

Verreikende zorgen om verrijkende kwaliteitssystemen

Henk Nies

Vilans

7 december 2010

Zorgen om kwaliteit in langdurende zorg ilans

- Betaalbaarheid
- Toegang
- Medewerkers
 - Aantal
 - Professionaliteit
- Bureaucratie
- Samenspel van voorzieningen en bestuurslagen
- Het juiste kader resp. het mensbeeld

Hoe staan we er voor in Nederland?

- Vergrijzing moet nog beginnen
- Er is nog genoeg personeel
- We besteden nog veel geld aan de langdurende zorg
- We hebben nog een verzekering
- We hebben een rijke intramurale historie
- We organiseren het landelijk
- We rekenen niet af op kwaliteit
- We registeren wel heel goed
- Onze beleidsretoriek bespreekbaar: weerwoord mag

De essentie van langdurende zorg

Het systeem van activiteiten van mantelzorgers en/of professionals (in zorg en welzijn) die erop gericht zijn dat mensen die niet volledig tot zelfzorg in staat zijn de hoogst mogelijke kwaliteit van bestaan kunnen ervaren, conform hun eigen individuele wensen met de hoogste mate van onafhankelijkheid, autonomie, deelname aan de samenleving, persoonlijke levensvervulling en menselijke waardigheid (WHO, 2000)

Trends in Europa (INTERLINKS)



Engeland

Finland

Frankrijk

Italië

Nederland

Oostenrijk

Slovenië

Spanje

Zweden

Zwitserland

Wat is kwaliteit?



1. Van controle en inspectie door overheden naar zelfregulering naar certificering door derden
2. Van minimumnormen naar optimaal functioneren
3. Van proces en structuur indicatoren naar resultaten: output en outcome
4. Van kwaliteit van zorg naar kwaliteit van leven/bestaan
5. Mensbeeld van een afhankelijk zorgvrager naar betekenisvol persoon met een levensdoel

Waar staat het kwaliteitsbeleid in de langdurende zorg?

- Kwaliteitsbeleid in de langdurende zorg is in ontwikkeling
 - Gezondheidszorgmodel is niet toereikend
 - Protocollen en richtlijnen werken anders
 - Tussen curatieve zorg en welzijn in, tussen landelijk en lokaal
 - Kwaliteit van zorg is een te smal concept: kwaliteit van leven/bestaan
 - Het draait om begrippen als participatie, waardigheid, onafhankelijkheid, autonomie, persoonlijke levensvervulling en menselijke waardigheid: maar ... lastig in kaart te brengen

De worsteling: ook voor Nederland



- Kwaliteitsbeleid
 - Zegen of bureaucratie?
 - Kosten
 - Transparantie tegen elke prijs?
- Pay for performance: beloning naar prestatie?
- Landelijk of lokaal?
- Kan verbetering en verantwoording samengaan?
- Gaat het over de juiste dingen?

De worsteling: kwaliteitsbeleid zegen of bureaucratie?



- Bureaucratie speelt niet alleen in Nederland
 - De kosten van kwaliteitsbeleid zijn onbekend, in ieder geval aanzienlijk
 - Control mentaliteit
 - Private aanbieders: een vorm van marktpositionering
Publieke aanbieders: verplicht nummer
 - Transparantie voor het grote publiek: wie is er blij mee?
 - Aanwezig in: Zweden, Nederland, Engeland, Duitsland met openbare informatie, in Oostenrijk, Spanje, Frankrijk vertrouwelijk
- Waarom transparantie?

Transparantie (Hibbard et al., 2005)

Rapportage	Ziekenhuizen over 2 jaar		Slecht presterend over 2 jaar	
	beter	slechter	beter	slechter
Publiek	32	5	87	12
Vertrouwelijk	23	13	65	35
Geen	12	12	58	42

- Transparantie is vooral voor de organisatie zelf interessant
- Voor cliënten beperkt (in de langdurende zorg misschien wat meer)
- Kan inkoopgedrag sturen (bijv. Zweden: betere cliënttevredenheid → betere financiering)

De worsteling: beloning naar prestatie?



