

Bij twijfel: bel de zorgverzekeraar

De Zelfstandige Behandel Centra (ZBC) zijn in opkomst. Er komen er steeds meer en de patiënten geven hoge cijfers. „Die willen graag mensgerichte kleinschalige zorg”, zegt Koen Venekamp van Zorgverzekeraars Nederland. „Logisch, de individuele zorgbehoefte is het uitgangspunt. Daarom moeten we de zorg ook echt rondom de persoon organiseren.” Bij zelfstandige centra wordt niet altijd alle zorg vergoed en er zijn klinieken die een mix hebben van verzekerde en onverzeker-

de zorg. „Het belangrijkste is dat een zelfstandig behandelcentrum een wtzï-erkenning heeft (Wet toelating Zorginstellingen), dan zijn er ook afspraken met zorgverzekeraars. Bij twijfel: bel de zorgverzekeraar”, waarschuwt hij. ZBC's zijn geen ziekenhuizen en hebben daardoor andere overheadkosten waardoor medische ingrepen soms goedkoper kunnen. „Als een ZBC een ingreep voor 3.000 euro doet en een ziekenhuis 9.000 rekent, kan dat aanleiding zijn eens over de prijs te gaan praten.”

Zelfstandig

Patiënten dolblij met

zelfstandige kliniek

De opkomst van de

Tekst: Rien Floris
Foto: Pixabay

Zelfstandige klinieken die zich focussen op enkele medische ingrepen doen het goed. Deze zelfstandige behandelcentra (in medisch jargon ZBC genoemd) scoren hoger als het gaat om tevreden patiënten.

Dat blijkt uit onderzoek van de Nederlandse Patiëntenfederatie. Een gewoon ziekenhuis krijgt een 8, maar een focusinstelling zoals de zelfstandige klinieken ook worden genoemd, krijgt een 8,8. De patiëntenfederatie liet een analyse los op de Zorgkaart Nederland. Daaruit blijkt dat kleine ziekenhuizen het beter doen - als het gaat om tevredenheid van de patiënt, dan grote ziekenhuizen. Patiënten spreken een grote voorkeur uit voor kleinschaligheid. Maar dat wil niet zeggen dat de medische ingreep in de kleine kliniek ook beter is dan in een academisch ziekenhuis. Academische ziekenhuizen krijgen in het onderzoek een magere 7,7.

Afspraken nakomen

De zelfstandige klinieken scoren vooral op 'accommodatie' (het gebouw), de voorzieningen en de omgeving. Maar ook op het maken van afspraken, de verdere afhandeling en het nakomen van afspraken doen de kleine klinieken het beter. Zelfstandige behandelcentra richten zich uitsluitend op 'planbare zorg' als orthopedie, dermatologie

en oogheelkunde. Ze beschikken volgens de onderzoekers 'vaak over moderne faciliteiten en goed gestroomlijnde processen en dit wordt gewaardeerd door de patiënt'. Maar dat zegt niets over de kwaliteit van de medische ingreep zelf, zegt ook de patiëntenfederatie. „De meeste indicatoren waarop patiënten een zorginstelling beoordelen, richten zich vooral op de patiëntreis ofwel de patiëntbeleving van het ziekenhuisbezoek van begin tot eind. Daarmee zegt een waardering niet direct iets over de inhoudelijke kwaliteit van een zorginstelling.”

Cowboys

Maar Thom Meens van de patiëntenfederatie kan zich niet voorstellen dat de kwaliteit slecht is. „Vroeger waren het misschien cowboys die een markt zagen in zelfstandige klinieken. Maar tegenwoordig leveren ze hoge kwaliteit. Daar letten de zorgverzekeraars zeker op. De waardering op de zorgkaart is inderdaad niet uit te drukken in kwaliteitspunten over de ingreep, maar als je bij wijze van spreken 26

keer bent terug geweest omdat een ingreep niet goed is gegaan, dan scoren ze natuurlijk nooit een 8,8.”

