



"Hoe gaat het ermee?"

Auteur: No Xqs

2005

Softwarepakket voor gebruik in zorg- en dienstverlening. Het geeft inzicht in de kwaliteit van bestaan en biedt mogelijkheden om verbeterplannen op te stellen. Het is volledig af te stemmen op de gebruiker en zeer makkelijk toegankelijk voor mensen die niet of moeilijk kunnen lezen, omdat het volledig is gevisualiseerd. Is geschikt voor slechtziende of blinde mensen omdat ook op basis van verbale instructie keuzen kunnen worden gemaakt. Het brengt de kwaliteit van bestaan in beeld zoals de cliënt deze zelf ervaart; het brengt tevens in beeld hoe datzelfde bestaan gewaardeerd wordt door belangrijke mensen om de cliënt heen: bijv. familie, belangenbehartigers en/of begeleiding.

De methode biedt tevens zicht op belangrijke aspecten van de kwaliteit van zorg/dienstverlening. Het brengt betrokkenen met elkaar in gesprek over de kwaliteit van bestaan en leidt tot een verbeterplan. Ook geeft de begeleider/hulpverlener aanwijzingen m.b.t. de inhoud en formulering van doelen. Het stimuleert om beoogde doelen SMART te formuleren. Het stelt de hulpverlener/begeleider in staat een tijdsplanning en urenbegroting op te stellen, per hoofddoel en voor het totale plan, en brengt deze schematisch in beeld. De methode ondersteunt cliënt en team bij de evaluatie van het plan, door - beoogde doelen en tijdsplanning en - daadwerkelijke resultaten en geïnvesteerde tijd gezamenlijk in beeld te brengen.

Meer informatie? Kijk op www.noxqs.nl

Organisatie: No Xqs



Achterbancursus

Auteur: Opleidingscentrum Reinaerde, cliëntenscholing
Woudenberg, 2005

Er zijn 6 bijeenkomsten van 2 uur op locatie. Middels gesprekken, opdrachten en huiswerk leren cliëntenraadsleden hoe ze in contact kunnen komen met de achterban. Er wordt gebruik gemaakt van pictogrammen. Ook kan er tijdens de cursus direct contact worden gezocht met de achterban door het organiseren van een locatiebezoek of informatieavond.

Er heeft in 2004 één CR aan een pilot meegedaan. De ervaringen van de pilot worden op dit moment toegevoegd aan de cursus. De cursus is anno 2005 nog in ontwikkeling.

Telefoon 033 - 286 88 97 / 033 - 286 88 96
Fax 033 - 286 88 40

opleidingscentrum@reinaerde.nl
www.reinaerde.nl

Algemene beschrijving van het instrument in de vorm van een cursusfolder. Voorlopig is deze cursus voor intern gebruik. Er kan wel contact worden opgenomen voor informatie.

Organisatie: Opleidingscentrum Reinaerde, Cliëntenscholing



Handreiking bij adviseren over leefwensenonderzoek

Handreiking voor cliëntenraden in de gehandicaptenzorg
Auteur: Loes den Dulk
Gouda, 2005

Steeds meer zorginstellingen doen een leefwensenonderzoek. Met dit onderzoek verzamelen zij informatie over de wensen van cliënten. Cliëntenraden kunnen advies uitbrengen over een voorgenomen leefwensenonderzoek. Met deze handreiking kunnen zij leefwensenonderzoeken beoordelen. Deze handreiking is bedoeld voor raden in de gehandicaptenzorg.

Organisatie: Raad op Maat en het Landelijk Steunpunt cliëntenRaden i.o.v. het Ministerie van VWS.



