

Kwaliteit van zorg is een absolute prioriteit

Dirk Van Thuyne, freelancejournalist

In de ziekenhuissector is de aandacht voor kwaliteit en veiligheid nadrukkelijk aanwezig. Ook de overheid houdt een oogje in het zeil om die kwaliteitsreflex te bewaken. Sinds enkele jaren toetsen de Vlaamse ziekenhuizen hun kwaliteitsbeleid af aan internationaal erkende organisaties zoals JCI en NIAZ. De West-Vlaamse ziekenhuizen behoren tot de pioniers op dat vlak.

Ruim vijf jaar geleden besliste de Vlaamse overheid om het toezichtmodel op de ziekenhuissector te hervormen. Tot dan organiseerde de **Vlaamse Zorginspectie** het systeemtoezicht zelf, waarbij ze controleerde of een aantal cruciale processen en aspecten binnen de werking van de ziekenhuizen goed geregeld waren om zo structurele problemen uit te sluiten. Die controle gebeurde vijfjaarlijks. Eerst kregen de ziekenhuizen de vraag om een grondige zelfevaluatie te maken waarna een aangekondigde audit volgde.

Na de hervorming zijn ziekenhuizen die een internationaal kwaliteitslabel kunnen voorleggen, vrijgesteld van systeemtoezicht door de Vlaamse Zorginspectie. De West-Vlaamse ziekenhuizen kozen ervoor om hun kwaliteitsbeleid af te toetsen aan internationaal erkende organisaties zoals de Amerikaanse **JCI (Joint Commission International)** of het Nederlandse **NIAZ** (Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg). Van die organisaties krijgen ze pas een accreditatie na een nauwgezette evaluatie van heel wat verschillende processen zoals patiëntenidentificatie, medicatiebeleid, informatievoorziening, ziekenhuishygiëne en infectiepreventie.

JCI: meer dan 1.100 meetpunten

De West-Vlaamse ziekenhuizen zijn pioniers op het vlak van accreditatie. Zo kreeg AZ Groeninge in 2013 als eerste niet-academische ziekenhuis van België het felbegeerde JCI-label. "In 2016 en ook dit jaar kregen we de auditoren

opnieuw over de vloer en die hebben het kwaliteitslabel bevestigd", zegt medisch directeur **Serge Vanderschueren**. "Zelfs na drie trajecten hebben we het gevoel dat we erop vooruit gaan en daarom blijft het voor ons ziekenhuis relevant om in JCI te investeren."

Een JCI-accreditatie krijg je niet zomaar. De organisatie evalueert of een ziekenhuis voldoet aan haar strenge internationale verwachtingen inzake kwaliteit en veiligheid. Ze doet dit aan de hand van een lijst met 350 verschillende standaarden die overeenkomen met meer dan 1.100 meetpunten. Bij een voldoende hoge score krijgt het ziekenhuis het JCI-label voor een periode van drie jaar.

Algemeen directeur **Lieven Vermeulen** van **AZ West** uit Veurne. "De beslissing om voor een accreditatie te gaan, was

voor ons als klein ziekenhuis ingrijpend. Tenslotte spreek je al snel over een budget van 1 miljoen euro. Eind vorig jaar kregen we het prestigieuze label en daar zijn we heel trots op. Veel van onze werkwijzen waren historisch gegroeid, maar JCI heeft er ons op een andere manier doen naar kijken. Ik moet toegeven dat het aanvankelijk bloed, zweet en tranen heeft gekost, maar dankzij de inzet van onze medewerkers hebben we met een prachtige score het label behaald. Nu we iedereen mee hebben in dit verhaal willen we verder blijven streven naar excellente zorg en naar de hoogst mogelijke kwaliteitsstandaarden."

