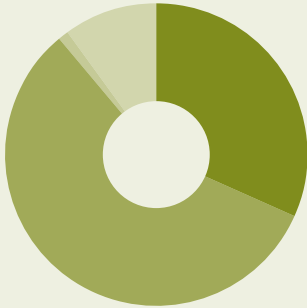
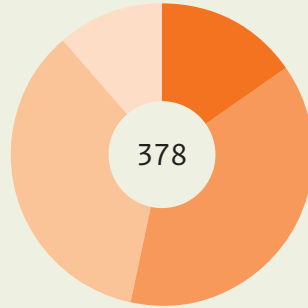


# Medisch Specialistische Zorg

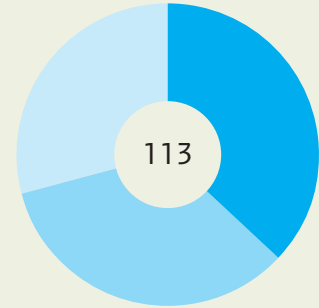
## Kwaliteit Informatiebronnen



- Keuze-informatie
- Leren & verbeteren
- Zorginkoop/Zorgverkoop
- Combinatie van doelen



- Indicatorenset
- Patient/kwaliteitsregistratie
- Toepassing
- Meetinstrument



- Proces
- Structuur
- Uitkomst

## Gespreksonderwerpen



Patiënt

### Toegankelijke keuze-informatie

- Een goed gesprek tussen de zorgprofessional en de patiënt bepaalt welke informatie relevant is voor de patiënt (context is essentieel).
- Het is belangrijk betrouwbare kwaliteitsinformatie duidelijk en toegankelijk aan te bieden en waar nodig aan te passen voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.
- Ondersteun patiënten bij het gebruiken van kwaliteitsinformatie en het maken van keuzes.



Zorgprofessional

### Plaats data op dieet

- Door de schaarse beschikbare capaciteit van (zorg)professionals blijft een deel van de beschikbare kwaliteitsinformatie onbenut.
- Breng focus aan en ga in gesprek over kwaliteit-verbeteracties en verbeterdoelen.
- Indicatoren zijn niet voor alle (typen) van geleverde zorg bruikbaar.
- Kwaliteitsindicatoren zijn het meest zinvol en bruikbaar indien er sprake is van (enige) variatie en de vastgestelde afwijkingen herleidbaar en te duiden zijn.



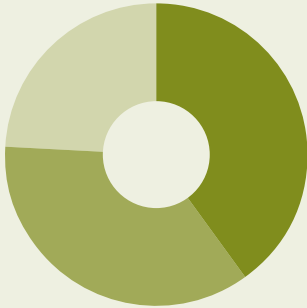
Zorginkoper

### Een goed gesprek

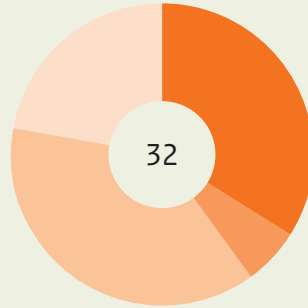
- Door de inzet van volumennormen heeft de verzekeraar invloed op concentratie of spreiding van hoog-complexe zorg. Volumennormen worden ingezet voor selectieve zorginkoop.
- Voor een goed gesprek tussen zorginkoper en zorgaanbieder en het vaststellen van verbeterdoelen, is andere kwaliteitsinformatie gewenst/van belang.
- Zorgverzekeraars en zorgaanbieders zoeken naar een balans tussen het verzamelen van kwaliteitsinformatie en het voeren van de dialoog om kwaliteitsverbetering te realiseren.

# Geestelijke Gezondheids Zorg

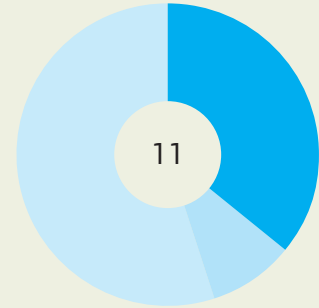
## Kwaliteit Informatiebronnen



- Keuze-informatie
- Leren & verbeteren
- Zorginkoop/Zorgverkoop
- Combinatie van doelen



- Indicatorenset
- Patient/kwaliteitsregistratie
- Toepassing
- Meetinstrument



- Proces
- Structuur
- Uitkomst

## Gespreksonderwerpen



Cliënt

### Streven naar maximale transparantie

- Cliënten baseren hun keuze doorgaans op vrij praktische aspecten, zoals de beschikbaarheid, locatie en wachttijd. Daarnaast is de 'klik' met de therapeut en de ervaring van familie en vrienden van belang (dit is vooral zo bij vrijgevestigde psychotherapeuten).
- Cliënten verdienen maximale transparantie over de kwaliteit van zorg - één manier om dat voor elkaar te krijgen is door meer in te zetten op het verzamelen van ervaringsverhalen.
- Stimuleer het Samen beslissen bij de huisarts door de informatie over behandelaars en zorgaanbod, ervaringsverhalen en kwaliteitsinformatie daar beschikbaar te maken.



