

Het belang van goede zorg dichtbij mensen



Inhoud

Waarover gaat deze visie?	Pagina 4
Samenwerking.	Pagina 7
Transparantie	Pagina 8
Innovatie	Pagina 9
Patiëntervaringen en persoonsgericht	Pagina 10
Hoe bereiken we dit en wie doet wat?	Pagina 12

Dit is een uitgave van Patiëntenfederatie Nederland
www.patiëntenfederatie.nl
E info@patiëntenfederatie.nl

Augustus 2016

Samenvatting

Gezondheid bestaat uit meer dan fysiek, geestelijk en sociaal welbevinden. De kwaliteit van leven, het uitvoeren van de dagelijkse activiteiten, spiritualiteit, mentale functies, lichaamsfuncties en sociaal-maatschappelijke participatie zijn alle onderdeel van gezondheid en welbevinden.

Zorg dichtbij bestaat uit een breed palet van zorg en ondersteuning, inclusief welzijn. Deze zogenaamde eerstelijnszorg bevat veel vakgebieden. Vaak speelt de huisarts daarin een centrale rol, maar soms juist andere zorgverleners. Het komt het steeds vaker voor dat verschillende zorgverleners zorg voor een patiënt leveren. In de visie van de Patiëntenfederatie moet dat een soepel samenwerkend team zijn. In dit visiedocument is de huisarts de rode draad.

De eerstelijnszorg heeft een centrale plaats in gezondheidszorg in Nederland. Dat moet zo blijven, vindt Patiëntenfederatie Nederland. Deze zorg is dichtbij de mensen en laagdrempelig. En de eerstelijnszorg is van groot belang om ook in de toekomst met toenemende zorgvraag goede zorg te kunnen blijven bieden.

Daarbij is het nodig dat alle betrokkenen in de eerste lijn, zoals onder meer de huisarts en zijn complete team, wijkverpleegkundige, apotheker en fysiotherapeut nauw samenwerken, gegevens veilig uitwisselen en elkaar op de hoogte houden van wat ze doen voor iemand die zorg krijgt.

De Patiëntenfederatie stelt dat in de gezondheidszorg de komende jaren de volgende onderwerpen versterking en versnelling nodig hebben. Dat geldt in het bijzonder ook voor de zorg dichtbij. Daarvoor zijn de politiek, overheid, verzekeraars en zorgaanbieders aan zet. Ook patiëntenorganisaties zijn actief om hieraan bij te dragen.

Waarover gaat deze visie?

De visie richt zich op de centrale rol van de huisartsenzorg en de samenwerking met andere terreinen binnen de eerstelijnszorg, de zorg dichtbij. Ze is tot stand gekomen door het verzamelen van de ervaringen van patiënten via meldacties (onderzoek) onder het ongeveer 23.000 leden tellende panel van de Patiëntenfederatie, signalen van de lidorganisaties van de Patiëntenfederatie, meldingen bij het Nationale Zorgnummer en literatuuronderzoek.

Zorg staat onder druk

De Patiëntenfederatie constateert dat de zorg onder druk staat. Want het aantal mensen met een of meer chronische aandoening(en) stijgt en de bevolking vergrijst. Mensen blijven langer zelfstandig wonen, en medisch kan er steeds meer. De zorgvraag verandert daardoor van aard en neemt toe. Die verandering moet het hoofd worden geboden.

“STIP” is het sleutelwoord: samen-werken, transparantie, innovatie en patiëntervaringen zijn voor de Patiëntenfederatie nodig als het gaat om de eerstelijnszorg. Zorg dichtbij als het kan, verder weg als het moet.

Patiëntenfederatie Nederland wil dat de eerstelijnszorg de ‘ruggengraat’ van onze gezondheidszorg blijft. Dat kan de eerstelijnszorg doen door mensen in staat te stellen gezond te blijven en, in het geval van gezondheidsklachten, snel te reageren. Deze zorg kan gaan van begeleiden van zwangerschap en bevalling tot aan vraagstukken over het einde van het leven. Verder kan de eerstelijnszorg helpen mensen met een chronische ziekte of beperking goed te laten functioneren. Zo draagt de zorg dichtbij mensen haar steentje bij aan gezondheid en kwaliteit van leven.

