

Van moeten meten naar willen weten

Platform 'Dit vind ik ervan!'
Anouk Vorselman
anouk@ditvindikervan.com

dit vind ik
ervan!

'Dit vind ik ervan!' is door drie zorgaanbieders ontwikkeld, vanuit de overtuiging dat kwaliteit primair ontstaat in de relatie tussen cliënt en begeleider.

Sinds de start is de (voorlopers) van 'Dit vind ik ervan!' opgenomen in de waaier

Kern is de onderzoekende dialoog.

De begeleider ondersteunt de cliënt, vanuit die basishouding, te onderzoeken wat hij belangrijk vindt in kwaliteit van bestaan én in hoeverre de zorg- en dienstverlening hierop aansluit.

'Dit vind ik ervan!' gebruikt 10 thema's in de onderzoekende dialoog, gebaseerd op de domeinen van Schalock.

Bijvoorbeeld lijf, huis en meedoen



De kern van de dialoog en scores worden vastgelegd in de gesprekslijst.

Dit is input voor het zorgplan van de cliënt, en voor ontwikkeling/verbetering op andere niveaus in de organisatie

De onderzoekende dialoog is de kern.

Daarnaast vragen we aan de cliënt:

- Een ervaringscore per thema
- Is verandering gewenst?
- Welke thema(s) is het belangrijkste?

Er zijn drie varianten:

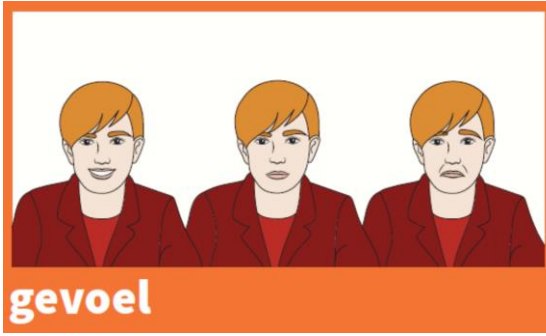
1. Ik vertel
2. Ik toon (nonverbaal/EMB)
3. Ik zie en vertel (verwanten)

De aanpak wordt door 40 organisaties gebruikt in de gehandicaptenzorg en ouderenzorg.

‘Dit vind ik ervan!’ en de Commissie van Deskundigen VGN

- Kritische blik op wetenschappelijke onderbouwing van de aanpak
- Meedenkend hoe de kern van de aanpak zich verhoudt tot thema's als aggregeren
- Onderzoekende dialoog tussen ‘Dit vind ik ervan!’ en de commissie
- Ruimte en waardering voor pionieren, binnen de kaders van de waaier
- Aandacht voor goede toepassing van ‘Ik toon’

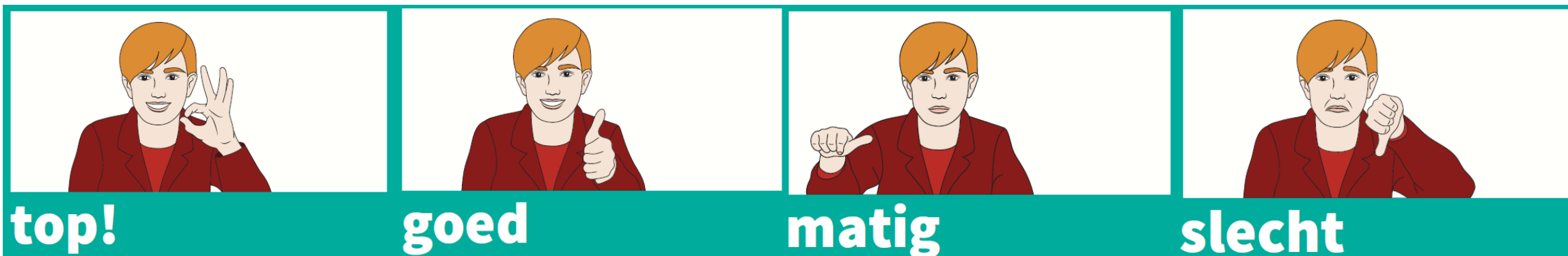
Thema's gesprekslijst : om het gesprek te ordenen en registreren



Gesprekslijst om de kern te registreren

Per Thema :

- Waar kan het over gaan
- De kern van de dialoog
- Een ervaringscore die de cliënt aangeeft / geen antwoord



- Verandering gewenst: ja/ nee?
- Welke thema's belangrijk?

