

## Kwaliteit

Rijndam gaat voor zorg van hoge kwaliteit. Dat betekent dat onze zorg klantgericht is en dat we blijvend evalueren en verbeteren.

Home › Over Ons › Kwaliteit

Door u als individuele patiënt te bevragen, tevredenheidsonderzoeken te houden en daar lering uit te trekken werken wij continu aan onze kwaliteit. Daarnaast houden we ons aanbod en onze dienstverlening jaarlijks tegen het licht. Uiteraard stemmen we onze zorg af op uw wensen en problemen. U bent als patiënt immers de spil van uw eigen behandeling. Daarom vragen we u mee te denken hoe we onze kwaliteit kunnen verbeteren.

Natuurlijk moet zorg ook veilig zijn. Daarom werken we met een speciaal veiligheidsprogramma dat zorgrisico's vermindert of uitsluit. Daarnaast investeren we in nieuw zorgaanbod en verbeteringen in ons bestaande aanbod. En tot slot zijn we ervan overtuigd dat we alleen maar hoogwaardige patiëntenzorg kunnen bieden als we ook goed zijn voor onze medewerkers. Daarom hebben we ons personeelsbeleid meegenomen in ons kwaliteitsbeleid.

### Patiënttevredenheidsonderzoek Rijndam

Rijndam vindt het belangrijk om te weten hoe de patiënt de zorg en dienstverlening ervaart. Daarom voeren we continu tevredenheidsonderzoek uit onder patiënten.

Dit doen we op verschillende manieren. Rijndam heeft een eigen tevredenheidsonderzoek, waarin we regelmatig aan patiënten vragen om een vragenlijst in te vullen. Daarnaast doet Rijndam mee aan een landelijk tevredenheidsonderzoek zodat resultaten van verschillende revalidatiecentra met elkaar vergeleken kunnen worden en we van elkaar kunnen leren. Soms worden patiënten gevraagd deel te nemen aan een focusgroep. Dit is een groepsgesprek over een bepaald thema onder leiding van een gespreksleider. Ook kan een patiënt op de website van ZorgkaartNederland altijd zijn of haar ervaring delen over Rijndam of een revalidatiearts.

Op grond van alle feedback van patiënten brengen wij verbeteringen aan in de zorg- en dienstverlening. [Lees verder \(https://www.rijndam.nl/over-ons/deel-uw-ervaring\)](https://www.rijndam.nl/over-ons/deel-uw-ervaring) over de verschillende tevredenheidsonderzoeken en de mogelijkheden om hieraan deel te nemen.

## Pijnrevalidatie

Rijndam vindt het belangrijk om te weten hoe onze patiënten de pijnrevalidatiebehandeling ervaren. Bij het begin en aan het einde van hun behandeling wordt de patiënt gevraagd om een vragenlijst in te vullen. Op basis hiervan hebben we inzicht in hun tevredenheid en de effectiviteit van de aangeboden pijnrevalidatiebehandeling.

Het merendeel van de mensen die op Rijndam worden behandeld voor pijnklachten, hebben hiermee al langer dan zes maanden te kampen en al andere specialisten bezocht voordat zij bij Rijndam in behandeling kwamen. Uit de meting kan worden geconcludeerd dat de pijnrevalidatiebehandeling bij Rijndam effectief is in het verlagen van de invloed van de pijnklachten op het dagelijks functioneren. Over het algemeen zijn de patiënten die de pijnrevalidatiebehandeling hebben doorlopen tevreden of zeer tevreden over het behaalde resultaat. [Klik hier \(/sites/default/files/Over-Rijndam/Resultaten%20tevredenheid%20pijnrevalidatiebehandeling%202015.pdf\)](/sites/default/files/Over-Rijndam/Resultaten%20tevredenheid%20pijnrevalidatiebehandeling%202015.pdf) voor de resultaten pijnrevalidatiebehandeling.

## Revalidatiebehandeling na beroerte

Aangezien we het belangrijk vinden om te weten hoe onze patiënten de revalidatiebehandeling na een beroerte ervaren, worden patiënten bij hun opname en ontslag gevraagd om een vragenlijst in te vullen. Op basis hiervan hebben we inzicht in hun tevredenheid en de effectiviteit van de aangeboden revalidatiebehandeling na beroerte.

In 2015 gaven CVA-patiënten gemiddeld het rapportcijfer 8,4 voor hun behandeling en verblijf in Rijndam. De zelfredzaamheid van de patiënten was na afloop van de revalidatiebehandeling fors hoger dan voorafgaand aan de revalidatiebehandeling. Patiënten geven aan dat ze meer onafhankelijk zijn van hulp in verschillende Algemeen Dagelijks Leven (ADL)-handelingen na het doorlopen van het revalidatieprogramma. Na afloop van de revalidatiebehandeling scoorden de patiënten beter op diverse gezondheidsaspecten. Het merendeel van de klinisch behandelde CVA patiënten wordt na de behandeling naar de eigen woonomgeving ontslagen. [Klik hier \(/sites/default/files/Over-Rijndam/Resultaten%20revalidatiebehandeling%20na%20beroerte%202015.pdf\)](/sites/default/files/Over-Rijndam/Resultaten%20revalidatiebehandeling%20na%20beroerte%202015.pdf) voor de resultaten revalidatiebehandeling na beroerte.

## Certificering en keurmerken

We laten onze zorg periodiek toetsen door instanties die geen direct belang bij ons hebben.

Nadat Rijndam op 22 februari 2012 het [HKZ-keurmerk \(http://www.hkz.nl/\)](http://www.hkz.nl/) heeft ontvangen, is het certificaat per 22 december 2014 verlengd. En op 6 december 2017 hebben wij opnieuw het certificaat behaald. Het keurmerk van Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) staat voor duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn: onafhankelijk en betrouwbaar. Het HKZ-keurmerk laat zien dat we serieus werk maken van kwaliteit van zorg en dat ze voldoen aan de eisen die daaraan gesteld worden door klanten, professionals en relevante stakeholders.

Op 4 december 2015 is Rijndam gecertificeerd voor de Norm Technische Afspraak 8009 (<http://www.dnvba.com/nl/certificatie/managementsystemen/Zorg/Pages/NTA8009-norm-VMS-veiligheidsmanagementsysteem.aspx>) (NTA). In deze norm staan de eisen beschreven waaraan veiligheidsmanagementsystemen van ziekenhuizen en revalidatiecentra moeten voldoen. Een veiligheidsmanagementsysteem richt zich op het beheersen van risico's met als doel de kans op onbedoelde patiëntschade te verkleinen. Inmiddels is dit certificaat op op 13 december 2017 opnieuw behaald.

Begin mei 2016 heeft Rijndam het predicaat Veilige Zorg<sup>®</sup> (<http://www.veiligezorg.nl/>) ontvangen. Met het programma Veilige Publieke Taak beoogt het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) de aanpak van agressie en geweld tegen werkgevers en werknemers met een publieke taak, zoals de zorgsector, te versterken. Als werkgever is Rijndam verantwoordelijk voor de bescherming van haar medewerkers tijdens de uitvoering van hun werk. Dit betekent dat Rijndam ook verantwoordelijk is voor de ontwikkeling, implementatie en borging van het veiligheidsbeleid in de bedrijfsvoering. Daarin werkt Rijndam nauw samen met politie en justitie in de regio.



## **Specialisten in revalidatie**

**Volwassenenrevalidatie | Kinderrevalidatie | Arbeidsrevalidatie | Orthopedietechniek**

**© 2020 Rijndam**