



Keuzes maken

Wie inspecteert nu eigen

Beste ethicus,

Wij werken in een woonvorm die is opgezet door ouders. Wij kregen kortgeleden de Inspectie voor de gezondheidszorg op ons dak. Een halve dag lang liep hier een vreemde mevrouw rond. Ze stelde ons vragen over hoe we ons werk doen en keek ons urenlang op de vingers. Ook met mensen van het management heeft ze gesproken. Ik werd van die pottenkijkerij al knap zenuwachtig, maar toen een paar maanden later het rapport werd toegestuurd zank de moed me helemaal in de schoenen. Niets dan kritiek. Terwijl wij hartstikke ons best doen en ons de benen uit het lijf lopen om te zorgen dat bewoners het goed hebben.

De Raad van bestuur heeft beterschap beloofd en dat moeten wij nu waarmaken. Het is allemaal een stuk minder leuk opeens. Konden we vroeger tijdens een teamvergadering rustig praten over Piet of Klaas, nu gaat het over zorgplannen en lange termijn doelen. Als wij met een cliënt iets willen dat niet in haar zorgplan staat, verbiedt de teammanager dat. We hebben heel gestructureerde vergaderingen. We mogen niet meer overwerken, maar de zorgplannen moeten *pico bello* in orde zijn. Hoe krijgen we dat dan voor elkaar? Als we klagen bij de teammanager, zegt die dat het van de Inspectie zo moet. Maar wie is hier nu eigenlijk de baas? En wat wil de Inspectie? Die moet toch de kwaliteit van zorg bewaken? Bieden wij dan geen kwaliteit als we doen wat een cliënt wil?

