

Waarderingssites in de zorg: kwaliteitsinformatie 2.0

VOOR EN DOOR CONSUMENTEN

In verschillende sectoren gebruiken consumenten al waarderingssites om hun ervaringen met diensten te delen en deze informatie te gebruiken voor het kiezen van een aanbieder. In de gezondheidszorg zijn deze sites ook in opkomst maar er zijn voor- en tegenstanders. Delen bijvoorbeeld niet alleen boze, verongelijkte patiënten hun mening en op hoeveel beoordelingen is het cijfer van een zorgverlener gebaseerd? Het is interessant om te weten of informatie op waarderingssites ook werkelijk iets zegt over kwaliteit van zorg.

Door: L.M. Verhoef, T.H. van de Belt en R.B. Kool



Lise Verhoef



Tom van der Belt



Tijn Kool

Op internet is kwaliteitsinformatie te vinden over allerlei diensten. Restaurantbezoekers kunnen op websites zoals Iens.nl, Specialbite.nl, Tripadvisor.com en Youropi.com hun ervaringen met een restaurant eenvoudig delen. Steeds meer mensen maken bij hun restaurantkeuze dankbaar gebruik van deze informatie. Ook beoordelen reizigers accommodaties, vluchten en bezienswaardigheden op internationale beoordelingssites zoals Booking.com en Tripadvisor.com. Een bekende Nederlandse variant is Zoover.nl.

Kenmerkend voor deze 'kwaliteitsdatabanken' is dat ze 'voor en door' de consument zijn: de informatie komt tot stand door actieve inbreng van consumenten en is op consumenten gericht. Gebruikers kunnen naast een recensie vaak een waardering geven, van het geheel of onderdelen, in de vorm van een cijfer of met een aantal sterren. Hierdoor is direct zichtbaar waar aanbieders beter en slechter scoren. De populariteit van deze sites geeft aan dat mensen graag hun ervaringen delen en de waarderingen van anderen gebruiken. Zo staan er op Tripadvisor al meer dan 100 miljoen beoordelingen. Dit geeft de consument enorm veel macht: uitbaters van restaurants en hotels moeten direct inspelen op de aanbevelingen van consumenten en hun online reputatie, anders is de kans groot dat klanten kiezen voor de concurrent. Vaak reageren de aanbieders op met name negatieve recensies op de waarderingssites. Soms defensief maar vaak uitnodigend om de slechte ervaring te komen bespreken.

Traditionele kwaliteitsinformatie

In de zorg worden nog veelal traditionele methoden gebruikt om de kwaliteit vanuit het oogpunt van de patiënt in beeld te krijgen en te vergelijken. Zo zijn er gestandaardiseerde vragenlijsten die tevredenheid of ervaringen meten. Aanbieders geven deze mee met de patiënt of patiënten kunnen deze via internet invullen. Soms werken ziekenhuizen al met tablets om real time het consumentengevoel te meten. Om de keuze-informatie transparant te maken voor patiënten, heeft de Nederlandse overheid in 2005 de site Kiesbeter.nl opgezet. Hiermee wil ze patiënten helpen met het maken van keuzes in de zorg. Op de site kunnen consumenten bijvoorbeeld wachttijden en scores op kwaliteitsindicatoren vergelijken.

Kwaliteitsinformatie 2.0

Inmiddels hebben deze websites met 'passieve' kwaliteitsinformatie gezelschap gekregen van waarderingssites met actieve beoordelingen door consumenten: kwaliteitsinformatie 2.0. Het aantal en het bezoek aan deze beoordelingssites nemen internationaal sterk toe (Gao et al., 2012). In Engeland heeft de National Health Service (NHS) de website NHS Choices opgezet. Hier kunnen zorggebruikers (of hun naasten) ervaringen met zorg delen. In Amerika en Duitsland bestaan verschillende grote waarderingssites, zoals RateMDs.com en Jameda.de, waar patiënten individuele artsen kunnen beoordelen. Er zijn verschillen tussen deze waarderingssites wat betreft initiatiefnemer



(bijvoorbeeld overheid, commercieel of een patiëntenvereniging) en wat er kan worden beoordeeld (hele zorgorganisaties of individuele zorgverleners). Daarnaast geven sommige sites, zoals NHS Choices en Jameda.de, ook algemene informatie over aandoeningen en gezondheidszorg.

