

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΤΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ: ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΗ ΧΑΡΑΞΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Δημήτρης Ιατροίδης, PhD

University Research Professor

*Καθηγητής Έρευνας και Κοινωνικού Σχεδιασμού και Διευθυντής του Τμήματος Κοινωνικής Πολιτικής,
Boston College.*

Περίληψη

Το θέμα της αξιολόγησης είναι στο επίκεντρο της λύσης κοινωνικών προβλημάτων στο τέλος της χιλιετίας. Οι σημερινές μου παρατηρήσεις αφορούν τρία παρεμφερή μέρη: Το πρώτο αναλύει το ευρύτερο σύστημα της ερευνητικής αξιολόγησης. Το δεύτερο ασχολείται με την ενδυναμωτική και συμμετοχική αξιολόγηση. Το τρίτο αφορά εφαρμογές στο ΚΕ.Θ.Ε.Α. και τη μέτρηση της ενδυνάμωσης.

I. ΤΟ ΕΥΡΥΤΕΡΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Η αξιολόγηση ως επιβίωση

Η αξιολόγηση, αναπόσπαστο μέρος της καθημερινής ζωής, της θεσμικής δομής και του κοινωνικού σχεδιασμού στις κοινωνίες που χαρακτηρίζονται κυρίως από διαχείριση πληροφοριών (αντί αγαθών και υπηρεσιών), έγινε το επίκεντρο της κοινωνικής και οικονομικής αγοράς. Ήδη αποτελεί προϋπόθεση για έγκριση προγραμμάτων, χρηματοδότησης και αριστοποίησης.

Ενώ άτομα, επιχειρήσεις και κυβερνήσεις βασίζουν τώρα την ύπαρξή τους στην αξιολόγηση, πολλοί μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί υγείας και πρόνοιας δεν αξιολογούν τις λειτουργίες τους και ιδιαίτερα την ικανοποίηση των πελατών και της κοινότητας.

Οι άτυπες και τυπικές αξιολογήσεις είναι πολύ διαδεδομένες στην καθημερινή ζωή. Σήμερα το πρωί όλοι πήραμε αποφάσεις βασισμένες σε αξιολόγηση. Για παράδειγμα, τι ώρα πρέπει να ξυπνήσουμε, πώς να ντυθούμε, τι πρωινό να φάμε και αν θα πάρουμε ταξί ή λεωφορείο. Η συμπεριφορά εξαρτάται από τις αξιολογήσεις που κάνουμε συνειδητά ή ασυνείδητα. Έτσι, η αξιολόγηση, όπως και η χάραξη κοινωνικής πολιτικής, αφορά τρία αλληλένδετα στοιχεία: Δεδομένα (καταστάσεις), αξίες (αρχές, ηθική) και δράση (παρέμβαση).

Σε οργανισμούς και επιχειρήσεις η αξιολόγηση έγινε επίσης καθημερινότητα. Προχθές φεύγοντας από τη Βοστώνη για την Αθήνα, συμπλήρωσα ένα έντυπο τράπεζας για το πόσο ικανοποιημένος είμαι από τα προγράμματα και τις εξυπηρετήσεις της. Οι φοιτητές μου αξιολόγησαν γραπτώς (ερωτηματολόγιο) το μάθημα, την ύλη, τον καθηγητή, την διδασκαλία και αν ήμουν διαθέσιμος στους φοιτητές εκτός διδασκαλίας. Στο αεροπλάνο συμπλήρωσα ένα ερωτηματολόγιο για τις συνθήκες της πτήσης. Στο ενδιάμεσο αεροδρόμιο απάντησα ερωτήσεις σχετικά με τον φωτισμό και τους χώρους αναμονής.

Η αξιολόγηση έχει ιδιαίτερη σημασία για τους οργανισμούς υγείας και πρόνοιας γιατί η υποστήριξη και εμπιστοσύνη της κοινότητας και η χρηματοδότησή τους εξαρτάται από την διαπίστωση της αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων τους.

Η επιστημολογία της αξιολόγησης

Παραδοσιακά, η έρευνα στις κοινωνικές επιστήμες, ακολούθησε τη μεθοδολογία των θετικών επιστημών, που βασίζεται στο θετικισμό.

Ο θετικισμός αποτελεί μια επιστημολογική αντίληψη για τη γνώση και την πραγματικότητα. Η επιστημολογία καθορίζει την φύση και το αντικείμενο της έρευνας, τη μεθοδολογία και τον ρόλο του ερευνητή.

