

In ZN (Zorgverzekeraars Nederland) Journaal nr. 46 heeft Hans Hoek, adviseur van het adviesbureau C3, gesteld dat de overheid geen instrumenten heeft om de kwaliteit binnen de zorginstellingen in Nederland te verbeteren. Hans Campfens, voorzitter van het Netwerk Cliëntenraden in de Zorg reageert op deze stelling.

Wat vindt 'de' cliënt?

Er is veel af te dingen op de marktwerking binnen de zorg, maar het is voor zowel vóór- als tegenstanders duidelijk dat het wel beweging oplevert binnen de sector.

De overheid schept door middel van marktwerking speelruimte voor de partners in de zorg. De inzet van marktwerking is in de context van de zorg altijd bedoeld als middel en nooit als doel op zich.

Binnen deze context speelt de overheid een belangrijke rol, want daar waar het misgaat zal de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en de Inspectie in actie moeten komen en dient de overheid handelend op te treden.

Volgens het NCZ zou de overheid op de volgende punten een krachtige regie moeten voeren.

Communicatie binnen de Zorg

Binnen de zorgsector is een breed spectrum aan medische informatie beschikbaar, zij het totaal ongeordend. Van het AD tot Elsevier en van Kies Beter tot Independer, de informatie staat overal en nergens waardoor de sector er zelf geen wijs uit kan worden.

Hoe zou de Cliënt dat dan wél kunnen?

Er is een dringende behoefte aan eenduidige en vooral 'keuze ondersteunende' informatie.

De schreeuw om regie is op dit punt ons inziens volkomen terecht! Een bemoedigende ontwikkeling is de Stuurgroep Transparantie Medisch-specialistische zorg, die in de komende jaren voor tachtig aandoeningen vergelijkbare kwaliteitsinformatie wil realiseren en beschikbaar wil stellen.

De totstandkoming van het Elektronische Patiënten Dossier is voor de Cliënt om diverse redenen heel belangrijk. Maar de berichten over de realisatie van dit project zijn echter zo pessimistisch, dat men er naar alle waarschijnlijkheid niet in zal slagen om binnen afzienbare tijd een goed functionerend landelijk systeem in te voeren.

Kwaliteit in de zorg

De kwaliteit in de zorg is een veel besproken onderwerp bij de overheid, de zorgverzekeraars en de zorgaanbieders. Vooralsnog is men het niet eens over de definiëring en dat zal nog wel even duren, want kwaliteit is een subjectief gegeven en dus voor meerdere uitleg vatbaar.

Om een langdurige discussie over dit onderwerp te voorkomen verdient het de voorkeur om uit te gaan van een eenvoudige definitie, zodat de zorgaanbieders in het kader van de marktwerking voor nadere invulling kunnen zorgen.

Er zouden volgens NCZ in ieder geval twee uitgangspunten kunnen zijn, namelijk de kwaliteit van het medisch handelen en de mate van Cliëntvriendelijkheid.

1. De kwaliteit van het medisch handelen met behulp van een meetbare medische output. (Zie bovengenoemde stuurgroep als voorbeeld)
2. De mate van toepassing van de menselijke maat tijdens het traject van de behandeling.
Het NCZ introduceerde eerder de zogeheten B A S Formule, die staat voor Bejegening, Aandacht en Sfeer. Vast te stellen van de verschillende punten binnen deze formule zou aan de hand van bijvoorbeeld de CQ index kunnen gebeuren.

Daar waar partijen in de gezondheidszorg niet in staat blijken te zijn de eerder genoemde aspecten van communicatie en kwaliteitsmeting op een verantwoorde wijze aan de Cliënt duidelijk te maken, verwacht Cliënt dat de overheid haar verantwoordelijkheid neemt.

Let wel, het betreft hier **volksgezondheid!**

Het tast de geloofwaardigheid van de overheid aan, indien, gezien de huidige stand van zaken, er voor bovengenoemde onderwerpen geen adequate maatregelen worden genomen. Vrijblijvendheid kent zijn grenzen.

Hans Campfens

Voorzitter NCZ (Netwerk Cliëntenraden in de Zorg)