

## Zorginkoopbeleid ziekenhuizen

In een ziekenhuis wordt professionele zorg verleend door medisch specialisten en verpleegkundigen. Een ziekenhuis verleent twee soorten zorg: spoedzorg en zorg die planbaar is (electieve zorg). Bij spoedzorg is er meestal geen tijd om te kiezen en gaat u direct naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis. U kunt er vanuit gaan dat die zorg goed geregeld is; dichtbij, snel en efficiënt.

Bij electieve zorg is er wel tijd om zelf te kiezen en is er ook verschil tussen het aanbod. Sinds enkele jaren is er voor een groot aantal (planbare) ingrepen sprake van vrije prijsvorming. Hierdoor is marktwerking en concurrentie ontstaan en zijn er flinke verschillen in kwaliteit en prijs tussen de ziekenhuizen en Zelfstandige Behandel Centra (ZBC). Wij onderhandelen voor deze ingrepen uit naam van onze verzekerden over de kwaliteit, service, wachttijden en prijs. Wij concentreren ons daarbij op de zaken die voor u van belang zijn.

In dit document bespreken we de volgende onderwerpen:

- Wat we voor u willen betekenen
- We werken met uw wensen als uitgangspunt
- We doen het samen met de zorgaanbieders
  - o We sturen op kwaliteit
  - o We werken graag met de besten in het veld
- We hebben invloed in Den Haag
- We zorgen dat u de weg vindt in de zorg
- We bieden verrassend voordeel

### **Wat we voor u willen betekenen**

Wij vinden het erg belangrijk dat u, op het moment dat u ziekenhuiszorg nodig heeft, uw eigen keuze kunt maken naar welk ziekenhuis of Zelfstandig Behandelcentrum (ZBC) u gaat. Om u de kans te geven een weloverwogen keuze te maken, bieden wij informatie over de verschillende ziekenhuizen. Hoe lang de reistijd is, de wachttijd, de waardering van de patiënt, etc.

Wij willen uw zorgverzekering betaalbaar houden. Daarom maken we afspraken met ziekenhuizen tegen de best mogelijke prijzen, dus niet altijd de laagste prijs. Tevens zorgen we ervoor dat er voldoende zorg is ingekocht, zodat onze verzekerden niet geconfronteerd worden met (lange) wachttijden. Mocht er op een bepaald moment in een ziekenhuis toch lange wachttijden zijn, kunt u altijd bij onze afdeling Zorgbemiddeling terecht. Zij helpen u bij het vinden van een ziekenhuis of ZBC bij u in de buurt of iets verder weg, dat u wel snel kan helpen.

### **We werken met uw wensen als uitgangspunt**

De wensen van onze verzekerden zijn het uitgangspunt bij het maken van afspraken met ziekenhuizen en ZBC's. Om een goed beeld te krijgen van deze wensen, werken wij samen met regionale en landelijke patiëntenverenigingen. We doen onderzoek naar de ervaringen van onze verzekerden. Om deze ervaringen op een wetenschappelijk onderbouwde wijze te kunnen toetsen, zijn wij medeoprichter geweest van de Stichting Miletus. De Stichting Miletus is een samenwerkingsverband van zorgverzekeraars voor het meten van de ervaringen van de patiënt in de zorg. De uitkomst van de onderzoeken geeft ons een duidelijk beeld van de tevredenheid van de verzekerden over de kwaliteit van zorg.

Daarnaast hebben wij samen met Zorgbelang – de overkoepelende organisatie van de zuidelijke patiënten- en consumentenverenigingen - kwaliteitsindicatoren ontwikkeld op het gebied van informatievoorziening aan de patiënt. U moet daarbij denken aan zaken als aanwezigheid van informatiebrochures en opnameboekjes en één verpleegkundige als aanspreekpunt voor de patiënt. Wij toetsten ziekenhuizen en ZBC's hierop. De resultaten

worden besproken en als nodig maken we verbeterafspraken. De best presterende ziekenhuizen of ZBC's belonen we met een bonus.

Om ervoor te zorgen dat ziekenhuizen kindvriendelijk werken, hebben wij als eerste zorgverzekeraar samenwerking gezocht met de vereniging Kind en Ziekenhuis. Zij hebben duidelijk in kaart gebracht wat de wensen van kinderen en hun ouders of verzorgers zijn. Zoals de mogelijkheid voor ouders om dag en nacht bij hun kind te kunnen zijn. De voorwaarden van de vereniging hebben wij in onze overeenkomst opgenomen. Als een ziekenhuis kindvriendelijk is, krijgen zij de Smiley, het nationaal erkende keurmerk. Op onze website kunt u via Vergelijk & Kies terugvinden of een ziekenhuis dit keurmerk draagt (meer over Vergelijk en Kies onder het kopje 'We zorgen dat u de weg vindt in de zorg').

## **We doen het samen met de zorgaanbieders**

De zorgwereld verandert en de ziekenhuiszorg loopt voorop. Ook de verwachtingen van onze verzekerden veranderen, zij zijn beter geïnformeerd en kritischer over hun behandeling. We spelen in op deze veranderingen en laten onze verzekerden maximaal profiteren. We contracteren de beste kwaliteit zorg voor een faire prijs. Hiervoor gebruiken we het Kraljic-model, een inkoopmodel dat in het bedrijfsleven zijn meerwaarde al ruimschoots heeft bewezen. Het model helpt ons om de zorgvraag en het benodigde aanbod in kaart te brengen en op elkaar af te stemmen. En het geeft ons inzicht in welke zorg we het beste bij welke zorgaanbieder kunnen inkopen.

