

# Hoe verandert de wereld (van de zorg)?

# Wat betekent dat voor ons/voor u?

19 december 2011

Steven Berdenis van Berlekom  
Raad van Bestuur, Directeur zorg en  
innovatie

## **De Hoogstraat**



# Wat komt aan de orde?

- De vraag en de doelstelling
- Kosten
- Kwaliteit
- De patiënt
- De professional
- De markt



# De vraag en de doelstelling

## De vraag:

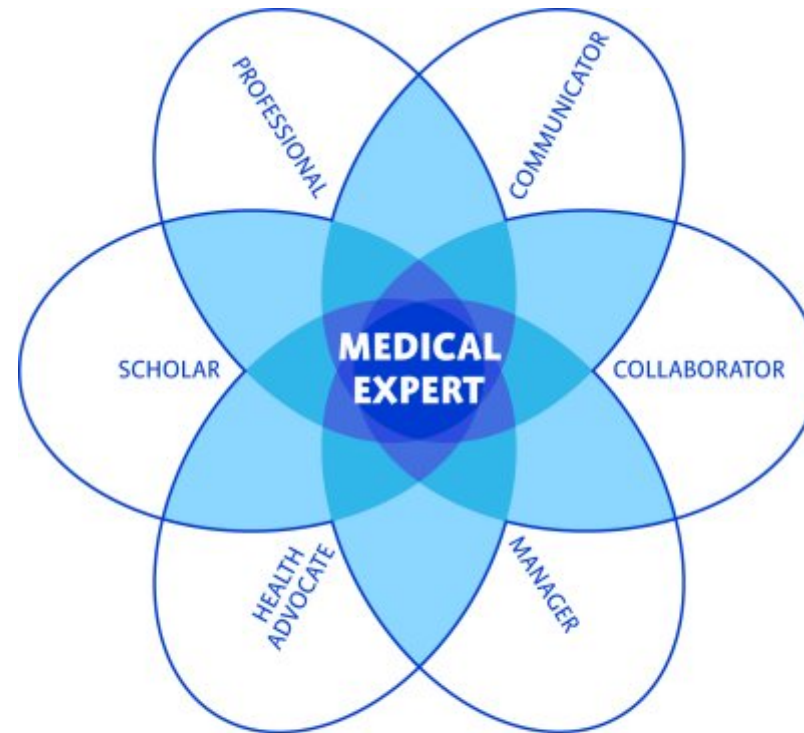
- schets de ontwikkelingen in de revalidatie tot 2016
- wat zijn bedreigingen en kansen
- wat vraagt dat van de fysiotherapeut

## De doelstelling:

- Oriëntatie op de rol van de Revalidatie Fysiotherapeut
- Beschrijving van de vereiste competenties



# Competenties op basis van het CanMeds model



THE  
**CANMEDS**  
ROLES FRAMEWORK

# CanMeds in het Nederlands

## Deskundige:

verantwoord, up to date, medisch beleid kunnen formuleren en toepassen

## Communicator:

adequaat communiceren van medisch beleid naar patiënt, familie en mede-zorgverleners

## Academicus:

kritische evaluatie van wetenschappelijk onderzoek en eigen performance

## Beroepsbeoefenaar:

ethisch verantwoorde praktijk uitoefening

## Samenwerker:

teamspeler

## Organisator:

gestructureerde uitoefening van het beroep

## Gezondheidsbevorderaar:

bijdragen aan het voorkomen van ziekte



# Zorgkosten stijgen meer dan het BNP

Er komen meer ouderen en die worden ouder

Kennis en technologische mogelijkheden nemen toe

De “vraag” naar gezondheid is grenzeloos

De acceptatie van risico's vermindert

De bereidheid om kostenstijging uit collectieve middelen te betalen is begrensd



# Beheersing kostenstijging gezondheidszorg

Introductie marktwerking

Invoering restatie bekostiging (binnen het budgettair kader zorg)

Regierol naar zorgverzekeraars

- kwalitatief goede zorg, goedkoop inkopen
- geen contracteerplicht (selectie)

**In 2012**

0-groei ⇒ heroriëntatie op verdeling van middelen?



