

De Waardenkaart
van de Nederlandse
gezondheidszorg

**Welke
waarden vinden
mensen belangrijk
in de zorg?**

A De ArgumentenFabriek

W De Waardenkaart

 juni 2017

Inhoud

Zorgverzekeraars Nederland

Frank van den Berg

René Groot Koerkamp

Oscar Klein

De Argumentenfabriek

Sara Blink

Kees Kraaijeveld

Majelle Verbraak

Vormgeving

Willem van den Goorbergh

In samenwerking met:

Zorgverzekeraars Nederland



ZO WERKT **Z** DE ZORG

Waar staat wat in dit boek?

Introductie

- 3 Waarom denken over waarden in de zorg?
- 5 Het model: een waardenmatrix met negen clusters
- 8 De Waardenkaart Zorg telt 29 waarden

Belangrijke waarden gezondheidszorg

- 11 **Vrijheid** Patiënten en zorgverleners handelen autonoom.
- 13 **Rechtvaardigheid** Toegang tot, en betaling van zorg zijn rechtvaardig verdeeld.
- 15 **Puurheid** De zorg respecteert de onaantastbaarheid van het menselijk leven.
- 17 **Loyaliteit** We zijn loyaal en zorgen goed voor elkaar.
- 19 **Hiërarchie** Patiënten leggen hun lot in handen van de zorg.
- 21 **Empathie** We zorgen voor mensen die ziek zijn of hulp behoeven.
- 23 **Continuïteit** De zorg stelt mensen in staat het leven te leiden dat ze willen.
- 25 **Kwaliteit** De zorg is kwalitatief goed.
- 27 **Nut** Zorg is zinnig en zuinig.

Tot besluit

- 29 Literatuur
- 30 Over deze publicatie en het Platform Zó werkt de zorg
- 33 Meer weten en reageren?

Waarom denken over waarden in de zorg?

De gezondheidszorg is een van de populairste onderwerpen van het maatschappelijk debat in Nederland. Hoe hoog mag het eigen risico zijn? Hoe krijgen we de zorg voor ouderen op orde? Wat mogen ‘dure’ medicijnen kosten? En hoe roepen we een halt toe aan de bureaucratische rompslomp? Deze vragen domineren de politiek, de media en het werk van de 1,5 miljoen Nederlanders die in en om de zorg werken.

We vinden de zorg van groot belang. Maar wat zit er onder al die over elkaar heen tuimelende overtuigingen? Wat zijn de onderliggende waarden op basis waarvan we debatteren over de vragen hierboven? Zou het niet goed zijn als we daar beter zicht op zouden krijgen?

Dat zou zeker goed zijn, concludeert de Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving onlangs nog in haar Zorgagenda; ‘Investeren in een gezonde samenleving vanuit een perspectief van opbrengsten vergt allereerst een politiek maatschappelijk gesprek over de gedeelde waarden die aan investeringen ten grondslag liggen.’¹

Stevig doorvragen

Welke waarden zijn dat dan? Kunnen we die niet in kaart brengen? Met deze vragen kwam Zorgverzekeraars Nederland in de zomer van 2016 bij De Argumentenfabriek.

Het in kaart brengen van waarden is op zich al waardevol. Met waarden proberen mensen te verwoorden wat ze zich wensen voor ideale wereld of hoe mensen zich in een ideale wereld zouden gedragen. Inzicht hebben in welke waarden het maatschappelijk debat bepalen, is een belangrijke eerste stap in het vergroten van de sensitiviteit voor de pluriformiteit aan waarden in de samenleving. Een Waardenkaart maakt het ook makkelijker de diverse waardenvoorkeuren te herkennen die horen bij politieke stromingen of bij de specifieke rollen van de partijen in de zorg.

Met de term *waarden* doelen we dan op ‘grote woorden’, als solidariteit, zelfbeschikking of de onaantastbaarheid van het menselijke lichaam. Het zijn deze concepten die onze standpunten bepalen en die richting geven bij de keuzes die

we maken. Het in kaart brengen van waarden geeft inzicht in deze veelal onbewuste voorkeuren en helpt zo het niveau van de publieke discussie over de gezondheidszorg te verhogen. ²

Wie op zoek wil naar de onderliggende waarden, moet gesprekken voeren en daarbij dan stevig doorvragen. Waarom vind je dat belangrijk? Waarom? Waarom? Doorvragen, dat is wat Zorgverzekeraars Nederland is gaan doen. In een groot aantal denksessies, gesprekken en groepsinterviews heeft het team van René Groot Koerkamp ruim tweehonderd mensen het hemd van het lijf gevraagd; basisschoolleerlingen, patiënten, gezonde burgers, verpleegkundigen, psychologen, artsen, bestuurders in de zorg, professoren en tenslotte de leden van het *Platform Zó werkt de zorg*.

Steeds waren dit geanimeerde bijeenkomsten. Want, hoewel we niet gewend zijn om waarden onder woorden te brengen, vinden mensen het fijn de tijd te krijgen om samen na te denken over wat nou écht van belang is.

De ruwe opbrengst van de bijeenkomsten heeft Zorgverzekeraars Nederland samen met De Argumentenfabriek gestructureerd, volgens de methode van de fabriek. Dit boek,

De Waardenkaart Zorg, is het resultaat. We danken alle deelnemers voor hun denkwerk en hopen dat deze inventarisatie iedereen die op een fundamenteel niveau wil denken en discussiëren over de zorg een bruikbaar vocabulaire biedt.

