

Inhoud

Woord vooraf	7
1 Het trio van O's in kwaliteitszorg	15
De O van oriëntatie	16
De O van observatie	22
De O van organisatie	25
2 Het ACPD-model van kwaliteitszorg	27
De 4 A's: assen of basisfuncties van kwaliteitszorg	28
De 7 C's: condities of voorwaarden voor kwaliteitszorg	30
De 6 P's: elementen van een kwaliteitszorgsysteem	43
De 9 D's: "do's and dare's" in kwaliteitszorg	58
De 9 A's: actions in a cycle	60
3 De P-methoden of basistechnieken	63
Probleemanalyse	64
Procesanalyse	66
Prioritering	67
Projectbeheer	68
4 Duurzame integratieve kwaliteitszorg	69
Niveaus in kwaliteitszorg	70
Zelfevaluatie en overleg als uitgangspunten	71
Integrale aandacht voor alle aspecten	73
Aandacht voor betrokkenheid en tevredenheid	75
Integratie in de dagelijkse werking	76
5 Kwaliteit in een praktijk evalueren	79
Clinical Practice Quality Scales	80
Methodiek	81
Antwoordblad	96
Indexprofiel	97

6	Kwaliteit in een organisatie evalueren	99
	Basic Residential Care Quality Scales	100
	Antwoordblad	108
	Indexprofiel	109
	Human Factors Quality Scales	110
	Antwoordblad	118
	Indexprofiel	119
7	Tevredenheid als toetssteen	121
	Tevredenheid meten	122
	Zelf vragenlijsten ontwikkelen	132
	Tevredenheid en welbevinden van cliënten	133
	Tevredenheid en welbevinden van medewerkers	135
8	Kwaliteitsindicatoren	137
	De zin van meten	138
	Criteria voor indicatoren	139
	Sleutelindicatoren	140
	Indicatoren maken of kiezen	141
	Literatuur	143
	Lijst van figuren en tabellen	145