



Hoe bevalt het nieuwe toezicht ouderenzorg en gehandicaptenzorg?

Nieuw bezoekinstrument onderzocht

Sinds maart 2017 is het toezicht in de ouderen- en gehandicaptenzorg veranderd. Omdat de wensen en behoeften van bewoners steeds meer centraal staan, kijkt de inspectie nu ook veel meer naar persoonsgerichte zorg. De inspectie gebruikt het nieuwe bezoekinstrument voor de beoordeling van zorg aan ouderen en mensen met een beperking die bij een zorgorganisatie wonen. Dat bestaat uit drie pijlers: persoonsgerichte zorg, deskundige medewerkers en sturen op kwaliteit en veiligheid. Het is afgeleid van de nieuwe Kwaliteitskaders Gehandicaptenzorg en Verpleeghuiszorg die het Zorginstituut heeft vastgesteld.

Het nieuwe bezoekinstrument moet een instrument zijn waarmee inspecteurs kunnen beoordelen of de zorg veilig, professioneel en persoonsgericht is. De inspectie wilde graag weten in hoeverre dat gelukt is. Verder wilde ze weten of dit bezoekinstrument aansluit op de zorg die veranderd is. Van augustus tot oktober 2017 heeft ze zorgaanbieders, koepels en inspecteurs gevraagd naar hun ervaringen. Net als de zorgaanbieders op wie ze toezicht houdt, is de inspectie een lerende organisatie.

Hoe ging dat in zijn werk?

Ruim twintig zorgaanbieders hebben een vragenlijst ingevuld en in een telefoongesprek de antwoorden toegelicht. Ook namen zij met andere zorgaanbieders deel aan een overleg over hun ervaringen met dit bezoekinstrument. Tijdens een andere bijeenkomst stonden de ervaringen van veldpartijen en koepelorganisaties centraal.

Inspecteurs en hun collega's konden hun ervaringen kwijt in een enquête en tijdens bijeenkomsten. Verder legde de inspectie de rapporten van de inspecteurs naast elkaar, en keek ze of de teksten begrijpelijk waren.





Wat vinden zorgaanbieders en koepels van het nieuwe bezoekinstrument?

In grote lijnen zijn zorgaanbieders en koepels er positief over:

- De herkenbaarheid is groot. De inspectie kan volgens hen hiermee zien hoe het met persoonsgerichte zorg, en deskundigheid van zorgverleners staat. En hoe de organisatie stuurt op kwaliteit en veiligheid.
- De beschrijvende opzet van het rapport bevat goed en geeft zorgaanbieders concreet houvast voor verbeteringen.

Deze verbeterpunten zagen zij:

- De achtergrond van de organisatie is goed beschreven maar hoe de inspectie tot haar oordeel komt is niet altijd duidelijk.
- Het voorbeeld bij een norm wordt soms gezien als een op zichzelf staand gegeven. Het is dan niet duidelijk dat deze informatie afkomstig is van meerdere bronnen.
- Een inspectiebezoek betekent vaak een verstoring van het zorgproces. Zeker nu de inspecteurs een completer beeld willen krijgen van dat zorgproces.

Wat zijn de ervaringen van de inspecteurs?

In grote lijnen zijn de inspecteurs positief over het nieuwe bezoekinstrument:

- Het geeft voldoende inzicht in de kwaliteit, veiligheid en persoonsgerichtheid van de zorg.
- De aandacht voor persoonsgerichte zorg spreekt aan.
- In de huiskamer observeren hoe zorgverleners en cliënten met elkaar omgaan, levert veel informatie op. Dat gebeurt met het observatie-instrument SOFI.
- Het nieuwe bezoekinstrument biedt vrijheid om aan te sluiten bij het ritme van de dag in de zorginstelling. Maar het vraagt ook om flexibiliteit van de inspecteur.

Deze verbeterpunten zagen zij:

- De balans tussen kwaliteit, veiligheid en persoonsgerichte zorg vraagt wel aandacht
- Het schrijven van een inspectierapport gebaseerd op het nieuwe bezoekinstrument kost meer tijd.
- De beoordeling in een vierpuntsschaal (voldoet/voldoet grotendeels wel/voldoet grotendeels niet/voldoet niet) biedt mogelijkheden voor nuance, maar naar de afbakening van beoordelingen moet nog verder gekeken worden.

Wat heeft de evaluatie opgeleverd?

- Inzicht dat dit een instrument is waarmee inspecteurs kunnen beoordelen of de zorg veilig, professioneel en persoonsgericht is. Maar het is nog niet 'af', het vraagt om verdere ontwikkeling. De zorg verandert steeds, en het toezicht verandert mee.

Wat gaat de inspectie hiermee doen?

- De inspectie gaat de afbakening van beoordelingen in de vierpuntsschaal nader tegen het licht houden.
- Inspecteurs krijgen meer handvatten voor het toelichten van het oordeel. Hoe is het tot stand gekomen? Ook komt er aandacht voor begrijpelijke uitleg. Zo is het voor zorgaanbieders duidelijker waarop het oordeel gebaseerd is.
- Het nieuwe toezicht vraagt om continue scholing, bijvoorbeeld over de invloed van de inspecteur op het zorgproces.