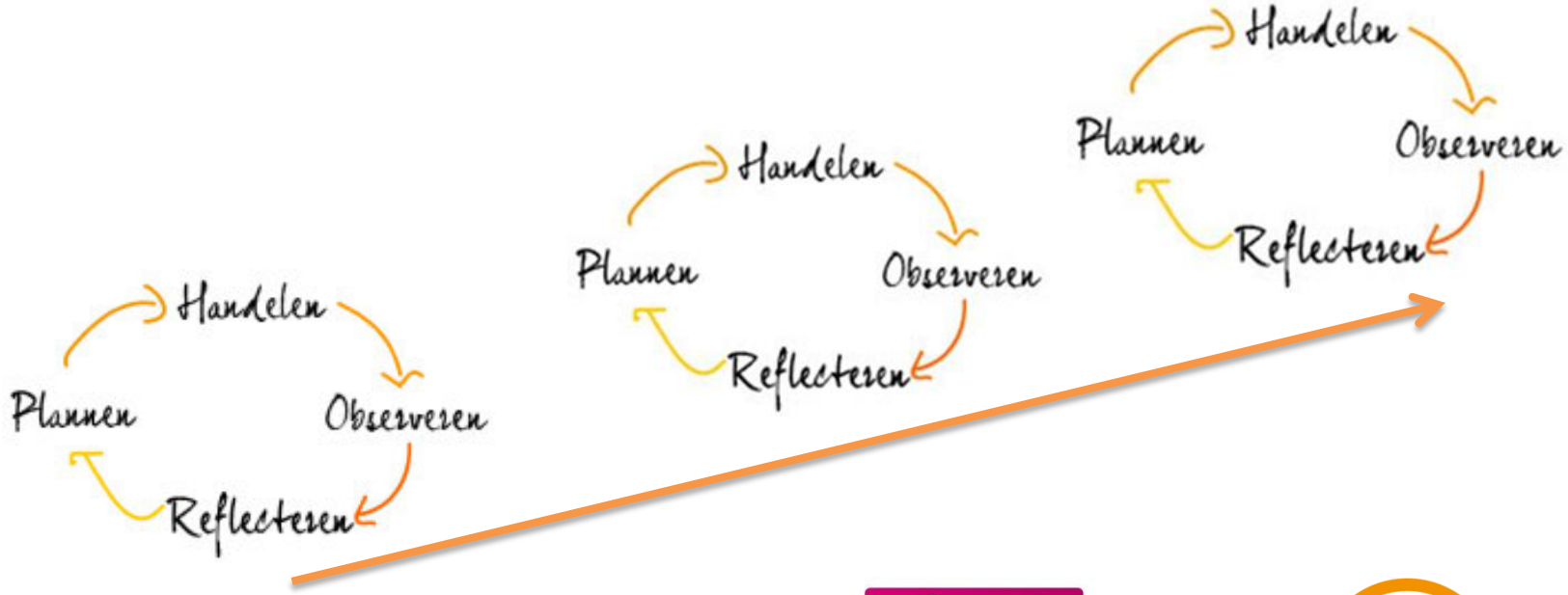
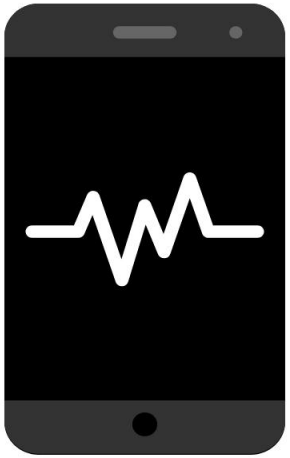
Kenniscafé
Onderzoeksresultaten voor de praktijk: van bewustzijn, naar reflectie, naar (blijvende?) actie

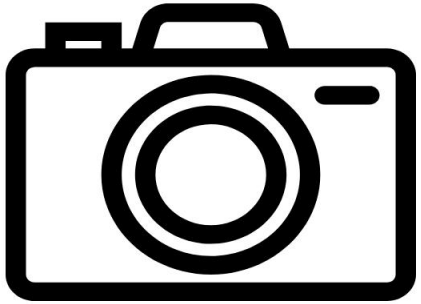


TOPAZ
Samen zorg je sterk.

LOC
RADICALE VERNIEUWING

UNCZH
Universitair Netwerk voor de Care sector Zuid-Holland





P

Wat is er nodig om onderzoeksresultaten om te zetten in blijvende acties?

