

Vergaderjaar 2013–2014

**32 620**

## **Beleidsdoelstellingen op het gebied van Volksgezondheid, Welzijn en Sport**

**Nr. 124**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 juni 2014

Ik ben verheugd dat de positie van de patiënt op brede belangstelling kan rekenen. Recentelijk verscheen al het rapport van de Raad voor de Volksgezondheid (RVZ) «De participerende patiënt», waarop ik eerder al mijn reactie aan u heb gegeven<sup>1</sup>.

Op 26 maart jl. verscheen een nieuw rapport over de patiënt, dit keer van het Rathenau Instituut, met de titel «Sterke verhalen uit het ziekenhuis – Leren van patiëntenervaringen voor goede zorg». Met deze brief doe ik u mijn reactie toekomen op dit rapport, zoals ik heb toegezegd tijdens het Algemeen Overleg over de ziekenhuiszorg op 26 maart 2014. In de bijlage treft u het rapport aan<sup>2</sup>.

#### **Samenvatting rapport**

Dit rapport richt zich op de ervaringen van patiënten, zowel positieve als negatieve. Uit het onderzoek blijkt dat deze ervaringen zich goed lenen om de zorg in ziekenhuizen te verbeteren. Ervaringen van patiënten leveren gerichte, samenhangende en specifieke informatie op over het reilen en zeilen van de verschillende afdelingen in het ziekenhuis, bijvoorbeeld over medicatieverstrekking, behandelprocedures of hygiënische omstandigheden. De onderzoekers concluderen dat meer naar patiëntenverhalen geluisterd moet worden omdat ziekenhuizen daar structureel van kunnen leren. De ervaringen van patiënten kunnen een waardevolle bijdrage leveren aan discussies over de kwaliteit van zorg. Op dit moment wordt kwaliteit van zorg met name gemeten met kwantitatieve instrumenten zoals patiënttevredenheidsenquêtes of klachtenformulieren. Als ziekenhuizen daarnaast ook patiëntenverhalen verzamelen kan dit een belangrijk kwaliteitsverbetering in de zorg opleveren.

<sup>1</sup> Kamerstuk 29 689, nr. 483 + 506;

<sup>2</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

## Aanbevelingen

In het rapport wordt een aantal aanbevelingen aan ziekenhuizen en zorgverzekeraars gedaan om patiëntgerichte zorg te versterken:

- Ziekenhuizen kunnen hun organisatorisch leervermogen vergroten door structureel gebruik te maken van positieve én negatieve verhalende patiëntenervaringen.
- Ziekenhuizen kunnen de luistervaardigheden van zorgverleners in het ziekenhuis verbeteren door het inzetten van instrumenten zoals beschreven in dit onderzoek, bijvoorbeeld de Elst Borst-gesprekken, of een patiëntluisteraar.
- Zorgverzekeraars kunnen een rol spelen in het verwezenlijken van beide aanbevelingen door financiering van dergelijke projecten of via contractafspraken met ziekenhuizen.
- Voor het sturen van verwachtingen van patiënten is het van belang dat ziekenhuizen duidelijk maken wat patiënten van het ziekenhuis kunnen verwachten en wat niet, bijvoorbeeld door deze informatie te integreren in bestaande communicatiemiddelen zoals de website, sociale media, folders, het opnamegesprek en het ontslaggesprek.
- Voor het versterken van patiëntgerichte zorg kunnen ziekenhuizen en zorgverzekeraars verschillende instrumenten inzetten.

## Reactie aanbevelingen

Ik vind het van groot belang dat de patiënt centraal staat in het denken en handelen van zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Er is sprake van «zorg die werkt»<sup>3</sup> als alle partijen in het stelsel hun rol goed vervullen. Voor de patiënt betekent dit dat deze als kritische zorggebruiker de zorg kiest die het beste bij hem past. Als patiënten hier in mindere mate voor zijn toegerust dan moeten ze worden ondersteund. Iedereen gaat ervan uit dat de patiënt steeds mondiger wordt en steeds meer zelf de regie neemt in de zorg. Het rapport laat zien dat in de praktijk niet altijd sprake is van een mondige patiënt en dat patiënten zelf, maar ook zorgverleners en zorginstellingen daar nog niet goed op zijn ingesteld.

