

## 'Wanneer ik kies voor de Quality Qube, wat kan ik dan verwachten?'

Voorbeeld plan van aanpak [Quality Qube](#) onderzoek

De Quality Qube methode wordt geheel **op maat** aangeboden en kan zowel in uitgebreide als in verkorte vorm worden uitgevoerd – toepassing kan 'via papier' of via internet of beide – interviews cliënten via eigen instelling of extern – afname kan op 1 moment met algemene rapportage of continu met doorlopende 'dashboard' rapportage. Wij overleggen altijd over de wenselijke en meest efficiënte aanpak.

### Kenmerken van de Quality Qube methode:

- Kwaliteitservaringen kunnen worden bekeken vanuit de perspectieven van de **zorgdriehoek**: cliënt – cliëntvertegenwoordiger – begeleider/verzorger
- Ervaringen met betrekking tot drie kwaliteitsdimensies: **Kwaliteit van Bestaan – Voorwaardenscheppende aspecten – Relationale aspecten** van begeleiding ('vertrouwen', 'responsiviteit', 'bejegening', 'empathie' en 'communicatie')
- Rapportage op drie niveaus: **cliënt** (ondersteuningsplan), niveau **teams** en niveau **organisatie** (inclusief eventueel regio's, divisies)
- Kwantitatief èn (vooral) kwalitatief onderzoek: dus niet alleen 'tellen'!
- Teamrapportages in de vorm van **Kwaliteit-Verbeter-Kaarten**
- Geschikt voor alle cliënten en functies in de langdurende zorg

De Quality Qube is speciaal ontwikkeld ten behoeve van **kwaliteitsverbetering: 'wat gaat goed' & 'wat kan beter'?**

De Quality Qube kan worden gekoppeld aan het ECD en aan de **ondersteuningsplan cyclus**.

De Quality Qube kan worden gecombineerd met een **MTO** (medewerkerstevredenheid-onderzoek)

De Quality Qube is door VGN in oktober 2017 opnieuw beoordeeld als 'Categorie 1' instrument en maakt vanaf het begin onafgebroken deel uit van de 'waaier aan instrumenten'!

### Vorbereiding

- Overleg met de organisatie (cliëntenraad en management). Bespreken opzet onderzoek, toetsen van indicatoren en kijken of men specifieke indicatoren wenst toe te voegen. Afspreken bij wie het onderzoek plaatsvindt. Afspraken koppeling aan het ondersteuningsplan. Afspraken koppeling ECD.
- Afspreken en borgen communicatie.
- Opstellen concept vragenlijsten → overleg
- Klaarmaken en vragenlijsten voor internet en/of drukken papieren vragenlijsten
- **Plannen gesprekken met cliënten** en instructie interviewers

### Dataverzameling

- Activeren internetvragenlijsten
- Verzenden uitnodigingen deelname via e-mail en/of via post (door instelling) – eventueel integreren in ECD
- **Persoonsgerichte gesprekken met cliënten** (door instelling of externe interviewers): wat vindt de cliënt?
- Ontvangst vragenlijsten via internet en/of antwoordnummer
- Coderen open antwoorden - Invoer data in SPSS (kwalitatieve en kwantitatieve antwoorden)

### Analyse en generen overzichten

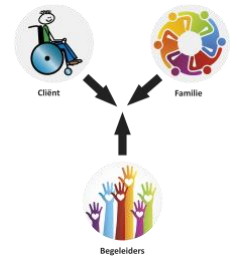
- Analyse kwantitatief
- Analyse kwalitatief en samenvatting gegevens op niveau van locaties of afdelingen

### Rapportage, presentatie en implementatie

- Rapportage *individueel* met feedback naar ondersteuningsplan (direct beschikbaar)
- Kwaliteit-Verbeter-Kaarten voor teamreflectie (per *team* overzicht van sterke punten en verbeterpunten)
- Rapport *organisatie* (inclusief vergelijking met andere instellingen - inclusief verantwoording van validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek) – overleg met management over mogelijke acties
- Presentatie uitkomsten
- **Implementatie uitkomsten** (Instelling evt. in samenwerking met onderzoeker)
- Doorlooptijd: tussen 2 en 4 maanden (afhankelijk van omvang en complexiteit) of continue meting

## De Quality Qube methode op 1 A4...

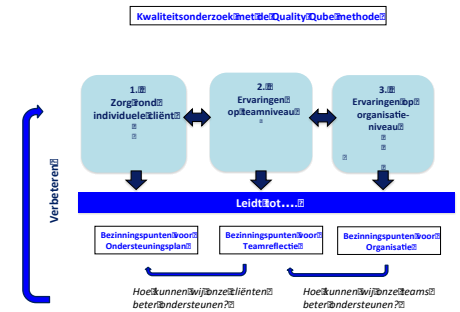
1. Centrale vraag:  
**Hoe goed** dragen wij bij tot de Kwaliteit van Leven van onze cliënten?  
Wat doen we **goed**? Wat kunnen wij **verbeteren**?
2. Ondersteuning komt tot stand binnen de **zorgdriehoek**:  
Cliënt – Cliëntvertegenwoordiger – Begeleider  
Ieders ervaringen kunnen er toe doen bij het werken aan kwaliteit!
3. Kwaliteit gaat over: de **Inhoud** van de ondersteuning; de **Voorwaarden** voor goede ondersteuning; en de **Relatie** tussen betrokkenen in de zorgdriehoek. Een unieke combinatie van kwaliteitsperspectieven.
4. Persoonsgerichte zorg vraagt om **persoonsgericht** kwaliteitsonderzoek  
De Quality Qube is maatwerk en geen druk-op-de-knop instrument.
5. **Luisteren naar belevingen en verhalen**  
Overleg vooraf met cliëntenraad en organisatie –  
Open communicatie tijdens het traject  
Onderzoeken = luisteren naar het verhaal van de cliënt maar ook van hun vertegenwoordigers en begeleiders! Het gaat om de subjectieve beleving van de zorg.



6. Wij maken samen en in goed overleg een **plan** voor het onderzoek op basis van het Landelijk Kwaliteitskader WLZ.

7. **Je kunt direct iets doen met de cliëntuitkomsten!**  
Toegevoegde waarde voor het ondersteuningsplan

8. Alleen de Quality Qube levert **Kwaliteit-Verbeter-Kaarten** op niveau van het team of de locatie!  
Verbeteren is *samen-werken* in de zorgdriehoek.  
Al meer dan 10 jaar ervaring met teamreflectie.



9. De Quality Qube methode werd speciaal ontwikkeld voor toepassing in de **langdurende zorg**. Beschikbaar voor Gehandicaptenzorg, NAH ondersteuning, Verpleeghuiszorg, epilepsiezorg.
10. De Quality Qube methode steunt op *evidence based* onderzoek en maakt deel uit van de 'waaier van **kwaliteitsinstrumenten**' van de VGN. Meer dan 10 jaar ervaring en succesvolle toepassingen.

### De Quality Qube wordt uitgevoerd door:

Stichting FACIT (Velsen-Noord): neem contact op met [Marja.Heida@Facit.nl](mailto:Marja.Heida@Facit.nl)

Buntinx Training & Consultancy (Maastricht): neem contact op met Wil Buntinx [BTC@buntinx.org](mailto:BTC@buntinx.org)