

# Inhoud

<b>Woord vooraf</b>	<b>7</b>
<b>Een blik op de inhoud</b>	<b>11</b>
<b>1 Het trio van O's in kwaliteitszorg</b>	<b>17</b>
De O van oriëntatie	18
De O van observatie	24
De O van organisatie	27
<b>2 Het ACPD-model van kwaliteitszorg</b>	<b>29</b>
De 4 A's: assen of basisfuncties van kwaliteitszorg	30
De 7 C's: condities of voorwaarden voor kwaliteitszorg	32
De 6 P's: elementen van een kwaliteitszorgsysteem	47
De 9 D's: "do's and dare's" in kwaliteitszorg	62
De 9 A's: actions in a cycle	64
<b>3 De P-methoden of basistechnieken</b>	<b>67</b>
Probleemanalyse	68
Procesanalyse	70
Prioritering	71
Projectbeheer	72
<b>4 Duurzame integratieve kwaliteitszorg</b>	<b>73</b>
Niveaus in kwaliteitszorg	74
Zelfevaluatie en overleg als uitgangspunten	76
Integrale aandacht voor alle aspecten	78
Aandacht voor betrokkenheid en tevredenheid	80
Integratie in de dagelijkse werking	81
<b>5 Kwaliteit in een praktijk evalueren</b>	<b>83</b>
Clinical Practice Quality Scales	84
Methodiek	85
Antwoordblad	100
Indexprofiel	101

<b>6</b>	<b>Kwaliteit in een organisatie evalueren</b>	<b>103</b>
	Basic Residential Care Quality Scales	104
	Antwoordblad	112
	Indexprofiel	113
	Human Factors Quality Scales	114
	Antwoordblad	122
	Indexprofiel	123
<b>7</b>	<b>Tevredenheid als toetssteen</b>	<b>125</b>
	Tevredenheid meten	126
	Zelf vragenlijsten ontwikkelen	136
	Tevredenheid en welbevinden van cliënten	137
	Tevredenheid en welbevinden van medewerkers	139
<b>8</b>	<b>Kwaliteitsindicatoren</b>	<b>141</b>
	De zin van meten	142
	Criteria voor indicatoren	143
	Sleutelindicatoren	144
	Indicatoren maken of kiezen	145
<b>9</b>	<b>Externe kwaliteitszorg</b>	<b>147</b>
	De rol van externe kwaliteitszorg	148
	De wettelijke context	150
	De totstandkoming van het Vlaamse decreet van 2023	152
	Kernaspecten in het nieuwe kwaliteitskader	156
	Bijkomende bepalingen in het vooruitzicht	158
	Conditie en controle	160
	<b>Zelftest</b>	<b>163</b>
	<b>Literatuur</b>	<b>165</b>
	<b>Lijst van figuren en tabellen</b>	<b>166</b>
	<b>Trefwoordenlijst</b>	<b>167</b>