Benchmark gehandicaptenzorg

Auteur: NIZW/LSR

Utrecht, 2004

Het benchmarkmodel bestaat uit vier bouwstenen waarmee de prestaties van de instellingen onderzocht worden: doelmatigheid, kwaliteit van zorg, kwaliteit van arbeid en maatschappelijke waardering. Deze zijn bedoeld voor het verzamelen van vergelijkende informatie om zo zichtbaar te maken welke instellingen het beste presteren. Doelstelling van het benchmarkonderzoek is het signaleren van aangrijpingspunten voor verbetering van het functioneren van instellingen in de gehandicaptenzorg. Ook levert de benchmark een bijdrage aan het transparanter maken van de sector. Het NIZW heeft de vragenlijst ontwikkeld voor de cliëntenraadpleging. Het LSR is verantwoordelijk voor de cliëntenraadpleging. Deze wordt voor een belangrijk deel uitgevoerd in de vorm van interviews met cliënten of hun vertegenwoordigers.

Organisatie: NIZW/LSR



Cliëntenraadpleging in de zorg aan mensen met een verstandelijke beperking, voorwaarden voor een effectieve uitvoering

Auteur: M.I.M. Schuurman en J. Hoekman

Gouda, 2004

Tijdschrift: NTZ, nr. 2

Cliëntenraadpleging wordt in de zorg en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking steeds belangrijker. We zien steeds méér, en ook meer varianten van onderzoek waaraan cliëntenraadpleging moet voldoen, opdat deze optimaal effectief kan zijn. Op basis van literatuurstudie, beschouwing van 13 recente Nederlandse onderzoeken en eigen ervaringen en inzichten worden op drie terreinen voorwaarden voor cliëntenraadpleging genoemd en toegelicht; het doel en de inbedding van het onderzoek, de keuze van respondenten en aspecten van het design (omvang van de raadpleging, voortraject, meetinstrumenten) en ondersteuning bij gesprekken. Ter illustratie worden de voorwaarden toegepast op een bestaand cliëntenonderzoek.

Organisatie: GEMIVA-SVG



Deurtje Open, Deurtje Dicht

Auteur: Stichting Philadephia Zorg

Nunspeet, 2004

Trainingspakket bedoeld om cliënten zelfbewuster en weerbaarder te maken in het omgaan met zichzelf en anderen. Het biedt cliënten ondersteuning bij het zelfstandig nadenken en is een middel om vaste patronen van aangeleerde hulpeloosheid te doorbreken.

Het trainingspakket bestaat uit een tweedelige dvd-serie, opdrachtenboek voor cliënten, tips voor sociaal weerbaar gedrag en platenmateriaal.

Kosten: € 275,= (incl. BTW en verzendkosten)

Telefoon 0341 – 27 85 94 of
info@philadephia.nl

Organisatie: Stichting Philadelphia Zorg



Handboek medezeggenschap

Een handreiking voor cliëntenraden van ziekenhuizen

Auteur: LSR

Utrecht, 2004

Het handboek beschrijft duidelijk hoe een achterbanplan gemaakt wordt, welke elementen erin zouden kunnen/moeten zitten en welke communicatiemiddelen kunnen worden ingezet voor het bereiken van de geformuleerde doelstelling(en).

Organisatie: LSR



Over kattenkwaad en eieren die tijd nodig hebben

Jongeren- en OuderConsulententeams over Halt en Jeugdreclassering

Auteur: K. Jurrius, A. Straatsma en G. Strating

Amsterdam, 2004

Zie Inventarisatie "Consulententeams"

Organisatie: Stichting Alexander



Handboek Cliëntenraden revalidatiecentra

Contact met de achterban

Auteur: LSR

Utrecht, 2003

Stappenplan annex hulpmiddel om een achterbanwerkplan te maken. Ook worden diverse communicatiemiddelen genoemd en uitgebreid toegelicht. Ontwikkeld door: Landelijk Steunpunt cliëntenRaden. De uitgave kwam mede tot stand dankzij een financiële bijdrage van Stichting Fonds PGO.

