

Meten is weten ... een stelling die in de zorg stilaan is uitgegroeid tot een boutade. Als zorgorganisaties meten we onszelf te pletter, maar meten we wel altijd wat we echt willen weten? Wat zijn nu de echte ervaringen van onze zorggebruikers? Wat vinden zij belangrijk? En komen we daaraan tegemoet?

Hoe belangrijk, bijvoorbeeld, zijn wachttijden voor onze zorggebruikers? En beoordelen ze onze wachttijden als acceptabel? Vinden zij het belangrijk dat we hen ondersteunen om belangrijke beslissingen te nemen, en doen we dat volgens hen voldoende? Of nog, wij leggen intern heel veel nadruk op privacy, maar is dit voor onze zorgvragers echt wel een issue?

Het zijn dit soort items die de Vlaamse CliëntZorgMonitor bevraagt. De monitor is een instrument dat over 9 generieke clusters en 21 onderliggende thema's de kwaliteit van zorg en ondersteuning op een uniforme manier in kaart brengt vanuit het perspectief van de gebruiker en dat bovendien gratis is. De Vlaamse CliëntZorgMonitor is gemaakt met en voor zorggebruikers. Dat is toch precies wat u als organisatie nodig hebt om uw zorgkwaliteit te meten en om verbeterpunten aan te pakken?

Gebruikersperspectief

Al meer dan vijftien jaar vindt de Vlaamse overheid het oogpunt van de gebruiker belangrijk bij het meten van de efficiëntie, effectiviteit en kwaliteit van zorg. Er zijn dan ook tal van instrumenten en tools ontstaan om het perspectief van de gebruiker op een systematische wijze te meten. De bestaande initiatieven en bevragingen zijn echter sterk gebonden aan één sector en/of doelgroep. Dat maakt vergelijkingen tussen sectoren en diensten onmogelijk. De overheid wil komen tot één uniform instrument dat vanuit het gebruikersperspectief alle generieke aspecten van zorg- en ondersteuningskwaliteit op een systematische wijze in kaart brengt over alle sectoren heen.

Dit onderzoek van LUCAS KULeuven heeft aangetoond dat geen enkel bestaand instrument aan deze voorwaarden voldoet. Daarom werkten de onderzoekers de CliëntZorgMonitor uit. Een pilotstudie heeft ondertussen de hoge betrouwbaarheid van de monitor bewezen, zeker wat betreft de items die meten in welke mate de aspecten van zorg worden gerealiseerd die door de gebruikers belangrijk worden bevonden.

9 generieke clusters en 21 onderliggende thema's

Op basis van een analyse van Vlaamse en internationale definities van zorgkwaliteit, van visienota's en aanbevelingen werd een breed kader met alle generieke aspecten van kwaliteit van zorg en ondersteuning opgesteld.

Dit kader is afgetoetst met een expertpanel van Vlaamse gebruikersorganisaties. In totaal werden 9 generieke clusters met 21 onderliggende thema's weerhouden (zie figuur).

Bovendien is er rekening gehouden met interculturaliteit bij het meten van zorgkwaliteit gezien de toenemende diversiteit in de samenleving.

De panelleden vonden het cruciaal dat alle clusters en thema's aan bod komen tijdens een bevraging van gebruikers.



Generieke clusters en onderliggende thema's die aan bod komen in de Vlaamse CliëntZorgMonitor

¹ 'SWVG Rapport: De Vlaamse CliëntZorgMonitor', https://cdn.nimbu.io/s/5s8z9pg/channelentries/iax1vp4/files/2016_03-rapport-46-de-vlaamse-clientzorgmonitor.pdf?vici8ok

Focus op 'belang' versus 'realisatie' d.m.v. voorkeursdisconfirmatie scores

De monitor wordt ingevuld door de gebruiker zelf en bestaat uit een lijst met stellingen die alle clusters en thema's over ervaren zorgkwaliteit afdekken. De gebruiker beoordeelt elke stelling op 'de mate van belangrijkheid' en 'de mate van realisatie'. Elke beoordeling vindt plaats op een vijfpuntenschaal. Hieruit worden disconfirmatiescores afgeleid waarbij we vooral oog hebben voor twee uitkomsten:

