

Zichtbare zorg door en voor oogheelkundige professionals

door Carien Eijkman-Stuart

Inleiding

De zorg moet veilig, effectief en op tijd zijn. Dat is het uitgangspunt van de overheid.

Voor het goed functioneren van ons zorgsysteem moet de kwaliteit van zorgaanbieders zichtbaar zijn. Pas dan kan iedereen de resultaten met elkaar vergelijken en een keuze maken uit het zorgaanbod. Zorgaanbieders zijn volgens de Kwaliteitswet Zorginstellingen uit 1996 verplicht zich te verantwoorden over de kwaliteit van de geleverde zorg. Binnen de oogheelkunde is in gezamenlijkheid met de oogartsen van Het Oogzorgnetwerk deze verantwoordelijkheid opgepakt om kwaliteit zichtbaar te maken.

Het Oogzorgnetwerk

Het Oogzorgnetwerk is in 2001 tot stand gekomen op initiatief van Het Oogziekenhuis Rotterdam. Dit topinstituut voor oogheelkundige zorg, het enige zelfstandige oogziekenhuis in Nederland, hecht veel belang aan kwaliteit en innovatie. In de loop der jaren is voor de samenwerking in Het Oogzorgnetwerk een franchisemodel ontstaan, waarbij de franchisegever eisen stelt aan de kwaliteit en de efficiency van de bedrijfsvoering, maar waarbij het ziekenhuis en de maatschap oogheelkunde zelf de regie voeren. De kracht van Het Oogzorgnetwerk ligt in de combinatie van lokaal ondernemerschap en landelijke standaardisatie waarbij kennisuitwisseling en best practices worden toegepast. Inmiddels is het een landelijk netwerk van 14 oogheelkundige afdelingen (partnerziekenhuizen) met een centrale serviceorganisatie die deze partners ondersteunt. Doel is de Nederlandse oogheelkundige zorg binnen de keten continu te verbeteren en naar een hoger kwaliteitsniveau te brengen.

Het Kwaliteitsmanagementsysteem Het Oogzorgnetwerk

Partnerziekenhuizen van Het Oogzorgnetwerk en oogartsenmaatschappen hechten veel waarde aan de kwaliteit van de oogheelkundige zorgverlening en het inzichtelijk maken van resultaten. Dit zowel voor intern gebruik (het sturen op kwaliteit en efficiency) als externe verantwoording in de richting naar onder andere patiënten, verwijzers en zorgverzekeraars. Vanaf 2010 wordt jaarlijks bij de partners voortgang van verbeteringen gemeten aan de hand van de Quality list (Q-list), een evaluatiedocument dat onderdeel vormt van het intern kwaliteitsmanagementsysteem. In 2012 kwam de roep vanuit de partnerziekenhuizen om aanvullende normen te ontwikkelen voor de specifieke oogheelkundige zorgverlening. Samen met oogheelkundige professionals waaronder een grote groep oogartsen vanuit Het Oogzorgnetwerk is gehoor gegeven aan dit verzoek om dit onderdeel toe te voegen aan het kwaliteitsmanagementsysteem.

Per subspecialisatie zijn oogartsen vanuit Het Oogzorgnetwerk en één vertegenwoordiger vanuit Het Oogziekenhuis Rotterdam bij elkaar gebracht als expertgroep. In samenwerking met elkaar, waarbij de serviceorganisatie een ondersteunende rol inneemt, zijn normen gedefinieerd. De hoofdrol is weggelegd voor de oogartsen die met elkaar in dialoog gaan. Ze discussiëren over best practice ervaringen vanuit Het Oogzorgnetwerk, wettelijke en beroepsnormen, wetenschappelijke onderbouwingen en patiëntervaringen. Het zijn professionals die stil staan bij het eigen handelen, passie

hebben voor hun vak, een mening hebben over de kwaliteit van zorgverlening en het lef hebben deze mening vast te leggen en deze uit te dragen.

