

# Zorg bewust meten

**Patiëntervaring en zorginhoudelijke uitkomstindicatoren krijgen een steeds grotere rol in het beleid van een zorgverlener. Dit moet er toe leiden dat de kwaliteit van zorg vanuit de optiek van de patiënt verbetert. De overheid stimuleert de transparantie in de zorg met betrouwbare, vergelijkbare en valide kwaliteitsinformatie. Hoe werken zorgverleners hiermee in vraaggestuurde zorg op maat?**

Rutger van Zuidam, directeur van Qualizorg, geeft aan dat zijn organisatie een leidende rol speelt in de wijze waarop patiëntervaringen worden verzameld en beheerd. 'De focus ligt op de eerste lijn, waarin we voor circa 4.000 zorgorganisaties werkzaam zijn. We doen dit op een wijze die gebruiksvriendelijk, laagdrempelig, actueel en kostenefficiënt is, vanuit de optiek van zorgaanbieder en patiënt. Het op een slimme en efficiënte wijze verzamelen van data over patiënttevredenheid en patiëntervaringen is onze expertise. Dit betekent het op gestandaardiseerde wijze uitvragen van patiënten en verwerken van vragenlijsten via e-mail, web en papier. De vragenlijsten zijn gekoppeld met softwaresystemen die gebruikt worden in de zorgmarkten. De resultaten worden real time inzichtelijk gemaakt in een online monitor of softwaresysteem.'

## Het Huisartsenteam

Het Huisartsenteam in West-Brabant is een van de eerste zorggroepen die Huisarts Prestatie Monitor (HPM) van Qualizorg toepast. 'De meting gebeurt geheel automatisch: we hoeven in een HIS alleen maar een e-mailadres van de patiënt in te voeren; daarna zorgt HPM voor de scores. Wij zitten momenteel op een respons van 68%', aldus Dominiek Rutters, algemeen manager van Het Huisartsenteam. Deze zorggroep beijvert zich al langer voor een goede en open communicatie met patiënten en een transparante zorgverlening. 'In 2010 hebben we de Cliëntenraad opgericht. Naast een formele positie voor dit orgaan is ook een forum opgezet waarop

patiënten ervaringen kunnen delen. Dit forum functioneert inmiddels als een voelspriet voor de 40 huisartsen in ons team.'

## Valide vragenlijst

'Voor de NHG-accreditatie moesten we elke drie jaar handmatig de patiëntervaringen meten, terwijl we nu met HPM, goed geïntegreerd vanuit het HIS, grote groepen patiënten op een gevalideerde manier bevragen. De vragenlijst die digitaal aan patiënten wordt voorgelegd, is de CQ-index voor de huisartsenzorg. Deze lijst is weliswaar aan de lange kant, maar voor ons telt dat het een gevalideerd instrument is. Door de gestandaardiseerde vragen kunnen we onze prestaties vergelijken met andere zorggroepen, dat prikkelt ons allemaal tot kwaliteitsverbetering.' Dit bepleit de directeur van Het Huisartsenteam, Jan Frans Mutsaerts, ook in de Landelijke Organisatie voor Ketenzorg, waarvan hij bestuurder is. Voor die kwaliteitsverbetering wordt gewerkt aan de Kritische Kwaliteits Kenmerken 2013. 'We kunnen nu starten met de CQ-index voor chronische aandoeningen als diabeteszorg en COPD-zorg, daarmee kun je specifiek naar de ervaringen met ketenzorg vragen.'

## Van elkaar leren

'We vragen de patiënt tijdens een consult bij de huisarts of de POH om mee te werken aan het digitale onderzoek naar de ervaren zorg en hun e-mailadres beschikbaar willen stellen. Sinds de start in januari jl. beschikken we over ruim 1.000 ingevulde vragenlijsten. De antwoor-



*Dominiek Rutters: 'Patiëntervaringsonderzoek met HPM prikkelt tot verbetering!'*

den worden via HPM automatisch tot prestaties verwerkt. De huisarts ziet daarmee hoe zijn praktijk presteert. Bovendien hebben we in de zorggroep afgesproken dat de resultaten binnen maatschappen en alle praktijken van de zorggroep zichtbaar moeten zijn. Zo kunnen we van elkaar leren. We zien al tendensen, maar dat zal zich de komende tijd nog meer gaan bewijzen om als stuurinformatie voor het management van de zorggroep in te zetten. Via de website worden de resultaten naar de patiënten teruggekoppeld, nu nog via een PDF maar binnen afzienbare tijd gebeurt dat online als bijdrage aan de transparantie waar onze zorggroep voor staat.'

