

Evaluatie Beter Voorkomen

DE OPBRENGST VAN HET INVESTEREN IN KWALITEITSBORGING IN DE COLLECTIEVE PREVENTIEVE ZORG

Hoe kunnen we een impuls geven aan de kwaliteitsborging in de collectieve preventieve zorg? Voor deze vraag stond het ministerie van VWS in 2004, op het moment dat er in verschillende sectoren (cure, care) landelijke verbeterprogramma's van start gingen. Om dit doel te bereiken koos het ministerie voor een programma voor het ontwikkelen en implementeren van kwaliteitsinstrumenten, zoals HKZ-certificering en benchmarkinstrumenten. ZonMw heeft de regie over dit programma gekregen. Nu dit programma Beter Voorkomen in 2009 is afgerond, kijken we terug op het verloop en de resultaten van dit programma en signaleren we enkele kansen en bedreigingen voor de toekomst.

Door: S.A. van der Kemp en E.P. Poortvliet

De brancheorganisaties GGD Nederland, ActiZ en VNG voerden het programma Beter Voorkomen uit, onder regie van ZonMw, in de periode 2005-2009. Het centrale doel was de kwaliteitsborging in de collectieve preventieve zorg te verbeteren. Om het doel van het programma te bereiken is een groot aantal activiteiten uitgevoerd, in samenwerking met en gericht op GGD'en, JGZ-organisaties en gemeenten.

Research voor Beleid heeft het programma Beter Voorkomen in opdracht van ZonMw geëvalueerd. Daarbij is gekeken naar zowel het proces van uitvoering van het programma (welke activiteiten zijn uitgevoerd en hoe is dit verlopen?) als de resultaten (welke veranderingen zijn opgetreden in de kwaliteitsborging?). Het evaluatierapport (Van der Kemp e.a., 2009) gaat uitgebreid in op de samenwerking tussen de brancheorganisaties en

ZonMw. Dit artikel gaat vooral in op de uitgevoerde activiteiten en opbrengsten van het programma.

Uitgevoerde activiteiten

Binnen het programma Beter Voorkomen hebben de brancheorganisaties gewerkt aan het ontwikkelen van een groot aantal instrumenten voor kwaliteitsborging. Centrale elementen in het programma waren:

- **HKZ-certificering:** het programma heeft ingezet op het stimuleren van HKZ-certificering door GGD'en en JGZ-organisaties, om daarmee de aandacht voor kwaliteitsborging binnen de organisaties te verhogen. Hiervoor zijn verschillende ondersteunende activiteiten ingezet. Zo zijn de HKZ-schema's voor GGD'en nader uitgewerkt en geïntroduceerd bij de organisaties en zijn auditorentrainingen aangeboden. JGZ-organisaties konden gebruikmaken van een ondersteuningsaanbod op maat;
- **benchmarkinstrumenten:** tijdens het programma zijn twee benchmarks ontwikkeld en uitgetest: de Benchmark GGD'en en de Benchmark JGZ 0-19 jaar. De benchmarkinstrumenten moesten het organisaties mogelijk maken inzicht te krijgen in hun prestaties en zich onderling te vergelijken, zodat ze daaruit conclusies konden trekken over mogelijkheden voor kwaliteitsverbetering. Tijdens het programma zijn pilots uitgevoerd met deze instrumenten om de toepassing in de praktijk na te gaan. In de benchmarks komen verschillende aspecten aan bod, zoals werknemerstevredenheid en klanttevredenheid, alsmede financiële aspecten en zorguitkomsten/prestaties;



- *ondersteuning van gemeenten bij het vervullen van hun regierol:* voor gemeenten zijn de voornaamste concrete producten van het programma de 'Handreiking versterking bestuurlijke regie' en een cursus voor beleidsmedewerkers gericht op het voeren van regie op het vlak van de openbare gezondheidszorg. Er zijn verschillende bijeenkomsten georganiseerd om na te gaan of een bestuurlijke benchmark haalbaar was. Dat bleek niet het geval. De programma-activiteiten waren vervolgens gericht op het informeren van gemeenten over de mogelijkheden die zij hebben om regie te voeren in de publieke gezondheidszorg en daarbij te sturen op kwaliteit.

Verder zijn activiteiten uitgevoerd voor organisaties om onderling kennis te delen en zijn indicatoren ontwikkeld voor maatschappelijke verantwoording.

Opbrengst van het programma

GGD'en

Alle 28 GGD'en zijn bekend met het programma Beter Voorkomen en hebben bovendien gebruikgemaakt van een deel van het ondersteuningsaanbod. De waardering van het aanbod verschilt per onderdeel. De GGD'en zijn het meest positief over de begeleiding rond HKZ-certificering (door middel van ontwikkeling HKZ-schema's, interne auditorentraining en een begeleidingstraject op maat). Er is tijdens het programma een stijging opgetreden van het aantal HKZ-certificaten.

De verschillende onderdelen van de benchmark GGD'en blijken nog niet algemeen geaccepteerd en gewaardeerd: de GGD'en zijn over het algemeen blij dat er gezamenlijke instrumenten beschikbaar zijn, maar twijfelen nog aan de kwaliteit en/of toepasbaarheid binnen hun organisatie. Aangezien de benchmark pas aan het einde van het programma is afgerond, zullen het gebruik en de effecten van de benchmark zich in de toekomst nog moeten bewijzen.

