



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Vertrouwen in goede zorg 'kijken door de ogen van wie?'

Ronnie van Diemen

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd



Ontwikkelingen

samenleving
gezondheidszorg
patiënten
zorgverleners





Wat is belangrijk
voor u?





In gesprek op Twitter



Ronnie van Diemen

@ronnievdiemen

Vandaag reflectie over het werk van zorgverleners, goede [#zorg](#) door de ogen van de [#patient](#), het nut van [#accreditatie](#) systemen, op welke wijze gedrag stimulerend, handhavend binnen de zorg en van [@IGJnl](#), vertrouwen van alle betrokkenen vergroot! Ideeën? [@raadRVS](#) [@OntRegelDeZorg](#)

Om af te trappen: focus op ground level integratie & zeggingskracht, meer invloed & betere ondersteuning patiënten tav samen aan het roer van kwaliteitsevaluatie, balans bottom-up vs top-down.

Jaren geleden was er altijd ruimte om van protocollen af te wijken, mits je onderbouwde waarom. Huidige registratiesystemen bieden daarvoor vaak in zichzelf al geen ruimte meer voor en aangezien onvoldoende vinkjes financiering in gevaar brengen, wordt afwijken vaak afgestraft.



In gesprek op Twitter



Ronnie van Diemen
@ronnievdiemen

Vandaag reflectie over het werk van zorgverleners, goede [#zorg](#) door de ogen van de [#patient](#), het nut van [#accreditatie](#) systemen, op welke wijze gedrag stimulerend, handhavend binnen de zorg en van [@IGJnl](#), vertrouwen van alle betrokkenen vergroot! Ideeën? [@raadRVS](#) [@OntRegelDeZorg](#)

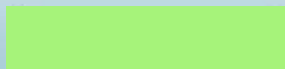
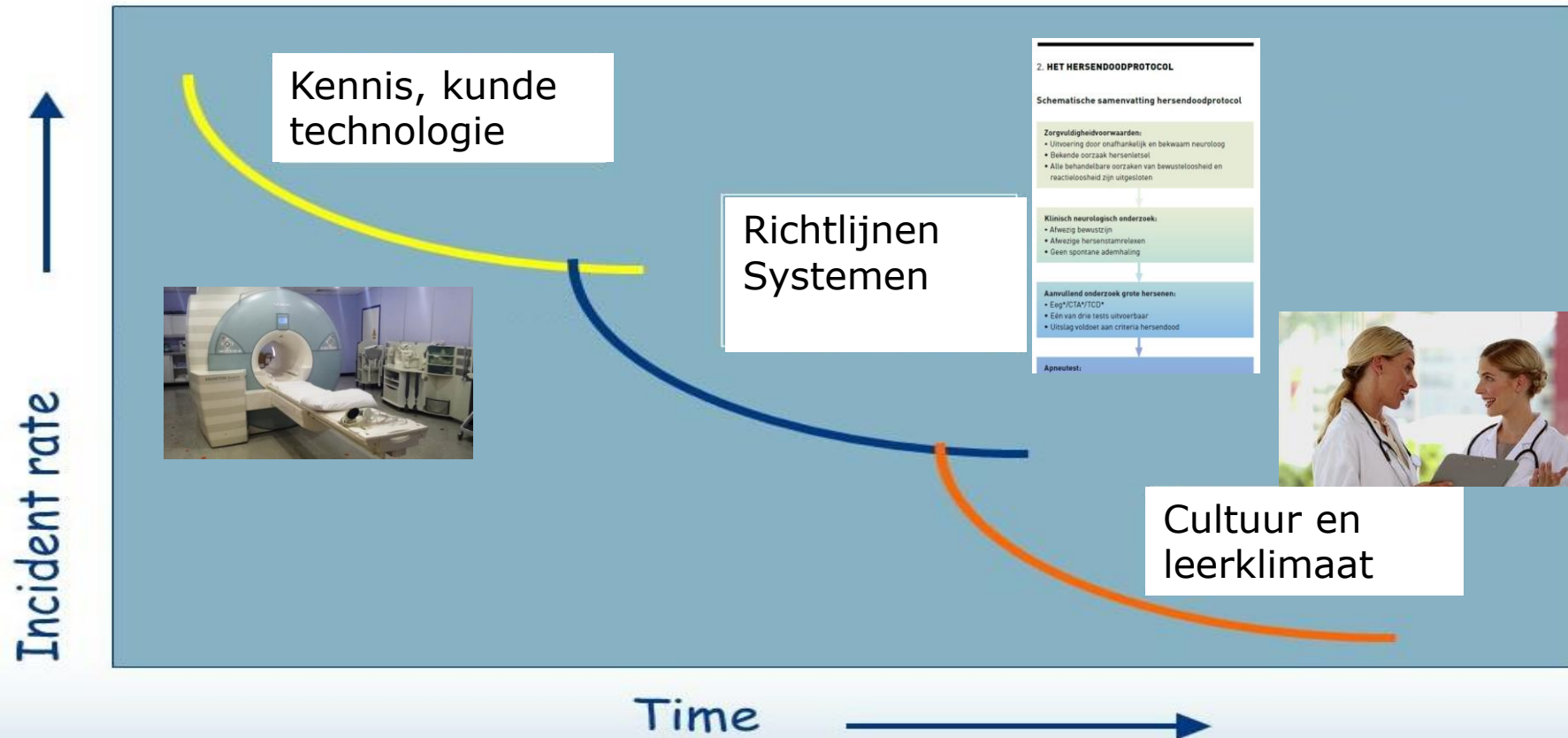
Ontwikkel verbindend en presentie leiderschap bij zorgverleners (durven twifelen aan eigen waarheid, dialoog, kwetsbaar).

