

# Didactische set bij het boek

## Basisset

Deze set bevat een selectie van figuren en tabellen uit het boek, voor gebruik in het onderwijs.

Docenten kunnen deze via beeldfoto (screenshot alt-prtsc) inplakken in hun diavoorstellingen, mits de bronverwijzing onderaan mee wordt opgenomen.

Docenten die het boek als studiemateriaal gebruiken in hun onderwijs, kunnen bij de auteur een uitgebreidere set aanvragen, alsook een powerpointvoorstelling en uitbreidingen bij de oefeningen en toepassingen.



# Samen werken aan kwaliteit in zorg en welzijn

Andre Vyt



Tweede, herziene uitgave

## 1 Het trio van O's in kwaliteitszorg

De O van oriëntatie  
De O van observatie  
De O van organisatie

## 2 Het ACPD-model van kwaliteitszorg

De 4 A's: assen of basisfuncties van kwaliteitszorg  
De 7 C's: condities of voorwaarden voor kwaliteitszorg  
De 6 P's: elementen van een kwaliteitszorgsysteem  
De 9 D's: "do's and dare's" in kwaliteitszorg  
De 9 A's: actions in a cycle

## 3 De P-methoden of basistechnieken

Probleemanalyse  
Procesanalyse  
Prioritering  
Projectbeheer

## 4 Duurzame integratieve kwaliteitszorg

Niveaus in kwaliteitszorg  
Zelfevaluatie en overleg als uitgangspunten  
Integrale aandacht voor alle aspecten  
Aandacht voor betrokkenheid en tevredenheid  
Integratie in de dagelijkse werking

## 5 Kwaliteit in een praktijk evalueren

Clinical Practice Quality Scales

## 6 Kwaliteit in een organisatie evalueren

Basic Residential Care Quality Scales  
Antwoordblad  
Indexprofiel  
Human Factors Quality Scales  
Antwoordblad  
Indexprofiel

## 7 Tevredenheid als toetssteen

Tevredenheid meten  
Zelf vragenlijsten ontwikkelen  
Tevredenheid en welbevinden van cliënten  
Tevredenheid en welbevinden van medewerkers

## 8 Kwaliteitsindicatoren

De zin van meten  
Criteria voor indicatoren  
Sleutelindicatoren  
Indicatoren maken of kiezen

## 9 Externe kwaliteitszorg

De rol van externe kwaliteitszorg  
De wettelijke context  
De totstandkoming van het Vlaamse decreet van 2023  
Kernaspecten in het nieuwe kwaliteitskader  
Bijkomende bepalingen in het vooruitzicht  
Conditie en controle



Een voorbeeld, illustratie of toepassing uit de praktijk



Iets om zelf over na te denken of toe te passen



Een lijst met items om te beoordelen

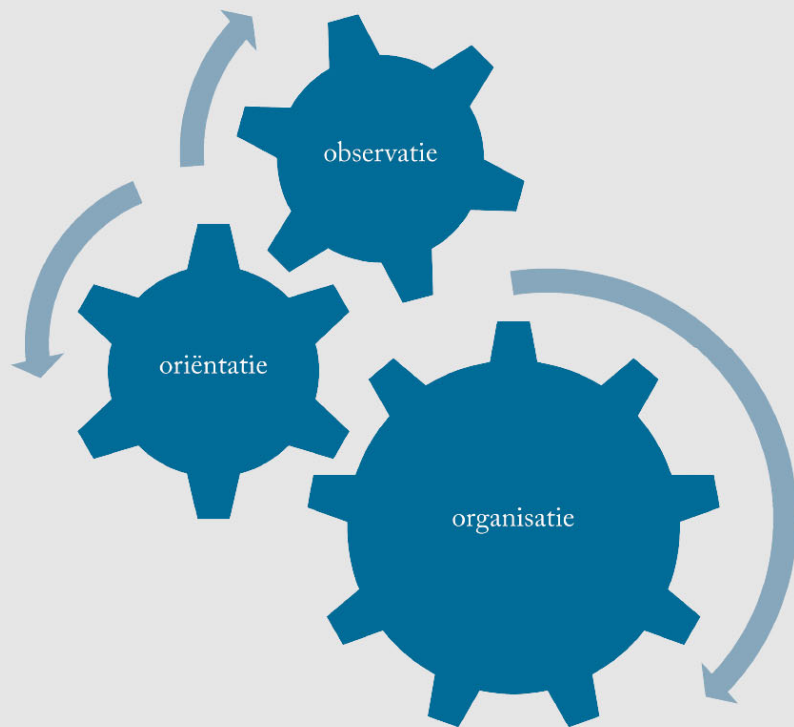


Bijkomende achtergrondinformatie



Een begrippenlijst of opsomming

# 1 Het trio van O's in kwaliteitszorg



Waarop oriënteer je kwaliteitszorg?

Op welke manier observeer je kwaliteit?

Hoe organiseer je je zodat kwaliteitszorg op een effectieve manier kan plaatsvinden?

De O van oriëntatie

De O van observatie

De O van organisatie

# Basisbegrippen in kwaliteitszorg

**Benchmarking.** Vergelijken van de eigen proces-, resultaat- of evaluatiegegevens met standaarden of gemiddelden in de sector.

