



De sterren van de zorghemel

18 augustus 2013

Ronnie van Diemen, de inspecteur-generaal van de Inspectie voor de Gezondheidszorg, had de moed om publiekelijk te stellen dat verbetering van de kwaliteit van zorg niet zit in het aanstellen van 500 extra inspecteurs.

Wat ook van moed getuigt, is je zorginstelling te laten toetsen door externen. 'Gastvrijheidszorg met sterren' is een initiatief van het Landelijk Overleg Cliëntenraden en het Koksgilde Nederland. De zorglocaties melden zich daar zelf voor aan. Met een checklist in de hand en via gesprekken met cliëntenraad en management toetsen externe 'auditeurs' de zorglocatie op zaken als goede maaltijd, prettige ambiance, bereikbaarheid en geven hun beoordeling. Een locatie kan maximaal vijf sterren bemachtigen. Het is een soort Michelinijds voor de zorg.

Pronken met sterren

Sinds 2010 hebben van de ruim 1700 verpleeg- en verzorgingshuislocaties in Nederland 464 locaties, 25 procent, zich laten beoordelen. Het opgemaakte rapport van elke 'audit' is eenvoudig op internet op te roepen. 122 locaties, meer dan een kwart dus, pronken met vier sterren of meer (overigens zijn vijf sterren zeldzaam). 200, nog geen 40 procent scoort minder dan drie sterren. Vanuit mijn ervaringen met de Zorgvisite-praktijk durf ik de stelling aan dat hiermee een representatief beeld van 'the state of the art' van de Nederlandse intramurale ouderenzorg wordt gegeven.

Grote uitschieters

Als je naar de spreiding van de sterren over het land kijkt in relatie tot de bevolkingsomvang dan valt op dat de provincies Noord-Holland, Utrecht en Gelderland behoorlijk zijn ondervertegenwoordigd. Grote uitschieters naar boven zijn Noord-Brabant, Zuid-Holland en Friesland met respectievelijk 29, 23 en 21 gewaardeerde zorglocaties. Zij staan ook aan kop in het totale aantal zorglocaties met vier en meer sterren. In Zuid-Holland doet de Rivas zorggroep het met 16 locaties met vier en meer sterren wel erg goed. Een zorgorganisatie kan het beeld van een hele provincie kleuren.

Gastvrijheidszorg

Het woord gastvrijheidszorg staat in geen enkel woordenboek. Ontleed je het woord dan valt het in vieren uiteen. Allereerst het woord 'gast'. *Van Dale* omschrijft een gast als iemand die op bezoek is, iemand die in een hotel zijn intrek neemt of als een figuur in de zin van een rare gast. Wie is eigenlijk de c.q. te gast in een woonzorgcentrum? De bewoner, de familie, de naaste? Of de medewerker? Laatst hoorde ik een voorzitter van een cliëntenraad zeggen: 'Medewerkers moeten zich meer realiseren dat zij werken waar een ander woont.' Ten tweede het woord vrijheid. Een begrip dat wat mij betreft veel meer leidraad moet zijn bij al het handelen en aanbod vanuit een zorgorganisatie. En een terrein waar de zorg nog veel kwaliteitswinst op kan behalen. Een mens kan niet zonder vrijheid. Hoe afhankelijk je met het vorderen van de leeftijd ook kan worden, je vrijheid, zeggenschap en regie over de invulling van je dag, blijft een, zo niet dé existentiële waarde voor de mens. Het derde woord gastvrijheid is een combinatie van beide woorden. Gastvrijheid is volgens *Van Dale*: hartelijkheid voor gasten, onbaatzuchtig en gul in het onthalen of herbergen van gasten.

Gastvrijheid van een instelling kan het verschil maken in de fysieke en mentale beleving van bewoner. En van de medewerker. Als gastvrijheid in de genen zit van de organisatie heeft dat een positief effect op hoe je als medewerker je werk kunt doen. En op wat je terugkrijgt van diegenen met en voor wie je werkt. Tot slot: 'zorg'. Ook dat woord heeft meer dan een betekenis. In een woonzorgcentrum betekent het meestal dat medewerkers zorgen voor anderen die dat zelf niet meer kunnen. Maar zorg kan ook betekenen dat je ergens ongerust over bent. Bijvoorbeeld over de veranderingen die op stapel staan met de langdurige zorg. Maar zorg is ook iets voor elkaar krijgen. Zorgen dat. iets doen.

Meer gemeengoed

Het zou mooi zijn als gastvrijheidszorg een leidend principe wordt van alle zorglocaties in Nederland en dat het 'andere-ogen-principe' van de beoordelingsmethode veel meer gemeengoed wordt. De bezoeken van de Inspectie kunnen aanvullend zijn als je je als zorgorganisatie 'openstelt' voor wat wel en niet op orde is en daar anderen bij betreft en kond van doet. De kwaliteit van zorg en welbevinden wordt dan 'vanuit jezelf' beter. En dan hoeven er geen 500 extra inspecteurs te worden aangesteld.

Hetti Willemse