

# “Het is zaak om gezamenlijk een stap te zetten en met alle medewerkers in beweging te komen.”

Alex Garenfeld en Jolianne van Hout, beiden werkzaam als stafmedewerker **Beleid & Organisatie** in het Elkerliek ziekenhuis, hebben de persoonlijke missie om alle medewerkers in het ziekenhuis kennis te laten nemen van hoe hun patiënten over de zorg denken. Maar wat doen zij vervolgens met die kennis? Hoe krijgen ze medewerkers in beweging om daadwerkelijk voor de patiënt het verschil te maken, iedere dag opnieuw? Naast het onderzoeken van de data blijkt het belangrijk om samen stil te staan bij het waarom. Waarom doen we eigenlijk wat we doen? Wie is nou onze patiënt en wat verstaan wij onder mensgerichte zorg?”

## “Focus op de juiste stappen voor actie”

**Jolianne:** Eerder bleven we na een patiëntveraringsmeting vaak steken in de data. We wilden dan nog dieper inzoomen, toch nog een keer meten of op een andere manier meten. Nu waren we op een punt dat we zeiden: we hebben al zo veel data, we focussen nu op wat de concrete stappen zijn om echt actie te ondernemen. Dus van resultaten naar inzicht en van inzicht naar actie. Intern merkten we na de inloop-sessies om de resultaten uit Cerium voor de afdelingsmanagers te presenteren, dat die stap naar actie nog een brug te ver was. Samen met Daniël kwamen we uit op workshops, om er meer uit te halen.

## “Wij willen stilstaan bij de positieve dingen”

**Alex:** Wij meten om te zien hoe de patiënt nou echt tegen ons aankijkt. Komt dat overeen met hoe wij denken dat de buitenwereld ons ziet? En als je kijkt naar de tendens van *shared decision making* dan moet je ook weten hoe de patiënt over zaken denkt en hoe hij erin staat. Is hij eigenlijk wel tevreden over de zorg en alle organisatie daaromheen? Wij meten niet om maar te meten, wij willen echt iets met die uitkomsten gaan doen. En dan kun je niet tegen je medewerkers zeggen: hier zijn je resultaten, succes ermee.



## “We noemen het geen show. We vinden dat het zo hoort”

“Een meneer en een mevrouw komen bij ons op de afdeling. Mevrouw moet opgenomen worden. Meneer is niet zo goed ter been, maar hij is toch met zijn vrouw meegekomen en draagt haar koffer. Enigszins vertwijfeld komen ze de afdeling op: ‘waar moeten we nu zijn?’ De medewerker die verantwoordelijk is voor de opname weet dat deze mensen komen. Zij komt de gang op gelopen, loopt naar het echtpaar toe en zegt: ‘Welkom mevrouw Jansen, wat fijn dat u er bent’, en ze neemt in één beweging de koffer van meneer Jansen over. ‘Meneer Jansen, fijn dat u er ook bent, ik neem de koffer van u over, dat loopt wat makkelijker. Ik breng u naar de kamer en zorg dat u koffie krijgt.’

Dit is eigenlijk wat Fred Lee, schrijver van het boek *Als Disney de baas was in uw ziekenhuis*, het showelement noemt. Onze verpleegkundigen willen dat geen show noemen, want zij vinden dat het zo hoort. Als mensen zich welkom voelen, hoe ziek ze ook zijn, dan doet dat iets voor alle uren en dagen die erna komen. Dat betekent dat die verpleegkundige daarmee zelf de weg vrijmaakt om het verwachtingspatroon van die patiënt op een goede manier te beïnvloeden. En het leuke is dat dat gewoon kan. Als je met z’n allen besluit dat je wilt verbeteren, dan kan je dat dus gewoon gaan doen.

Wij moeten expertise uitstralen in communicatie, laten zien dat wij daar meer dan gemiddeld goed in zijn. Juist met ouderen is het niet altijd makkelijk om te communiceren, zeker niet bij mensen met cognitieve stoornissen, en daar worden wij heel vaak mee geconfronteerd. Als je elke dag een moment neemt om daar bij stil te staan, en dat doen wij in een dagevaluatie die we nooit overslaan, dan ben je met elkaar verantwoordelijk voor het feit dat je aandacht besteedt aan dat wat die klant van ons vraagt. Ik geef mijn team de ruimte om daar prioriteit aan te geven.

