

Tweede Kamer der Staten-Generaal
Vaste Kamercommissie voor Volksgezondheid Welzijn en Sport
t.a.v. de heer A.J. Teunissen
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

datum Utrecht, 11 oktober 2016
ons kenmerk 2016-172
voor informatie Petra Schout, manager Langdurige Zorg 06-55772249 p.schout@patientenfederatie.nl
onderwerp **Plenair Debat Kwaliteit Verpleeghuizen 13 oktober**

Geachte leden van de commissie,

Op 13 oktober spreekt u tijdens een Plenair Debat over de Kwaliteit van Verpleeghuizen. Bewoners van verpleeghuizen moeten kunnen rekenen op veilige en passende zorg. Dit is niet bij alle verpleeghuizen op orde en openheid over kwaliteit is nog steeds geen feit. Patiëntenfederatie Nederland benadrukt dat verbetering openheid en daadkracht vraagt van alle partijen die nodig zijn om de verpleeghuiszorg duurzaam te verbeteren.

Kwaliteit, veiligheid en transparantie

Uit metingen door de inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ) blijkt dat de basiskwaliteit en veiligheid in veel verpleeghuizen moet verbeteren. Als partner in de taskforce 'Waardigheid en Trots' heeft Patiëntenfederatie Nederland zich ingezet om samen met andere partijen een kwaliteitskader voor verpleeghuizen te ontwikkelen. Om de verpleeghuiszorg te kunnen verbeteren is het belangrijk dat kwaliteit in beeld wordt gebracht. We hebben afgesproken dat de IGZ de kwaliteit op 6 thema's meet: psychofarmaca, het toepassen van vrijheid beperkende middelen en maatregelen, infectiepreventie, brandveiligheid, mondzorg en sturen op veiligheid. Patiëntenfederatie Nederland betreurt het dat Actiz te kennen heeft gegeven dat ze de aanlevering van informatie over basiskwaliteit aan de IGZ opschorten. Wij vinden het belangrijk dat verpleeghuizen niet alleen gegevens aanleveren aan de inspectie, maar ook aan de samenleving laten zien hoe ze bezig zijn met het verbeteren van hun kwaliteit.

>Patiëntenfederatie Nederland pleit voor extern toezicht en transparantie over de zes thema's.

"Wat mij het meeste stoort is het gebrek aan privacy, iedereen komt gewoon maar binnen met de looper zonder te kloppen of te bellen. Ze houden te weinig rekening met je, je kunt eigenlijk niet je eigen leven leiden. Ook duurt het vaak lang voordat er iets gedaan wordt met een vraag, of als er iets speciaal voor jou gedaan moet worden. Het personeel is verder wel vriendelijk, en erg behulpzaam bij de dagelijkse dingetjes."¹

Voldoende en deskundig personeel

Mensen in verpleeghuizen moeten kunnen rekenen op goede, tijdige zorg van deskundige medewerkers. Patiëntenfederatie Nederland heeft ten behoeve van ZorgkaartNederland vele duizenden gesprekken gevoerd met bewoners en gevraagd wat ze belangrijk vinden in de verpleeghuiszorg. Bewoners vinden het vooral belangrijk dat ze aandacht krijgen, dat ze als mens gezien en gehoord worden. Ook noemen mensen vaak dat ze 'voldoende en deskundig personeel' belangrijk vinden. Het niveau, de bezetting en de aandacht van personeel is van directe invloed op hun kwaliteit van leven. De

¹ www.zorgkaartnederland.nl

gevolgen voor bewoners zijn soms enorm, zo is te lezen uit de ervaringen die ze delen via ZorgkaartNederland. Partijen hebben samengewerkt aan een heldere leidraad voor personeelssamenstelling. Daarmee wordt een eerste stap gezet om te komen tot een verantwoorde personeelsbezetting die past bij de zorgvraag van de mensen die er wonen. Patiëntenfederatie Nederland mist het commitment van de instellingsbesturen.

>Patiëntenfederatie Nederland wil dat verpleeghuizen het niveau en de bezetting van personeel afstemmen op de vraag van bewoners.

"Als ik 's morgens nog slaap omdat ik een slechte nacht heb gehad, komen ze later nog een keer terug dat is fijn. Ze houden rekening met mij. Ze luisteren echt naar je. Ik ben doof maar ze doen echt hun best om te luisteren naar mij. Mijn appartement is ruim en ik heb veel ramen en ook nog een balkon. Eten doe ik gezellig beneden. Het is lekker en je kunt eten wat je wilt. Ook kun je beneden altijd terecht voor gratis koffie."

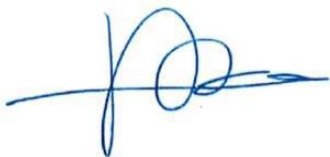
Cultuuromslag

Patiëntenfederatie Nederland ziet dat er een cultuuromslag in de verpleeghuiszorg nodig is. Kwaliteit van leven van bewoners, hoe het met ze gaat, moet het uitgangspunt zijn. Ervaringen en behoeften van bewoners moeten mede bepalend zijn voor beleidskeuzes en inzet van personeel. Wat hebben cliënten nodig? Wat gaat goed en wat kan beter? Vaak wordt gepleit voor extra financiële middelen. Maar geld alleen is niet de oplossing. We zien grote verschillen tussen verpleeghuizen. De koplopers krijgen het echt voor elkaar om bij te dragen aan kwaliteit van leven, ook in de meest kwetsbare momenten. En juist in die verpleeghuizen zien we dat ingezet wordt op oprechte aandacht en zorg die aansluit op wat voor bewoners telt.

>Patiëntenfederatie Nederland pleit voor een cultuuromslag waarbij er echt geluisterd wordt naar wat cliënten belangrijk vinden. Verpleeghuizen moeten passende zorg bieden waarbij de behoeften en wensen van cliënten en hun naasten leidend zijn.

Als vertegenwoordiger van de cliënten in de taskforce 'Waardigheid en Trots' vragen we dringend uw aandacht voor bovenstaande verbeterpunten. Daarmee kunnen de zorg en veiligheid in verpleeghuizen duurzaam verbeteren en wordt er geluisterd naar wat cliënten belangrijk vinden. We hopen dat u deze punten mee kunt nemen in het debat aanstaande donderdag. Indien gewenst, lichten we onze standpunten graag toe.

Met vriendelijke groet,



Dianda Veldman
Directeur-bestuurder Patiëntenfederatie Nederland