



Rapportage scan Waardegedreven Zorg 2022

Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen

Opdrachtgever: NVZ
Mevr. Tea van Lingen & mevr. Lara ten Bosch

Datum: 30 juni 2022

Uitgevoerd door: Newcom Research & Consultancy B.V.

Auteurs: drs. J. Lohuis, drs. N. van der Veer

Kenmerk: 2022.969.5360

Inhoud

- 1** Achtergrond | Doelstelling
- 2** Resultaten per thema
 - 2.1 Visie
 - 2.2 Organisatie
 - 2.3 Samen Beslissen
 - 2.4 Leren & verbeteren
- 3** Vertrekpunt
- 4** Bijlagen

1. Achtergrond | Doelstelling

Aanleiding scan Waardegedreven Zorg

- De ambitie van het programma Waardegedreven zorg (WGZ) is dat de leden van de NVZ waardegedreven zorg als uitgangspunt van goede zorg hanteren, zodat de zorg die zij leveren bijdraagt aan een goede kwaliteit van leven van hun patiënten.
- In 2019 is voor de eerste keer een vragenlijst uitgezet onder de leden van de NVZ om te bepalen waar ziekenhuizen en revalidatiecentra staan op het gebied van waardegedreven zorg. In het voorjaar 2021 is een tweede meting uitgevoerd, waarbij het meetinstrument verder is doorontwikkeld. In het voorjaar van 2022 is een derde meting uitgevoerd. Waar mogelijk worden de uitkomsten vergeleken met 2021.
- Het doel van deze scan is om te toetsen in hoeverre waardegedreven zorg wordt opgepakt in de instellingen. Dat doen we aan de hand van vier pijlers: Visie, Organisatie, Samen beslissen en Leren & verbeteren.
- Elke deelnemer aan de scan ontvangt een eigen factsheet waarin hun antwoorden afgezet op hoofdindicatoren worden tegen het landelijk beeld. In deze rapportage staat dat landelijk beeld centraal. We analyseren hoe de inbedding van waardegedreven zorg er op hoofdlijnen voor staat.

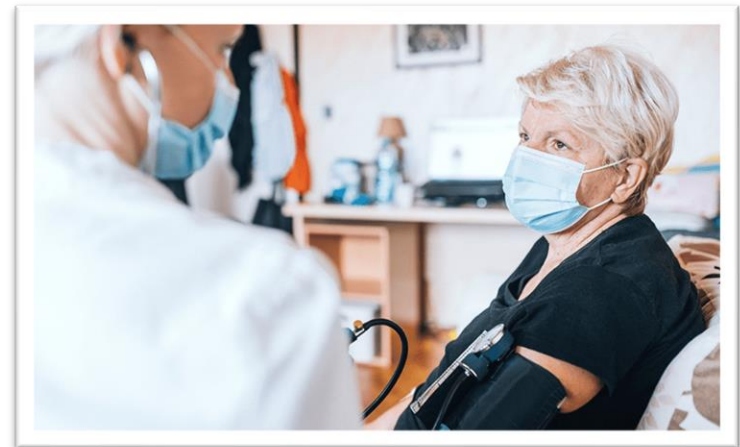
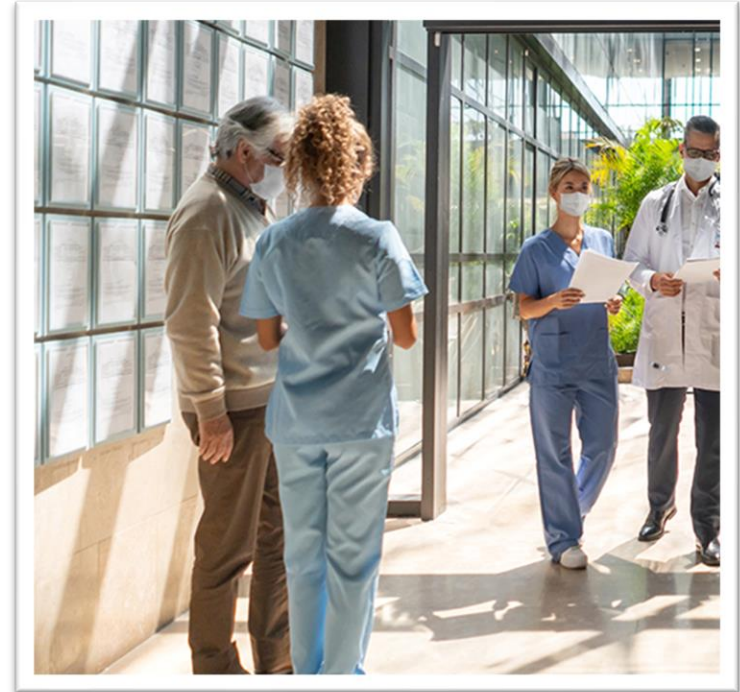
Onderzoeksaanpak

Methode

- Online onderzoek onder contactpersonen van NVZ lidinstellingen die zich met waardegedreven zorg bezighouden.
- Het onderzoek heeft gelopen van 20 april tot en met 17 juni 2022.

Respons

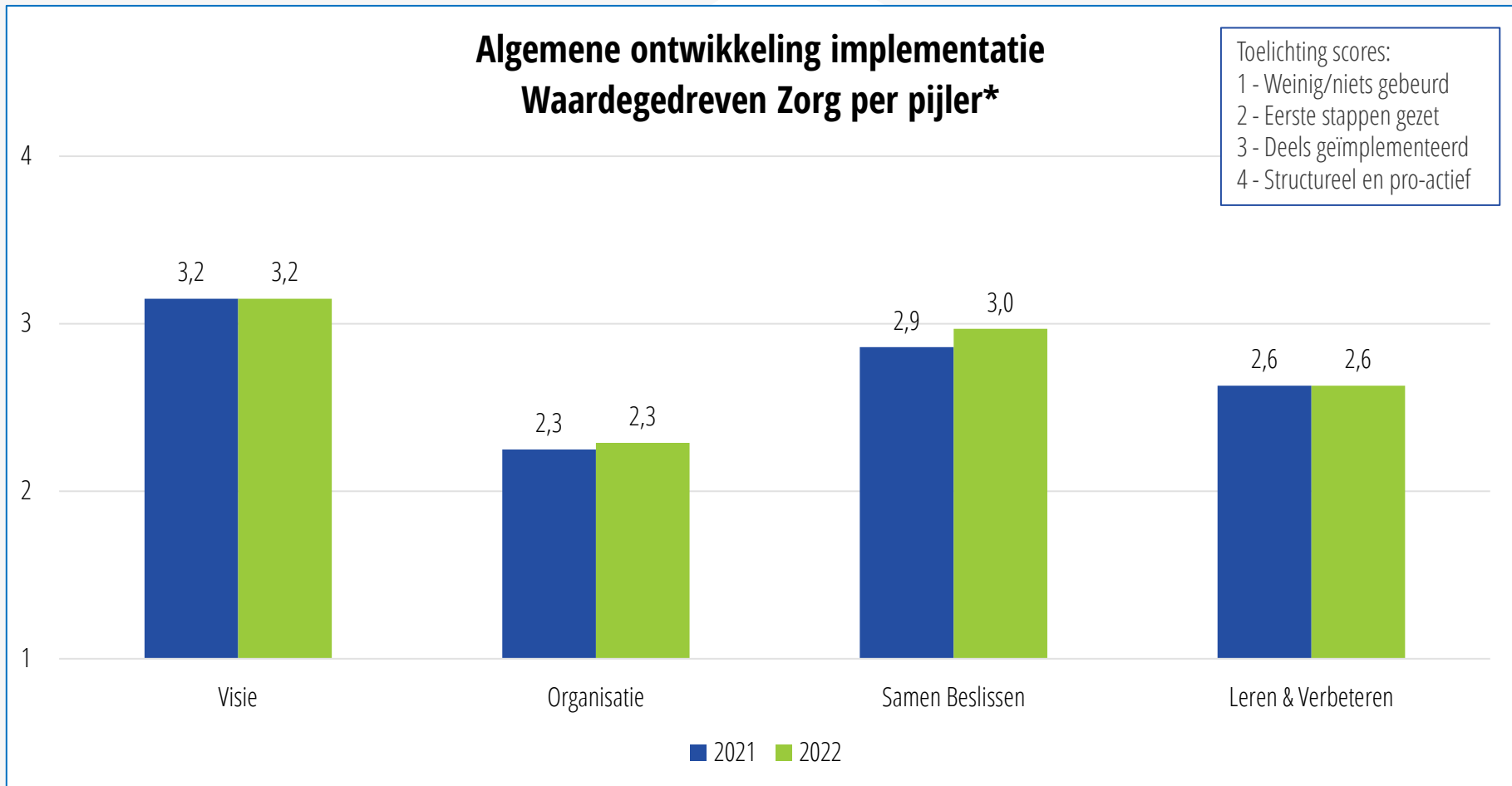
- In totaal hebben **62** zorginstellingen de scan Waardegedreven zorg volledig ingevuld. Het overzicht van deelnemende instellingen is opgenomen in de bijlage.
- De respons bedraagt **58%**.





2. Resultaten per thema “Hoe staat WGZ ervoor?”

Overzicht ontwikkeling scores per pijler: 'Visie' en 'Samen Beslissen' scoren relatief hoog.



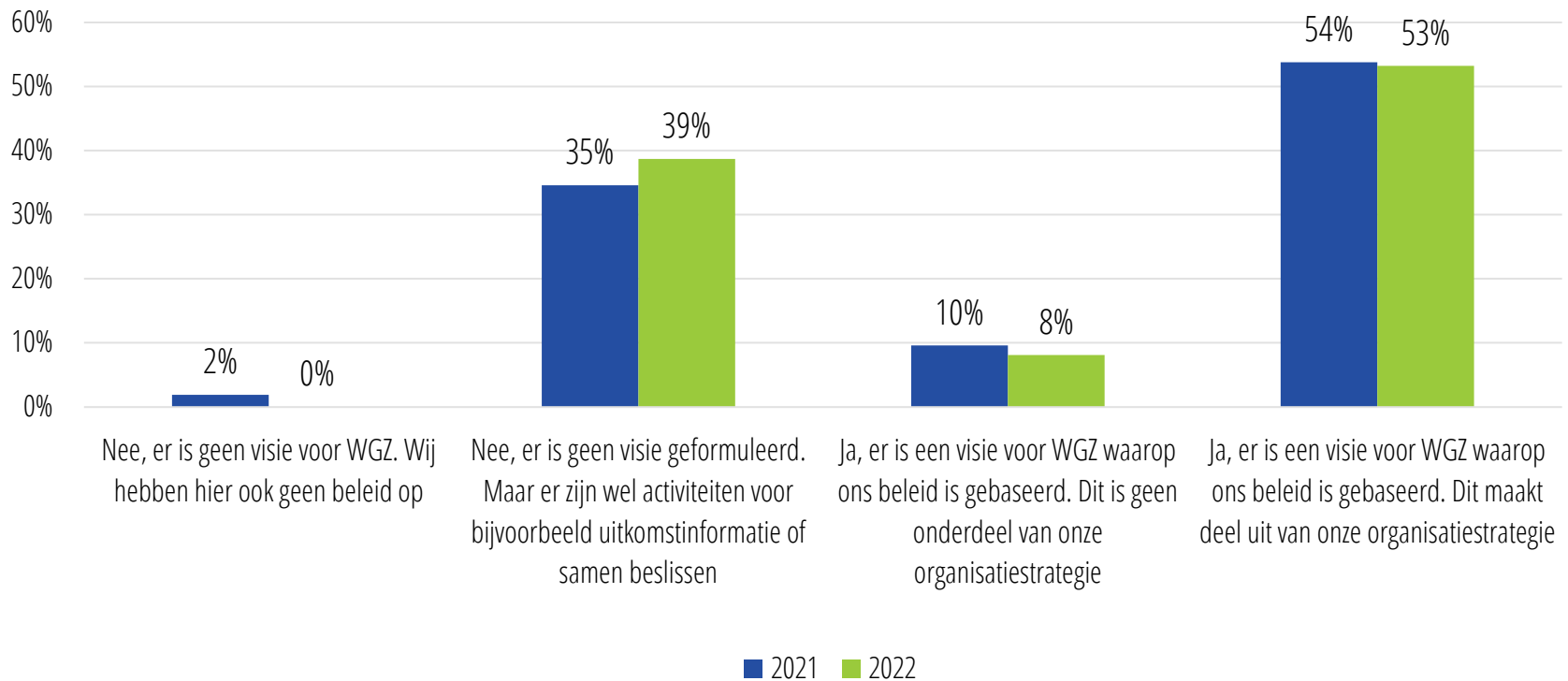
2.1 Visie

1. Zes van de 10 instellingen heeft een visie geformuleerd voor waardegedreven zorg. Dit is vergelijkbaar met de vorige meting.

Zes op de 10 instellingen heeft een visie voor WGZ geformuleerd.
Dit aandeel is vergelijkbaar met vorig jaar.

Visie

Heeft uw instelling een visie op waardegedreven zorg, waarop uw (meerjaren)beleid wordt bepaald?



Terugkerende elementen in de visies zijn 'waardevolle zorg voor patiënt', 'meer regie', 'leren & verbeteren' en 'lagere kosten'.

Visie

Wat is in het kort uw visie op WGZ?

"WGZ is gericht op het maximaliseren van de waarde van zorg voor de patiënt (zorg die de patiënt van waarde vindt), het reduceren van de zorgkosten (bijvoorbeeld door het optimaal organiseren van zorgprocessen) en het vergroten van het werkplezier van de medewerkers."

"We leggen het accent op positieve gezondheid waarbij we oog hebben voor het hele leven van de patiënt. Patiënten willen, nemen en krijgen steeds meer de regie en zorg die plaats- en tijdongebonden is."

"We meten en vergelijken uitkomsten van zorg met andere ziekenhuizen om hiermee het proces van continue verbetering te voeren."

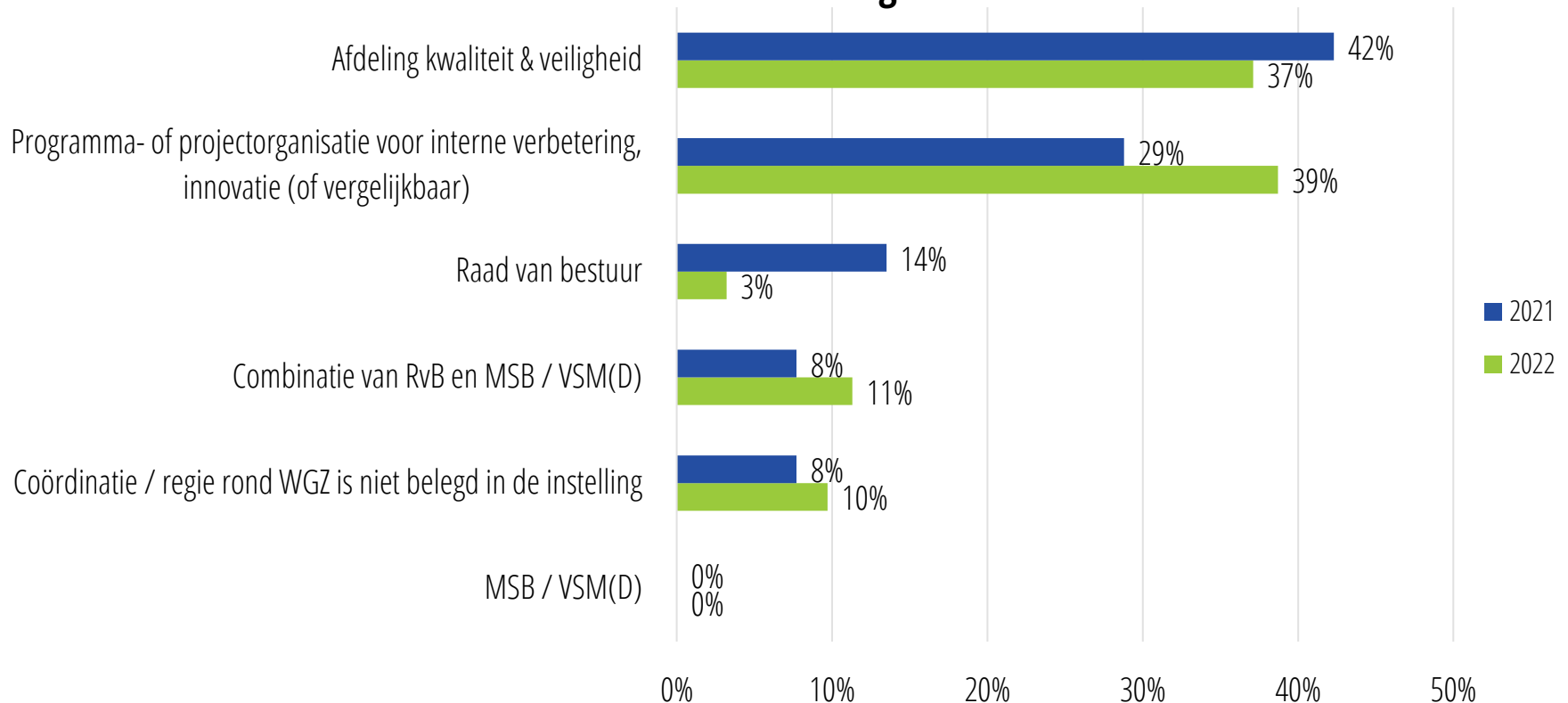
2.2 Organisatie

2. Bij bijna de helft van de instellingen heeft WGZ geleid tot aanpassingen in de zorg, maar het speelt nog beperkt een rol in de afspraken met verzekeraars.

De regie rond WGZ is vaak belegd bij een projectorganisatie voor interne verbetering of de afdeling kwaliteit & veiligheid.

