



HOEZO, ZORG?!

KWALITEIT IN DENKEN EN DOEN

Dinsdag 6 februari 2024

Universiteit Antwerpen - campus De Meerninne
Sint Jacobsstraat 2, 2000 Antwerpen

Aanleiding

- Emmaüs is een intersectorale zorgorganisatie: in al onze sectoren worden er sectorale kwaliteitskaders ontwikkeld, kwaliteitsinstrumenten, indicatoren...
- Goede zorg is vaak gedeelde zorg over sectoren heen, wanneer nodig
- Samenleving vraagt zichtbaar en aantoonbaar maken van kwaliteit, verantwoording
 - Is het mogelijk om een kader uit te werken dat sectoren van zorg en welzijn kan overstijgen dat
 - bottum-up en co-creatief tot stand komt
 - met betekenisvolle participatie en inbreng van alle betrokkenen
 - waarbij alle expertise/kennisvormen gewaardeerd worden (onderzoek-ervaring-praktijk)
 - reflexief en cyclisch is
- Wetenschappelijk onderzoek met steun van Impulsfonds Emmaüs: Dr. Johan Boxtaens en Dr. An Nuytiens

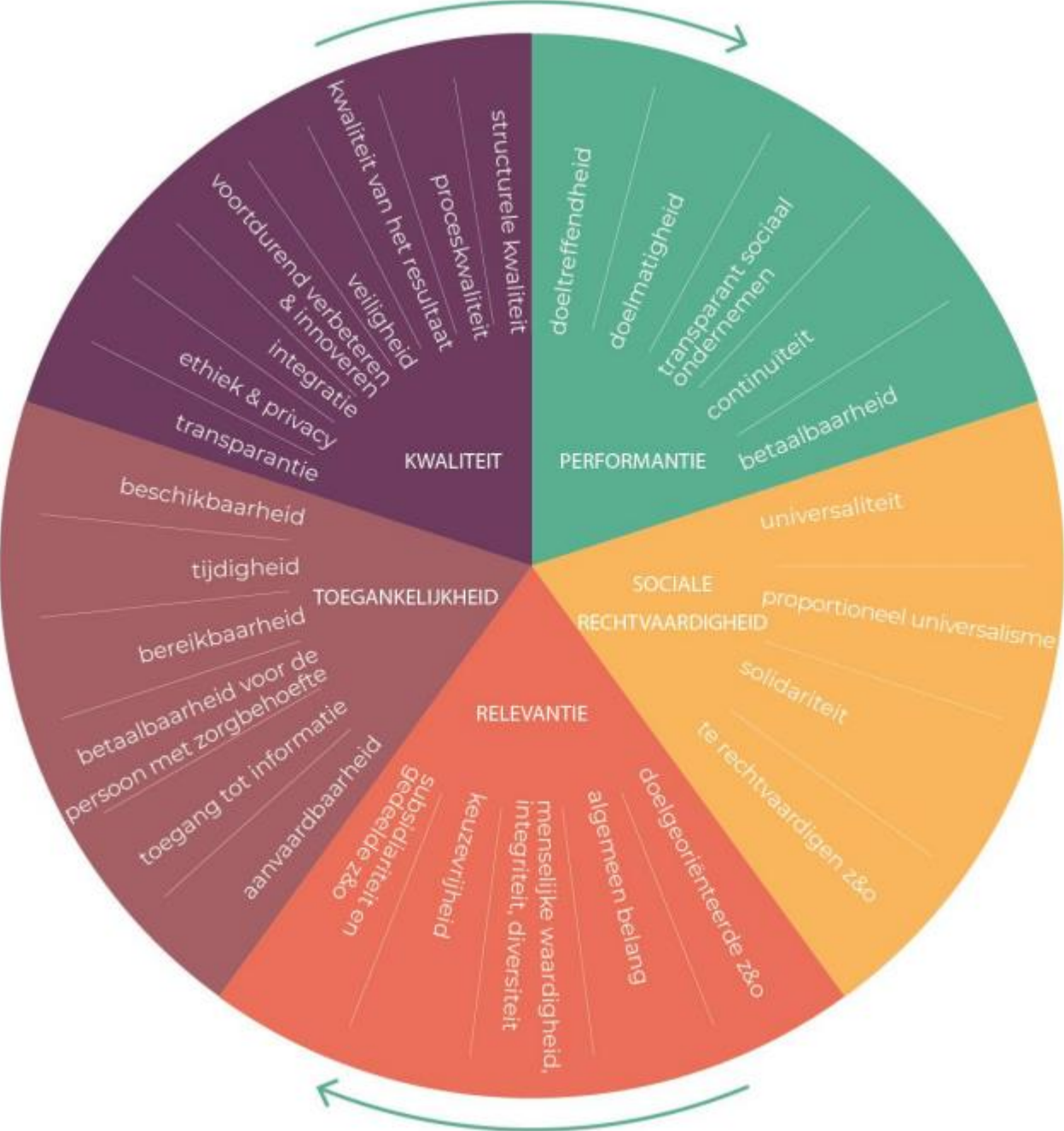
→ Reflexief metamodel

Reflexief metamodel kwaliteit

Uitgangspunten

- Complexiteit naar waarde schatten: rizoombdenken (zichtbaar-onzichtbaar)
- Veelheid van perspectieven zien
- Verschillende bronnen van kennis/expertise naar waarde schatten (wetenschappelijk, praktijk, ervaring), geen dominantie van één ervan
- Non-lineaire aanpak zien
- Onderlinge relaties en de kwaliteit ervan zijn bepalend
- Flexibiliteit en aanpassing mogelijk maken
- Co-creatie: we doen het samen
- Reflexiviteit: doen we de dingen goed? Doen we de goede dingen?

Brede visie van kwaliteit
van de Vlaamse regering



grafiek: advies Sociaal-Economisch
Raad Vlaanderen (SERV) over
maatschappelijk verantwoorde zorg

algemeen ziekenhuis
emmaüs



Strategische doelstelling													
