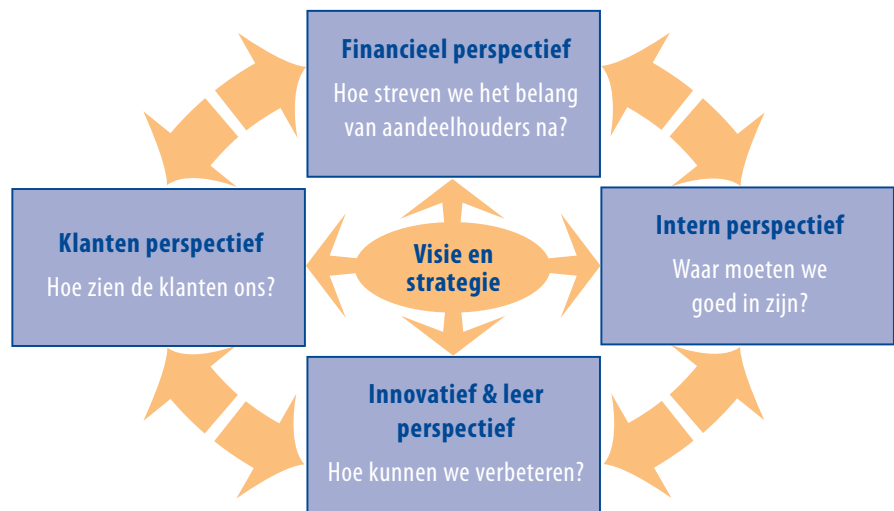


Kwaliteit in de zorg: van 'inside out' naar 'outside in'

TEKST: ROBERT HAGEN

Van oudsher concentreren de ontwikkelingen in de (para)medische zorg zich vooral op de inhoudelijke kwaliteit en de eisen die wij daar als beroepsbeoefenaren zelf aan stellen. Ook alle kwaliteitssystemen, opleidingen en honoraria zijn hierop afgestemd. Een 'inside out' benadering die inmiddels achterhaald blijkt.

In plaats daarvan moet de aandacht zich verleggen naar 'outside in': wat vindt de buitenwacht (de klant) belangrijk en hoe kunnen wij als sector daar zo goed mogelijk op inspelen? De beleving van de klant en aantoonbaar resultaat krijgen hierin een veel grotere rol. Daarbij horen vragen als: Wat gaat de behandeling kosten? Wat mag ik ervan verwachten? Wat is de garantie op de behandeling? Waar kan ik terecht als ik niet tevreden ben? Leveranciers en producenten van consumentenproducten zijn al gewend om op dergelijke vragen antwoord te geven. Te platvloers voor de zorg, denkt u? Toch gaat het hier onmiskenbaar naar toe.



Bron: R. Kaplan en D. Norton, "The Balanced Scorecard", 1996, Harvard Business School

Stortvloed van regeltjes

Overigens is het in de bedrijfszorg al veel gebruikelijker om te praten over resultaten en bonus malus afspraken. De eerstelijnszorg blijft nog hangen in de discussie of fysiotherapie nu zorg is, of een consumentenproduct. Overheid en zorgverzekeraars zijn naarstig op zoek naar nieuwe manieren om kwaliteit te definiëren. Dat heeft een stortvloed aan initiatieven, keurmerken en kwaliteitsindicatoren opgeleverd. Maar de ultieme meetmethode is nog niet uitgevonden. Het gevolg? De fysiotherapeut wordt gebombardeerd met een willekeur van maatregelen en eisen, waardoor hij aan de voorkant niet weet dat hij aan de achterkant leeft.

Praktijk balanced scorecard

Vitaal&Fysiotherapie, een landelijk netwerk van fysiotherapeuten, bewegingstherapeuten en vitaliteitscoaches, is er dan ook groot voorstander van om zelf het initiatief te nemen. Vitaal&Fysiotherapie bepaalt samen met haar partners welke indicatoren belangrijk zijn om

de kwaliteit van de zorg te bepalen en in de markt te presenteren. Nu kijkt de zorgverzekeraar vaak te eenzijdig naar slechts één parameter om de doelmatigheid van een behandeling te bepalen. Vaak gaat het dan om de kosten per diagnose. Hoe lager de kosten, hoe doelmatiger de behandeling. Maar is dat ook zo? Ook factoren als transparantie, toegankelijkheid, behandelgemiddelde, tevredenheid en sociale omgeving wegen mee. Het is onze ambitie om al deze factoren onder te brengen in een praktijk balanced scorecard om zo op evenwichtige manier de prestaties van een praktijk in kaart te brengen. Vitaal&Fysiotherapie doet dit samen met colleganetwerken Het Gezonde Net en Fysis en met zorgverzekeraar CZ/Ohra. We hebben hiervoor de samenwerking gezocht met Qualizorg, een onafhankelijk onderzoeksbureau dat gespecialiseerd is in de verzameling van gegevens over inhoudelijke kwaliteit en patiënttevredenheid in de zorg. Zodra de praktijk balanced scorecard klaar is, gaat Vitaal&Fysiotherapie die de komende jaren implementeren. Het uiteindelijke doel: een

regiemodel op basis waarvan wij zaken kunnen doen met partners, zoals de zorgverzekeraars. Daarnaast moet het model de bedrijfsvoering van praktijken verder verbeteren en – het allerbelangrijkste – zorgen dat onze cliënten waar krijgen voor hun geld. □

Robert Hagen is Directielid Fysergo/Vitaal&Fysiotherapie, www.fysergo.nl



De voordelen van de Fysio Prestatie Monitor

- Gegevens komen uit uw eigen systeem
- Continu onderzoek via uw eigen online monitor
- Geschikt voor intensieve plus contractering verzekeraars
- Bruikbaar voor HKZ en CKZ geaccrediteerd
- Geaccepteerd Kwaliefy alternatief
- Volledig onafhankelijk

Voor meer informatie kijkt u op www.fysiomonitor.nl en www.qualizorg.nl