# Kostenbeheersing in/door onze organisaties

Verbeteren efficiency (verbeteren toegevoegde waarde per €)

Verhogen productiviteit (waar mogelijk m.b.v. ICT)

Functiedifferentiatie (**Naast Master ook MBO-fysiotherapie?**)

Snellere doorstroom patiënten (zelfde budget, meer patiënten)

Doelmatigheid bevorderen in de keten (**De goede dingen doen.**)

Schaalvergroting



# Kwaliteit en veiligheid als basisvoorwaarden

“De maatschappij” verlangt kwaliteit en veiligheid

Fouten en incidenten worden niet meer gedoogd

Risicovolle experimenten worden ingebed in regelgeving

Procedures, werkwijzen én gedrag dienen afgestemd op de klant

Zorg dient “state of the art” (en betrouwbaar) te zijn

Belang van richtlijnen en protocollen groeit

Onderbehandeling én overbehandeling worden kunstfouten



# Tussenstap: kwaliteit vs. kosten

The Triple Aim: Care, Health, Costs

- Improving the experience of care
- Improving the health of populations
- Reducing per capita costs of health care



# Verbetering van kwaliteit en veiligheid

Invoering kwaliteits/prestatie-indicatoren (transparantie)

Certificering/accreditering (ook rol patiënten organisaties)

VMS-programma, infectiepreventie, prospectieve risico-inventarisatie

Convenant medische technologie

Toezicht inspectie

Oprichting Nationaal Kwaliteitsinstituut

Spreading en Concentratie van zorg (ook rol patiënten organisaties)



# Kwaliteit en veiligheid in onze organisaties

Klantgericht stroomlijnen/herontwerpen en beschrijven van processen

Invoeren richtlijnen, bijhouden van trends en opvattingen

Risico-inventarisatie en leren van fouten en incidenten

Heroriëntatie op specialisatie en doelgroepen (expertisecentrum)

Ketensamenwerking (**fysiotherapeut van ziekenhuis tot 1<sup>e</sup> lijn**)

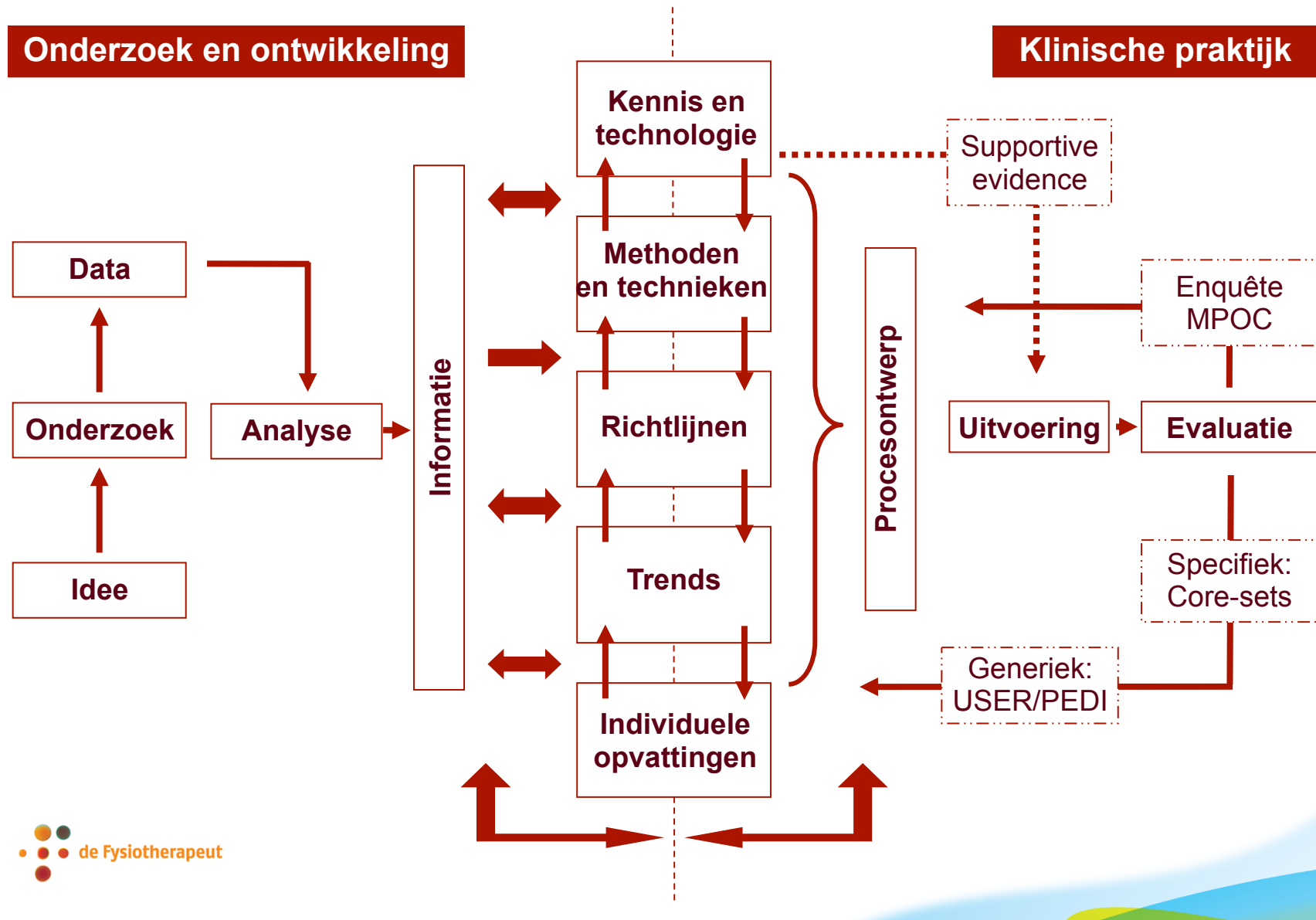
ICT-ondersteuning (EPD, EVS)

