

Zorgvuldige interpretatie van data

Meten is weten, en dat geldt ook voor patiëntervaringsonderzoek. Maar het zijn juist de koplopers onder zorggroepen, samenwerkingsverbanden binnen de geïntegreerde eerstelijnszorg en gezondheidscentra die de uitkomsten gebruiken om hun samenwerking en kwaliteit van zorg te verbeteren. Wilbert van den Winkel, Zorggroep West-Brabant: 'Ik denk dat zorgverzekeraars staan te trappelen om patiëntervaringen mee te gaan wegen.'

De diverse monitoringsystemen van Qualizorg meten hoe patiënten de verleende zorg door eerstelijns zorgverleners ervaren en waarderen. Zowel per discipline, maar ook in totaaloplossingen voor samenwerkingsverbanden, zoals zorggroepen, gezondheidscentra en geïntegreerde eerstelijnszorg. De uitkomsten kunnen organisaties helpen om hun zorgverlening te verbeteren en om goed in te spelen op huidige en toekomstige ontwikkelingen in de eerstelijnszorg. De aangesloten huisartsen van Zorggroep West-Brabant hadden al ervaring met Huisarts Prestatie Monitor (HPM) van Qualizorg. In 2014 zijn zij ook gestart met de totaaloplossing van Qualizorg. Patiënten die de huisartspraktijken bezoeken, worden bevestigd om alle facetten van kwaliteit te kunnen toetsen.

Realtime

'De zorggroep faciliteert met de totaaloplossing de verbonden huisartspraktijken dat gestructureerd de patiëntervaring gemeten kan worden. Ook kunnen we zo de kwaliteit van onze zorgstraten bekijken', vertelt Wilbert van den Winkel, manager van Zorggroep West-Brabant. 'Het mes snijdt dus aan twee kanten.' Voor de betrokken huisartsen is het belangrijk dat ze dagelijks de resultaten kunnen zien, vertelt Vivian van Raaij, beleidsmedewerker van Zorggroep West-Brabant. 'Bij andere enquêtes moet je wachten tot alles binnen is. Maar hierbij kan je realtime de resultaten zien. Nu onze huisartsen zien welke nuttige informatie het hen oplevert, breidt het gebruik ervan zich als een olievlek uit.'

Aanvullend op het patiëntervaringsonderzoek is de zorggroep samen met VGZ ook bezig met panelgesprekken. Van den Winkel: 'De panelgesprekken zijn een waardevolle aanvulling, omdat we zo een dialoog krijgen. Daarbij kunnen we er dieper op in gaan waarom een patiënt bijvoorbeeld de zorgverlening minder goed heeft ervaren.'

Open cultuur

Naar aanleiding van de uitkomsten van het patiëntervaringsonderzoek vinden er feedbackgesprekken plaats met de huisartsen, waarbij ook wordt gekeken naar de verschillende zorgprogramma's. Van den Winkel: 'Met hulp van Qualizorg willen we ook een benchmark gaan maken. We gaan dat eerst anoniem doen, zodat de huisartsen zichzelf wel kunnen identificeren in het grotere plaatje dankzij een uniek nummer,

maar niet worden herkend door de "buurman". Wellicht dat we het later wel openlijk gaan doen. Als zorggroep willen we geen cultuur van *naming and shaming* creëren.' Van Raaij vult hem aan: 'We willen juist laten zien wat er wél al goed gaat. En vanuit een positieve en open cultuur inspireren om verbeterpunten op te pakken. Bijvoorbeeld lange wachttijden in een huisartsenpraktijk.'

De zorggroep stimuleert haar huisartsen om de resultaten van de patiëntervaringsonderzoeken terug te koppelen naar de patiënten. Bijvoorbeeld via de widget op de website. Van den Winkel: 'Wij willen graag dat onze huisartsen communiceren



Vivian van Raaij, beleidsmedewerker Zorggroep West-Brabant: 'Nu onze huisartsen zien welke nuttige informatie patiëntervaringsonderzoek voor hen oplevert, breidt het gebruik ervan zich als een olievlek uit.' Links op de foto: Wilbert van den Winkel, manager. (Foto: Studio Oostrum)

als basis voor externe transparantie

over hun praktijk. Hoe hun wachttijden zich verhouden tot andere praktijken. Of hoeveel uur per week zij eigenlijk spreekuur houden. Voor veel patiënten is een huisartsenpraktijk een black box, ze hebben geen idee wat daarbij komt kijken. Communiceren over je bedrijf wekt vertrouwen, maar geeft ook meer begrip als het spreekuur bijvoorbeeld een keer uitloopt.'