Kees Kraaijeveld , Juni 2017

Het model: een waardenmatrix met negen clusters

Wat vinden mensen belangrijk in de zorg? Daarmee vragen we naar een kleurrijk pallet aan wensen. Mensen willen dat de zorg ze beter maakt, als ze ziek zijn. Ze willen een deskundige dokter waarop ze kunnen vertrouwen en ze willen respectvol worden behandeld.

Tegelijkertijd willen mensen iets te kiezen hebben. Ze willen minstens zulke goede zorg als de buurman. Ze willen er niet te veel voor betalen en ze willen niet dat er in de zorg, inmiddels de grootste sector van Nederland, met de grootste banengroei, te veel geld wordt uitgegeven.

Wie op zoek gaat naar waarden in de zorg, ziet al gauw door de bomen het bos niet meer. Wat dan houvast biedt, zijn de op empirisch onderzoek gestoelde waardenmodellen die psychologen en sociologen de afgelopen decennia hebben ontwikkeld.

Morele psychologie

Bij De Argumentenfabriek maken we voor onze Waardenkaarten gebruik van de zes morele waardenclusters van de Amerikaanse psycholoog Jonathan Haidt. [🔗](#) Waardenclusters zijn verzamelingen van min of meer gelijksoortige waarden. Het zijn voor Haidt de universele morele fundamenten waarop menselijke morele voorkeuren zich ontwikkelen. Zoals we onze smaak vormen op basis van de vijf smaakgebieden op onze tong, zo vormen waardenvoorkeuren zich vanuit deze waardenclusters.

Haidt onderscheidt drie meer ideële waardenclusters, Vrijheid, Rechtvaardigheid en Puurheid en drie, wat meer sociale waardenclusters; Loyaliteit, Hiërarchie en Empathie.

Naast morele waarden streven mensen ook allerlei meer praktische waarden na. Denk aan het voorkomen van ziekten of het verlangen om schaarse middelen zo effectief mogelijk te besteden. Deze praktische waarden zijn ook te categoriseren. We onderscheiden bij de fabriek hierbij ook drie clusters. Het cluster Continuïteit bevat waarden over voortbestaan en welzijn. Het cluster Kwaliteit gaat over waarden die betrekking hebben op de kwaliteit van processen en eindproducten. In het cluster Nut staan de waarden die te maken hebben met nutsmaximalisatie en efficiëntie.

Met de praktische waarden erbij komen we tot een waardenmatrix met negen clusters, die we op de volgende pagina schematisch hebben weergegeven. De aard van deze clusters zullen we uitvoeriger beschrijven als we, verderop in de boek, per cluster de waarden beschrijven en de wijze waarop mensen in hun dagelijks taalgebruik uiting geven aan deze waarden als ze praten over de zorg.

Wat zijn de negen waardenclusters?

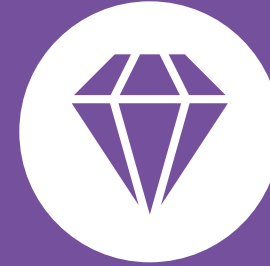
Vrijheid



Rechtvaardigheid



Puurheid



Loyaliteit



Hiërarchie



Empathie



Continuïteit



Kwaliteit



Nut



De Waardenkaart Zorg telt 29 waarden

Het doel van het maken van een Waardenkaart is onderzoeken en in kaart brengen wat mensen belangrijk vinden. Dit doen we bij De Argumentenfabriek altijd door aan de hand van praktische voorbeelden en argumenten mensen te laten verwoorden hoezo ze een bepaalde kwestie of een specifiek argumenten nou zo belangrijk vinden.

Het maken van een Waardenkaart begint dus bij het inventariseren van overtuigingen. Met deze overtuigingen proberen mensen te verwoorden wat ze belangrijk vinden. Zo kan een verpleegkundige zeggen dat hij blij is met de waardering die hij krijgt. Waarom is die waardering zo belangrijk voor deze verpleegkundige? Alleen door hiernaar te vragen kun je dan achterhalen dat zo iemand dan vooral trots is op zijn werk, trots op zijn vak, trots op de zorg. Zo komt dan de waarde trots boven water. En trots, weten we uit de waardenleer van Haidt, die hoort in het waardencluster Loyaliteit. Op een Waardenkaart benoemen we zo binnen elk van de negen

clusters de belangrijkste waarden. Zo draait het bij het cluster Rechtvaardigheid in de zorg om de waarden gelijkheid, solidariteit, wederkerigheid en evenredigheid. Dit zijn verschillende woorden, die staan voor verschillende overtuigingen, maar ze raken allemaal aan de wijze waarop de kosten en de mate van toegang tot de zorg *rechtvaardig* zijn verdeeld.

Op deze Waardenkaart Zorg zijn we zo gekomen tot in totaal 29 waarden. Vanzelfsprekend zijn deze ook allemaal anders te benoemen. Zo is *zinnig* hetzelfde als *doeltreffend*. *Zuinig* is vrijwel identiek aan *efficiënt*. We hebben hier na rijp beraad gekozen voor de waarden zinnig en zuinig omdat deze nu eenmaal in de zorg veel worden gebruikt.

De 29 waarden dekken in elk geval het hele scala van waarden dat in het debat over de zorg een rol speelt; van de meer klassieke waarden als traditie, heiligheid en wederkerigheid, tot meer moderne waarden als vooruitgang, zelfbeschikking en solidariteit.