Organisatie

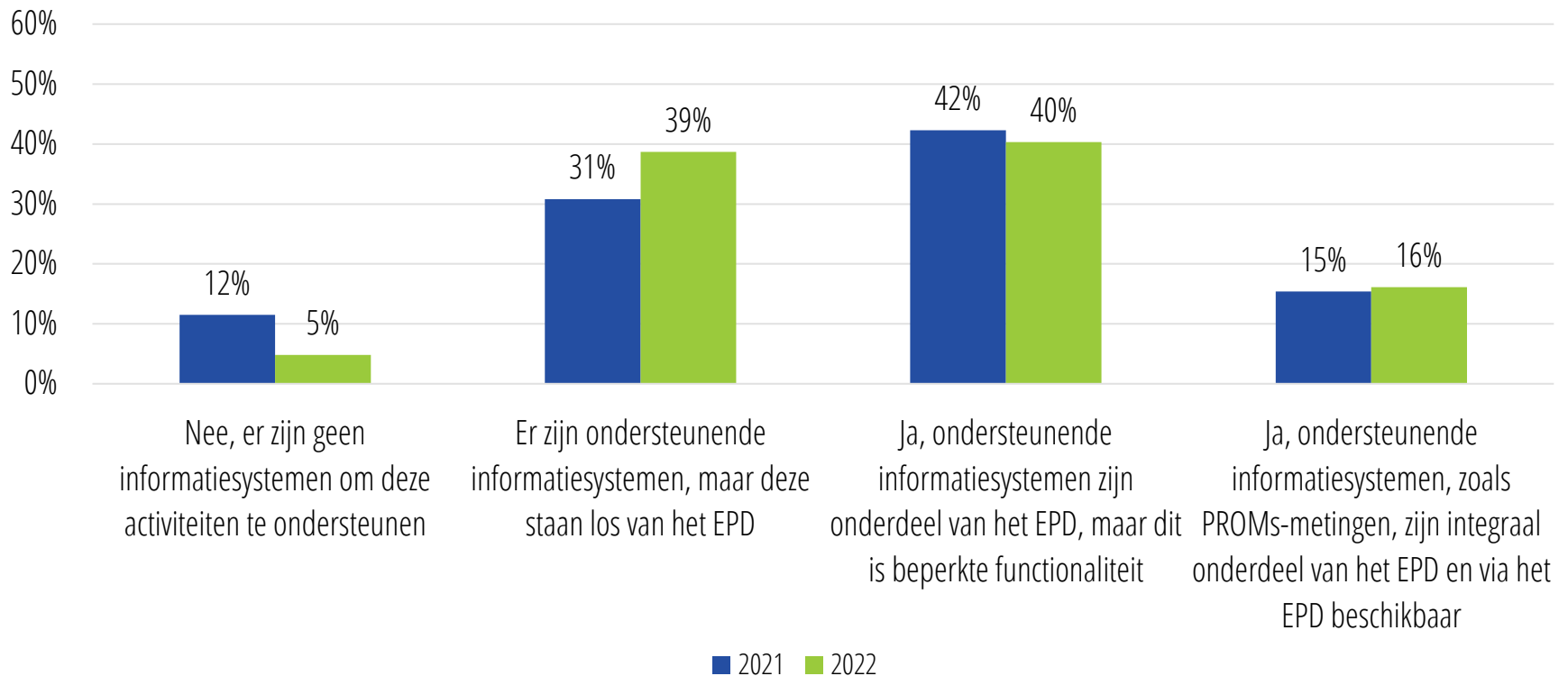
Waar is de coördinatie / regie rond waardegedreven zorg belegd in uw instelling?



Bij ruim de helft van de organisaties maken informatiesystemen voor WGZ (integraal) onderdeel uit van het EPD.

Organisatie

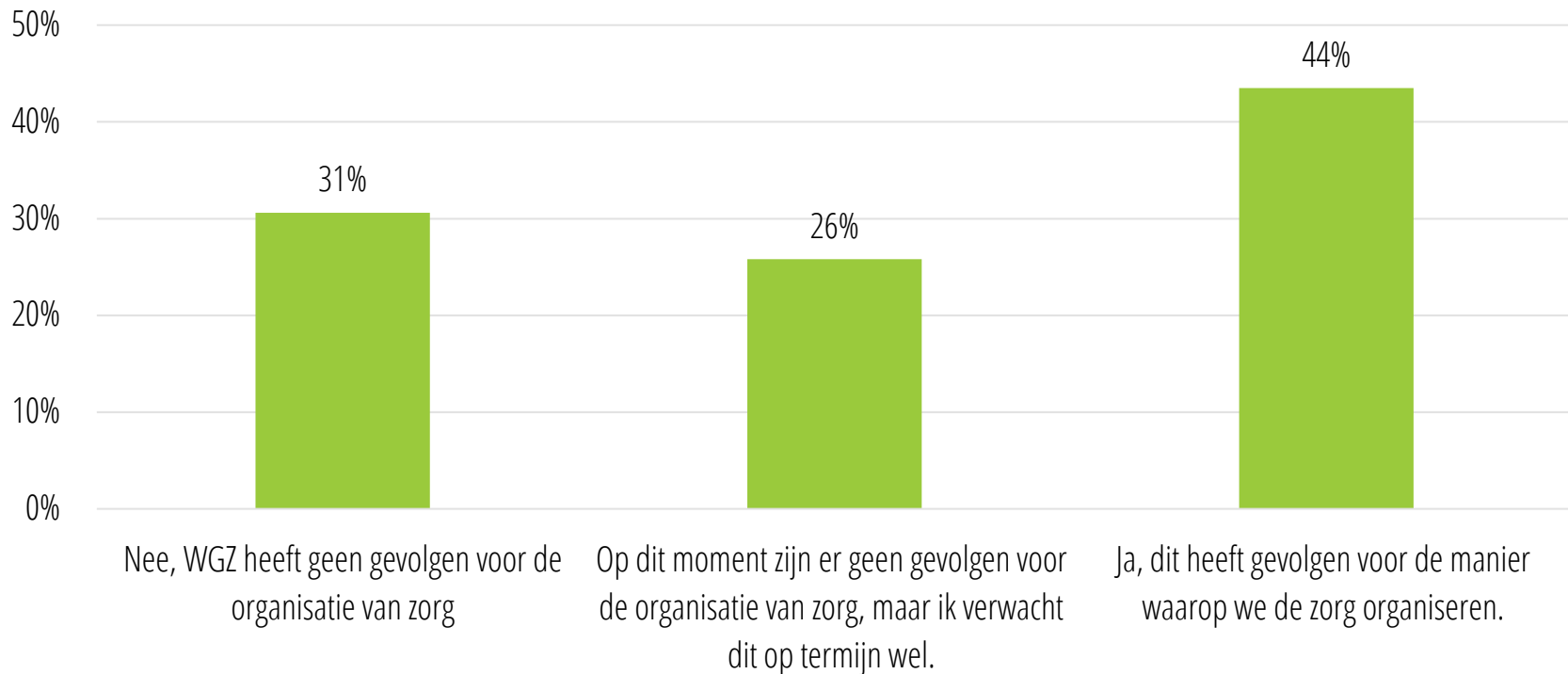
Zijn de informatiesystemen die u gebruikt voor waardegedreven zorg, zoals het delen van uitkomstinformatie, onderdeel van het EPD?



Bij ruim 4 op de 10 instellingen heeft WGZ gevolgen voor de organisatie van hun zorg.

Organisatie

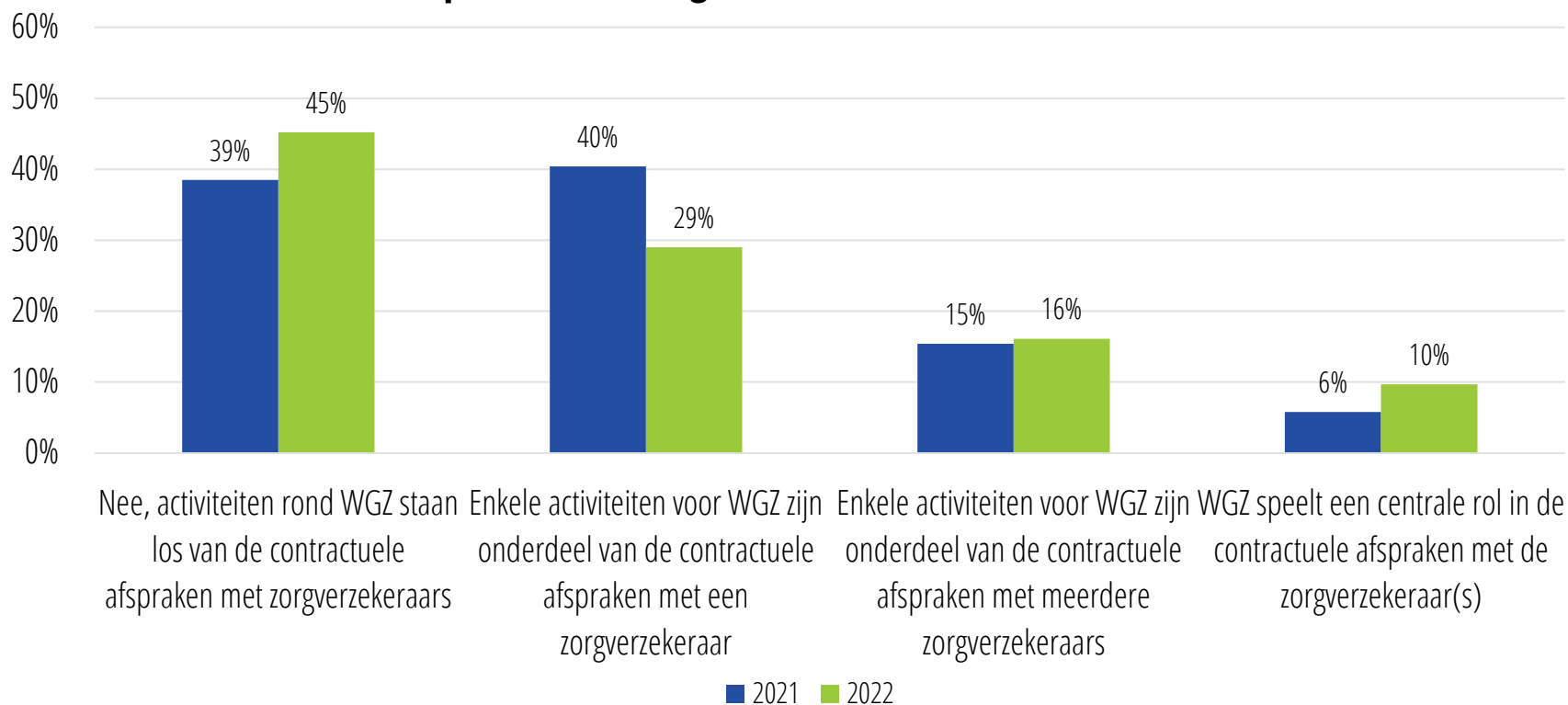
Heeft waardegedreven zorg gevolgen voor de wijze waarop de zorg is georganiseerd*?



Bij een klein deel van de organisaties speelt WGZ een centrale rol in de afspraken met zorgverzekeraars.

Organisatie

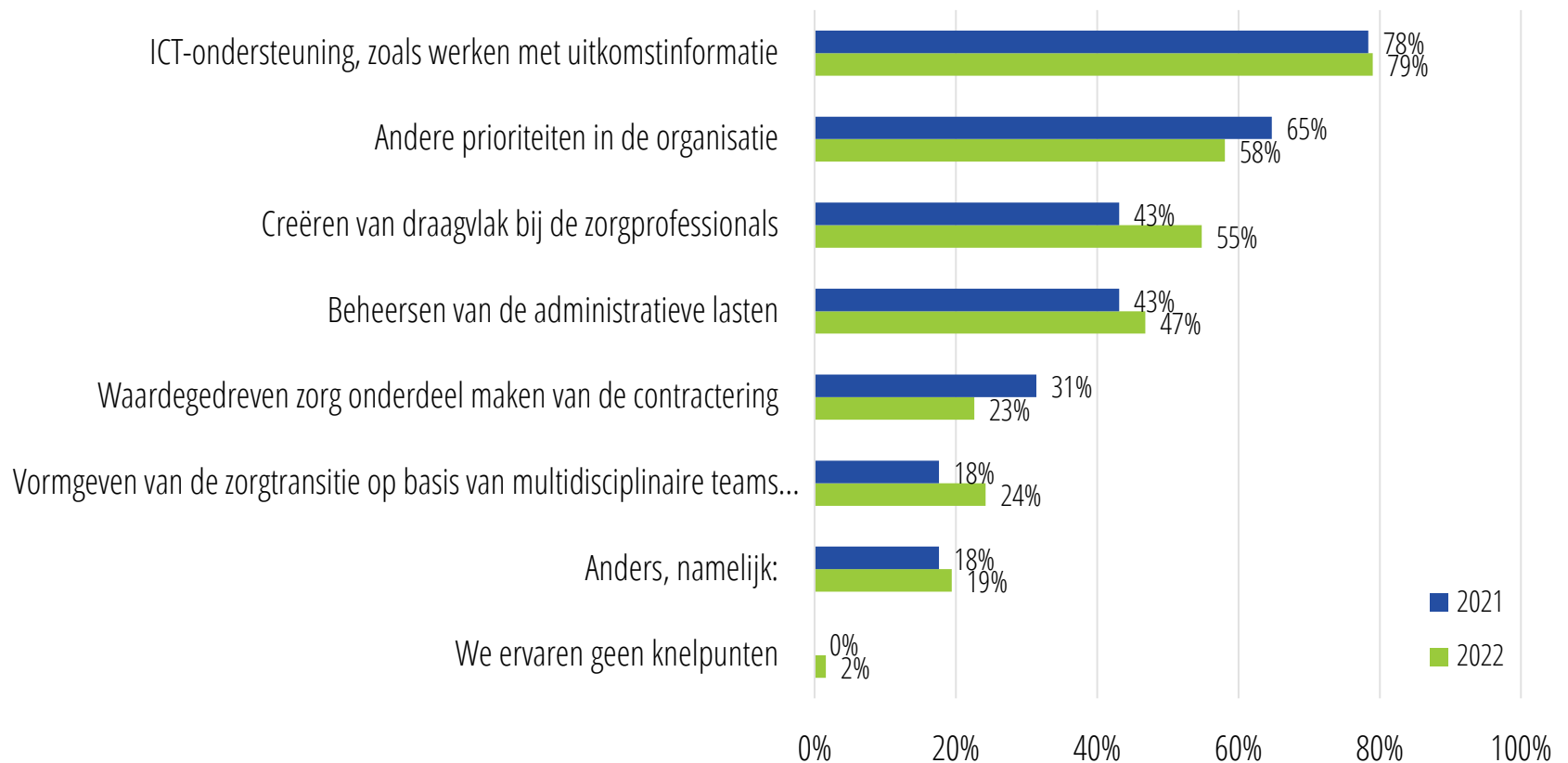
Heeft waardegedreven zorg gevolgen gehad voor de contractuele afspraken met zorgverzekeraars?



Het belangrijkste knelpunt bij invoering van WGZ is (nog steeds) een adequate ICT-ondersteuning.

Organisatie

Welke knelpunten ervaart u bij de invoering van waardegedreven zorg?



NVZ kan instellingen blijven helpen door vooral inspirerende voorbeelden te delen waarvan men écht kan leren.

Hoe kan de NVZ helpen bij het bevorderen van waardegedreven zorg in de organisatie?

Delen van kennis en
best practices

“Inspiratiesessie organiseren, best practices delen, mogelijkheid om bij elkaar te kijken..”

“Ervarings-/implementatiekennis verspreiden, hoewel we zelf een van de koplopers zijn.”

“Delen van goede ervaringen, organiseren van bijeenkomsten hierover”

“Er wordt ontzettend veel gedeeld , maar we zijn wel op zoek naar wat concretere ervaringen. Welke doelen zijn er bereikt binnen de ziekenhuizen die al Waardegedreven zorg voeren?”

Inspireren

“Praktische tools/tips en ervaringen vanuit andere ziekenhuizen. Pas dan zie je ook wat er in andere instellingen gebeurt, en kan je ervan leren of met elkaar in gesprek gaan..”

“Staf en VMS-bestuur meenemen in inspiratiesessie.”

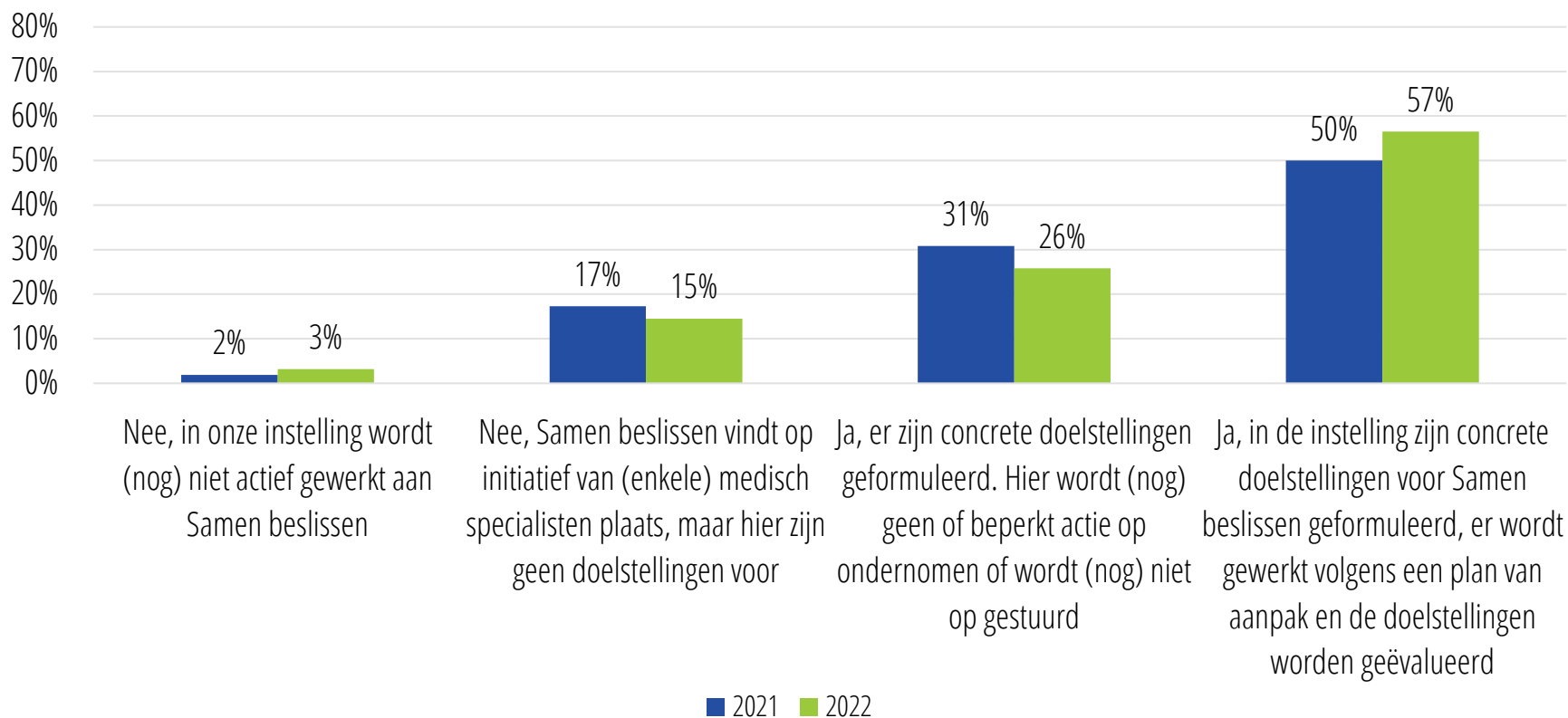
2.3 Samen Beslissen

3. Instellingen werken steeds vaker op basis van 'Samen beslissen', al blijft de benodigde tijdsinvestering een grote drempel.

