

# ‘Neem de patiënt als uitgangspunt’

**Veel patiënten-vragenlijsten brengen de kwaliteit van zorg via de beroepsgroepen in kaart. Dat gebeurt meestal om de drie jaar. Maar steeds vaker worden patiëntervaringen online en continu gemeten aan de hand van de ondervonden zorgverlening. Robert Versteegh en Dick Tromp belichten hoe deze methode van patiëntervaringsonderzoek bij de fysiotherapeut en in de apotheek gebruikt wordt.**

Robert Versteegh is directeur van InPraktijk, een faciliterende organisatie voor fysiotherapiepraktijken. ‘Ik zeg altijd dat onze klanten, de zorgverleners, zich kunnen bezighouden met zorg verlenen. Voor het overige kunnen zij een beroep op ons doen. Hierdoor worden de praktijkkosten zo laag mogelijk gehouden. Wij leveren service, bijvoorbeeld door voor de praktijken collectieve overeenkomsten te sluiten. Dit doen we nu voor eerstelijns psychologen, fysiotherapeuten, thuiszorg en diëtisten. De zorgverlener kan zich concentreren op het behandelproces, terwijl wij ons richten op het optimaliseren van zijn praktijkkosten. Om kwaliteit te kunnen bieden, heb je informatie nodig van de patiënt: hoe ervaart hij de zorgverlening? Die informatie verwerven de meer dan 400 praktijken die gebruik maken van ons kwaliteitsmanagementsysteem al een aantal jaar online met Fysio Prestatie Monitor van Qualizorg, die de patiëntervaringen continu meet.’

## Beleving van zorgverlening

Organiseert Robert Versteegh de metingen van patiëntervaringen op grote schaal voor de aangesloten praktijken, Dick Tromp werkt rechtstreeks samen met Qualizorg. Hij was samen met zijn echtgenote de eigenaar van Apotheek Flevowijk in Kampen, waar nu hun dochter Nelly de eigenaar/beheerder is. ‘In Apotheek Flevowijk staat de patiënt al 30 jaar centraal met medicatiebewaking, medicatiebegeleiding en farmaceutische patiëntenzorg. Sinds we als apothekers zijn overgestapt van

doosjes schuiven naar de begeleiding van de patiënten, hebben we de patiënt centraal gesteld. Het is dan ook logisch om naar hun ervaringen vanuit de beleving van de zorgverlening te vragen,’ licht Dick Tromp toe. ‘Voorheen deden we de metingen bij patiënten om de drie jaar, gekoppeld aan de certificering. In 2012 zijn we op het online meten van patiëntervaringen met Qualizorg overgestapt. Sommige patiënten zijn niet bekend met internet en ontvangen een papieren versie. We hebben in het apotheekteam en ook met het patiëntenpanel overlegd over de invulling van de vragenlijsten voor de farmacie; we konden veel reacties goed verklaren.’

## One-stop-shopping

Over die vragenlijsten zijn Robert Versteegh en Dick Tromp het eens. ‘Aanvankelijk waren er lange, weinig

*Dick Tromp: ‘Bij ons staat de patiënt al 30 jaar centraal.’*

patiëntvriendelijke lijsten, maar die zijn onlangs teruggebracht tot enkele tientallen vragen. Dat is te behappen. We willen toch zo veel mogelijk respons, teneinde excellente zorg te kunnen bieden?!’ Dit matcht met de visie van Rutger van Zuidam, directeur van Qualizorg. ‘Het meten van ervaringen vanuit het looppad van de patiënt is zinvoller dan de beroepsgerichte benadering. In een gezondheidscentrum worden traditioneel de patiëntervaringen met de apotheek gemeten via de CQ-index voor farmacie, terwijl de ervaringen met de fysiotherapie met een andere CQ-index worden gemeten. Met een totaaloplossing vanuit de patiënten volggedachte worden zij niet meerdere malen belast. Dan is een one-stop-shopping principe toch veel aantrekkelijk. Met onze prestatie monitors kunnen zorgverleners binnen het gezondheidscentrum en bij zorggroepen met eenzelfde soort instrument patiëntervaringen meten, zowel CQi als PROMs, voor huisartsen, apothekers, fysiotherapeuten, ketenzorg,





Robert Versteegh: 'Laat het gratis advies van de patiënt niet ongebruikt.'

omschakeling maken van reactief naar proactief. Niet afwachten wie zich met welk probleem bij ons in de apotheek meldt, maar zelf richting geven aan de optimale farmaceutische behandeling van de patiënten.'

