

# Transparantie in de zorg

Beschikbaarheid en gebruik van kwaliteitsinformatie

Jozé Braspenning

---

# Inhoud

- Transparantie in de zorg: doel en mechanismen
- Inhoud kwaliteitsinformatie
- Huidige beschikbaarheid en gebruik
- Vraagstukken
- Vanuit patiëntenperspectief
- Bijwerkingen transparantie
- Aandachtspunten

---

# Doel transparantie in de zorg

## Vergroten van kwaliteit van zorg

- Patiëntveiligheid
- Effectiviteit
- Doelmatigheid
- Patiëntgerichtheid
- Tijdigheid
- Toegankelijkheid in de zin van *equity*

---

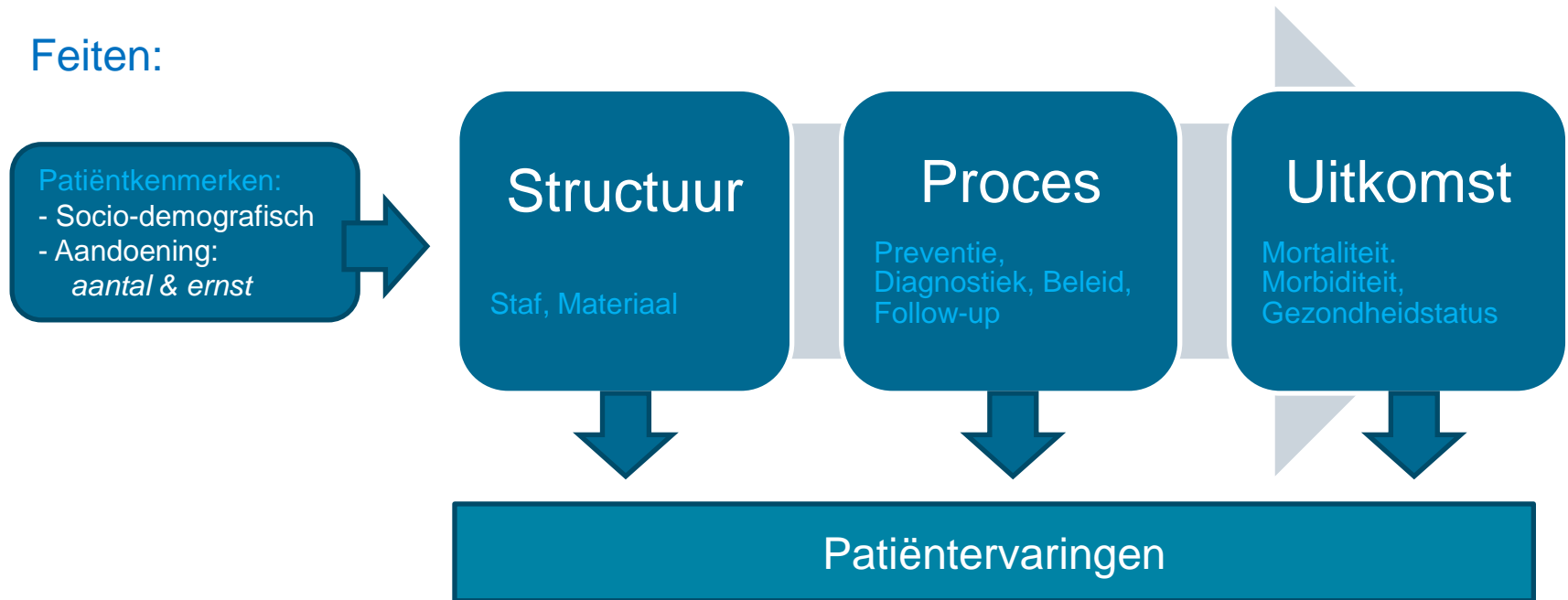
# Mechanisme kwaliteit van zorg vergroten

## *Per stakeholder*

- Interne motivatie kwaliteitsverbetering zorgverleners
- Verantwoording afleggen en sturen op kwaliteit  
zorginstellingen/afdeling/praktijk
- Stemmen met de voeten patiënten/consumenten
- Zorginkoop zorgverzekeraars
- Toezicht IGZ

# Inhoud kwaliteitsinformatie

Feiten:



- Tijdsaspect: vaak meerdere momenten

---

# Kwaliteitsinformatie per *stakeholder*

<b><i>Stakeholder</i></b>	<b>Kwaliteitsinformatie</b>
Patiënten, consumenten	Uitkomst, Patiëntervaringen
Zorgverzekeraars	Uitkomst, Patiëntervaringen, Kosten
Zorginstelling, afdeling, praktijk	Structuur, Proces, Uitkomst, Patiëntervaringen, Kosten
Zorgverlener	Structuur, Proces, Uitkomst, Patiëntervaringen
IGZ	Systeemtoezicht

---

## USA kwaliteitsmetingen over:

- Gezondheidsuitkomsten
- *Zorgcoördinatie*
- *Shared decision making*
- *Structurele kenmerken*
- Doelmatigheid van zorgverlening

*Dus: niet beperkt tot uitkomsten en patiëntervaringen*

---

# Beschikbaarheid kwaliteitsinformatie

*Veel verschillende plaatsen; niet erg toegankelijk*

- Kwaliteitsinstituut; [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl)
- IGZ
- VMS
- Keurmerken m.n. zorgverzekeraars/patiënten
- Aandoeningsgerichte kwaliteitsregistraties (bijv. DICA)
- Patiëntregistraties: incidenten, bijwerkingen, complicaties, implantaten
- Zorgatlas
- .....