De toenemende vraag vanuit overheid en zorgverzekeraars naar transparantie ziet Van den Winkel als een ontwikkelingsstraject. 'Ik heb liever dat transparantie van onderaf komt, vanuit de huisartsen zelf, dan dat het van bovenaf wordt opgelegd. Wij ondersteunen onze huisartsen tot verdere ontwikkeling. Dit naar aanleiding van alle gegevens die wij krijgen dankzij indicatoren en metingen. Dat is een langetermijntraject. Geef ons als beroepsgroep de tijd om daaraan te wennen. Al denk ik dat zorgverzekeraars staan te trappelen om patiëntervaring mee te gaan wegen.'

Totaaloplossing

Ernst-Jan Wind begeleidt als eigenaar van GRIP op Zorg diverse samenwerkingsverbanden bij de implementatie van onderzoek in de dagelijkse praktijk, zoals de implementatie van zorgprogramma's. Ook coördineert hij patiëntervaringsonderzoeken voor de verschillende samenwerkingsverbanden. 'Op basis van mijn ervaring adviseer ik de systemen van Qualizorg', vertelt hij. 'Deze zijn namelijk heel gebruiksvriendelijk. En de continue monitoring speelt in op behoeften uit de praktijk. Zorgverleners weten snel waar verbetering nodig is.' Wind ziet ook voordeel in de totaaloplossing, waarbij de systemen van de verschillende disciplines per wijk worden gekoppeld. 'Patiënten krijgen daardoor de vragen over ervaringen over het samenwerkingsverband slechts een keer, in plaats van meerdere keren als ze meerdere zorgverleners hebben bezocht.'

Toenemende transparantie

Externe transparantie is volgens Wind een ontwikkeling die past bij de huidige tijdsgeest. Zowel transparantie naar patiënten, bijvoorbeeld met de widget op de site, als naar zorgverzekeraars. 'Om zorg inzichtelijk te kunnen maken, hebben we valide indicatoren nodig', zegt hij. 'En het interpreteren van data moet zorgvuldig gebeuren. Het mag niet zo zijn dat er



Ernst-Jan Wind begeleidt, eigenaar GRIP op Zorg: 'Het interpreteren van data moet zorgvuldig gebeuren. Het moet een goede weergave van de werkelijkheid zijn. Dan willen zorgverleners dat ook best extern communiceren.'

(Foto: Studio Oostrum)

onterechte conclusies worden getrokken op basis van data. Het moet een goede weergave van de werkelijkheid zijn. Dan willen zorgverleners dat ook best extern communiceren.'

Zorgverzekeraars kopen nu nog vaak in op basis van procesindicatoren. Uit onderzoek weten we dat dit niet perse iets zegt over de uitkomstindicatoren, ofwel de kwaliteit van zorg. Wind: 'Hiervoor zijn nog onvoldoende valide indicatoren beschikbaar, die we integraal kunnen inzetten. Er spelen zoveel meer factoren mee die bepalen of iemand goede zorg verleent en door de patiënt als goed ervaren wordt. Al denk ik dat er door zorgverzekeraars wel vaker gevraagd zal gaan worden naar uitkomstindicatoren.'

'Ik denk dat zorgverzekeraars wel vaker gaan vragen naar uitkomstindicatoren'

Een nog verdergaande manier om data te verzamelen is via patiëntvolgsystemen. Gewoonlijk worden patiënten alleen bevroegd als ze een keer op consult zijn geweest. Echter bij een patiëntvolgsysteem bevroeg je patiënten meerdere malen gedurende een interventie. 'De samenwerkingsverbanden waar ik nu bij betrokken ben, zetten deze nog niet integraal in', zegt Wind. 'Maar ik ben van mening dat de koplopers in de zorg hier wel op zitten te wachten. Bijvoorbeeld bij populatiemanagement. Dan zal je disciplineoverstijgend moeten gaan meten en is deze manier van dataverzameling heel nuttig. In de toekomst zullen we hier meer mee moeten doen. Dan is het belangrijk dat we deze informatie ook weer centraal kunnen gaan koppelen aan bestaande systemen.' <<

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

Betty van Wijngaarden