Ο θετικισμός υποστηρίζει ότι:

- Η επιστήμη μπορεί να αντιληφθεί την πραγματικότητα μόνο από την εμπειρική γνώση (τις αισθήσεις).
- Τα ηθικά ζητήματα και οι αξίες δεν έχουν θέση στην επιστημονική έρευνα.
- Η θέση στόχων είναι άλογη και τυχαία επειδή αφορούν την ηθική, τις αξίες και τη φιλοσοφία. Έτσι, η έρευνα κοινωνικών επιστημών περιορίζεται μόνο στην επιλογή μέσων και όχι στόχων.
- Η πραγματικότητα ξεχωρίζει από τον ερευνητή και γίνεται κατανοητή μέσω της αντικειμενικής παρατήρησης ανεξάρτητα από αυτόν.
- Οι κοινωνικές επιστήμες μπορούν να είναι επιστημονικές όπως η φυσική και τα μαθηματικά.

Συνεπώς, η θετικιστική έρευνα και ο εμπειρισμός τείνει αποκλειστικά:

- Στην επιλογή μέσων και όχι στόχων.
- Στην τεχνολογία που δεν ασχολείται με την ηθική, τις αξίες και τις επιπτώσεις της τεχνοκρατίας στο κοινωνικό σύστημα και στην κοινωνική δικαιοσύνη.
- Σε ποσοτικές αναλύσεις σε βάρος των ποιοτικών.
- Στην απομόνωση του ερευνητή από το αντικείμενο.

Ο μεταθετικισμός απελευθέρωσε την έρευνα των κοινωνικών επιστημών από αυτούς τους παραδοσιακούς περιορισμούς του θετικισμού και δημιούργησε νέες αντιλήψεις (μεταμοντέρνες, φαινομενολογικές, κονστράκτιβιστικές και κριτικές) που βοηθούν στη λύση μοντέρνων κοινωνικών προβλημάτων και κοινωνικής αλλαγής.

Σε αντίθεση με τον θετικισμό, ο μεταθετικισμός υποστηρίζει ότι:

- Όλη η γνώση κατασκευάζεται (κονστρακτιβισμός) μέσα στην κοινωνία, δεν έχει ανεξάρτητη ύπαρξη και αποτελείται από το περιεχόμενο των όσων δημιουργούν και εκφράζουν τα άτομα.
- Οι άνθρωποι δημιουργούν τη γνώση από την αλληλεπίδραση μεταξύ της γνώσης που έχουν ήδη αποκτήσει ή των πιστεύω τους και των νέων ιδεών ή καταστάσεων που αντιμετωπίζουν. Τα άτομα βγάζουν το δικό τους νόημα από την εμπειρία τους.
- Η γνώση και η πραγματικότητα δεν μπορεί παρά να είναι υποκειμενικές, προσωρινές και προσωπικές.
- Ο θετικισμός αγνοεί ότι η πραγματικότητα διαμορφώνεται από την ισχύουσα ιδεολογία, από τα οφέλη των κυρίαρχων τάξεων και τις αξίες των ερευνητών.
- Ο θετικισμός (ορθολογισμός και εμπειρισμός) αντανakλά αξίες ακριβώς γιατί απέκλεισε άλλες αντιλήψεις. Έτσι ο ισχυρισμός του ότι οι αξίες αποκλείονται είναι οξύμωρο σχήμα.
- Ο θετικισμός δεν μπορεί να λύσει θέματα επιλογής μεταξύ αντίθετων, αλλά επιθυμητών, κοινωνικών στόχων ή κοινωνικής αλλαγής. Στον πραγματικό κόσμο η επιλογή των στόχων είναι πιο σημαντική από την επιλογή των τεχνικών μέσων. Επιλέγοντας μόνο τα μέσα, μπορεί να εξυπηρετηθούν λάθος στόχοι και να δημιουργηθεί κοινωνική ανισορροπία.

Το πλαίσιο αξιολόγησης της ικανοποίησης πελατών

Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών, επηρεάζεται από την επιστημολογία της έρευνας (θετικισμός ή μεταθετικισμός) και τον τύπο της αξιολόγησης. Συγχρόνως, συνδέεται με την αποτελεσματικότητα του οργανισμού. Το διάγραμμα #1 εκφράζει το ευρύτερο σύστημα αξιολόγησης ενός οργανισμού και τη σχέση έρευνας, αξιολόγησης και αποτελεσματικότητας.

Ποιες λειτουργίες, όμως, του οργανισμού αξιολογούν οι πελάτες; Τον οργανισμό ως σύνολο, την πολιτική του οργανισμού, τα προγράμματα, τη θεραπεία και τα αποτελέσματα; (Διάγραμμα #2) Η ικανοποίηση (ή μη) των πελατών επηρεάζει (ανατροφοδότηση) τις δραστηριότητες του οργανισμού.