Kat uit de boom

De Nederlandse waarderingssite ZorgkaartNederland werd eind 2009 opgezet door Patiëntenfederatie NPCF en uitgever Bohn Stafleu van Loghum. De site groeide in eerste instantie langzaam en was weinig bekend. De Nederlandse zorgconsumenten keken in eerste instantie de kat uit de boom. Daar is de laatste twee jaar verandering in gekomen. Anno 2013 krijgt de site bijna 700.000 unieke bezoekers per maand en is het totaal aantal beoordelingen gestegen naar 135.500 (cijfers vanuit ZorgkaartNederland). Ter vergelijking, KiesBeter.nl kreeg in 2010 4,3 miljoen unieke bezoekers, dus iets meer dan 350.000 per maand (RIVM, 2011). In tabel 1 wordt een overzicht gegeven van het aantal bezoekers en waarderingen op waarderingssites in de zorg uit vier verschillende landen.

Zorgaanbieders doen mee

De komst van websites waar zorggebruikers hun zorgverlener kunnen beoordelen roept discussie op. Voorstanders vinden dat het grote

gebruik van deze sites door patiënten aangeeft dat zij behoefte hebben om in een onafhankelijke omgeving hun ervaringen te delen en die van anderen te lezen (Trigg et al., 2011). Vaak zijn traditionele data over kwaliteit van zorg moeilijk te begrijpen voor leken en hebben patiënten weinig tijd om zich hierin te verdiepen (Lagu et al., 2010b). Daarnaast bieden deze sites snelle en efficiënte feedback voor zorgaanbieders. Uit onderzoeken blijkt ook dat waarderingen over het algemeen positief zijn (Kadry et al., 2011). Dit weerlegt het beeld dat vooral boze of verongelijkte patiënten beoordelingen achterlaten op waarderingssites. Mede hierdoor maken bijvoorbeeld al meer dan 45 ziekenhuizen en instellingen momenteel actief gebruik van ZorgkaartNederland.nl en heeft een aantal van hen de reguliere patiënttevredenheidsenquêtes vervangen door actief reviews uit te vragen via ZorgkaartNederland.

Anoniem

Tegenstanders geven aan dat beoordelingen door patiënten vaak anoniem zijn. Hierdoor is niet met zekerheid te zeggen of het werkelijk om een patiënt gaat. Zo kan het bijvoorbeeld ook de zorgverlener zelf of een collega van hem/haar zijn die een beoordeling geeft. Dit is een bekend fenomeen in andere sectoren; zo is de eerste recensie van een nieuw restaurant niet zelden van bekenden van de eigenaar. Daarnaast kan door anonimiteit ook niet worden gecorrigeerd voor verschillen in patiëntpopulaties. Ook is het onwaarschijnlijk dat patiënten die beoordelingen geven, representatief zijn voor alle patiënten van een zorgaanbieder of zorgverleners. Verder blijkt dat er nog relatief weinig beoordelingen zijn per zorgverlener, waardoor het uiteindelijke cijfer vaak op slechts enkele waarderingen gebaseerd is. Veel fundamenteel is dat sommigen betwijfelen of patiënten wel inzicht hebben in de kwaliteit van zorg. Zo baseren patiënten hun oordeel

Site	Aantal unieke bezoekers per maand	Aantal bezoeken per maand	Aantal waarderingen per maand	Totaal aantal waarderingen
ZorgkaartNederland	690.000	900.000	4.000	135.500
NHS-Choices (NHS Choices 2013)	20.282.767	31.033.216	9.766	95.000
RateMDs.com	3.000.000	3.700.000	20.000	2.100.000
Jameda.de	>3.500.000	-	-	>500.000

Tabel 1. Overzicht cijfers rondom vier verschillende waarderingssites in de zorg

Wat is er al bekend?

In verschillende sectoren is het verzamelen van waarderingen over diensten al breed geaccepteerd. Ook in de gezondheidszorg is de trend naar consumentenbeoordeling, kwaliteitsinformatie 2.0, zichtbaar. De site ZorgkaartNederland krijgt anno 2013 bijna 700.000 unieke bezoekers per maand en het totaal aantal waarderingen is gestegen naar 135.500.

Wat is nieuw?

Uit verschillende studies blijkt dat beoordelingen van patiënten op waarderingssites gerelateerd zijn aan kwaliteit van zorg.

Wat kun je hiermee?