Boven deze diversiteit aan waarden ligt nog een veel grotere pluriformiteit, die van de daadwerkelijk uitgesproken overtuigingen. Mensen hebben het veelal niet expliciet over *veiligheid* als ze de waarde veiligheid bedoelen. Een arts kan zeggen dat ze het belangrijk vindt 'protocollen te volgen'. Pas na doorvragen, blijkt dat het haar daarbij primair om de veiligheid gaat. Zo komen we dan tot een expliciete overtuiging: 'Zorgverleners volgen protocollen om de veiligheid van patiënten en medewerkers te garanderen.' Die plaatsen we vervolgens achter de waarde veiligheid in het waardencluster Kwaliteit. Kwalitatief goede zorg betekent voor behandelaars dus veilige zorg, maar het is ook meer dan dat, dat laten de overtuigingszinnen mooi zien.

Hebben we de hele kaart alleen gemaakt vanuit het perspectief van de zorgverlener? Nee. De uitspraken die Zorgverzekeraars Nederland heeft verzameld zijn gedaan door allerlei mensen, dokters, psychologen, verpleegkundigen, professoren, bestuurders in de zorg, patiënten, gewone burgers, zelfs kinderen. Het perspectief op de kaart varieert

dus ook, van de kant van de individuele belasting- en premiebetalende burger tot een verondersteld algemeen perspectief, als dat van 'de zorg', of 'de samenleving.'

Op de volgende pagina's zullen we steeds per waardencluster laten zien welke typerende uitspraken mensen doen als ze een bepaalde waarde onder woorden proberen te brengen. Ook zullen we, zoals beloofd, bij elk 'uitgeklapt' waardencluster een korte toelichting geven.

Daarbij zal de lezer merken dat hij of zij niet alle waarden zal kunnen onderschrijven die op de kaart staan. Sommige waarden of overtuigingen kunnen zelfs weerzin wekken. Tegelijkertijd zal iedereen wel warm lopen voor een aantal waarden en er een paar extra belangrijk vinden. Iedereen heeft immers zijn eigen overtuigingen met daaronder een persoonlijk waardenprofiel.

Bij het maken van deze kaart hebben we geprobeerd de waarden die mensen belangrijk vinden in de zorg te inventariseren, zonder een oordeel over het relatieve belang van deze waarden.

Welke waarden vinden mensen belangrijk in de gezondheidszorg?

Vrijheid

Zelfbeschikking

Professionele autonomie

Privacy

Rechtvaardigheid

Gelijkheid

Solidariteit

Wederkerigheid

Evenredigheid

Puurheid

Onaantastbaarheid

Heiligheid

Zuiverheid

Loyaliteit

Saamhorigheid

Trots

Hiërarchie

Autoriteit

Vertrouwen

Traditie

Empathie

Betrokkenheid

Dienstbaarheid

Geborgenheid

Verantwoordelijkheid

Continuïteit

Gezondheid

Zelfredzaamheid

Rust

Kwaliteit

Deskundigheid

Veiligheid

Menselijke maat

Nut

Zinnig

Vooruitgang

Zuinig

Rekenschap

Vrijheid **Patiënten en zorgverleners handelen autonoom.**

In het waardencluster Vrijheid draait het om het verlangen naar positieve vrijheid en om de weerzin tegen de repressieve inperking van vrijheden.

Op de Waardenkaart Zorg staat de waarde zelfbeschikking vanzelfsprekend centraal. Patiënten willen keuzevrijheid en zelf de regie hebben over de zorg die ze nodig hebben. De overtuiging dat mensen vrij zijn om hun eigen moment van sterven te bepalen, herkennen we natuurlijk uit de debatten over euthanasie en voltooid leven.

In een sector waarin honderdduizenden hoogopgeleide professionals werken, kan de waarde professionele autonomie niet verrassen. Zorgverleners willen in vrijheid kunnen overwegen en beslissen wat het beste is voor hun patiënt.

Tegelijkertijd heeft dit zo wenselijke autonome handelen van zorgverleners en patiënten zijn grenzen. In de zorgsector is vertrouwelijkheid onmisbaar. Patiënten hebben recht op de bescherming van hun persoonlijke levenssfeer. De meeste zorgverleners zijn gebonden aan hun beroepsgeheim. Deze overtuigingen hebben we geschaard onder de waarde privacy.

Wat zijn uitspraken waarmee mensen uiting geven aan waarden in het cluster vrijheid?

Vrijheid



Zelfbeschikking

- 'Patiënten hebben keuzevrijheid in de zorg die ze krijgen.'
- 'Patiënten houden regie over eigen zorg.'
- 'Mensen zijn vrij om de invulling van hun leven en sterven te bepalen.'
- 'Patiënten zijn een volwaardige gesprekspartner (*shared decision making*).'
- 'Patiënten worden goed geïnformeerd over de gevolgen van een behandeling (*informed consent*).'

Professionele autonomie

- 'Zorgverleners zijn opgeleid om professioneel te oordelen en in vrijheid beslissingen te nemen.'
- 'Zorgverleners kunnen het beste beslissen wat de beste zorg is voor een patiënt.'

Privacy

- 'De privacy en vertrouwelijkheid van persoonlijke informatie is gewaarborgd.'
- 'Patiënten hebben recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer.'
- 'Zorgverleners beschermen de privacy met hun beroepsgeheim.'

Rechtvaardigheid



Puurheid



Loyaliteit



Hiërarchie



Empathie



Continuïteit



Kwaliteit



Nut



Rechtvaardigheid Toegang tot, en betaling van zorg zijn rechtvaardig verdeeld.