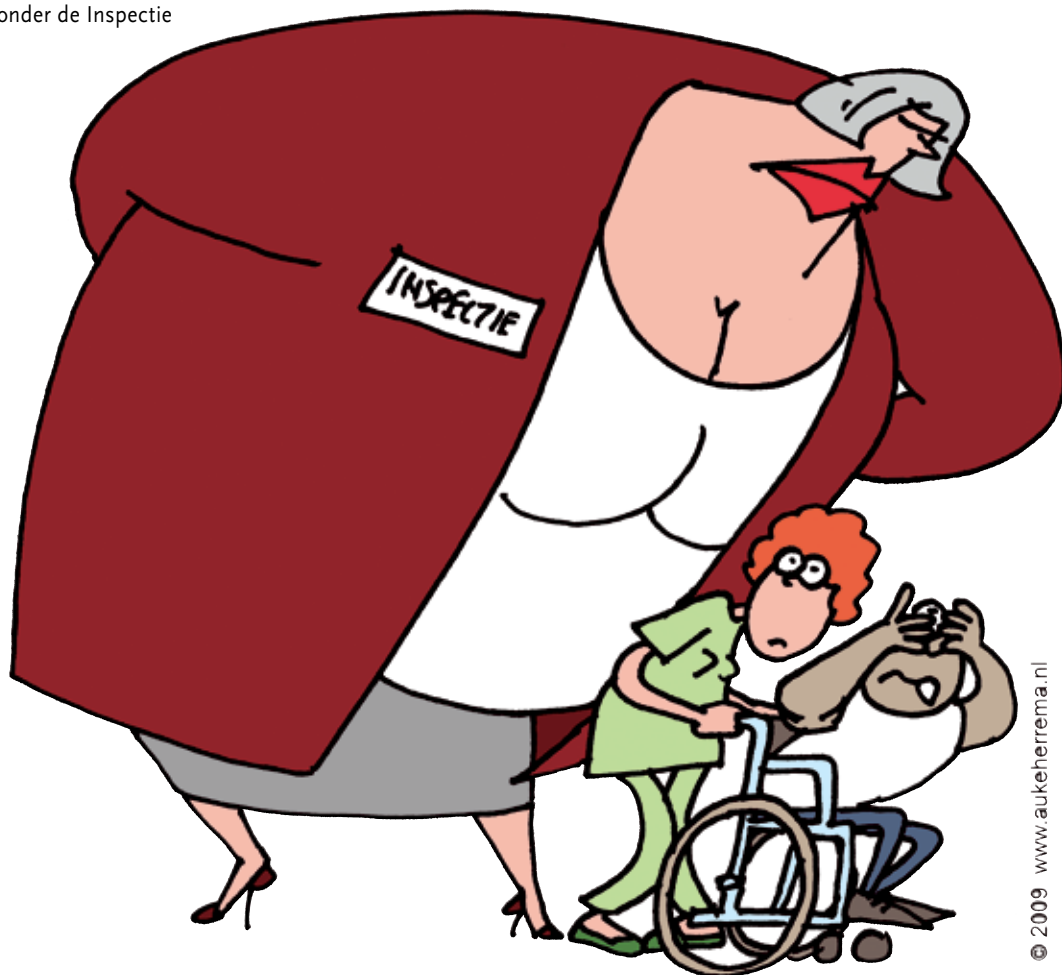
Geacht teamlid,

De Inspectie voor de gezondheidszorg is een van staatswege ingesteld orgaan dat moet toezien op de kwaliteit van de zorg. Het adviseert de minister en mag ook zelf maatregelen opleggen. Het is een orgaan waarvoor de zorginstellingen met recht en reden ontzag hebben. Zonder de Inspectie kan er niet worden opgetreden tegen kwakzalvers, dokters die tegen hun beroepsregels zondigen en zorginstellingen die de wervende teksten in hun folders niet waarmaken. Zonder de Inspectie

zouden we geen instrumenten hebben om het begrip 'kwaliteit van zorg' van Breskens tot Lauwersoog op één algemeen aanvaard minimumniveau te brengen. En u zult moeten toegeven dat het dankzij de Inspectie is, dat in zorgland een paar notoire wanpresteerders tot de orde zijn geroepen.

Maar datzelfde instituut heeft een aantal vervelende bijwerkingen. Zo is er het feit dat de Inspectie van tevoren geen verschil maakt tussen goede en minder goede instellingen. Net

zoals de marechaussee op Schiphol niet alleen gezonde jongemannen maar ook onschuldige oma's controleert op explosieven, wordt ook de meest voortreffelijke zorginstelling onderworpen aan een standaardcontrole. Net als op andere plekken waar wordt gecontroleerd en waar macht in het geding is, kan het bovendien niet anders of er zijn bij de Inspectie mensen die een zeker genoegenscheppen in het uitoefenen van controle. Niet iedereen beseft hoe verlamdend en intimiderend controle en macht kunnen overkomen.





lijk wie?

En dan heb ik het nog niet eens over een andere bijwerking: dat 'goede zorg' wordt versmald tot wat de Inspectie kan zien, horen, ruiken of narekenen. De verzakelijking van de zorg wordt nog verder in de hand gewerkt door het feit dat het maken van een zorgplan inmiddels een wettelijk vereiste is. Ijs gaan halen met je cliënten, plezier maken op de groep, een herdenkingsbijeenkomst voor een overleden bewoner beleggen, noteren wanneer de zus van een cliënt moet afrijden: het komt in het woordenboek van de Inspectie allemaal niet voor. Toch zijn het juist zulke zaken die maken dat zorg en hulpverlening worden ervaren als goed, betrokken, zorgvuldig. De zorg wordt in Nederland toenemend defensief. De politiek mag dan al tien jaar spreken over *deregulering*, op de werkvloer neemt de regelzwaarte alleen nog maar toe. Je komt van tevoren minutieus overeen wat voor zorg verleend wordt en wie daarbij welke risico's loopt. Handig voor als je je later voor de Inspecteur of de rechter moet verantwoorden. Maar met menslievende zorg, waar het volgens ethica Annelies van Heijst ooit allemaal om is begonnen, heeft dat niets meer te maken. Om desondanks met plezier te kunnen werken, moet u zich de Inspectie gaan voorstellen als een *fact of life* zoals korte avonden in de winter en files op de snelwegen dat zijn. Net zoals bij die andere ongemakken zijn er ook in dit geval een paar vuistregels die het makkelijker maken om er mee te leven.