De beroepsnormen en wettelijke eisen zijn de minimale standaard maar grotendeels worden strengere eisen gesteld aan de kwaliteit van zorgverlening. Het totale patiëntenproces binnen de keten is daarbij het uitgangspunt. De expertgroep komt uiteindelijk met elkaar tot consensus.

Met elkaar zijn we trots dat er voor de zorglijnen cataract, macula degeneratie en glaucoom normenkaders zijn en dat voor de andere zorglijnen deze ontwikkeling wordt voortgezet.

De normenkaders zijn onderscheiden omdat ze specifiek zijn voor één patiëntendoelgroep. Ze dragen uit waar we voor staan, dit is wat wij zelf als kwaliteit zien.

Bij voorkeur formuleren we uitkomstmaten. Er is daarnaast bewust gekozen om een aantal procesnormen op te nemen indien dit bijdraagt aan een positieve ervaring van de patiënt. Immers de patiënt verdient een goed georganiseerde zorg waarbij kostenefficiëntie wordt bewerkstelligd. De normen zijn als vanzelfsprekend niet statisch vandaar dat de expertgroep minimaal jaarlijks bij elkaar komt om de normen bij te stellen waar nodig.

Peer review

Deze normenkaders worden in de praktijk gebruikt om de kwaliteit te verbeteren volgens de gestelde eisen. Indien het partnerziekenhuis voldoet aan de randvoorwaarden dan kan deze partner zich laten toetsen door opgeleide professionals zoals oogartsen, optometristen, leidinggevenden en adviseurs vanuit Het Oogzorgnetwerk: Dit wordt een peer review genoemd. Het is een intercollegiale toetsing waarbij beroepsgenoten beoordelen of de partner voldoet aan de eisen.

Het doel van de audit is dat de partner positief wordt beloond indien men voldoet aan de normen. Men elkaar stimuleert en enthousiasmeert om verder te gaan met het verbeteren. Er is bewust gekozen voor een peer review omdat Het Oogzorgnetwerk veel belang hecht aan het onderling uitwisselen van kennis en kunde en best practices. Leren van elkaar en het uitwisselen van ervaringen door het aangaan van een dialoog komt mede tot uiting in de gekozen auditmethodiek. Het waarderend auditen stimuleert een dialoog tussen professionals, staat stil bij behaalde resultaten en zorgt dat men elkaar uitdaagt om mogelijkheden en kansen te zien om de kwaliteit te verbeteren. De positieve invalshoek is hierbij belangrijk. Een auditdag is immers een moment van inspiratie en geeft energie om op de goede weg verder te gaan. Van een goede audit leert een ieder, de auditor en de geauditeerde.



Carien Eijkman-Stuart



Wie op basis van een audit aan de eisen blijkt te voldoen, ontvangt hiervoor een certificaat. Een mooie opsteker voor het gehele team. Het is een moment van waardering en het voelen van trots voor behaalde prestaties. Communicatie naar patiënten vindt plaats via lokale media. Behaalde resultaten worden in het netwerk gedeeld.

Conclusie

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Het Oogzorgnetwerk draagt bij aan het stimuleren en ondersteunen van het continu verbeteren van de oogheelkundige zorgverlening. Het is geïntegreerd als onderdeel van de bestaande beleidscyclus. Het maakt kwaliteit en resultaten van de zorgverlening per specifieke patiëntendoelgroep inzichtelijk. De gekozen auditmethodiek past binnen de Oogzorgnetwerkcultuur ten aanzien van het delen van kennis en ervaring en het stimuleren van elkaar om de zorg continu te verbeteren. Het systeem



ondersteunt de zorg: professionals die plezier in het werk hebben en trots zijn op tevreden patiënten. Het maakt resultaten zichtbaar. Jaarlijks wordt het kwaliteitsmanagementsysteem geëvalueerd zodat het blijft bijdragen aan de doelstelling: de ervaren kwaliteit van zorgverlening door de patiënt.

Bronnen

www.lgz.nl
www.nvz-ziekenhuizen.nl
www.oogzorgnetwerk.nl
www.oogziekenhuis.nl

Carien Eijkman-Stuart is Senior adviseur Het Oogzorgnetwerk.