

	▼ body
05Intro_ART	Ans Willemse heeft zich haar hele leven ingezet voor betere (ouderen)zorg. Als wethouder, als tweedekamerlid en in tal van besturen en commissies. Op 78-jarige leeftijd is ze nog steeds actief voor onder – andere het Nationaal Programma Ouderenzorg en de IGZ. ‘Iedereen heeft het recht om menswaardig oud te worden’.¶
04Credit_...	Mariët Ebbinge# ▼ body
[Geen alin...	THEMA# ▼ body
[Geen alin...	19TITEL_ART# ▼ body
[Geen alin...	18RUBRIEK_ART# ▼ body
12Fotobijs...	Ans Willemse# ▼ body
[Basisalinea]	# ▼ body
07Brood_...	# ▼ body
07Brood_...	Opmerkingen:¶
07Brood_...	- Foto van Gera Welker graag rechtsboven op laatste pagina!¶
07Brood_...	# ▼ body
09Kaderko...	09Kaderkop_ART¶
10Kaderbr...	10Kaderbrood_Opsomming# ▼ body
[Basisalinea]	# ▼ body
11Fotocred...	Beeld: Mariët Ebbinge# ▼ body
18Rubriek...	PERSPECTIEF OP KWALITEIT EN VEILIGHEID 2020# ▼ body
18Rubriek...	THEMA PERSPECTIEF OP KWALITEIT EN VEILIGHEID 2020# ▼ body
08Streame...	‘Het begint langzaam door te dringen dat je de oudere als een mens met speciale behoeften moet behandelen’#

	▼ body
12Fotobijs...	12Fotobijschrift_ART#
	▼ body
18Rubriek...	PERSPECTIEF OP KWALITEIT EN VEILIGHEID 2020#
	▼ body
03Chapeau...	Oud CDA-politica Ans Willemse:#
	▼ body
00Opmerk...	Opmerkingen:¶
00Opmerk...	-- Opnemen ZM06_ART-7_Ebbinge-1¶
00Opmerk...	¶
00Opmerk...	xxx#
	▼ body
02Subkop_...	#
	▼ body
19Titel_ART	'MET OUD WORDEN MOET JE BEGINNEN ALS JE 20 BENT"#
	▼ body
07Brood_I...	Ooit heeft Willemse een opleiding in de zorg gedaan. Maar toen werd ze gevraagd wethouder te worden in haar woonplaats Heiloo. 14 Jaar lang oefende ze deze functie uit met in haar portefeuille ouderen- en jongerenbeleid, huisvesting en ruimtelijke ordening. 'Ik heb eind jaren '70 een wooncomplex voor ouderen helpen oprichten. Misschien wel de eerste in het land!'
07Brood_...	Na een kort intermezzo in de Tweede Kamer voor de CDA in 1993 heeft ze verschillende - banen gehad als bestuurder bij maatschappelijke en zorgorganisaties. Om in 2006 weer lid te worden van de Tweede Kamer. In haar portefeuille zat onder meer de Wmo. 'Het waren vier tropenjaren. Ik kwam alleen thuis om te slapen. Toen ik in 2010 weer werd gevraagd voor de Tweede Kamer zei ik nee. Ik was toen 74 jaar.'
07Brood_...	Je zou zeggen dat het toen tijd werd om rustiger aan te doen. Maar dat was niets voor - Willemse. Zij raakte onder meer betrokken bij het Nationaal Programma Ouderenzorg. 'Ik dacht mee over de toekomstvisie en de veranderagenda. Er zijn acht ouderennetwerken uit ontstaan en een heleboel producten waar burgers, zorg- en welzijnsmensen, gemeenten- ambtenaren e.d. hun voordeel mee kunnen doen. We zijn nu bezig met de bouw van een website om de producten uit te dragen,'

zegt ze zichtbaar trots.¶

07Brood_...

Is Willemse de nieuwe oudere? ‘Dat zal wel. Ik heb het van huis meegekregen om actief en zelfredzaam te zijn. Mijn vader heeft altijd –

gestimuleerd dat wij meisjes zouden gaan studeren.