Voorkomen dat accreditatie op systeemniveau wordt vertaald in richtingsloos puntenjagen op persoonsniveau.

Mijn tip: Niet accrediteren, maar leren. Zie [@stichting_bvk](#) Van, voor en door organisaties. Non normatieve observatie, reflectie, ontwikkeling en narratieve verantwoording



Hoe heeft dit kunnen ontstaan?





Wat is belangrijk voor u?

Annemarie Weggelaar, 2015:

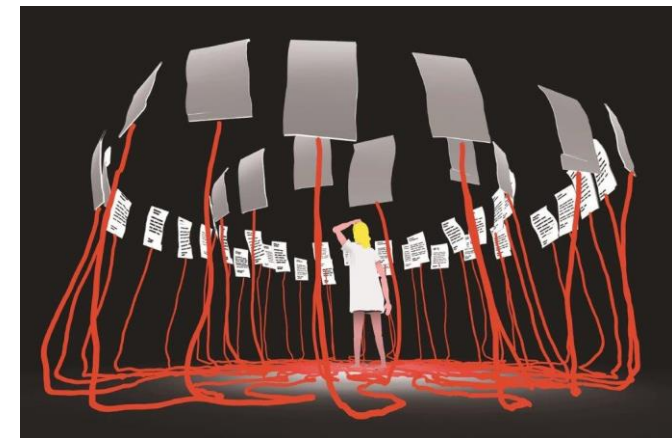
Samen leren voor betere zorg. Kwaliteit moet centraal staan, niet de registratie

Ulrike Weske, 2019:

Leidinggevenden cruciaal voor naleven kwaliteits- en veiligheidsbeleid door zorgverleners