In het waardencluster Rechtvaardigheid gaat het vooral om de rechtvaardige verdeling van de betaling van zorg en de toegang tot de zorg. De ingevoerde lezer herkent hierin direct *betaalbaarheid* en *toegankelijkheid*, die – naast *kwaliteit*– de uitgangspunten vormen van de huidige Zorgverzekeringswet. De reden waarom deze twee voor de zorg zo belangrijke termen de Waardenkaart Zorg uiteindelijk niet hebben gehaald, is dat bij doorvragen naar het waarom van bijvoorbeeld *toegankelijkheid* er een grote diversiteit aan overtuigingen boven water komt. Zo is voor de één *toegankelijkheid* belangrijk vanwege de gewenste gelijkheid – een waarde die thuishoort in dit cluster Rechtvaardigheid. Terwijl *toegankelijkheid* voor een ander van belang is vanwege de gewenste verantwoordelijkheid, een waarde die thuishoort onder het cluster Empathie. Voor *betaalbaarheid* geldt hetzelfde, ook deze instrumentele waarde kunnen mensen van belang vinden vanwege allerlei onderliggende waarden.

In het waardencluster Rechtvaardigheid zijn, ook op deze Waardenkaart Zorg de verschillende opvattingen te herkennen van wat mensen onder Rechtvaardigheid verstaan. Voor de een is dat gelijkheid: gelijke gezondheidszorg voor iedereen.

Anderen hebben een meer klassieke opvatting van Rechtvaardigheid, namelijk dat iedereen krijgt wat hem of haar toekomt. Deze opvatting hoort bij de waarde evenredigheid.

Over de waarden solidariteit en wederkerigheid hebben we in Nederland, waar we de zorg solidair en collectief hebben georganiseerd, stevige overtuigingen. De sterken helpen de zwakken. Dat spreekt voor de meeste mensen vanzelf.

Tegelijkertijd is deze solidariteit niet zonder grenzen. Met het stijgen van de zorgkosten, lijken ook de overtuigingen achter de waarde wederkerigheid te winnen aan belang.

Rechtvaardigheid gaat over verdeling, maar zeker niet alleen over de verdeling van geld. Een overtuiging als ‘Gezond gedrag wordt beloond’ onder de waarde wederkerigheid kan gaan over geld, maar bijvoorbeeld ook over andersoortige beloningen, zoals status of complimenten. Een ander voorbeeld in dezen is de overtuiging ‘Wie jong is draagt bij aan de zorg voor oudere generaties’, onder solidariteit. Deze gewenste inter-generatonele solidariteit kan financieel zijn, maar evengoed de vorm hebben van mantelzorg.

Wat zijn uitspraken waarmee mensen uiting geven aan waarden in het cluster rechtvaardigheid?

Vrijheid



Rechtvaardigheid



Puurheid



Gelijkheid

- 'Iedereen heeft recht op gelijke gezondheid, ongeacht inkomen, opleidingsniveau of afkomst.'
- 'Alle Nederlanders zijn verzekerd voor dezelfde zorg.'

Solidariteit

- 'Wie gezond is draagt bij aan de zorgkosten van mensen die ziek zijn.'
- 'Wie een hoog inkomen heeft, draagt meer bij aan zorgkosten dan wie een laag inkomen heeft.'
- 'Wie jong is draagt bij aan de zorg voor oudere generaties.'

Wederkerigheid

- 'Wie meer wil betalen voor de zorg, heeft recht op betere zorg.'
- 'Gezond gedrag wordt beloond.'
- 'Mensen hoeven geen hulp te verwachten als ze niet willen bijdragen aan de zorg.'
- 'Mensen houden in hun zorgkeuzes rekening met het draagvlak voor solidariteit.'

Evenredigheid

- 'Ieder mens krijgt de zorg die hem of haar toekomt.'
- 'Mensen kunnen aanspraak maken op zorg maar wie wat krijgt, is maatwerk.'

Loyaliteit



Hiërarchie



Empathie



Continuïteit



Kwaliteit



Nut



Puurheid De zorg respecteert de onaantastbaarheid van het menselijk leven.

Het waardencluster Puurheid is het meest ideële van de drie ideële waardenclusters. In dit cluster horen waarden die gaan over reinheid⁴ en over het, veelal religieuze, ontzag voor wat *heilig* is.

In de zorg gaat het in het cluster Puurheid om fundamentele uitgangspunten zoals de onaantastbaarheid van het menselijk lichaam, een waarde die is vastgelegd in onze grondwet.

De veronderstelde heiligheid van ieder mensenleven is eveneens van belang voor de zorg. Denk aan het maatschappelijk debat over voltooid leven, waarin de idee dat het niet aan de mens is te beslissen over leven en dood, botst met het idee van zelfbeschikking uit het cluster Vrijheid.

De waarde zuiverheid heeft in de zorg vele gedaanten. Zo is de waarde dat *natuurlijk* goed is en *onnatuurlijk* slecht, een van de drijvende krachten achter de hedendaagse anti-vaccinatiebeweging. Het stuit deze mensen tegen de borst om ‘chemicaliën’ te injecteren in een gezond kind, zelfs als dit met oog op de volksgezondheid noodzakelijk is.

Voor zorgverleners kan zuiverheid betekenen dat ze bewust afzien van onnodig medisch handelen. Nog afgezien van dat dit kosten besparen kan, vindt men het ook waardevol om ‘de natuur zijn werk te laten doen.’

Wat zijn uitspraken waarmee mensen uiting geven aan waarden in het cluster puurheid?

Vrijheid



Rechtvaardigheid



Puurheid



Onaantastbaarheid

- 'Ieder mens heeft recht op onaantastbaarheid van zijn lichaam.'
- 'Er zijn grenzen aan in hoeverre er aan het menselijk lichaam gesleuteld mag worden.'