Maatschappelijke betrokkenheid is ons ook met de paplepel

ingegoten. Mijn vader was tweedekamerlid en

Europarlementariër.’¶

07Brood_...

¶

06Tussenk...

2020¶

07Brood_...

Als het over de kwaliteit en veiligheid van de zorg in 2020 gaat is Willemse duidelijk. Ze ziet dat dingen veranderen, maar het gaat haar niet snel genoeg. ‘Heel langzaam begint het in de maatschappij door te dringen dat je de oudere als een mens met speciale behoeften moet –

behandelen. Dit komt de kwaliteit van zorg ten goede. Er moet tijd, aandacht en respect zijn voor de oudere. Daar schort het nogal eens aan. Neem bijvoorbeeld een doktersbezoek aan het ziekenhuis. De arts krijgt maar 10 minuten vergoed voor een gesprek waarin hij moet uitleggen wat er aan de hand is met iemand en wat er aan gedaan kan worden. Dat gaat voor een oudere vaak veel te snel.’¶

07Brood_...

Met de denktank “Passende zorg in de laatste levensfase” van de KNMG heeft Willemse het voor elkaar gekregen dat de specialisten nu betaald krijgen voor een langer consult dan 10 minuten voor mensen die ernstig ziek zijn. ‘Dat is beter. Voor de mens en voor de zorg. Na een goed gesprek blijkt het dat mensen soms een behandeling helemaal niet meer willen, dat zij kiezen voor een paar mooie weken thuis.’¶

07Brood_...

Een andere blijmakende ontwikkeling is het keurmerk seniorvriendelijk ziekenhuis. –

55 Ziekenhuizen hebben inmiddels dit keurmerk aan de gevel hangen. ‘Hierbij wordt een *mystery guest* ingezet die kijkt naar hoe ouderen worden behandeld in het ziekenhuis. Ook wordt er gekeken naar voorzieningen in het ziekenhuis, bijvoorbeeld of er een geriater is en of er een goede overgang is geregeld voor oudere patiënten van het ziekenhuis naar (logeer)huis. Mijn hoop is dat in 2020 alle ziekenhuizen dit keurmerk hebben.’¶

07Brood_...

¶

06Tussenk...

Bewustzijn¶

07Brood_...

‘Ouderen moeten ook zelf nadenken over hun

verantwoordelijkheid. Dat gebeurt steeds meer gelukkig. De tijd dat de zorg alleen maar aanbodgericht was ligt achter ons. Vroeger kwam je bijna als vanzelf in een verzorgingshuis terecht als je 65 jaar was of ouder. Ik heb meegemaakt dat wij iemand een taart brachten in Heiloo die 25 jaar in het verzorgingshuis zat!’ ¶

07Brood_...

Als je wilt dat ouderen zo veel mogelijk zelf de regie hebben over hun leven en zorg, dan moet je ze helpen om de juiste keuzes te maken. ‘Ze moeten goed geïnformeerd worden. Er zou eigenlijk een app moeten komen waarin de kwaliteit van behandeling, verzorging of verpleging is opgenomen. Je hebt een gouden, zilveren of bronzen keurmerk. Dat maakt kiezen eenvoudig.’ ¶

07Brood_...

Met oud worden moet je beginnen als je 20 bent, zegt Willemse. ‘Wat kun je op jonge leeftijd doen om goed oud te worden? Gezond eten, voldoende bewegen. En je moeten vroeg beginnen met na te denken over hoe je je oudedag wilt inrichten. Hoe wil je dan wonen? Als je een goed pensioen wilt, moet je dat beginnen op te bouwen als je jong bent. Dat geldt ook voor de kosten voor de zorg. Daar kun je voor sparen.’ ¶

07Brood_...

¶

06Tussenk...

Politiek ¶

07Brood_...

‘Als je veel voorweeën hebt, heb je geen naweeën. Als de overheid wil dat veranderingen indalen, dan moet zij het hele veld dat ermee te maken krijgt er vroeg bij betrekken. Zorgverleners, welzijnsmedewerkers, burgers, etc. In de zorg hebben we nu te maken met de naweeën omdat van tevoren de belanghebbenden niet voldoende zijn gehoord. We wisten al dertig jaar dat er een grote groep ouderen zat aan te komen. Tijd genoeg voor de overheid om de dialoog hierover aan te gaan met de samenleving. Waarom is dat niet gebeurd?’ ¶

07Brood_...