**Certificering.** Het formeel erkennen dat een bestaande praktijk of doelprocessen ervan voldoen aan vooropgestelde specificaties en standaarden.

**Doelmatig of doelgericht.** Gericht op het doel, waarbij de realisatie van het doel voor ogen wordt gehouden (zie ook Efficiëntie).

**Doeltreffend.** Waar het doel mee wordt bereikt (zie ook Effectiviteit).

**Deskundigheidsbevordering of professionalisering.** Alle vormen van vorming, training en begeleiding (coaching) van medewerkers, die tot doel hebben hun competenties (deskundigheid) en de professionaliteit van werking en dienstverlening in de organisatie te verhogen of op peil te houden.

**Duurzaamheid.** De mate waarin het uithoudingsvermogen van systemen en processen, de verdere toepassing en de eventuele aanpassing aan wijzigende omstandigheden worden gegarandeerd. Tegelijkertijd heeft het betrekking op dingen die geproduceerd of verkregen worden op een manier die het milieu en de natuur zo min mogelijk belast en waarbij toekomstige generaties niet tekort wordt gedaan.

## 2 Het ACPD-model van kwaliteitszorg



Wat zijn de basisfuncties van kwaliteitszorg?

Wat zijn voorwaarden om op een goede manier aan kwaliteitszorg te doen?

Wat zijn elementen van een kwaliteitszorgsysteem?

De 4 A's: assen of basisfuncties van kwaliteitszorg

De 7 C's: condities voor kwaliteitszorg

De 6 P's: elementen van een kwaliteitszorgsysteem

De 9 D's: "do's and dare's" in kwaliteitszorg

De P A's: actions in a cycle

# Assen of basisfuncties van kwaliteitszorg



# Metten of beoordelen van kwaliteitsaspecten

## Kwaliteitsaspecten

1. Toegankelijkheid
2. Respect voor privacy
3. Competentie
4. Samenwerking
5. Klachtenbehandeling
6. Veiligheid
7. Informatieoverdracht
8. Apparaatgebruik

## Kies de geschikte meetmethode(n)

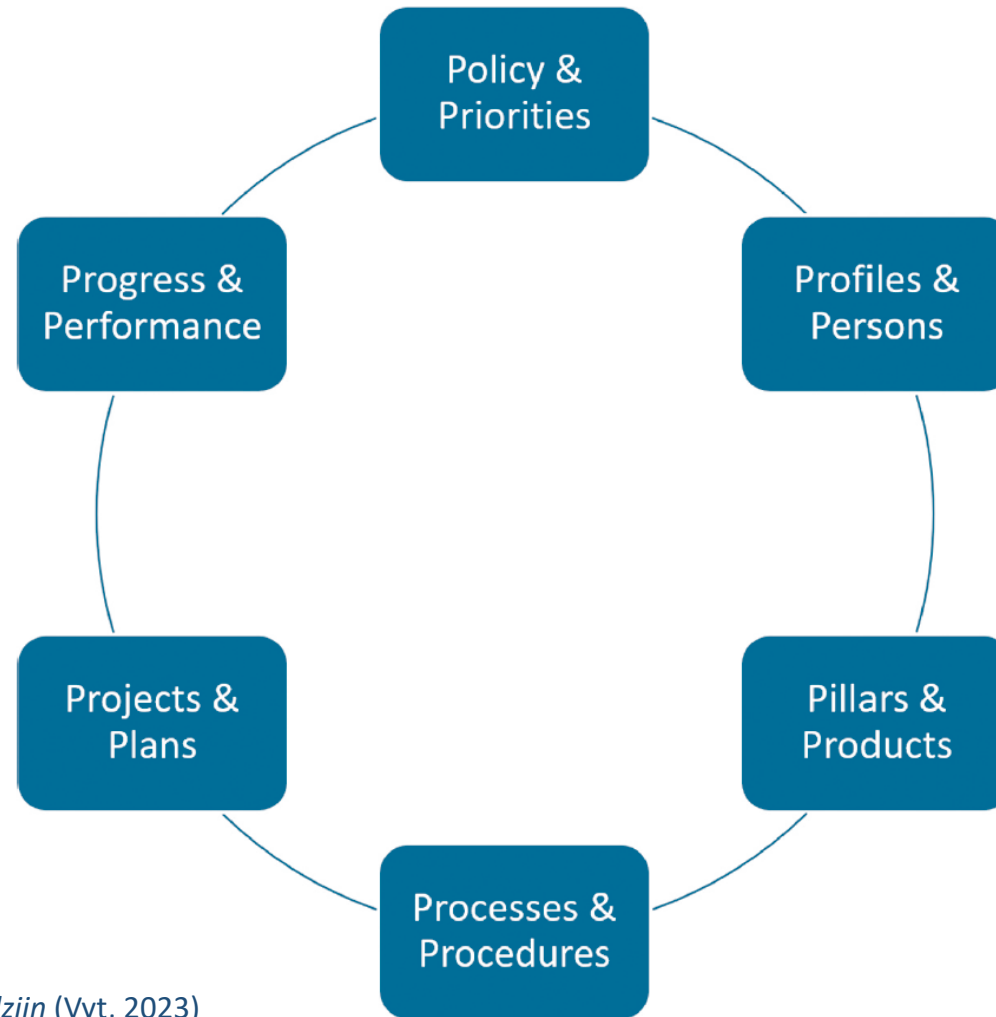
1. Gerichte observatie
2. Meting via apparatuur
3. Actieve bevraging
4. Consensusbepaling in groep
5. Peer-review door collega-experten
6. Zelfevaluatie
7. Registratie van gekregen informatie
8. Afleiden uit bestaande informatie

