

Buntinx

training & consultancy

Kwaliteitsverbetering met de methode Quality Qube

Wil Buntinx & Joost Tan

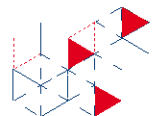
W www.buntinx.org

T 0620798066

E btc@buntinx.org

▶ luisteren ▶ verstaan ▶ verbeteren!

Quality Qube



Wat is de Quality Qube?

- ▶ Methode voor onderzoek van kwaliteitservaringen in langdurige zorg
 - ▶ Wonen – Dagactiviteiten/Werk – Ambulant
 - ▶ WLZ – WMO -Jeugdzorg
- ▶ Gericht op kwaliteitsverbetering
- ▶ Brengt zowel de **sterke kanten** als **verbeterkansen** in beeld

▶ luisteren ▶ verstaan ▶ verbeteren!

Hoe werkt dat?

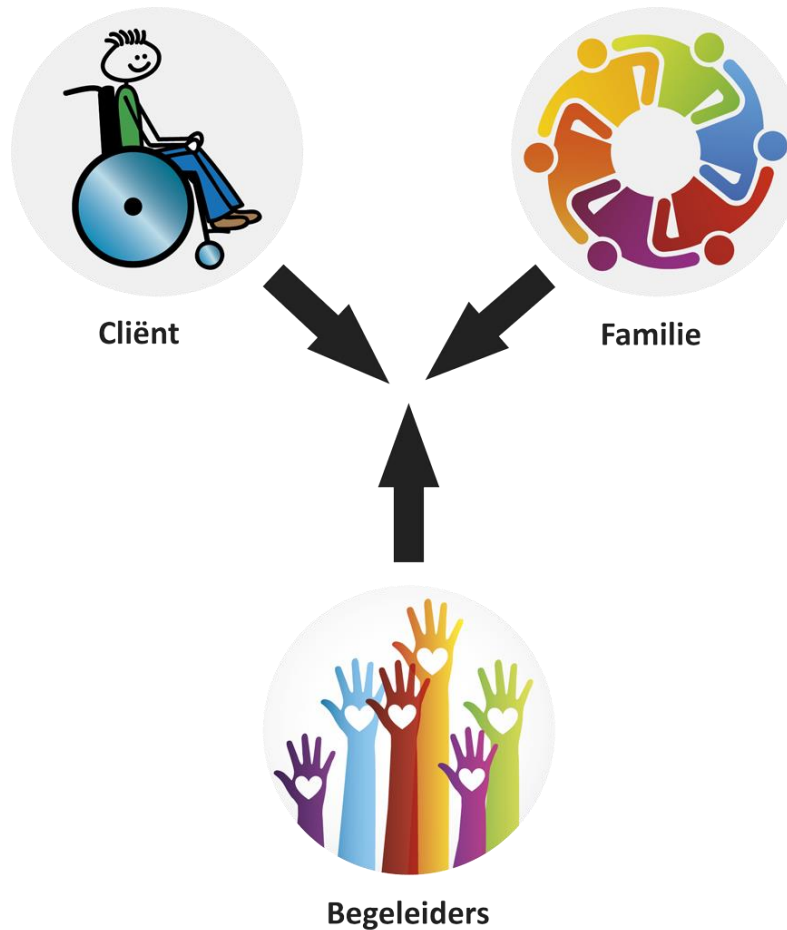
- ▶ Onderzoeken van ervaringen van zorg en ondersteuning bij:
 - ▶ Cliënten
 - ▶ Familie / cliëntvertegenwoordigers
 - ▶ Professionele begeleiders

- ▶ Uitkomsten op niveau van:
 - ▶ Individuele cliënt
 - ▶ Team (input voor teamreflectie)
 - ▶ Organisatie



Zorg en ondersteuning zijn 'trialoog'

- ▶ Perspectief van de Cliënt – Familie/Vertegenwoordiger – Begeleiders



▶ luisteren ▶ verstaan ▶ verbeteren!

Kwaliteit is multidimensioneel 'waar wordt naar gekeken?'

