

PREM chronische zorg

Meedenkende patiënten

Van ervaringsverhalen leer je meer dan van cijfers. Dat ontdekte zorggroep Mediis dankzij een pilot met de PREM chronische zorg. De vragenlijst over ketenzorg bij chronische aandoeningen is nu voor alle zorggroepen beschikbaar. Het instrument werkt vooral goed als 'vliegwiel' om in gesprek te gaan, want patiënten denken graag mee over de beste zorg.



BESCHIKBAAR

NHG-praktijkaccreditering (NPA) stelt de PREM chronische zorg beschikbaar aan alle praktijken die deelnemen aan NPA.

Jean van Wersch is plaatsvervangend directeur en hoofd kwaliteit van NHG Praktijk Accreditering bv. Hij zegt: "We zijn bezig met versie 3.0 van NHG-Praktijkaccreditering. Die is heel *lean* geworden, met vijftien principes waaraan praktijken moeten voldoen. Onderdeel daarvan is uiteraard de vraag hoe de huisartsenpraktijk omgaat met patiëntervaringen. We gaan praktijken hierbij nog meer ruimte bieden voor eigen invulling, omdat we weten dat praktijken hun eigen voorkeur hebben voor de methode die ze daarvoor gebruiken. Omdat de PREM chronische zorg een breed ontwikkelde enquête is die de goedkeuring heeft gekregen van alle betrokken partijen, willen we die wel graag aan ze aanbieden."

De PREM chronische zorg wordt daarmee een onderdeel van het product dat praktijken bij NPA afnemen. Van Wersch: "Is een praktijk onderdeel van een zorggroep en neemt die zorggroep deel aan NPA-Certificering Zorggroep, dan bieden we ook verzamelrapportages aan van de PREM chronische zorg van alle praktijken die onder de zorggroep vallen en aan de praktijkaccreditering deelnemen."

TEKST: LEENDERT DOUMA

Mediis besloot in 2018 de PREM chronische zorg, ontwikkeld door InEen, Patiëntenfederatie Nederland en Zorgverzekeraars Nederland, uit te rollen als onderdeel van haar activiteiten op het gebied van zelfmanagement en het programma Zelfzorg Ondersteund. Dat vertelt Anouk Nijenhuis, beleidsmedewerker bij de regionale organisatie van huisartsen in Midden-Holland. De PREM chronische zorg past goed in het nieuwe Kwaliteitsbeleid op Maat van InEen. Daarin staat het lerend vermogen van zorgprofessionals centraal, aan de hand van spiegelinformatie en feedback van patiënten.

Nijenhuis: "Wij wilden weten wat de ervaringen en behoeften van patiënten zijn. Met deze PREM konden we daar heel diep op ingaan. Je leert er veel meer van dan van alleen maar cijfertjes. Het is leuk om een rapportcijfer 8 te krijgen, maar liever wil je weten waarom dat is."

Verbeterpunten

Patiënten met een chronische aandoening kregen een elektronische PREM-vragenlijst toegestuurd door hun huisarts. Dat bleek een goede zet te zijn: de respons was uitzonderlijk hoog (zie kader 'Resultaten'). "Het heeft ons positief verrast", zegt Ineke Ruting, huisarts in Gouda en kaderarts diabetes bij Mediis. "We vroegen niet zo vaak om feedback van de patiënt. Het vragen naar ervaringen, bijvoorbeeld na een consult, is lastig. Deze online vragenlijst heeft dat ondervangen."

Mediis was ook verrast door de resultaten van de uitvraag, zo vertellen Nijenhuis en Ruting. Patiënten bleken tevreden tot zeer tevreden te zijn over het luisterend oor dat ze krijgen, de aandacht en de tijd die wordt genomen – ondanks drukte in praktijken – en de deskundigheid van de zorgverleners. "Het is mooi om te zien dat ze positief zijn over huisartsen en poh's", zegt Ruting. "En het is opvallend dat patiënten veel eigen regie nemen en heel

zelfstandig zijn. Dat zagen we niet direct, omdat er normaal gesproken maar een paar contactmomenten zijn." Maar er zijn ook verbeterpunten. Een eyeopener was om doktersassistenten beter mee te nemen in ontwikkelingen naar persoonsgerichte zorg en het nieuwe kwaliteitsbeleid. Maar er zijn vooral verbeteringen mogelijk qua eenheid in informatie – patiënten hoorden in het ziekenhuis iets anders dan in de huisartspraktijk – en op het vlak van medicatie-overdracht en communicatie en samenwerking met apotheken en ziekenhuizen. Ruting: "Patiënten zijn bijvoorbeeld verbaasd dat we niet bij elkaar kunnen kijken via één dossier."

Verder praten

Betere samenwerking en afstemming waren de redenen om de ketenpartners in het najaar van 2019 uit te nodigen om verder te praten tijdens een kwaliteitsdag van Mediis. Daarnaast was de PREM chronische zorg een 'vliegwiel' om meer in gesprek te gaan met de patiënt. Nijenhuis: "We stelden de extra vraag of patiënten met ons wilden doorpraten. Bijna 700 reageerden er positief."



Anouk Nijenhuis (links): 'Met de PREM chronische konden we diep ingaan op de ervaringen en behoeften van patiënten.'

Ineke Ruting: 'Het is opvallend dat patiënten veel eigen regie nemen en heel zelfstandig zijn.'

Dat leidde tot extra interviewsessies, maar ook tot goed bezochte inspraakavonden. De eerste ging over medicijnbeleid en afbouwen van medicatie. Verder vormde zich een contactgroep, of klankbordgroep, waarvan de leden drie tot vier keer per jaar bij elkaar gaan komen. "Patiënten blijken heel erg bereid om mee te denken en de zorg te verbeteren", concludeert Nijenhuis. "En voor ons is dat de meest waardevolle informatie." <<

Meer informatie over de PREM chronische zorg: <https://www.de-eerstelijns.nl/dossier/3-2020/>.



RESULTATEN

Zorggroep Mediis heeft in juli en augustus 2018 elektronische vragenlijsten gestuurd naar patiënten met chronische aandoeningen bij 51 huisartsenpraktijken in de regio Midden-Holland.

Via een link zijn 6645 uitnodigingen verzonden. 2128 patiënten hebben de vragenlijst volledig ingevuld: een respons van 32 procent. Van de respondenten was 60 procent man, 45 procent was tussen de 65 en 75 jaar. Het opleidingsniveau was gelijk verdeeld. Ongeveer de helft van de patiënten had diabetes, iets meer dan een derde hart- en vaatziekten en 13 procent COPD. Gemiddeld gaven patiënten hun zorgverlener het rapportcijfer 8,2. 661 patiënten hebben aangegeven door te willen praten over hun ervaringen. Het rapport is te vinden via www.de-eerstelijns.nl/dossier/3-2020/.