# Conditie of voorwaarden voor kwaliteitszorg

- 1. Coördinatie:** is het helder wie coördineert en hoe er wordt gecoördineerd? Is het duidelijk wie leiding geeft aan wie en waarvoor?
- 2. Competentie:** hebben we de nodige competenties om kwaliteitsvol te werken maar ook om aan kwaliteitszorg te doen?
- 3. Coaching:** is het duidelijk door wie en op welke basis medewerkers worden begeleid en beoordeeld?
- 4. Communicatie:** hebben we geschikte middelen om iedereen goed te informeren en te betrekken in overleg?
- 5. Samenwerking/collaboratie:** is de werking gericht op onderlinge samenwerking en wordt die samenwerking ook benut?
- 6. Cliënt/customer oriëntatie:** is er een basishouding die de cliënt centraal stelt?
- 7. Kostenmanagement:** is er een degelijk financieel beheer?

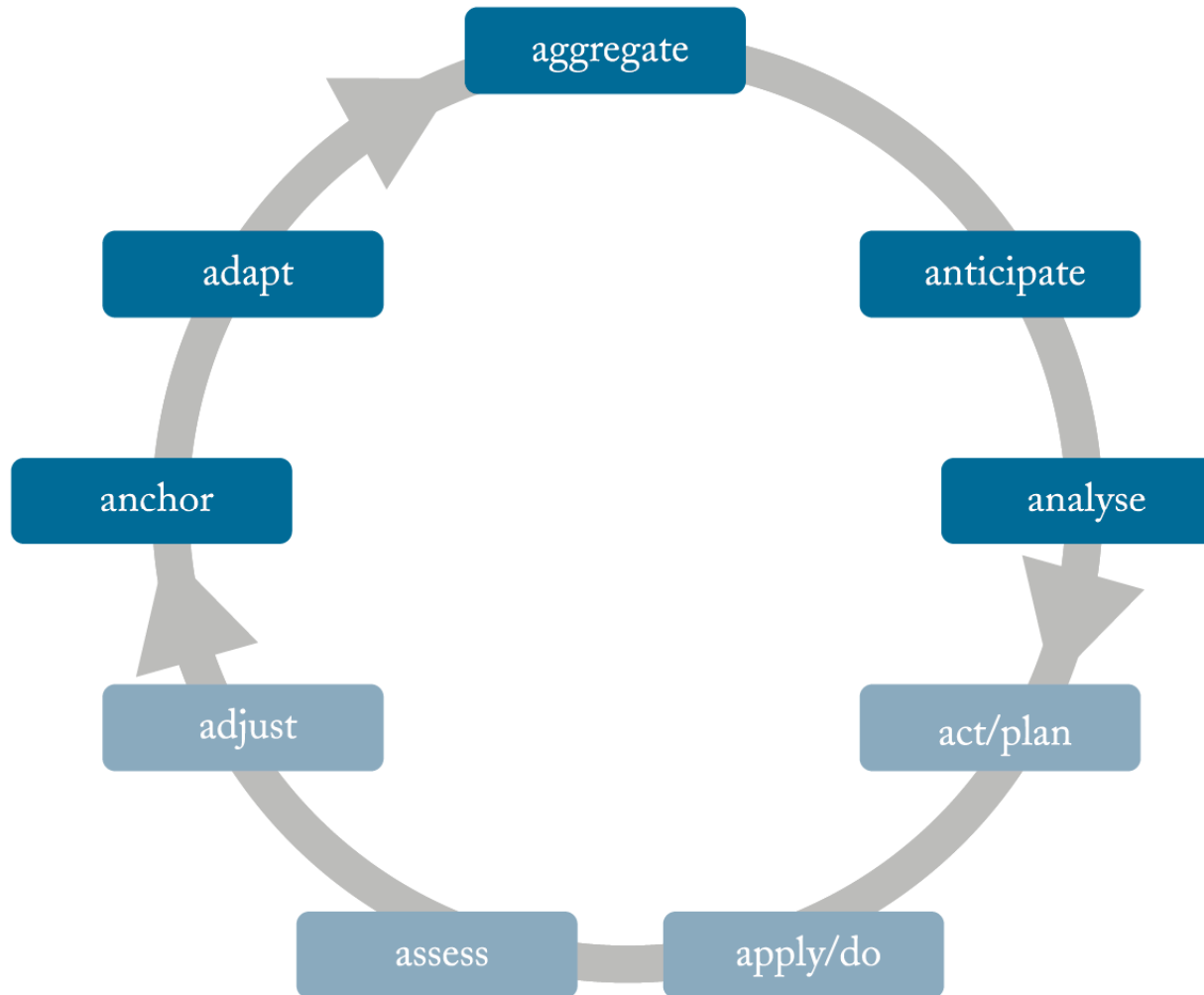


# Kernelementen in een kwaliteitszorgsysteem



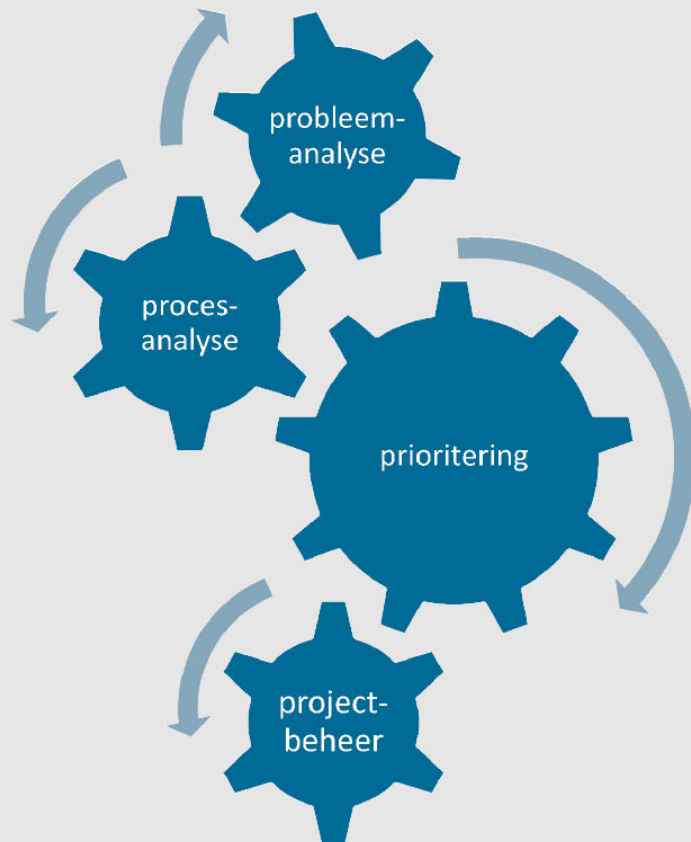
*Samen werken aan kwaliteit in zorg en welzijn (Vyt, 2023)*

# Acties van methodisch handelen



*Samen werken aan kwaliteit in zorg en welzijn (Vyt, 2023)*

# 3 De P-methoden of basistechnieken



Hoe gaan we om met problemen?

Hoe analyseren we processen zodat we ze kunnen verbeteren?

Hoe stellen we prioriteiten?

Hoe beheren we verbeterprojecten?