Gelukkig zijn er programma's als het Nationaal Programma Ouderen. ‘Om burgers bewust te maken heeft het ouderenprogramma mooie projecten gedaan, zoals *Even buurten* en *Samen kracht*. We hebben ouderen bijeen gebracht en laten praten met elkaar. We hebben ook met ze nagedacht hoe ze een netwerk kunnen opzetten. Dat was niet alleen gezellig, maar er kwam ook uit voort dat mensen samen boodschappen gingen doen of samen eten gingen koken. Uit onderzoek blijkt dat het zorg-gebruik onder ouderen die met elkaar dingen doen minder groot is. In plaats van aandacht te vragen voor hun pijntjes hebben ze nu aandacht voor

elkaar.’¶

07Brood_...

¶

06Tussenk...

Macht¶

07Brood_...

‘Mensen lezen in de krant dat een zorgverzekeraar goedkoop incontinentie- en stomamateriaal inkoopt dat van een slechte kwaliteit is. Als je zelf zo’n kwaal hebt en afhankelijk bent van dit materiaal dan schrik je. Je kunt niet meer naar een verjaardag of naar de sociëteit. Dit soort berichten bepalen in hoge mate het beeld van de mensen over de zorg.’¶

07Brood_...

Willemse is kritisch op de zorgverzekeraar. Het liefst ziet ze dat hun macht minder wordt de komende vijf jaar. ‘De macht moet gelijkmatig gedeeld worden over zorgverzekeraar, zorgverlener en burgers. En de vraag: hoe kun je het geld het beste uitgeven moet gezamenlijk door dit trio worden beantwoord.’ Een ander voorbeeld van hoe het fout gaat is de hospicezorg.

‘Zorgverzekeraars kopen zorg in bij de hospices. Maar als het budget op is kunnen er in de hospice geen nieuwe mensen meer worden opgenomen. Deze mensen liggen dan in het ziekenhuis op dure bedden. Maar het is verzekerd recht; mensen hebben recht op de betere zorg in de hospices!’¶

07Brood_...

¶

06Tussenk...

Wijk¶

07Brood_...

Het is een verdienste van onze hoogstaande gezondheidszorg dat heel veel mensen ouder worden met een goede kwaliteit van leven, zegt Willemse. ‘Tegelijkertijd moet je constateren dat mensen weliswaar ouder worden maar vaak ook op hoge leeftijd veel complicaties krijgen. En dat zij ook vaker alleenstaand zijn en/of geen kinderen hebben. Deze groep kwetsbare ouderen moet je goed in de gaten houden.’¶

07Brood_...

De meeste van deze kwetsbare mensen willen contact in de buurt. Dat is niet vanzelfsprekend: de vraagverlegenheid en de aanbodverlegenheid is groot. Dan moet je iets organiseren waardoor dit samenkomt. ‘Zorgcoöporaties zijn een antwoord op de behoefte aan contact in de wijk. In Brabant zijn er al zo’n 100 van. Maar ook in Amsterdam, stadsdorp Amsterdam-Zuid, heb je zo’n coöporatie. De mensen van de wijk zetten zich in voor elkaar: ze verzorgen maaltijden, koffie-uurtjes en andere bijeenkomsten.’ Willems verwacht dat de komende jaren het aantal burgerinitiatieven fors zal toenemen.¶

07Brood_...

Met enige spijt blikte ze terug. ‘We hebben een aantal dingen ondoordacht uit het straatbeeld laten verdwijnen. De

wijkverpleegkundige, de conciërge, de bakker, de melkboer en de postbode. Zij allen hadden een verbindende factor. De bakker zei dan: “Mevrouw Jansen, ik zie dat aan het eind van de straat de baby komt. U moest de kinderen maar eens ophalen.” En mevrouw Jansen deed dat dan. Die verbindende factor is er niet meer. Nu proberen we het met de burgerinitiatieven en de wijkteams weer terug te organiseren.’¶

07Brood_...

