

Recensent: H.J.Lammers

Stans van Egmond, M.Heerings & G.Munnichs: **‘Sterke verhalen uit het ziekenhuis’** Leren van patiëntenervaringen voor goede zorg. Den Haag: Rathenau Instituut, 2014 ISBN/EAN: 978-90-77364-54-3.  
(Ziekenhuisopname/AG/1) Zie ook: [www.rathenau.nl](http://www.rathenau.nl)

Downloadbaar verslag, link zie onder links beneden.

### **Soort boek / Ziekte / Stijl:**

“Het Rathenau Instituut stimuleert de publieke en politieke meningsvorming over wetenschap en technologie. Daartoe doet het instituut onderzoek naar de organisatie en ontwikkeling van wetenschapssystemen, publiceert het over maatschappelijke effecten van nieuwe technologieën, en organiseert het debatten over vraagstukken en dilemma’s op het gebied van wetenschap en technologie.” In dit boek, 118 pagina’s, wordt de opzet, uitvoering en resultaten van een onderzoek naar genoemd onderwerp beschreven en worden, op basis van de bevindingen, conclusies getrokken en aanbevelingen geformuleerd.

### **De redactie:**

Stans van Egmond studeerde politicologie en genderstudie aan de Universiteit van Amsterdam en promoveerde in 2010 bij het Instituut voor Beleid en Management Gezondheidszorg. Zij is projectleider van het project Patiënten Weten Beter en senior onderzoeker gezondheidsvraagstukken en informatietechnologieën bij het Rathenau Instituut. Zij heeft meerdere publicaties op haar naam staan.

Marjolein Heerings is MSc in de Psychologie, Medische Antropologie & Sociologie. Zij studeerde aan de Universiteit van Amsterdam. Sinds 2012 is zij, na als onderzoeker en projectleider op diverse plaatsen actief te zijn geweest, junior onderzoeker bij het Rathenau Instituut.

Geert Munnichs studeerde milieuhygiëne, filosofie en geschiedenis in Wageningen en promoveerde aan de Rijksuniversiteit Groningen in de sociale en politieke filosofie. Hij is coördinator Technology Assessment bij het Rathenau Instituut en heeft meerdere publicaties op zijn naam staan.

Meerdere auteurs hebben aan de totstandkoming van het boek meegewerkt.

### **Boekbespreking:**

Het boek begint met een voorwoord van Jan Staman, directeur van het Rathenau Instituut, waaruit geciteerd: “Met dit rapport wil het Rathenau Instituut bijdragen aan het versterken van de stem van de patiënt in de zorg en de discussie stimuleren over de manier waarop de inbreng van patiënten kan bijdragen aan de invulling van het begrip ‘goede zorg’”.

Dit boek bevat het verslag van een uitgebreid gedocumenteerd, wetenschappelijk onderzoek waarbij de vraag centraal staat hoe het is met de de mondigheid van patiënten in de zorgverlening, i.c. de ziekenhuiszorg. Het beeld is dat de burger steeds mondiger is geworden en dus ook als patiënt. Is dit beeld van de sterke en mondige patiënt reëel?

*Deel I* behandelt de “(on)mogelijkheden tot mondigheid”. Waarover moet zeggenschap en inspraak van patiënten eigenlijk gaan. Wat kan de rol van de patiënt zijn in de marktwerking. Hoe zien de zorgverleners het stimuleren van mondigheid bij patiënten. Hoe kan de patiënt het uitgangspunt worden voor ziekenhuiszorg.

Geconstateerd wordt dat in de ziekenhuiszorg steeds meer wordt uitgegaan van de mondige patiënt die een actieve inbreng in het zorgproces heeft, maar dat hieraan nog heel veel verbeterd en geïntensiveerd kan worden. Een reeks aanbevelingen hiertoe aan ziekenhuizen, zorgverzekeraars en wetgever besluit dit deel.

*Intermezzo*. Elf voorbeelden van initiatieven om ervaringen van patiënten bruikbaar te maken voor kwaliteitsverbetering in ziekenhuizen zoals

- de functie van een “chief listening officer” die de behoeften van patiënten en hun naasten in kaart brengt en de zorgverleners er op attendeert,
- focusgroepen, open gesprekken tussen acht tot twaalf patiënten,
- patiëntenervaringsverhalen,
- ziekenhuiskeurmerk.

*Deel II* “verhalen die bijdragen aan goede zorg”. Er werden, in samenwerking met Het Levensverhalenlab van de Universiteit Twente geschreven ervaringen van patiënten verzameld op [www.patiëntenwetenbeter.nl](http://www.patiëntenwetenbeter.nl) en geanalyseerd. De eerste 50 ingediende verhalen werden voor de analyse gebruikt, waarvan negen, over verschillende facetten worden weergegeven. Er werden 4 workshops georganiseerd met zorgverleners en 7 met vertegenwoordigers van patiëntenorganisaties. Medewerkers van 11 patiëntenparticipatieprojecten en 7 stakeholders (organisaties van artsen, van ziekenhuizen, van patiënten) werden geïnterviewd. Uiteraard werd literatuur geraadpleegd: literatuurlijst pag.106-111. Dit alles om een antwoord te zoeken op de volgende vragen:

1. hoe ervaren patiënten en hun naasten verleende ziekenhuiszorg,
2. wat zeggen deze ervaringen over de rol van de patiënt in het zorgproces,
3. hoe kunnen deze ervaringen bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van ziekenhuiszorg.

Conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek zijn beschreven op pagina's 102-104 en luiden, verkort weergegeven:

1. de mondige patiënt komt moeilijk tot zijn recht in het ziekenhuis.
2. obstakels voor mondigheid
  - onzekerheid of angst in een onbekende situatie
  - moeizame waardering van mondige en actieve patiënten
  - onmondig als persoon in het ziekenhuissysteem
  - onbekende verwachtingen – bij patiënten en zorgverleners
3. Patiëntenervaringen geven veel informatie over de kwaliteit van de ziekenhuiszorg.

Uit de verhalen komt naar voren dat goede zorg concreet betekent dat de patiënt verwacht dat de zorgprofessional luistert, aandacht en inlevingsvermogen heeft en hij correct wordt bejegend. Dat er tijdige, duidelijke informatie wordt verstrekt over diagnose, behandeling en het verblijf in het ziekenhuis, ook in periodes waarin niet veel concreets daarover te melden valt en waarom dat zo is. Goede zorg houdt mede in dat de patiënt, zijn partner of vertegenwoordiger serieus wordt genomen als gesprekspartner.

**Wat viel op:**

Een informatief boek met belangrijke informatie voor iedereen die betrokken is bij beleidsvorming, -ontwikkeling en -uitvoering van zorg in het algemeen en ziekenhuiszorg in het bijzonder. En ook om het eigen handelen te toetsen en te intensiveren.

**Digitale links**

Downloadbaar via:

[http://www.rathenau.nl/uploads/tx\\_tferathenau/Rapport Sterke verhalen uit het ziekenhuis - Rathenau Instituut.pdf](http://www.rathenau.nl/uploads/tx_tferathenau/Rapport_Sterke_verhalen_uit_het_ziekenhuis_-_Rathenau_Instituut.pdf)

<http://www.rathenau.nl/publicaties/publicatie/sterke-verhalen-uit-het-ziekenhuis.html>