INHOUD

Persoonlijke ontwikkeling
Zelfbepaling
Inter-persoonlijke relaties
Sociale inclusie
Rechten en belangen
Emotioneel welzijn
Fysiek (lichamelijk) welzijn
Materieel welzijn

VOORWAARDEN

Competenties van medewerkers
Teamsamenwerking
Ondersteuningsplan / Zorgplan
Beschikbaarheid van ondersteuning
Veiligheid
Informatie (over organisatie)
Continuïteit
Organisatie & coördinatie

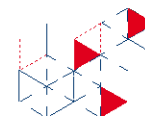
RELATIES

Responsiviteit
Vertrouwen
Informatie (communicatie)
Zorgzaamheid
Inleven en luisteren

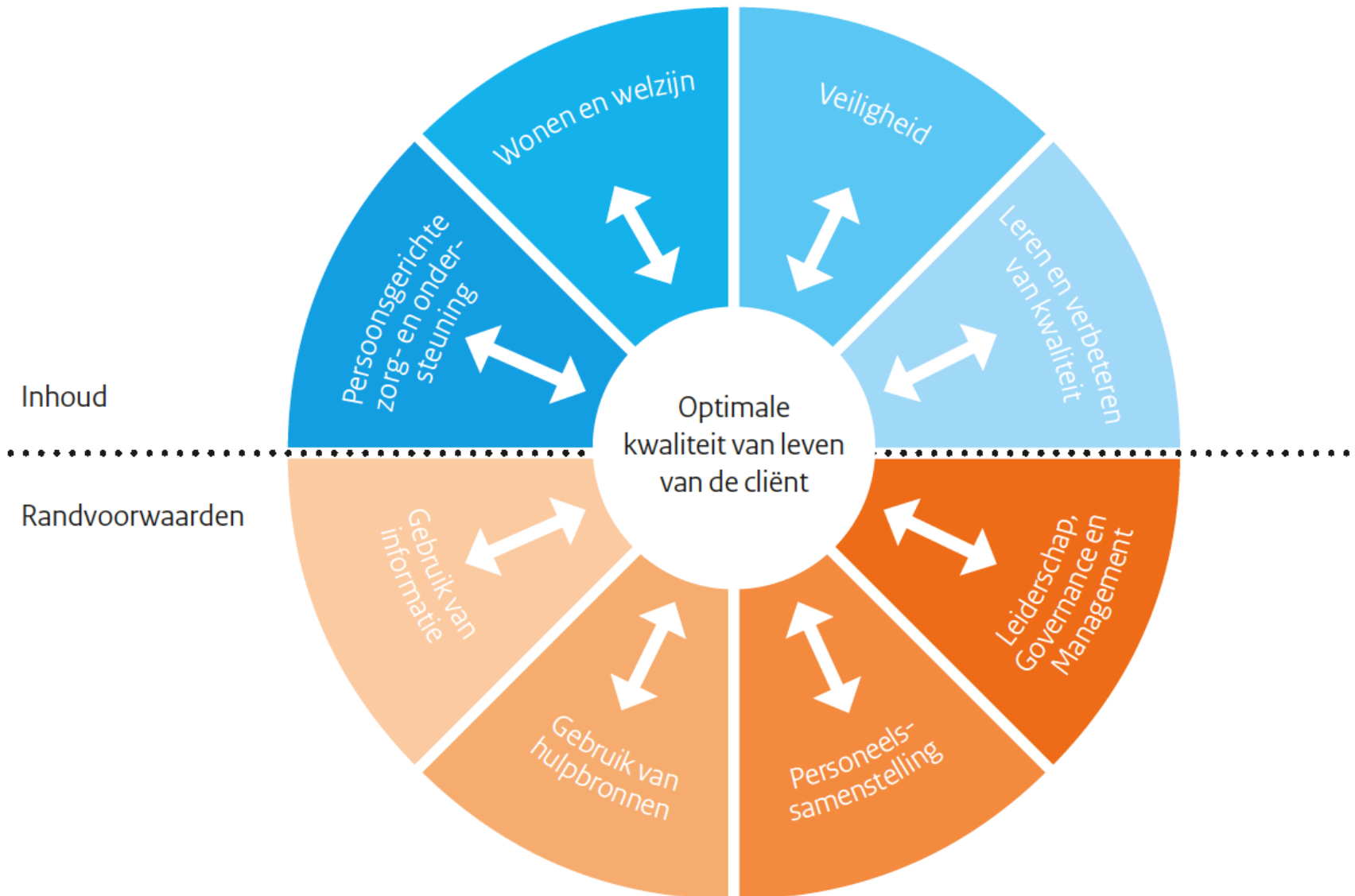
21 domeinen van zorgkwaliteit

▶ luisteren ▶ verstaan ▶ verbeteren!