Annemarie de Brabander

Onderzoeker/
Onderzoekscoördinator
Van regels naar relaties

Fysiotherapeut
Revalidatiehotel

Topaz

Wilco Achterberg

Adviseur onderzoek
Van regels naar relaties

Specialist
ouderengeneeskunde
Topaz

Hoogleraar institutionele zorg
en ouderengeneeskunde
LUMC

Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties

DE LEYHOEVE
WOONLANDSCHAP

TOPAZ
Samen zorg je sterk.

Samen en persoonlijk
Sensire

surplus
zorg

www.radicalevernieuwing.nl #radicalevernieuwing

RADICALE VERNIEUWING

Van regels naar relaties

Iemand echt zien, oftewel: telkens tot je door laten dringen wat iemand wil en/of nodig heeft op dit moment. En daar bij aansluiten, oftewel: dit het uitgangspunt laten zijn voor wat je doet en hoe je dat doet.

TOPAZ
Samen zorg je sterk.

Veranderaanpak

Hoe?
- individuele gesprekken met cliënten en familie
- groepsgesprekken met cliënten en/of familie en/of medewerkers en/of…
- observaties (door onszelf of door externen)
- onderzoek
- spiegelgesprekken
- en andere manieren, die we nog gaan ontdekken

Hoe?
- dialoog
- stap voor stap, lerend
- *the whole system in the room*
- op de juiste plek met de juiste mensen

Onderzoek

Kwalitatief onderzoek

Het beschrijven van ervaringen, opvattingen of eigenschappen

VB. Hoe voelt u zich?

Kwantitatief onderzoek

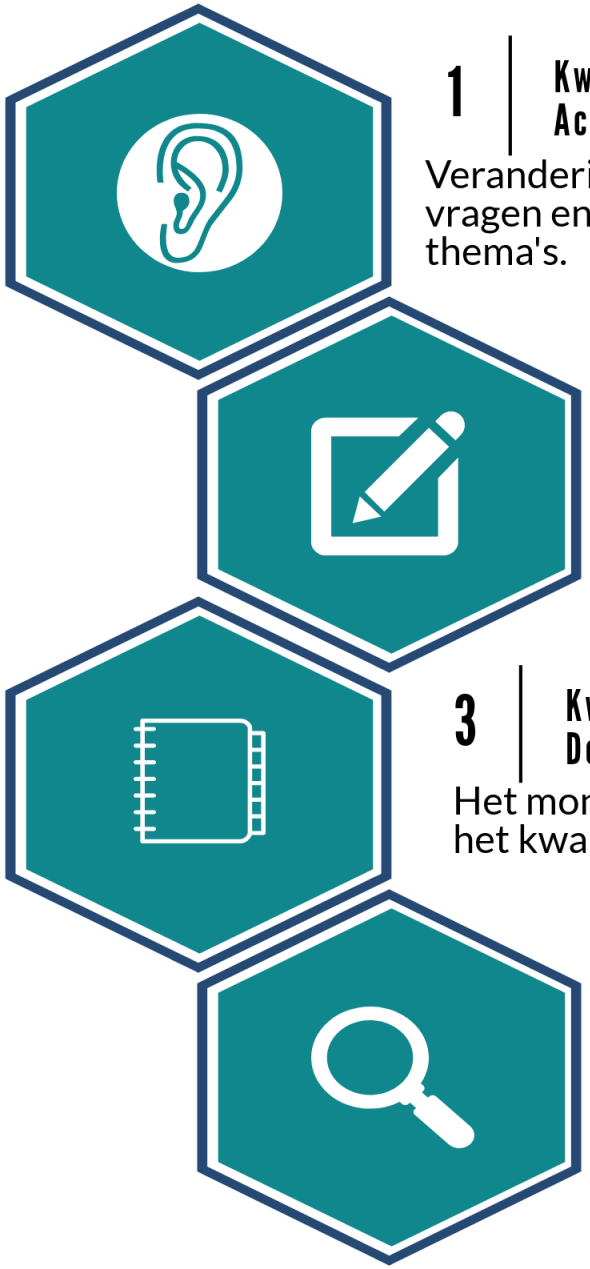
Harde en exacte gegevens

VB. Leeftijd

Onderzoek

Doel:

- Zicht krijgen op wat gebeurt er nu
- Onderbouwen naar anderen



1 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Actie onderzoek

Verandering onderzoeken door luisteren, observeren, vragen en bijhouden van resultaten aan de hand van thema's.

