

*Jim van Os vertelde dat de visie 'Samen begrijpen, samen beslissen, samen reflecteren en samen verbeteren' haaks staat op het meer dominante, gestandaardiseerde concept van kwaliteit. Dit gestandaardiseerde concept wordt meestal door medische professionals en zorgverzekeraars gebruikt. Dit stelt hen in staat om kwaliteit te kwantificeren. Zo kunnen zij databases opbouwen en resultaten vergelijken. Jim van Os onderstreepte het belang van databases opbouwen en uitkomsten vastleggen. Toch blijft de dialoog volgens hem nodig. Door professionals te laten samenwerken kunnen ze samen leren. Daarbij is de stem van de patiënt belangrijk om mee te nemen. De gestandaardiseerde visie op kwaliteit is minder gericht op de patiënt als individu. 'Onder andere de Patiëntenfederatie plaatst bij het gestandaardiseerde kwaliteitsconcept kanttekeningen', aldus Jim van Os. Hun slogan is 'meer mens, minder patiënt'. Zij willen graag dat tijdens het gesprek met de zorgprofessional de patiënt kan vertellen wat hij of zij belangrijk vindt. Ook de Gezondheidsraad geeft aan dat bij complexe zorgbehoeftes het gestandaardiseerde kwaliteitsconcept niet genoeg is. Zij zetten ook in op 'samen begrijpen'.*