

Persbericht:

Reeuwijk, oktober 2009

Uitkomst Trendwatch Zorgconsument © 2009:

Zorgconsument steeds meer bewust van keuzevrijheid

Veranderingen worden zichtbaar in de manier waarop zorgconsumenten kiezen voor een zorginstelling. Waar consumenten in het verleden niet het gevoel hadden daadwerkelijk een keuze te hebben en hier ook geen urgentie toe voelden, heeft de consument anno 2009 steeds meer het besef dat hij kan kiezen in welke zorginstelling hij behandeld wordt. Dit is een van de opvallende uitkomsten van de Trendwatch Zorgconsument 2009 die deze week is verschenen. Ook in deze derde editie blijven de dominante keuzefactoren geld en afstand.

Is deze zorg verzekerd? Is het in de buurt?

Mensen die voor zorg of behandeling worden doorverwezen, vragen zich als eerste af of de behandeling door hun verzekeraar wordt vergoed. Vervolgens zoeken zij een aanbieder dicht bij huis. Beschikbaarheid (snel geholpen kunnen worden, voldoende capaciteit, geen wachtlijsten) blijft belangrijk en de zorgconsument vraagt een tweezijdige communicatie. Hij heeft behoefte aan informatie en hij wil gehoord worden. Zeer opvallend is dat in de keuze voor een zorgaanbieder de reputatie en het consult sterk in belang zijn toegenomen. De consument die op zoek gaat naar informatie over een ziekenhuis of verzorgings- en verpleeghuis zoekt dan met name informatie over de kwaliteit van de zorginstelling. Deze informatie wordt verkregen via een combinatie van bronnen, namelijk via naasten, internet en de huisarts. Één op de vier consumenten raadpleegt ook de zorgverzekeraar. Circa 20% van de ondervraagden is bereid meer te betalen voor een individuele keuze in het aanbod. Men wil dit onder meer besteden aan persoonlijke verzorging en aan communicatie- en audiovisuele middelen.

In lijn met de vorige Trendwatch wordt verschil waargenomen in gedrag tussen jongeren (non/light users) en ouderen (Users/heavy users). Jongeren lijken meer dan ouderen praktische zaken te betrekken bij het keuzeproces. Reisafstand, openingstijden en wachttijden zijn voor hen relatief belangrijke aspecten. De zorgconsument van morgen stelt dus andere eisen.

Trendwatch Zorgconsument©

Trendwatch Zorgconsument wordt jaarlijks in opdracht van CG Concepten gemaakt door Motivaction en is onder andere beschikbaar voor leden van de NVZ vereniging van ziekenhuizen en ActiZ, organisatie van zorgondernemers. In opdracht van twee Zeeuwse zorgaanbieders te weten Ziekenhuis Zeeland i.o. en Emergis, wordt de Zeeuwse Trendwatch gemaakt. Deze Zeeuwse variant is ook deze week verschenen. Trendwatch Zorgconsument geeft inzicht in de ontwikkeling van keuzes, de behoefte en de zorgconsumptie van de Nederlandse zorgconsument. De resultaten van de Trendwatch Zorgconsument 2009 geven alle aanleiding om de dialoog met de klant verder aan te gaan. Als de wens van de klant bekend is, kan de zorg daarop ingericht worden en innovaties meer afgestemd worden op de maat van de klant. Tevens kan de zorgverlener uitleggen waarom zij bepaalde keuzes maakt. Klant en zorgverlener komen met elkaar in contact, hetgeen beide partijen sterker maakt.

Zorgautonomie index©

Met de derde Trendwatch in beeld is het mogelijk een index te ontwikkelen die de mate van autonomie van (groepen) zorgconsumenten weergeeft. Zo kan men aan de hand van het indexcijfer op uniforme wijze een overzicht krijgen van de ontwikkeling van de rol van de zorgconsument. Nieuw aan de index is, in lijn met wat de Trendwatch weergeeft, dat het niet gaat over tevredenheid en de kwaliteitservaring, maar meer toekomstgericht opinie en gedrag in beeld brengt. De index wordt bepaald op basis van keuzen (de aspecten reputatie, advies en beschikbaarheid). Gekeken wordt naar het gesommeerde belang van deze keuzecriteria. De Zorgautonomie Index© verschijnt in 2010.

Casemanagement Groep

Casemanagement Groep is een netwerkorganisatie en kent onder andere een opleidingscentrum (CG Opleidingen) en een concept- en projectbureau (CG Concepten). Trendwatch Zorgconsument is een aanvulling op 'Het start bij de vraag', een programma dat voorziet in persoonlijke gesprekken met zorgconsumenten over hun keuzes en zorgconsumptie. De digitale insteek van de Trendwatch Zorgconsument in combinatie met de persoonlijke benadering van 'Het start bij de vraag' realiseert dat de burger een onafhankelijke stem krijgt in het debat over de veranderende gezondheidszorg. Hierbij wordt ook de mening van de klant van morgen gehoord. Meer informatie is te vinden op www.hetstartbijdevraag.nl.

Casemanagement Groep
Einsteinstraat 5-7
2811 EP Reeuwijk
T (0182) 522 075
info@casemanagementgroep.nl
www.casemanagementgroep.nl

Noot voor de redactie: Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met Casemanagement Groep, Dorien de Bont, manager commercieel, telefoon 0182 522 075.