

# Dagje meelopen met patiënt heilzaam

Rondgang vanuit huis langs zorgloketten bracht praktische voorstellen ter verbetering

Harmen Holwerda

**M**arktwerving in de zorg heeft geleid tot meer aandacht voor de patiëntenbeleving in ziekenhuizen. De meeste ziekenhuizen houden inmiddels tevredenheidsenquêtes onder hun patiënten en belijden met de mond dat hun organisatie en cultuur patiëntgericht zijn. Maar de praktijk is weerbarstig en nog altijd zijn er symposia nodig met titels als: 'De patiënt op 1, maar nu echt!' Wat hieraan te doen?

Allereerst moeten ziekenhuizen erkennen dat zij weliswaar elke dag met patiënten werken, maar hun diepere behoeften nog onvoldoende kennen. Wat gaat er in hen om? Welke ervaringen doen ze op tijdens hun gang door het ziekenhuis? Hoe kunnen ziekenhuiswerkers delen in die ervaringen?

Om deze vragen te onderzoeken riep het St. Antonius Ziekenhuis Utrecht/Nieuwegein samen met het bedrijf Mixe Medische Marketing onlangs een team bijeen van 25 ziekenhuiswerkers, onder wie verpleegkundigen, afdelingshoofden en (para)medici. Zij brachten de reis van de patiënt in kaart — via interviews, een onderzoek naar belevingswerelden en het opstellen van een stap-voor-stapoverzicht van de tocht van patiënten door het ziekenhuis, de 'customer's journey'.

Als meest in het oog springende onderdeel van het onderzoek liepen de deelnemers een dagje mee met een patiënt: mee in de auto, op weg naar het ziekenhuis, in de parkeergarage, op zoek naar de juiste poli, al dan niet verwelkomd door de receptioniste, wachtend met of zonder tijdschriften, in gesprek — of was het geen gesprek? — met de arts, met of zonder antwoorden weer naar huis, of doorverwezen voor onderzoek, en tot slot weer thuis, na een reis met vele stops, ervaringen en emoties.

Het project leidde tot allerlei



Bij het informatiebord in het Leids Universitair Medisch Centrum.

Foto: Marc de Haan/HH

praktische voorstellen ter verbetering, vanaf het opheffen van verwarrende bewegwijzering tot een patiëntenportaal op internet, en nog veel meer.

Maar minstens zo belangrijk: deze vorm van participierend onderzoek leverde ziekenhuiswerkers een unieke ervaring op. Waar zij doorgaans maar zicht hebben op een klein deel van de gehele reis van de patiënt, beleefden zij nu het hele traject mee.

Het project viel bij hen in zeer goede aarde, mede omdat veel ziekenhuiswerkers graag iets willen betekenen voor patiënten. Hun bereidheid om ten behoeve van die patiënt gedrag te veranderen, is dan ook groot. Ingesleten ge-

**Ingesleten gewoontes en gedragingen zijn echter hardnekkig**

woontes en gedragingen zijn echter hardnekkig; een 'blikopener' is dan van harte welkom. Deelnemers worden vervolgens ambassadeurs. Zij gaan hun collega's dezelfde 'patiëntenervaring' bezorgen en vanuit die houding waar nodig de praktijk op de werkvloer ombuigen.

Enquêtes onder grote aantallen patiënten leveren een schat aan informatie en trends op. Maar kennis alleen is niet genoeg. De kans

op cultuurverandering neemt sterk toe wanneer zorgprofessionals de ervaringen van patiënten aan den lijve ondervinden. Dan zullen zij scherper gaan kijken met de ogen van de patiënt en meer gemotiveerd raken om eigen gedrag te onderzoeken en te veranderen.

**Harmen Holwerda werkt bij afdeling communicatie van het St. Antonius Ziekenhuis Utrecht/Nieuwegein.**