

# Dianet meet patiënttevredenheid met innovatieve methode

## “Ik kreeg direct een reactie”

Marieke van Gene, senior communicatieadviseur, Dianet

“Een verpleegkundige wees mij op ‘Uw mening telt’. Via de website van Dianet vulde ik een korte online vragenlijst in. Ik vroeg of het mogelijk is om als thuispatiënt mijn dialysematerialen digitaal te bestellen. De volgende dag werd ik al gebeld door een medewerker. Ik was blij verrast en voelde me serieus genomen”, zegt René Calis. Hij is één van de tot nu toe 70 patiënten die meededen aan een nieuwe methode om patiënttevredenheid te meten.

Anneke Nauta is kwaliteitsmedewerker en projectleider van ‘Uw mening telt’ binnen Dianet. “Fantastisch om het voorbeeld van René te horen. Ik was al enige tijd op zoek naar een andere methode om patiënttevredenheid te meten. Tijdens mijn zoektocht kwam ik terecht bij CareRate (zie kader). Een eenvoudige en laagdrempelige manier waarop patiënten hun ervaringen kunnen delen over de zorg die ze bij ons krijgen. Via korte digitale lijsten die de patiënt invult, komt de feedback direct via een dashboard bij de betreffende afdeling terecht. Het is dus echt een instrument van de teams.”

