Om de patiënt echt centraal te stellen en de zorg beter en veiliger te maken, moeten ziekenhuizen hun zorgprocessen anders inrichten. Daarvoor bestaan verschillende concepten. Alert vroeg drie ziekenhuizen naar hun ervaringen.
Deel 3: Hostmanship in het UMC Utrecht.

DOOR FRANK VAN WIJCK

'HOSTMANSHIP RICHT ZICH OP DE INDIVIDUELE PATIËNT, ZODAT JE SNEL KUNT BIJSTUREN'

UMC Utrecht

Jaap Festen, staflid Raad van Bestuur: "Toen wij ons bogen over het concept hostmanship, kwamen we gaandeweg tot de conclusie dat je eerst moet kijken naar de stap vóór dat hostmanship. Namelijk samen met de patiënt bepalen of die er wel altijd belang bij heeft om hier te zijn. De ene patiënt wil uitgebreide aandacht en begeleiding, maar de andere patiënt wil het liefst snel in en uit het ziekenhuis en heeft dus heel andere hostmanship-behoeften. Er zijn ook veel patiënten voor wie het bezoek aan het ziekenhuis vaak niet eens nodig is, als ze maar gebruik kunnen maken van een communicatiekanaal waar ze de antwoorden op hun vragen kunnen vinden. In zulke portals hebben wij veel geïnvesteerd. Zo kwamen we er gaandeweg achter dat de bestaande klantvriendelijkheidconcepten niet voldoen, omdat we verbinding willen maken met iedere individuele patiënt. Om die verbinding te kunnen maken, kan het zijn dat we de ene patiëntencategorie anders moeten faciliteren dan de andere. Een goed voorbeeld is een orthopedische patiëntencategorie die ieder half jaar op controle kwam op de poli, terwijl dit medisch-inhoudelijk gezien niet nodig was. Maar de arts dacht dat de patiënt dit nodig vond en de patiënt dacht dat de arts het op prijs stelde. Nu laten we de patiënt thuis een checklist invullen en roepen we die alleen op voor controle als de uitkomst daarvan een aanwijzing geeft dat dit nodig is. Dat werkt voor beide partijen beter.

Heel anders is de behoefte van de oncologische patiënt die net een uitslag heeft gehad. Die heeft bij zijn volgende bezoeken aan het ziekenhuis juist baat bij een vast aanspreekpunt, iemand die hem altijd begeleidt. Niet alle patiënten hebben zulke intensieve aandacht nodig. Juist omdat je het concept op de individuele patiënt richt, kun je snel bijsturen. Ik denk dus dat het minder arbeids- of kapitaalsintensief is om klantvriendelijkheid op de individuele patiënt toe te passen.

Een van de belangrijkste onderdelen waarmee we als ziekenhuis op dit moment in het kader van patiëntveiligheid bezig zijn, is accreditatie van de Joint Commission International. We willen in 2013 op deze basis – die verder gaat dan de eisen die op dit gebied in Nederland worden gesteld – voldoen aan de eisen van patiëntveiligheid en klantvriendelijkheid. Onze hostmanship past goed in dit streven. Het helpt ons na te denken over de vraag hoe we de zorg zo veilig mogelijk kunnen maken en hoe we dat op een klantvriendelijke manier kunnen doen". ▌