



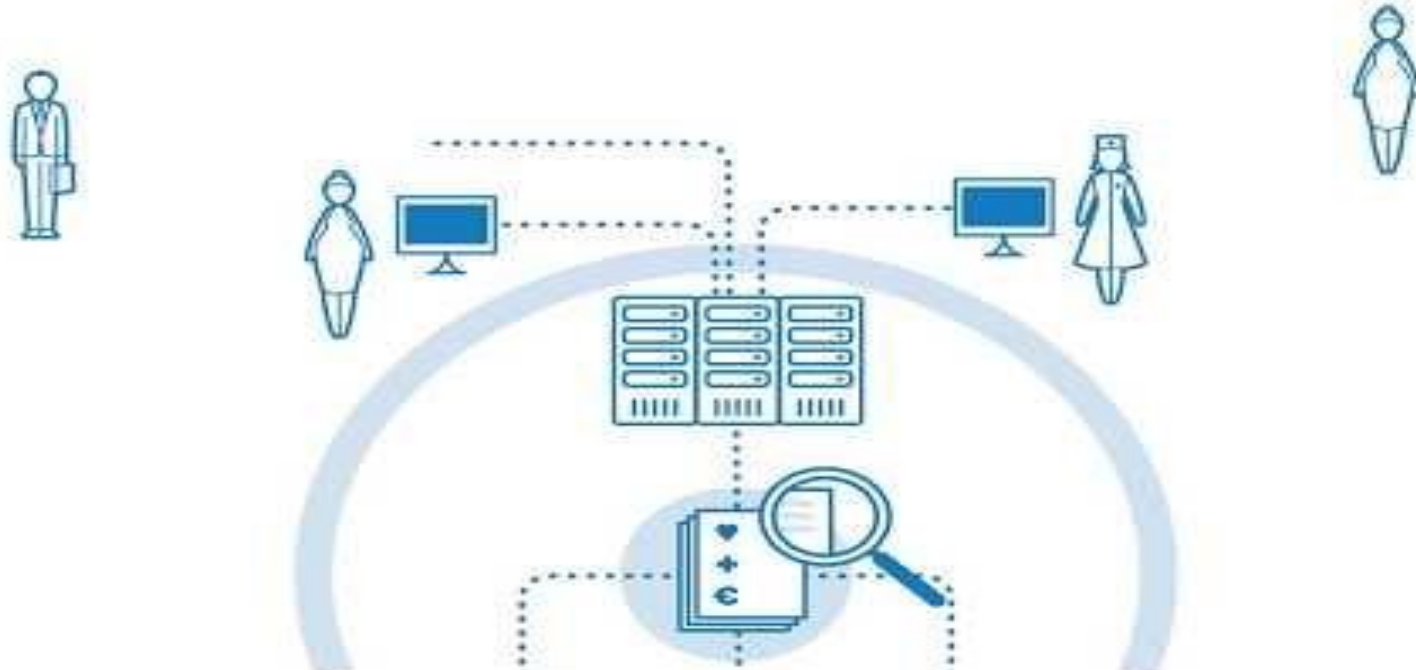
Zorginstituut Nederland

Leren en verbeteren: Wat levert het op en voor wie?

