



Daniel Le Gras in gesprek met dr. ir. Antoinette Vietsch, ex-Tweede Kamerlid voor het CDA, lid Raad van Toezicht van Medisch Centrum Haaglanden en oprichter en partner van AVI research en consultancy

Antoinette Vietsch: **‘Betrokkenheid van toezichthouders verhoogt de kwaliteit van zorg’**

‘Kwaliteit van zorg gaat mij aan ’t hart’

Er is geen thermometer die kwaliteit van zorg objectief kan vaststellen. Vaak is het een kwestie van gezond verstand. En betrokkenheid.

Ranglijsten in de media

Antoinette Vietsch: “Ranglijsten die de kwaliteit van ziekenhuizen en verpleeg- en verzorgingshuizen aangeven vind ik op zich een goede zaak. Zij zorgen er voor dat kwaliteit op de agenda komt in de Raden van Toezicht. De Raden van Bestuur moeten zich over de plaats verantwoorden bij hun Raad van Toezicht.”

Zo publiceert de Volkskrant elk jaar een ranglijst van verpleeg- en verzorgingshuizen. De lijst geeft aan wat de kwaliteit van zorg is in 350 instellingen in Nederland. Hij is gebaseerd op de mening van bewoners en familie aan de ene kant en gegevens die de ouderenzorg aan de overheid rapporteert aan de andere kant.

Wat opvalt is dat er een kloof bestaat tussen de kwaliteit zoals de instellingen die rapporteren aan de overheid en de beleving van die kwaliteit door de cliënten en familie. En die kloof lijkt elk jaar groter te worden. Waar zou dat aan kunnen liggen?



“Het is niet eenvoudig om de kwaliteit objectief vast te stellen,” legt Antoinette Vietsch uit. De maatstaf die je kiest om kwaliteit te meten hangt af van de positie die je inneemt. Verpleegkundigen kunnen daar anders over denken dan een verzekeraar en specialisten weer anders dan familie. Ik heb daar zo mijn eigen ervaringen mee¹.”

**Verpleegkundige: “Mevrouw vraagt
aandacht van de verpleging.
Daarom hebben wij besloten haar
kalmerende middelen te geven”**

“Het Algemeen Dagblad geeft een Top 100 uit van beste ziekenhuizen in Nederland. Het MC Haaglanden staat op de 16^e plaats. Als lid van de RVT ben ik natuurlijk blij met een goede positie. Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel”

1. Quote 208, Antoinette Vietsch, Den Haag 2010

Betrokkenheid

Kwaliteit zit hem in grote dingen maar ook vaak in kleine. Daarvoor hoef je geen professor te zijn.

Bewoner: “een keer appelmoes is lekker.

Alle dagen appelmoes is een lijfstraf.”

Antoinette Vietsch: “Ook de Raad van Toezicht kan op directe wijze bijdragen aan de kwaliteit van zorg. In MC Haaglanden is er natuurlijk een Klachtencommissie en een Patiëntenraad. Een lid van de Raad van Toezicht is contactpersoon, overlegt met de commissie en raad en verdiept zich in de klachten en in de kwaliteit van zorg. Als het behandelen van klachten niet goed geregeld is, zoals in sommige verpleeg- en verzorgingshuizen, dan is het niet vreemd dat er een kloof ontstaat in de beleving van kwaliteit.”

**Zoon: “Als ik klaag neemt de verzorging
wraak op mijn moeder.”**

“Toezichthouders moeten de behoeften van hun patiënten of cliënten goed in het vizier hebben. In de MC Haaglanden hebben patiënten 99 verschillende nationaliteiten. Het ziekenhuis is van oorsprong rooms katholiek. Toch hebben wij naast katholieke geestelijke verzorgers ook een protestantse dominee, een islamitische imam en een hindoeïstische pandit. Eén maal per jaar heeft de Raad van Toezicht overleg met de geestelijke verzorgers. Ook op die manier draagt de Raad bij aan de kwaliteit van de zorg.”

Huisvesting

“Vanuit mijn achtergrond als architect en bedrijfskundige ben ik me bewust van het belang van goede huisvesting voor de kwaliteit van zorg,” aldus Antoinette Vietsch. “Huisvesting is per definitie statisch, terwijl zorgverlening plaatsvindt in een dynamische omgeving. Daar zit een inherente spanning tussen. Dat vraagt dus om een scherpe en vooruitziende blik van de bestuurders bij het opstellen van huisvestingsplannen. Als de huisvesting niet in orde is kun je vreemde situaties krijgen, ook in ziekenhuizen.”

‘De krappe behuizing van de operatiekamers loste de verpleging op door steriele verbandmiddelen boven de plafondplaten in de gang op te bergen’

“Door goed te sparren bij de voorbereiding van nieuwe plannen kan de Raad van Toezicht de Raad van Bestuur ook van dienst zijn met haar gezamenlijke vastgoed ervaring. Ook op die manier kan de Raad bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van zorg. Vaak is het een kwestie van gezond verstand. En betrokkenheid.”

Daniel Le Gras,
Partner ProBoards
Bestuursadviseur, coach en trainer



Effectief besturen en toezichthouden bij *mooi weer* én bij *zwaar weer* behoort tot de essentie van governance en leiderschap. Wij verzorgen in-house workshops om te oefenen in zwaar weer-situaties en het versterken van de teamcultuur in de Board.