

# Juiste Zorg op de Juiste Plek

Ter voorbereiding op het rondetafelgesprek in de Tweede Kamer op 18 februari 2019

*Samen verzekeren we kwalitatief goede en betaalbare zorg en versterken we de leefkracht<sup>1</sup> van ieder mens. Met Waardegerichte Zorg wil Menzis de Juiste Zorg op de Juiste plek realiseren.*

De kwaliteit van de zorg in Nederland is goed. We constateren echter met elkaar dat de organisatie van zorg nog onvoldoende aansluit bij de behoeften en wensen van patiënten. Bij Menzis staat het functioneren van ieder individu centraal; we denken niet vanuit ziekte en behandeling maar veel meer vanuit (positieve) gezondheid en welzijn. Door deze gezondheidsvraag van onze klant centraal te zetten, komen we tot specifieke keuzes voor de zorg. Dan wordt *Juiste Zorg op de Juiste Plek* realiteit. Samen met onze klanten en zorgaanbieders werken we aan deze verbetering in de zorg. We doen dit voor onze ruim 2 miljoen klanten en voor de inwoners die (langdurige) zorg nodig hebben in onze (zorgkantoor)regio's.

Menzis richt zich op waarde voor de klant. We noemen dit **Waardegerichte Zorg**. Waarde definiëren we als: *de zorg met de beste verhouding tussen relevante gezondheidsuitkomsten en de kosten van die zorg*. Deze gezondheidsuitkomsten kunnen naast medische uitkomsten ook gaan over de kwaliteit van leven of het welbevinden van onze klanten. Onderzoek en ervaring tonen aan dat hogere kwaliteit en lagere kosten samen gaan. Bijvoorbeeld als hogere kwaliteit in één keer tot een succesvol behandelresultaat leidt, of als een behandelmethode bij lagere kosten tot gelijkblijvende uitkomsten leidt. Wij denken dat er extra waarde kan ontstaan als we ons richten op een goede samenwerking met professionals zodat we samen de *Juiste Zorg op de Juiste Plek* realiseren. Maar ook door ons te richten op verbetercycli en preventie, zodat we positieve gezondheid (*leefkracht<sup>1</sup>*) helpen versterken, gezondheidsuitkomsten verbeteren en gelijktijdig zorgkosten verlagen.

Samengevat heeft Menzis met Waardegerichte Zorg drie doelen:

- het verbeteren van de ervaren kwaliteit van zorg
- het verbeteren van de gezondheid van onze klanten
- het verlagen van de kosten van de zorg om deze toegankelijk en betaalbaar te houden

## De richting van Waardegerichte Zorg

Om duidelijk richting te geven aan Waardegerichte Zorg geven we dit vorm met acht thema's die bijvoorbeeld een rol spelen bij de inkoop van zorg of de afspraken die we maken met gemeentes.

1. We ondersteunen onze klant in zijn **gezondheid, welzijn** en bij **zorg**
2. De **zorgbehoefte** van onze klant is het vertrekpunt
3. We stimuleren een hogere kwaliteit waarbij betere **uitkomsten van zorg** centraal staan
4. Met onze inkoop **beheersen we de kosten** om de zorg betaalbaar en toegankelijk te houden
5. We initiëren een **continue verbetercyclus** om de waarde van zorg te vergroten
6. **Samen met het zorgveld** werken we aan een slimme organisatie van de zorg
7. Met de **zorgprofessional in een actieve rol** realiseren we zorginhoudelijke verbeteringen
8. Het **lange termijn perspectief** is leidend

---

<sup>1</sup> Leefkracht gaat over de positieve kracht van gezond leven, zodat je de dingen kunt doen die voor jou belangrijk zijn. Je voelt leefkracht als het vermogen om je leven vorm te geven zoals jij wilt. Gezond en gebalanceerd leven helpt je daarbij, je voelt je daardoor krachtiger.