Om vervolgens op te merken: ‘Met het weg-
bezuinigen van de wijkverpleegkundige of de conciërge hebben we ook een bepaald gedrag wegbezuinigd. We zijn allemaal wat anoniemer geworden en zijn vergeten hoe het is om naar elkaar om te kijken. Ook omdat we zorg en welzijn hebben weggehaald uit de wijk en in instituties hebben ondergebracht. De menselijke maat moet terugkomen.’ Ook dat staat genoteerd in de agenda van Willemse voor de
komende vijf jaar.¶

14Toelichti...

¶

14Toelichti...

Informatie over de auteur¶

14Toelichti...

Mariët Ebbinge is freelance journalist.#

▼ body

01Kop_ART

‘Met oud worden moet je beginnen als je 20 bent’#

▼ body

07Brood_...

#

▼ body

18Rubriek...

THEMA PERSPECTIEF OP KWALITEIT EN VEILIGHEID 2020#

▼ body

[Geen alin...

THEMA#

▼ body

19Titel_THE

‘OP WEG NAAR DE BEDOELING’#

▼ body

01Kop_THE

‘Op weg naar de bedoeling’#

▼ body

02Subkop_...

KWALITEIT EN VEILIGHEID IN DE ZIEKENHUISZORG DE KOMENDE VIJF JAAR#

▼ body

07Brood_I...

In relatie tot kwaliteit van zorg in de ziekenhuiszorg spelen momenteel meer grote vraagstukken, zoals de verdere differentiatie tussen complexe en basiszorg, het steeds meer samenwerken over de grenzen van de eigen organisatie heen al

dan niet in netwerken, de ontwikkeling naar ‘shared governance’, de toenemende patiëntparticipatie in verschillende varianten, de druk van externe partijen om transparant te zijn en de toenemende druk op de doelmatigheid van zorg en zorgorganisatie. ¶

07Brood_T...

Er is een grote vraag van externe partijen om de kwaliteit van zorg, door ziekenhuizen geleverd, zichtbaar te maken; de IGZ wil toezicht kunnen houden op de geleverde zorg, patiënten moeten kunnen kiezen voor zorg die voldoet aan de voor hen belangrijke kwaliteitseisen en zorgverzekeraars willen goede zorg tegen een lage prijs inkopen. De vraag om transparantie heeft feitelijk geleid tot een – stapeling van toezicht en controles. De hoeveelheid aan te leveren indicatoren, externe toetsen en verplichtingen zijn niet meer te overzien en volgens zowel bestuurders, managers als zorgprofessionals niet meer te managen. Belangrijk gevolg van deze externe regeldruk is ook dat de aandacht wordt verlegd naar het verantwoorden in plaats van naar het verbeteren van kwaliteit. Erkend wordt – ook door de politiek – dat de controle in de zorg is doorgeschoten, waarbij een belangrijke constatering is dat registratielasten hoog zijn en onvoldoende aansluiten bij het primaire zorgproces. Terwijl in het primaire zorgproces juist de kwaliteit van zorg voor een groot deel wordt bepaald. ¶

07Brood_T...

Zorgprofessionals, managers en bestuurders zoeken elkaar al steeds meer op om gezamenlijk over deze vraagstukken na te denken en naar oplossingen te zoeken. Binnen dit krachtenveld is de kern nog steeds het leveren van kwalitatief goede en veilige zorg. De essentie van de zorg speelt zich feitelijk af op het microniveau van zorg voor de individuele patiënt. We associëren dit met de ‘leefwereld’, het primaire zorgproces rondom de patiënt, waar de zorgverleners in direct contact met de patiënt staan. ¶

07Brood_T...