Zorgprofessional

### De dialoog over kwaliteits(informatie)

- Zorgprofessionals zijn kritisch over de meerwaarde van kwaliteitsindicatoren of benchmarks voor leren en verbeteren.
- Wat volgens de sector wel bijdraagt aan leren en verbeteren, is het voeren van het gesprek en het uitvoeren van visitaties.
- Visitaties zijn een goed instrument om in te zetten voor leren en verbeteren in de GGZ, omdat visitaties het verbeterproces op gang brengen.
- Zorgprofessionals willen de dialoog voeren over het efficiënt verzamelen en ontsluiten van kwaliteitsinformatie en het zinvol gebruiken ervan.



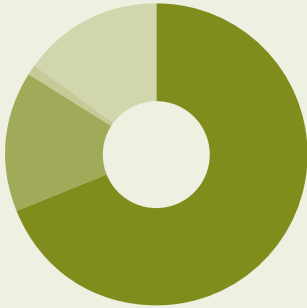
Zorginkoper

### Een veilige dialoog

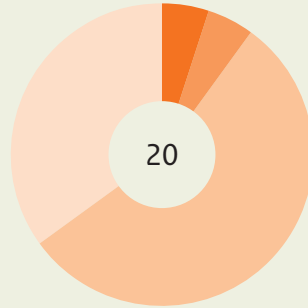
- Door de inzet van volumennormen heeft de verzekeraar invloed op concentratie of spreiding van hoog-complexe zorg. Volumennormen worden ingezet voor selectieve zorginkoop.
- Voor een goed gesprek tussen zorginkoper en zorgaanbieder en het vaststellen van verbeterdoelen, is andere kwaliteitsinformatie gewenst/van belang.
- Zorgverzekeraars en zorgaanbieders zoeken naar een balans tussen het verzamelen van kwaliteitsinformatie en het voeren van de dialoog om kwaliteitsverbetering te realiseren.

# Paramedische zorg - fysiotherapie

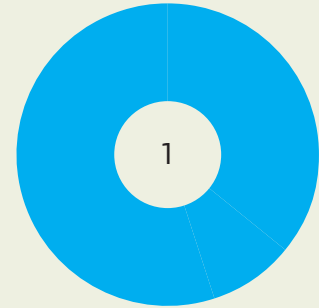
## Kwaliteit Informatiebronnen



- Keuze-informatie
- Leren & verbeteren
- Zorginkoop/Zorgverkoop
- Combinatie van doelen



- Indicatorenset
- Patient/kwaliteitsregistratie
- Toepassing
- Meetinstrument



- Proces
- Structuur
- Uitkomst

## Gespreksonderwerpen



Patiënt

### Focus op relevante keuze-informatie

- Transparantie over kwaliteit, maar ook over de afstand, ervaringen van verwijzers en aanbevelingen uit eigen omgeving zijn voor patiënten belangrijk bij het maken van een keuze voor een praktijk/behandelaar.
- Transparantie over kwaliteit wordt door fysiotherapeuten als spannend ervaren omdat data vaak multi-interpretabel is. Een patiënt mist vaak de achtergrondinformatie om de data juist te kunnen interpreteren. Het niet transparant maken van data kan echter leiden tot wantrouwen bij cliënten.



Zorgprofessional

### Getrapte transparantie

- Het is belangrijk om kwaliteitsinformatie primair in te zetten voor leren en verbeteren.
- Kwaliteitsinformatie kan vanuit richtlijnontwikkeling bijdragen aan kwaliteitsverbetering. Het is belangrijk dat zorgprofessionals leren hoe dit werkt, omdat dit als basis kan dienen om kwaliteitsinformatie stapsgewijs in te zetten voor transparantie.



