



# Onderzoek van de gezondheidszorg door het Nivel

Het Nivel is het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg. Er wordt door het Nivel nagegaan aan welke voorzieningen in de gezondheidszorg behoefte bestaan, wie er zoal gebruik van maken en wat het uiteindelijke effect ervan is op de gezondheid in Nederland. Dergelijk onderzoek levert belangrijke gegevens op voor de overheid en alle andere belanghebbenden in de gezondheidszorg. Op de website van het Nivel is te zien hoe de onderzoeksprogramma's rond het thema 'kwaliteit van zorg' zijn georganiseerd en wat ze te betekenen hebben. Hoewel de tandheelkunde hierin (nog) een bescheiden rol speelt, is duidelijk dat onze professie daar geen uitzonderingspositie meer in neemt.

## Wat doet het Nivel?

Het Nivel verricht onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek en fungeert als kenniscentrum voor de overheid en voor de verschillende beleids- en adviesinstanties in de gezondheidszorg. Ook zorgverzekeraars, organisaties van beroepsgroepen en patiënten- en consumentenorganisaties kunnen van dit kenniscentrum gebruik maken. Als meewerkend instituut van de Wereldgezondheidsorganisatie bestudeert het Nivel ook de ontwikkelingen in de eerstelijnszorg elders in Europa en is daarmee het enige instituut in de Europese regio. Het Nivel neemt deel aan de onderzoeksscholen 'Care' van de universiteiten in Amsterdam, Maastricht en Nijmegen, en 'Psychology and health' van de universiteiten in Leiden, Tilburg en Utrecht. De uitkomsten van de onderzoeken worden gepubliceerd in artikelen en rapporten, worden vaak ook in het Engels uitgegeven en zijn via e-mail te bestellen. Veel van deze gegevens zijn in verkorte vorm ook op de website te vinden.

## De website

Wie [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl) opent, betreedt de website van het Nivel. Daar moet een keuze worden gemaakt uit een Nederlandse of een Engelse versie. Het Nederlandse hoofdmenu kent vier onderdelen: 'Wat is het Nivel', 'Tweede Nationale Studie', 'Kwaliteit van Zorg' en 'Eupha' (European Public Health Association). De Engelse versie bevat het eerste en het laatste onderdeel. Naast dit hoofdmenu zijn er via een submenu koppelingen naar wat algemene gegevens, waarbij 'Links' een uitgebreide en belangwekkende lijst van verwijzingen oplevert die zeer de moeite waard is. Via deze weg zijn ook de uitgebreide bibliotheek en de lijst met publicaties te benaderen. De op gezondheidszorg gespecialiseerde literatuur is meestal ook via e-mail te bestellen.

Wat het Nivel is, het eerste onderdeel van het hoofdmenu, is reeds hierboven besproken. Het tweede menuonderdeel behandelt de Tweede Nationale Studie naar ziekten en verrichtingen in de huisartspraktijk. Dit onderzoek levert onder ander informatie op over afstemming in de zorgverlening tussen zorgverleners en zorgcircuits, toegankelijkheid van de zorg en de kosten van de zorg in relatie tot de kwaliteit daarvan. Tevens wordt in de Tweede Nationale Studie aandacht besteed aan de samenwerking van artsen

onderling en andere zorgaanbieders, de gezondheidstoestand van de Nederlandse bevolking in het algemeen en ontwikkelingen binnen de beroepsgroep. Hierbij gaat het onder meer over de kwaliteit van de verleende zorg in vergelijking met de vastgestelde standaarden, de werkbelasting en de praktijkvoering waarin de voortgang van de genormeerde praktijkautomatisering een belangrijk onderdeel vormt. De 'Eupha', het laatste menuonderdeel, opent een nieuwe, in het Engels gestelde site die op Europees niveau uitwisseling en samenwerking beoogt tussen wetenschappelijke organisaties op het terrein van de gezondheidszorg.

## Kwaliteit van zorg

Het onderdeel 'Kwaliteit van zorg' in het hoofdmenu bevat de meeste informatie over de onderzoeken die het Nivel doet en is daarom van belang voor iedereen die in deze sector werkzaam is. De onderwerpen uit dit onderdeel worden via een menulijst geopend, waarbij per onderwerp zich nogmaals een aanvullende lijst met titels opent. Het eerste onderwerp behandelt de wetgeving, zoals de *Wet klachtrecht cliënten zorgsector* (WKCZ), de *Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst* (WGBO), de *Kwaliteitswet*, de *Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg* (Wet BIG) en de *Wet medezeggenschap cliënten zorgsector* (WMCZ). Het volgende onderwerp heet 'Patiënten-oordelen' en beschrijft de meetinstrumenten die gebruikt worden om de meningen van patiënten over de verkregen zorg in kaart te brengen, en de systemen die toegepast kunnen worden om daarmee de kwaliteit van zorg te verbeteren. Ook de klachtopvang wordt hier belicht. Het blijkt dat klachtenbureaus vrij onbekend zijn en veel patiënten ontevreden zijn over de klachtafhandeling, maar niet verder willen klagen.

Het volgende onderwerp heet 'Kwaliteitsbevordering' en is verdeeld in 'instellingen' en 'beroepsbeoefenaren'. De groep instellingen is zeer uitgebreid en wordt uitputtend behandeld. De groep beroepsbeoefenaren is na een algemene beschouwing over het kwaliteitsbeleid weer onderverdeeld in de diverse beroepsgroepen. De huisartsen worden – zoals te verwachten is – zeer uitvoerig besproken en waartegen de beroepsgroep tandartsen schril afsteekt. Het kwaliteitsbeleid van de beroepsgroepen berust op vier pijlers te weten: waarborgen voor de deskundigheid via opleiding (na- en bijscholing), normering via het opstellen van richtlijnen, activiteiten voor kwaliteitsverbetering (zoals toetsing en visitatie), waarborg van de kwaliteit door certificering of herregistratie. Verder kan men nogmaals via dit menu naar de externe links, is het zoekmechanisme van de site te starten, kan men de actuele onderzoeksprogramma's bekijken en is de literatuurlijst te raadplegen.

Al met al een grote website met heel veel informatie, die wellicht niet iedereen zal aanspreken, maar wel veel inzicht verschaft in de veranderende wereld van zorg die om ons heen plaatsvindt.

S.L. Liem, internet-redacteur