Heiligheid

- 'Ieder mensenleven is beschermwaardig.'
- 'Het is niet aan de mens om te beslissen over leven en dood.'

Zuiverheid

- '*Natuurlijk* en *authentiek* is goed, *onnatuurlijk* of *chemisch* is slecht.'
- 'Zorgverleners grijpen niet in zolang mensen het zelf redden.'

Loyaliteit



Hiërarchie



Empathie



Continuïteit



Kwaliteit



Nut



Loyaliteit **We zijn loyaal en zorgen goed voor elkaar.**

Loyaliteit is de eerste van de drie sociale waardenclusters. Het draait hierbij vooral om de gewenste verbondenheid met de eigen gemeenschap, om het bijeen houden van de groep.

Het belang van Loyaliteit komt duidelijk naar voren bij wat mensen belangrijk vinden aan de gezondheidszorg. De zorg is bij uitstek iets wat 'we' met elkaar goed willen regelen. De toegankelijkheid van de zorg voor iedereen in Nederland is niet alleen een kwestie van Rechtvaardigheid, maar komt hier terug vanuit een andere motief, vanuit de waarde die we hier met de term saamhorigheid hebben aangeduid.

Het relatief hoge kwaliteitsniveau van de zorg in Nederland is iets waar mensen ook echt fier op zijn. De waarde trots heeft allereerst betrekking op het zorgsysteem als zodanig. Mensen willen graag dat het goed is geregeld en dat het goed geregeld blijft.

Trots is ook een waarde die nadrukkelijk hoort bij het perspectief van de zorgverleners. Zij zijn trots op het mooie werk dat ze doen.

Wat zijn uitspraken waarmee mensen uiting geven aan waarden in het cluster loyaliteit?

Vrijheid



Rechtvaardigheid



Puurheid



Loyaliteit



Saamhorigheid

- 'Een samenleving waarin wij voor elkaar zorgen is een prettige samenleving.'
- 'We zorgen er samen voor dat iedereen zorg en ondersteuning krijgt waar nodig en gewenst.'

Trots

- 'In Nederland is de zorg goed geregeld en dat houden we zo.'
- 'Zorgen voor iemand is dankbaar werk en levert voldoening en waardering op.'

Hiërarchie



Empathie



Continuïteit



Kwaliteit



Nut



Hiërarchie **Patiënten leggen hun lot in handen van de zorg.**

Met het waardencluster Hiërarchie hebben we in het egalitaire Nederland vaak aanvankelijk wat moeite. Hiërarchie gaat als sociaal waardencluster over de gewenste ordening van gemeenschappen en menselijke relaties. Het is de sfeer van de gezagsverhoudingen. ⁵

Ook in de zorg spelen de waarden uit het cluster Hiërarchie een belangrijke rol. Zorgverleners kennen mensen nog altijd graag een natuurlijke autoriteit toe. Ook in tijden van zelfredzaamheid en *shared decision making* willen mensen, zeker als ze ziek zijn, graag hun lot in de handen van de dokter kunnen leggen. Autoriteit wordt positief gewaardeerd.

Bij autoriteit hoort vanzelfsprekend ook vertrouwen. Mensen willen erop kunnen vertrouwen dat als ze ziek worden ze zorg krijgen. En eenmaal ziek willen mensen kunnen vertrouwen op hun zorgverlener.

De gezondheidszorg blijft, ondanks alle snelle ontwikkelingen en innovaties, ook een conservatieve sector. De waarde traditie telt. Zorgverleners hechten aan het behoud van bewezen praktijken, patiënten vinden het fijn om in het ziekenhuis terecht te kunnen waar ze traditioneel naartoe gaan, waar hun dochter is geboren, hun vader is gestorven.

Wat zijn uitspraken waarmee mensen uiting geven aan waarden in het cluster hiërarchie?

Vrijheid



Rechtvaardigheid



Puurheid



Loyaliteit



Hiërarchie



Empathie



Autoriteit

- 'Wie ziek is, kan zijn lot overlaten aan de zorg.'
- 'Zorgverleners krijgen respect voor hun ervaring en deskundigheid.'
- 'De politiek beslist over de grenzen van de zorg en verschaft legitimiteit aan het zorgstelsel.'

Vertrouwen

- 'Wie zorg nodig heeft, is afhankelijk van andere mensen en vertrouwt op goede zorg.'
- 'Bij goede zorg scheppen zorgverleners realistische verwachtingen bij de patiënt en creëren zij vertrouwen.'
- 'Mensen in de zorg zijn eerlijk en handelen in het belang van de patiënt.'

Traditie

- 'Bij veranderingen in de zorg is het zaak te behouden wat waardevol is.'
- 'Zorgverleners hechten aan behoud van bewezen praktijken.'

Continuïteit



Kwaliteit



Nut



Empathie We zorgen voor mensen die ziek zijn of hulp behoeven.

De laatste van de drie sociale waardenclusters is Empathie. Tot dit cluster behoren de waarden die betrekking hebben op de wens om te zorgen voor wat kwetsbaar is.

Empathie is voor veel zorgverleners natuurlijk de drijvende kracht in het werk dat ze doen. Zorgzaamheid, daar draait het om. Wat mensen belangrijk vinden aan de zorg is het zorgen voor mensen die ziek zijn en die hulp nodig hebben. Het draait primair om de betrokkenheid bij de patiënt, om persoonlijk contact, om medeleven, om tijd en aandacht en om een luisterend oor.

