Wijkgezondheidscentra als complex adaptive systems – de link met kwaliteitsverbetering

Haio: D'HONDT Ayron , U.G.
Promotor: PYPE Peter , U.G.
Praktijkopleider: MERTENS Fien

Context: Samenwerking binnen een multidisciplinaire praktijk vergt uitvoerig management om kwalitatieve zorg te kunnen garanderen. Naar verhouding dient voldoende geïnvesteerd te worden in het welzijn van het bedrijf zelf, alsook in het welbevinden van zijn werknemers. Om dit te bewerkstelligen zullen tijdige, effectieve en waardevolle vormen van reflectie en kwaliteitsverbetering essentieel zijn. Onder de vele verschillende benaderingen voor kwaliteitsverbetering bevindt zich ook deze van de complex adaptieve systemen (CAS). Deze trend in systeemdenken, die een systeem voorstelt als een dynamisch en complex netwerk van interagerende en interdependente onderdelen, is reeds in verscheidene studies gelinkt naar multidisciplinaire eerstelijnspraktijken.

Onderzoeksvraag: In welke mate kunnen de inzichten van complexiteit bijdragen tot de opstart, het uitvoeren en het evalueren van nieuwe waardevolle kwaliteit verbeterprojecten, door het gebruik van de CAL-OCQ®, binnen de unieke setting van de wijkgezondheidscentra.

Methode: Deze thesis gaat dieper in op één wijkgezondheidscentrum, doch is onderdeel van een grotere studie waarbij vijf verschillende centra betrokken zijn. Er wordt een mixed method gehanteerd waarbij gebruik gemaakt werd van zowel de complex adaptieve leiderschap (CAL) en organisatorisch vermogen vragenlijsten (OCQ) alsook van groepsdiscussies en individuele interviews. Ter ondersteuning van de kwaliteit verbeterprojecten werd het FOCUS-PDCA model meegegeven.

Resultaten: De resultaten van zowel de interviews als de groepsdiscussies verschaften meerdere inzichten in hoe de CAL-OCQ gebruikt kan worden voor het identificeren van waardevolle kwaliteit verbeter initiatieven, het tot uitvoering brengen van deze projecten en in de uitkomsten van de geïmplementeerde projecten. De vragenlijsten maakten de deelnemers bewust van verscheidene karakteristieken van hun gezamenlijk functioneren waarvan ze zich impliciet reeds bewust waren maar die door deze te kwantificeren en te expliciteren bespreekbaar gemaakt werden. De studie werd ervaren als een soort evaluatie van waar ze stonden als een jong centrum, als een hulpmiddel om te bepalen waar zij het gevoel hadden dat hun knelpunten, hun prioriteiten en hun belangrijkste potentiële verbeterpunten lagen en in het bepalen welke initiatieven ze eerst zouden uitwerken. Tijdens de follow-up gaf het merendeel van de opgestarte projecten reeds gunstige resultaten en bepaalde projecten hadden reeds geresulteerd in opvolgprojecten en spin-offs. In de eerste maanden van de studie werd eveneens een toegenomen aandacht voor kwaliteit en communicatie waargenomen.

Conclusie: Dit was de eerste studie die gebruik maakte van de CAL-OCQ als instrument binnen multidisciplinaire eerstelijnspraktijken. De studie suggereert dat het gebruik van dit instrument, in combinatie met de hierbij horende procedure zoals beschreven in deze thesis, een veelbelovend instrument zou kunnen zijn ter evaluatie van het dagelijks functioneren van complexe adaptieve gezondheidszorgteams (op een bepaald moment) en voor het identificeren van waardevolle uitgangspunten voor nieuwe kwaliteit verbeterprojecten binnen deze teams, die de moeite waard zou kunnen zijn om verder te onderzoeken.