Richtlijn Optellen en Vertellen

1. De basis: registreer opbrengsten (digitaal)

Om de opbrengsten goed te kunnen gebruiken, is het van belang dat de kern van de dialoog en de scores goed (digitaal) worden vastgelegd.

2. Bewaak: varianten apart en leg uit waar je naar kijkt

Tel de scores van elke variant apart op. Vertel bij presenteren van opbrengsten altijd waar naar wordt gekeken.

3. Niet doen: normeren

Ervaringscores zijn niet om te zetten naar getallen of gemiddelden. Ook niet doen: normeren van scores, zoals in een rapportcijfer.

4. Bepaal: waarom en voor wie?

Stel vast met welk doel en voor wie de opbrengsten worden opgeteld. Sluit in de rapportage aan bij deze lezer.

5. Verbind: scores én verhalen

Verbind de elementen uit de gesprekslijst met elkaar (bijv. ervaringscores met de vraag naar belang in combinatie met dat wat cliënten/ verwanten vertellen).

6. Bespreek: in dialoog

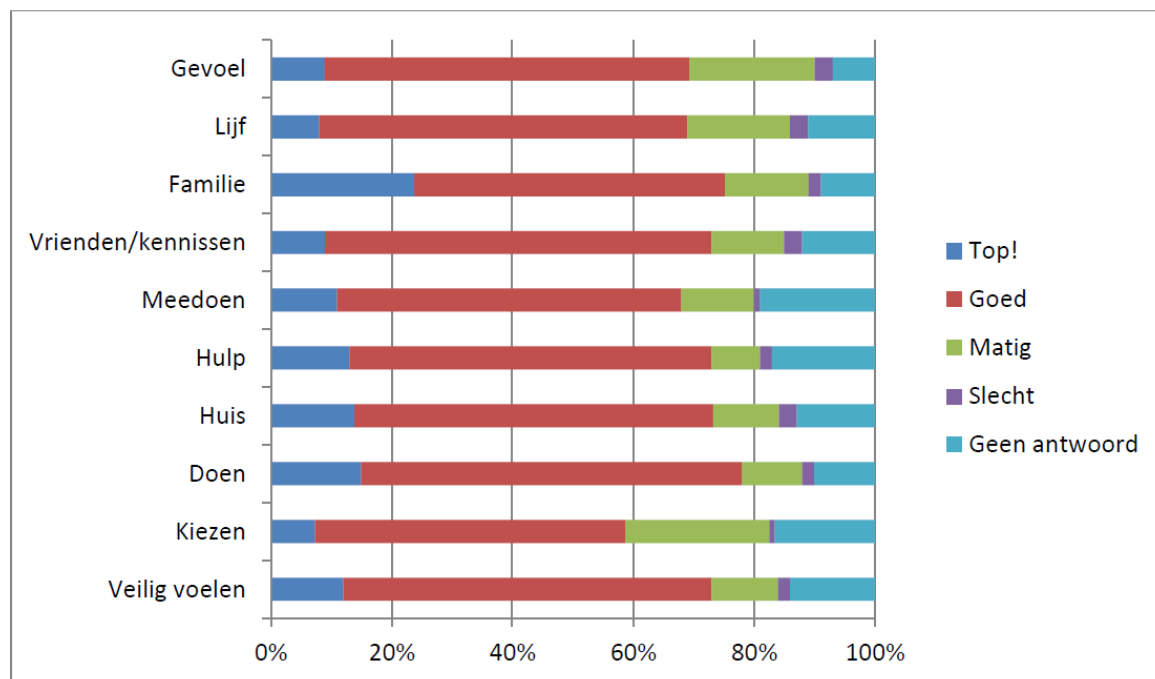
Om te leren van de ervaringen van cliënten en verwanten onderzoek je de opgetelde opbrengsten in dialoog.

