

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN
CLIËNTEN DRIESTROOM 2019**

ZORG



Colofon

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Cliënten Driestroom Zorg 2019

Dit rapport en het onderzoek waarop het is gebaseerd werden gerealiseerd door het onderzoeksbureau Buntinx Training & Consultancy in opdracht van Driestroom te Elst.

[Buntinx Training & Consultancy](#)

Postbus 1684

6201 BR MAASTRICHT

Tel 0620798066

btc@buntinx.org

www.buntinx.org

April 2020

© Buntinx Training & Consultancy en Driestroom

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN DRIESTROOM 2019

ZORG

VOORWOORD EN LEESWIJZER

In dit rapport doen we verslag van de bevindingen van het onderzoek naar kwaliteitservaringen van cliënten dat van maart 2019 tot december 2019 liep binnen de functies Wonen en Dagbesteding van het onderdeel ZORG bij Driestroom te Elst.

Hoofdstuk 1 beschrijft waarom, bij wie en op welke manier het kwaliteitsonderzoek bij Driestroom werd uitgevoerd.

Hoofdstuk 2 toont de uitkomsten van het onderzoek naar cliëntervaringen Wonen.

Hoofdstuk 3 toont de uitkomsten van het onderzoek naar cliëntervaringen Dagbesteding.

Hoofdstuk 4 bevat de conclusies en aanbevelingen op organisatieniveau.

Een woord van dank is op zijn plaats aan alle cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders die hun medewerking verleenden aan dit onderzoek. Een bijzonder woord van dank voor mevr. Kristel van de Kamp, Stafffunctionaris bestuursbureau, die de interne coördinatie van het onderzoek voor haar rekening nam.

April 2020

Dr. W.H.E. Buntinx

J. Tan, MSc

Buntinx Training & Consultancy

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN DRIESTROOM 2019

ZORG

Inhoudsopgave	Pagina
Hoofdstuk 1. Inleiding	7
1.1 Vraagstelling	7
1.2. Werkwijze, onderwerpen, deelnemers en privacy	7
Hoofdstuk 2. Uitkomsten Wonen	10
2.1 Uitkomsten indicatoren	10
2.2 Uitkomsten kwalitatieve respons	13
Hoofdstuk 3. Uitkomsten Dagbesteding	16
3.1 Uitkomsten indicatoren	16
3.2 Uitkomsten kwalitatieve respons	18
Hoofdstuk 4. Bespreking en conclusie	20
Bijlage	22
Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen – Literatuurverantwoording methode Quality Qube	

RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN VAN CLIËNTEN DRIESTROOM 2019

ZORG

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1. Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen Driestroom Zorg 2020 luidt:

1. Hoe waarden cliënten van Driestroom Zorg de kwaliteit van de ondersteuning in de functie Wonen respectievelijk in de functie Dagbesteding?
2. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 worden geformuleerd?

1.2. Werkwijze, onderwerpen, deelnemers en privacy

Werkwijze

Het onderzoek naar kwaliteitservaringen was gekoppeld aan het ondersteuningsplan van de betrokken cliënten. Bij gelegenheid van de evaluatie van het ondersteuningsplan ('Mijn Plan') werd een aantal vragen voorgelegd met betrekking tot ervaringen van een aantal kritische kwaliteitsindicatoren.

De indicatoren in dit onderzoek waren:

1. Wat vind je van de begeleiding die je bij Driestroom in de afgelopen 6 maanden gekregen hebt
2. De afspraken in Mijn Plan gaan over dingen die ik zelf belangrijk vind
3. Begeleiders houden rekening met mijn wensen/behoefes
4. Ik vind dat begeleiders hun afspraken goed nakomen
5. De begeleiders van Driestroom helpen mij bij het ontmoeten van andere mensen
6. Ik voel me fijn bij de andere cliënten van Driestroom

De antwoordcategorieën waren:

3. (heel) goed - Ja, ik ben daarover (heel) tevreden
 2. Ik ben niet tevreden/niet ontevreden / soms wel, soms niet
 - 1.(heel) slecht - Neen, ik ben daarover (heel) ontevreden
- Daarnaast stond er bij elke vraag de optie 'Weet niet'.

Het oordeel werd gevraagd aan de hand van smiley's:



Vervolgens werden twee open vragen gesteld:

7. Waarover ben je tevreden bij Driestroom? Wat vind je goed bij Driestroom? Wat doet Driestroom goed?

8: Waarover ben je niet tevreden bij Driestroom? Wat vind je niet goed bij Driestroom? Wat moet beter?

Bij elke open vraag waren drie antwoordvelden voorzien. De respondent kan hier met eigen woorden de ervaringen weergeven.

