

Samenvatting bij het advies 'Blijk van vertrouwen – Anders verantwoord voor goede zorg'

Afvinklijstjes. Vragenlijsten. Wie kent ze niet? Zorgverleners moeten van alles bijhouden. En patiënten moeten van alles invullen. Maar gebeurt er wel iets met al die cijfers? Veel zorgverleners en patiënten twijfelen daarover. Kan dit anders? Jazeker, zegt de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving in het adviesrapport 'Blijk van vertrouwen. Anders verantwoord voor goede zorg'.

Er is teveel administratieve rompslomp

Aanleiding voor dit advies is dat steeds meer zorgverleners en patiënten klagen over de administratieve rompslomp in de zorg. Ze zien het nut niet meer van al die afvinklijsten en vragenlijsten. Patiënten zeggen dat zorgverleners hierdoor minder tijd hebben voor de zorg zelf. Zorgverleners zeggen dat ze hierdoor minder goede zorg kunnen leveren. Ze hebben ook minder plezier in hun werk.

Huidige werkwijze werkt niet meer

Op dit moment registreren zorgverleners van alles omdat organisaties van buitenaf – zoals toezichthouders en inkopers – daarom vragen. Maar die organisaties vragen om informatie waarvan de zorgverleners zelf het nut niet inzien. Anders gezegd: de huidige manier van verantwoording afleggen werkt niet meer. Deze manier gaat ervan uit dat je zorg objectief en eenvoudig kan meten. De werkelijkheid is veel ingewikkelder. Die kun je niet vatten in cijfers en percentages.

Het roer moet om: zorgverleners zelf aan zet

De Raad voor Volksgezondheid en Samenleving adviseert om het systeem van verantwoorden om te gooien. Er is een nieuw systeem nodig waarbij de zorgverleners zelf het voortouw nemen. Een open gesprek tussen zorgverleners en patiënten staat centraal, maar ook overleg met toezichthouders en inkopers. Daarbij is de blik gericht op de toekomst, niet op het verleden.

Omslag in vier stappen

Hoe kunnen zorgverleners op een zinvolle manier laten zien wat ze doen?
De Raad voor Volksgezondheid en Samenleving schetst vier stappen:

1. **Zorgverleners aan zet**
Zorgverleners nemen het initiatief voor een andere manier van verantwoorden. Zij gaan daarbij verschillende methodieken inzetten. Ze organiseren zich in lerende netwerken.
2. **Toezichthouders zoeken de praktijk op**
Externe toezichthouders en inkopers gaan in gesprek met de praktijk en zoeken die ook op. Inkopers sluiten meerjarige overeenkomsten af met zorgaanbieders.
3. **Open gesprek**
Zorgverleners, inkopers en patiëntenorganisaties gaan samen om de tafel om kwaliteitskaders te ontwikkelen die ruimte laten voor maatwerk. Het gaat er niet meer om dat de administratie op orde is, maar dat er sprake is van kwaliteit en doelmatigheid.
4. **Open houding**
De nieuwe werkwijze vraagt een andere houding van alle partijen. Alle partijen houden in de gaten of de manier van verantwoorden nog wel zinnig is en bijdraagt aan het doel, namelijk: de zorg en ondersteuning waar nodig verbeteren.

Minder registreren, meer van elkaar leren

Met deze nieuwe manier van verantwoorden kan er een praktijk ontstaan van leren en verbeteren. Zorgverleners en patiënten praten immers samen over de kwaliteit van zorg. Op basis van evaluaties en feedback passen zorgverleners hun werkwijze aan. Zo kunnen zorgverleners beter inspelen op ingewikkelde situaties. En zo wordt verantwoorden zinvol. Het zorgt ervoor dat de zorg verbetert en dat zorgverleners weer plezier hebben in hun werk.