

Er wordt geluisterd en daardoor komt er verbetering!

Ruim vier jaar geleden trad Thomas Linsmayer aan als lid van de Cliëntenraad van het IJsselland Ziekenhuis. Destijds werd niet alleen zijn nieuwsgierigheid gewekt hoe het in een ziekenhuis reilt en zeilt, ook vielen hem praktische zaken op die voor verbetering vatbaar waren.

De patiënt centraal



‘Uitdagingen en werk genoeg voor de komende vier jaar!’

Thomas heeft een technische achtergrond (HBS-B en HTS Electrotechniek) en was werkzaam bij Hoogovens IJmuiden en Evides waterbedrijf in de hoogspanning en procesautomatisering. Ondanks dat hij inmiddels enige jaren met pensioen is, zet hij zijn technische kennis graag in voor het verbeteren van aspecten waar zowel patiënten als bezoekers van dit ziekenhuis mee te maken krijgen.

Binnen de Cliëntenraad heeft Thomas als aandachtsgebieden ‘Facilitaire zaken’ en ‘Toepassing van automatisering’.

Faciliteiten verbeterd

Thomas: *‘Toen mijn vrouw in het ziekenhuis lag, was ik regelmatig in het ziekenhuis te vinden. De kleine bewegwijzering in en om het ziekenhuis viel me op, net als de slechte bereikbaarheid met het openbaar vervoer. De Cliëntenraad heeft hiervoor aandacht gevraagd met als resultaat - in de nieuwbouw- beter leesbare routeborden. In de parkeergarage is de herkenbaarheid van de parkeervloeren verbeterd en zijn de looproutes naar de ingang van het ziekenhuis beter aangegeven.*

We zijn nog steeds heel blij met de inzet van de pendelbus - door de coronamaatregelen nu op stal - van metrostation Schenkel naar de hoofdingang van het ziekenhuis. Hierdoor is niet alleen de bereikbaarheid sterk verbeterd, maar wordt ook het gebruik van het openbaar vervoer verder gestimuleerd. Goed voor het milieu!’

Wat levert e-health en digitalisering op voor de patiënt?

Thomas: *‘De zorg staat onder grote tijdsdruk. E-zorg kan voor een deel van de patiënten een handig hulpmiddel zijn en de druk op de zorg verminderen. Gelukkig kan de reguliere zorg dankzij E-zorg, ondanks de huidige coronamaatregelen, voor een groot deel doorgaan.*

Het gevaar van E-zorg is dat de zorgverlener maar een deel van de patiënt ziet. Echter voor chronisch zieken heeft het systeem zeer zeker voordelen; toepassingen als thuismonitoring en snel digitaal contact via de BeterDichtbij app zorgen dat deze groep niet onnodig naar het ziekenhuis hoeft te komen.

De professionals in het ziekenhuis kunnen op afstand allerlei meetwaarden in de gaten houden en actie nemen als een waarde wordt overschreden. Ze reageren snel bij vragen of onzekerheid en dat stelt de patiënt vaak al gerust en vergroot het gebruik.

Het patiëntenportaal “Mijn IJsselland” helpt de patiënt om beter voorbereid naar de poli te komen. Voorafgaand aan het poli-bezoek kan de patiënt al onderzoeksuitslagen bekijken en vragenlijsten invullen en dat betekent tijdsinstroom. Zo blijft er meer tijd over om echt in gesprek te gaan, medisch jargon uitgelegd te krijgen en samen te bespreken wat de best passende behandeling is.’



Testronde in de nieuwe polikliniek Kratingen.

Versneld toepassen computertechnologie

'De huidige pandemie zorgt ervoor dat E-zorg technologie in het ziekenhuis versneld wordt toegepast. Het is alleen jammer dat ICT-personeel minstens even schaars is als zorgpersoneel en dat beveiliging en gebruikersgemak niet altijd samengaan. Het wordt dan ook een grote uitdaging om een PGO (persoonlijke gezondheidsomgeving) voor elkaar te krijgen. Hiermee kan de patiënt in een centraal loket in eigen hand houden hoe en wat hij wil met zijn gegevens.

Er zullen echter altijd mensen blijven die E-zorg niet gaan gebruiken, en dat moeten we respecteren. Feit is dat de meeste gezondheidswinst buiten het ziekenhuis is te behalen, door bewegen, bewegen en bewegen.'

Hoe span jij je in voor onze patiënten?

Thomas: 'Voor Facilitaire zaken is een 6-wekelijks overleg ingericht waar verbouwingen de hoofdmoot vormen. Het IJsselland vernieuwt in delen het ziekenhuis om weer state-of-the-art te zijn. Het laatste hoogtepunt was het vernieuwen van de operatiekamers. Nu wordt de centrale hal verbouwd, het doel is deze ergonomisch helemaal van deze tijd te maken.

Daarnaast doe ik mee met projecten als "Samen Beslissen" en "Beter voorbereid naar de Poli" en zit ik in externe ICT-werkgroepen. Bij de invoering van het nieuwe zorginformatie-systeem/elektronisch patiëntendossier HiX in 2018 heb ik als testpatiënt gefungeerd om het hele klinische proces van "opname tot overlijden" te doorlopen. Het hielp de gebruikers om procedures beter af te stemmen op de route die de patiënt in het ziekenhuis doorloopt.

Recent nog heb ik deelgenomen als testpatiënt in een gedigitaliseerd polikliniekproces. We hebben met een team van de polikliniek en het afnamelaboratorium een testronde in de nieuwe poli Kratingen gelopen. Het team bootste 4 patiënt-

Ik zet mijn technische kennis graag in voor verbetering van aspecten waar zowel patiënten als bezoekers van dit ziekenhuis mee te maken krijgen.

routes na en volgde de stappen van begin tot eind: van doorverwijzing door huisarts tot en met het verlaten van polikliniek Kratingen. Ons doel was om knelpunten te benoemen en aan te geven waar de patiënt hulp van een medewerker nodig heeft.'

'Kortom, uitdagingen en werk genoeg voor de komende vier jaar!' Met deze woorden sluit Thomas het interview af.

De patiënt staat centraal

De doelstelling van de Cliëntenraad is de patiënt centraal. Deze doelstelling is vertaald in een missie: "Om de beleving en het welbevinden van de patiënt blijvend te verbeteren, willen we de organisatie stimuleren om de hierop gerichte activiteiten daadwerkelijk in de organisatie te verankeren".