Tot slot werd gevraagd of de respondent nog opmerkingen kwijt wilde. Deze werden in de rapportage verwerkt bij de kwalitatieve respons.

Locaties

Bij het onderzoek bij Driestroom Zorg waren de volgende locaties betrokken:

WONEN

De Zuiling Wonen
Diepvoorde Wonen
Elsterveld Wonen
Hegdambroek Wonen
Hillekensacker Wonen
Loovelden 2 Wonen
Loovelden 3 Wonen
Nijevelt Wonen
Oude Graafseweg Wonen
Patrijsstraat Wonen
Van Gelrestraat Wonen
Van Peltlaan Wonen
Wikke 1 Wonen
Wikke 2 en 3 Wonen

DAGBESTEDING

Elsweide Dagbesteding
Heyendaal Dagbesteding
Lange Vierhout Dagbesteding
Loovelden Dagbesteding
Patrijsstraat Dagbesteding
Wikke Dagbesteding

De deelnemers

De resultaten in deze rapportage zijn gebaseerd op gegevens verzameld rondom cliënten Wonen en Dagbesteding bij Driestroom Zorg waarbij de bespreking van Mijn Plan plaatsvond tussen maart 2019 en december 2019. Deze cliënten vulden zelfstandig de vragenlijst in, of als dat niet mogelijk was werden zij in een gesprek (semigestructureerd interview) aan de hand van de vragenlijst gevraagd naar hun ervaringen met de zorg en ondersteuning door Driestroom. Cliënten werden in dit gesprek ondersteund met video coaching die door Driestroom werd ontwikkeld in begrijpelijke en klare taal conform de communicatiestijl van Driestroom.

Wanneer een cliënt niet zelf kon antwoorden in verband met de ernst van de beperkingen, werden de vragen behandeld door begeleiders / ouders / cliëntvertegenwoordigers.

Op deze manier werden bij Driestroom Zorg data verkregen van 105 cliënten Wonen en van 70 cliënten Dagbesteding.

Privacy en ethisch kader

Alle deelnemers aan dit onderzoek werden vooraf voorgelicht over het doel en de werkwijze van het onderzoek en konden vrij beslissen al dan niet mee te doen. In rapportages zijn de uitkomsten niet herleidbaar tot individuele respondenten.

De respons op de vragen werd, wanneer de cliënt daartoe toestemming gaf, direct geregistreerd in het elektronisch cliëntdossier van Driestroom. Deze respons was derhalve direct voor de begeleiders van Driestroom beschikbaar om te worden betrokken bij het ondersteuningsplan van elke individuele cliënt.

De analyses voor de onderhavige rapportage werden uitgevoerd op geanonimiseerde databestanden van deze respons. Er zijn geen persoonsgegevens buiten Driestroom gekomen.

De onderzoekers nemen in dit onderzoek bij de verwerking van informatie en bij de behandeling van uitkomsten de beroepscode voor psychologen in acht.

Hoofdstuk 2. Uitkomsten Wonen

2.1. Uitkomsten indicatoren

In de volgende tabellen staat het overzicht van de gemiddelde scores op de 6 indicatoren, per locatie Wonen.

Bij de locaties Van Gelrestraat, Van Peltlaan en Wikke 2&3 waren niet voldoende data beschikbaar om een betrouwbaar cijfer weer te geven.

In de tabellen staan de gemiddelde scores per locatie op de driepuntenschaal.



1

2

3

Uitkomsten die duidelijk beneden het gemiddelde liggen zijn in de tabellen geel gemarkeerd.

Tabel 1. Algemeen oordeel over de ervaren kwaliteit van zorg en ondersteuning.

1. Ik vind de begeleiding die ik bij Driestroom in de afgelopen 6 maanden gekregen heb	
De Zuiling Wonen	2,8
Diepvoorde Wonen	2,8
Elsterveld Wonen	2,5
Hegdambroek Wonen	2,7
Hillekensacker Wonen	2,4
Loovelden 2 Wonen	2,4
Loovelden 3 Wonen	3,0
Nijevelt Wonen	3,0
Oude Graafseweg Wonen	2,3
Patrijsstraat Wonen	2,7
Wikke 1 Wonen	2,5
Totaal	2,7

Tabel 2. Mijn Plan

2. De afspraken in Mijn Plan gaan over dingen die ik zelf belangrijk vind	
De Zuiling Wonen	2,9
Diepvoorde Wonen	3,0
Elsterveld Wonen	3,0
Hegdambroek Wonen	3,0
Hillekensacker Wonen	2,7
Loovelden 2 Wonen	3,0
Loovelden 3 Wonen	3,0
Nijevelt Wonen	2,9
Oude Graafseweg Wonen	2,4
Patrijsstraat Wonen	2,5
Wikke 1 Wonen	2,0
Totaal	2,8

