



Verantwoordingsdocument Patiëntenparticipatie

OHRA Direct
geregeld

N nationale
nederlanden

Zo betrekken we patiënten bij onze zorginkoop

CZ groep werkt samen met patiëntenorganisaties om de inbreng van patiënten¹ te vergroten en zo de zorg te verbeteren. Die samenwerking levert mooie resultaten op.

Hoe wij dit doen

Patiëntenorganisaties kunnen bij CZ groep de weg vinden via één duidelijk 'loket', dat te bereiken is via patientenparticipatie@cz.nl. Wij hebben een aparte afdeling Patiëntenparticipatie. Die legt de benodigde verbindingen tussen patiëntenorganisaties en de inkoopsectoren van CZ groep.

Wij betrekken patiënten proactief via:

- **Patiëntenorganisaties:** zij vertegenwoordigen de stem van de patiënt. In Nederland bestaan globaal 4 typen patiëntenorganisaties: categorale patiëntenverenigingen, cliëntenraden, (regionale) Zorgbelang-organisaties en landelijke koepels. Afhankelijk van hun rol en doelgroep betrekken we deze partijen bij ons zorginkoopbeleid.
- **De Ledenraad:** de Ledenraad is ons hoogste bestuursorgaan, dat bestaat uit minimaal 16 en maximaal 21 leden van CZ groep. Als voorbereiding op het zorginkoopbeleid informeren we de Ledenraad over onze speerpunten en geven we weer op welke manieren verzekerden inspraak hebben op het zorginkoopbeleid. We nodigen de Ledenraad uit voor bijeenkomsten die we voor verzekerden organiseren. Daarnaast zijn ze betrokken bij de evaluatie van het zorginkoopbeleid.
- **Ervaringen van patiënten (en verzekerden):** we betrekken patiënten door zorg meer in te kopen op waarde en door daarbij hun ervaringen te meten aan de hand van kwaliteitsindicatoren. Daarnaast vragen we naar hun ervaringen via tevredenheidsonderzoeken, panelgesprekken en een-op-een interviews. Verder betrekken we in toenemende mate ervaringsdeskundigen bij onze zorginkoop.

Alle inkoopsectoren van CZ groep hebben een plan waarin staat beschreven hoe we patiënten het beste kunnen betrekken bij de inkoop van zorg. Hiervoor zijn verschillende instrumenten beschikbaar:

- de participatieladder (informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren, meebeslissen);
- het gebruik van ervaringsgegevens;
- het netwerk betrekken van de patiëntenorganisaties;
- de inzet van ervaringsdeskundigen in gesprekken;
- de inzet van samenwerkingsinstrumenten (themabijeenkomsten et cetera).

Resultaten van participatie

De afdeling Patiëntenparticipatie heeft in de zomer van 2018 voor het eerst bij 16 patiëntenorganisaties verbeterkansen opgehaald. We kunnen deze 37 verbeterkansen niet allemaal (even grootschalig) oppakken en hebben daarom keuzes gemaakt op basis van concreetheid, mate van impact, invloed, haalbaarheid en verbeterpotentieel. Met de Patiëntenfederatie, Mind, NFK, Zorgbelang, Leven met Blaas- of Nierkanker, ApneuVereniging, en de Oogvereniging onderzoeken we of we verbeterkansen in ons beleid kunnen vormgeven door een verdergaande samenwerking (coproductie). Ook de andere verbeterkansen blijven niet liggen; deze nemen we bijvoorbeeld mee in onze gesprekken met zorgaanbieders.

¹ Voor de leesbaarheid hebben we gekozen voor de term 'patiënt'. Dit woord staat ook voor zorggebruiker, cliënt, naaste, ervaringsdeskundige en patiëntvertegenwoordiger, al dan niet verzekerd bij CZ groep.

Patiënten hebben in toenemende mate invloed op het zorginkoopbeleid van CZ groep:

- Het afgelopen jaar leidde ruim een derde van de gesprekken met patiëntenorganisaties tot mogelijke initiatieven voor samenwerking (rondom de kwaliteit, doelmatigheid en/of toegankelijkheid van zorg).
- Iedere sector had contact met patiëntenorganisaties op minimaal het niveau van raadplegen (volgens de participatieladder).
- We hebben coproducties gerealiseerd met het Longfonds, LSR, MIND, NVvR 'de Wervelkolom' en Zorgbelang.
- We hebben de bijeenkomst 'Samen beter' georganiseerd met verpleegkundigen en verzekerden om de implementatie van e-health in de wijkverpleging te bevorderen.
- We organiseerden regionale cliëntenraadbijeenkomsten in de Wlz om te horen wat cliënten en hun vertegenwoordigers belangrijk vinden. De punten die we ophaalden, hebben we overgenomen in ons beleid en we zetten de dialoog op die punten in gang.
- We organiseren 3 keer per jaar bijeenkomsten met de inkopers voor GGZ en de patiëntenorganisaties MIND, LSR en Zorgbelang.
- We organiseren 2 keer per jaar een afstemming met de Ledenraad. De eerste keer bij het bepalen van de speerpunten voor ons toekomstige beleid en de tweede keer voor de evaluatie hiervan.

We hebben 3 patiënttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd die kunnen leiden tot een aanpassing in ons zorginkoopbeleid: voor geriatrische revalidatiezorg (GRZ), stomazorg en CPAP (een therapie voor slaapapneu).

Wederzijds begrip

CZ groep werkt ook aan meer begrip bij patiëntenorganisaties en verzekerden. Doordat we patiëntenorganisaties meer betrekken, merken we dat de relatie over het algemeen goed is. We horen dat zij meer begrip hebben voor de rol van CZ groep als zorgverzekeraar. Patiëntenorganisaties geven aan dat we erg toegankelijk zijn.

Ambitie

Vernieuwend is dat we ons beleid nu niet enkel laten toetsen door de patiëntenorganisaties, maar dat we hen ook vragen waar hún beleid zich nu op richt. Denk hierbij aan de opgehaalde verbeterkansen. Zo komen we tot de best mogelijke afstemming en checken we of de zorg die we inkopen wel écht de zorg is die de verzekerden zoeken en nodig hebben.



Zorg die verder gaat