Korte uitleg

S

Samenwerking.

Patiënten verlangen samenhangende zorg met goede en veilige gegevensuitwisseling.

P7

T

Transparantie.

Inzicht in de toegevoegde waarde van de zorg is gewenst. Inzicht draagt bij aan mogelijkheden tot het vraaggericht vormgeven van de zorg en aan kwaliteitsverbeteringen. Ook kan inzicht keuze ondersteunende informatie bieden.

P8

I

Innovatie.

De ontwikkeling en inzet van nieuwe mogelijkheden is nodig om de vragen waar de zorg voor staat te kunnen beantwoorden en aansluiting te vinden bij wat mensen vragen. Dat betekent bijvoorbeeld het gebruikmaken van ICT en werken met persoonlijke gezondheidsdossiers.

P9

P

Patiëntervaringen en persoonsgericht.

De schat aan ervaringen die de patiënt opdoet, biedt inzicht dat nuttig is voor verbetering van de kwaliteit van zorg, van dienstverlening en voor de randvoorwaarden die daarvoor nodig zijn. De persoonlijke situatie van mensen, de ontwikkeling en behoeften van de patiënt zijn in de visie van Patiëntenfederatie Nederland het uitgangspunt voor het leveren van zorg. Dat maakt de zorg persoonsgericht.

P10



S

Samenwerken

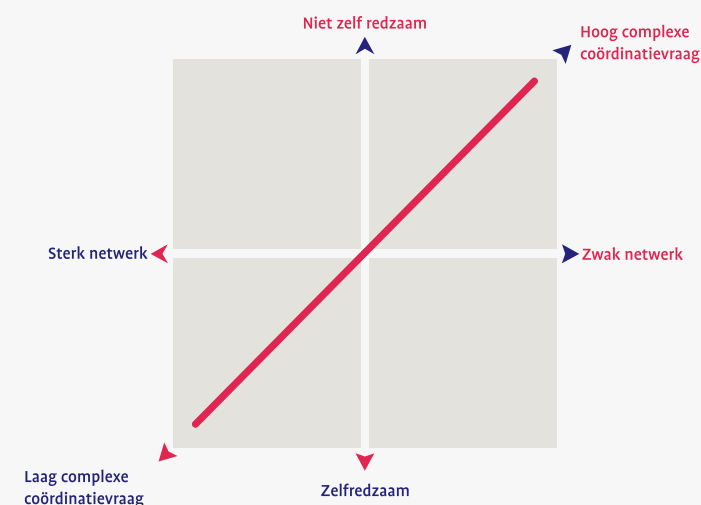
Om dat allemaal ook voor de toekomst te kunnen waarmaken moeten patiëntenorganisaties, zorgverleners, zorgverzekeraars, lokale, regionale, landelijke overheden en de politiek de handen ineen slaan om samen de zorg beter te maken.

De persoonlijke situatie van mensen, de ontwikkeling en behoeften van de patiënt zijn in de visie van Patiëntenfederatie Nederland het uitgangspunt voor het leveren van zorg. Daarvoor is het nodig de wensen en behoeften van patiënten en zorggebruikers te kennen op individueel niveau en op wijkniveau. Patiënten vragen een optimale klik tussen de

zorgvraag en het zorgaanbod. Zorg is in dit verband breed: fysiek, psychisch en sociaal.

Zorgverleners moeten informeren naar de ervaringen, behoeften en mogelijkheden van de patiënt en daar rekening mee houden in het behandeltraject en bij de organisatie van zorg rekening. Ze moeten meeleven, goed luisteren en de tijd nemen voor de behandeling. Zorgverlener en patiënt moeten als dat kan samen beslissen wat er gebeurt.

De patiënt die dat wil moet als het kan zelf de regie kunnen voeren over zijn gezondheid. Zorggeld moet de patiënt volgen. Dat maakt het overigens ook gemakkelijker om binnen de eerste lijn door te verwijzen.





