

## Zorgen in Amsterdam

De SP heeft de afgelopen maanden een enquête gehouden over de zorgverlening bij OsiraGroep, de zorgorganisatie van Amsterdam (volgens hun eigen website). Aanleiding voor het onderzoek was de invoering van zogenaamde zorgroutes. Een zorgroute beschrijft nauwkeurig wat een zorgverlener tijdens zijn of haar dienst bij welke cliënt moet leveren en hoeveel tijd hiervoor beschikbaar is, waarbij voor iedere handeling een vast aantal minuten staat. Over die zorgroutes was beroering ontstaan onder het personeel. Ze vroegen zich af of er nog wel sprake zou zijn van goede zorgverlening als je met strakke tijdschema's moest gaan werken. Voor de SP was dat reden genoeg om zorgverleners, cliënten en hun familie te vragen naar de gevoelstemperatuur bij OsiraGroep.

Dat is gebeurd door het instellen van een meldpunt waar mensen via een enquêteformulier hun mening konden geven. Een beproefde methode die eerder is toegepast op Cordaan en daar geleid heeft tot een grootscheeps onderzoek van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). In totaal zijn bij het meldpunt 175 meldingen binnengekomen, waarvan driekwart afkomstig van personeel en een kwart van cliënten of familieleden. Meer dan 90% van de melders was kritisch tot zeer kritisch over de kwaliteit van de zorgverlening. Men vond het (ver) onder de maat. Gemiddeld gaf men een rapportcijfer van 3,6 op een schaal van 10. De bevindingen uit het onderzoek zijn neergelegd in een rapport met de titel "Stopwatchzorg in een organisatie met een waterhoofd".

De SP wil dat wethouder Eric van der Burg OsiraGroep aanspreekt op haar verantwoordelijkheid en zich inzet voor verbetering van de situatie. Zorgverleners zouden zelf middelen moeten krijgen om per huis verbeteringen door te voeren. Er moet voor OsiraGroep een fusiestop komen, de kosten van de overhead moeten omlaag en de bestuurders mogen niet meer verdienen dan de balkenende-norm. Verder wil de SP dat de IGZ een onderzoek doet, verscherpt toezicht instelt en zo nodig tijdelijk de zeggenschap van het bestuur overneemt als er niet heel snel verbetering optreedt.

De raad van bestuur van OsiraGroep reageerde op dit alles als door een adder gebeten, vooral op de beschuldiging dat men stopwatchzorg zou leveren. Volgens hen is het pertinent onjuist om het slimmer plannen en inroosteren van personeel als "stopwatchzorg" aan te duiden. De SP zou met het rapport wild in het rond schieten. Fabeltjes worden als feiten gepresenteerd zonder een heldere verantwoording, een gefundeerde onderzoeksmethodiek of wederhoor. Volgens de raad van bestuur is de SP uit op stemmingmakerij, effectbejag en welbewuste beschadiging.

Als betrokken buitenstaander is het lastig om een goede inschatting van de situatie te maken. Bij nagenoeg elke grote zorgaanbieder waar je zo'n onderzoek zou houden, kan je kritische opmerkingen verwachten over schaalgrootte, overhead, beloning van bestuurders, besteding van beschikbare middelen (inhuren van adviesbureaus bijvoorbeeld) en afstand/communicatie tussen management en zorgverleners. Zo ook in dit rapport. Zorgverleners gruwen er van als van een zorginstelling een bedrijf wordt gemaakt en van zorg een product.

Opvallend in het rapport over OsiraGroep zijn de opmerkingen over hoe er is omgegaan met mensen die zich in het verleden kritisch hebben geuit. Mensen die naar het meldpunt gereageerd hebben, gebruiken termen als "bedreiging", "intimidatie" en "ontslag". Dat zijn opmerkingen die je niet bij elk onderzoek zal tegenkomen. Voor de Raad van Bestuur is niet duidelijk geworden dat kritische werknemers met ontslag zouden zijn bedreigd, maar de schijn is meer dan gewekt. De felle en defensieve wijze waarop de raad van bestuur op het rapport van de SP reageert, ademt een sfeer waarin medewerkers zich niet bepaald uitgenodigd zullen voelen om vrijelijk hun mening te geven.