Introduceren feedback loops (BI, audits, patiënten, peers)

Prestatiemanagement, ook in de zorg (**meten van uitkomsten**)



# Kennis: Ontwikkelen en toepassen



# Patiënten veranderen

Zeggenschap, kritische partner van de professional, eigen doelen/  
eigen keuzen

Zorg op maat, met hogere verwachtingen van het serviceniveau (24/7)

Erkenning eigen deskundigheid of die van naasten

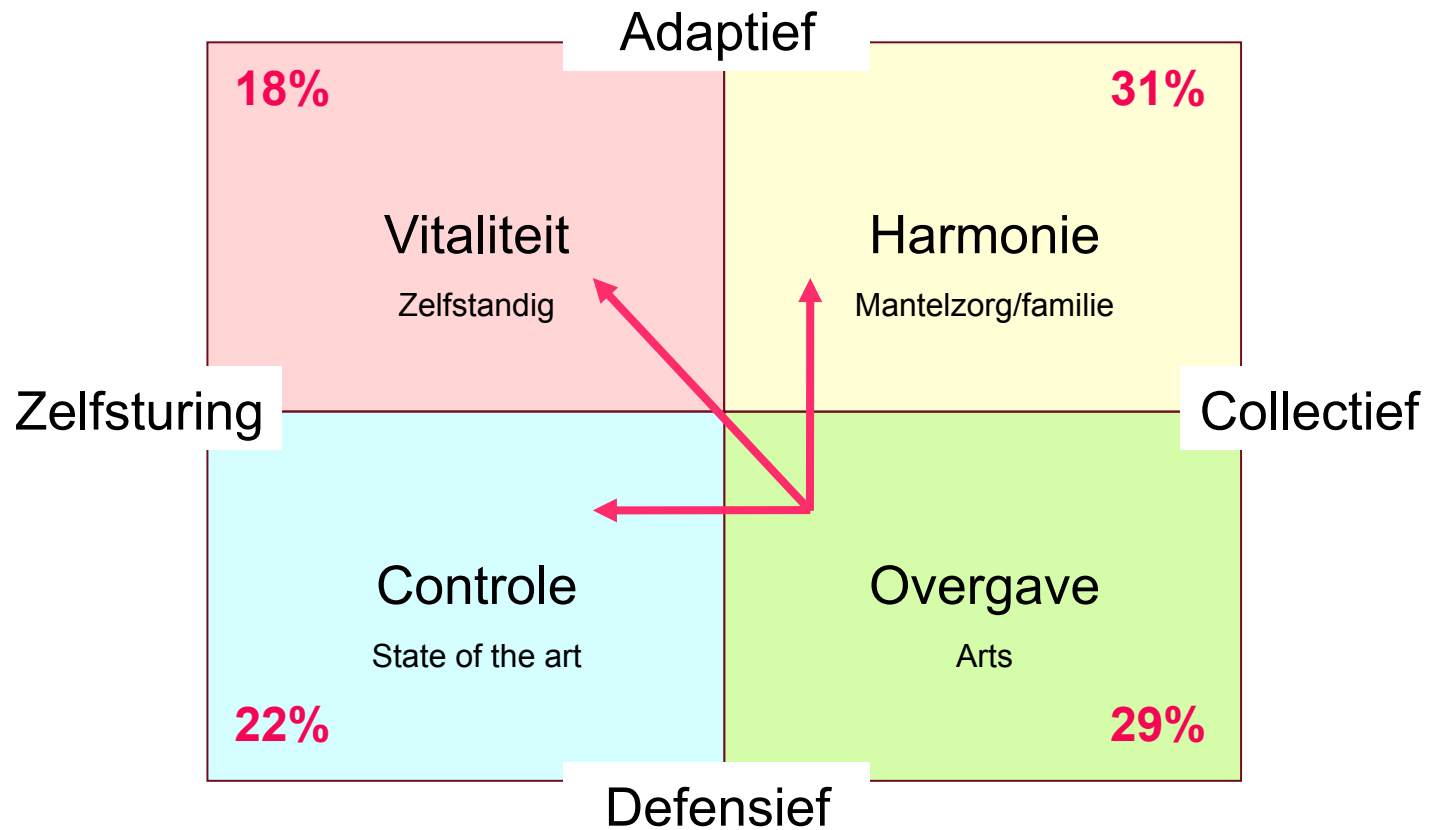
De “beleving” (zorgamusement?) wordt een belangrijke graadmeter  
voor kwaliteit. (**fysiotherapie met behulp van games**)

