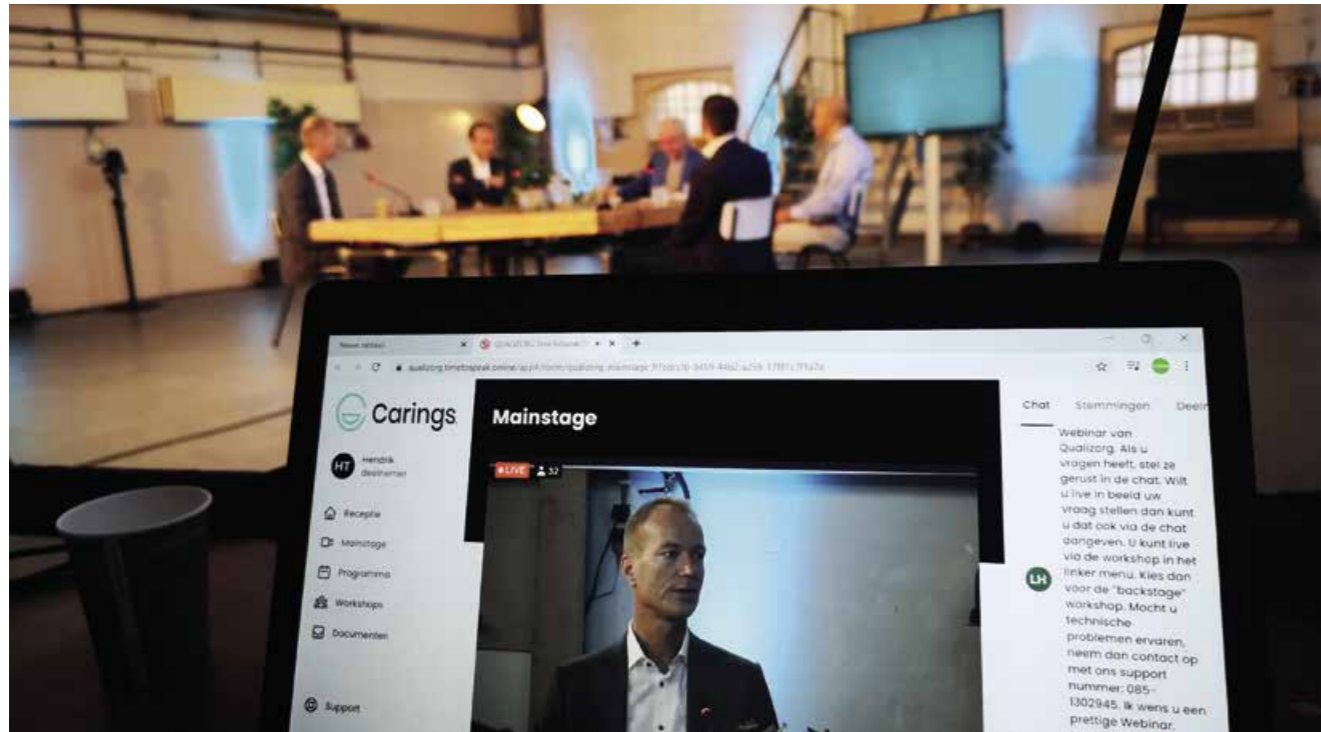


Kwaliteit van eerstelijnszorg kwantificeren



Hoe maak je als eerstelijnszorgaanbieder de kwaliteit zichtbaar van de zorg die je levert? Qualizorg ontwikkelde het model Carings om precies dit mogelijk te maken. Het model combineert de kracht van verschillende meetinstrumenten binnen vijf pijlers. Zorggroepen en huisartsen reageren enthousiast op het concept.

TEKST: FRANK VAN WIJCK

Het Carings-model gaat uit van vijf pijlers die in samenhang iets zeggen over kwaliteit van zorg: de zorgmedewerker, de organisatie, samenwerkingen, zorgdata en de patiënt. Het maakt het bijvoorbeeld mogelijk patiëntfeedback, het werkgeluk van de medewerkers en de bedrijfsvoering inzichtelijk te maken en te vergelijken met andere organisaties. Ook kunnen met het model verbanden worden onderzocht, bijvoorbeeld tussen financiële gezondheid en kwaliteit van zorg. Huisarts en bestuurder Ronald Roothans van Het Huisartsenteam zegt: "Je wilt als huisarts en als huisartsorganisatie houvast over wat je aan het doen bent in een complex speelveld. Carings biedt ons daarbij duidelijke verbeteringen ten opzichte van de mogelijkheden die we eerder hiertoe hadden. Het is een stap in de richting van een veel bredere scope van je kwaliteit. We gaan nu

samen met Qualizorg de stap maken naar het inzetten van de meetinstrumenten die de vijf pijlers bieden. Het begin van een reis, maar wel een interessante, want de essentie van goed hulpverlenerschap is de vraag hoe je het morgen beter kunt doen dan vandaag. Het model geeft je daarbij inzicht en dus richting. En dat is goed, want als zorgverleners werken we met maatschappelijk geld. Daar staat de verplichting tegenover inzichtelijk te maken dat je werkt aan kwaliteit en kwaliteitsverbetering."