2 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Vragenlijst en verdiepende gesprekken

Tevredenheid en ervaren kwaliteit van zorg onderzoeken bij bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers.

3 Kwantitatief onderzoek: Dossier onderzoek

Het monitoren van basisveiligheid thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

4 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Verdiepend en verbredend onderzoek

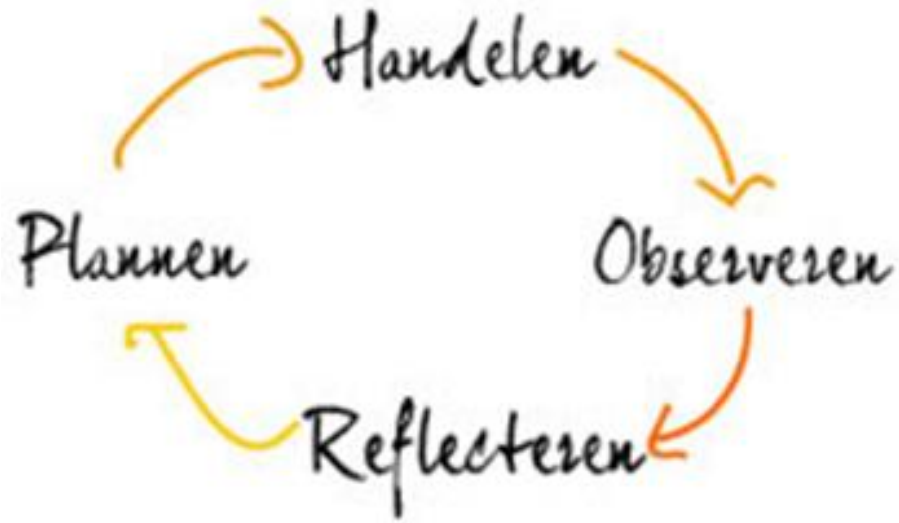
Onderzoek naar thema's passend bij van regels naar relaties:
- Relaties in de driehoek bewoner, naasten en medewerkers
- Persoonsgerichte zorg
- Kwaliteit van zorg en regeldruk
- Voortdurend contact van mens tot mens

1 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Actie onderzoek

Verandering onderzoeken door luisteren, observeren, vragen en bijhouden van resultaten aan de hand van thema's.

1 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Actie onderzoek

Verandering onderzoeken door luisteren, observeren, vragen en bijhouden van resultaten aan de hand van thema's.



- Afspraken en acties
- Resultaten
- Niveaus van verandering
- Verspreiding verandering

1 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Actie onderzoek

Verandering onderzoeken door luisteren, observeren, vragen en bijhouden van resultaten aan de hand van thema's.

Onderzoeksvraag:
Leidt de beweging van regels naar relaties er toe:
- dat de zorg beter aansluit bij de wensen en behoeftes van de bewoners?
- tot een verbetering van de relaties in de driehoek bewoner, familie, medewerker/vrijwilliger?

Onderzoeksonderwerpen:
1. Bewoner leren kennen.
2. Zorg inrichten op wensen en behoeften van de bewoner.
3. Contact tussen familie en medewerkers.
4. Contact tussen medewerkers en vrijwilligers.

1 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Actie onderzoek

Verandering onderzoeken door luisteren, observeren, vragen en bijhouden van resultaten aan de hand van thema's.

Onderzoeksactiviteiten

- Observeren tijdens vergaderingen en bijeenkomsten
- Observeren afdelingen
- Data onderzoek: dossiers, aantekeningen en rapporten
- Evaluatie bijeenkomsten
- Gesprekken en interviews

1

Kwalitatief en kwantitatief onderzoek:
Actie onderzoek

Verandering onderzoeken door luisteren, observeren, vragen en bijhouden van resultaten aan de hand van thema's.

Niveaus van verandering

Niveau 1:
Veranderingen in de manier van praten over en denken over de in de actie onderzoek onderwerpen en thema’s.

Niveau 2:
Veranderingen in activiteiten en manieren van handelen in de praktijk. Er worden alternatieven voor de huidige manieren ontwikkeld, de barrières voor verandering om dingen anders te doen komen in beeld.

