



Zicht op zorg die bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de patiënt

Op weg naar het meten van de zorgbeleving van morgen

Tekst: Marjon Woudstra en Marije Smelt

Beeld: Qualizorg



Een belangrijke behoefte van de Nederlandse overheid is transparantie binnen de gezondheidszorg, want door transparantie wordt de kwaliteit van de geleverde zorg inzichtelijk. Tegenwoordig doorloopt een patiënt meerdere zorgpaden binnen zijn gehele zorgtraject. Door de kwaliteit van elk zorgtraject inzichtelijk te maken en de afzonderlijke trajecten op elkaar af te stemmen wordt er door de zorgverlener overstijgend gedacht. Dat is in het belang van de patiënt. Qualizorg is klaar voor de toekomst en geeft de ervaring van patiënten een belangrijke stem. De ervaring van patiënten speelt hierin zelfs een cruciale rol.

Om de zorg van morgen betaalbaar te maken, is het van belang te differentiëren op basis van uitkomst en van kwaliteit. Maar wat betekent dat voor de huidige gezondheidszorg? Een patiënt kiest er niet voor om patiënt te zijn en wil dat zijn kwaliteit van leven zo snel mogelijk weer wordt als vanouds of zelfs

wordt verbeterd. Om het zorgtraject overzichtelijk te maken is het van belang de totale zorg in kaart te brengen. "Stel de patiënt centraal in zijn eigen zorgtraject en maak zijn verschillende zorgpaden inzichtelijk", zo zegt Rutger van Zuidam, directeur Qualizorg. "In ons huidige zorgstelsel wordt alleen gedacht vanuit de

zorgverlener. Maar het is belangrijker om te denken vanuit de patiënt. Je ziet dan dat hij steeds vaker te maken heeft met meerdere zorgdisciplines en dat het totaal van zijn hele zorgtraject zijn kwaliteit van leven bepaalt. Door de ervaring van zijn eigen zorgtraject inzichtelijk te maken, zorgen we er samen voor dat het welzijn van de patiënt voorop staat.”

Patiëntvervalsonderzoek anno nu

Als je een been breekt, kom je in aanraking met het ziekenhuis, de huisarts, de fysiotherapeut etcetera. In de huidige situatie wordt de patiënt per zorgverlener gevraagd naar zijn ervaring. Dat betekent dat je in dit geval drie keer gevraagd wordt naar jouw ervaring. De vragen worden specifiek per zorgdiscipline aan je voorgelegd.

“Door de patiënt als uitgangspunt te nemen om zorgkwaliteit inzichtelijk te maken, stopt het denken in hokjes. Er wordt niet meer gemeten vanuit de perceptie van de zorgverlener, maar vanuit het perspectief van de patiënt. Dit gebeurt door de patiënt continu en frequenter te

bevragen tijdens zijn zorgproces. Niet door meer te vragen, maar door relevantere vragen te stellen op het juiste moment.” Om deze veranderingen vorm te geven heeft Qualizorg een aantal uitgangspunten

Kort gezegd bestaat elke kernset uit de NPS-vraag, een vraag over de algemene beoordeling en een aantal vragen over de thema’s informatievoorziening, bejegening, participatie & therapietrouw en

‘Stel de patiënt centraal in zijn eigen zorgtraject en maak zijn verschillende zorgpaden inzichtelijk’

in kaart gebracht en wordt er gewerkt aan een nieuwe manier van patiëntvervalsonderzoek en PROMs.

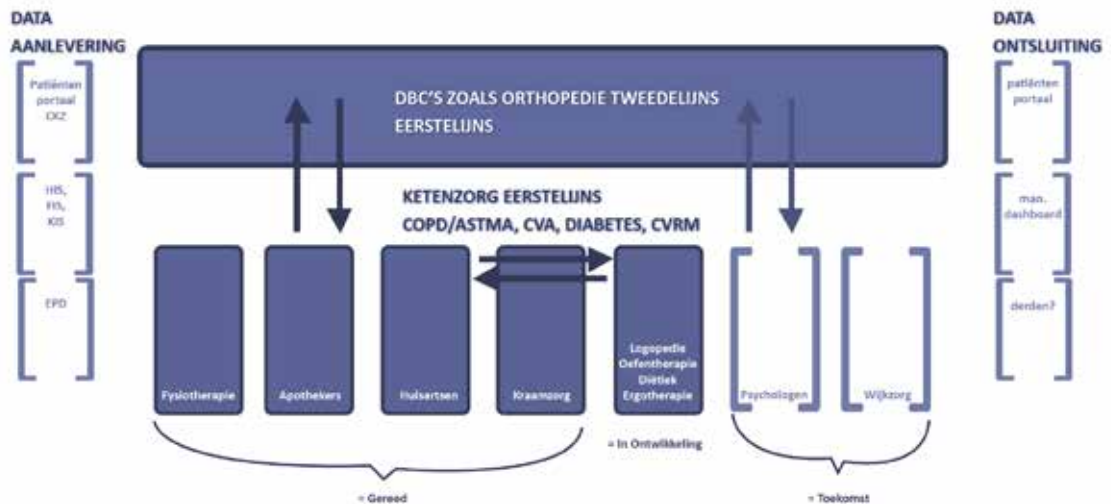
Uitgangspunt 1: zorgbreed hetzelfde model

