

DE ZORG IS ALS HET KOPEN VAN EEN FIETS

Fred van Eenennaam

Lid van de Directie The Decision Group



We maken de zorg veel te ingewikkeld. Wat is het doel van de zorg? Een logisch antwoord: de patiënt beter maken. Maar in werkelijkheid hebben we het systeem zo ingewikkeld gemaakt dat we de focus op dit doel zijn verloren. Terwijl de zorg eigenlijk niet heel veel anders is dan het kopen van een fiets. Een ongewone maar verderderende benadering.

Als u een fiets wilt, stapt u een plaatselijke fietswinkel binnen. Een beeljie gaat af en vrijwel meteen komt de fietsmaker naar u toe. De fietsmaker heeft natuurlijk het doel u een nieuwe fiets te verkopen. Dat weet u ook. Maar deze fietsmaker weet ook: als hij goed in uw behoefte voorziet, u dat waardevol vindt. Een volgende keer komt u weer langs en u vertelt het positieve verhaal over uw ervaringen verder.

Waarde

De waarde in deze situatie wordt geleverd door hoe tevreden u als koper bent over het product ten opzichte van de totale



HELAAS FOCUSSEN WIE VAAK OP NIET

DIRECTE BEORDELEN UITKOMSTEN



kosten. Deze totale kosten bestaan uit kosten van de hele supply chain inclusief kosten van de fietsmaker, zoals huur, verzekeringen en tijd om informatie te geven, en de kosten voor de koper zoals tijd voor het krijgen van informatie, risico op ongeluk en verzekering.

In de zorg bestaan ook fietsmakers: de artsen. Zij zullen er alles aan doen om de patiënt beter te maken. In de zorg vindt de waarde plaats tussen de patiënt, zijn familie, de specialist en zijn team.

Als we de eerdergenoemde waardebeschrijving van de fietswinkel vertalen naar de zorg, beginnen we met de vraag hoe tevreden de patiënt is met zijn gezondheidswinst. Dit is afhankelijk van de voor de patiënt relevante behaalde uitkomsten van de behandeling. Bijvoorbeeld, hoe lang heeft de patiënt in het ziekenhuis gelegen en hoe snel kan de patiënt weer aan het werk? Helias focussen we vaak op voor de patiënt niet direct te beoordelen uitkomsten, zoals labwaarden. Het tweede punt om de waarde te beschrijven zijn de totale kosten. De totale

kosten bestaan ook hier uit de kosten van

de hele supply chain inclusief de kosten van de specialist en zijn team en de kosten voor de patiënt. De kosten voor de specialist zijn onder andere tijd, risico's, verzekeringen, informatieverstrekking en financiële kosten. De kosten voor de patiënt bestaan bijvoorbeeld uit de risico's, tijd, pijn en onzekerheid. Samengevat kun je zeggen dat de waarde wordt bepaald door de tevredenheid van de patiënt met de gezondheidswinst ten opzichte van de totale kosten. Dit heet patiëntwaarde.

Dit model van waarde heb ik natuurlijk niet zelf bedacht. Het is onderdeel van het concept *Value-Based Health Care* (waardegedreven zorg). Het is ontwikkeld op Harvard door een groep onder leiding van Professor Michael Porter en opgepakt door verschillende organisaties wereldwijd, waaronder *Value-Based Health Care Center Europe*. Met dit model benadrukken zij de toegevoegde waarde van de zorg voor de patiënt en daarmee opgebeld voor de maatschappij door te kijken naar patiëntwaarde.

Plezier en gemak

Zoals elke analogie loopt het verhaal van de zorg als fietswinkel een beetje mank. Ten eerste wordt een fiets meestal gekocht voor plezier en gemak, terwijl niemand voor zijn lol op een operatietafel gaat liggen. En in de fietswinkel betaalt de klant, terwijl in de zorg de zorgverze-



NIEMAND GAAT VOOR ZIJN LOL OP DE OPERATIEAFEL LIGGEN



raars en overheid betalen via belastingen en premies. De uitdaging van deze partijen is om in lijn met VBHC te acteren, zodat gezamenlijk de beste zorg voor de patiënt behandeld kan worden.

Als we het model van Porter willen volgen, wat zeer raadzaam is, moeten we sturen op het verhogen van waarde voor de patiënt. Hoe doen we dit? Laten we ermee beginnen patiënten te betrekken bij het opstellen van patiëntrelevante medische uitkomsten. Met de beoogde uitkomsten in het vizier kunnen protocollen en processen continu worden verbeterd, oftewel kan een betere fiets worden gemaakt.

Naast het betrekken van patiënten en continue verbeteringen kan de patiëntwaarde worden verhoogd door de zorg te optimaliseren per patiëntgroep. Niet elke fiets is geschikt voor elke persoon en zo werkt het ook in de zorg. Een racefiets is nou eenmaal niet geschikt voor oma's.

Door te focussen op het verhogen van patiëntwaarde, de uitkomsten ten opzichte van de kosten, kan de kwaliteit voor de patiënt worden verhoogd, terwijl de kosten dalen of constant blijven. In plaats van te betalen voor een enkele behandeling, betalen we voor betere uitkomsten van de gehele zorgcyclus. Verhelderend toech? Het hoeft niet zo ingewikkeld te zijn. ♦

De tekst is geschreven in samenwerking met Kim Bruhns, tot voor kort VBHC-cor-sultant bij The Decision Group.