Η αξιολόγηση κάθε λειτουργίας απαιτεί διαφορετικές προσεγγίσεις και ερωτήσεις. Για παράδειγμα, η αξιολόγηση του οργανισμού ως σύνολο αφορά το αν ο οργανισμός κάνει αυτά που προσβέυει, αν κάνει αυτό για το οποίο δημιουργήθηκε και πόσο καλά τα επιτυγχάνει. Αντίθετα, η αξιολόγηση της πολιτικής αφορά το αν εκφράζει την αποστολή του οργανισμού, αν είναι αποτελεσματική και αποδοτική, πώς μπορεί να βελτιωθεί και αν ανταποκρίνεται στις ανάγκες της κοινότητας. Η αξιολόγηση των προγραμμάτων αφορά την αποδοτικότητά τους και αν υλοποιούν την πολιτική του οργανισμού. Η αξιολόγηση της θεραπείας αφορά το αν είναι αποτελεσματική, αν οι μέθοδοι είναι οι πιο σωστές και αν μπορεί να βελτιωθεί. Η αξιολόγηση των εκροών και αποτελεσμάτων περιλαμβάνει το αν είναι προσδοκώμενα και επιθυμητά, αν είναι δίκαια, αν οι επιπτώσεις είναι παραδεκτές

και τι βελτιώσεις απαιτούνται. Τα αποτελέσματα (πρωτογενή και δευτερογενή) οδηγούν σε προσαρμογές (ανατροφοδότηση) όχι μόνο στον οργανισμό ως σύνολο αλλά και στην πολιτική, τα προγράμματα και στη θεραπεία (Διάγραμμα #2).

II. ΕΝΔΥΝΑΜΩΤΙΚΗ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Από εποπτεία και έλεγχο σε ενδυνάμωση και εκδημοκρατικοποίηση

Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών βασίζεται στη φιλοσοφία της ενδυνάμωσης και της συμμετοχικής αξιολόγησης. Η ενδυναμωτική και συμμετοχική αξιολόγηση αποτελεί ένα είδος μεταθετικιστικής προσέγγισης στην έρευνα των κοινωνικών επιστημών. Η οντολογική και επιστημολογική της βάση ενθαρρύνει τη συμμετοχή των πελατών και της κοινότητας στην αξιολόγηση ενός οργανισμού. Έτσι, στόχος της αξιολόγησης γίνεται η ενδυνάμωση των πελατών αντί η παραδοσιακή διοικητική εποπτεία και έλεγχος. Η έρευνα στις κοινωνικές επιστήμες απέκτησε νέα κατεύθυνση και προοπτική το κέντρο της οποίας μετακινείται:

- από τον θετικισμό στον μεταθετικισμό και στον μεταμοντερνισμό
- από τις εξαιρούμενες αξίες στον αξιακό προσανατολισμό
- από τον ορθολογισμό στον αφαιρετισμό, τη φαινομενολογία και τον κονστρακτιβισμό
- από την ελίτ στη συμμετοχή
- από τον παρατηρητή αξιολογητή στον συμμετέχοντα
- από διοικητική εποπτεία και έλεγχο στην ενδυνάμωση και συμμετοχή του προσωπικού, του πελάτη και της κοινότητας.

Η νέα κατεύθυνση αναφέρεται ως:

- Αξιολόγηση με ισχύ (evaluation with power)
- Ενδυναμωτική αξιολόγηση (Empowerment evaluation)
- Συν-αξιολόγηση (co-evaluation)
- Ενισχυτική αξιολόγηση (enabling evaluation increasing self actualization)

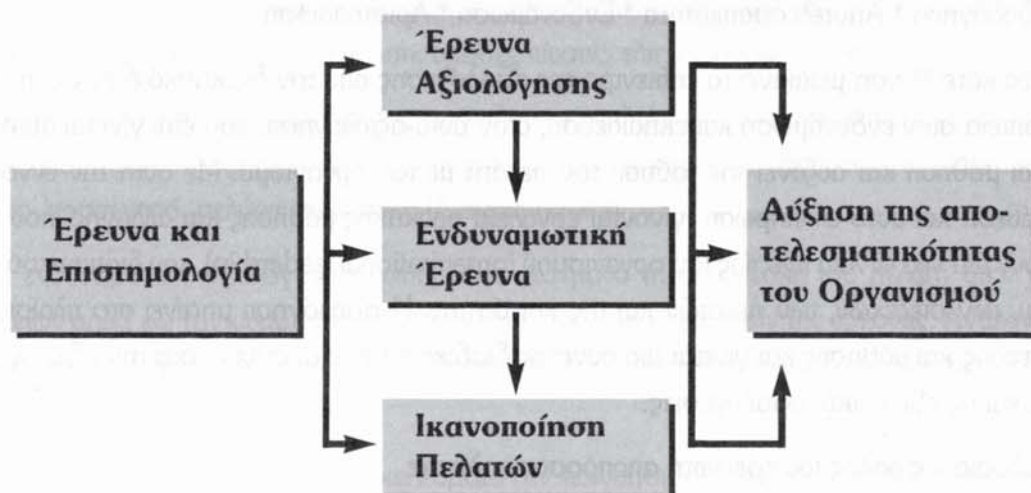
Ο μεταθετικισμός επέτρεψε στις κοινωνικές επιστήμες να ανταποκριθούν αποτελεσματικότερα στα μοντέρνα αιτήματα για απελευθέρωση, χειραφέτηση και ενδυνάμωση των ασθενέστερων κοινωνικών τάξεων στον προηγμένο καπιταλισμό των δυτικών χωρών, για κοινωνική δικαιοσύνη, για δικαιώματα των πολιτών, για κοινωνική φροντίδα, κοινωνική δραστηριοποίηση, φυλετική ισότητα, ισότητα των φύλων και πολιτισμική ποικιλομορφία.