- Weinig eenduidig bewijs dat zorg beter wordt
- UK: als je het verkeerd opzet: wordt de zorg slechter
- Perverse prikkels
 - exclusie ziektebeelden: drukt scores
 - verdwijnen onaantrekkelijke reguliere werkwijzen
 - calculerend gedrag bij te grote vergoedingen
 - geen beweging en investering bij te lage vergoedingen

De worsteling: (de)centralisatie

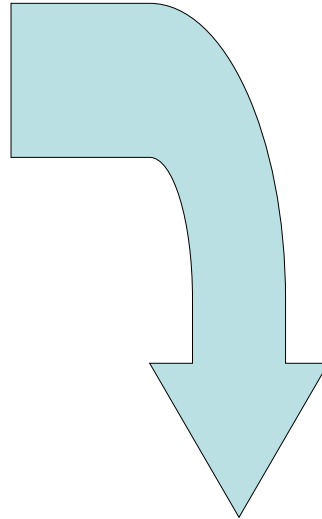
- Veel langdurige zorg is lokaal georganiseerd; Nederland het meest gecentraliseerd → gelijkheidsideaal
- Vaak geen wetgeving op landelijk niveau
- In een aantal landen nationale kaders voor lokale resultaten
- Verantwoordelijkheid bij lagere overheden
- Grote lokale verschillen
- Probleem kwaliteit over de bestuurslagen te organiseren

- Geen systeem zonder schotten
- Verschillen zijn een keuze
- Benchmarks op lokaal niveau
- Kaders op landelijk niveau

De worsteling: verantwoording en verbetering in één systeem?

Doelen:

- Verantwoording
- Verbetering
- (Onderzoek)



Niveaus:

- Systeem
- Organisatie
- Professioneel
- Cliënt/patiënt:
individueel
zorg/ondersteuningsplan

De worsteling: verantwoording en verbetering in één systeem?

- Luxemburg: medicatieveiligheid niet relevant
- Bespreekbaarheid en veiligheid als voorwaarden
- We hebben er een control proces van gemaakt, geen verbeterproces

Conclusie:

- Beloon verbeteractiviteiten op basis van resultaten
- Beloon goede resultaten
- Kies ook narratieve methoden: die zeggen vaak meer

De worsteling: gaat het over de juiste dingen?



Generatie	Accent	Doel
Eerste	Expliciteren processen - kwaliteitscontrole	KVZ inzichtelijk maken en beheersen
Tweede	Ind. Zorg- en ondersteunings-Plannen Org. Tevredenheidsonderzoek	Verbeteren zorg voor patiënten/ cliënten
Derde	Verregaande samenwerking of reorganisatie	Hoe vraag van de cliënt/patiënt beantwoorden?
Vierde	Geen vaste structuren	Zorg richten op leven dat bij cliënt past

- Personalisering
 - Identiteit behouden
 - Gezamenlijke besluitvorming
 - Een gemeenschap creëren
- Sturing
 - Transitie ondersteunen
 - Gezondheid en zorg voor gezondheid bevorderen
 - Goede zorg in de laatste fase
- Transformatie
 - De medewerkers doelgericht in op niveau en in vorm houden
 - Een positieve cultuur onderhouden

- Veiligheid - je veilig voelen
- Erbij horen - deel uit maken van je omgeving
- Continuïteit - verbindingen voelen
- Zin - doelen hebben om naar te streven
- Iets bereiken - voortgang maken naar die doelen
- Betekenis - het gevoel hebben dat je er voor iemand toe doet

- We moeten in een nieuw kader van kwaliteitsdenken komen
- Zorg en ondersteuning in het leven van de cliënt/patiënt brengen
- Buitenland heeft veel voorbeelden
- Vooral in de gehandicaptenzorg
- Nederland ook in de ouderenzorg
- Op naar de derde generatie!