Het is mijn taak om de CQI-cijfers levend te maken voor de zorgverlener op de werkvloer. Ik vind het soms nog wel moeilijk om steeds op een goede manier die vertaalslag te maken. De workshops bieden voor mij daarin een meerwaarde; ik ontmoet er collega’s die verder zijn in die vertaalslag of juist minder ver. Zo kunnen we van elkaar leren.”

**Wim van Santvoort is werkzaam in het Elkerliek ziekenhuis als manager op de afdeling Geriatrie.**

Naast interne workshops, hebben we ook iedereen in het ziekenhuis getraakteerd. De best scorende afdelingen, onze CQi-toppers, hebben we vervolgens samen met de Raad van Bestuur bezocht en extra beloond met een grote pot snoep. Als je stilstaat bij de positieve dingen, dan merk je dat de negatieve zaken uiteindelijk steeds minder worden. Medewerkers raken gemotiveerder om het iedere keer net iets beter te doen. Nu zien we dat afdelingsmanagers zelf naar ons toekomen om te vragen of ze in de meting geïnccludeerd kunnen worden. Dat besef: 'wij willen ook weten hoe onze patiënt over ons denkt', is voor ons al winst.



## “Je kunt zo veel bereiken door echt aan de slag te gaan”

**Jolianne:** We zijn er trots op als we zien dat patiënten ons vooral complimenten geven over dat waar we goed in zijn. Over dat wat de basis van onze visie vormt: ‘van mens tot mens’, en dat vertaalt zich voor de patiënt in vriendelijke, gastvrije en veilige zorg.

**Alex:** Communicatie over de medicatie was na de eerste meting één van de punten waar wij ziekenhuisbreed en landelijk minder goed op scoorden. Eind vorig jaar hebben wij een politheek geopend in het ziekenhuis. Die politheek draait nu een jaar en je ziet, al is het nog niet op het niveau waar we het uiteindelijk willen hebben, een sterke verbetering als het gaat over communicatie over de medicatie. Als je er echt mee aan de slag gaat, kun je heel wat bereiken.

**Jolianne:** Verbetering gaat vaak over kleine dingen. Wat doen wij, hoe ervaart de patiënt dat volgens de CQi, en hoe volgen wij dat op in de organisatie? Het is niet ons doel om ons helemaal aan te passen aan de uitkomsten van de CQi, zodat we ook hoger scoren. Het belangrijkste blijft dat het past binnen onze visie, ons beleid en onze processen. En een afdeling hoeft echt niet vijf dingen tegelijk aan te pakken. Na de workshops hebben we ook gezegd: “start eens met nadenken over hoe mensen binnenkomen: wat verwachten ze?”

We zitten nu, na de tweede meting, nog steeds goed wat betreft ons rapportcijfer en de NPS-score en we zien bij de polikliniek een sterke verbetering. Op zes dimensies zijn we daarin zelfs het beste ziekenhuis. Dat is een grote opsteker.

## “Door net met een andere blik naar het zorgproces te kijken, kom je al snel op heel veel goede ideeën om verandering op gang te brengen.”

“Het Elkerliek profileert zich duidelijk als mensgericht ziekenhuis. In de praktijk uit zich dat heel letterlijk met even een arm om de schouder als het nodig is, maar het gaat ook om het begrijpelijk en prettig inrichten van de processen voor patiënten. Hoe het Elkerliek mensgerichte zorg al in de praktijk brengt, bleek heel mooi uit de werkwijze van de afdeling Geriatrie, waar manager Wim van Santvoort in de workshop over vertelde. Door goed te kijken naar de persoon die je voor je hebt en goed te luisteren naar wat hij nodig heeft, kun je gezamenlijk de zorg nog veel beter laten aansluiten op de wensen van patiënten. Maar mensgerichte zorg zit ook in meer alledaagse zaken, zoals heldere bewegwijzering in het ziekenhuis. Op alle mogelijke fronten zijn er dingen mogelijk om het voor de patiënt makkelijker te maken.

