



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Gezond vertrouwen

De zorg verandert, het toezicht verandert mee
IGJ en de Vilans KICK protocollen

Charlotte de Winter - de Ree
Coördinerend inspecteur V&V
8 juni 2018



Programma

- Korte uitleg over de inspectie en de vormen van toezicht
- Kwaliteitskader en de toezichtbezoeken
- Hoe kijkt de inspectie naar het werken met protocollen?
- Zijn er nog mythes in de zaal?



Onze missie - in het kort -

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd i.o. bewaakt en bevordert **de veiligheid en kwaliteit van zorg** door middel van toezicht, handhaving en opsporing.

Zo dragen wij bij aan het behoud van de goede Nederlandse gezondheidszorg en kunnen mensen **vertrouwen op goede zorg**



**Onze kernwaarden:
Vertrouwen | Onpartijdig | Open | Effectief**



Zorg die je je eigen familie en naasten gunt



De langdurige zorg is in beweging



Waar gaan we naar toe?





Bij de inspectie: Hoe krijgen en houden we zicht?

- Incidententoezicht: onderzoek van calamiteiten
- Risicogestuurd toezicht: bezoeken
- Toezicht op goed bestuur
- Thematoezicht: mondzorg, infectiepreventie
- Basistoezicht: sector in beeld

Bronnen: inspectiebezoeken, jaarverslagen, media aandacht, meldingen, cliëntervaringen, indicatoren





Incidententoezicht: leren van wat er mis ging

- Zorgaanbieders moeten systeem hebben voor veilig incident melden
- Verplichting om ernstige incidenten (calamiteiten) bij de inspectie te melden
- Deze meldingen zijn belangrijke bron voor toezicht
- Mogelijke signalen voor risico's op onveilige zorg
- Focus ligt op het leren en verbeteren
- *To err is human*
- Fout gedaan is nog niet altijd fout gedaan
- Eigen onderzoek door zorgaanbieder om lerend vermogen te stimuleren



De zorg verandert, **het toezicht verandert** mee

Risicogestuurd toezicht

Op basis van het
Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:

Nieuw bezoekinstrument maart 2017
Modulair Kern Instrument (MKI)

Gezamenlijke focus op leren en verbeteren







Bezoekdag nieuwe stijl

- onaangekondigd, tenzij...
- veel rondlopen, zelf kijken, minder geregisseerd
- spontane(re) gesprekken met mensen die je tegenkomt
- Observaties in de huiskamer
- Zo mogelijk besprekingen bijwonen: MDO's, gedragsvisites, overdrachten.

Voorbeeld van  een bezoekdag

observeren contact cliënten en medewerkers	 
gesprek met medewerkers	 
gesprek met behandelaren	 
gesprek met cliëntvertegenwoordigers en cliëntraadleden	 
inkijken dossiers, bijwonen overleg	 



De zorg verandert, **toezicht verandert** mee

Toetsingskader met 3 thema's



1 Persoonsgerichte zorg

De cliënt heeft de regie en wordt daarbij ondersteund door zijn naasten en de zorgmedewerkers. Startpunt is: wat wil de cliënt? Kent de zorgverlener de cliënt, kent hij zijn geschiedenis, weet hij wat de cliënt belangrijk vindt en wat de cliënt niet wil? Hoe is de relatie tussen cliënt en zorgverlener? Wordt er goed geluisterd naar de cliënt en zijn naasten? Wordt gehoor gegeven aan wat de cliënt wil?



2 Deskundigheid en inzet personeel

Hebben zorgverleners voldoende kennis en vaardigheden om de juiste zorg te bieden die nodig is? Krijgen ze voldoende scholing? Werken ze volgens de juiste richtlijnen?



3 Sturen op kwaliteit en veiligheid

Stuurt het management op de kwaliteit van zorg en de coördinatie en controle op de werkvloer? Wordt er methodisch gewerkt volgens de Plan-Do-Check-Act-cyclus?

Plan: kijken naar de werkzaamheden en plannen hoe deze kunnen worden verbeterd.

Do: de veranderingen uitvoeren.

Check: beoordelen of de veranderingen het gewenste resultaat opleveren.

Act: de werkzaamheden bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten.

Daarnaast is een veilig werkklimaat belangrijk. Voelen zorgmedewerkers zich veilig om open te kijken op de manier waarop ze zorg leveren? Ondersteunt de zorgaanbieder de zorgmedewerkers zodat ze kunnen leren van successen, (bijna) incidenten, (bijna)fouten en klachten?



