

# Patiëntenperspectief bij de kwaliteitsevaluatie van dialysezorg; Samen verder?

Invitationale herziening kwaliteitssysteem dialyse,  
21 juni 2017

**Karen Prantl**, coördinator Kwaliteit & Onderzoek NVN



# Afbakening

- Patiëntenparticipatie **bij visitatie/ certificering**
- Voldoet centrum aan de vastgestelde normen?



# Meerwaarde patiëntenperspectief!

- Patiëntenperspectief is anders, ervaring NVN:
  - Wetenschappelijk onderzoek
    - O.a. belasting, informatie, uitkomsten, agendering
  - Indicatoren (o.a. PROMs en PREMs)
    - Bv. terugkoppeling naar patiënten
  - Richtlijnen
    - Bv. uitgangsvraag over gedeelde besluitvorming
  - Expertisecentra
    - Bv. benoemen en ontwikkelen centra

# Voorbeelden Nederland



- Kwaliteitscriteria en bijbehorende keurmerken door patiëntenorganisaties
- Gebruik door zorgverzekeraars
- NVN: aansluiten bij bestaande kwaliteitssysteem

- GGZ kwaliteitsvisitatie door ervaringsdeskundigen
  - Inventarisatie door eigen cliëntenraad, Interne toetsing door Kwadraad, Externe toetsing door 4 ervaringsdeskundigen, Pool van 60 mensen
  - Project veiligheidsaudits bij 5 organisaties
  - Interne audits bij organisaties

# Voorbeeld Nederland

- Evaluatie
  - Focus is wezenlijk anders
  - Levert goede suggesties op
  - Goede training belangrijk – m.n. interviewen
  - Kost meer tijd, extra begeleiding bij aanvang, hoe rapporteren
  - Structurele financiering nodig



Home > Actueel > Nieuws

## Start proef: Ervaringsdeskundige op pad met inspecteur

Nieuwsbericht | 06-01-2017

**De Inspectie voor de Gezondheidszorg onderzoekt of zij ervaringsdeskundigen kan betrekken bij het toezicht op kwaliteit en veiligheid van zorg. Als proef gaan binnenkort bij twintig bezoeken ervaringsdeskundigen mee met een inspecteur. Zij gaan op bezoek bij verpleeghuizen.**

De proef loopt van februari tot eind juli 2017. De [Patiëntenfederatie Nederland](#) werft voor de inspectie ervaringsdeskundigen uit hun zorgpanel. De federatie selecteert een groep kandidaten. Hieruit kiest de inspectie acht deelnemers.

### Wat gaan ervaringsdeskundigen doen?

De ervaringsdeskundigen krijgen enkele trainingsbijeenkomsten en doen minimaal vier bezoeken aan verpleeghuizen. Deze bezoeken duren ongeveer een halve dag. Tijdens de bezoeken observeren de ervaringsdeskundigen de woonomgeving. Ook praten ze met de bewoners. Na elk bezoek delen zij met de inspecteurs wat ze gezien en gehoord hebben. Aan het eind van de proef evalueert de inspectie samen met de ervaringsdeskundigen de proef.

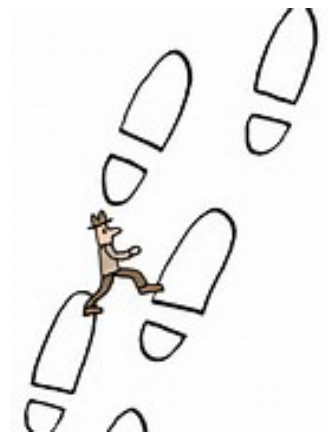
### Zie ook

- > [Verpleegzorg voor ouderen](#)
- > [Toezicht en handhaving](#)