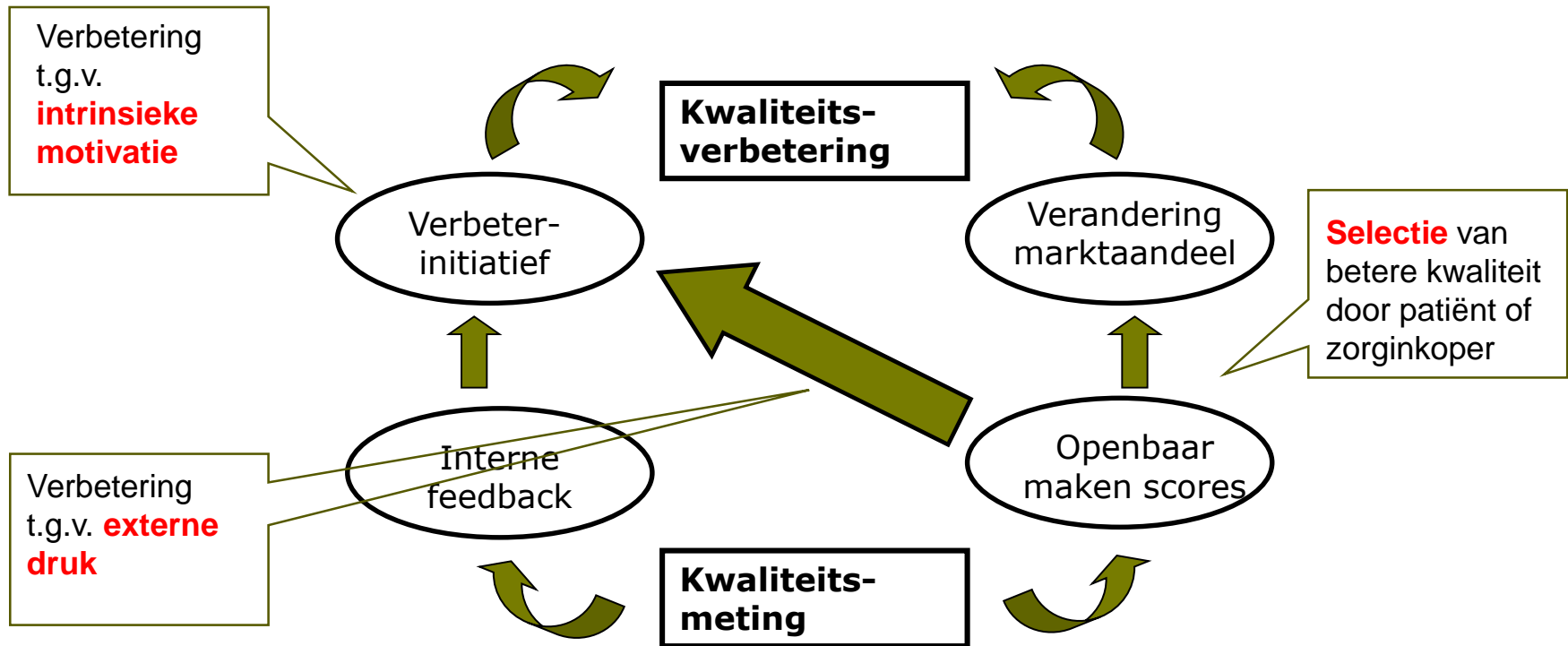
Diana M.J. Delnoij



Uit de oude doos:



Kwaliteit van de jaren '10: beleidstheorie





Selectie door de patiënt?

- Twee op de tien (18%) burgers zocht in de afgelopen 12 maanden informatie gezocht over een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis.

-

Waarom?

- Om een keuze te maken voor een arts, huisartsenpraktijk, of een ziekenhuis (26%);
- Om te kijken wat de ervaringen zijn van andere mensen met een arts, huisartsenpraktijk of ziekenhuis (25%);
- Om te kijken door welke arts of in welke huisartsenpraktijk of ziekenhuis de beste zorg wordt gegeven (24%).

Bron: Bos N, Springvloet L, Jong J de, Rademakers J, Friele R, Boer D. de. De Transparantiemonitor 2019/2020. Het burgerperspectief op informatie over gezondheid: een vragenlijstonderzoek onder zorggebruikers. Utrecht: Nivel, 2020



Kiezen is vaak moeilijk

- Gelegenheid ontbreekt in het zorgtraject (“rijdende trein”)
- Passiviteit en gebrek aan competenties bij patiënt
- Praktische overwegingen om naar dichtstbijzijnde ziekenhuis te gaan

Maar ook:

- Vertrouwen in het ‘eigen’ ziekenhuis

Victoor A, Delnoij D, Friele R, Rademakers J. Why patients may not exercise their choice when referred for hospital care. An exploratory study based on interviews with patients. *Health Expect.* 2016 Jun;19(3):667-78



