

Objectiveren van kwaliteit in ziekenhuizen kan niet zonder diepgang

In De Standaard van 9 februari 2012 werd de analyse van het jaarverslag 2010 van de ombudsdiensten gebracht onder de titel 'Regen van klachten over ziekenhuizen'. In het artikel 'Inzage in ombudsrapporten per ziekenhuis geweigerd' wordt de juridische strijd beschreven die Test-Aankoop voert naar de openbaarheid van deze jaarverslagen op ziekenhuisniveau, de compliantiecijfers van handhygiëne en het voorkomen van MRSA. Ilse Weeghmans poneert in een open brief aan de krant de stelling: "Kwaliteit begint bij transparantie". Vanuit de ziekenhuizen zouden wij hierop inhoudelijk kunnen reageren en onder meer de gekende registratieparadox (hoe beter je registreert hoe meer je zal vaststellen) daarbij toelichten, maar het lijkt ons beter om het debat hieromtrent te stofferen met de visie en de ambities vanuit de Vlaamse ziekenhuiskoepels. **Onze benadering is gebouwd op drie samenhangende pijlers.**

De eerste pijler beoogt de uitwerking van een basisset van Vlaamse kwaliteitsindicatoren, gericht op zowel zorgprocessen als zorgresultaten. Een indicator is een instrument voor het zichtbaar maken van bepaalde meetbare aspecten van de kwaliteit van de zorg. Dit vereist uiteraard meetbaarheid, hetgeen moet nagestreefd worden, maar helaas niet altijd mogelijk is. De ziekenhuiskoepels kiezen echter resoluut om zover mogelijk te geraken op de weg van de meetbare kwaliteit. Als men dat op een ernstige, onderbouwde wijze wil doen, vormt zowel de methodologie (wijze van gegevensverzameling, berekening, voorstelling, ...) als het bundelen van alle krachten van de betrokken professionals (artsen, verpleegkundigen, ziekenhuisapothekers, ...) essentiële voorwaarden. Om dit met diepgang te kunnen doen, werd mede onder impuls van de ziekenhuiskoepels, in de zomer van 2011, een breed indicatorenforum opgestart. De Vlaamse minister en de Vlaamse overheid, de Vlaamse Vereniging van Hoofddartsen, het Vlaams Ziekenhuisnetwerk van de KU Leuven, de mutualiteiten, het Vlaams Patiëntenplatform en de Vlaamse Verpleegunie maken, samen met de ziekenhuiskoepels, deel uit van dit indicatorenforum. De Vlaamse Vereniging van Hoofddartsen vervult hierbij een erg belangrijke en gewaardeerde rol en neemt, in de persoon van Dirk Ramaekers, ook het voorzitterschap van het forum waar. Met het indicatorenproject beogen wij op de eerste plaats het verbeteren van de kwaliteit van de zorg in het ziekenhuis door gerichte feedback en opvolging over de eigen werking, maar gelijktijdig kan deze informatie ook extern beschikbaar gesteld worden om op die manier bij te dragen tot maatschappelijke verantwoording. Inmiddels is een eerste basisindicatorenset in uitwerking, gericht op proces en resultaat, maar ook het 'service'-aspect van kwaliteitsvolle zorg (informatie, betrokkenheid, ...) wordt daarin meegenomen. Dit jaar is een voorbereidingsjaar waarin de wijze van gegevensverzameling en -verwerking, opslag en rapportage op punt worden gesteld, opleidingen worden gegeven en (validatie)testen worden uitgevoerd. Wij zullen, samen met de partners van het Vlaams Quality Indicator Project, over de inhoudelijke betekenis en de plaats van de indicatoren ook de nodige toelichting verschaffen aan de media. In 2013 willen wij hierover niet alleen intern, maar ook extern kunnen rapporteren. Het objectiveren van de mate waarin zorg kwaliteitsvol is, is niet eenvoudig en houdt ook risico's in, zoals meerdere buitenlandse voorbeelden aantonen. Het is ook arbeidsintensief. Wij vragen in dit verband met grote aandrang aan de federale overheid om te worden verlost van een massa arbeidsintensieve (goed in beeld gebracht door Zorgnet Vlaanderen), verplichte registraties die zeker niet bijdragen tot de zorgkwaliteit voor de patiënt en die vaak niet eens worden gebruikt. Dit is verspilling van kostbare mankracht.

