

(Student)betrokkenheid in de praktijk | Praktijkvoorbeeld 1 van 3

Auteurs: Lotte Nieuwenhuis (NCP EQAVET)

Datum: oktober 2021

Het NCP EQAVET werkt in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap nauw samen met JOB-mbo aan het stimuleren van studentenparticipatie bij cyclisch werken aan onderwijskwaliteit in het mbo. Studenten en alumni hebben een belangrijke mening over de kwaliteit van het onderwijs dat zij krijgen. Zij beschikken over waardevolle ervaringen en kunnen goed aangeven wat er goed gaat en wat er beter kan. Dat kan bijvoorbeeld door mee te werken aan verschillende tevredenheidsonderzoeken, door vanuit de studentenraad actief mee te denken en/of door docenten te voorzien van gerichte feedback op de lesinhoud. Drie hoofdthema's zijn van belang bij het onderwerp studentenparticipatie: medezeggenschap, tevredenheidsonderzoeken en alumni-beleid.

Dit voorjaar is er een verkenning uitgevoerd wat betreft sterktes, ontwikkelpunten, kansen en behoeftes op deze drie thema's. Uit deze verkenning bleek dat er bij o.a. directeuren, docenten en kwaliteitszorgmedewerkers behoefte is aan meer uitwisseling van praktijkvoorbeelden. Daar zijn wij naar op zoek gegaan. In een drieluik presenteren wij verschillende praktijkvoorbeelden, een vanuit een andere sector: de ziekenhuissector, een vanuit het Nederlandse mbo: ROC Mondriaan en een uit het buitenland: Finland. Omdat er veel te leren valt van andere sectoren hebben we voor ons eerste artikel uit het drieluik gesproken met Ria Klein Koerkamp, adviseur patiëntenparticipatie van afdeling Kwaliteit & Veiligheid van Gelre ziekenhuizen over de manier waarop patiëntenparticipatie wordt ingericht in een ziekenhuis.

Leren van een andere sector: patiëntenparticipatie in de medische sector

In de voorgaande twee praktijkvoorbeelden stond de feedback van studenten, afnemers van onderwijs, centraal. Maar niet alleen in het onderwijs worden afnemers van een dienst bevraagd op hun ervaringen. Dat gebeurt ook in de ziekenhuiszorg. Daar

worden patiënten bevraagd op de ervaringen die zij hebben met de door hen ontvangen zorg. Om hier meer te weten over te komen, zijn wij in gesprek gegaan met de adviseur patiëntenparticipatie van Gelre ziekenhuizen. De visie van Gelre ziekenhuizen is om samen met patiënten en diens naasten aan waardevolle persoonsgerichte zorg te werken door te praten, de patiënt serieus te nemen en een gezamenlijke verantwoordelijkheid te dragen gedurende het gehele zorgproces. In dat kader heeft patiëntenparticipatie geen vrijblijvend karakter.

Klein Koerkamp vertelt ons dat er binnen Gelre ziekenhuizen patiënten regelmatig worden bevraagd op hun ervaringen door gebruik te maken van de 'Toolbox Patiëntenparticipatie'. Deze tool biedt een vragenlijst met beslisschema om een instrument te kiezen dat past bij het doel, de fase, het niveau en de doelgroep. Voorbeelden van instrumenten in de toolbox zijn: interviews, focusgesprekken, tipkaarten, vragenlijsten en het patiëntenpanel. Uit interviews komen altijd heel relevante antwoorden. *"Zo bevroegen we laatst een patiënt op zijn ervaringen met betrekking tot een thuisbehandeling. Echter, deze patiënt moest wel 1x per week naar het ziekenhuis komen om bloed te prikken. De patiënt gaf*

toen aan dat de thuisbehandeling voor hem geen meerwaarde had omdat hij toch wekelijks het ziekenhuis moest bezoeken, terwijl wij juist dachten daarmee de behandeling voor de patiënt te verbeteren", aldus adviseur patiëntenparticipatie Klein Koerkamp. Ook het focusgesprek geeft waardevolle feedback over de verleende en ervaren zorg. Dit is een groepsgesprek dat wordt gevoerd onder leiding van een gespreksleider. Het gesprek wordt opgenomen, zodat belanghebbende professionals de hoogtepunten kunnen terugkijken. Een voorbeeld van een recent besproken vraag tijdens een focusgesprek is: *"Hoe ervaren patiënten van de dagbehandeling de patient journey?"*. Het patiëntenpanel bestaat uit een vaste groep potentiële patiënten en kan worden geraadpleegd over actuele onderwerpen. Dit

panel kan worden vergeleken met een meer formele deelraad.

Naast vrij in te zetten tools beschikt elk ziekenhuis over een Cliëntenraad, die net als de studentenraad wettelijk verplicht is. De Cliëntenraad bestaat uit een groep vrijwilligers die medezeggenschap heeft over het beleid en de belangen van patiënten behartigt.

Meer weten over dit onderwerp?

Voor vragen, mail of bel:

Lotte Nieuwenhuis (lnieuwenhuis@cinop.nl;
+31 6-22464256)

*Wil je meer weten over onze activiteiten?
Bezoek [onze website](#) en schrijf je in voor
onze nieuwsbrief.*