



Onderzoek Patient satisfaction in innovating integrated care for older persons - Towards care with personal value

Door Antonius J. Poot
Promotie 11 september 2018, Leiden

Aanbevelingen

Patiënttevredenheid in innovatieve geïntegreerde zorg voor ouderen

Hoe kunnen we de patiënttevredenheid toepassen in de veranderende zorgwereld richting persoonsgerichte en geïntegreerde zorg? Uit dit onderzoek blijkt een gelaagde benadering de beste methode:

1. De basis van de dagelijkse zorg bestaat uit overeenstemming tussen de individuele patiënt en de zorgverlener door gedeelde besluitvorming over de zorg.
2. Deze overeenstemming wordt aangevuld door het vaststellen van de patiënttevredenheid en de achtergronden daarvan.
3. De organisatie van zorg kan alleen passend gemaakt worden door de structurele betrokkenheid van patiënten in het ontwerpen en toepassen van innovaties.

Deze aanbevelingen hebben we zichtbaar gemaakt in de vormgeving van het proefschrift. De cupcake start met een basis van gedeelde besluitvorming, vervolgens een glazuurlaag van de tevredenheidsspeiling over de zorg en een bekronende kers van structurele patiëntbetrokkenheid bij zorginnovatie.

Patient satisfaction in innovating integrated care for older persons
Towards care with personal value

ANTONIUS J. POOT



KORT

Antonius J. Poot onderzocht hoe patiënttevredenheid ingezet kan worden om de zorg voor ouderen aan te passen aan de veranderende zorgwereld.

Patiënttevredenheid en veranderende zorg

De ouderenzorg gaat met de veranderende samenleving en verwachtingen steeds meer richting 'persoonsgerichte zorg'. Bij het vernieuwen (innoveren) van zorg, om de huidige en toekomstige uitdagingen in de ouderenzorg het hoofd te bieden, zouden de persoonlijke en collectieve waarden van patiënten een meer bepalende rol moeten spelen.

Dit leidt tot de vraag die met dit proefschrift beantwoord wil worden: Hoe kan patiënttevredenheid ingezet worden om de zorg voor oudere personen aan te passen aan hun verwachtingen en waarden, en toe te passen in de veranderende zorgwereld?

Bevindingen voor de ouderenzorg

1. Bij hogere complexiteit van gezondheidsproblemen is de patiënttevredenheid lager.
2. Dit hangt meer samen met een verschil in zorgbehoefte en aanbod, dan met hoe de patiënt zich voelt door de aandoeningen.
3. Hoe de huisarts zijn patiënt benadert heeft invloed op de patiënttevredenheid en is te verbeteren.
4. In grote lijnen hebben patiënten en artsen dezelfde algemene tevredenheid bij veranderende zorg, in detail zijn er verschillen.
5. Bij een zorgveranderproject laat een gestructureerde beschrijving zien waar patiënt betrokkenheid en -tevredenheid op meerdere manieren toegepast kan worden.

De patiënt in beeld

De conclusies: Onderzoek naar patiënttevredenheid geeft informatie over de geboden zorg en de organisatie daarvan, die bruikbaar is bij zorginnovatie. Deze informatie moet voorzichtig geïnterpreteerd en toegepast worden. Niet alleen de cijfers maar ook letterlijk de stem van de patiënt moet gehoord worden. Patiënten moeten bovendien een duidelijke plaats in een veranderproces hebben, om zeker te zijn dat hun verwachtingen en waarden terug te zien zijn in het uiteindelijke resultaat.

ISCOPE en MOVIT

Dit proefschrift is gebaseerd op twee grote onderzoeksprojecten van het LUMC: [ISCOPE](#) (Integrated Systematic Care for Older Persons) en [MOVIT](#) (Medische zorg Optimalisatie in Verzorgingshuizen Implementatie Traject). Data en ervaringen hieruit zijn in vijf afzonderlijke artikelen verwerkt.