

SCOPE QUICK SCAN

De vragen uit de inleiding zijn leidend geweest bij het uitvoeren van de Quick Scan. Gaandeweg zijn deze vragen verder toegespitst op de onderwerpen die zich als meest relevant aandienen. Het thema sturing kwam daarbij meer en meer centraal te staan. Daarnaast gaven we mensen ruimte om, binnen het aangegeven doel van de Quick Scan, punten naar voren te brengen die zijzelf van belang achtten.

WIJZE VAN INFORMATIEVERZAMELING

Om antwoord te krijgen op de in de inleiding genoemde vragen hebben we gesprekken gevoerd met sleutelfiguren binnen de revalidatie. De benodigde contactgegevens hiervoor hebben we doorgekregen van de directeur Revalidatie a.i. en het hoofd B&B. Daarnaast hebben we, in overleg met de opdrachtgever en de directeur Revalidatie a.i., bij een aantal mensen zelf het initiatief genomen om deze te spreken.

De gesprekken voor deze Quick Scan, met in totaal 30 personen, zijn gevoerd in de periode van 26 januari tot 5 februari en duurden gemiddeld ruim een uur. In het kader van de voorbereiding van de Quick Scan vonden de gesprekken met de directeur Revalidatie a.i. en de beoogd directeur Behandeling één à anderhalve week daarvoor plaats. De gesprekken zijn, binnen werktijd, gehouden op Ronssehof revalidatiecentrum – locatie Livingstonelaan, met uitzondering van een enkele medewerker van de ondersteunende diensten die we op hun eigen werkplek spraken. Het merendeel van de gesprekken voerden we afzonderlijk, vanuit een onderlinge rolverdeling waarbij André Kalden zich meer richtte op het perspectief van management en ondersteunende afdelingen, en Myra van Zwieten met name op de behandelaars en zorgverleners. Een aantal gesprekken zijn door ons beiden gevoerd. In bijlage 2 staat een overzicht van de gevoerde gesprekken.

Met uitzondering van een drietal telefonisch gevoerde gesprekken zijn alle gesprekken opgenomen (*met smartphone of tablet*). Gesprekspartners is aan het begin van de gesprekken toegezegd dat aan ons toevertrouwde (kritische) meningen vertrouwelijk behandeld worden en in de rapportage niet tot hen persoonlijk herleidbaar zullen zijn. Een aantal gesprekspartners gaf gedurende het gesprek overigens aan dat zij daarvoor henzelf niet aan hechtten, zolang hetgeen door hen werd gezegd maar goed door ons zou worden verwoord.

WIJZE VAN INFORMATIEVERWERKING

De in de gesprekken verkregen informatie hebben we geclusterd in thema's. Deze thema's kwamen deels voort uit de vragen die wij op voorhand hadden geformuleerd, deels dienden deze zich aan in de periode dat we de gesprekken voerden, en deels werden deze thema's duidelijk nadat alle gesprekken waren afgerond. Bij het clusteren van thema's maakten we ook gebruik van persoonlijke indrukken gedurende onze korte, maar intensieve aanwezigheid op Ronssehof revalidatiecentrum – locatie Livingstonelaan.

De aard van de Goede Werker Quick Scan brengt met zich mee dat wij onszelf als onderzoeksinstrument inzetten, dat wil zeggen dat wij zelf de gesprekken voeren én de verkregen gegevens analyseren. Om het open karakter van de gesprekken te waarborgen, gebruiken we hierbij geen gestandaardiseerde vragenlijst, maar alleen een lijst met onderwerpen die we aan de orde wilden stellen (*topic list*), en die per persoon kon verschillen. In lijn met de principes van kwaliteitsborging van kwalitatief onderzoek beschouwen we het persoonlijke karakter van deze benadering als een waardevol en essentieel aspect van de Quick Scan, in plaats van een gebrek aan objectiviteit dat zou moeten worden geminimaliseerd. Bij de analyse van gespreksgegevens zijn we dan ook uitgegaan van de volgende definitie van objectiviteit: "Streven naar objectiviteit in onderzoek is het streven, in relatie tot het kader van de vraagstelling, recht te doen aan het object van studie; het object van studie te laten spreken en niet te laten vertekenen." ¹ In onderlinge gesprekken dienden onze beider verschillende perspectieven als aangrijpingspunt voor onderlinge toetsing. De nadruk van het management-perspectief bij de één diende daarbij in zekere zin als tegenhanger voor de nadruk op het werkvloer-perspectief van de ander.

WIJZE VAN RAPPORTAGE

Een belangrijk doel van de QuickScan was het beschrijven van de verschillende percepties binnen de revalidatie. Om de met ons gedeelde percepties, meningen en observaties inzichtelijk en invoelbaar te maken hebben we in het hoofdstuk Bevindingen een aantal kenmerkende citaten van gesprekspartners opgenomen die een mening of observatie weergeven welke in de gesprekken door meerdere mensen werden gedeeld.

In de analyse hebben we ons voor een belangrijk deel laten leiden door het zoeken naar concrete aangrijpingspunten voor onze begeleiding vanaf 1 maart. In die zin kunnen de bevindingen van deze QuickScan niet als uitputtend of absoluut worden beschouwd. Verdieping op detail vindt plaats in de volgende fase, waarbij we een aantal vervolgesprekken zullen voeren. Daarnaast zullen we enige tijd met de werkvloer meelopen waarbij we, naast het vergaren van additionele informatie, vanaf 1 maart de concrete doelen zullen ondersteunen die mede aan de hand van deze QuickScan in overleg met de Raad van Bestuur zullen worden bepaald.

1] Zwieten, M. van en D. Willems (2004) Waardering van kwalitatief onderzoek. *Huisarts & Wetenschap*, 47(13): 631-635