## Waardegerichte Zorg in het kort samengevat

Waardegerichte Zorg is een visie waarbij de **(zorg)behoefte, gezondheid en welzijn** van de klant voorop staat. Dat is immers voor de klant het meest waardevol. Dit kunnen we onder andere realiseren door hem of haar te **ondersteunen** met leefkracht. Als deze klant in een later stadium zorg nodig heeft dan dient **de uitkomst van de zorg** die hij krijgt zo optimaal mogelijk te zijn. Het is daarbij belangrijk om ons te richten op uitkomstmaten die voor de klant relevant zijn. Door **samen** met klanten én zorgprofessionals **verbetercycli** te initiëren komen we tot een zo goed als mogelijke uitkomst van zorg en kunnen we van elkaar leren. De **expertise van zorgprofessionals** is hierbij nodig om de transitie waar te maken. Dit alles kunnen we vrijwel alleen realiseren als we een **lange termijn perspectief** hebben, of het nou gaat om preventie-afspraken, om het verbeteren van een zorgpad of het bespreken van het profiel van de aanbieder.

**Beheersing van kosten** in de zorg blijft een belangrijk thema omdat de zorg voor iedereen toegankelijk moet blijven. Doelmatigheid, betere uitkomsten en gepaste zorg gaan hand-in-hand met minder kosten. Juist daarom wil Menzis zich, samen met onder andere zorgaanbieders, richten op wat voor de klant écht van waarde is.

## Waardegerichte Zorg en Juiste Zorg op de Juiste Plek

Uit de eerder genoemde acht thema's, blijkt dat Waardegerichte Zorg raakvlakken heeft met de *Juiste Zorg op de Juiste Plek*. Want *Juiste Zorg op de Juiste Plek* kunnen we realiseren met Waardegerichte Zorg als middel.

- *Juiste Zorg* wordt namelijk gedefinieerd als zorg die voor de patiënt van belang is en zo goed als mogelijk is ingericht. Niet te veel, maar ook niet te weinig. *Juiste Zorg* is dus zorg die aansluit bij de hulpvraag en een optimale uitkomst biedt aan de patiënt.
- *Juiste Plek* heeft te maken met doelmatigheid en kwaliteit. Dichtbij als het kan, verder weg als het moet. Soms betekent dit dat alleen bepaalde centra de *Juiste Plek* zijn om gespecialiseerde behandelingen uit te voeren, soms betekent dit dat thuis de *Juiste Plek* is om zorg te krijgen. Waarom? Omdat dit voor de patiënt voor de meeste waarde zorgt.

## Onze rol in de Regio

In vijf regio's<sup>2</sup> koopt Menzis voor een groot aantal klanten zorg in. In deze regio's nemen we een actieve rol in de discussies rondom de inrichting van het zorglandschap, werken we samen met zorgaanbieders aan verbeteringen, en pakken we een stimulerende rol om partijen bij elkaar aan tafel te krijgen. We zijn zichtbaar in de regio, faciliteren gesprekken waar nodig en denken constructief mee hoe vernieuwing kan samengaan met aanpassing van bestaande structuren.

Als partners – zorgaanbieders, gemeenten, kennisinstellingen – maken we voor onze regio's lange termijn visies op de toekomst van het zorglandschap. Met de grote instellingen in onze regio's maken we meerjarige afspraken die in lijn zijn met deze visie op het zorglandschap en de gedragen veranderingen die we zien, maar die ook de financiële ruimte bieden om een transitie te maken. Deze afspraken hebben een sterk inhoudelijke component waarbij we gedurende het traject een betrokken partner blijven. We vinden het belangrijk dat in de uitvoering van deze afspraken de zorgprofessionals actief betrokken zijn en hun verantwoordelijkheid nemen. Met kleine instellingen maken we meerjarenafspraken wanneer het een meerwaarde oplevert voor beide partijen. De toegankelijkheid van zorg staat in sommige van onze regio's onder druk door een afname van het aantal zorgprofessionals. Samen met het zorgveld zoeken we hier actief naar oplossingen.

