

## **werksessie conferentie kwaliteit door gemeenten,**

**23 oktober 2018 in Goes**

### Omschrijving:

Gemeenten in Zeeland willen meer zicht op kwaliteit. Een manier om dat inzicht te krijgen is het doen van onderzoek. Onlangs heeft het Samenwerkingsverband in de Oosterschelderegio een onderzoek laten uitvoeren naar de kwaliteit van de hulp bij het huishouden. Dat is goed uitvoerbaar omdat de werkzaamheden bij verschillende cliënten vergelijkbaar is. De volgende stap om meer zicht te krijgen op kwaliteit is een onderzoek naar de uitvoering van individuele begeleiding en dagbesteding. In deze werksessie gaan we met elkaar in gesprek om erachter te komen of een onderzoek naar begeleiding en dagbesteding wel zo verstandig is en waar gemeenten bij de uitvoering ervan rekening moeten houden.

### invulling werksessie:

doel van deze werksessie:

- (1) Gemeenten willen meer zicht op kwaliteit. Veel contracten binnen de Wmo hebben een 'open' karakter. Iedere zorgaanbieder kan deelnemen, mits er aan een minimaal aantal kwaliteitseisen wordt voldaan. De voorwaarden waaronder wordt meegedaan zijn voor iedereen gelijk. Organisaties kunnen zich dus alleen onderscheiden door de kwaliteit die zij bieden. Maar hoe maak je kwaliteit zichtbaar?

Schrijf *in 2 minuten* zoveel mogelijk manieren/instrumenten op die gebruikt kunnen worden door gemeenten, zorgaanbieders of anderen om kwaliteit te meten en kwaliteit zichtbaar te maken. Kies er 5 uit waar jullie als groepje het meest vertrouwen in hebben om kwaliteit te meten en zichtbaar te maken. De volgende antwoorden zijn gegeven:

- Cliëntenvertegenwoordiging, bijvoorbeeld cliëntenraad. Orgaan dat de 'stem van de cliënt' vertegenwoordigd. Deze commissies praten mee, adviseren of kunnen kwaliteitsissues 'aan de orde' stellen.
- Het meten van cliënttevredenheid, bijvoorbeeld via onderzoek of toepassen CQ-index (Consumer Quality Index)
- Het uitvoeren van evaluatiegesprekken met cliënten. Dit is onderdeel van het ondersteuningsproces.
- Certificering of het hebben van een kwaliteitskeurmerk. Een extern bureau toets of jij voldoet aan bepaalde kwaliteitscriteria. Een goede beoordeling leidt tot het behalen van het keurmerk. Regelmatig wordt beoordeeld of het keurmerk gehandhaafd kan worden. De beoordeling vindt plaats middels het uitvoeren van audits.
- Intervisie. Professionals wisselen met elkaar uit wat de kwaliteit van de ondersteuning inhoudt om elkaar zo te helpen. Dit kan binnen een team, binnen een organisatie, maar ook over organisatiegrenzen heen.
- Meten. Er zijn verschillende indicatoren die iets vertellen over de kwaliteit van de ondersteuning. Cliënttevredenheid is een indicator, maar er zijn er meer. Meten kun je zelf doen 'intern', maar ook door anderen uit laten voeren 'extern'.
- Het zorg- of ondersteuningsplan, waarin de afspraken tussen professional en cliënt zijn vastgelegd.
- Het werken met een klachtenprocedure

- Het kwaliteitskader concreter maken, waardoor makkelijker te meten is of de uitvoering voldoet aan gestelde eisen.

Werk één van deze 5 manieren/instrumenten uit:

*Wat vinden we van 'het evaluatie gesprek of het interview met de cliënt'?*

pro: bij de bron, persoonlijk, 'gehoord' voelen, inspelen op de behoefte van de cliënt, issues gelijk verwerken in de ondersteuning van de cliënt

con: tijdrovend, wie voert uit?, 'dominante' mantelzorger, uitkomst lastig te vergelijken, degene die het evaluatiegesprek uitvoert is niet objectief, uitkomsten worden erg gekleurd door de gesprekspartner. Dit laatste nadeel kun je verkleinen door een methodische aanpak, waarbij de methodiek bepaalde zaken voorschrijft en door intervisie.

*Wat vinden we van 'het cliënttevredenheidsonderzoek'?*

pro: persoonlijke benadering, valide instrument, mogelijkheid om resultaten te vergelijken met andere organisaties

con: sociaal wenselijke antwoorden, momentopname

- (2) SWVO heeft een onderzoek naar Hulp bij het huishouden en Huishoudelijke zorg uit laten voeren. Ruim 400 cliënten met een indicatie zijn thuis bezocht. Cliënten hebben vragen beantwoord en er is technisch onderzoek uitgevoerd. Nu willen de gemeenten boven de Westerschelde een vergelijkbaar onderzoek uit laten voeren voor individuele begeleiding/begeleiding thuis.

Welke vragen of opmerkingen werden gemaakt vanuit de deelnemers over het voornemen van de gemeente om dit onderzoek uit te voeren?

- Hoe gaat de gemeente om met cliënten die niet willen?
- Cliënten zijn erg kwetsbaar. Dit onderzoek kan een hoop onrust geven bij cliënten.
- Belangrijk dat een dergelijk onderzoek goed voorbereid wordt en dat er voldoende communicatie plaatsvindt zodat stakeholders goed aangesloten zijn. Communicatie voor een onderzoek als deze is vaak maatwerk. Dus dat betekent dat er verschillende instrumenten gebruikt dienen te worden om iedereen te bereiken.
- Hoe objectief is dit onderzoek?
- Wat is de kwaliteit van dit instrument? Hoe wordt dit onderzoek uitgevoerd?