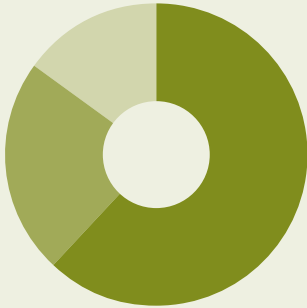
Zorginkoper

### Een goed gesprek

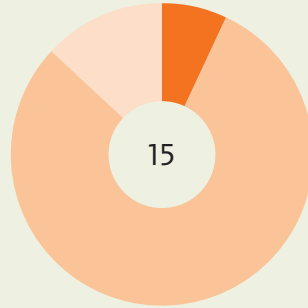
- Zorgprofessionals geven aan dat zorginkopers meer aandacht kunnen besteden aan het voeren van het goede gesprek, in plaats van aan verantwoording. Zo komt de focus op verbetertrajecten te liggen.
- De basis voor het goede gesprek is gelijkwaardige informatievoorziening. Het gebruiken van de Resultaatindex moet hierin voorzien. De Resultaatindex houdt rekening met verschillende factoren die duiding geven aan kwaliteit en effectiviteit van de geleverde zorg.

# Gehandicaptenzorg

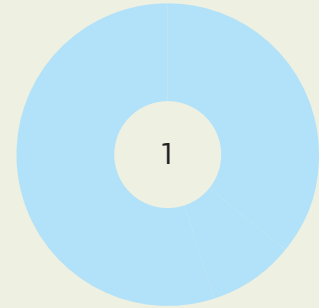
## Kwaliteit Informatiebronnen



- Keuze-informatie
- Leren & verbeteren
- Zorginkoop/Zorgverkoop
- Combinatie van doelen



- Indicatorenset
- Patient/kwaliteitsregistratie
- Toepassing
- Meetinstrument



- Proces
- Structuur
- Uitkomst

## Gespreksonderwerpen



Clïënt

### Kwaliteitsinformatie is doorslaggevend

- Kwaliteitsinformatie wordt binnen de langdurige zorg niet of nauwelijks gebruikt als keuze-informatie. Het gaat vooral over: 1. Is er ruimte? 2. Wat is de afstand tussen de familie en de zorginstelling?
- Andere bepalende factoren voor het maken van een keuze voor een zorgaanbieder zijn de cultuur, beleving, sfeer en het krijgen van een goed en veilig gevoel bij de zorgaanbieder.
- Cliëntenvertegenwoordigers zelf benadrukken het belang van participatie en inspraak
- Participatie van cliënten gaat om meer dan alleen meedoen aan de basis. Het gaat over het serieus nemen van cliënten, naar ze luisteren en ze werkelijk gehoord hebben.



Zorgprofessional

### Een eigen invulling

- Binnen de gehandicaptenzorg ligt de focus op het goede gesprek en een continue praktijk van leren en verbeteren.
- Zorgaanbieders hebben de vrijheid om een eigen invulling te geven aan leren en verbeteren door eigen leerpunten en doelen op te stellen. Centraal staat daarbij de kwaliteit van leven van de cliënt.
- De dialoog wordt als basis voor verantwoording gezien.
- De landelijke verplichte kerngegevens voor transparantie wordt als weinig zinvol ervaren.



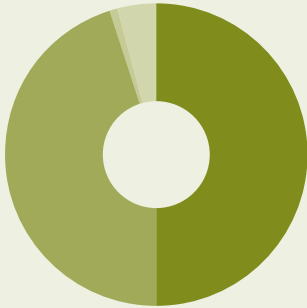
Zorginkoper

### Een goed gesprek

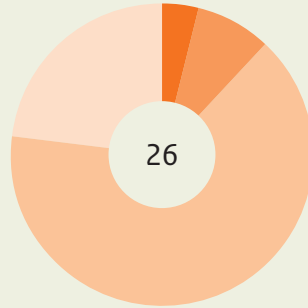
- Zorgkantoren investeren in het aannemen van kwaliteitsmedewerkers om het goede gesprek te voeren met zorgaanbieders.
- Zorgaanbieders stellen zelf doelen voor leren en verbeteren op en bespreken dit met de zorgkantoren.
- Leren en verbeteren staat in alle (goede) gesprekken over zorginkoop en zorgcontractering centraal.

# Huisartsenzorg

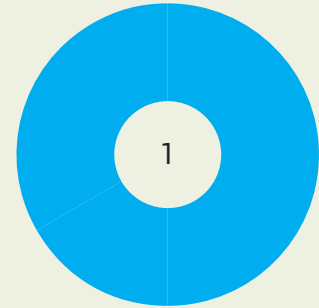
## Kwaliteit Informatiebronnen



- Keuze-informatie
- Leren & verbeteren
- Zorginkoop/Zorgverkoop
- Combinatie van doelen



- Indicatorenset
- Patient/kwaliteitsregistratie
- Toepassing
- Meetinstrument



- Proces
- Structuur
- Uitkomst

## Gespreksonderwerpen



Patiënt

### Gepast verwijzen

- Kwaliteitsinformatie wordt door patiënten nauwelijks gebruikt bij de keuze voor een huisarts; patiënten gaan er eigenlijk altijd vanuit dat de kwaliteit van zorg bij elke huisarts op orde is.
- Wél relevant bij de keuze voor een huisarts zijn de afstand, de wachttijd, de (vertrouwens)relatie met de huisarts en de wijze waarop huisartsen zijn gecontracteerd door zorgverzekeraars.
- Bij de keuze voor een zorgaanbieder (in de tweedelijns) moet de focus liggen op het ondersteunen van patiënt én huisarts, zodat er gepast verwezen wordt.