Voorbeelden

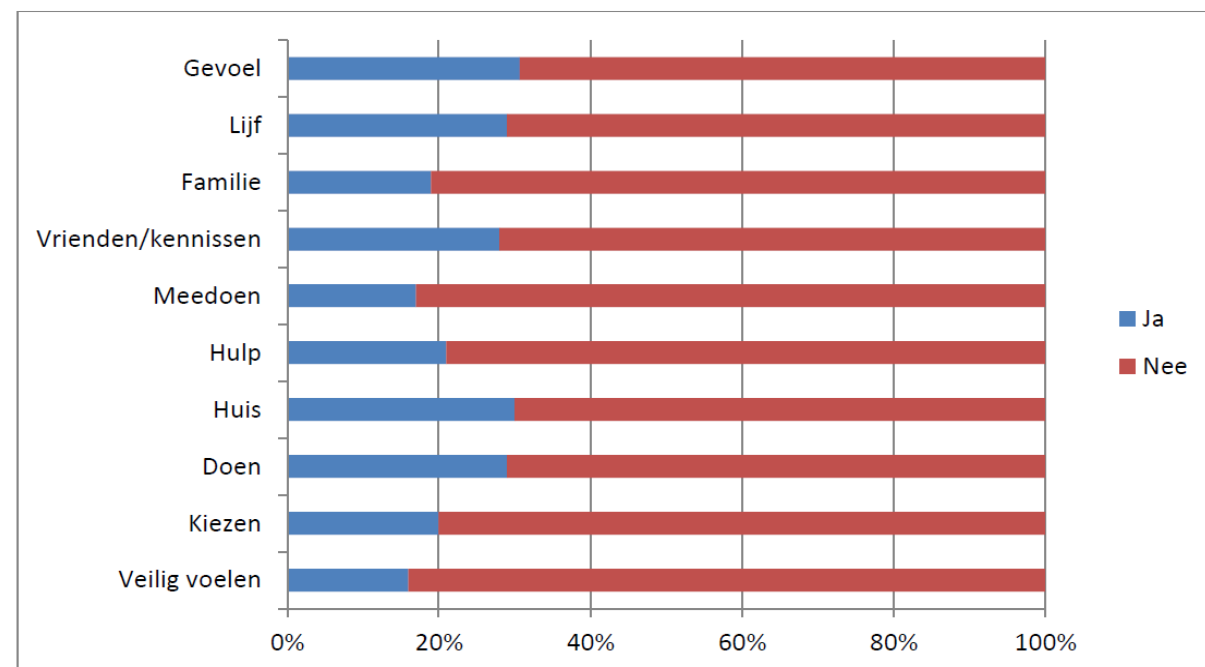
dit vind ik ervan!

Voorbeeld resultaten van 'Dit vind ik ervan!'

Ervaring (kern van de dialoog/dialogen)