Samen met Alex en Jolianne dachten we verschillende workshops uit om mensgerichte zorg te belichten. In de workshops deelden en vroegen we voorbeelden van zorg die de patiënt werkelijk centraal stelt en werkten we met patiëntreizen. In een patiëntreis bekijk je de zorg stap voor stap door de ogen van je patiënt. Zo kom je erachter waar het zorgproces nog beter ingericht kan worden. Bied je informatie over medicatie wel op het juiste moment aan? Denk je als arts: voor mij is het al de honderdste keer dat ik een plekje op iemands arm behandel of bekijk je het vanuit het perspectief van de patiënt, voor wie het waarschijnlijk de eerste keer is? Het verhaal van Wim, over goed luisteren en oprecht aandacht geven aan de wensen en behoeften van iedere patiënt was hierop een prachtige aanvulling die iedereen direct aansprak.”

**Edo van der Zouwen is oprichter van Mindful Marketing. In het Elkerliek ziekenhuis gaf hij workshops om resultaten van onderzoek om te zetten in patiëntgerichte verbeteracties.**

## “Echt aan de gang gaan met de resultaten. Dan haal je het meeste uit de CQi.”

“Ik was blij verrast door de manier waarop de managers de workshops hebben ontvangen. Er waren een paar managers bij die van tevoren letterlijk zeiden: ‘wat moet ik met CQi?’ Zodra ze de resultaten voor zich zagen, begon het veel meer te leven en stelden ze vragen als: ‘waarom heeft mijn afdeling deze score?’ Door het inzicht werden ze dan ineens inhoudelijk betrokken. Je zag dat ook in Edo’s brainstormsessies met oefeningen om vrijer te denken. Toen het medewerkers lukte om hun denkkaders los te laten, ontstond er een sfeer waarin ze samen tot oplossingen kwamen, of die oplossingen nu direct haalbaar waren of niet.

Voor mij is het een uitdaging om onze diensten steeds beter toe te spitsen op wat een klant uit de CQi-resultaten wil halen. Een manager heeft geen tijd om uitgebreid te zoeken in de resultaten en weet ook niet altijd genoeg van CQi. Wij hebben hiervoor in Cerium een managementrapportage toegevoegd die je in tien minuten het hele plaatje van de afdeling laat zien. De inzichten voor deze managementinformatie zijn ontstaan tijdens de workshops in het Elkerliek. Een echte win-winsituatie dus. Ook zijn we blij met de workshops die we hebben ontwikkeld. Onze klanten kunnen nu sneller en gericht de stap zetten van data naar zorg die aansluit op de wens van de patiënt. De volgende uitdaging? Zorgen dat je als zorgaanbieder druk op continue verbetering houdt, ook een half jaar na een meting.

Het leuke van de samenwerking met Mindful Marketing is dat oplossingen niet per se hun oorsprong in de zorg hoeven te hebben. De problemen van een ziekenhuis kom je ook tegen in andere branches of non-profitorganisaties. De zorg is ook gewoon mensenwerk.”

**Daniël Meier is accountmanager Medisch Specialistische Zorg bij MediQuest.**

## “Ons ideaal is een open cultuur waarin we van elkaar leren”

**Alex:** We zien dat daar waar we elkaar intern de hand reiken om verder te komen, dat die hand intern ook daadwerkelijk gepakt wordt. Maar we moeten wel blijven reiken. We kunnen niet achteroverleunen, de resultaten aanreiken en verwachten dat het vervolgens vanzelf gaat. Daarvoor is het nog te vroeg.

**Jolianne:** We zijn al een keer bij Viasana op bezoek geweest. Zij zijn de best scorende zorgverlener in de CQi-benchmark. Daarom zijn wij ook heel enthousiast over zo’n gebruikersbijeenkomst van MediQuest, dat wij daar al die ziekenhuizen zien. Tijdens zo’n dag denk je toch snel, ‘hé dat is die van dat ziekenhuis, ik ga toch eens even vragen hoe zij dat doen’. Ziekenhuizen mogen ons ook gerust benaderen om te vragen hoe wij het doen, graag zelfs.

**Alex:** Het is een beetje eigen aan de zorg om het wiel altijd maar opnieuw uit te vinden. Wat mij betreft stappen we daar vanaf en creëren we met elkaar een open cultuur waarin we van elkaar kunnen en willen leren.



Meer weten over meten met de CQi en gericht aan de slag gaan met de resultaten? Neem dan gerust contact op met onze accountmanager Daniël Meier. Telefonisch te bereiken op 06 52 86 71 54 of via e-mail [dmeier@mediquest.nl](mailto:dmeier@mediquest.nl).

MediQuest

► Van inzicht naar actie!