Hoe

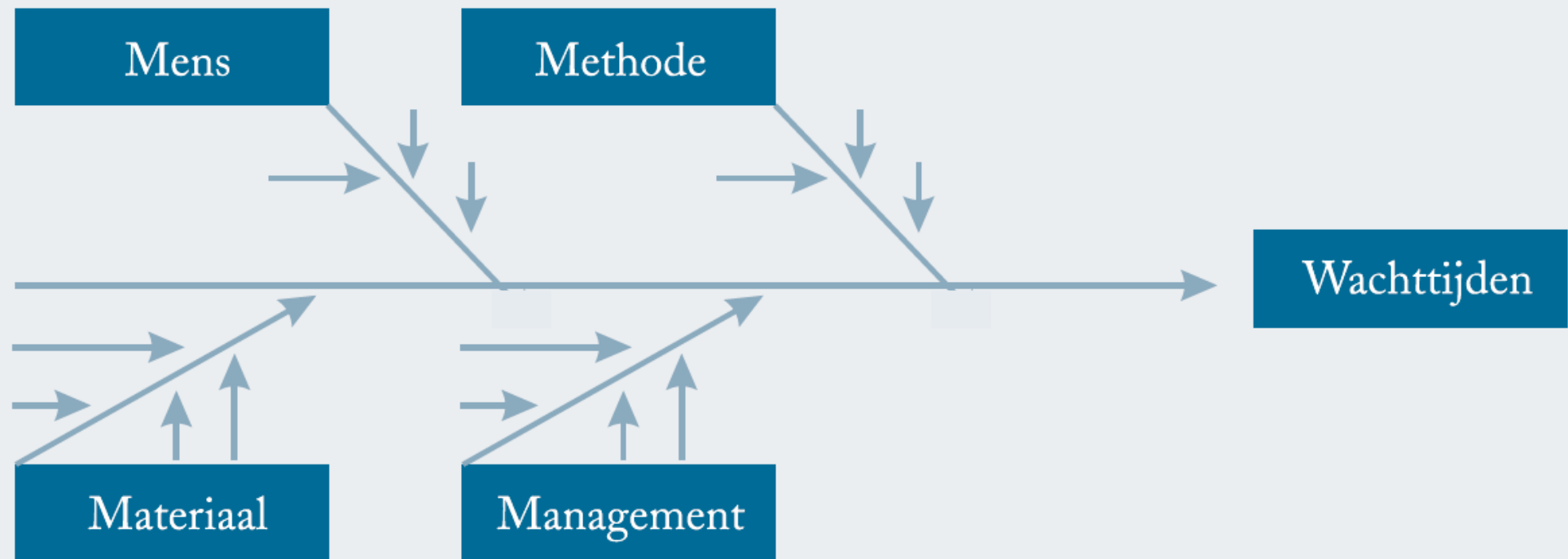
Probleemanalyse via het visgraatdiagram

Procesanalyse via het stroomdiagram

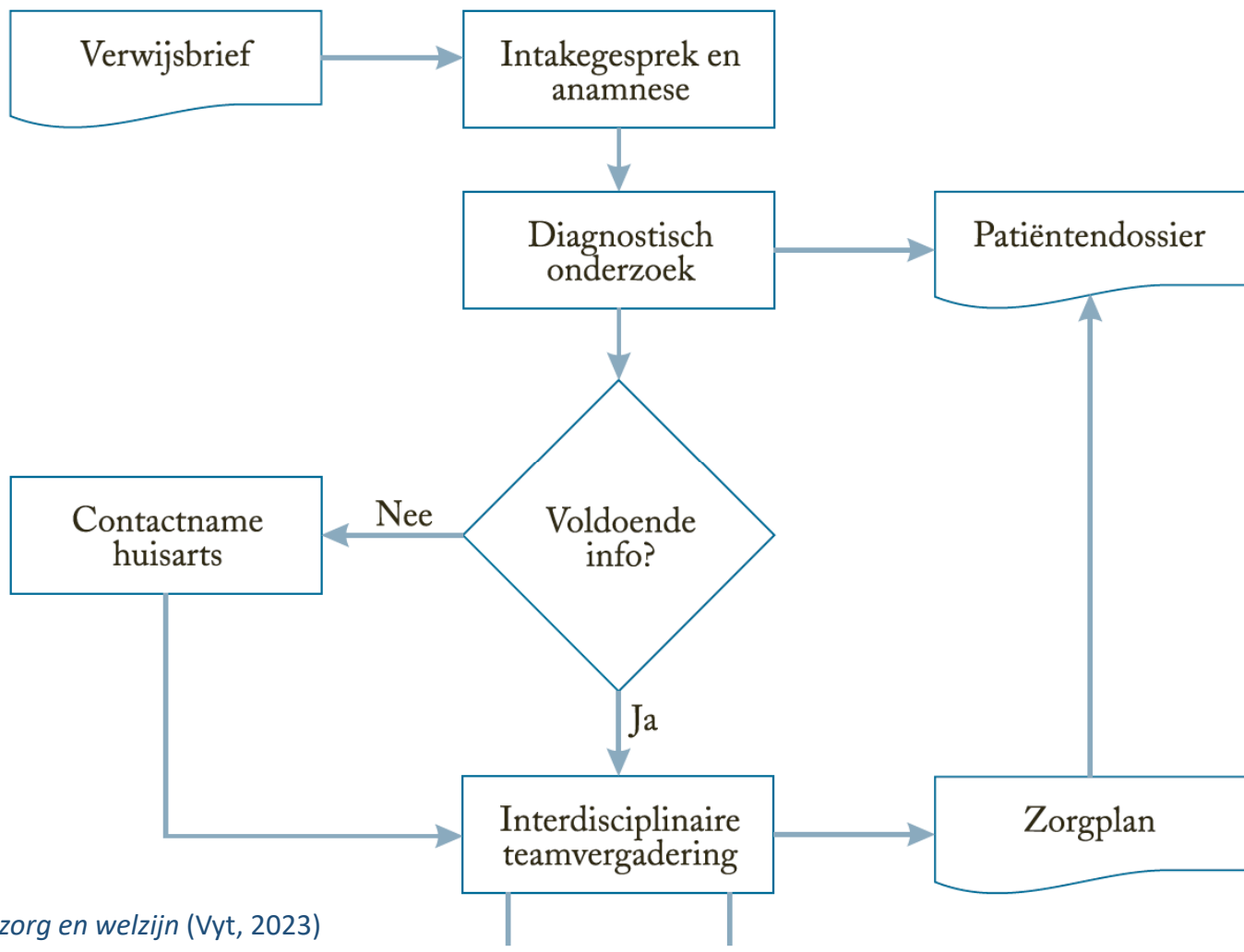