Tabel 3. Rekening houden met wensen en behoeftes

3. Begeleiders houden rekening met mijn wensen/behoeftes	
De Zuiling Wonen	2,9
Diepvoorde Wonen	2,9
Elsterveld Wonen	3,0
Hegdambroek Wonen	2,6
Hillekensacker Wonen	2,5
Loovelden 2 Wonen	2,7
Loovelden 3 Wonen	2,5
Nijevelt Wonen	2,8
Oude Graafseweg Wonen	2,3
Patrijsstraat Wonen	2,7
Wikke 1 Wonen	3,0
Totaal	2,7

Tabel 4. Nakomen van afspraken

4. Ik vind dat begeleiders hun afspraken goed nakomen	
De Zuiling Wonen	2,7
Diepvoorde Wonen	2,6
Elsterveld Wonen	2,5
Hegdambroek Wonen	2,7
Hillekensacker Wonen	2,3
Loovelden 2 Wonen	2,9
Loovelden 3 Wonen	2,5
Nijeveld Wonen	2,6
Oude Graafseweg Wonen	2,4
Patrijsstraat Wonen	3,0
Wikke 1 Wonen	2,0
Totaal	2,6

Tabel 5. Ontmoeten van andere mensen

5. De begeleiders van Driestroom helpen mij bij het ontmoeten van andere mensen	
De Zuiling Wonen	2,8
Diepvoorde Wonen	3,0
Elsterveld Wonen	3,0
Hegdambroek Wonen	2,8
Hillekensacker Wonen	2,5
Loovelden 2 Wonen	3,0
Loovelden 3 Wonen	2,5
Nijeveld Wonen	2,5
Oude Graafseweg Wonen	2,0
Patrijsstraat Wonen	3,0
Wikke 1 Wonen	2,0
Totaal	2,7

Tabel 6. Fijn voelen bij de andere cliënten

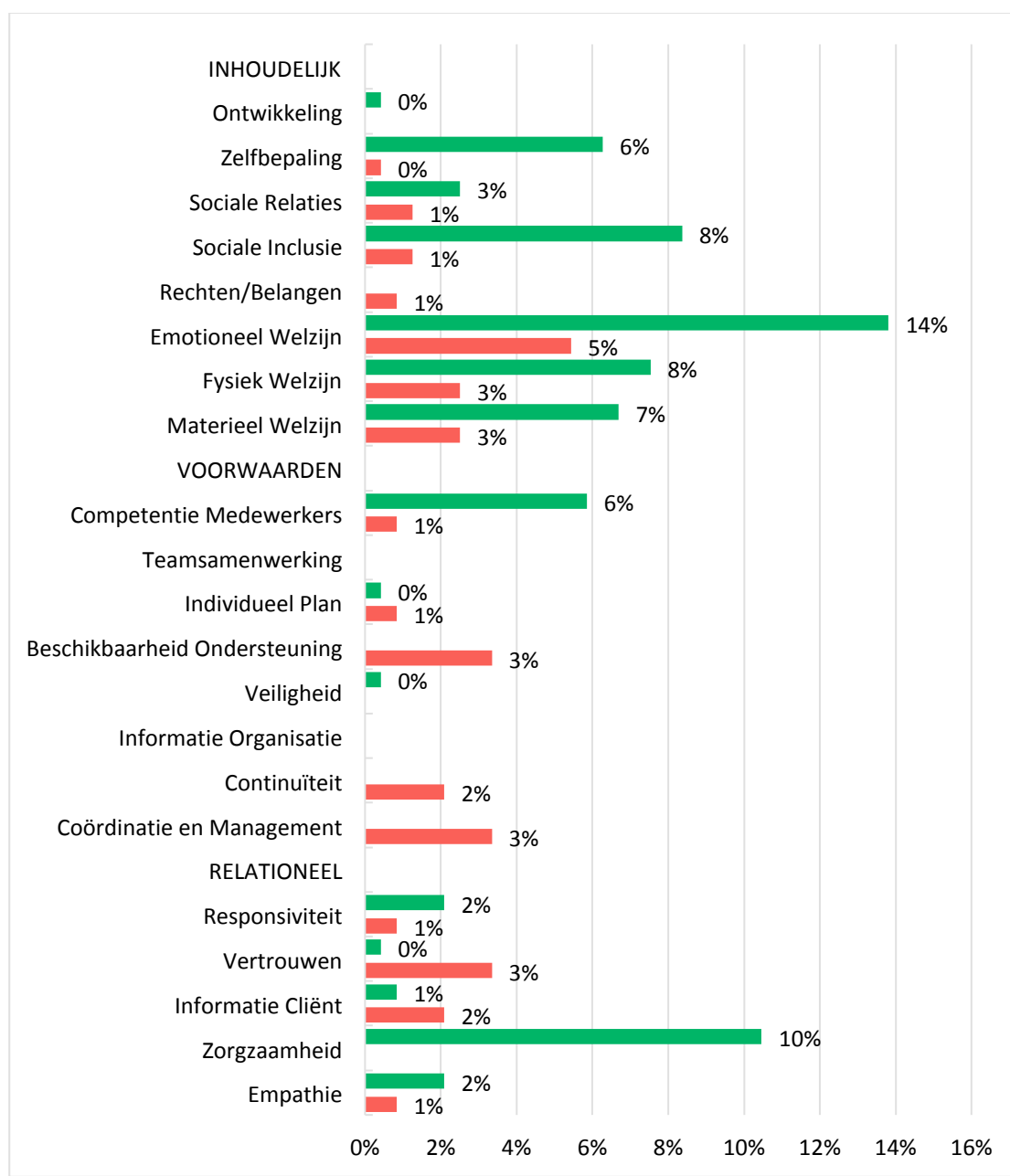
6. Ik voel me fijn bij de andere cliënten van Driestroom	
De Zuiling Wonen	2,5
Diepvoorde Wonen	2,4
Elsterveld Wonen	3,0
Hegdambroek Wonen	2,4
Hillekensacker Wonen	2,2
Loovelden 2 Wonen	2,5
Loovelden 3 Wonen	2,5
Nijevelt Wonen	2,4
Oude Graafseweg Wonen	2,4
Patrijsstraat Wonen	3,0
Wikke 1 Wonen	3,0
Totaal	2,5

