

Rapport 21

EF19 Kwaliteitsindicatoren in de thuiszorg Traject met de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg (DGAT) en diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen (DMW)

Onderzoekers: Svenja Steegmans, dr. Inge Neyens

Promotor: prof. dr. Chantal Van Audenhove

Samenvatting

Kwaliteit in de thuiszorg is van cruciaal belang voor een goede ondersteuning en hulp aan cliënten in de thuisomgeving. De diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg (DGAT) en de diensten maatschappelijk werk (DMW) engageren zich om hun kwaliteit te verbeteren en daartoe een beperkte set van kwaliteitsindicatoren te ontwikkelen die als startpunt dienen om gerichte kwaliteitsverbeteringsacties te kunnen ondernemen.

Het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin ondersteunt deze sectoren in dit ontwikkelings-traject. Het traject start met een kick-off meeting. Vervolgens ontwikkelen de onderzoekers (1) aan de hand van de wetenschappelijke en sectorspecifieke literatuur en (2) in samenwerking met een vertegenwoordiging van alle betrokken partijen uit de sectoren en experts met kennis ter zake, een longlist van kwaliteitsthema's en -aspecten. Daarna ondersteunen de onderzoekers een vertegenwoordiging van de sectoren - in de vorm van een projectgroep - bij het selecteren van de meest relevante en beïnvloedbare kwaliteitsaspecten (shortlist). Tot slot werken ze samen met de sectoren toe naar een set van implementeerbare kwaliteitsindicatoren.

Dit gehele proces leidt tot de ontwikkeling van indicatoren voor de volgende kwaliteitsaspecten in de DGAT:

1. Tijdigheid, planning en continuïteit
2. Zorg op maat
3. Competenties van werknemers
4. Bereikbaarheid

Deze kwaliteitsaspecten meten we aan de hand van items in een bevraging bij de cliënten. Daarnaast worden voor aspect 3 gegevens opgevraagd uit het registratiesysteem VESTA.

Voor de DMW resulteert dit in indicatoren met betrekking tot de volgende kwaliteitsaspecten:

1. Bereikbaarheid via verschillende kanalen
2. Telefonische bereikbaarheid
3. Vaste aanspreekpersoon tijdens de begeleiding
4. Signaalfunctie

Kwaliteitsaspecten 1, 2 en 3 meten we aan de hand van items in een bevraging bij de cliënten. Aspect 4 bevragen we enerzijds bij medewerkers; anderzijds zullen we hiervoor een uniform formulier opstellen waarmee men objectieve aantallen kan registreren. Voor indicator 2 zal de sector telefoonoproepen registreren en analyseren.

Op basis van het ontwikkeltraject dat we aflegden, formuleren we de volgende aandachtspunten bij het ontwikkelen van nieuwe kwaliteitsindicatoren in andere sectoren:

Aandachtspunt 1:

Start van bij het begin met duidelijke afspraken over het ontwikkelingstraject en de betrokkenen.

Aandachtspunt 2:

Start het ontwikkelingstraject met het opstellen van een longlist, selecteer vervolgens een shortlist van kwaliteitsaspecten en zoek vervolgens hoe deze als indicatoren geïmplementeerd kunnen worden.

Aandachtspunt 3:

Een bottom-up benadering bij het ontwikkelen van indicatoren is onontbeerlijk.

Aandachtspunt 4:

Het betrekken van een onafhankelijke en wetenschappelijke partij bevordert het ontwikkelen van de indicatoren.