T

Transparantie

De Patiëntenfederatie wil dat patiënten en verzekerden inzicht hebben in het zorgaanbod, in de kwaliteit ervan en in de uitkomsten van zorg. Dat draagt bij aan belangrijke waarden uit de visie van Patiëntenfederatie: innovatie, keuzevrijheid en zorgverbeteringen.

Transparantie geeft rekenschap aan de samenleving over de toegevoegde waarde van zorg voor mensen. Weten wat goed gaat en wat beter kan, is een bron voor vernieuwing en verbetering. Het openbaar maken van die kennis maakt het mogelijk dat patiënten en andere partijen kunnen meedenken over en samenwerken aan vernieuwingen en verbeteringen.

De ervaringen en inzichten van de patiënt, informatie over het zorgaanbod, inzicht in de kwaliteit van zorg en uitkomsten van zorg zijn mensen behulpzaam bij het maken van keuzes. De ene keer is dat bij het kiezen van een zorgverlener, de andere keer is dat voor de behandeling die zij overwegen, of voor een verzekering of verzekeraar. Vaak is het handig om te weten wat je van je zorgverlener(s) mag verwachten.

Het is de komende jaren nodig te werken aan het verbeteren en verkrijgen van deze inzichten. De brede blik en de veelheid aan gezondheidsklachten waarmee de zorg in de eerste lijn te maken krijgt maken dat niet eenvoudig. Daarom is het nodig dat zorgverleners samenwerken met patiënten(organisaties) en verzekeraars aan openheid.

I

Innovatie en ICT kunnen helpen

De Patiëntenfederatie wil goede uitwisseling tussen professionals onderling en de mogelijkheid voor patiënten om zelf gegevens te kunnen aanleveren en inzien. Denk bijvoorbeeld aan meetwaarden. Daarvoor is de persoonlijke gezondheidsomgeving. Met die digitale omgeving zijn ook allerlei digitale diensten beschikbaar, zoals zorg op afstand, e-consult en afspraken maken via internet. Die omgeving moet de patiënt ook inzicht bieden in het Individuele Zorg(leef)plan. Zo kunnen mensen door een persoonlijke gezondheidsomgeving altijd hun gegevens inzien. En bovendien kunnen de betrokken zorgverleners zo over gelijke en actuele informatie beschikken, die goed toegankelijk is. Dat draagt bij aan goede en samenhangende zorg dichtbij.

Toepassing van en aansluiting op het Landelijk Schakelpunt bevordert de informatieoverdracht en

afstemming. Aan dit Schakelpunt zijn verschillende zorgverleners gekoppeld. De Patiëntenfederatie heeft. De Patiëntenfederatie heeft daar hoge verwachtingen van, maar wijzen ook op de privacyaspecten en op het belang van de veiligheid van een dergelijk systeem. Patiënten vinden veiligheid een vanzelfsprekend onderdeel van een goede gegevensuitwisseling.

Een aantal ontwikkelingen onderstreept het belang van een goede persoonlijke gezondheidsomgeving voor goede zorg dichtbij. De zorg wordt ingewikkelder en wordt niet meer door één zorgverlener geboden, maar vanuit een netwerk van zorgverleners. Tegelijkertijd zien we dat informatie-uitwisseling lastig is, waardoor er kans bestaat op medische fouten. De bestaande ICT is vaak gericht op zorgverleners en de patiënt heeft er geen toegang toe of geen rol in. In de visie van de Patiëntenfederatie heeft de patiënt eenvoudig en veilig toegang tot zijn persoonlijke gezondheidsomgeving.



Patiëntervaringen en persoonsgerichtheid

Patiëntervaringen

De ervaringen van patiënten zijn onmisbaar als de zorg beter moet worden gemaakt. ZorgkaartNederland kan een rol spelen, net als het programma Mijn kwaliteit van Leven. De patiënt is de ervaringsdeskundige bij uitstek. Hij is ook de enige die alle schakels in de zorg tegenkomt op zijn patiëntroute. Die ervaringen van patiënten kunnen worden gebruikt om de zorg nog beter te maken, om te laten zien waar het niet goed gaat.

