

Verzamelen, beheren en inzichteli

‘Het is zinvol en zelfs leuk om de beleving en wensen van de patiënt te leren kennen en erop in te spelen. Zie de patiënt als een klant aan wiens behoeften je zo goed mogelijk tegemoet wilt komen.’ Dat zegt directeur Rutger van Zuidam van Qualizorg. Het bedrijf – gespecialiseerd in het verzamelen, beheren en inzichtelijk maken van kwaliteitsindicatoren in de gezondheidszorg – is sinds kort partner van *De Eerstelijns*.

De overeenkomst tussen vele gezondheidscentra, zorggroepen, apotheken, huisartsen- of fysiotherapiepraktijken en andere spelers uit de eerste lijn? Ze meten hun klantervaringen en Patient Reported Outcome Measures (PROMs) via Qualizorg, dat op dit vlak geldt als marktleider binnen de Nederlandse eerste lijn. Sinds de oprichting in 2010 ontpopte het bedrijf uit Deventer zich ook als een belangrijke dienstverlener in de tweede en derde lijn. Zo'n zesduizend zorgorganisaties maken gebruik van de diensten van Qualizorg. Jaarlijks wordt een miljoen patiënten benaderd.

Uitkomst meten

‘Wij streven naar klantgerichte, transparante en doelmatige gezondheidszorg’, vertelt directeur Rutger van Zuidam. ‘Betaalbaarheid is een belangrijk uitgangspunt. Als onze maatschappij wil dat de gezondheidszorg over twintig of dertig jaar nog steeds op een goede en sociale manier toegankelijk is, zouden

we niet meer moeten meten en sturen op de geleverde inspanning, maar op de opbrengst, de uitkomst van de zorg.’ Stel, een huisartsenpraktijk wil klantervaringen meten. De zorgverleners zijn bijvoorbeeld benieuwd of patiënten oordelen voldoende privacy te genieten wanneer ze hun verhaal doen aan de receptie. En voelt de patiënt zich serieus genomen door de huisarts? Heeft de zorgverlener voldoende tijd voor hem of haar genomen en is de patiënt tevreden over de informatievoorziening?

Van Zuidam: ‘Als je als zorgverlener dit soort zaken wilt achterhalen, hoef je patiënten alleen maar om toestemming voor deelname te vragen én, bij een positieve reactie, hun e-mailadres te noteren in het HIS of KIS. Wij voorzien patiënten dan van een online of schriftelijke vragenlijst. Op den duur kan het ook via een iPad in de wachtkamer. Na beantwoording komen de data *realtime* beschikbaar in een online rapportage-tool of het KIS. Je ontvangt ook elk

kwartaal een pdf-rapportage in je mailbox. Dankzij al deze stuurinformatie kan de huisarts bijvoorbeeld de POH'ers coachen op verbetermogelijkheden.’

Door daarnaast te meten met PROMs, krijgt de zorgverlener beter zicht op de inhoudelijke uitkomsten van zijn werk. Hoe is het de patiënt vergaan na het laatste consult? Zijn de klachten vermindert of verergerd? Hoeveel pijn heeft de patiënt ervaren?

Veelbelovend

Een actuele en veelbelovende ontwikkeling is de totstandkoming van verbeterde, uniforme instrumenten om de ervaringen te meten van patiënten in de chronische zorg, huisartsenzorg en geïntegreerde zorg. Eind dit jaar zouden de nieuwe vragenlijsten er moeten zijn. Van Zuidam: ‘Onder zorgprofessionals, patiënten en zorgverzekeraars bestaat min of meer consensus over de kwaliteit van de meetinstrumenten van zorggroepen en gezondheidscentra. Die zijn

Meetsystemen van morgen

Qualizorg is een onafhankelijke en geaccrediteerde organisatie die valt onder toezicht van het Kwaliteitsinstituut. ‘Dat betekent onder meer dat we veilig, verantwoord, wetenschappelijk en volgens de privacywetgeving te werk gaan’, aldus directeur Rutger van Zuidam. Via het partnerschap met *De Eerstelijns* wil Qualizorg met toonaangevende partijen initiatieven ontwikkelen en vooroplopen in het doorontwikkelen van dienstverlening voor klantgerichte, transparante en doelmatige gezondheidszorg. Van Zuidam: ‘Het gaat ons niet alleen om de systemen van nu, maar ook om de doorontwikkeling tot de systemen van morgen. Wat is in de toekomst de beste zorg en wat is dan qua infrastructuur en

techniek nodig om kwaliteitsindicatoren in de gezondheidszorg te verzamelen, beheren en inzichtelijk te maken? Wat is straks relevant en hoe kunnen zorgverleners dan nog steeds objectief, informatief, onafhankelijk en gebruiksvriendelijk te werk gaan? Als partner streven we ernaar anderen te helpen verder te kijken dan naar het heden.’

