

GEMEENTEN HELPEN BIJ INKOPEN BESTE ZORG

DOOR KOOS VAN HOUT

De dokter, het ziekenhuis, de zorgverzekeraar, de gemeente. Alle partijen in de zorg zullen erkennen dat het in de zorg draait om de patiënt en de zorgconsument. Maar alle partijen hebben zo hun eigen gedachten, methoden en technieken om die patiënt te ondersteunen. Lang niet altijd is dat op elkaar afgestemd. Kwaliteit is in de ogen van de zorgverzekeraars weer wat anders dan in de ogen van de specialist of consument. De toetreding van de gemeenten aan het begin van dit jaar in deze zorgmarkt, betekent ook dat een nieuwe dimensie aan dit vraagstuk is toegevoegd.

De geschiedenis van de verbetering van de kwaliteit in de zorg begint uiteraard niet op 1 januari 2015. Er werden door

wethouders en zorgverleners grote inspanningen verricht om de grootschalige decentralisatie (ook wel bekend als 3D-reorganisatie) naar de gemeenten goed van de grond te krijgen. Nu deze primaire operatie achter de rug is en de adrenaline wat aan het wegtrekken is in de gemeentelijke organisatie, komt daar meer ruimte om na te denken over de kwaliteit van de zorg op deze gebieden.

Ook voor deze nieuwe doelgroep is Qualizorg van betekenis. "Wij brengen voor de gemeenten in kaart waar zij het beste de zorg in hun gemeente kunnen inkopen. Dat scheelt hen tijd, geld en druk. Wij ondersteunen de gemeenten volledig als het gaat om selecteren van de beste zorg binnen hun regio", zegt directeur Rutger van

Zuidam. Business Park Magazine ging daarom op een zonnige dinsdagmorgen in de prille lente op bezoek bij Qualizorg, gevestigd in een bedrijfsverzamelgebouw op een modern bedrijvenpark langs de A1 bij Deventer. Hoe levert dit bedrijf een bijdrage aan het transparant, doelmatig en betaalbaar houden van de zorg? Betaalbaarheid is vandaag een duidelijk benoemd probleem. Dat zal over dertig jaar niet anders zijn. Het verhaal speelt al veel langer. Van Zuidam had een jaar of vijf geleden een droom en richtte daarom zijn eigen bedrijf Qualizorg op. Hij maakte daarbij gebruik van kennis en ervaring die hij in vorige functies had opgedaan. Zo is hij zelf al sinds 2003 in verschillende functies bezig geweest met deze problematiek. De zaken kwamen

in een stroomversnelling toen op 1 januari 2006 het nieuwe zorgstelsel werd ingevoerd. Daarbij werd een bepaalde mate van marktwerking in de zorg toegelaten. En bij marktwerking hoort ook een grotere aandacht voor de kwaliteit en het onderscheidend vermogen van de zorgaanbieders. De dokter is niet meer "meneer", maar de klant is koning.

Binnen Qualizorg richt Van Zuidam zich samen met een team van 20 enthousiaste medewerkers op het beschikbaar krijgen van informatie voor zo'n 6.000 organisaties en instellingen. Die informatie wordt vervolgens omgezet in gerichte adviezen ten aanzien van de kwaliteit van de zorg.

Elke partij in de zorg heeft een eigen set van normen en criteria waarmee kwaliteit gemeten kan worden. Maar lang niet altijd stemmen die met elkaar overeen. Vaak voelt de vrouw of man om wie het allemaal gaat, zich vermalen tussen al die partijen. Dan hebben ze het wel over die patiënt, maar spreken ze er niet mee.

Hier ligt een werkveld braak. Hoe krijg je alle gegevens over kwaliteit in de zorg zodanig op een rij, dat die patiënt ook echt voelt dat het om haar of hem draait. Het gaat dan om drie verschillende factoren die samen die kwaliteit bepalen: beleving door de patiënt van de zorg en de uitkomst ervan (proms), gaan de kosten van de zorg omlaag door de wijze waarop wordt gewerkt en hoe staat het met de inhoudelijke kwaliteit (indicatoren) van de zorg. Samen maken die drie factoren het begrip 'kwaliteit' meer inzichtelijk. (in vaktaal: 'triple aim')

Het is gemakkelijker gezegd dan gedaan in het werkveld van de zorg, waar ieder jaar 90 miljard euro in om gaat en waar meer dan 20.000 organisaties en instellingen actief zijn. Als je ergens mee bezig bent, komen er zo weer nieuwe spelers op dat werkveld. Zo hebben door de grote decentralisatie in het sociale domein per 1 januari 2015 plotseling bijna 400 gemeenten die markt betreden. Die willen ook best meehelpen aan de kwaliteit van de zorg, maar weten op dit

moment nog nauwelijks waar ze dan moeten beginnen. Qualizorg ontwikkelt die kwaliteitsnormen niet zelf. Dit wordt door beroepsgroepen en wetenschap gedaan. Het bureau verzamelt en beheert deze en maakt de indicatoren inzichtelijk aan gemeenten, belanghebbenden, zorgverleners en patienten. Door al die gegevens bij elkaar te zetten kunnen overeenkomsten en verschillen in kaart worden gebracht. Op basis daarvan



Als Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten NVH werken we sinds 1 januari samen met Qualizorg om de klantwaardering optimaal te kunnen registreren. Als voorzitter van de NVH vind ik het cruciaal dat onze huidtherapeuten een goede feedback van patienten en consumenten krijgen. Daar kunnen we als sector huidtherapie ons voordeel mee doen. Ook zorgverzekeraars vinden het belangrijk te weten hoe hun verzekerden de behandelingen door huidtherapeuten waarderen. Samen met Qualizorg maken we als NVH deze professionaliseringsslag om onze kwaliteit nog verder te verbeteren.

