

# Workshop

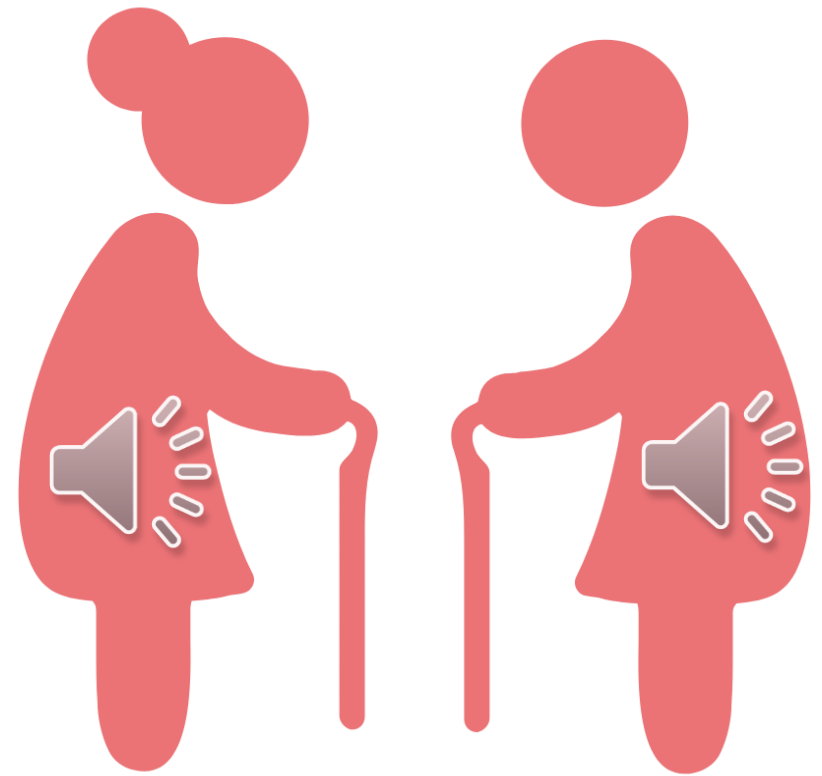
# Het verhaal

als kwaliteitsinstrument



Willeke Vos

# Mijn verhaal



# De CQ-index

Thema's en indicatoren Goede Zorg VV&T	indicatorscore	aantal respondenten
<b>Kwaliteit van leven</b>		
<b>1 Lichamelijk welbevinden en gezondheid</b>		
1.1 Ervaringen met maaltijden: Smaak	2,70	159
1.1 Ervaringen met maaltijden: Sfeer	3,33	108
<b>2 Woon- en leefsituatie</b>		
2.1 Omgang met elkaar	2,95	130
2.2 Ervaringen met schoonmaken	3,29	160
2.3 Ervaringen met inrichting	3,96	163
2.4 Ervaringen met privacy	4,00	162
<b>3 Participatie</b>		
3.1 Zinvolle dag	3,50	135
<b>4 Mentaal welbevinden</b>		
4.3 Ervaren bejegening	3,30	160
<b>5 Kwaliteit van de zorgverleners</b>		
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	2,91	147
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	3,54	159
<b>6 Kwaliteit van de zorgorganisatie</b>		
6.1 Ervaren inspraak	3,45	121
6.2 Ervaren informatie	3,34	162
<b>7 Zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid</b>		
7.5 Ervaren veiligheid	3,75	162

Wat versta je onder

**kwaliteit van de**  
ouderenzorg?

Is dit  
goede kwaliteit  
van zorg?

Mevrouw Janssen woont op een PG-afdeling van een verpleeghuis. Elke ochtend als zij aan de ontbijttafel gaat zitten, maakt de verzorgende een boterham met aardbeienjam voor mevrouw Janssen klaar. Ze snijdt de boterham in stukjes, precies zoals mevrouw Janssen het graag wil.

Is dit  
**goede kwaliteit**  
van zorg?

Meneer de Vries woont op een afdeling somatiek in een verpleeghuis. Elke ochtend wordt hij om half 8 uit bed gehaald, wordt hij gewassen en aangekleed en is hij om 8 uur klaar om te gaan ontbijten.