- Kritiek komt nu eenmaal altijd harder aan dan complimenten. Het is bovendien een hardnekkige Nederlandse gewoonte om het alleen te hebben over dingen die beter moeten. Dus als u kritiek krijgt, is enige relativering op zijn plaats.
- Doe uw voordeel met kritiek. Buitenstaanders hebben soms een verrassend goede kijk op de zaken.
- Ook veel moeilijke dingen wennen. Een deel van het ongemak dat mensen hebben bij het maken van zorgplannen en het naleven van protocollen verdwijnt als het een ingeoeffende gewoonte is geworden. Bovendien kan het niet anders of de regulering zal weer worden ingehaald door aandacht voor de menselijke factor.
- Een Raad van bestuur of een inspecteur mogen u dan ter verantwoording roepen, uiteindelijk ontlenen zij hun bestaansrecht aan het primaire proces, niét omgekeerd. Waar het om gáát (en blijft gaan) zijn u, uw cliënten en uw collega's.
- Een rapport van de Inspectie benoemt vooral de formele contouren van wat goede zorg is. Voor de inhoud van het zorgproces bent u toch echt als team verantwoordelijk. Het is misschien zinnig om met de teammanager en alle collega's om de tafel te gaan zitten met als doel: het geschonden besef van de waarde van uw eigen inbreng en van uw 'hart voor de zaak' te rehabiliteren. • Theo Boer

5 juni, Congres Yes we care, voor de **langdurige zorg**. In Bussum. Informatie: www.langdurigezorg.nl, e-mail info@langdurigezorg.nl.

9 juni, **Zorg voor beter** dag voor werkers in Midden-Nederland. In Amersfoort. Informatie telefoon 020-5205280, www.zorgvoorbeter.nl/ontour.

11 juni congres Kapitaal voor **actief burgerschap**. In Maarssen. Informatie telefoon 078-6253813, www.elseviercongressen.nl/actiefburgerschap.

11 juni, conferentie Multiprobleemgezinnen, over **ouders met een verstandelijke** of psychische **beperking**. In Zwolle. Informatie telefoon 038-4699699, www.windesheim.nl/agenda.

12 juni studiedag Betekenisverlening en **communicatie** bij kinderen en volwassenen met **autisme**. Informatie telefoon 06-38146134, www.fortior.info.

12 juni symposium (H)erkennen **licht verstandelijk gehandicapten**. In Wognum. Informatie telefoon 0229-576421, www.burotov.nl.

12 en 13 juni **Prokkel-tweedaagse**. Activiteiten in het hele land om het contact tussen wel- en nietverstandelijk gehandicapten te stimuleren. Informatie over de activiteiten op www.prokkel.nl.

18 juni, **Zorg voor beter** dag voor werkers in Zuid-West-Nederland. In Dordrecht. Informatie telefoon 020-5205280, www.zorgvoorbeter.nl/ontour.

19 juni, symposium **Wils(on)be-kwaamheid**. In Ede. Informatie: Stichting education permanente, www.scem.nl, e-mail isolleveld@scem.nl.

20 juni, themadag **autisme** en een verstandelijke beperking. In Arnhem. Informatie telefoon 030-2299800, www.autisme.nl.

24 juni, studiedag Geschiedt/ ongeschikt. Over **Wajongers** op de arbeidsmarkt. In Driebergen. Informatie telefoon 030-6933887, www.medilex.nl.

25 juni, congres Verstaan wij elkaar? Professioneel communiceren via **de petten van De Bono**. In Nunspeet. Informatie telefoon 06-53205523, www.bosch-suykerbuyk.nl.

25 juni, congres **Domotica** voor de zorgomgeving. In Eindhoven. Informatie telefoon 0497-514984, www.smart-homes.nl. •

Dit is een selectie uit de agenda-berichten voor komende maand. Veel meer aankondigingen staan in de Agenda op onze website:

www.klik.org