

“Waardigheid en trots, liefdevolle zorg voor onze ouderen”

Onder deze fraaie titel lanceerde staatssecretaris Van Rijn zijn “plan van aanpak kwaliteit verpleeghuizen”. Zoals in het vorige nieuwsbericht aangekondigd, zal steeds een korte beschrijving van één van de speerpunten uit dit plan worden gegeven. Waarbij ook een relatie gelegd wordt met de ontwikkelingen binnen Magentazorg. Het plan van aanpak kent vijf speerpunten in totaal.

Speerpunt 2: Basis op orde: veilige zorg

Toezicht en ondersteuning

Op grond van de Kwaliteitswet zorginstellingen (KWZ) hebben de inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ) en de minister nu ook al een aantal bevoegdheden in situaties waarbij er risico's bestaan voor de kwaliteit en de veiligheid van de zorg. Maar dit instrument wordt verder uitgewerkt in een zogenoemde 'escalatieladder' die in de loop van dit jaar wordt voorgelegd aan de Tweede Kamer. Zo wordt bijvoorbeeld gedacht aan het toevoegen van externe deskundigheid naast een bestuurder, als de situatie daartoe aanleiding geeft.

In lijn daarmee wordt ook het toezicht door de IGZ geactualiseerd. De inspectie wil meer dan voorheen gaan toetsen of de zorgafspraken met de cliënt of bewoner feitelijk zijn nagekomen. En in de uitvoering van het toezicht wil de inspectie meer gebruik maken van onverwachte elementen. Zo wordt een pilot geëvalueerd waarin het gebruik van 'mystery guests' is uitgetoetst. En via www.ZorgkaartNederland.nl wil de IGZ haar bevindingen makkelijker toegankelijk maken voor de burger. In dat kader wordt ook gedacht aan publieksversies van de inspectierapporten. De aandacht voor infectiepreventie blijft hoog.

Naast de plannen en ideeën om het toezicht aan te scherpen, wordt ook gedacht aan ondersteuning voor de zorgaanbieders. Hiervoor wordt “In voor Zorg” ingezet om een programma op te zetten dat verpleeghuizen faciliteert bij kwaliteitsverbetering. Via dit programma kan dan gebruik gemaakt worden van het advies van deskundigen.

Leren van fouten en incidenten

De inspectie wil nadrukkelijker dan voorheen gaan toetsen hoe zorgaanbieders omgaan met fouten, incidenten en klachten. Wordt daarvan geleerd en worden de meldingen gebruikt om tot verbetering te komen? In het wetsvoorstel Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) dat ingediend is bij de Eerste Kamer worden hierover nadere regels gesteld.

Wat betekent bovenstaande voor Magentazorg?

De raad van bestuur en de raad van toezicht zijn zich zeer bewust van de gevolgen van een negatief oordeel van toezichthouders als de IGZ. In die zin bevat het plan geen elementen waardoor een andere houding of andere stappen aan de orde zijn. Het onverwachte element in het toezicht, dus echt onaangekondigd bezoek, maakt het maken van interne afspraken wel nodig. Zoals wie opgeroepen moet worden om de toezichthouder op zo'n moment te ontvangen en te woord te staan.

Magentazorg is er al aan gewend dat uitkomsten uit landelijke kwaliteitsmetingen en rapporten van de inspectie op voor publiek toegankelijke plaatsen gepubliceerd worden. Transparant werken past bovendien in de visie van Magentazorg.

Onze organisatie is ook al heel lang gewend om klachten en incidenten te registreren. Waarbij als het gaat om een klacht steeds samen met de klager gezocht wordt naar een praktische oplossing.

Verder is het veilig melden van incidenten niet nieuw en al jaren een verplichting die voortvloeit uit het HKZ-certificaat. Dat geeft ook als risico dat het melden van incidenten min of meer een automatisme is geworden. Net als de stappen die na een melding gezet moeten worden. Daarom is op een aantal plekken in de organisatie de PRISMA-methode opnieuw toegelicht en geoefend. Deze methode ondersteunt het breed kijken naar alle elementen die een rol gespeeld kunnen hebben als het gaat om wat nu geleid heeft tot het incident. Terwijl het er nu vaak op lijkt dat de oorzakenanalyse zich vooral beperkt tot cliënt gebonden factoren. Het gaat er om bij het onderzoeken van de (mogelijke) oorzaken een zo breed mogelijke kijk te hebben. Want als je de oorzaken niet goed inventariseert kun je ook niet komen tot verbetermaatregelen

die echt helpen een volgend incident te voorkomen.

Als je meer wil weten over de prismamethode, kun je contact opnemen met de coördinator kwaliteit, m.raat@magentazorg.nl

Wordt vervolgd.