Fusies

Een conclusie die je wel kunt trekken is dat fusies en grootschaligheid leiden tot lagere cijfers van de patiënten. Van de in 2015 gefuseerde ziekenhuizen neemt de waardering anderhalf jaar na de fusie af van 8,1 naar 7,8. De waardering van niet-gefuseerde ziekenhuizen over dezelfde periode blijft echter gelijk. „Patiënten willen graag kleinschalige zorg dichtbij huis”, aldus Dianda Veldman van de patiëntenfederatie. „Wij zien nog te vaak dat het bij fusies gaat om wat voor de ziekenhuizen goed is, maar dat niet of nauwelijks wordt gekeken naar wat goed is voor de patiënt. Ons motto is: zorg dichtbij als het kan, verder weg als het nodig is.”

Meerwaarde

Voor het onderzoek werden 80.000 waarderingen geanalyseerd. Zij maken onderdeel uit van een totaal aan 500.000 patiëntwaarderingen op Zorgkaart Nederland. Veldman zegt dat dit onderzoek aantoon-

dat de ervaringen op Zorgkaart Nederland van meerwaarde zijn voor ziekenhuizen. Ze kunnen die gebruiken om hun patiëntenzorg beter te maken. „Maar het zegt helaas nog weinig over de kwaliteit van de geleverde zorg. Het gaat hier om hoe mensen de zorg ervaren. Wij roepen ziekenhuizen en dokters op om hun eigen kwaliteitsgegevens ook openbaar te maken. Dan kunnen patiënten echt zien hoe goed een ziekenhuis is.”

'Fusies leiden tot lagere cijfers van patiënten'

Accommodatie

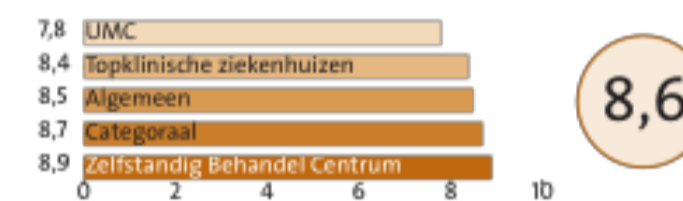
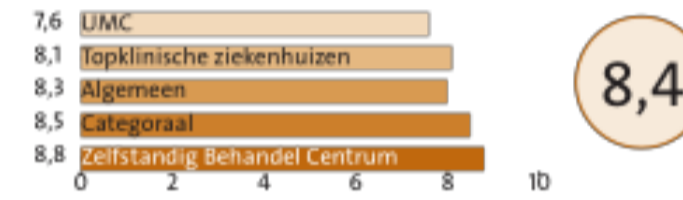
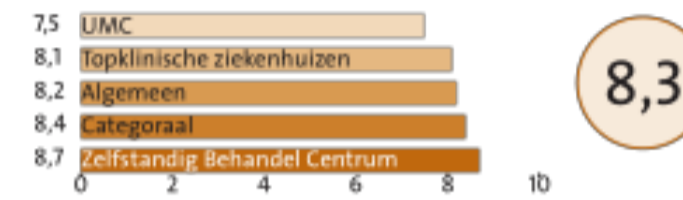
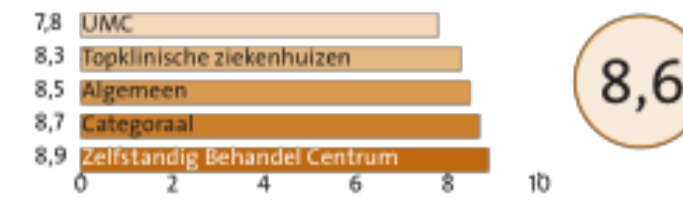
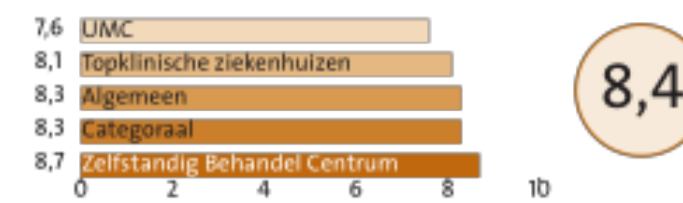
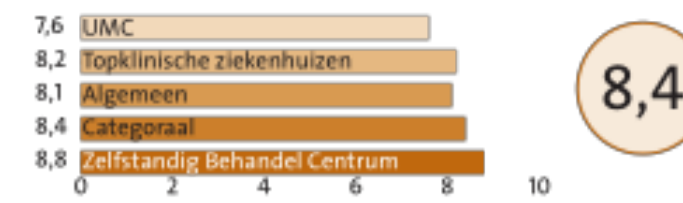
Afspraken

Behandeling

Informatie

Luisteren

Medewerkers



Nieuwe knie nodig? Grote kans dat er een zelfstandige kliniek is die dat kan fiksen. De Zelfstandige Behandelcentra hebben al heel wat klusjes overgenomen van de ziekenhuizen. En met succes.