JGZ-organisaties

Een groot deel van de JGZ-organisaties kent het programma Beter Voorkomen en heeft deelgenomen aan de activiteiten rond certificering en benchmarking. Tijdens het programma ontvingen zij ondersteuning bij de certificering. Per 1 juli 2008 was 89% van de organisaties in het bezit van een HKZ-certificaat en mogelijk is dit sindsdien nog verder toegenomen.

Een andere belangrijke uitkomst van het programma is dat de benchmark JGZ 0-19 jaar gedurende de looptijd van het programma is ontwikkeld. Aan de pilots van deze benchmark hebben diverse JGZ-organisaties deelgenomen. Ook bleek er draagvlak voor de benchmark te zijn. In hoeverre de JGZ-organisaties daadwerkelijk aan de benchmark zullen deelnemen en wat de effecten daarvan zijn op de kwaliteit van zorg zal in de toekomst moeten blijken, aangezien tijdens het programma nog niet is overgegaan tot daadwerkelijke uitvoering van de benchmark.

Gemeenten

De activiteiten gericht op gemeenten zijn pas laat in het programma op gang gekomen. Daarbij speelde de beperkte interesse bij gemeenten voor dit onderwerp een rol. Desondanks is

ruim de helft van de beleidsmedewerkers OGG bij gemeenten bekend met het programma Beter Voorkomen, vooral met de 'Handreiking Versterking bestuurlijke regie'. De beleidsmedewerkers hebben slechts in beperkte mate deelgenomen aan activiteiten, zoals de bestuurlijke benchmarkbijeenkomsten en regioconferenties. Bij afronding van het programma in 2009 heeft nog maar 19% van de gemeenten het onderwerp kwaliteitsbeleid opgenomen in de nota gezondheidsbeleid. Als de gemeenten hun voornemens op dit vlak voor de volgende nota daadwerkelijk realiseren, zou dit percentage op kunnen lopen naar 37%.

Kansen en bedreigingen voor de toekomst

De randvoorwaarden voor kwaliteit zijn binnen het programma voor een groot deel gerealiseerd, vooral door HKZ-certificering en de beschikbaarheid van benchmarkinstrumenten voor zowel GGD'en als JGZ-instellingen. Het programma heeft nog andere resultaten behaald: richtlijnen, normen, een set prestatie-indicatoren, handreikingen, scholingsaanbod en goede voorbeelden. De organisaties in de betrokken sectoren hebben nu de kans deze instrumenten toe te passen en de resultaten daarvan te gebruiken om daadwerkelijke kwaliteitsverbetering en structurele borging daarvan binnen hun organisatie te realiseren.

Voor een succesvolle implementatie is het van belang dat de veldpartijen:

- de ontwikkelde instrumenten onderhouden;
- hun achterban actief ertoe aanzetten de instrumenten toe te passen;
- de organisaties in de sectoren daarmee de vertaalslag maken van de inzichten uit de instrumenten naar concrete veranderingen die leiden tot daadwerkelijke kwaliteitsverbetering.

De bedreigingen die we signaleren hangen daarmee samen. Als de aandacht voor kwaliteitsborging verslapt en de instrumenten niet worden onderhouden, gaan de investeringen van de afgelopen jaren voor een groot deel verloren. Het onderhoud van de ontwikkelde instrumenten werd ook door de organisaties in de betrokken sectoren als punt van zorg geuit. Uit het onderzoek bleek bovendien dat de verschillende onderdelen van de benchmark GGD'en nog niet algemeen geaccepteerd en gewaardeerd worden. Bij sommige instellingen leidt dit ertoe dat ze de instrumenten in meer of mindere mate naar hun eigen inzichten en wensen bijstellen. Dit kan een bedreiging vormen voor de mogelijkheid tot vergelijking tussen GGD'en. Ten slotte blijkt dat veel organisaties nog niet weten hoe ze de inzichten

uit de HKZ-certificering en benchmarkinstrumenten moeten vertalen naar concrete verbeteringen binnen de organisatie.

De (verdere) implementatie en borging van de instrumenten vragen dus nog de nodige aandacht. Actieve promotie van de ontwikkelde instrumenten, uitwisseling van ervaringen en concrete handvatten voor het vertalen van de resultaten naar concrete verbeteringen zijn van belang om het uiteindelijke doel van het programma Beter Voorkomen – het verbeteren van de kwaliteitsborging in de collectieve preventieve zorg – te realiseren.

Literatuur

Kemp, S.A. van der, E.P.L.G. Noordhuizen en E.P. Poortvliet, *Evaluatie van het programma Beter Voorkomen*, Research voor Beleid, Zoetermeer, 2009.

Informatie over de auteurs

Ir. Sonja van der Kemp en **drs. Paul Poortvliet** zijn werkzaam bij Research voor Beleid als respectievelijk senior onderzoeker en projectleider op het terrein van zorg en welzijn.



Sonja van der Kemp



Paul Poortvliet



Intranet

Kwaliteits-, Arbo- en Milieumanagement

Bezoek www.webiso.be voor meer info

