



Dit factsheet is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding (Renée Bouwman, Margreet Reitsma-van Rooijen & Roland Friele. Patiëntenverenigingen volgens burgers een belangrijke bron van informatie voor het toezicht op kwaliteit van zorg door de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Utrecht: NIVEL, 2015) worden gebruikt. U vindt deze publicatie en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op www.nivel.nl.

Patiëntenverenigingen volgens burgers een belangrijke bron van informatie voor het toezicht op kwaliteit van zorg door de Inspectie voor de Gezondheidszorg
Renée Bouwman, Margreet Reitsma-van Rooijen, Roland D. Friele

Burgers vinden het belangrijk dat de IGZ patiënten actiever betreft bij het toezicht op de kwaliteit van zorg. Vooral patiëntenverenigingen en cliëntenraden kunnen hier volgens hen een belangrijke rol in vervullen. Het zoeken naar patiëntenervaringen via Facebook of Twitter vinden de meesten geen goed idee.

Burgers willen graag betrokken worden bij het toezicht op de kwaliteit van zorg

Burgers vinden het belangrijk dat de IGZ patiënten betreft bij het toezicht op de kwaliteit van zorg. Dat blijkt uit onderzoek dat is uitgevoerd onder leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL.¹ Toezicht houden op de kwaliteit en veiligheid van de Nederlands gezondheidszorg is een taak van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). De IGZ doet dit onder andere door kwaliteitsinformatie van zorgaanbieders op basis van risico indicatoren, zoals aantallen postoperatieve infecties, of onverwachte heropnamen te analyseren. Ook houdt de IGZ toezicht door middel van meldingen van incidenten door zorgaanbieders en burgers. In haar laatste meerjarenbeleidsplan gaf de IGZ aan burgers een grotere rol te willen geven in het toezicht (IGZ, 2011). Burgers gaven aan het erg belangrijk te vinden dat de IGZ patiënten actiever betreft bij het toezicht op de kwaliteit van zorg; op een schaal van 1-10 werd gemiddeld een 7,9 gegeven. Ook gaf de meerderheid aan dat zij zelf als (oud)patiënt/cliënt of familielid bereid zouden zijn om klachten of negatieve ervaringen over een zorginstelling (80%) of individuele zorgverlener (76%) te delen met de IGZ.

Burgers adviseren IGZ om vaker met patiëntenverenigingen te praten

Patiëntenverenigingen kunnen een belangrijke rol in het toezicht vervullen volgens burgers: 71% van de respondenten geeft aan dat het voor de IGZ een (heel) goede manier is om bij patiëntenverenigingen op zoek te gaan naar klachten of negatieve ervaringen (zie Tabel 1). In eerder onderzoek onder het Consumentenpanel werd ook al aangetoond dat klachten van patiëntenverenigingen als belangrijke informatiebron voor het toezicht werden gezien (Legemaate et al., 2013). Van de groep mensen die bereid was om als (oud)patiënt/cliënt of familielid klachten of negatieve ervaringen over een zorginstelling of zorgverlener te delen met de IGZ gaf bijna de helft (48%) aan hun ervaringen te willen delen door aan een patiënten/cliëntenraad van een zorginstelling deel te nemen (zie Figuur 1). Ook gaf 53% aan deel te willen nemen aan een bijeenkomst met (familieleden) van (oud)patiënten/cliënten. Vergelijkbare resultaten werden gevonden wanneer het gaat om het delen van negatieve ervaringen met een individuele zorgverlener. Patiëntenverenigingen kunnen volgens burgers een rol vervullen in burgerparticipatie in het toezicht.

¹ Zie voor meer informatie over de onderzoeksmethode de box aan het einde van dit factsheet

Tabel 1: Wat zijn volgens respondenten goede manieren voor de IGZ om op zoek te gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten*