Quality Qube



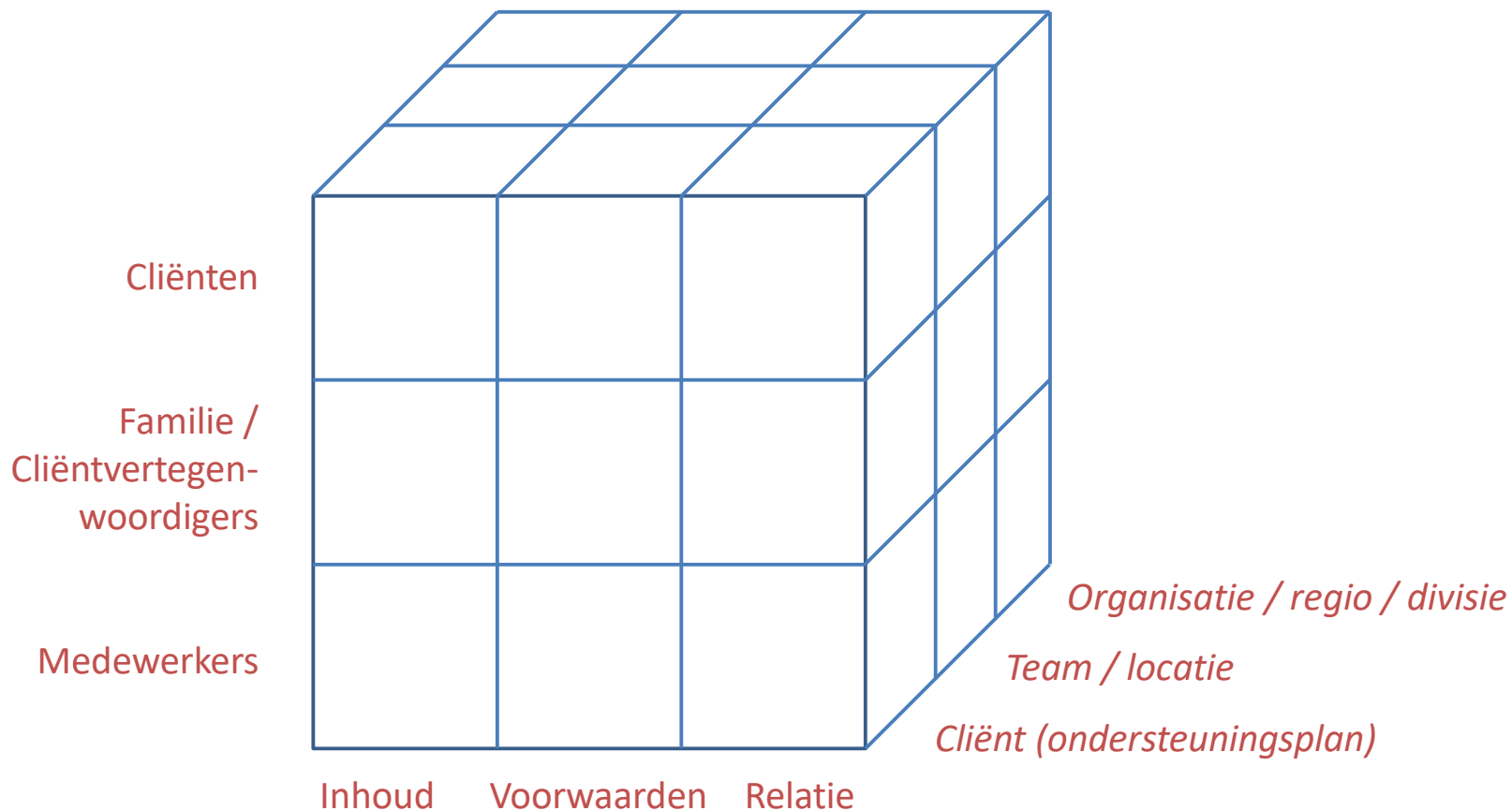
Integraal Model Kwaliteit Verpleeghuiszorg