Bij ruim de helft van de organisaties zijn doelstellingen voor 'Samen Beslissen' geformuleerd waar ook actief op wordt gestuurd.

Samen Beslissen

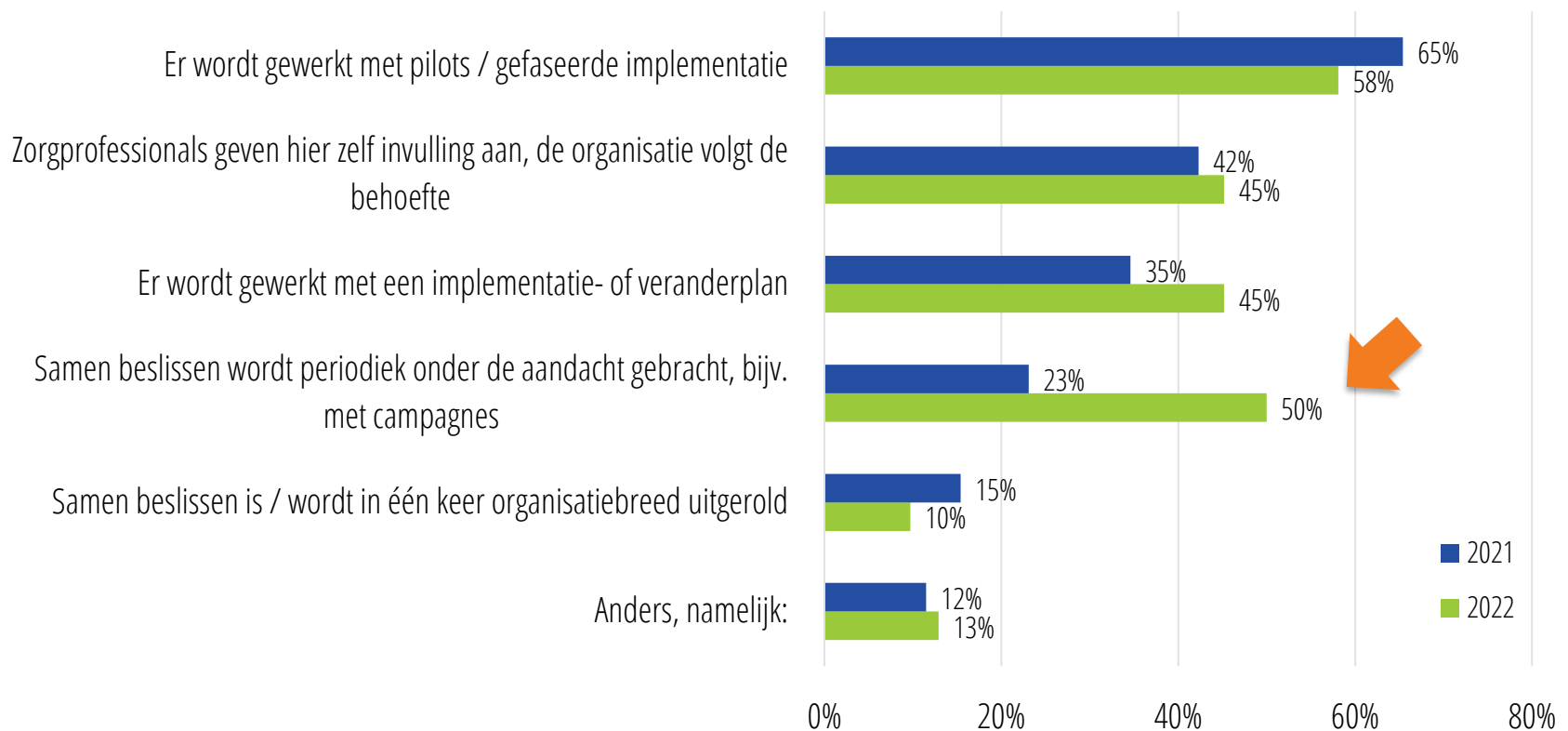
Heeft uw instelling concrete doelstellingen geformuleerd voor Samen beslissen?



Om Samen beslissen te implementeren werkt 6 op de 10 instellingen met pilots. Ten opzichte van 2021 is er ook meer aandacht.

Samen
Beslissen

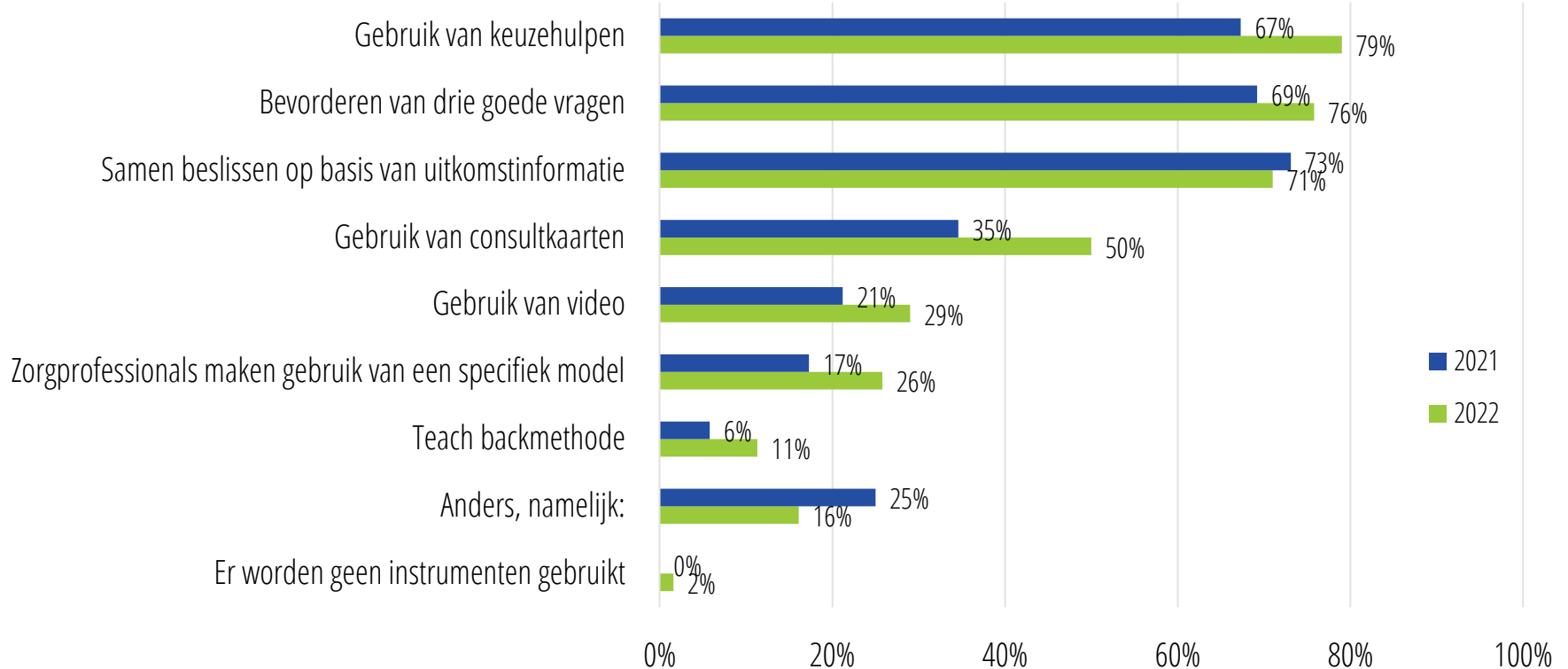
Hoe wordt Samen beslissen in de organisatie geïmplementeerd?



Keuzehulpen en het bevorderen van de drie goede vragen worden vaakst ingezet ter ondersteuning van 'Samen beslissen'.

Samen
Beslissen

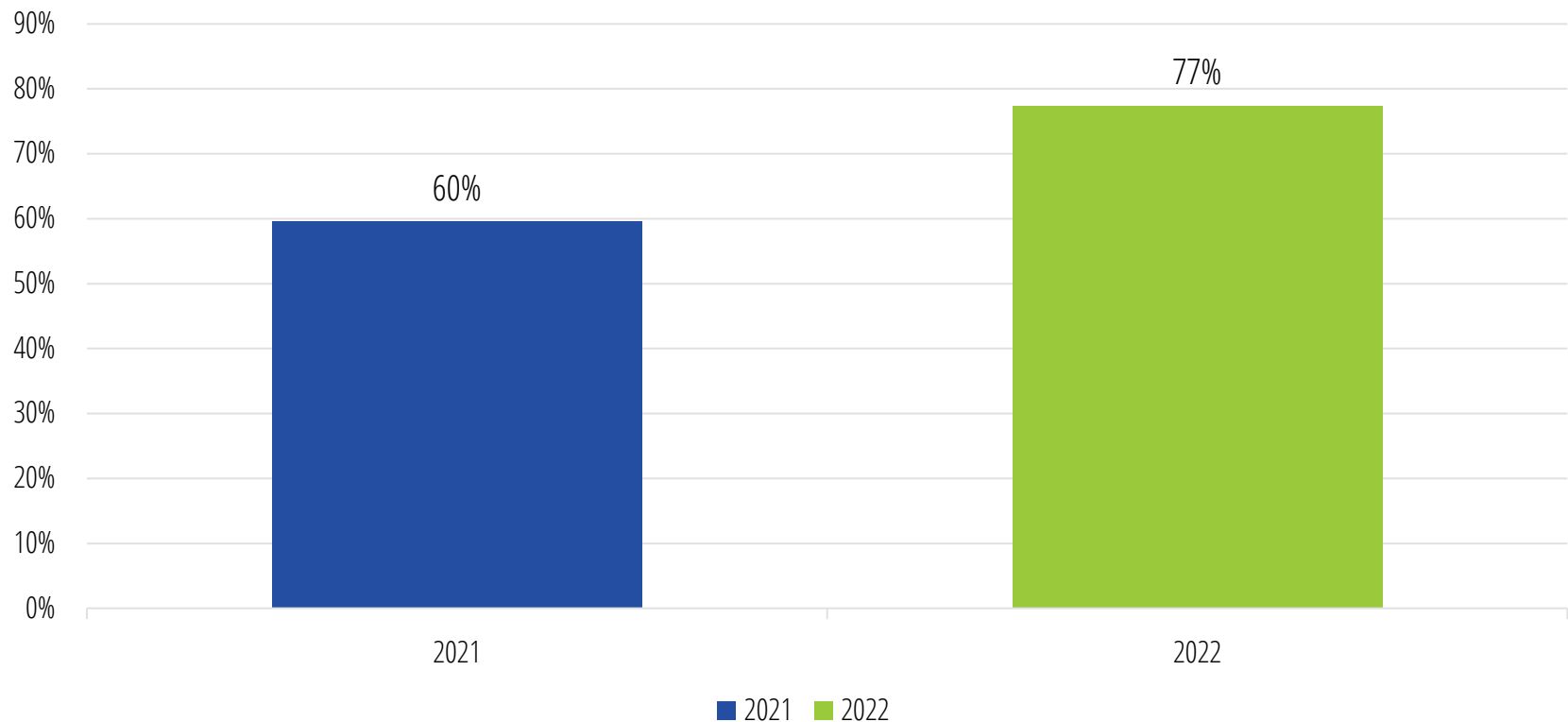
Met welk(e) instrument(en) wordt Samen beslissen in uw instelling ondersteund?



Ruim driekwart van de instellingen meet de tevredenheid van patiënten over 'Samen beslissen'. In 2021 was dit nog 60%.

Samen
Beslissen

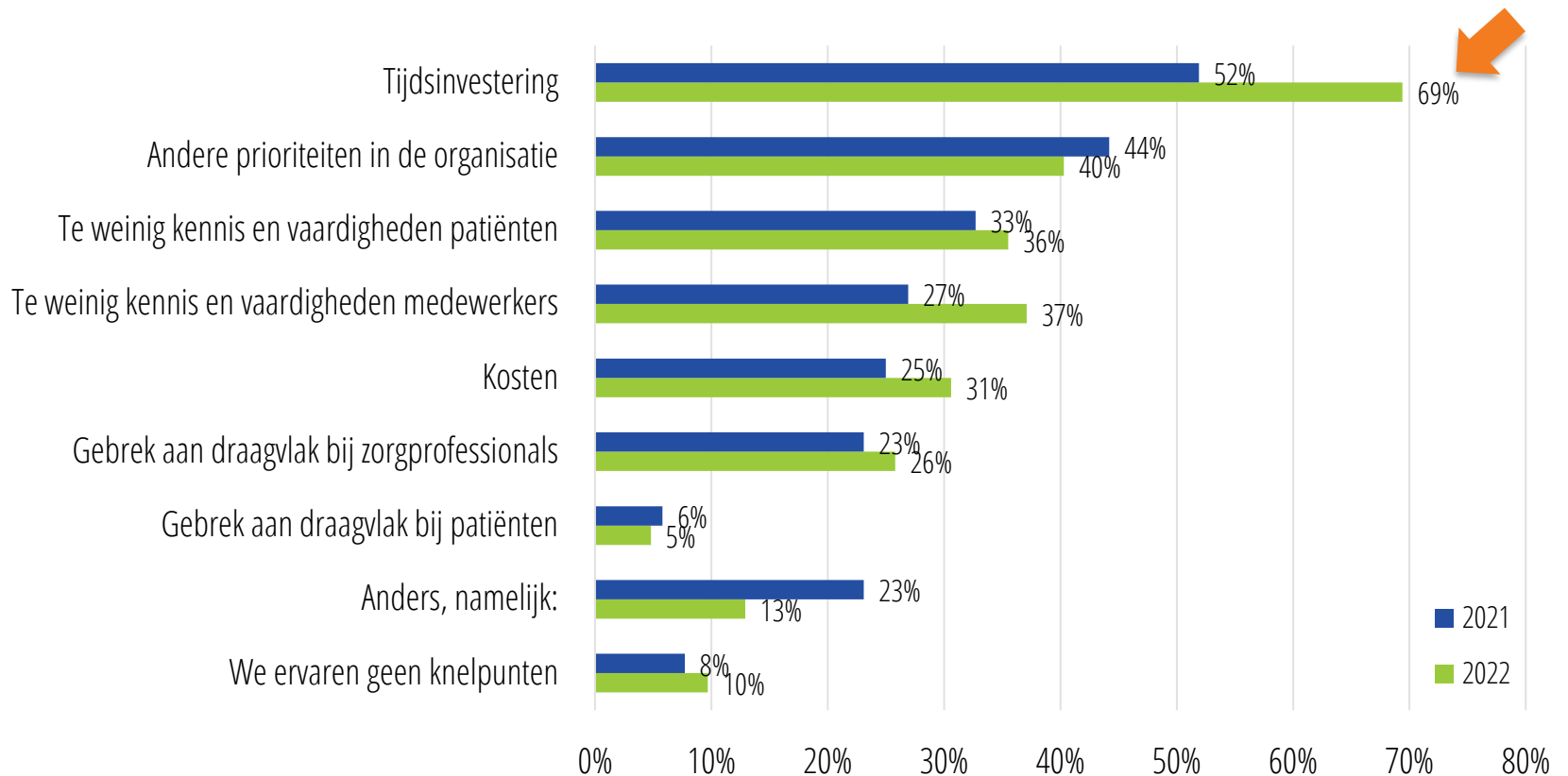
Meet uw instelling de tevredenheid van patiënten als het gaat om Samen beslissen? - % 'Ja, daar wordt specifiek in een meting naar gevraagd'



De benodigde tijdsinvestering is een (nog) groter knelpunt geworden bij invoering van 'Samen beslissen'.

Samen
Beslissen

Welke knelpunten ervaart u bij de invoering van Samen beslissen?



NVZ doet al veel ter bevordering van Samen beslissen. Betere beschikbaarheid van keuzehulpen noemt men vaak als verbeterpunt.

Samen
Beslissen

Hoe kan de NVZ helpen bij het bevorderen van Samen beslissen in de organisatie?

“Met betrekking tot de inzet van keuzehulpen tot een goed financieringsmodel komen met de zorgverzekeraars. Keuzehulpen zouden zonder kosten ingezet moeten kunnen worden door zorgverleners voor patiënten..”

“Keuzehulpen voor alle ziekenhuizen beschikbaar stellen (of tegen kleine vergoeding, bijv. NVZ tarief). Nu worden er consultkaarten gebruikt maar die zijn visueel niet zo duidelijke als keuzehulpen. .”

“Best practices delen, bijeenkomsten organiseren. Wordt al erg goed gedaan.

“NVZ biedt al veel informatie, o.a. d.m.v het kennisnetwerk en webinars.”

“Het aanbieden van (digitale) scholing voor zorgprofessionals via de (website van) de NVZ zou ons op weg helpen..”

