

Zorgen in Amsterdam (3)

Tijdens het rondetafelgesprek met de vaste commissie VWS van de 2e kamer heb ik de stelling betrokken dat in elk verpleeghuis in Nederland de kwaliteit van de zorg op elk willekeurig moment door de bodem kan zakken, de verpleeghuizen in de Randstad voorop. De recente ontwikkelingen bij Osira Amstelkring en Cordaan vormen daar een illustratie van.

Als de eerste geluiden over tekortschietende zorg naar buiten komen, zie je bestuurders volgens een vast patroon reageren. Eerst in alle toonaarden ontkennen dat er problemen zijn. Dan na een paar dagen schoorvoetend toegegeven dat de zorgverlening onder de maat is. En vervolgens maatregelen afkondigen die zo voor de hand liggen, dat niemand begrijpt waarom ze niet eerder zijn genomen.

Het toenmalige bestuur van Osira beschuldigde de SP na de presentatie van het rapport "Stopwatchzorg in een organisatie met een waterhoofd" van fabeltjes, stemmingmakerij, effectbejag en welbewuste beschadiging. Niet lang daarna werden alle locaties van Osira Amstelkring onder verscherpt toezicht van de Inspectie voor de Ouderenzorg gesteld. Dan hoef je als bestuurder niet eens meer toe te geven dat er wat mis is. Dat is dan wel duidelijk. Nadien kondigt de Raad van Bestuur aan dat men in het vervolg wil gaan werken met goed geschoolde en gemotiveerde medewerkers en herkenbare leiding op de werkvloer. Ik had het niet kunnen bedenken.

De bestuursvoorzitter van Cordaan opende het bal met de mededeling dat hij niet eerder had gehoord van de verhalen, die twee van zijn medewerkers anoniem op AT5 naar buiten hadden gebracht. Dat zou best wel eens kunnen. Er zijn meer bestuurders die geen idee hebben wat zich op de werkvloer afspeelt. Hij nam de verhalen wel uiterst serieus en dat was verstandig, want een paar dagen later kreeg hij een petitie met meer dan zeshonderd handtekeningen. Daarin klagen zijn eigen werknemers - gesteund door Abvakabo FNV - over tekort aan deskundig personeel en hoge werkdruk, waardoor de kwaliteit van de zorg in hun ogen onder de maat is. Dan zie je ineens dingen gebeuren die voorheen kennelijk niet mogelijk waren. Bestuurders die aankondigen dat ze de werkvloer op gaan. En die nadat ze daar geweest zijn onmiddellijk 1,5 miljoen euro extra vrijmaken om 40 nieuwe, goedopgeleide zorgverleners aan te trekken.

Je zou verwachten dat bestuursleden onder dergelijke omstandigheden deemoed tonen en vooral bezig zijn met het aanbieden van verontschuldigungen aan alle mensen die in de afgelopen jaren de dupe zijn geworden van hun falend beleid. Zo niet de nieuwe bestuursvoorzitter van Osira Amstelkring. Hij presteert het om in een brief aan het Ministerie van VWS zo ongeveer iedereen de maat te nemen. De politieke partijen die "eenvoudige oplossingen eisen voor complexe problemen." De cliënten die "weinig begrip hebben voor de afgemeten zorg die in de zorgzwaartefinanciering wordt toegekend." Om het daarna nog eens dunnetjes over te doen in een blog met de titel "Hoe ga je professioneel om met onredelijk gedrag?" En met "onredelijk gedrag" bedoelt hij dan het gedrag van bepaalde familieleden, die in zijn optiek uit emotie alle redelijkheid uit het oog hebben verloren.

Als je de recente ontwikkelingen op een rij zet, dan vraag je je af hoeveel we nu eigenlijk opgeschoten zijn met de ontstane zorggiganten. Er is heel wat afgefuseerd de afgelopen jaren. Fusies die steevast gepaard gingen met reorganisaties, externe adviesbureaus, interim-managers, nieuwe folderlijnen, reclamespotjes op radio en tv etc. Niemand weet hoeveel geld daardoor onttrokken is aan de directe zorgverlening, maar het moet in heel Nederland om vele tientallen miljoenen gaan. Het kabinet schrijft in het regeerakkoord dat ze wil bevorderen dat er kleinere zorginstellingen komen. Zullen we daar morgen mee beginnen?

Wat is nu de rol van de Inspectie voor de Gezondheidszorg in dit hele spel? In een vorig artikel heb ik laten zien dat de Inspectie de eerste signalen van de problemen bij Osira al jaren geleden binnen kreeg. Bij een hernieuwde inspectie van het woonzorgcentrum Vreugdehof, dat sinds 2005 reeds nadrukkelijk bij de Inspectie in beeld was, constateerde men in mei 2008 op 9 aspecten een (zeer) hoog risico. Als er toen drastisch was ingegrepen, had men het tij kunnen keren! De Inspectie heeft echter gewacht tot er zoveel mediadruk kwam, dat men er niet meer omheen kon. Toen waren we inmiddels drie jaar verder. Drie jaar extra ellende voor bewoners en hun naasten.

Dat de Inspectie geen zicht heeft op de werkelijke kwaliteit van zorg zien we bij Cordaan. In de zomer en het najaar van 2010 legde de Inspectie daar in totaal 13 toezichtbezoeken af. Aanleiding voor deze bezoeken waren enkele meldingen van Cordaan zelf en de maatschappelijke onrust die daardoor was ontstaan. Doel van het onderzoek was vaststellen of er sprake was van risico's op onverantwoorde zorg. Op basis van de toezichtbezoeken, een onderhoud met de Raad van Bestuur en de inmiddels genomen maatregelen had de Inspectie medio januari 2011 de indruk dat Cordaan voortvarend aan de slag was gegaan om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Amper drie maanden later kwamen zeshonderd medewerkers met de mededeling dat in hun ogen de kwaliteit van zorg (nog steeds) onder de maat was.

Zolang er geen inspecties op de werkvloer plaatsvinden, zoals in het regeerakkoord is opgenomen (daar wordt het inzetten van "mysterie guests" als voorbeeld genoemd), zal de Inspectie voor de Gezondheidszorg ons nooit kunnen vertellen hoe het werkelijk met de kwaliteit van leven in een verpleeghuis is gesteld. Daarvoor moet je zelf zien hoe lang bewoners moeten wachten op hulp om naar het toilet te gaan of van het toilet af te komen, hoe lang het duurt voor er een verzorgende aan hun bed staat als er gebeld is, hoe laat bewoners feitelijk naar bed worden gebracht, hoe het eten smaakt, hoe bewoners tegemoet worden getreden als ze een wens of een klacht uiten. Allemaal aspecten die ook onderdeel zijn van verantwoorde zorg, maar waar de Inspectie tot nu toe niet naar omkijkt.

Bedenk wel, als de Inspectie in september 2011 het verscherpt toezicht bij Osira Amstelkring opheft en er zijn tot op dat moment geen inspecties op de werkvloer uitgevoerd, dan hebben we als samenleving geen enkele garantie dat de kwaliteit van leven in de huizen van Osira Amstelkring de toets der kritiek kan doorstaan. Ook al roept de staatssecretaris straks nog zo hard dat zij er alle vertrouwen in heeft.