Uitkomsten op drie niveaus

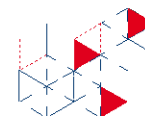
- ▶ Directe terugkoppeling uitkomsten naar **persoonlijk ondersteuningsplan (zorgplan)** – uitkomsten volgen de zorgplan cyclus
- ▶ Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op **teamniveau** met daar in:
 - ▶ Waarin is ons team sterk?
 - ▶ Wat kan beter in de ondersteuning van onze cliënten?
- ▶ Rapportage op **organisatieniveau** met daarin:
 - ▶ Wat zijn onze sterke kanten in de ogen van cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders?
 - ▶ Wat kan beter in de facilitering van onze teams?
 - ▶ Benchmarking

'Quality Qube' model (samengevat)



► luisteren ► verstaan ► verbeteren!

Quality Qube



Informatie verzamelen: hoe?



In gesprek met de cliënt

- een semi-gestructureerd gesprek aan de hand van onderwerpen
- gesprekken kunnen op basis van instructie worden gevoerd door begeleiders
- aan het eind van het gesprek is de input voor het zorgplandirect beschikbaar!

Een internetenquête bij familie / cliëntvertegenwoordigers over dezelfde onderwerpen

Een internetenquête bij begeleiders zelf over dezelfde onderwerpen

Altijd 2 open vragen

- ▶ Waarover bent u (als cliënt / familie / medewerker) tevreden in de dienstverlening door XXXXXX? Ga uit van uw eigen ervaringen in de laatste 6 maanden.
- ▶ Op welk gebied kan de dienstverlening door XXXXXX volgens u (als cliënt / familie / medewerker) worden verbeterd?

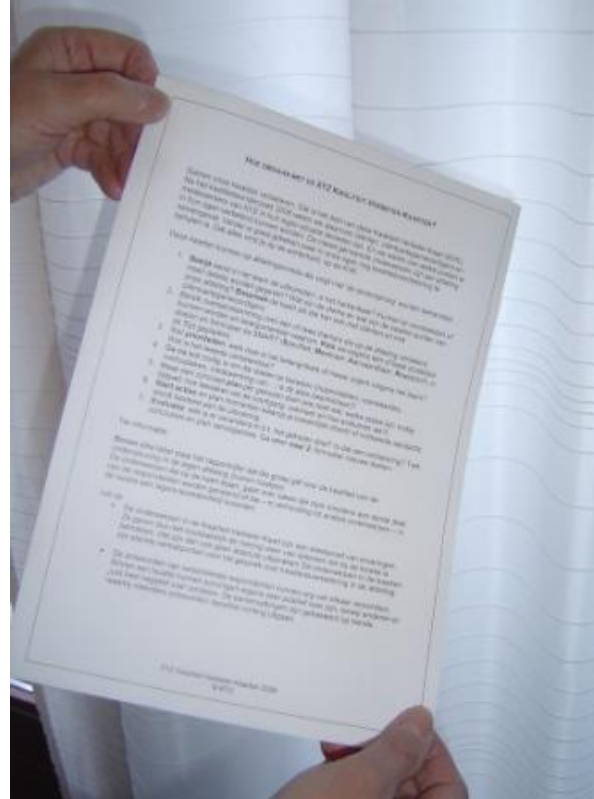
Verwerking en analyse

- ▶ Directe individuele terugkoppeling voor het zorgplan – onmiddellijke feedback
- ▶ Analyse van kwantitatieve en kwalitatieve antwoorden
 - ▶ Alle reacties worden gelezen, gewogen en samengevat op teamniveau
 - ▶ Overzichten van leerpunten en verbeterpunten
 - ▶ Praktijkgericht
- ▶ Rapportage op organisatieniveau met conclusies en aanbevelingen