Vraag naar zorg op afstand (telehealth) of doe-het-zelf-zorg ontstaat,  
zelfmanagement moet. (**Oefenprogramma's met digitale feedback  
en coaching**)

Oog voor kosten????



# Veranderende rollen van patiënten



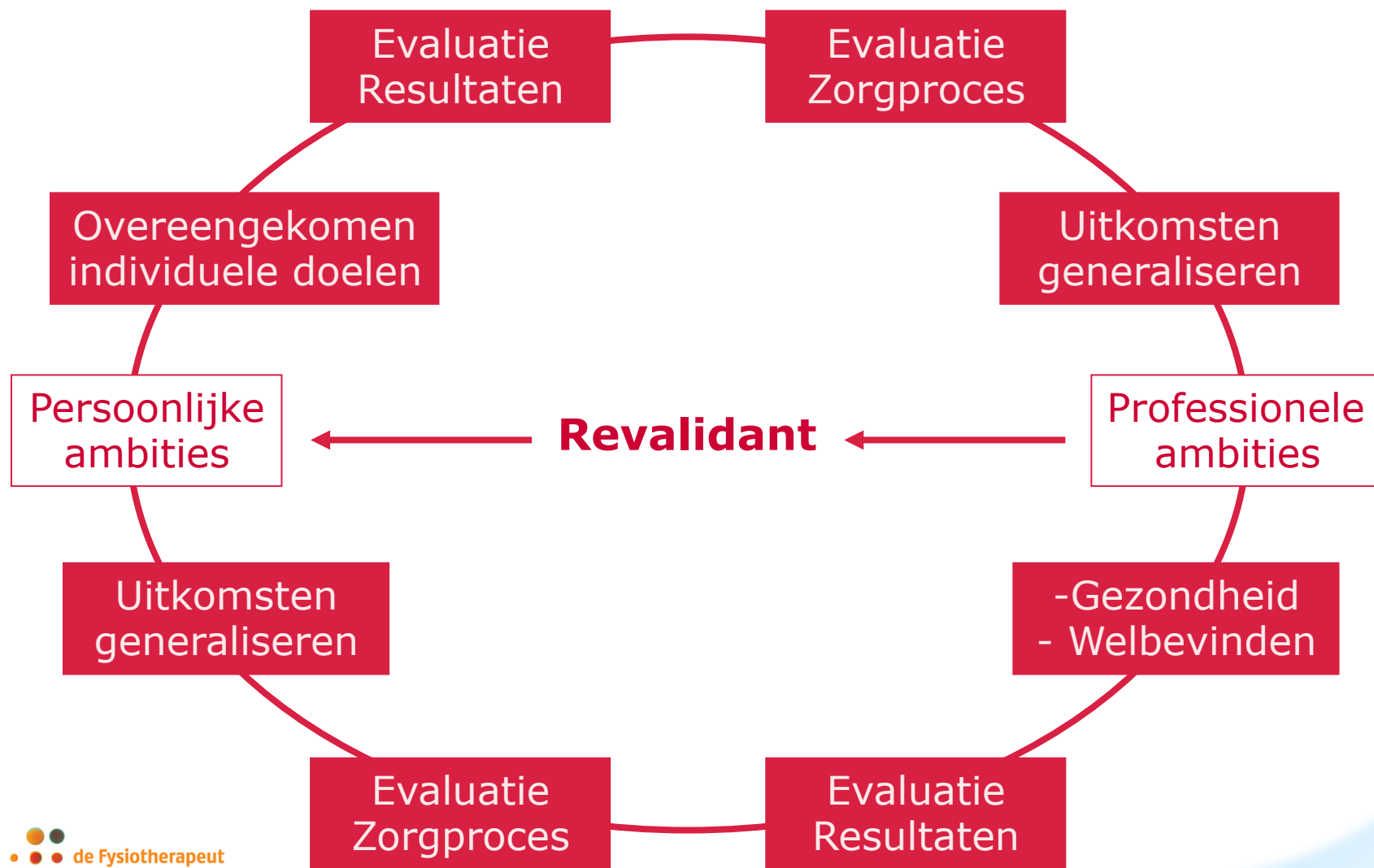
ZonMw: van aanbod naar vraagsturing in de zorg. Market Response