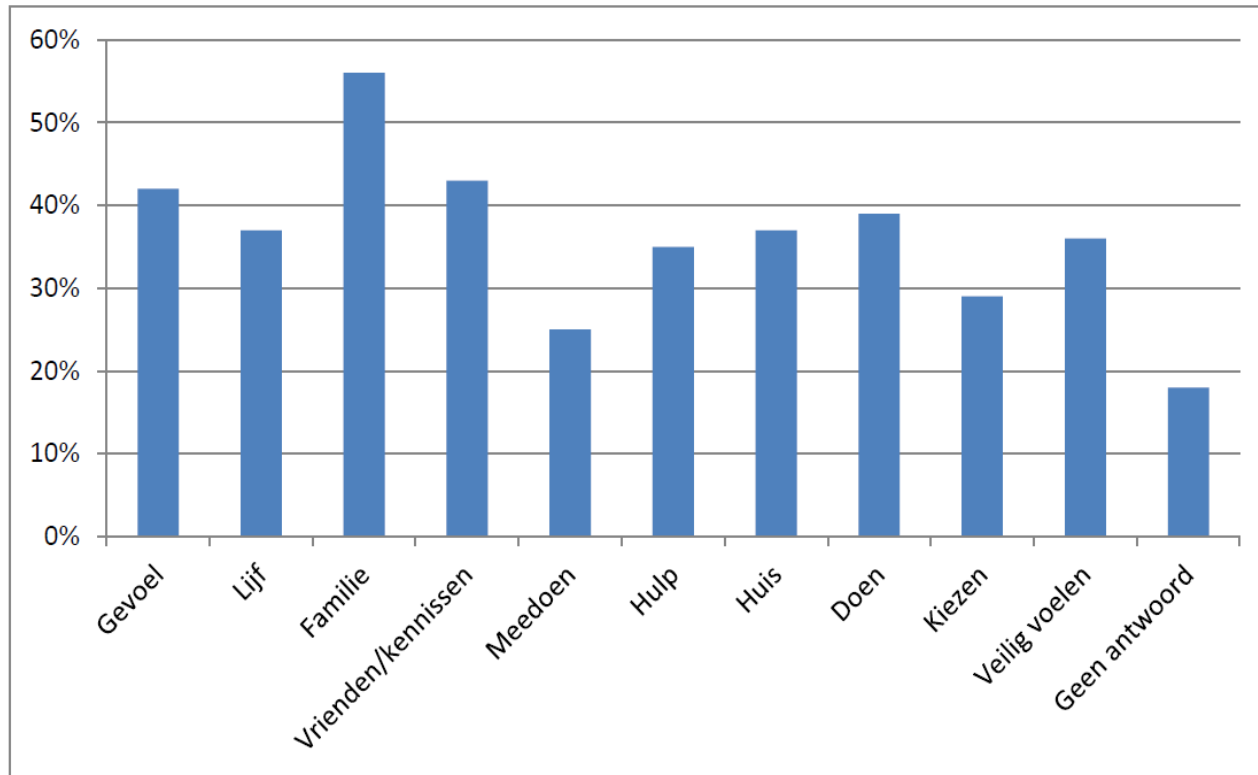


Verandering gewenst?



