

# Verbeterpunten in de kwaliteit van zorg

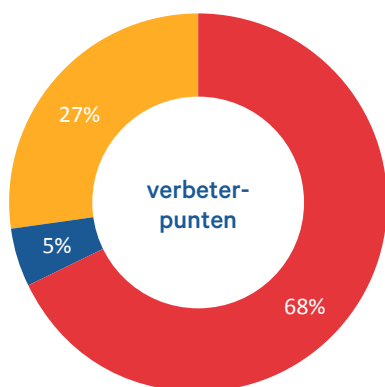
Bijna 1.700 panelleden uit het Groninger Panel en 15 experts uit de provincie Groningen hebben verbeterpunten aangedragen voor de kwaliteit van de gezondheidszorg.



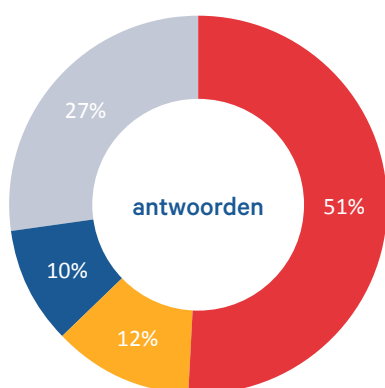
**Feitenblad**

Zorgmonitor  
Groningen

Het Groninger Panel werd in augustus 2015 gevraagd naar de drie belangrijkste verbeterpunten als het gaat om de kwaliteit van de gezondheidszorg in het algemeen. Dit leverde ruim 3.000 antwoorden op van 1.674 panelleden. Een kwart van de respondenten had geen verbeteringssuggestie.

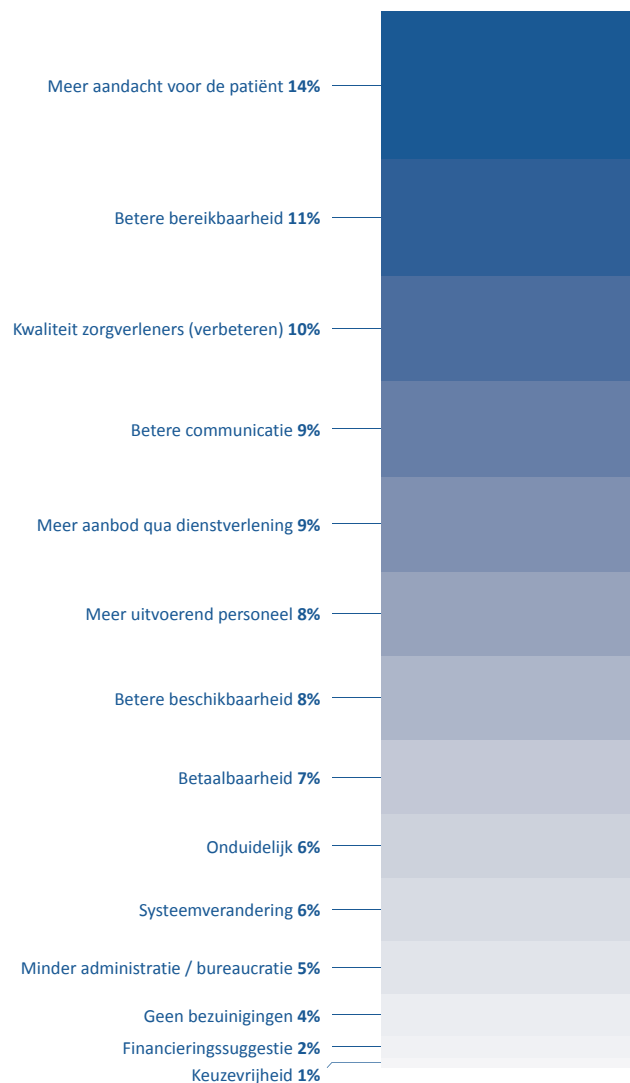


- een of meer verbeterpunten
- geen verbeterpunt
- geen antwoord



- 3 antwoorden
- 2 antwoorden
- 1 antwoord
- geen antwoord

Bron: Groninger Panel (2015)



Van de mensen die verbeterpunten noemden vindt 1 op de 7 dat er meer aandacht moet komen voor de patiënt. Deze moet vooral tot uiting komen in het serieus nemen van en meer tijd nemen voor de patiënt. Ruim 10% benoemt als verbeterpunt de bereikbaarheid van de zorg. Betere bereikbaarheid wordt onder andere beschreven als kortere afstanden, ruimere openingstijden, en de mogelijkheid van online afspraken maken.

