

Tweede Kamer der Staten-Generaal
Vaste Kamercommissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport
t.a.v. mevrouw H. Post
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

datum Utrecht, 13 februari 2017
ons kenmerk 2017-10
voor informatie Jan Benedictus, 06-55760082 j.benedictus@patientenfederatie.nl
onderwerp **AO Ziekenhuiszorg/Ambulancezorg/Acute zorg 16 februari 2017**

Geachte leden van de Tweede Kamer,

Op 16 februari praat u over ziekenhuiszorg, ambulancezorg en acute zorg. Patiëntenfederatie Nederland vindt dat zorgverleners in samenwerking met patiënten goede en passende zorg moeten leveren. Ook moeten zorgverleners beter samenwerken en zorgen voor betere gegevensuitwisseling. In deze brief vragen we uw aandacht voor vier verbeterpunten in de Spoedzorg en Ziekenhuiszorg.

1. Spoedzorg: spoedbeleving is het uitgangspunt

Bij spoed moet de spoedbeleving van de patiënt leidend zijn. Niemand gaat voor zijn plezier naar de dokter. Spoedzorg nodig hebben is meestal een spannende en heftige ervaring in het leven van mensen. Mensen verwachten dat waar zij zich ook melden, hun spoedvraag wordt begrepen en op juiste wijze, juiste plaats en met deskundigheid wordt omgezet in actie. Daarvoor zijn nodig: goede triage, eenvoud en duidelijkheid over waar je terecht kan met je spoedvraag. Patiëntenfederatie Nederland pleit voor geïntegreerde spoedposten waarbij de huisartsenpost en de spoedeisende hulp op dezelfde plek, via dezelfde voordeur te vinden zijn. Dan kunnen patiënten eenvoudig naar de juiste soort zorg verwezen worden. Daarnaast is het belangrijk dat reguliere huisartsenzorg beter aansluit bij de behoefte van patiënten. Met betere bereikbaarheid, ruimere openingstijden en digitale contactmogelijkheden kunnen patiënten hun zorgvraag makkelijker eerst bij de huisarts neerleggen.

-> We verzoeken u de minister te vragen om met zorgverleners de spoedzorg én de huisartsenzorg zo in te richten dat mensen eenvoudig en snel passende zorg krijgen.

2. Spoedzorg: geef goed advies en betrek patiënten

Patiëntenfederatie Nederland vindt dat zorgverleners in de spoedzorg mensen goed en snel advies moeten geven. Uit onderzoek¹ onder ruim 1100 leden van ons zorgpanel blijkt dat 1 op de 5 mensen een verkeerd advies krijgt. Een analyse van 1000 spontane meldingen op ZorgkaartNederland laat ook zien dat bijna een kwart van de waarderingen negatief is. Lange wachttijden, onheuse bejegening en foute diagnoses of behandeling zijn hier de oorzaak van. Patiënten vinden dat zorgverleners hen te weinig betrekken bij veilige zorg. Meer dan de helft van de mensen bij wie bijna iets misging zegt dat dat vanwege hun eigen alertheid werd voorkomen. Van de mensen bij wie het wel fout ging zegt 1 op de 5 mensen dat de arts het had kunnen voorkomen door hen beter te betrekken.

-> We verzoeken u de minister te vragen om met zorgverleners afspraken te maken en randvoorwaarden te realiseren voor kwaliteitsverbetering in de spoedzorg.

¹ <https://www.patientenfederatie.nl/nieuws/spoedzorg-veel-gaat-goed-maar-nog-meer-kan-beter>

3. Spoedzorg: zorg voor goede samenwerking en gegevensuitwisseling

Mensen ervaren dat zorgverleners slecht samenwerken met patiënten en met collega's. Ook schort het aan goede en voldoende gegevensuitwisseling. Patiënten ervaren lange wachttijden, met name bij de huisartsenpost. Daarbij speelt bejegening en goede communicatie een belangrijke rol. Vertel patiënten wat er gaat gebeuren en waarom en hoe lang ze moeten wachten. Zorgverleners weten bovendien onvoldoende van elkaar wat ze doen voor dezelfde patiënt. We roepen huisartsen en medewerkers van huisartsenposten en van (de spoedeisende hulp) ziekenhuizen op om te zorgen voor betere gegevensuitwisseling. Zowel tussen zorgverleners in een onderdeel van de keten als binnen de gehele spoedzorgketen. Dat kan ook zorgen voor kortere wacht- en doorlooptijden.

-> We verzoeken de minister te vragen om gegevensuitwisseling in de spoedzorgketen te blijven bevorderen en te versnellen.

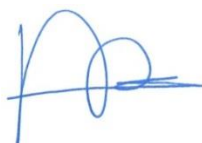
4. Ziekenhuiszorg: wees transparant over kosten én kwaliteit

Patiëntenfederatie Nederland is blij dat de kosten van ziekenhuiszorg inzichtelijker worden. Patiënten moeten weten wat een behandeling of onderzoek kost. Zodat zij weten wat dit betekent voor het eigen risico én zij achteraf de rekening kunnen controleren. De eerste stappen zijn gezet en we roepen op om deze lijn voort te zetten. Maar niet zonder ook informatie over de kwaliteit van behandelingen openbaar te maken. Want alleen dan zijn patiënten in staat om te kiezen voor excellente zorg die het beste bij hen past. Daarbij is het goede gesprek tussen arts en patiënt heel belangrijk. Uit een recente meldactie² blijkt dat de helft van de patiënten die een second opinion aanvraagt van die tweede dokter een ander behandeladvies krijgt dan bij de eigen dokter. Het is belangrijk dat artsen patiënten goed betrekken en met hen de voor- en nadelen van alle mogelijke behandelopties bespreken. Dan hoeft een second opinion niet altijd nodig te zijn.

->We verzoeken u de minister te vragen om transparantie over kosten en kwaliteit van ziekenhuiszorg verder te stimuleren.

Wij vragen u deze aandachtspunten in het AO Ziekenhuiszorg/Ambulancezorg/Acute zorg naar voren te brengen. Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze brief dan zijn we uiteraard graag beschikbaar.

Met vriendelijke groet,



Dianda Veldman
Patiëntenfederatie Nederland

Bijlage: Rapport 'Meldactie Spoedzorg', Patiëntenfederatie Nederland, februari 2017

² <https://www.patiëntenfederatie.nl/nieuws/helft-patiënten-krijgt-ander-behandeladvies-bij-dokter-die-meekijkt>