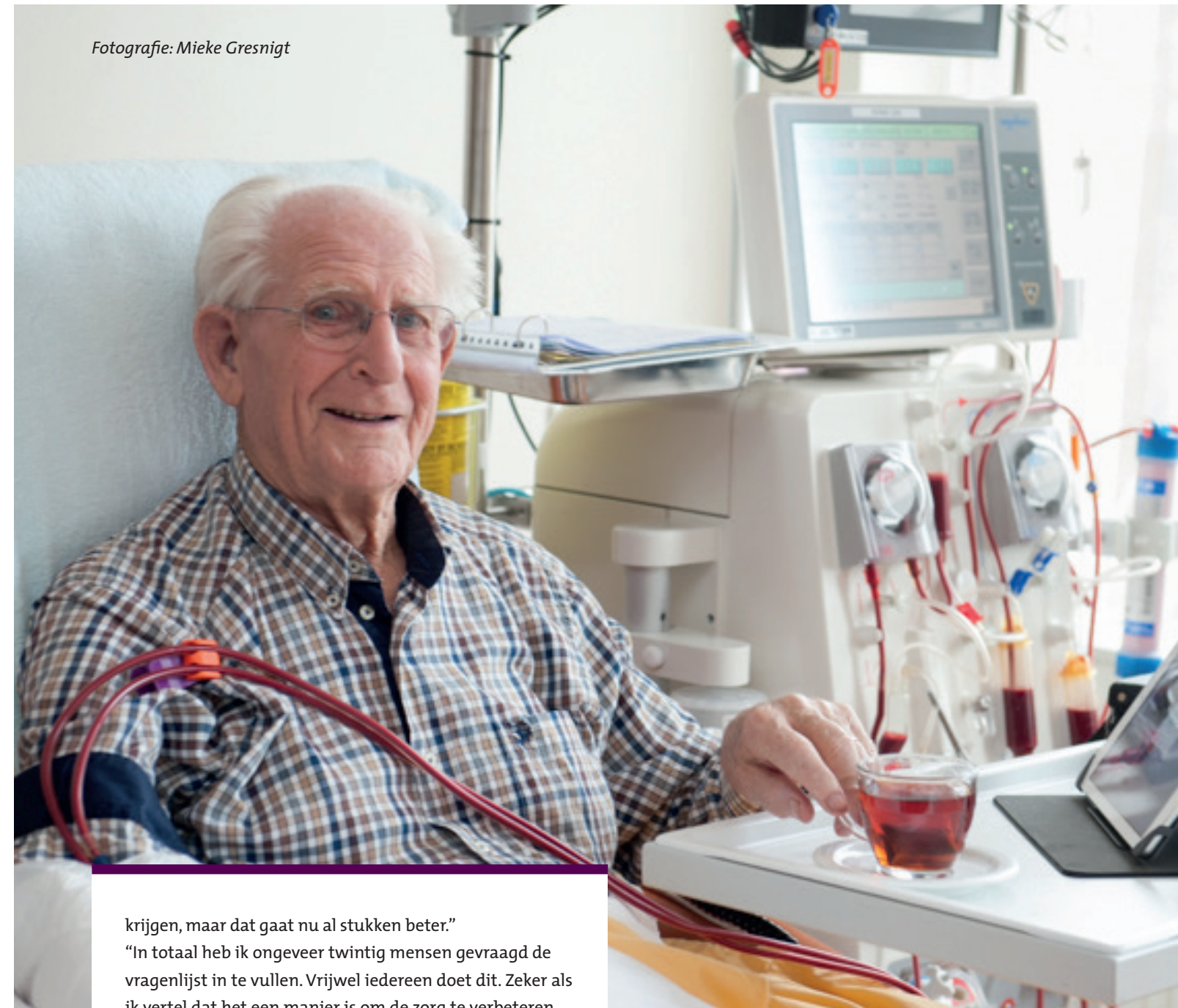
### Complimenten

“Wij zijn vanaf december bezig en tot nu toe krijgen wij veel complimenten. De Net Promotor Score (NPS) is erg hoog. Het ontroert me om dat te zien en maakt mij trots op de organisatie. Natuurlijk zijn er ook verbeterpunten. Die variëren van kleine dingen tot grotere algemene zaken. Zo vroeg een patiënte om een spiegel in de lift om na de dialyse haar haar even goed te doen. Op zaal vond ze dat een beetje gênant om te doen. Die spiegel hangt nu. Iemand anders zei dat er meer waardering mag zijn voor de partners van dialysepatiënten. Dat is een minder concreet aandachtspunt waar we niet direct iets mee kunnen. Deze persoon krijgt wel snel een reactie en wij houden hem op de hoogte van de ontwikkelingen op dit gebied.”

### Parelpoetser

Eén van die mensen die een terugkoppeling geeft aan de deelnemende patiënten is PD-verpleegkundige Chantal Pietersen. Zij maakt deel uit van het ‘parelpoetsteam’. Een parelpoetser is een ambassadeur van het project. Deze medewerkers denken mee over de vragen, delen de feedback met hun team, koppelen terug aan de patiënten en vertellen wat er met hun suggesties wordt gedaan. Zij hebben hiervoor ook een training gehad. “Ik was bij een presentatie bij de bedenker van de methode (zie kader) op een personeelsbijeenkomst. Het concept sprak mij direct aan. Er werd een voorbeeld gegeven dat een vrouw in een ziekenhuis voor een onderzoek lang met ontbloot bovenlichaam had zitten wachten. Dat had zij als erg vervelend ervaren. Na een suggestie werd in de patiëntfolder opgenomen dat mensen een badjas van huis kunnen meenemen. Dit voorbeeld raakte mij, omdat op een eenvoudige manier een probleem wordt opgelost. Al achttien jaar ben ik verpleegkundige bij Dianet en altijd probeer ik vriendelijk te zijn en mee te denken met een patiënt. Hoe kan ik het iemand zo goed mogelijk naar de zin maken, vraag ik me altijd af. Het leven met een chronische ziekte is al zwaar zat. Als ik er dan voor kan zorgen dat iemand zich op zijn gemak voelt, is mij dat veel waard. Het zit hem vaak in kleine dingen zoals dat badjasje. Meteen na de presentatie besloot ik mij als parelpoetser aan te melden. Ik vond het even lastig om het dashboard onder de knie te

Fotografie: Mieke Gresnigt



krijgen, maar dat gaat nu al stukken beter.”

“In totaal heb ik ongeveer twintig mensen gevraagd de vragenlijst in te vullen. Vrijwel iedereen doet dit. Zeker als ik vertel dat het een manier is om de zorg te verbeteren. Dat het maar vier vragen zijn, helpt ook erg mee. Ik heb een tablet hiervoor in gebruik en sommige mensen die niet zo gewend zijn zaken digitaal te doen, help ik dan even. Tot nu toe hebben we eigenlijk alleen nog maar complimenten gehad. Zelfs van patiënten van wie je wel wat kritiek zou verwachten. Zo in de opstartfase werken die complimenten erg stimulerend en het is leuk om die met mijn team te delen. Patiënten die een compliment geven, krijgen ook altijd een persoonlijk bedankje. Ik hoop dat we met de nieuwe vragen ook wel wat verbeterpunten krijgen aangereikt, zodat we daar wat mee kunnen doen.”

