

Wetenschap moet kwaliteit in zorgsector onderzoeken

De keurmerken in de zorgsector liggen opnieuw onder vuur. Deze certificaten zouden maar weinig voorstellen en dus overbodig zijn. Maar, de discussie moet niet alleen over de keurmerken gaan, maar over waar het écht om gaat: hoe wordt een duurzame kwaliteitsverbetering in de zorg gerealiseerd? Aldus directeur Laurie Ickenroth van Stichting HKZ, ontwikkelaar van kwaliteitsnormen. Zij pleit voor een grondig en onafhankelijk onderzoek naar de juiste aanpak.

Met enige regelmaat duikt de kritiek op de diverse keurmerken in de zorg op. Deze week (maandag 26 januari) was het in de Volkskrant weer zo ver. De keurmerken zouden alleen maar leiden tot ‘mappen vol procedures’ (ofwel een grotere administratieve lastendruk) bij de zorginstellingen, zouden niet of nauwelijks leiden tot meer kwaliteit in de zorg en eigenlijk is het hele systeem van keurmerken vooral commercieel gedreven. Het artikel in de krant van maandag was onder meer gebaseerd op een onderzoek van Stef Groenewoud van Plexus Medical Group. In de zorgsector heersen grote twijfels over de kwaliteit van dit onderzoek. Zonder hier op alle details in te gaan zeg ik op eigen gezag: het onderzoek van Groenewoud raakt kant noch wal.

Voordat ik kom bij waarover de discussie naar mijn mening echt moet gaan, kan ik het niet nalaten te pogen kort de belangrijkste kritiekpunten te weerleggen. Daarbij kan ik uiteraard alleen spreken voor en over het HKZ-keurmerk. Het toekennen van ons certificaat leidt op den duur wel degelijk tot betere zorg. De organisatie en procedures worden beter gestroomlijnd en dus effectiever, wat de zorg aantoonbaar ten goede komt. Bovendien blijven wij periodiek meten en controleren, wat kan leiden tot het intrekken van het keurmerk. Wat betreft de administratieve lastendruk: die wordt zonder keurmerk eerder groter dan dat die afneemt. Een zorginstelling moet dan namelijk haar eigen archieven, formulieren, bestanden et cetera opzetten, terwijl het wiel al lang is uitgevonden. Het HKZ-keurmerk schept orde in de chaos en is dus geen ‘papieren tijger’, zoals wel wordt gesuggereerd. Tenslotte de commerciële motieven: betrouwbare keurmerken als dat van HKZ worden aan alle kanten zwaar gecontroleerd en gereguleerd. Niet voor niets zijn wij een gezamenlijk initiatief van koepels van patiënten/consumenten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Deze instanties houden de vinger voortdurend aan de pols.

Het getuigt verder nogal van arrogantie om de inmiddels bijna 2300 instellingen (waaronder verpleeghuizen, apotheken, huisartsenposten en kinderdagverblijven) die ons keurmerk met trots voeren, niet serieus te nemen. De medewerkers van die instellingen doen niet zo maar wat! Ze zijn gedreven en betrokken en tonen dagelijks hun passie voor het streven naar optimale kwaliteit. Het HKZ-keurmerk helpt hen daarbij. Zo merkte Corstiaan Bruinsma, psychiater bij zorgconcern Lentis in Zuidlaren, vorige maand nog op ervan overtuigd te zijn, dat het vaststellen en nastreven van doelen de klanttevredenheid en effectiviteit van de zorg verhogen. “HKZ is wat mij betreft een uitkomst”, zei Bruinsma. “Het biedt structuur voor mij als professional om het basale idee van kwaliteit in de organisatie te concretiseren, te borgen en willekeur te voorkomen.” Hij benadrukt hierbij wel de noodzaak van intrinsieke motivatie. De werkwijze hoort in eerste instantie niet HKZ-gedreven te zijn, ofwel een gevoel van moeten, maar omdat de instelling zelf aan kwaliteit wil werken.

Ickenroth: Veel wezenlijker dan het toch wat bekrompen gekissebis over de waarde en autoriteit van de keurmerken is ons als zorgsector de vraag te stellen: hoe realiseren we duurzame (dus structurele, blijvende en meetbare) verbetering van de kwaliteit in de zorg? Want keurmerken zijn slechts een middel en zeker geen doel op zich en dat er nog ruimte is voor het verbeteren van de kwaliteit is zeker. Daarom pleit ik voor een breed opgezet, grondig en onafhankelijk onderzoek naar hoe we de zorg kunnen optimaliseren voor hen die van de instellingen afhankelijk zijn. Ik deel namelijk de opvatting dat er meer samenhang in aanpak moet komen, want de sector werkt nu zeker te versnipperd.

Op initiatief van de overheid (lees: het ministerie van VWS) moet naar mijn mening de wetenschap als objectieve buitenstaander een dergelijk onderzoek uitvoeren. Daarbij moeten alle partijen en elementen kritisch worden bekeken: de zorginstellingen, inclusief de directies en het personeel. Wij als HKZ schuwen een stevig en diepgaand onderzoek geenszins. Integendeel, we werken graag mee en stellen ons er voor open. De sector als geheel kan daarvan (lerend van de ervaring van anderen) alleen maar beter worden. En dáár gaat het om. De discussie voeren over uitsluitend keurmerken is echt te beperkt; die moet sectorbreed worden gevoerd en onder leiding staan van een partij die geen eigen belang bij de uitkomst heeft.