



HOEZO, ZORG ?!

KWALITEIT IN DENKEN EN DOEN

Bijlage 2 - p.29

Auteur: dr. Johan Boxstaens

Jürgen Habermas en Manuel Castells over de groeiende complexiteit van de samenleving

Onze samenleving wordt steeds complexer. Al in de jaren '80 sprak de Duitse socioloog Jürgen Habermas (1989) over een 'nieuwe onoverzichtelijkheid'. Wat later introduceerde Manuel Castells (2005) het concept van de 'network society' waarmee hij de impact van informatie- en communicatietechnologieën op de moderne samenleving beschrijft en waarin complexe, vooral horizontale netwerkstructuren steeds belangrijker worden. De network society is een dynamisch en complex systeem dat zich constant en steeds sneller ontwikkelt, wat zorgt voor nieuwe maatschappelijke problemen en uitdagingen. In deze samenleving worden ook organisaties in zorg en welzijn geconfronteerd met steeds complexer wordende uitdagingen. Deze hebben onderling wisselende oorzaken, er zijn steeds meerdere partijen bij betrokken die niet noodzakelijk dezelfde prioriteiten en waarden hebben en dus moet ingezet worden op een gecoördineerde aanpak doorheen verschillende systemen en actoren (McGinty et al., 2021). Deze kenmerkende complexiteit zorgt ervoor dat zorg- en welzijnspraktijken vaak een soort 'black box' zijn. Net zoals een zwarte doos in de luchtvaart, waarin vluchtgegevens worden opgenomen die van buitenaf niet onmiddellijk toegankelijk zijn, kunnen zorg- en welzijnspraktijken als ondoorzichtig worden ervaren. Over het algemeen hebben we relatief weinig zicht op en inzicht in hoe deze praktijken werken. Het is niet altijd zo duidelijk wat er gebeurt, hoe beslissingen worden genomen en welke resultaten worden bereikt. Dit geldt vaak ook voor patiënten, cliënten, jongeren en hun sociale context of andere externe betrokkenen. Zorg- en welzijnspraktijken zou je kunnen beschouwen als een 'black box' omwille van een gebrek aan transparantie en de onvoorspelbaarheid van processen en resultaten, maar vooral de grote complexiteit maakt hen moeilijk te doorgronden.

In de brede zorg- en welzijns wereld werden allerlei kwaliteitssystemen ontwikkeld in een poging om de 'black box' van zorg en welzijn te openen, transparantie te verschaffen over zorg- en hulpverleningsprocessen en verantwoording af te leggen over bereikte resultaten (Van Geffen et al. 2020). Ondanks grote inspanningen blijven vele vragen onbeantwoord: hoe werk je rond kwaliteit in de complexe omgeving van zorg en welzijn? Hoe zorg je ervoor dat een kwaliteitssysteem daadwerkelijk een positieve impact heeft op de kwaliteit van zorg en hulpverlening en niet louter een formalistisch controle-instrument blijft? Hoe kom je tot de ontwikkeling van een geïntegreerde kwaliteitscultuur die garant staat voor een systematische kwaliteitsevolutie? Heel wat organisaties zijn en blijven zoekende naar onderbouwde antwoorden op voornoemde vragen.