Het rapport en de aanbevelingen sluiten aan bij de omslag die ik in de zorg wil bereiken, namelijk de omslag van systemen naar mensen. Goede zorg betekent zorg die zo goed mogelijk is afgestemd op de behoeften, waarden, gezondheidsvaardigheden en mogelijkheden van de patiënt. Daarbij hoort voor mij ook het luisteren naar de ervaringen van patiënten. In mijn brief over de patiëntveiligheid in de curatieve sector<sup>4</sup> heb ik benadrukt dat het cruciaal is de ervaringsdeskundigheid van patiënten maximaal te benutten. Elke zorginstelling moet openstaan voor de ervaring van de patiënt, zowel om fouten te voorkomen als wanneer er een fout is gemaakt. De patiënt is een onmisbare schakel in de evaluatie van het zorgproces. Het is ook van belang dat patiënten zich meer bewust worden van hun rol daarbij.

Uit meldacties van de Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie (NPCF) komt eenzelfde beeld naar voren als uit het onderzoek van het Rathenau Instituut; er moet beter naar patiënten worden geluisterd en meer aandacht komen voor de toegankelijkheid van klachtenregelingen, het informeren van patiënten over wat er met hun ervaringen is gedaan en bij patiënten aangegeven worden hoe de zorg kan worden verbeterd

<sup>3</sup> Kamerstuk 32 620, nr. 1, «Zorg die werkt»: de beleidsdoelstellingen van de minister van VWS, 26 januari 2011;

Kamerstuk 32 620 nr. 2, «Vertrouwen in de zorg»: de beleidsdoelstellingen van de staatssecretaris van VWS, 28 januari 2011;

<sup>4</sup> Kamerstuk 31 016, nr. 66 «Patiëntveiligheid curatieve zorg», 24 april 2014.

met hun ervaringen. Hier is een cultuurverandering voor nodig. De NPCF zet zich ondermeer door middel van de website [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) in om ziekenhuizen een bruikbaar platform te geven. Hier kunnen actief patiëntervaringen worden verzameld. Een instelling kan deze ervaringen gebruiken voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg en het oplossen van knelpunten.

De Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) en Nederlandse Federatie van Universitair medisch centra (NFU) geven in een reactie op het rapport aan dat zij de meeste obstakels die in het rapport worden genoemd herkennen. Met name de soms nog onervarenheid van zorgaanbieders met de patiënt «als partner» en de vaak voorkomende informatie- en kennisachterstand van de patiënten. Dit zijn beide onderwerpen die niet nieuw zijn en waar al langer op wordt ingezet door scholing van artsen en ontwikkeling van de juiste informatiekanaalen. Het rapport bevat een heel aantal verhalen dat de genoemde obstakels goed illustreert. Die verhalen zijn essentieel en een belangrijk onderdeel van de kwaliteitscyclus van de ziekenhuizen. Hiermee geeft dit rapport voer voor discussie.

Onlangs heeft de NVZ het «Kwaliteitsvenster» van ziekenhuizen gelanceerd. Dit venster maakt voor het eerst op een patiëntvriendelijke manier de kwaliteit van 10 ziekenhuisbrede thema's zichtbaar en garandeert de patiënt onderbouwde en begrijpelijke informatie, ook over patiëntervaringen. Dit initiatief sluit aan bij de aanbevelingen die gedaan zijn in het rapport van het Rathenau Instituut.

Naast de initiatieven in de sector zie ik ook een belangrijke rol weggelegd voor het wetsvoorstel voor de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Dit voorstel ligt ter behandeling bij de Eerste Kamer. Met dit wetsvoorstel wil ik de noodzakelijke verbeteringen op onder andere het gebied van openheid en klachtenbehandeling doorvoeren. Het is namelijk nog lang niet altijd een gegeven dat zorgaanbieders open zijn richting de patiënt over hun behandeling. Ook wordt niet altijd adequaat op een klacht gereageerd.

### **Tot slot**

Eén ding is duidelijk: patiëntenparticipatie kan zich alleen ontwikkelen als patiënten, ziekenhuizen en zorgverzekeraars daar samen de schouders onder zetten. De praktijk is weerbarstig, en ondanks de reuzenstappen die gemaakt zijn staan er nog veel vragen open over hoe participatie daadwerkelijk gerealiseerd kan worden. Meer is niet altijd beter. Gezien het belang van het luisteren naar ervaringen van patiënten in het verbeteren van de kwaliteit van zorg, maar ook het belang van de versterking van de positie van patiënt alsmede het proces van de patiëntenparticipatie in breder perspectief zal ik de activiteiten op dit gebied volgen in mijn gesprekken met partijen in de zorg.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
E.I. Schippers