

# Handboek EBP | Voorbeeld

## ingevulde vragenlijst PDDoen A & B

<b>Thema:</b> Contactpersoon vanuit de zorg voor cliënten	
Plaatsbepaling	
Hoe is het <b>idee</b> voor dit thema ontstaan?	Uit de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek, bleek dat bewoners tijdens het verblijf een contactpersoon vanuit de zorg misten. De visie van de organisatie is 'de klant voorop', dus zijn we gaan kijken hoe we hun wens konden realiseren.
Wat was het <b>probleem</b> ?	Bewoners misten een contactpersoon vanuit de zorg.
Wat was de <b>vraag</b> ?	Hoe kunnen we ervoor zorgen dat bewoners een vast contactpersoon hebben vanuit de zorg?
Doelbepaling	
Wat was het <b>doel</b> ?	Bewoners zijn tevreden over het contact met de zorg en weten bij wie ze terecht kunnen met vragen.
Welke <b>metingen</b> zijn uitgevoerd?	De voormeting was de uitslag van het cliënttevredenheidsonderzoek van voorgaand half jaar. De nameting wordt de uitslag van het cliënttevredenheidsonderzoek een half jaar na de implementatie van de contactverzorgende/verpleegkundige.
Doen	
Welke <b>acties</b> zijn uitgevoerd?	Het team heeft een werkgroep gevormd met een klein aantal zorgmedewerkers van de afdeling. Deze werkgroep is de uitslag van het cliënttevredenheidsonderzoek gaan lezen. Daarbij is over dit onderwerp literatuur gezocht en gelezen. Het protocol 'contactverzorgende/verpleegkundige' dat van toepassing is op revalidatieafdelingen, waar geen cliënten met geriatrische problematiek worden opgenomen, is erbij gepakt. Dit protocol is door de werkgroep aangepast, ook voor de revalidatieafdelingen waar cliënten met geriatrische problematiek verblijven. Hierin zijn de wensen van de bewoners en de literatuur meegenomen. Dit protocol is verspreid onder collega's en aan hen is feedback gevraagd. Vervolgens is het protocol naar de manager gestuurd voor feedback. Het vastgestelde protocol is geïmplementeerd.
Open blijven staan voor nieuwe inzichten	
	Het team heeft met elkaar afgesproken dat we kritisch blijven kijken naar het protocol. Dit doen we door cliënten tijdens de zorgplanbespreking te vragen of zij tevreden zijn of verbeteringen wensen. Daarbij wordt op een nog nader te bepalen moment het plan met de samenwerkende organisaties besproken en gevraagd hoe zij een contactpersoon hebben toegewezen aan cliënten.
Evalueren	
Wat zijn de <b>resultaten</b> ?	De nameting heeft nog niet plaatsgevonden.
Is het <b>doel behaald</b> ?	Het team merkt nu al dat bewoners benoemen wie hun contactpersoon is en dat deze persoon het zorgproces bewaakt.
Wat zijn de <b>leerpunten</b> ?	Het is leuk om met een klein groepje collega's een thema aan te pakken. De collega's voelen zich op deze manier ook direct verantwoordelijk voor

	het onderwerp en gaan er fanatiek mee aan de slag. Ook motiveren zij andere collega's.
Nieuwe ronde, nieuwe kansen	
Hoe nu <b>verder</b> ?	We zullen blijven werken volgens het nieuwe protocol. De nameting vindt over drie maanden plaats.