

PATIËNTEN DELEN OP INTERNET ERVARINGEN OVER ZORGVERLENERS

Meningen verdeeld over online beoordelingen

Huisartsen en medisch specialisten kijken er niet meer van op als hun naam in goede of in slechte zin op internet ronddwaalt. Waar het voorheen vaak alleen gebeurde op ongereguleerde fora, wordt het delen van ervaringen met medici steeds meer gereguleerd en maken ook prominente organisaties op hun site ruimte voor kritiek of complimenten aan de arts.

Begin dit jaar lanceerde de NPCF samen met uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum www.zorgkaartnederland.nl. Een website waarop patiënten op een laagdrempelige manier zorgverleners en instellingen kunnen beoordelen en waarderen. Inmiddels zijn ruim 8000 ‘stemmen’ geteld en liggen er nog zo’n 10.000 klaar om doorgevoerd te worden. Eind 2010 moeten dat er zeker 25.000 zijn. Een bezoekje op de site leert meteen dat de beoordelaars of laaiend enthousiast zijn of zeer negatief. Huisartsen en medisch specialisten die goed beoordeeld zijn, worden overspoeld met achten, negens en tiens. Medici waar patiënten een minder goed woord voor over hebben zien al gauw een pijnlijke 1 achter hun naam staan.

Volgens Jacqueline Baardman, manager bij de NPCF, is dat een logisch gegeven. “Ik denk dat mensen die een ‘gemiddelde’ ervaring hebben minder de behoefte voelen om te reageren dan wanneer iemand een zeer positieve of een zeer negatieve ervaring met een zorgverlener heeft gehad.” Met ZorgkaartNederland wil de NPCF mensen op ‘een andere manier’ een platform bieden om ervaringen in de gezondheidszorg met elkaar te delen. Uiteindelijk moet het ertoe leiden dat de kwaliteit van zorg verbetert. “We zien een trend dat ervaringsinformatie steeds belangrijker is”, stelt Baardman. “Net als op websites als iens.nl, voor vergelijking van restaurants, en zoover.nl, voor vakanties, kunnen patiënten op Zorgkaart zelf de ervaringen van

anderen op een eigen manier interpreteren.” Volgens Baardman zijn de reacties van zorgprofessionals op ZorgkaartNederland eveneens extreem positief of extreem negatief. “We krijgen regelmatig kritiek en dan vertellen we telkens waarom wij ZorgkaartNederland belangrijk vinden. Steeds meer mensen gaan overstag en er komen ook steeds meer voorlopers. Want medici moeten niet de illusie hebben dat het helemaal niet gebeurt. Ook elders reageren patiënten op websites, maar dan gebeurt het niet gereguleerd. Wij controleren alle reacties die worden geplaatst. Dus ik zou zeggen: doe er als arts je voordeel mee.”

LONGZORG

Het Astma Fonds lanceert deze maand de Longzorgmeter. Ook hier kunnen patiënten hun ervaringen met zorgverleners delen en heeft het Astma Fonds als doel om de long-

zorg te verbeteren. Maar op de Longzorgmeter is ook informatie te vinden over wat goede zorg is en wat patiënten van instellingen kunnen verwachten. In tegenstelling tot ZorgkaartNederland gaan de vragen op de Longzorgmeter dieper in op de materie, aldus Michael Rutgers, directeur van het Astma Fonds. “De achtergrond van deze inhoud ligt in de zorgstandaard COPD en de CQ-index astma en COPD.” Een kritiekpunt van medici op zowel de Longzorgmeter als ZorgkaartNederland is dat zij niet direct kunnen reageren op ervaringen. “Artsen kunnen wel het Astma Fonds benaderen, maar voor de rest is het echt een website door en voor patiënten.” Niet zozeer wetenschappelijke, als wel subjectieve informatie is de motor voor de Longzorgmeter en ZorgkaartNederland. De Monitor Borstkankerzorg van de BorstkankerVereniging Nederland (BVN) verbindt ►

Jack van Woudenberg - huisarts in een HOED in Deventer

Heeft 18 stemmen op ZorgkaartNederland en een gemiddelde score van een 8,5*

“Ik heb op mijn website van Praktijkinfo een link geplaatst naar zorgkaartnederland.nl. Daarnaast krijgen patiënten in het automatische antwoord voor de aanvraag van herhaalrecepten en e-consult de vraag om op die site een beoordeling in te vullen. Zodoende heb ik zoveel reacties gekregen. Ik vind het wel een grappig initiatief eigenlijk. Al is het ook wel een beetje griezelig, want ik heb ook bij andere artsen zitten kijken en sommigen worden echt op het hakblok gelegd. Als ik een slechte beoordeling had gekregen, zou ik daar toch graag op willen reageren. Zo zie ik nu heel veel opmerkingen over het maken van afspraken. Dat kan tot tien uur 's ochtends en dat zien veel mensen als een beperking. Daar zou ik heel graag een algemene opmerking over op zorgkaartnederland.nl willen plaatsen om uit te leggen waarom we dat zo doen.”



