

'Kwaliteit moet centraal

Sinds juni dit jaar verzamelen alle kraamorganisaties gegevens over de kwaliteit van de zorg. In 2011 worden deze gegevens openbaar gemaakt. 'Iedereen moet de behoefte voelen om de eigen kwaliteit continu te willen verbeteren.' Tekst: Alphons Rommelse

In veel zorgsectoren wordt gewerkt aan het helder maken van de kwaliteit van de zorg die wordt geleverd. Zo ook in de kraamzorg. Met kwaliteitsinformatie over de geleverde kraamzorg kunnen cliënten de best passende kraamzorg kiezen, kunnen verzekeraars de beste kraamzorg inkopen en kan de inspectie toezicht houden. Kraamzorgaanbieders zelf kunnen met de informatie hun zorg verbeteren en op basis van de informatie afspraken maken met ketenzorgpartners zoals verloskundigen.

ZICHTBARE ZORG

Een groot aantal spelers in de kraamzorgketen sloeg in 2007 de handen ineen om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de kraamzorg. De organisaties ActiZ, Sting, de Nederlandse Beroepsvereniging voor Kraamverzorgenden, Branchebelang Thuiszorg Nederland, Zorgverzekeraars Nederland, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen, de Consumentenbond, de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport startten in 2007 gezamenlijk het project Verantwoorde Kraamzorg. Afgelopen zomer werden zij het eens over een vragenlijst waarvan de ant-



Foto: Ivonne Zijl

woorden helderheid moeten verschaffen over de geleverde kwaliteit door kraamorganisaties. In het project dat nu Zichtbare Zorg Kraamzorg heet werken deze par-

tijen samen om één informatieset met kwaliteitsgegevens te realiseren. Deze gegevens zullen in 2011 op een website openbaar worden gemaakt.

CONCURRENEN

Een klein feestje was het wel waard toen de kraamzorgsector het met elkaar eens was geworden over wat verantwoorde kraam-

staan in je werk'

zorg is, vindt Jenneke van Veen, hoofdinspecteur bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en voorzitter van de stuurgroep Zichtbare Zorg Kraamzorg. 'Het is de kraamzorgsector relatief snel gelukt om tot een akkoord te komen, zeker vergeleken met andere sectoren waar het veel moeizamer gaat.' Het was echter geen eenvoudige opgave. De gegevens die zorgaanbieders aanleveren moeten zowel voor cliënten, zorgverzekeraars, de IGZ als voor de zorgaanbieders zelf bruikbaar zijn. Volgens Van Veen is het succes onder andere te danken aan de marktwerking. 'In de sector is men al enkele jaren gewend te concurreren. Kraamzorgorganisaties waren al bezig zichzelf te verkopen en te vergelijken met andere kraamzorgaanbieders. Het viel me daarnaast op hoe gemotiveerd en enthousiast iedereen was om dit project tot een succes te maken.'

MARKTWERKING

Het betekende niet dat alles vlekkeloos verliep. Een van de hobbels was de eis van Zorgverzekeraars Nederland (ZN) om de vrijheid te hebben om van kraamzorgorganisaties meer gegevens te vragen. De lijst bevat nu ongeveer twintig vragen over geleverde kraamzorg. Denk hierbij aan vragen als 'bij hoeveel gezinnen waren er maximaal twee kraamverzorgenden?' en 'hoe hebben cliënten de diensten van deze zorgaanbieder ervaren?' Een van de doelstellingen van het project

was om als sector niet opgezaald te worden met het beantwoorden van allerlei vragenlijsten, kortom minder bureaucratie. Maar met deze eis van ZN kon uiteindelijk iedereen leven. Van Veen: 'Ook hier was het een voordeel dat de kraamzorg al gewend is aan de marktwerking. Kraamorganisaties begrijpen dat ook zorgverzekeraars met elkaar concurreren en dus die extra gegevens nodig kunnen hebben om zich te profileren.'