Έτσι, η αξιολόγηση γίνεται μέσα στο πλαίσιο της κοινωνικής δομής, των κοινωνικών τάξεων και του κράτους (συμπεριλαμβανομένων των παροχών υγείας και πρόνοιας). Με αυτή την έννοια, η ενδυναμωτική και συμμετοχική αξιολόγηση σχετίζεται με τις κινήσεις κοινωνικής μεταρρύθμισης ενάντια στην κοινωνικο-οικονομική καταπίεση, υπέρ της κοινωνικής δικαιοσύνης και της αναδόμησης της κοινωνικής οικονομίας.

Οι μεταθετικιστές απορρίπτουν τα κατά τη γνώμη τους άδικα και καταπιεστικά στοιχεία στις καπιταλιστικές κοινωνικές δομές. Ιδιαίτερα πιστεύουν ότι τα προγράμματα της κρατικής πρόνοιας και

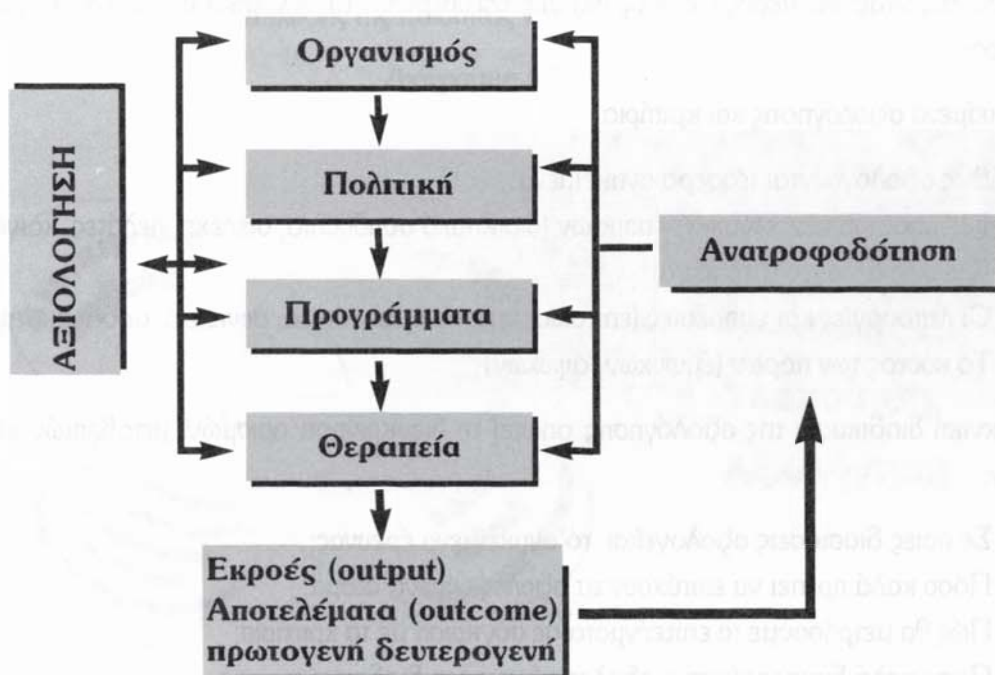
Διάγραμμα #1

Το πλαίσιο της Αξιολόγησης Ικανοποίησης Πελατών



Διάγραμμα #2

Είδη και Στόχοι της Αξιολόγησης



υγείας θεσμοποίησαν τα συμφέροντα των κυρίαρχων τάξεων.

Η ενδυνάμωση και η συμμετοχική (συνεργατική) αξιολόγηση εξοικονομεί χρήματα επιτρέποντας την καλύτερη χρήση των περιορισμένων πόρων και το άριστο της συνεργασίας με βάση τις παρακάτω αρχές:

*** Αξιολόγηση * Αποτελεσματικότητα * Ενδυνάμωση * Αριστοποίηση**

Η νέα κατεύθυνση μετακινεί το επίκεντρο της αξιολόγησης από τον διοικητικό έλεγχο, την ισχύ και εποπτεία στην ενδυνάμωση και εκπαίδευση, στην αυτο-αξιολόγηση, που έτσι γίνεται αυτο-εξέταση και μάθηση και αυξάνει την ταύτιση του πελάτη με τον οργανισμό. Με αυτή την έννοια, η αυτοδιάθεση και αυτο-εκπλήρωση γίνονται εργαλεία πρακτικής μάθησης και αλλαγής, που υποστηρίζουν μια νέα έννοια ηγεσίας του οργανισμού (organizational leadership), του διοικητικού συμβουλίου, των στελεχών, των πελατών και της κοινότητας. Η αξιολόγηση μπαίνει στο πλαίσιο της εκπαίδευσης και μάθησης και γίνεται μια συνεχής διαδικασία που απομυθοποιεί την αξιολογητική έρευνα και τις εξωτερικές αξιολογήσεις.