2.2 Uitkomsten van de kwalitatieve respons (open vragen)

Alle antwoorden op de open vragen werden gelezen en gecodeerd naar de domeinen van het kwaliteitskader van de Quality Qube methode (bijlage 1). Zo ontstaat een beeld van domeinen van ondersteuning die de cliënten 'positief waarderen', respectievelijk wat zij 'voor verbetering vatbaar' vinden. In de volgende figuur is dit weergegeven: groen staat voor 'waardering' en rood voor 'voor verbetering vatbaar'.

Respondenten gaven in totaal 239 reacties op de open vragen; 163 commentaren 'tevreden over'(groen) en 76 commentaren 'voor verbetering vatbaar (rood)'. Alle antwoorden samen zijn op 100% gesteld. De lengte van de balkjes in het volgende profiel laat zien hoe vaak onderwerpen in het betreffende domein werden genoemd.

Kwaliteitsprofiel Wonen



Het kwaliteitsprofiel Wonen laat zien dat de meeste positieve commentaren werden gegeven in het domein Emotioneel Welzijn. Bewoners geven aan het naar de zin te hebben; het wonen gezellig te vinden; ze vinden dat er 'fijne mensen' wonen en werken; men vindt dat men goed wordt begeleid wanneer men als cliënt even niet goed in zijn vel zit. Ook het domein Zorgzaamheid wordt vaak genoemd. Men is dan tevreden over de betrokkenheid van de begeleiders, cliënten vinden dat ze goed geholpen worden door de begeleiders en dat deze goed reageren wanneer zij vragen of problemen hebben. De verzorging zoals hulp bij wassen en douchen wordt positief gewaardeerd. Hetzelfde geldt voor 'eten en drinken'. Ook de hulp die wordt geboden om als cliënt zelf keuzes te kunnen maken wordt als punt van waardering genoemd.

In de voorwaardenscheppende dimensie geeft men aan de begeleiders competent te vinden.

Commentaren 'voor verbetering vatbaar' worden aanzienlijk minder vaak gemaakt en zijn verspreid over de domeinen. Opmerkingen hebben relatief vaker te maken met: 'langer moeten wachten eer de begeleiders aandacht kunnen geven aan een vraag wanneer het druk is'; 'zich aan de afspraak houden'; de wens dat 'begeleiders een keer vaker spontaan langs komen om te vragen hoe het gaat' of 'een keer (vaker) kopje koffie drinken met de bewoners'. Verder melden bewoners het niet fijn te vinden wanneer andere bewoners 'boos zijn' of 'ruzie maken'.

Hoofdstuk 3. Uitkomsten Dagbesteding

3.1 Uitkomsten op de indicatoren

In de volgende tabellen staat het overzicht van de gemiddelde scores op de 6 indicatoren, per locatie Dagbesteding.