---

<sup>2</sup> Noord, Achterhoek, Twente, Midden en West (regio Den Haag)

Buiten onze regio's speelt Menzis ook een belangrijke rol. Zo kopen we voor al onze klanten voldoende zorg in en hebben we de ambitie om onze regionale projecten landelijk op te schalen, zoals COPD in Beeld (zie voorbeeld verderop). We zetten ook in op landelijke waardegerichte inkooptrajecten, zoals voor hartzorg en heup- en kniezorg (zie voorbeeld verder in het stuk). We volgen succesvolle initiatieven van anderen in gebieden waar we een minder groot marktaandeel hebben.

## Enkele voorbeelden van Waardegerichte Zorg

Hier volgen enkele voorbeelden waarmee Menzis, met behulp van Waardegerichte Zorg, werkt aan de transitie van de *Juiste Zorg op de Juiste Plek*.

### **Meerjarenafspraken met ZGT**

ZGT en Menzis hebben eind vorig jaar een meerjarenafspraak gemaakt met als basis Waardegerichte Zorg. Deze afspraak heeft als doel de zorgkwaliteit te verbeteren door processen anders in te richten en zo onnodige (en duurdere) zorg te voorkomen, oftewel *Juiste Zorg*. Dit betekent dat er nog intensiever samengewerkt gaat worden met andere zorgverleners in Twente, bijvoorbeeld met de huisartsen en de thuiszorg. Zo kunnen alle partijen optimaal gebruikmaken van elkaars expertise en mogelijkheden, oftewel *Juiste Plek*. Uitgangspunt is dat de patiënt nuttige zorg krijgt die is afgestemd op zijn of haar persoonlijke situatie.

### **Innovatie COPD in Beeld**

Met COPD in Beeld kunnen COPD-patiënten zelf thuismetingen verrichten en indien nodig beeldbellen met gespecialiseerde verpleegkundigen. Thuis is voor veel COPD patiënten de *Juiste Plek*. Thuismetingen leiden tot minder spoed- en heropnames en dus lagere zorgkosten. Dit kan worden gezien als *Juiste Zorg*.

Voor de vergoeding van deze digitale vorm van COPD-zorg is een meerjarencontract afgesloten op basis van shared savings. Wanneer een ziekenhuis op de zorgkosten een besparing realiseert, dan profiteren zowel verzekeraar als ziekenhuis. Zo kan zorg op een effectieve en veilige manier thuis worden verleend.

### **Alternatieven financiering van zorg zoals inkooptraject heup- en knieartrose en staar**

Met dertig ziekenhuizen en zelfstandige behandelcentra (ZBC) is in 2017 een driejarig contract gesloten voor de behandeling van heup- en knieartrose en van staar. Voor de vergoeding van de behandelingen heeft Menzis met de zorgaanbieders bundelafspraken gemaakt, waarbij voor het gehele behandeltraject in het ziekenhuis of het ZBC – van operatie, nacontroles tot zorg bij complicaties – vooraf één bedrag wordt betaald. Aanbieders krijgen zo de ruimte om de kwaliteit te verbeteren en werken aan wat zij denken dat *Juiste Zorg op de Juiste Plek* is. Deze verbeteringen worden goed gemeten, zodat we steeds kunnen kijken of de waarde van elke euro aan ingekochte zorg toeneemt. Zorgaanbieders bieden onderling inzicht in de gemaakte kosten, de geleverde kwaliteit en jaarlijkse verbeterstappen. Zo kunnen zij van elkaar leren.

## Slotwoord

Met behulp van Waardegerichte zorg kan Menzis samen met het zorgveld de *Juiste Zorg op de Juiste Plek* realiseren. Met Waardegerichte zorg kunnen we onze rol als zorgverzekeraar goed vervullen. We verbeteren op deze manier de ervaren kwaliteit van zorg en de gezondheid van onze klanten en we verlagen zo de kosten van de zorg om deze toegankelijk en betaalbaar te houden.