

# De BAS-formule

In de onderhandelingen die ziekenhuizen en zorgverzekeraars over kwaliteit voeren, steekt de komende tijd een nieuw fenomeen de kop op: de BAS-formule. BAS staat voor Bejegening, Aandacht en Sfeer. De BAS-formule is het geesteskind de Stichting Netwerk Cliëntenraden Ziekenhuizen.

Voorzitter Hans Campfens van deze koepelorganisatie: "Kwaliteit wordt te eenzijdig gezien als verantwoord medisch-technisch handelen en als efficiencywinst. De cliënt vindt bejegening, aandacht en sfeer zeker zo belangrijk als kwaliteitsparameters". De BAS-formule werkt als een dashboard-indicatie en geeft op webpagina-niveau met wijzers en kleuren zoals groen, oranje en rood in één oogopslag aan hoe het staat met bejegening, aandacht en sfeer. De Stichting Netwerk Cliëntenraden Ziekenhuizen wil deze dashboardpresentatie als een vast element op websites van ziekenhuizen plaatsen. Voorzitter Campfens: "Inzicht in bejegening, aandacht en sfeer kan een duidelijk signaal zijn voor patiënten, ziekenhuis en verzekeraars. Een positieve BAS-beoordeling kan uiteraard de aantrekkingskracht flink opschroeven".

## STRATEGISCHE ALLIANTIES

De BAS-formule is bij uitstek een koepel-activiteit van de stichting. "Op lokaal ziekenhuisniveau is nogal eens lastig om voldoende weerwerk te kunnen bieden. Cliëntenraden willen wel, maar kunnen niet altijd de tijd en kennis vinden om

een gelijkwaardige partij te zijn voor raad van bestuur en medische staf. Dat wil niet zeggen dat de koepel lokale cliëntenraden passeert. Bij zaken als de BAS-formule komen we in ziekenhuizen pas in actie na consultatie van de lokale cliëntenraad".

Campfens vindt sector van de cliëntenraden juist nu de stem moet verheffen. "Bij het contracteren van DBC's tussen ziekenhuizen en verzekeraars dreigt de patiënt rond de organisatie te worden gelegd, terwijl het andersom hoort te zijn". De cliëntenraden zijn het stadium van vrijblijvende adviezen voorbij. De koepel benadert verzekeraars actief voor het opzetten van samenwerkingsverban-



den waardoor – zo is de inzet – meer recht kan worden gedaan aan wensen en ideeën van patiënten. Het eerste ver-bond is inmiddels een feit. Campers: "We hebben een strategische alliantie met Zorgverzekeraar CZ gesloten. Zij en wij hebben een gemeenschappelijk belang als het om kwaliteit gaat. Wij brengen een nieuwe dimensie aan in het kwaliteitsdenken".

+++++

## Training DBC's en indicatoren

De CBO Quality Academy biedt met Fred Storms, internist in Mesos Medisch Centrum als docent 7 oktober 2005 voor de tweede keer een training aan voor diabetes-teams om inkoop van diabeteszorg op basis van kwaliteitsindicatoren mogelijk te maken. Zorgverzekeraars kopen de diabeteszorg zowel in de eerste- als de tweedelij in via DBC's (Diagnose Behandeling Combinaties). Aan deze DBC's worden kwaliteits-indicatoren gekoppeld waarover diabetesteams gegevens moeten aanleveren aan de inkoper cq verzekeraar. Deze indicatoren kunnen, naast gevraagde externe verantwoording, ook gebruikt worden voor interne verbetering van de zorg.

De training 'DBC's en Indicatoren' gaat uit van de ervaringen die al ruim 10 jaar zijn opgedaan met het DiabCare- instrument, een kwaliteitsinstrument voor multi-disciplinaire verbetererteams in de diabeteszorg. Het betreft een softwareprogramma dat de kwaliteitsgerelateerde gegevens aangaande indicatoren in de diabeteszorg verzamelt, ordent en benchmarkt.

Meer informatie: CBO, Rudi Speijer, QA@cbo.nl, 030-2843972.

+++++