Organisatie: LSR



boek

Handboek Cliëntenraden van verzorgings- en verpleeghuizen

Auteur: LOC

Utrecht, 2003

Deel 1 van het handboek geeft informatie over de rechten en bevoegdheden van de cliëntenraad en hoe de raad die kan gebruiken. Ook wordt aandacht besteed aan de invloed die cliëntenraden kunnen uitoefenen op de kwaliteit van de zorg.

Deel 2 van het handboek bevat een aantal brochures over onderwerpen zoals fusie, voedingsaangelegenheden en huisregels. Daarnaast zijn in dit deel voorbeeldovereenkomsten voor zorglevering opgenomen

Organisatie: LOC



tijdschrift

Visuele prikkelmethode: Ouderen met camera op pad

Een beeld zegt meer dan duizend woorden

Auteur: T. van Royen

Utrecht, 2003

Tijdschrift: Ouderenzorg

Organisatie: NIZW



boek

Achterbanraadpleging: theorie en praktijk

Snelle achterbanraadpleging met behulp van panels/focusgroepmethode

Auteur: J. Libbers, B. Pols en D. Tjalsma

Sittard, 2002

Handboek waarin twee methodieken uitgebreid worden beschreven. Toepasbaar voor cliëntenraden die de achterban willen raadplegen.

Organisatie: PCL/NPCF



tijdschrift

Beleving in beeld

Een serie over de visuele prikkelmethode

Auteur: T. van Royen

Utrecht, 2002

Tijdschrift: Pasklaar

Organisatie: NIZW



notitie

Contacten achterban en werven nieuwe leden

Auteur: LOC

Utrecht, 2002

In deze notitie een verslag van twee studiedagen. Diverse gesprekken, discussies en verslagen van workshops.

Organisatie: LOC



boek

Handboek voor patiëntenorganisaties

Meer weten van de achterban

Auteur: D. Oudenampsen, P. Kortenhoeven

Utrecht, 2002

Handboek is samengesteld voor de Reuma Patiënten Bond. Een stappenplan en diverse instrumenten voor raadpleging worden duidelijk beschreven. Besproken wordt onder andere:

- Gestandaardiseerde vragenlijsten
- Klachtenregistraties en registratie informatievragen
- Interview & Focus-groepinterview
- Gebruikerspanel

Organisatie: Verwey-Jonker Instituut in samenwerking met Reuma Patiënten Bond (RPB)



boek

Patiëntenoordelen: meten en verbeteren

Een overzicht van 15 methoden

Auteur: K.Weijdema, A. van der Spoel-Meijer

Utrecht, 2002

Deze publicatie beschrijft 15 methoden. Er wordt gekeken naar hoe deze kunnen worden ingezet om door patiënten gewenste kwaliteitsverbeteringen te realiseren.

Organisatie: NPCF



Handboek Instrumenten en Methoden voor meten van kwaliteit van het bestaan

Auteur: J.C.H. Douma, M.C.O. Kersten
Utrecht, 2001

Gestandaardiseerde beschrijvingen van een zestal instrumenten en methoden voor het bepalen van de kwaliteit van bestaan. Zie ook de Inventarisatie voor beschrijving van de methoden:

- Vincentius Welbevinden Schaal
- IDQOL
- Zeg het ons!
- Partnerschapsmethode
- Kwaliteitsevaluaties

- Meetinstrument kwaliteit van bestaan, C.G.C. Jansen, Amsterdam, 1996 - wordt volgens auteur niet meer uitgevoerd.

Organisatie: LKNG



Bewoners over kwaliteit

Auteur: Raad op Maat
Gouda, 2000

Een korte training van bewonersraden in het kader van de kwaliteitstoetsing.

Organisatie: LSR



Cliëntenraadpleging indicatiestelling langdurige zorg in de Geestelijke Gezondheidszorg

Auteur: J. Vesseur en H.P.M. van Haaster
Amsterdam, 2000

Raadpleging van cliënten rond indicatie, als "nul-meting" voor implementatie van nieuwe werkwijze (uniformeren indicatiewijze en loskoppelen van zorgtoewijzing).

