

De patiënt? Die zien we volgende week wel!

"Hoe was de RvT-vergadering?" vraagt mijn partner, terwijl ik mijn tas neerplof. "Productief", zucht ik, "we hebben eindeloos gedebatteerd over de nieuwe problemen met ICT en de financiële KPI's. Oh ja, en er was een incident met een gevallen soufflé in het personeelsrestaurant." "En de patiënten?" vraagt ze voorzichtig. Ik staar haar glazig aan. Patiënten? Waren die er niet vorige week ook al?

Het is een ziekte die veel Raden van Toezicht (RvT) in de zorgsector treft: 'patiëntvergetenheid'. Symptomen zijn onder andere een obsessie met spreadsheets, eindeloze discussies over procedures en een bijna allergische reactie op het woord 'zorgkwaliteit'. De patiënt, om wie het eigenlijk allemaal draait, is verworpen tot een abstract begrip, een figurant in een toneelstuk dat zich vooral afspeelt in de bestuurskamer.

Natuurlijk, niemand zal zeggen dat de patiënt onbelangrijk is. Maar laten we eerlijk zijn: hoe vaak wordt de patiënt écht centraal gesteld in de besluitvorming? Hoeveel RvT-leden nemen de moeite om daadwerkelijk met patiënten te praten, hun ervaringen te horen en hun perspectief te begrijpen?

Vergroten digitale kloof

Ik herinner me een recente discussie over de invoering van een nieuw patiëntportaal. De voordelen waren evident: patiënten zouden 24/7 toegang hebben tot hun medische gegevens, afspraken kunnen maken en communiceren met hun zorgverleners. Maar er waren ook zorgen. Wat te doen met patiënten die niet digitaal vaardig zijn? Zouden we de digitale kloof niet verder vergroten?

Het is verleidelijk om te denken dat technologische vooruitgang automatisch leidt tot betere zorg. Maar technologie is slechts een instrument, het is de mens die het moet gebruiken om de juiste doelen te bereiken. En het belangrijkste doel is en blijft het welzijn van de patiënt.

'Patiënt-gedreven' aanpak

Daarom pleit ik voor een 'patiënt-gedreven' aanpak van digitale transformatie. We moeten de patiënt niet zien als een passieve ontvanger van zorg, maar als een actieve partner in diens eigen gezondheidsproces. We moeten luisteren naar hun behoeften, hun angsten en hun verwachtingen.

Kortom: het is tijd voor een dosis patiëntgerichte shocktherapie in de bestuurskamers! En in dit kader zijn hier zeven tips om de patiënt weer in het hart van de zorg te plaatsen:

1. **Organiseer patiëntpanels:** laat patiënten meedenken over belangrijke beslissingen. Niet alleen over de kleur van de gordijnen in de wachtkamer, maar over zaken die er echt toe doen, zoals de inzet van technologie of de organisatie van de zorg.
2. **Meet wat ertoe doet:** stop met het blindstaren op financiële KPI's. Focus op patiëntgerichte uitkomstmaten, zoals tevredenheid, kwaliteit van leven en ervaren gezondheid.
3. **Schaduwlopen:** loop een dagdeel mee met een verpleegkun-

dige, een arts, een baliemedewerker. Ervaar de zorg aan den lijve. Besteed tijd op de werkvloer. Praat met verpleegkundigen, artsen en andere zorgprofessionals. Zie met eigen ogen hoe de zorg daadwerkelijk wordt geleverd.

4. **Omarm technologie:** technologie kan een krachtige bondgenoot zijn in het verbeteren van de patiëntervaring. Stimuleer innovatie en zorg voor een digitale infrastructuur die patiënten in hun kracht zet.
5. **Spreek-het-uit-sessies:** introduceer anonieme 'spreek-het-uit-sessies' voor patiënten én medewerkers, om ongefilterde feedback te verzamelen, zonder dat men bang hoeft te zijn voor consequenties.
6. **Het 'Patiëntenperspectief-agendapunt':** zet bij elk besluitvormingsproces standaard het punt 'impact op de patiënt' op de agenda en weiger voorstellen goed te keuren totdat de impact duidelijk is.
7. **Stel de vraag:** stel uzelf bij elke beslissing die u neemt de vraag: 'Wat betekent dit voor de patiënt?' Laat dit de leidraad zijn in al uw handelen.

Patiëntvergetenheid overwinnen

Het is tijd dat Raden van Toezicht hun patiëntvergetenheid overwinnen en de patiënt weer centraal stellen in de zorg. Laten we stoppen met vergaderen over de standaardzaken en beginnen met het creëren van een zorgsysteem dat echt draait om de mensen die ertoe doen: de patiënten.

Dus de patiënt niet langer te zien als een abstract begrip, maar als het kloppend hart van de zorg. Het is tijd om ons toezicht te richten op de menselijke maat, op de ervaring van de individuele patiënt. Alleen dan kunnen we écht toezien op goede zorg.

Laat de stem van de patiënt de echo zijn die door de gangen van onze zorginstellingen galmt en ons de weg wijst naar betere, menselijkere zorg. ■



Henk van der Stelt is professioneel toezichthouder in de zorg met de portefeuilles financiën en ICT.