Prioritering via evenwichtige criteria

Projectbeheer in een overzichtskaart

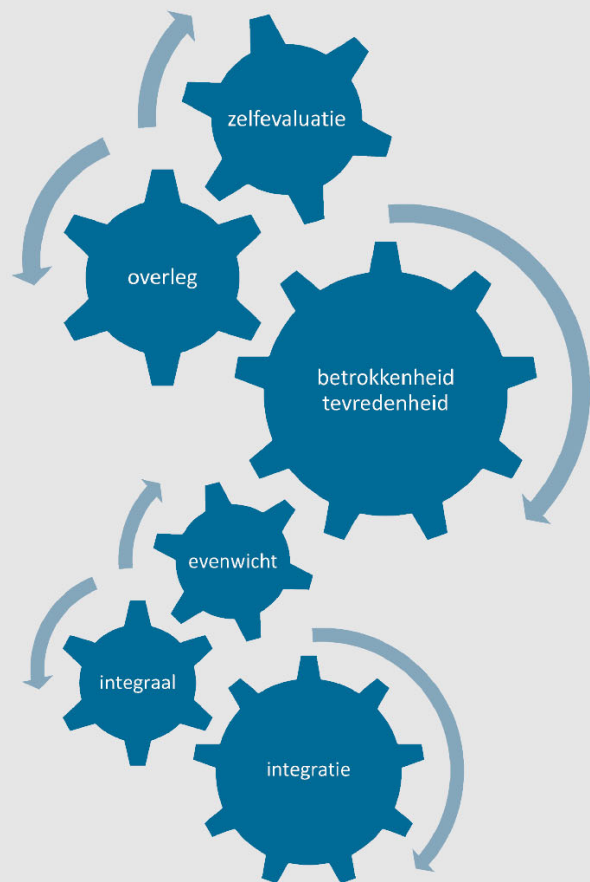
# Probleemanalyse via een visgraatdiagram en de M-categorieën