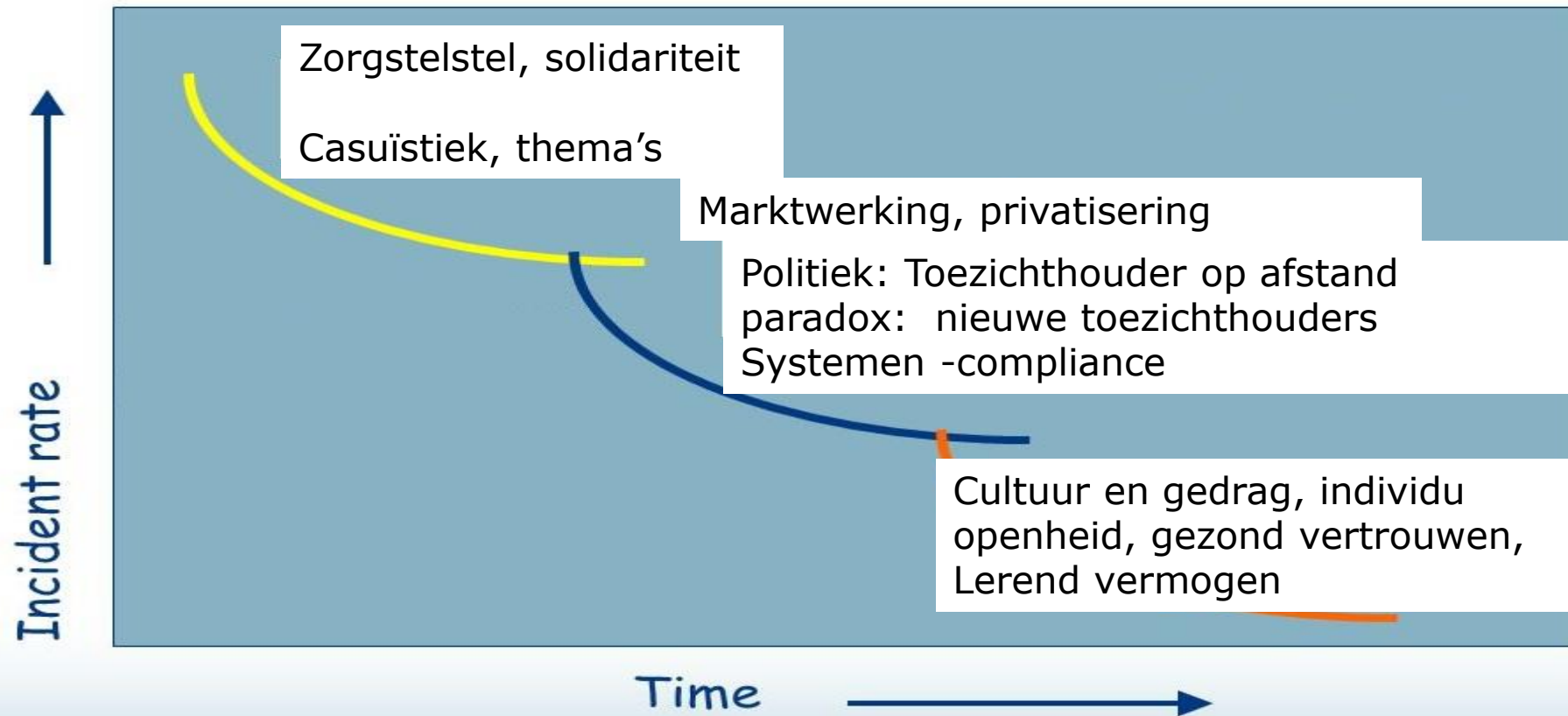
Marieke van Geffen, 2019:

Kwaliteitssystemen in GGZ hebben weinig impact





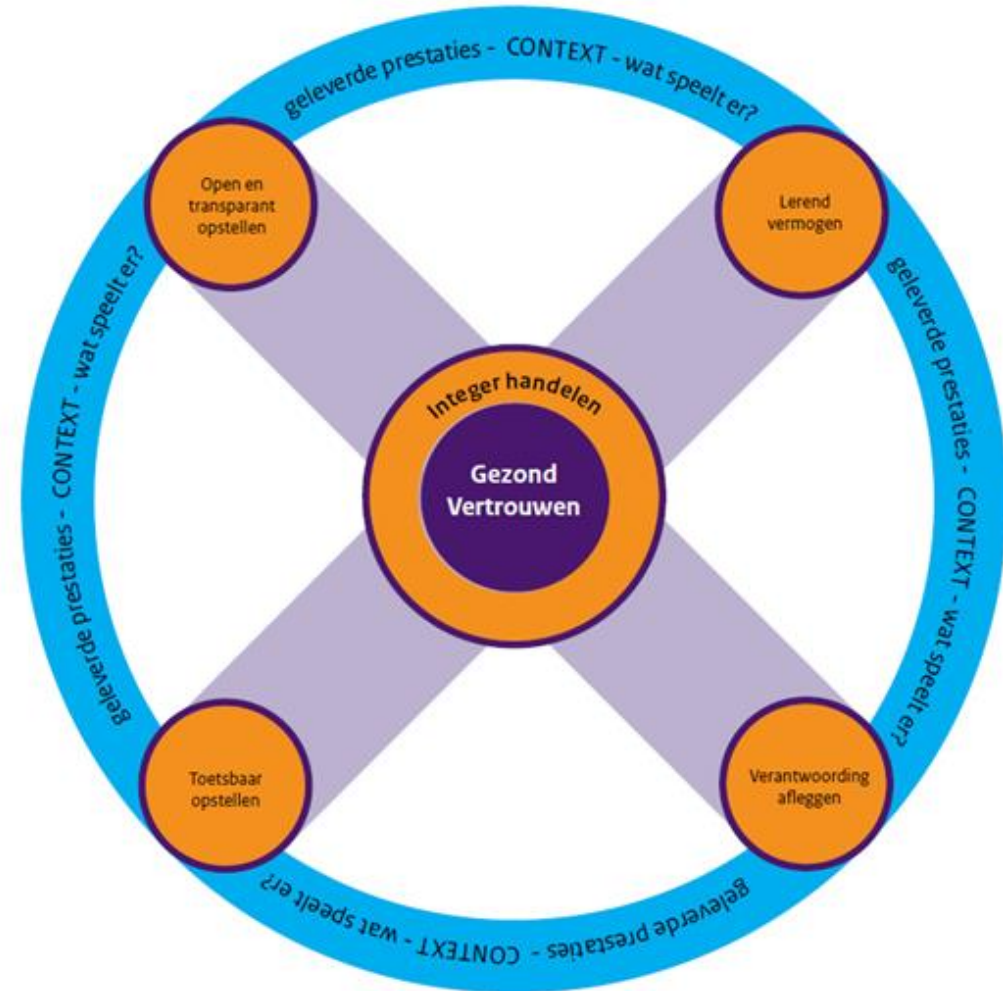
De ontwikkeling van toezicht door de jaren





