

Inhoudsopgave

Lijst van figuren	v
Lijst van tabellen	vii
Voorwoord	ix
1. Samenvatting	1
2. Situering van het onderzoek	3
2.1. Algemene maatschappelijke trends	3
2.2. Situering binnen Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen: veranderingstraject ‘Organisatie van de Toekomst’	5
3. Doel van het onderzoek	11
4. Methodologie	13
4.1. Onderzoeksdesign	13
4.2. Setting, steekproef en inclusie- en exclusiecriteria	14
4.2.1. Effecten op de patiënt	14
4.2.2. Effecten op de medewerker	15
4.3. Timing metingen	16
4.4. Meetinstrumenten	17
4.4.1. Patient Reported Outcome Measures: vragenlijst ‘Beleving van Zorg’	17
4.4.1.1. Uitleg meetinstrument	17
4.4.1.2. Indicatoren	18
4.4.1.2.1. Patiëntgerichtheid	18
4.4.1.2.2. Samenhang van zorg en ondersteuning	19
4.4.1.2.3. Patiëntveiligheid	19
4.4.1.3. Meetmoment	20
4.4.1.4. Steekproef	21
4.4.2. BelRai-screener	21
4.4.2.1. Uitleg meetinstrument	21
4.4.2.2. Indicator	22

4.4.2.3. Meetmoment	23
4.4.2.4. Steekproef.....	23
4.4.3. Vragenlijst werkbevlogenheid	24
4.4.3.1. Toelichting meetinstrument	24
4.4.3.2. Indicatoren – werkbevlogenheid + verhouding laag versus hoog bevlogen.....	25
4.4.3.3. Steekproef.....	25
4.4.4. Kritische Performantie Indicatoren met betrekking tot zorgverlening van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen	26
4.4.4.1. Uitleg meetinstrument	26
4.4.4.2. Indicatoren.....	26
4.4.4.2.1. Samenhang van zorg en ondersteuning - aantal verschillende zorgverleners.....	26
4.4.4.2.2. Samenhang van zorg en ondersteuning - aantal contactnames.....	28
4.4.5. Kritische Performantie Indicatoren met betrekking tot personeel van Wit-Gele Kruis Oost-Vlaanderen	28
4.4.5.1. Toelichting instrument.....	28
4.4.5.2. Indicatoren.....	29
4.4.5.2.1. Ziekteverzuim	29
4.4.5.2.2. Uitstroom	29
4.4.5.3. Steekproef.....	30
5. Resultaten	31
5.1. Effecten op de patiënt	31
5.1.1. Patiëntgerichtheid	32
5.1.1.1. Beleving van zelfregie.....	32
5.1.2. Samenhang van zorg en ondersteuning	33
5.1.2.1. Evolutie inzake beleving van aantal zorgverleners	33
5.1.2.2. Evolutie in aantal verschillende zorgverleners	34
5.1.2.3. Beleving coördinatierol.....	35
5.1.2.4. Aantal contactnames met andere zorgactoren	36
5.1.3. Effectiviteit van zorg: verhoging van de zelfredzaamheid ..	38
5.1.4. Patiëntveiligheid.....	39
5.1.4.1. Beleving van betrokkenheid.....	39
5.1.4.2. Inschatting professioneel handelen	40
5.1.4.3. Beleving van aandacht voor preventie.....	41
5.2. Effecten op de medewerker	42
5.2.1. Effect van zelfsturing op de medewerker	42
5.2.1.1. Werkbevlogenheid	42
5.2.1.2. Verhouding laag versus hoog bevlogen.....	45

5.2.2. Effect van een organisatie in verandering op de medewerker	46
5.2.2.1. Ziekteverzuim	47
5.2.2.2. Uitstroom	48
6. Reflecties op de resultaten Conclusies & verklaringen	51
6.1. <i>Effecten op de patiënt</i>	51
6.2. <i>Effecten op de medewerker</i>	54
7. Conclusie	57
8. Onderzoeksteam	59
8.1. <i>Samenstelling onderzoeksteam</i>	59
8.2. <i>Rollen en opdracht</i>	59
Referenties	61