# Patiëntpower

Meeweten, Meedenken, Meepraten, Meebeslissen, Meedoen



# Complementaire processen



# Professionals (moeten) veranderen

Gastvrij zijn, luisteren, aansluiten

Oog voor de richtlijn én voor klantenwensen

Transparantie en benaderbaarheid (iens voor de zorg – [zorgkaart.nl](http://zorgkaart.nl))

Interne en publieke verantwoording

Toepassing ICT, technologie, robotica (**iPad, smartphone**)

Specialisatie en differentiatie (**CVA-therapeut in de keten**)

Grotere flexibiliteit (**werktijden, seriële specialisatie**)



# Onze organisaties en de professional

Transitie naar klantoriëntatie (gast in het leven van de patiënt)

Aandacht voor kennis toeleiden (**kennisnet RN**)

Resultaten definiëren, meten, evalueren, bijstellen

Veranderen als routine (**bijgestelde opvatting van kwaliteit**)

Afspraak is afspraak (**loopt de koffiepauze nog uit?**)

Regelruimte mét verantwoordelijkheden (**kiezen binnen kaders**)

Functiedifferentiatie en bedrijfstijdverlenging

**Patient in the room! (cocreatie in zorgprocessen)**



# De markt

Nieuwe spelregels vragen nieuwe vaardigheden (**DBC's offeren**)

Veranderende rol van de zorgverzekeraar

Nieuwe toetreders tot de revalidatiemarkt (**1,5 lijns organisaties**)

Nieuwe markten voor de revalidatie (**geriatrie**)

Zichtbaarheid door marketing en advertising



# “De markt” in onze organisaties

Nieuwe functies (salesmanager, marketing)

Groter belang voor planning & control en voor rendement (kritische banken)

Netwerkvorming, samenwerkingsrelaties, fusies?

Versterken ondernemerschap

Ontwikkelen van een onderscheidend profiel (**kiezen van doelgroepen**)



# 2016 en de revalidatie fysiotherapeut

De expert

De communicator

De professional

De teamspeler

De scholar

De manager

De gastheer

De facilitator

De coach

De ontwikkelaar

De supervisor

De marketeer



**Bedankt voor uw aandacht  
en veel succes  
namens De Hoogstraat**