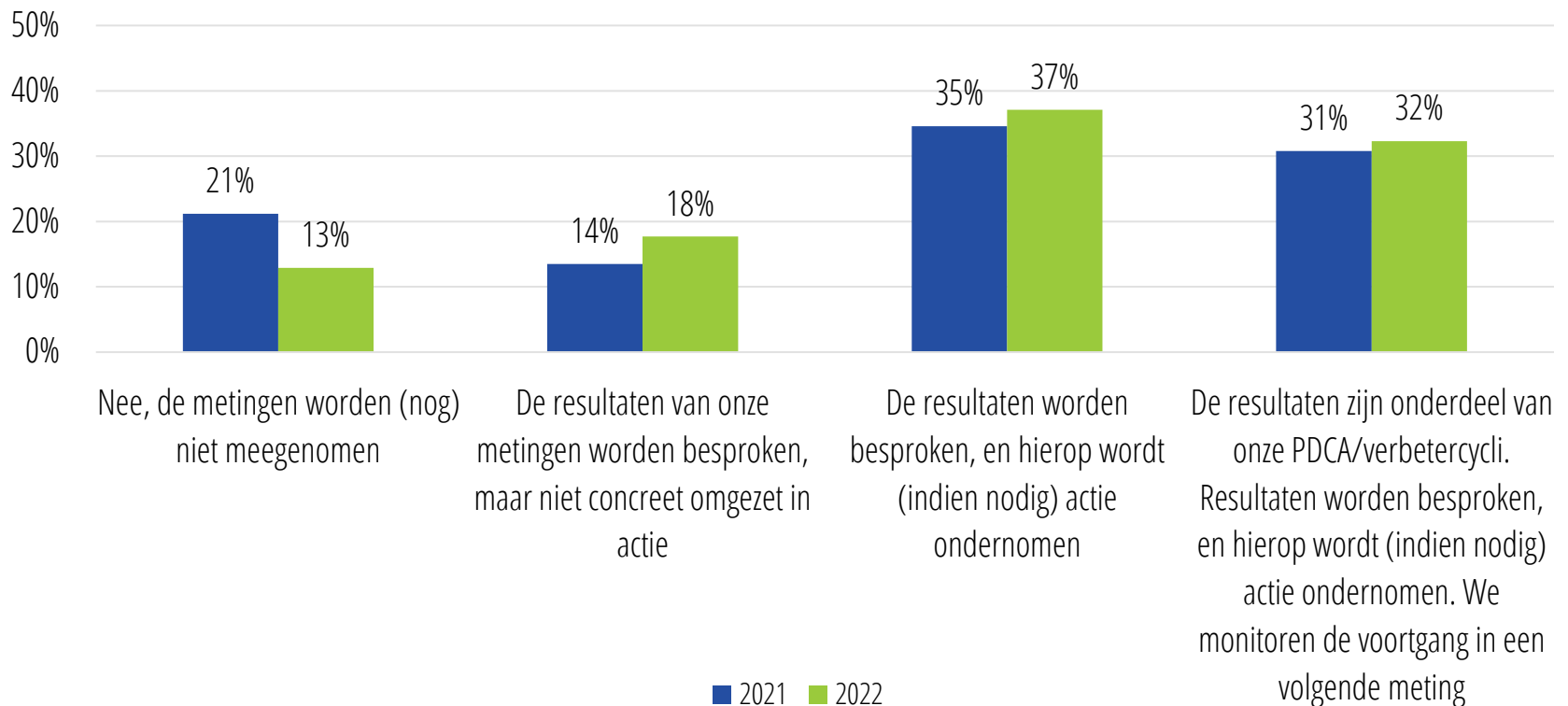
2.4 Leren & Verbeteren

4. Uitkomstinformatie is bij 7 van 10 instellingen onderdeel van de leer- en verbetercyclus, maar een klein deel vraagt systematisch PROMs uit.

7 van 10 instellingen neemt uitkomst informatie mee in de verbetercyclus en koppelt daar ook acties aan.

Leren & Verbeteren

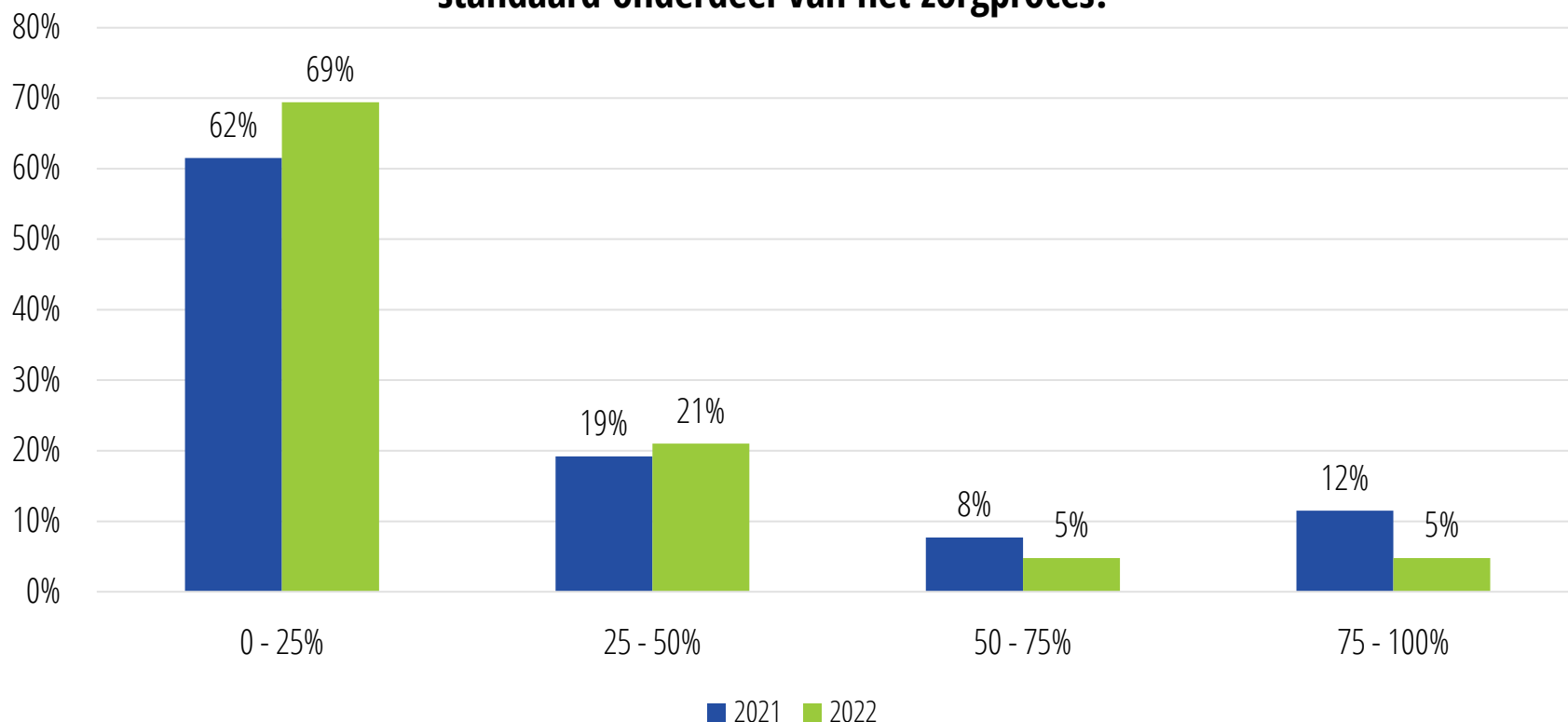
Wordt uitkomst informatie meegenomen in de PDCA/ verbetercycli?



Een beperkt deel van de instellingen vraagt systematisch PROMs uit bij behandelingen.

Leren & Verbeteren

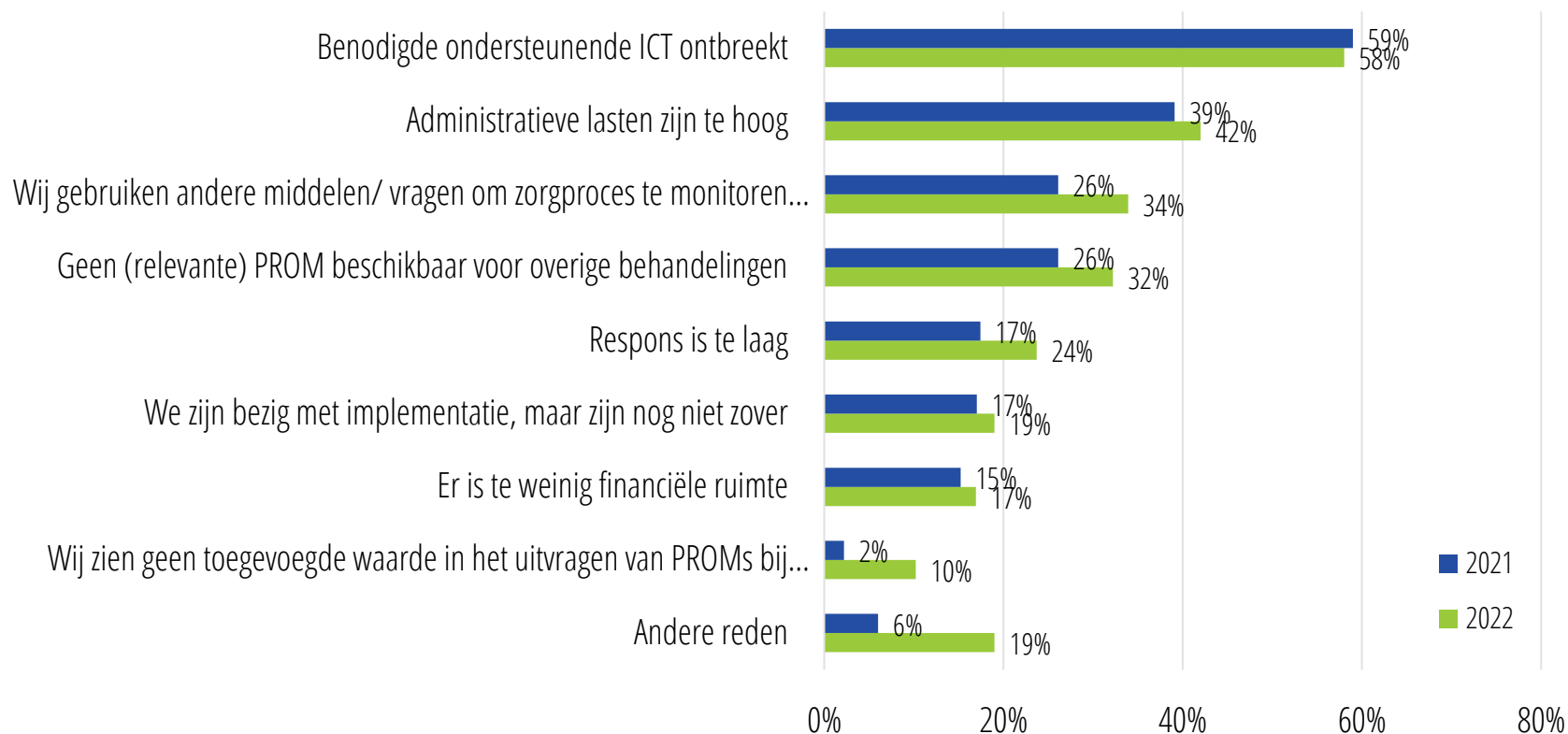
Bij hoeveel behandelingen worden systematisch PROMs uitgevraagd als standaard onderdeel van het zorgproces?



Gebrek aan ICT-ondersteuning is nog steeds de belangrijkste barrière om (vaker) PROMs bij patiënten uit te vragen.

Leren & Verbeteren

Wat is de belangrijkste reden om geen PROMs bij patiënten uit te vragen?



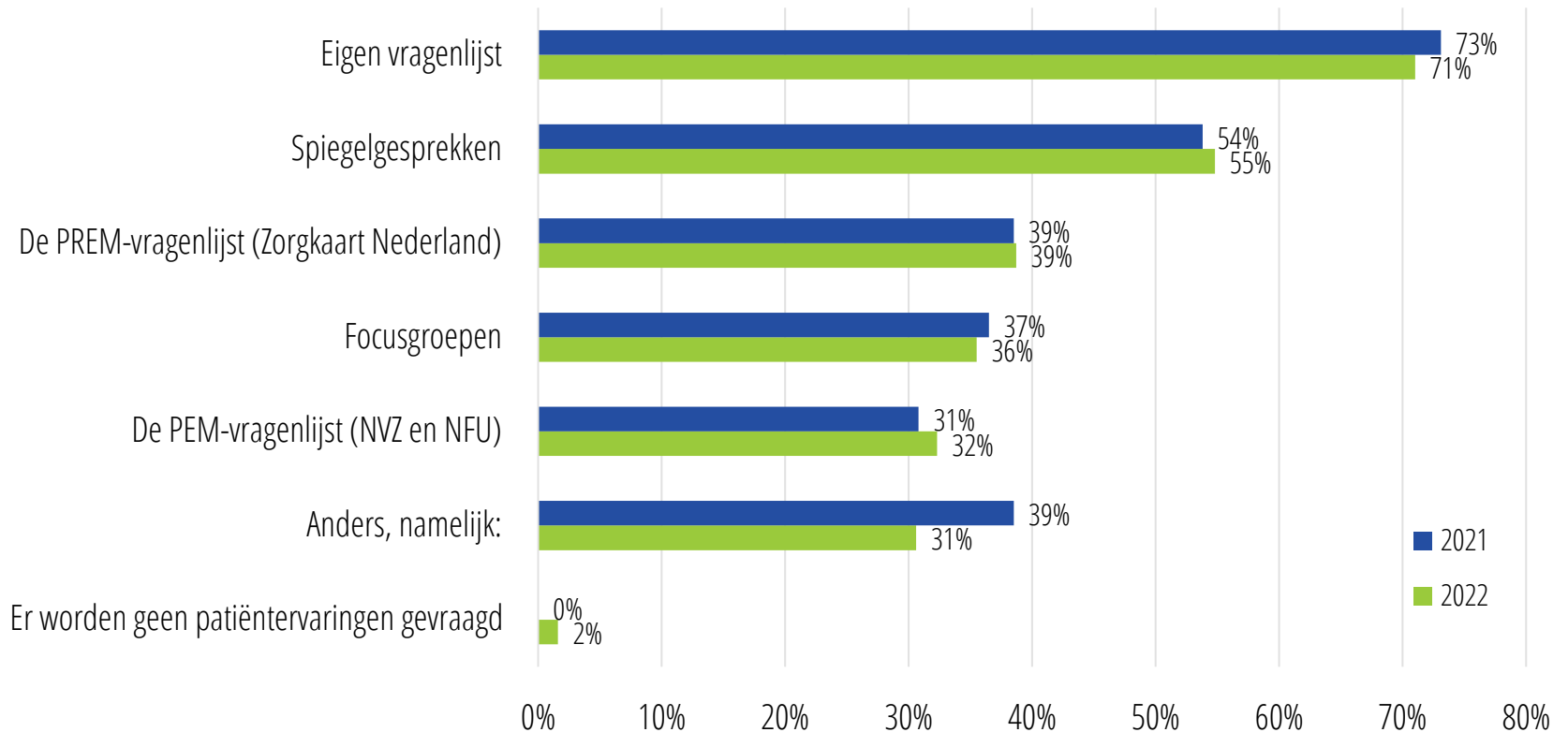
2.4 Leren & Verbeteren

5. Patiëntervaringen meten is inmiddels standaard en ze zijn bij 8 op de 10 instellingen structureel onderdeel van de leer- en verbetercyclus.

Vrijwel (alle) instellingen meten patiëntervaringen, veelal via eigen vragenlijsten en spiegelgesprekken.

Leren & Verbeteren

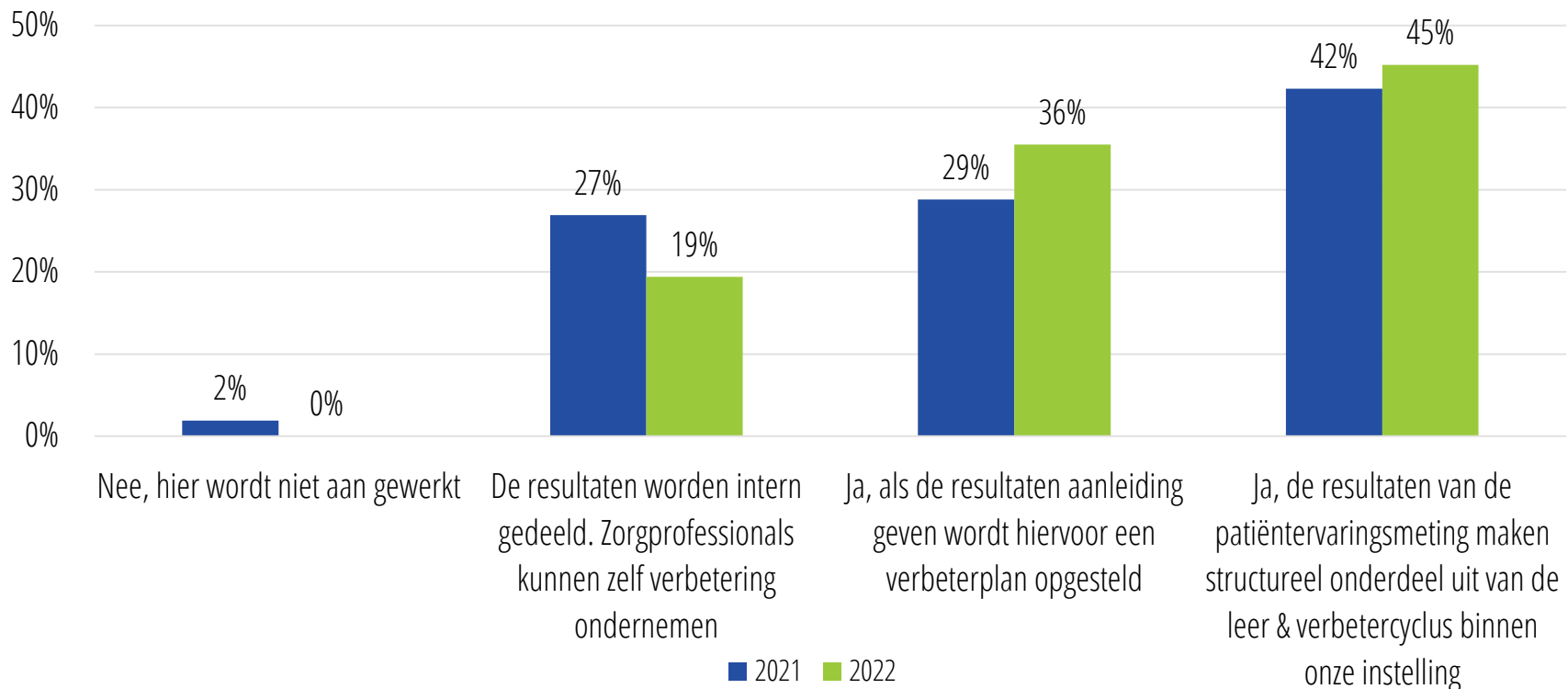
Op welke manier maakt u gebruik van patiëntervaringen?



Bij 8 op de 10 instellingen zijn patiëntervaringen structureel onderdeel van de leer- & verbetercyclus. Dit is een toename t.o.v. 2021.

