

Kwaliteitshandboek Stichting Maashorst			
Naam document	Klanttevredenheidsmeting: C- Toets	HKZ norm	4.15
Versiedatum	2006-11-23	Evaluatiedatum	2009-09-12
Autorisatie Datum	Directie 2007-03-30	Auteur	Hoofd Zorgbeleid

Het vaststellen van klanttevredenheid middels de C-toets.

1. Inleiding.

De C-toets is een vragenlijst waarmee de tevredenheid van cliënten (er is een vragenlijst voor ouders en een voor kinderen vanaf 12 jaar) kan worden gemeten. De lijst bestaat uit 24 4-keuzevragen, maximaal 4 stellingen die door de instelling kunnen worden bepaald, een totaal beoordelingscijfer ("rapportcijfer" voor de totale tevredenheid) en 3 open vragen.

In een eerder voorstel, dat begin dit jaar in het MT werd besproken, zou de C-toets jaarlijks bij alle cliënten van Maashorst worden afgenomen. In het Jeugdzorgberaad werd echter een "Brabantse versie" van de C-toets ontwikkeld, die inhoudelijk op een paar punten, maar procedureel ingrijpend afwijkt van de oorspronkelijke versie. In de, inmiddels door het Jeugdzorgberaad geaccordeerde, versie wordt de afname van de C-toets gekoppeld aan een BO, en de verwerking aan IJ. Dit betekent dat de cliënt vóór de BO de C-toets invult, en dat die onderwerp van gesprek is tijdens de BO. Daarna moet de toets gescoord worden, en worden de uitslagen opgeslagen in het elektronisch dossier van de cliënt. Om als input voor het afdelings/instellingsbeleid te fungeren dient er een clustering van de gegevens op afdelings/instellingsniveau plaats te vinden.

In het behandelingscoördinatorenoverleg zijn grote bezwaren geuit tegen deze procedure. Naar het oordeel van de bc's komt hiermee de keuzevrijheid van de cliënt (nl. om wel of niet mee te werken aan het tevredenheidsonderzoek) alsmede de anonimiteit in het geding. Bovendien kan een en ander op gespannen voet staan met het centrale thema van de BO, nl. het bereiken van overeenstemming over het hulpverleningsplan. Daarnaast is de procedure tijdrovender dan de oorspronkelijke procedure, wat weer wringt met de toch al volle agenda's van de medewerkers.

Hierover is door de hoofden zorgbeleid van De Widdonck en Maashorst een brief geschreven aan het Jeugdzorgberaad, waarin werd aangedrongen op herziening van de Brabantse versie. Het Jeugdzorgberaad heeft dit afgewezen, omdat de Brabantse versie inmiddels al geïmplementeerd is en gebruikt wordt in een aantal instellingen. Wel zal men de door Maashorst en Widdonck genoemde bezwaren meenemen in de evaluatie.

Hieronder wordt een voorstel gedaan voor het gebruik van de Brabantse versie binnen Maashorst.

2. Gebruik.

Het meten van cliënttevredenheid is de verantwoordelijkheid van de teamleiders. Dit betekent dat zij verantwoordelijk zijn voor versturing van de lijst voorafgaand aan een BO, de verwerking van de gegevens, de analyse van de gegevens, het maken van een rapport, het opstellen van een (evt.) verbeterplan en de uiteindelijke uitvoering daarvan. De resultaten van de afdelingen worden gecommuniceerd met de manager zorg, die het "Maashorstbrede" overzicht heeft (zie ook P&C-cyclus Maashorst). De stafafdeling zorgbeleid kan ondersteuning bieden bij het format van de rapportage en de vertaling van de resultaten naar een verbeterplan.

