

Eindelijk **achter het stuur**

Voorspellen is een lastig vak. Ondanks alle predictiemodellen, computerkracht en glazen bollen lukt het nog steeds niet om betrouwbaar de rentestand of de komende voetbalkampioen te voorspellen.

Tijn Kool

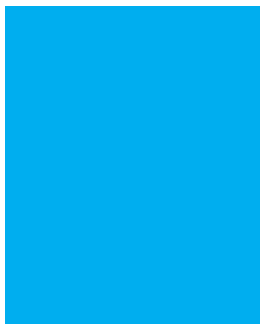
Ook beurskoersen zijn moeilijk te voorspellen: dolfinen en apen doen dat beter dan financiële analisten. Revoluties zijn helemaal moeilijk te voorspellen. Achteraf is het makkelijk om de agrarische of de industriële revolutie te verklaren. Maar meestal ontstaan ze sluipend en is ie er opeens: de val van de Muur, het einde van een regime of de introductie van de iPod. Allemaal ontwikkelingen die een significante invloed hebben op het doen en laten van mensen.

Zo zullen we over enkele decennia ook terugkijken op de jaren 2015-2020. Toen het opeens lukte om de immense datastromen te beheersen en te kanaliseren. En toen door de combinatie met ongekende technologische mogelijkheden de patiënt eindelijk de plaats kreeg in de zorg waar ie recht op heeft: achter het stuur. Want dat gaat er volgens mij onontkomelijk de komende jaren gebeuren. Eindelijk kunnen patiënten zich goed voorbereiden op hun noodzakelijke keuzes door gerichte zinvolle en betrouwbare informatie over wat voor hen nodig en goed is. Die informatie komt er omdat er bedrijven ontstaan waarvoor klantwaarde essentieel is en die juist kunnen floreren bij goed geïnformeerde consumenten. Denk aan TripAdvisor en Airbnb in de reissector. Patiënten kunnen eindelijk ook informatietechnologie gebruiken die rekening houdt met preferenties van individuele consumenten. Hierdoor worden zij minder afhankelijk van de traditionele zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Deze partijen kunnen van nature niet existentieel veranderen en zullen logischerwijs streven naar status quo.

Gaat dit te snel voor u? U kunt er maar beter aan wennen. Patiënten gaan hun eigen kwaliteit en veiligheid organiseren het komend de-

cennium. Dat doen ze omdat ze dat willen en omdat er daar in toenemende mate de technologische middelen en platforms voor zijn. Patiënten gaan steeds meer ervaringen delen met collega-consumenten via websites om elkaar te informeren over de kwaliteit van zorgverleners en mogelijke onveilige situaties te signaleren. ZorgkaartNederland groeit nog steeds explosief en gezien de ervaringen in het buitenland is het eind nog lang niet in zicht. Patiënten gaan ook zelf bepalen wanneer ze contact willen hebben met een zorgverlener door apps die ze direct toegang geven tot iemand die naar je luistert. ZocDoc die dat in de Verenigde Staten aanbiedt, is een van de snelst groeiende bedrijven daar. En die zorgverleners maken gretig gebruik van het persoonlijk gezondheidsdossier van de patiënt omdat daar overzichtelijk en compleet alle noodzakelijke informatie aanwezig is. Zo zullen patiënten met hun dokter bespreken welke mogelijkheden er zijn en daaruit vervolgens zelf kiezen welke zorg het best bij hen past.

Ik hoor u al denken: daar zijn we nog lang niet aan toe. Onderzoek toont aan dat patiënten helemaal niet zelf willen kiezen. Ongetwijfeld, maar dat zei iedereen ook in het vroegere Oost-Duitsland. En geen enkele consument had om een iPod gevraagd totdat Apple deze in oktober 2001 introduceerde. Het gaat erom dat de mogelijkheden reëel zijn en de moeite minimaal. Dan komt de interesse vanzelf. Toen consumenten via een eenvoudige registratie op hun iPhone zich konden aanmelden voor gezondheidsonderzoek via de Healthkit van Apple, stonden onderzoekers van Harvard University perplex van de tienduizenden geïnteresseerden die zich in een nacht hadden opgegeven om data aan te leveren via de app. Niks privacybezwaren. Consumenten van zorg zijn bereid om de noodzakelijke stap te zetten naar de geïnformeerde patiënt die zelf beslist wat er gebeurt. En uiteraard zal een groep ouderen achter blijven, met name de kwetsbare. Zij hebben familieleden uit de opstormende ba-



Tijn Kool



'De DeLorean uit de film Back to the future'

byboomgeneratie die hier in mijn ogen wel degelijk klaar voor is.

De patiënt gaat dus een belangrijke rol krijgen bij het verbeteren van de veiligheid in de zorg. Ze zullen actief worden uitgenodigd om hun ervaringen en observaties te delen. Die observaties zijn goud waard. Wie is er nou meer bezig met de veiligheid van zorg dan de patiënt zelf? Die ziet van alles, hoort van alles en denkt er het zijne of hare van. Daar zit een kans want dat denken moeten patiënten gaan delen. Nu gebeurt dat vaak achteraf, als een soort indirecte klacht op Zorgkaart Nederland. Die ervaringen zijn heel interessant en je kan er heel veel mee. Zo gebruikt de Inspectie voor de Gezondheidszorg deze ervaringen al, retrospectief, om mogelijke risico's bij zorgaanbieders te identificeren. Maar feedback leveren kan ook tijdens de zorg, direct aan de zorgverleners.

En daar is weer een andere revolutie voor nodig: zorgverleners die zich dienstverlenend opstellen, hun eigen en het organisatiebelang ondergeschikt maken aan het patiëntbelang waardoor de patiënt de ruimte krijgt om zijn

interactieve rol in het borgen van de patiëntveiligheid op te pakken.

Ik schrijf dit artikel op de dag die voorspeld is in de film Back to the future II, 21 oktober 2015. Zo slecht hebben de scenariomakers dat niet gedaan: er is videotelefonie (Facetalk, Sky-

'De patiënt gaat dus een belangrijke rol krijgen bij het verbeteren van de veiligheid in de zorg'

pe), er zijn driedimensionale films, er zijn intelligente brillen met virtual reality en er zijn drones. Op de vliegende auto's moeten we nog even wachten. Hopelijk doe ik het net zo goed met voorspellen en zit de patiënt ook daadwerkelijk achter het stuur van zijn eigen zorg in 2020 en vervult deze een cruciale rol bij het borgen van de patiëntveiligheid.

Informatie over de auteur

Tijn Kool is werkzaam bij IQ Healthcare en redactielid van KiZ.