

Lustrumcongres Patiëntenfederatie Nederland | speech Anke Vervoord

Van financiële opgave naar maatschappelijke opdracht

In de gezondheidszorg worden de vraagstukken geregeld vanuit schaarste en bedreiging geformuleerd.

We kampen met een tekort aan zorgverleners.

Er is te weinig geld om aan de groeiende vraag te voldoen.

Er zijn te veel zieken.

Of de ziektelast wordt te groot.

Uitingen van de zorgen over de houdbaarheid en duurzaamheid van het zorgstelsel. En over de financiële opgave waar de zorg voor staat.

Uitingen van schaarste.

Ik heb goed nieuws. Ik zie bronnen van overvloed.

Noem het mijn positieve inslag. Noem het mijn creatieve inborst. Noem het mijn bedrijfskundige blik. Noem het ervaring.

Er zit waarde in de patiënt!

Ik zal hier bepleiten dat de patiënt de meest onderbenutte waarde binnen de zorg is.

Want is het niet gek dat er in de zorg nog nauwelijks wordt gedacht vanuit die eindgebruiker?

Iets wat normaliter toch gangbaar is wanneer je een product of dienst ontwikkelt of aanbiedt.

Weten we eigenlijk wel genoeg van onze doelgroep? En wat hen drijft? Wat ze werkelijk nodig hebben. En nog belangrijker; wat hún mogelijkheden zijn?

De zorg in Nederland is van hoog niveau en daar kunnen we trots op zijn. Maar waarom werkt het in de zorg niet zo dat we ook daar het ultieme doen om aan te sluiten op de vraag of behoefte?

Wat drijft de zorg wanneer dat niet de wensen van de patiënten of toekomstige zorgvragers zijn?

Wordt de zorg soms financieel gedreven? Helaas kennen we hier allemaal wel voorbeelden van. Hoe keuzes soms door financieel gewin ingegeven zijn.

Ik was destijds met stomheid geslagen toen bekend werd dat patiënten onder druk zijn gezet om een ICD te nemen bijvoorbeeld. Zelfs zonder dat de risico's hiervan werden besproken. Ook was ik verbijsterd door het feit dat er ziekenhuizen zijn die gegevens over de uitkomsten van hun verrichtingen niet openbaar willen maken in het proces om te komen tot betere expertzorg. Als reden hiervoor werd aangegeven dat het bedrijfsgegevens betreft.

En in mijn prille rol als directeur-bestuurder van NFK heb ik zelfs al de ervaring dat dergelijke gegevens niet geschikt mogen worden gemaakt voor patiënten zodat ook deze weten waar ze de beste expertzorg kunnen krijgen voor hun situatie.

Zomaar wat observaties van mijn kant en daar valt ongetwijfeld het nodige tegen in te brengen maar hoe het ook zij; hiermee werken we mismatches in de hand.

Hoe helpt dat de patiënt en hoe helpt dat de zorg? En hoe helpt dat ons als samenleving?

Ik maak het simpel.

Vraag het de patiënt! Dat kan en moet zowel individueel als collectief. Er zijn tal van mogelijkheden om de patiëntervaring op te halen en te benutten. Bijvoorbeeld via Doneer Je Ervaring; een initiatief van NFK. Waaruit bijvoorbeeld blijkt dat 1 op 5 patiënten achteraf graag in de gelegenheid was geweest zich te oriënteren op een ziekenhuis dat aansluit op de eigen situatie.

Op individueel niveau valt nog veel winst te behalen. Daar viel me een mooi voorbeeld op van burgers die in de regio het gesprek voerden over passende zorg. Zij stelden de vraag; 'hoe worden we slimmere patiënten? Die niet onnodig een beroep doen op zorg omdat er een alternatief is? Dan ben je geen patiënt, maar wat dan wel en hoe kan dat werken en wat is daarvoor nodig?'

Een stelselwijziging met de zorgvrager aan het roer. Tot in de finesse de vraag bedienen in plaats van uitgaan van het aanbod. Bijvoorbeeld de vraag om zelfmeting, telebegeleiding en behandeling thuis.

Om die belangrijke rol te kunnen vervullen, verenigen patiënten zich in een patiëntenorganisatie, op platforms en in panels. Gretig op zoek naar betrouwbare, onafhankelijke en transparante informatie. Voor het delen van hun ervaring en gemotiveerd om hun collectieve stem te laten horen. Klaar voor samenwerking.

Niet alleen erop gericht om voor zichzelf het beste te kunnen doen maar om met elkaar het verschil te kunnen maken.

Ervaringen te bundelen zodat de hele mens en niet alleen de patiënt wordt gezien.

Zodat het volledige potentieel van mensen wordt benut waardoor optimaal kan worden bijgedragen aan de maatschappij.

Als werknemer.

Vader of moeder.

Vrijwilliger.

Mantelzorger.

Bedrijfseigenaar.

Volksvertegenwoordiger,

en tal van andere onmisbare rollen binnen een samenleving.

Daar zit zelfs een businesscase in. Een *social return on investment* (SROI) zagezegd. Harteraad heeft eens onafhankelijk laten berekenen dat hun gepersonaliseerde aanpak leidt tot een SROI van 4,95. Elke euro die in die aanpak wordt geïnvesteerd resulteert in een waarde van 4,95 voor de

maatschappij. Bijvoorbeeld voor de verzekeraar omdat minder beroep wordt gedaan op bepaalde zorg. Of voor het ziekenhuis omdat daar minder vragen onnodige worden gesteld. En voor de patiënt omdat de kwaliteit van leven toeneemt. Zomaar enkele voorbeelden.

Leg zo'n model nou eens op de discussie over innovatieve geneesmiddelen. In de volksmond dure geneesmiddelen genoemd. Er is zelfs een overleg dat die naam draagt. Dat zegt eigenlijk al genoeg. Zelf spreek ik liever van waardevolle geneesmiddelen. En bedenk nu eens wat het kan betekenen voor bijvoorbeeld de vele honderden mensen met borstkanker die met een bepaald geneesmiddel eerder kunnen worden behandeld en daarmee langer in staat zijn hun rol te vervullen in de samenleving. Hoe zou d'ie berekening er uitzien?

In de wereld van schaarste valt nog een wereld te winnen. Wanneer we luisteren naar, en ons richten op, de behoeften en bovenal mogelijkheden van patiënten.

Zodat de groei van het aantal patiënten ook meteen de oplossing met zich meedraagt voor een betere samenleving met passende zorg. Waar samenwerking met patiënten en hun vertegenwoordigers vanzelfsprekend is.

Waar niet alles moet wat kan. Maar wel alles moet om goed geïnformeerd en goed begeleid een besluit te kunnen nemen over wat past bij jouw leven en jouw rol in de samenleving.

Vanuit de volle overtuiging dat we de mens dat kunnen toevertrouwen wanneer we met elkaar samenwerken aan zijn positie als volwaardig partner in de zorg.

Als gelijkwaardige speler in het team met de zorgverlener.
Optimaal geïnformeerd.
Door toegang tot transparante en begrijpelijke gegevens en informatie.
Door inzicht in de eigen gezondheid.
Door zoveel mogelijk regie over het eigen leven.

En zo niet werkend aan een financiële opgave maar aan een maatschappelijke opdracht.