Organisatie: GGz Nederland



Cliëntgestuurd kwaliteitsonderzoek in de GGz: werk in uitvoering

Een inventarisatie van onderzoeksstrategieën, instrumenten, technieken voor cliëntenraadpleging vanuit cliëntperspectief in de GGz

Auteur: M. Höing

Tilburg, 2000

Aan de hand van een verkennend onderzoek (literatuuronderzoek en gesprekken met betrokkenen) wordt een antwoord gegeven op de probleemstelling van het onderzoek: Hoe kan raadpleging van de GGz-cliënt omtrent de kwaliteit van de zorg die hij/zij ontvangt op een geldige en betrouwbare wijze vanuit het cliëntenperspectief en de cliëntorganisatie gedaan worden?

Organisatie: Wetenschapswinkel Tilburg



Iedere cliënt kent eigen kwaliteiten

Een verkennend onderzoek naar kwalitatieve methoden en technieken voor cliëntenraadpleging in de zorg sector

Auteur: M. Timmerman

Wageningen, 2000

Organisatie: Universiteit van Wageningen



Reflectie raadplegingen GGz volgens de methodiek cliëntenpanel.

Auteur: H.P.M. van Haaster, M. Vink

Amsterdam, 2000

Organisatie: APCP en Instituut voor Gebruikersparticipatie en Beleid



Riagg: Niet ziek, maar kan beter

Cliëntenraad Riagg Oost-Gelderland

Auteur: cliëntenraad RIAGG

Doetinchem, 2000

Onderzoek uitgevoerd door de cliëntenraad van Riagg Oost-Gelderland onder cliënten over de dienstverlening van RIAGG en over mogelijkheden om deze, waar nodig en mogelijk, te verbeteren.

Organisatie: RIAGG



notitie

Werkconferentie Ambulant 2000

Het bereiken van de achterban van cliëntenraden

Utrecht, 2000

Voor ambulante raden is het lastig om de achterban te bereiken. Ook de bemensing ervan blijkt problemen op te leveren. Tijdens deze werkconferentie werd aan de hand van een interview en discussie deze problematiek besproken en als afsluiting een lijst met tips voor het bereiken van de achterban opgesteld.

Organisatie: GGz Nederland



boek

Cliëntenparticipatie in de ambulante verslavingszorg

Utrecht, 1999

Doel van het onderzoek was achterhalen welke participatievormen men het best in de ambulante verslavingszorg kan inzetten en hoe deze vormen kunnen bijdragen aan verbetering van de dienstverlening. Het onderzoek was onderdeel van een breder project dat liep van medio 1997 tot september 1999. De eerste fase omvatte een landelijk interview en enquêteronde, die vooral gericht waren op een inventarisatie van toegepaste en aanbevolen participatievormen. Er is o.a. informatie verzameld bij landelijke en plaatselijke belangenorganisaties van gebruikers, zelf-hulp organisaties, directies en medewerkers. Het eindproduct is een participatieprotocol met daarin 25 aanbevelingen over de opzet en uitvoering van participatievormen. Het rapport (publicatienummer 2000-90) kan worden opgevraagd bij GGz Nederland of de LPR.

Organisatie: LPR



boek

Handboek Cliëntenraden-Woonvormen en activiteitencentra

Auteur: LSR

Utrecht, 1999

Handboek gemaakt om cliëntenraden te informeren over de mogelijkheden van medezeggenschap en om ze op ideeën te brengen.