Het is voor vele zorgverleners letterlijk een roeping om voor anderen te willen zorgen. Anderen, denk daarbij ook aan de

vele mantelzorgers, spreken van een ‘uiting van naastenliefde’. Empathie is de reden om dienstbaarheid te onderstrepen.

Bij ‘zorgen voor’ hoort ook het bieden van bescherming en geborgenheid. Mensen vinden het belangrijk dat iemand die ziek of hulpbehoevend is, verzorgd kan worden in een veilige en vertrouwde omgeving.

Tenslotte kan Empathie ook de drijfveer zijn achter het uitgangspunt dat we met elkaar verantwoordelijk zijn voor het organiseren van goede zorg. Zo blijkt dat de toegankelijkheid van het zorgstelsel niet alleen van belang is vanuit de clusters Rechtvaardigheid en Loyaliteit, maar ook vanuit het cluster Empathie.

Wat zijn uitspraken waarmee mensen uiting geven aan waarden in het cluster empathie?

Vrijheid



Rechtvaardigheid



Puurheid



Loyaliteit



Hiërarchie



Empathie



Betrokkenheid

- 'In de zorg staat persoonlijk contact en erkenning van de patiënt centraal.'
- 'In de zorg zijn medewerkers empathisch en leren de patiënt en zijn behoeften kennen.'
- 'Zorgverleners nemen de tijd voor patiënten en bieden hen een luisterend oor.'
- 'Zorgverleners werken vanuit bevlogenheid.'

Dienstbaarheid

- 'In de zorg staat de beste zorg voor de patiënt altijd voorop.'
- 'Het regelen of geven van zorg is een uiting van naastenliefde.'
- 'Zorgverleners zien het als een roeping om voor anderen te zorgen.'

Geborgenheid

- 'Zorgverlening vindt plaats in een vertrouwde en veilige omgeving.'

Verantwoordelijkheid

- 'We zijn in Nederland verantwoordelijk voor goede zorg voor mensen die dat nodig hebben.'

Continuïteit



Kwaliteit



Nut



Continuïteit De zorg stelt mensen in staat het leven te leiden dat ze willen.

Naast de waarden uit de zes morele waardenclusters spelen in het denken over de zorg ook vele, meer praktische waarden een rol. Het eerste praktische waardencluster is Continuïteit. Hierbij draait om de primaire wens tot overleven, bijvoorbeeld het blijven bestaan van de eigen organisatie, of – in de zorg – om het gezond in leven blijven.

Het waardencluster Continuïteit gaat in de zorg om het welzijn van mensen. De zorg stelt mensen in staat om het leven te leiden dat ze willen, in goede gezondheid. Geen wonder dat mensen, gevraagd naar wat ze belangrijk vinden aan de zorg, met gezondheid op de proppen komen. Goede zorg draait immers om het voorkomen en genezen van ziekte. Je wilt als mens leven. Je wilt, als het even kan, gezond leven.

Ook als gezond leven er niet (meer) inzit, dan willen

mensen graag dat de zorg mensen helpt om te kunnen blijven participeren in de samenleving. Ondanks eventuele beperkingen, willen mensen een volwaardig leven kunnen leiden. Deze uitspraken hebben we samengebracht onder de waarde zelfredzaamheid.

Wat mensen verder belangrijk vinden aan de zorg is de wetenschap dat, mochten ze ziek worden, ze toegang hebben tot goede zorg. Deze laatste wens, de gemoedrust die de zorg moet bieden, hebben we geschaard onder de waarde rust. Onder rust valt ook de veel geuite behoefte aan communicatieve en administratieve rust. Zowel zorgverleners als patiënten vinden het in de zorg belangrijk dat er heldere communicatie en informatie is, zonder rompslomp en administratieve ingewikkeldheden.

Wat zijn uitspraken waarmee mensen uiting geven aan waarden in het cluster continuïteit?

Vrijheid



Rechtvaardigheid



Puurheid



Loyaliteit



Hiërarchie



Empathie



Continuïteit



Kwaliteit



Nut



Gezondheid

- 'Gezond zijn, is belangrijk voor een volwaardig en gelukkig leven.'
- 'Goede zorg focust op lichamelijk en mentaal welbevinden en het vermogen dagelijkse verrichtingen te doen.'
- 'Goede zorg is voorkomen en genezen van ziekte.'

Zelfredzaamheid

- 'Zorg draagt eraan bij dat mensen kunnen participeren in de samenleving.'
- 'Patiënten kunnen zoveel mogelijk zelfstandig leven binnen hun eigen netwerk.'
- 'Mensen kunnen door ondersteuning een volwaardig leven leiden ondanks hun beperkingen.'

Rust

- 'Bij goede zorg weten patiënten waar ze aan toe zijn door heldere informatie en tijdige communicatie.'
- 'Patiënten kunnen erop vertrouwen dat ze goed verzekerd zijn.'

Kwaliteit De zorg is kwalitatief goed.

Het tweede praktische waardencluster is Kwaliteit. In dit cluster draait het om de kwaliteit van producten, diensten en processen. De waarden uit dit cluster schurken veelal aan tegen de grote idealen uit het morele waardencluster Puurheid – denk bijvoorbeeld aan de waarde zuiverheid – maar worden toch echt gezien als waarden op zichzelf.

Ook in de zorg is dit het geval. De waarden in het cluster Kwaliteit – deskundigheid, veiligheid en de menselijke maat – lijken instrumenteel en dus vooral ten dienste van andere waarden, zoals de gezondheid van de patiënt of de dienstbaarheid die ook bij goede zorg hoort. Toch is kwaliteit ook iets dat mensen ten principale wensen. De zorg moet kwalitatief goed zijn.

