Quality Qube

Onderzoek van kwaliteitservaringen in de zorg

Buntinx
training & consultancy

FACIT

Wat kan de Quality Qube voor u doen?

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 samen over de wenselijke en meest efficiënte aanpak.

Kenmerken van de Quality Qube methode:

- Kwaliteitservaringen worden bekeken vanuit de perspectieven van de **zorgdriehoek**: cliënt - cliëntvertegenwoordiger - begeleider/verzorger
- Ervaringen met betrekking tot drie kwaliteitsdimensies: **Kwaliteit van Bestaan** - **Voorwaardenscheppende aspecten** (zoals: 'ondersteuningsplan', 'teamsamenwerking', continuïteit', 'organisatie') - **Relationele aspecten** van begeleiding ('vertrouwen', 'responsiviteit', 'bejegening', 'empathie' en 'communicatie')
- Rapportage op drie niveaus: cliënt (ondersteuningsplan), **teams** en **organisatie** (inclusief eventueel regio's, divisies)
- Kwantitatief èn (vooral) kwalitatief onderzoek: dus niet alleen 'tellen'; ook de verhalen worden zichtbaar!
- 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 eigen **MTO** (medewerkerstevredenheid-onderzoek)
De Quality Qube is door VGN beoordeeld als 'Categorie 1' instrument en maakt vanaf het begin onafgebroken deel uit van de 'waaier aan instrumenten'!

Voorbereiding

- 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 lijst van onderwerpen.
- Voorbereiden dataverzameling via internet en/of papier.
- Plannen gesprekken met cliënten en instructie interviewers.

Dataverzameling

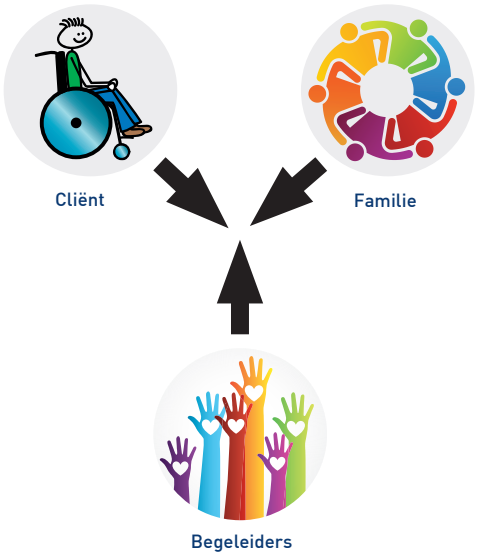
- Verzenden uitnodigingen deelname via e-mail en/of via post (door instelling) - eventueel integreren in ECD.
- Persoonsgerichte gesprekken met cliënten (via instelling of externe interviewers): wat vindt de cliënt?
- Ontvangst vragenlijsten via internet en/of antwoordnummer.
- Coderen open antwoorden - Invoer 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 - input voor Kwaliteitsrapport van de instelling) - overleg met management over verbeteracties.
- Presentatie uitkomsten.
- Implementatie uitkomsten.
- Doorlooptijd: tussen 6 weken en 3 maanden (afhankelijk van omvang en complexiteit) of continue meting.



De Quality Qube methode top 10

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 doen ertoe 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 kwaliteitsaspecten.

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 - Onderzoeken = luisteren naar het verhaal van de cliënt maar ook van hun vertegenwoordigers en begeleiders!

6. Wij maken in goed overleg een **plan** voor het onderzoek op basis van het Landelijk Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 of Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

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

8. Alleen de Quality Qube levert overzichtelijke **Kwaliteit-Verbeter-Kaarten** voor teamreflectie. Verbeteren is *samenwerken* in de zorgdriehoek.

9. De Quality Qube methode werd speciaal ontwikkeld voor toepassing in de **langdurige zorg**. Beschikbaar voor (Verstandelijk) Gehandicaptenzorg, NAH ondersteuning, Verpleeghuiszorg (Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg) en 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 15 jaar ervaring en succesvolle toepassingen.

Wettelijk geregistreerd

De methodiek is wettelijk geregistreerd en de naam Quality Qube is internationaal beschermd.

Wilt u meer informatie over de Quality Qube bel of mail gerust. Wij komen graag vrijblijvend kennis maken.

Neem contact op met Marja.Heida@Facit.nl of met BTC@buntinx.org

Buntinx Training & Consultancy
Postbus 1684
6201 BR MAASTRICHT
Tel 06 20 79 80 66
btc@buntinx.org
www.buntinx.org

FACIT
Parlevinkerstraat 25
1951 AR Velsen Noord
Tel 0251-212202
bureau@facit.nl
www.facit.nl

© Buntinx Training & Consultancy

▶ luisteren ▶ verstaan ▶ verbeteren!

Ontwerp en opmaak: LMcc, Lucienne Meijer, Leusden

Buntinx
training & consultancy

FACIT