

Vijf wensen van patiënten

‘De zorg draait om patiënten’ en ‘Bij ons staat u als cliënt centraal’, horen we voortdurend van de zorg en de politiek. Toch zijn onze wensen nog lang niet altijd leidend. Daarom vijf concrete wensen van patiënten. Maakt u ze waar?

1 Vernieuw en organiseer de zorg klantgericht

In de zorg bepalen de locatie en de agenda van de zorgaanbieder waar en wanneer we zorg krijgen. Benut technische en organisatorische mogelijkheden om de zorg zo in te richten dat wij niet steeds naar het ziekenhuis hoeven. Digitale zorg ondersteunt ook de huisarts wanneer hij een deel van de ziekenhuiszorg overneemt. Het maakt de zorg dus efficiënter en minder duur. Klantgerichte zorg, ondersteund door digitale innovatie, brengt de zorg dichterbij en geeft de patiënt regie. Tegelijk wordt overbehandeling hiermee verminderd.

- ! **Stimuleer digitale zorg met bewezen maatschappelijke meerwaarde en zorg voor passende financiering.**
- ! **Voer nieuwe technologieën snel in, zodat we zelf de regie kunnen voeren.**

39%

39% van de patiënten heeft moeite om de deur uit te gaan voor een bezoek aan arts of ziekenhuis (e-Health-monitor 2015 Nictiz en NIVEL).

“ Ik heb af en toe een vraag omdat het niet altijd even goed gaat. Dan is het juist heel fijn als ik die vragen niet op hoeft te sparen, maar deze direct kan stellen. In plaats van een rit naar het ziekenhuis te maken. Ik kan soms mijn huis niet uit en heb dan ook behoefte aan contact met mijn artsen. Ik wil dan vragen kunnen stellen en antwoorden krijgen. ”

2 Bied maatwerk zodat wij zelfstandig kunnen blijven wonen

We willen en moeten langer zelfstandig wonen. Dat lukt als de zorg goed is geregeld. Met wijkverpleegkundigen en verzorgenden in de buurt voor de dagelijkse verzorging en met betrouwbare huishoudelijke hulp. Het geeft een veilig gevoel als we de verplegende of verzorgende in noodgevallen kunnen oproepen. En als er extra zorg is, als het (tijdelijk) slechter gaat.

- ! **Investeer extra geld in ondersteuning en zorg dichtbij. En veranker verzorging en verpleging in de zorgverzekering.**
- ! **Kijk als gemeente en zorgverzekeraar goed wat er nodig is.**
- ! **Bied huishoudelijke hulp voor de meest kwetsbaren.**
- ! **Creëer ruimte om tijdelijk meer zorg of opvang te kunnen bieden (eerstelijnsverblijf).**

75%

75% van de huisartsen vindt de zorg thuis onvoldoende (onderzoek NOS, 2015).

“ De tijd waarin ik volgens de nieuwe indicatie gedoucht moet worden, is idiotot kort. Voor iemand zonder beperkingen, die zich snel en makkelijk kan aan- en uitkleden, is het misschien prima. Maar als bij mij alles snel moet, ben ik daarna doodmoe en kan ik niks meer. ”



3 Maak regelingen betaalbaar en eenvoudig

We betalen steeds meer uit eigen portemonnee en wie veel zorg nodig heeft, betaalt vaak te veel. Bovendien weet je vaak niet wat je moet betalen, omdat de regelingen voor alle eigen betalingen (zorgverzekering, Wmo en Wlz) niet te overzien zijn.

- ❗ **Verminder het aantal regelingen voor eigen betalingen. Houd de huisarts en wijkverpleging buiten het eigen risico.**
- ❗ **Verlaag het bedrag dat we bijbetalen. Voer een inkomensafhankelijk plafond in voor het totaal van alle eigen betalingen.**
- ❗ **Maak het makkelijk. Regel één centraal systeem waarin we kunnen bijhouden wat we zelf moeten betalen en zien wat het kost als er meer zorg nodig is.**

39%

Voor 39% van de mensen die een gesprek hebben gehad met de gemeente, geldt dat de uitkomst financieel niet haalbaar is vanwege de eigen bijdragen (cliëntenmonitor 2015, Aandacht voor Iedereen).

“Iedere maand betalen we 660 euro aan zorgkosten en dat is nog zonder het jaarlijks eigen risico voor de zorgverzekering van 380 euro per persoon. Dat betaal ik met mijn hoge dwarslaesie natuurlijk ook meteen! (medicijnen, katheters, enz.). We lopen zo financieel helemaal vast met het betalen van alle vaste lasten.”

4 Bied meer keuzevrijheid in het basispakket

Voor een aantal verstrekkingen uit het basispakket is de keuze beperkt, bijvoorbeeld voor hulpmiddelen, incontinentiemateriaal, protheses en verbandmiddelen. Uit een meldactie van Patiëntenfederatie NPCF blijkt dat 32% van de mensen met een hulpmiddel, zich beperkt voelt in de keuze. We hebben deze hulpmiddelen dagelijks nodig. Dan is het belangrijk dat ze comfortabel zijn en geen andere klachten geven.

- ❗ **Creëer meer keuze voor verstrekkingen uit het basispakket.**
- ❗ **Bied mogelijkheden om de gemaakte kosten te declareren, zodat we kunnen kiezen om bij te betalen voor een duurder product.**

2,2 miljoen

Jaarlijks zijn 2,2 miljoen Nederlanders afhankelijk van hulpmiddelenzorg (GIPdatabank).

“Als mevrouw een katheter prettig vond werken, was deze weer te duur en mocht ze die niet blijven gebruiken. Ook het incontinentiemateriaal was beperkt tot de goedkopere versies, terwijl die minder lekker zaten en ze er ook huiduitslag van kreeg (ervaring verpleegkundige).”

5 Maak het aanbod van zorg en zorgverzekeraars transparant

Nog steeds blijft informatie over kwaliteit en kosten verborgen binnen zorgorganisaties, -verzekeraars en besloten in registratiesystemen. Medische informatie is verspreid over veel verschillende websites. Hoe weet je als patiënt wat goede informatie is, welke behandelingen er zijn, wat ze kosten en of ze werken. Naar welke zorgaanbieder kun je het beste gaan? En welke zorg past bij je waarden?

- ❗ **Maak informatie over de kwaliteit van zorgaanbieders en de zorgverzekering beschikbaar. Dan kunnen we goede keuzes maken die bijdragen aan een betere kwaliteit van leven.**
- ❗ **Veranker onze stem in het zorgstelsel, zodat onze wensen leidend worden in de zorg. Financier patiëntenorganisaties uit de zorgpremie.**

ruim 1 miljoen

Ruim 1 miljoen mensen bezoeken maandelijks ZorgkaartNederland.

“Ik ging op zoek naar een gespecialiseerd darmcentrum. De kwaliteit heb ik op verschillende manieren gecheckt, via ervaringen van anderen op ZorgkaartNederland en via een kennis die daar toevallig ook was behandeld. De huisarts stond achter mijn keuze. Het ging om een ingrijpende darmoperatie. Dan wil je wel weten dat je bij een goed ziekenhuis terecht komt.”