

# Kwaliteitszorg: De gang op

*Door Peter Noordhoek*

([www.northedge.nl](http://www.northedge.nl))

Als kind had ik al een hekel aan het bezoek aan opa en oma met kerst. In plaats van spelen en lezen, moesten we stil en netjes zijn. Bah. Aan opa en oma lag het niet, maar vader en moeder waren dan toch strenger dan anders. Ouder wordend ging het bezoek aan opa en oma tijdens de kerst ongemerkt over in een bezoek aan ouders en schoonouders. Ik had er nog steeds een hekel aan en opnieuw lag het aan mij en niet aan mijn (schoon)ouders. Wat een kwezel was ik. Ik ben nu in de levensfase dat het bezoek tijdens de kerst niet meer aan het (schoon)ouderlijk huis is, maar aan een verzorgingshuis. Wij nemen de ingrediënten van de kerstmaaltijd mee, wij maken de gezelligheid. Op mijn manier heb ik mij met het bezoek aan ouders met de kerst verzoend, maar daarvoor in de plaats komt de confrontatie met de realiteit van een laatste levensfase die in een instelling wordt doorgebracht. Er zijn momenten genoeg tijdens zo'n kerst om daar op te reflecteren. Daar komt bijgaand gedicht uit voort, maar ook de analyse van iemand die altijd zijn vakken van bestuurs- en kwaliteitskundige bij zich heeft om in te vluchten.

In de gang van het verzorgingshuis worden mijn zintuigen opgerekt. De rijen rollators, de geur, de railings langs de muur; alles geeft de verkeerde signalen. Toch vertel ik mijzelf anders, professioneler te kijken. Als bestuurskundige ben ik dan geneigd allerlei systeemdwang te zien; kleine individuele belangen die opboksen tegen de amorfe eisen van een groter geheel. Kijk ik door kwaliteitskundige ogen, dan is het eerste beeld milder. Spullen, apparaten, medicijn dozen, meubilair; alles is robuust, doordacht, werkbaar. Het volgende beeld wordt kritischer. Ik spreek familie en een gehaaste verpleegkundige aan en hoor al snel het bekende verhaal over klachten waar niets mee wordt gedaan en rapportages die niet worden gelezen. Het frustrereert. De man met de zintuigen en de bestuurskundige zijn het eens en de kwaliteitskundige kan er weinig tegen in brengen: de plaats deugt niet. Een verkeerd ruikend systeem.

En dat brengt me bij het regeerakkoord. Het is even een sprong, maar toch. De relatief grote aandacht in het regeerakkoord voor de kwaliteit van ouderenzorg maakt blij en wekt bevreemding. In termen van aandacht en concrete maatregelen is het een soort positieve tegenpool voor alle integratieparagrafen. Tel je zegeningen, zou je zeggen. Het kan bijna niet anders of dit zware accent is tot stand gekomen door een coalitie van onderhandelaars en mensen om hen die echt een passie hebben op het thema. Kijk je dan vervolgens naar het resultaat van die passie, dan wordt het beeld weinig passievol. Natuurlijk; er komt meer geld vrij. Door veel aandacht te schenken aan de rechten van cliënten vindt er zelfs een vorm van 'empowerment' plaats. Maar de kwaliteitsmaatregelen die verder worden genoemd blijven instrumenteel en wat ritueel, met het nieuwe kwaliteitsinstituut als hoogtepunt. Zal dit me later anders door de gang heen doen gaan?

Het is de verkeerde vraag. Natuurlijk niet – in ieder geval niet merkbaar. Ik hoor ook beter te weten. Ik sta hier op de gang en ga teveel mee met mijn eigen negatieve sfeer. Het was dan ook niet helemaal fair om familie en personeel naar hun ervaringen te vragen. Het is te gemakkelijk om dan negatieve signalen te verzamelen. Er is in objectieve zin veel papierwerk dat nergens toe dient, maar lang niet alles wat voor kwaliteit telt is papierwerk en ook dat papierwerk is er doorgaans om een goede reden gekomen. We meten alleen wat we van waarde vinden. Ooit moeten ergens iemands bij elkaar zijn gaan zitten om vragen op papier te zetten die zij relevant vonden. En daar wordt nu mee gewerkt. Als

dat niet bevalt of averechts werkt, zo luidt de basisregel uit de kwaliteitszorg, dan pas je aan.

Praat ik met collega's in het veld, dan is dat volgens hen ook wat gebeurt. De ene instelling is voor hen duidelijk niet de andere instelling. Factoren als omvang, geschiedenis en kwaliteit van leiderschap zijn erg bepalend. Het begrip 'professioneel' wordt zacht gezegd nogal verschillend ingevuld. Maar per saldo zie je dat er al veel bewuster met papierwerk en de balans tussen sturen en verantwoorden wordt omgegaan dan voorheen. Sneller dan in andere landen passen de systemen zich hier aan. Dat zorgt ook weer voor nieuwe onrust, maar oh, wat wordt er geleerd. Het lijkt er op dat de HKZ-en INK-en alleen nog kans maken als ze verder worden doorontwikkeld. Het is nu vooral tijd voor andere, meer mensgerichte benaderingen. Het beeld is dat daar volop mee wordt geëxperimenteerd, maar nu tegen de dubbele muur loopt van budgettekort en de weerstand van instellingen 'die weer gewoon willen doen'. Spannend, maar niet hopeloos en vreselijk nodig. Ik kijk nog eens rond. Zou het anders kunnen? Altijd. Is het slecht? Nee, het is zeker niet slecht en er wordt aan gewerkt het beter te maken. Heb ik de kerstsfeer nu goed geraakt?

De bestuurskundige in mij is ontvankelijk voor de gedachte dat de kwaliteitszorg zoals die nu op zorginstellingen wordt losgelaten niet werkt, niet kan werken en nooit zal werken. Van het regeerakkoord wordt alleen het geld werkelijk begroet – als het al werkelijk wordt vrijgemaakt, zo hoor me brommen – en de rest van het kwaliteitsgedoe zal niet harder gaan dan een rollator met de handrem er op. Ik ben het echter niet met mijzelf als bestuurskundige eens.

Het is een vorm van scepsis waardoor je blind wordt door wat er wel gebeurt. Het is ook scepsis waardoor je teveel let op randverschijnselen en niet genoeg op het echte drama; een vaak ontluisterend einde van lichaam en leven. Daar kom ik met geen bestuurskundige of kwaliteitsbenadering mee uit, daar moet ik zelf bij zijn. Ik ben lang genoeg in de gang geweest.

## Haast

Ere zij God trilt moedig  
over het Doelenconcert heen door een deur  
Geborduurde schilderijen bewaken rijen  
rollators en blokkeren elke gedachte  
aan haast

Dochter verschoont moeder en  
een laatste schaamte doet mij naar  
de gang verdwijnen waar een zuster  
met een woord achterom een deur in gaat  
gehaast

Eerste Kerstdag vergaat als een deodorant  
over te zoet gestolde geuren. Onbestemd  
maak ik mij klaar om te ontsnappen en  
bedenk dan dat iedereen dat hier doet

Haast