Organisatie: LSR



boek

Handboek Patiënten- en bewonersraden

Naslagwerk in de alledaagse praktijk van het raadswerk

Auteur: M. Gibbels

Utrecht, 1999

Organisatie: LPR



Hooi op je vork

Een model voor het begeleiden van mensen met niet-aangeboren hersenletsel

Auteur: Patty van Belle-Kusse en Judith Zadoks

Utrecht, 1999

Dit begeleidingsmodel beschrijft een werkwijze waarbij de persoon met niet-aangeboren hersenletsel en een begeleider samen het leven van de persoon in kaart brengen op twaalf relevante leefgebieden, zoals uiterlijk, gezondheid, werk, relaties en vrijetijdsbesteding. Vervolgens wordt uitgelegd hoe via eenvoudige stappen aan doelen gewerkt kan worden. Een proces dat tot doel heeft de persoon weer zoveel mogelijk greep op zijn leven te geven. De autonomie van de cliënt is daarbij het uitgangspunt.

Organisatie: Zadoks, adviesbureau voor de zorgsector



Beoordeling door cliënten

Handreiking voor kwaliteitsbeoordeling door cliënten in zorginstellingen

Auteur: M. van Driel, S. Wersch, I. Wiersema, D. Wiersma, J. Zomerplaaag

Amsterdam, 1998

Handreiking voor cliëntorganisaties, cliëntenraden en zorgaanbieders bij het opzetten en uitvoeren van een beoordeling door cliënten. De publicatie bestaat uit een theoretisch en praktisch deel.

Organisatie: NVKZ



Cliënt in Beeld

Cliëntenraadpleging in de zorg en dienstverlening voor mensen met een handicap

Auteur: NIZW/VGN

Utrecht, 1996

Organisatie: NIZW/VGN



Een eigen stem

Werken met ouderpanels: een veelzeggende methode

Auteur: T. Royers

Utrecht, 1996

Hoe ervaart de gebruiker of consument de dienstverlening of een product? Middels een panel kan men op grond van ervaring of kennis uitspraken doen over feiten, gebeurtenissen en ideeën.

Het boek geeft de principes en achtergronden weer van ouderpanels en biedt een methodische handreiking om de panelmethode in praktijk te brengen.

Organisatie: NIZW

Gras groeit niet door er aan te trekken



Verkiezingen voor de ondernemingsraad

Auteur: A. Maat

Deventer, 1996

174 tips voor het voeren van een creatieve verkiezingscampagne, het werven van kandidaten en het verhogen van de opkomst.

Diverse beschrijvingen om de aandacht te trekken als ondernemingsraad. Ook voor cliëntenraden leuke, leerzame tips om de aandacht te trekken.

In gesprek met gebruikers



Gebruikersfeedback door teams in de zorg

Auteur: D. van Siepkamp, G. Verbeek

Utrecht, 1996

Suggesties en handvatten voor zorgverleners die in teamverband werken. Het bevat een raamwerk en stappenplan met daarnaast oefeningen, werkvormen en thema's voor discussie. Is gebaseerd op de thuiszorg maar kan volgens de auteurs ook in andere zorgsectoren worden ingezet

Organisatie: NIZW

Instrument Cliëntenraadpleging



Auteur: J. Zomerplaag

Utrecht, 1996

Zie de beschrijving in de Inventarisatie.

Organisatie: NIZW/VGN

Inventarisatie cliëntenraadpleging



Een inventarisatie van methodieken om mensen met een handicap te betrekken bij de kwaliteit van zorg

Auteur: J. Zomerplaag

Utrecht, 1996

In deze notitie wordt beschreven hoe het kwaliteitsbeleid van de overheid en de instellingen er uit ziet en welke kwaliteitseisen aan de cliëntenraadpleging gesteld worden. Vervolgens wordt een inventarisatie besproken van methodieken die instellingen voor mensen met een handicap kunnen gebruiken om hun cliënten te betrekken bij de keuzes en de besluitvorming in de zorg en dienstverlening.

Organisatie: NIZW/VGN



Het geheim van de de smid

Creatieve beginstrategieën

Auteur: A. Maat

Deventer, 1993

Hoe breek ik het ijs? Hoe trek ik zo snel mogelijk de aandacht? En als de boel een beetje is ingedut? Hoe betrek ik ze actief bij een thema? Op deze en allerlei andere vragen wordt op een creatieve manier geantwoord.



