

Keurmerk garandeert nog geen goede zorg

Keurmerken zeggen minder dan de consument denkt. Dat bleek uit een enquête die de Consumentenbond in de aprilgids publiceerde. Ook in de gezondheidszorg biedt een keurmerk zeker niet altijd garantie op kwalitatief goede zorg.

Iedereen mag een keurmerk bedenken en daarbij zelf de randvoorwaarden bepalen. Een keurmerk garandeert niet meer dan dat het product of de dienst aan de eisen van dat keurmerk voldoet. Dat geldt ook voor de gezondheidszorg. Keurmerken in de zorg zeggen – in tegenstelling tot wat je misschien zou verwachten – meer over de organisatie en de processen dan over de kwaliteit van de arts en de behandeling. Het is natuurlijk wel zo dat als in een ziekenhuis alle randvoorwaarden – zoals medische apparatuur, hygiëne en bedrijfsprocessen – in orde zijn, de kans groter is dat ook de kwaliteit van de zorg er goed is.

Een keurmerk dat in een aantal gevallen wel iets zegt over de kwaliteit van de zorg is het keurmerk voor de zelfstandige klinieken (ZKN). Onder de brancheorganisatie ZKN vallen privéklinieken, die voornamelijk onverzekerde zorg leveren (zoals cosmetische behandelingen), en zelfstandige behandelcentra (ZBC's). Deze centra leveren zowel verzekerde zorg uit het basispakket (zoals staaroperaties), als niet-verzekerde zorg. De klinieken met het ZKN-keurmerk – dat drie jaar geldig is – worden niet alleen jaarlijks door het onafhankelijke certificeringsinstituut Kiwa gecontroleerd, er vinden ook regelmatig visitaties door de eigen beroepsgroep plaats. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) juicht dat toe omdat alleen controle op de processen en organisatie van een kliniek niet voldoende is. 'Daar waar aan het keurmerk een visitatie door de beroepsvereniging is toegevoegd, kun je meer zeggen over de kwaliteit van zorg', stelt Lies Lunsing, als inspecteur verantwoordelijk voor de zelfstandige klinieken. De IGZ

vindt het wel jammer dat de waarde van het ZKN-keurmerk niet voor alle specialismen gelijk is, omdat de beroepsgroepen verschillende termijnen voor hun visitaties hantieren. Zo worden bijvoorbeeld de klinieken voor refractiechirurgie (ooglaseren en implanteren van lenzen) één keer in de drie jaar bezocht door de eigen beroepsvereniging, het Nederlands Oogheelkundig Gezelschap. Andere klinieken worden minder frequent of niet systematisch bezocht. Lunsing: 'Bij een kliniek die regelmatig gevisiteerd wordt, kun je er meer vanuitgaan dat de zorg goed is dan bij een kliniek waar dat maar af en toe gebeurt.'

Strengere eisen

Op dit moment zijn er circa 90 klinieken (kandidaat-)lid van de ZKN, waarvan iets meer dan de helft het keurmerk nog moet halen (zie voor de klinieken met een keurmerk www.zkn.nl). Dat laatste komt vooral doordat de organisatie de afgelopen jaren snel is gegroeid. De kosten van het keurmerk zijn afhankelijk van de grootte van de kliniek en het aantal specialismen, maar lopen al gauw in de duizenden euro's per jaar. Om het keurmerk te verkrijgen, moeten de klinieken aan veel eisen voldoen. Zo moeten zij onder meer vastleggen op welke manier ze de kwaliteit garanderen op het gebied van infectiepreventie en wie welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden heeft. Verder worden er eisen gesteld aan het traject dat een patiënt doorloopt, van informatieverstrekking tot de zorg na een ingreep. Ook moeten klinieken afspraken maken met ziekenhuizen in de buurt voor het geval er een medische noodsituatie ontstaat.

Vooraf voor degene die een behandeling in een laserkliniek wil ondergaan, is het ZKN-keurmerk interessant. Toch is de bekendheid met het keurmerk en bijbehorende logo – een handje – niet erg groot. Van de 2864 deelnemers aan de enquête (Consumentengids april) herkenden slechts 52 personen



VIER KEURMERKEN IN DE GEZONDHEIDSZORG

Binnen de gezondheidszorg bestaan verschillende keurmerken. Een overzicht van vier veelvoorkomende



(1,8%) het logo. De rest zag er heel iets anders in: zoals het logo 'niet fotograferen' en 'niet in de verkeerde prullenbak gooien'. Anderen meenden er zelfs een logo voor dier-vriendelijke producten in te herkennen, of voor de Cliniclowns. ■



SMILEY

De smiley zegt iets over de kindvriendelijkheid van ziekenhuizen en dan vooral over de voorzieningen. Een ziekenhuis moet om een smiley te kunnen krijgen bijvoorbeeld ouders de gelegenheid geven om dag en nacht bij hun kind te blijven. Het keurmerk wordt uitgegeven door de Stichting Kind en Ziekenhuis. Ziekenhuizen kunnen maximaal drie smileys toegekend krijgen: voor de kinderafdeling, dagbehandeling en de kraamafdeling. Daarvoor betalen zij €500 per jaar per smiley. Van de 145 ziekenhuisokaties in Nederland hebben er 67 één of meerdere smileys. De namen van de ziekenhuizen staan op www.kindenziekenhuis.nl.



HKZ

Het HKZ is een keurmerk voor diverse diensten en instellingen, waar onder verzorgings- en verpleeghuizen. Uit een onderzoek van de Volkskrant eind 2008 blijkt dat ruim driekwart van de in totaal 1450 van deze huizen in Nederland het HKZ-keurmerk heeft of bezig is dat te halen. Dit suggereert dat het met de kwaliteit wel goed zit. Toch zijn er volgens het Volkskrantonderzoek ook instellingen die ondanks het keurmerk slecht presteren. Het keurmerk zegt dan ook meer over de organisatie en processen dan over de kwaliteit. Volgens de Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorg (HKZ), die het keurmerk uitgeeft, moet het toekennen van het certificaat op den duur wel degelijk tot betere zorg leiden. De kosten voor het keurmerk kunnen voor een gemiddelde organisatie oplopen tot ruim €13.000 voor drie jaar. Op www.hkz.nl staan de namen van alle instellingen met een keurmerk.



NIAZ

Het NIAZ (Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg) is een onafhankelijk instituut dat kwaliteitsnormen voor zorginstellingen opstelt. Ruim 80% van de ziekenhuizen en een groeiend aantal andere zorginstellingen neemt momenteel deel aan de toetsing door het NIAZ. Zij verplichten zich hiermee voortdurend te werken aan een verbetering van de kwaliteit. De kosten van het keurmerk kunnen flink oplopen en zijn afhankelijk van de grootte van de zorginstelling, het aantal bedden en personeelsleden.



NHG

Het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG), de wetenschappelijke vereniging van huisartsen, geeft na keuring door een onafhankelijk instituut het NHG-keurmerk uit. Dit keurmerk zegt iets over de organisatie van de praktijk, de medische zorg en het oordeel van de patiënt. Inmiddels hebben ruim 500 huisartsenpraktijken dit keurmerk; nog geen 10% van het totaal. De kosten voor het keurmerk hangen af van het aantal patiënten en het aantal huisartsen in de praktijk. Voorbeeld: een praktijk met twee huisartsen en 4650 patiënten is ruim €12.000 kwijt voor drie jaar. Op www.npa.artsennet.nl staan de gecertificeerde huisartsenpraktijken.