Concreet betekent dit dat de C-toets samen met de uitnodiging voor de 2^e en volgende BO aan ouders wordt verstuurd (Zie Cliëntroute . (Tevens zal per 1 nov. 2006 het formulier Doelrealisatie meegestuurd worden). De ouders vullen de C-toets thuis in, nemen die mee naar de BO, en geven de toets af aan de behandelingscoördinator. Alleen in die gevallen waarin de ouders aangeven (uit eigen initiatief of op vraag van de behandelingscoördinator) de toets aan de orde te willen stellen, wordt daar tijd voor vrij gemaakt. Omdat er vóór de BO geen mogelijkheid tot verwerking is wordt de lijst, indien nodig, op "face value" besproken. In alle andere gevallen neemt de bc de toets in ontvangst en geeft die na het gesprek aan de secretaresse van de afdeling voor verwerking. De secretaresse verwerkt de toets en voert de gegevens in in het elektronisch dossier van de cliënt.

Kwaliteitshandboek Stichting Maashorst

Naam document	Klanttevredenheidsmeting: C- Toets	HKZ norm	4.15
Versiedatum	2006-11-23	Evaluatiedatum	2009-09-12
Autorisatie Datum	Directie 2007-03-30	Auteur	Hoofd Zorgbeleid

Enmaal per jaar, op een vooraf bepaald tijdstip, worden de scores afdelingsbreed berekend; het rapport over de resultaten wordt opgesteld door de teamleider en verzonden aan/besproken met de manager zorg. De resultaten worden beschouwd als managementinformatie (KSF) met betrekking tot het resultaatgebied Kwaliteit van zorg (zie P&C-cyclus)

3. Implementatie.

Wat is er nodig om het bovenstaande te kunnen realiseren. Het gehele traject kan in 3 fasen worden onderverdeeld.

1. Voorbereiding
 2. Uitvoering
 3. Terugkoppeling en consequenties voor beleid.
- Elk van deze fasen kent een aantal stappen.

Ad 1. Voorbereiding.

Wat	Wie	Wanneer
Formulering stellingen ¹	BC-overleg/MT	Nov./dec. 2006
Installatie en configuratie van software	Secretariaten	Jan. 2007
Bespreking met medewerkers	Teamleiders	Jan./febr. 2007
Bespreking met cliënten	Teamleiders/oudercommissies Directeur/ouderraad	Jan. 2007
Controleren adressenbestand	Secretariaten	Dec. 2006

Ad 2. Afname.

Wat	Wie	Wanneer
Versturen C-toets aan ouders	Secretariaten	Voorafgaand aan BO
Verzamelen geretourneerde toetsen, start invoer gegevens	Secretariaten	Na de BO
Analyse gegevens, schrijven rapport.	Teamleiders	Jaarlijks in sept./okt.
Opstellen concept-verbeterplan	Teamleiders (in het kader van afd. jaarplan)	Jaarlijks in nov.

Ad 3. Terugkoppeling en consequenties voor beleid.

Wat	Wie	Wanneer
Communicatie met ouders, medewerkers, manager zorg	Teamleiders (zie ook P&C-cyclus)	Jaarlijks in nov./dec.
Vaststellen verbeterplan	Teamleiders/manager zorg	Jaarlijks in jan.
Uitvoering verbeterplan	Teamleiders	2007
Evaluatie procedure en evt. bijstelling	Teamleiders/MT	Jaarlijks in febr.

Reek, 23 november 2006
Jan Atema, hoofd zorgbeleid.

¹ Zie bijlage 1

Kwaliteitshandboek Stichting Maashorst			
Naam document	Klanttevredenheidsmeting: C- Toets	HKZ norm	4.15
Versiedatum	2006-11-23	Evaluatiedatum	2009-09-12
Autorisatie Datum	Directie 2007-03-30	Auteur	Hoofd Zorgbeleid

Bijlage 1. Stellingen C-toets.

Het behandelingscoördinatorenoverleg stelt voor de volgende stellingen op te nemen in de C-toets:

1. Ik ben tevreden over de activiteiten van de ouderraad.
2. Ik vind dat ik te veel rapportage krijg over mijn kind.
3. Bureau Jeugdzorg heeft mij voldoende geïnformeerd over de hulp die Maashorst kan bieden voor mijn proble(e)m(en).
4. Alleen invullen als u/uw kind hulp krijgt van verschillende afdelingen (bijv. school, groep, Ambulant): de samenwerking tussen verschillende afdelingen van Maashorst loopt goed bij mijn kind.