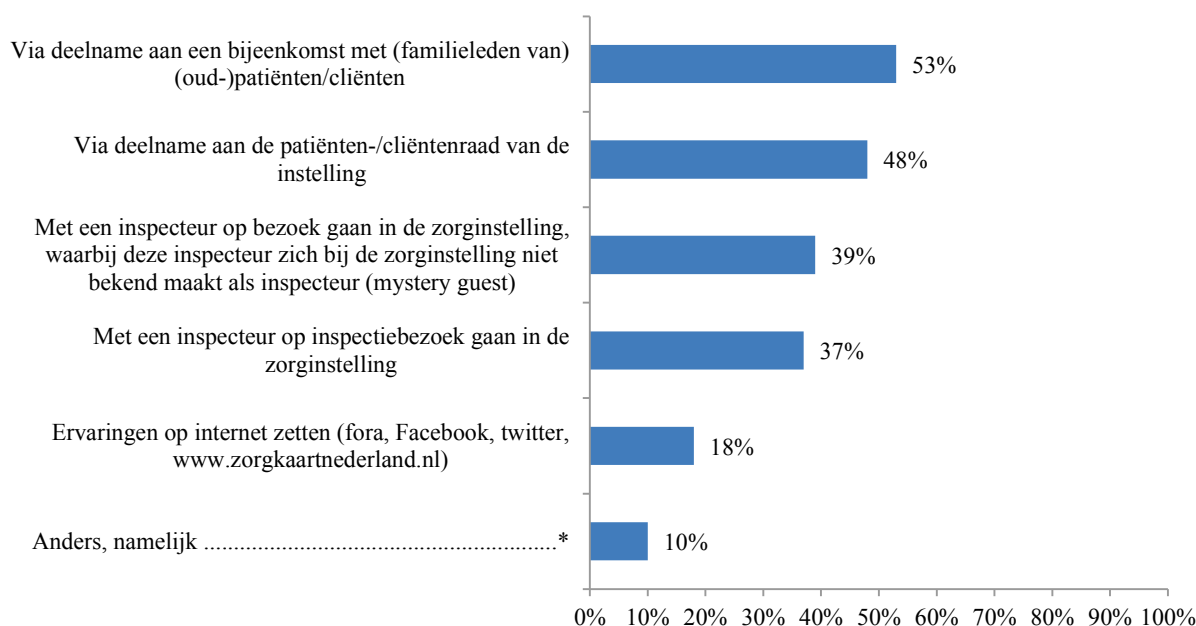
De IGZ kan op zoek gaan naar klachten of negatieve ervaringen van patiënten...	N	(Helemaal) geen goede manier	Neutraal	(Heel) goede manier
Via landelijke patiëntenverenigingen	720	6%	23%	71%
Via oproepen op internet, of in kranten	709	25%	34%	41%
Via consumentenprogramma's op TV (Radar etc.)	720	17%	27%	56%
Via websites/fora voor patiënten op internet	706	18%	36%	46%
Via waarderingswebsites op internet (bijvoorbeeld www.zorgkaartnederland.nl)	696	19%	39%	42%
Via algemene sociale media op internet zoals Facebook of twitter	693	48%	33%	20%

* Deze vraag is aan alle deelnemers voorgelegd

Facebook en Twitter geen goede manier om naar ervaringen te zoeken

Social media zoals Facebook en Twitter is maar door 20% aangekruist als een goede manier voor de IGZ om op zoek te gaan naar klachten en negatieve ervaringen van patiënten (zie Tabel 1). Van de mensen die bereid zijn om als (oud)patiënt/cliënt of familielid klachten of negatieve ervaringen over een zorginstelling te delen met de IGZ, gaf een minderheid (18%, zie Figuur 1) aan deze te willen delen via internet. De mogelijkheden om social media en waarderingswebsites in te zetten en op die manier burgers te betrekken en invulling te geven aan het 'cliëntgerichte' toezicht worden op dit moment verkend door de IGZ. Vooralsnog blijkt zorgkaartnederland.nl bruikbaar te zijn voor het toezicht, in tegenstelling tot Facebook en Twitter (van de Belt et al., 2015). De respondenten onderschrijven dit laatste: zij zien meer in het gebruik van informatie van zorgkaartnederland.nl of patiëntenfora in het toezicht dan informatie van Facebook en Twitter. Veel respondenten lijken terughoudend te zijn met het delen van negatieve ervaringen met de gezondheidszorg op internet.