Continu verbeteren van de kwaliteit en patiëntveiligheid van onze zorg.													
Interne toetsing					Externe toetsing								
Incident-meldings-systeem		Veiligheids rondes		Interne audits	Management audit		Pay for performance FOD		VIP ²		Vlaamse Zorg-inspectie		Qualicor Europe
					Klinische indicatoren								
Kwaliteitskader - normenset													
Op basis van Qualicor Europe, NKP, VZN, DGU, HACCP, disciplinespecifieke (klinische) indicatoren, ScienSano, ...													

Kansen: nieuw kwaliteitsdecreet

- Elke voorziening installeert een beleid
 - gestoeld op kwaliteitskaders
 - kwaliteitscultuur: iedereen (zorggebruiker, medewerker, bestuur) actief betrekken bij realisatie
- Kan zich laten adviseren of certificeren door externe organisatie
- Ontwikkelen van een nieuw meerpijlermodel:
 - nalevingstoezicht vanuit de overheid
 - kwaliteitsindicatoren met evolutie naar verplichte kernset
 - extern toezicht op organisatiebreed kwaliteitsbeleid: garanderen externe toetsing van het eigen kwaliteitsbeleid, op basis van een toetsingskader (hierover wordt een kwaliteitstafel opgericht begin 2024)
- Regelluwte

Kwaliteitsontwikkeling organisatiebreed

Visie en strategisch beleid	Organisatie-beleid	Medisch / zorg / pedagogisch beleid	Cyclische evaluatie van kwaliteit	Borgen en bijsturen
• Eigen visie • Gedragen visie • Strategisch beleid • Visie-ontwikkeling	• Participatief beleid • Responsief beleid • Innovatieve organisatie-cultuur • Efficiënte organisatie-cultuur • Lerende organisatie-cultuur • Samenwerkings verbanden	• Doelgericht • Samenhangend • Ondersteuning	• Relevantie • Systematische evaluatie • Cyclische evaluatie • Betrouwbare evaluatie	• Borgen • Bijsturen

