

Waardering voor TopZorg-predikaat

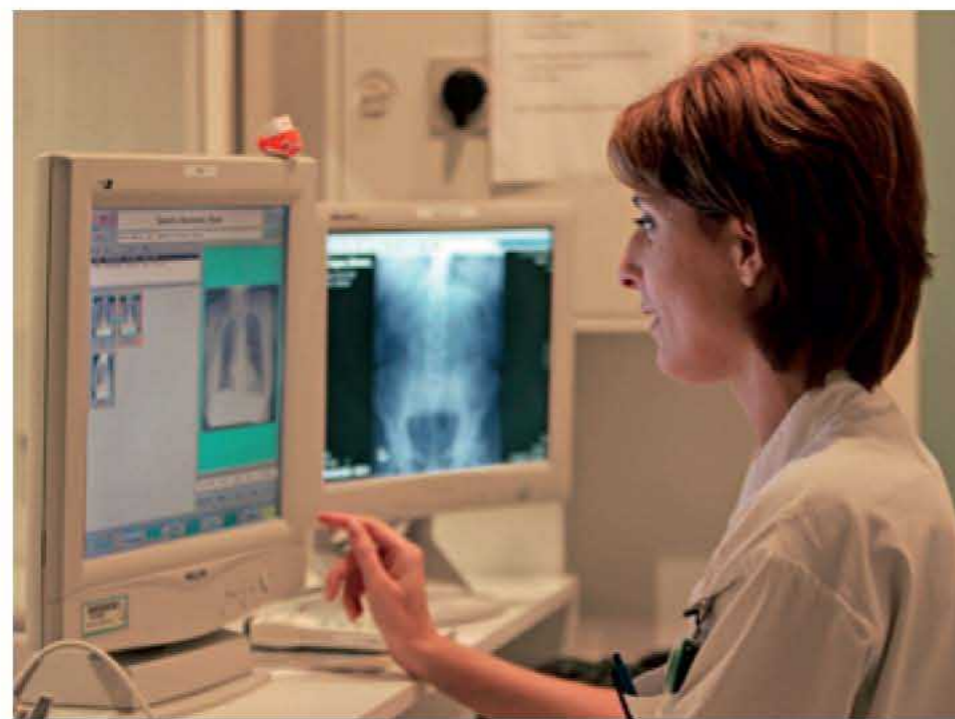
Vroeger hoefden ziekenhuizen hun deuren maar te openen en de patiënten stroomden binnen. Die tijd is voorbij: patiënten kunnen kiezen en doen dat steeds vaker. Het Menzis TopZorg-predikaat helpt hen daarbij. Het laat op een objectieve manier zien welke aanbieders op een aantal veelvoorkomende behandelingen bovengemiddeld presteren. "Zorgaanbieders waarderen ons keurmerk", stelt Menzis' commercieel directeur Renée Wilke.

Bij het toekennen van het TopZorg-predikaat hanteert Menzis drie criteria: de medische resultaten, de snelheid van



Renée Wilke

diagnostiek en behandeling van de aandoening, en de informatievoorziening richting patiënten. "Meerdere partijen doen onderzoek naar de kwaliteit van ziekenhuizen, waaronder enkele media zoals bijvoorbeeld weekblad Elsevier", weet Wilke. "De kritiek die je daarop vanuit zorgaanbieders vaak hoort, is dat zij vraagtekens plaatsen bij de validiteit van sommige meetcriteria. Ons keurmerk delen we uit op basis van goed meetbare, transparante en objectieve landelijke criteria, die ook gehanteerd worden door de eigen beroepsverenigingen. Aangevuld met criteria die wij in overleg met patiëntenverenigingen vaststellen. Dat voorkomt willekeur."



Predikaat in trek

Het TopZorg-predikaat is in trek, merkt Wilke op. "Niet alleen in de traditionele Menzis-regio's, maar in heel Nederland doen zorgaanbieders mee aan de offertetrajecten. Ons predikaat laat zien hoe de aanbieders presteren op een aantal veelvoorkomende behandelingen. Ze weten dat onze klanten, en waarschijnlijk ook die van andere zorgverzekeraars, eerder zullen kiezen voor een ziekenhuis met een TopZorg-predikaat voor een bepaalde behandeling. Dat betekent dus extra klandizie. Zorgaanbieders ontvangen van Menzis bovendien een bonusvergoeding voor hun TopZorg-behandelingen."

Voor iedereen

Voor Menzis heeft TopZorg dan ook prioriteit. "TopZorg geeft aan waar wij als zorgverzekeraar voor staan: wij willen op een doelmatige manier goede zorg voor onze klanten inkopen. Met TopZorg gaan we een stapje verder en gidsen we onze klanten naar de beste ziekenhuizen en zorgbehandelcentra." TopZorg staat komend najaar, net als afgelopen jaar, centraal in de jaarlijkse reclamecampagne van Menzis. "Het uitgangspunt van de nieuwe campagne wordt wat kan Menzis voor jónú doen? We benadrukken dat TopZorg er is voor iedereen met een basisverzekering bij Menzis. Niet voor niets is ons devies 'Elk menz is er één.'"