Ο παραδοσιακός ρόλος του ερευνητή αποπροσανατολίζεται

Αντί για τον παραδοσιακό ρόλο του αξιολογητή (δηλαδή μόνο την αξιολόγηση της αξίας των δεδομένων), ο ρόλος του ερευνητή στην ενδυναμωτική αξιολόγηση, ευρύνεται. Ο ερευνητής γίνεται:

- Εκπαιδευτής: Διδάσκει άτομα που να κάνουν αυτο-αξιολόγηση ώστε να γίνονται πιο αυτόνομοι
- Διευκολυντής: Γίνεται προπονητής αυτών που θα κάνουν την αξιολόγηση
- Συνήγορος: Ενδυναμώνει τους πελάτες να υλοποιήσουν τα ενδιαφέροντά τους μέσω αξιολόγησης
- Διαφωτιστής: Παρέχει νέες αντιλήψεις για προγράμματα και πλαίσια
- Ελευθερωτής: Με νέους τρόπους σκέψης ελευθερώνει το δυναμικό ανεξαρτησίας για αυτοδιάθεση

Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια

Συνήθως αξιολογούνται τέσσερα αντικείμενα:

1. Ικανοποίηση των κεντρικών παικτών (διοικητικό συμβούλιο, στελέχη, πελάτες, κοινότητα)
2. Κλινικές αλλαγές (θεραπεία)
3. Οι λειτουργίες και υπηρεσίες (επιτυχία, αποτελεσματικότητα, συνέχεια, αποδοτικότητα)
4. Το κόστος των πόρων (έμψυχων, άψυχων)

Η τεχνική διαδικασία της αξιολόγησης απαιτεί τη διευκρίνιση ορισμών, μεταβλητών και διαστάσεων:

1. Σε ποιες διαστάσεις αξιολογείται το αντικείμενο έρευνας;
2. Πόσο καλά πρέπει να επιτύχουν τα αξιολογούμενα άτομα;
3. Πώς θα μετρήσουμε τα επιτεύγματα σε σύγκριση με τα κριτήρια;
4. Πόσο καλά διεκπεραίωσε ο αξιολογούμενος τη διαδικασία;
5. Πώς θα γίνει η σύνθεση των αποτελεσμάτων σε κάθε διάσταση και όλων των μεταβλητών

μαζί;

Χρήση αποτελεσμάτων

Πώς αξιοποιούμε τα αποτελέσματα με δημοκρατικό τρόπο, και πώς τα μεγιστοποιούμε για όφελος όλων των παικτών; Στις δημοκρατικές κοινωνίες η συμμετοχή των πελατών στην αξιολόγηση ενισχύει την χάραξη πολιτικής, την παροχή εναλλακτικών οπτικών και επιλογών σ' αυτές που εκφράζονται από τις αρχές (κυβέρνηση, ομάδες πίεσης, ελίτ, οικονομική αγορά).

Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης αποτελούν εργαλεία για ποιοτική και ποσοτική βελτίωση δραστηριοτήτων που αφορούν τον οργανισμό ως σύνολο και τις μονάδες του: το διοικητικό συμβούλιο, προσωπικό, πελάτες, κοινότητα (Διάγραμμα #3)