Bron: Groninger Panel (2015)

## Verbetersuggesties op regionaal niveau

De provinciale top-5 van verbeterpunten van de kwaliteit van de zorg is:

1. Meer aandacht voor de patiënt;
2. Betere bereikbaarheid;
3. Kwaliteit zorgverleners (verbeteren)
4. Betere communicatie
5. Meer aanbod qua dienstverlening

Het belangrijkste provinciale verbeterpunt 'Meer aandacht voor de patiënt' staat bij zeven regio's op nummer 1. Des te roder het vakje, des te groter de afwijking van de provinciale rangorde.

Voor een volledig overzicht van verbetersuggesties per regio zie: [sociaalplanbureau Groningen.nl/feitenbladen](http://sociaalplanbureau Groningen.nl/feitenbladen)

### In hoeverre komt de provinciale top-5 overeen met de rangorde in de regio's?

provincie	Stad	Haren	Westerkwartier	Bedum, De Marne, Winsum, Eemsum, Ten Boer	Delfzijl, Appingedam en Loppersum	Oldambt	Stadskanaal, Bellingwedde en Vlagtwedde	Hoogezand-Sappemeer, Menterwolde en Slochteren	Veendam en Pekela
1. Meer aandacht voor de patiënt	1	1	6	1	5	1	1	1	1
2. Betere bereikbaarheid	7	13	2	2	1	2	6	3	5
3. Kwaliteit zorgverleners (verbeteren)	3	9	5	6	3	4	5	2	4
4. Betere communicatie	2	11	4	5	7	3	4	4	2
5. Meer aanbod qua dienstverlening	5	3	3	3	4	6	3	5	7

Bron: Groninger Panel (2015)

### Toelichting op twee verbeterpunten met de hoogste prioriteit:

De *kanteling* staat voor een nieuwe benadering, in het bijzonder in het kader van de Wmo, waarin de focus ligt op de burger, zijn ondersteuningsbehoefte en zijn mogelijkheden daarvoor 'eigen kracht' in te zetten. "Het is niet langer de burger die een voorziening claimt en de gemeente die de aanvraag beoordeelt, maar de burger die samen met de gemeente in kaart brengt wat zijn mogelijkheden en belemmeringen zijn en met welke oplossingen hij zo nodig kan worden ondersteund." (VNG, 2010)

Met *beschikbaarheid* bedoelen de experts dat de zorg toegankelijk moet zijn en snel beschikbaar als dat nodig is: geen tekorten in het aanbod, geen wachtlijsten, geen onvrijwillige wachtduur.

#### SAMENVATTING

Zowel het Groninger Panel als experts vinden dat de kwaliteit van de zorg verbetert als de patiënt of burger meer centraal staat. De experts geven met het begrip "kanteling" aan dat de kwaliteitsverbetering een tweezijdig proces is, waarin ook de burger/zorgvrager een rol te vervullen heeft. Maar de burgers uit het Groninger Panel lijken de bal vooral bij de professionals te leggen: zij willen meer aandacht, meer tijd en meer serieus genomen worden. Dat er waar nodig zorg beschikbaar en bereikbaar is, is voor zowel panelleden als experts een belangrijk verbeterpunt.

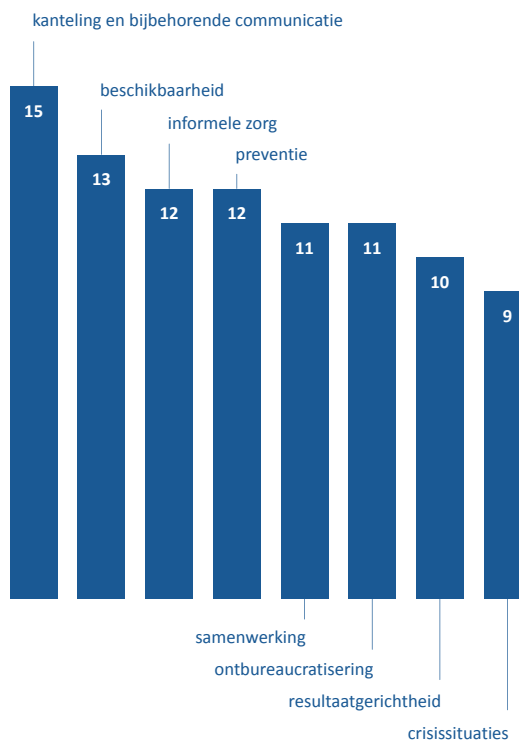
#### Bron:

- Groninger Panel (2015). Kwaliteit van zorg.
- Sociaal Planbureau Groningen (SPG, 2015). Versnellings sessie Kwaliteit van zorg.
- VNG (2010). Kantelen in de Wmo, Handreiking voor visieontwikkeling en organisatieverandering.

### Verbetersuggesties van experts

In juni 2015 hebben 15 beleidsmakers, belangbehartigers en zorg-/welzijnsaanbieders uit de provincie Groningen deelgenomen aan een versnellings sessie over kwaliteit van zorg.

#### Aantal experts dat genoemde verbeterpunten (heel) belangrijk vindt



Bron: Groninger Panel (2015)