

SUCCESFORMULE VOOR KWALITEIT

Topzorg in verpleeghuizen vereist een omslag in denken

In de verpleeghuiszorg is het streven naar zorg van topkwaliteit opzijgeschoven. Managers zijn er vooral op uit hun geld verantwoord uit te geven, professionals zijn verstrikt in een enorme bureaucratie. Dat kan anders.

J.M.G.A. SCHOLS

An de slechte kwaliteit van zorg in de verpleeghuizen wijdde NOVA op 1 februari een uitzending. Er werden patiënten getoond bij wie sprake was van ernstige verwaarlozing met fatale afloop. Ook zagen we mevrouw R. Dijkman, voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Verpleeghuisartsen, die stelde dat verpleeghuisartsen maar moeten opstappen als zij voor hun klachten over de zorg geen gehoor vinden bij hun directie. Alsof dat een oplossing is! In een land met nog steeds zo veel welvaart moeten er toch andere mogelijkheden zijn.

SLAVEN

Waar blijven we met ons streven naar vraaggestuurde zorg? Hoe zit het met de vermaatschappelijking van de verpleeghuiszorg, om de patiënten zoveel mogelijk ruimte te geven voor een eigen leven? Waar is de aandacht voor de

relatie tussen zorgvrager en professional en voor het wederzijds respect?

Anno nu houden directies en managers zich (noodgedwongen) bezig met doelmatige kostprijberekeningen, zijn professionals slaven geworden van de opgelegde, enorme bureaucratische zorgregistratie en is de inspectie vooral bezig met het bewaken van de ondergrenzen van de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. In zo'n situatie verslapt de aandacht voor zorginnovatie en wordt het streven naar zorg van topkwaliteit opzijgeschoven.

Dit past overigens wel bij het huidige tijdsbeeld waarin de aandacht sterk is gericht op de euro. Je kunt je afvragen of de marktwerking wel past bij de chronische zorg. Integrale, kwalitatief verantwoorde verpleeghuiszorg vraagt immers ook om honorering van de zachtere kan-

ten in de zorg; kanten waaraan declareerbare tijdseenheden vaak niet goed zijn te koppelen.

Het is in de verpleeghuizen zeker niet allemaal kommer en kwel. Ik ben ervan overtuigd dat er op veel plaatsen hard wordt gewerkt aan goede zorg. Zorg waarop Nederland nog steeds trots mag zijn; zeker als ik deze vergelijk met die in veel andere landen. Het multidisciplinaire zorgconcept van het verpleeghuis, het gedifferentieerde zorgaanbod en ook de multidisciplinaire teams zijn internationaal gezien uniek. Dat moet ook zo blijven; maar we moeten ook hard blijven werken aan verdere zorgvernieuwing.

ZEKERHEDEN

In de supermarkt die is verkozen tot de beste van het land, zag ik onlangs de

Verantwoorde verpleeghuiszorg vraagt ook om honorering van de zachtere kanten van de zorg.

DE FOTO IS HELAAS
NIET BESCHIKBAAR
VOOR INTERNET

SAMENVATTING

- De kwaliteit van de verpleeghuiszorg staat op dit moment in ons land, mede door de negatieve media-aandacht, sterk ter discussie.
- Op dit moment wordt te eenzijdig de nadruk gelegd op het aspect van de doelmatigheid van de zorg, waardoor de aandacht voor de inhoud van de verpleeghuiszorg en de kwaliteit daarvan in het gedrang komen.
- De AWBZ gaat op de schop, wat leidt tot onduidelijkheden en onzekerheden voor alle actoren in de zorg.
- De samenleving moet zich nadrukkelijk uitspreken over de investering die ze in de toekomst wil doen in de chronische zorg voor haar groeiende groep fragiele ouderen.

succesformule voor kwaliteit van dienstverlening. Deze supermarkt biedt de klanten zeven dagelijkse zekerheden: euro's goedkoper; service met een glimlach; voor al uw boodschappen; vers is ook echt vers; vlot winkelen; niet tevreden, geld terug; en uw wensen staan centraal.

Met de NOVA-uitzending voor ogen werden de eisen die mogen worden gesteld aan top-verpleeghuiszorg mij meteen duidelijk: dagelijks verantwoord uitgeven van de euro; zorg en dienstverlening met een glimlach; voor alle woon-, welzijn- en zorgaspecten; aandacht voor kwaliteitszorg; zorg en dienstverlening op tijd en op maat; aandacht voor onvolkomenheden en klachten over de zorg; en: de patiënt staat centraal!

Zeven aspecten van optimale verpleeghuiszorg, waarvan verantwoord

de patiënt. We moeten ook ophouden met de patiënt te zien als een 'geïndiceerd aantal zorguren', want dan zien we de patiënt zelf immers niet meer écht!

