

Voorzitter Jan Kremer over vijf jaar Kwaliteitsraad:

“Kwaliteit van zorg begint bij de mensen zelf”

De Kwaliteitsraad geeft gevraagd en ongevraagd advies over kwaliteit van zorg en pakt door op dossiers waar zorgpartijen er onderling niet uitkomen. Vooral het samen leren en verbeteren is tot speerpunt gemaakt. Voorzitter Jan Kremer blikt terug op de eerste vijf jaar.

Tekst Robert van der Broek

Beeld Ashley Audhoe

De Kwaliteitsraad werd vijf jaar geleden opgericht, toen nog onder de naam Adviescommissie Kwaliteit. Wat is er in die jaren bereikt, volgens u?

“We hebben behoorlijke stappen gemaakt. De Kwaliteitsraad heeft zich ontwikkeld tot een sterk team dat bestaat uit deskundigen uit alle geledingen van het zorgveld. Onze ervaring, kennis en invloed zijn waardevol voor het Zorginstituut, dat met onze strategische adviezen besluiten kan nemen die in de samenleving breed worden gedragen. De Kwaliteitsraad ondersteunt bij de ontwikkeling van kwaliteitsinstrumenten. We zorgen voor verbinding door te luisteren naar zorgprofessionals, patiënten en cliënten. De Kwaliteitsraad speelt een belangrijke rol in de ‘doorzettingsmacht’ van het Zorginsti-

tuut: als patiënten, zorgverleners en betalers het niet eens worden over kwaliteitsstandaarden, vraagt het Zorginstituut aan de Kwaliteitsraad om het opstellen van deze standaarden over te nemen. Op dit moment werken we bijvoorbeeld aan een kwaliteitsstandaard voor de cosmetische zorg.”

Wat beschouwt u als hoogtepunten?

“De inrichting van het kwaliteitsregister en de vaststelling van het toetsingskader zijn van groot belang geweest. Vervolgens hebben we een aantal kwaliteitsstandaarden opgesteld, bijvoorbeeld de standaarden voor IC-zorg, geboortezorg en verpleeghuiszorg. Dankzij de doorzettingsmacht kunnen we knopen doorhakken als discussies over kwaliteit vastlopen en er toch een resultaat op tafel moet komen. Het bestaan van de Kwaliteitsraad vind ik belangrijk. Wij zijn de onafhankelijke buitenboordmotor van het

“Wij zijn de onafhankelijke buitenboordmotor van het Zorginstituut”

Zorginstituut. Ik vind het sterk van het Zorginstituut dat het op deze manier zijn eigen dynamiek durft aan te zwengelen.”

De Kwaliteitsraad heeft ook een nieuwe visie op kwaliteit ontwikkeld. In een lezing zei u dat standaardisatie heeft gezorgd voor uniforme kwaliteit, maar dat we nu bij de grenzen zijn aangekomen en de uitvoerende praktijk door al die indicatoren en parameters ‘ontzield’ is geraakt.

“Dat klopt. Veel zorgprofessionals zijn hun werkplezier kwijtgeraakt omdat ze vinden dat hun vak hun is afgenomen. In steen gehouwen regels staan het eigenaarschap van hun professe in de weg. Zij willen zinvolle zorg bieden en krijgen bijval van patiënten, die zich steeds meer laten horen omdat zij hun verhaal kwijt willen. We zijn tot het inzicht gekomen dat goede zorg niet slechts een kwestie is van het objectiveerbaar maken

“Goede’ zorg heeft alles te maken met het ‘goede’ leven van de patiënt. En dat is heel persoonlijk”

van kwaliteit op basis van ‘gemiddelden’. ‘Goede’ zorg heeft alles te maken met het ‘goede’ leven van de patiënt. En dat is heel persoonlijk.”

Goede zorg wordt in de Governancecode Zorg gelijkgesteld aan de publieke belangen van kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorg.

“Ik zou daar pluriformiteit aan willen toevoegen. Mensen verschillen namelijk van elkaar en interpreteren kwaliteit niet hetzelfde. De ene cliënt ervaart zijn behandeling anders dan de andere. Dat besef vraagt om gelijkwaardigheid van alle betrokkenen, niet in de laatste plaats van de patiënt of

de cliënt zelf. De dokter mag dan verstand hebben van ziekte en behandeling, de patiënt heeft verstand van het hebben van die ziekte. Kwaliteit is wat we samen goede zorg vinden vanuit de context waarbinnen de zorg wordt geleverd. De context verandert continu en daarmee verandert dus ook dat wat we onder goede zorg verstaan. Wat we nu goede zorg vinden is iets anders dan wat we dertig jaar geleden goed vonden en dat zal over dertig jaar weer anders zijn. Als we de verschillen tussen mensen, hun cultuur en perspectief begrijpen, kunnen we van elkaar leren en samen stappen zetten naar verbetering.” ▶



"Er zijn lerende teams ontstaan die voortdurend streven naar verbetering. Dat is precies wat de Kwaliteitsraad bedoelt met goede zorg"

Zijn er voorbeelden van deze visie op kwaliteit te geven?

"Met de handvatten in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gaven we in 2017 voor het eerst invulling aan dat proces van samen leren en verbeteren. Daarna is het echt aan landen in de sector. Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg is een goed voorbeeld van een breed gedragen norm over wat goede zorg is. Door intensief samen te werken zijn lerende teams ontstaan die voortdurend streven naar verbetering en daarover ook bestuurlijke verantwoording afleggen. Dat is precies wat de Kwaliteitsraad bedoelt met goede zorg. Leren en verbeteren is daarbij niet vrijblijvend meer. Wij vinden bijvoorbeeld dat een verpleeghuis onderdeel moet zijn van een regionaal netwerk met ten minste twee andere verpleeghuizen. Dan kun je kennis delen, met elkaar reflecteren op verrichtingen en anticiperen op problemen."

Wat verwacht u van de nabije toekomst?

"We gaan nieuwe methoden en instrumenten ontwikkelen om het lerend vermogen van organisaties te verbeteren. Je kunt denken aan leer- en verbeterbijeentkomsten of gezamenlijke besprekingen over prioriteiten. Daarbij wordt een actieve rol van het Zorginstituut verwacht, vooral in het mobiliseren van de zorgpartijen en aanjagen van kwaliteitsplannen. Daarnaast zijn er nieuwe kwaliteitsinstrumenten en indicatoren nodig, om burgers en de meer dan één miljoen werknemers in zorg en welzijn krachtige ondersteuning te bieden. De Kwaliteitsraad wil graag de handschoen oppakken en een rol spelen bij het mede vormgeven van dit proces." ●

Foto's: op 14 juni hield de Kwaliteitsraad een symposium over de spanning tussen landelijke kwaliteitsstandaarden en de regionale praktijk. Tijdens interactieve sessies deelden de genodigden hun ervaringen en suggesties. Middelste foto, rechts: Jan Kremer.

