

Inhoud

VOORWOORD	9
INLEIDING	
Kwaliteitsonderzoek in de langdurige zorg	13
Kwaliteit van bestaan	14
Rehabilitatie van de leefwereld	16
Langdurige zorg	20
Proceslogica versus interventielogica	22
Kwaliteit onderzoeken	24
DEEL I	
Kwaliteit van bestaan in de langdurige zorg	27
Hoofdstuk 1. Kwaliteit van bestaan	29
Kwaliteit van bestaan als ‘aggregaat’	31
Een ontbrekende maatstaf	35
Het probleem van een <i>objective list theory</i>	37
Hoofdstuk 2. <i>Subjective well-being</i> als maatstaf	43
Objectieve en subjectieve kwaliteit	46
Tevredenheid	47
‘ <i>Goodness of Fit</i> ’	52
Een ‘ <i>Multidimensional Concept</i> ’	53
Hoofdstuk 3. Een dynamisch begrip van kwaliteit van bestaan	57
Kwaliteit van bestaan als horizon	58
Ontwikkeling	60
Uitbreiding van de ervaringswereld	63
Van verantwoorde zorg naar goede zorg	65
Verbinding als ‘voertuig’	67

Hoofdstuk 4. Niet-aangeboren hersenletsel als ‘handicap’	71
De ‘breuk’	72
Onvermogen	74
Toekomst	77
De wereld groter maken	80
Hoofdstuk 5. Een veranderende vraag	85
Tegengestelde verhalen over oud worden	87
Toegenomen complexiteit van zorg	89
Het leven voortzetten zoals het was	92
Verlangen	94
Betekenis bevestigen	96
DEEL II	
Het onderzoeken van kwaliteit	101
Hoofdstuk 6. Kwaliteitsmeting	103
Nieuwe aanpak	103
‘Appels en peren’	106
Voorbeeld: ‘Melding Incident Cliënt’	108
Het tweede doel van kwaliteitsinformatie	111
‘Verantwoorden’ en ‘verbeteren’: tegengestelde logica’s	112
Hoofdstuk 7. Zorg als product	117
Mensenwerk	118
De vraag naar context	121
Een onderschat effect	124
Hoofdstuk 8. Behoeftte aan keuze-informatie	125
De kiezende zorgconsument	126
Institutionele spelers	127
Concurrentie op kwaliteit	130
Kosten van marktwerking	132
Een tussentijdse conclusie	134

<i>Inhoud</i>	7
Hoofdstuk 9. De omslag	137
Tellen en vertellen	137
‘Door de cliënt beleefde kwaliteit’	140
Verhalen vertellen	142
Ervaringsdeskundigheid	144
Narrativiteit als wetenschappelijk fundament	146
Hoofdstuk 10. <i>Rapid Ethnographic Assessment Procedure</i>	151
Het beschrijven van een sociale praktijk	151
REAP	153
‘Vertellen’ en ‘verslag doen’	156
<i>Thick Descriptions</i>	159
De wisselwerking tussen spreken en handelen	162
Hoofdstuk 11. Wetenschappelijk verantwoord kwaliteitsonderzoek	165
Twee maatstaven	165
Betrouwbaarheid	167
Validiteit	169
DEEL III	
Beelden van Kwaliteit	173
Hoofdstuk 12. Beelden van Kwaliteit als REAP	175
Project <i>Beelden van Kwaliteit</i>	175
Spiegel	177
Leerproces als opbrengst	181
Het belang van onafhankelijke informatie	182
Reflectie als thema	184
Hoofdstuk 13. Communicatieve ruimte	187
Beginsituatie	187
‘Valse start’	190
‘Onverantwoord’	193
‘Geen goed verslag’	198
Deelname aan een BvK-traject als <i>action research</i>	200
Communicatieve ruimte scheppen	203

Hoofdstuk 14. Leren en ontwikkelen	207
Ambitie	209
Structuur vasthouden	210
Vertrouwen geven	214
De reflexieve professional	216
Hoofdstuk 15. Werken aan de kwaliteit van bestaan	223
Een bepalende cliënt	224
Vragen stellen	229
Reageren op cliënten	235
Een open proces	237
Hoofdstuk 16. Betekenis bevestigen	241
Verlangen II	242
Brede professionaliteit	245
Aandacht voor de leefwereld van de cliënt	247
Hoofdstuk 17. Anders naar cliënten kijken	253
Een impliciet resultaat	255
Conflict met een PB'er	257
‘Het is je vak’	260
Werken aan doelen van de cliënt	261
Leerproces	263
Hoofdstuk 18. Werken aan zelfstandigheid	267
‘Ik heb niets met zorg te maken’	267
Vertrouwen geven II	269
Sociale vaardigheden	272
Zelfinzicht	273
Werken aan doelen II	274
 NAWOORD	 277
 BIBLIOGRAFIE	 281