Leren & Verbeteren

Werkt uw instelling structureel aan verbeteringen n.a.v. de ervaringen van patiënten?

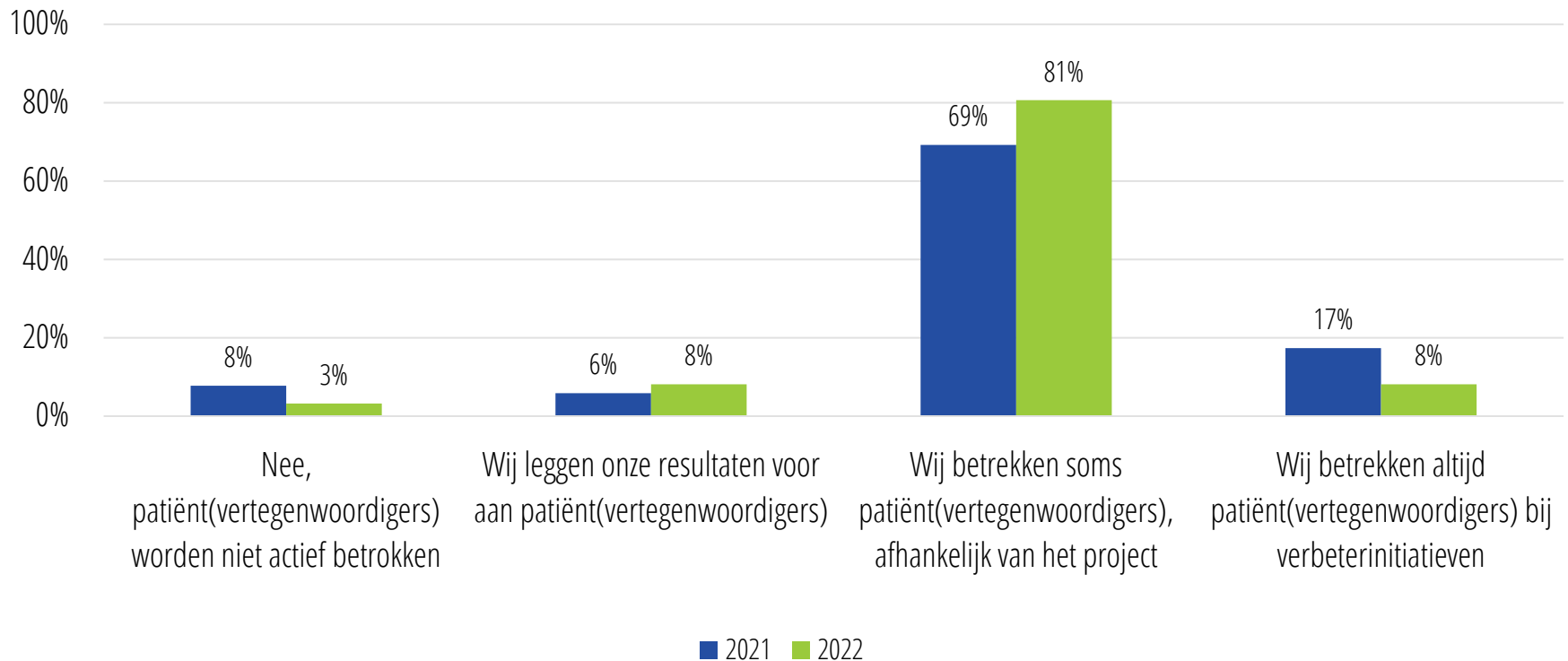


2.4 Leren & Verbeteren

6. Instellingen kijken in licht toenemende mate buiten de muren van de eigen organisatie om te leren & verbeteren.

9 op 10 instellingen betrekken (weleens) patiënten bij verbeterinitiatieven. Dit is een kleine toename t.o.v. 2021.

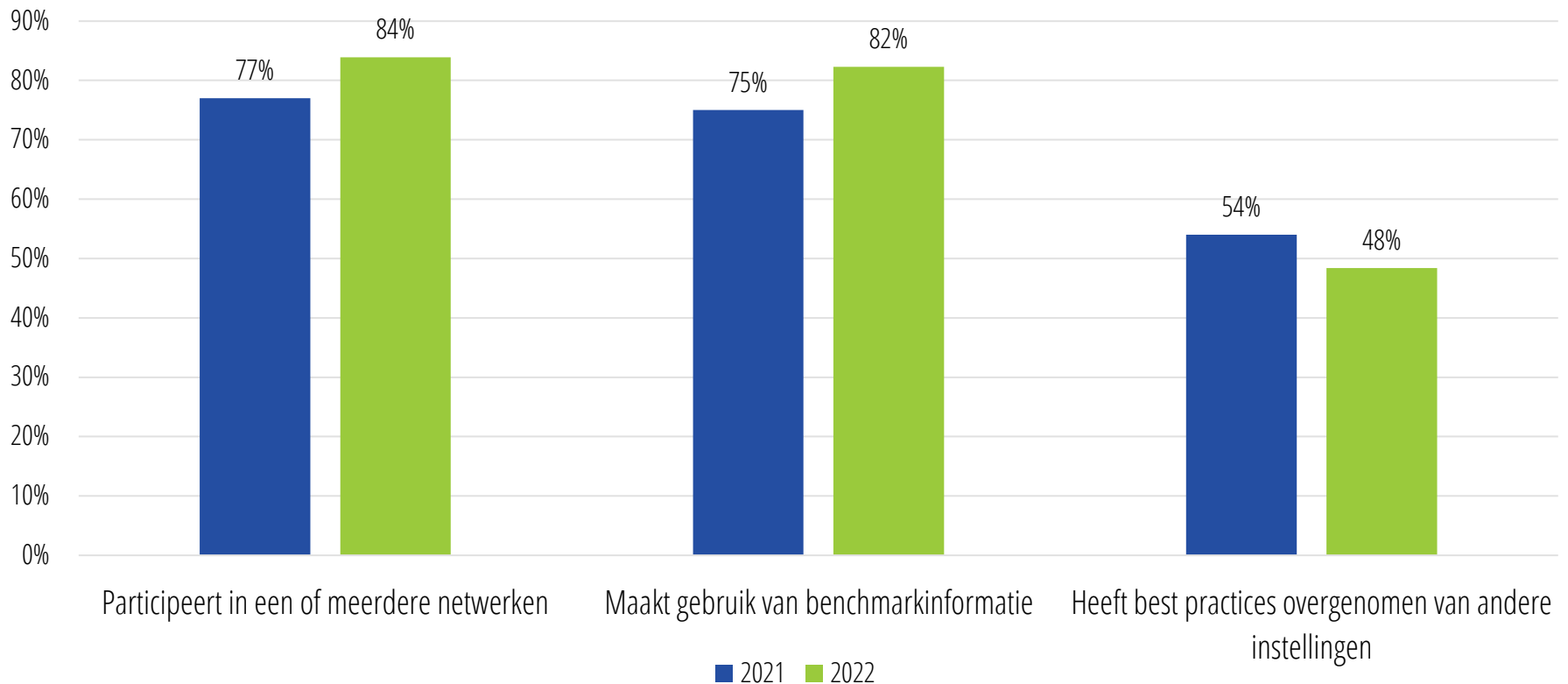
Worden patiënten(vertegenwoordigers) actief betrokken bij verbeterinitiatieven?



5 van de 6 instellingen participeert in netwerken en gebruikt benchmarkinformatie om te leren en verbeteren.

Leren & Verbeteren

Inspanningen van instellingen in het kader van leren & verbeteren



5 van de 6 instellingen ervaren knelpunten bij leren en verbeteren, met name t.a.v. prioritering en beheersing van administratieve lasten.

Welke knelpunten ervaart u bij leren en verbeteren?



Met kennisdeling, netwerk(en), tools en *data skills* kan NVZ het 'leren en verbeteren' bevorderen.

Hoe kan de NVZ helpen bij het bevorderen van leren en verbeteren in de organisatie?

Delen van kennis

"Kennis delen, goede ervaringen/ambassadeurs, bijeenkomsten, professionals bij elkaar brengen."

"Webinars - presentatie voor een zorginstelling specifiek - workshops (praktisch maken)."

Versterken van netwerk

"Onderlinge netwerk versterken. Hands on praktische oplossingen geven, als het lastig is om data te ontsluiten.."

"Mogelijkheden netwerk"

Tools

"Ja, generieke inkoop van tools."

"Generieke uitkomstensets opstellen (waar al aan gewerkt wordt)"

Kennis ontsluiten

"Hands on praktische oplossingen geven, als het lastig is om data te ontsluiten."

"Een handreiking ontwikkelen hoe inzichten uit data (uitkomsten) vertaald kunnen worden naar verbeteringen lokaal."



3. Vertrekpunt

De hoofdlijnen

1. Zes van de 10 instellingen heeft een visie geformuleerd voor waardegedreven zorg. Dit is vergelijkbaar met de vorige meting.

2. Bij bijna de helft van de instellingen heeft WGZ geleid tot aanpassingen in de zorg, maar het speelt nog beperkt een rol in de afspraken met verzekeraars.

3. Instellingen werken steeds vaker op basis van 'Samen beslissen', al blijft de benodigde tijdsinvestering een grote drempel.

4. Uitkomstinformatie is bij 7 van 10 instellingen onderdeel van de leer- en verbetercyclus, maar een klein deel vraagt systematisch PROMs uit.

5. Patiëntervaringen meten is standaard en ze zijn bij 8 op de 10 instellingen structureel onderdeel van de leer- en verbetercyclus.

6. Instellingen kijken in licht toenemende mate buiten de muren van de eigen organisatie om te leren & verbeteren.

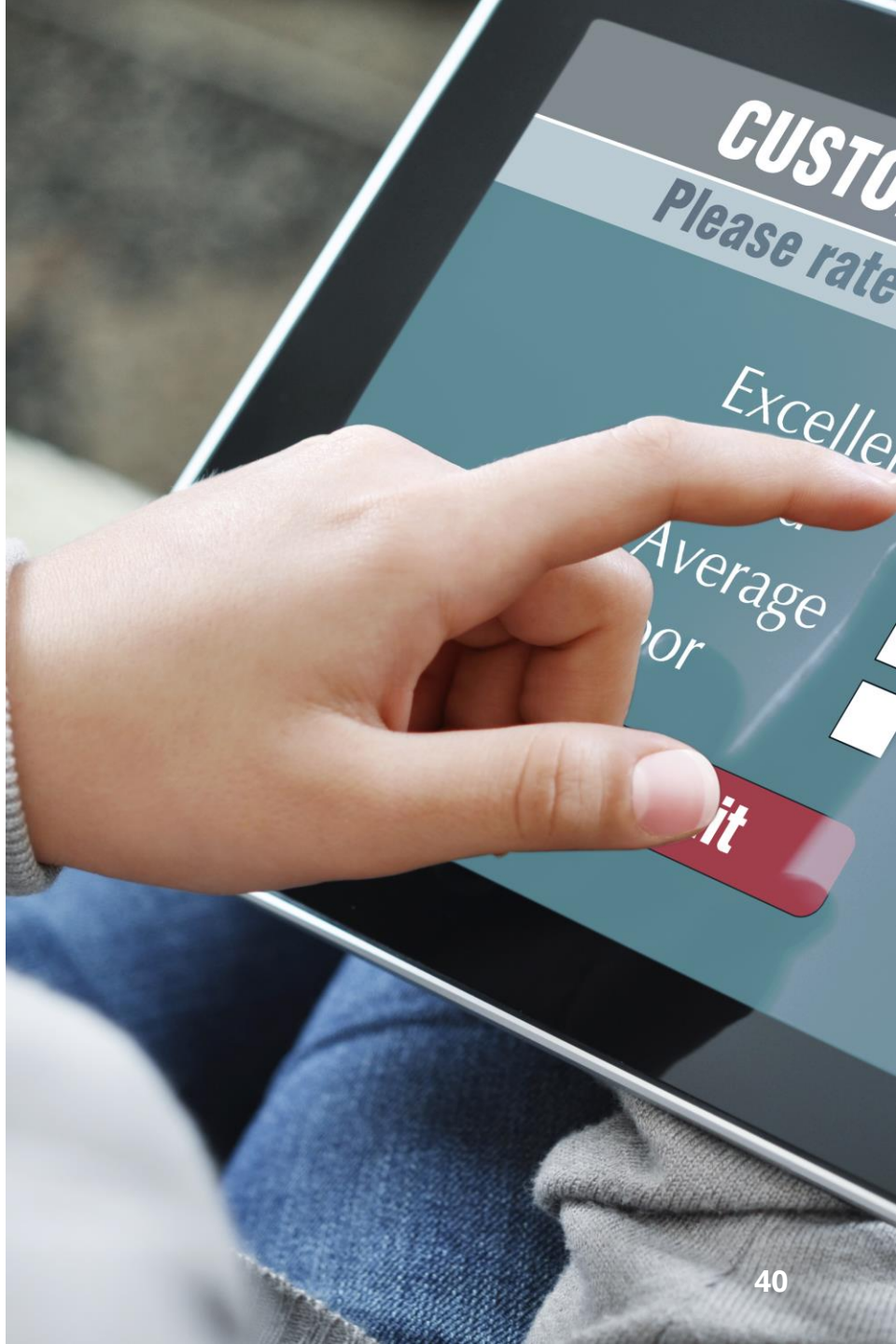


- Wij geloven dat succesvolle organisaties in nauw contact staan met hun doelgroep. Dit betekent dat succesvolle organisaties de doelgroep écht kennen en begrijpen. Alleen dan zijn organisaties in staat de beste klantervaring te geven.
- www.exploratio.nl is een label van Newcom.

- Newcom Research & Consultancy is een onafhankelijk bureau dat organisaties met full-service marktonderzoek inzicht geeft in hoe zij optimaal kunnen aansluiten bij de wensen van de doelgroep. Denk aan het testen van concepten, onderzoek naar de behoeften en tevredenheid van klanten en imago onderzoek.
- Newcom werkt vanuit kantoren in Enschede en Amsterdam.
- Newcom is aangesloten bij de MarktOnderzoekAssociatie (MOA), bestempeld als een Fair Data Company en bovendien is Newcom, NEN-ISO 9001 en ISO27001 gecertificeerd.



* De certificering van ISO272001 is geregistreerd onder nummer 1281702 en met de scope 'Het leveren, ontwikkelen en de support van de SAAS-oplossingen onderzoekstool.nl en explora-zorg.nl en het uitvoeren van klant- en marktonderzoek.'



Meer informatie? Neem contact met ons op!

Newcom Research & Consultancy B.V.

www.newcom.nl | service@newcom.nl

Drs. Neil van der Veer



Vestiging Amsterdam

Herengracht 564

1017 CH Amsterdam

Vestiging Enschede

Hengelosestraat 221

7521 AC Enschede



T: 088 – 7704 600

A photograph of a hospital hallway. In the foreground, a wheelchair is partially visible, overlaid with a green halftone pattern. In the background, several people, including medical staff in white coats and patients, are walking down the hallway. The hallway has light-colored walls and a polished floor.

4. Bijlagen

Deelnemende zorginstellingen (n=62)

Admiraal de Ruyter	Gelre Ziekenhuizen	Reade revalidatie reumatologie
Albert Schweitzer ziekenhuis	Groene Hart Ziekenhuis	Reinier de Graaf
Alrijne Ziekenhuis	Haaglanden MC	Rijnstate Arnhem
Amphia Ziekenhuis	Haga Ziekenhuis	Rivas Zorggroep loc. Beatrixziekenhuis
Amstelland Ziekenhuis	Het Oogziekenhuis Rotterdam	Rode Kruis Ziekenhuis BV
Anna Ziekenhuis	IJsselland Ziekenhuis	Sint Maartenskliniek
Antonius Ziekenhuis	Ikazia Ziekenhuis	SJG Weert
Basalt Leiden	Isala	Slingeland Ziekenhuis
BovenIJ Ziekenhuis	Jeroen Bosch Ziekenhuis	Spijkenisse Medisch Centrum
Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis	Laurentius Ziekenhuis Roermond	St. Antonius Ziekenhuis Utrecht
Catharina Ziekenhuis	Libra Revalidatie & Audiologie	Treant Zorggroep
CIRO+ B.V.	Maasstad Ziekenhuis	VieCuri Medisch Centrum voor Noord-Limburg
Deventer Ziekenhuis	Maasziekenhuis Pantein	Wilhelmina Ziekenhuis Assen
Diakonessenhuis Utrecht	Martini Ziekenhuis	Zaans Medisch Centrum
Dialyse Centrum Groningen	Meander Medisch Centrum	ZGT
Dialysecentrum Tergooi BV	Medisch Centrum Leeuwarden	Ziekenhuis Bernhoven
Dianet	Nij Smellinghe	Ziekenhuis Rivierenland
Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis	OCON	ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen
Elkerliek Ziekenhuis	OLVG	Zuidwest Radiotherapeutisch Instituut
Elyse Klinieken voor Nierzorg	Radiotherapeutisch Instituut Friesland	Zuyderland
Franciscus Gasthuis & Vlietland	Radiotherapiegroep	

Berekening schaalscores

De schaalscores per thema zijn gemiddelde scores over onderstaande vragen per thema.

