

Het CPB concludeert dat vier jaar marktwerking de zorgkwaliteit niet verbeterd heeft. De conclusie berust op een vertekende opvatting van kwaliteit.



Gastschrijver **Floris Hurts** van HDNM adviseert zorgorganisaties bij marketing- en innovatiestrategie.

CPB vertekent beeld zorgkwaliteit

Begin september verscheen het rapport van het Centraal Plan Bureau (CPB) naar de effecten van vier jaar marktwerking op de kwaliteit van ziekenhuiszorg. Volgens dit rapport heeft meer concurrentie wel geleid tot snellere diagnoses en consequenter uitvoeren van testen, maar niet tot vermindering van bijvoorbeeld decubitus en het percentage heroperaties. Het CPB concludeert dat marktwerking niet heeft geleid tot verbetering van zorgkwaliteit. Die conclusie is onjuist omdat die berust op een vertekende opvatting over kwaliteit. Hoewel de onderzoekers uitkomstindicatoren en procesindicatoren onderscheiden, lijken ze verbeteringen in procesindicatoren niet relevant te vinden voor de kwaliteit van ziekenhuiszorg. Voor patiënten wegen procesindicatoren juist zwaar. Dat blijkt ook uit de criteria die patiëntenorganisaties hanteren voor hun keurmerken. Zoals de keurmerken van NKF, Pink Ribbon, Hart&Vaatgroep die zijn opgenomen in de AD Ziekenhuis Top 100. Die bestaan voor tweederde of meer uit procesindicatoren. In de databank die het CPB gebruikte, is de verhouding andersom: twaalf uitkomstindicatoren tegenover zes procesindicatoren.

Miskenning

Overduidelijk is dat zorggebruikers niet alleen het slagen van een operatie en voorkomen van complicaties belangrijk vinden, maar ook snelheid van handelen, goede communicatie, samenwerking en aanspreekbaarheid.

Vier jaar concurrentie heeft dus wel degelijk relevante verbeteringen opgeleverd. Proceskwaliteit is zelfs op twee manieren belangrijk: zorgprocessen beïnvloeden alle ervaringen van patiënten met een instelling én worden vaak gezien als voorspellers van zorguitkomsten. Door procesindicatoren niet te laten meewegen wordt niet alleen het succes van marktwerking miskend, maar ook een beeld van zorgkwaliteit geschetst dat niet overeenstemt met wat de gebruikers belangrijk vinden. Net zoals een sterrenrestaurant niet uitsluitend wordt beoordeeld op de kwaliteit van het eten, zo is de kwaliteit van een zorginstelling de resultante van een 'totaalervaring'. Voor beleidsmakers is een juiste definitie van zorgkwaliteit van groot belang. Opvattingen over kwaliteit bepalen niet alleen de politieke en maatschappelijke discussie, maar ook meet- en beoordelingssystemen, opleidingen en investeringen. Juist klantgericht ontworpen zorgprocessen bieden mogelijkheden voor onderscheid in een omgeving met concurrentie. Eerst betere uitkomsten nastreven, daarna aan betere processen werken miskent de samenhang tussen beide elementen. Een klantgericht proces kan niet alleen fouten helpen voorkomen, maar speelt ook actief in op de noden van de patiënt als er toch iets mis gaat. En bevordert het leervermogen van de organisatie. Daarom zouden zorgorganisaties aan beide aspecten in samenhang moeten werken. En opinieleiders als het CPB zouden beide in samenhang moeten beoordelen. 