De waarde deskundigheid voelt voor zorgverleners dan ook niet instrumenteel, maar als een noodzakelijke voorwaarde voor het uitoefenen van het vak. Zorgverleners willen bevoegd

en bekwaam zijn, werken volgens de laatste inzichten en de kwaliteit van de zorg in de gaten houden. Patiënten, politiek, zorginkopers en toezichthouders verwachten vanzelfsprekend ook niet anders.

Veiligheid is ook niet meer weg te denken uit de zorg. Het principe dat zorgverleners hun patiënten niet schaden is natuurlijk al zo oud als de eed van Hippocrates.

De waarde menselijke maat wordt op tal van manieren verwoord. De behoeften van de patiënt moeten leidend zijn en niet de wet- en regelgeving van ‘het systeem’. De zorg moet nabij zijn. Mensen willen een goed bereikbaar en herkenbaar aanspreekpunt hebben, als ze de medische molen ingaan. Kwalitatief goede zorg betekent ook dat zorgverleners en zorginkopers rekening weten te houden met de verschillen tussen mensen en met de sociale context van de patiënt.

Wat zijn uitspraken waarmee mensen uiting geven aan waarden in het cluster kwaliteit?

Vrijheid



Rechtvaardigheid



Puurheid



Loyaliteit



Hiërarchie



Empathie



Continuïteit



Kwaliteit



Nut



Deskundigheid

- 'In de zorg streven mensen naar de best mogelijke zorg volgens de laatste inzichten en richtlijnen.'
- 'Zorgverleners die zichzelf niet deskundig vinden, roepen de hulp in van deskundige collega's.'
- 'Goede zorg is voorkomen en genezen van ziekte en ondersteuning gericht op levenskwaliteit.'
- 'Zorgverleners zijn altijd bevoegd en bekwaam om hun werkzaamheden uit te voeren.'
- 'Zorgverleners monitoren de kwaliteit van de zorg en zijn hierop aanspreekbaar.'

Veiligheid

- 'Zorgverleners schaden hun patiënten niet.'
- 'Zorgverleners garanderen de veiligheid van de behandelrelatie.'
- 'Zorgverleners volgen protocollen om de veiligheid van patiënten en medewerkers te garanderen.'

Menselijke maat

- 'Bij goede zorg staan de patiënt en oplossingen voor zijn probleem centraal (en niet *het systeem*).'
- 'Bij goede zorg houden zorgverleners en zorginkopers rekening met verschillen tussen mensen.'
- 'Bij goede zorg houden zorgverleners rekening met de sociale context van de patiënt.'
- 'Zorg is binnen een redelijke termijn en afstand beschikbaar.'
- 'Patiënten hebben behoefte aan een goed bereikbaar, herkenbaar en vast aanspreekpunt.'

Nut **Zorg is zinnig en zuinig.**

Het negende en laatste waardencluster is het cluster Nut – of *Utility*, zoals de Britten zeggen. Dit cluster heeft betrekking op de waarden die samenhangen met de eveneens diep menselijke wens om nut te maximaliseren: zoveel mogelijk opbrengst, tegen zo laag mogelijk kosten. Waarden die in dit cluster thuis horen zijn bijvoorbeeld praktische wensen als groei en nut, maar ook doeltreffendheid en efficiëntie.

Zinnig en zuinig, zijn de termen waar het dan nu in de zorg vooral om gaat. De bijdrage van de zorg ‘aan een productieve samenleving’ moet zo groot mogelijk zijn, maar tegelijkertijd is méér zorg niet altijd beter. Weten wanneer wel en wanneer niet te behandelen vinden mensen voor de zorg van groot belang. Verspilling moet worden voorkomen. De zorgkosten mogen niet onbeperkt doorgroeien. Ook hier komt de betaalbaarheid als uitgangspunt dus weer terug.

Permanente ontwikkeling – en dan vooral meer kunnen doen met minder geld – die moet komen van innovaties. Vooruitgang is daarom iets wat mensen van belang vinden in de zorg.

Bij nutsmaximalisatie hoort ook dat zorgverleners zichzelf rekenschap geven van wat voor behandelingen ze voorschrijven. Dat zorgverleners verantwoording afleggen voor wat ze doen, is ook iets wat mensen belangrijk vinden in de zorg.

Wat zijn uitspraken waarmee mensen uiting geven aan waarden in het cluster nut?

Vrijheid



Rechtvaardigheid



Puurheid



Loyaliteit



Hiërarchie



Empathie



Continuïteit



Kwaliteit



Nut



Zinnig

- 'Zorg is doeltreffend.'
- 'De zorg besteedt de schaarse middelen zo effectief mogelijk.'
- 'Zorg draagt bij aan een productieve samenleving.'
- 'Meer zorg leidt niet altijd tot betere zorg.'

Vooruitgang

- 'Innovaties maken de zorg goedkoper en beter.'
- 'In de zorg blijven organisaties bestaan door zich te blijven ontwikkelen.'

Zuinig

- 'In de zorg gaan mensen zuinig om met beschikbare middelen en wordt verspilling voorkomen.'
- 'Om de zorg betaalbaar te houden, mogen de zorgkosten niet onbeperkt groeien.'

Rekenschap

- 'Zorgverleners verantwoorden zich voor voorgeschreven behandelingen.'
- 'Zorgverleners bewijzen dat gedeclareerde zorg daadwerkelijk geleverd is.'

