

Waardegedreven zorg in de praktijk

Als de patiënt de maatstaf is voor waardegedreven zorg, zou die ook het uitgangspunt moeten zijn voor het meten van het succes ervan. Dat is kortweg waar het om gaat bij het in kaart brengen van de *patient journey*. Qualizorg en PharmaPartners werken samen om huisartsen en huisartsenorganisaties te ondersteunen bij het toevoegen van waarde voor patiënten en het inzichtelijk maken van het resultaat daarvan.

“Er zijn verschillende interpretaties van waardegedreven zorg. Als je het plat slaat gaat het om de vraag wat de waarde van geleverde zorg is voor een patiënt”, legt Rutger van Zuidam, directeur van Qualizorg uit. “En dat verschilt van patiënt tot patiënt. De ene zorgorganisatie neemt Triple Aim als uitgangspunt, de ander steekt in op value-based health-care. Vanuit Qualizorg proberen we het resultaat daarvan aan de kant van de patiënt transparant te maken. Dat lukt het beste als je de patiënt verschillende keren op zijn pad door de zorg kort vraagt naar de ervaren uitkomsten. Als je de *patient journey* in kaart brengt dus.”



Als je de patiënt als uitgangspunt neemt, krijg je een beeld van de effectiviteit van de hele 'ketting' van zorg.

Op dit moment worden de uitkomsten van geleverde zorg meestal per silo bekeken. Van Zuidam: “De zorgdiscipline

of het zorgpad staat centraal, terwijl de ervaring en uitkomsten van de zorg worden bepaald door de totale route die de zorgconsument aflegt. Als je de patiënt als uitgangspunt neemt voor het verzamelen van uitkomsten op het gebied van gezondheid, ervaren kwaliteit en kosten, krijg je een beeld van de effectiviteit van die hele ‘ketting’ van zorg.”

Martijn Nieuwhof, manager Gezond op Zuid

Completere zorg voor een betere beleving

De zeven gezondheidscentra van Gezond op Zuid in Rotterdam pakken de implementatie van waardegedreven zorg pragmatisch op. “Voor mij gaat het met name over innovaties en meer multidisciplinaire samenwerking aan de voorkant van het zorgproces, waardoor we vervolgens de patiënten beter en efficiënter kunnen helpen”, vat Martijn Nieuwhof samen. “Het bespreken van patiënten casuïstiek door huisarts en wijkteam is een goed voorbeeld. Daardoor ontstaat een breder beeld van de problematiek en kunnen mensen directer en beter geholpen worden. Net als bij een meekijkconsult met de medisch specialist. Daarmee voorkom je dat de patiënt eerst langs verschillende behandelaren moet. Het resultaat is rechtstreekse en completere zorg en een betere beleving voor de patiënt.” MedicomSmart helpt huisartsen om proactiever te zijn, ook dat draagt bij aan een betere zorgbeleving. “En Medicom ondersteunt steeds meer gegevensuitwisseling met de tweede lijn. We gaan in de regio samen om tafel om te kijken hoe we gegevensuitwisseling beter kunnen koppelen. Dat is een enorme stap vooruit.” Een uitdaging voor de toekomst is het structureel in kaart brengen van de patiëntbeleving, bijvoorbeeld samen met Qualizorg. “De vraag daarbij is hoe we de cultuur- en taalverschillen in de achterstandswijken die wij bedienen, kunnen overbruggen.”

Samen waarde creëren

De omslag naar het verzamelen van *outcome* op basis van de patient journey stimuleert Qualizorg door met zorgorganisaties ervaring op te doen, maar ook door samenwerking te zoeken met partijen zoals PharmaPartners. Van Zuidam: “In het huisartsinformatiesysteem Medicom wordt bijvoorbeeld vastgelegd wanneer een patiënt langskomt en hoe het met hem of haar is. Dat zijn de triggers op basis waarvan we vanuit Qualizorg de patiëntbeleving kunnen gaan meten.”

