

Klantervaringen voor betere diabeteszorg. CQ-index Diabetes versie 3.

- Joop Gillissen, bestuursvoorzitter CKZ
- CKZ= Centrum Klantervaring Zorg.
- CQ-index= CAPHS-QUOTE-index

20 maart 2008

Ontwikkeling rol en positie patient.

Drie ontwikkelingsdomeinen:

1. Positie en rol in het STELSEL.

Van verplicht ziekenfondsverzekerde naar kritisch kiezende zorgconsument.

2. Positie en rol in de SPREEKKAMER.

Van lijdzame en lijdende patient naar partner in zorg en behandeling naar regisseur van eigen zorg.

3. Positie en rol in de SAMENLEVING.

Van geïsoleerde zieke naar zelfverantwoordelijke participerende burger met een in zijn leven geïntegreerde aandoening en/of functieverlies.

Voor kiezen is info nodig: TRANSPARANTIE
ZONDER TRANSPARANTIE GEEN STELSEL.

TRANSPARANTIE OVER WAT EN VOOR WIE?

OVER:

PROCESINDICATOREN

PRESTATIEINDICATOREN

INDICATOREN
KLANTERVARINGEN.

VOOR:

PATIENTEN/CONSUMENTEN
ZORGVERZEKERAARS
ZORGAANBIEDERS

IGZ
VWS
RIVM

CKZ VOOR DE KLANTERVARINGEN.

De CQ-index (CQ: Consumer Quality)

- Beide (Cahps en Quote) wetenschappelijk gefundeerde meetinstrumenten kwaliteit van zorg te meten vanuit het perspectief van de klant
- Klantenperspectief in de CQ-index door participatie in begeleidingsgroepen, constructie vragenlijsten door focusgroepen, vertaling naar keuzeinformatie op basis van onderzoek.
- De CQ-index meet: wat vinden patiënten belangrijk (belangscores) en krijgen ze dat ook (frequentie van ervaringen) en hoe beoordelen ze de kwaliteit van zorg (cijfer 0-10)
- Aanname: sturen op ervaringen is gemakkelijker dan sturen op verwachtingen
- Cahps-toegankelijkheid / Quote- aandoeningsspecifiek

CQ-diabetes versie 3.

Op basis versie 2, maar meer afgestemd op ketenzorg.

- Behandelaars in de keten.
- Rekening houden met taakdelegatie
- Meer rekening houden met voorzieningen dan met prestaties van individuele professionals.
- Alleen bejegenvragen over huisarts en verpleegkundige als persoon.
- Ook kennisvragen over diabetes, maar vooral bedoeld als proefmeting.
- Verzekerden ingedeeld in diabetesnetwerken.

Vragen overvan de cq-index diabetes 3

- De organisatie van de zorg
- De contacten met de huisarts
- De contacten met de verpleegkundige
- De zorg tijdens de diabetescontroles
- De zorg van internist en dietist
- De diabetesmedicatie
- Afstemming en samenwerking
- Kwaliteit van de diabeteszorg
- Leefregels
- (Zelf)controle
- Complicaties
- Kennis over diabetis
- Personalialia

Uitkomsten.

- N = 5438
- Via 5 zorgverzekeraars.
- Alleen bij patienten zorgnetwerken/zorggroepen

Waarderingsscores:

- Over het algemeen positief
- Gemiddeld cijfer voor de zorg: 8.3
- Gemiddeld cijfer voor huisarts: 8.7
- Gemiddeld cijfer voor verpleegkundige 8.7

Ervaringsscores:

- Over communicatie met VPK: 3.8
- Over communicatie zorgverleners onderling: 3.1

Evaluatie versie 3

- Betrouwbaar en bruikbaar meetinstrument om de ervaringen van patiënten met de zorg per netwerk in kaart te brengen.
- Nuttig instrument om de verbeterpunten per netwerk in kaart te brengen
- Het discriminerend vermogen is gering, maar het kan ook zijn, dat de diabetesnetwerken niet veel van elkaar verschillen.

Betere zorg met de CQ-i

- Doel van de CQ-i is voorzien in de informatiebehoefte van
 - De kiezende consument
 - De inkopende zorgverzekeraar
 - De kwaliteitsverbeterende zorgaanbieder en
 - Patient/clientenorganisaties, die de kwaliteit van zorg willen toetsen
 - Toezichthouders (IGZ)
 - Beleidsmakers
 - Onderzoekers.

DE WERKZAME FACTOR: COMBINATIETHERAPIE

Meten van CQ-i en andere indicatoren

- Intern (benchmark)
 - Extern (markt)
 - Spiegelrapport
 - Report card (verzekeraar
patientenorganisatie
inspectie)
 - Verbeterproject
- Heen en weer

Kwaliteitsverbetering

Toegift: wat is patientenperspectief.

Voorlopig 11 punten uit de CQ-indices:

- Beschikbaarheid van zorg
- Toegankelijkheid/bereikbaarheid
- Informatie
- Communicatie
- Veiligheid/steun
- Autonomie/zelfmanagement
- Deskundigheid
- Tempo van het zorgproces
- Inbreng ervaringsdeskundigheid
- Organisatie/afstemming
- Kosten

De sturende diabetespatiënt: het ideaal.

- Samen met patiënt opstellen van een zorgstandaard
- De zorgstandaard zo formuleren, dat het ook een richtlijn is voor de inbreng van de patiënt in zorg en behandeling
- Elk jaar de in de diabeteszorggroepen aangeboden diabeteszorg evalueren met de CQ-index
- De drie partijen doen hun voordeel met de evaluatie
- Resultaat: continue kwaliteitsverbetering.