

Rapport 46

De Vlaamse CliëntZorgMonitor

Onderzoeker: Dr. Inge Neyens, Annelien Mestdagh, Valérie Carrette

Promotoren: Prof. dr. Koen Hermans, Prof. dr. Chantal Van Audenhove

Dank aan de gebruikersorganisaties die meewerkten aan het expertenpanel: het Minderhedenforum, Cachet, Similes, Vlaamse Ouderenraad, Inclusie Vlaanderen, Ella, Gezin en Handicap, MS-liga, Gezinsbond, POPANT, Fevlado, Vlaams Patiëntenplatform en het Vlaams Netwerk tegen Armoede.

Samenvatting

Dit onderzoek "Vlaamse Cliëntzorgmonitor" wordt uitgevoerd in het kader van het Steunpunt WVG door LUCAS, het centrum voor zorgonderzoek en consultancy van de KU Leuven.

Achtergrond

De eerste onderzoeksfase van dit project geeft voornamelijk een overzicht van de bestaande werkwijzen op het vlak van cliëntzorgmonitoring. Daarnaast wordt er bekeken of deze bestaande werkwijzen en instrumenten bruikbaar zijn in de context van een Vlaamse CliëntZorgMonitor, die als uniforme tool gehanteerd kan worden om de generieke aspecten van kwaliteit van zorg en ondersteuning vanuit het gebruikersperspectief op een systematische wijze over alle sectoren van WVG heen in kaart te brengen.

Het gebruikersperspectief kent de laatste jaren een sterke opmars in het beleid. Deze toegenomen belangstelling voor het gebruikersperspectief brengt met zich mee dat er een nood ontstaat om dit perspectief op een betrouwbare en valide wijze te meten. In Vlaanderen brengt de groeiende belangstelling voor het gebruikersperspectief in WVG met zich mee dat er vele instrumenten en tools ontstaan om het perspectief van de gebruiker op een systematische wijze te meten. De bestaande initiatieven en bevestigingen zijn echter sterk gebonden aan één sector en doelgroep. Vandaar dat er vanuit het perspectief van de overheid in de eerste plaats nood is aan een overzicht van de bestaande werkwijzen op vlak van cliëntzorgmonitoring.

Deze werkwijzen en instrumenten worden geëvalueerd vanuit het oogpunt van hun generieke bruikbaarheid als Vlaamse CliëntZorgMonitor. Een dergelijk generiek instrument zou beantwoorden aan de basisopdracht van de overheid om op een uniforme wijze de meest relevante generieke dimensies van kwaliteit vanuit het perspectief van de gebruiker te meten en ook WVG sectoren met elkaar te vergelijken en te monitoren op dit vlak. Tevens kan de Vlaamse overheid aan benchmarking doen. Een generieke zorgmonitoring speelt ook in op de ambitie van Jo Vandeurzen, minister van WVG, die resoluut de kaart trekt van een intersectorale benadering van welzijn.

Aangezien de eerste fase van het onderzoek uitwijst dat het instrument niet gebruiksklaar bestaat, ontwikkelen we een dergelijk instrument. Vervolgens implementeren we dit instrument een eerste maal tijdens een pilootstudie (fase 2). Daarbij onderzoeken we de psychometrische eigenschappen en de gebruiksmogelijkheden van het instrument. Tot slot formuleren we enkele aanbevelingen ter implementatie van de VCZM (fase 3).

FASE 1: De keuze om (al dan niet) een nieuw instrument te ontwikkelen

We starten de eerste fase van het project met een overzicht van de beschikbare visienota's, aanbevelingen en definities wat betreft de kwaliteit van de zorg op Vlaams en internationaal niveau. In dit overzicht is het duidelijk dat deze definities zich allemaal in dezelfde lijn situeren. Voor de formulering van de generieke aspecten van kwaliteit van de zorg wordt dan ook hierop een beroep gedaan. De overlappende clusters en onderliggende thema's van de verschillende kwaliteitskaders worden overzichtelijk samengevat in een tabel. De volgende stap in deze fase is om deze voorlopige tabel van generieke thema's voor kwaliteit van zorg af te toetsen bij verschillende Vlaamse gebruikersorganisaties door middel van een expertenpanel. Op basis van deze input wordt het overzicht van de verscheidene thema's verfijnd en kan dit als basis dienen in de loop van het project. De finale versie van de generieke thema's van kwaliteit van zorg volgens het gebruikersperspectief bevat 22 verschillende dimensies, gerangschikt volgens 9 overkoepelende thema's. Daarnaast zijn volgens de experten uit ons panel zijn volgende punten uitermate belangrijk:

- Al deze thema's van het overzicht moeten aan bod komen in een bevraging, ze zijn cruciaal wanneer men wenst te onderzoeken hoe gebruikers de kwaliteit van de zorg ervaren. Het is niet mogelijk om slechts een gedeelte ervan te bevragen omdat dit geen volledig beeld zou geven.
- Het wordt steeds belangrijker om in onze maatschappij rekening te houden met diversiteit. Het is dus aan te raden dat in dit project ook voldoende aandacht gaat naar interculturaliteit bij het meten van de kwaliteit van de zorg volgens het gebruikersperspectief. In een apart hoofdstuk wordt er meer aandacht besteed aan interculturaliteit.

Daarnaast evalueren we verscheidene nationale en internationale instrumenten die nu reeds gebruikt worden voor het meten van kwaliteit van de zorg. Hierbij kijken we zowel naar de praktijkcontext in Vlaanderen en eerdere onderzoeken van LUCAS en SWVG, als naar de wetenschappelijke literatuur. Door op voorhand vastgelegde in- en exclusiecriteria toe te passen, komen we tot een shortlist van tien instrumenten die mogelijks bruikbaar zijn als Vlaamse CliëntZorgMonitor. De voornaamste kenmerken van elk van deze instrumenten worden afzonderlijk besproken in een fiche. Deze tien instrumenten worden geëvalueerd op basis van de volgende criteria: Kostprijs van het instrument, wetenschappelijke onderbouwing, taal, bevroegde thema's en lengte. Het aantal bevroegde thema's is hierin een cruciaal evaluatiecriterium, gezien de nadrukkelijke bevinding van het expertenpanel dat al deze thema's prioritair en belangrijk zijn. De tien geselecteerde instrumenten kunnen echter geen van allen voldoen aan dit belangrijke criterium. Daarom besluiten we dat het noodzakelijk is om een monitor te ontwikkelen, gebruik makende van de bevindingen uit deze eerste fase.

FASE 2: Een pilootonderzoek naar de eigenschappen en het gebruik van de VCZM

Op basis van de resultaten uit fase 1 ontwikkelen we een ontwerpversie van een VCZM. Deze wordt vervolgens via een schriftelijke bevraging afgenomen bij gebruikers van een selectie van ambulante en (semi)residentiële voorzieningen in Vlaanderen en Brussel. Daarnaast nodigen we gebruikers uit -o.a. via gebruikersorganisaties- om de vragenlijst online in te vullen. De resultaten van de analyses op de verzamelde data wijzen op een hoge betrouwbaarheid van de VCZM (basisset), zeker wat betreft de items die meten in welke mate de aspecten van zorg effectief gerealiseerd worden. Op basis van de psychometrische en kwalitatieve analyses brengen we dan ook slechts lichte wijzigingen aan aan de ontwerpversie van de VCZM (bv. aan de volgorde waarin de vragen gesteld worden). Daarnaast ontwikkelen we een handleiding ter gebruik van de VCZM.

FASE 3: De implementatie van de finale VCZM

Tot slot formuleren we aanbevelingen over de implementatie van een VCZM op grotere schaal. We baseren ons daarbij op voorbeelden uit andere Europese landen en onderscheiden diverse implementatie scenario's met hun voor- en nadelen. Ook belichten we enkele aandachtspunten die bij elk scenario relevant zijn en betrekking hebben op de dataverzameling, de meetfrequentie en het moment van afname, de data-analyse en de rapportering.