

05 jul 2018 -04:23

Wat vond u van uw verblijf in ons ziekenhuis?

Als uzelf of iemand in uw omgeving recent werd gehospitaliseerd, hebt u het waarschijnlijk meegemaakt: de patiënt wordt gevraagd een vragenlijst in te vullen die peilt naar zijn gezondheidstoestand en/of tevredenheid. Het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE) ging het nut van deze zogenaamde PROMs (Patient Reported Outcome Measures) en PREMs (Patient Reported Experience Measures) na, die ook internationaal steeds meer worden gebruikt. Ze blijken de communicatie tussen zorgverlener en patiënt te verbeteren, omdat ze kwesties bespreekbaar maken, die anders niet aan bod zouden komen. Hun impact op niveau van ziekenhuis en beleid is echter veel minder duidelijk, vooral omdat er nog niet veel betrouwbaar onderzoek bestaat. Alleszins zijn ziekenhuizen ervan overtuigd dat ze de zorgkwaliteit helpen verbeteren. In ons land wordt een vergelijking tussen ziekenhuizen echter belemmerd door het grote aantal verschillende vragenlijsten die ze gebruiken. Op beleidsniveau worden de vragenlijsten o.a. gebruikt in de Gezondheidsenquête, en bij de 'pay for performance' financiering, die volgende maand bij het merendeel van de ziekenhuizen, die hier vrijwillig aan deelnemen, wordt opgestart.

Jeanine heeft last van haaruitval sinds ze haar nieuwe medicatie neemt. Het stoort haar heel erg, en ze vraagt zich af of er geen alternatief is, maar ze durft dit niet ter sprake brengen bij haar arts. Haar generatie stelt dit soort vragen niet aan iemand 'die heeft gestudeerd en zoveel meer weet'. En haar arts beseft niet dat de 87-jarige haar uiterlijk nog heel belangrijk vindt. Hier had een PROM (Patient Reported Outcome Measure) nuttig kunnen zijn. Het is een gebruiksvriendelijke vragenlijst, die peilt naar hoe de patiënt zijn eigen gezondheid beoordeelt (klachten, nevenwerkingen van de behandeling, enz.). Daarnaast bestaan er vragenlijsten die patiënten vragen naar hun ervaringen met het zorgproces (bv. wachttijd voor de eerste afspraak, contact met artsen en andere zorgverleners,...). Het zijn de PREMs (Patient Reported Experience Measures).

De resultaten van deze vragenlijsten kunnen zowel door individuele zorgverleners, als door ziekenhuizen en door het beleid worden gebruikt, voor verschillende doeleinden. Het KCE ging na hoe nuttig ze voor elk van deze niveaus zijn.

Betere relatie zorgverlener-patiënt

Het is wetenschappelijk aangetoond dat de vragenlijsten de communicatie tussen zorgverlener en patiënt verbeteren, omdat ze kwesties ter sprake brengen die anders niet aan bod komen (bv. impact van de aandoening/behandeling op seksualiteit). Op die manier komt de zorgverlener te weten wat belangrijk is voor de patiënt, en kunnen ze samen de geschikte behandeling kiezen. Daarnaast helpen de vragenlijsten bij de opvolging van de behandeling door o.a. klachten aan het licht te brengen die kunnen wijzen op complicaties.

In de toekomst worden de resultaten van de vragenlijsten best direct en automatisch in het elektronisch patiëntendossier ingevoerd, zodat zorgverleners alle relevante informatie over de patiënt op één plaats kunnen terugvinden.

Vele uiteenlopende initiatieven, die naast elkaar bestaan

Verscheidende Belgische ziekenhuizen gebruiken de vragenlijsten al om de kwaliteit van hun zorg te verbeteren. Ze beoordelen en vergelijken de prestaties en de resultaten van hun zorgverleners en geven hen hierover intern feedback. Als PROMs/PREMs algemeen zouden worden gebruikt, zouden ook het beleid en het grote publiek met deze resultaten een globaal beeld kunnen krijgen over de mening van de patiënt over de kwaliteit in de zorginstellingen. De vergelijking tussen ziekenhuizen wordt echter belemmerd door het grote aantal verschillende vragenlijsten die ze gebruiken en de uiteenlopende manieren waarop ze hun metingen uitvoeren. Daarin zijn ze namelijk helemaal vrij. Zowel aan Vlaamse als aan Franstalige kant bestaan er initiatieven om tot een uniforme aanpak¹ te komen, maar die zorgen dan weer voor verschillen tussen het noorden en het zuiden van het land.

Een tool voor het gezondheidsbeleid?

Op beleidsniveau gebruikt de Gezondheidsenquête van Sciensano (het vroegere WIV) al PROMs en PREMs. Op die manier krijgt de overheid een beeld van hoe de burgers hun gezondheid beoordelen en van hun ervaringen met de Belgische gezondheidszorg, en kan ze haar beleid daarop afstemmen. PROMs zouden ook een belangrijke rol kunnen spelen bij bepaalde terugbetalingsbeslissingen van het RIZIV, bv om te beslissen of een veelbelovend nieuw geneesmiddel vroegtijdig in aanmerking komt voor terugbetaling. Tot nu toe werden er daarvoor echter relatief weinig vragenlijsten bij de betrokken patiënten afgenomen, behalve dan voor klinische studies.

In het kader van de hervorming van de ziekenhuisfinanciering wordt vanaf 1 juli 2018 in België een 'pay-for-performance' financiering voor een aantal vrijwillig deelnemende ziekenhuizen opgestart. Dit houdt in dat ziekenhuizen, om (een deel van hun) financiering te ontvangen, bepaalde resultaten moeten bereiken inzake kwaliteit (bv. antibioticagebruik). Hierbij zullen ook patiëntervaringen (PREMs) worden gebruikt. Een belemmering hierbij is wel dat het noorden en het zuiden van het land verschillende PREMs hanteren (zie hierboven).

Wat is er nodig voor succesvolle PROMs/PREMs-initiatieven?

Ondanks alle bestaande initiatieven is het wetenschappelijk bewijs over de impact van de vragenlijsten op ziekenhuis- en beleidsniveau niet eenduidig. Daarom is er meer onderzoek nodig. In afwachting daarvan, bevat het KCE-rapport een lijst met vereisten en de te volgen stappen voor het invoeren van PROMs en PREMs op elk niveau. Over het algemeen lijken een patiëntgerichte zorgcultuur, die wordt ondersteund door het ziekenhuismanagement en de politiek, een groeiend bewustzijn over de potentiële waarde van de vragenlijsten bij de zorgverleners, en de inzet van voldoende financiële, personele en ICT-middelen de belangrijkste vereisten voor succesvolle PROMs/PREMs-initiatieven.

¹De Vlaamse Patiënten Peiling en 'les Attentes et Satisfaction des Patients et de leur Entourage' (ASPE)

Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg
Administratief Centrum Kruidtuin, Doorbuilding (10e
verdieping)
Kruidtuinlaan 55
1000 Brussel
België
+32 2 287 33 88
<http://kce.fgov.be>

Gudrun Briat
Wetenschappelijke communicatie
+32 475 274 115
press@kce.fgov.be