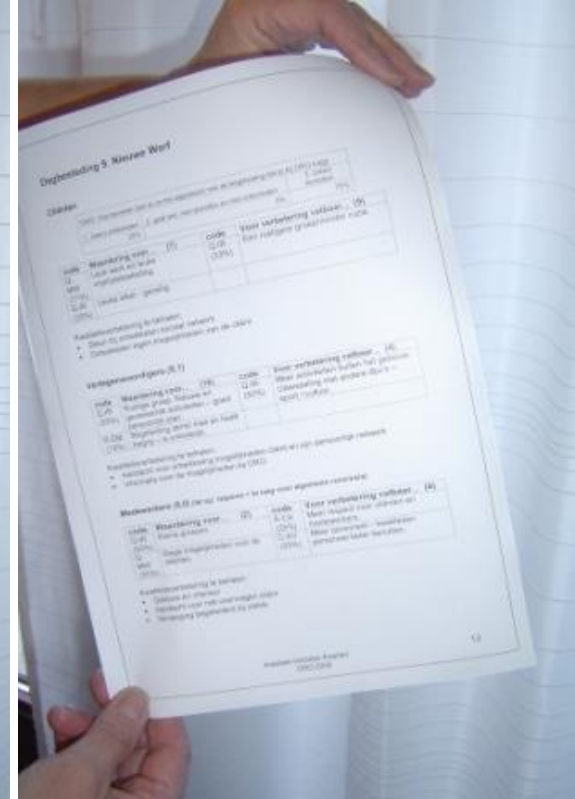
Rapportage: de Kwaliteit-Verbeter-Kaart

Voorbeeld van een Kwaliteit-Verbeter-Kaart

1 A4
met zowel sterke punten
als
verbeterpunten
op team- / locatieniveau



Voorkant
Instructies

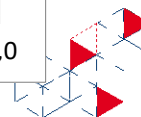
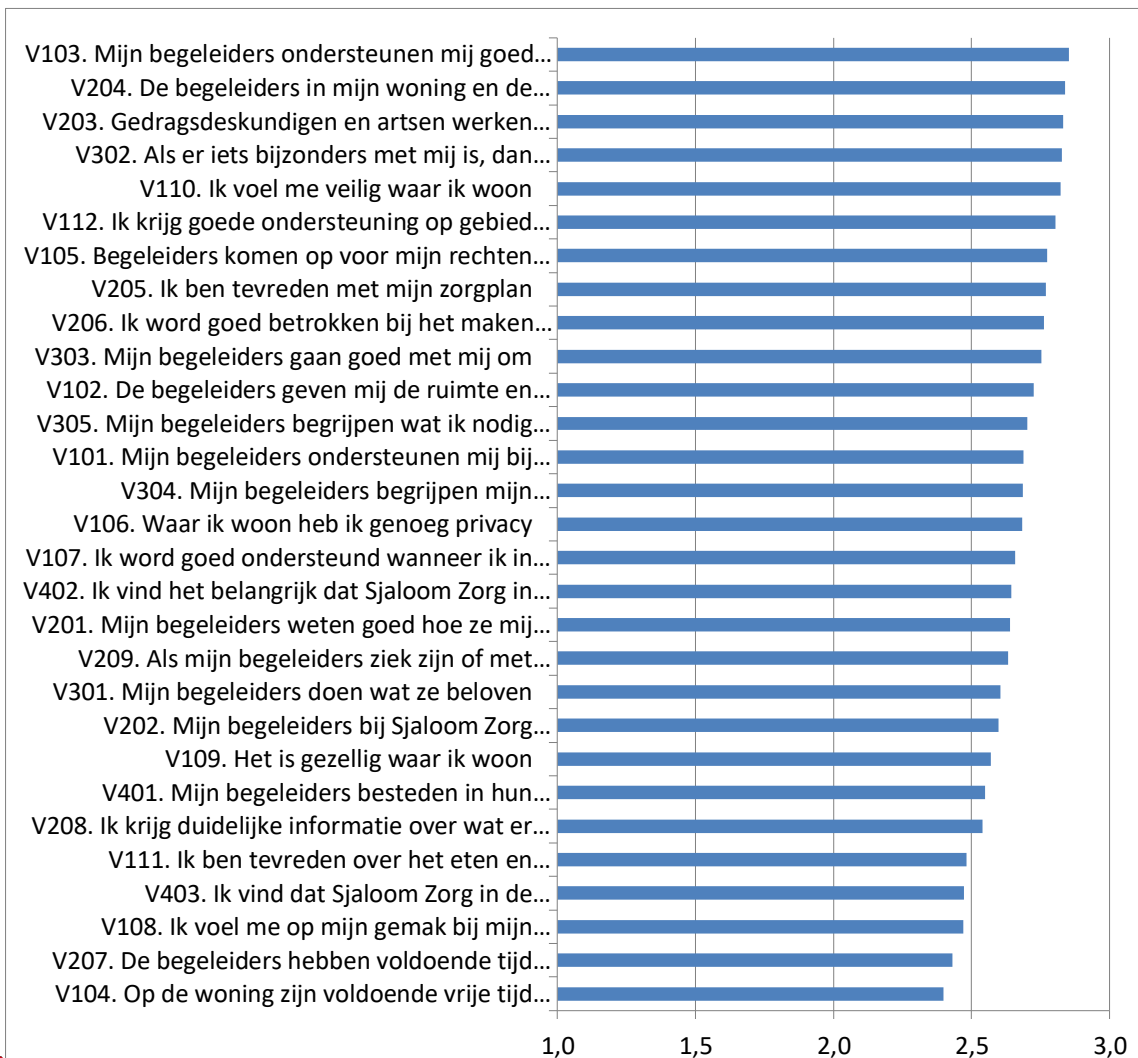