Niveau 3:
Veranderingen in de sociale relaties en sociale structuren. De relaties veranderen door te onderhandelen over geplande acties met sleutelfiguren in de organisatie.

1 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Actie onderzoek

Verandering onderzoeken door luisteren, observeren, vragen en bijhouden van resultaten aan de hand van thema's.

Verandering

Resultaten

Stimulerende factoren

Belemmerende factoren

1 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Actie onderzoek

Verandering onderzoeken door luisteren, observeren, vragen en bijhouden van resultaten aan de hand van thema's.

Analyse

Alle data werd per onderwerp geanalyseerd op de volgende wijze:

1. Verkennen van alle opgedane data
2. Coderen data
3. Zoeken naar thema’s
4. Kritisch bezien van thema’s
5. Vaststellen en definiëren van thema’s
6. Rapporteren
7. Terug geven bevindingen belanghebbenden
8. Aanpassen rapportage aan de hand van bevindingen belanghebbenden

1 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Actie onderzoek

Verandering onderzoeken door luisteren, observeren, vragen en bijhouden van resultaten aan de hand van thema's.

TOPAZ

1 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Actie onderzoek

Verandering onderzoeken door luisteren, observeren, vragen en bijhouden van resultaten aan de hand van thema's.

Resultaten
onderzoeksonderwerp
Bewoner leren kennen

Inhoudelijke thema's

- Normatieve en narratieve informatie
- Iemand leren kennen
- Wederkerigheid

Proces thema's

- Aansluiten bij medewerkers
- Eigenaarschap
- Samen

- Afspraken en acties
- Resultaten
- Niveaus van verandering
- Verspreiding verandering

Wat is er nodig om onderzoeksresultaten om te zetten in blijvende acties?

2 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Vragenlijst en verdiepende gesprekken

Tevredenheid en ervaren kwaliteit van zorg onderzoeken bij bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers.

Onderzoeksvraag:
Leidt het veranderen van zorg geven op basis van de behoeftes en wensen van de bewoner tot een verbetering van ervaren kwaliteit van zorg en tevredenheid voor de bewoner, familie, medewerker en vrijwilliger in Munnekeweij?

Vragenlijst voor:
- Bewoners
- Familie
- Medewerkers
- Vrijwilligers

Inhoud:
- Combinatie van vragen uit bestaande vragenlijsten
- Vragen gemaakt op onderwerpen die in Munnekeweij spelen
- Gesloten en open vragen

Resultaten tevredenheidonderzoek december 2017
Annemarie de Brabander, topaz.nl/radicalevernieuwing

Topaz Munnekeweij

Resultaten tevredenheidonderzoek Vrijwilligers december 2017

Wilco Achterberg en Annemarie de Brabander

TOPAZ

Aantal uitgenodigd: 200

Aantal gereageerd: 73

Vrijwilligers

Aantal gereageerd in percentage:

Vrijwilligers 37%

Rapportcijfer gegeven door de vrijwilligers:

7,8

Hoogst scorende vragen

1. Waardering
2. Plezier hebben
3. Welkom op de afdeling

Laagst scorende vragen

1. Betrokken bij veranderingen bewoners en hoe daar mee om te gaan
2. Betrokken bij veranderingen afdeling en werkwijze
3. Toegang tot informatie om de bewoner goed van dienst te zijn

Wat gaat er goed in Munnekeweij?

Wat kan er beter in Munnekeweij?

2 | Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Vragenlijst en verdiepende gesprekken

Tevredenheid en ervaren kwaliteit van zorg onderzoeken bij bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers.

Verdieping informatie

- Behoeftes
- Redenen
- Oplossingen

- Acties

Resultaten tevredenheidonderzoek december 2017
Annemarie de Brabander, topaz.nl/radicalevernieuwing

Wat is er nodig om onderzoeksresultaten om te zetten in blijvende acties?

3 Kwantitatief onderzoek: Dossier onderzoek

Het monitoren van basisveiligheid thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.

Onderzoeksvraag:
Hoe ontwikkelen de basisveiligheid indicatoren van kwaliteit van zorg zich door de beweging van regels naar relaties?

Onderzoeksactiviteiten:
1.Medicatieveiligheid
2. Decubituspreventie
3. Gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

4 Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Verdiepend en verbredend onderzoek

Onderzoek naar thema's passend bij van regels naar relaties:
- Relaties in de driehoek bewoner, naasten en medewerkers
- Persoonsgerichte zorg
- Kwaliteit van zorg en regeldruk
- Voortdurend contact van mens tot mens

Wat levert onderzoek op voor de praktijk?

