

EVOLUTIE VAN DE VERWACHTE EFFECTEN VAN EEN ACCREDITATIE GEDURENDE EEN ACCREDITATIETRAJECT

O. Peene, PhD; V. Meesseman, MSc; P. Cokelaere, MSc, MBA

PZ H. Familie, Kortrijk

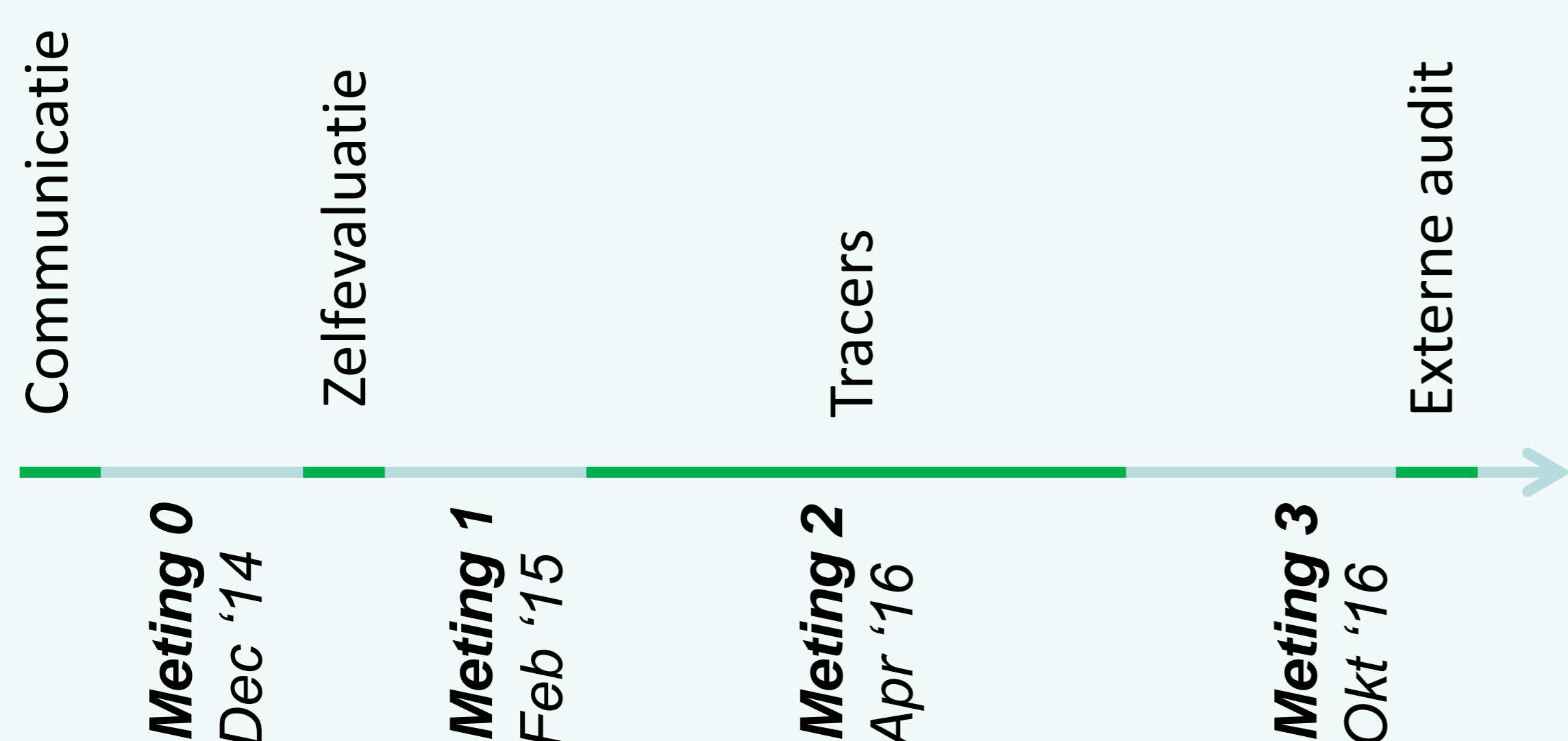


INLEIDING

- Qmentum accreditatietraject 2014-2016
- Parallel prospectief vragenlijstonderzoek naar de verwachte effecten van een accreditatie