1. De elementen van zorg die gebruikers (zeer) belangrijk vinden, maar die volgens hen zelden of nooit worden gerealiseerd – d.i. **onderrealisatie van het aspect (type 1)**

Belang	Gerealiseerd				
	Nooit	Zelden	Soms	Meestal	Altijd
Zeer onbelangrijk					
Onbelangrijk					
Niet onbelangrijk, niet belangrijk					
Belangrijk					
Zeer belangrijk					

2. De elementen van zorg die gebruikers (zeer) weinig belangrijk vinden, maar die meestal wel of altijd gerealiseerd worden – d.i. **overrealisatie van het aspect (type 2)**

Pilootstudie

De CliëntZorgMonitor werd getest op een steekproef van 199 respondenten uit 46 voorzieningen in verschillende sectoren. In deze pilootstudie waren de voorkeursdisconfirmaties voor overrealisatie van zorg (type 2) dusdanig klein, dat ze verwaarloosbaar zijn. De grootste voorkeursdisconfirmaties voor onderrealisatie van zorg (type 1) werden gevonden voor de stellingen 'Ik kan hier zelf kiezen wie mij helpt', 'Ik ontvang zelf een exemplaar van mijn dossier of ondersteuningsplan' en 'Ik heb inzage in mijn dossier en kan hierover vragen stellen'. Het gaat hier om elementen van zorgkwaliteit die de gebruikers aanmerken als belangrijk tot zeer belangrijk maar die nauwelijks worden gerealiseerd. Indien dit resultaten uit een representatieve groep gebruikers zouden zijn, kan de meting meteen leiden naar de werkpunten voor kwaliteitsverbetering binnen de betreffende organisatie of sector.

De pilootstudie toont de haalbaarheid, consistentie, betrouwbaarheid en meerwaarde van de monitor aan. En inmiddels is dit instrument al in enkele sectoren in gebruik.

Waar en wanneer gebruiken?

Zorgorganisaties kunnen de monitor inzetten om inzicht te krijgen in de realisatie van specifieke aspecten verbonden aan zorgkwaliteit en het belang ervan voor de gebruikers. Ze kunnen gemiddelde scores berekenen over de waargenomen kwaliteit van de zorg, hulp of ondersteuning. De monitor geeft tot slot aan welke aspecten gebruikers (zeer) belangrijk vinden maar die zelden of nooit worden gerealiseerd, of omgekeerd.

Op termijn – bij een breder gebruik van de monitor – kan men aan benchmarking doen ten opzichte van andere organisaties of sectoren en de evoluties in de waargenomen kwaliteit van zorg over de tijd in kaart brengen.

Een mogelijke Vlaamse uitrol van de monitor kan volgens de onderzoekers volgens vier scenario's plaatsvinden, elk met een andere vraagstelling: wat is de kwaliteit van zorg van (1) alle voorzieningen voor welzijn, volksgezondheid of gezin, (2) wat is de kwaliteit van zorg volgens de Vlaamse gebruiker in het algemeen, (3) per sector/doelgroep, (4) of per voorziening.

De Vlaamse CliëntZorgMonitor past perfect in een persoonsgerichte zorg die, in een visie op zorgkwaliteit, het perspectief -van de gebruiker centraal plaatst. Het instrument sluit aan bij de visie van de SAR WGG over kwaliteit van zorg en ondersteuning. De selectie van items en de woordkeuze is gebaseerd op het oordeel van de gebruikers. De mogelijkheid om de discrepantie te meten tussen wat mensen zelf belangrijk vinden en de feitelijke realisatie in de aangeboden zorg en ondersteuning maken het instrument bijzonder bruikbaar om verbeterpunten te detecteren en bijsturing op een doelgerichte wijze te realiseren.