

Inspelen op toekomstige ontwikkelingen

De eerstelijnszorg is volop in beweging door ontwikkelingen zoals de nieuwe Huisartsenbeposting 2015, bekostiging van gezondheidscentra, werken vanuit de Triple Aim gedachte en het geven van externe transparantie aan zorgverzekeraars, gemeenten, maar ook aan patiënten. Daan Kerklaan, zorggroep Zorroo: 'Ik zie veel kansen voor de eerstelijnszorg, zowel strategisch als in de patiëntenzorg. Maar dat moet je dan wel goed regelen. De continue monitoring van patiëntervaringen met Huisarts Prestatie Monitor van Qualizorg ondersteunt ons daarbij in uitkomstinformatie.'

De vele ontwikkelingen in de eerstelijnszorg zijn zacht gezegd uitdagend te noemen, en wellicht soms zelfs een pittige kluit. Veranderingen in de bekostiging (Huisartsenbeposting 2015, bekostiging voor gezondheidscentra) maken het noodzakelijk om te kijken naar financiële gevolgen, maar ook naar gevolgen voor praktijkvoering. Zorgverzekeraars verlangen externe transparantie van zorggroepen en gezondheidscentra, en willen actuele indicatoren voor hun inkoopbeleid. Gemeentes die met de transitie bezig zijn, hebben voorkeur voor eerstelijns zorgpartners die goede beoordelingen van hun patiënten kunnen overleggen. En hoewel 'marketing' nog altijd een onwennig begrip is in de eerstelijnszorg, willen ook patiënten graag transparantie over de beoordeling van de zorg van eerstelijns zorgverleners.

Verandering mindset

De diverse monitoringsystemen van Qualizorg meten hoe patiënten de verleende zorg door eerstelijns zorgverleners ervaren en waarderen. De uitkomsten ondersteunen organisaties in de verbetering van hun zorgverlening, en helpen hen om goed in te spelen op huidige en toekomstige ontwikkelingen in de eerstelijnszorg. Zo ook zorggroep Zorroo, die sinds april met Huisarts Prestatie Monitor (HPM) van Qualizorg

werkt. De zorggroep neemt huisartsen in regio Oosterhout de organisatie van de chronische zorg uit handen. 'De huidige tijd vraagt, mede door alle ontwikkelingen in de huisartsenzorg, om een verandering in mindset bij huisartsen', zegt Daan Kerklaan, managing director van Zorroo. 'Wij denken dat HPM daarbij kan helpen. Onze zorggroep wil ernaartoe dat huisartsen na ieder consult vragen of de patiënt aan ons kwaliteitsonderzoek wil meedoen. HPM werkt rechtstreeks vanuit het HIS. De huisarts hoeft alleen, nadat de patiënt toestemming heeft gegeven, het e-mailadres te checken en een vinkje in het systeem te zetten. De patiënt krijgt de vragenlijst dan automatisch toegestuurd.' De resultaten laten zien welke zorgverlener goed presteert, en welke wat minder. 'Deze uitkomstinformatie gebruiken we zeker niet als stok om mee te slaan', zegt Kerklaan, 'maar om deelnemende praktijken inzicht te geven in hoe ze hun zorgverlening kunnen verbeteren. Eventueel met de hulp van collega's die een stapje verder zijn.'

Liever iets beter

Patiëntbeoordelingen zijn niet alleen nuttig voor interne transparantie, maar ook voor gesprekken en contractonderhandelingen met zorgverzekeraars. Kerklaan: 'Ik weet dat het on-Hollands is om te zeggen, maar Zorroo wil niet



Daan Kerklaan, managing director zorggroep Zorroo: 'Als je zorggroep goede patiëntfeedback krijgt op diverse onderdelen, kan je dat aan zorgverzekeraars inzichtelijk maken tijdens onderhandelingen.' (Foto: Studio Oostrum)

nét zo goed zijn als andere zorggroepen. We willen liever iets beter zijn. Als je als zorggroep goed presteert en goede patiëntbeoordelingen krijgt op diverse onderdelen, kan je dat aan zorgverzekeraars inzichtelijk maken tijdens de onderhandelingen.' De HPM-resultaten helpen ook bij externe transparantie naar gemeentes. 'Wij zijn bijvoorbeeld in gesprek met onze gemeente die momenteel bezig is met de aanbesteding van de jeugdzorg. Voor hen is dit volledig nieuw, ze hebben hier dus nog weinig informatie over. Informatie van onze zorggroep over patiëntervaring indicatoren kan de gemeente wellicht het benodigde vertrouwen geven om aan te besteden.'

