

## **Workshop Meten van kwaliteit vanuit cliëntperspectief**

Zorgbelang Fryslân organiseert een eendaagse workshop over het meten van van kwaliteit vanuit cliëntperspectief. De workshop vindt plaats op dinsdag 26 juli en 23 augustus in Heerenveen. Centraal staat het meten van kwaliteit van keukentafelgesprekken, dienstverlening door gebiedsteams en van eerstelijnszorg en zorg van medische specialisten. De workshop is bestemd voor professionals en leden van Wmo- en cliëntenraden alsmede van patiënten- en cliëntenorganisaties. Workshopleider en docent is gezondheidseconoom en oud-hoogleraar Public Health Guus Schrijvers.

### **Waarom deze workshop?**

Vele patiëntvertegenwoordigers in cliëntenraden en in patiëntenorganisaties zitten met hun handen in het haar. Want ze willen kwaliteit van zorg bevorderen. Maar hoe meet je die eigenlijk? Waar heb je het dan over? Hoe weet je nou of de kwaliteit in een jaar is verslechterd of verbeterd. Ook professionals zitten met dat probleem. Welke methode van kwaliteit meten is nou de beste? Het houden van een enquête, via zorgkaartnederland.nl, diepte-interviews, of spiegelgesprekken? Of kijk je alleen naar het aantal ingediende klachten?

Preciezer gezegd is het probleem: welke meetmethode van kwaliteit van zorg kunnen patiëntvertegenwoordigers en professionals het beste kiezen gelet op omstandigheden als: 1. de kwaliteitsaspecten die je wilt meten. 2. Het beschikbare budget.3. De gewenste oplevertijd van de meting.

Om deze vraag te beantwoorden organiseert Zorgbelang Fryslân een eendaagse workshop in Heerenveen. Workshopleider en docent is Guus Schrijvers. Hij is gedurende één dag per week medewerker van Zorgbelang Fryslân.

### **Data**

De eendaagse workshop vindt plaats op dinsdag 26 juli en dinsdag 23 augustus 2016 van 9.00 – 16.30 uur.

### **Duur**

Een eendaagse zomerworkshop die in juli en augustus wordt gegeven.

### **Plaats**

Zorgbelang Fryslân, Thialfweg 43 te Heerenveen.

### **Doelgroep**

Professionals en leden van Wmo- en cliëntenraden alsmede van patiënten- en cliëntenorganisaties.

### **Maximum aantal deelnemers**

Zestien. Bij een groter aantal inschrijvingen volgen nieuwe cursusdata.

### **Workshopbegeleiding**

Guus Schrijvers en andere medewerkers van Zorgbelang Fryslân die kwaliteitsmetingen uitvoeren.

### **Inschrijftarief**

Zorgprofessionals betalen 80 euro; leden van patiënten- en cliëntenorganisaties betalen 12 euro

(cateringbijdrage). Overnachten kan eventueel in hotel HaJe dat op loopafstand ligt van Zorgbelang Fryslân. Dit moet je zelf boeken via <http://www.haje.nu/hotel-heerenveen>

### **Programma**

9.00 uur: binnenlopen, koffie en thee

9.30 uur: welkom en opening, kennismaking en inventariseren van leerdoelen per deelnemer

10.00 uur sessie 1: het meten van kwaliteit met behulp van internet-enquêtes en logistieke gegevens.

Deelnemers brengen hun positieve en negatieve ervaringen in met het *kwantitatief* meten van kwaliteit. Zij beantwoorden de vragen: 1. Wat ging de laatste keer goed? Wat kon de laatste keer beter? De workshopbegeleiders en de andere deelnemers geven feedback op deze ervaringen.

11.00 uur: koffiepauze

11.15 uur: voortzetting van het delen van ervaringen met het kwantitatief meten van kwaliteit.

12.00 uur: interactieve voordracht van Guus Schrijvers: Tips en tricks over het kwantitatief meten van kwaliteit.

12.45 uur: lunchpauze

13.30 uur sessie 2: Het meten van kwaliteit van zorg vanuit cliëntperspectief met behulp van focusgroepen, diepte-interviews en spiegelgesprekken.

Deelnemers brengen hun positieve en negatieve ervaringen in met het *kwalitatief* meten van kwaliteit. Zij beantwoorden de vragen: 1. Wat ging de laatste keer goed? Wat kon de laatste keer beter? De workshopbegeleiders en de andere deelnemers geven feedback op deze ervaringen.

14.30 uur: theepauze

14.45 uur: voortzetting van het delen van ervaringen met het kwalitatief meten van kwaliteit.

15.30 uur: interactieve voordracht van Guus Schrijvers over twee onderwerpen: 1. Tips en tricks van het meten van kwaliteit door middel van diepte-interviews en groepsgesprekken 2. Wanneer kies ik voor kwantitatief meten van kwaliteit en wanneer voor kwalitatief meten?

16.15 uur: evaluatie

16.30 uur: einde workshop

### **Inschrijving**

Je kan je inschrijven door een mail te sturen naar: [secretariaat@zorgbelang-fryslan.nl](mailto:secretariaat@zorgbelang-fryslan.nl). Graag aangeven welke patiëntenvereniging, Wmo- of cliëntenraad je vertegenwoordigt, of waar je werkt. Ook graag de gewenste datum vermelden: dinsdag 26 juli of dinsdag 23 augustus.