## Continu inzicht

HPM is een prima instrument dat eenvoudig de ervaringen meet, concludeert Dominiek Rutters. 'Dat gebeurt nu bovendien continu. Iedere patiënt die voor een consult een praktijk heeft bezocht, krijgt automatisch eenmaal per jaar het verzoek de vragenlijst in te vullen. Daarmee heb je jaar na jaar een overzicht hoe de zorg wordt ervaren.'

In september gaan we via een mailing het hele patiëntenbestand tot deelname uitnodigen. Het wordt nog veel interessanter als meer zorggroepen op deze digitale wijze de patiëntervaring meten.' Deze opvatting deelt Gré Conradi. Zij is directeur van de Stichting Gezondheidscentra Maarssenbroek waarbij alle huisartsen, fysiotherapeuten, verloskundigen en apothekers in loondienst zijn. Bij de twee centra zijn circa 14.500 patiënten ingeschreven.

### Gecertificeerde centra

'Een patiënt van een van de fysiotherapeuten in Maarssenbroek vond het na de begeleide training in de oefenzaal niet prettig dat een afsluitend gesprek met de zorgverlener op de gang werd gevoerd. Zijn voorkeur ging uit naar de vertrouwde omgeving van de behandelkamer. Zo'n geluid krijg je zonder gericht vragen naar patiëntervaringen moeilijk op tafel, terwijl het de zorgverlening zo veel positiever kan maken als je met zulke gevoelens rekening houdt,' legt Gré Conradi uit.

'We zijn voor alle disciplines gecertificeerd en dat betekende per discipline

een aparte enquête. Er werd steeds enorm geleurd met die papieren vragenlijsten; vaak vervelend voor de cliënten, maar ook voor het personeel. Tot we voor het meten van de patiëntervaringen in de fysiotherapie merkten hoe veel sneller en handiger de digitale bevraging met Fysio Prestatie Monitor (FPM) van Qualizorg verloopt. Tegelijk deden we op verzoek van een zorgverzekeraar via Qualizorg mee aan een onderzoek naar ervaringen met ketenzorg van COPD-patiënten. Met deze ervaringen konden we met HPM en FPM een keuze maken voor een totaaloplossing, die verre te prefereren valt boven een papieren en zeer uitvoerige ECB of KOG.'

### Transparantie

De monitor over de ervaren zorgverlening is aan het HIS, FIS of AIS gekoppeld en daaruit komt informatie per discipline en op medewerkersniveau naar voren. Gré Conradi: 'Die informatie delen we met de Cliëntenraad en wordt op de website openbaar gemaakt. Per dag, per medewerker komt informatie binnen over het functioneren van de gezondheidscentra. Het grote voordeel is dat veel sneller op klachten of suggesties van cliënten kan worden geanticipeerd. Dankzij Qualizorg hebben we in betrekkelijk korte tijd een geweldige opschaling gekregen van e-mailadressen in ons cliëntenbestand. Dat is nodig om onze ambitie als online gezondheidscentrum te gaan waarmaken.'

### Kwaliteitslag maken

Naar het oordeel van Paul Giesen hebben huisartsen een maatschappelijke verantwoordelijkheid voor de zorg aan hun patiënten. 'Daarom moet je verwachtingen en ervaringen meten, teneinde een kwaliteitslag te

*Gré Conradi: 'Het HPM en FPM hebben wij een keuze gemaakt voor een totaaloplossing die verre te prefereren valt boven een papieren en zeer uitvoerige ECB of KOG.'*



*Paul Giesen: 'Een meting van de zorgervaringen moet mij een spiegel voorhouden.'*

kunnen maken. Hierbij moet je kunnen vergelijken en differentiëren naar type zorgverlener en het soort programma dat wordt aangeboden. Dit veronderstelt de beschikbaarheid van korte en bondige vragenlijsten die valide zijn en voldoende respons opleveren,' aldus Paul Giesen, huisarts en wetenschapper. In deze tweede rol voert hij als projectleider bij IQ healthcare een onderzoek uit naar ervaringen van patiënten met de kwaliteit en veiligheid op huisartsenposten. Tevens onderzoekt hij de samenwerking in de spoedzorg tussen huisartsenposten, ambulancehulpverlening en spoedeisende hulpen.