Modulair kerninstrument (MKI) gebruikt in domein maatschappelijke zorg: V&V en GZ



- Donkergroen: de locatie/afdeling voldoet aan de norm.
- Lichtgroen: de locatie/afdeling voldoet grotendeels aan de norm. De instelling is goed op weg maar verbetering is mogelijk.
- Geel: de locatie/afdeling voldoet grotendeels niet aan de norm. De instelling heeft een start gemaakt maar is nog niet op het gewenste niveau. Verbetering is dus nodig.
- Rood: de locatie/afdeling voldoet niet aan de norm.



Thema 1: Persoonsgerichte zorg

De inspectie kijkt o.a. naar:

- De cliënt wordt behandeld als een uniek persoon en ontvangt zorg op maat
- De cliënt heeft zelf de regie over de zorg en ondersteuning en wordt daarbij waar nodig ondersteund door zorgverleners
- De cliënten worden ondersteund om hun informele netwerk te betrekken bij de zorgverlening





Thema 2: deskundige zorgverlener

De inspectie kijkt o.a. naar:

- Cliënten kunnen rekenen op zorgverleners die op een professionele wijze werken
- Cliënten kunnen rekenen op zorgverleners met voldoende kennis en kunde om goede zorg te verlenen
- Cliënten kunnen rekenen op zorgverleners die de grenzen van hun deskundigheid kennen, met elkaar samenwerken en op elkaar afgestemde zorg bieden



2 Deskundigheid en inzet personeel

Hebben zorgverleners voldoende kennis en vaardigheden om de juiste zorg te bieden die nodig is?
Krijgen ze voldoende scholing?
Werken ze volgens de juiste richtlijnen?



Thema 2: Professioneel werken met protocollen

2.6 Zorgmedewerkers handelen volgens de afspraken zoals beschreven in protocollen, richtlijnen en handreikingen. Zij weten wanneer zij wel en niet kunnen afwijken om goede, veilige en persoonsgerichte zorg te kunnen bieden.

Aandachtspunten

- 2.6 Beschikbaarheid, actueel, bekend
- 2.6 Zorgverleners handelen ernaar
- 2.6 Indien nodig beargumenteerd afwijken
- 2.6 Borging van gebruik

- Hebben de medewerkers voldoende kennis om de zorg te geven die nodig is?
- Hoe kunnen zij die kennis vergaren?
- Hoe worden zij daarbij ondersteund door de organisatie?
- Welke scholing krijgen zij?
- Heerst er een open en veilig klimaat om te mogen leren?



Thema 3: sturen op kwaliteit en veiligheid

Toenemend belang van 'gedrag en cultuur':

- een veilig werkklimaat
- het lastige gesprek voeren
- elkaar aanspreken
- leren van fouten

3 Sturen op kwaliteit en veiligheid

Stuurt het management op de kwaliteit van zorg en de coördinatie en controle op de werkvloer? Wordt er methodisch gewerkt volgens de Plan-Do-Check-Act-cyclus?

Plan: kijken naar de werkzaamheden en plannen hoe deze kunnen worden verbeterd.

Do: de veranderingen uitvoeren.

Check: beoordelen of de veranderingen het gewenste resultaat opleveren.

Act: de werkzaamheden bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten.

Daarnaast is een veilig werkklimaat belangrijk. Voelen zorgmedewerkers zich veilig om open te kijken op de manier waarop ze zorg leveren? Ondersteunt de zorgaanbieder de zorgmedewerkers zodat ze kunnen leren van successen, (bijna) incidenten, (bijna)fouten en klachten?



Thema 3: leren en verbeteren met protocollen

- Hoe gaat een organisatie om met dingen die mis gaan?
- Geeft de bestuurder zelf het goede voorbeeld als het gaat om leren van wat er mis gaat?
- Hoe stuurt de bestuurder op de deskundigheid van medewerkers?

3.3 De zorgaanbieder bewaakt, beheerst en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Aandachtspunten

3.3 Er is in beeld of er goede en veilige zorg wordt geleverd

3.3 Zorgverleners en cliënten zijn aantoonbaar betrokken bij informatievoorziening

3.3 Gebruikt voor verbeterproces

3.3 Zorgverleners en cliënten zijn aantoonbaar betrokken bij het verbeterproces

3.3 Verbeterproces is continue leerproces

3.3 ...



Praktijkvoorbeelden

- Vilans KICK protocollen zijn gemeengoed geworden
- IGJ vraagt hoe er op het naleven gestuurd wordt
- Risicovolle en voorbehouden handelingen: macht van oude kennis / gewoonten is groot.
- Werken met protocollen: weten waarom je dingen doet.
- Gezond verstand!
- Pas toe of leg uit: noodzakelijk om veilig te werken met protocollen.
 - Bloedsuiker meten volgens protocol én insuline spuiten volgens protocol
 - Casus neusmaagsonde: geen pH gemeten maar luchtbel



Wat zou je graag willen, maar “mag”
niet van de inspectie?

zijn er nog mythes in de zaal?



Vragen en opmerkingen

