

## Wanneer levert u de beste zorg?

Niemand kiest ervoor patiënt te zijn. Als patiënt ben je een schakel binnen de gezondheidszorg. De Dikke van Dale omschrijft een patiënt als iemand die medische hulp krijgt. Als patiënt ben je allereerst mens en heb je persoonlijke voorkeuren, maar weet de patiënt waar hij de beste zorg krijgt en waarom?

### Golden Circle

In het vorige nummer werd gesproken over de Golden Circle. In de Golden Circle komen drie aspecten terug; wat doe je, hoe doe je dat en waarom handel je op deze wijze als bedrijf of ondernemer. Veel bedrijven werken vanuit het 'wat'. Ze weten wat ze doen, uiteraard weten ze ook hoe, maar veel commerciële bedrijven vinden de vraag waarom ze het doen lastig te beantwoorden. Als ondernemer kunt u de Golden Circle toepassen in uw eigen bedrijf; waarom verlenen we de zorg aan deze klant? Zorgverleners blijken over het algemeen goed in staat te zijn de 'waarom-vraag' te beantwoorden; daarbij gaat het meestal over het bijdragen aan de gezondheid en het welzijn van de klant.

Jan Pieter Dijkstra gaf in de vorige column aan dat de gezondheidszorg draait om tevreden klanten die vertrouwen hebben in de zorgverlener. De klant krijgt vertrouwen in de zorgverlener door de ervaringen van anderen te weten, ze

gaan af op het oordeel van lotgenoten. Indicatoren als klantervaring en PROMs zijn tot nu toe gericht op de relatie tussen zorgverlener en patiënt, maar welke rol en invloed heeft u precies in de klantbeleving en uitkomst van de zorg, georganiseerd rondom uw patiënt? Denkt de patiënt ook alleen vanuit uw discipline en bijdrage? Of moeten we een stap terugzetten en kijken naar de totale zorgketen, georganiseerd rondom uw patiënt? En wordt de klantbeleving, doelmatigheid en uitkomst (in bijvoorbeeld kwaliteit van leven) voor uw patiënt uiteindelijk bepaald door de samenwerking tussen u en andere zorgverleners en de totale uitkomst van dit proces rondom uw patiënt?

### Uw rol in de zorgketen

De huidige manier van zorg verlenen is voornamelijk ingericht vanuit zorgaanbod, dit geldt ook voor de ervaring en PROM indicatoren. De patiënt komt veelal in aanraking met verschillende zorgverleners, met waarschijnlijk de wens om zich zo min mogelijk patiënt te voelen. De ketenzorg ziet de zorg als een samenhangend geheel van zorginspanningen waarbij de patiënt centraal staat. Vanuit de Golden Circle-gedachte is de vraag hoe u de beste zorg kunt leveren voor uw klanten eigenlijk niet zo interessant. Veel interessanter is de vraag waarom u de patiënt de beste zorg wilt leveren. En wat uw bedrijf bijdraagt in de zorgketen voor uw patiënt.

Maak de door u geleverde zorg en uw waarde in de zorgketen inzichtelijk en u maakt voor de klant, en uw mede zorgverleners in de keten, direct uw rol én de kwaliteit inzichtelijk. In mijn optiek dienen kwaliteitsindicatoren ook veel meer op deze wijze ontwikkeld te gaan worden. Ik ben benieuwd welke rol de 'zorgverleners in beweging' in de nabije toekomst gaan innemen in de zorgketen. Welke onderscheidende waarde zal voor de patiënt van blijvende waarde zijn?

Bent u als ondernemer, paramedicus en zorgverlener in staat een duidelijk antwoord op de vraag te geven, waarom u uw klanten de beste zorg wilt leveren? En welke rol en invloed heeft u precies in de beleving en uitkomst van de zorg, georganiseerd rondom uw patiënt?

*Rutger van Zuidam*

*Rutger van Zuidam is directeur van Qualizorg BV en partner van MoveMens Media*

*Reageren?*

➤ [www.movemens.nl](http://www.movemens.nl)