Zelfstandige klinieken spelen een steeds grotere rol binnen de medisch-specialistische zorg. Inmiddels wordt zo'n vier procent van deze zorg geleverd door zelfstandige klinieken. Bij een aantal specialismen, zoals dermatologie en oogheelkunde, ligt dit zelfs rond de zeventien procent, zo signaleert de Nederlandse Zorgautoriteit. Verwar de zelfstandige kliniek (of ZBC) niet met de privékliniek. In een Zelfstandige Kliniek (lid van Zelfstandige Klinieken Nederland) moeten minstens twee medische specialisten werken. Een ZBC moet

zich registreren bij de overheid (Wet Toelating Zorginstellingen: wtzï) om verzekerde zorg te kunnen leveren. Privéklinieken (meest actief in plastische chirurgie) kunnen ook werken met alleen basisartsen en verplegers. Een privékliniek hoeft zich niet te registreren, maar ingrepen daar worden dus niet automatisch vergoed door de zorgverzekeraars.

Verzekerde zorg

Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) vertegenwoordigt zo'n 150 klinieken op bijna 350 locaties in Nederland. 90 procent van de leden van ZKN biedt verzekerde zorg aan. Je kunt er onder andere terecht voor urologie, borstkanker, oogheelkunde, kaakchirurgie, dermatologie, plastische chirurgie/cosmetische behandelingen, spataderen, KNO, gynaecologie, pijnbestrijding, neurologie, orthopedie en cardiologie. Directeur Paulette Timmerman van ZKN verklaart de stormachtige groei en patiënttevredenheid: „Alle klinieken hebben een of twee specialisten en een enorme focus op de patiënt. Het is heel doelmatig

zorg waarin de schaalgrootte en de focus zorgen dat patiënten heel tevreden zijn. Als je een orthopedische kliniek binnenstapt, is iedereen daar met orthopedie en de patiënt bezig. Er zijn heel korte lijnen. Focus op één medisch specialisme, daar heel goed in zijn en de zorg rondom de patiënt optimaal organiseren, dat is het geheim.” Volgens Timmerman is er nog ruimte voor het verschuiven van medische behandelingen naar zelfstandige klinieken. „We moeten de zorg in Nederland daar organiseren, waar die voor de patiënt het beste tot zijn recht komt. Doelmatiger en met meer aandacht voor de patiënt. In de oogheelkunde vindt bijvoorbeeld 17 procent van de behandelingen plaats in klinieken, dat kan bij nog worden uitgebreid.”

Complexe patiënten

Niet dat de zelfstandige klinieken de ambitie hebben om ziekenhuiszorg over te nemen. „Natuurlijk zijn er ziekenhuizen nodig. Die zijn heel belangrijk voor de acute zorg en voor complexe patiënten.

Een voorbeeld van een complexe patiënt is: een hartpatiënt die een nieuwe heup nodig heeft (in dit geval zal een cardioloog moeten mee-beoordelen bij een operatie). Zelfstandige klinieken werken op veel vlakken goed samen met de (academische) ziekenhuizen.

Second opinion

„De kracht van zelfstandige klinieken is de specialisatie rondom één ziektebeeld van een patiënt. Die specialisatie zorgt ervoor dat zelfstandige klinieken regelmatig gevraagd worden voor een second opinion. „Bijvoorbeeld bij hand- en polschirurgie, wat behoorlijk specialistisch werk is. Door de hoge aantallen patiënten werken klinieken regelmatig mee aan wetenschappelijk onderzoek.”

'Focus op één specialisme en daar goed in zijn'