Raphael Schulte - psychiater bij GGZ Noord-Holland-Noord, locatie Heerhugowaard

Heeft 33 stemmen op ZorgkaartNederland en een gemiddelde score van een 8,6*

"Ik kreeg bij wijze van nieuwjaarsgroet van een patiënt een e-mail met een linkje naar ZorgkaartNederland. Zij had mij daar beoordeeld en dat was een heel leuke positieve reactie. Daarna had ik meteen zo iets van: ik ga mijn patiënten die internet hebben, benaderen om mij te beoordelen. Ik ben er van overtuigd dat patiënten als geen ander in staat zijn om artsen te beoordelen op communicatieve vaardigheden en samenwerking. Daarom juich ik dit initiatief toe. De tweede reden dat ik mijn patiënten die vraag heb gesteld, is omdat ik niet het risico wil lopen dat één iemand toevallig een extreem negatieve beoordeling daar neerzet. Als een nieuwe patiënt alleen dat leest, is dat natuurlijk geen goede binnenkomer. Ik heb liever een algemeen gemiddeld beeld van veel verschillende patiënten, dan uitsluitend één negatieve reactie. In mijn vak en dat van de huisarts gaat het bij uitstek om samenwerking en communicatie. Als ik daar negatief op wordt beoordeeld, dan zit er ook iets niet goed. Ik kan me wel voorstellen dat patiënten niet goed in staat zijn om een oordeel te vellen over het resultaat van de behandeling. De beoordeling van het resultaat van een therapie is waarschijnlijk ingegeven door andere thema's waarover gestemd kan worden, zoals communicatie. Eén of twee patiënten hadden ook commentaar op dingen die ik beter kon doen. Bijvoorbeeld dat ik me te weinig richtte op de positieve dingen. En dat is helemaal waar. Artsen zijn vaak geneigd om zich te focussen op de ziekte."

de gegevens van zorginstellingen die bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Zichtbare Zorg bekend zijn met ervaringen van patiënten uit de CQ-index. "Wij hebben het voordeel dat voor mammazorg speciale CQ-indexen bestaan, dat geldt nog niet voor alle aandoeningen. Ik ben blij dat wij op die wijze de patiëntervaringen zichtbaar kunnen maken", aldus Sandra Kloezen, directeur van de BVN. De Monitor Borstkankerzorg werd begin 2010 gelanceerd met als doel om patiënten te informeren. "Iedereen heeft er de mond van vol dat patiënten moeten kiezen, terwijl zij tegelijkertijd denken: 'Hoe dan?' Wij proberen informatie voor hen inzichtelijk te maken", stelt Kloezen.

Maar niet alleen patiëntenorganisaties zijn erop uit om de zorg via online databases en platforms inzichtelijk te maken. Medgids, een bedrijf dat naar eigen zeggen de missie heeft om de meest volledige en actuele gegevens van zorgorganisaties aan te bieden, is dit voorjaar ook begonnen met de mogelijkheid om online zorgverleners te beoordelen. Volgens directeur Boris Hololtcheff zijn er inmiddels zo'n duizend beoordelingen binnen. "Maar", benadrukt de zoon van een orthopedisch chirurg, "dat is niet onze core business." Desondanks heeft Hololtcheff de ambitie om de gegevens op medgids.nl steeds genuanceerder tentoon te spreiden. Net als de patiëntenorganisaties merkt Medgids dat

medici gemengd positief reageren op het initiatief. "Ik kom uit een omgeving met veel artsen en die vinden het vaak belachelijk. Patiënten zouden niet in staat zijn om artsen te beoordelen. Maar er zijn ook klanten die juist positief zijn en patiënten stimuleren om hun mening te geven." Volgens Hololtcheff gaat het erom dat de discussie op gang komt. "Ik geloof dat de trigger uiteindelijk zal zijn dat collega's elkaar er onderling op zullen aanspreken waarom ze wel of geen beoordeling achter hun naam hebben staan. De patiënt zal steeds vaker tegen de huisarts zeggen: 'Ik ga niet zomaar naar de specialist waar u me naar verwijst. Ik ga eerst eens kijken wie er goed is'."

John Maring - chirurg in het TweeSteden ziekenhuis Tilburg

Heeft 3 stemmen op ZorgkaartNederland en een gemiddelde score van een 9,6*

"Ik wist niet eens dat de website bestond. Laatst sprak ik een collega op een congres over een vergelijkbare website en de nurse practitioner van die afdeling zat elke ochtend te checken wat de score van de chirurg was. Ik denk dan echt: 'Jongen waar ben je mee bezig?' Natuurlijk heb ik nu wel even naar mijn reacties gekeken en het is mooi om te lezen dat patiënten zo tevreden zijn en de moeite nemen om dat op te schrijven. Ik weet niet of het doel van de website echt haalbaar is. Als ik van een bepaalde aandoening last zou hebben, zou ik wel weten waar ik naartoe ga, maar dat wil niet zeggen dat ik mijn patiënten er ook consequent naar verwijst. Als iedereen naar de allerbeste artsen gaat, loopt het ergens anders leeg. Terwijl dat niet hoeft te betekenen dat de artsen daar minder goed zijn. Toch denk ik dat het voor de leek een goed initiatief is, al zou ik de vragen combineren met objectieve informatie. Ziekenhuizen kunnen de informatie uiteindelijk ook gebruiken voor bijvoorbeeld 360 graden beoordelingen."

IN GESPREK

Jacqueline Baardman van de NPCF hoopt dat ZorgkaartNederland er op termijn voor zorgt dat zorgverleners en patiënten meer met elkaar in gesprek gaan. De NPCF wil daarom mogelijk maken dat artsen op ZorgkaartNederland een profiel kunnen aanmaken waar ze aanvullende informatie kunnen plaatsen en ook kunnen reageren op een ervaring van een patiënt. "Het is een aantal keer gebeurd dat wij door een reactie op de site een arts en een patiënt met elkaar in contact hebben gebracht. En dat is toch wat we willen." ■

*) Peildatum: 17 mei 2010