

In de hoofden van beleidsmakers

Geen adviesvraag zonder patiënten-effectrapportage

Patiënten centraal zetten in de adviesprocedure. Dat doet de cliëntenraad van het Admiraal de Ruyter Ziekenhuis door patiënten-effectrapportages te introduceren. We spraken erover met cliëntenraadslid Ank Buizer. 'Ontbreekt een patiënten-effectrapportage, dan sturen wij de adviesvraag terug.'

'Collega cliëntenraadslid Jan Sanders werkte bij de provincie Zeeland en had te maken met Milieu Effect Rapportages (MER). Beleidsmakers moesten bij het indienen van plannen van te voren bedenken wat mogelijke effecten zijn van de plannen voor het milieu. Eigenlijk zouden we een PER, een Patiënten Effect Rapportage, voor de cliëntenraad moeten hebben, opperde Jan een keer.' En zo is de PER, het broertje van de MER geboren, vertelt Ank Buizer, lid van de cliëntenraad van het Admiraal de Ruyter Ziekenhuis (ADRZ). 'Een prachtplan, want iedere keer opnieuw bedenken of de plannen van het ziekenhuis een verbetering zijn voor de patiënt kost veel energie. Wanneer we het inzicht in de gevolgen voor patiënten meer kunnen structureren is dat winst voor ons, voor de organisatie én voor de patiënt.'

Samenwerken met bureau kwaliteit

Daarna is het snel gegaan met de PER. 'Samen met een adviseur van het bureau kwaliteit en veiligheid hebben Jan en ik besproken waar een PER precies over gaat. Wat is het doel van een PER en hoe groot zou de reikwijdte moeten zijn? Het bleek handig de PER te koppelen aan de Prospectieve Risico Inventarisatie (PRI). Met het in kaart brengen van gevolgen voor de organisatie, voor het personeel en voor de financiën waren medewerkers immers al bekend. Onze ervaring was dat men het niet vanzelfsprekend vond effecten op patiënten te signaleren. Wanneer wij erom vroegen dan was het antwoord vaak dat er voor patiënten niets zou veranderen. Later bleken er toch gevolgen te zijn. Bijvoorbeeld doordat er op een



Ank Buizer

bepaalde locatie geen röntgenfoto's meer gemaakt konden worden. De bestuurder en het managementteam waren ook enthousiast. Nu is verankerd dat medewerkers een PER moeten toepassen bij de ontwikkeling van beleid. Vervolgens is er, in samenwerking met de afdeling communicatie, een officieel persbericht uit gegaan naar de plaatselijk pers en Omroep Zeeland. Zowel voor ons als voor het ziekenhuis was dit mooie pr.'

door Elise Koekoek

Stimuleren denkproces

Het werken met een PER stimuleert het denken vanuit het perspectief van patiënten bij medewerkers. Buizer: 'Voorafgaand aan elk nieuw idee, initiatief of verandering van werken, worden medewerkers zo gedwongen ook de bril van de patiënt op te zetten. Het gaat erom dat in de hoeden van beleidsmakers het patiëntenperspectief vroegtijdig wordt meegenomen. Bijvoorbeeld bij de adviesvraag over het instellen van zorgpaden. Patiënten krijgen te maken met meerdere vakgroepen. Zij willen weten wie de hoofdbehandelaar is, met wie het eerste contact is enzovoort. Er is een nieuwe afspraken centrale voor bezoeken aan de poliklinieken. Aanvankelijk zag de raad geen PER voorbij komen. De verantwoordelijk manager heeft toen alsnog de gevolgen voor patiënten beschreven en gebruikers gevraagd mee te denken over de mogelijke effecten voor patiënten. Onze wens is dat het een vanzelfsprekendheid wordt dat medewerkers steeds bedenken wat de gevolgen voor patiënten zijn, verwerkt via het format van een PER.'

Geen PER, advies terug sturen

Tijdens de komende vergadering bespreekt de cliëntenraad hoe iedereen, als een tweede natuur,

gebruik maakt van een PER. Er zijn al een aantal ideeën geopperd vertelt Buizer. 'Wanneer een PER ontbreekt sturen wij de adviesvraag terug. Daarnaast willen we opnieuw nut en noodzaak van een PER onder de aandacht brengen bij de beleidsmakers. Door middel van een artikel in het interne digitale orgaan van het ziekenhuis en door aan te sluiten bij de scholing van medewerkers over de PRI. Wij introduceren dan de PER. Een ander idee is bevorderen dat bij een PRI en PER ook een nulmeting wordt gedaan. In de nulmeting zou opgenomen moeten zijn: Hoe doen we het nu? Wat gaat er veranderen? En hoe zijn patiënten er op vooruit gegaan na zoveel tijd? Dit is meteen een instrument om de kwaliteit van de wijzigingen te onderzoeken. Samenvattend heeft een PER twee belangrijke pijlers: bij de beleidsmakers het patiëntenperspectief stimuleren en voorafgaand aan het realiseren van een plan, idee of wijziging van werken, de effecten ervan op patiënten meenemen. We merken dat de aandacht voor de bril van patiënten werkt: steeds meer mensen in het ziekenhuis zeggen tegen ons dat we een frisse blik hebben. Wij zien dingen waar medewerkers niet aan denken.'

Ook werken met een patiënten-effectrapportage? Hieronder tips van de cliëntenraad ADRZ:

- Ontwikkel en hanteer een patiënten-effectrapportage.
- Ga niet alleen aan de slag, vraag advies en ondersteuning via bijvoorbeeld het bureau kwaliteit. Ontwikkel samen met hen een format voor een patiënten-effectrapportage.
- Zorg dat de raad van bestuur een patiënten-effectrapportage opneemt als standaard beleid.
- Zorg dat het managementteam en de medewerkers die met een patiënten-effectrapportage gaan werken bekend zijn met het doel en de werkwijze. Neem ook de artsen hierbij mee.
- Maak er furore mee; stel samen met de afdeling communicatie een persbericht op.

Meer weten over de PER? Vraag een folder op via clienraad@adrz.nl