Als basis is het belangrijk zorgbreed hetzelfde model te gebruiken voor het inzichtelijk maken van uitkomstindicatoren. Dit met als doel: het krijgen van vergelijkbare uitkomsten zodat er zorgbreed verbeteringen zijn door te voeren. Dit wordt gerealiseerd door vragenlijsten te verkleinen en de kern te behouden. Deze kern bestaat uit een duidelijke kernset, een specifieke set en een lokale set.

communicatie. Door deze vragen zorgbreed gelijk te trekken, kun je de resultaten onderling vergelijken.

De specifieke set speelt in op de behoefte van beroepsgroepen en praktijken om inzicht te verkrijgen in specifieke informatie. De specifieke set biedt bijvoorbeeld mogelijkheden om interne en externe benchmarks uit te voeren per beroepsgroep of aandoening.

De lokale set biedt de zorgverlener mogelijkheden tot het inschieten van vragen voor eigen onderzoek. Denk hierbij aan vragen als: wat mist u in onze praktijk? Hoe bent u bij onze praktijk terecht geko-



Dataverzameling patiëntvervalsonderzoek

men? Door het aanbieden van een lokale set krijgt de zorgverlener de vrijheid om gerichte feedback te verzamelen die voor hem relevant is.

Door de dataverzameling voor verschillende zorgdisciplines gelijk te trekken, kunnen de verzamelde gegevens gecombineerd worden. Op deze wijze is de informatie voor meerdere doeleinden te gebruiken, bijvoorbeeld voor transparantie richting de overheid. Beroepsgroepen en individuele zorgaanbieders kunnen daarnaast specifieke benchmark informa-

betere gezondheidszorg voor de patiënten gerealiseerd, waarbij een goede ervaring met de zorgverlening voorop staat en de kosten beheerst blijven of zelfs gereduceerd worden? Door vanuit de Triple Aim-gedachte te denken, wordt inzichtelijk welke oplossingen bijdragen aan een betere en efficiëntere zorgverlening.

In deze fase is het van belang niet meer alleen aan het einde van de behandeling te meten, maar de vragenlijsten op te knippen en te koppelen aan de relevante zorg en/of contactmomenten. Er wordt bijvoor-

Onderzoek naar patiëntervaring is veel meer dan het sturen van een e-mail met een vragenlijst

tie toevoegen die voor hen belangrijk is. En de patiënt? Die krijgt realtime inzicht in keuze-informatie en ontvangt betere zorg binnen zijn eigen zorgketen.

Uitgangspunt 2: meerdere meetmomenten en uitbreiden van indicatoren

In de volgende fase wordt er gewerkt vanuit de Triple Aim-gedachte: hoe wordt een

beeld gemeten bij de intake, tussentijds, aan het einde van de behandeling en er is een nameting na drie en twaalf maanden.

“Het meten van ervaringen vanuit het looppad van de patiënt is zinvoller dan de beroepsgerichte benadering en beperkt de belasting voor de patiënten”, aldus Van Zuidam. “Ze krijgen niet méér vragen, maar ze krijgen de vragen verspreid

Uitgangspunten om veranderingen vorm te geven:

Uitgangspunt 1:

Zorgbreed hetzelfde model gebruiken

Uitgangspunt 2:

Meerdere meetmomenten en uitbreiden van indicatoren

Uitgangspunt 3:

Intelligente uitvraagmethoden

Uitgangspunt 4:

Los denken van lijnen (patiënt en zorgverlener of 1^e en 2^e lijns)



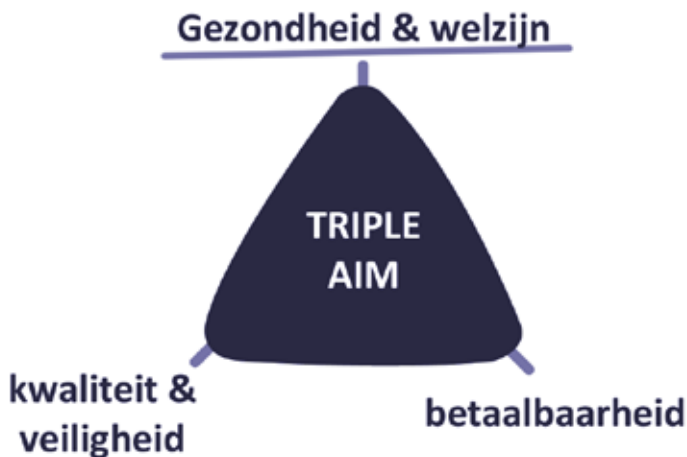
Kernsets



Specifieke set



Lokale set



over meerdere momenten.” Naast ervaring levert dit uitkomst informatie op: hoe voelt de patiënt zich bij de intake en hoe voelt de patiënt zich twaalf maanden na de behandeling?

