

Hans Campfens is voorzitter van de Stichting Netwerk Cliëntenraden Ziekenhuizen. Het NCZ is een stichting die aangesloten cliëntenraden ondersteunt en werkt aan verbetering van de informatievoorziening aan patiënten. Campfens laat zich regelmatig horen over het onderwerp kwaliteit van zorg, over de rol van verpleegkundigen daarin en het belang van die kwaliteit voor de patiënt. En dat is waar het AVVV Journaal aanhaakte.

Hans Campfens NCZ:

“Professionals op de werkvloer bepalen de marktwaarde van een ziekenhuis”

Er bestaan meer organisaties die zich inzetten voor de patiënt/cliënt. Wat kenmerkt het NCZ?

“Wij zijn de eerste overkoepelende organisatie van cliëntenraden specifiek in ziekenhuizen. Wij wensen zelfstandig te blijven en onafhankelijk. We zijn trots op onze bijzondere, eigen dynamiek. De werkvloer staat voor ons als patiëntenorganisatie centraal; het management is in feite faciliterend. De kwaliteit en de werkwijze van verpleegkundigen en specialisten zien wij als bepalende factor in de manier waarop patiënten de zorg ervaren en waarderen.”

In de visie van de NCZ staat de patiënt nog niet voldoende centraal in de ziekenhuizen.

“Inderdaad. Aan de positie van de patiënt in het ziekenhuis kan nog veel verbeterd worden. Bijvoorbeeld op het gebied van bejegening, aandacht en sfeer, wat wij de BAS-formule noemen. In verschillende onderzoeken lezen we over de kwaliteit van medisch handelen in ziekenhuizen. Aan dergelijke onderzoeken is vaak geen patiënt te pas gekomen. Maar ook worden de BAS-aspecten meestal niet of nauwelijks belicht. Bejegening, aandacht en sfeer zijn echter ontzettend belangrijk voor de manier waarop de patiënt een verblijf in het ziekenhuis ervaart. Deze aspecten van de zorg bepalen de ‘BAS-waarde’ en daardoor ook steeds meer de marktwaarde van een ziekenhuis. Oftewel de professionals op de werkvloer bepalen die marktwaarde.”

Zullen patiënten in de toekomst eerder kiezen voor een ziekenhuis waar de BAS-formule hoog scoort?

“Patiënten met een eenvoudige aandoening zullen op termijn zeker zoeken naar een ziekenhuis dat qua bejegening en dergelijke hoog scoort, zodra die aspecten ook per ziekenhuis inzichtelijk zijn. Zaken als medisch handelen, patiëntveiligheid, ondervoeding, decubitus, klachtenafwikkeling; ze blijven een belangrijke rol spelen. Aan de andere kant zien we dat zorgverzekeraars steeds meer rekening houden met deze aspecten rond de BAS benadering bij de inkoop van zorg.”

Hoe ziet u kwaliteit van zorg en wat moet er nog gebeuren op dat gebied?

“Kwaliteit in de zorg staat voor ons min of meer gelijk aan kwaliteit van het werk op de werkvloer, van de handen aan het bed. Het is toch vanzelfsprekend dat de mensen op de

werkvloer ook een beleidsmatige inbreng hebben? Op dit moment is die inbreng er onvoldoende. Om dat te bereiken moet ook de werkdruk van verpleegkundigen omlaag. En er zijn verbetertrajecten nodig die de BAS-aspecten eindelijk eens op peil brengen. Dit zie ik als gemeenschappelijk belang van patiënten en zorgverleners.”

Zijn de ziekenhuizen hier klaar voor?

“Het wordt tijd dat de ziekenhuizen zich beraden op het effect voor de patiënt in de bedrijfsvoering. Op dit moment staat de bedrijfsvoering nog centraal en niet de patiënt. Dit is cruciaal voor ziekenhuizen. Zeker nu er ook particuliere klinieken van de grond komen, die óók contracten afsluiten met zorgverzekeraars. Er komt dus ook meer concurrentie voor ziekenhuizen en als de kwaliteit dan niet goed is, loopt de klant weg.

Voor het management zijn er óók voordelen: de sfeer op de afdeling verbetert, het ziekteverzuim en het verloop daalt. Het mes snijdt aan twee kanten.”

Hoe nu verder?

“Wij hebben mini-enquête ontwikkeld om snel en goed de mening van de patiënt te peilen. Dat levert zeer bruikbare gegevens op en daar gaan we wat mee doen. De positie van de patiënt is van groot belang, nu en in de toekomst. Niet-medische aspecten zullen voor ziekenhuizen en zorgverzekeraars vanzelf belangrijker worden, en daarmee wordt ook de rol van verpleegkundigen groter.” ■



Foto: Bert de Krom