Voeding

Elke dag kiezen tussen twee menu's in plaats van twee weken van te voren.

Maandag 25 Juni

Soep of Bouillon

Menu A

Kalkoenstooflap
Stampot van broccoli, pesto en tomaat

Menu B

Varkensfiletlap
Bloemkool
Aardappelpuree

Dinsdag 26 Juni

Soep of Bouillon

Menu A

Grootmoeders macaroni
Rauwkost salade

Menu B

Kipvink
Hollandse snijbonen
Aardappelpuree

Woensdag 27 Juni

Soep of Bouillon

Menu A

Kipdijfilet
Mirin teriyakisaus
Quinoa zoete aardappel massala

Menu B

Runderlap
Tuinbonen met ui
Gekookte aardappelen

Donderdag 28 Juni

Soep of Bouillon

Menu A

Foe yong hai
Atjar tjampoer
Nasi goreng

Menu B

Kipburger
Rode kool
Aardappelpuree

Elkaar leren kennen

Bewoner:

“Met sommige medewerkers kan ik het net wat beter vinden, dan deel ik wat meer en dan delen zij ook dingen met mij. Het is fijn dat ze er voor je zijn met een praatje en knuffel. Je kennen je net wat beter en helpen je door moeilijke momenten heen.”

Elkaar leren kennen

Familie:

“Er is meer rust op de tweede etage, meer mensen die ik ken dan vorige jaren. Het heeft echt effect een gezichtenboek op afdeling. Het is veel fijner als je weet met wie je te maken hebt. Je stapt dan ook makkelijker naar iemand toe en je weet wie er aan het zorgen is voor mijn moeder. Zo leer je elkaar makkelijker kennen. Het zijn dingen waarbij je je als mantelzorger meer thuis voelt!”

Elkaar leren kennen

Medewerker:

“Ik dacht eigenlijk dat ik de bewoners al goed kende, maar ik ben de bewoners beter gaan leren kennen dan ik al deed door meer te gaan vragen."

Wederkerigheid

Medewerker:

“Door te delen met de bewoner krijg je ook veel terug, dat waarderen de bewoners wel. Het is een gemiste kans dat ik dat eerder niet deed. Het maakt het werk nog leuker!”

Wat is er nodig om onderzoeksresultaten om te zetten in blijvende acties?

Persoonsgerichte zorg binnen de langdurige zorgverlening

Evelien de Raad

TOPAZ

Inleiding

- Persoonsgerichte zorg
- Onderzoek & methode
- Stellingen
- Resultaten > gevonden visies
- Wat hebben wij hieraan?

TOPAZ

Wat is persoonsgerichte zorg?

Skipr NIEUWS BLOGS EVENTS VACATURES | HRM TECH GASTVRIJHEID VASTGO

ACTUEEL

Verpleeghuizen richten zich steeds meer op zorg op maat

Ana Karadarevic
10 oktober 2018
1385 keer gelezen
2 reacties

Verpleeghuizen richten zich s
Daarnaast besteden zij aanda
personeel. Dat blijkt uit een a
zorgorganisaties over 2017, ui
Significant.

NADRUK LIGT OP DE VERTAALSLAG NAAR DE PRAKTIJK

Significant h
verpleeghui
Hiertoe hebl
opdracht ge
Kwaliteitsk
Zorgthuisnl
LOC Zegge
Nederland.

Uit de analyse komt naar voren
rapporteren veel aand
persoonsgerichte zorg, een b

Denken vanuit de bewoner bij persoonsgerichte zorg

Jeroen Havers

Projectleider Cantal van Vliet werd 1,5 jaar door ons gecoacht om persoonsgerichte zorg in het woonzorgcentrum Raffy tot de alledaags praktijk te maken. Cantal: 'Het begint allemaal met bewoners beter t leren kennen, dan komen de mooie dingen vanzelf.'

10-01-2018

Hoe staat de persoon in het leven?