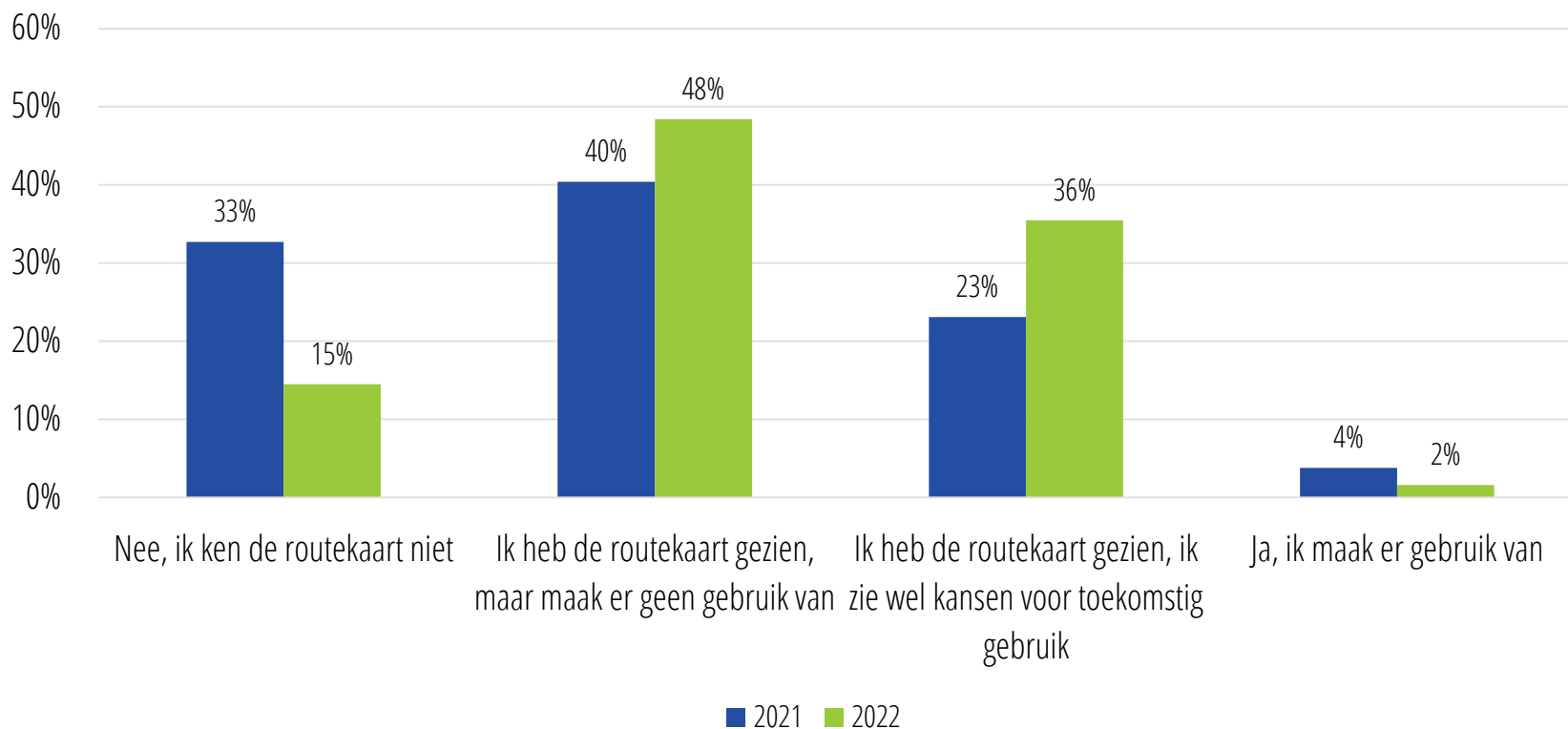
				opmerking
Visie	Heeft uw instelling een visie op waardegedreven zorg, waarop uw (meerjaren)beleid wordt bepaald?	4-puntsschaal	V3	
Organisatie	Zijn de informatiesystemen die u gebruikt voor waardegedreven zorg, zoals het delen van uitkomst informatie, onderdeel van het EPD?	4-puntsschaal	V12	
	Heeft waardegedreven zorg gevolgen gehad voor de contractuele afspraken met zorgverzekeraars?	4-puntsschaal	V15	
Samen beslissen	Heeft uw instelling concrete doelstellingen geformuleerd voor Samen beslissen?	4-puntsschaal	V24	
	Worden zorgprofessionals in uw organisatie getraind in het toepassen van Samen beslissen?	3-puntsschaal	V29	omgerekend naar 4-puntsschaal
	Wordt uitkomst informatie (PROMs of anders) besproken met de patiënt als onderdeel van Samen beslissen?	4-puntsschaal	V34	
	Meet uw instelling de tevredenheid van patiënten als het gaat om Samen beslissen?	2-puntsschaal	V36	omgerekend naar 4-puntsschaal
Leren & verbeteren	Leren en verbeteren - Uitkomst informatie Bij hoeveel behandelingen worden systematisch PROMs uitgevraagd als standaard onderdeel van het zorgproces?	4-puntsschaal	V43	
	Wordt uitkomst informatie meegenomen in de PDCA/ verbetercycli?	4-puntsschaal	V47	
	Werkt uw instelling structureel aan verbeteringen n.a.v. de ervaringen van patiënten?	4-puntsschaal	V53	
	Worden patiënten(vertegenwoordigers) actief betrokken bij verbeterinitiatieven?	4-puntsschaal	V57	

Organisatie

De routekaart WGZ is bekender geworden en 4 op de 10 ziet kansen voor (toekomstig) gebruik.

Organisatie

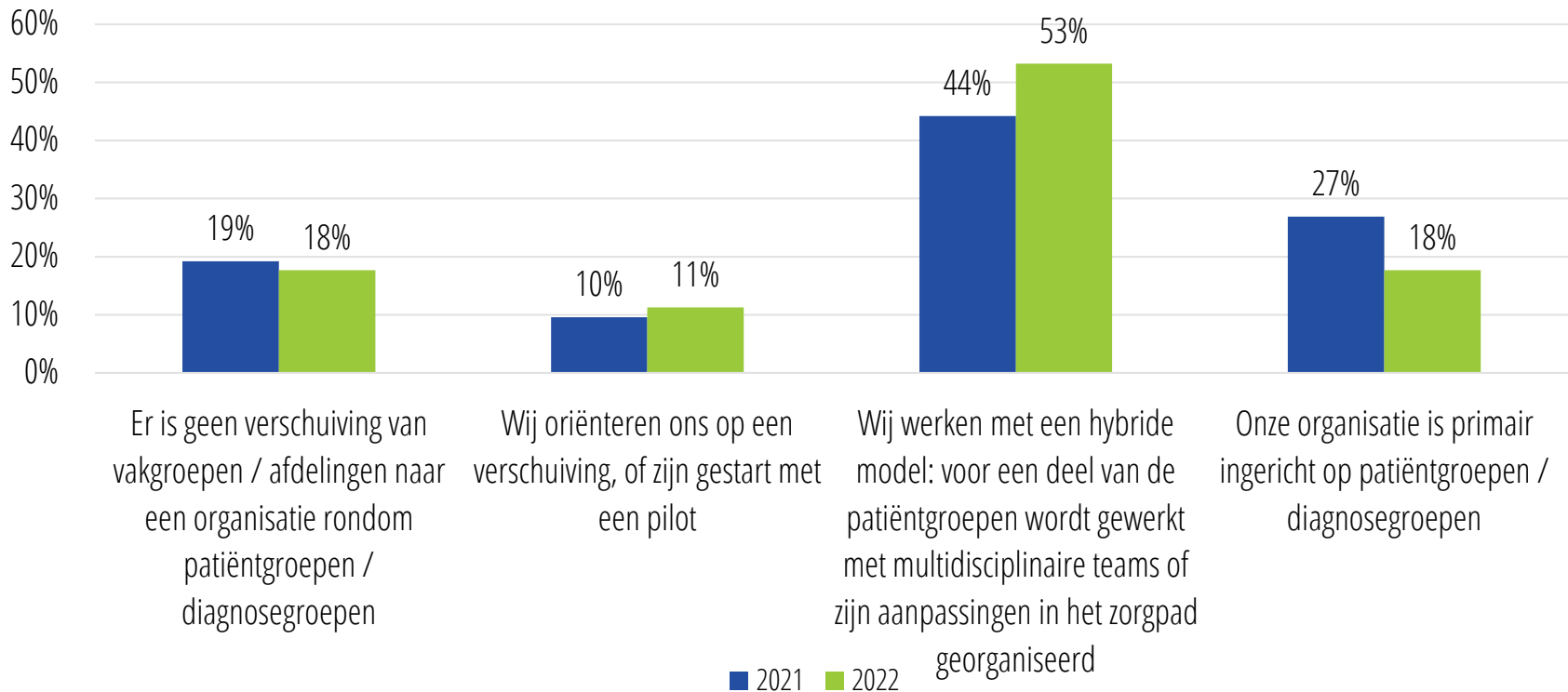
Maakt u gebruik van de routekaart WGZ die is ontwikkeld door de NVZ?



Bij 7 op de 10 instellingen is sprake van een (gedeeltelijke) transitie naar een organisatie rondom patiëntgroepen.

Organisatie

Is er in uw instelling sprake van een verschuiving naar een organisatie rondom patiëntgroepen/diagnosegroepen in plaats van vakgroepen/afdelingen?



De gevolgen gaan o.m. over het werken op basis van patiëntreis en PROMS, maar ook over een bredere samenwerking in de keten.

Samen
Beslissen

Heeft waardegedreven zorg gevolgen voor de wijze waarop de zorg is georganiseerd?

"We gaan steeds meer o.b.v. thema's/patiëntreis werken (zoals oncologie) en door digitalisering komt een patiënt indien nodig naar het ziekenhuis."

"integratie van PROMs in de behandelprogramma's en processen."

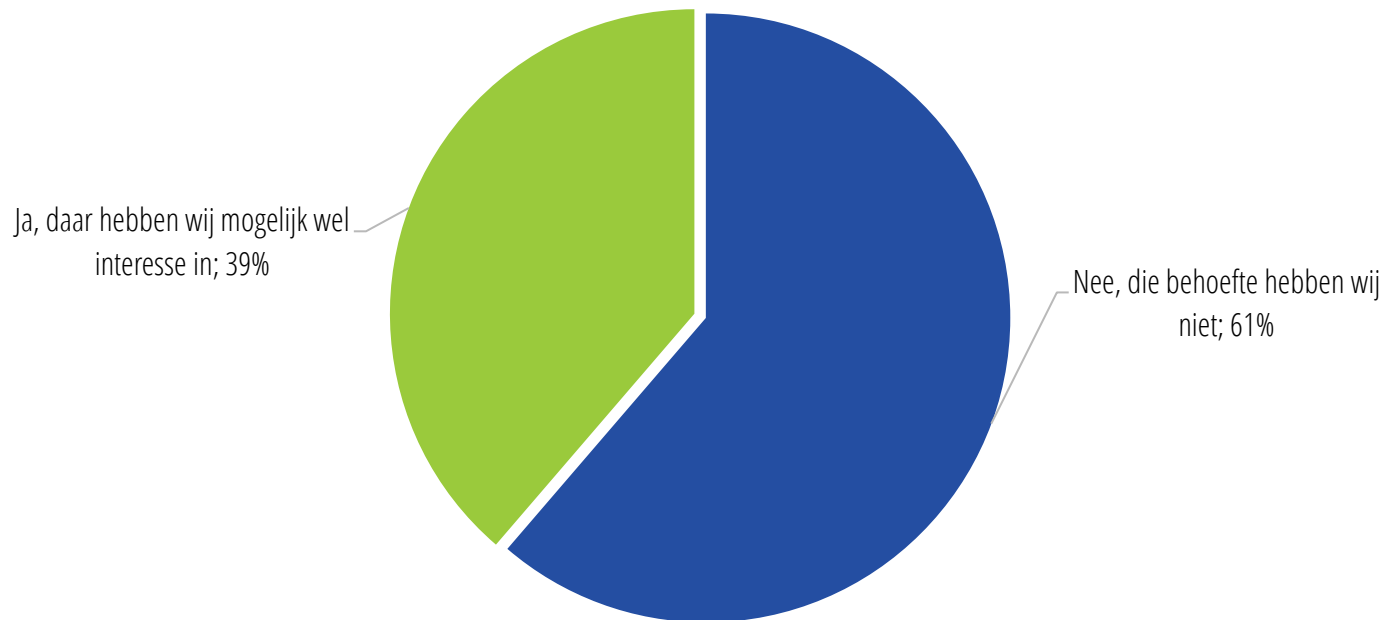
"De zorg is georganiseerd in een zorgpad en er is een multidisciplinair team welke zich bezig houdt met meten en verbeteren (PDCA-cyclus)"

"In brede zin: met regionale partners is de ambitie de zorg lijnloos te organiseren. Samen beslissen: dit maakt onderdeel uit van het regionale werkproces."

4 op de 10 instellingen zou extern hulp zoeken bij de implementatie van WGZ.

Organisatie

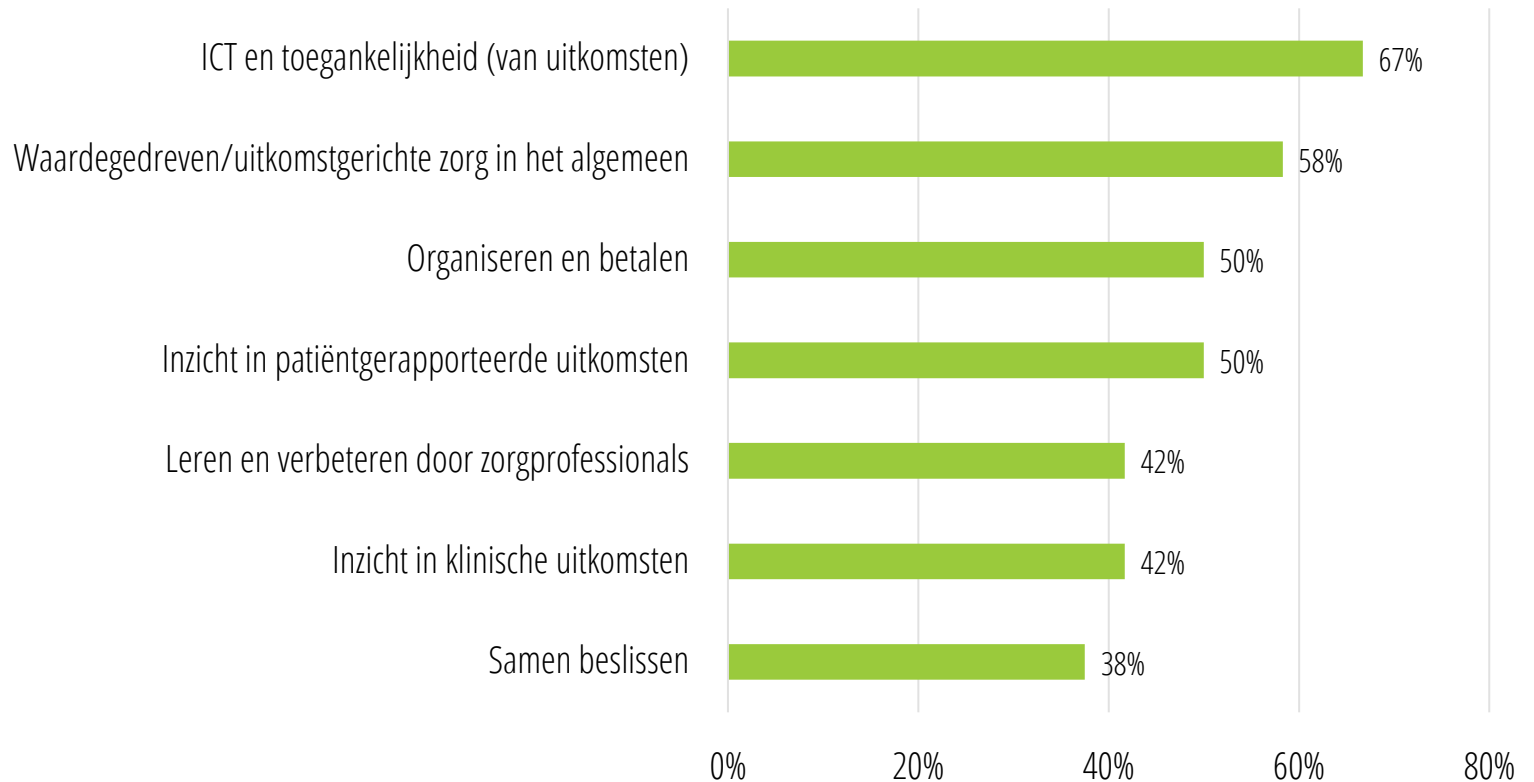
Zou u iemand met kennis en ervaring - van buiten de organisatie - inschakelen om te helpen bij het implementeren van waardegedreven zorg?



Instellingen die open staan voor externe ondersteuning, zouden dat het vaakst doen voor ICT-ondersteuning.

Organisatie

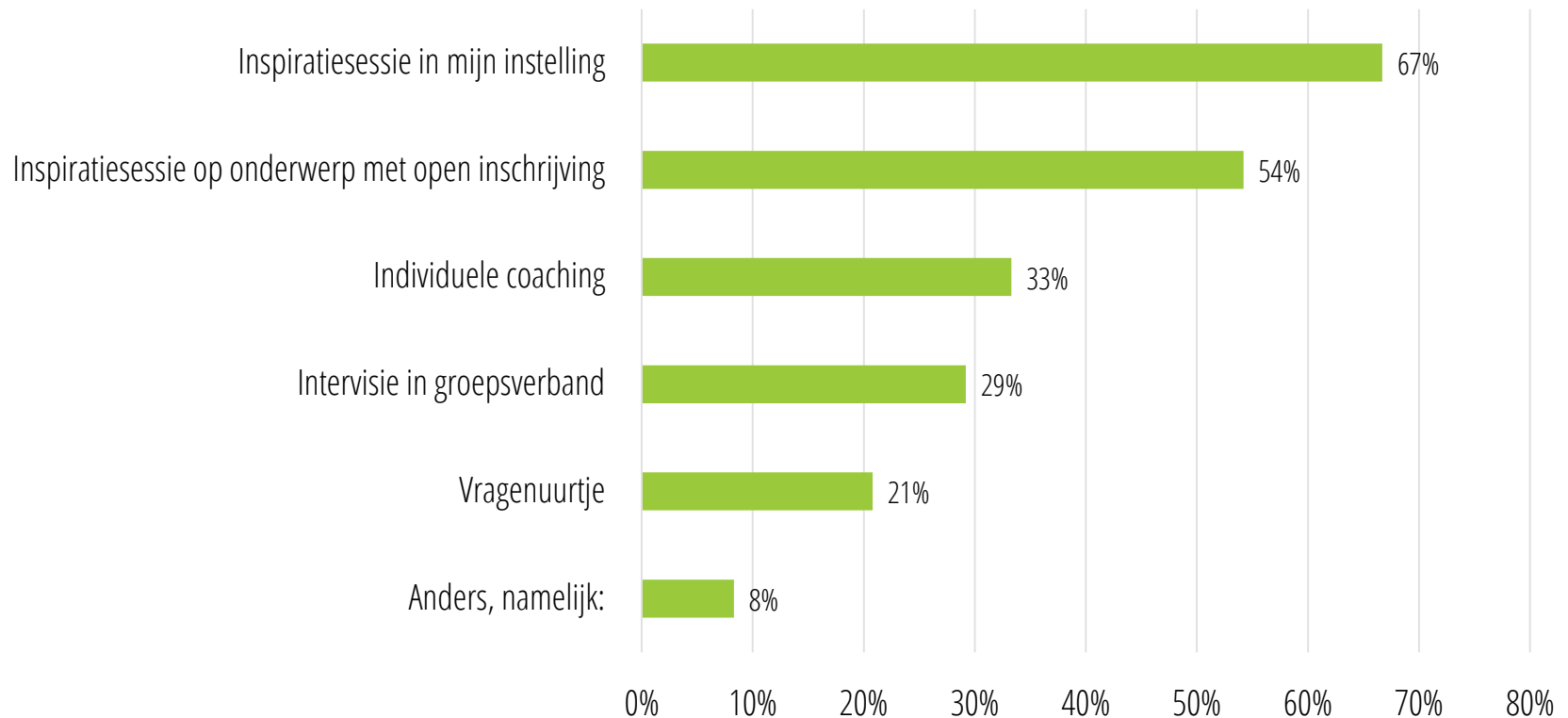
Voor welk thema zou u iemand van buiten de organisatie in willen schakelen?



