

It's your **Choice!**

A STUDY OF SEARCH AND SELECTION PROCESSES, AND THE USE OF PERFORMANCE INDICATORS IN DIFFERENT PATIENT GROUPS

Stef Groenewoud promoveerde in december 2008 aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Promotors waren prof.dr. Robbert Huijsman en prof.dr. Marc Berg. Zijn proefschrift gaat in op de vraag hoe prestatie-indicatoren kunnen worden gebruikt als keuze-informatie voor cliënten.

Door: S. Groenewoud

Zowel verzekerden als cliënten krijgen meer keuzevrijheid, keuzemogelijkheden en daarmee keuzeverantwoordelijkheden. De vraag is of burgers in zo'n ingewikkelde omgeving als de zorgverleningsmarkt kunnen en willen kiezen. En hoe kunnen zij dan het beste worden geïnformeerd over de prijs en de kwaliteit van de behandeling? Het vaststellen van de kwaliteit van een zorgproduct blijkt veel moeilijker dan het vertalen van de kosten ervan in een prijs. Daarom is er veel aandacht voor het vaststellen van relevante kwaliteitsaspecten, het meten, het publiek maken en het vergelijken van resultaten. Prestatie- of kwaliteitsindicatoren worden daarbij steeds vaker ingezet als middel voor transparantie. Het proefschrift van Stef Groenewoud beantwoordt met diverse onderzoeksmethoden de vraag in hoeverre prestatie-indicatoren een rol spelen in het keuzeproces van cliënten die op zoek zijn naar een zorgaanbieder of behandelaar. Op 12 december 2008 promoveerde Groenewoud op zijn proefschrift.

Keuze-informatie

Groenewoud stelt dat vergelijkende kwaliteitsinformatie over structuur-, proces- en uitkomstkenmerken van de zorg, gemeten en gerapporteerd met prestatie-indicatoren, een belangrijke rol kan spelen bij het toerusten van cliënten. Het kan hen helpen hun rol als kritische zorgconsument in een concurrerende zorgmarkt te vervullen. Dit effect treedt alleen op als consumenteninformatie wordt toegesneden op de specifieke situatie van de patiënt. Daarbij moet minimaal rekening wor-

den gehouden met de aard en de fase of ernst van de aandoening, de keuzehouding of het klantprofiel en belangrijke achtergrondkenmerken van de patiënt, zoals het opleidingsniveau. In hoeverre het keuzeproces van de cliënten erbij gebaat is moet nader onderzoek uitwijzen.

Klantprofielen

Bij kniepatiënten, Alzheimerpatiënten en hun naasten en langdurig depressieve cliënten werd gekeken hoe het proces van het maken van keuzes verloopt. Er bleken twee basishoudingen te bestaan: een 'in-controle consumentenhouding' en een 'afhankelijke, passieve houding'. Cliënten met het eerste profiel focussen vooral op de uitkomst van het zorgproces, terwijl mensen met het andere profiel zich richten op het vertrouwen in de zorgverlener. Ook verschilt de voorkeur van cliënten op basis van het toekomstbeeld en stadium van de aandoening. Naarmate de aandoening zich verder heeft ontwikkeld, worden de persoonlijke aanpak en het vertrouwen in de zorgverlener belangrijker. Voor de 45 ondervraagde kniepatiënten en de 41 ondervraagde Alzheimerpatiënten en/of hun vertegenwoordigers blijkt vooral de uitkomst belangrijk. Voor de 44 langdurig depressieve respondenten is het vertrouwen in de zorgverlener de dominante keuzefactor.

Onderzoek en beleid

Het onderzoek benoemt de uitdagingen voor de ontwikkeling van consumenteninformatie via prestatie-indicatoren, voor onderzoek en voor het gezondheidszorgbeleid. Groenewoud adviseert uitkomstindicatoren te ontwikkelen, te meten en te rapporteren op het niveau van zorgproducten (DBC's, ZZP's). De informatie moet worden toegesneden op relevante klantsegmenten en in ieder geval worden verspreid via verwijzers, zoals de huisarts en de maatschappelijk werker.

Stef Groenewoud is adviseur bij Plexus Medical Group.