Literatuur

- 1 Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RV&S) (2017), De Zorgagenda voor een gezonde samenleving (publicatie 17-04).
- 2 Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) (2003), Waarden, normen en de last van het gedrag (rapport nr. 68).
- 3 Haidt, Jonathan (2012), The Righteous Mind, Why Good People Are Divided by Politics and Religion, Pantheon Books.
- 4 Verplaetse, Jan (2008), Het morele instinct, Over de natuurlijke oorsprong van onze moraal, Uitgeverij Nieuwezijds.
- 5 Buunk, Willem (2016,) Waardenbenadering Leefomgeving .

Over deze publicatie en het Platform Zó werkt de zorg

De publicatie van deze Waardenkaart Zorg is het resultaat van de samenwerking tussen Zorgverzekeraars Nederland en De Argumentenfabriek. Daarbij komt de waardentheorie en de structuur primair van de fabriek. Zorgverzekeraars Nederland heeft de denksessies gedaan en het verdere onderzoek laten doen. Het team van René Groot Koerkamp heeft zo in totaal ruim tweehonderd mensen gevraagd wat zij nou het belangrijkste vinden in de zorg. Dit waren basisschoolleerlingen, patiënten, gezonde burgers, verpleegkundigen, psychologen, artsen, bestuurders in de zorg en professoren.

Een eerste versie van deze Waardenkaart Zorg hebben we vervolgens voorgelegd aan de leden van het *Platform Zó werkt de zorg*. Maar wat is dit voor gremium? Dat leggen we hier graag uit.

Het *Platform Zó werkt de zorg* is een samenwerkingsverband van partijen uit de zorg. Voor alle betrokkenen is het doel van het platform: inzichtelijk maken hoe het Nederlandse zorgstelsel werkt. Heldere en onpartijdige informatie over de zorg, dat is

de missie. Het platform brengt in kaart hoe het Nederlandse zorgstelsel feitelijk in elkaar zit. Voorbeelden daarvan zijn het boek *Zó werkt de zorg in Nederland*, de onlangs verschenen special *Zó werkt de huisartsenzorg* en de *Zó werkt de zorg*-app.

Wie zijn de hoofdrolspelers in de zorg en wie doet dan wat? Hoe zit de wetgeving in elkaar? En hoe lopen de geldstromen? Op dat soort vragen geven de producten van het platform een zo feitelijk en neutraal mogelijk antwoord. Doel is hiermee het maatschappelijk debat over de zorg naar een hoger plan te tillen.

Deze Waardenkaart Zorg hebben we gemaakt met hetzelfde doel. Het is een poging een feitelijke beschrijving te geven van wat mensen belangrijk vinden in de zorg. Tijdens een bijeenkomst van de platformpartners op 21 maart 2017 hebben we gereflecteerd op het voorbereidend werk van Zorgverzekeraars Nederland en de fabriek. Zo is deze definitieve versie van de Waardenkaart Zorg tot stand gekomen, dankzij de inzet en de expertise van onze partners in het Platform *Zó werkt de zorg*.

Wie zijn de platformpartners?

Deelname aan het platform staat in principe open voor elke partij die de missie van Zó werkt de zorg onderschrijft. Alle platformpartners vinden het noodzakelijk dat het platform breed en neutraal is en dat de belangrijke spelers in de zorg-sector erin zijn vertegenwoordigd. We zijn erin geslaagd een goede mix te maken van private partijen, waaronder zorg-aanbieders, zorginkopers en vertegenwoordigers van burgers, publieke partijen en kennisorganisaties. Gezamenlijk maken de platformpartners het mogelijk dat de informatie die we onder de vlag van Zó werkt de zorg maken ook digitaal wordt ontsloten en daadwerkelijk zijn weg vindt naar zorgprofessionals en in zorgopleidingen.

Wat is de rol van de platformpartners?

Wat is de rol van de platformpartners? De partners maken het platform mogelijk, zowel financieel als inhoudelijk. Zij zijn gezamenlijk opdrachtgever van uitvoerend partner De Argumentenfabriek.

Naast de platformpartners hebben we *special*-partners die de verdiepingsslagen financieel en inhoudelijk mogelijk maken.

Wat is de rol van De Argumentenfabriek?

De Argumentenfabriek is de enige producent van Zó werkt de zorg-producten en is vanuit die rol ook als enige verantwoordelijk voor de inhoud en bewaakt de juistheid, de onafhankelijkheid en de helderheid van de informatie. Voor vragen kan iedereen altijd terecht bij De Argumentenfabriek.

Hoe is het Platform Zó werkt de zorg ontstaan?

Het nadenken over Zó werkt de zorg begon al in 2009. Toen brachten het instituut Beleid & Management Gezondheidszorg (iBMG), VvAA en De Argumentenfabriek in kaart hoe de geldstromen lopen in de AWBZ en in de curatieve zorg. Deze Geldstromenkaarten werden een succes en bleken te voorzien in een behoefte aan kennis over het zorgstelsel en de bekostiging ervan. Dit motiveerde ons om verder te kijken; hoe zit ons zorgstelsel in elkaar, en hoe kun je dat op een aantrekkelijke manier uitleggen? Het resultaat tekenden we op in het eerste Kaartenboek Gezondheidszorg: Zó werkt de zorg in Nederland, editie 2015. Het boek werd een bestseller die de platformpartners heeft geïnspireerd tot het verder uitbouwen van Zó werkt de zorg.

Platformpartners op 1 juni 2017:



Een initiatief van:



Meer weten en reageren?

Wij stellen je feedback en suggesties ter verbetering van onze producten zeer op prijs.

Reageren?

info@zowerktdezorg.nl

Meer weten?

www.zowerktdezorg.nl

ZO WERKT  DE ZORG