

Inspectie voor de Ouderenzorg

Een slecht presterend verpleeghuis kan in dit land jarenlang ellende uitstorten over de hoofden van de mensen die er wonen en werken zonder dat er paal en perk aan wordt gesteld. Het oplossen van de problemen in de ouderenzorg doen we niet van vandaag op morgen. Maar we kunnen nu beginnen om verpleeghuizen die in een spiraal naar beneden zitten (risicohuizen) in een vroegtijdig stadium op te sporen, door te lichten en te verbeteren. Daartoe heeft de ouderenzorg een eigen inspectie nodig, een Inspectie voor de Ouderenzorg (IOZ).

Een inspectie die niet alleen let op gezondheidsrisico's, maar die toezicht houdt op de kwaliteit van leven. Mensen te lang laten wachten als ze naar het toilet moeten, te laat reageren op bellen, bejegening die niet door de beugel kan, eten dat niet te pruimen valt, dagen die zinloos worden doorgebracht, eigendommen van bewoners die om de haverklap zoek raken. Ook daar moet toezicht op gehouden worden. Niet alleen op doorligwonden, valincidenten en medicijnfouten.

Een inspectie die risicohuizen actief opspoot en onmiddellijk in actie komt als daar aanleiding toe is. Als het management in een verpleeghuis met regelmaat wisselt, als er een paar keer achtereen gereorganiseerd is, als het ziekteverzuim en het verloop onder het personeel opvallend hoog is, als er relatief weinig zorgverleners van niveau 3 en 4 in huis zijn, als er veel afroep- en uitzendkrachten worden ingezet, als bewoners en hun naasten opvallend ontevreden zijn, als zij geen vast aanspreekpunt hebben, als klachten doorgaans niet naar behoren worden afgehandeld, als er financieel verlies wordt gedraaid: dan heb je een risicohuis te pakken en daar moet je direct op af.

Een inspectie die een risicohuis niet van buitenaf maar van binnenuit doorlicht. Niet alleen de zorgboekhouding controleren, een half dagje rondlopen, de sluitingen van de ramen controleren en wat gesprekjes voeren met medewerkers die sociaal wenselijke antwoorden geven. Maar (tevens) een participerend inspectieteam het huis in, bestaande uit drie of vier excellente verzorgenden uit verpleeghuizen in de omgeving, die een weeklang meewerken in de zorg. Aan het eind van die week weet je tot achter de komma hoe de vlag er in dat verpleeghuis voor hangt.

En een inspectie die zo nodig verder gaat (en mag gaan) dan het opleggen van verscherpt toezicht. Als vastgesteld is dat een verpleeghuis slecht presteert en de verantwoordelijkheid ligt bij een bestuurder die aantoonbaar het verschil niet weet tussen lopende band zorg en menslievende zorg, dan moet het mogelijk zijn om een bewindvoerder in te zetten. Een mooie klus voor een excellente bestuurder die graag na zijn of haar 65^e nog een paar jaar wil doorwerken.