

Schrijf het van je af!

Zo'n 157.000 nieuwe patiënten bezoeken jaarlijks onze polikliniek, ruim 30.000 patiënten worden opgenomen. Voor iedereen een spannende ervaring, waar wij als medewerkers veel van kunnen leren. We gingen op pad en zochten én vonden verhalen in boeken en op het toneel, maar ook in de CQ-index en via sociale media.



TRENDING TOPIC

'Wat zou ik graag een leanproject doen op de poli kinderurologie van het UMCN!' en zo nog wat kritische tweets plaatste Marieke Holtslag op Twitter. Ze zat met haar kind op de polikliniek en verbaasde zich over de logistiek. 'Ik was de deur nog niet uit of ik kreeg al een Twitterreactie van de afdeling Communicatie: Vervelend, kan ik iets voor je doen?'

De bal ging rollen. Communicatie legde de tweets voor aan bedrijfsleider Sietske Huizer van Urologie. Zij nodigde Marieke uit om haar ervaringen te delen met medewerkers van de polikliniek. 'Het was voor ons een eyeopener', zegt hoofdverpleegkundige Suzanne Teunissen. 'Marieke kon zo goed verwoorden hoe iemand van buiten onze poli beleeft. We hebben er een verbeterproject van gemaakt, met ondersteuning van de afdeling Procesverbetering en Innovatie (PVI). En met kleine aanpassingen hebben we snel zichtbaar resultaat bereikt.'

Patiënten geven een ruime acht

Om de zorg te verbeteren zijn ervaringen van patiënten onmisbaar. Het Radboudumc meet die ieder jaar. En dus vulden in mei circa 10.000 patiënten een vragenlijst in, zowel online als schriftelijk. De rapportcijfers: een 8,4 voor de poliklinische zorg, een 8,3 voor de klinische zorg.

'We voeren de meting tegelijk met alle UMC's uit', vertelt dr. Laura van Hulst van Concernstaf Kwaliteit en Veiligheid. De vragenlijst richt zich op meetbare ervaringen. Bijvoorbeeld: Luisterden de verpleegkundigen aandachtig naar u? Kon u bij de opname meebeslissen over zaken die u belangrijk vindt? 'Afdelingen kunnen via een online tool zien hoe zij ten opzichte van andere UMC's scoren en hoe ten opzichte van andere afdelingen. Ook zie je waar het verbeterpotentieel ligt. Daar kunnen ze verbeteracties op inzetten. Wij ondersteunen daar bij. Het blijft dus niet bij meten.'

Kijk voor meer informatie over de CQ-index op ons Internet

'Ik ga liever gewoon dood'

KITTY VAN MIL STAAT SINDS 13 JUNI 2013 OP DE PLANKEN MET HAAR THEATERVOORSTELLING VALS PLAT.

Toen Kitty in december 2010 het Radboudumc binnenkwam met een tumor van tien centimeter, wilde ze in eerste instantie niet behandeld worden. Nu vertelt ze in haar theatervoorstelling *Vals plat* twee uur over haar ervaringen in het Radboudumc.

'Ik wil niks weten over de behandeling. Ik ga liever dood.' Zo kwam Kitty binnen bij haar medisch oncoloog Victor van de Vlugt (pseudoniem). 'Hij is mijn held', zegt ze enthousiast. 'Hij is geïnteresseerd in wat je bezighoudt. Toen hij hoorde dat ik docent theater en communicatie ben, zei hij: Ik wil je regisseur zijn. Je moet wel alle rollen willen spelen en de regie ligt in mijn handen. Ofwel, ik ga voor jou zorgen, maar je moet wel meewerken.'

Zo kreeg hij het voor elkaar dat Kitty acht maanden chemo onderging, totdat er een amputatie kon plaatsvinden. 'Het kostte veel moeite om me op de operatietafel te krijgen, want ik wilde mijn borst niet kwijt. Daarna volgden bestralingen.

Oergevoel

Wat heeft haar gedreven tot de theatervoorstelling? 'Ik dacht, als ik het opschrijf, heb ik controle. En als ik het overleef, hoop ik andere mensen te kunnen helpen. Door te laten zien dat je mag reageren vanuit je oergevoel. Als je je echte emoties laat zien, kan de arts daar op inspelen.'

Ze is zeer positief over de behandelend artsen van het Radboud. 'Ze zijn empathisch, zeer competent en communicatief.' Tips heeft ze wel voor het niet-medisch personeel, zoals de mensen die de afspraken maken. 'Realiseer je dat een patiënt ieder woord, elke blik onder een vergrootglas legt.' De zin van een secretaresse: 'Eens kijken of de dokter nog iets voor u kan doen', deed haar volledig uit het veld slaan. 'Hoezo? Ben ik terminaal, staat dat op de computer!' Ze vindt het geweldig dat veel Radboud-medewerkers haar voorstelling hebben bezocht. 'We hebben het samen gedaan. In augustus 2012 gaf plastisch chirurg Dietmar Ulrich mij een nieuwe borst van eigen weefsel. Ze heet Ulrike.'