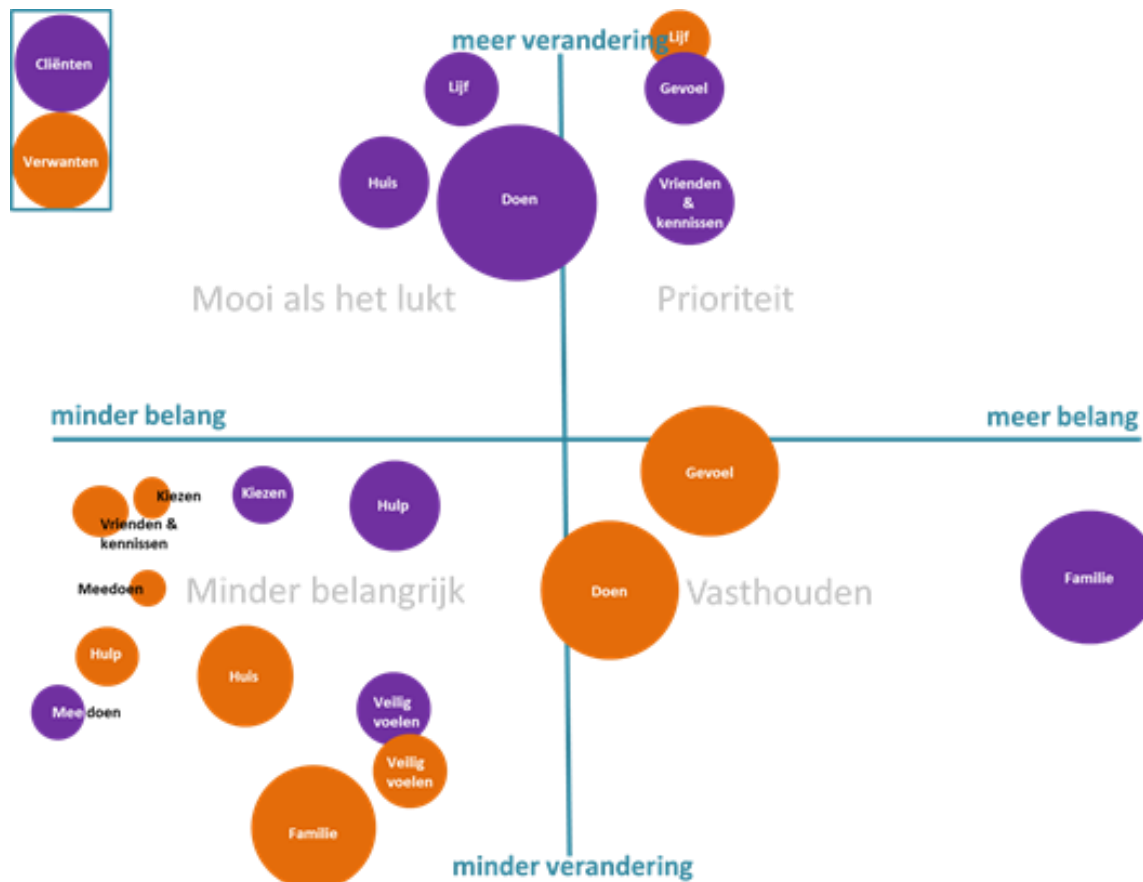
Voorbeeld resultaten van 'Dit vind ik ervan!'

Van welke thema's geeft de cliënt aan dat hij/zij dit belangrijk vindt?



Voorbeeld resultaten van 'Dit vind ik ervan!'

Combineren van scores. In onderstaande figuren worden de ervaringscores gecombineerd met de vraag naar belang, en de vraag naar belang met de vraag naar gewenste verandering. De grootte van de bollen geeft de ervaringscore weer (dus hoe groter hoe positiever).



Gebruikers 'Dit vind ik ervan!'

Amstelrade	Profila Zorg	Prinsensichting	Hartekamp Groep	Sherpa	Jagerhuis	Esdege Reigerstaal
Amsta-Karaad	ORO	Siza	SGL	Cello	Pergamijn	Stichting Thuus
Abrona	Azov	Philadelphia	Droo-huus	Het Maartenhuis	Triade	Stichting de Parel
Gemiva-SVG	Zuidwester	's Heeren Loo	De Tussen-voorziening	Ons Bedrijf	Leekerweide	DWRP Zorggroep
Zorg op Maat	Middin	Cordaan	Het Raamwerk	De Ster Kinderbegeleidingscentrum	Amerpoort	ICZ Cura
Freeway Zorg	Sovak	Reinaerde	De vier jaargetijden	Vanboeijen*		

* Gebruikers in de offertefase



Organogram 'Dit vind ik er van!'



Onderzoek naar de praktische en wetenschapstheoretische legitimering

- De overtuiging van het Platform dat de kwaliteit van de inhoud en de uitkomsten van 'Dit vind ik ervan!' afhankelijk is van een complex samenspel tussen tijd, personen, situaties en relaties komt overeen met hetgeen het sociaalconstructivisme en enactivisme zien als de ontwikkeling van kennis
- ieder individu is een actieve betekenisgever, die in een voortdurende dynamiek tussen zijn eigen interpretaties en representaties en die van anderen, vorm, invulling en zin geeft aan de wereld om hem heen. Daarmee staat zijn perspectief nooit op zich, los van anderen of context.
- Het gaat meer om 'controleerbaarheid en inzichtelijkheid' dan om betrouwbaarheid
- Het gaat meer om 'geloofwaardigheid' dan om validiteit
- Elf criteria voor geloofwaardig, kritisch en authentiek dialogisch onderzoek.

