

STARTDAG

‘KWALITEITSVOLLE ONDERSTEUNING?’

Gebeurt de ondersteuning van personen met een handicap wel op een kwaliteitsvolle manier? Wat vinden zij daar zelf van? Het Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een Handicap (VGPH) zocht het uit. VGPH testte vier verschillende evaluatiemethodes uit, met en door personen met een handicap en stelde op 9 november de resultaten voor op haar startdag. Is er in Vlaanderen een draagvlak om personen met een handicap te empoweren?

Kwaliteit van leven

Kwaliteit van leven is voor iedereen anders. Het meten van kwaliteitsvolle ondersteuning kan daarom ook op verschillende manieren gebeuren. VGPH onderzocht deze kwaliteit van ondersteuning in een aantal voorzieningen. VGPH ging uit van het principe dat personen met een handicap zelf kunnen aangeven wat zij nodig hebben (burgerschapmodel). Zo worden personen met een handicap niet alleen sterker, maar kunnen ze ook professionals en beleidsmakers ideeën aanreiken om ‘de zorg’ te veranderen.



Spoor 1: Collectieve kwaliteitsbewaking via de SMK's

De twee eerste methodes zijn collectieve bevestigingen. De eerste evaluatie focust op het herbevestigen van de SMK's (Specifieke Minimale Kwaliteitseisen, die vanuit de overheid worden opgelegd). Dit gebeurde in samenwerking met FOVIG, de vereniging van gebruikersraden in voorzieningen. Het gaat hier niet om een inspectie, maar om een inhoudelijke bevestiging (via een vragenlijst).

Conclusies spoor 1:

- *Cultuurverschillen tussen jong en oud, hoog en laag kader, ... bepalen kwaliteitsbeleving en veranderingsbereidheid. Het voordeel is dat de vragenlijst ook deze zaken bespreekbaar stelt.*
- *De doelstelling van het instrument moet steeds duidelijk zijn: het is een collectieve 'tool' in handen van de gebruikersraden. Het is niet gericht op individuele ouders.*
- *FOVIG en ook Gezin en Handicap zullen als gebruikersverenigingen stappen ondernemen om dit spoor verder te ontwikkelen.*

Spoor 2: Collectieve ervaringsdeskundige kwaliteitsbevestiging

Samen met VFG (Vlaamse Vereniging Personen met een Handicap) werd in de tweede manier van bevestiging vooral gezocht hoe personen met een handicap de ondersteuning persoonlijk ervaren (peer support). De behoeftes en wensen worden dan in kaart gebracht en welke stappen tot verandering kunnen worden gezet.

Conclusies spoor 2:

- *De dynamiek van het groepsgebeuren laat toe om dieper te bevestigen.*
- *Het resultaat inzake kwaliteit moet collectief bruikbaar zijn i.p.v. individueel.*
- *Er zal een verschillende werkwijze zijn naargelang het type voorziening (residencieel-ambulante).*

Spoor 3: De externe professionele kwaliteitsaudit op vraag en op maat van de cliënt

De laatste twee evaluaties zijn gericht op het individu. Personen met een verstandelijke handicap werden in de derde methode door professionelen bevroegd. Dit lijkt sterk op 'vraagverduidelijking', een proces waarbij men op zoek gaat naar zijn eigen ondersteuningsbehoeften. Hiervoor werd samengewerkt met de trajectbegeleidingsdienst OpMaat (externe audit).

Conclusies spoor 3:

- *Het is belangrijk om te kijken hoe de individuele zorgvraag naar het collectieve kan worden vertaald.*
- *Professionele deskundigheid betekent een grote meerwaarde voor de gebruiker. De professional moet zoveel mogelijk onafhankelijk zijn en over zeer veel informatie beschikken.*
- *Govag en de inspectie Welzijn willen de ontwikkeling van dit spoor van nabij volgen.*



Spoor 4: De ervaringsdeskundige, geprofessionaliseerde kwaliteitsbevraging

Voor de laatste methode werden niet alleen professionelen, maar ook ervaringsdeskundigen aangesproken. VGPH liet zich inspireren door de Nederlandse stichting Perspectief die al 10 jaar voorzieningen en diensten voor personen met een handicap evalueert. Perspectief traint zelf zijn evaluatieteams en werkt

volgens 'standaarden' die beantwoorden aan een hedendaagse visie op handicap.

Conclusies spoor 4:

- *Onderzoek naar de levenskwaliteit moet onderzocht worden en niet alleen de kwaliteit van bestaan binnen de voorziening.*
- *Voor deze evaluatie zijn er in Vlaanderen geen extra middelen nodig van het VAPH. De bestaande middelen voor kwaliteitscontrole kunnen hiervoor geheroriënteerd worden.*
- *De Plantijn Hogeschool Antwerpen, een aantal voorzieningen en het Vlaams Welzijnsverbond willen graag verder nadenken hoe de 'evaluaties door gebruikers' binnen voorzieningen vorm kunnen krijgen.*

Ondersteuning op maat van personen met een handicap

Al deze methodes bewaken en bewaren de ideeën uit het burgerschapsdenken en rond kwaliteit van leven. De resultaten van deze bevragingen werden voorgesteld op de startdag 'Kwaliteitsvolle ondersteuning?'. Als er in Vlaanderen interesse is om personen met een handicap te laten participeren aan kwaliteitsbevraging, zal de ondersteuning in de toekomst meer en meer op maat zijn van personen met een handicap!

Informatie over deze evaluaties kunt u bevragen bij VGPH, via info@vgph.be.

Bestel ook het boek 'Kwaliteitsbewaking- en bevraging' via sita.vreeling@vgph.be.



November 2009 | Sita Vreeling (VGPH) | www.vgph.be