

REGIOBIJEENKOMST KWALITEITSKOMPAS

SUBSESSIE

BOUWSTEEN 2



Even voorstellen

De Commissie van Deskundigen



Petri Embregts

Hoogleraar Tilburg
School of Social
and Behavioral
Sciences



Kees Ahaus

Hoogleraar Health Services
Management & Organisation
aan Erasmus School of Health
Policy & Management
(ESHPM) Erasmus Universiteit
Rotterdam



Mirella Minkman

Bijzonder hoogleraar
Organisatie en Bestuur van
Langdurende Integrale Zorg
Tilburg University

Wie zijn jullie?

Bij wie is wel eens een cliëntervaringsinstrument afgenomen?

Wie heeft ervaring met het ophalen van de ervaringen van een cliënt via een instrument?

Wie ondersteunt het gebruik van cliëntervaringsinstrumenten in de eigen organisatie?



Wie heeft de resultaten van cliëntervaringsonderzoeken gebruikt voor het maken van beleid?



Bouwsteen 2

Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

Zorg en ondersteuning gericht op kwaliteit van bestaan



Waarom een Waaier?

- Ongeveer 10 jaar geleden ontstaan
- Valide en betrouwbare instrumenten
- Passend bij de gehandicaptenzorg
- Vanuit en voor de eigen sector
- Huidige Waaier bestaat uit 14 instrumenten.
- Organisaties kiezen zelf een passend instrument.

	Naam instrument	Naam organisatie
1.	Ben ik tevreden? – Gesprekslijst	Praktikon
2.	Ben ik tevreden? Klein kijken – Observatielijst EMB	Praktikon
3.	Clïëntervarings- onderzoek	Customeyes
4.	Clïënten aan het woord	Ipso Facto
5.	Clïënten over kwaliteit	LSR
6.	Clïënten over kwaliteit-EMB instrument	LSR
7.	C-toets OBC 2.1	Stichting Alexander
8.	Dit vind ik ervan! – Ik vertel	Platform DVIE
9.	Dit vind ik ervan! – Ik toon	Platform DVIE
10.	Mijn Mening	Koraal
11.	Personal Outcomes Scale (POS)	Stichting POS Nederland
12.	Quality Qube	Buntinx
13.	Quality Qube EMB (NIEUW)	Buntinx
14.	Vanzelfsprekend (NIEUW)	Landmerc B.V., Landzijde, Samenwerkende Zorgboeren Zuid (SZZ) en Resultaatmeetexpert (RME)

Bewaakt het kwaliteitsniveau van de Waaier:

- Iedere 2 jaar beoordeling aan de hand van 8 criteria
- Jaarlijkse beoordeling nieuwe instrumenten
- Adviseert VGN en ontwikkelt zelf ook door
- Doel scherp voor ogen houden: een goed instrumentarium om te komen tot handvatten voor verbetering in de praktijk aansluitend bij de ervaringen van iedere individuele cliënt.
- De Waaier is in vele opzichten uniek.

*'Het luisteren naar
de ervaringen van
cliënten is nooit
klaar'*

De aandachtspunten van bouwsteen 2



1. Onderzoeken van ervaringen is een continu proces
2. Het benutten van de resultaten

‘Het draait om het regelmatig in gesprek gaan met elkaar, het samen onderzoeken, met als kernvraag: wat is de bedoeling, wat maakt ons kind gelukkig?’

Ouder

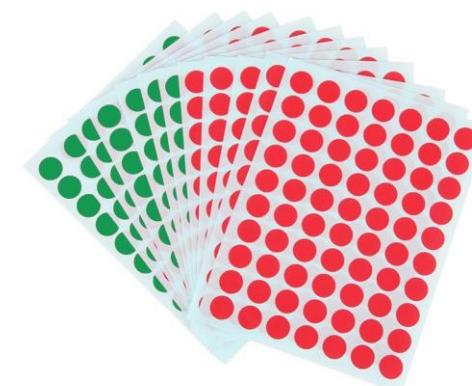
Aan de slag met bouwsteen 2



Drie groepen

Drie vragen:

1. Goede voorbeelden/tips voor dagelijks onderzoeken en betrekken van ervaringen?
2. Goede voorbeelden/tips voor het benutten van de resultaten?
3. Wat zijn de knelpunten waar je tegen aanloopt (of waar je tegenaan denkt te gaan lopen) bij bouwsteen 2? Wat kan hierbij helpen?



Drie rondes van 8 minuten

Ben je het eens met een post-itje vorige groep: stickertje erbij plakken



Bedankt
voor jullie
deelname!