# Kwaliteit?



# Hoe meten we kwaliteit?

## Huidige manieren:

- Indicatoren Verantwoorde Zorg / CQ-index
- Grote respons
- Cijfermatige gegevens
- Checken: **doen we de dingen die we doen goed?**

## Het verhaal als kwaliteitsinstrument

- In gesprek met bewoners
- Uitkomsten zijn specifiek op cliëntniveau
- Uitkomst is een verhaal / portret
- Checken: **doen we de goede dingen?**



# Het verhaal

als kwaliteitsinstrument

## uitgangspunten

Doen we de goede dingen?

Cliënt is leidend  
(vraag- en  
mensgericht werken)

Focus: WAT vinden  
cliënten belangrijk  
en waarom?

Startpunt: het  
verhaal en de  
beleving van de  
cliënt



Verhalen plaatsen gebeurtenissen of situaties in een groter geheel

# Een verhaal ophalen: de basis (1/2)

- Geen thema's of kaders opleggen
- Interviewer is objectief en volgt de geïnterviewde
- Het interview volgt de lijnen van een natuurlijk gesprek

# Een verhaal ophalen: de basis (2/2)

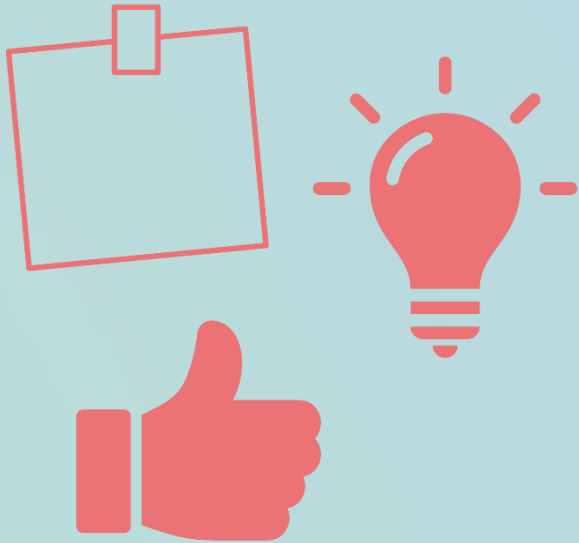
- Stel een grote, open vraag: Vertel eens over...
- Hou het gesprek op gang met verbale / non-verbale cues, maar vermijd het inbrengen van nieuwe thema's
- Volg het betekeniskader van de respondent: vraag niet teveel door (dan leg je jouw betekeniskader op, je geeft aan dat jij iets interessant vindt)
- **Wat** iemand vertelt, maar ook de manier **waarop** (woordkeuze, toon, emotie, uitdrukking) levert een bijdrage aan zijn/haar verhaal

# Aan de slag!



- Vorm een duo met een deelnemer
- Ga met elkaar in gesprek en stel elkaar de vraag:  
*“Wat is de mooiste herinnering uit jouw jeugd? Vertel daar eens over”*
- Deelnemer A is in het eerste gesprek interviewer (en stelt de vraag), deelnemer B is de respondent en beantwoordt de vraag
- Na 10 minuten wisselen de rollen
- Houd bij het voeren van de gesprekken de basisregels in je achterhoofd!

# Reflectie



Vat het verhaal van je gesprekspartner in één zin samen en schrijf deze zin op een Post-it (probeer te komen tot de kern van het verhaal!)

Geef je gesprekspartner een top (wat ging goed) en een tip (wat kan hij/zij nog beter doen)

# Het ophalen van een verhaal: aandachtspunten



- Goed luisteren
- Je mond houden
- Associaties cliënt volgen
- Verhelderend doorvragen
- Het gesprek op gang houden (soms is daar een vraag voor nodig)
- Samenvatten aan het eind van het gesprek (toets validiteit)

# Het ophalen van een verhaal: aandachtspunten



- Sturen aan de hand van thema's / nieuwe thema's inbrengen
- Verdiepend doorvragen
- Je eigen mening / advies geven
- Aantekeningen maken

Kijk nog eens goed naar de aandachtspunten  
die je hebt opgeschreven!





**Bedankt**  
voor jullie aandacht!

Willeke Vos  
willekevos@zozorg.org  
06-23603882