Zorgprofessional

### Het potentieel beter benutten

- Het potentieel van (kwaliteits)informatie wordt binnen de huisartsenzorg onvoldoende benut voor leren en verbeteren primair door gebrek aan tijd en capaciteit, maar soms is ook sprake van een 'conservatieve bedrijfsvoering'.
- Het stellen van de juiste vragen kan bijdragen aan leren en verbeteren in de eigen praktijk.
- Het voeren van gesprekken met patiënten, collega's en zorgverzekeraars is noodzakelijk om leren en verbeteren tot stand te brengen.



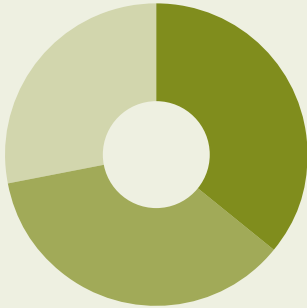
Zorginkoper

### Focus op leren en verbeteren

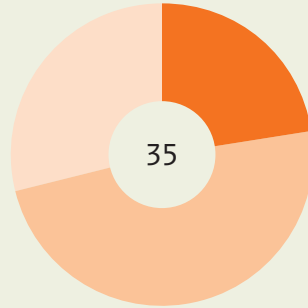
- Door het gebruik van beschikbare (kwaliteits)informatie in de praktijk te bevorderen, kan gepast verwijzen beter ondersteund worden.
- Door de focus op verantwoording en een cultuur van afrekening en wantrouwen te verleggen naar het voeren van een gesprek over leren en verbeteren, ontstaat er meer ruimte voor leren en verbeteren.

# Ouderenzorg

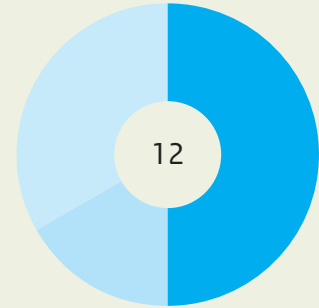
## Kwaliteit Informatiebronnen



- Keuze-informatie
- Leren & verbeteren
- Zorginkoop/Zorgverkoop
- Combinatie van doelen



- Indicatorenset
- Patient/kwaliteitsregistratie
- Toepassing
- Meetinstrument



- Proces
- Structuur
- Uitkomst

## Gespreksonderwerpen



Clïënt

### Keuze-informatie achterhaald

- Kwaliteitsinformatie heeft als keuze-informatie minder toegevoegde waarde, omdat er in de ouderenzorg weinig te kiezen is. Het gaat steeds vaker om de vraag: is er plaats?
- De focus moet verlegd worden naar de organiseerbaarheid van ouderenzorg, zodat iedere oudere de zorg krijgt die nodig is.
- Een integraal, domein overstijgend (Wlz en sociaal domein) kwaliteitskader biedt mogelijkheden om relevante thema's (zoals personeelsschaarste) gezamenlijk en effectief op te pakken.



Zorgprofessional

### Focus op kwaliteit van het leven

- In een sector waar de kwaliteit van leven voorop staat, zijn contextversterkende activiteiten, zoals het gesprek, meer van waarde.
- Zorgaanbieders hebben de behoefte om kwaliteitsinformatie aan te laten sluiten bij de eigen strategie en bedrijfsprocessen.
- Zorgaanbieders willen op basis van hun eigen gekozen thema's een kwaliteitsplan of kwaliteitscyclus opzetten, als basis voor 'leren en verbeteren'.
- Zorgprofessionals in de ouderenzorg vinden het eigen kwaliteitsplan en -verslag waardevoller om kwaliteit te duiden dan het aanleveren van indicatoren.



Zorginkoper

### De dialoog als basis voor leren en verbeteren

- Het kwaliteitsverslag van zorgaanbieders is een belangrijke basis voor de dialoog binnen de organisatie en met zorgkantoren/ zorgverzekeraars.
- De dialoog maakt het leren en ontwikkelen van organisaties mogelijk.
- De focus van de dialoog tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars moet gericht zijn op de maatschappelijke uitdagingen waar de ouderenzorg voor staat.