

Tevredenheids-enquête op iPad houdt Tergooi scherp

Annemarie de Jongs

Hilversum * Tergooi start met een nieuwe methode van patiënttevredenheidsonderzoek.

Het ziekenhuis vraagt patiënten voortaan direct na een afspraak of verblijf een korte enquête op een iPad in te vullen. Gevraagd wordt naar hun mening over de geleverde zorg. Het digitale onderzoekje duurt maximaal twee minuten en is

anoniem. Medewerkers kunnen op elk moment - 'real-time' - inzien hoe patiënten de dienstverlening ervaren. Zo kan snel en gericht actie worden ondernomen.

Jo Gorgels, voorzitter van de cliëntenraad, is enthousiast. „Patiënten kunnen nu op een formele, maar tegelijk heel laagdrempelige manier laten weten wat hun ervaring met Tergooi is. Dit houdt de medewerkers van de afdeling of poli scherp.

Het geeft hen de kans snel verbeteringen door te voeren.”

De proef duurt vier maanden en start op de afdelingen 'radiologie', 'gynaecologie', de pijnpoli en poliklinieken 'dermatologie' en 'oogheelkunde'.

In gesprek blijven

Medewerkers formuleren zelf de vragen die voor hun afdeling belangrijk zijn. Ook kunnen zij de vra-

genlijsten aanpassen. Bedoeling is dat na deze proefperiode alle afdelingen hun patiënten gaan bevragen. „In ons ziekenhuis kijken we continu hoe op een slimme en efficiënte manier de zorg aan onze patiënten nóg beter kan”, meldt dermatoloog Alice Langeveld, nauw betrokken bij het project. „Deze methode is een kans en stimulans om met collega's continu in gesprek te blijven over verbeterpunten.”

Gezondheid



Volgens Anne Buiskool ervaren naar schatting 70.000 kinderen jaarlijks negatieve gevolgen van echtscheidingen.

FOTO CARO BUISKOOL

Respectvol scheiden, ja hoe dan?

Anne Buiskool schrijft 'Hoe vertellen we het de kinderen?' * Overstap van partners naar ouders



Annemarie de Jong
a.de.jong@hollandmediacombinatie.nl

Soest * „Na de zomervakantie vinden veel echtscheidingen plaats”, zegt mediator Anne Buiskool (57), schrijfster van het boek 'Hoe vertellen we het de kinderen?' „Vakantie kan juist de tijd zijn waarin partners zich afvragen: Wordt dit nog wat? Kunnen we het nog leuk hebben in ontspanning?”, vertelt de Soesterse.

„Ik schreef dit boek om ouders die op het punt staan te scheiden een praktische gids mee te geven hoe ze dit op een respectvolle wijze en met liefde voor hun kind(eren) kunnen doen.”

gen van echtscheidingen. „Ik zie vaak dat we het maar normaal lijken te vinden dat er pas later in het scheidingsproces weer tijd en aandacht is voor de kinderen. Met alle gevolgen van dien. Ik wil deze kinderen en hun ouders een andere blik geven op dit scheidingsproces. Want het is een heftig proces.”

Wanhoop

Cruciaal is het moment waarop kinderen horen dat papa en mama gaan scheiden. „Niemand wil een kind vertellen dat zijn ouders uit elkaar gaan. Niemand wil de pijn voelen, de wanhoop zien, de schrik op gezichtjes lezen. Of de boosheid met slaande deuren ervaren.” Volgens Buiskool kan dit 'moeilijke gesprek' juist hét moment zijn waarop ouders hun kinderen tonen dat ze samen deze klus oppakken. „Misschien voel je je afschuwelijk, staat alles in je leven op z'n kop. Dit moment kun je ook als een kans aangrijpen. Een kans om jezelf straks in de ogen te kijken en



'Een praktische gids'.

te zeggen: 'Ik heb het goed gedaan voor mijn kinderen, mijzelf en de andere ouder'.” Volgens Buiskool is goede voorbereiding een must. „Kinderen zullen zich dit moment hun hele leven herinneren.” Een paar gouden regels: vertel het niet vlak voor

het slapen gaan, vertel het samen, zit náást en niet tegenover elkaar en beheers je emoties. „Houd de ander hoog, ook al is het niet oké wat die heeft gedaan.” Luister en wees beschikbaar voor het kind, gaat ze verder. „Kinderen denken vaak dat het hun schuld is. Leg uit dat dat niet zo is. En geef duidelijkheid over praktische zaken. Hoe gaat hun leven er uit zien, waar gaan ze wonen, wie gaat er weg?” 'Birthnesting' is volgens haar de beste optie. „Waarbij kinderen na de scheiding een periode in het ouderlijk huis blijven wonen en de ouders wisselen. De scheiding is al een schok, als dan ook nog de sportclub, school en omgeving veranderen...”

Foto's

Buiskool merkt in haar praktijk dat stellen in scheiding vaak gebukt gaan onder schuld en schaamte. „Door dingen waar ze niet trots op zijn. Mijn insteek is dat je hebt gedaan wat je kon. Anders had je

het wel anders gedaan.” Leg bij elk gesprek foto's van de kinderen op tafel, tipt de Soesterse „Dat helpt om respectvol keuzes te maken.” Ze is ervaringsdeskundige op het gebied van scheiden. „Toen mijn dochter zeventien was zei ze: 'Papa en mama, jullie hebben het goed gedaan'. Dan ben je blij ja. Ik zal niet zeggen dat ze geen last van ons heeft gehad. Ze heeft beslist een en ander meegekregen. Maar met hulp en met de mensen om me heen, onder wie de vader van onze dochter, ben ik erin geslaagd respectvol ouderschap vorm te geven”, zegt Buiskool, die met haar ex-partner en dochter zelfs op vakantie ging.

„Ouders die scheiden kunnen - vaak na een rouwproces - de overstap maken van liefdespartners naar goed samenwerkende ouders. Kinderen zijn blij als ouders hun ouders blijven. Dan is het prima dat papa een nieuwe vriendin heeft en mama een vriend. Belangrijkste is dat kinderen zich veilig voelen.”