

Waardegedreven zorg: wat betekent dit voor

door Helena Wiersma en Judith van Oudheusden

Meer dan ooit draait het in de gezondheidszorg om de patiënt, of beter gezegd om de mens achter de patiënt. Om zijn behoeften, verwachtingen en wat belangrijk is in zijn leven en dat van de mensen om hem heen. Waardegedreven en persoonsgerichte zorg zijn hierbij sleutelconcepten. Wat zijn de voordelen voor patiënten, zorgverleners en gezondheidszorg? Welke aspecten vragen een kritische blik? En wat betekenen ze voor cliëntenraden?

Waardegedreven en persoonsgerichte zorg, passende zorg, positieve gezondheid en Healing Environment. Ondanks de verschillen in terminologie en uitwerking is de rode lijn dat de patiënt het vertrekpunt is, voor de inrichting en kwaliteitsverbetering van de zorg, en dat ze in samenspraak met de professional tot stand komen. De concepten sluiten aan op het hoofdlijnenakkoord 2019-2022. Dit akkoord bevat afspraken over de juiste zorg op de juiste plek, het terugdringen van de regeldruk en aanpak van de arbeidsmarkt. Ook het coalitieakkoord 2021-2025 rept over passende zorg die bewezen effectief is en gericht op gezondheid en kwaliteit van leven.

Verschuiving in denken over gezondheidszorg

Over de jaren heen is de kijk op gezondheidszorg, mede door maatschappelijke ontwikkelingen, verschoven. Tientallen jaren geleden was er sprake van aanbodgericht denken, waarbij het vertrouwen in de zorgprofessional leidend was (arts-driven; voor de patiënt). Vervolgens deed de marktwerking zijn intrede, met veel invloed van de zorgverzekeraars, focus op winst en kosten, meten en verantwoorden. Voor de patiënt betekende dit dat er doelen werden gesteld, klanttevredenheid werd gemeten. Hij werd gezien als een zelfredzame burger die eigen keuzes kon maken (verzekeraar-driven; met de patiënt).

Nu zitten we in een overgangsfase richting netwerken en (regionale) samenwerkingsverbanden, met

oog voor waarden, impact en langetermijnresultaten. Patiënten en verwanten krijgen een belangwekkender stem in het verbeteren van de zorg (patiënt-driven).

Patiënten en verwanten krijgen een belangwekkender stem in het verbeteren van de zorg

In elkaars verlengde

De concepten waardegedreven en persoonsgerichte zorg zijn nauw met elkaar verbonden. De omschrijvingen die zorgaanbieders hanteren, komen vaak overeen. Ingrid Peters, programmaleider Waardegedreven zorg van het Erasmus MC, verwoordt het als volgt: 'Waardegedreven zorg is essentieel om persoonsgerichte zorg goed van de grond te krijgen.' Bij beide concepten spelen samen beslissen met de zorgprofessional en participatie van patiënten een belangrijke rol. Maar de concepten verschillen wel degelijk.

Bij waardegedreven zorg draait het, kort gezegd, om de afweging tussen de toegevoegde waarde voor de patiënt en de zorgkosten. De toegevoegde waarde wordt gemeten aan de hand van uitkomstindicatoren die voor de patiënt relevant zijn. Daar-

de medezeggenschap?

in gaat het niet alleen om fysieke uitkomstmaten van de behandeling, maar juist ook om de gezondheidswinst die de patiënt ervaart. Het bepalen en realiseren van de waarde gebeurt samen met de patiënt en zijn verwanten, onder andere via vragenlijsten. Bij persoonsgerichte zorg gaat het vooral om het afstemmen van de zorg op de persoonlijke situatie, op wat de patiënt belangrijk vindt in het leven. De mens staat centraal, niet de aandoening of ziekte.

