

Vergaderjaar 2015–2016

31 765

Kwaliteit van zorg

Nr. 165

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 7 oktober 2015

Uw Kamer heeft mij op 30 september 2015 gevraagd naar een reactie op het rapport meldactie «Veilige zorg» van de Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie (NPCF) van 28 september 2015. De meldactie is opgezet om patiënten hun ervaringen te laten melden over veiligheid in de gezondheidszorg. Deelnemers konden melden of er bij hen wel eens iets (bijna) mis is gegaan in de zorg en welke rol zij speelden in het mogelijk voorkomen daarvan.

De groep deelnemers van deze meldactie is niet volledig representatief voor de Nederlandse bevolking, maar door het grote aantal mensen dat aan de meldactie heeft deelgenomen (ruim 10.000) geven de uitkomsten een goed beeld van de ervaringen van mensen waarbij iets (bijna) mis ging in de gezondheidszorg.

Jonge mensen zijn ondervertegenwoordigd en deelnemers zijn iets vaker hoog opgeleid (IQ healthcare, 2013). Daarnaast hebben relatief veel mensen een chronische aandoening.

Samenvatting van de bevindingen

Meer dan de helft van de mensen bij wie bijna iets mis ging in de zorg, zegt dat dankzij eigen alertheid werd voorkomen dat het echt mis ging. Van de mensen waar het wel fout ging, zegt één op de vijf dat hij/zij de fout had kunnen voorkomen. Patiënten denken graag mee over veilige zorg. Ze zijn een extra paar ogen en oren, daar kunnen en moeten dokters gebruik van maken. Dat gebeurt nu te weinig, volgens de respondenten. Als het mis gaat in de zorg heeft dat soms verstrekkende gevolgen. De ondervraagden noemen tijdelijk of zelfs blijvend letsel en of psychische schade. En mensen zijn niet tevreden over de nazorg als er iets is misgegaan. Dat kan veel beter, bijvoorbeeld door aan de patiënt te laten weten wat er wordt gedaan om soortgelijke fouten in de toekomst te voorkomen.

Uit het onderzoek blijkt dat het overgrote deel (83%) van de patiënten graag wil meehelpen om fouten te voorkomen. Van de respondenten denkt 76% ook echt te kunnen helpen om fouten tegen te gaan. Maar dan moeten zorginstellingen en zorgverleners de patiënt actief bij de zorg betrekken. Het rapport geeft de aanbeveling dat alleen al door goed naar de patiënt te luisteren, fouten kunnen worden voorkomen. Daarbij is het belangrijk dat zorgaanbieders patiënten voorzien van begrijpelijke informatie. Informatie over veilige zorg, maar ook over de behandeling en de uitkomsten van een behandeling. Zo weet de patiënt beter wat hij of zij kan verwachten en kan hij een zorgaanbieder beter en eerder aanspreken wanneer er iets gebeurt tegen zijn verwachting in. Dit rapport van de NPCF geeft het patiëntenperspectief weer. Er is geen beeld bij zorgverleners opgevraagd.

Reactie op de meldactie

Ik waardeer het initiatief van de NPCF om haar achterban te bevragen. Veiligheid in de zorg is voor iedereen een belangrijk thema en zeker voor mensen die zorg ontvangen. Hun ervaringsdeskundigheid en het grote aantal respondenten maakt dat de resultaten een waardevolle bron zijn bij het vinden van manieren om de zorg veiliger te organiseren en nodigt uit om meer gebruik te maken van de inzet van patiënten bij het voorkomen dat er iets mis gaat.

De patiënt heeft recht op veilige zorg en mag dit ook eisen. Om inzicht te krijgen in wat veilige zorg is, moet deze informatie transparant en toegankelijk zijn. Steeds meer instellingen stellen dergelijke informatie beschikbaar. Ik juich deze initiatieven toe en ik roep patiënten op om van deze initiatieven gebruik te maken. De NPCF geeft op haar site ook tips en stelt hiervoor informatiemiddelen ter beschikking.

Het vergroten van kwaliteit en veiligheid staat al jaren hoog op mijn agenda. Kwalitatief goede en veilige zorg is in het belang van de patiënt die moet daar op kunnen rekenen. Ik heb daarom met partijen uit alle sectoren ingezet op landelijke programma's voor patiëntveiligheid die, dankzij de inspanningen van velen, succesvol zijn gebleken. Eind 2014 werd bijvoorbeeld bekend dat de vermijdbare sterfte in de ziekenhuizen in de periode 2012–2013 is gehalveerd. Ook de eerstelijnszorg door onder andere huisarts, tandarts of fysiotherapeut, werkt met veiligheidsnormen, richtlijnen en protocollen. In de programma's is veel aandacht besteed aan de rol van zorgprofessionals, management en de organisatie van zorg. Een rode draad door deze thema's is de open werkcultuur en het lerend vermogen van een organisatie als een basisvoorwaarde voor verbeteringen. De IGZ stuurt daar in het toezicht op.

Het is cruciaal de ervaringsdeskundigheid van patiënten maximaal te benutten. Elke zorginstelling moet openstaan voor de ervaring van de patient, zowel om vermijdbare schade te voorkomen als wanneer er onverhoopt toch iets mis is gegaan. Mensen verwachten persoonlijke aandacht, duidelijke informatie en dat ze veilig zijn in handen van de zorgverlener. Mensen verwachten ook openheid. Daarom waarborg ik met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) dat cliënten kunnen vertrouwen op goede zorg en een goede afhandeling van klachten en geschillen. Openheid over, en het leren van klachten en incidenten op de werkvloer vormen de basisgedachte van de Wkkgz.

Patiënten zijn een onmisbare schakel bij het vergroten van hun eigen veiligheid. De patiënt is de enige die het hele zorgproces daadwerkelijk doorloopt en beschikt soms ook over specifieke deskundigheid over zijn eigen zorgvraag. Het is van groot belang dat zorgverleners meer gebruik

maken van de ervaringen en de ervaringskennis van patiënten, – en er dus naar vragen – maar het is ook van belang dat patiënten zich meer bewust worden van hun rol daarbij. Het is goed dat de NPCF bijdraagt aan de bewustwording hiervan.

De NPCF heeft aangekondigd met een campagne te beginnen voor patiënten op de website om medische fouten te helpen voorkomen. Ook roept de NPCF artsen en andere zorgverleners op patiënten beter bij de zorg te betrekken. Ik ondersteun dit initiatief van de NPCF van harte en roep partijen bij dezen op om daar ook gehoor aan te geven. Ik zal in mijn contacten met zorgaanbieders en professionals aan dit initiatief de nodige aandacht geven. Veilige zorg is in ieders belang.

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