

Rapport 51

Augustus 2020

Vlaams indicatorenproject thuiszorg: implementatie en evaluatie van de kwaliteitsindicatoren voor de diensten gezinszorg en diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen

Onderzoeker: Nadine Boesten¹, Svenja Steegmans¹, Nana Mertens¹, dr. Anja Daems¹

Promotor: Prof. dr. Chantal Van Audenhove¹

Copromotor: Dr. Inge Neyens¹, dr. Aline Sevenants¹

¹ LUCAS KU Leuven

Samenvatting

Inleiding

Door de invoering van het kwaliteitsdecreet van 17 oktober 2003 vinden er de voorbije jaren belangrijke veranderingen plaats op vlak van een Vlaams kwaliteitsbeleid. Er worden stappen gezet op het gebied van kwaliteitsmonitoring en kwaliteitsverbetering in de ziekenhuizen, de geestelijke gezondheidszorg en de Vlaamse woonzorgcentra. Dit rapport bevat de resultaten van het Vlaams indicatorenproject thuiszorg: implementatie en evaluatie van de kwaliteitsindicatoren voor de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg (DGAT) en de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen (DMW).

We bouwen verder op de indicatoren die in voorgaande studie in samenspraak met de sectoren zijn ontwikkeld (Steegmans, Neyens & Van Audenhove, 2019). De indicatoren voor de DMW bestaan uit bereikbaarheid, telefonische bereikbaarheid, signaleringsproces en coherentie tijdens de begeleiding. Voor de DGAT bestaan deze uit bereikbaarheid, competenties van werknemers, zorg op maat en tijdige communicatie rond planning.

Deze vervolgstudie heeft een dubbele doelstelling. Enerzijds bestuderen we de betrouwbaarheid en de validiteit van de ontwikkelde subjectieve indicatoren. En anderzijds wordt de haalbaarheid en de gezichtsvaliditeit van deze indicatoren nagegaan.

Methode

In twee datacollectierondes zijn verschillende gebruikers van beide sectoren bevraagd over de indicatoren. Om de vragenlijsten te ontwikkelen, baseerde het SWVG zich op literatuur en feedback uit de projectgroepen. In de eerste datacollectieronde kregen gebruikers een eerste versie van de vragenlijsten toegestuurd. Op basis van de ingevulde vragenlijsten analyseerden we de indicatoren op betrouwbaarheid door middel van het nagaan van de interne consistentie en de test-hertest betrouwbaarheid. Voor de validiteit beperkten we ons tot het nagaan van de constructvaliditeit. Aan de hand van deze resultaten, zijn er items uit de vragenlijst weggelaten en ontstond een kortere versie van de vragenlijsten met betrouwbare en valide indicatoren. De verkorte versie van de vragenlijsten verstuurden de sectoren tijdens de tweede datacollectieronde opnieuw naar gebruikers van de diensten

om zo de haalbaarheid van de vragenlijst in kaart te brengen. Tevens organiseerde het SWVG twee focusgroepen met de kwaliteitsverantwoordelijken van de twee sectoren en interviewde het SWVG gebruikers om de gezichtsvaliditeit van de vragenlijsten na te gaan.

Resultaten

De resultaten van de piloottest leiden tot de formulering van een set van valide en betrouwbare indicatoren voor de twee sectoren. De gezichtsvaliditeit van de vragenlijsten is als voldoende beoordeeld door de gebruikers evenals de haalbaarheid van de bevraging. Deze resultaten geven meteen ook een eerste indicatie van de scores van de diensten op de indicatoren. De discrepantiescores kunnen op een zinvolle wijze de verbeterpunten en sterke punten per dienst weergeven. Ze geven aan welke kwaliteitsindicatoren door de gebruikers als tegelijk belangrijk en onvoldoende gerealiseerd beoordeeld worden. Dit geeft de diensten een eerste aanwijzing over waar de zorg niet tegemoetkomt aan de kwaliteitsverwachtingen van de gebruikers.

Conclusie

De pilootstudie leidt voor beide sectoren tot een set betrouwbare en valide indicatoren met voldoende gezichtsvaliditeit en haalbaarheid in de praktijksettings waarvoor ze bedoeld zijn. Dit onderzoek fungeert daarmee als basis voor een ontwikkelingstraject binnen het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg voor de verdere uitwerking van kwaliteitsindicatoren in deze sectoren.