Niet de aandoening of beperking staat centraal bij persoonsgerichte zorg, maar de persoon. Hoe staat

31 MRT 2016

Zeven cruciale tips om cliënt-gerichte verpleeghuiszorg te realiseren

Kwaliteit van leven d
lijkt eenvoudig, maa
de regisseursstoel h

Skipr NIEUWS BLOGS EVENTS VACATURES | HRM TEC

ACTUEEL

Toezicht op persoonsgerichte bevalt betrokkenen goed

Skipr Redactie
19 april 2018
811 keer gelezen
0 reacties

De nieuwe manier van toezicht houden binnen de oud
gehandicaptenzorg waarbij de wensen en behoeften va
meer centraal staan, wordt in grote lijnen als positief er
zowel zorgaanbieders als de Inspectie Gezondheidszorg
zelf. Wel plaatsen zorgaanbieders de kanttekening dat no
duidelijk is hoe de inspectie tot haar oordeel komt.

Sinds maart 2017 is de manier waarop de ins
toezicht houdt op ouderen en gehandicapte
zorgorganisatie wonen veranderd. Er wordt

VERRAS MET EEN VAKINHOUDELIJK RELATIEGESCHENK

aardevolle zorg voor de pati-nt – Uitkomsten meten is waarde weten

Een klimaat waarin waarde gerichte zorginnovatie goed van de
komt, begint bij leren van elkaar. Dat was één van de
uitkomsten van het executive seminar 'Waardevolle
uitkomsten meten is waarde weten', dat op

Bewaren

MEDISCH CONTACT NIEUWS OPINIE KENNIS

DELEN

naar overzicht

Awee Prins Ingeborg Engelberts Maartje Schermer 30 juli 2018 5 minuten leestijd

arts en patiënt

Een goed gesprek is de beste persoonsgerichte zorg

Evidencebased geneeskunde geeft te weinig ruimte voor eigen

8 dimensies van persoonsgerichte zorg

Voorkeuren van de patiënt

Informatie & Educatie

Coördinatie van zorg

Emotionele ondersteuning

Fysiek comfort

Familie & vrienden

Toegang tot zorg

Continuïteit & transitie

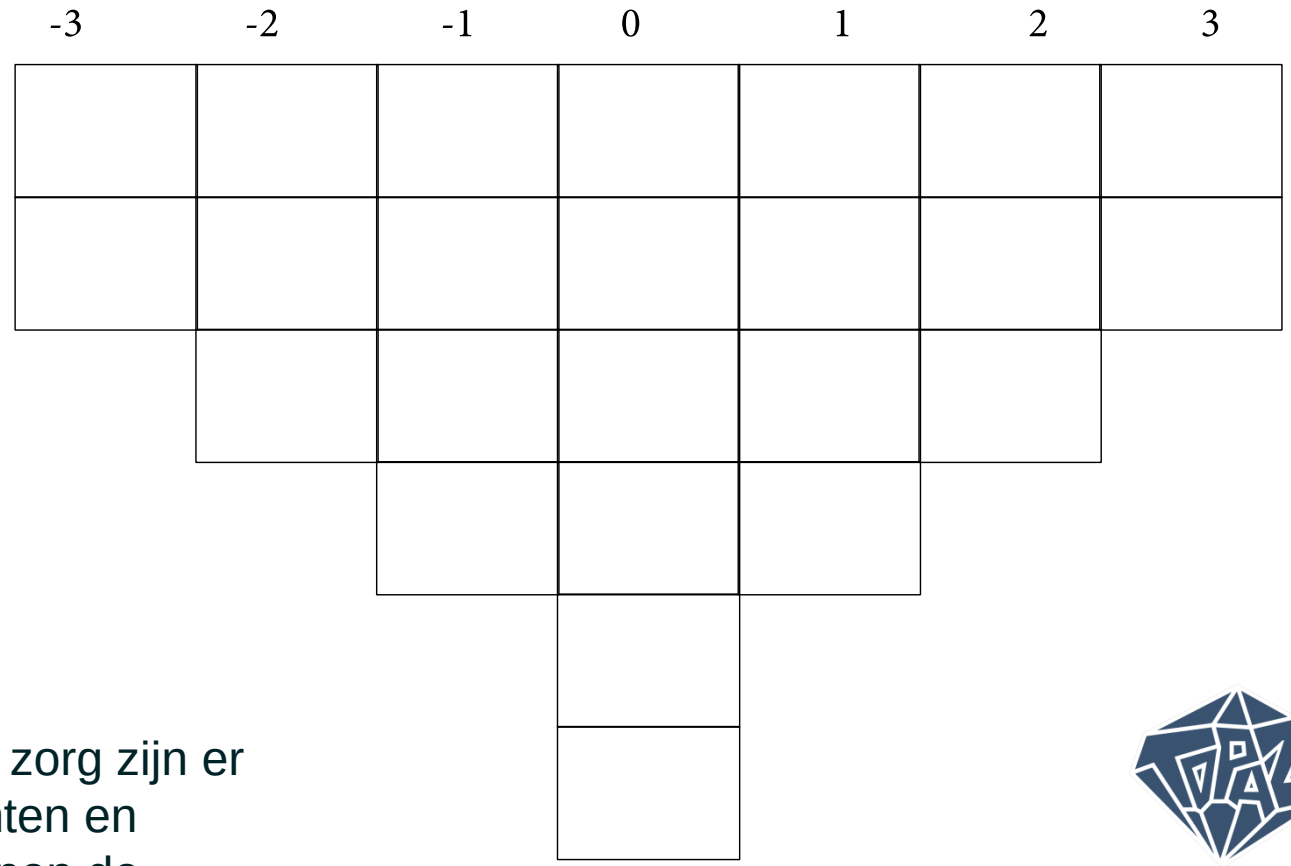
picker institute principles of patient-centred care