Nieuw: vanaf juli is ‘Qualiview’ de naam van de Qualizorg-dienst voor huisartsen, zorggroepen en gezondheidscentra. Zie www.qualiview.nl. Voorheen was dit www.huisartsprestatie-monitor.nl.

Meer informatie over Qualizorg, zie www.qualizorg.nl

jk maken kwaliteitsindicatoren



Rutger van Zuidam, directeur Qualizorg: 'Als onze maatschappij wil dat de gezondheidszorg over twintig of dertig jaar nog steeds op een goede en sociale manier toegankelijk is, zouden we niet meer moeten meten en sturen op de geleverde inspanning, maar op de opbrengst, de uitkomst van de zorg.'

naar hun mening vaak niet goed. De vragenlijsten zijn onder andere te lang en dus belastend voor de patiënt. Bovendien is er geen uniformiteit, zodat data van verschillende zorgverleners zich moeilijk laten vergelijken. Samen met een groot aantal partijen streeft Qualizorg naar verbetering. Het gaat om InEen, Patiëntenfederatie NPCF, Zorgverzekeraars Nederland en de Stichting Miletus, een samenwerkingsverband van zorgverzekeraars voor het meten van ervaringen van patiënten in de zorg. Betrokken zijn ook het NIVEL en IQ healthcare, een wetenschappelijke afdeling van het Radboudumc die zich inzet voor kwaliteitsverbetering binnen de zorg.'

Wat is de stand van zaken? Van Zuidam: 'Het Kwaliteitsinstituut, onderdeel van het Zorginstituut Nederland, verleent goedkeuring aan een vragenlijst als beroepsgroepen, zorgverzekeraars en consumentenorganisaties erin zijn ge-

kend en ermee instemmen. Daarom zijn er conceptvragenlijsten opgesteld die mede zijn gebaseerd op een enquête onder InEen-leden en die nu worden gevalideerd. NIVEL verricht cognitieve analyses in de vorm van patiëntinterviews. Begrijpen patiënten de vragen bijvoorbeeld? Is de vraag- en antwoordvolgorde juist? Dat leidt tot aanscherping van de lijsten.'

Generiek

Van Zuidam zoomt in op de beoogde vragenlijsten voor gezondheidscentra. 'Hier is het essentieel dat je beschikt over generieke vragenlijsten voor de hele zorgketen, dat er dus uniformiteit bestaat tussen wat bijvoorbeeld een apotheker, fysiotherapeut en het gezondheidscentrum als geheel vraagt aan de patiënt. We willen drie problemen ondervangen. Allereerst dat er geen relevante data voor de complete keten worden ontsloten, omdat iedere zorg-

verlener slechts naar flarden informatie vraagt. Ten tweede dat de meetsystemen van de verschillende zorgverleners niet op elkaar aansluiten. En tot slot dat de kwaliteit van het systeem niet wordt geborgd, omdat de patiënt meent te veel te worden belast met vragenlijsten. Om terug te komen op de apotheker en fysiotherapeut: óf we gaan vragen naar de ervaringen bij slechts één zorgverlener óf we stellen voor beide professionals kortere vragenlijsten samen.'

Kijkt Van Zuidam verder in de toekomst, dan kan hij zich desondanks voorstellen dat de nadruk op generieke vragenlijsten soms wordt genuanceerd. 'Het hoeft niet altijd even relevant te zijn per zorgverlener de volledige zorgkwaliteit te beoordelen. Een patiënt kan bijvoorbeeld de meeste waarde hechten aan goede afstemming tussen apotheker en fysiotherapeut. Je zou dan het beste beeld van de ervaren zorgkwaliteit krijgen door geen complete vragenlijsten voor te leggen per zorgverlener, maar door losse elementen uit het gehele zorgproces te laten beoordelen. Patiënten geven dan niet op één moment hun mening over veel kwesties, maar krijgen een klein aantal relevante vragen voorgelegd, telkens gekoppeld aan een zorgcontact. Qualizorg speelt hierop in met haar tool Qualiview.' <<

Gerben Stolk

Qualizorg