levert niet alleen de informatie maar helpt u daadwerkelijk te veranderen. We ondersteunen u bij het kiezen voor gerichte veranderthema's. Voor interventies waarbij u graag een professional op het gebied van team- of organisatieverandering inschakelt, brengen we u graag in contact met gespecialiseerde vakmensen uit ons netwerk.

Oogsten

Veranderen doe je continu. In de loop van dat proces zijn er voortdurend momenten om de resultaten te oogsten. U plukt de vruchten:

- stijging van patiënttevredenheid
- voortdurend inzicht in effect van verbetermaatregelen
- openheid en betere samenwerking in teams
- een sterker imago van uw zorginstelling.

Neem contact met ons op voor een geheel vrijblijvend gesprek en ontdek hoe simpel uw organisatie nog verder kan verbeteren



bigfeat.

Onderzoekt ervaringen, verbetert resultaten

Phoenixstraat 60b

2611 AM Delft

Postbus 2868

2601 CW Delft

info@bigfeat.nl

015-5160073

www.bigfeat.nl