

Samenvatting

Betreft Persoonsgerichte zorg, regeldruk en regelruimte: van regelreflex naar spiegelreflex.
Onderdeel van het kennisprogramma Waardigheid en trots

Datum 09.07.2018

Van regelreflex naar spiegelreflex

In het kennisprogramma Waardigheid en trots deden onderzoekers van ESHPM onderzoek naar het thema persoonsgerichte zorg, regeldruk en regelruimte in de ouderenzorg. Het rapport is gebaseerd op kwalitatief onderzoek in verschillende ouderenzorgorganisaties en op gesprekken met een brede variëteit aan partijen die met dit thema aan de slag zijn.

Welke betekenis wordt in de ouderenzorg gegeven aan regeldruk?

Regeldruk omvat veel verschillende ergernissen. Ook werkdruk speelt daarbij een belangrijke rol. Werkdruk heeft impact op de ervaren regeldruk in de zin dat bij grote werkdruk administratieve taken al snel als extra last worden ervaren. Bovendien zorgt werkdruk ervoor dat belangrijke elementen van persoonsgerichte zorg, zoals het maken van een praatje of een wandeling, erbij inschieten. We laten zien dat de oplossing voor het probleem van regeldruk echter niet alleen bij meer personeel en meer geld voor de sector ligt. Het gaat ook om het anders organiseren van kwaliteit van zorg.

Regeldruk ontstaat als regels niet functioneel worden bevonden voor het doel van de organisatie en/of wanneer er verwarring bestaat over de bron van regels. Er bestaat vaak het idee dat bepaalde regels van buiten zijn opgelegd, maar zorgorganisaties en medewerkers zijn zelf ook een belangrijke bron van regels of de strikte interpretatie ervan. Regels die als last worden ervaren zijn onder andere registratie in het kader van accreditatiesystemen, de hoeveelheid protocollen, administratie die gepaard gaat met het zorgleefplan, specifieke dagelijkse of wekelijkse registraties zoals de temperatuur van de koelkast, voedings- en

ontlastingslijsten en het registreren van het gewicht van bewoners. Het is overigens niet zo dat deze regels allemaal als nutteloos worden ervaren. Registraties kunnen van belang zijn voor een individuele bewoner, maar deze registraties moeten niet altijd voor alle bewoners gelden. De focus op gestandaardiseerde registratie levert het probleem op dat zorgverleners niet meer nadenken over het waarom achter de regel, wat bijdraagt aan het verlies van de functie ervan.

Welke problemen levert regeldruk op?

Het belang van persoonsgerichte zorg is een thema dat zowel binnen zorgorganisaties als daarbuiten breed onderschreven wordt. Regels kunnen persoonsgerichte zorg in de weg staan. Ruimte voor individuele afwegingen is bij het leveren van persoonsgerichte zorg belangrijk. Strakke regels passen daar niet bij. Het samenbrengen van de twee elementen van het verpleeg-huis, het verplegen en het thuisgevoel, is geen gemakkelijk opgave en een bron van dilemma's voor zorgverleners. Moet de shampoo achter slot en grendel? Moet je iemand met diabetes en extra boterhammetje weigeren? Is rust nodig of juist activiteit? Zorgverleners moeten met deze dilemma's omgaan onder vaak hectische omstandigheden waarbij zij snel moeten schakelen en taken moeten combineren. Zij zouden daarin meer ondersteund kunnen worden. De kernvraag die achter de dilemma's ligt is: wat is nu precies goede kwaliteit van zorg en hoe dragen regels daaraan bij? Zorgverleners moeten ter plekke het goede doen. Reflecteren op hun handelen kan daarbij helpen.

Op welke manier kan regelruimte worden gecreëerd?

Op verschillende niveaus is meer reflectie nodig. We zien op de werkvloer dat rebellen vaak een belangrijke rol spelen om verandering op gang te brengen. Rebellen zijn personen of groepen die kritisch kijken naar de huidige praktijk, zonder zich er helemaal van af te keren. Reflectie moet ook plaatsvinden binnen teams, waar zorgverleners met elkaar in gesprek gaan over dilemma's. Op het niveau van de zorgorganisatie moeten daar de randvoorwaarden toe worden gecreëerd. Bovendien moet ook op dit niveau debat gevoerd worden over de kwaliteit van zorg en de regels die daarbij horen. Instrumenten als de Rode Knop of Kafkaknop en Beelden van Kwaliteit kunnen daarbij helpen omdat ze een platform

bieden waarop reflectie kan plaatshebben. Tot slot moet ook binnen externe toezichthoudende partijen, zoals de IGJ, zorgkantoren en NZa, die een bron kunnen zijn van ervaren regeldruk, reflectie plaatsvinden. Al deze partijen moeten daarbij omgaan met conflicterende eisen vanuit de samenleving. Zowel in het publieke als politieke debat wordt de noodzaak tot het verminderen van regeldruk onderschreven. Tegelijkertijd bestaat echter de wens om risico's uit te bannen. En dit is juist waar het wringt en waar de regelreflex vaak ontstaat. Een meer invoelend maatschappelijk gesprek over kwaliteit van zorg en de moeilijke afwegingen die daarbij horen, is dan ook noodzakelijk.

Regels moeten gezien worden als netwerken; verschillende partijen hebben er ideeën over en belang bij. Dit heeft als consequentie dat er niet eenzijdig van kan worden afgeweken. Interactie tussen de verschillende lagen en partijen is noodzakelijk en zijn beschreven als 'recoupling' ofwel herkoppeling tussen verschillende niveaus: van werkvloer tot management en van zorgorganisatie tot toezichthouder. Hoewel ontregeling breed wordt onderschreven zien we ook een (ont)regelparadox: een breed voorkomend fenomeen dat met het afschaffen van bepaalde regels ook weer nieuwe verantwoordingsvragen, en dus regels, opkomen.

Reflectie op wat goede kwaliteit van zorg is en hoe daar verantwoording over moet worden afgelegd is nodig op alle niveaus, daarom kozen de onderzoekers de beeldende titel 'van regelreflex naar spiegelreflex'.

Meer informatie

Het onderzoek is beschreven in het rapport:

Persoonsgerichte zorg, regeldruk en regelruimte: van regelreflex naar spiegelreflex.

Auteurs:

Hester van de Bovenkamp,
Annemiek Stoopendaal,
Marianne van Bochove,
Huib Hoogendijk, Zorgbelang Zuid-Holland
Roland Bal

Het rapport is te vinden op:

<https://www.eur.nl/eshpm/onderzoek/publicaties/overige-publicaties>

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Patricia Kemp, Marketing & Communicatie van Erasmus School of Health Policy & Management, via (010) 408 8878 of via communicatie@eshpm.eur.nl