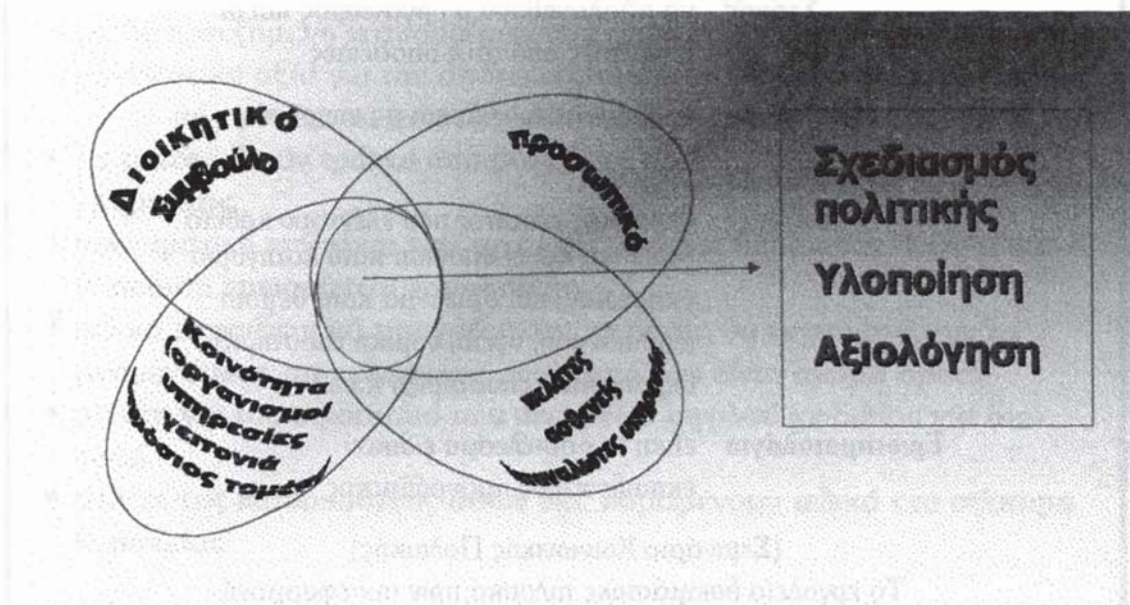
Η ενδυναμωτική αξιολόγηση περιλαμβάνει όχι μόνο τη συμμετοχή του πελάτη στην παροχή στοιχείων αλλά και την συμμετοχή του στη χρήση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Ανάλογα με το βαθμό συμμετοχής των πελατών στην υλοποίηση των αποτελεσμάτων, διακρίνονται τρία στάδια ενδυνάμωσης και αυτοδιάθεσης:

1. Στάδιο # 1: Τα ερευνητικά αποτελέσματα δεν κοινοποιούνται στους συμμετέχοντες πελάτες
2. Στάδιο # 2: Μόνο περιληπτικά αποτελέσματα κοινοποιούνται στους πελάτες
3. Στάδιο # 3: Οι πελάτες συμμετέχουν στην ανάλυση των αποτελεσμάτων και στη διαμόρφωση πολιτικών ή σε βελτιώσεις που βασίζονται στα αποτελέσματα

Παρόλο που το τρίτο στάδιο θεωρείται το πιο ενδυναμωτικό και συμμετοχικό, πολλοί οργανισμοί περιορίζονται μόνο στο πρώτο. Το τρίτο στάδιο ενδυνάμωσης περιλαμβάνει:

1. Σχεδιασμό, αναγνώριση και ενσωμάτωση των διαδικασιών της συλλογής και ανάλυσης δεδομένων
2. Συνεργασία μεταξύ κλινικών, πελατών, διοίκησης και κοινότητας
3. Συνεχή διαδικασία της βελτίωσης της ποιότητας και ποσότητας των λειτουργιών.

Διάγραμμα #3



Προβληματισμοί ενδυναμωτικής αξιολόγησης

Κάθε νέα προσέγγιση παρουσιάζει δυσκολίες και προκαλεί παρερμηνείες και κριτικές ερωτήσεις. Για παράδειγμα:

1. Η συμμετοχική αξιολόγηση αντικαθιστά την παραδοσιακή ή μάλλον τη συμπληρώνει;
2. Είναι ικανοί οι πελάτες να αξιολογήσουν τις υπηρεσίες και τα στελέχη;
3. Η ενδυναμωτική αξιολόγηση υπονομεύει την ερευνητική πειθαρχία (rigor);
4. Πόσο αντικειμενική μπορεί να είναι η αυτο-αξιολόγηση και ικανοποίηση των πελατών;
5. Υπονομεύεται ή ενισχύεται η ισχύς του ερευνητή και των στελεχών;

Κοινωνικοί επιστήμονες, τα επαγγέλματα που βοηθούν πελάτες (κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχίατροι, ψυχολόγοι) και η βιβλιογραφία δεν συμμερίζονται τον σκεπτικισμό των θετικιστών που κυρίως θέτουν τέτοια ερωτήματα. Αντίθετα, πιστεύουν ότι η συμμετοχική αξιολόγηση συμπληρώνει την παραδοσιακή, ότι οι πελάτες έχουν άμεση αντίληψη των ωφελειών, ότι η αντικειμενικότητα (αν υπάρχει) είναι σχετική και ότι ενισχύεται η ερευνητική διαδικασία και το κύρος του ερευνητή και των στελεχών.

III. ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΤΟ ΚΕ.Θ.Ε.Α. ΚΑΙ Η ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΥΤΟΔΥΝΑΜΗΣ

Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών του ΚΕ.Θ.Ε.Α.

