

Klantervaringsonderzoek 3.0: inzicht

Na de Consumer Quality index (CQi), de PREM en de PROM dient zich een nieuwe categorie van klantervaringsonderzoek aan. De weg die de patiënt aflegt in de zorg staat hierbij centraal en er worden maar een paar vragen gesteld, gekoppeld aan een recent zorgcontact. Dat sluit beter aan bij de route naar integrale zorg en concepten waarin het behandeldoel van de patiënt het uitgangspunt is, vinden zorgbestuurders Daan Kerklaan en Hettie Suurd.

Gestructureerd klantervaringsonderzoek staat nog in de kinderschoenen in de zorg: we zijn er pas dertien jaar serieus mee bezig. Het begon met een jaarlijkse steekproef (CQi), die inzicht geeft in de waardering voor zorg die al maanden eerder is geleverd en beperkt informatie oplevert voor kwaliteitsverbetering.

Mooier is het wanneer je als bestuurder of zorgverlener real time inzicht hebt in zowel de ervaren uitkomsten van ontvangen zorg (PROM) als de ervaringen van patiënten met het zorgproces (PREM). Dan kun je direct bijsturen als dat nodig is. Qualizorg biedt met Qualiview sinds 2010 de mogelijkheid om klantoutcome volledig geautomatiseerd en het hele jaar door te meten. Zo'n 600 huisartsenpraktijken en 8500 andere eerstelijnszorgorganisaties doen dat. Nadat patiënten hiervoor toestemming hebben gegeven, ontvangen zij gekoppeld aan hun bezoek één keer automatisch een

vragenlijst. Die is met vijftien tot twintig vragen een stuk korter dan de CQi, die zo'n veertig tot zeventig vragen telt. De korte PREM's en PROM's leveren evenveel stuur- en uitkomstinformatie op, maar zijn een stuk makkelijker in gebruik voor de patiënt. De resultaten zijn real time inzichtelijk voor patiënt, zorgverlener, praktijk, gezondheidscentrum of zorggroep. Bovendien worden er steeds nieuwe vragenlijsten ontwikkeld, die nog specifiekere informatie opleveren voor zorgorganisaties. Een goed voorbeeld daarvan is de PREM chronische zorg, waarover De Eerstelijns in juni 2017 berichtte. Deze geeft inzicht in de waardering van patiënten voor de totale chronische zorgketen.

Patient journey

Innovators in de zorg gaan nog een stapje verder. Zij willen de patiënt centraal zetten en op verschillende momenten in de *patient journey* een paar korte vragen stellen die relevant zijn voor dat (contact)moment. Zo krijg je niet alleen achteraf een beeld van de ervaren zorg en de uitkomsten, maar volg je de patiënt op zijn reis door de zorgketen. In het bedrijfsleven is het al heel gewoon om *customer journeys* in kaart te brengen, maar voor de eerstelijnszorg is dat nieuw.

Daan Kerklaan, directeur van Zorggroep Oosterhout en Omstreken (Zorroo) is een van de innovators. "Op dit moment gebruiken we Qualiview met de CQi huisartsen, de CQi diabetes en de CQi astma en COPD. Wij willen naar een integrale DBC, waarbij je de pati-

ent als geheel bekijkt en meer naar uitkomstfinanciering gaat. Dat vraagt om een andere manier van het meten van klantervaringen en uitkomsten. We willen de patient journey volgen en niet alleen weten wat hij van de zorgverlener en de ontvangen zorg vindt, maar ook hoe hij zelf in de wedstrijd staat. Als je weet hoe iemand zich voelt, kun je daar beter op inspelen. Bij de huisarts, maar ook bij de diëtiste, de fysiotherapeut, de podotherapeut en andere betrokken zorgverleners. We willen weten of we het medisch-inhoudelijk goed doen én of de zorg aansluit bij de wensen en behoeften van de patiënt. Dat kan door steeds na een zorgcontact een paar gerichte vragen te stellen en zo een relevante, volledige dataset op te bouwen."