Uitkomsten die duidelijk beneden het gemiddelde liggen zijn in de tabellen geel gemarkeerd.

Tabel 1. Zorg en ondersteuning in het algemeen

1. Ik vind de begeleiding die ik bij Driestroom in de afgelopen 6 maanden gekregen heb:	
Elsweide Dagbesteding (58)	2,8
Heyendaal Dagbesteding (35)	2,9
Lange Vierhout Dagbesteding (43)	2,9
Loovelden Dagbesteding (35)	2,5
Patrijsstraat Dagbesteding (14)	2,6
Wikke Dagbesteding (42)	2,7
Totaal	2,8

Tabel 2. Mijn Plan

2. De afspraken in Mijn Plan gaan over dingen die ik zelf belangrijk vind	
Elsweide Dagbesteding	3,0
Heyendaal Dagbesteding	2,9
Lange Vierhout Dagbesteding	3,0
Loovelden Dagbesteding	3,0
Patrijsstraat Dagbesteding	2,8
Wikke Dagbesteding	2,6
Totaal	2,9

Tabel 3. Rekening met wensen en behoeftes

3. Begeleiders houden rekening met mijn wensen/behoeftes	
Elsweide Dagbesteding	3,0
Heyendaal Dagbesteding	2,7
Lange Vierhout Dagbesteding	2,9
Loovelden Dagbesteding	2,6
Patrijsstraat Dagbesteding	2,6
Wikke Dagbesteding	3,0
Totaal	2,8

Tabel 4. Afspraken nakomen

4. Ik vind dat begeleiders hun afspraken goed nakomen	
Elsweide Dagbesteding	3,0
Heyendaal Dagbesteding	2,5
Lange Vierhout Dagbesteding	2,9
Loovelden Dagbesteding	2,8
Patrijsstraat Dagbesteding	3,0
Wikke Dagbesteding	2,6
Totaal	2,8

Tabel 5. Ontmoeten van andere mensen

5. De begeleiders van Driestroom helpen mij bij het ontmoeten van andere mensen	
Elsweide Dagbesteding	2,8
Heyendaal Dagbesteding	2,5
Lange Vierhout Dagbesteding	2,6
Loovelden Dagbesteding	2,9
Patrijsstraat Dagbesteding	3,0
Wikke Dagbesteding	2,0
Totaal	2,6

Tabel 6. Fijn voelen bij andere mensen

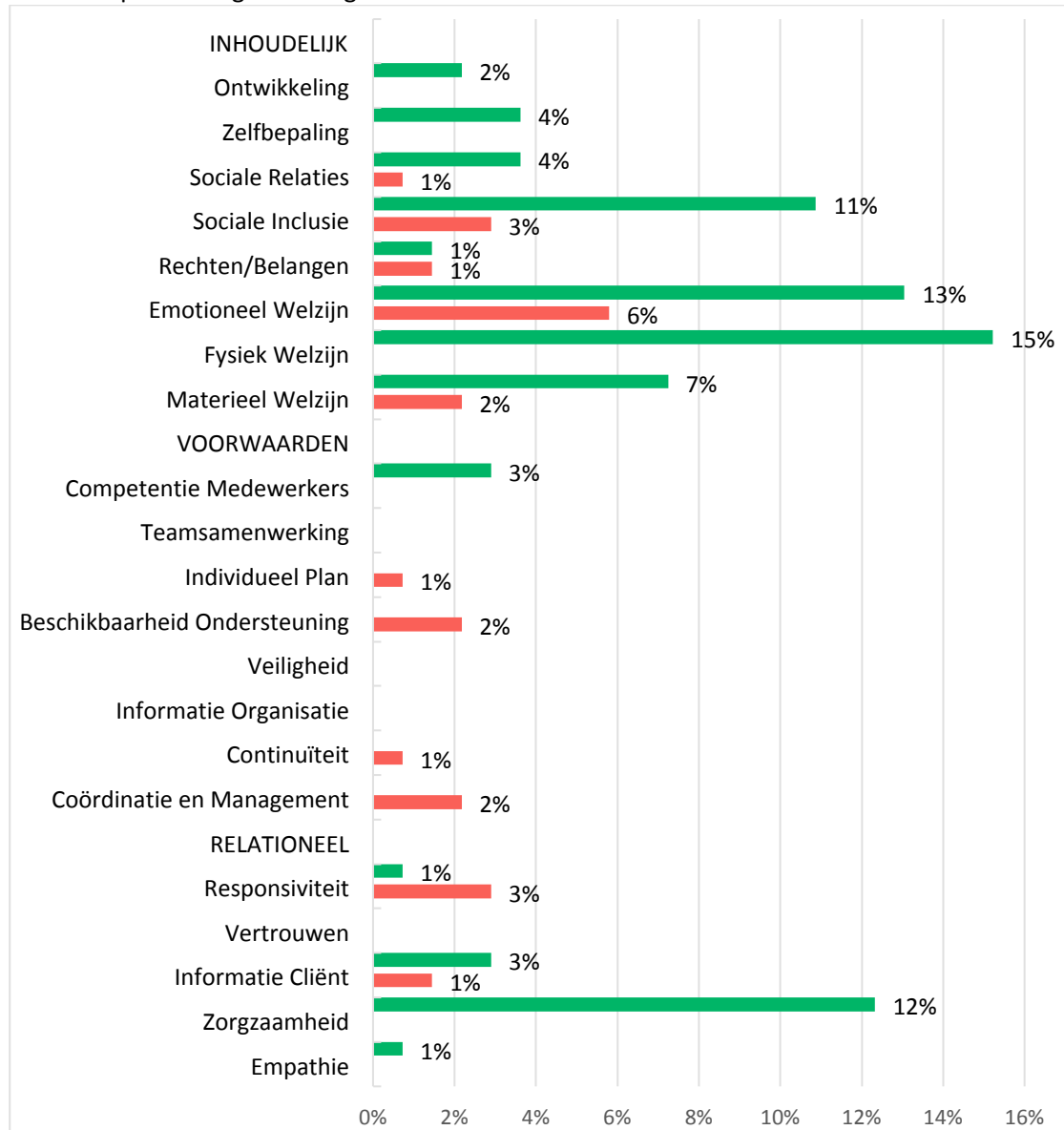
6. Ik voel me fijn bij de andere cliënten van Driestroom	
Elsweide Dagbesteding	2,8
Heyendaal Dagbesteding	2,4
Lange Vierhout Dagbesteding	2,6
Loovelden Dagbesteding	2,4
Patrijsstraat Dagbesteding	3,0
Wikke Dagbesteding	2,5
Totaal	2,6

