

Aan de vaste Kamercommissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport  
t.a.v. Dhr. Teunissen (griffier)

datum Utrecht, 8 maart 2016  
ons kenmerk 2016-121  
voor informatie Winny Toersen  
uw kenmerk  
onderwerp **AO IGZ**

Geachte Kamerleden,

Aanstaande donderdag spreekt u met de minister over de werkagenda voor 2016 van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Patiëntenfederatie NPCF geeft u graag haar overwegingen mee bij die agenda.

De Patiëntenfederatie constateert dat er nog steeds een grote taak is voor de inspectie. De afgelopen weken is dat opnieuw duidelijk geworden. Denk aan de problemen op de KNO-afdeling van het UMC Utrecht, de mislukte operaties van jonge mensen. Of kijk naar de stelselmatige datalekken van patiëntgegevens in ziekenhuizen en de nog steeds gebrekkige medicatie-overdracht in de keten wanneer mensen van huis naar ziekenhuis of verpleeginstelling gaan.

De inspectie overweegt "leken" te betrekken bij het toezicht in de sector. De Patiëntenfederatie steunt dat plan van harte en wijst er op dat deze leken er al in grote mate zijn: de patiënten en hun mantelzorgers. Hun ervaringen, bijvoorbeeld verwoord op ZorgkaarNederland.nl hebben meerwaarde voor de inspectie.

### **Kwaliteitsbewaking**

Medewerkers van zorginstellingen en ziekenhuizen kunnen ook een rol spelen bij de kwaliteitsbewaking. Zorg voor een veilig klimaat voor personeel en bewoners van instellingen en ziekenhuizen om misstanden of fouten te melden. Voorkom dat angst overheersend wordt. De inspectie kan erop toezien dat er goede en veilige meldingsprocedures zijn in instellingen.

Toezicht op kwaliteit van zorg is er ook bij verpleging en verzorging aan huis. Hier is maatwerk nodig. Teveel regels en toezicht leidt ertoe dat niet de kwaliteit van leven leidend is, maar de veiligheid van de patiënt. Zorg ervoor dat kwaliteit van leven en de eigen regie van de patiënt leidend worden in het toezicht op complexe zorg aan huis.

### **Transparantie**

Via u vragen wij de inspectie om in 2016 extra aandacht te geven aan transparantie in de zorg. Tal van sectoren hebben protocollen hoe de zorgverleners zouden moeten werken. Laat de inspectie controleren of die protocollen worden nageleefd. En welke lessen zorgverleners trekken uit die naleving. Worden fouten voorkomen? Veel zorgverleners, maar zeker nog niet alle, kennen een systeem van intercollegiale toetsing. Dat is een belangrijke en goede manier om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Een protocol "disfunctionerende collega" is hierbij echter een noodzakelijk sluitstuk. Laat de inspectie erop toezien dat zo'n protocol wordt ingevoerd en nageleefd in alle sectoren van zorg waar de intercollegiale toetsing de hoeksteen van het interne kwaliteitssysteem is.

Bijgaand vragen wij u te regelen dat de informatie die zorgverleners uit deze protocollen krijgen, ook beschikbaar komt voor patiënten. Zij zijn immers de gebruikers van de zorg en dus als geen ander gebaat bij meetbare kwaliteitsinformatie.

## Medezeggenschap

Transparantie is ook nodig als het gaat om goed bestuur in de zorg. Kunt u waarborgen dat de medezeggenschap van personeel en bewoners van instellingen goed is geregeld? En dat patiëntervaringen worden opgehaald en gebruikt voor het beleid? Deel de ervaringen van zorggebruikers met huidige en toekomstige gebruikers.

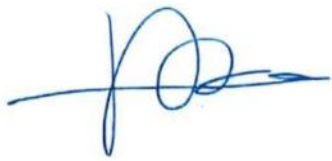
Bovenstaande geldt nog meer voor de intramurale ouderenzorg. Gegevens over het presteren van zorginstellingen moeten voor (toekomstige) gebruikers zichtbaar zijn. Ervaringen van bewoners en hun mantelzorgers met instellingen moeten voor iedereen toegankelijk zijn. Dit soort kwaliteitsinformatie helpt mensen bij het kiezen van een zorginstelling.

## Kwetsbare ouderen

Ten slotte vragen wij de inspectie te blijven toezien op de continuïteit van zorg wanneer kwetsbare ouderen van huis naar een ziekenhuis of verpleeginstelling gaan. Is de medicatie-overdracht op orde? Is de juiste zorg aanwezig en beschikbaar?

Met inachtneming van al het voorgaande wensen wij u een vruchtbaar debat.

Met vriendelijke groet,



Dianda Veldman, Directeur-Bestuurder Patiëntenfederatie NPCF