Kritiek op accreditatie

Alle ziekenhuisdirecteuren zijn het erover eens dat het streven naar een accreditatie resulteert in een grote boost voor de

Accreditaties van de West-Vlaamse Ziekenhuizen

Naam	Gemeente	Accreditatie
AZ Damiaan	Oostende	JCI
AZ Delta	Roeselare	JCI
AZ Groeninge	Kortrijk	JCI
AZ Sint-Jan Brugge-Oostende	Brugge	JCI
AZ Sint-Lucas	Brugge	NIAZ
AZ West	Veurne	JCI
AZ Zeno	Knokke	NIAZ
Jan Yperman	Ieper	JCI
OLV van Lourdes	Waregem	NIAZ
Sint-Andriesziekenhuis	Tielt	JCI
Sint-Jozefskliniek	Izegem	JCI

JCI = Joint Commission International

NIAZ = Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg

kwaliteit van zorg. Maar tussen de lijnen door valt er ook wel wat kritiek te horen, zowel op JCI als op NIAZ. "Het mag duidelijk zijn dat de accreditatie ons geholpen heeft om de processen in ons ziekenhuis te stroomlijnen. Maar soms krijg ik toch het gevoel dat het om een hype gaat. Overdreven bureaucratie zorgt ervoor dat een accreditatie dreigt te vervallen in papieren zorg. Dat is niet wenselijk want het betekent dat onze verpleegkundigen minder tijd hebben voor de patiënt", klinkt het bij een directeur die staat op zijn anonimiteit.

Een collega deelt die kritiek. "Voor ons ziekenhuis was de investering in een eerste accreditatie heel waardevol. Nog elke dag merken we dat de bedrijfscultuur op het vlak van kwaliteit en veiligheid veranderd is. Maar een accreditatie is vrij duur en legt heel wat druk op de organisatie. Wanneer regels belangrijker worden dan de resultaten, schieten we het einddoel voorbij."

Dat een accreditatie soms dreigt te verzanden in pure bureaucratie illustreert een West-Vlaamse ziekenhuisdirecteur met een sprekend voorbeeld. "Een van de thema's bij JCI is het drinkwater. In geval van problemen met de drinkwatervoorziening moeten we als ziekenhuis kunnen garanderen dat we binnen de vier uur een tankwagen met drinkwater ter plekke hebben. Bij de audit toonde ik het contract dat ik met een leverancier hierover had afgesloten, een contract met een prijskaartje van 3.000 euro. Voor de auditeur was dat echter onvoldoende want om in regel te zijn, moesten we de hele procedure al eens uitgetest hebben. Op dat moment denk je toch dat we de beperkte middelen veel beter kunnen aanwenden."

Ook de nieuwe **Vlaamse regering** blijft niet doof voor die kritiek. In het regeerakkoord van **Jambon I** staat letterlijk te lezen: "Het huidige accrediteringssysteem wordt in samenspraak met de sector beoordeeld



op zijn meerwaarde. De kwaliteit van de ziekenhuizen wordt geïnspecteerd door een versterkte Vlaamse Zorginspectie."

Tevredenheidsenquêtes

Kwaliteit in de zorg is een heel ruim begrip. "Bij **AZ Groeninge** gaat het niet alleen om procedures en technologie, maar ook om warme zorg. Ons ziekenhuis is vrij groot, maar we willen onze patiënten toch een thuisgevoel geven. Dat is een van onze strategische doelstellingen", zegt **Serge Vanderschueren**.

Ook bij **AZ Zeno** in Knokke is heel wat geld en aandacht besteed aan de inrichting van het ziekenhuis en de verfraaiing van de kamers. "Onze patiënten kunnen tot rust komen in een centrale bezinningsruimte terwijl we alle kamers opgefleurd hebben met kunstzinnige natuurfoto's", aldus algemeen directeur **Frank Lescauwaet**.

Om de vinger aan de pols te houden, vragen de meeste ziekenhuizen aan hun patiënten om na hun ontslag een

tevredenheidsenquête in te vullen.

Bij **AZ Sint-Jan Brugge-Oostende** krijgen ze jaarlijks meer dan 6.000 reacties binnen en ook dat is een belangrijke hulp om de zorg verder af te stemmen op de wensen en noden van de patiënten.

VIP² voor patiënten en professionals

Zorg en Gezondheid, de Vlaamse Vereniging van Hoofdgeneesheren en de ziekenhuiscoepel Zorgnet-Icuro sloegen de handen in elkaar voor VIP², het Vlaams Indicatorenproject voor Patiënten en Professionals. Dit meet de kwaliteit van de zorg in de Vlaamse algemene ziekenhuizen. De ziekenhuisdirecties kunnen zelf beslissen welke indicatoren ze meten en of ze de resultaten publiceren op de website www.zorgkwaliteit.be. Die informatie is vrij toegankelijk voor patiënten die zich hierop kunnen baseren om, in samenspraak met hun arts, al dan niet voor een bepaald ziekenhuis te kiezen.