---

# Gebruik kwaliteitsinformatie

*Vooraf eigen materiaal*

- IGZ: IGZ indicatoren
- Zorgverleners: aandoeningsgerichte kwaliteitsregistraties
- Zorgverzekeraars: eigen keurmerken, CQI en KI-indicatoren
- NPCF: KI-indicatoren en CQI
- Zorginstellingen: ??? mn. doorleverancier

---

# Vraagstukken op een rij



- Beschikbaarheid kwaliteitsinformatie
- Betekenis van de cijfers
- Registratielast
- Rapportage afstemmen op doelgroep met interpretatie
- Organisatie kwaliteitsregistratie
- Wet- en regelgeving

---

## Vraagstukken: betekenis van de cijfers

- Definities
- Betrouwbaarheid
  - Casemix voldoende verwerkt
  - Verschillende bronnen voor de gegevensverzameling
  - Volledigheid
- Zinvolle indicatoren?

---

## Vraagstukken: registratielast

- Meerdere uitvragen op verschillende tijdstippen
- Nog geen hergebruik van gegevens
  
- Nu: Projecten in NFU Thema Registratie aan de bron, Citrienfonds
- Moeilijk: in de keten of het zorgnetwerk registreren
  - Technisch
  - Duidelijke ketenafspraken nodig

---

## Vraagstukken: rapportage per doelgroep

- Patiënten, consumenten
- Zorgverzekeraars
- Zorgverleners
- Zorginstellingen, praktijk, afdeling, maatschap
  - Citrienfonds, NFU, Kwaliteitsdashboard



vraagt om slimme “samenvatting” (bv. aggregatie) van informatie

---

## Vraagstukken: organisatie

- Afspraken kwaliteitsinformatie
  - Inhoud kwaliteitsregistratie met alle *stakeholders*
  - Interpretatie kwaliteitsinformatie, onderhoud kwaliteitsindicatoren
  - Verbeteractiviteit inzetten
- Borging database
  - Veiligheid gegevens afhandeling
  - Privacy aspecten



Voorbeelden zijn behulpzaam

---

## Vraagstukken: wet- en regelgeving

- Samenwerkingsafspraken met stakeholders
- Bewerkerscontract
- Deelnemerscontract



Werken aan *informed consent* aan de poort  
voor ...

---

# Patiëntenperspectief: eruit gelicht!





---

# Transparantie en het kiezen door patiënten

- Gebruik informatie uit public reporting:
  - 5-7% voor keuze ziekenhuis (USA: 2008; 2010)
  - 12% voor keuze huisarts (USA: 2007)

Bron: Ketelaar 2014

- Zijn deze cijfers naar verwachting? Wat is het streven?

---

# Barrières in gebruik PR door patiënten

- Onbekend maakt onbemind
- Complexe informatie: inhoud en vormgeving
- Informatie op maat?
- Andere bronnen in stelling gebracht: familie, vrienden, huisarts, ...
- Verwacht geen kwaliteitsverschillen
- Overschatting expertise “eigen” zorgverlener

Bron: Ketelaar 2014

---

## Assumptie *rational choice*: houdbaar?

- Transparantie speelt in op rationele keuze van patiënten/consumenten, maar ...
- Patiënt zoekt vertrouwen
- Patiënt maakt affectieve keuze?

---

# Hulp bij wegwijs maken

- Huisarts bij verwijzing naar 2<sup>de</sup> lijn Ketelaar 2014 BMC Fam Pract
  - Vraagt patiënt niet om
  - Sceptisch over patiënt mogelijkheden in gebruik kwaliteitsinformatie
  - Twijfels over betrouwbaarheid van kwaliteitsinformatie
  - Geen duidelijk beeld bij invulling van deze rol
  - Vreest fragmentatie in de zorg
- Andere personen zoals zorgverzekeraar, buurtzorg

---

# Focus *personalized medicine* en transparantie

## Aanpassing kwaliteitsmetingen?



Individueel behandeldoel stellen en behalen

- Past vooral bij complexe en chronische zorg
- Erg abstracte uitkomstmaat

---

# Bijwerkingen transparantie

- Spiegeltje, spiegeltje aan de wand ...?
- Focus op:                      Wat wordt gemeten  
  Het meetbare
- Afbreuk interne motivatie van zorgverleners om te werken aan kwaliteitsverbetering
- Prikkels vragen om regelmatige vervanging
- Belonen op kwaliteitsindicatoren is geen stimulans voor innovatie

---

# Aandachtspunten

- Welke en hoeveelheid informatie? Per kwaliteitsregistratie  
Aantal kwaliteitsregistraties
- Kwaliteitsniveau + kwaliteitsverbetering
- Zoek aansluiting bij zorgproces zelf
- Registratielast; hergebruik gegevens
- Inbedding in kwaliteitssysteem, zoals een audit
- Keten- of netwerkzorg  
Wie is verantwoordelijk:  
voor keten, voor kwaliteitsregistratie?

---

# Opgepakte activiteit: Voorwaardendocument

- Landelijke kwaliteitsregistraties: Medisch specialistische zorg
- Patiënten, zorgaanbieders, zorgverzekeraars
  - Beoordeling kwaliteitsregistratie
    - Relevantie
    - Eisen kwaliteitsregistratie
    - Eisen organisatie en bedrijfsvoering kwaliteitsregistratie
- Afstemming gezocht met Kwaliteitsinstituut