De resultaten ziet Dick Tromp nu al terug in de apotheek in Kampen. 'Het is minder druk aan de balie en we besteden meer tijd aan de selectie van patiënten waarbij hoge risico's in het spel zijn. In de spreekkamer geven we voorlichting en begeleiden we patiënten. Wij koppelen het onderzoek terug naar ons patiëntenpanel en organiseren geregeld patiëntenavonden waarop we ervaringen en uitkomsten van zorgverlening delen. Vanwege die proactieve houding zijn we lid van de Coöperatie Apotheken Connecting Care (CACC), die zich met een groeiend aantal leden inzet voor veilige en optimale zorg, dichtbij de patiënt.'

etc.. Als je de patiënt als uitgangspunt neemt, stopt het denken in silo's. Vervolgens zijn de resultaten zowel individueel voor zorgverleners en via een patiëntenportaal voor de cliënten, als op managementniveau beschikbaar. Onderzoek naar patiëntervaringen is veel meer dan het sturen van een e-mail met een vragenlijst.'

**Van reactief naar proactief**

Dick Tromp filosofeert vervolgens: 'Met meer zorg in de eerste en anderhalve lijn en breed georiënteerde, maar niet te grote organisaties in wijken en dorpen, komen we dichterbij de patiënt te staan. Nieuwe coöperaties, zorggroepen en ketens gaan de zorg rond de patiënt organiseren, al blijven we professionals die niet zo eenvoudig uit hun hok zijn te krijgen. Wij als apothekers moeten een

*De huidige en toekomstige dataverzameling van Qualizorg.*

**Praktijken coachen**

'Het continu meten van zorg vanuit de patiënt heeft zijn waarde bewezen,' is de overtuiging van Robert Versteegh. 'Inmiddels heeft een praktijk een eigen kwaliteitscoach. We zetten nu de volgende stap. Het hebben van een vragenlijst laat zien dat je in de mening van een patiënt geïnteresseerd bent, maar je moet er ook iets mee doen. Daarom zullen we de praktijk eigenaren en maatschappen zo coachen dat ze praktisch bruikbare doelstellingen voor de hele praktijk gaan formuleren. Neem

**KNMP erepenning voor apotheker Dick Tromp**

Dick Tromp ontving op 8 oktober de erepenning van de KNMP. Met deze zeer speciale onderscheiding eert de KNMP Tromp voor zijn buitengewoon leiderschap en baanbrekend werk voor de KNMP en voor de farmacie. Als grondlegger van de farmaceutische patiëntenzorg (FPZ) heeft Tromp in Nederland de beweging van product naar patiënt op gang gebracht en tot beleid gemaakt van de beroepsgroep en van de KNMP.

een praktijk voor fysiotherapie waar het aantal nieuwe patiënten in 2012 met vijf procent afnam, terwijl uit het patiënttevredenheid onderzoek bleek dat de praktijk in "telefonische bereikbaarheid" een 6,2 op een schaal van 10 scoort. Wanneer de praktijk zelf de link niet legt, zal zijn coach dit doen. Bereikbaarheid is het belangrijkste goed van een zorgverlener. Wij hebben daarom een telefoonservice ingericht met medewerkers die de patiënt begrijpen en de praktijk kennen. Tegen minimale kosten kan de praktijk zowel zijn toestroom als de patiënttevredenheid vergroten. In een wereld waarin zorgverleners steeds kritischer worden gevolgd, is het een gemiste kans als je de mening van de patiënt ongebruikt laat.'

*Kees Kommer*