Achterkant
Relevante verbeteringsuggesties als
input voor een PDCA cyclus

► luisteren ► verstaan ► verbeteren!

Overzichten op organisatie / divisie / regio niveau

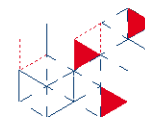
Rangorde van als
'sterk'
beoordeelde
punten
naar als
'zwak'
beoordeelde punten



Overzichten op organisatie / divisie / regio niveau

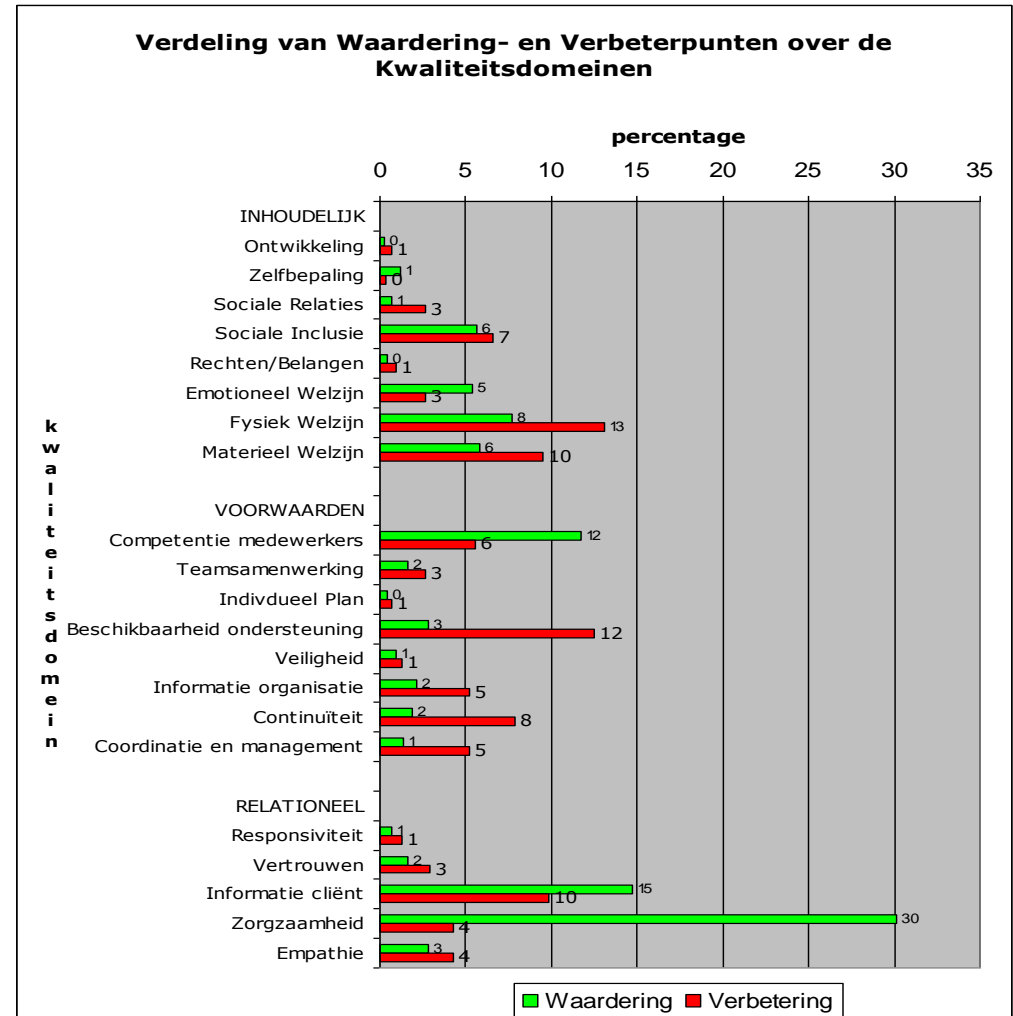
Spanningsvelden tussen ervaringen van cliënten, familie en begeleiders

