

OP PAD MET DE CLIËNTENRAAD

Je hebt ze misschien weleens voorbij zien lopen; onderzoekend, gewapend met een checklist en notitieblok. Het zijn de leden van onze Cliëntenraad tijdens hun monitorronde.

Bij zo'n controleronde bekijken ze de poliklinieken, de afdelingen en de dagelijkse gang van zaken door de ogen van de patiënt.

De monitorrondes worden ieder kwartaal onaangekondigd uitgevoerd door de leden van de Cliëntenraad, door vrijwilligers en andere collega's uit het ziekenhuis. Ze doen dit in wisselende samenstelling en op de verschillende locaties. Naast de monitorrondes loopt de Cliëntenraad ook mee met de veiligheidsrondes. Hierbij focussen zij zich specifiek op de veiligheid van de openbare ruimtes. Dit doen zij samen met een lid van de Raad van Bestuur, een lid van het Medisch Specialistisch Bestuur en veiligheidscoördinatoren van de afdeling KV&I.

'Negentig procent van de patiënten is zeer te spreken over het ziekenhuis'

Gerard de Haan en Marchel Schilten, respectievelijk voorzitter en lid van de Cliëntenraad, namen ons deze keer mee tijdens een monitorronde in Zwijndrecht. "Negentig procent van onze patiënten is zeer te spreken over de gang van zaken in het ziekenhuis, maar dat neemt niet weg dat er altijd iets te verbeteren valt," stelt Gerard. "Daarom zijn deze monitorrondes belangrijk. We bekijken de situatie vanuit het perspectief van de patiënt, constateren verbeterpunten en houden een vinger aan de pols om te zien wat er met eerdere bevindingen is gebeurd."

Nieuwe aanpak

"Meestal gaan we een monitorronde blanco in, maar zo nu en dan richten we ons op specifieke afdelingen of bekijken we de gang van zaken vanuit de invalshoek van een bepaalde doelgroep, zoals ouderen," vertelt Marchel. Deze keer is het een algemene ronde, maar het is wel een van de eerste monitorrondes 'nieuwe stijl'. "We gaan nu anders met de opvolging om", licht Gerard toe. "Voorheen merkten we regelmatig dat onze verbeterpunten niet of pas heel laat werden opgepakt. Alle bevindingen worden verzameld en doorgeven aan de afdelingshoofden. Wat nieuw is aan deze opzet, is dat wij vanaf nu ook terugkoppeling verwachten van de betreffende afdelingshoofden. Een medewerker van de afdeling Vrijwilligerszorg die dit voor ons coördineert, speelt hierbij een actievere rol."

Kleine dingen

De controles starten al bij binnenkomst. "We werken volgens een vaste



checklist en letten bij aankomst meteen op zaken als bewegwijzering, de eerste indruk van de entree en de gastvrijheid bij de ontvangst,” zegt Gerard. “Eenmaal op de poliklinieken letten wij op de informatievoorziening en uitstraling van de wachtruimtes, de vindbaarheid van de afdeling en de ontvangst bij de balie.” Volgens Marchel zijn het de kleine dingen die het verschil kunnen maken. “Is er een kopje koffie of thee beschikbaar en hoe wordt dit aangeboden? Kunnen patiënten groene of rode kaarten invullen? Zijn de betreffende kaarten of de brievenbus goed te vinden? Worden de juiste folders aangeboden, of staan er folders bij van aanbieders die hier niet thuishoren? Zijn de gangen vrij, of treffen we obstakels aan die hier niet horen? En hoe worden de toiletten onderhouden?”

Wildgroei

Wat opvalt in Zwijndrecht is de wildgroei aan posters met uiteenlopende instructies voor de bezoeker. “Zoveel

aanwijzingen in alle soorten en maten maken het er voor de patiënt niet duidelijker op. De normale bewegwijzering zou voldoende moeten zijn, maar kennelijk is dat niet het geval,” constateert Gerard. Ook inspecteren zij de wachtkamers. “We troffen soms wel eens tijdschriften aan die vijf of tien jaar oud waren. Dat is erg onhygiënisch.” Los daarvan komen Gerard en Marchel tot de conclusie dat het er over het algemeen in Zwijndrecht -zoals ze gewend zijn- nu ook weer netjes verzorgd en fris uitziet.

TopASz Award 2019

De Cliëntenraad is niet alleen kritisch op verbeterpunten, maar heeft ook oog voor zorgverleners die een pluim verdienen. Jaarlijks reikt de Cliëntenraad de TopASz Award uit, een prijs voor medewerkers van het ASz die een bijzondere prestatie hebben geleverd op het gebied van patiëntvriendelijkheid en gastvrijheid. Ken jij zo iemand? Nomineer deze collega door het formulier in te vullen op asz.nl (onder kopje Cliëntenraad). De inschrijving loopt tot en met 18 oktober 2019.