Το ΚΕ.Θ.Ε.Α. είναι πρωτοπόρο στην ενδυναμωτική έρευνα γιατί ήδη εφάρμοσε ένα πρόγραμμα αξιολόγησης σύμφωνα με διεθνή πρότυπα που περιλαμβάνει την ικανοποίηση των πελατών. Προχωρά τώρα στην αξιολόγησή του από την ευρύτερη κοινότητα. Δηλαδή πώς κρίνουν το ΚΕ.Θ.Ε.Α. άλλοι οργανισμοί; Η πολιτεία; Το κράτος; Οι κάτοικοι γείτονες των κέντρων του ΚΕ.Θ.Ε.Α.;

Τα χαρακτηριστικά της έρευνας στο ΚΕ.Θ.Ε.Α. περιλαμβάνουν:

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στόχος να αξιολογηθούν ο οργανισμός και οι υπηρεσίες από τους αποδέκτες

Πληθυσμός όλοι όσοι αποδέχονται τις υπηρεσίες

Μεθοδολογία

Οι ενότητες θεματικές ενότητες που ελέγχουν κάθετα (πολιτική και υλοποίηση κατά κατηγορία υπηρεσίας) και οριζόντια κατά θέματα (εκπαίδευση, υγεία, νομική υποστήριξη, θεραπευτική υποστήριξη κ.λπ.)

Ερωτηματολόγιο είναι το αποτέλεσμα ειδικού εκπαιδευτικού προγράμματος

(Σεμινάριο Κοινωνικής Πολιτικής)

Το εργαλείο δοκιμάστηκε πιλοτικά πριν την εφαρμογή

Ενδεικτικά αποτελέσματα

Συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες του ΚΕΘΕΑ:

Πολύ / πάρα πολύ: **79,2%**

Αυτό το ποσοστό διαμορφώνεται σε σχέση με το χρόνο και την κατηγορία υπηρεσίας όπως παρακάτω:

- | | |
|---|-------|
| • αρχική φάση (<8 εβδομάδες): | 48% |
| • κύρια θεραπευτική φάση (2-12 μήνες): | 73,2% |
| • μεταθεραπευτική υποστήριξη (12-24 μήνες): | 86,5% |

Κατά την αρχική φάση της επαφής (<4 εβδομάδες) και πριν τη θεραπευτική φάση οι απαντήσεις σχετικά με τα προβλήματα υγείας ήταν οι παρακάτω:

κανένα πρόβλημα 29,3%
ελάχιστα προβλήματα 34,3%
αρκετά προβλήματα 24,2%
πολλά προβλήματα 7,1%
πάρα πολλά προβλήματα 5,1%

και επίσης ότι το 45,4% υποστηρίχθηκε πολύ / πάρα πολύ γι' αυτά

Η χρήση των αποτελεσμάτων στη χάραξη πολιτικής. Για παράδειγμα:

Επειδή η αυξημένη ικανοποίηση των αποδεκτών των υπηρεσιών έχει προγνωστική αξία για την αποτελεσματικότητα και ο χρόνος παραμονής συνδέεται με αυξημένη ικανοποίηση, χρειάζεται:

- να σχεδιασθούν τρόποι αποφυγής της πρόωρης διακοπής του προγράμματος
- συστηματική ενίσχυση των αρχικών φάσεων θεραπείας όπου η ικανοποίηση εμφανίζεται χαμηλότερη
- ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα τα οποία θα παρουσιάζουν τα αναμενόμενα αποτελέσματα όταν αυτά δεν είναι ακόμα ορατά
- μελέτη για τον εντοπισμό των περιόδων υψηλού κινδύνου για διακοπή
- μελέτη της ικανοποίησης όσων δεν παραμένουν τελικά στο σύστημα θεραπείας

**Για την αντιμετώπιση αυξημένων προβλημάτων
υγείας, προτείνονται:**

- ειδική συστηματική εκπαίδευση σε θέματα υγείας ώστε να αναγνωρίζονται και να μην υποτιμώνται τα προβλήματα υγείας από όσους απαντούν
- ενίσχυση του προγραμματισμού των υγειονομικών εξετάσεων
- ενίσχυση και εκπαίδευση του δικτύου συνεργατών των υγειονομικών υπηρεσιών στα συγκεκριμένα προβλήματα του πληθυσμού που αναφερόμαστε
- καλύτερο σχεδιασμό του ερευνητικού εργαλείου στον τομέα που εξετάζει τα προβλήματα υγείας

Η μέτρηση της ενδυνάμωσης

Η παραδοχή ότι η ενδυναμωτική έρευνα αυξάνει την ενδυνάμωση, μπορεί να μετρηθεί με κατάλληλα εργαλεία. Αν ένα εργαλείο μέτρησης της ενδυνάμωσης χρησιμοποιηθεί πριν και μετά την αξιολόγηση των πελατών, μπορεί να διαπιστωθεί αν και κατά πόσο αυξήθηκε η ενδυνάμωση του πελάτη.

