



DEEL UW ERVARING EN VERBETER SAMEN DE ZORG AAN KANKER- PATIËNTEN!

Wat

Snellere feedback van patiënten om zorg aan kankerpatiënten te verbeteren.

.....

Resultaat

Door op verschillende momenten in het zorgproces vragen te stellen, komen signalen beter en sneller door en kunnen ze worden gedeeld met de gehele afdeling. De zorg kan daarop direct worden aangepast.

.....

Inbreng patiënten

De reacties van patiënten staan centraal bij ‘Deel uw ervaring’.

Wat doe je als je zorg continu wilt verbeteren?
Dan vraag je patiënten naar hun mening. Maar de kwestie is: hoe doe je dat, hoe vaak en op welk moment in het behandeltraject?

Het Catharina Ziekenhuis werkt bijvoorbeeld met een enquête die we twee keer per jaar naar patiënten sturen. De informatie die daaruit komt, is vrij algemeen. Daar komt bij dat mensen de vragenlijst soms krijgen als ze al lang klaar zijn of een deel van hun behandeltraject al hebben afgesloten.

‘Vers’ geluid

Bij het Catharina Ziekenhuis leefde de wens om dichterbij het proces te zitten. Meteen na een behandeling, consult of ontslag uit het ziekenhuis vragen wat de ervaring is van patiënten levert een “vers” geluid op. Patiënten kunnen direct hun ei kwijt. Dat merkten we als medewerkers al. Mensen zeggen tegen ons wat ze prettig of niet zo prettig

Door naar patiënten te luisteren, voelen ze zich beter op hun gemak: dat is belangrijk!

vonden. Maar dat zijn signalen die niet echt gebundeld worden en niet te gebruiken zijn in verbetertrajecten. Het project, dat we zijn gestart – als eerste bij het Catherina Kanker Instituut – om iets met die opmerkingen te doen, heet “Deel uw ervaring”. Het werkt heel simpel. Patiënten krijgen bijvoorbeeld van hun chirurg op de poli, op de verpleegafdeling, van de stomaverpleegkundige of bij de radiotherapie een kaartje mee met een QR-code en websitelink. Daarmee kunnen ze thuis of bij een informatiezuil in de wachtruimte van het ziekenhuis, direct hun

ervaring achterlaten. Dat mag anoniem, maar ook met naam en toenaam erbij.

Verbeter tips

Omdat specialisten of andere medewerkers zelf ook vragen bedenken, kunnen we heel specifieke dingen te weten komen: over de bejegening en de hoeveelheid informatie die patiënten hebben gekregen. Patiënten kunnen ook zelf verbeter tips geven. Een voorbeeld? Voor bestraling van het bovenlichaam moeten patiënten zich ontkleden. Alleen vrouwelijke patiënten kregen daarbij de tip iets om te slaan. Uit reacties van mannelijke patiënten bleek dat ook zij het soms koud en onaangenaam vonden om met een ontbloot bovenlijf de onderzoeksruiimte binnen te lopen. We geven nu iedereen in de informatiefolder de tip om iets om te slaan. Dat waarderen patiënten zeer.

Kwetsbaar

Een ander aspect is het afstemmen van de afspraken tussen de radiotherapie en chemo als mensen combinatiebehandelingen ondergaan. We zien dat patiënten het prettig vinden dat ze direct feedback kunnen geven. Voor ons is het fijn dat we de zorg continu kunnen verbeteren én koesteren wat we goed doen. Je realiseert je dat mensen hier kwetsbaar binnenkomen. Door naar hen te luisteren, voelen patiënten zich op hun gemak en dat vinden we erg belangrijk.’

.....

Monique Roozen (l.) en Sanne van de Sande
Respectievelijk radiotherapeutisch laborant / kwaliteitsfunctionaris en medisch secretaresse in het Catharina Kanker Instituut.

.....