Figuur 1: Manieren waarop respondenten bereid zijn hun negatieve ervaringen over een zorginstelling te delen met de IGZ (N=575)*



* Deze vraag is alleen voorgelegd aan degenen die hebben aangegeven dat ze bereid zijn hun negatieve ervaringen over een zorginstelling te delen met de IGZ

De IGZ is niet de eerste plek waar mensen met hun klachten heen gaan

De IGZ is niet de eerste plek waar mensen met hun klachten naar toe gaan. Ruim een kwart (28%) van de ondervraagde burgers gaf aan weleens een klacht of negatieve ervaring te hebben gehad met de gezondheidszorg. Van deze groep heeft 7% hun klacht bij de IGZ gemeld. Ongeveer een derde (35%) van deze groep gaf aan de klacht ergens anders te hebben gemeld. Echter, de meeste respondenten (58%) hebben de klacht nooit ergens aan de orde gesteld. Dit komt overeen met wat in ander onderzoek is gevonden (Bismark, Brennan, Paterson, Davis, & Studdert, 2006; Wessel, Lynoe, Juth, & Helgesson, 2012). Aan alle respondenten is gevraagd welke drie plaatsen het meest aanspreken om een eventuele klacht te melden. De klacht bij de betrokken zorgverlener melden sprak het meest aan (65%), gevolgd door de IGZ (40%) en de directie van de zorginstelling (39%). Ook hier zien we terug dat de klacht op internet melden op websites als zorgkaartnederland.nl, Facebook, of Twitter respondenten het minst aansprak (10%).

Conclusie

De meeste respondenten vinden het belangrijk dat burgers en patiënten worden betrokken bij het toezicht op kwaliteit van zorg. Ook zijn veel respondenten bereid hun ervaringen met de gezondheidszorg te delen met de IGZ. Maar, de meesten doen dit liever niet via het internet. Ook is het volgens veel respondenten geen goed idee om naar negatieve ervaringen te zoeken op Facebook of Twitter voor toezichtsdoeleinden. De meeste respondenten denken dat patiëntenverenigingen en patiënten/cliëntenraden, een rol zouden kunnen spelen in het toezicht door de IGZ.

Onderzoeksmethode

In november 2014 hebben 1.500 panelleden uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL een vragenlijst ontvangen met onder andere vragen over burgerparticipatie bij het toezicht op de kwaliteit van zorg. De respons was 54% (N=803). De samenstelling van de steekproef naar leeftijd en geslacht was representatief voor de algemene bevolking in Nederland. De groep respondenten was dat niet helemaal. Wanneer er uitspraken worden gedaan over de algemene bevolking, is er dan ook een weging toegepast om hiervoor te corrigeren. Voor meer informatie kunt u terecht op www.nivel.nl/consumentenpanel of e-mailen naar consumentenpanel@nivel.nl. Meer informatie over het panel is ook te vinden in: Brabers A.E.M., Dijk M. van, Reitsma-van Rooijen M. & Jong J.D. de. *Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2014)*. Utrecht: NIVEL, 2014.

Bij dit factsheet hoort het volgende tabellenboek waarin alle resultaten staan vermeld: Bouwman, R., Reitsma, M., Friele, R. *Tabellenboek: Patiëntenverenigingen volgens burgers een belangrijke bron van informatie voor het toezicht op kwaliteit van zorg door de Inspectie voor de Gezondheidszorg*. Utrecht: NIVEL, 2015

Literatuur

- Bismark, M. M., Brennan, T. A., Paterson, R. J., Davis, P. B., & Studdert, D. M. (2006). Relationship between complaints and quality of care in New Zealand: a descriptive analysis of complainants and non-complainants following adverse events. *Quality and Safety in Health Care, 15*(1), 17-22. doi: 10.1136/qshc.2005.015743
- IGZ. (2011). *Meerjarenbeleidsplan 2012-2015*. Utrecht: IGZ, 2015.
- Legemaate, J., Grit, K., Plomp, E., de Die, M., van de Bovenkamp, H., Broer, T., . . . Bal, R. (2013). Thematische wetsevaluatie bestuursrechtelijk toezicht op de kwaliteit van de zorg. Den Haag: ZonMw.
- van de Belt, H. T., Engelen, J. L., Verhoef, M. L., van der Weide, J. A. M., Schoonhoven, L., & Kool, B. R. (2015). Using Patient Experiences on Dutch Social Media to Supervise Health Care Services: Exploratory Study. *J Med Internet Res, 17*(1), e7. doi: 10.2196/jmir.3906
- Wessel, M., Lynoe, N., Juth, N., & Helgesson, G. (2012). The tip of an iceberg? A cross-sectional study of the general public's experiences of reporting healthcare complaints in Stockholm, Sweden. *BMJ Open, 2*(1), e000489. doi: 10.1136/bmjopen-2011-000489