

Iedereen wil weten of hij goede of zinnvolle zorg verleent, krijgt of inkoop. Dat vraagt om het in kaart brengen van het hele spectrum: van bedrijfsvoering tot patiëntervaringen en nog veel meer. Qualizorg ontwikkelt instrumenten om dit zo goed mogelijk te doen. Een interview met Directeur Business Development Nicky Narraina.

TEKST: LEENDERT DOUMA

FOTO: STACEY VOLL

De zorg in Nederland is een complete wirwar waar aanbieders, verzekeraars, instanties, overheden en patiëntenorganisaties – vaak ieder op geheel eigen wijze – werken aan hogere kwaliteit tegen lagere kosten. Dat vraagt om een beetje nuchterheid: een organisatie die de kwaliteit van zorg helder inzichtelijk maakt in alle geleerden, van patiëntperspectief tot praktijkvoering en

Van patiëntperspectief tot praktijkvoering

Eigen bril voor eerstelijnszorg

medewerkersperceptie. Ict kan daarbij helpen. Qualizorg is gespecialiseerd in continue dataverzameling en het in beeld brengen van kwaliteitsindicatoren. Het bedrijf werkt voor bijna 10.000 zorgorganisaties, vooral in de eerste lijn.

Vijf pijlers

Bij het in beeld brengen van goede zorg staan verschillende indicatoren centraal, zoals zorginhoudelijke uitkomsten en bedrijfsvoeringsindicatoren. Al geruime tijd wordt het belang van patiëntervaringen voor de kwaliteit van geleverde zorg benadrukt. Landelijk is er dan ook veel aandacht voor concepten als Triple Aim en Value Based Healthcare (VBHC). “Die modellen gebruiken wij ook”, zegt Nicky Narraina. “Maar we zien dat ze moeilijk toepasbaar zijn voor zorggroepen en regionale netwerken

in de eerste lijn. Daarom hebben we iets ontwikkeld om met een eigen bril naar de eerstelijnszorg te kijken.” Dat concept is het zogenaamde Carings-model, legt Narraina uit. “Het model kent vijf pilaren, of manieren om naar de zorg te kijken. Dat zijn: 1) de zorgprofessional, 2) de organisatie, 3) samenwerking, 4) zorgdata en 5) de patiënt. Een belangrijk onderdeel is daarbij dat dit ook gebruikt kan worden bij verbetercycli.”

‘Ingewikkelde processen in goede banen leiden’

De pilaren kunnen ook worden gezien als knoppen om aan te draaien om de kwaliteit te verbeteren, maar – zo benadrukt Narraina – ze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. “Je kunt de gehele kwaliteit niet verbeteren als je alleen naar het patiëntperspectief kijkt. Of alleen naar de organisatie. Met Quadruple Aim bijvoorbeeld – dat iets zegt over de verhouding tussen kosten, zorginhoud, patiëntbeleving en welbevinden van de medewerker – kun je iets zeggen over de ervaring van de patiënt. Maar dat is slechts één pilaar in het Carings-model. Dan weet je nog niks over bijvoorbeeld medewerkerstevredenheid of over hoe de samenwerking tussen aanbieders in de zorgketen verloopt.” Daarbij zijn modellen als Triple Aim en VBHC moeilijk toepasbaar in de praktijk, aldus Narraina. “Triple Aim is zelfs een model op populatieniveau. Het is ook vrij wetenschappelijk. Carings heeft als uitgangspunt best practice. En best practice moet leiden tot evidence based werken.”

Meetinstrumenten

Zorgorganisaties worden door Qualizorg geholpen bij het inzetten van veel verschillende meetinstrumenten om daarmee correlaties in beeld te krijgen en zo te kijken waar het beter kan. Daarbij kunnen veel instrumenten worden gehanteerd. Impliceert dit niet het risico dat er veel werk, in de vorm van extra registraties, afkomt op zorgverleners of praktijkhouders en -managers? Het antwoord luidt ontkennend, vertelt Narraina. “We gaan op maat werken en per geval kijken welke instrumenten kunnen worden ingezet. Dan bespreken

we bijvoorbeeld met een zorggroep op basis van hun meerjaren-kwaliteitsplan welke speerpunten we gaan inzetten. Dat bepaalt mede waar de data vandaan komen. Die komen bijvoorbeeld uit het bevragen van patiënten – door middel van onder andere CQI-, PROM- of PREM-vragenlijsten – maar ook uit het bevragen van zorgverleners of het gebruik van data die al beschikbaar zijn.” Qualizorg biedt daarvoor het platform Qualiview, dat het bevragen makkelijk faciliteert.

Vergelijking praktijken

Eind vorig jaar is Qualizorg begonnen met de ontwikkeling van de Qualiview Bedrijfsvoeringstool, die valt binnen een van de vijf pijlers van het Carings-model. Hierbij is het een samenwerking aangegaan met SiRM, een gerenommeerd strategisch adviesbureau in de zorg, waarbij SiRM verantwoordelijk is voor de ontwikkeling van de indicatorenset en de vergelijkingsgroepen. Narraina: “Hun onderzoek maakt het mogelijk om praktijken te vergelijken op grootte en zorgdiscipline of hun sociaaleconomische omgeving. Het heeft bijvoorbeeld weinig zin om een kleine huisartsenpraktijk in de regio Sneek te vergelijken met een grote eerstelijnsgezondheidsorganisatie in Utrecht Kanaleneiland met zo’n 200 medewerkers.” Met de Qualiview Bedrijfsvoeringstool is het mogelijk de hele bedrijfsvoering af te zetten tegen organisaties onder gelijke omstandigheden. Inclusief inkomsten en uitgaven. Dat loopt uiteen van salarissen en secundaire arbeidsvoorwaarden tot onder andere kosten voor verbruiksartikelen, bedrijfskleding, opleiding of vastgoed. Qualizorg is gestart met de paramedische markten. Al 400 zorgorganisaties doen mee.

Kwaliteit en klantvriendelijk

Qualizorg probeert zoveel mogelijk partijen te betrekken bij de ontwikkeling van zijn tools. Dat geldt zowel voor Qualiview als voor de ontwikkeling van alle meetinstrumenten binnen de vijf pijlers van het Carings-model. Dan gaat het niet alleen om grote en kleine praktijken, netwerken en beroepsgroepen, maar om alle stakeholders- en patiëntenorganisaties. “We verwachten medio dit jaar met een nieuwe upgrade te komen waar het Carings-concept met onder andere de Qualiview Bedrijfsvoeringstool bij elkaar komt op goed en prettig functionerende platforms”, zegt Narraina. “Zo hopen we alle ingewikkelde processen in de gezondheidszorg, die ook nog eens in elkaar grijpen, in goede banen te kunnen leiden. Wij geloven erin dat wij op die manier kunnen bijdragen aan een klantvriendelijkere en kwalitatief betere zorg.”

Artikel in samenwerking met Qualizorg



Nicky Narraina: 'Met het Carings-model kijk je naar de vijf belangrijkste pijlers van kwaliteit van zorg.'