

Perstoelichting rapport inspectie Gezondheidszorg en Jeugd(IGJ)

4 januari 2024

Toe zien op voortgang noodzakelijke verbeteringen

Verscherpt toezicht voor Ambulancezorg Groningen

De patiëntenzorg van Ambulancezorg is goed. Maar de processen en de borging daaromheen moeten beter. Dat is kortgezegd de conclusie van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) in het Toezichtsrapport dat is opgesteld over de periode februari tot december 2023. Op basis van de bevindingen stelt de Inspectie IGJ de Ambulancezorg Groningen voor de periode van een half jaar onder verscherpt toezicht. De inspectie verbindt geen maatregelen aan het verscherpte toezicht.

Hoewel de inspectie in haar brief constateert dat het verbeteringsprogramma goed wordt opgepakt, ziet zij dat het een omvangrijke klus is. De inspectie ziet dat er al goede resultaten worden behaald, maar vindt dat het te vroeg om te kunnen beoordelen of de verbeterde werkwijze voldoende is geborgd.

Met het instellen van verscherpt toezicht krijgt Ambulancezorg Groningen zelf de kans maatregelen te treffen die de, door de inspectie geconstateerde tekortkomingen, oplossen. Het verscherpte toezicht geldt als een extra prikkel om de vereiste verbeteringen structureel te integreren en te borgen. Het verscherpte toezicht is ingesteld op 21 december 2023 en wordt op 4 januari 2024 openbaar gemaakt. Uit het rapport blijkt dat de inspectie op dit moment geen direct gevaar ziet voor patiëntveiligheid. Inwoners die 112 bellen krijgen de zorg die zij nodig hebben. De patiëntveiligheid geldt ook voor de zogenoemde midden-complex ritten die worden uitgevoerd. Midden-complex ritten zijn ritten zonder een spoedeisend karakter. De inspectie maakt zich wel zorgen over de patiëntveiligheid op de midden-lange termijn als de verbetermaatregelen niet worden doorgevoerd.

Toppen van hun kunnen

De medewerkers van Ambulancezorg Groningen werken volgens de inspectie al lange tijd op de toppen van hun kunnen. Het wegvallen van medewerkers op sleutelfuncties binnen de staf en teammanagers noemt de inspectie zorgelijk. Tevens hebben kort op elkaar veel wisselingen van bestuurders plaatsgevonden. Ook op dit moment is sprake van nieuwe wisselingen in de top. De inspectie vindt dat er mede hierdoor sprake is van beperkte verbeterkracht om de geconstateerde tekortkomingen weg te nemen. Dit kan op termijn leiden tot risico's voor de kwaliteit van zorg en de patiëntveiligheid. Ambulancezorg Groningen moet dus oog hebben voor de juiste ondersteuning en zorgen voor een prettig werkklimaat.

Kwetsbaarheid

De inspectie is van oordeel dat voor het voortvarend en bestendig doorvoeren van verbeteringen en het borgen daarvan goed is dat de inspectie nauwlettend toezicht houdt. De inspectie waardeert de inspanningen die inmiddels door de medewerkers van Ambulancezorg Groningen zijn gedaan. Gelet op de kwetsbaarheid van de organisatie wenst de inspectie de druk ten aanzien van het verbeteren niet verder op te voeren. Wel wil zij toezien op de voortgang van de noodzakelijke verbeteringen.

Te nemen maatregelen

Uit het inspectieonderzoek blijkt dat er tekortkomingen zijn op het borgen van de voorwaarden voor goede zorg. Ook de aanwezigheid van goed bestuur wordt expliciet benoemd. De inspectie noemt de volgende onderdelen waar Ambulancezorg Groningen zelf maatregelen op moet nemen:

Goed bestuur

Zorg voor stabiliteit in het bestuur en de directie. Hierdoor kan gestuurd worden op het realiseren van de noodzakelijke verbeteringen. Ook de governance kan beter. Dat is een zaak van de bestuurder en de Raad van Toezicht gezamenlijk, Daardoor kunnen in een tijdig stadium tekortkomingen worden gesignaleerd.

Programma 'Versnellen naar merkbare resultaten'

Zet het programma 'Versnellen naar merkbare resultaten' met de daarin aangegeven prioriteiten voort. Stel kwaliteitsrapportages op met trendanalyses en zorg voor een passende PCDA-cyclus. De processen calamiteiten, VIM, klachten, ritevaluaties, de responstijden en de landelijk vastgestelde kwaliteitsindicatoren moeten zichtbaar zijn.

Plan van aanpak 2022

Zet het plan van aanpak uit 2022 voort. Zorg voor definitieve vaststelling van het bekwaamheidsbeleid en draag zorg voor de uitvoering daarvan.

Risicobeheersing

Breng de meest kritische processen in beeld, inventariseer en analyseer de risico's daarin. Zorg ook hier voor een werkende PCDA-cyclus.

Nauw contact

De inspectie houdt in de periode van verscherpt toezicht nauw contact met Ambulancezorg Groningen. Dat kan onder meer door extra (onverwachte) bezoeken te doen. Ook kunnen resultaten uit het verbeterplan worden opgevraagd. Het doel van verscherpt toezicht is om organisaties in de gelegenheid te stellen binnen een bepaalde tijd alsnog te voldoen aan de wetten en normen die voor goede zorg gelden. Uit eigen initiatief stuurt Ambulancezorg Groningen vanaf nu maandelijkse rapportages over de vorderingen. De inspectie bewaakt of de verbeteringen ook echt worden doorgevoerd. Als de inspectie te weinig vertrouwen heeft, wordt een zwaardere maatregel (bijvoorbeeld een aanwijzing) opgelegd. Bij Ambulancezorg Groningen is dat op dit moment niet aan de orde.

De pas aangetreden directeur/bestuurder Jaap-Frank Ponstein heeft het rapport van IGJ nauwlettend bestudeerd en op basis van zijn expertise geanalyseerd.

“Wij herkennen de constatering die worden gemeld. Ondanks de roerige tijd waarin wij als organisatie zijn beland, stellen wij vast dat er binnen onze organisatie het afgelopen halfjaar voortvarend is gewerkt aan verbeteringen van onze bedrijfsvoering en onze totale wijze van werken.”

Organisatiecultuur

Ook is er ruime aandacht voor het verbeteren van de organisatiecultuur. Op basis van geformuleerde speerpunten in het programma ‘Versnellen naar meetbare resultaten’ wordt gestructureerd gewerkt aan het verbeteren van onze dienstverlening. Weliswaar zijn we er nog niet.”

Volgens Ponstein moet vooral de borging van onze verbeterprocessen nog worden verbeterd. Het rapport van de inspectie bevestigt dat. “Maar we maken stappen voorwaarts. De afgelopen maanden is hard gewerkt aan verbeteringen. In het eerste halfjaar van 2024 wordt een concreet pakket aan aanpassingen en verbeteringen verder doorgevoerd en geëvalueerd. Onze ambulanceprofessionals doen hun werk op vakbekwame wijze. Wij stellen alles in het werk om onze kwaliteit te continueren en waar nodig te optimaliseren. Wij willen nadrukkelijk een lerende organisatie worden.”

///

4 januari 2024/Harry Katstra