

Klachten en kansen



Een klacht is een kans. Een kans om van een ontevreden patiënt weer een tevreden patiënt te maken. Een kans om een potentieel verloren patiënt te behouden. Een kans ook om de reputatie van het ziekenhuis te verbeteren. En een kans om te leren. Klachten vormen dus waardevolle signalen voor ziekenhuizen en zorgverleners, net zoals complimenten en wensen van patiënten dat zijn. Toch blijft het in de praktijk lastig om een klacht zo te zien en de patiënt centraal te blijven stellen. Jean-Pierre Thomassen en Kees Ahaus hebben een boek geschreven dat medisch specialisten, managers, Raden van Bestuur, klachtenfunctionarissen en cliëntenraden een houvast biedt bij een effectieve klachtenafhandeling. Aan de hand van vele praktijkvoorbeelden, onderzoeken en theorie geven de auteurs een inzicht in de huidige situatie, de uitdagingen en de wijze waarop ziekenhuizen hier invulling aan kunnen geven. 'Klachten en kansen' is verkrijgbaar in de (internet) boekhandel (€ 32,50).

MEDI RISK-LEDEN BIJ DE TOP

Beste ziekenhuizen van Nederland

De ziekenhuizen die zijn aangesloten bij MediRisk scoren net als voorgaande jaren goed in de top 100-lijstjes beste ziekenhuizen van het Algemeen Dagblad en Elsevier. Zo behoren het Sint Franciscus Gasthuis, het Ikazia Ziekenhuis, St. Anna Zorggroep en het St. Antonius Ziekenhuis tot de beste vijf ziekenhuizen volgens het Algemeen Dagblad. De beste ziekenhuizen volgens Elsevier zijn het St. Antonius Ziekenhuis, het Meander Medisch Centrum en het Albert Schweitzerziekenhuis. MediRisk feliciteert haar leden met de hoge scores.

SINT FRANCISCUS GASTHUIS

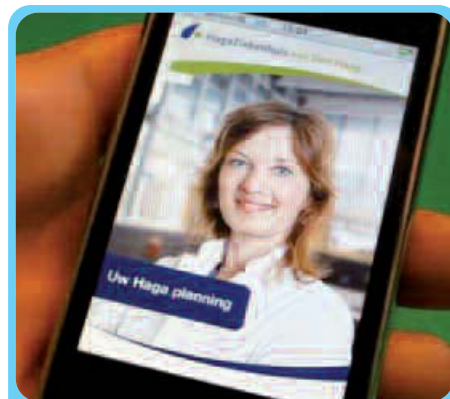
Aandacht voor de belevingswereld van patiënten

Het Sint Franciscus Gasthuis gaat zich meer in de belevingswereld van haar patiënten verplaatsen. Het ziekenhuis heeft hiervoor een nieuw patiëntenblad gelanceerd, 'Franciscus Magazine', waarin patiëntenverhalen centraal staan. In het eerste nummer vertelt een patiënt over haar nierziekte en diabetes. Het blad wordt huis-aan-huis verspreid in de regio, zodat inwoners op de hoogte kunnen blijven van het reilen en zeilen in het Rotterdamse ziekenhuis. Zij kunnen ook zelf ervaringen insturen naar de website van het ziekenhuis. Deze verhalen zijn terug te vinden op www.sfg.nl/patientenervaringen. Het Sint Franciscus Gasthuis organiseert ook voorlichtingsbijeenkomsten waar patiënten zich kunnen laten informeren over hun aandoening, behandeling en ervaringen van lotgenoten.

MARTINI ZIEKENHUIS

Patiënten delen hun ervaring op nieuwe website

Het Martini Ziekenhuis heeft een nieuwe website gelanceerd die tegemoet moet komen aan de groeiende vraag naar inzicht in resultaten en kwaliteit van een ziekenhuis. "We laten zien dat we transparantie hoog in het vaandel hebben staan," zegt bestuurslid Paul van der Wijk. "Deze website biedt alle doelgroepen, van patiënt en zijn familie tot huisarts en zorgverzekeraar, snel de informatie die ze nodig hebben." Marketingcommunicatieadviseur Marieke Ploegh geeft aan dat de website twee prominente zoekfuncties heeft voor behandelingen en afdelingen. "We bereiden patiënten zo goed mogelijk voor. Wie is die arts die mij gaat behandelen, welk traject doorloop ik in het ziekenhuis, waarom zou ik naar het Martini gaan?" Ook voor de ervaringen van de patiënt is aandacht. Er is een feedbackforum, een e-mailadres voor suggesties (vertelhetons@mzh.nl) en de bezoeker kan elke webpagina via verschillende sociale media delen met zijn eigen netwerk. In de nabije toekomst kunnen patiënten ook online een afspraak maken. Kijk op www.mzh.nl.



