

## Transparantie in de zorg

Al enige jaren wordt door verschillende sectoren in de gezondheidszorg gewerkt aan het inzichtelijk maken van de kwaliteit van de geleverde zorg. Transparantie van kwaliteit is daarnaast ook een belangrijk speerpunt van de overheid. Zo is in april 2007 het programma Zichtbare Zorg opgericht om afstemming te faciliteren tussen diverse sectoren in de zorg die bezig zijn met eenzelfde ontwikkeling, namelijk het zichtbaar maken van de kwaliteit van zorg die ze leveren. Kwalitatief goede zorg is zorg die patiëntgericht, effectief, veilig en op tijd is en die toegesneden is op de behoeften van de individuele patiënt. Het zichtbaar maken van de kwaliteit van zorg en van verschillen in kwaliteit is essentieel voor de werking van het nieuwe zorgstelsel. De kern van dit nieuwe zorgstelsel is dat de patiënt/consument in staat wordt gesteld om goed geïnformeerd zelf te kiezen voor een zorgaanbieder. Daarvoor is vergelijkbare en betrouwbare informatie nodig over de prestaties van zorgaanbieders.



Transparantie in de zorg betekent dat informatie beschikbaar is over het professioneel handelen van zorgaanbieders, de service die wordt verleend en ervaringen van patiënten. Deze informatie kan worden vastgelegd door middel van prestatie-indicatoren. Dit zijn meetbare aspecten van de zorg die een aanwijzing geven over de kwaliteit van zorg. Ze hebben een signaalwaarde, maar zijn geen directe maat voor de kwaliteit van zorg. Het is wel essentieel dat een relatie bestaat met wat onder kwaliteit van zorg wordt verstaan. Voorbeelden van indicatoren in de zorg zijn tevredenheid van cliënten, wachttijden, klachten, voorkomen van complicaties na operaties, duur van ziekenhuisopnamen.

Verondersteld wordt dat prestatie-indicatoren ook bijdragen aan een marktwerking in de zorg, omdat patiënten zo goed geïnformeerd kunnen kiezen en zorgverzekeraars kunnen inkopen. Dat zou dan weer bijdragen aan de kwaliteit van zorg.

Voor de tandheelkunde betekent dit dat dat de overheid bereid is een experiment te starten met vrije tarieven, op voorwaarde dat prestatie-indicatoren in de mondzorg zijn ontwikkeld en geïmplementeerd zodat patiënten een keuze kunnen maken. Het visiedocument Zichtbare Zorg Mondzorg, getiteld 'Laten zien wat je doet', opgesteld door TNO Kwaliteit van Leven, heeft hiertoe een eerste aanzet gegeven door betrokken partijen in de mondzorg bij elkaar aan tafel te zetten. Inmiddels heeft men, ondanks verschillende belangen en visies, consensus weten te bereiken over kwaliteitsaspecten van de mondzorg. Van deze aspecten wordt verwacht dat zij voldoende aanknopingspunten geven voor het ontwikkelen van een verantwoorde set van kwaliteitsindicatoren. De ontwikkeling van een dergelijke set is momenteel in gang gezet, maar het resultaat hiervan wordt pas over enkele maanden verwacht.

Huisartsen hebben inmiddels een basisset indicatoren voor het medisch handelen en de praktijkorganisatie ontwikkeld, waar alle betrokken partijen in de zorg (zorgverleners, patiëntenorgani-

saties, zorgverzekeraars, overheid) achterstaan. Hiertoe is gebruikgemaakt van reeds beschikbare indicatoren, waarover vervolgens consensus is bereikt. De geselecteerde indicatoren zijn afgeleid van NHG-Standaarden en/of van het Visitatie Instrument Praktijkvoering. Met deze indicatoren kunnen volgens de huisartsen redelijk betrouwbare uitspraken worden gedaan over het medisch handelen. Begonnen zal worden om deze set te toetsen in een veldproef.

Het ontwikkelen en implementeren van prestatie-indicatoren is geen sinecure. In het NTVT van september 2009 hebben Van Luijk en Eijkman al betoogd dat prestatie-indicatoren, om hun functie goed te kunnen vervullen, valide en betrouwbaar moeten zijn. De resultaten van een meting dienen daadwerkelijk een aanwijzing te geven van de kwaliteit die gewenst wordt te meten. En daar ligt nu net het probleem. Het gebruik van indicatoren kan onbetrouwbare resultaten opleveren en of een gebruikte indicator ook daadwerkelijk een goede aanwijzing is voor de kwaliteit van bijvoorbeeld mondzorg is maar zeer de vraag. Zolang het concept van de kwaliteit van de mondzorg niet in zijn algemeenheid in kaart is gebracht, zal dat een moeizaam item blijven.

Ten slotte. Professor Verkerk, hoogleraar Zorgethiek aan het UMC Groningen, brak op de Huisartsbeurs in maart 2010 een lans voor dat deel van het werk van een zorgverlener dat zich moeilijk laat meten. Zij vindt dat transparantie noodzakelijk is, maar geen doel op zich moet zijn. Het doel is en blijft: betere kwaliteit van zorg voor de patiënt. Meet, maar doe het gepast en met mate. Volgens Verkerk laten communicatieve en emotionele aspecten in de relatie tussen patiënt en zorgverlener laten zich moeizaam meten, maar de kwaliteit hiervan is voor patiënt en professionele zorgverlener een belangrijke dimensie van zorg.