METHODE

Design



Vragenlijst

- 79 items gebaseerd op de 'Quality Improvement Implementation Survey' (QIIS; Shortell, 2000)
- 5-punten schaal
 1. Zal veel slechter worden
 2. Zal slechter worden
 3. Zal hetzelfde blijven
 4. Zal beter worden
 5. Zal veel beter worden
- Anoniem

SCHALEN	Cronbach's Alpha			
	Meting 0	Meting 1	Meting 2	Meting 3
Kwaliteitsresultaten (AV)	,87	,87	,83	,91
Leiderschap	,88	,88	,89	,94
Kwaliteitsmanagement	,77	,75	,76	,85
Klanttevredenheid	,86	,88	,91	,95
Kwaliteitsplanning	,84	,81	,67	,84
Informatie en analyse	,72	,79	,86	,90
HRM	,84	,85	,85	,88
Betrokkenheid	,74	,81	,82	,84

Respondenten

	Meting 0	Meting 1	Meting 2	Meting 3
Leidinggevend (incl. directie en bestuurders)	15	14	14	14
Arts-apotheker	6	5	4	5
Medewerker	27	27	26	23
TOTAAL	48	46	44	42

RESULTATEN

Verschillen tussen respondenten

- One-way ANOVA
- **Kwaliteitsplanning - meting 3; $F(2, 39) = 5,04; p < ,05$**

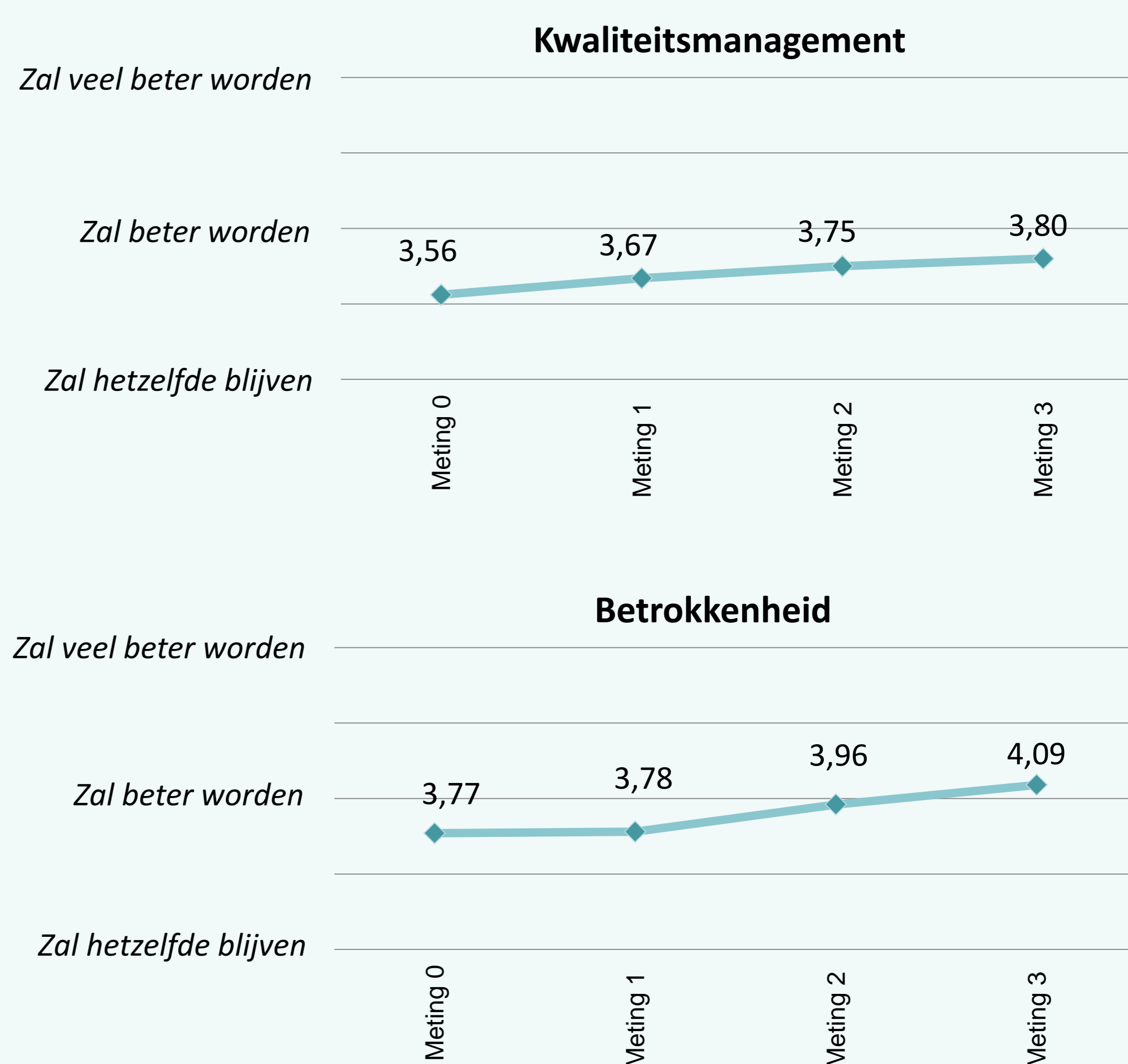
	M
Leidinggevend	3,86
Arts-apotheker	3,57
Medewerker	3,38

