

Zorgen in Zoetermeer (3)

Met enige regelmaat slagen verpleeg- en verzorgingshuizen er in om in negatieve zin het nieuws te halen. In 2010 was dat bijvoorbeeld verpleeghuis “Monteverdi” in Zoetermeer. Een huis dat in januari 2008 een hele dikke onvoldoende scoorde in een onderzoek naar de tevredenheid van cliënten. De scores van deze zogenaamde CQI-meting kunnen variëren van 1 ster tot 5 sterren. Van de 25 beoordeelde aspecten waardeerden de bewoners van “Monteverdi” er 19 met 1 ster! Dan hoor je tot de 10% minst goed scorende zorgorganisaties in de vaderlandse ouderenzorg. De pijnlijke scores van dit onderzoek “sieren” in maart 2011 nog steeds de website “KiesBeter”.

Zelf vond het huis overigens dat ze eigenlijk wel gemiddeld presteerden. Bij de meting “verantwoorde zorg” [in eigen beheer uitgevoerd] gaven ze zichzelf in april 2009 3 sterren. Dat was nota bene een maand nadat de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) op bezoek was geweest en zich zeer kritisch had uitgelaten over de personele inzet. In het rapport komen uitspraken voor als: “de personele inzet is niet afgestemd op de doelgroep”, “de hoeveelheid personeel die daadwerkelijk aanwezig is, is kwetsbaar” en “in het algemeen is er een tekort aan medewerkers met kwalificatieniveau 3”. Op twee aspecten oordeelde de Inspectie dat er een hoog risico aanwezig was, waaronder het aspect van de personele inzet.

In augustus 2010 bracht de Inspectie opnieuw twee bezoeken aan “Monteverdi”, deze keer om de medicatieveiligheid te onderzoeken en om te beoordelen of het verpleeghuis voldeed aan de eisen van de Wet Bopz. Een paar citaten uit de inspectierapporten: “medicatieveiligheid onvoldoende geborgd”, “zorg en behandeling voldoen niet aan de eisen die de Wet Bopz stelt”, “de veiligheid van de psychogeriatrische cliënten loopt gevaar door een tekort aan kennis bij de medewerkers en discontinuïteit in de personele bezetting”, “de kwaliteit van zorg staat zwaar onder druk”. Op een groot aantal punten oordeelde de Inspectie dat er een hoog tot zeer hoog risico aanwezig was.

Nog voordat deze rapporten uitkwamen [waarom zijn ze trouwens nog steeds niet toegevoegd aan de website “KiesBeter”?] gaf de nieuwe locatiemanager van “Monteverdi” in een interview ruitertlijk toe dat het management de gevolgen van de overstap naar kleinschalige zorg verkeerd had ingeschat. Hij liet er geen twijfel over bestaan dat men al veel eerder verbeteringen had moeten aanbrengen en kondigde aan dat hij radicaal had gekozen voor meer en hoger gediplomeerd zorgpersoneel.

Als de nieuwe staatssecretaris deze inleiding onder ogen krijgt, zal ze niet blij zijn. Zij vindt het jammer dat zowel de media als de politiek steeds teruggrijpen op incidenten die in het verleden bij “Monteverdi” hebben plaatsgevonden. Ze ziet dit als een belemmering voor het verpleeghuis om de inmiddels gerealiseerde verbeteringen te tonen. En in het bijzonder vindt ze het niet fair tegenover het personeel, dat keihard werkt aan verbetering.

Hoeveel sympathie ik ook voor de staatssecretaris heb, met haar uitlatingen zorgt zij er zelf voor dat op het verleden moet worden teruggegrepen. Bijvoorbeeld als ze in haar brief van 10 december aan de Tweede Kamer schrijft dat de Inspectie in maart 2009 een algemeen inspectiebezoek heeft afgelegd en toen geen verhoogde risico's voor de kwaliteit van zorg heeft geconstateerd en geen reden vond om extra toezicht te houden. Je hoeft de tweede en derde alinea van dit artikel maar te herlezen om vast te stellen dat deze uitspraak in strijd is met de waarheid.

