

## **Kwaliteit van zorg zit in mensen, niet in systemen**

Stel je voor: een verzorgingshuis waar de volledige personeelsformatie met vast personeel is ingevuld, waar royaal en breed wordt opgeleid, waar alleen maar nieuwe zorgverleners aangenomen worden die tenminste een diploma hebben op niveau 3, waar leidinggevenden een deel van hun tijd meewerken in de zorg en waar 24 uur per dag een verpleegkundige aanwezig is. Twintig jaar geleden bestonden dergelijke verzorgingshuizen. Ik heb ze gekend.

In de afgelopen 20 jaar zijn de bewoners van deze huizen veel zorgbehoevender geworden. En gek genoeg wordt er nu volop met tijdelijk personeel gewerkt, zijn zorgverleners met een adequate beroepsopleiding in de minderheid, wordt er steeds minder en ook minder breed opgeleid, zijn verpleegkundigen wegbezuinigd en zitten leidinggevenden meestentijds in kantoren en vergaderkamers.

Ik heb het uit de USA zien overwaaien. De gedachte dat je een hoog opgeleide zuster van achter een computer een groepje niet of nauwelijks opgeleide zorgverleners kan laten aansturen en dat er dan kwalitatief goede zorg uitkomt. Vervolgens heb ik gezien hoe de marktwerking werd ingevoerd. Zorgbestuurders werden geprikkeld om de concurrentie aan te gaan en steeds efficiënter te werken.

De focus verschoof van de lange naar de korte termijn, van mensen naar systemen en van zorg naar productie. Opleiden paste daar niet bij. Dat is een lange termijn investering waar de concurrent misschien wel eens profijt van zou kunnen hebben. Voor het waarborgen van goede zorg had je trouwens geen adequaat opgeleid personeel meer nodig. Daar had je een kwaliteitssysteem voor.

In een uitzending van Uitgesproken VARA erkende de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) dat er een relatie is tussen incidenten in tehuizen en het lage opleidingsniveau van het personeel. Joke de Vries, hoofdinspecteur verpleging en langdurige zorg, zei voorstander te zijn van een minimumeis voor het opleidingsniveau van verzorgenden. Het is goed dat zij het zo onomwonden uitspreekt. Maar wel veel te laat. Echte insiders zagen het al jaren aankomen en hebben er herhaaldelijk voor gewaarschuwd.

De ouderenzorg verdient een eigen inspectie: de Inspectie voor de Ouderenzorg (IOZ).