Toekomstige zorgconsumenten kunnen zich goed voorbereiden door dergelijke sites te raadplegen. Zorgaanbieders hebben een onafhankelijk instrument voor patiënttevredenheidsmetingen en snelle/actuele feedback. Zorgverzekeraars en de Inspectie voor de Gezondheidszorg zouden deze informatie kunnen gebruiken als toevoeging op de traditionele data over kwaliteit.

van zorg. Zo baseren patiënten hun oordeel over een zorgaanbieder misschien vooral op hoe vriendelijk het personeel was en of er genoeg parkeerplaats was (Lagu et al., 2010a). Het is lastig al deze potentiële voor- en nadelen te onderbouwen. Wanneer dit fenomeen de komende jaren zal groeien en het aantal reviews toeneemt, zal verder onderzoek hier meer licht op kunnen werpen.

Relatie met kwaliteit van zorg

Zijn deze twijfels over waarderingssites gegrond? Daarvoor is bijvoorbeeld interessant om te zien of de informatie op deze sites gerelateerd is aan de kwaliteit van zorg gemeten met 'traditionele' methoden. Hier zijn al enkele studies naar gedaan. Zo bleken ziekenhuiswaarderingen op de NHS Choices website gerelateerd te zijn aan de mortaliteit en het aantal infecties in deze ziekenhuizen (Greaves et al., 2012). Ziekenhuizen met een hogere waardering hadden over het algemeen een lagere mortaliteit en minder infecties. Ziekenhuiswaarderingen op Yelp.com waren gerelateerd met de resultaten van een traditionele vragenlijst voor patiëntervaringen (Bardach et al., 2013).

Veelbelovende informatie dus. Ondanks de vele twijfels rondom deze sites lijken de waarderingen van patiënten iets te zeggen over (een deel van) de kwaliteit van zorg. Maar wat precies en wat je met deze informatie kunt doen, is nog de vraag. Zorgverzekeraars en de Inspectie voor de Gezondheidszorg zouden informatie van ZorgkaartNederland kunnen gebruiken als aanvulling op de traditionele data over kwaliteit. Doordat patiënten snel feedback kunnen geven, kunnen zij slechte zorg misschien sneller opsporen, hetgeen nu dus al door steeds meer ziekenhuizen en instellingen wordt onderkend.

Literatuur

Gebruik en waardering KiesBeter.nl 2010: RIVM 2011.
NHS Choices Annual Report 2012/13: NHS Choices 2013.
NHS Choices Performance Report: NHS Choices July 2013.
Bardach, N.S., Asteria-Penalzoa, R., John Boscardin, W. en R. Adams Dudley, The relationship between commercial website ratings and traditional hospital performance measures in the USA, *BMJ Qual Saf*, 22, nr. 3, 2013, 194-202.
Gao, G.G., McCullough, J.S., Agarwal, R. en A.K. Jha, A changing landscape of physician quality reporting: analysis of patients' online ratings of their physicians over a 5-year period, *J Med Internet Res*, 14, nr. 1, 2012, 38.
Greaves, F., Pape, U.J., King, D., Darzi, A., Majeed, A., Wachter, R.M. en C. Millett, Associations between Web-based patient ratings and objective measures of hospital quality, *Arch Intern Med*, 172, nr. 5, 2012, 435-436.
Kadry, B., Chu, L.F., Kadry, B., Gammas, D. en A. Macario, Analysis of 4999 online physician ratings indicates that most patients give physicians a favorable rating, *J Med Internet Res*, 13, nr. 4, 2011, 95.
Lagu, T., Hannon, N.S., Rothberg, M.B. en P.K. Lindenauer, Patients' evaluations of health care providers in the era of social networking: an analysis of physician-rating websites, *J Gen Intern Med*, 25, nr. 9, 2010a, 942-946.
Lagu, T. en P.K. Lindenauer, Putting the public back in public reporting of health care quality, *JAMA*, 304, nr. 15, 2010b, 1711-1712.
Trigg, L., Patients' opinions of health care providers for supporting choice and quality improvement, *J Health Serv Res Policy*, 16, nr. 2, 2011, 102-107.

Informatie over de auteurs

Lise Verhoef, Tom van de Belt en Tijn Kool werken als onderzoekers bij het Radboudumc. Tom bij het Radboud REshape & Innovation Centre for, Lise en Tijn bij IQ healthcare.