

ΣΥΝΕΧΗΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ - Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΣΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

David Deitch, PhD

Καθηγητής Κλινικής Ψυχιατρικής και Διευθυντής του Κέντρου Μεταφοράς Τεχνογνωσίας
για τις Εξαρτήσεις, ATTC, UCSD

Περίληψη

Σκοπός του σχολιασμού μου είναι να καταθέσω το προβληματισμό σχετικά με το τι πρέπει να κάνει ένας οργανισμός για τη συνεχή βελτίωση στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει. Πώς καθορίζεται τι είναι αυτό που πρέπει να βελτιωθεί; Και αφού καθοριστεί πως τελικά πραγματοποιείται η βελτίωση; Ποιά είναι τα κριτήρια και ποια η μέθοδος με την οποία μπορεί να γίνει η αξιολόγηση σε έναν οργανισμό με τη συμμετοχή της ομάδας ομότιμων και των ίδιων των ανθρώπων στους οποίους προσφέρονται οι υπηρεσίες. Στο κείμενο που ακολουθεί θα παρουσιαστεί η ανάπτυξη αυτού του συστήματος στο Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.).

Στις αρχές της δεκαετίας του '70, υπήρχε ένας διακεκριμένος και πολύ σημαντικός επιστήμονας με το όνομα Jerry Jaffe, ο οποίος ήταν ο πρώτος από τις επίσημες αρχές της κυβέρνησης που θέλησε να ασχοληθεί με την αποτελεσματική θεραπεία. Είχε το χάρισμα και τη θέληση να χρησιμοποιήσει την έρευνα σαν μέσο ενημέρωσης της πρακτικής. Αυτό που έκανε, υιοθετήθηκε στη συνέχεια από το εθνικό σύστημα σαν μέθοδος για τη μελέτη και αξιολόγηση των υπηρεσιών. Έθεσε κριτήρια για να συλλέξει πληροφορίες από πολλούς, για αυτά που θα θεωρούνταν ουσιώδη αποτελέσματα στην κοινωνική πολιτική. Δεν θα αναφερθώ σε αυτά τα κριτήρια, αλλά στο μοντέλο που εφάρμοσε τότε και το οποίο χρησιμοποιήθηκε από πολλούς έκτοτε. Ουσιαστικά από τότε που άρχισε να εφαρμόζεται η θεραπεία σε πολλές περιοχές των Η.Π.Α. εμφανίστηκαν ορισμένα κοινά κριτήρια και άρχισε να επικρατεί η άποψη των “ειδικών του χώρου”, άτομα που ήταν σεβαστά για το μοντέλο θεραπείας που εφάρμοζαν. Ζητήθηκε από αυτούς τους “ειδικούς” να επισκεφτούν τις διάφορες θεραπευτικές μονάδες για να τις αξιολογήσουν. Το ζήτημα όμως δεν ήταν να αξιολογήσουν ασκώντας κριτική ή επικρίνοντάς τις μονάδες, αλλά να τις αξιολογήσουν σχετικά με το τι θα μπορούσε να γίνει για τη βελτίωση των υπηρεσιών. Στη συνέχεια, αυτό που θα έκαναν θα ήταν να δεσμεύσουν τη κάθε μονάδα σε αυτό που χρειαζόταν να κάνει και τα άτομα, με τα οποία η συγκεκριμένη μονάδα θα ένωθε άνετα, και θα προσέφεραν για τη βελτίωση της ποιότητάς της. Αυτό αργότερα έγινε γνωστό ως τεχνική βοήθεια. Αυτό το σχέδιο άφησε τη μονάδα με ένα αίσθημα ασφάλειας, ότι θα την προσέχανε, ότι με την προσοχή αυτή τελικά θα βοηθούσαν αντί να τιμωρήσουν και τελικά ότι θα είχε άποψη για την ποιότητα και το άτομο από το οποίο θα ζητούσε υποστήριξη. Πολλοί άνθρωποι από τότε ωφεληθήκαν από αυτό το μοντέλο αξιολόγησης που ονομάζεται μελέτη-περίπτωσης. Από το μοντέλο αυτό προέκυψαν και άλλα που υποστήριξαν ότι πρέπει να προσπαθήσουμε να μελετήσουμε μια κατάσταση από την πλευρά που τα άτομα βλέπουν