	Cliënt	Vert.	Begel.
V101 Zelfbeslissen	2,7	3,7	3,9
V102 Onderhouden contacten	2,8	3,7	3,9
V103 Emotionele ondersteuning	2,6	3,9	4,1
V104 Eten en drinken	2,5	3,6	3,0
V105 Persoonlijke verzorging en hygiëne	2,8	3,6	3,9
V106 Woonplek	2,7	4,1	3,2
V107 Verzorging wasgoed	2,9	3,4	2,9
V108 Schoonhouden huis en kamer	2,8	3,4	2,6
V201 Responsiviteit medewerkers	2,7	3,6	3,6
V202 Veiligheid in de woning	2,8	4,1	3,7
V203 Ontvangen informatie	2,4	3,7	3,3
V301 Medewerkers doen wat ze beloven	2,6	3,8	3,8
V302 Samenwerking met cliënten en vertegenwoordigers	2,8	3,8	3,7
V401 Rapportcijfer	8,7	7,1	6,9



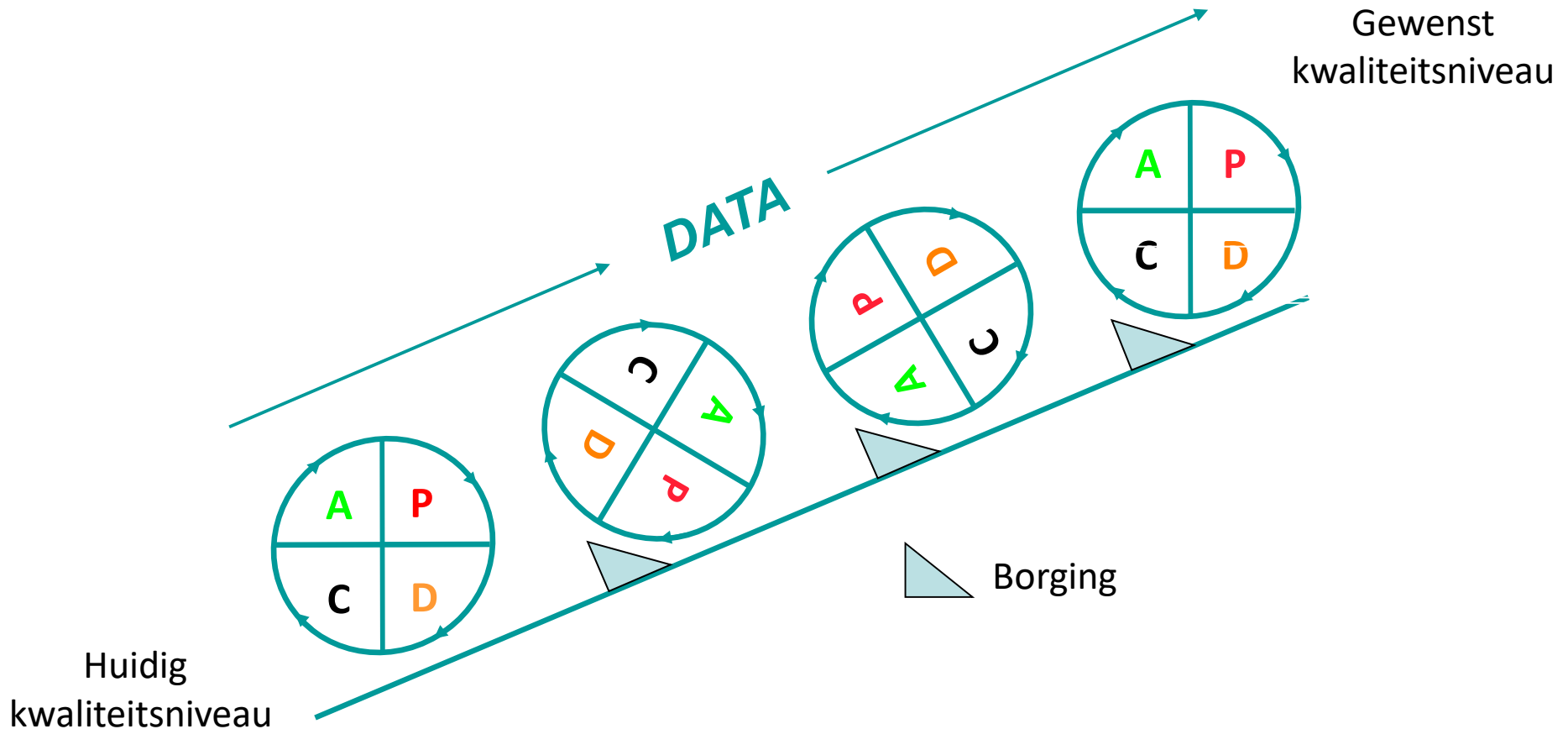
Voorbeeld : Profiel Waardering- & Verbeter reacties