Over alle indicatoren samen genomen zijn de uitkomsten bij Wonen en Dagbesteding gemiddeld even hoog (2,7/3). Indicator 2 scoort relatief lager bij Wonen.

3.2 Uitkomsten van de kwalitatieve respons (open vragen)

Ook bij Dagbesteding werden alle antwoorden op de open vragen gelezen en gecodeerd naar kwaliteitsdomeinen (bijlage 1). Zo ontstaat een beeld van onderwerpen die de cliënten 'positief waarderen', respectievelijk wat zij 'voor verbetering vatbaar' vinden

Kwaliteitsprofiel Dagbesteding



Respondenten gaven in totaal 138 reacties op de open vragen; 106 commentaren 'tevreden over' (groen) en 32 commentaren 'voor verbetering vatbaar (rood)'. Alle antwoorden samen zijn op 100% gesteld. De lengte van de balkjes in het volgende profiel laat zien hoe vaak onderwerpen in het betreffende domein werden genoemd.

Cliënten van Dagbesteding geven veel commentaren in het domein Emotioneel Welzijn waarbij zij aangeven het naar de zin te hebben op de dagbesteding. Verder vindt men het dagritme en de vertrouwde omgeving positieve punten van de dagbesteding. Ook is er veel waardering in het domein Zorgzaamheid: het gaat om de betrokkenheid en de betrouwbaarheid van de begeleiders. De activiteiten zelf (domein Sociale inclusie), de contacten met collega's (Sociale Relaties) en 'kunnen kiezen wat men interessant vindt' (Zelfbepaling) worden als positieve punten vaak gezien in de commentaren.

Bij de kritische commentaren gaat het vaak over individuele ergernissen. Die hebben vaak te maken met het gedrag van andere cliënten zoals druk gedrag of schreeuwen (Emotioneel Welzijn). Daarnaast merken cliënten op dat begeleiders het druk hebben en dat ze niet meteen reactie op een vraag of verzoek krijgen. Tot slot zijn er enkele cliënten die naar specifieke activiteiten vragen, bijvoorbeeld vaker gaan zwemmen of naar buiten gaan.

Hoofdstuk 4. Bespreking en conclusies

Wonen

De uitkomsten van de indicatoren liggen bij alle locaties boven het schaal gemiddelde van 2. Het gemiddelde kwaliteitsoordeel over alle indicatoren en locaties Wonen is 2,7/3. Dit is een positieve uitkomst. Deze gemiddelde cliëntwaardering is dezelfde als de algemene waardering die in het onderzoek van 2018 bij Wonen werd gevonden.¹ Een gemiddelde cliënt-waardering van 2,7 komt precies overeen met de landelijke benchmark in cliëntervaring-onderzoeken.