ZZP'ERS

Vooralsnog zijn alleen kraamorganisaties verplicht om de gevraagde gegevens aan te leveren. Voor zelfstandig opererende kraamverzorgenden (zzp'ers) geldt deze verplichting nog niet. Wel worden zij hiertoe aangemoedigd. Van Veen: 'We streven ernaar ook hen zo veel mogelijk te bereiken en te stimuleren om inzicht te geven in de door hen geleverde kwaliteit. We organiseren informatiebijeenkomsten speciaal voor zelfstandigen. Maar ik denk dat we meer moeten doen om hen erbij te betrekken. We zouden bijvoorbeeld het handboek, dat we hebben gemaakt om organisaties te helpen gegevens op de juiste manier aan te leveren, nog meer op zelfstandigen moeten toesnijden.'

REFLECTEREN

Wat gaat er nu voor kraamverzorgenden concreet veranderen? Van Veen: 'Registreren en reflecteren zal een vast onderdeel van het werk

moeten worden. Iedereen moet de behoefte voelen om de eigen kwaliteit continu te willen verbeteren. Collega's moeten meer dan ooit met elkaar overleggen hoe het beter kan. Managers moeten structureel werken aan kwaliteitsverbetering, en ervoor zorgen dat hun personeel voldoende wordt bijgeschoold. Volgens mij werken er heel veel gemotiveerde vrouwen in de sector die een grote innovatieve kracht in zich herbergen.'

LIJSTJES

Van Veen beseft dat de cijfers die kraamorganisaties vanaf nu elk jaar aanleveren niet alleen impulsen tot kwaliteitsverbetering opleveren. Ziekenhuizen en verpleeghuizen leveren al enkele jaren gegevens aan. Dat levert in de kranten lijstjes op met de 'beste' en 'slechtste' zorgaanbieder. Vooral de instellingen die slecht scoren, vinden dit natuurlijk niet leuk. Van Veen: 'Kranten kunnen met die cijfers op de loop gaan, dat is wel gebleken. Maar ik zeg tegen zorgaanbieders dat ze niet in een defensieve reflex moeten schieten. Laat zien wat je goed doet en ook wat beter kan! Met de gegevens die je aanlevert kun je zelf ook veel gericht aan de slag met kwaliteitsverbetering.'

VINGER AAN DE POLS

Van Veen heeft niet de illusie dat de huidige lijst van zo'n twintig vragen perfect is en voor de komende jaren ongewijzigd blijft. 'We hebben eind vorig jaar een

test onder 66 kraamzorgaanbieders gehouden en daaruit bleek dat op twee vragen na de lijst goed in elkaar zit. Maar de sector ontwikkelt zich, dus over twee jaar besluit je om een aantal vragen te verwijderen, aan te passen, en nieuwe op te stellen. Zo'n vragen-set zal daarom ook continu aan verandering onderhevig zijn. Daarbij letten we er heel goed op dat het aantal vragen niet toeneemt. Als in het eerste jaar 80 procent van de aanbieders de gegevens goed aanlevert, ben ik al tevreden. We gaan zeker niet als Inspectie met de botte bijl aan de slag. Het gaat er vooral om dat we het proces van kwaliteitsverbetering gaande houden. In elk geval blijft de stuurgroep ook na 2010 in de gaten houden of dat daadwerkelijk gebeurt. De hoofdinspecteur zal dat zelf niet meer meemaken want aan het eind van het jaar gaat ze met pensioen. Van Veen: 'De hectiek van deze baan zal ik zeker niet missen. Wel de mensen die met toewijding en gedrevenheid kwaliteitsverbetering in de zorg willen bereiken. Het is heerlijk dat ik met die mensen heb mogen samenwerken.' ●

Meer informatie

Meer informatie over het project, waaronder informatie over het meten in 2010 (zoals de indicatorenset en bijbehorende handboeken), is te vinden op: www.zichtbarezorg.nl/kraamzorg.