



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Gezond vertrouwen



Luisteren naar de patiënt in het toezicht

Dr. Sorien Kleefstra
Sr adviseur burgerperspectief

Sm.kleefstra@igj.nl



IGJ en burgerperspectief:



'Toezicht namens,
in het belang van en mét de burger'

Uitgangspunten: vanzelfsprekend en onmisbaar

Informeren, stimuleren, luisteren en ondersteunen



Luisteren naar burgers: data

Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ)

- Ong 7000 klachten per jaar
- 20% door naar IGJ als melding
- Vooral ziekenhuiszorg, GGZ en ouderenzorg
- Vooral professioneel handelen, communicatie en veiligheid
- Klachten geanalyseerd en geaggregeerd meegenomen op sector- of themaniveau

Monitoring sociale media

- Gerichte zoekopdrachten
- Specifiek van personen, geen organisaties/nieuwsbronnen
- Vooral Twitter, Facebook en fora
- Pilot, resultaten steeds beter maar zeer tijdrovend

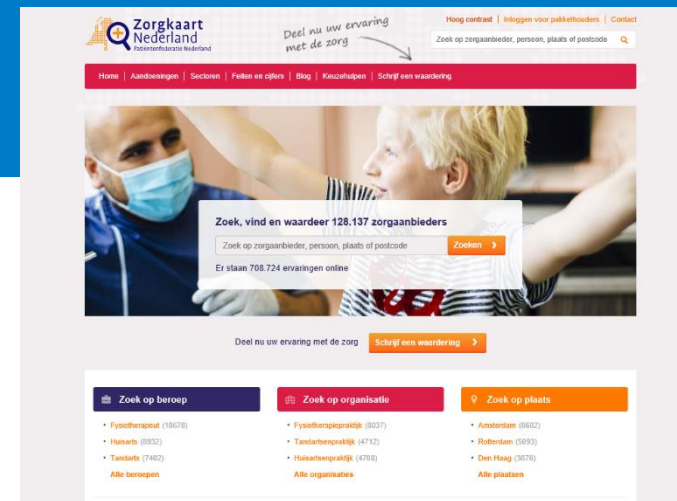




Luisteren naar burgers: data

ZorgkaartNederland

- Onafhankelijke organisatie als bron
- Diverse onderzoeken naar de waarde van Zorgkaart voor toezicht
- Inmiddels structureel onderdeel risicodashboards in ZH, ouderenzorg, GGZ, particuliere klinieken, gehandicaptenzorg, geboortezorg, mondzorg en apotheken
- Per sector kijken naar het percentage negatieve reviews
- Zowel kwantitatief (outliers) als kwalitatief (thema's)
- Checken van signalen voorafgaand aan bezoek
- Input voor jaargesprek, of onaangekondigd bezoek
- Bezoekprioritering
- Contextinformatie bij andere indicatoren





Luisteren, maar dan in gesprek: burgerpanels

- 20 burgers, verworven via NIVEL Consumentenpanel
- Representatieve groep burgers met/zonder ervaring met zorg
- Burgerpanel 1: burgerbetrokkenheid bij onderzoek?
- Burgerpanel 2: incidententoezicht: wat vindt de burger belangrijk bij calamiteiten?
- Burgerpanel 3: Wat verwacht u van de inspectie? Welke informatie wilt u van ons, en hoe?

Vervolg: toekomstige burgerraad, die agendeert en adviseert



Luisteren, ervaringsdeskundigen mee op bezoek:

- 20 bezoeken in ouderenzorg
- 1 inspecteur met twee ervaringsdeskundigen
- Thematische focus: woonomgeving, dagelijks leven, verzorging
- Ervaringen meegenomen in eindrapportage IGJ

Resultaten evaluatie:

- Bewoners, zorginstellingen en ervaringsdeskundigen positief
- Vooral info over ervaren kwaliteit van leven
- Oordeel over zorg vergelijkbaar met inspecteurs
- Inzet vraagt grote organisatorische en financiële investering

Wat nu?

- Inzetten eerder in het proces: bij ontwerpen toetsingskader
- Maar ook vervolg van de pilot met ervaringen uit UK



Uitdagingen

'Hoe zou ik willen dat de inspectie zich zou opstellen als het mijn eigen moeder, kind of mezelf betrof?'

Cultuuraspecten

- Beroepsdeformatie
- 'Epistemic injustice'
- Meerwaarde
- N=1



Spanningsveld tussen professioneel handelen en patiëntenperspectief

Uitdaging: herkennen, erkennen en bestrijden van belemmerende factoren



Mystery guests project won Innovatieprijs 2018!