Instellingen die open staan voor externe ondersteuning, hebben het vaakst interesse in een (interne) inspiratiesessie.

Organisatie

Welke vorm van externe begeleiding heeft uw belangstelling?

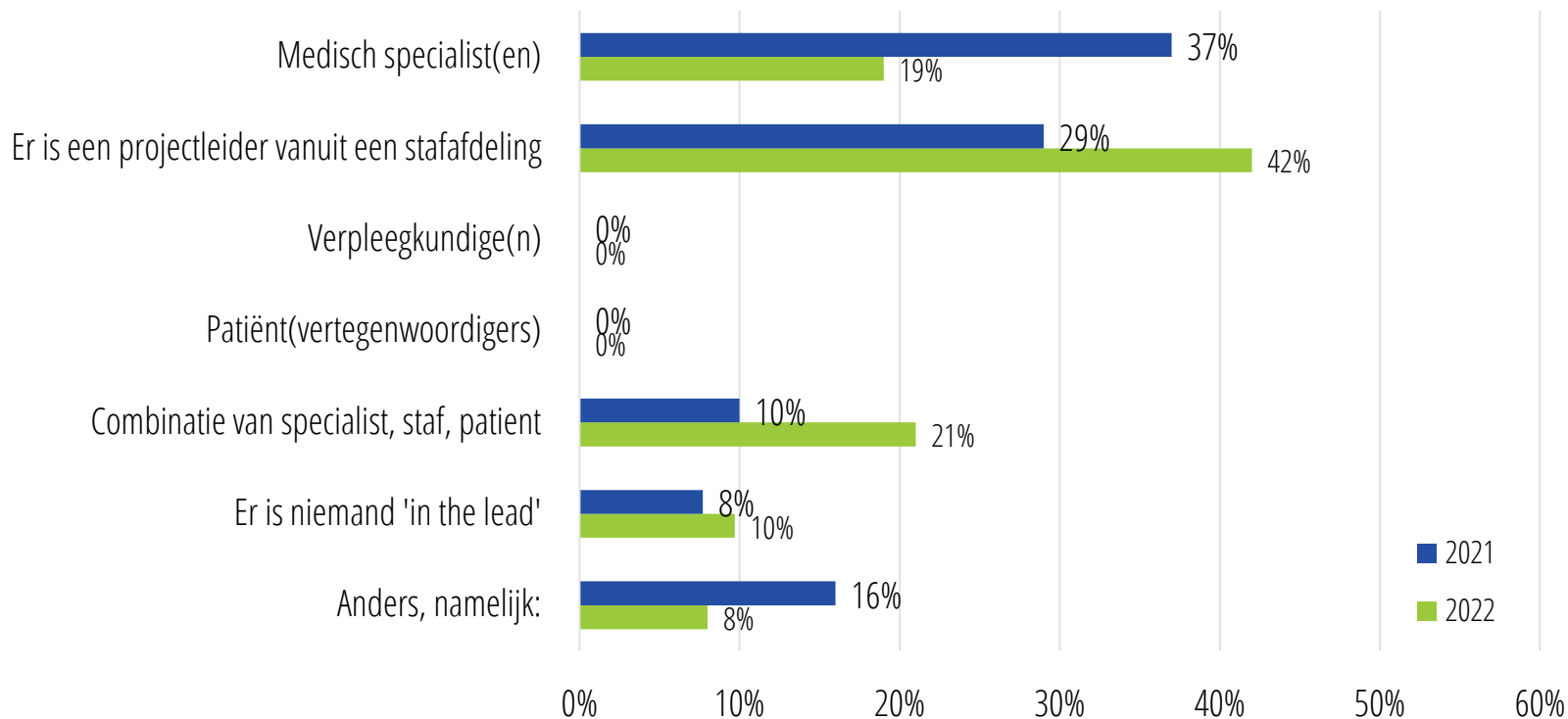


Samen beslissen

Bij 4 op de 10 instellingen zijn inmiddels projectleiders 'in the lead' bij de implementatie van Samen beslissen.

**Samen
beslissen**

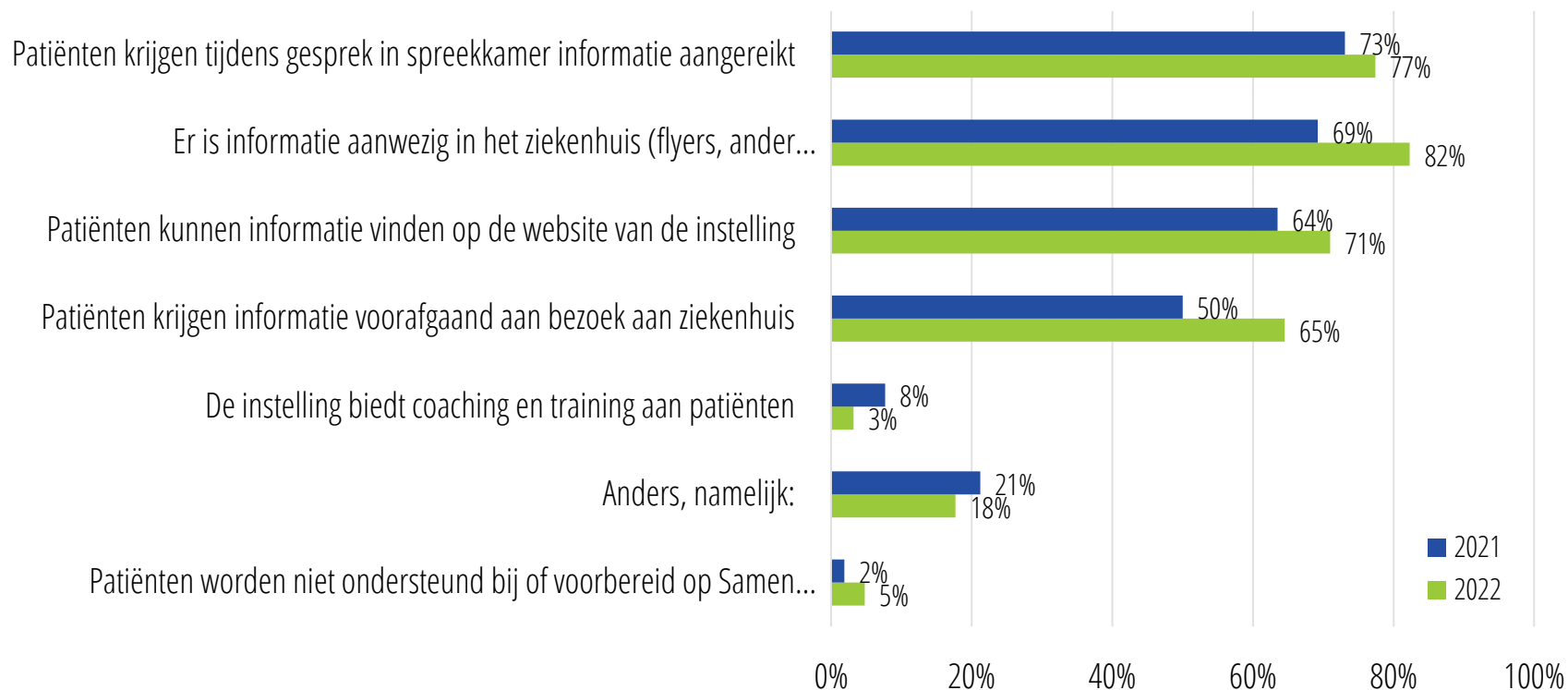
Wie is 'in the lead' bij het implementeren van Samen beslissen in de instelling?



Instellingen doen in de breedte meer om patiënten te ondersteunen en voorbereiden op 'Samen beslissen' dan in 2021.

Op welke manier worden patiënten ondersteund of voorbereid op Samen beslissen?

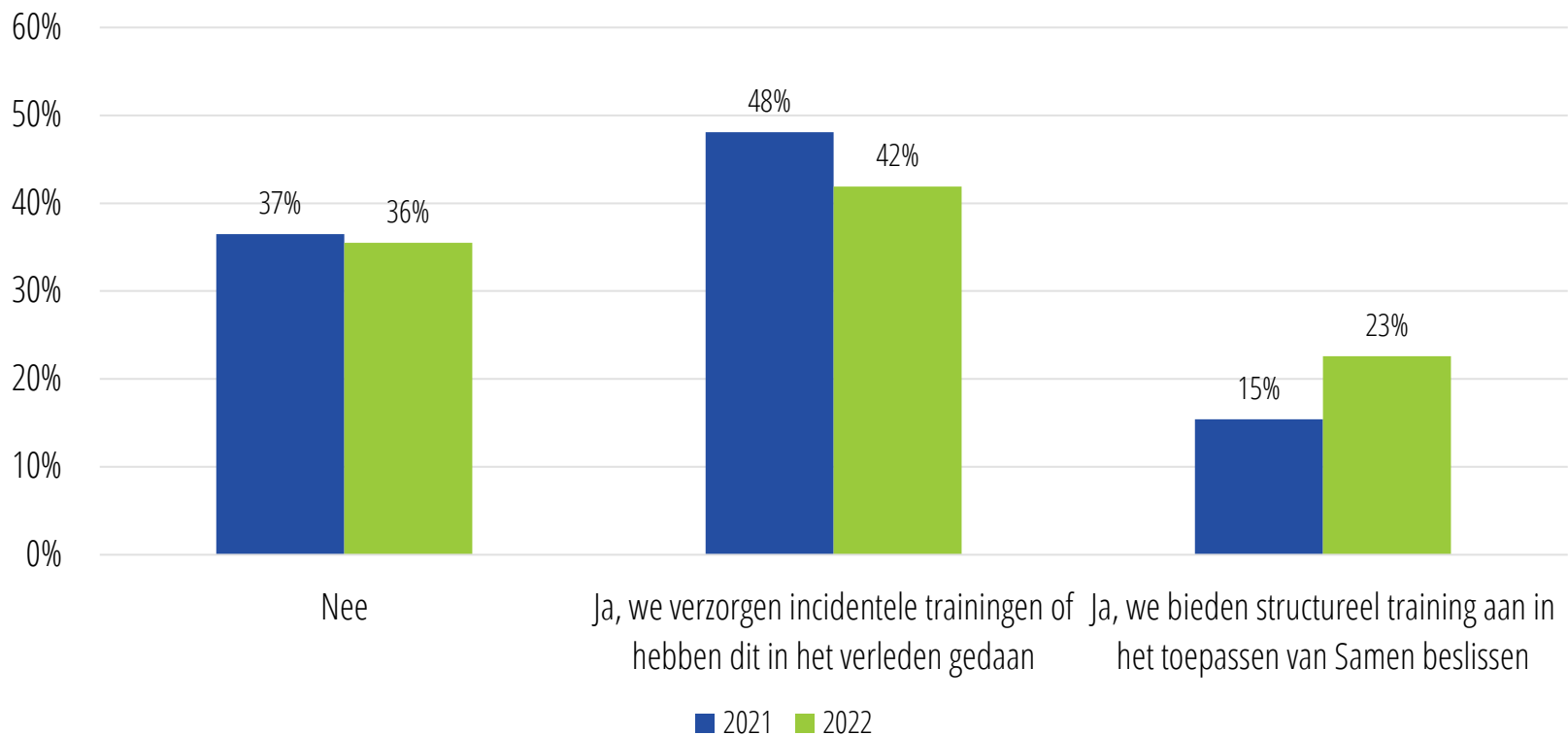
Samen beslissen



Bij tweederde van de organisaties worden zorgprofessionals getraind in het toepassen van Samen beslissen.

**Samen
beslissen**

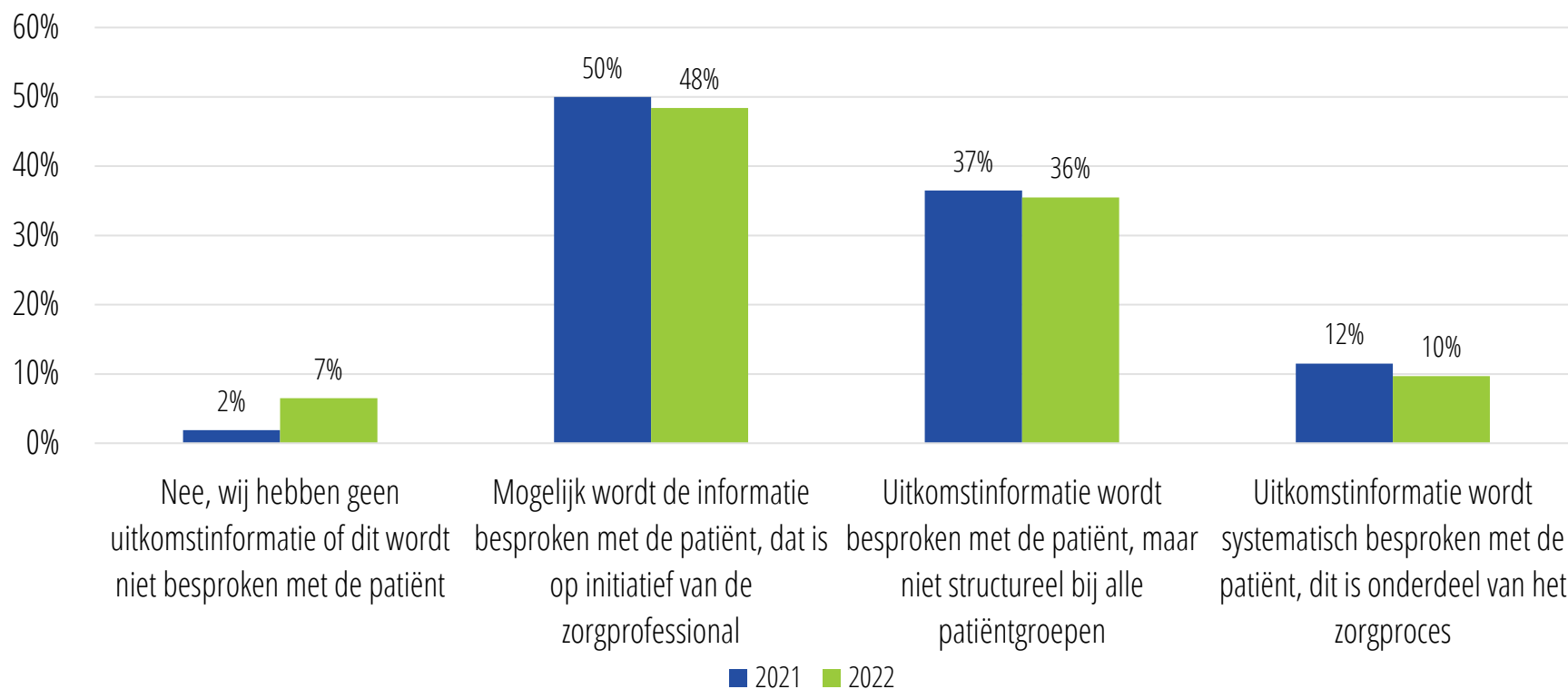
Worden zorgprofessionals in uw organisatie getraind in het toepassen van Samen beslissen?



Bij 1 op de 10 organisaties wordt uitkomst informatie systematisch besproken met patiënt als onderdeel van 'Samen beslissen'.

Samen beslissen

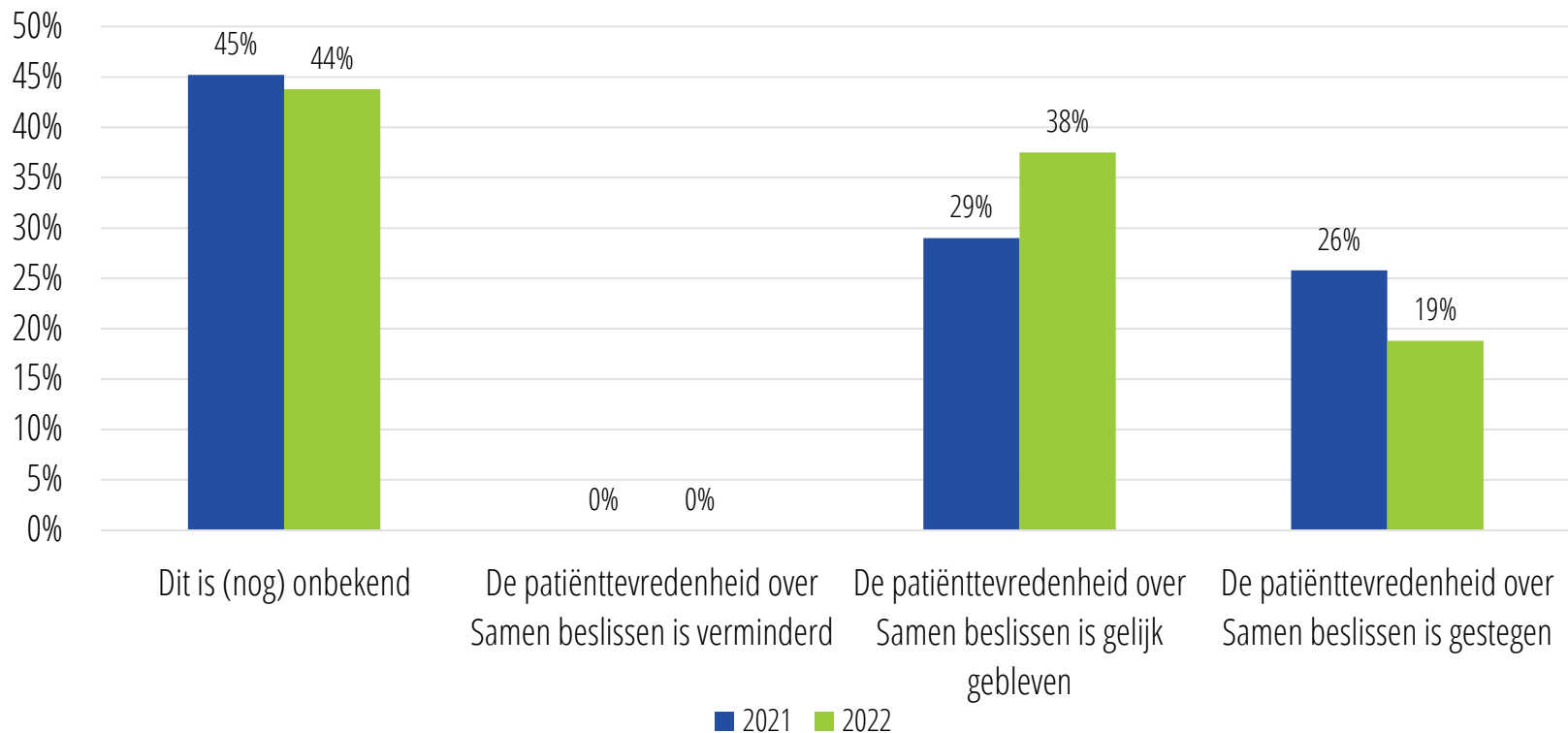
Wordt uitkomst informatie (PROMs of anders) besproken met de patiënt als onderdeel van Samen beslissen?