### Direct contact

Patiënt René Calis vult een nieuwe vragenlijst graag weer in. “Het is een kleine moeite en het spreekt mij aan dat het contact zo direct is. Voor mij is dit een vorm van

zelfmanagement die zeer aansprekend is. Mijn ervaring is dat klachten snel verzenden in een organisatie. Ook is het niet prettig om ellenlange enquêtes in te vullen waar je nooit meer wat van hoort. Ik zag dat er een infographic is gemaakt van de eerste resultaten. Leuk om als patiënt te zien. Ik heb ook nog wat tips: het lijkt mij goed als de vragen ook in andere talen beschikbaar worden gemaakt. Verder hoop ik dat de thuispatiënten goed op de hoogte van de ontwikkelingen worden gehouden. Op mijn vraag kreeg ik als antwoord dat Dianet bezig is met het testen van een digitaal bestelsysteem voor dialysematerialen. Fijn om daarvan op de hoogte te zijn. Online heeft de toekomst in de zorg. Daar is ‘Uw mening telt’ een mooi voorbeeld van.”

>>>

## Maak kennis met CareRate

'Uw mening telt' is gebaseerd op de methode van CareRate. Inge Proost is de bedenker hiervan. Zij vertelt dat gastvrijheid haar met de paplepel is ingegoten. "Mijn opa en oma hadden al een horecazaak. Zelf heb ik onder andere in de bediening, achter de bar en als kok gewerkt. Mijn focus ligt altijd op het blij maken van anderen. Later ben ik in de marketing en communicatie in het bedrijfsleven gaan werken. Daar zag ik dat er nauwelijks gekeken werd naar de behoefte van klanten. Vanuit die observatie startte ik met DineRate, om restaurants en hotels te helpen bij het verbeteren van de kwaliteit en gastbeleving. Vervolgens heb ik de overstap naar de zorg gemaakt met CareRate."

## Kracht van het ziekenhuis

"Het beste uit jezelf en je afdeling halen vormt de basis voor onze 'parelpoetsfilosofie'. Onderscheidend is dat we ons richten op de kracht van het ziekenhuis en de medewerkers. Met projecten die ontstaan na een tevredenheidsonderzoek willen organisaties vaak van een 5 een 6 maken. Maar daarbij worden de potentiële talenten verwaarloosd. Als je je richt op wat je al goed doet, verbeteren de onderwerpen die onvoldoende scoren vanzelf mee."

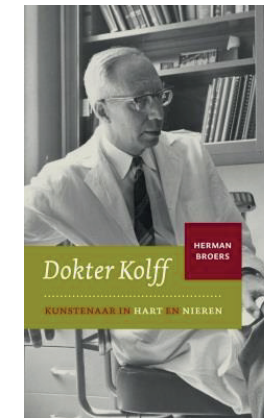
"Dianet heeft te maken met een chronische patiëntgroep. Dan is het goed om meer met thema's te werken en minder metingen te doen. Een goede dialoog is nog belangrijker omdat de band tussen zorgverlener en patiënt anders en hechter is. Mooi om te zien dat de organisatie enthousiast met dit project gestart is", aldus Inge.

Het Medisch Centrum Haaglanden begon in 2013 als eerste ziekenhuis met CareRate. Nu maken verschillende ziekenhuizen zoals het Radboudumc, het Catharina Ziekenhuis en het Haaglanden MC er gebruik van. Ook huisartsen, VVT's en GGZ-organisaties gebruiken de methode.



presenteert

# HERMAN BROERS



## DOKTER KOLFF

### KUNSTENAAR IN HART EN NIEREN

*'Als de mens de werking van een orgaan kent, moet hij in staat zijn het te bouwen.'* - W.J. Kolff - Herman Broers vertelt het boeiende levensverhaal van de Nederlandse uitvinderarts Willem Johan Kolff (1911-2009) die met zijn kunstmatige nier, gemaakt van worstenvel, rubberslangen, een waterpomp van een T-Ford, aluminium uit een neergeschoten vliegtuig, een naaimachinemotor en een waterbak van een pannembouwer, in oorlogstijd als eerste ter wereld een nierpatiënt het leven redde. Miljoenen patiënten volgden. Kolff bewees met zijn kunstnier (1942), een hart-longmachine (1956) en het kunsthart (1957) dat je organen kunt vervangen door machines en ontketende daarmee een revolutie in de medische wetenschap van de twintigste eeuw: de machine aan het patiëntbed. *Dokter Kolff, kunstenaar in hart en nieren* is een spannende biografische lezing met beeld en geluid, gebaseerd op het gelijknamige boek, over de pionier, verzetsman en idealist Kolff en zijn levenslange strijd om mensen op het randje van de dood terug te brengen naar een vreugdevol en menswaardig bestaan.

Informatie en boekingen: **AERIE AUTEURS UITGEVERS**  
Grindweg 256, 8483 JN Scherpenzeel (Frl.), t: 06-23366394, [www.aerieauteurs.nl](http://www.aerieauteurs.nl)