De staatssecretaris moet bovendien op grond van haar ervaring weten dat een kwalitatief ontoereikende personeelsformatie een van de meest alarmerende problemen is, die je in een verpleeghuis kan tegenkomen. In een instelling waar een dergelijk probleem zich voordoet, staat de kwaliteit van leven dagelijks onder druk. Gelet op de aard van de problematiek was er juist alle reden voor de Inspectie om er bovenop te gaan zitten. Maar dat gebeurde niet.

Dat komt omdat de IGZ een ziekenhuisinspectie is, die te weinig begrijpt van de ouderenzorg. Als in een ziekenhuis vliegjes in de operatiekamer zijn aangetroffen, dan zorg je voor een grondige reiniging en is het probleem opgelost. Als je in een verpleeghuis twee of drie jaar lang niet de juiste professionele mensen binnenhaalt, dan trek je dat niet in een paar dagen recht, zelfs niet in een paar maanden. Dat vraagt een langjarige investering in de kwaliteit van de zorgverleners.

Als Inspectie moet je die investering afdwingen zodra je het probleem hebt geconstateerd. En daarna langdurig de vinger aan de pols houden. Maar de Inspectie dwong niets af en ging niet eerder terug dan in augustus 2010, toen er een aantal klachten en meldingen binnenkwamen over de kwaliteit van de zorgverlening. Opnieuw constateerde de Inspectie een reeks pijnlijke tekortkomingen. En laten dat nu voor een deel dezelfde tekortkomingen zijn als in maart 2009: tekort aan kennis bij de medewerkers, tekort aan toezicht op de huiskamers, discontinuïteit in de personele bezetting. Dit verpleeghuis had sinds maart 2009 kennelijk niets geleerd.

Alle reden om het huis onder verscherpt toezicht te stellen, zou je zeggen. Maar dat gebeurde niet. De Inspectie liet het bij een verbeterplan. En terwijl de Inspectie dit verbeterplan nog niet getoetst heeft, schrijft de staatssecretaris in haar brief van 10 december dat zij er vertrouwen in heeft dat er voldoende verbetering zal optreden, dat het zeer welwillende personeel hard werkt aan verbetering van de zorg en dat de waarborgen voor de kwaliteit en veiligheid eigenlijk al op voldoende niveau zijn. Net als bij een sprookje moet het kennelijk hoe dan ook goed aflopen.

Misschien ontleent ze dat vertrouwen aan een feestelijke publicatie van de bestuurder van Vierstroom, de zorgkoepel waar "Monteverdi" een onderdeel van is. Hij laat trots weten dat de nieuwe organisatie van Monteverdi op 1 december klaar is en dat het probleem daarmee is opgelost. Dat is de man die in dezelfde publicatie zegt dat de Inspectie weliswaar kritiek had dat er te weinig en soms onvoldoende zorgpersoneel aanwezig was [de Inspectie zei toch ook iets over de kwaliteit?], maar dat er daardoor geen ongelukken zijn gebeurd. Anders gezegd: het viel eigenlijk allemaal wel mee! Geen woord van verontschuldiging of excuus. Wel nog even natrappen naar de media, die in zijn optiek heel vaak een te eenzijdig en negatief beeld geven van de werkelijkheid.

Als je in augustus 2010 als bestuurder twee snoeiharde rapporten van de Inspectie op je bord krijgt en een paar maanden later roept dat het probleem is opgelost, dan doet dat het ergste vrezen. De beleidsnota's en de protocollen zullen inmiddels wel op orde zijn. Maar als ik de staatssecretaris was, dan zou ik de Inspectie opdragen om bij de toetsing van het verbeterplan voor één keer [doe eens gek] diep de organisatie in te duiken en eigenhandig vast te stellen of de verzorging plaatsvindt op momenten waarop de bewoners dat willen, hoe lang bewoners moeten wachten voor ze naar het toilet moeten, of bewoners naar bed kunnen wanneer ze dat zelf willen, hoe lang het duurt voor verzorgenden reageren als een bewoner gebeld heeft en of bewoners liefdevol bejegend worden.

