

Professionaliseer participatie van

Actieve patiëntenparticipatie, niet alleen vóór, maar juist met patiënten, wordt steeds belangrijker. Bij de Stichting Gezondheidscentra Eindhoven is dat vanzelfsprekend, daar vindt al jaren samenwerking op organisatieniveau plaats met patiënten. De SGE vond het zelfs hoog tijd voor een evaluatie: gaat de samenwerking goed en op welke onderdelen is versterking mogelijk?

Waarom patiëntenparticipatie? ‘Het is vanzelfsprekend dat er niet óver, maar mét je wordt gepraat als patiënt’, vat Hans van Hout bondig samen. Hij is lid van de klankbordgroep van het gezondheidscentrum Meerhoven van de SGE en heeft zitting in de centrale cliëntenraad. Hij is zeer tevreden over de wijze waarop de SGE de patiënten betreft. ‘Onze mening wordt gevraagd, we worden serieus genomen en er wordt goed naar ons geluisterd. Desondanks is het natuurlijk nuttig om zo af en toe de samenwerking tegen het licht te houden: loopt het goed en waar kan het mogelijk beter?’

Evaluatie als voorbeeld

‘Als organisatie nemen we de patiënt en patiëntenparticipatie inderdaad zeer serieus’, bevestigt SGE-projectleider Robert Vening. ‘Daarom hebben we besloten tot een evaluatie van de patiëntenparticipatie. Dankzij de honorering van onze projectaanvraag bij ZonMw in het kader van het programma Op één lijn hebben we dit grondig kunnen aanpakken, in samenwerking met de universiteit van Maastricht. Van de aanpak is zelfs een handboek uitgebracht. Met een uitgebreide beschrijving, inclusief de methodes en enkele voorbeelden uit

‘Het gaat om zaken die ertoe doen, het is geen koffiekransje’



Projectleider Robert Vening: ‘Patiëntenparticipatie staat bij iedereen weer op de agenda.’ (Fotografie: Ilse Willemsen-van Maasakkers, SGE).

ons project. Andere eerstelijnszorginstellingen die hun samenwerking met patiënten willen evalueren, kunnen die uitgave gebruiken als werkboek.’

Niet zonder inbreng patiënten

‘Zonder de patiënteninbreng kan een zorgorganisatie niet de juiste kwaliteit leveren’, is de overtuiging van Vening. ‘Daarop richten we ons. We hebben de verantwoording om in die samenwerking te investeren, dat gaat niet vanzelf. Het past ook in deze tijd, waarin zelfmanagement steeds belangrijker wordt. Het gaat niet om dat kwartiertje in de spreekkamer, patiënten moeten het zelf doen, die rol en dat vertrouwen moet je hen ook geven. Wat vinden de ervaringsdeskundigen van de geboden zorg? De patiënt als serieuze gesprekspartner vergt een andere houding van zorgverleners. Tegelijk is er sprake van verbreding van zorgorganisaties, denk aan intensere contacten met de gemeente. Ook op dat niveau is patiënteninbreng van belang.’

Ervaringen in kaart gebracht

De evaluatie van de samenwerking tussen de patiënten en de SGE verliep methodisch en stapsgewijs. Bij het in kaart brengen van de ervaringen kwamen snel verschillen naar voren. Zo betreft het ene gezondheidscentrum de patiënten nauw bij de organisatie en heeft een ander centrum de patiëntenparticipatie minder in beeld. De taken en verantwoordelijkheden van de diverse patiëntengeledingen

Patiëntenparticipatie bij de SGE

De SGE heeft tien gezondheidscentra in en om Eindhoven met zo’n 80.000 patiënten. Elk gezondheidscentrum heeft een klankbordgroep. Vanuit elke klankbordgroep heeft een afgevaardigd lid zitting in de centrale cliëntenraad, het overkoepelend orgaan. Daarnaast zitten altijd patiëntenvertegenwoordigers in de zorginnovatieteams. Deze teams kijken naar verbeteringen van zorgprogramma’s voor de chronische zorg en daarbij is de inbreng van ervaringsdeskundigen van belang.



patiënten



Het evaluatietraject is afgesloten met een symposium waarop de resultaten en aanbevelingen werden gepresenteerd. (Fotografie: Gaby Verheyen/Simi-click fotografie)

waren niet duidelijk. Ook bleek de informatievoorziening naar de klankborden niet eenduidig. Als afsluiting van het gehele traject was er een symposium, met een presentatie van de resultaten en aanbevelingen. Tijdens de bijeenkomst is er een afsprakenlijst opgesteld, met concrete organisatiebrede vervolgafspraken.

Eerst een profielschets

Uit de evaluatie kwam naar voren dat patiëntenparticipatie weliswaar stevig geworteld is binnen de SGE, maar dat verdere professionalisering noodzakelijk is. Bijvoorbeeld door het opstellen van een statuut met de functie, taken en bevoegdheden van de cliëntenraad, evenals een reglement voor het werven van nieuwe leden. Bij de werving wordt voortaan een profielschets gemaakt. De informatiestroom vanuit de organisatie naar de patiënten verdient op onderdelen een verbeterslag. Ook komt er een

uniforme procedure ten aanzien van de vergaderingen. 'Onze klankbordgroep in Meerhoven kent een goede vergaderstructuur', zegt Van Hout, 'maar dat is niet bij alle gezondheidscentra het geval. Dat is wel van belang, het is geen koffiekraan, het gaat om zaken die er toe doen.'

Aanspreekpunt voor patiënten

'We starten met de uitvoering van een aantal speerpunten', geeft Vening aan. 'Deze komen op de agenda

van de centrale cliëntenraad en van de klankbordgroepen.' Hij wijst op een ingrijpende aanpassing, die reeds is doorgevoerd. 'De SGE heeft een contactpersoon "kwaliteit van samenwerking" aangesteld. Zij is een aanspreekpunt voor patiënten en medewerkers ten aanzien van de samenwerking tussen patiënten en de SGE.'

Terugkijkend is Vening tevreden met de uitvoering van het project. 'Het vergde een grote inspanning van de organisatie en alle betrokkenen', erkent hij. 'Maar het was constructief en zeker de moeite waard. Het heeft geleid tot een versteviging van de positie van patiënten als samenwerkingspartner, iets waaraan de SGE zeer groot belang aan hecht.' Hans van Hout bevestigt dit. 'Het project is doordacht opgezet. Het is heel zinnig om de patiëntenparticipatie verder te professionaliseren, dat versterkt de samenwerkingsrelatie.' Vening noemt nog een belangrijk bijkomend voordeel: 'Naast de praktische verbeteringen heeft het hele proces tevens geleid tot een grotere bewustwording van het belang van patiëntenparticipatie. Het staat weer bij iedereen op de agenda.'

Gerda van Beek

Handboek Op één lijn

Het Handboek Op één lijn geeft de werkwijze van het project van de SGE weer. Het biedt handvatten voor organisaties om hun eigen samenwerking met patiënten te evalueren en waar nodig te versterken. Ter illustratie staan er een aantal voorbeelden in uit het project. Het is een praktische uitgave voor alle organisaties die reeds met patiënten samenwerken. Tegelijk is het ook een aardig voorbeeld hoe patiëntenparticipatie kan worden vormgegeven, voor organisaties die daarmee nog niet werken. Het handboek is te bestellen, door een e-mail te sturen naar info@sge.nl o.v.v. handboek Op één lijn. U kunt ook bellen naar de SGE: 040 7116000. Het handboek is gratis, er worden alleen verzendkosten in rekening gebracht.

