

Interview uit de HKZ-special Verpleging en Verzorging (www.hkz.nl)

## Toekomstideaal VWS en Inspectie

### “Normen moeten openbaar, integraal en extern toetsbaar zijn”

*Marktwerking in de verpleging, verzorging en thuiszorg kan leiden tot betere zorg. Dat stelt de Raad voor de Volksgezondheid in een advies dat op 31 mei werd aangeboden aan de Tweede Kamer. Wat goede zorg is en hoe dat getoetst moet worden, daarover is het laatste woord nog niet gezegd. Maar de richting wordt wel steeds duidelijker. Hoofdinspecteur drs. Jenneke van Veen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en beleidsambtenaar drs. Peter Wognum van VWS hebben een gezamenlijk toekomstideaal: “Eén openbaar systeem voor maatschappelijke verantwoording waaruit alle partijen de informatie kunnen putten die zij nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen.”*

“De roep om maatschappelijke verantwoording en openbaarheid van gegevens wordt steeds luider.” Hoofdinspecteur Jenneke van Veen signaleert deze trend ook in de sectoren waar zij verantwoordelijk voor is: de verpleging, verzorging en thuiszorg. “De negatieve publiciteit naar aanleiding van onze rapporten was misschien niet leuk, maar het heeft er wel toe bijgedragen dat kwaliteit nu hoog op de agenda staat. En dat blijft voorlopig ook wel zo.”

Peter Wognum houdt zich bij VWS bezig met innovatie, ict, kwaliteit en veiligheid. Ook hij signaleert met genoegen de toenemende aandacht voor kwaliteit. “Dat komt door een combinatie van factoren. Uit het Inspectierapport De Staat van de Gezondheidszorg 2002 bleek dat het niet opschoot met de kwaliteitssystemen. VWS heeft daarop de druk verhoogd en dat heeft veel in beweging gebracht. Langzamerhand ontdekken de instellingen nu het kwaliteitssysteem als verbeterinstrument. Daarbij worden de toetsingsinstrumenten steeds beter en is kwaliteit ook voor de zorgverzekeraars meer een issue geworden.”

#### **Norm verantwoorde zorg**

“Het brede certificatieschema voor verpleging, verzorging en thuiszorg sluit aan bij de ontwikkelingen in de sector,” meent Jenneke van Veen. “Maar daarmee zijn we er nog niet. Certificering is nuttig, maar het garandeert niet dat er ook echt verantwoorde zorg geleverd wordt. Hiervoor hebben de belanghebbende partijen nu samen een landelijke norm ontwikkeld, onder mijn voorzitterschap. Volgende week wordt die Norm verantwoorde zorg als visiedocument aangeboden aan de staatssecretaris. Daarna moeten de doelen nog SMART<sup>1</sup> geformuleerd worden. Nu gaat de norm nog alleen over de intramurale zorg. Dat wordt uitgebreid naar extramurale en thuiszorg en mogelijk ook naar andere sectoren. Ik vind dat deze norm straks opgenomen moet worden in het brede HKZ-schema, net als landelijke standaarden die door verpleegkundigen en artsen ontwikkeld worden. En vervolgens moet er goede ondersteuning geboden worden bij de implementatie van de normen.”

#### **Vier partijen**

In de voorbereiding van de Norm verantwoorde zorg kwam ook het punt van integrale toetsing ter tafel, vertelt Van Veen. “Als het om kwaliteitstoetsing gaat, hebben de vier partijen –de instellingen en hun raden van toezicht, de cliënten, de inspectie en de zorgverzekeraar- ieder een eigen rol te vervullen. “Rekening houdend met die specifieke verantwoordelijkheden willen we streven naar openbare afspraken over integrale toetsing. Als je vanuit deze vier perspectieven naar kwaliteit kijkt, krijg je een goed totaalbeeld. Daar kun je een soort kwaliteitskaart van maken en die op het internet publiceren. Dat moet wel heel zorgvuldig gebeuren, anders worden instellingen bang om in hun keuken te laten kijken.” Het ideaal van de Inspectie en VWS is dat de kwaliteitsinformatie binnen enkele jaren wordt geïntegreerd in een openbaar document Maatschappelijk Verantwoording, waaruit alle partijen uit het maatschappelijk en zorgspectrum informatie kunnen putten.

---

<sup>1</sup> Specifiek, Meetbaar, Aanvaardbaar/acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

## **Certificering**

Over de meest geschikte vorm van kwaliteitstoetsing zegt Peter Wognum: “VWS is een voorstander van externe toetsing door deskundige certificerende instellingen (CI'en). Er moet echter nog wel wat verbeteren in de certificatiestructuur en de sectordeskundigheid van CI'en. Daarover zijn we in gesprek met de Raad voor Accreditatie. Sectorspecifieke normen vinden wij goed, mits ze niet te gedetailleerd zijn. De koppeling met ISO zorgt ervoor dat de zorginhoudelijke deskundigheid wordt gekoppeld aan een goede bedrijfsvoering. Dat heeft grote meerwaarde. Het HKZ-schema voor de verpleging en verzorging heeft dit allemaal in zich. De normen zijn denk ik ook voldoende herkenbaar voor zowel verpleging, verzorging als thuiszorg. Ik vind het alleen wel een beetje jammer dat er niet meer uitkomstindicatoren in het conceptschema zitten. Zo iets als een streefpercentage decubitus, dat had er bijvoorbeeld best in gemogen. Daar is landelijk inmiddels voldoende draagvlak voor.”

## **Bronzen keurmerk**

Verschillende zorgverzekeraars tonen op dit moment belangstelling voor het bronzen keurmerk van Stichting Perspekt. Peter Wognum is ambivalent over deze ontwikkeling. “Het bezwaar vind ik dat de normen verouderd zijn, niet openbaar en dat ze niet door een onafhankelijke certificerende instelling getoetst worden. Maar het brengt partijen wel in beweging en dat is een pluspunt. Ik zie het als een initiële stap op weg naar certificering.”

Van Veen: “Zulke tussenstations hebben we misschien nog wel even nodig. Maar we moeten wel uitkijken dat het geen lappendeken wordt en het moet voor iedereen helder zijn waar een tussenstap voor staat.” Wognum ziet die stappen helder voor zich: “Stap één is fysieke veiligheid, bijvoorbeeld de gebouwen. Stap twee gaat over veiligheid als resultaat, dan gaat het over decubitus, valincidenten enzovoort. En stap 3 omvat het totaal, inclusief onderzoek en ontwikkeling. Als je zulke tussenstappen markeert, valt er tussendoor ook eens iets te vieren. Bij certificering ligt het feestje wel erg ver weg. Maar het certificaat moet wel je einddoel zijn.”

## **Kwaliteitswinst**

Van Veen: “Voor alles gaat het erom dat we oudere mensen helpen om hun stem te laten horen. Daarvoor is het nodig dat instellingen een goed zorgpad uitstippelen en hun cliënten voortdurend bevragen. Een landelijk instrument voor cliëntenraadpleging maakt het mogelijk om ook tussen instellingen te vergelijken. Zo'n instrument moet dus ontwikkeld worden, bij voorkeur door de organisatie die op dat vlak de meeste expertise in huis heeft. Met de Norm verantwoorde zorg in combinatie met het HKZ-schema slaan we een grote slag. Als het lukt om dat allemaal goed te implementeren, kunnen we een enorme kwaliteits- en veiligheidswinst boeken.” [Afke Hielkema]