

Jaargang 2 ~ editie 3 ~ april 2010

# DE EERSTELIJNS

Magazine voor de samenwerkende zorgverlener

DOSSIER  
BEZUINIGEN



*Jan Frans Mutsaerts van Het Huisartsteam  
~ over de cliëntenraad*

*Better safe than sorry  
~ Seksuele gezondheid Amsterdam Zuidoost*

*Diseasemanagement:  
~ coachen en van elkaar leren*

*Centra voor Jeugd & Gezin  
~ Handreiking van de eerste lijn*

## ‘WAT KAN DE PATIËNT ONS BIEDEN?’

### ZORG- GROEPEN

‘Met het ketenprogramma voeren we de diabeteszorg duidelijk beter uit. Dat tonen alle cijfers aan. Maar wat vinden de patiënten er zelf van, hebben zij suggesties voor verbetering? Die diabeteszorg is nu voor alle 4.700 patiënten in onze groep gelijk, kunnen we die zorg niet differentiëren? Dat zijn voor mij twee vragen om aan een cliëntenraad te denken.’

Jan Frans Mutsaerts is huisarts in Etten-Leur en voorzitter van de zorggroep Het Huisartsteam in West-Brabant. ‘We houden deze groep met 40 leden bewust klein. We willen kunnen rekenen op volledige participatie van alle aangesloten huisartsen, dat zij de afspraken nakomen die we als zorggroep maken. Het bureau wordt geleid door een manager en we laten ons ondersteunen in zorgtaken, in financiën en in ict. Met de zorggroep bieden we nu al drie integrale zorgprogramma’s aan voor chronisch zieken. Vroeger kregen goede ideeën van huisartsen vaak geen vervolg, je had er als individuele zorgverlener eenvoudig niet de tijd en de organisatie voor om ze uit te voeren. Nu gebeurt dat wel. Dat geldt ook voor het opzetten van de cliëntenraad. Dat wordt nu voortvarend aangepakt.’



zoeken, dat er bijvoorbeeld iemand in zit die namens de groep chronische patiënten kan spreken.’

### Capaciteiten voorzitter

‘Aan de voorzitter van de cliëntenraad stellen we andere eisen. Het is belangrijk dat dit een persoon is die mensen kan binden, die beschikt over capaciteiten om een raad te leiden en om de zaken die bij mensen spelen daadwerkelijk op tafel te krijgen. Het moet ook een vrouw of man zijn die zich verwant voelt met het gedachtegoed van onze zorggroep en dus staat voor kwaliteit en innovatie.’

Uiteraard heeft Het Huisartsteam een reglement voor de cliëntenraad gemaakt, waarin de rechten en plichten zijn vastgelegd. ‘Wij streven bijvoorbeeld naar maximaal vijf leden die voor een bepaalde tijd door het bestuur van de zorggroep worden benoemd. Het moet duidelijk zijn waarover advies uitgebracht kan worden en wat daarmee wordt gedaan.’

### Diverse patiëntengroepen

De zorggroep heeft zich hiervoor uitgebreid laten adviseren door de organisatie Kien Legal. Jan Frans Mutsaerts: ‘Je moet voorkomen dat je als huisarts zelf kandidaten voor een cliëntenraad gaat polsen. Dat bleek in de gesprekken met Nicole Kien al snel een ongewenste wijze van selecteren. Wij nodigen nu mensen uit om deel te nemen op basis van een steekproef uit de bestanden van de 40 huisartsen. In die steekproef is er echter wel rekening mee gehouden dat we participatie uit verschillende patiëntengroepen

### Wet Cliëntenrechtzorg

De ministerraad heeft in juli 2009 ingestemd met het wetsvoorstel Cliëntenrechtzorg (Wcz). De rechten van de cliënt worden zo veel mogelijk in één nieuwe, solide wettelijke regeling gebundeld, waardoor de positie van de cliënt ten opzichte van de zorgaanbieder wordt versterkt. Het wetsvoorstel heeft niet alleen betrekking op de geneeskundige behandeling, maar op alle relaties tussen cliënten en zorgaanbieders. De naleving wordt afdwingbaar bij een externe geschillencommissie.


### Hoe zien patiënten ons?

Hoewel Het Huisartsteam de zorg niet als markt ziet, willen wij wel iets weten over de populatie die wij zorg aanbieden. Weliswaar moeten we voor de NHG-accreditatie elke drie jaar een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren, maar we missen een aanspreekpunt. Wij proberen het zorgaanbod te optimaliseren, maar weten onvoldoende welke vraag er leeft. We willen weten hoe patiënten tegen ons aankijken. Natuurlijk kun je best wat vragen van patiënten bedenken, zoals een avondspreekuur en een betere (telefonische) bereikbaarheid. Dat kunnen best reële wensen zijn, maar het gaat ons toch vooral om de vraag of de kwaliteit van zorg zo wordt ervaren als wij veronderstellen.'

### Past onze zorg bij de patiënt?

'Ik moet erkennen dat huisartsen er nu meer voor openstaan om naar het advies van een cliëntenraad te luisteren. Als solist ga je geen vertegenwoordiging van patiënten aan het woord laten, net zoals je als solist geen programma's voor ketenzorg kunt ontwikkelen. Er gebeurt nu zo veel in de eerste lijn, we zijn van alles aan het optuigen, maar sluit dat aan bij de behoefte van de patiënt in onze regio? Is de ketenzorg die we aanbieden de vorm van zorg die bij de patiënt past? Begrijpt hij dat we in grotere verbanden met meer disciplines zijn gaan samenwerken, dat er meer zorg bij hem in de buurt wordt aangeboden? Kunnen we voor de 4.700 diabetes patiënten in onze zorggroep verschillende programma's maken met wellicht een nog beter resultaat?'

### Suggesties voor verbetering

Jan Frans Mutsaerts, die met de diabeteszorg van Het Huisartsteam tot de koplopers in Nederland behoorde, wil nu de cliëntenraad snel geïnstalleerd hebben. De inbreng van landelijke patiëntenverenigingen, die is geregeld via zorgstandaarden, vind hij niet voldoende. 'Ik ben gewoon benieuwd naar de ervaringen van onze patiënten met ons regionale zorgaanbod en pak graag de handschoen op als er suggesties voor verbetering komen. Ruim voor de aanstaande zomer is de cliëntenraad bij Het Huisartsteam een feit!'. 

*Tekst: Kees Kommer/Fotografie: Marjon Zijlstra*

### Klanttevredenheid

'Het is de vraag of en hoe snel andere zorggroepen dit goede voorbeeld zullen volgen,' voegt Jan Erik de Wildt (Commonsense) toe. 'Het Huisartsteam is een "ervaren" zorggroep die al jarenlang tot de voorhoede behoort. Een cliëntenraad geeft een goede impuls aan lokale en regionale betrokkenheid en aan inbreng van de patiënten. Het zou mooi zijn als door de stimulans van een cliëntenraad de klanttevredenheid substantieel verbetert.'

*Jan Frans Mutsaerts: 'Kunnen we chronische zorg differentiëren? Daar zou ik via een cliëntenraad graag achter komen.'*

