

Kracht van evalueren vanuit het gebruikersperspectief

paper opgesteld door Anna van der Zwan, adjunct-directeur Stichting Perspectief
november 2005

Uitgangspunten en waarborgen m.b.t. kwaliteit en het evalueren daarvan:

laat behoeften en wensen richtinggevend zijn

Voor kwalitatief goede dienstverlening zijn een duidelijke visie, beleid en praktijken die uitgaan van de wensen en behoeften van de zorggebruikers voorwaarde.

Regelmatige externe kwaliteitsbeoordelingen hebben tot doel na te gaan of dienstverlenende organisaties als zodanig zijn ingericht en naar het oordeel van de zorggebruikers daarin slagen. We duiden dit vaak aan met de term toetsingen '*vanuit het gebruikersperspectief*'. Dat zijn geen tevredenheidsmetingen, waarin gevraagd wordt naar de mening en tevredenheid van zorggebruikers met de zorg die zij krijgen. Het zijn ook geen eendimensionale toetsingen waarin naar de door de cliënt ervaren kwaliteit van de zorg wordt gevraagd. Onder evalueren vanuit het gebruikersperspectief verstaan we het onderzoeken of en bevorderen dat de dienstverlening in al zijn aspecten (zoals visie, cultuur, organisatie, dagelijkse routines, zorg, bejegening, persoonlijke ondersteuning, omgeving, overlegstructuren e.d.) bijdraagt aan een kwalitatief goed bestaan. Het oordeel over het effect van de dienstverlening in hun leven geven de zorggebruikers zelf. Centraal daarin staat de vraag: krijg ik goede en mij passende (ver)zorg(ing) en ondersteuning, zoals ik die behoef?

leidt tot vergroten eigen kracht van mensen

Doelen van regelmatige externe evaluaties vanuit het gebruikersperspectief zijn:

- bij te dragen aan verbeteringen in het leven van zorggebruikers en aan de daarvoor benodigde verbeteringen/ ontwikkelingen van de dienstverlening
- bij te dragen aan versterking (empowerment) van zorggebruikers. 'Power' verwijst naar de eigen kracht van mensen in het nastreven van eigen behoeften. Mensen verstaan immers hun eigen behoeften beter dan anderen die ooit kunnen verstaan.
- bij te dragen aan een leer/ veranderingservaring voor alle betrokkenen
- te waarborgen dat behoeften en wensen centraal (blijven) staan, zodat veranderingen kunnen aansluiten bij wat voor gebruikers van wezenlijk belang is.
- het bekend raken met onuitputtelijke bronnen van kennis en inzichten, als impulsen voor innovaties.

vindt onafhankelijk plaats

Evaluaties vinden extern en onafhankelijk plaats. Onafhankelijk van de dienstverleners én onafhankelijk van belangenbehartiging(sorganisaties). Dit is zowel vanuit de *inhoud* van belang, als om belangenverstrengeling te vermijden. Onafhankelijk toetsen maakt de uitkomsten sterker en dwingender.

geeft inzicht in de werking van geïnstitutionaliseerde zorg en de noodzakelijke veranderingen

Door diensten te evalueren ontstaat veel kennis over het functioneren van instituties. Over de achterliggende ideeën/beelden, die visie, beleid en dagelijks handelen sturen. Over de interne en externe mechanismen die verbeteringen die er werkelijk toe doen neigen complex te maken. Over het ontdekken van factoren die van belang zijn voor innovatieve ontwikkelingen. Inzichten hoe zorg en ondersteuning diep ingrijpen in het leven van mensen en hoe dat doorwerkt in hun beslissingen en handelen. Inzichten in veranderingen die bijdragen aan betere zorg en kwaliteit van leven. Gewenste ontwikkelingen die extra impulsen nodig hebben zoals de noodzaak van onafhankelijke versterking van (positie van) zorggebruikers. En over de meer fundamentele vraagstukken rond kwaliteit en dienstverlening.

draagt bij aan het construeren van het concept Kwaliteit

Naar kwaliteit wordt nu vanuit vele verschillende perspectieven gekeken, die naast elkaar of zelfs tegenover elkaar worden gezet: vanuit de kant van consumenten, vanuit die van aanbieders, vanuit een wetenschappelijk perspectief enz. Naar kwaliteit kan ook in meer universele zin gekeken worden, meer naar haar oorsprong en ethiek. En van daaruit kan de vraag gesteld worden hoe de verschillende perspectieven te verbinden als wensen en behoeften van zorggebruikers richting geven aan het proces van dienstverlening. Wat zijn dan coherente zorg/ondersteuningsmodellen die daarop aansluiten en aan welke criteria moeten die voldoen? Voor duurzame verbeteringen zijn het vraagstukken die beantwoord en geïmplementeerd moeten worden.

Voor reacties, opmerkingen etc. kunt u met de auteur contact opnemen via a.vanderzwan@perspectief.org.

© Stichting Perspectief