

Toezichthouders zoeken naar zicht op kwaliteit

Zorgvisie 23 mei 2017

Toezichthouders worstelen met het toezicht op de kwaliteit van zorg. Dat blijkt uit onderzoek van adviseur Yvonne van Kemenade van Health Care Consultancy. Ze hebben vooral moeite concrete invulling te geven aan toezicht houden op kwaliteit van zorg.

Aan het onderzoek namen 132 toezichthouders deel. Daarvan vindt de overgrote meerderheid (95 procent) dat kwaliteit een integrale verantwoordelijkheid is en heeft 80 procent een speciale commissie of aandachtfunctionaris voor kwaliteit. Daarbij vraagt 76 procent van de respondenten informatie op over de kwaliteit binnen een instelling en gaat 66 procent zelf kijken bij een locatie of verschillende locaties naar hoe het daar met de kwaliteit is gesteld. Van de 132 toezichthouders is 23 procent wel eens bij een kwaliteitsaudit aanwezig geweest, valt in het onderzoeksrapport te lezen.

Zoeken naar kwaliteit

Hoewel bijna driekwart van de toezichthouders vindt dat er goed zicht is op de kwaliteit van zorg in hun organisatie, is dit toch een van de onderwerpen waar de raden van toezicht mee worstelen. Ze zoeken in veel gevallen nog naar een manier waarop concreet zicht kan worden verkregen op de kwaliteit. Daarbij onderzoeken ze ook hoe de invulling van een toezichtkader kwaliteit eruit moet zien en hoe ze zicht kunnen krijgen op de merkbare kwaliteit, naast de meetbare kwaliteit.

Dilemma's rond kwaliteit

Als toezichthouders tegen dilemma's aanlopen, wordt dat door 98 procent van de respondenten met de bestuurder van hun organisatie besproken. Bij dilemma's rond de kwaliteit van zorg wordt dit maar in 29 procent van de gevallen gedaan. De meeste dilemma's die respondenten noemen hadden betrekking op de omgang met agressie, zelfsturing, levensbeëindiging, veiligheidsrisico's, zorgcalamiteiten en vrijheidsbeperkende maatregelen. Daarnaast liepen toezichthouders vooral tegen dilemma's aan bij financiën en vastgoed (27 procent). Personeelsgerelateerde zaken, zoals een hoog ziekteverzuim, de kwaliteit van personeel en de personeelsbezetting leverden 19 procent van de dilemma's op. Nog eens 14 procent van de dilemma's betrof fusies.

Kwaliteitsdilemma's bespreken

Volgens Van Kemenade is het juist belangrijk om kwaliteitsdilemma's te bespreken, omdat het daarbij gaat om bewustwording van wat er in de organisatie speelt en welke dialogen er worden gevoerd op welke niveaus in de organisatie. Bovendien vindt bij persoonsgerichte zorg een verschuiving plaats van het afvinken van controlelijsten naar het aanvinken en bespreekbaar maken van het afwijken van normen en regels, schrijft de adviseur. 'Er bestaat een spanning tussen verantwoorde en goede zorg. Het gaat er dan om in dialoog met elkaar nader te bepalen welke risico's acceptabel zijn en welke niet.'

Vraag over goed zicht

Ook levert het onderzoek volgens Van Kemenade, de vraag op: wat verstaat men onder goed zicht hebben op kwaliteit van zorg? Volgens de adviseur vraagt goed toezicht op de kwaliteit in elk geval om zicht op signaleringssystemen, voeling hebben met wat er gaande is en het vermogen om de zinvolle informatie in samenhang te beschouwen. Dit kan niet worden gedaan aan de hand van enkel kwaliteitsrapportages, schrijft Van Kemenade. Er is ook een uitgebreider toezichtkader kwaliteit nodig waarin meetbare en merkbare zaken worden benoemd.