Uitkomsten delen

Kerklaan wil eind 2017 van start met het in kaart brengen van de patient journey. Daarvoor moet nog wel wat gebeuren. "Met onze KIS-leverancier Vital Health Software bekijken we hoe we triggers kunnen inbouwen in het systeem, die ervoor zorgen dat op een bepaald moment in het proces bepaalde vragen worden verstuurd. En als dezelfde patiënt een week later weer bij de diëtiste is, mag deze niet opnieuw dezelfde vragen krijgen. Met Qualizorg bekijken we welke gevalideerde vragen we inzetten en hoe we het proces hierop gaan inrichten. Enerzijds gaat dat om wanneer vraag je wat, anderzijds om het betrekken van de patiënt bij de uitkomsten." Want dat is essentieel: Zorroo wil de uitkomsten met patiënten delen en voor hen inzichtelijk maken hoe hun



Een integrale DBC vraagt om een andere manier van meten van klantervaringen, vindt Daan Kerklaan van Zorroo.

ht in de patient journey



zorgproces verloopt. “Dat gebeurt nog te weinig. We moeten laten weten wat de kritiekpunten zijn en wat we ermee gaan doen. Dat geldt zowel voor de ervaren zorg (PREM) als voor de uitkomsten (PROM). Als je ziet dat iemand medisch op goal zit, maar zich niet goed voelt, dan moet je daarover in gesprek en samen met de patiënt een oplossing zoeken. Los van het protocol. Het delen van de inzichten uit het onderzoek helpt daarbij.”

Targets

Hettie Suurd wil op een andere manier het uiterste uit klantervaringsonderzoek halen. Ze is oprichter en directeur van Novicare, een zelfstandige behandelingsdienst voor patiënten in verpleeghuizen en in de thuissituatie. Daarnaast ondersteunt Novicare instellingen met een eigen behandelingsdienst op het gebied van kwaliteit en efficiency. “Ons intramuraal klantervaringsonderzoek richt zich vooral op verzorgenden, omdat we

met name werken met patiënten met dementie. We vragen ze bijvoorbeeld of de dokter de patiënt voldoende betreft en of hij het dossier goed bijhoudt. Onze behandelaren krijgen bovendien targets op het gebied van productiviteit. De score op die targets en de uitkomst van het klantervaringsonderzoek bepalen samen de hoogte van de eindejaarsuitkering.”

Wat is outcome?

Daarnaast werkt Novicare met processturing. Iedere behandeling is beschreven op procesniveau en via het elektronisch cliëntdossier wordt gemeten of een behandelaar de stappen heeft gevolgd. Suurd: “Aanvullend daarop willen we meten op outcome. Maar wat is dat? In ziekenhuizen gaat dat bijvoorbeeld om operatieresultaten, bij ons gaat het erom wat voor een patiënt het belangrijkste is. De een wil na een herseninfarct weer kunnen fietsen, de ander wil zelfstandig naar het toilet kunnen. We moeten

outcome individualiseren en meten op basis van het plan dat de behandelaar met de patiënt maakt.” Naast proces en outcome, wil Novicare de ervaring van cliënten meten. Niet op één moment, maar net als Zorro op vaste momenten in de patient journey. “Daar zijn we nu mee bezig. Op die manier ontstaat een goed beeld van de kwaliteit en het resultaat van de zorg en heb je een uitstekend sturingsinstrument. Door de focus te leggen op wat waarde heeft voor de patiënt, krijg je een andere patient journey en een meer doelgerichte, vaak goedkopere behandeling. Daar ben ik van overtuigd.”

“Deze patiëntgerichte aanpak heeft consequenties voor onze algehele manier van werken”, vervolgt Suurd. “Het vereist een andere manier van dossiervoering, andere competenties van de zorgverlener en we kijken of een ander cliëntdossier hierbij meerwaarde kan hebben. Het gaat eigenlijk om een nieuw bedrijfsmodel, dat we eind dit jaar klaar hopen te hebben.” <<

Tekst: Margriet van Lingen



Novicare wil naast proces en outcome ook de patientjourney inzichtelijk maken, vertelt Hettie Suurd.