τον κόσμο, όχι μόνο από την άποψη που έχει ένας παρατηρητής για αυτούς. Επηρεασμένο από αυτού του είδους τις προσεγγίσεις το ΚΕ.Θ.Ε.Α. αναρωτήθηκε τι μπορεί να κάνει για να εφαρμόσει αυτό που ονομάσαμε συνεχή ποιοτική βελτίωση.

Η πρώτη προσπάθεια που έγινε για να πραγματοποιηθεί αυτό ήταν πριν από δύο χρόνια. Ο λόγος για τον οποίο επικεντρώνω την προσοχή σας στην ημερομηνία είναι για να δείτε πως για να πραγματοποιηθεί σωστά μια μελέτη, όπως πραγματοποιήθηκε από το ΚΕ.Θ.Ε.Α., δεν είναι δουλειά που μπορεί να ολοκληρωθεί μέσα σε μια ημέρα. Είναι δουλειά που απαιτεί χρόνο, γιατί το κλειδί αυτής της δουλειάς είναι η δέσμευση των ατόμων που θα μελετηθούν και η συμμετοχή τους στην επιχειρηματολογία σχετικά με το ποια είναι τα αποδεκτά επίπεδα που έχουν σημασία για αυτούς και τη δραστηριότητά τους. Είχαμε θέσει αντικειμενικούς στόχους και θέλαμε να φτιάξουμε μια μέθοδο και να ορίσουμε τομείς περιεχομένου που να τους θεωρούμε σχετικούς με τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας. Θέλαμε μετά να βρούμε τον τρόπο να πραγματοποιήσουμε επίσκεψη στις μονάδες και να την θεσμοθετήσουμε και μετά φυσικά θέλαμε να μπορούμε να συγκεντρώσουμε τις σχετικές πληροφορίες, να ανατρέξουμε στη μέθοδο συλλογής αυτών των πληροφοριών που θα μπορούσαν να βοηθήσουν στην τυποποίηση και στην παγίωση του τρόπου συγκέντρωσης των στοιχείων.

Πρώτο και κυριότερο ερώτημα ήταν ποιες είναι οι παράμετροι, ποια τα παραδείγματα που αναζητούσαμε. Η θεραπεία της τοξικοεξάρτησης είναι μια πολύ νέα επιστήμη, κατά κάποιο τρόπο είναι μια “ανώριμη” επιστήμη. Και όταν έχεις να κάνεις με μια “ανώριμη” επιστήμη υπάρχει πάντα πολύ αμφισβήτηση, πολύς ανταγωνισμός, και πολύ έντονος φανατισμός, σε σχέση με τις διάφορες δυσκολίες που προκύπτουν. Στην πορεία όμως των τριάντα αυτών χρόνων, σε ολόκληρο τον κόσμο, έχει πραγματοποιηθεί μια σημαντική δουλειά σε τουλάχιστον ένα από αυτά τα μοντέλα, το οποίο αρχίζει να αποτελεί παράδειγμα. Το μοντέλο αυτό είναι η θεραπευτική κοινότητα. Με αυτό δεν εννοούμε ότι δεν υπάρχουν προβλήματα μέσα σε μια θεραπευτική κοινότητα. Γιατί φυσικά και υπάρχουν, κι εξακολουθεί να υπάρχει και αμφισβήτηση, και διαμάχη και ανταγωνισμός. Μελετώνται όμως πυρετωδώς καθώς υπάρχουν ακόμη πολλά που πρέπει να μάθουμε. Αρχίσαμε όμως να συμφωνούμε ότι πρέπει να υφίστανται κάποιες προϋποθέσεις, να κάνουμε όντως αυτό που λέμε ότι μας ενδιαφέρει και να το κάνουμε με τον τρόπο που πιστεύουμε ότι έχει αποτέλεσμα.

