

Commissie Onderzoek Verpleeghuiszorg Amsterdam

Op vrijdag 15 april 2011 presenteerde de commissie Gunning de resultaten van het onderzoek naar de vraag welke lessen getrokken moeten worden uit de Amsterdamse zedenzaak. De meeste aanbevelingen van de commissie zijn één-op-één te vertalen naar de situatie in de verpleeghuizen in Amsterdam. Is dat toeval? Natuurlijk niet! Ook in de verpleeghuiszorg gaat het om zorgvuldig selecteren, vergroten van deskundigheid, aandachtig aanwezig zijn, uitnodigend communiceren, inspecteren op de werkvloer en vroegtijdig ingrijpen waar dat noodzakelijk is. We hoeven dus niet te wachten op het instellen van een nieuwe commissie die de Amsterdamse verpleeghuiszorg gaat onderzoeken om te weten welke lessen er te trekken zijn.

1.1 Aanbevelingen voor de bestuurders

- Zorg ervoor dat in de Raad van Bestuur zowel bedrijfskundige als zorginhoudelijke kennis is vertegenwoordigd.
- Trek bij sollicitanten altijd referenties na. Vraag naar een organisatie, niet naar een referentiepersoon. Vraag altijd naar de reden van ontslag bij eerdere werkgevers. Vraag tweejaarlijks een geactualiseerde VOG van alle medewerkers op.
- Zorg ervoor dat minimaal 20% van de zorgverleners op de werkvloer beschikt over een verpleegkundige hbo-opleiding of over een opleiding tot verpleegkundige of zorgkundige op mbo-4-niveau.
- Vraag van zorgverleners een zodanige beheersing van de Nederlandse taal dat zij in staat zijn zorgvuldig met bewoners en hun familieleden te communiceren en de in het verpleeghuis gebruikte protocollen en instructies te begrijpen.
- Zorg ervoor dat er in een gemeenschappelijke huiskamer altijd twee volwassenen zijn die de bewoners kunnen zien of horen (het vierogenprincipe). Zorg ervoor dat stagiaires en uitzendkrachten nooit alleen op een afdeling staan. Voorkom wisselingen in zorgverleners zoveel mogelijk. Zorg ervoor dat flexwerkers zoveel mogelijk op dezelfde locatie worden ingezet.
- Creëer een cultuur waarin het geven van positieve maar ook negatieve feedback normaal is. Stimuleer het aanspreken op gedrag. Borg dat het management uit eigen waarneming weet wat er op de werkvloer speelt. Negeer nooit een 'niet-pluisgevoel'.
- Stel een duidelijke gedragscode voor medewerkers op en bespreek deze regelmatig met hen, zodat kennis daarover actueel blijft. Stel bewoners en hun naasten op de hoogte van de gedragscode.
- Toets de wijze waarop medewerkers met richtlijnen en kwaliteit omgaan niet alleen in functioneringsgesprekken en werkoverleg, maar ook in de praktijk. Toets dit onder meer via observaties op onregelmatige tijdstippen.
- Stel de functie van vertrouwenspersoon in. Dat is een functionaris bij wie bewoners, familieleden en medewerkers terecht kunnen met vermoedens van ouderenmishandeling ¹. Zorg dat deze vertrouwenspersoon een laagdrempelige toegang biedt.
- Zorg voor een klachtenprocedure waarin klachten van bewoners en hun naasten, maar ook van medewerkers zorgvuldig worden afgehandeld en waarin klachten die intern niet tot een oplossing komen, verder worden geleid.

1.2 Aanbevelingen voor de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

- De kwaliteit van verpleeghuizen moet zodanig worden opgeschroefd, dat ouderen alleen nog kunnen kiezen uit goede en zeer goede verpleeghuizen. De marktimperfecties gaan op die manier niet ten koste van de veiligheid en de kwaliteit van leven van bewoners.
- Stel verplicht dat er in een gemeenschappelijke huiskamer altijd twee volwassenen zijn die de bewoners kunnen zien of horen (het vierogenprincipe).
- Onderzoek of het haalbaar is om een beroepsregister op te stellen waarin bijzonderheden zoals verwijtbaar ontslag bij een verpleeghuis en klachten of meldingen die in verband kunnen worden gebracht met ouderenmishandeling kunnen worden opgenomen.
- Borg dat signalen over mogelijke ouderenmishandeling worden ingebracht bij één coördinatiepunt. Het coördinatiepunt zorgt ervoor dat signalen over mogelijke ouderenmishandeling als melding bij de politie worden ingebracht.

- Maak het mogelijk om als uiterste sanctie een bewindvoerder aan te stellen op kosten van het verpleeghuis. Op die manier wordt sluiting van een verpleeghuis voorkomen, terwijl toch ingrijpende kwaliteitsmaatregelen kunnen worden genomen.

1.3 Aanbevelingen voor de Inspectie voor de Gezondheidszorg

- Verschuif het accent van de inspectiebezoeken van een administratief-juridische controle naar een kwaliteitstoets op de werkvloer. Onderzoek welke verhouding tussen aangekondigde en niet-aangekondigde bezoeken daarbij past.
- Vermeld in de inspectierapporten welke beroepskracht-bewonerratio een verpleeghuis in de praktijk hanteert. Ouderen en hun naasten kunnen deze informatie betrekken bij de keuze voor een verpleeghuis.

1.4 Aanbevelingen voor de brancheorganisatie

- Laat het lidmaatschap van de brancheorganisatie tegelijkertijd een bewijs van goede kwaliteit zijn en verhoog zo het imago van de sector. Scherp de lidmaatschapseisen aan.
- Ontwikkel een modelprotocol voor werving en selectie van medewerkers in verpleeghuizen.
- Ontwikkel een uniform protocol voor het omgaan met vermoedens van ouderenmishandeling.

1.5 Aanbevelingen voor de opleidingsinstellingen

- Borg dat in de opleidingen voor zorgverleners in de ouderenzorg op alle niveaus aandacht wordt besteed aan onderwerpen als het signaleren van opvallend gedrag, communicatie met de familie en het geven en ontvangen van feedback.
- Bespreek signalen van stagiaires over tekortschietende kwaliteit in het verpleeghuis met het locatiemanagement. Als de kwaliteit niet verbetert en de opleidingsinstelling besluit om geen stageplaatsen meer in het verpleeghuis te realiseren, deel dit dan met andere opleidingsinstellingen in de regio en met Calibris.

1.6 Aanbevelingen voor familieleden

- Weeg risico's voor de veiligheid en het welbevinden van uw naaste mee bij de keuze voor een verpleeghuis. Vraag het zorginhoudelijk beleidsplan op en ga na wat het beleid inzake de inzet van personeel is. Vraag de inspectierapporten op en de rapportages van externe audits en tevredenheidsonderzoeken.
- Wees u bewust van het belang van cliëntenraden als gesprekspartner van het management van een verpleeghuis en investeer in hun functioneren.

¹ De definitie van ouderenmishandeling: Onder mishandeling van een ouder persoon (iemand vanaf 65 jaar) verstaan we 'al het handelen of nalaten van handelen van al degenen die in een persoonlijke en/of professionele relatie met de oudere staan, waardoor de oudere persoon (herhaaldelijk) lichamelijke en/of psychische en/of materiële schade lijdt dan wel vermoedelijk zal lijden en waarbij van de kant van de oudere sprake is van een vorm van gedeeltelijke of volledige afhankelijkheid.' (Comijs e.a. 1996).