'De huidige tijd vraagt, mede door alle ontwikkelingen in de huisartsenzorg, om een verandering in mindset bij huisartsen'

elingen

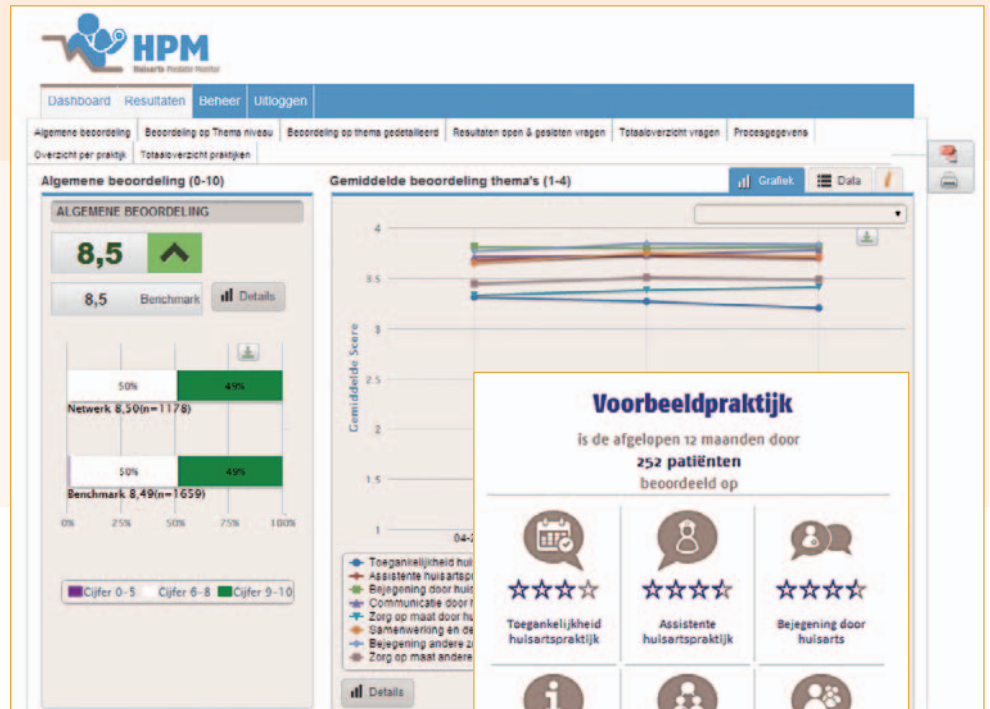
Hoewel Zorroo druk is met de huidige ontwikkelingen, denkt zij wel al na over bekostiging van zorgvernieuwing vanuit S3. Kerklaan: 'Wij overwegen om patiënten op voorhand te gaan bevragen over nieuwe producten en diensten die onze zorggroep wil aanbieden. Eigenlijk een soort van markt-onderzoek. Ik verwacht dat monitoring door Qualizorg daar ook een rol in kan spelen. Maar dat is een wens voor de toekomst. We gaan allereerst bekijken hoe de Huisartsenbekostiging 2015 in de praktijk uitpakt.'

Totaaloplossing

Eerstelijns Centrum Maarssenbroek (ECM) is een multidisciplinaire samenwerking binnen de eerstelijnszorg. ECM bestaat uit huisartsen, apotheek, fysiotherapeuten en psychologen. Voorheen werkte ECM voor haar verschillende disciplines met vier verschillende leveranciers. 'Dat was niet praktisch', vertelt Kees Vermaat, projectleider bij ECM. 'We hadden al een paar jaar goede ervaring opgedaan met Fysio Prestatie Monitor (FPM). Deze werkt prettig.



Kees Vermaat, projectleider Eerstelijns Centrum Maarssenbroek: 'Om Triple Aim vorm te geven, is het belangrijk om te vragen naar patiënt-ervaringen.' (Foto: Studio Oostrum)



Beeldweergave van Huisarts Prestatie Monitor

Daarom zijn we voor alle disciplines overgeschakeld op de monitoren van Qualizorg: FPM, HPM, farmacie, psychosociaal en de gezondheidscentrum monitor als totaaloplossing. Dat heeft als voordeel dat alle patiënten van de verschillende disciplines op dezelfde manier worden bevraagd. Deze koppeling voorkomt ook dat mensen vier keer achter elkaar door verschillende disciplines worden bevraagd. Het helpt ons op uniforme manier onze service te verbeteren. Dat is voor ons een belangrijke reden geweest om begin dit jaar over te schakelen op de monitoren van Qualizorg. Het geeft ons inzicht in hoe patiënten onze zorg ervaren en helpt ons deze te verbeteren.'

Triple Aim

ECM behoort tot een van de organisaties, die in hun beleid de Triple Aim gedachte van het Institute for Healthcare Improvement willen vormgeven. 'Binnen de Triple Aim is het belangrijk om patiënten te bevragen naar hun ervaringen met onze zorgverleners', vertelt Vermaat. Afgezien van de Triple Aim gedachte is externe druk tot transparantie eveneens een bepalende factor geweest voor ECM om over te schakelen op de totaaloplossing. Daarbij gaat het om transparantie naar patiënten,



Een widget op de website biedt transparantie.

via widgets op de website met rapportage van patiëntervaringen. Maar ook naar zorgverzekeraars. Vermaat: 'Zorgverzekeraars kopen in bij ons samenwerkingsverband. Daarbij verlangen zij dat wij één keer in de drie jaar patiëntervaringsonderzoek doen. De monitoren van Qualizorg bieden ons het voordeel dat we dit continu en *realtime* kunnen doen. Daarmee geven wij een maximaal mogelijke transparantie en halen we zelf voordelen uit het onderzoek om verbeteringen door te voeren.'

Voor meer informatie over Qualizorg en patiëntervaringsonderzoek, zie www.huisartsprestatiemonitor.nl/eerstelijns, of neem contact op via tel. 0570 – 820 219, e-mail info@qualizorg.nl

Betty van Wijngaarden