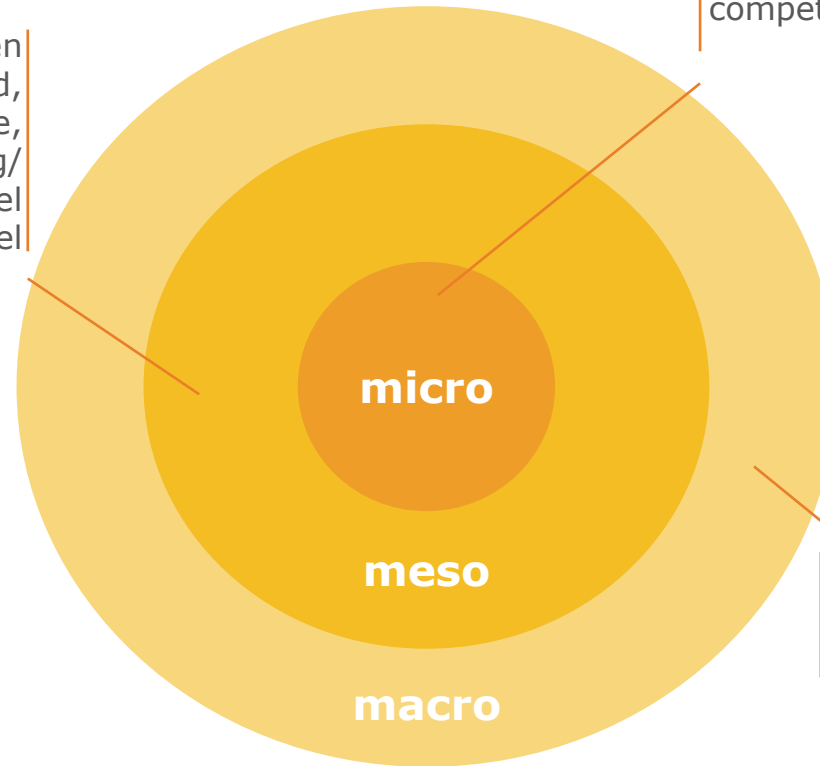
'oog hebben voor'
aandacht

Kennis/kunde/
competentie/attitude

Organisatie: medewerkers- en
professionaliseringbeleid,
visie en strategie,
beleid: medisch/zorg/
pedagogisch, veiligheid, financieel
en materieel

'reactie op de zorg'
responsiviteit

'ervoor zorgen dat'
verantwoordelijkheid



Context, input, stakeholders,
maatschappelijk verantwoorde
zorg en ondersteuning

'zorgen'
competentie

Onderscheid ethisch modellen volgens Margaret Urban Walker

Theoretisch-juridisch model

Wat goed is om te doen, bepaal je

- Onafhankelijk van situaties
- Door op eenzelfde manier voor alle situaties te redeneren
- Door regels op te stellen volgens welke jij wilt handelen, als een interne handelingsgids
- Door een kern van morele kennis te bepalen.

Kennis van het goede

- Is intellectueel, rationeel, individueel, onpersoonlijk, toepasbaar in verschillende sociale praktijken
- En staat los van cultuur, geschiedenis en materiële omstandigheden

Collaboratief-expressief model

Wat goed is om te doen, bepaal je

- Door te kijken naar concrete praktijken van verantwoordelijkheid en je af te vragen: wie is verantwoordelijk voor wie?
- Door te kijken naar sociale praktijken waarin mensen verantwoordelijkheden verdelen, en daarmee iets uitdrukken over hun identiteit, hun relaties en hun waarden.

Kennis van het goede

- Empirisch geïnformeerd, te vinden in sociale praktijken en interacties tussen mensen
- Afhankelijk van context, cultuur, posities, geschiedenis en omstandigheden

Bouw een school, geen gevangenis

Koen Marichal en Jesse Segers



Kansen: doelregelgeving

Begrip:

Van doelvoorschrift of doelregelgeving kan worden gesproken als is voldaan aan de volgende materiële kenmerken:

- In het voorschrift ligt de nadruk op de te bereiken **uitkomst** (het doel).
- De normadressaat* heeft de **vrijheid** om op zijn eigen wijze de uitkomst van het voorschrift te bereiken; bij hem ligt het **initiatief** voor de aanpak om tot de uitkomst te komen, en niet bij de regelsteller.
- Er worden **geen**-of slechts in beperkte mate –specifieke **handelingen voorgeschreven.**"

(Timmer 2012)

*degene op wie de wettelijke verplichting rust om de norm na te leven

Doel- versus middelregelgeving

Doel	Middel
Geen of weinig voorgeschreven wijzen om doel te realiseren	Nauwkeurige specificatie van gereguleerde handelingen
Doelen kunnen algemeen en specifiek zijn	Geven aan wat wel en niet kan
De normadressaten ontwikkelen zelf nalevingshandelingen i.f.v. doel	Geven aan hoe na te leven – weinig uitzonderingen of flexibiliteit
De regelgeving wordt <i>ex post</i> ingevuld door het gedrag van de normadressaten	Vereisen <i>ex ante</i> bepaling van aanvaardbaar gedrag
Handhavers dienen geval-per-geval vereiste mate van doelrealisatie vast te stellen	Handhavers kunnen mechanische beslissingen nemen rond naleving

dr M. Theo Jans

Voor- en nadelen doelregelgeving

Doelregelgeving	Middelregelgeving
Meer flexibel	Minder flexibel
Minder precisie, meer onzekerheid	Meer precies en daardoor meer zekerheid
Moedigt experimenteren aan	Beperkte neiging tot innovatie in naleving
Internalisering van doelstelling	Mechanische, afvink-benadering
Verschillende behandeling mogelijk van normadressaten (vb. in functie van risico)	Formele gelijke behandeling
Robuust en meer aanpassingsvermogen bij contextuele en technologische verandering	Regels makkelijker achterhaald met gevolg nood aan nieuwe regels
Ontwijken van verantwoordelijkheid, moeilijke handhaving	Ontwijkgedrag, formalistische naleving

**“De daden die we
stellen uit liefde en
loyauteit zeggen
wie we zijn.”**



Bethanië
geestelijke gezondheidszorg
emmaüs



**Jeugdzorg
emmaüs**



**Monnikenheide
Spectrum**
emmaüs



Sint-Maarten
algemeen ziekenhuis
emmaüs



Karel de Grote
Hogeschool



emmaüs