

Zorgrelatie

Communicatiekwetsbare mensen - een instrument om de kwaliteit van de zorgrelatie met de hulpverlener inzichtelijk te maken

Inleiding

Voor mensen die gebruik maken van zorg is de zorgrelatie, met name de omgang tussen cliënten en hulpverleners, van groot belang. De zorgrelatie betreft zowel emotionele componenten (respect, empathie) als cognitieve componenten (begrijpen van informatie, educatie). Echter, op dit moment bestaan er voor mensen die moeilijkheden ervaren in de communicatie zeer weinig methoden om de zorgrelatie in kaart te brengen.

Doel

In dit project wordt een generiek, valide en communicatief toegankelijk kwaliteitsinstrument ontwikkeld dat de kwaliteit van de zorgrelatie tussen communicatiekwetsbare mensen en hun hulpverleners inzichtelijk maakt.

Doelgroep

Communicatiekwetsbare mensen: Mensen die moeilijkheden ondervinden in het communiceren met hun omgeving. Zij ervaren deze moeilijkheden in het begrijpen en uiten van informatie als gevolg van een ziekte of beperking. De communicatieve moeilijkheden zijn het gevolg van beperkingen in de sensoriek, emotie, motoriek of cognitie (bijvoorbeeld mensen met dementie, een verstandelijke beperking, niet aangeboren hersenletsel of neurologisch aandoeningen; hulpverleners).

Lectoraat Autonomie en Participatie van Chronisch Ziekten

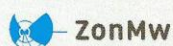
Het lectoraat voert activiteiten uit die ertoe bijdragen dat mensen met een chronische ziekte of kwetsbare ouderen eigen keuzes kunnen maken en het leven kunnen leiden dat ze graag willen leiden. De kern van het lectoraat is dat professionals leren omgaan met de toenemende autonomie van patiënten of cliënten. Cliënten worden steeds meer partner en medebeslisser in de zorg en willen in toenemende mate zeggenschap over wat er met hen gebeurt, met name als het gaat over langdurende zorg.



Periode van onderzoek
februari 2016 - december 2017

Subsidie

ZonMw-subsidie (Programma: Kwaliteit van Zorg: Versnellen, verbreden, vernieuwen)



Onderzoekers

Drs. Steffy Stans
Drs. Stephanie Lenzen
Mr drs. Ezra van Zadelhoff

Projectleiding

Dr. Albine Moser
Dr. Ruth Dalemans

Contact

Zuyd Onderzoek
Faculteit Gezondheidszorg
Lectoraat Autonomie en Participatie
van Chronisch Zieken

Postbus 550
6400 AN Heerlen

www.zuyd.nl/lectorat/aenp
lectorat-ap@zuyd.nl
+31 (0)45 400 6378

Stephanie Lenzen
stephanie.lenzen@zuyd.nl
045 400 65 38

Ezra van Zadelhoff
ezra.vanzadelhoff@zuyd.nl
045 400 65 38

Methode

Er wordt gebruik gemaakt van user-centred design (UCD). UCD bevat een iteratief proces waarbij de gebruikers, in dit geval communicatiekwetsbare mensen en hulpverleners, een actieve rol hebben. Zij werken samen met de onderzoekers in de ontwikkeling van het kwaliteitsinstrument. De fasen van het project zijn achtereenvolgens: 1) selectie van diverse teams, 2) analyse van de doelgroep en context, 3) identificatie van behoeften van de doelgroep, 4) ontwikkelen van prototypes, 5) evaluatie usability (bruikbaarheid), 6) evaluatie feasibility (hanteerbaarheid), 7) ontwikkelen definitief kwaliteitsinstrument. Tijdens het project worden in meerdere rondes verschillende prototypes onderzocht op bruikbaarheid en hanteerbaarheid in de praktijk (zie schema 1: fasen van het

project). Na het ontwikkelen van een definitief kwaliteitsinstrument worden de randvoorwaarden voor implementatie in diverse zorginstellingen verder onderzocht.

Overzicht cliëntparticipatie

Cliëntparticipatie is gewaarborgd op verschillende niveaus en manieren in alle fasen van het project. In schema 2 wordt de cliëntparticipatie weergegeven per fase van het project. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in de verschillende groepen van cliënten of ervaringsdeskundigen die deelnemen aan het onderzoek. Er zijn cliënten betrokken in het onderzoek vanuit een ontwikkelteam, een expertteam en als onderzoeksparticipanten.



Schema 1: Fasen van het project

Niveau	Fasen →	1	2	3	4	5	6	7
		selectie teams	doelgroep en context	behoefte doelgroep	doorontwikkelen kwaliteitsinstrument	evaluatie usability	evaluatie feasibility	definitief kwaliteitsinstrument
Regie/controlé bij de cliënten (cliënt bepaald, onderzoeker doet mee)								
Samenwerken in partnerschap (cliënt beslist en doet mee)		■	■	■	■	■	■	■
Advisering (cliënt adviseert, onderzoeker beslist)				■	■	■	■	■
Consultering (cliënt denkt en praat mee, onderzoeker beslist)			■			■	■	

Schema 2: Cliëntparticipatie per fase

■ Cliënten als onderdeel van ontwikkelteam
■ Cliënten als onderdeel van expertteam
■ Cliënten als onderzoeksparticipanten

Samenwerkingspartners