De belangrijkste motor van het totale systeem van het leveren van kwaliteit en veiligheid is de (intrinsieke) motivatie van de zorgverlener om zijn of haar werk goed te doen. Deze intrinsieke motivatie zorgt ervoor dat zij een actieve houding aannemen ten aanzien van het leveren van goede en veilige zorg² (Rupert, 2013). Intrinsiek gemotiveerde zorgverleners werken vanuit de wil om goede en veilige zorg te leveren. De effecten van dit gedrag zijn duurzamer dan wanneer het gedrag op basis

van externe prikkels (compliance aan regels) plaatsvindt³. Het is dus essentieel dat de zorgverleners de mogelijkheid hebben om vanuit hun intrinsieke motivatie te werken aan het continue verbeteren van kwaliteit van zorg.¶

07Brood_T...

De regels, procedures, afspraken en organisatie, ook wel systeemwereld genoemd, zouden ten dienste moeten staan van het zorgproces. Anno 2015 wordt veel gesproken over de verschillen tussen leefwereld en systeemwereld, het gevoelde gebrek aan begrip voor elkaar, de verschillende talen die gesproken worden. Het vraagstuk voor de komende vijf jaar is dus hoe goede kwaliteit van zorg weer centraal komt te staan in het leveren van zorg, bij zorgverleners, managers en bestuurders. Dit vraagt minimaal om wederzijds begrip tussen leef- en systeemwereld, en idealiter zouden beiden werelden geïntegreerd moeten worden. ¶

07Brood_T...

Het verantwoorden over de geleverde kwaliteit van zorg blijft een belangrijk deel van kwaliteit. Het kan echter niet zo zijn dat transparantie over kwaliteit leidt tot een uitwas aan indicatoren en kwaliteitsmetingen ten behoeve van externe verantwoording, die niet meer worden geïnitieerd met de bedoeling de kwaliteit van zorg te verbeteren. Transparantie mag niet –

komen in plaats van vertrouwen. Zorgverleners moeten zelf – waar relevant in samenspraak met patiënten – kunnen aangeven welke kwaliteitsinformatie zij nodig hebben om de door hen geleverde kwaliteit van zorg te kunnen verbeteren. ¶

07Brood_T...

Kortom, de komende vijf jaar moeten we ‘op weg naar de bedoeling’. De bedoeling van de zorg is het leveren van goede kwaliteit van zorg aan de patiënt. In plaats van dat regels en systemen bepalen wat er in de leefwereld – gebeurt, staat de patiënt en het primaire zorgproces centraal en moet de verantwoording – zowel intern als extern – ingericht worden vanuit de leefwereld. ¶

07Brood_T...

Noten¶

15Toelichti...

1. – Geïnspireerd op het gedachtegoed van Wouter Hart en Marius Buiting: ‘terug naar de bedoeling’ (Hart, W. *Verdraaide Organisaties. Terug naar de bedoeling*. Kluwer 2012). ¶

15Toelichti...

2. – Rupert, J. *Van compliance naar participatie. Eindrapportage literatuuronderzoek versterken arbeidsparticipatie*. April 2013¶

15Toelichti...

3. – Ryan, R.M., and Deci, E.L. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development

and well-being.. 2000.. *American Psychologist* 55 (1), 68. ¶

14Toelichti...



14Toelichti...

Informatie over de auteur¶

14Toelichti...

Gera Welker is adviseur Beleid en Implementatie bij het UMCG. en lid van de redactie van KiZ.#



body

05Intro_THE

In het vorige nummer van de Kwaliteit in Zorg is een mooi overzicht gepresenteerd van de trends in het kwaliteitsdenken in de zorg op basis van de artikelen in 25 jaar KiZ. Zien we deze trends in de ziekenhuiszorg doorzetten in de komende vijf jaar? Wat is daarbij het grootste vraagstuk, de grootste bedreiging en de grootste stimulans? We moeten de komende vijf jaar niet ‘back to the future’, maar ‘forward to the essence’. En de kern, de essentie ofwel de bedoeling van ziekenhuizen is het ‘samen leveren van goede zorg aan de patiënt’. De komende vijf jaren staan in het teken van het vinden van de mogelijke wegen naar de bedoeling.1. ¶

04Credit_...

Gera Welker#



body

08Streame...

‘Intrinsiek gemotiveerde zorgverleners werken vanuit de wil om goede en veilige zorg te leveren’#