

Bezuinigen leidt tot kostenstijging **Kabinet wantrouwt klant ten onrechte**

De tv toont beelden van schrijnende situaties

in verpleeghuizen. Er is nog minder tijd voor

handelingen zoals douchen of aankleden. Het kabinet

ziet premieverhoging en meer eigen bijdragen als

oplossing voor het probleem van de onbetaalbare zorg.

De klant moet meer betalen en krijgt minder te

vertellen. Dit beleid leidt echter tot kostenstijging

en minder kwaliteit. Investeren in vraaggestuurde

zorg is nodig. Juist nu, in tijden van schaarste.

Gabriëlle Verbeek, Roland Peppel, Hans Blaauwbroek

H

et beleid van minister Hoogervorst is niet gebaseerd op vertrouwen in het vermogen van de klant om te sturen. Het is vooral gebaseerd op wantrouwen en beheersing. De veeleisende klant moet merken dat niet alles kan. Eigen bijdragen worden gemotiveerd als middel waardoor mensen minder zullen 'consumeren'.

Dat wantrouwen is niet terecht. Uit de ouderenzorg zijn voorbeelden bekend van moderne woonzorgvoorzieningen, waarbij ouderen veel zelfstandigheid en eigen regie hebben. Door deze vrijheid én veiligheid blijven mensen langer thuis wonen. Hun netwerk aan familieleden en vriendschappen blijft overeind, waardoor mensen minder vereenzamen. Dit leidt aantoonbaar tot minder beroep op de zorgverlening.

De angst voor de overvragende klant is onterecht. Geen patiënt die er ooit voor koos om ziek en afhankelijk te zijn. De meeste mensen hebben er niet om gevraagd om klant van zorgland te zijn. Zij willen daar liever vandaag dan morgen van af, als het kan.

Vraagsturing betekent dat de klant beschikt over middelen om die zorg te krijgen die hij nodig heeft. Middelen als kennis, informatie, sociale vaardigheden, patiëntenrechten en geld. Ervaringen met het persoonsgebonden budget laten zien dat dit leidt tot goede en efficiënte zorg.

Vraagsturing is geen doel op zich, net zomin als marktwerking. Het gaat om de vraag hoe we in Nederland goede zorg krijgen tegen een aanvaardbare prijs. Goede zorg is zorg op maat en stelt de burger in staat om op eigen wijze maatschappelijk 'mee te doen'. Een aanvaardbare prijs wordt bepaald door hoeveel we met z'n allen verdienen én door hoeveel we als samenleving over hebben voor de financiering van een goede basisverzekering.

De essentie van vraagsturing in de gezondheidszorg is dat mensen zelf de regie voeren in hun zorgproces. Dat zij hun eigen keus maken. Dit vraagt om vertrouwen in de klant en handelingsvrijheid. Dit vraagt om een divers en transparant zorgaanbod.

Door de bezuinigingen stuurt het aanbod de vraag in plaats van omgekeerd. Dit leidt tot kostenstijging. Het aantal oneigenlijke en dure behandelingen zal door de voorgestelde bezuinigingen aanzienlijk toenemen. Te denken valt aan onnodige onnames

Langer zelfstandig door vraagsturing

Een weduwnaar van 89 woont sinds kort in een levensloopbestendige woning. Hij koopt met een Persoonsgebonden budget diverse diensten: maaltijdservice, huishoudelijke hulp en enige persoonlijke verzorging vanwege verlammingen na een CVA. Door zijn eigen woonruimte kan hij zijn kinderen en zijn kaartclub thuis blijven ontvangen. Met zijn oudste kleinzoon heeft hij een intensief contact over muziek.

Deze klant had als bewoner van een verzorgingshuis óók gebruik gemaakt van activiteitenbegeleiding en diverse intramurale voorzieningen van de stichting ouderenzorg. Opname is door deze aanpak niet nodig.

in ziekenhuizen en verpleeghuizen, omdat klanten geen keuze meer hebben. Jammer, het had ook anders gekund, met minder kosten en een betere kwaliteit van leven.

Afgelopen jaren hebben veel zorginstellingen, onder druk van de markt, oog gekregen voor de behoefte van klanten aan keus, diversiteit, en persoonlijke sturing. In de ouderenzorg, de thuiszorg en de voorzieningen voor mensen met een handicap is sprake van een heuse ommezwaai. Artsen, verpleegkundigen, verzorgenden en klanten geven steeds meer samen invulling aan vraaggestuurde zorg. Een proces dat niet zo maar ontstaat. Naast durf en creativiteit is daarvoor nodig dat zorgmanagers binnen instellingen deze ommezwaai stimuleren en medewerkers in staat stellen deze andere manier van werken vorm te geven.

Door de bezuinigingen en de beeldvorming komt dit proces tot stilstand. De klant kan en durft zijn vraag niet meer te stellen. De zorgverlener kan niets anders aanbieden dan standaardproducten en de manager voelt zich met de handen op de rug gebonden. Een historische vergissing, die later ongetwijfeld zal moeten worden rechtgetrokken..

Een misvatting van het kabinet is: we kunnen vraagsturing en zorgvernieuwing uitstellen tot de economische recessie voorbij is en er weer extra geld te verdelen valt. Maar wat te doen als de economie aantrekt en de zorgsector in ontwikkeling ernstig is achtergebleven? Wanneer mensen door gebrek aan keuze in dure voorzieningen als verpleeghuizen en ziekenhuizen zitten en niet meer zelfstandig kunnen leven? Wanneer jonge, ondernemende zorgverleners en managers teleurgesteld zijn vertrokken, door gebrek aan mogelijkheden voor vernieuwing? De gezondheidszorg vraagt overheidsbeleid op basis van een visie voor de langere termijn. Er komen steeds meer ouderen en mensen met handicaps, die daarmee verder moeten leven, die mee willen blijven doen. Burgers verlangen daarom inbreng en verantwoordelijkheid voor de zorg die zij nodig hebben. De visie van de overheid moet vertrouwen in een sterke klant als uitgangspunt hebben. De overheid moet investeren in zorg die een sterke klant mogelijk maakt. Dat betekent investeren in een divers zorgaanbod, transparantie en flexibiliteit.