Τέτοια εργαλεία, όπως για παράδειγμα το εργαλείο μέτρησης ενδυνάμωσης πελατών του Κέντρου Ψυχιατρικής Αναδόμησης του Πανεπιστημίου της Βοστώνης, περιλαμβάνουν συνήθως διάφορες ερωτήσεις που απαντώνται από τον ερωτούμενο με ναι ή όχι:

- Τώρα μπορώ να επηρεάσω τι θα γίνει στη ζωή μου
- Τα άτομα περιορίζονται μόνο από το τι νομίζουν ότι είναι δυνατό να γίνει
- Το να θυμώνεις με κάτι δεν βοηθά
- Έχω θετική άποψη για τον εαυτό μου
- Έχω συνήθως εμπιστοσύνη στις αποφάσεις που παίρνω
- Τα περισσότερα προβλήματα στη ζωή μου οφείλονται σε ατυχία
- Βλέπω τον εαυτό μου ως ικανό άνθρωπο
- Μπορώ συχνά να υπερπηδήσω εμπόδια
- Είμαι αισιόδοξος για το μέλλον
- Συνήθως αισθάνομαι μοναξιά
- Οι ειδικοί είναι σε καλύτερη θέση να αποφασίσουν τι να κάνουν τα άτομα
- Είμαι αποδυναμωμένος τον περισσότερο καιρό
- Αξίζω όσο και οι άλλοι
- Έχω διάφορες ικανότητες

Οι δημοκρατικές κοινωνίες βοηθούν (δεν καταδικάζουν) τους αποδυναμωμένους. Έτσι ενθαρρύνουν τη συμμετοχική αξιολόγηση και τη μέτρηση της ενδυνάμωσης που προωθούν τη δημοκρατικοποίηση των σχέσεων του ανθρώπου και των οργανισμών υγείας και πρόνοιας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Attkisson, CC. Zwick R. The Client Satisfaction Questionnaire: Psychometric Properties and Correlations with Service Utilization and Psychotherapy Outcome. *Evaluation and Program Planning* 5: 233-237, 1982.
- Chamberlin J. Rogers ES, Ellison M. Self-Help Programs: A Description of Their Characteristics And Their Members. *Psychiatric Rehabilitation Journal* 19 (3):33-42, 1996.
- Cohen MB. Social Work Practice With Homeless Mentally Ill People; Engaging The Client. *Cocial Work* 34; 505-509, 1989.
- Gray ST. *Evaluation with Power*, Jossey-Bass, Inc.: San Francisco, 1997.
- Greenfield T.K. Wyatt CJ. The Client Satisfaction Questionnaire: Application To Evaluation of Student Counseling Programs. Unpublished, manuscript, Washington State University, 1982.
- Larsen DL, Attkisson CC. WA. Nguyen TD. Aggessment of Client/Patient Satisfaction: Development of a General Scale. *Evaluation and Program Planning* 2: 197-207, 1979.
- Fetterman, SJ. Kaftarian A.W. editors. *Empowerment Evaluation: Konwledge and Tools For Self-Assessment & Accountability*. David M. Thousand Oaks, Calif.: Sage, 1996.
- Levois M., Nguyen TD, Attkisson C.C. Artificat in Client Satisfaction Assesment: Experience In Community Mental Health Settings. *Evaluation and Program Planning* 4: 139-150, 1981.
- McLean A. Empowerment and the Psychiatric/Expatient Movement in the United States: Contradictions, Crisis, and Change. *Social Science in Medicine* 40: 1053-1071. 1995.
- Nguyen TD. Attkisson CC. Steigner BL. Assessment of Client/Patient Satisfaction: Development and Standardization of A Service Evaluation Questionnaire. Paper presented at the Annual Meeting of the American Psychological Association, Los Angelos, and August, 1981.
- Nuttall R. Validstion of the Empowerment of Client/Patient Satisfaction: Development and Standardization of a Service Evaluation Questionnaire. Paper presented at the Annual Meetking of the American Psychological Association, Los Angeles, and August, 1981.
- Nuttall R. *Validation of the Empowerment Scale with a College Population*. Boston, Boston College, Department of Counseling and Developmental Psychology; 1995.
- Rogers ES. Chamberlin J. Ellison ML. Crean T. A Consumer-Constructed Scale to Measure Empowerment Among Users of Mental Health Services *Psychiatric Services* 48: 1042-1047, 1997.
- Rogers ES, Palmer-Erbs V. Participatory Action Research: Implications for Researchers in Psychiatric Rehabilitation. *Psychosocial Rehabilitation Journal* 18: 3-12, 1994.
- Segal S., Silverman C. Temkin T. Empowerment and Self-Help Agency Practice for People with Mental Disabilities. *Social Work* 39: 727-735, 1993.
- Segal S. Silverman C. Temkin T. Measuring Empowerment In Client-Run Self-help Agencies. *Community mental Health Journal* 31, 215-227, 1995.
- Sharkey D. *Validation of the Empowerment Scale with a Hospital Population*. Medfield. Mass. Medfield State Hospital 1995.
- Stamps PL. Finkelstein JB. Statistical Analysis of an Attitude Scale to measure patient satisfaction with medical are. *Medical Care* 19: 1108-1135, 1981.