



# PPP Zorg – Positive Perception Program

Om goed te zijn en steeds beter te worden



*“Mag ik u vragen hoe u onze zorg hebt ervaren? Wij leren graag hoe het beter kan.”*

De uitvoering van de dienstverlening kan altijd beter, iedere dag.

Maar hoe kun je te midden van de waan van de dag je eigen prestaties continu beoordelen, bijsturen en verbeteren?

Dat kan met PPP-zorg. Ons Positive Perception Program bevordert de perceptie van de klant en de medewerker op de zorg.



*“De medewerkers zijn zich sinds PPP-zorg veel meer bewust van het effect van hun gedrag op klanten.”*

*“De agressie op een gesloten afdeling van ons verpleegtehuis is sinds de inzet van PPP-zorg met 50% verminderd.”*

## Laagdrempelig

PPP-zorg gaat uit van de perceptie van de klant. Deze beantwoordt op een telefoon, iPad, tablet, PC of ander scherm ervaringsvragen over de dienstverlening en is in 2 minuten klaar. Een bewuste keuze, omdat we het klanten en medewerkers zo aantrekkelijk mogelijk willen maken de enquête in te vullen. De intuïtieve iconen scoren goed bij jong, oud en laaggeletterden. Zorgteams kunnen de lay-out van de PPP enquête grotendeels zelf vaststellen, zoals het logo, de openingpagina, de achtergrondkleur, en te gebruiken iconen. De respons is gemiddeld 60% van de dagelijkse bezoekers op een polikliniek en op een verpleegafdeling zelfs 90%. De respons staat of valt met de wijze waarop mensen uitgenodigd worden de enquête in te vullen.


## Direct resultaat

De resultaten van de enquête worden real time door PPP-software vertaald in één overzicht met de scores van de dag of van de geselecteerde periode. Het team ziet direct in overzichtelijke grafieken op het eigen scherm hoe het dagelijks presteert. Ook de persoonlijke toelichtingen van klanten zijn direct inzichtelijk. Het management kan via een webbased dashboard de respons rate per unit volgen, evenals de scores op de centraal vastgestelde vragen, zoals de Net Promotor Score.

## Ieder doel binnen bereik

Het doel van PPP-zorg is een positieve perceptie van klanten (cliënten, patiënten) op de ontvangen zorg of dienstverlening. PPP-zorg start altijd bij de vraag welke aspecten van

klantgerichtheid het zorgteam zelf belangrijk vindt om te meten, specifiek voor hun situatie, maar ook afgestemd op de centraal vastgestelde missie, visie en kernwaarden van de organisatie. Sommige instellingen of afdelingen kiezen ervoor om de klant of cliëntenraad al bij het opstellen van de vragen te betrekken. Het hoger management kan ook een aantal centraal vastgestelde vragen meegeven om in de enquête op te nemen. De positieve feedback geeft de medewerkers en medisch specialisten direct waardering voor hun werk en verbeterpunten worden besproken. De enquête leidt niet tot vingerwijzen of een afrekencultuur maar tot positieve verandering. Dat kan iets simpels zijn als een wegwijzer plaatsen of een bord met wachttijden in de wachtkamer of een meer



*“Bij ons is de enquête van hulpmiddel om het team beter te laten functioneren (de ‘achterkant’) uitgegroeid tot communicatiemiddel met de ouders (de ‘voorkant’).”*

*“Dankzij PPP-zorg is de routing van onze poli verbeterd, de wachttijd verminderd en mopperen op elkaar omgezet in samen zoeken naar oplossingen.”*

ingrijpende interventie, zoals de agressie terugdringen. Klein of groot, de resultaten zijn altijd positief.

### Ieder team kan het zelf

Waarom zou een team PPP-zorg inzetten? Waarom zou je directe kritiek op je werk of gedrag over jezelf afroepen? Omdat PPP-zorg een leuk en leerzaam instrument is om jezelf en je teamprestatie steeds te verbeteren. PPP-zorg speelt zich af op de werkvloer, de plek waar de klant de zorg daadwerkelijk ontvangt. Ieder team krijgt zelf de beschikking over de eenvoudige PPP-zorg software waarmee ze de enquête kunnen inrichten en resultaten kunnen inzien. De PPP-coach ondersteunt vooral in de opstartperiode, daarna is ons motto: Hoe zelfstandiger,

hoe beter. Desgewenst blijft ondersteuning en coaching beschikbaar voor de zorgteams, afhankelijk van de behoefte.

### Effecten meetbaar

De effecten van PPP zijn snel zichtbaar. Door het bespreken van de perceptie van klanten op het geleverde werk bereiken we dat de aanspreekcultuur binnen teams wordt vergroot, dat kort cyclisch leren en verbeteren wordt gestimuleerd, en het wij-gevoel, eigenaarschap en trots op het werk wordt vergroot. En, niet onbelangrijk, klanten voelen zich door de enquête persoonlijk gehoord, vooral als er ook daadwerkelijk iets gebeurt met hun feedback.

### Klanten PPP-zorg

PPP-zorg is in 2011 binnen de zorg geïntroduceerd als handzame methodiek voor zorgteams om bewust en dagelijks te werken aan een positieve klantervaring. Inmiddels is directe feedback van de klant op het eigen handelen ingeburgerd. PPP-zorg heeft als klanten ziekenhuizen, verzorging- en verpleeghuizen, revalidatie centra, GGZ, jeugdzorg, tandartspraktijken, apotheken en huisartsen. Onze klanten komen twee keer per jaar bij elkaar om ervaringen uit te wisselen, de software te bespreken en de methodiek verder te ontwikkelen.



## Contact

PPP-Zorg  
Goilberdingerstraat 14a  
4101 BP Culemborg

Monica Grasveld  
06 – 23365871 of [monica.grasveld@ppp-zorg.nl](mailto:monica.grasveld@ppp-zorg.nl)

Annieke van Berckel  
06 – 24592914 of [annieke.van.berckel@ppp-zorg.nl](mailto:annieke.van.berckel@ppp-zorg.nl)

Hans Woolderink  
06 – 53192707 of [hans.woolderink@ppp-zorg.nl](mailto:hans.woolderink@ppp-zorg.nl)

[www.ppp-zorg.nl](http://www.ppp-zorg.nl)

# PPP-Zorg en IFC-Groep bundelen krachten

PPP-Zorg / PPP-Facilitair / PPP-Buurt

PPP-zorg en Gastvrijheidsbarometer van IFC groep samen verder onder de vlag van PPP-zorg.

Per 1 januari 2019 gaan Positive Perception Program B.V. (PPP-zorg) en de Gastvrijheidsbarometer van IFC B.V. (IFC) samen verder onder de vlag van PPP-zorg. Elk vanuit hun expertisegebied in het zorgveld: PPP-zorg, PPP- facilitair en PPP-buurt.

Ons team van 8 ervaren coaches geeft u daarover graag advies. Vanaf januari 2019 is onze nieuwe slimme software klaar, met frisse look en feel, gemaakt door Reports B.V. Deze software maakt het nóg eenvoudiger om aan de slag te gaan met het PPP verbeterproces waarmee de afgelopen jaren al zo veel goede resultaten zijn geboekt.

- Samen meer dan 80 zorgorganisaties
- Directe feedback van cliënten, patiënten en medewerkers
- Teams en medewerkers coachen op zelf continu verbeteren
- Per afdeling of locatie een gerichte aanpak tot verbeteren
- Begeleiding door ervaren zorg- en facilitaire coaches
- Eenvoudige zelf te gebruiken software en apps