Wat zeggen onze cliënten?

Gebruikersraadpleging als middel voor kwaliteitsbevordering in thuiszorginstellingen

Auteur: G. Verbeek

Utrecht, 1993

Biedt praktische handvatten voor het toepassen van gebruikersraadpleging als middel voor kwaliteitsbevordering. Motieven en keuzemomenten worden in kaart gebracht.

Organisatie: NIZW



Vastgelopen - Methode Heijkoop 'Anders kijken naar....'

Anders kijken naar begeleiding van mensen met een verstandelijke handicap met ernstige gedragsproblemen

Auteur: Jacques Heijkoop

Baarn, 1991, volledige herziene druk 1995

De methode wordt toegepast bij vragen die ouders, begeleiders, leerkrachten en therapeuten hebben over hun kind, cliënt of leerling die extra speciaal is op grond van een handicap of stoornis. De aanleiding varieert van onmacht bij ernstig en moeilijk verstaanbaar gedrag aan de ene kant tot het 'zomaar, uit interesse' bij iemand te willen stil staan. De methode pakt al deze vragen op als onderdeel van een bredere vraag. Het is de vraag naar het 'wie' van de persoon, naast het 'wat' van zijn stoornis of handicap.

De methode versterkt het zelfbesef, de eigenwaarde en het zelfvertrouwen van de cliënt. Die versterking vindt plaats via de kwaliteit van de ervaringen die hij met belangrijke personen in zijn bestaan opdoet. Die kwaliteit is er als hij ervaart dat hij als individu wordt gezien, er ruimte is voor zijn eigen wijze en dat zijn bijdrage er werkelijk toe doet.

De methodiek wordt gevormd door het op het de juiste manier gebruiken van een aantal instrumenten of werkvormen. De instrumenten worden gebruikt in directe samenwerking met begeleiders. Het effect daarvan is op hen direct merkbaar bij cliënten. Alle instrumenten brengen een tweezijdige bewustwording op gang. Het biedt meer zicht op het eigene van de cliënt en tegelijkertijd ontdekt de begeleider de manier waarop hij zelf kijkt, denkt, verwacht, reageert en beleefd naar het kind.

Instrumenten die kunnen worden ingezet zijn: Ontdekkend kijken, functioneringsprofiel, TransActionele analyse, videotraining, video-evaluatie etcetera.

Meer informatie:

info@jacquesheijkoop.com

www.jacquesheijkoop.com



De raad en de relatie met de achterban

Auteur: LOC

Utrecht

Eén van de cursussen die door de LOC wordt aangeboden aan cliëntenraden.

Ook wordt in het tijdschrift 'Cliënt en raad' aandacht besteed aan onderwerpen zoals 'werving van nieuwe leden' en 'contact met de achterban'.

Organisatie: LOC



Ervaar het maar

Dit is een praktische cursus. Cursisten wordt een ontwikkelingsgerichte werkwijze/methodiek geleerd om ernstig meervoudig gehandicapten te stimuleren tot contact. Gelijktijdig worden motoriek, zintuigen en communicatie gestimuleerd (ook toepasbaar in de ouderenzorg en specifiek voor dementerende ouderen). Tijdens de cursus krijgt de cursist voldoende handvatten om mensen met een ernstig verstandelijke handicap te stimuleren en daarbij een ontwikkelingslijn te volgen. In de cursus wordt gebruik gemaakt van het Werkboek 'ervaar het maar'

€ 385,= (incl. lunch en werkboek)

€ 25,= korting voor NGBZ-leden

Telefoon 0575 - 51 34 94

thyra@ervaarhetmaar.nl

info@ervaarhetmaar.nl

www.ervaarhetmaar.nl

Organisatie: Thyra Koelemans, logopediste en ervaringsdeskundige