



PATIËNT

ALS PARTNER

Dat je in UZ Leuven topgeneeskunde krijgt, weten we al. Maar is het ook aangenaam verblijven in het ziekenhuis? Om de zorg te blijven verbeteren, wil de directie leren van de ervaringen van patiënten.

TEKST: ISABELLE ROSSAERT

Dat de bewegwijzering naar spoedgevallen eenvoudig en duidelijk is, dat er bruine ovaal tafeltjes komen in plaats van koude witte en hoekige tafels in het nieuwe gebouw voor ambulante zorg ... dat is te danken aan de inspraak van patiënten in UZ Leuven. Twee tot drie keer per jaar brengen de diensten kwaliteit en ruimteplanning een aantal patiënten samen om te kijken hoe je nieuwe ruimtes zo goed mogelijk kunt inrichten.

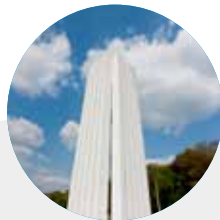
“Patiënten zien zaken die mensen die hier elke dag werken niet meer opmerken”, vertelt kwaliteitsmedewerker Barbara Lommers. “Aanvankelijk waren de wegwijzers in de parking naar de spoedgevallendienst bijvoorbeeld veel ingewikkelder. ‘Daar staat te veel informatie op, dat is verwarrend!’, kregen we van patiënten te horen. Daarom heeft die bewegwijzering nu veel minder tekst en werken we meer met symbolen. In de nieuwe consultatieruimtes reageerden patiënten heel positief over het beeldscherm van de arts: dat staat nu zo geplaatst dat patiënten en hun familie kunnen meekijken. Dat is makkelijker bij het bespreken van medische beelden. Bij de inrichting van het gebouw legden patiënten trouwens erg de nadruk op warmte en huiselijkheid. En ook over de nieuwe algemene onthaalbrochure van het ziekenhuis gaven patiënten hun mening.”

OPEN CULTUUR

“Wij willen weten wat patiënten denken over alles wat het verblijf in het ziekenhuis aangenamer kan maken”, zegt prof. dr. Johan Van Eldere, hoofdgeneesheer van UZ Leuven. “We willen hun mening kennen over hoe ze een afspraak konden maken, over de inrichting van de kamers, de communicatie ... Zo merkte een patiënt onlangs op dat nog te veel zorgverleners de kamers binnenkomen zonder te zeggen wie ze zijn. We zijn daar nu attenter voor. Vroeger was een patiënt iemand die geneeskunde onderging. Nu is hij een partner in het gezondheidsbeleid.”

“Patiënten hechten belang aan empathie en huiselijkheid”

Als je al eens een aantal dagen in het ziekenhuis verbleef, weet je dat je op het einde een vragenlijst kan invullen die peilt naar je tevredenheid. De nieuwe enquête werd opgesteld door het Vlaams Patiëntenplatform en helpt het medische en verpleegkundige personeel de vinger aan de pols te houden. Alle afdelingen van het ziekenhuis kunnen voortdurend hun resultaten inkijken en vergelijken met de algemene score van het ziekenhuis. “We streven naar een open cultuur”, zegt Barbara Lommers. “Zo voelt iedereen zich gestimuleerd om zijn beste beentje voor te zetten en komen we snel verbeterpunten op het spoor.”



GEEF ZELF JE MENING

Na de succesformule ‘Lunch met de CEO’ met ziekenhuismedewerkers wil de directie van UZ Leuven in het najaar hetzelfde doen met patiënten die niet in het ziekenhuis werken. Ben je geïnteresseerd om mee te werken aan dit soort bijeenkomsten en om je ervaring met ons te delen? Wij zijn daarnaast op zoek naar patiënten die sporadisch of op regelmatige basis willen meewerken om samen onze kwaliteitsvolle zorg te verbeteren. Stel je kandidaat via www.uzleuven.be/patientspartner.

Veel afdelingen hebben ook eigen initiatieven. Zo kwam er op de afdeling oncologie, dankzij een tip in de suggestiebox, een tafel met puzzels om de tijd in de wachtkamer aangenamer te maken. “Het zijn dat soort initiatieven die de ervaring van de patiënt en familie kunnen verbeteren”, zegt professor Van Eldere.

LUNCHAFSPRAAK MET DIRECTEUR

Twee jaar geleden ontstond ook het idee van de ‘Lunch met de CEO’. Prof. dr. Marc Decramer, CEO van UZ Leuven, legt uit: “Als we ons door patiënten willen laten adviseren, komen we vaak bij dezelfde groep mensen uit. Mensen die langdurig ziek zijn, bijvoorbeeld op de afdeling oncologie. Maar wij willen ook de mening horen van iemand die hier met een gebroken been binnenkomt en dezelfde dag nog het ziekenhuis verlaat. De ‘Lunch met de CEO’ is een idee dat kwam overgewaaid uit het buitenland. We nodigen regelmatig een tiental ziekenhuismedewerkers uit die in de voorbije maanden zelf in UZ Leuven behandeld werden of van nabij een ziek familielid volgden. Zij hebben dus ervaring als medewerker én patiënt. Bedoeling van de lunchafpraak is om in een open sfeer de directie de kans te bieden om naar ervaringen te luisteren, erover in gesprek te gaan en daarna in het directiecomité de nodige verbeteracties voor te stellen.”

“We hebben intussen al vijf keer zo’n lunch georganiseerd. Mensen vertelden eerlijke verhalen, zowel positieve als negatieve. En wat meteen opvalt, is dat mensen het vooral hebben over de niet-medische aspecten van de zorg: over de nood aan meer huiselijkheid, over empathie, beleefdheid, patiënt- en familiegerichtheid, communicatie en privacy. Voor de medewerkers was de lunchbijeenkomst een erg positieve ervaring. En de deelnemers van die lunchgesprekken zijn nu zelf de beste ambassadeurs voor patiëntgerichte zorg”, besluit Barbara Lommers. 