

VISIE OP KWALITEIT EN EEN KWALITEITSMODEL

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

VOOR PERSPECTIEF GAAT HET BIJ KWALITEIT(STMODELLEN) OM WAARDEN, PERSOONLIJKE UITKOMSTEN EN KWALITEITSMANAGEMENT (TQM)

Perspectief heeft als uitgangspunt dat mensen met beperkingen medeburgers zijn, die dezelfde soort behoeftes hebben en over dezelfde voorzieningen en mogelijkheden in de samenleving moeten kunnen beschikken als alle burgers. Iedere persoon zal in essentie zelf zijn leven moeten kunnen vormgeven en zijn toekomst moeten kunnen uitstippelen. Perspectief gaat er ook vanuit dat iedere persoon zich permanent kan ontwikkelen als hij/zij de geschikte ondersteuning ontvangt, een ondersteuning die aansluit op zijn behoeftes en wensen.

Aan deze opvattingen liggen principes ten grondslag die voortkomen uit het erkennen van de onherleidbare menselijkheid en waardigheid van mensen ongeacht hun beperkingen, het beschouwen van mensen als unieke personen, het best kunnen gedijen wanneer de volheid van de samenleving beschikbaar is, het respecteren van de menselijke wil en vrijheid.

Perspectief's opvattingen over Kwaliteit zijn op deze uitgangspunten gebaseerd, en zijn te plaatsen in het burgerschapsparadigma. Een eerste component van deze opvattingen over Kwaliteit is dat het in essentie een menselijke prestatie is, die voortkomt uit een ethisch besef. In die zin een ethische 'opdracht' is, die in zich draagt dat mensen waardevolle ondersteuning en (ver)zorg(ing) krijgen, die er voor hen echt toe doet.

Een tweede component van belang is het concept "Kwaliteit van Bestaan". Een kwalitatief goed bestaan veronderstelt dat in universele behoeftes, waaronder ook specifieke, is voorzien. Het veronderstelt dat ieder persoon mogelijkheden krijgt om voor hem of haar belangrijke doelen in het leven na te streven, zeker met betrekking tot de leefsituatie, nieuwe ervaringen op te kan doen, aangesproken wordt op mogelijkheden en ambities. Cruciaal is dat het uiteindelijke oordeel over kwaliteit mensen zelf geven. Zij bepalen of de ondersteuning die zij krijgen voor hen waardevol is. Elk kwaliteitsmodel zal primair moeten focussen op uitkomsten, d.w.z. op de effecten van ondersteuning in het leven van mensen zelf, zoals zij die ervaren. In de Standaarden & Indicatoren (sept. 2002) van Perspectief staan veel van deze aspecten die met een kwalitatief goed bestaan samenhangen beschreven, zoals zeggenschap, welbevinden, persoonlijke ontwikkeling, relaties en vrienden, waardevolle bijdragen, veiligheid, een inclusief leven, privacy etc. Deze aspecten zullen het leidende principe moeten zijn bij alle vormen van ondersteuning. De kern daarvan ligt in de dimensie autonomie d.w.z. in het ondersteunen dat iedere persoon in essentie zijn leven vorm kan geven zoals hij dat wenst en kansen krijgt doelen en plannen te maken die voor hem of haar belangrijk zijn.

Een derde component is een dienstverlenende organisatie, die zodanig is ingericht dat de diensten bijdragen aan een kwalitatief goed leven van mensen. Daarvoor is een visie of intentie niet voldoende. Van belang is vanuit een coherent model ondersteuning te leveren en

hiervoor ook waarborgen in te bouwen in de gehele dienstverlening, d.w.z. gericht managen op kwaliteit. Zo zegt het louter bestaan van zorgplannen of het pure feit dat medewerkers goed geschoold zijn niets over kwaliteit. De vraag is altijd of deze vanuit de organisatie wellicht belangrijke indicatoren wel cliëntgerelateerde kwesties zijn, en zo ja, hoe dat dan aan elkaar gerelateerd is.

Uit de evaluaties van de afgelopen zes jaar zien we – zonder uitpuddend te willen zijn - wel een aantal elementen die ten aanzien van het gericht managen op kwaliteit van belang zijn, zoals focus op de klant als burger, gericht op persoonlijke uitkomsten, toekennen van leiderschap aan mensen die ondersteunend worden, persoonlijke ondersteuning op maat, partnerschap, onderzoekend leren, transparantie, innovatief, open staan voor externe deskundigheid, het aangaan van allianties e.d.

Perspectief's concept op Kwaliteit en een Kwaliteitsmodel kan worden gedefinieerd als de resultante van de interactie van de genoemde drie essentiële aspecten: kwaliteit van bestaan in termen van uitkomsten, managen op kwaliteit en ethiek. Die interactie zal zodanig moeten zijn dat geen van de drie aspecten kan worden gemist of kan worden ontwikkeld op een significant andere manier dan de andere twee.

Kwaliteit is voor Perspectief dus niet zozeer of niet alleen een technische referentie om ondersteuning en diensten te verbeteren, maar gebaseerd op ethiek/ waarden, die in denken, doen en handelen ethisch gedrag van mensen leidt: een waarde die betere garanties biedt op de ondersteuning van respect en waardigheid van de persoon dan op andere manieren kan worden gewaarborgd.

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

© Stichting Perspectief, 2005