

Goede samenwerking en communi

Internationaal scoort onze gezondheidszorg net zo goed als ons nationale voetbalteam. In internationale *rankings* doen beide het momenteel uitstekend. Steevast in de top-3. Nederlanders hebben vertrouwen in de zorg en sinds het WK ook weer in ons voetbal. Een zwakke plek in veel Westerse zorgsystemen is de samenwerking tussen professionals onderling en tussen professional en patiënt. Zo ook in Nederland. Veel veiligheidsproblemen zijn terug te voeren op gebrekkige communicatie en slordige overdrachten tussen professionals.

Het lukte ons in de zomer van 2014 behoorlijk om “de bal” in de ploeg te houden, maar in de zorg is “tikkie takkie” steevast een probleem. De curatief-somatische gezondheidszorg is door verregaande specialisatie ernstig gefragmenteerd en de financiële prikkels faciliteren de eilandjescultuur.

Bron van ellende

Veelgehoord probleem is dat professionals (specialisten en huisartsen) moeite hebben met een tijdige en adequate verticale en horizontale overdracht van patiënten tussen de verschillende zorgonderdelen. Ik hoorde recent dat de ontslagbrief van de medisch specialist aan de huisarts nog steeds een bron van ellende is: de helft komt (te) laat of niet en de andere helft is niet goed te lezen.

Het ontslag uit het ziekenhuis kent ook allerlei risico's, zo bleek onlangs uit de Europese studie HandOver door IQ healthcare. Te vaak verlaten ontslagen patiënten het ziekenhuis onvoorbereid, met onduidelijke medicatievoorschriften en onvoldoende in staat om adequaat te handelen mochten er na thuiskomst complicaties ontstaan. Verder is het medisch dossier van de patiënt

vaak niet op orde. Een kennis maakte recent een ernstige complicatie mee na een keizersnedeoperatie. De kans op de complicatie (vastgegroeide placenta) had voorkomen kunnen worden of was beter beheersbaar geweest als de vorige zwangerschap vermeld had gestaan in haar medisch dossier.

Communicatie en samenwerking tussen professionals en patiënten is ook een zwakke plek in het systeem. We betalen niet voor een goed gesprek, waardoor de spreekkamer nog te weinig een bespreekkamer is.

Silent misdiagnosis

Patiënten geven regelmatig aan dat ze niet volledig betrokken zijn bij belangrijke keuzen rond diagnostiek en behandeling. Dartmouth-onderzoeker Albert Mulley wijst in dit verband op de *silent misdiagnosis*. In de huidige praktijk kiest de arts – met de beste bedoelingen – nog te vaak voor het vinden van de diagnose, zonder de brede context en de preferenties van de patiënt over de klacht mee te nemen. Maureen Bisognano van het Institute for Healthcare Improvement (IHI) duidt dit aan als *what is the matter-medicine* versus *what matters to you-medicine*. Dit is zonder meer een risicovolle praktijk, want dokters lopen een enorme kans op een *misdiagnosis*. Het besluit tot het



Illustratie: Freeimages

catie basis voor top-zorgteam

inzetten van een behandeling (bijvoorbeeld een knie-vervangende operatie) kan niet een aan de orthopeed gedelegeerde beslissing zijn.

“De beste wissel”

Gezamenlijke besluitvorming, waarbij een goed geïnformeerde patiënt alle plussen en minnen onder ogen krijgt en deze afweegt tegen alternatieven, is cruciaal. De mate van samenwerking tussen professionals onderling en tussen professionals en patiënten zijn krachtige voorspellers voor goede zorg. Over de patiënt als teamlid organiseert IQ healthcare op 10 oktober het



Illustratie: Freeimages

Spreekkamer is nog te weinig besprekkamer

congres *Nothing about me without me, waar is de patiënt in de zorg?*. (Inter)nationale wetenschappers, patiënten en zorgprofessionals verzorgen presentaties en nemen deel aan discussies over hoe het beter kan.

Om in voetbaltermen te eindigen: soms is het (alsnog) inbrengen van de patiënt “de beste wissel” in het zorgteam. Als we de patiënt beter positioneren in het zorgteam komt de eerste plaats in de internationale *zorg-ranking* echt in zicht. Hoe dat moet? Kom naar Nijmegen op 10 oktober. <<

Voor het congres *Nothing about me without me, waar is de patiënt in de zorg? dat op 10 oktober in Nijmegen plaatsvindt*, zie <http://www.paoheyendael.nl/iq2014>. Ruim de helft van de zitplaatsen is reeds gereserveerd.

Gert Westert
Hoogleraar Kwaliteit van Zorg en hoofd IQ healthcare,
Radboudumc, Nijmegen

advertentie



Zorg bewust meten

**Maak patiëntervaring inzichtelijk
met de totaaloplossing
VOOR zorggroepen, gezondheidscentra
& huisartsen**

‘De huidige tijd vraagt, mede door alle ontwikkelingen in de huisartsenzorg, om een verandering in mindset bij huisartsen.’
Daan Kerklaan (Managing director, Zorggroep Zorro)

‘Een meting van de zorgervaringen moet mij een spiegel voorhouden.’
Paul Giesen (Huisarts, Onderzoeker IQ healthcare)

‘Continu en realtime patiëntervaringsonderzoek biedt ons maximaal voordeel om verbeteringen door te voeren.’
Kees Vermaat (Projectleider, Eerstelijns Centrum Maarssenbroek)



Profiteer direct van HPM en ga naar:
www.huisartsprestatiemonitor.nl/Eerstelijns



Maagdenburgstraat 22, 7421 ZC Deventer, 0570 820 219
www.qualizorg.nl, info@huisartsprestatiemonitor.nl