Leidinggevenden verwachten vóór de externe audit (meting 3) een sterkere verbetering van de betrokkenheid en empowerment van medewerkers bij de kwaliteitsplanning in vergelijking met de verwachtingen van medewerkers

Evolutie overheen metingen

- Repeated Measures

SCHALEN	Meting				F(3,111)	p
	0	1	2	3		
Kwaliteitsresultaten	3,51	3,57	3,52	3,59	1,43	-
Leiderschap	3,53	3,59	3,66	3,66	1,46	-
Kwaliteitsmanagement	3,56	3,67	3,75	3,80	4,98	< ,01
Klanttevredenheid	3,53	3,57	3,53	3,57	0,18	-
Kwaliteitsplanning	3,39	3,47	3,47	3,54	1,07	-
Informatie en analyse	3,52	3,63	3,68	3,67	2,61	< ,10
HRM	3,45	3,48	3,57	3,54	1,20	-
Betrokkenheid	3,77	3,78	3,96	4,09	8,55	< ,001



Er is een significante verwachte verbetering gedurende het accreditatietraject m.b.t.

- De kwaliteitswerking binnen het ziekenhuis gericht op kwaliteit en operationele performantie
- De participatie aan de realisatie van belangrijke veranderingen i.k.v. de accreditatie

Er is een trend richting significante verwachte verbetering gedurende het accreditatietraject m.b.t.

- Het verzamelen, beheren en gebruiken van kwaliteitsindicatoren i.f.v. optimalisatie van dienstverlening

Predictoren van de kwaliteitsresultaten

- Multipelle regressie-analyse (stepwise)
- Afhankelijke variabele: kwaliteitsresultaten

MODELLEN	Adjusted R Square			
	Meting 0	Meting 1	Meting 2	Meting 3
Klanttevredenheid	,39	,62	,56	,69
Klanttevredenheid Leiderschap	,46	,67	,68	
Klanttevredenheid Leiderschap Betrokkenheid			,71	
Klanttevredenheid Betrokkenheid				,74

- Bij meting 0 en meting 1 wordt resp. **46% en 67% van de variantie** in kwaliteitsresultaten verklaard door **klanttevredenheid en leiderschap**
- Bij meting 2 wordt **71% van de variantie** in kwaliteitsresultaten verklaard door **klanttevredenheid, leiderschap en betrokkenheid**
- Bij meting 3 wordt **74% van de variantie** in kwaliteitsresultaten verklaard door **klanttevredenheid en betrokkenheid**