Doelmatigheid bewerkstelligen door steeds maar te bezuinigen op de inhoudelijke kwaliteit of het deskundigheidsniveau van de medewerkers, moet ook afgelopen zijn. Goedkoop is uiteindelijk duurkoop! Het leidt tot storingen in de coördinatie, de complementariteit en de continuïteit van de zorg en niet in de laatste plaats, ook in de communicatie, met alle ellende van dien.

FINANCIËLE INVESTERING

Bij het schetsen van dit wenselijke beeld komen we tot de harde conclusie dat de chronische zorg, waaronder de verpleeghuiszorg, toch echt een extra financiële investering behoeft. Ik daag de samen-

De patiënt niet zien als een 'geïndiceerd aantal zorguren'

uitgeven van de euro er dus maar één is. Natuurlijk is doelmatigheid belangrijk; het blijft een uitdaging om de zorg en de dienstverlening zo effectief mogelijk te organiseren, maar dan wel op een andere manier dan nu gebeurt. Op dit moment gaat het streven naar doelmatigheid immers gepaard met een onoverzichtelijke hoeveelheid regelgeving met veel bureaucratie en wederzijds wantrouwen, die tot uiting komt in allerlei materiële controles.

Even belangrijk zijn de andere zes aspecten van goede verpleeghuiszorg. Daarin komen de centrale positie van de patiënt en de belangrijke rol van de professionals evident naar voren. Deze zes aspecten moeten weer het accent krijgen dat ze verdienen.

Duidelijk is in ieder geval dat een en ander op dit moment meer balans vereist in de aandachtsverdeling tussen euro en inhoud!

PROACTIEF

Werken aan goede verpleeghuiszorg betekent proactief werken aan de kwaliteit en niet defensief, zoals nu meestal gebeurt. Het houdt ook in dat we moeten werken aan echte vraagsturing in de zorg en dat we vraagsturing niet alleen maar benaderen vanuit systemen, die zogenaamd meer aandacht opeisen voor

leving uit daarover een uitspraak te doen. Juist nu is een verstandige en brede maatschappelijke discussie hierover passend; zeker omdat de AWBZ op de schop gaat en de nieuwe Wet op de maatschappelijke ondersteuning (WMO) al voor heel wat onrust heeft gezorgd.

De constatering dat het wellicht zinvol is om van de samenleving een extra offer te vragen, is overigens geen excuus voor de slechte kwaliteit van zorg, waarvan op dit moment hier en daar sprake is. Van mij mag een zorginstelling zoals een verpleeghuis jaarlijks voor het voetlicht worden gehaald voor 'bewezen' kwaliteitsindicatoren. Daar is helemaal niets mis mee.

Mismanagement en slechte kwaliteit van zorg moeten zelfs worden bestraft. Maar alleen als de samenleving eerst de voorwaarden heeft geschapen om tot een verantwoorde zorg te komen. En daarbij moeten we uitgaan van een als normaal te verwachten kwaliteit van zorg en niet alleen van het voldoen aan ondergrenzen. Verpleeghuispatiënten hebben daar recht op, evenals de vele hardwerkende professionals.

VIEZE SMAAK

Misschien moeten we maar eens ophouden te denken dat zorginstellingen volledig analoog kunnen zijn aan commer-

ciële bedrijven. Marktwerking in de zorg heeft inmiddels een vieze smaak gekregen! Dit besef alleen al zou de noodzakelijke rust kunnen bieden om weer oprecht aan de kwaliteit te werken.

In een vergrijzend land als het onze moet de ouderenzorg hoog op de beleidsagenda staan. Er liggen uitdagingen voor de samenleving die hun weerga niet kennen. Gezonde én fragiele ouderen ruimte geven om te leven, daar gaat het om. De juiste steun in de rug van de gezondheidszorg is daarvoor een absolute vereiste.

Staatssecretaris Ross-van Dorp lanceerde zeer onlangs het actieprogramma 'Kwaliteit in de zorg', waarmee zij de chronische zorg de komende drie jaar wil ondersteunen om die te verbeteren. Laat zij de aftrap doen om de 'inhoud van de zorg' weer de aandacht te geven die deze verdient. ■

prof. dr. J.M.G.A. Schols,
verpleeghuisarts, Departement Tranzo, Universiteit van Tilburg; Capaciteitsgroep Huisartsgeneeskunde, Universiteit Maastricht; en Vivre, Maastricht

Correspondentieadres: jschols@vivregroep.nl



Een links naar de NOVA-uitzending vindt u via de MC-website:
www.medischcontact.nl/dezeweek