Bij 1 op de 5 van de organisaties die patiënttevredenheid meten, is de tevredenheid over 'Samen beslissen' toegenomen.

Samen
Beslissen

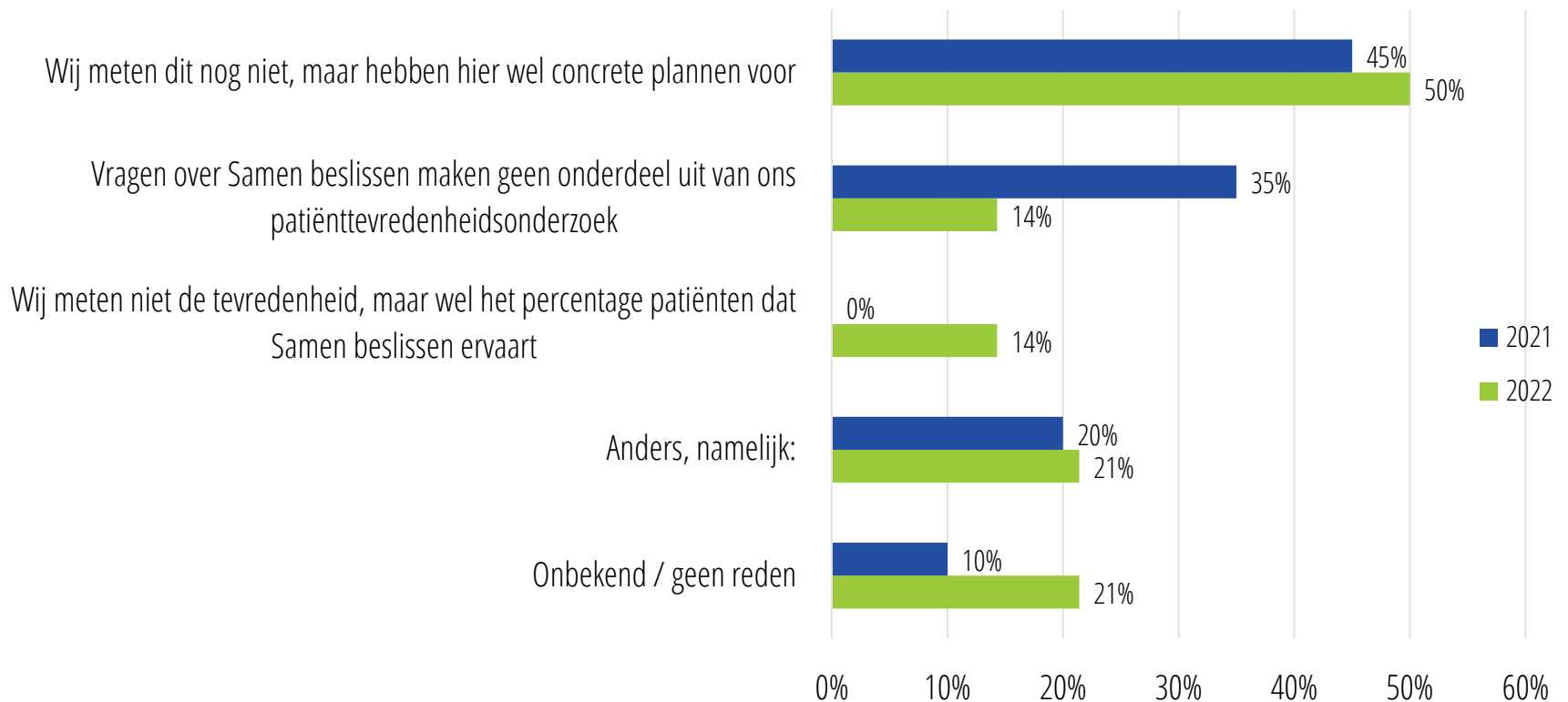
Wat is de ontwikkeling van de patiënttevredenheid over Samen beslissen?



Bij helft van 'niet-meters' zijn wel plannen om de tevredenheid van patiënten over 'Samen beslissen' te meten.

Waarom meet uw instelling de tevredenheid van patiënten niet als het gaat om Samen beslissen?

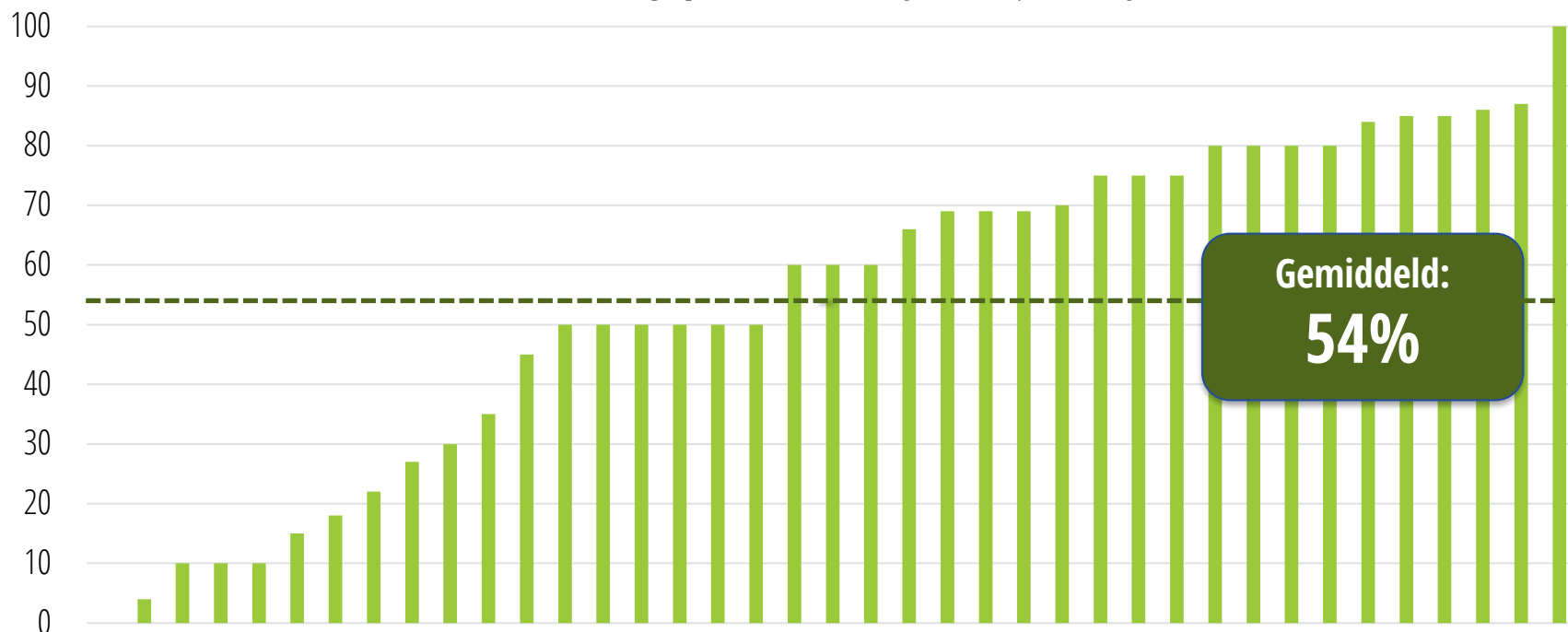
Samen beslissen



Bij iets meer dan de helft van de patiënten wordt Samen beslissen toegepast.

Samen beslissen

Bij hoeveel patiënten wordt bij het afstemmen van de behandeling Samen beslissen toegepast? – Schatting van het percentage

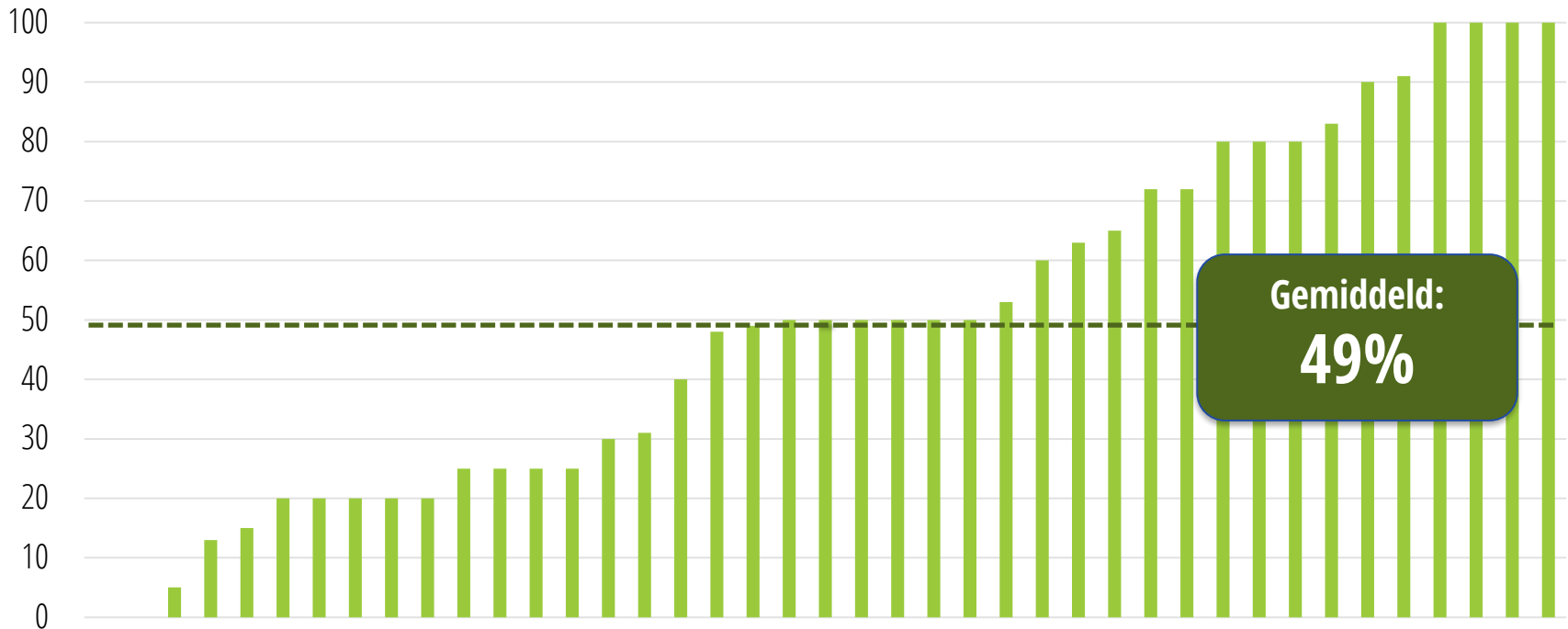


Leren & verbeteren

De helft van de patiënten krijgt na hun bezoek of behandeling een patiëntervaringsmeting voorgelegd.

Leren & verbeteren

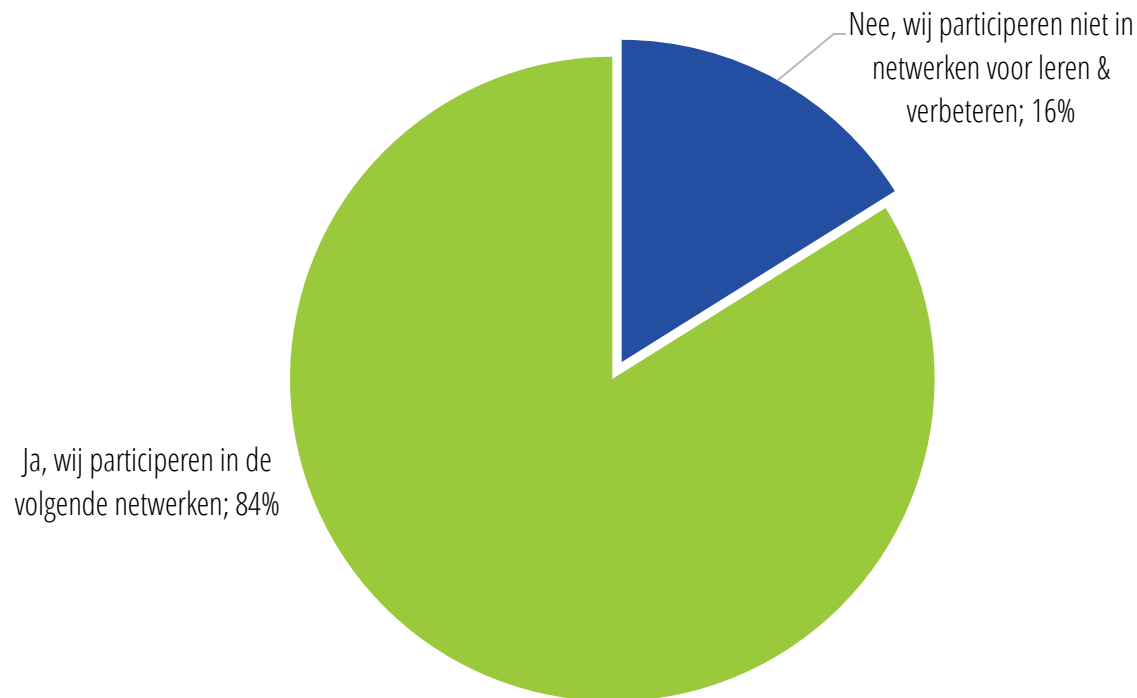
Hoeveel patiënten krijgen na bezoek of behandeling een patiëntervaringsmeting voorgelegd? Geef een inschatting (percentage).



Driekwart van de instellingen participeert in een of meerdere netwerken om te leren.

Leren & verbeteren

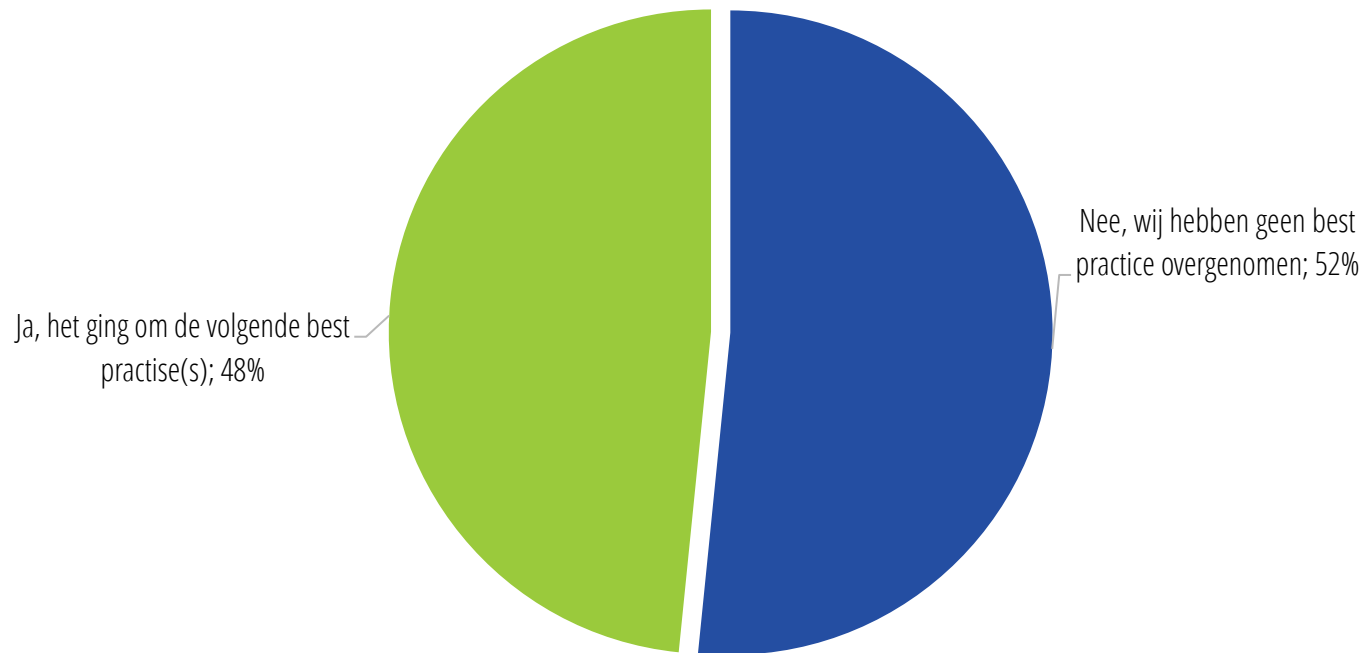
Participeert u of uw organisatie in netwerken die zijn gericht op leren & verbeteren?



Bijna de helft van de instellingen heeft een *best practice* op het gebied van leren en verbeteren van elders overgenomen.

Leren & verbeteren

Heeft uw instelling in de afgelopen vijf jaar één of meerdere best practise(s) overgenomen van een andere instelling op het gebied van leren en verbeteren?



8 op de 10 instellingen gebruiken benchmarkinformatie voor leren & verbeteren.

Leren & verbeteren

Maakt u gebruik van benchmarkinformatie voor leren en verbeteren?