Wat verder opvalt, is het verhullende taalgebruik van de bestuurders. Zo wordt het invoeren van zorgroutes omgedoopt tot "slimmer plannen en inroosteren van personeel". Dat klinkt aardig, maar zolang je als bestuur zegt te hechten aan "efficiënt zorgverlenen" zet je het aanbod van de organisatie voorop en niet de vraag van de bewoners. Gelukkig heeft de raad van bestuur ook iets geleerd van het geheel. Het is hen duidelijk geworden "dat nog niet alle medewerkers zich voldoende betrokken voelen bij alle veranderingen" en daar zullen ze zeker aandacht aan besteden. Lees: het went vanzelf.

Tenslotte valt de kritiek op over de kwaliteit van de zorgverlening. Een rapportcijfer van 3,6 op een schaal van 10 is niet om over naar huis te schrijven. Als je precies wilt weten hoe het met de kwaliteit van de zorgverlening in de instellingen van OsiraGroep is gesteld, moet je het tot op de

bodem laten uitzoeken. Dat zou je kunnen doen door in elk huis (want er kunnen aanmerkelijke verschillen bestaan) een week lang een team van excellente verzorgenden uit omliggende regio's te laten meewerken. Aan het eind van de week kunnen zij exact vertellen hoe de vlag er voor hangt. Ik zou graag zien dat de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) deze methode gaat hanteren.

Toch valt er op basis van de beschikbare informatie bij KiesBeter wel iets te zeggen over de prestaties van OsiraGroep. KiesBeter is een website met betrouwbare informatie van de overheid over zorg en gezondheid, onder andere bedoeld om zorginstellingen te kunnen vergelijken. Op deze website kan je bijvoorbeeld de scores terugvinden van de tevredenheidsonderzoeken die zorginstellingen onder cliënten hebben laten uitvoeren.

Op aspecten als "omgaan met cliënten", "aandacht voor cliënten" en "voldoende tijd voor cliënten" scoren meerdere huizen van OsiraGroep ondermaats. De scores van De Drie Hoven uit december 2009 zijn zelfs alarmerend (kijk zelf maar). Daar had de IGZ eigenlijk onmiddellijk op moeten reageren. Verder valt op dat bij drie instellingen van OsiraGroep (Leo Polak, Sint Jacob en de Rietvinck) helemaal geen scores zijn terug te vinden. Ik zou graag zien dat verpleeg- en verzorgingshuizen verplicht worden om elk jaar zo'n extern onderzoek te laten uitvoeren.

Verder kan je op de website van KiesBeter terugvinden of huizen van OsiraGroep in de afgelopen jaren door de Inspectie bezocht zijn en zo ja, met welk resultaat. Over een periode van vier jaar heb ik slechts 3 inspectierapporten kunnen terugvinden. In mei 2008 is de IGZ op bezoek geweest in Vreugdehof, een huis dat bij hen sinds 2005 nadrukkelijk in beeld was en meerdere keren met een bezoek is vereerd. Als de Inspectie in mei 2008 opnieuw op bezoek komt en op 9 aspecten (!) een (zeer) hoog risico constateert, zou het dan zo'n vreemde gedachte zijn om het huis onder verscherpt toezicht te plaatsen? Sterker nog, als je als raad van bestuur een huis in drie jaar tijd niet zo op de rails krijgt dat de IGZ na een inspectiebezoek tevreden het pand verlaat, zou je er dan niet verstandig aan doen om je plaats tijdelijk af te staan aan een bewindvoerder? (Helaas kan de IGZ een dergelijke maatregel niet dwingend opleggen)

Ook kan je op de website van KiesBeter zien of instellingen een kwaliteitscertificaat behaald hebben. Wat blijkt? De instellingen van OsiraGroep beschikken niet over een kwaliteitscertificaat! Niet dat een certificaat in de dagelijkse uitvoering van de zorgverlening garant staat voor goede zorg, maar als je geen certificaat hebt en je bent ook niet principieel tegen het behalen van zo'n keurmerk (waar best iets voor te zeggen zou zijn), dan heb je als zorgaanbieder toch echt iets uit te leggen.

Tenslotte: is de kwaliteit van de zorgverlening bij OsiraGroep nu echt een 4- waard? Zolang het niet tot op de bodem is uitgezocht, zullen we dat niet weten. Misschien is het wel een 5-? Of een 6-? Maar neemt u van mij aan: OsiraGroep speelt niet in de eredivisie van de vaderlandse ouderenzorg. En dat is wel wat ik bewoners en zorgverleners zou gunnen.