Voordelen waardegedreven en persoonsgerichte zorg

Beide concepten hebben belangrijke voordelen. Zorgprofessionals in het Erasmus MC merken dat de vragenlijsten patiënten stimuleren zich goed voor te bereiden op het gesprek met de arts. Dit zorgt voor meer regie en empowerment. De patiënttevredenheid neemt toe. Ook krijgen zorg-

professionals een completer beeld van de patiënt, wat helpt de juiste zorg te bepalen, mogelijke problemen te voorspellen en advies te geven dat aansluit op de kennis en vaardigheden van de patiënt. Het werkplezier van zorgverleners wordt vergroot. Waardegedreven en persoonsgerichte zorg appelleren aan hun drijfveren, aan waarom ze ooit de gezondheidszorg zijn ingegaan. Daarnaast ondersteunt de uitkomstinformatie zorgprofessionals bij het leren en verbeteren. Voor de zorgorganisatie leidt het tot meer efficiëntie en lagere kosten. De patiëntendata helpen om zorg te verbeteren, te benchmarken en zijn bruikbaar voor kwaliteitsregistraties.

Waardegedreven zorg kan helpen samenwerking in een regio, tussen huisartsen, ziekenhuizen en thuiszorg vorm te geven, met als uitgangspunt waarde toevoegen aan het leven van patiënten. ▶



Kritische geluiden

De NVZ voerde in 2021 een onderzoek uit naar de implementatie van waardegedreven en persoonsgerichte zorg. Daaruit blijkt dat twee derde van de NVZ-leden een visie op waardegedreven zorg heeft en dat deze bij een meerderheid ook redelijk is ingebed in de organisatiestructuur. Terugkerende elementen in de visies zijn 'uitkomstgericht', 'patiëntgericht', 'regie' en 'continu verbeteren'. Aan Samen Beslissen, ICT, werken met patiëntgroepen, uitkomstinformatie en meten en leren van patiëntervaringen besteden zorgaanbieders in wisselende mate aandacht.

Kees Ahaus, hoogleraar Health Services & Organisation, constateert in zijn oratie begin 2022 dat ziekenhuizen waardegedreven zorg gestaag oppakken. Maar ook dat er nog stappen te zetten zijn: rond het invullen en bespreken van PROM-vragenlijsten, maar ook in de bekostiging (van volume naar kwaliteit, samenwerking en het goede gesprek met de patiënt). Het is een behoorlijke omslag voor organisaties en zorgprofessionals. Niet langer ligt de focus op de aandoening, op verantwoorden. Voor organisaties verschuift deze naar samenwerking op alle niveaus (met de patiënt, tussen specialismen en met andere domeinen). Voor zorgprofessionals betekent het een andere mindset, gericht op wat de patiënt belangrijk vindt, wil bereiken en op het samen beslissen met patiënt en familie.

Ondanks alle aandacht voor de patiënt is het voor bepaalde groepen, zoals mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden, niet gemakkelijk om de gevraagde actieve rol binnen waardegedreven en persoonsgerichte zorg te vervullen: het zelfmanagement, het begrijpen van informatie en het gebruik van technologie. Uit onderzoek blijkt dat patiënten de beslissing nog vaak aan de arts laten of de keuze van familie volgen.

Zorgaanbieders hebben op hun beurt moeite om de juiste informatie op het juiste moment aan te bieden, vanwege de diversiteit aan patiënten. Erasmus MC heeft de groep patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden in het vizier en zet vrijwilligers in als hulp bij het invullen van vragenlijsten. Een andere oplossing is om deze groep intensief te betrekken bij de implementatie van waardegedreven zorg.

'Waardegedreven zorg is essentieel om persoonsgerichte zorg goed van de grond te krijgen'

Wat betekent dit voor de medezeggenschap?

Waardegedreven zorg sluit bij uitstek aan bij de opdracht van een cliëntenraad: het inbrengen van het cliëntperspectief en behartiging van collectieve belangen. Het NVZ-onderzoek laat zien dat waardegedreven zorg nog lang niet overal structureel is ingebed. Cliëntenraden kunnen een aanjagende rol vervullen. Bijvoorbeeld door het onderwerp op de agenda te zetten voor het gesprek met de bestuurder, zelf te adviseren of in te brengen via patiëntparticipatie en achterbancontact.

Hoewel in waardegedreven en persoonsgerichte zorg alles draait om de patiënt, vragen ze ook om een mate van zelfmanagement, mondigheid en digitale vaardigheden die voor sommige groepen mensen niet vanzelfsprekend is. Hier ligt een belangrijke opdracht voor de cliëntenraad om ervoor te zorgen dat zij niet buiten de boot vallen.