

# Aandacht voor de kwaliteit in de ziekenhuizen: ja, maar hoe?

Van een ziekenhuis kan terecht verwacht worden dat het het verstrekken van hoog-kwalitatieve zorg als prioritaire doelstelling beschouwt. Hiertoe dient de kwaliteit in het ziekenhuis continu te worden opgevolgd en indien mogelijk te worden verbeterd. Deze aandacht voor kwaliteit geldt voor alle aspecten van de bedrijfsvoering, met name klinische performantie en patiëntveiligheid, maar ook personeelsoriëntatie en beheersperformantie. Een evenredige aandacht voor elk van deze facetten is een belangrijke vereiste voor het in stand houden van een goed bedrijfsklimaat dat als doel moet hebben om ook op langere termijn kwaliteitsvolle patiëntenzorg te blijven aanbieden.

kan slechts indien de actoren nauw bij het opvolgingsproces worden betrokken evenals bij de keuze van de te gebruiken indicatoren. Die moeten niet alleen valide zijn, maar ook als relevant worden ervaren door de betrokken actoren en gevoelig zijn voor reële kwaliteitsverbetering. Bovendien betekent het een meerwaarde indien deze indicatoren niet alleen opgevolgd kunnen worden ten opzichte van een interne standaard, maar ook vergeleken

“ De aandacht voor kwaliteit geldt voor alle aspecten van de bedrijfsvoering: klinische performantie, patiëntveiligheid, personeelsoriëntatie en beheersperformantie ”



JOHAN KIPS  
ALGEMEEN DIRECTEUR  
UZ LEUVEN  
JOHAN.KIPS  
@UZ.KULEUVEN.AC.BE

## TEAMWORK EERDER DAN INDIVIDUALISME

Een gestructureerd proces van continue kwaliteitsbewaking en -verbetering dient dan ook een essentieel onderdeel uit te maken van de organisatiestructuur van het ziekenhuis. Opdat dit tot daadwerkelijke kwaliteitsverbetering leidt, dient ook de cultuur van de organisatie hierop afgestemd te worden. Dit betekent dat in een geïntegreerde aanpak tussen ziekenhuisdirectie en de betrokken actoren, artsen in het bijzonder, een bedrijfsklimaat wordt gecreëerd dat openheid en teamwork stimuleert, eerder dan individualisme. Waarin het duidelijk is dat meting aan de hand van kwaliteitsindicatoren gebeurt ter verbetering van het proces en niet ter penaliserende van het individu. Overigens zijn kwaliteitsindicatoren op zichzelf onvoldoende om definitief uitsluitsel te geven over de kwaliteit van zorg. Ze dienen daarentegen in hun juiste context te worden gebruikt, met name als 'knipperlicht' voor mogelijke problemen (of succesverhalen), die dan verder dienen onderzocht te worden. Dit

kunnen worden met externe referentiewaarden die volgens eenzelfde welomschreven methodologie werden verzameld.

## STRUCTURERING EN INTEGRATIE

Plannen rond accreditering van ziekenhuizen en modulering van de ziekenhuisfinanciering op basis van kwaliteitsparameters zijn momenteel sterk aan de orde, vanuit de overigens terecht bekommernis van de maatschappij dat de middelen die vanuit de sociale zekerheid ter beschikking worden gesteld voor gezondheidszorg, niet alleen zorgzaam worden besteed, maar vooral en prioritair voor het leveren van kwaliteitsvolle zorg worden aangewend. Het verdient aanbeveling dat evaluatie door derden van de kwaliteit in de ziekenhuizen zich in eerste instantie richt op de aanwezigheid in het ziekenhuis van een gestructureerd en geïntegreerd proces van kwaliteitsbewaking en -verbetering, eerder dan zich te baseren op de meting van individuele indicatoren. ○