De tweede pijler is gericht op het stimuleren van de Vlaamse ziekenhuizen om een internationale ziekenhuisaccreditatie te behalen. Een daartoe geautoriseerde instantie komt, op basis van vastgelegde standaarden en met een vaste systematiek, de ziekenhuiswerking checken. Dergelijke accreditatie reikt derhalve het noodzakelijke kader aan om kwaliteitsvolle zorg te kunnen implementeren in de dagdagelijkse praktijk en het werken met indicatoren is daarbij een expliciet onderdeel.

Enkele Vlaamse ziekenhuizen hebben reeds dergelijke accreditatie behaald. 45 Vlaamse ziekenhuizen, waaronder ook enkele psychiatrische ziekenhuizen, bereiden vandaag zo'n accreditatietraject voor met ondersteuning vanuit de Vlaamse ziekenhuiskoepels en de Vlaamse overheid in het kader van Flanders' Care.

De derde pijler is de ontwikkeling van een nieuw toezichtmodel dat het huidige visitatiemodel zal vervangen. Dit is in uitwerking door de betrokken Vlaamse Agentschappen Zorg en Gezondheid en Zorginspectie. Het nieuwe model zal op een onderbouwde wijze de ziekenhuiswerking toetsen en daarover ook een verslag opstellen. Dit verslag zal extern raadpleegbaar zijn en op deze wijze ook inzicht verschaffen in de ziekenhuiswerking vanuit de gekozen invalshoek. Ziekenhuizen die een ziekenhuisaccreditatie verwerven, zullen een partiële toezichtvrijstelling bekomen.

Het bouwen aan bovenstaande pijlers in de Vlaamse ziekenhuizen heeft ook **nood aan een degelijke inbedding in de wetgeving van de ziekenhuizen.** Vanuit deze noodzaak heeft de Nationale Raad voor Ziekenhuisvoorzieningen vorig jaar een kaderadvies uitgewerkt dat werd gericht op kwaliteit en patiëntveiligheid in de ziekenhuizen. Wij hopen dat de realisatie van dit kaderadvies de nodige federale prioriteit zal krijgen en dat de verdere uitwerking ervan in goede afstemming met het Vlaamse beleidsniveau zal gebeuren. In dezelfde context kan ook het specifiek advies van dezelfde Nationale Raad voor Ziekenhuisvoorzieningen aangaande de centra die borstkanker behandelen, gekaderd worden. Samen met de betrokken professionals en hun beroepsgroepen en dankbaar gebruik makend van een uitstekend rapport van het Federaal Kenniscentrum en de medewerking van het Nationaal Kankerregister, werd in het eerder geschetste kader van het Vlaamse indicatorenproject een goed uitgewerkte borstkankerindicatorenset uitgewerkt. In plaats van borstcentra enkel te erkennen op basis van de kwantiteit van het aantal uitgevoerde ingrepen op zich (en dus de verkeerde indruk te wekken dat een groot centrum per definitie kwaliteitsvol is en een kleiner centrum vanuit dezelfde logica minderwaardig), is er daardoor een gerichte interne kwalitatieve toetsing en opvolging mogelijk, met externe rapportering. Overleg en betrokkenheid van de professionals werden hierbij verzoend met de noodzakelijke diepgang. Het is een illustratie van de weg die wij vanuit de Vlaamse ziekenhuizen, mede geïllustreerd en versterkt door talrijke initiatieven en projecten vanuit de ziekenhuizen zelf, verder willen uitbouwen.