Inzicht in bedrijfsvoering

De landelijke aanbieder van eerstelijnszorg Arts en Zorg benut zorgdata al heel actief om de aangesloten huisartsen te ondersteunen in hun patiëntenzorg. "Wij zijn ontstaan vanuit Independer en voor ons is

data-gedreven zorg altijd hoog op de agenda blijven staan", zegt business intelligence specialist Niek Brekelmans. "We hebben de interne benchmark van onze 28 huisartspraktijken goed op orde. Carings is op het aspect bedrijfsvoering een goede aanvulling. Het helpt ons om bij andere centra te vergelijken hoe ze daar de bedrijfsvoering hebben geregeld. Welke invloed heeft taakdifferentiatie? Hoeveel vierkante meters heb je per patiënt, hoeveel FTE? Wat is de verhouding tussen overhead en zorgverleners? Wij hebben een visie op die zaken, maar het is goed om die te kunnen vergelijken met andere praktijken. En dat is voor eenpitters net zo interessant als voor grotere praktijken. Ook die kunnen leren van hoe ze het doen in verhouding tot het gemiddelde van alle eenpitters in de regio en of ze het beter doen dan het jaar daarvoor."

Elementen verbinden

Guus Schrijvers, oud hoogleraar public health en gezondheidseconoom, heeft veel kennis over het meten van kwaliteit van zorg. Recent was hij gespreksleider van het online panelgesprek 'Integraal kwaliteitsbeleid voor de eerstelijnszorg' dat Qualizorg organiseerde (zie kadertekst). "Het is heel waardevol voor huisartspraktijken om de elementen van kwaliteit uit de vijf pijlers van het Carings-model met elkaar te verbinden. Het levert interessante gegevens op en voorkomt bovendien dubbel werk, want je gebruikt in de vijf pijlers een gemeenschappelijke set data. Natuurlijk moeten teams wel bereid zijn om te reflecteren. Dat vergt tijd en je moet er – naar analogie van autorijden – voor door je voorruit kijken, maar soms ook door je achterraut. Het feit dat in dit model de data real time beschikbaar zijn, helpt daarbij. En het model helpt je om naast het analyseren van de data gericht diepte-interviews te doen, die je ook nodig hebt om een totaalbeeld te krijgen van je kwaliteit." Ook samenwerking is daarvan een aspect, benadrukt Schrijvers. "En de elementen die daarin een rol spelen – is er werkoverleg, participeert iedereen daarin, is er een contactpersoon voor de patiënt? – komen ook boven tafel. Al met al ben ik dus zeker enthousiast over het model."

Waarde-gedreven zorg

Piet van Meijeren, vicepresident sales & marketing bij Qualizorg, zegt erg te geloven in waarde-gedreven zorg, maar te constateren dat het lastig is het gedachtegoed van *value based health care* toe te passen in de eerstelijnsgezondheidszorg. "Deze constatering lag aan de basis van onze vraag hoe we een model voor waarde-gedreven zorg specifiek voor de eerste lijn konden ontwikkelen", vertelt hij. "We doen veel maatwerkprojecten voor het meten van kwaliteit van zorg en wilden in het verlengde daarvan ook een kapstok bieden voor het integraal kijken naar die kwaliteit, gecombineerd met een *plan-do-check-act*-cyclus."

Daarmee werd de basis gelegd voor de ontwikkeling van het Carings-model. "Het begon met een eigen oriëntatie op wat kwaliteit is", vertelt Van Meijeren verder. "Het resultaat daarvan hebben we getoetst bij zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Nu staat het model er en is het zaak het te concretiseren voor de verschillende disciplines. Voor fysiotherapeuten bijvoorbeeld ziet dat er anders uit dan voor huisartspraktijken. We voeren nu per discipline de gesprekken hierover. Ook van de huisartsen ontvangen we hier heel positieve reacties op. En zorggroepen vinden het een bruikbare manier om naar het eigen kwaliteitsbeleid te kijken. Het model geeft een heel mooi handvat om vanuit het kwaliteitsbeleid de vertaling te maken naar de elementen waarop je moet meten om die kwaliteit in beeld te krijgen. De aandacht die hierbij bestaat voor samenwerking is natuurlijk heel actueel. Die samenwerking wordt ook nadrukkelijk verwacht van zorgaanbieders."

Van Meijeren ziet Carings als een groeimodel dat in de basis nu al toepasbaar is. "Zorgaanbieders kunnen het direct gebruiken voor concrete meetinitiatieven", zegt hij. "Het is om te beginnen een intern dialooginstrument om te kwaliteitsbeleid te prioriteren. Maar het is zeker ook bruikbaar om in regioplannen de kwaliteitsambities kwantificeerbaar en daarmee meer concreet te maken. Zodat je voor de zorgverzekeraar een middel hebt om je regioplannen te legitimeren."

Artikel in samenwerking met Qualizorg



MEER OP YOUTUBE

- Extra informatie over het Carings-model: <https://www.youtube.com/watch?v=WJe5FJ2DOOo>
- De weergave van het online panelgesprek 'Integraal kwaliteitsbeleid voor de eerstelijnszorg': <https://www.youtube.com/watch?v=nYHu8JbMs-Y>