# Voorbeeld Amerika



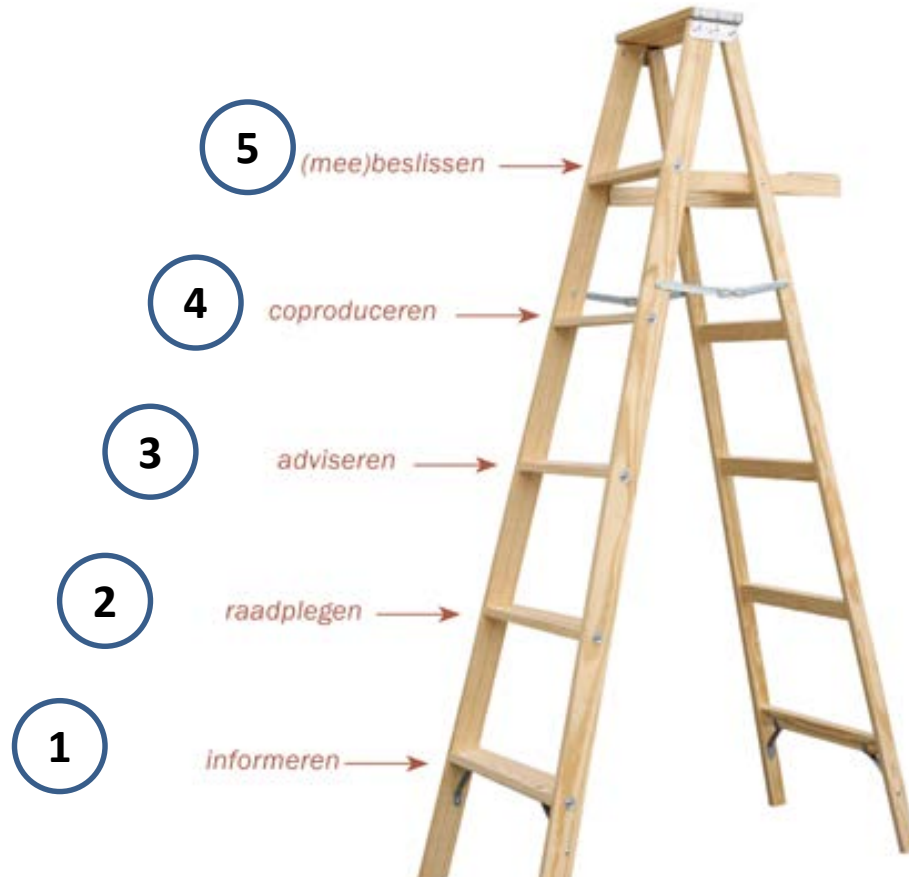
- *The **Joint Commission** accredits and certifies nearly 21,000 health care organizations and programs in the United States – ook in Nederland*
- Team van zorgverleners, administratie-, kwaliteitsmedewerker en patiënten
- In de voetsporen van de patient door de zorgorganisatie - tracermethodiek







# Participatieladder

## Participatieladder



## Informereren

- Zorgverleners vertellen patiënten dat centra voldoen aan de normen en hoe dat is geconstateerd
- Ervaringsdeskundige mening niet meegenomen

Reinier de Graaf	
Rijnstate Ziekenhuis	
Rijnstate Ziekenhuis – locatie Zevenaar	
<b>Saxenburgh Groep – locatie DialyseCentrum Hardenberg</b> <b>Dialysecentrum:</b> Saxenburgh Groep – locatie DialyseCentrum Hardenberg <b>Reninecode:</b> DO <b>Bezoekadres:</b> Zwingel 1 7772 SK Hardenberg <a href="#">Google Maps</a> <b>Telefoon:</b> 0523 - 276 760 <b>Website:</b> <a href="http://www.dialysecentrumhardenberg.nl">www.dialysecentrumhardenberg.nl</a>	
<b>Aanbod</b> 	<b>Keurmerken</b> 
Slingeland Ziekenhuis	

-> *Website Nefrovisie*

# Niveau 2 (deels huidig)

## Raadplegen

- Zorgverleners stellen normen zelf op en voeren visitatie/audit zelf uit
- Vragen ervaringsdeskundigen reactie
- Ervaringsdeskundigen reageren, hebben geen zicht hoe mening wordt meegenomen (redenen)
- -> *Visitatiestellingen voorgelegd*

## Adviseren

- Zorgverleners vragen vóór opstellen normen en uitvoering visitatie advies van ervaringsdeskundigen
- Ervaringsdeskundigen dragen vooraf ideeën aan en hebben zicht op hoe mening wordt meegenomen

## Coproduceren

- Zorgverleners en ervaringsdeskundigen stellen samen normen op en voeren visitatie samen uit.
- Het patiëntenperspectief is niet mede bepalend voor de uitkomst.
- Ervaringsdeskundige mening krijgt een formele plek
- *Vb. → norm Dialysecentra (HKZ)*

## Meebeslissen

- Zorgverleners en ervaringsdeskundigen stellen samen normen op, voeren visitatie samen uit.
- Het patiëntenperspectief krijgt een gelijke stem in de beoordeling.
- Ervaringsdeskundige mening heeft een gelijkwaardige plek

# Conclusie

- Patiënten brengen ander perspectief in
- Aansluiten bij bestaande visitatie/  
certificering
- Participatie kan beter, bij opstellen  
visitatiestellingen en zeker bij uitvoering  
visitatie
- Enkele voorbeelden aanwezig

# Voorkeur NVN

- Conform andere ervaringen: minimaal niveau 4; streven niveau 5
- NVN-bureau kan (in afstemming) onafhankelijke ervaringsdeskundigen selecteren, trainen en uitvoering coördineren -> landelijk overzicht/dekking
- Rol regionale patiëntenverenigingen -> leren
- Pilot
- Structurele financiering



# VRAGEN