Kortere wachtlijsten, meer patiënten

Het TopZorg-predikaat wérkt

Het ZGT en het Westfriesgasthuis ontvingen vorig jaar het TopZorg-predikaat voor verschillende behandelingen. Bij beide ziekenhuizen leidden de TopZorg-eisen tot beleidsaanpassing. Met als resultaat betere marketingmogelijkheden, kortere wachttijden en meer patiënten.

Bij het Westfriesgasthuis in Hoorn, Enkhuizen en Heerhugowaard is het aantal Menzis-verzekerden nog niet heel groot, maar toch was aanmelding voor het TopZorg-predikaat voor dit zieken-

huis belangrijk. "Wij bieden goede producten waar we alle vertrouwen in hebben, en die kunnen we nu via Menzis sterker in de markt zetten", aldus Stefan Koomen, manager Business Development

het Westfriesgasthuis. Het ziekenhuis ontving vorig jaar van Menzis predikaten voor de behandeling van liesbreuk, borstkanker en spataderen. "Menzis heeft goed op een rijtje welke eisen zij belangrijk vindt in de zorg. Waar andere verzekeraars de nadruk leggen op het kwijtschelden van eigen risico, kijkt Menzis naar de patiënt: wat is voor hem of haar belangrijk? Menzis is heel transparant in de manier waarop zij haar keuzes bepaalt. En dat vind ik sterk." Verbeterde eisen heeft Koomen echter ook. "Wat ik mis, is dat de controle op TopZorg achterblijft. Aan de andere kant begrijp ik ook dat juist die controle erg arbeidsintensief is." Dat het predikaat een toestroom van verzekerden heeft opgeleverd, durft Koomen nog niet te zeggen. "Daarvoor is het markt-aandeel van Menzis bij ons te klein."

Snellere hulp

Het TopZorg-predikaat klonk ook het ZGT, met vestigingen in Almelo en Hengelo, bijzonder in de oren. Inmiddels

heeft het ziekenhuis voor alle vijf behandelingen het predikaat. Orthopeed dr. Ivo Buchholz is erg tevreden met het resultaat daarvan op de meniscusbehandeling. "Twee belangrijke peilers van Menzis zijn kwaliteit en snelheid. Het ZGT heeft voldoende kwaliteit in huis, maar de snelheid kon beter. We hadden lange wachtlijsten, van soms vier maanden. Dankzij het TopZorg-predikaat konden we deze wachttijd terugbrengen naar zo'n vier weken. Dit kwam ook doordat we op hetzelfde moment een extra collega kregen en operatiekamers vernieuwd werden, waardoor we het logistiek snel konden waarmaken." Het predikaat werkt volgens dr. Buchholz als een stok achter de deur. "We wisten dat er iets moest gebeuren, en nu hebben we binnen de organisatie vrij vlot alle neuzen dezelfde kant op gekregen." Behalve dat een korte wachttijd voor een specialist prettiger werkt, heeft het ZGT er ook nog eens twintig procent meer meniscuspatiënten bij gekregen. "En die kunnen we nu allemaal op tijd helpen."



Zorgmakelaar Frank Zom



"We hebben dit jaar al bijna vierhonderd TopZorg-bemiddelingen gerealiseerd. Tijdens ieder gesprek laten we de klant weten dat we ook kunnen bemiddelen naar een TopZorg-instelling. Het is aan de verzekerde om hiervan gebruik te maken. Zorgmakelaar zijn is heel bevredigend. Ik voer meestal positieve gesprekken. Maar toch kunnen die ook behoorlijk intens zijn. Bijvoorbeeld wanneer een vrouw een knobbelte in haar borst heeft ontdekt en dit graag zo snel mogelijk onderzocht wil hebben. Bij een TopZorg-instelling kan een verzekerde al binnen drie werkdagen terecht, soms zelfs sneller. In geval van grote onzekerheid is dit voor de klant vaak een hele verademing."

'Consultatie was nuttig'

Aan de vooravond van het tweede TopZorg-offertetraject, organiseerde Menzis drie bijeenkomsten voor zorgaanbieders. Met als doel hen te raadplegen over de concepteisen voor toekenning van het TopZorg-predikaat, en zo ideeën op te doen voor uitbreiding of aanscherping van de criteria.

"De bijeenkomst had het karakter van een open discussie", vertelt KNO-arts Jos van Leeuwen van Ziekenhuis Rijnstate in Arnhem. Hij was aanwezig bij de marktconsultatie voor het verwijderen van amandelen, een behandeling die vooral bij kinderen wordt uitgevoerd. "Ik vond het erg nuttig om met collega's van andere ziekenhuizen, een zorgverzekeraar en de Vereniging Kind en Ziekenhuis van gedachten te wisselen over de gewenste kwaliteitsnormen."