Een bijzondere categorie wordt gevormd door ervaringsdeskundigheid van mensen met een minder vaak voorkomende aandoening. Zij kennen vaak beter dan de zorgverlener het verloop van de aandoeningen en de relevante signalen. Het is waardevol als zorgverleners van deze ervaringsdeskundigheid gebruikmaken.

Persoonsgericht

De patiënt is de centrale factor in de zorg dichtbij. Gezondheid is voor de Patiëntenfederatie meer dan fysiek, geestelijk en sociaal welbevinden. Ook de kwaliteit van leven en het dagelijkse functioneren, de omgang met anderen en spiritualiteit spelen een rol.

Goede zorg dichtbij is zorg die naadloos aansluit op de wisselende zorgvragen en -wensen van mensen. Ze is persoonsgericht; de patiënt kan het zelf regelen, indien mogelijk en gewenst. De zorg is transparant over het aanbod, de kwaliteit en de kosten. Patiëntervaringen dragen bij aan die openheid.

Zorgverleners uit de eerste lijn zijn goed op de hoogte van andere terreinen en kunnen daar snel mee schakelen.

Denk aan ziekenhuiszorg, welzijnswerk, vrijwilligers, (sport)clubs en culturele en levensbeschouwelijke organisaties. Bij de inrichting van de eerstelijnszorg is het belangrijk te kiezen voor een wijkgerichte benadering. Goede afstemming van de zorg op de omstandigheden in een wijk of buurt bevordert een goede samenhang tussen wonen, zorg en welzijn. Dat is belangrijk, omdat mensen tegenwoordig langer zelfstandig thuis wonen. En het schept kansen voor allerlei vormen van preventie. Daarnaast kan voor minder vaak voorkomende aandoeningen specialisatie op gemeentelijk, stedelijk of regionaal niveau nodig zijn. Anders gezegd: zorg dichtbij als het kan en ver(der) weg als het moet en beter is voor de patiënt.

Voor patiënten is het belangrijk dat ze kunnen kiezen voor de zorgverlener die zij wensen.



Hoe bereiken we dit en wie doet wat?

Er is samenwerking en een goede organisatie nodig. Daarbij moet oog zijn voor verschillen tussen regio's en bevolkingssamenstelling. Een stad vraagt mogelijk om andere uitwerkingen dan het platteland.

In alle gevallen zijn prikkels in de financiering hard nodig. Ze moeten aanzetten tot patiëntgerichte, innovatieve en efficiënte zorg. Bovendien moeten de zorgverleners en de patiënt altijd goed en actueel inzicht hebben in het zorgaanbod en de kwaliteit. Dat draagt bij aan vertrouwen, wat van belang is voor goede samenwerking. Dat is nu en in de toekomst het enige juiste antwoord op de veranderende zorgvraag.

Om dat te bereiken moeten alle betrokkenen aan de bak.

De politiek

De **politiek** moet ervoor zorgen dat vijf belangrijke wensen van patiënten kunnen worden gerealiseerd. Dat zijn:

- Klantgerichte vernieuwing en organisatie van de zorg.
- Maatwerk dat mensen in staat stelt langer zelfstandig te blijven wonen.
- Eenvoudige en betaalbare regelingen voor patiënten.
- Keuzemogelijkheden voor zorgverleners en meer keuzemogelijkheden voor verstrekkingen uit het basispakket, bijvoorbeeld voor hulpmiddelen.
- Het beschikbaar maken van informatie over de kwaliteit van de zorg.

De overheid

De Patiëntenfederatie vraagt **de landelijke en regionale overheden** om samenwerking binnen de eerstelijnszorg en naastgelegen terreinen te stimuleren door een persoonsgerichte benadering. De mogelijkheden van samenwerking tussen gemeenten, zorgverzekeraars en eerstelijnszorgverleners moeten optimaal worden benut. In financiering en regulering moeten voldoende prikkels en mogelijkheden voor samenwerking en innovatie komen. We vragen overheden met zorgverzekeraars zorg te dragen voor afstemming tussen zorg gefinancierd uit verschillende bronnen. Geld volgt de patiënt. Het mag voor mensen niet

uitmaken uit welke potje bepaalde zorg betaald: de financieringsstructuur mag geen belemmeringen opleveren.

