

Raden van toezicht worstelen met kwaliteit van zorg

Boardroom zorg 24 mei 2017

Raden van toezicht weten niet goed hoe zij toezicht kunnen houden op kwaliteit van zorg. Dat komt naar voren uit een digitale enquête onder 132 respondenten bij zorg- & welzijn-organisaties. De raden van toezicht voelen zich mede verantwoordelijk voor zorgkwaliteit.

Dilemma's schetsen een goed beeld van de kwaliteit van zorg, stellen drie personen die het bescheiden onderzoek uitvoerden: lid raad van toezicht Schakelring en voorzitter raad van toezicht Stichting ZON/Boog Yvonne van Kemenade, lid raad van toezicht GGMD en lid raad van toezicht Kraamzorg de Eilanden Dorel Smits-Hoekstra en tot slot bestuurder CKMZ & Certificeerder CIO Caroline Van der Linde-Winkes. Zij organiseren op [7 juni een gratis bijeenkomst](#) over dit thema in Drunen.

Volgens het onderzoek ziet 95% van de respondenten kwaliteit en financiën als een integrale verantwoordelijkheid. De meeste toezichthouders kunnen over een commissie of aandachtfunctionaris voor kwaliteit beschikken.

Raden van toezicht bezoeken locaties

Raden van toezicht zijn over het algemeen (76%) proactief in het vergaren van informatie, naast de gegevens die ze van de bestuurder krijgen. Daarbij bezoeken ze locaties, observeren ze en doen ze indrukken op in de praktijk (66%). Een op de vier is wel eens aanwezig is geweest bij een kwaliteitsaudit.

Kwaliteitsrapportages en klokkenluidersregeling

In 86% van de RvT's staat kwaliteit regelmatig op de agenda. In slechts 3% van de gevallen komt kwaliteit helemaal niet aan bod. Kwaliteitsrapportages komen bij 83% van de beantwoorders aan de orde. 44% van de raden van toezicht gebruikt tevens een dashboard Kwaliteit, ofwel een kader met kwaliteitscijfers.

Negen van de tien respondenten zijn op de hoogte van het kwaliteitskeurmerk van de organisatie. Daarnaast heeft 79% weet van de bevindingen van de certificeerder. Meer dan de helft weet van de klokkenluidersregeling af en ongeveer hetzelfde percentage is op de hoogte van de calamiteitenprocedure.

Uiteenlopende dilemma's

In vrijwel alle raden van toezicht passeren dilemma's de revue met de bestuurder. 84% van de respondenten geeft dit aan in de enquête. Daarbij heeft ruim een kwart betrekking op financiën & vastgoed, 14% gaan over fusies en samenwerking en één op de vijf deelnemers noemt personeelszaken, zoals hoog ziekteverzuim, kwaliteit & krappe inzet personeel. Bij kwaliteitsdilemma's praat men met de bestuurder over omgaan met agressie, zelfsturing, levensbeëindiging, veiligheidsrisico's, zorgcalamiteiten, vrijheidbeperkende maatregelen, vrijheid versus valpreventie, rol van de IGZ et cetera.

Specifieke problemen

79% van de respondenten heeft de moeite genomen te beschrijven waar ze specifiek mee worstelen. De meerderheid geeft aan zoekende te zijn naar hoe men concreet zicht kan krijgen op de kwaliteit, hoe de invulling van een toezichtkader kwaliteit er uitziet, hoe ze zicht

kunnen krijgen op cultuur & gedrag naast de meetbare kwaliteit?

Gerelateerd aan deze vraagstukken zijn de discussies die worden gevoerd in raden van toezicht over rollen van CR, IGZ, certificeerder, maar ook van RvT en bestuurder.