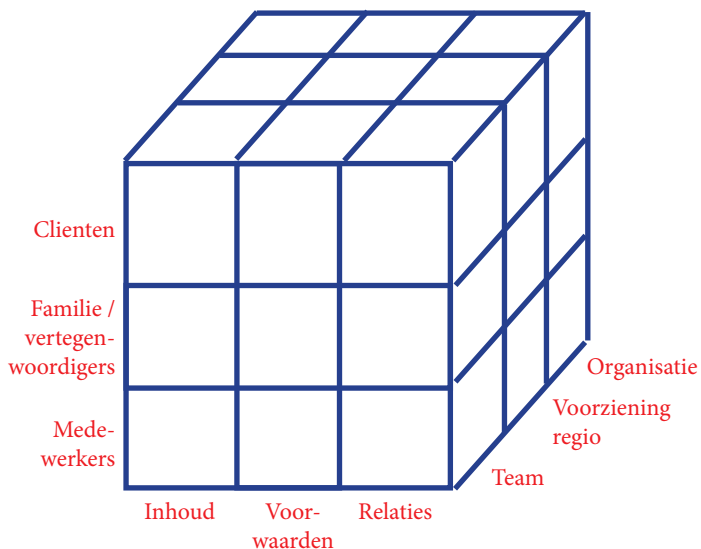


# Onderzoek Kwaliteitservaringen in de Langdurende Zorg

## Quality Qube



### Meer informatie:

Kijk voor meer informatie op  
**[www.buntinx.org](http://www.buntinx.org)**

Of neem contact op via

**E** [btc@buntinx.org](mailto:btc@buntinx.org)  
**T** 06 - 20798066

Ervaringen van cliënten en van hun familie of vertegenwoordigers met de geboden dienstverlening vormen een hoeksteen van het kwaliteitsbeleid van zorgorganisaties.

**Buntinx**

training & consultancy

## Kwaliteit in de langdurende zorg: een zaak van drie partijen

Als antwoord op traditionele standaardvragenlijsten werd de methode OKE-LZ – Quality Qube ontwikkeld om ervaringen van cliënten, van hun familie of vertegenwoordigers en van begeleiders zelf te verzamelen en te onderzoeken. De Quality Qube is de enige methode die de perspectieven van drie direct betrokken partijen bij kwaliteitsmanagement betreft. Dit gebeurt op een eenvoudige en voor iedereen begrijpelijke wijze. Bij de methode worden cliënten(raden), en begeleiders van meet af aan betrokken. Kwaliteit wordt gezien als een gezamenlijke opdracht van cliënten, hun vertegenwoordigers en van de ondersteuningsorganisatie. De OKE-LZ – Quality Qube beschouwt zorg nadrukkelijk niet als het 'product' van een zorgleverancier maar als interactieve dienstverlening, gericht op het behalen van voor de cliënt waardevolle uitkomsten.

### Een driedimensionaal kwaliteitsmodel

**Inhoud van zorg en ondersteuning.** Hoe ervaren cliënten, familie of cliëntvertegenwoordigers en medewerkers zelf dat de geboden ondersteuning bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan van de cliënten? Deze kwaliteitsdimensie wordt onderzocht aan de hand van het Quality of Life model van R. Schalock.

**Voorwaardenscheppende zorg.** Hoe ervaren cliënten, familie of vertegenwoordigers en medewerkers zelf de voorwaarden voor ondersteuning? Dit betreft instrumentele aspecten zoals het ondersteuningsplan, de teamsamenwerking, samenhang van de geboden ondersteuning maar ook veiligheid en competenties van medewerkers.

**Relationele aspecten.** Dit betreft de kwaliteit van de onderlinge relaties tussen medewerkers, cliënten en hun familie of vertegenwoordigers. Hierbij komen essentiële waardengebieden aan de orde zoals de responsiviteit van medewerkers, genoten vertrouwen, bezieling en zorg-

zaamheid, tevredenheid over ontvangen informatie over de cliënt, bejegening en invoelend vermogen (empathie) van begeleiders.

### Uitkomsten op drie niveaus

Kwaliteit-Verbeter-Kaarten. Deze rapportagevorm is uniek en geeft op één pagina een helder en concreet overzicht van zowel positieve ervaringen als van verbeterpunten met betrekking tot de prestaties van het team. Een Kwaliteit-Verbeter-Kaart kan direct worden gebruikt als startpunt van een Plan-Do-Check-Act verbetercyclus.

Kwaliteitsprofielen laten per organisatiedeel (functie, regio) zien op welke domeinen de kwaliteit als positief wordt ervaren en op welke domeinen verbetering mogelijk is. Zij laten ook zien hoe kwaliteitsbelevingen eventueel van elkaar verschillen. Kwaliteitsprofielen worden geleverd op niveau van onderdelen van een voorziening (clusters, functies) en/of van regio's.

Een Managementletter vat de conclusies op organisatieniveau samen en doet aanbevelingen voor het strategisch beleid van de organisatie. De uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek worden daarmee tegen de achtergrond van actuele ontwikkelingen in de sector geplaatst.

### Ontwikkeld in en voor de praktijk

De Quality Qube methode past volledig binnen het Visiedocument en de vernieuwde werkwijze Kwaliteitskader gehandicaptenzorg (VGN). Gebruik van een gevalideerd model garandeert dat alle belangrijke kwaliteitsdomeinen in elk onderzoek aan bod komen. Niettemin worden uitsluitend indicatoren gebruikt die voor de betrokken organisatie (gezien doelgroep, functies en prioriteiten) relevant zijn. De eigen visie van de organisatie en de eigen waarden van cliënten worden binnen dit model volledig gerespecteerd terwijl toch een valide, betrouwbaar en onafhankelijk beeld van de kwa-

liteit van de zorgprestaties ontstaat. De uitkomsten betreffen de zienswijzen van drie groeperingen; daardoor blijkt in de praktijk de onderlinge betrokkenheid bij het opstarten van verbeteracties groot. De anonimiteit en onafhankelijkheid van het onderzoek worden volledig gegarandeerd.

Uniek voor de methode is dat deze evenveel informatie oplevert over positieve ervaringen als over verbeterpunten. De discussie over kwaliteit en kwaliteitsverbetering is op die manier altijd genuanceerd. Vaak vormen sterke kwaliteiten een goed uitgangspunt voor verbetering van de minder sterke punten.

### Flexibiliteit

De OKE-LZ / Quality Qube methode kan worden toegepast in twee varianten:

1. Kwantitatieve en kwalitatieve dataverzameling. Het onderzoek bestaat uit twee delen. In het kwantitatieve deel worden indicatoren geformuleerd waarmee onderwerpen kwantitatief worden onderzocht. In het kwalitatieve deel worden ervaringen en meningen van de respondenten geheel open geïnventariseerd. De informatie uit beide delen wordt verwerkt in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten en de andere rapportages.
2. De verkorte vorm. In de verkorte vorm ligt de nadruk op de ervaringen en meningen van de respondenten die volgens de open vraagstelling worden verzameld. De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten en de andere rapportages steunen dan alleen op deze ervaringen.

De OKE-LZ / Quality Qube kan in een afzonderlijk (onder)deel van de organisatie worden toegepast. Ook kunnen – in functie van specifieke vraagstellingen – bepaalde onderdelen van de methode worden toegepast (bijvoorbeeld, alleen kijken naar de Relationele Kwaliteit of naar de ervaringen van familie & vertegenwoordigers).