Zorgverleners

Aan **zorgverleners** vraagt de Patiëntenfederatie om samenwerking als grondhouding te kiezen. Zorgverleners moeten werk maken van samenwerking in netwerken die gericht zijn op de patiënt. We vragen maatwerk en persoonsgerichte zorg, geen 'one size fits all' oplossingen.

We vragen goede en veilige gegevens-uitwisseling in te zetten en te werken aan patiëntgerichtheid door rekening te houden met de wensen en behoeften van patiënten, het bieden van goede service en dienstverlening, die past bij de verwachtingen die mensen daar bij hebben, zoals digitale mogelijkheden. We vragen hen met patiënten te werken aan kwaliteit, door gebruik te maken van de ervaringen en deskundigheid van patiënten en de verwachtingen van mensen te kennen.

Zorgverleners moeten met patiëntenorganisaties en zorgverzekeraars meewerken aan meer rekenschap over kwaliteit, kosten en patiëntervaringen met het oog op keuze-informatie en zorgverbeteringen.

De kwaliteit moet beter. Patiënten en patiëntenorganisaties kunnen daarbij helpen. En opleidingen en nascholing

moeten worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen. Denk aan ontwikkelingen op het gebied van digitale zorg, kwaliteit, substitutie en communicatie. Maar ook aan het geven van rekenschap aan de samenleving over kwaliteit en toegevoegde waarde van de zorg. Tenslotte moet samen beslissen gemeengoed worden in elke behandelsituatie. Projecten als "3 Goede Vragen" in de spekkamer dragen daaraan bij.

Zorgverzekeraars

Aan **zorgverzekeraars** vragen we te investeren in instrumenten die het tot stand komen van samenwerking en goede gegevensuitwisseling tussen zorgverleners en de patiënt bevorderen, zoals ICT en digitale zorg. We vragen hen zorg in te kopen die voldoet aan de wensen van de patiënt en te investeren in preventie. Verzekeraars kunnen met patiëntenorganisaties en organisaties van zorgverleners transparantie en keuze-ondersteunende informatie over de zorg stimuleren.

Patiëntenorganisaties

Wat doen **patiëntenorganisaties**?

De Patiëntenfederatie en haar leden dragen vanuit het patiëntenperspectief hun steentje bij aan wat nodig is om het ideaalbeeld te bereiken. Wij zijn betrokken bij diverse (landelijke) trajecten

op het gebied van de eerstelijnszorg. Dit gaat om kwaliteit, transparantie en inrichting en organisatie van de zorg. Het kan gaan om huisartsenzorg, ketenzorg, farmaceutische zorg, medicijnverstrekking, maar ook om mondzorg, fysiotherapie en andere eerstelijnszorg. Wij presenteren het patiëntenperspectief vanuit deze visie bij de politiek, overheden, zorgaanbieders en zorgverzekeraars.

We brengen de ervaringen in kaart van mensen. Tegen welke knelpunten lopen ze aan en welke verbeteringen zien ze? Dat doen we met peilingen en onderzoek. Bijvoorbeeld met het ca. 23.000 leden tellende panel van de Patiëntenfederatie. Ervaringen van mensen vormen het startpunt voor beleid en verbetervoorstellen.



Patiëntenfederatie Nederland maakt zich namens meer dan 160 patiëntenorganisaties sterk voor alle mensen die zorg nodig hebben, nu of in de toekomst. Wij geven patiënten een stem: in de spreekkamer, in de politiek, bij de zorgverzekeraar en in het nieuws.

Om goede keuzes te kunnen maken in de zorg, is goede en duidelijke informatie belangrijk. Patiëntenfederatie Nederland biedt deze informatie via haar kanalen:



ZorgkaartNederland.nl

zoek, vind en waardeer zorgverleners



DigitaleZorgGids.nl

dé gids op het gebied van digitale zorg of e-health



MijnKwaliteitVanLeven.nl

de zorg verandert, wat betekent dat voor u?



☎ 030 297 03 03

🌐 www.patiëntenfederatie.nl

Zorgen over
zorg en
ondersteuning?