Sabine Uitslag is voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten, de beroepsvereniging van ruim 750 paramedisch professionals op het gebied van huidproblemen. De HBO-opleiding huidtherapie wordt gegeven aan de Haagse Hogeschool en de Hogeschool Utrecht.

KLANTWAARDERING



"Ik vind dat er nog te veel beperkingen in de wet staan waar het gaat om de bestedingen van het fonds. Waarom moet de overheid voorschrijven waar ondernemers hun eigen geld aan willen besteden?"



kunnen adviezen worden gegeven aan zorgverleners en patiënten over de wijze waarop de kwaliteit kan worden verbeterd. Het gaat om maatwerk. En dat maatwerk kan worden afgeleid uit de gegevens die zijn verzameld. Het werk is gericht op de toekomst. Want die is niet zeker. Maar ons toekomstbeeld, onze toekomstdroom is heel helder: transparante, doelgerichte en betaalbare gezondheidszorg. Het gaat erom patiënten en consumenten in de zorg steeds beter te leren, mondig te zijn. De wensen van de klant moeten centraal staan, de kwaliteit moet vooral afgestemd worden op die wensen. Op dat punt kunnen nog veel stappen vooruit worden gezet. En het spreekt ook minder vanzelf dan het lijkt. Want de macht ligt in de zorg eerder bij andere partijen. We horen het stelsel kraken, niet zozeer omdat de patiënt te veel vraagt, maar omdat de zorgverzekeraars de zorgverleners onder druk zetten. Dat hoeft niet in het nadeel te zijn van de patiënt, maar het is onvoldoende duidelijk dat zorgverleners in hun huidige conflicten met bijvoorbeeld huisartsen en apotheken, de wensen van de

patiënt daadwerkelijk proberen te ondersteunen. (Vraag KvH: Waarom is voorgesteld deze zin te schrappen?) Door de informatie daarover zo goed mogelijk te ordenen en beschikbaar te stellen, kan Qualizorg bijdragen aan meer begrip daarvoor. Dat kan dit bedrijf doen door zelf geheel onafhankelijk van al die belanghebbende partijen in de zorg te opereren. "Door die onafhankelijkheid zijn we een betrouwbare partner", zegt Van Zuidam.

Een voorbeeld daarvan is de relatie die is gelegd met de Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten NVH. Die organisatie kan met behulp van de gegevens die Qualizorg verzamelt, aantonen dat de zorg er toe doet voor de patiënt en dat kwaliteit is gewaarborgd. Dat is van belang voor de patiënt, maar tegelijk ook voor de huidtherapeuten, die daardoor aan de slag kunnen blijven. Qualizorg is marktleider op het gebied van het verzamelen, beheren en bewerken van kwaliteitsinformatie. Van Zuidam schat dat ongeveer een kwart van alle organisaties die zorg verlenen, een relatie met zijn bureau heeft. Op zijn LinkedIn-profiel laat hij weten: "Qualizorg heeft een leidende rol in het verzamelen en beheren van patiëntervaring en zorginhoudelijke uitkomst indicatoren. Hierbij ligt de focus op de eerste en tweedelijns zorg waar Qualizorg zo'n 6.000 zorgorganisaties, 25.000 zorgverleners en 1 miljoen patiënten bedient." Daar horen gemeenten nog niet bij. Daar is men nog maar nauwelijks gekomen van de inspanningen om de decentralisatie op te vangen binnen de eigen organisatie. "Het

hoofd staat er nog niet naar", zo vat Van Zuidam dat samen. Maar voor Qualizorg is het wel een nieuwe markt, waar men zeker de mogelijkheden van het bureau zal gaan aanprijzen. Maar hij wil daarvoor wel de tijd nemen. Want het pas gerealiseerde proces van decentralisatie is de organisaties en ook de betrokken zorgverleners niet in de koude kleren gaan zitten. Voor hen die interesse hebben somt Van Zuidam op wat Qualizorg te bieden heeft:

- Voor de patiënt: informatie over de keuzes die gemaakt kunnen worden.
- De wijze waarop verantwoording van de zorg kan worden afgelegd door transparantie te bieden.
- Informatie over de wijze van inkoop van de zorg.
- Stuurinformatie voor zorgverleners, beroepsgroepen en gemeenten.

De markt van 'kwaliteit in de zorg' is nog sterk nationaal bepaald. Toch dringen er wel Europese en internationale inzichten door in deze markt. Zo wordt Nederland in een jaarlijkse 'benchmark' de laatste jaren uitgeroepen tot de Europese lidstaat met de beste gezondheidszorg. Normen die hier gelden komen dus voor 'export' in aanmerking. Maar andersom dringen ook steeds meer resultaten van zorg uit andere Europese lidstaten door in de nationale debatten over de zorg. Maar voor een jong bedrijf als Qualizorg is dit allemaal nog een beetje toekomstmuziek, geeft Van Zuidam aan. "Wij zetten ons in voor transparante, doelmatige en betaalbare gezondheidszorg in Nederland. Op zowel landelijk, regionaal als lokaal niveau." www.qualizorg.nl

advertentie