Gezond vertrouwen

Dialogoog





Gezond vertrouwen

open en transparant toetsbaar verantwoording afleggen lerend vermogen

Afwegingskader vertrouwen

Lerend vermogen

De zorgaanbieder laat zien in staat te zijn te leren van ervaringen en het geleerde toe te passen in nieuwe situaties. De zorgaanbieder onderneemt hiertoe bewuste stappen om te leren en verbetert prestaties op basis van het geleerde. Dit laat de zorgaanbieder zien door middelen te mobiliseren en dit om te zetten naar beoogde resultaten en dit te koppelen aan borgingsstrategieën.

[Lees meer](#) voor verdere toelichting.

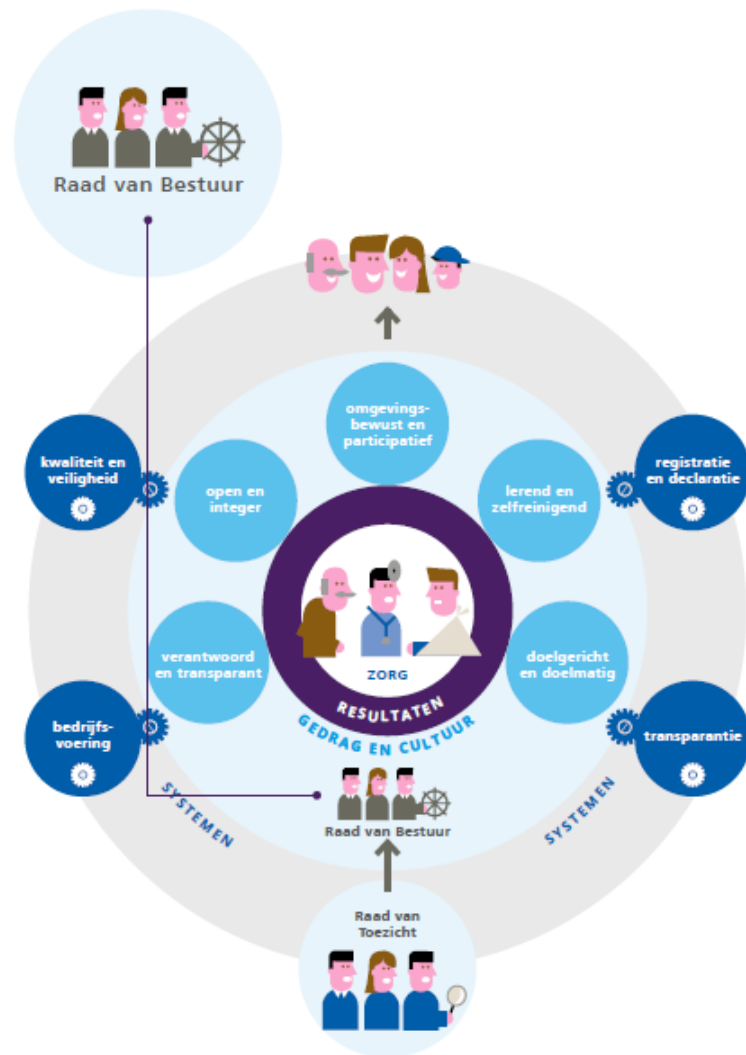
Zorgaanbieder toont lerend vermogen.