# Procesanalyse via een stroomdiagram met input en output



# 4 Duurzame integratieve kwaliteitszorg



Hoe zorgen we ervoor dat kwaliteitszorg niet louter een bevestiging is en dat verbeteringen in kwaliteit geen eendagsvlinder zijn?

Hoe

Niveaus in kwaliteitszorg

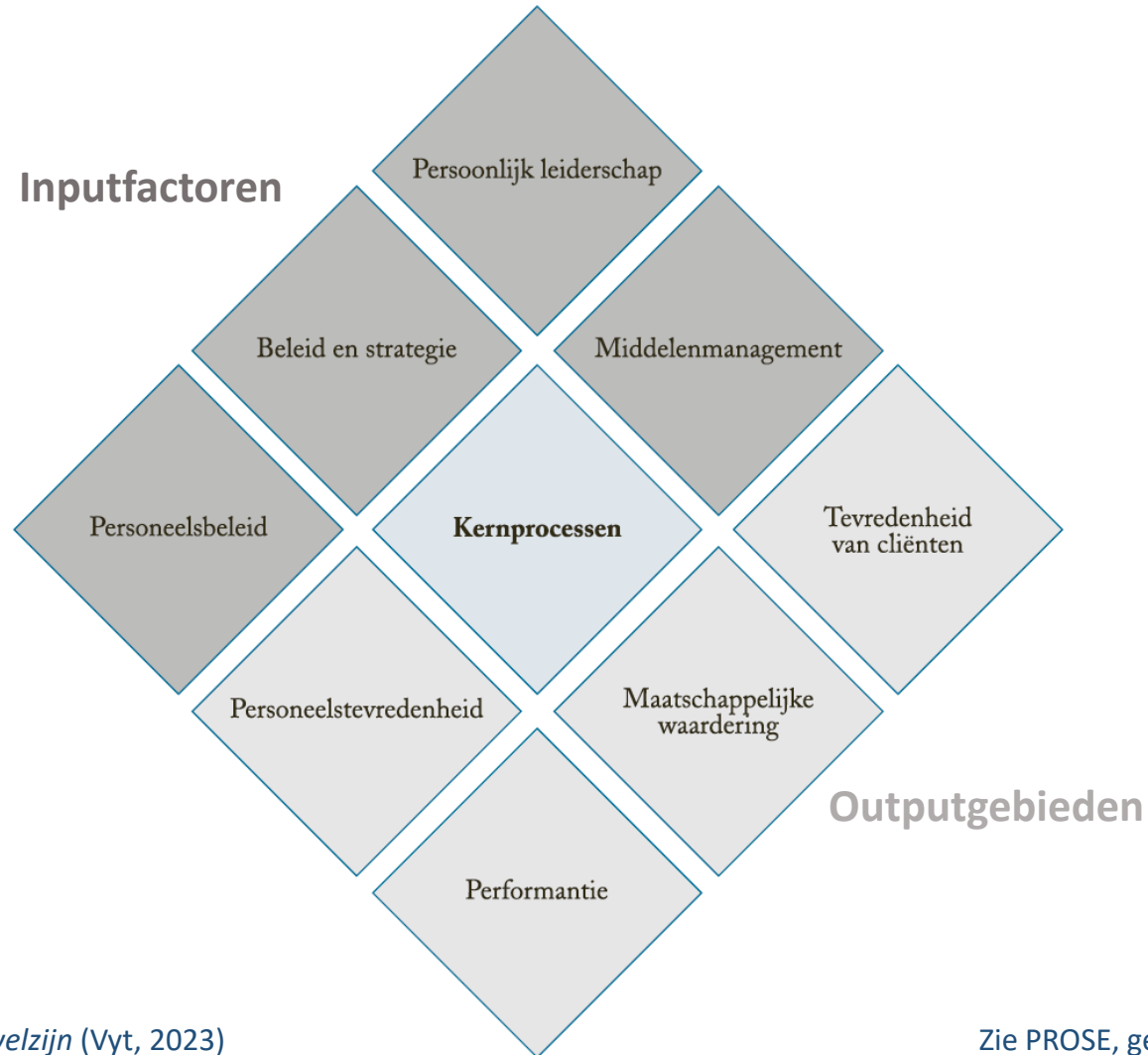
Zelfevaluatie en overleg als uitgangspunten

