



## DE PATIËNT OP DE EERSTE PLAATS



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 1: Planetree in het Beatrixziekenhuis van Rivas Zorggroep.

DOOR FRANK VAN WIJCK

## ‘WAT HEEFT DE PATIËNT ERAAN? DIE VRAAG STAAT CENTRAAL BIJ PLANETREE’ Beatrixziekenhuis

Judith Verhoef, hoofd klinisch bedrijf: “Planetree is gebaseerd op tien aandachtsgebieden die in samenhang leiden tot betere zorg, een helende omgeving en een gezonde organisatie. Het uitgangspunt is mensgerichte zorg bieden. Wij vertalen het voor ons ziekenhuis door bij onze acties de vraag te stellen: ‘Wat heeft de patiënt eraan?’ Op basis van de tien uitgangspunten is dat heel goed in te vullen. Alle medewerkers worden getraind om te ervaren wat je als patiënt meemaakt. Dat vergroot het inlevingsvermogen en helpt professionals om meer te kijken naar wat ze voor patiënten kunnen betekenen. Daaruit ontstaan vanzelf initiatieven, zoals massagetherapie voor oncologiepatiënten tijdens het toedienen van de chemokuren. We hebben dit inmiddels uitgebreid naar alle patiënten die dit wensen. Natuurlijk kost dat tijd en geld. Maar een verpleegkundige is iemand die voor het vak

heeft gekozen om voor mensen te zorgen. Als die meer ruimte krijgt om dit te doen, ontstaan vanzelf ideeën waarmee ze hun arbeidsvreugde en teamgeest versterken. Ze vertellen daarover tegen anderen, wat weer mensen aantrekt om hier te komen werken. Zo versterkt het ook onze teamgeest. Inmiddels beperken we het niet meer tot de verpleegkundigen. We gaan iedereen binnen Rivas Zorggroep op het Planetree-concept trainen, ook de medisch specialisten. Ook zij zien wat het hen brengt. Het is een manier om onderscheidend te zijn en onze marktpositie te behouden. We betalen dit uit eigen middelen, maar betrekken via de Stichting Vrienden van het Beatrixziekenhuis ook de lokale middenstand erbij om onze relatie met de regio te versterken. Zo regelen we via de middenstand verwenarrangementen voor oncologische patiënten, voor wie de psychische be-

lasting van hun ziekte groot is. Zo zorgen we er op alle fronten voor dat de patiënt zich gezien voelt. Planetree gaat ook in op elementen als keuzevrijheid en beslisrecht. In dit kader informeren we patiënten over veiligheid en hoe ze die voor zichzelf kunnen vergroten. Dit is gelinkt aan de activiteiten die we in het kader van het VMS ontwikkelen. Een voorbeeld is dat we bij de maaltijden die we aanbieden, op de placemats informatie verstrekken over veiligheid. Patiënten waarderen het dat we dit doen. Wat ze ook waarderen, is dat de televisie en telefoon gratis zijn en dat ze bij opname fruit krijgen aangeboden. Dit verhoogt de patiënttevredenheid. En een tevreden patiënt vertelt het verder.” ■