Heeft de patiënt de informatievoorziening bij de intake minder positief ervaren? Doordat de vragenlijst is opgeknipt en gekoppeld aan de relevante zorgmomenten biedt het de mogelijkheid om tussentijds het proces aan te passen. Bij de volgende behandeling is er ruimte om de patiënt te vragen wat er ontbrak aan de informatie en de patiënt alsnog een positieve ervaring te geven.

Met de nieuwste technologieën wordt de patiënt bij binnenkomst direct via de smartphone bevraagd over de aanwezige pijn en of de oefeningen thuis zijn uitgevoerd

Uitgangspunt 3: intelligente uitvraagmethoden

De patiënt wordt op meerdere momenten ondervraagd. Ook wordt niet meer gedacht vanuit de zorgverlener, maar vanuit de patiënt. Zijn zorgpaden wor-

den gekoppeld aan uitvraagmethoden. Dit betekent dat een patiënt niet alleen tijdens zijn behandeling bij een zorgverlener wordt bevraagd, maar tijdens zijn gehele zorgtraject. Bijvoorbeeld na een bezoek aan de huisarts, apotheek en fysiotherapeut. Met behulp van gebruiksvriendelijke en vooruitstrevende IT, kan de ervaring van de patiënt continu en op elk gewenst moment uitgevraagd worden.

Uitgangspunt 4: los denken van lijnen

Door af te stappen van het denken vanuit de zorgverlener en de patiënt vervolgens uit te vragen, wordt er niet meer gedacht

vanuit de eerste en tweede lijn. Het gaat immers om het gehele zorgtraject. Door op innovatieve wijze de individuele patiënt centraal te stellen en op intelligente wijze continu data te verzamelen leidt dit tot betere zorg.

Qualiview

Ruim 6.500 zorgorganisaties maken met Qualizorg de ervaring van de patiënt inzichtelijk, waardoor verbeterpunten op tafel komen te liggen. Qualizorg geeft met haar tools de patiënt een stem.

“Daarnaast zien wij het als onze taak om samenwerkingen tussen beroepsgroepen, praktijken, consumentenorganisaties, overheid en verzekeraars te bewerkstelligen en gezamenlijk te werken aan betere zorg.”

Op dit moment werkt Qualizorg hard om het beschreven model in uitvoering te brengen. “Deze totaaloplossing zal op de markt gebracht worden onder de naam Qualiview. Qualiview zal de bestaande producten van Qualizorg voor patiëntervaringsonderzoek gaan vervangen en deze doorontwikkelen naar een patiëntvolgsysteem.”



Onderzoek naar patiëntervaring is veel meer dan het sturen van een e-mail met een vragenlijst. Indicatoren kunnen op meerdere manieren verzameld worden: door communicatieplatforms te implementeren, patiëntenportalen te benutten, variabelen vragen in te schieten en de patiënt zelfmanagement aan te bieden met behulp van de smartphone. Met de nieuwste technologieën wordt de patiënt bij binnenkomst direct via de smartphone bevroegd over de aanwezige pijn en of de oefeningen thuis zijn uitgevoerd.

Geprotocolleerd verzamelen en uitwisselen van data

Randvoorwaarden voor gevalideerde data zijn dataverzameling en uitwisseling volgens standaard protocollen. Alleen dan kan verzamelde data gebruikt worden door zorgverleners, beroepsgroepen, verzekeraars, overheid en veel belangrijker: de patiënt. Alleen wanneer aan deze randvoorwaarden wordt voldaan, kan de privacy van de patiënt worden gewaarborgd en zijn de verkregen resul-

taten bruikbaar voor interne en externe benchmarks.

De rol van de fysiotherapeut in het zorgtraject

De klantbeleving, doelmatigheid en uitkomst (in bijvoorbeeld kwaliteit van leven) wordt bepaald door de samenwer-

king tussen de fysiotherapeut en andere zorgverleners. "Door vanuit het zorgpad van de patiënt indicatoren te verzamelen, wordt voor de fysiotherapeut inzichtelijk wat de rol en de invloed van de behandeling is voor de patiënt. Met deze informatie kan de fysiotherapeut zijn positie binnen de zorgverlening bepalen", vertelt Van Zuidam.

Tijdens het ontwikkelen van deze stappen, speelt elke zorgverlener een

belangrijke rol. Het is de vraag of de zorg van elke specifieke zorgverlener bijdraagt aan de kwaliteit van leven van de patiënt. "Ik ben er van overtuigd dat we met Qualizorg zorgen voor klantgerichte, transparante en doelmatige gezondheidszorg. Door zorgbreed realtime inzicht te bieden in patiëntervaring kunnen we

'Voor de fysiotherapeut wordt inzichtelijk wat de rol en de invloed van de behandeling is voor de patiënt'

inspelen op verbeterpunten en er voor zorgen dat de zorg ook voor onze kinderen betaalbaar blijft en van goede kwaliteit is." □

Meer info?

➔ www.movemens.nl