‘Fingerprint’ van de organisatie



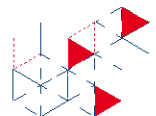
► luisteren ► verstaan ► verbeteren!

De Kwaliteit-Verbeter-Cyclus



► luisteren ► verstaan ► verbeteren!

Quality Qube



Hoe zit het met privacy? De AVG?

- Informatie wordt met de Quality Qube **anoniem** verzameld. De Quality Qube verzamelt geen persoonsgegevens!
- Antwoorden zijn niet herleidbaar tot personen.
- Persoonsgegevens blijven volledig binnen de zorgorganisatie

Ga naar: www.buntinx.org

Ga naar: Quality Qube

Ga naar: DEMO links

[Cliënten](#)

[Verwanten](#)

[Begeleiders](#)

Meer info: QualityQube.nl

Trends in uitkomsten?

Betrokkenheden inzet van begeleiders

Competenties van begeleiders

Luisteren naar de cliënt

Wooncomfort

Continuïteit van begeleiding (personeelwisselingen)

Eén op één tijd en aandacht voor de cliënt

Zich storen aan gedrag van mede-cliënten

Wooncomfort

‘Bureaucratie’

Ondersteuning van het team (zowel facilitair als inhoudelijk)

Samengevat

- ▶ De Quality Qube is een valide en betrouwbare methodiek gericht op kwaliteitverbetering in eigen organisatie.
- ▶ Flexibel: kwantitatieve en/of kwalitatieve dataverzameling mogelijk; meer of minder stakeholders.
- ▶ Geen standaardaanpak - houdt rekening met de eigenheid van de organisatie en betreft de hele organisatie! We ontwikkelen het onderzoek **samen**.
- ▶ Cliënten (waar mogelijk), familie / vertegenwoordigers en medewerkers zijn samen betrokken bij het proces van kwaliteitverbetering.
- ▶ Rapportage op teamniveau en organisatieniveau. Informatie voor ondersteuningsplan.
- ▶ Presenteren van ervaringen met kwaliteitsverbetering van de teams naar elkaar toe en ten overstaan van cliëntenraad / -vertegenwoordigers, werkt stimulerend en inspirerend.
- ▶ Past volledig in het Vernieuwde Kwaliteitskader VGN (waaier 2020-2022 Categorie I)
- ▶ Voldoet aan de eisen van de stuurgroep Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

- ▶ Wordt uitgevoerd door Stichting FACIT (Velsen-Noord) in samenwerking met dr. Wil Buntinx en door Buntinx Training & Consultancy (Maastricht).
- ▶ Contact: Wil Buntinx btc@buntinx.org - Info: QualityQube.nl

▶ **luisteren** ▶ **verstaan** ▶ **verbeteren!**

Quality Qube