HAGAZIEKENHUIS

Een app voor patiënten

Het HagaZiekenhuis heeft een handige applicatie voor iPhones en Androidtelefoons uitgebracht waarmee patiënten afspraken kunnen maken en informatie over het ziekenhuis kunnen opzoeken. De applicatie beschikt over een routeplanner voor *naar* en *in* het ziekenhuis. De patiënt krijgt een compleet overzicht van alle locaties en bloedafnamepunten, inclusief contactgegevens. Het is bovendien mogelijk om aantekeningen in de app te maken. Handig om belangrijke zaken te kunnen onthouden. Het ziekenhuis heeft tegelijk een mobiele versie van de eigen website ontwikkeld. Kijk op www.hagaziekenhuis.nl.

HAVENZIEKENHUIS

Taalles op recept

Sinds begin augustus kunnen patiënten van het Havenziekenhuis een bijzonder recept krijgen van hun behandelaar: eentje voor een Nederlandse taal cursus. Op die manier hoopt het ziekenhuis, waar veel patiënten komen die het Nederlands niet machtig zijn, de patiëntveiligheid te vergroten. Patiënten die de arts begrijpen en weten hoe ze hun therapie moeten volgen, zijn immers beter geholpen. Aan de andere kant kan het advies van de dokter om op Nederlandse les te gaan, net het zetje in de rug zijn dat patiënten nodig hebben om daadwerkelijk zo'n cursus te volgen. 'Taal op recept' geldt zowel voor (allochtone) inburgeraars als (autochtone) laaggeletterden. Het project wordt gefinancierd door de gemeente Rotterdam.



Liever vriendelijke dokter dan korte wachlijst

Patiënten vinden de manier waarop hun dokter hen te woord staat belangrijker dan de wachttijden en de uitkomst van de behandeling. Dat concluderen onderzoekers van het kennisinstituut voor de zorg Nivel. Voor het onderzoek lieten zij meer dan tienduizend patiënten vragenlijsten invullen. Daaruit komt naar voren dat patiënten hun oordeel vooral baseren op de omgang met de zorgverleners en de informatieverstrekking. De onderzoekers denken dat dit komt doordat patiënten niet weten of bijvoorbeeld een ander ziekenhuis het beter had gedaan. Ook nemen patiënten vaak aan dat er geen grote verschillen zijn. De resultaten van het Nivel-onderzoek worden ondersteund door een analyse van de waarderings op www.zorgkaartnederland.nl. Ook daaruit komt naar voren dat patiënten, zowel chronische patiënten als mensen die voor een eenmalige ingreep komen, het vooral belangrijk vinden om respectvol en met aandacht te worden behandeld. Ook willen ze de ruimte om vragen te stellen en duidelijke informatie krijgen.

UMC ST RADBOUD

Videowebsite voor gezondheidservaringen

Het Radboud REshape & Innovation Center, onderdeel van het UMC St Radboud, heeft de videowebsite Myhealthstory.me gelanceerd. Op deze site kunnen patiënten en zorgverleners video's plaatsen over hun ervaringen met ziekte, aandoeningen, behandeling en acceptatie. Medisch studenten screenen de filmpjes, waarna ze beschikbaar komen op de website. Zo ontstaat een grote database van beeldmateriaal van patiënten en zorgverleners over ziektebeelden, waarvan patiënten, zorgverleners en opleiders gebruik kunnen maken. Voor patiënten is deze site een bron van informatie. Ook zorgverleners en medisch studenten kunnen veel leren, want patiënten vertellen waar zij werkelijk behoefte aan hebben. Myhealthstory.me moet uitgroeien tot een internationaal platform.

MCH WESTEINDE

SEH-weglopers project in de prijzen

Het komt regelmatig voor dat patiënten op de Spoedeisende Hulp (SEH) niet wachten op de diagnose of hun behandeling. Ook volgen ze niet altijd het advies van de arts op om zich op te laten nemen in het ziekenhuis. Met alle mogelijke schadelijke gevolgen van dien. Dat patiënten weglopen of wegblijven heeft meestal te maken met ontevredenheid over de geleverde service, zoals een (te) lange wachttijd. "Vaak denken zorgverleners dat deze mensen dan wel niets zullen mankeren, maar dat is niet altijd juist," ontdekte verpleegkundige Christien van der Linden in het kader van haar promotieonderzoek. MCH Westeinde is daarom het project 'Nazorg weglopers op de SEH' gestart en belt voortaan alle patiënten die vlak voor of direct na triage de SEH verlaten om te vragen waarom ze zijn weggegaan en of er eventueel toch een verwijzing nodig is. Zestig procent van de patiënten wordt bereikt en sommigen blijken toch dringend medische hulp nodig te hebben. De reacties op de bel-actie zijn erg positief. Christien van der Linden won de Anna Reynvaan Praktijkprijs voor haar project.