

Persbericht

Den Haag, 27 juni 2006

‘Zorgverleners ook beoordelen op tevredenheid patiënt’

Averechts effect bij streven naar grotere autonomie patiënt

Het streven om de positie van de patiënt in de zorg te versterken, heeft vaak een averechts effect. Deskundigen waarschuwen dat de patiënt juist afhankelijker van de specialist of verzekeraar dreigt te worden. Vraaggestuurde zorg vergt samenwerking van het veld en intensieve communicatie. ICT speelt daarin dan een centrale rol. Wanneer ICT wordt geïntroduceerd zonder die samenwerking en communicatie te reorganiseren, zal de zorgvrager de modernisering en als belemmeringen voor optimale zorg ervaren.

Dit concludeert EPN in het onderzoek ‘Van wie is mijn gezondheid?’, een studie naar de positie van de patiënt in het toekomstige zorgstelsel. Dit onderzoek had plaats onder artsen, verzekeraars, aanbieders van ICT, Kamerleden en belangenorganisaties in de zorg, waaronder de Nederlands Patiënten en Consumenten Federatie (NPCF). Daarnaast werden ruim 2.500 huishoudens naar hun mening gevraagd.

Uit de studie blijkt dat het toekomstbeeld dat de deskundigen - van patiëntenvereniging tot aanbieders van ICT -, voor ogen hebben eenduidig is: een patiëntgerichte, vraaggestuurde zorg waarin de patiënt de regie in handen heeft. Daarbij maken nieuwe ICT-toepassingen meer keuzevrijheid, meer comfort en betere service mogelijk.

Dit toekomstbeeld is ingegeven vanuit de gedachte dat onze samenleving steeds mondiger wordt. We willen meer keuzevrijheid, autonomie en regie. Om dat in de zorg mogelijk te maken, wordt de dienstverlening meer vanuit de behoefte van de zorgvrager georganiseerd. ICT staat daarin centraal; maakt het mogelijk de activiteiten van de actoren te organiseren en te integreren. Maar verregaande toepassing van ICT in de zorg vereist wel dat processen opnieuw ingericht worden. Partijen in het zorgtraject moeten op nieuwe manieren gaan samenwerken, wat voor de patiënt ook negatieve gevolgen kan hebben.

Het onderzoek geeft aan dat de snelle ontwikkelingen in de zorg niet zonder meer de autonomie van de zorgconsument versterken. Onbedoeld kunnen deze veranderingen ook de positie van de patiënt ondergraven, bijvoorbeeld bij extra controle door de verzekeraar. Controle kan weliswaar leiden tot betere zorg en grotere veiligheid, bijvoorbeeld door beter inzicht in medicijngebruik, maar ook tot meer betutteling en minder tevredenheid.

Om de ontwikkeling in de zorg in goede banen te leiden komt EPN onder meer met de volgende aanbevelingen. In de eerste plaats is wet- en regelgeving nodig die kwaliteit van zorg niet alleen definieert als “voldoen aan professionele en medische standaarden” maar ook, enigszins paradoxaal, als “de mate waarin die de autonomie van de zorgvrager versterkt”. EPN bepleit dan ook dat zorgverleners en verzekeraars niet alleen worden beoordeeld op medisch-professionele kwaliteit en logistieke efficiency, maar vooral ook op de tevredenheid van de zorgvrager.

In de tweede plaats moeten zorgverleners de zorgvrager helpen de regierol op zich te nemen: zorgen dat er voldoende ruimte is voor de eigen afwegingen, wensen en behoeften van de patiënt.

De derde aanbeveling van EPN is dat patiëntenverenigingen en zorgverleners een actieve bijdrage leveren aan websites en diensten op het vlak van informatieverschaffing. Zodat consumenten zich een goed oordeel kunnen vormen over hun wensen en behoeften en dat kunnen bespreken met hun arts.

Voor nadere informatie zie het rapport 'Van wie is mijn gezondheid'.

EPN | Platform voor de Informatiesamenleving brengt de maatschappelijke betekenis van informatie- en communicatietechnologie over het voetlicht door debat, publicaties en onderzoek. Bij het agenderen van onderwerpen richt het platform zich vooral op de langere termijn. In deze onafhankelijke stichting zijn het bedrijfsleven, de overheid, de wetenschap, maatschappelijke organisaties en de politiek vertegenwoordigd. Voorzitter is dr. A.H.G. Rinnooy Kan, vice-voorzitter mr. B.E.M. Wientjes. Website: www.epn.net

Nadere informatie: Tom van der Maas, directeur EPN, mobiel 06 – 25 130 130