### Huisartsenposten

Voor het meten van ervaringen met zorgverlening op huisartsenposten heeft Qualizorg een exclusieve samenwerking met het Kennisnetwerk Spoedzorg en IQ healthcare. De ervaring van IQ healthcare wordt gebruikt voor inhoudelijk onderzoek en advies dat is gericht op zorgverbetering in huisartsenposten en spoedzorg. 'Qualizorg verzorgt hierin de dataver-



## Rutger van Zuidam, Qualizorg

‘De wijze waarop wij (online)patiëntervaringen meten, biedt een totaaloplossing in patiëntervaringsonderzoek en geeft verbeterinformatie vanuit patiëntenperspectief voor zorggroepen, gezondheidscentra en individuele praktijken. Voor bijvoorbeeld gezondheidscentra is het one-stop-shopping principe aantrekkelijk. Met de prestatie monitors van Qualizorg kunnen zorgverleners binnen het gezondheidscentrum met eenzelfde soort instrument patiëntervaring meten (CQI/PROMs) voor huisartsen, apothekers, fysiotherapie, ketenzorg, etc. Onze systematiek is geaccepteerd binnen HKZ en NHG praktijk accreditatie! Qualizorg is preferred onderzoeksbureau van de verzekeraars en daarmee wordt voldaan aan de contracteisen.

‘Wij kunnen onderscheid maken tussen de populatie van een individuele zorgverlener, groepen chronische patiënten en de totale populatie van een gezondheidscentrum. Verbeterinformatie komt op alle niveaus beschikbaar: voor individuele zorgverleners, praktijken en het management van zorggroepen en gezondheidscentra. Er wordt intensief samengewerkt met leveranciers van informatiesystemen (HIS, FIS, AIS) van zorgverleners, alsmede met leveranciers van keteninformatiesystemen (KIS).’

Voor meer informatie kijkt u op [www.huisartsprestatiemonitor.nl/Eerstelijns](http://www.huisartsprestatiemonitor.nl/Eerstelijns) of neemt u contact op via 0570-820219 (optie 3) of [info@qualizorg.nl](mailto:info@qualizorg.nl).



zameling, terwijl wij de rapportages schrijven. Voor samenwerking is gekozen omdat zij ruime ervaring hebben met dataverzameling. Er zijn experts nodig die de vragenlijsten maken, testen en nationaal invoeren, zodat gezondheidscentra en zorggroepen zich op basis van dezelfde procedure en metingen kunnen vergelijken. De beroepsgroep moet erachter kunnen staan, zoals gebeurt is bij de CQ-index voor de huisartsenposten. Je hebt niets aan groeperingen die met eigen lijstjes patiëntervaringen gaan meten.’

### Vragenlijst huisartsenzorg

Inmiddels werken Qualizorg en IQ healthcare op een vergelijkbare wijze samen in de wetenschappelijke doorontwikkeling van de vragenlijst over huisartsenzorg. ‘Ik voorzie een integratie van de CQ-index met Europep en PROMs (Patient Reported Outcome Measures, red.) tot een nationale vragenlijst, waarmee we uiteindelijk een totaaloplossing moeten bieden voor huisartsen, gezondheidscentra en huisartsenposten. Ik laat bij de analyses de patiënt graag meekijken, dat werkt stimulerend en de kans op

verbetering is het grootst. Zorgprofessionals zijn toch vaak nog te veel bezig met zichzelf.’

### Spiegel voorhouden

‘Uiteindelijk gaat het om zorgverbetering,’ vervolgt Paul Giesen. ‘We hebben de vragen naar de ervaren zorg nodig om knelpunten op te sporen. In mijn huisartsenpraktijk in het gezondheidscentrum ‘t Weeshuis in Nijmegen, weet ik wel dat er iets schort aan de openingstijden en de beschikbaarheid van zorgverleners. Je wilt echter meer weten. Wat gaat er in de patiënt om, komt hij bij jouw praktijk terug of gaat hij bij de burens zijn zorg betrekken? Een meting van de zorgervaringen moet mij een spiegel voorhouden. Mooie cijfers helpen ons niet om de kwaliteit te verbeteren, al kun je ze etaleren naar het publiek, de zorgverzekeraars en de overheid. Maar hoe krijgen de kwetsbare plekken in de zorgverlening de extra aandacht? Een zesje is eigenlijk al een onvoldoende.’

### Knelpunten oplossen

‘In onze praktijk pakken we creatief de via HPM naar voren gekomen

knelpunten aan: met openingsuren in de avond, met het inzetten van meer doktersuren, een uitnodigende balie die langer open is en het werken zonder antwoordapparaat. Ook het digitaal verwerven van de ervaringen met onze zorg blijft een flinke klus, want je moet elke patiënt toestemming vragen om een e-mailadres voor dit doel te gebruiken. Dat zal zich de komende jaren echter terugbetalen. Ik zou nu graag op stimulans en steun van de zorgverzekeraars willen kunnen rekenen, mede om te gaan vergelijken met collega’s in andere gezondheidscentra en de samenwerkingsverbanden van zorggroepen voor de chronische zorg.’

*Kees Kommer*