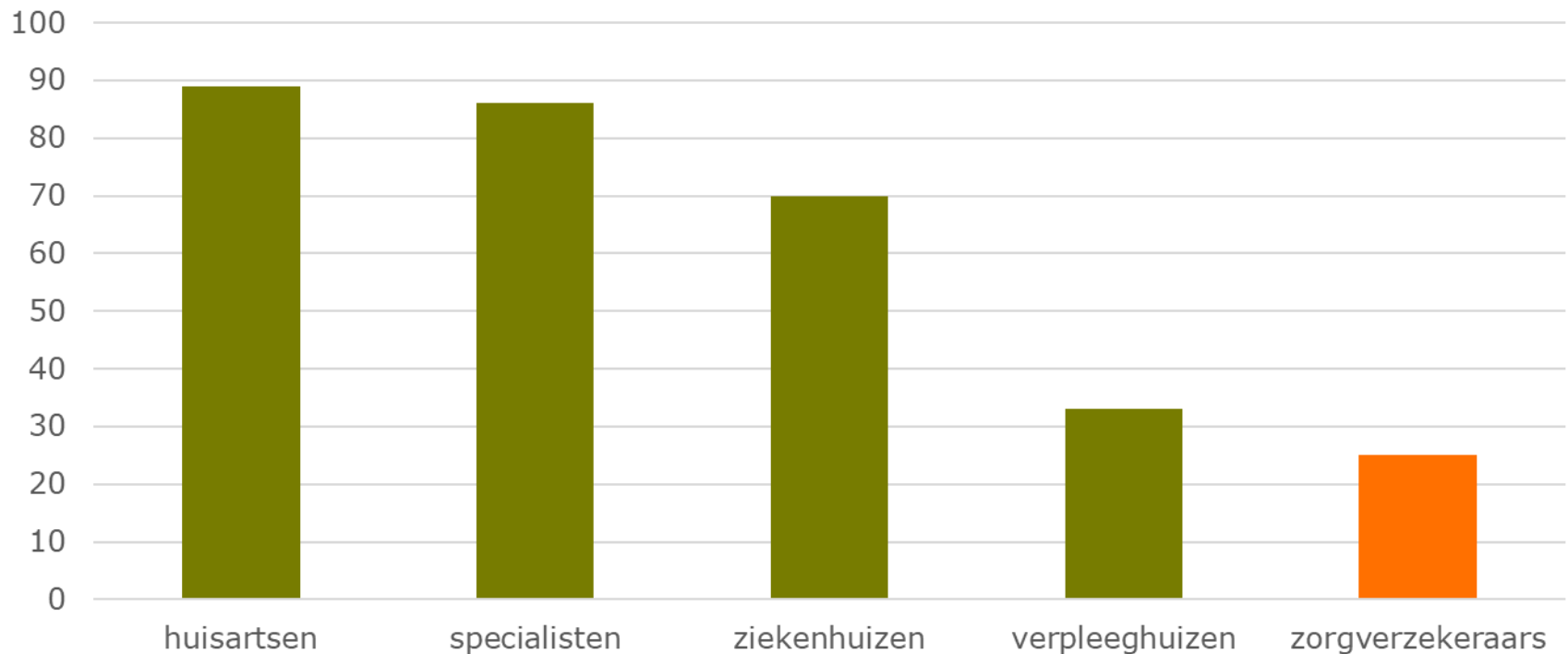
Selectieve inkoop?

- Zorgverzekeraars zijn zeer terughoudend met selectieve inkoop, vanwege een gebrek aan publiek vertrouwen (“credible commitment problem”).

Boonen LH, Schut FT. Preferred providers and the credible commitment problem in health insurance: first experiences with the implementation of managed competition in the Dutch health care system. Health Econ Policy Law. 2011 Apr;6(2):219-35



% burgers met vertrouwen in (anno 2018):



Bron: A.E.M. Brabers, M.P. Kooijman en J.D. de Jong: Barometer Vertrouwen in de gezondheidszorg. Utrecht: Nivel. <https://www.nivel.nl/consumentenpanel>, 21- 09-2020



Dus wie heeft er iets aan leren en verbeteren?

De meerderheid van de **patiënten** is afhankelijk van de intrinsieke motivatie van professionals als het gaat om kwaliteit van zorg





Belangrijke randvoorwaarden

- Weten wat in welke context goede zorg is (kennis en “kompas”);
- Betrouwbare informatie (kwalitatief en kwantitatief);
- Die gedeeld wordt met alle belanghebbenden zodat er een goed gesprek over gevoerd kan worden;
- Redeneren vanuit het perspectief van de patiënt, over de grenzen van de eigen professie en het eigen aanbod heen;
- Nieuwsgierigheid, een onderzoekende houding, academische inbedding.



Wie heeft er nog meer iets aan?

Het leveren van betere en veiligere zorg hangt samen met:

- Werkplezier van verplegenden en verzorgenden;
- De mate waarin zij er trots op zijn om in de zorg te werken.



Verest, W., Veer, A. de, Groot, K. de, Francke, A. Kwaliteit en veiligheid van zorg aan cliënten: Verpleegkundigen, verzorgenden, begeleiders en praktijkondersteuners over wat ze nodig hebben voor goede zorg. Utrecht: Nivel, 2019.



Werkplezier en uitdaging

<https://www.youtube.com/watch?v=TJT-k50MtUg>