De zorgaanbieder:

- schept een klimaat waarin continue leren vanzelfsprekend is;
- staat open voor nieuwe ideeën;
- organiseert deskundigheidsbevordering;
- stimuleert persoonlijke ontwikkelingsplannen;
- neemt deel aan deskundigheidsbevordering;
- neemt maatregelen om leercondities te verbeteren;
- verspreidt informatie en kennis;
- mobiliseert tijd, middelen, expertise en ervaring voor deskundigheidsbevordering;
- streeft naar beter handelen door middel van het opsporen en corrigeren van tekortkomingen;
- kent de noodzakelijke tekortkomingen en verbeterpunten en acteert hierop;
- leert van incidenten, calamiteiten en klachten;
- doorloopt bij verbetermaatregelen de PDCA cyclus;

* De term zorgaanbieder duidt zowel een zorgprofessional, een zorginstelling als een fabrikant van medicijnen en medische hulpmiddelen aan.

[Lees meer](#) om de gedragingen te toetsen aan gedragsregels en beroepsregels.



Goed Bestuur

Bron: Toezicht op Goed Bestuur, IGZ/NZa, juli 2016



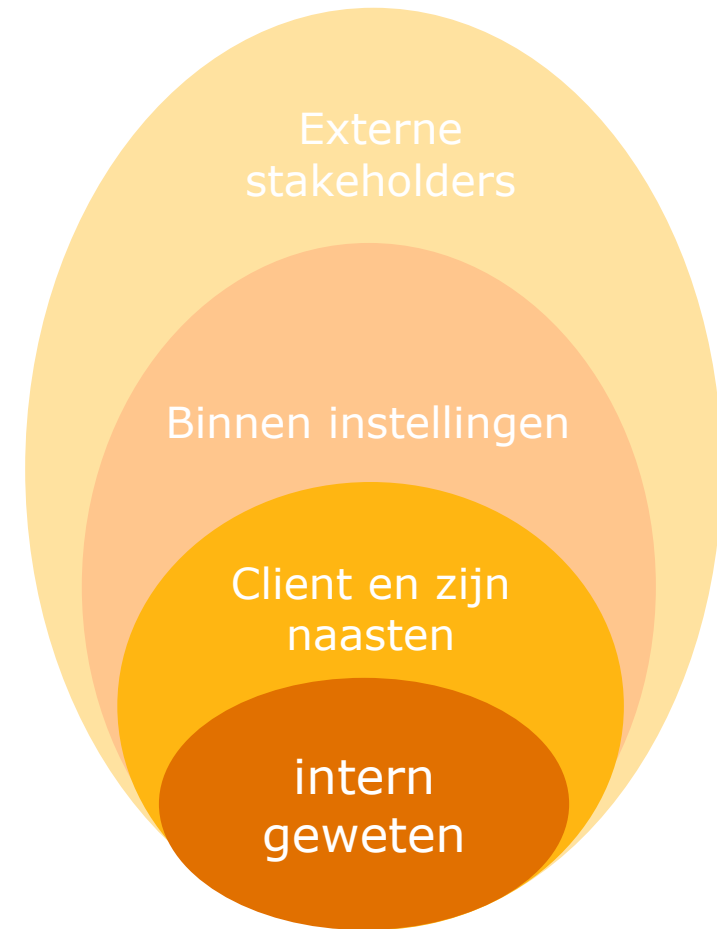
(Ont-)regel de zorg dappere zorgverleners





Verantwoording als dialoog op verschillende niveaus

advies RVS, blijk van vertrouwen 2019





Vertrouwen in goede zorg

Kijken door de ogen van wie?





Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

*Voor goede en veilige zorg,
zoals je die je eigen kind,
familie en naasten gunt.*