Ook bij de afzonderlijke locaties liggen de gemiddelde scores boven het schaal gemiddelde. Enkele locaties scoren relatief (tot het gemiddelde van de betreffende indicator) wat lager.

Om meer inzicht te krijgen in mogelijke achtergronden van die lagere score vermelden we hieronder de belangrijkste commentaren uit de kwalitatieve respons. Deze commentaren zijn geen directe verklaring voor de wat lagere score maar bieden mogelijk aanknopingspunten voor de discussie over verbetermanagement op de betreffende locatie.

De kritische commentaren bij de kwalitatieve uitkomst bij de wat lager scorende locatie Hillekensacker Wonen hebben betrekking op:

- 'Begeleiders komen soms de afspraken niet na'
- 'Het tuinonderhoud'
- 'Er zijn vaak veranderingen'
- 'De begeleiding controleert ons te veel'
- 'We zitten in een oud gebouw; ze zeggen al zo lang dat we gaan verhuizen'
- 'Als er iets gemaakt moet worden in huis duurt dat heel lang'

Bij Loovelden 2 Wonen hebben de kritische commentaren betrekking op:

- 'De begeleiding heeft het te druk'

Bij de locatie Oude Graafseweg Wonen scoren indicatoren 4 van de 6 indicatoren relatief lager. In de kwalitatieve respons vinden we op deze locatie als kritisch commentaar:

- 'Soms moet er lang worden gewacht vooraleer begeleiders komen naar aanleiding van een afspraak; ze komen later dan aangegeven op de lijst'
- 'Het zou fijn zijn wanneer begeleiders een keer vaker / spontaan langs komen om te vragen hoe het gaat of wat er is'
- 'Dat begeleiders rustiger de tijd nemen bij het poetsen'

Bij Wikke 1 Wonen scoren indicatoren 4 en 5 (nakomen van afspraken door begeleiders, en ondersteuning bij ontmoeten van nieuwe mensen) relatief lager. Ouders geven op deze locatie een rapportcijfer 7/10 maar maken ook namens de bewoners kritische opmerkingen. Het gaat daarbij om:

- 'Te veel personeelwisselingen'

¹ Zie: Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Cliënten, Cliëntvertegenwoordigers en Begeleiders Driestroom – 2018. (overzicht van gemiddelde rapportcijfers). W. Buntinx 01.04.2019.

- ‘Er worden weinig ouderavonden georganiseerd – ook al komen er misschien weinig ouders, het zou de betrokkenheid wel kunnen bevorderen wanneer deze regelmatig worden georganiseerd’
- ‘Opmerkingen en klachten van cliëntvertegenwoordigers kunnen beter opgepakt worden – beter over communiceren’

Dagbesteding

De uitkomsten van de indicatoren Dagbesteding liggen bij alle locaties boven het schaal gemiddelde van 2. Het gemiddelde kwaliteitsoordeel over alle indicatoren en locaties Dagbesteding is gelijk aan dat van Wonen, namelijk 2,7/3. Dit is een positieve uitkomst. Deze gemiddelde cliëntwaardering is eveneens dezelfde als de algemene waardering die in het onderzoek van 2018 bij Dagbesteding werd gevonden. Dit onderzoek betrof weliswaar niet precies dezelfde locaties maar had wel betrekking op dezelfde functie bij Driestroom.

Hoewel de gemiddelde waarderingen over alle indicatoren gelijk liggen, is er bij Dagbesteding wat minder spreiding. Zo zien we minder locaties die significant lager liggen dan het gemiddelde van de indicatorscore. Er zijn een paar locaties die niettemin iets lager scoren. Op beide locaties werden door de cliënten echter geen verbeteropmerkingen geplaatst bij de open vragen.

Bij dagbesteding worden relatief weinig verbeteropmerkingen gemaakt. Zoals ook bij wonen gaan kritische commentaren vaker over drukte of ruzie in de groep. Cliënten waarderen de dagbesteding overwegend positief.