Integrale aandacht voor alle aspecten

Aandacht voor betrokkenheid en tevredenheid

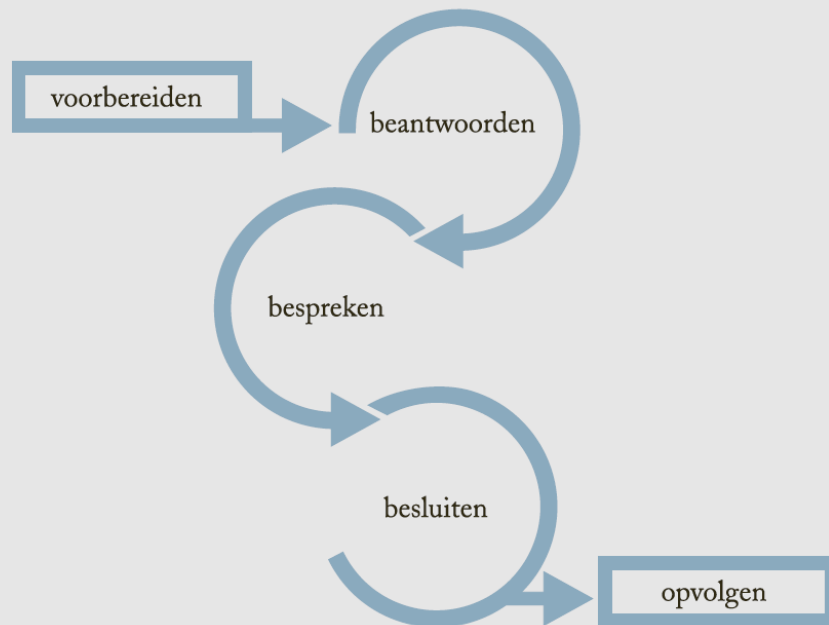
Integratie in de dagelijkse werking

# Aandachtsgebieden bij integrale kwaliteitszorg



**5** Kwaliteit in een praktijk evalueren

**6** Kwaliteit in een organisatie evalueren



Hoe kunnen we de kwaliteit van onze eigen zorgpraktijk evalueren? Welke kwaliteitsthema's zijn hierbij van belang?

Hoe kunnen we evalueren of de kwaliteit van zorg voldoende is?

Clinical Practice Quality Scales (CLINIPRAQS)  
Basic Residential Care Quality Scales (BARCQS)  
Human Factors Quality Scales



# Evaluatietools voor de praktijk

- **Clinical Practice Quality Scales (CLINIPRAQS)**
- **Basic Residential Care Quality Scales (BARCQS)**
- **Human Factors Quality Scales**

## *Beoordelingsschaal:*

1. Helemaal niet akkoord
2. Eerder niet akkoord
3. Eerder wel akkoord
4. Grotendeels akkoord
5. Helemaal akkoord

*Samen werken aan kwaliteit in zorg en welzijn (Vyt, 2023)*

## Kwaliteitswerking (deel 1)

- |    |  |                          |
|----|--|--------------------------|
| 1  | Gezondheidswerkers bij ons beschikken op basis van anamnese, overleg en dossiergegevens over voldoende informatie om de gepaste hulp en zorg te verlenen aan elke cliënt/bewoner waarbij ze betrokken zijn.                    | <input type="checkbox"/> |
| 2  | In onze voorziening/afdeling is er altijd voldoende en passend materiaal aanwezig voor de nodige en courante hulp- en zorgverlening (bv. speciale badliften, glycemiebepaling, in een ziekenhuis: sondage).                    | <input type="checkbox"/> |
| 3  | In onze voorziening/afdeling is de nodige informatie aanwezig in verband met procedures of protocols die moeten gevolgd worden (bv. in het geval van een onderzoek of incident).   | <input type="checkbox"/> |
| 4  | Procedures en protocols die bij ons voorhanden zijn, zijn ook vlot (gemakkelijk en snel) raadpleegbaar.  | <input type="checkbox"/> |
| 5  | Medewerkers bij ons hebben de nodige kennis en vaardigheden (bv. via bijscholing of opleiding) in verband met nieuwe technieken, apparatuur, behandelingen, enz. om deze ook correct te kunnen hanteren in de praktijk.        | <input type="checkbox"/> |
| 6  | Medewerkers bij ons zijn in de mogelijkheid om de cliënt/bewoner adequate informatie te geven (in begrijpelijke taal) over de situatie/onderzoeken/behandeling, en in te spelen op vragen die hierbij gesteld (kunnen) worden. | <input type="checkbox"/> |
| 7  | Medewerkers bij ons kunnen voldoende tijd vrijmaken/besteden om de patiënten/cliënten/bewoners de nodige zorg en hulp te geven (fysiek en psychosociaal).  | <input type="checkbox"/> |
| 8  | Medewerkers zijn voldoende in de mogelijkheid om rekening te houden met elke terechte klacht of ongerustheid die een patiënt/cliënt/bewoner uit.   | <input type="checkbox"/> |
| 9  | Medewerkers werken zodanig dat de veiligheid van patiënten/cliënten/bewoners niet in het gedrag komt (door bv. onrusthekkens te gebruiken en beloproepen zo snel mogelijk te beantwoorden).                                    | <input type="checkbox"/> |
| 10 | Medewerkers werken op een manier zodat ook hun eigen veiligheid en gezondheid niet in het gedrag komt (bv. aandacht voor ergonomie, maatregelen in geval van infectieziekten, enz.).   | <input type="checkbox"/> |