Extra dia's bij eventuele vragen



Literatuur (selectie)

- Verhoef LM, TH van de Belt, JLPG Engelen, L Schoonhoven, RB Kool. **Social media and rating sites as tools to understanding quality of care: a scoping review.** *Journal of Medical Internet Research* (2014);16(2):e56
- Van de Belt TH, JLPG Engelen, LM Verhoef, MJA van der Weide, L Schoonhoven, RB Kool. **Using patient experiences on Dutch social media to supervise health care services: exploratory study.** *Journal of Medical Internet Research* (2015);17(1):e7
- Kleefstra SM, LC Zandbelt, I Borghans, JCJM de Haes, RB Kool. **Investigating the potential contribution of patient rating sites to hospital supervision: exploratory results from an interview study in the Netherlands.** *Journal of Medical Internet Research* (2016);18(7):e201
- Kool RB, SM Kleefstra, I Borghans, F Atsma, TH van de Belt. **Influence of intensified supervision by health care inspectorates on online patient ratings of hospitals: a multilevel study of more than 43,000 online ratings.** *Journal of Medical Internet Research* (2016);18(7):e198
- Kleefstra SM. Thesis: **Hearing the patient's voice. The patient's perspective as outcome measure in monitoring the quality of hospital care (2016)**
- Bouwman RJ. Thesis: **The patient's voice as a game changer in regulation (2016)**
- Bouwman RJ, M Bomhoff, P Robben, R Friele. **Is there a mismatch between de the perspectives of patients and regulators on healthcare quality? A survey study.** *Journal of Patient Safety* (2017)
- Rutz S, H van de Bovenkamp, S Buitendijk, P Robben, A de Bont. **Inspectors responses to adolescents assessment of quality of care: a case study on involving adolescents in inspections.** *BMC Health Services Research* (2018)
- Graaff MB. de, A Stoopendaal, I Leistikow. **Transforming clients into experts-by-experience: a pilot in client participation in Dutch long-term elderly care homes inspectorate supervision.** *Health Policy* (2018)
- Kok J. I Leistikow, R Bal. **Patient and family engagement in incident investigations: exploring hospital manager and incident investigators experiences and challenges.** *Journal of Health Services research* (2018)
- Verver D, A Stoopendaal, H Merten, P Robben, C Wagner. **What are the perceived added values and barriers of regulating long-term care in the home environment using a care network perspective: a qualitative study.** *BMC Health Services Research* (2018)



ZorgkaartNederland op risicodetectie dashboards:

Jaar [2018;2017;2016;2015;2014] * Ziekenhuis []
 Locatie/afdeling [--Waarde selecteren--] Zorgverlener [--Waarde selecteren--] Specialisme [--Waarde selecteren--] [Toepassen] [Opnieuw instellen]

Typ in het filter hierboven een ziekenhuisnaam (de naam wordt vanzelf aangevuld). Stel eventueel de andere filters in en klik daarna op 'Toepassen'.

[Scores specialismen in het ziekenhuis](#)

Cijfers over de waarderingen van het ziekenhuis

De cijfers zijn berekend over de waarderingen van alle afdelingen van het ziekenhuis.

(* In het bepalen van risicokleur op de startpagina zijn alleen Zorgkaart NL waarderingen meegenomen uit de periode van 01-06-2016 tot en met 31-05-2017. Alleen instellingen met 30 reviews of meer in deze periode krijgen een kleur. De kleur is gebaseerd op een formule met als parameters de mediaan van de percentages < 6,5 en de p90 berekend voor alle instellingen met 30 of meer reviews. Het percentage <6,5 van de instelling ingevuld in de formule levert de kleur op.

- Hierbij geldt:
- Groen: percentage <6,5 is 0 tot en met de mediaan
 - Oranje: percentage <6,5 ligt tussen de mediaan en p90
 - Rood: percentage <6,5 is p90 tot en met 100

	2014	2015	2016	2017	2018	Scores deze instelling vastgestelde periode (*)	Sectorgemiddelden deze periode (*)
Aantal	146	107	157	243	36	195	319
Gemiddelde	8,1	7,7	7,8	8,0	8,6	7,9	8,4
Aantal < 6,5	25	27	20	47	3	43	34
Percentage < 6,5	17	25	25	19	8	22	12

Selecteer teksten van waarderingen lager dan 6,5 / gelijk aan of hoger dan 6,5
 [Waarderingen met score onvoldoende (<6,5)]

Waarderingen met score onvoldoende (<6,5)

Datum	Beoordelingstekst	Waardering	Locatie/afdeling	Zorgverlener	Specialisme
08-02-2018	[1] Meerdere keren is vergeten maaltijden voor mijn schoonvader te regelen, terwijl de verpleegkundigen moeten weten dat hij als gevolg van (eerdere) herseninfarcten niet goed mondeling kan communiceren en hij ook als gevolg van zijn leeftijd niet alles meer (snel) begrijpt. [2] Ontbreken van een pro-actieve, informerende, houding van het verpleegkundig personeel. [3] Na uren wachten op de SEH, met de mededeling dat er 'zo en zo' laat een arts zou komen en deze er na een uur nog niet was, op de vraag van mijn schoonmoeder (87 jaar) of de verpleegkundige misschien wist hoe laat de arts nu zou komen, werd zij afgesnauwd met de opmerking: "Er zijn hier meer patiënten hoor". Of te wel: "niet zeurden...". [4] Bij een vorige opname: afgeven van verkeerde medicijnen (waren voor een andere patient bedoeld); gelukkig ontdekt door de oplettendheid van een van de kinderen die op bezoek was.	4,5			Maag-, Darm- en Leverziekten
31-01-2018	Maat is bij de eerste gesprekken heel vriendelijk: 'u hebt NPH, teveel vocht in de hersenen'. Echter, ná een onprofessionele raamspreukfunctie moest mijn vrouw 4 weken riat linnen. Rai navraan over hoe nu verder zei	4			Neurologie