Στο ΚΕ.Θ.Ε.Α., το επόμενο βήμα μετά την μελέτη της βιβλιογραφίας ήταν να δεσμεύσουμε την ομάδα των ομότιμων σε θέσεις υπευθύνων προγραμμάτων και να τους δώσουμε ένα σύνολο από τα μίνιμουμ επίπεδα που θα έπρεπε να υπάρχουν στις μονάδες, τα οποία μετά θα συζητούσαν, με τα οποία θα διαφωνούσαν και θα κατέληγαν εάν είναι σχετικά ή όχι με την ποιότητα. Τα επόμενα βήματα θα ήταν να εξετάσουμε κάποιες παραμέτρους αξιολόγησης, να τις ανανεώσουμε, να τις υποστηρίξουμε ή να τις αλλάξουμε. Μετά να βρούμε μια μέθοδο βασισμένη σε μια άλλη επιστήμη, για ένα μοντέλο αυτοαξιολόγησης. Τότε προς μεγάλη μας έκπληξη αυτό που ζήτησε η ομάδα ήταν να της δοθεί η ευκαιρία να πραγματοποιήσει μια αυτοαξιολόγηση, πριν γίνει η αξιολόγηση από άλλους, ειδικούς στο χώρο. Ζήτησαν να έχουν τη δυνατότητα της αυτοαξιολόγησης, σα μέσο βελτίωσης μιας ήδη αυξημένης ποιότητας και προκειμένου να υποστηρίξουν και να εφεύρουν τη μέθοδο με την οποία οι εξωτερικοί αξιολογητές θα μπορούσαν να πραγματοποιήσουν την επίσκεψη αξιολόγησης. Τέλος το πολύ περίπλοκο, το πολύ απειλητικό για όλους ήταν ποιος θα είναι ο πρώτος που οικειοθελώς θα δέχονταν την επίσκεψη αξιολόγησης από την ομάδα των ομότιμων. Δεν είναι εύκολο όπως καταλαβαίνετε, να έχεις τους ομοίους σου να σε κοιπάζουν. Θέλεις στα αλήθεια να δουν τι έχεις να πεις και με ποιον τρόπο; Είναι πολύ απειλητικό και προκαλεί μεγάλο εκνευρισμό. Όλα αυτά τα βήματα

πήραν πολύ χρόνο, πολύ δουλειά. Μόλις η ομάδα των ομότιμων αποφάσισε ποιες θα ήταν οι παράμετροι, και γιατί πίστευαν ότι αυτές ήταν σχετικοί, ο υπεύθυνος του προγράμματος που προσφέρθηκε εθελοντικά να προσκαλέσει την ομάδα των ομότιμων για να αξιολογήσει το πρόγραμμά του, ανέλαβε να ενημερώσει το προσωπικό του και να ζητήσει από το προσωπικό του να επεξεργαστεί τις ίδιες παραμέτρους. Μετά δεσμεύτηκε ολόκληρη η κοινότητα, μέλη και προσωπικό να συμμετέχει ενεργά και να διευκολύνει τη διαδικασία της αξιολόγησης. Αυτό που δανειστήκαμε από την επιστήμη και την έρευνα που υπάρχει στη διεθνή κοινότητα, ήταν κάποιες μίνιμουμ προϋποθέσεις για τη διεξαγωγή ερευνών. Η ομάδα των ομοτίμων αυτών των θεραπευτικών κοινοτήτων συμφώνησε να γίνει αυτοαξιολόγηση, στη συνέχεια αποδοχή της αξιολόγησης από τους ομότιμους και τέλος από τους εξωτερικούς αξιολογητές. Κάποιες από τις παραμέτρους που προέκυψαν από τη διαδικασία ήταν οι ακόλουθες:

- α) πως αντιλαμβανόμαστε τη διαταραχή και ποια είναι τα χαρακτηριστικά της
- β) πως βλέπουμε τον εξαρτημένο και ποια είναι τα χαρακτηριστικά του
- γ) πως βλέπουμε τη θεραπεία να συμβαίνει στα άτομα που βοηθάμε και ποια τα χαρακτηριστικά τους
- δ) πως βλέπουμε μια ιδιαίτερη θεραπευτική κοινότητα, με επίκεντρο στη συμπεριφορά και την αντιμετώπισή της, την ηθική και τη δεοντολογία και τις αξίες που αποτελούν έμφυτο τμήμα αυτής της προσέγγισης
- ε) πως είναι ο φορέας, ποια η προσέγγισή του, πως λειτουργεί ο οργανισμός, πως είναι, ποια είναι τα στάδια του, ποια η αρχική του προσέγγιση και τελικά πως συμμορφώθηκε προς αυτήν

Χρησιμοποιήθηκαν κοινωνιογράμματα σαν τρόπος επικοινωνίας με τα μέλη και τρόπος για να βάλουμε τα μέλη να εντοπίσουν ποιοι ήταν οι άνθρωποι κλειδιά από το προσωπικό και γιατί, ποιες ήταν οι αξίες αυτού του προσωπικού και γιατί. Κοινωνιογράμματα έγιναν επίσης με το προσωπικό, για να μελετηθεί ποιος τα κατάφερνε καλύτερα να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις που είχαν θέσει οι ίδιοι. Επίσης, τέθηκαν τα κριτήρια και η αφετηρία μελέτης σημαντικών στοιχείων που υπάρχουν στο συγκεκριμένο περιβάλλον όπως είναι τα είδη των ομάδων, οι συμμετέχοντες στις ομάδες, η συχνότητα των ομάδων, η φύση και η αλληλεπίδραση μέσα σε αυτές τις ομάδες, η δέσμευση στην αλληλεπίδραση με την εξωτερική κοινότητα και στην παροχή ευκαιριών στα μέλη, η καλλιέργεια της θετικής συμπεριφοράς και η απαλοιφή της αρνητικής, η εκπαίδευση και οι επαγγελματικές δραστηριότητες, πράγματα στα οποία ήταν όλοι δεσμευμένοι. Υπήρχαν πάρα πολλά θέματα λοιπόν. Στο τέλος το αποτέλεσμα ήταν να δημιουργηθεί μια μέθοδος αυτο-μελέτης, κατά την οποία οι συμμετέχοντες πρώτα αποφάσισαν τι ήταν αυτό που θα μελετούσαν, ποια θα ήταν τα επίπεδα που θα κοίταζαν και στη συνέχεια πως θα εξετάζονταν αυτά τα επίπεδα, ποιες διαδικασίες θα ακολουθούσαν. Έτσι δημιουργήθηκε μια μέθοδος στην οποία οι ίδιοι συμμετείχαν. Δύο χρόνια αργότερα ανακαλύψαμε ότι χρειάζεται κι ένα ακόμη βήμα. Αυτό το βήμα είναι ότι μετά την αυτοαξιολόγηση, μετά την αξιολόγηση από τους ομότιμους, μετά την γραπτή αναφορά, η ομάδα των ομότιμων που έχει κάνει την αξιολόγησή της θέλει μια δεύτερη ευκαιρία να επανεξετάσει την αναφορά και μετά να σχολιάσει τις διάφορες πλευρές αυτής της αναφοράς σαν μέσο ολοκλήρωσής της. Τέλος μας επισκέπονται οι εξωτερικοί αξιολογητές, που είναι ειδικοί στο χώρο. Άνθρωποι εξωτερικοί από το σύστημα που είχαν την ευκαιρία να διαβάσουν την αυτοαξιολόγηση, να δουν την αναφορά των ομότιμων και επειδή είναι “ειδικοί” στον τομέα έχουν την ικανότητα να ρίξουν μια σύντομη, μεθοδική ματιά στο ίδιο πρόγραμμα. Και εδώ φαίνεται η φύση και η διαδικασία από όπου αυτή η προσπάθεια για συνεχή ποιοτική βελτίωση δημιουργήθηκε, πραγματοποιήθηκε και προσφέρει μια ανταμοιβή για τα άτομα που συμμετείχαν.