

# Geen inzicht in de kwaliteit van de ouderenzorg

Niemand heeft nog inzicht in de kwaliteit van de ouderenzorg doordat het door de overheid ingestelde meetsysteem faalt. De cijfers over bijvoorbeeld doorligwonden en medicijnfouten, die de huizen jaarlijks moeten aanleveren, blijken onbetrouwbaar. Op de overheidssite waarop verpleeg- en verzorgingshuizen kunnen worden vergeleken, is een deel van de kwaliteitsgegevens verwijderd.

De Inspectie voor de Gezondheidszorg erkent dat de kwaliteitscijfers deels niet deugen. Daarmee komt de transparantie in de ouderensector, die vijf jaar geleden onder druk in gang werd gezet, in het geding.

## **Pyjamadagen**

De jaarlijkse kwaliteitsmeting is ingesteld na aanhoudende negatieve publiciteit over de slechte zorg in verpleeghuizen (pyjamadagen, ondervoeding, vastbinden) en kritische rapporten van de Inspectie. De cijfers worden op internet geplaatst zodat bewoners en familie zich een onafhankelijk oordeel kunnen vormen.

Rapportcijfers zouden huizen moeten aanzetten tot betere prestaties. Een speciaal bureau, dat valt onder het ministerie van Volksgezondheid, verzamelt de cijfers.

Nu blijkt dat het objectief meten van die kwaliteit veel lastiger is dan vooraf was ingeschat. Een andere registratie, die van het oordeel van bewoners of familie, staat grotendeels buiten discussie. Het zijn de cijfers over harde criteria, zoals doorligwonden, valincidenten of het gebruik van suf makende medicatie, die forse problemen opleveren.

## **Pleuris**

Op de algemene ledenvergadering van Actiz, de koepel van verpleeg- en verzorgingshuizen, brak volgens een medewerker eind mei 'de pleuris' uit. Actiz heeft laten uitzoeken of de metingen genoeg zeggen over de kwaliteit en of ze op juiste wijze kunnen worden geregistreerd. Het oordeel is vernietigend. Het is ingewikkeld om de metingen in alle huizen op exact dezelfde wijze te laten doen waardoor cijfers moeilijk te vergelijken zijn. Vragen worden soms verkeerd geïnterpreteerd. Omdat instellingen de gegevens zelf aanleveren, kunnen die worden opgepoetst.

Daarnaast blijkt het overheidsbureau fouten te hebben gemaakt bij de berekening van een aantal indicatoren. Tientallen zorgconcerns hebben bovendien wel cijfers aangeleverd maar die zijn om technische of bureaucratische redenen niet verwerkt. De instellingen vrezen voor reputatieschade en financiële problemen. De zorgverzekeraars gebruiken de kwaliteitscijfers om te bepalen hoeveel geld instellingen krijgen.

Bron: de Volkskrant 30-07-2011