Cliënten denken mee over nieuw

Patiënten kunnen goed meedenken over een gezondheidscentrum dat nog gebouwd moet worden. De NPCF en Zorgbelang ontwikkelden hiervoor een methode die in Enschede is beproefd. Patiënten en hulpverleners reageren enthousiast. 'Ik had nooit gedacht dat patiënten een centrale receptie niet nodig zouden vinden', zegt huisarts Anneloes Richters.

Bouwen we een centrale hal? Hoe vinden patiënten de weg? Waar kunnen ze parkeren? Organiseren we groepsconsulten? Wat kan het gezondheidscentrum nog extra doen voor patiënten met astma of diabetes? Over deze vragen dachten patiënten van het Enschedese gezondheidscentrum Gezondheidshoes in een vroeg stadium mee. Huisarts Anneloes Richters, een van de drijvende krachten achter dit centrum, is enthousiast over de resultaten. Samen met fysiotherapeut Mark Floors en Zorgbelang-medewerkster Marja de Jong organiseert zij eens per kwartaal een patiëntenpanel waar ook hulpverleners bij aanwezig zijn.

Goede bewegwijzering

'Met dit panel hebben we levendige discussies. Soms schatten hulpverleners de mening van patiënten verkeerd in. Zo dachten wij dat patiënten een centrale receptie zouden willen, omdat ze dan meteen bij binnenkomst een "gezicht" zien. Maar volgens ons panel is dit niet nodig.' Dat wordt bevestigd door Annette Hoek, lid van het cliëntenpanel: 'Als ik weet dat ik makkelijk de weg kan vinden, loop ik net zo lief meteen naar de balie van mijn eigen huisarts. Een goede bewegwijzering is dan belangrijker dan zo'n grote balie in de hal.' Dus is die receptie geschrapt, mede op advies van het panel. Voor het exploitatiebudget is dit gunstig, omdat het centrum dan geen algemene receptionistes hoeft aan te stellen.

Open dialoog

Met haar huisartsenpraktijk maakt Anneloes Richters sinds 2009 deel uit van het Gezondheidshoes op de tijdelijke locatie. Alle eerstelijnsdisciplines zijn vertegenwoordigd, zoals fysiotherapie, huisarts, logopedie, apotheek, ergotherapie, diëtetiek en verloskunde. De projectgroep die de bouw van het centrum voorbereidt, realiseerde zich al snel dat het goed zou zijn om ook patiënten bij de opzet te betrekken. Op dat moment, in 2011, bleek dat nog



Eerste paal geslagen

In maart is de bouw van het nieuwe Gezondheidshoes op het Diekmanterrein in Enschede gestart. In het nieuwe gebouw gaan ruim dertig hulpverleners gezamenlijk 12.000 cliënten bedienen. Boven het Gezondheidshoes worden appartementen gebouwd. Hier het bord bij het slaan van de eerste paal. (Fotografie: Wim Heitink)

gezondheidscentrum



Een artist's impression van het nieuwe Gezondheidshoes in Enschede.

niet eerder te zijn gedaan. Inmiddels gebeurt dit vaker en hebben Zorgbelang en de NPCF hiervoor de methode Actieve Cliëntenparticipatie (zie kader) ontwikkeld. Met hulp van subsidie van het ZonMw-programma Op één lijn huurde het Gezondheidshoes de expertise van Zorgbelang en NPCF in. Huisarts Richters: 'Het organiseren van zo'n cliëntenpanel is tijdrovender en moeilijker dan je denkt. De bijeenkomsten moeten echt een open dialoog zijn, en geen "huisarts vertelt". Zelf merkte ik dat ik me wel eens aangevallen voelde. De adviseur van Zorgbelang herkende dit direct.'

Verrassende uitkomsten

Gemiddeld komen zo'n twaalf patiënten naar een bijeenkomst. De gespreksonderwerpen zijn heel verschillend: zowel het gebouw, de service als de zorgverlening komen aan bod. Met gemak somt Richters een aantal verrassende uitkomsten op: patiënten hebben geen bezwaar tegen een slagboom op de parkeerplaats; groepsspreekuren voor mensen met psychische klachten vinden zij een aanwinst; brieven per post moeten niet worden geschrapt en de balies moeten niet te hoog zijn. 'Patiënten kiezen voor een lage balie, omdat ze dan beter contact met de assistenten kunnen maken. Onze assistenten zouden juist liever een hoge balie willen, omdat ze zich dan minder makkelijk bedreigd voelen en er niemand in hun trui of blouse kan kijken', zegt Richters. Volgens panellid Annette Hoek wordt er goed naar de patiënten geluisterd. Dat ook haar eigen huisarts aan de discussies deelneemt, vindt ze niet lastig. 'Als patiënt in de spreekkamer heb ik een andere rol dan in het panel. Afhankelijk van waar ik ben, doe ik een ander jasje aan.'

Internetvrees

Aanvullend op deze bijeenkomsten heeft Zorgbelang geprobeerd om patiënten via internet vragen en stellingen voor te leggen. Helaas was dit geen succes, vertelt Richters. 'Speciaal voor dit doel is een digitale discussiegroep gestart, maar er was niemand die reageerde. Later vertelden de patiënten dat ze hun mening wel mondeling willen geven, maar niet "zwart op wit". Misschien komt dit omdat de gemiddelde leeftijd in ons panel vrij hoog is.' Dit is meteen een belangrijke kanttekening bij deze vorm van patiëntenparticipatie. Hoewel de projectgroep alles doet om jongere deelnemers te werven, zijn de meesten 60-plus. Hiermee vormt het panel geen afspiegeling van de wijk, waar ook veel jonge gezinnen wonen.
Richters: 'We blijven het proberen, want ook als de bouw af is, willen we patiënten bij ons functioneren betrekken. Alle ervaringen die we nu hebben opgedaan, kunnen we daarbij goed gebruiken. Tijdens mijn spreekuur nodig ik nog steeds jonge patiënten voor het panel uit.'

Tekst: Gonny ten Haaft

ZonMw

Methode Actieve Cliëntenparticipatie

De methodiek Actieve Cliëntenparticipatie bij het realiseren van een gezondheidscentrum is ontwikkeld door Zorgbelang en de NPCF. Medewerkers van Zorgbelang-Overijssel ondersteunen nu gezondheidscentra in Enschede en IJsselmuiden. NPCF-medewerkers doen dit inmiddels in andere gemeenten. Voorafgaand aan het opzetten van een cliëntenpanel wordt een analyse gemaakt van de wijk: wie zijn de cliënten, welke behoeften hebben zij en wat zijn de huidige en toekomstige zorgvragen? Hierbij hoort een enquête onder alle cliënten, op basis waarvan potentiële leden voor het patiëntenpanel worden geworven. De onderwerpen die in de panelbijeenkomsten aan bod komen, worden in overleg met de initiatiefnemers van het gezondheidscentrum bepaald. Uiteraard kunnen de panelleden zelf onderwerpen inbrengen.
Meer informatie en tips over de inrichting van cliëntenparticipatie staan op www.zorgbelang-overijssel.nl, of stuur een mail naar m.dejong@belangenorganisatiesoverijssel.nl.
Bij ZonMw is informatie te vinden op www.zonmw.nl/nl/projecten/project-detail/actieve-clientenparticipatie-bij-het-realiseren-van-een-gezondheids-centrum/voortgang.