“Medicom helpt huisartsenpraktijken bovendien bij het creëren van een beter ervaren kwaliteit van zorg en betere

uitkomsten”, vult Suzanne van Aarle, manager sales & marketing bij PharmaPartners Huisartsenzorg aan. “Dat doen we door goede informatie-uitwisseling met andere partijen tot stand te brengen, zodat zorg op de juiste plek ondersteund wordt met volledige informatie. We werken bijvoorbeeld samen met Ksyos en VANAD Enovation om de eerste en tweede lijn beter met elkaar te verbinden. Daarnaast ontwikkelen we in nauwe samenwerking met huisartsen en zorggroepen functionaliteit om goed invulling te kunnen geven aan multidisciplinaire, persoonsgerichte zorg. Een voorbeeld daarvan is de slimme richtlijnondersteuning en casefinding die we bieden met MedicomSmart.”

Rutger van Zuidam: “PharmaPartners Huisartsenzorg en Qualizorg hebben veel dezelfde klanten. Als grote systeempartijen in de zorg hebben we de verantwoordelijkheid om te verbinden en een holistisch beeld van de patiënt en de uitkomsten van zorg tot stand te brengen.”

Toekomst

De veelheid aan zorgsystemen waarin stukjes informatie over de patiënt zijn opgeslagen, maakt het lastig om de volledige patient journey in beeld te brengen. “De Persoonlijke Gezondheids-Omgeving van patiënten op basis van de MedMij-standaarden zou een mooi uitgangspunt kunnen zijn. Daarmee geef je patiënten ook meer eigen regie”, aldus Van Zuidam. Suzanne van Aarle beaamt dat: “Met MijnGezondheid.net faciliteren we de patiënt bij de informatie-uitwisseling en communicatie met zijn zorgverleners. Om patiënten beter toe te rusten voor eigen regie, ontwikkelen we ons patiëntenportaal door naar zo’n Persoonlijke Gezondheids-Omgeving.”

Van Zuidam plaatst wel een kanttekening bij het sturen van zorg op basis van patiëntbeleving. “Als patiënten niet



Inzicht in de uitkomsten van de zorg geeft patiënten handvatten voor eigen regie.

op de hoogte zijn van het mogelijke resultaat van de zorg, kunnen ze het succes ervan ook niet duiden. Ik geloof in waardegedreven zorg, maar om het echt te laten werken, moeten er zaken veranderen. In de IT-infrastructuur, in

de regievoering van de patiënt op zijn zorg én in zijn verantwoordelijkheid voor het budget.” <<

Tekst: Margriet van Lingen

Daan Kerklaan, directeur Zorggroep Oosterhout en Omstreken (Zorroo)

Weten wat er speelt bij de patiënt

Zorroo stoeit al langer met waardegedreven zorg. “Zoals ik er nu tegenaan kijk, is waardegedreven zorg een combinatie van het gedachtengoed van Machteld Huber, wat de huisarts al deed en de betrokkenheid van de patiënt”, zegt Daan Kerklaan. “Je moet kijken welke waarde je kunt toevoegen voor de patiënt, zodat het daadwerkelijk leidt tot verbetering van zijn gezondheidstoestand. Je kunt zorg gericht inzetten als je weet wat er bij de patiënt speelt. Daarvoor halen we ‘harde’ informatie uit Medicom en het KIS, door het maken van goede extracties. De ‘zachte’ informatie – de behoefte van de patiënt – achterhalen we door in gesprek te gaan en via vragenlijsten, zoals de PREM Chronische Zorg en de PREM Eerstelijns die we met Qualiview uitzetten onder onze patiënten. Tevens gebruiken we de NCSI multi-DBC-tool om in beeld te brengen hoe mensen omgaan met hun ziekte en welke problemen zij ervaren. Het enige wat nog mist, is informatie over hoe de patiënt zich voelt. Het zou goed zijn als Qualizorg dat toevoegt. Daarnaast is het beter om meerdere keren per jaar een paar vragen te stellen dan eenmaal per jaar. Op die wijze brengen we de patient journey in kaart. We willen dan niet alleen weten wat de patiënt vindt van de verkregen zorg, maar ook of de patient zinvolle informatie heeft ontvangen en of het gegeven advies inderdaad uit te voeren of zinvol was. Die terugkoppeling maakt de patient journey compleet en dan kunnen we als zorggroep daadwerkelijk zorg op maat leveren.”