TOPAZ

Methode

Wat is de Q-methode?

”Met de Q-methode kun je op systematisch wijze subjectiviteit meten”



“Welke visies van persoonsgerichte zorg zijn er aanwezig bij cliënten en medewerkers binnen de langdurige zorgverlening?”

Enkele stellingen

Voorkeuren van de bewoner
Medewerkers houden rekening met uw wensen en behoeftes.

Emotionele ondersteuning
Er is aandacht voor u als u angstig, bezorgd, blij, enthousiast of verdrietig bent.

TOPAZ

Enkele stellingen

Coördinatie van zorg
U weet wie er van de medewerkers uw zorg regelt en afspraken voor u maakt (EVV'er).

Fysiek comfort
Dat er ruimte is om mij terug te trekken om alleen te zijn

TOPAZ

Enkele stellingen

Informatie & Educatie
U kunt uw eigen zorgdossier lezen en inzien als u dat wilt.

Familie & vrienden
De medewerker uw familie en vrienden ondersteunen. Ze bieden een luisterend oor, erkennen hun behoefte en geven aandacht door bijvoorbeeld familiebijeenkomsten.

TOPAZ

Resultaten

Welke visies op persoons-gerichte zorg zijn er gevonden?

Visie 1 "Wij geven aandacht aan de cliënten, wij regelen het voor ze" (uitsluitend medewerkers)
Belangrijke dimensies: voorkeuren van de cliënt, emotionele ondersteuning en fysiek comfort
Minder belangrijk dimensies: coördinatie van zorg, informatie en educatie en toegang tot zorg.

Visie 2 "Ik doe graag mijn eigen ding, regelen jullie maar de zorg" (uitsluitend clienten)
Belangrijke dimensies: fysiek comfort, de voorkeuren van de cliënt en de toegang tot zorg.
Minder belangrijke dimensies: informatie & educatie, emotionele ondersteuning en coördinatie van zorg.

Visie 3 "Ik leef graag mijn leven zoals ik dat altijd deed, hierbij heb ik mijn familie niet extra nodig"
Belangrijke dimensies: voorkeuren van de cliënt en de toegang tot zorg.
Minder belangrijke dimensies: familie & vrienden en informatie & educatie.

TOPAZ

Welke overeenkomsten en verschillende zijn er tussen de visies?

Wat zijn de overeenkomsten?

1 - **Fysiek comfort** belangrijk
2 - **Voorkeuren van de patient** belangrijk
3 - **Informatie & educatie** minder belangrijk
4 - **Coördinatie van zorg** minder belangrijk

Wat zijn de verschillen?

1- Privacy, de cliënten uit visie twee vinden privacy erg belangrijk, terwijl de medewerkers dit als neutraal aangeven.
2- Schone & comfortabele ruimtes, de medewerkers uit visie één vinden dit minder belangrijks, in tegenstelling tot cliënten van visie drie.
3- Emotionele aandacht, de medewerkers uit visie één vinden dit belangrijk, terwijl cliënten uit visie twee dit als neutraal omschrijven.

TOPAZ

Wat kunnen wij met deze resultaten?

Nog verdere vragen?

TOPAZ