

De patiënt als teamlid: ordeverstoring of noodzaak?

Wie bepaalt wat kwaliteit van zorg is? Als het aan het ministerie van VWS ligt, krijgt de stem van de patiënt daarin aanzienlijk meer invloed. Zo ook in de mondzorg. Een goede ontwikkeling of het binnenhalen van het paard van Troje? Marjolein Spronk van het KwaliteitsKlankbord benadrukt in deze bijdrage het belang van klankbordbijeenkomsten, die in de mondzorg (nog) geen gemeengoed zijn. De vraag is: waarom niet?

Het kan niemand ontgaan zijn: kwaliteit is de omwentel-as. Daar kunnen zowel zorgverleners, zorggebruikers als zorgverzekeraars

zich prima in vinden, zou je denken. Toch blijkt het niet zo eenvoudig. Want wat is goede kwaliteit van zorg? En wie bepaalt dat?

“Bewezen zorg is niet per definitie goede zorg,” stelt de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving als een reactie op de ‘autoriteit’ van evidence based practice, professionele richtlijnen en kwaliteitsstandaarden. “De nadruk dient te liggen op de personalisering van de zorg, oftewel het bieden van patiëntgerichte zorg. Een behandeling die is toegesneden op de individuele vraag, kenmerken en context.”

Voor deze genuanceerde benadering is het mandaat van zorgverlener én patiënt nodig om samen inhoud te mogen geven aan behandeling op maat. Zo wordt tegemoetgekomen aan het dringende appèl van het ministerie van VWS. Van mondzorgverleners hoor ik dat zorg op maat door strakke codering en externe verantwoordingsverplichtingen soms wordt bemoeilijkt. Patiënten zijn een erkende

partij die samen met zorgaanbieders en zorgverzekeraars bepalen wat goede kwaliteit van zorg is. Dit patiëntenperspectief heeft een eigen uniek geluid. Ga er niet van uit dat u weet wat er leeft, of dat uw behandeling en praktijkbeleid voldoende aansluit. Organiseer de dialoog. Creëer een lerende cultuur van transparantie en samenwerking door patiënten te betrekken bij kwaliteitsverbetering.



DÉ VAKBEURS VOOR TANDHEELKUNDE,
TANDTECHNIEK EN DE TOTALE MONDZORG



ONTMOET DE DENTALE MARKT OP
8-10 MAART 2018
RAI AMSTERDAM

**MEER
INFORMATIE**
WWW.DENTALEXPO.NL

Kwaliteit verbeteren met klankbordgroep

Dat kan heel eenvoudig. U nodigt twee keer per jaar een aantal patiënten en enkele medewerkers (organisatiebreed!) uit voor een klankbordbijeenkomst, onder begeleiding van een onafhankelijke gespreksleider. De opties voor agendasetting zijn divers. Vraag patiënten om feedback over de geboden zorg. U ontvangt bruikbare verbeteringsuggesties. Bespreek (voorgenomen) praktijkbeleid. Door deze afstemming met de zorggebruiker verbetert de toepasbaarheid. Informeer hen als belanghebbenden over de knelpunten van overheidsbeleid. Geef patiënten die

Strakke codering
en externe
verantwoordings-
verplichtingen
bemoedigen zorg
op maat

zich ambassadeur voelen een stem bij de collectieve lobby voor een beter mondzorgbeleid.

De klankbordbijeenkomsten die ik bij de multidisciplinaire mondzorgpraktijk T.X. de Jong in Amersfoort organiseer en begeleid, zijn een vanzelfsprekend onderdeel van de praktijkfilosofie geworden. Elk halfjaar vinden er besprekingen plaats tussen medewerkers en patiënten. De uitwisseling is inspirerend, leidt tot wezenlijke veranderingen en wederkerig zijn er gespreksonderwerpen te over.

De patiënt als teamlid: het is een mooie samenwerking die leidt tot kwaliteitsverbetering en patiënttevredenheid. Twee keer per jaar in dialoog met elkaar. Doet u mee? ■

Over de auteur

Marjolein Spronk ondersteunt op beleidsniveau patiëntenorganisaties en zorgorganisaties bij kwaliteitsontwikkelingen in de gezondheidszorg. Daarnaast heeft zij in 2016 het KwaliteitsKlankbord opgericht. Daarmee helpt ze behandelpraktijken om het patiëntperspectief op een eenvoudige, doeltreffende wijze te borgen in de cultuur van de praktijk en zo de geleverde kwaliteit patiëntgericht te verbeteren. Zie ook www.kwaliteitsklankbord.nl.