Pijnmeting

Artsen zetten tijdens de bijeenkomst bijvoorbeeld vraagtekens bij de indicator 'percentage nabloedingen', onderdeel bij het beoordelen van de medische kwaliteit. "Naar aanleiding van de kritiek is dat criterium aangepast", aldus Van Leeuwen. Ook nuttig was de discussie over pijnmeting: "Pijnmeting kost veel tijd, omdat de verpleging de patiëntjes daarbij een aantal keren na de operatie moet ondervragen.

Doordat Menzis pijnmeting nu als eis voor TopZorg stelt, helpt dat ons artsen om hiervoor bij onze directies geld los te krijgen."

Voorlichting

Zelf hamerde Van Leeuwen op het belang van voorlichting. "Als je kinderen goed voorlicht, kunnen ze veel meer hebben. In Rijnstate hebben we daarom een dvd gemaakt. Dat werkt beter dan iets vertellen, want dat zijn

de patiëntjes thuis alweer vergeten. De kwaliteit van de informatievoorziening moet in mijn ogen een belangrijke parameter zijn, en dat kan nog verbeterd worden. Ik hoop ook dat de criteria voldoende onderscheidend zijn, zodat straks niet elk ziekenhuis een TopZorg-predikaat krijgt." Van Leeuwen is ervan overtuigd dat zijn eigen KNO-poli in elk geval het predikaat in de wacht zal slepen. Lachend: "Wij zijn gewoon de beste!"



BERGMAN KLINIEK, BILTHOVEN

Wat vinden patiënten?



'Iedereen nam de tijd voor mij'

"Toen ik besloot om me aan mijn spataderen te laten opereren, ben ik op zoek gegaan naar het beste ziekenhuis. De Menzis Zorgmakelaar vertelde me over de Bergman Kliniek in Bilthoven. Bij de eerste kennismaking had ik gelijk een goed gevoel. De kliniek is gevestigd in een oud klooster, het ziet er niet uit als een ziekenhuis. Maar belangrijker nog is dat het personeel me niet benaderde als iemand die ziek is. Ik werd eerder behandeld als cliënt dan als patiënt. Iedereen nam de tijd voor me en niks gebeurde routinematig. De behandeling kon ik goed inpassen in mijn eigen werkzaamheden, omdat ik niet steeds terug hoefde naar de kliniek. Tijdens de eerste afspraak kreeg ik naast een gesprek, ook direct een onderzoek. Een week later was ik al geopereerd."

Greet Roeland-Delfgau uit Leerdam



'Binnen één week kon ik terecht'

"Ik had slechts een kwartiertje op mijn knieën gezeten om aan de brommer te sleutelen, maar toen ik opstond kreeg ik mijn been niet meer recht. Op de eerste hulpafdeling gaven ze aan dat het een overrekking was en dat ik het vier weken moest aankijken. Na een maand kreeg ik te horen dat er een kijkoperatie zou komen, maar dat daarvoor een wachttijd van ruim twee maanden stond. Ondertussen kon ik amper honderd meter lopen; twee maanden wachten zou ik niet redden. De Menzis Zorgmakelaar regelde dat ik binnen een week in het ziekenhuis Ifseland in Capelle terecht kon. Er kwam een kijkoperatie en ik werd direct geopereerd. Aan het eind van de dag kon ik weer naar huis. Die snelheid heeft me echt verrast. Fietsen of sporten kan ik nog niet, maar lopen en voor mijn driejarig zoonkje zorgen, lukt weer aardig."

Marcel van Duijvenbode uit Ridderkerk

Weinig vragen op inlichtingenbijeenkomst

Dinsdag 9 juni kregen zorgaanbieders de gelegenheid hun vragen te stellen over het TopZorg II-traject. In het Golden Tulip-hotel in Epe organiseerde Menzis een inlichtingenbijeenkomst over het offertetraject. "Verschillende zorgaanbieders waren erbij aanwezig, hoewel de bijeenkomst dit jaar duidelijk minder werd bezocht dan vorig jaar", vertelt Jeanine Kamp, projectleider TopZorg. "Veel zorgaanbieders gaven aan dat het TopZorg-concept helder is en men geen toelichting meer nodig heeft." Bij de bijeenkomst zijn de gestelde vragen inhoudelijke toegelicht en was er ruimte voor aanvullende vragen. Deze gingen onder meer over de vaststelling van de tarieven, medische kwaliteit en de toegevoegde waarde van TopZorg voor zorgaanbieders. Alle vragen en opmerkingen worden, tezamen met de antwoorden van Menzis, vervat in de 'Nota van Inlichtingen' die voor alle zorgaanbieders toegankelijk is via de online tool.