BIJLAGEN

Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met
bijhorende domeinen – Literatuurverantwoording methode Quality Qube

Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies en literatuur verantwoording

Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen

Dimensie I: Inhoudelijke kwaliteit (Quality of Life – Schalok & VGN/IGZ)

Dimensie II: Voorwaardenscheppende kwaliteit (VGN / IGZ)

Dimensie III: Relationale kwaliteit (Zeithaml / Servqual)

© Buntinx Training & Consultancy – 2013

Kwaliteitskader

Professionele ondersteuning van mensen met verstandelijke beperkingen

© Buntinx Training & Consultancy 2006-2011

INHOUD

Persoonlijke ontwikkeling
Zelfbepaling
Inter-persoonlijke relaties
Sociale inclusie
Rechten en belangen
Emotioneel welzijn
Fysiek (lichamelijk) welzijn
Materieel welzijn

VOORWAARDEN

Competenties van medewerkers
Teamsamenwerking
Individuele OndersteuningsPlan
Beschikbaarheid van ondersteuning
Veiligheid
Informatie over organisatie
Bereikbaarheid
Continuïteit

RELATIES

Responsiviteit
Vertrouwen
Informatie (persoonlijk)
Zorgzaamheid
Inleven en luisteren

Wetenschappelijke basis

Methodiek (algemeen)

- Abma, T., & Widdershoven, G. (2006). *Responsieve methodologie. Interactief onderzoek in de praktijk*. Amsterdam: Boom
- Abma, T.A., Bos, G.F., & Meininger, H.P. (2011). Perspectieven in dialoog. Responsieve evaluatie van beleid voor mensen met verstandelijke beperkingen en hun omgeving. *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*. (37) 2, 2011, p. 70-87.
- Grol R, & Wensing M. (2006). *Implementatie: Effectieve verbetering van de patiëntenzorg*. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.
- Havenaar J., Van Splunteren P., & Wennink J. (Red.) (2008). *Koersen op kwaliteit in de GGZ*. Assen: Van Gorcum.
- Lighter, D.E., & Fair, D.C. (2004). *Quality Mangement in Health Care. Principles and Methods*. Boston: Jones and Bartlett publishers.
- Schalock, R., & Verdugo Alonso, M.A. (2002). *Handbook of Quality of Life for Human Service Practitioners*. Washington: American Association on Mental Retardation.
- Sijtsma, K. (2009). Over misverstanden rond Cronbachs alfa en de wenselijkheid van alternatieven. *De Psycholoog*, november, 562-567.

Validiteitskader

- Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) (2007). *Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg*. Utrecht: VGN et al.
- Inspectie Gehandicaptenzorg (2008). *Overzicht Kwaliteitsindicatoren Gehandicaptenzorg*. Den Haag: IGZ
- Schalock, R.L., Bonham, G.S., & Verdugo, M.A. (2008). The conceptualization and measurement of quality of life: Implications for program planning and evaluation in the field of intellectual disabilities. *Evaluation and Program Planning*, 31(2), 181-190.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2006), *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

Publicaties en presentaties

- Buntinx, Wil (2015). Wat willen cliënten? *Markant*, april 2015. 28-32.
- Buntinx, W. & Benjamins, C. (2010). Content analysis of client, family and staff perceptions of service quality. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 23 (5), 486.
- Buntinx, W., Tan, J., Kuppens, S., Herps, M.A., & Curfs, L. (2015). Inhoudsanalyse van kwaliteitservaringen van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders. Maastricht: Gouverneur Kremers Centrum – Maastricht University / Maastricht Universitair Medisch Centrum. PowerPoint presentatie.
- Buntinx, W., Tan, J., Kuppens, S., Herps, M.A., & Curfs, L. (2015). Content analysis of support service experiences. AAIDD conferentie te Louisville (KY) op 2 juni 2015
- Buntinx, W., & Slisser, S. (2010). Systematische kwaliteitsverbetering in de praktijk. *Markant Kenniskatern*, 3/2010, 4-7.
- Buntinx, W. (2010). Kwaliteit Verbeteren. Een methode via inhoudsanalyse van cliënt-, familie-, en medewerkerervaringen. Kennismarkt, Bussum, 27 mei 2010.
- Buntinx, W. H. E. (2009). Quality Assessment and Quality Improvement in Long Term Disability Services and Nursing Homes. HOPE seminar series # 74. Maastricht: Maastricht University
- Buntinx, W.H.E. (2008). Quality of life based evaluation of support service performance. *Journal of Intellectual Disability Research*, 52 (8/9), 794.

Vergelijking met andere methoden

- Cobigo, V., Martin, L., Lysaght, R., Lunskey, Y., Hickey, R. & Ouellette-Kuntz, H. (2014). Quality Improvement in Services for Adults with Intellectual and Developmental Disabilities: Guiding Principles. *Journal on Developmental Disabilities*, Volume 20, Number 2, 89-102.
- Schuurman, M. & Finkenflügel, H. (2011). Instrumenten voor de bepaling van cliënttevredenheid naast elkaar geplaatst. *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*. (37) 1, 2011, p. 35-48.