# Indexprofiel op basis van PROSE-methodiek

- **Performantie:**

Som van de schaalscores op alle items

- **Effectiviteit:**

Proportie van items met minstens voldoende-score

90: excellent

80: zeer goed

70: goed

60: voldoende

	Organisatie	Afstemming op cliënten	Kwaliteitswerking	
100	-	-	-	100
95	-	-	-	95
90	-	-	-	90
85	-	-	-	85
80	-	-	-	80
75	-	-	-	75
70	-	-	-	70
65	-	-	-	65
60	-	-	-	60
55	-	-	-	55
50	-	-	-	50

# Kwaliteitseisen voor de sector zorg en welzijn

1. Veiligheid
2. Effectiviteit
3. Efficiëntie
4. Tijdigheid
5. Continuïteit en afstemming
6. Duurzaamheid
7. Innovatiegerichtheid
8. Toegankelijkheid
9. Gelijkwaardigheid
10. Persoons- of cliëntgerichtheid

# 7 Tevredenheid als toetssteen



Het goed meten en monitoren van tevredenheid via ervarings- en perceptiemeting kan ervoor zorgen dat cliënten niet op een negatieve manier (via klachten) hun ontevredenheid uiten.

Hoe

Tevredenheid meten

Zelf vragenlijsten ontwikkelen

Tevredenheid en welbevinden van cliënten

Tevredenheid en welbevinden van medewerkers

## Responsgraad op basis van betrouwbaarheidsniveau en foutmarge

N	%n 90/10	%n 95/10	%n 95/05	%n min	%n asp
500	12	16	44	25	50
250	21	28	61	30	50
100	41	50	80	50	60
80	46	55	84	50	60
50	58	68	90	50	60
40	65	73	93	35	60
30	70	80	93	40	60
20	80	85	100	45	60

# 8 Kwaliteitsindicatoren



Hoe maken we kwaliteit meetbaar?  
Welke kwaliteitsaspecten zetten we om in cijfers?  
Hoe kiezen we ze of hoe maken we ze?  
Wat doen we er (niet) mee?

Hoe

De zin van meten  
Criteria voor indicatoren  
Sleutelindicatoren  
Indicatoren maken of kiezen

# Stappenplan voor de opmaak van indicatoren

1. Kies een proces of doel
2. Duid een kritische succesfactor of een kwaliteitsaspect aan
3. Bepaal welke soort informatiebronnen je hierbij kan gebruiken
4. Bepaal een indicator voor de succesfactor of het kwaliteitsaspect
5. Ontwerp een meetplan: hoe, hoe vaak en wanneer zal je het meten?
6. Bepaal een streefwaarde of norm
7. Bepaal hoeveel afwijking je tolereert en hoe vaak die afwijking er mag zijn
8. Bepaal welke actie je onderneemt als er te veel of te vaak afwijking is

# 9 Externe kwaliteitszorg



In de sector zorg en welzijn oefent de overheid ook toezicht uit. Waarmee moet je dan rekening houden?

Hoe

De rol van externe kwaliteitszorg

De wettelijke context

De totstandkoming van het decreet

Kernaspecten in het nieuwe kwaliteitskader

Bijkomende bepalingen in het vooruitzicht

Conditie en controle



# Een minimale zelftoets op basis van het kwaliteitskader

1. Het bestuur, de medewerkers en de cliënten zijn (via vertegenwoordigers) actief betrokken bij het realiseren van kwaliteit.
2. Medewerkers en cliënten worden ondersteund, zodat ze op goede manier kunnen participeren in overleg over kwaliteit en kwaliteitszorg.
3. We hanteren op een adequate manier kwaliteitszorginstrumenten.
4. We hanteren op een adequate manier kwaliteitsindicatoren.
5. De gebruikte indicatoren bevatten kwaliteitsaspecten die te maken hebben met veiligheid, tijdigheid, effectiviteit, efficiëntie, toegankelijkheid, duurzaamheid, innovatie en persoonsgerichtheid van zorg, begeleiding of hulpverlening.
6. We hanteren op een adequate manier ervaringsmetingen bij cliënten.
7. Gegevens, metingen en evaluaties worden actief gebruikt in een impactgericht kwaliteitszorgsysteem, met het oog op het realiseren en verbeteren van kwaliteit van zorg, begeleiding of hulpverlening.
8. Medewerkers en cliënten worden geïnformeerd over de gebruikte kwaliteitszorginstrumenten en indicatoren die ze hanteert.
9. Medewerkers en cliënten worden geïnformeerd over de resultaten van metingen van indicatoren.
10. We hanteren een brede visie op kwaliteit, met aandacht voor levensdoelen en kwaliteit van leven.
11. We gebruiken het perspectief en de ervaring van cliënten en andere belanghebbenden als belangrijke maatstaf.
12. We onderbouwen kwaliteit van onze kernprocessen waar mogelijk door wetenschappelijke evidentie, op basis van kwantitatieve of kwalitatieve elementen en data.
13. Er is goed bestuur, met een transparante beleidsvoering inzake aanpak/totstandkoming, uitvoering, monitoring en evaluatie van de kernprocessen.
14. We hebben continue aandacht voor innovatie en gebruiken de opportuniteiten die technologische toepassingen en vernieuwende hulpmiddelen en methoden kunnen brengen voor de verschillende belanghebbenden.