Onze samenwerking met ziekenhuizen en ZBC's is die van partners. We investeren gezamenlijk in projecten of innovaties die de verzekerde ten goede komen. Zoals bijvoorbeeld teledermatologie, waarbij de dermatoloog op afstand een diagnose kan stellen. Of nachtdialyse, waardoor nierpatiënten flexibeler kunnen omgaan met de tijden van hun dialyse.

## **We sturen op kwaliteit**

Ziekenhuizen en met name ZBC's moeten, om in aanmerking te komen voor een overeenkomst, voldoen aan minimum kwaliteitseisen. Deze kwaliteitseisen zijn door de Inspectie van de Gezondheidszorg aangedragen en worden ook door hen bewaakt. U kunt er dus altijd zeker van zijn, dat als wij een overeenkomst hebben gesloten, u er met een gerust hart naartoe kunt gaan! Bovendien hanteren wij onze eigen landelijke kwaliteitsnormen. Deze toetsen we op basis van de gegevens die de ziekenhuizen ons aanleveren. Daarnaast maken we ook nog specifieke kwaliteitsafspraken per ziekenhuis. Daarbij zijn onze uitgangspunten zijn:

- Patiënttevredenheid. Hoe hebben de verzekerden de zorg ervaren, was deze naar verwachting en tevredenheid?
- Processen en uitkomsten. Hoe is de zorg voor de verzekerden georganiseerd? Hoe zijn de resultaten (uitgedrukt in percentage doorligwonden, complicaties, heroperaties, etc.)?
- Innovatie van zorg. Is het ziekenhuis bij qua medisch technisch handelen en de organisatie van de zorg? Laat het ziekenhuis de patiënt bijvoorbeeld niet onnodig overnachten als een dagbehandeling mogelijk is? Worden de nieuwste operatietechnieken gebruikt (zoals bijvoorbeeld 'knoopsgat' operaties).?

De informatie over de resultaten, wordt besproken met de ziekenhuizen en ZBC's. Op basis hiervan worden vervolgafspraken gemaakt voor behoud van onderdelen die goed scoren en verbetering van de minder scorende onderdelen.

Wij zijn koploper op het terrein van inkoop van kwaliteit; in 2003 waren wij de eerste zorgverzekeraar die een zogenaamd prestatiecontract sloot met ziekenhuizen. Onze kwaliteitsnormen worden, in overleg met patiënten- en consumentenverenigingen, voortdurend geëvalueerd en verder aangepast.

Het voornemen is om de keuze voor kwaliteit nog duidelijker maken. Wij zullen onze verzekerden voor bepaalde ingrepen actiever gaan sturen naar ziekenhuizen die uitblinken. Dit is niet alleen in het belang van de verzekerde. Andere ziekenhuizen zullen hun kwaliteit verbeteren om zo ook in aanmerking te komen voor onze aanbeveling!

### **We werken graag met de besten in het veld**

De best scorende ziekenhuizen geven wij het predicaat 'voorkeursleverancier'. Deze ziekenhuizen hebben in onze ogen een prima balans gevonden voor de aspecten kwaliteit en prijs. Onze klanten zijn daar verzekerd van optimale zorg tegen een verantwoorde prijs. Dit geeft, net als in voorgaande alinea al werd genoemd, de andere ziekenhuizen een uitdaging om ook voorkeursaanbieder te worden. Deze gezonde competitie geeft de verzekerde het voordeel van meer kwaliteit, minder wachttijd en minder premiegroei.

### **We zorgen dat u de weg vindt in de zorg**

Wij vinden het belangrijk om onze leden te ondersteunen bij het maken van hun keuze tussen ziekenhuizen en klinieken op het moment dat ze daar behoefte aan hebben. Met 'Vergelijk & Kies' op onze internetsites kunt u informatie vinden over:

- afstand
- kwaliteit
- patiëntenoordeel
- vergoeding (volgens de aanspraken van de zorgverzekering 2008)
- wachttijden van de meest voorkomende behandelingen bij ziekenhuizen en klinieken in Nederland.

Deze service wordt gevoed en gestuurd door input vanuit patiënten-/consumentenorganisaties, klantenpanels en klantonderzoeken. Wij bouwen 'Vergelijk & Kies' de komende jaren verder uit, met meer zorgsoorten en meer informatie per zorgsoort.

Daarnaast staan op onze websites (unive.nl, vgz.nl, trias.nl en iza.nl) de zorggids, zorgvinder of overeenkomstenzoeker. Hierin staan alle adressen van de door Univé, VGZ, IZA en Trias gecontracteerde ziekenhuizen en ZBC's. Bovendien kunt u zien of een ziekenhuis voorkeurleverancier is.

### **We bieden verrassend voordeel**

Wij zijn bij ziekenhuizen zorg altijd op zoek naar verrassende toegevoegde waarde voor onze verzekerden. Dit doen we zowel in binnen- als buitenland. Soms liften we mee op bestaand aanbod en soms nemen we zelf het initiatief voor nieuwe diensten en services. Een aantal voorbeelden:

- Verzekerden die een staaroperatie krijgen, kunnen ervoor kiezen om - tegen een kleine eigen bijdrage - een lens op sterkte te laten implanteren, zodat een bril niet meer nodig is.
- Voor 2009 maken we steeds meer 'one-stop-shopping' afspraken: u kunt op één dag terecht voor een diagnose en - indien nodig- een ingreep. U gaat 's avonds weer naar huis.
- Onze verzekerden kunnen ervoor kiezen om voor het plaatsen van een knie- of heupprothese naar de Median-kliniek in Duitsland te gaan. Naast de 'gewone' operatie en herstel, revalideren onze verzekerden een aantal weken in een soort kuuroord, waarbij naast de fysieke revalidatie aandacht is voor lichaam en geest. De deelnemers zijn zeer enthousiast!