

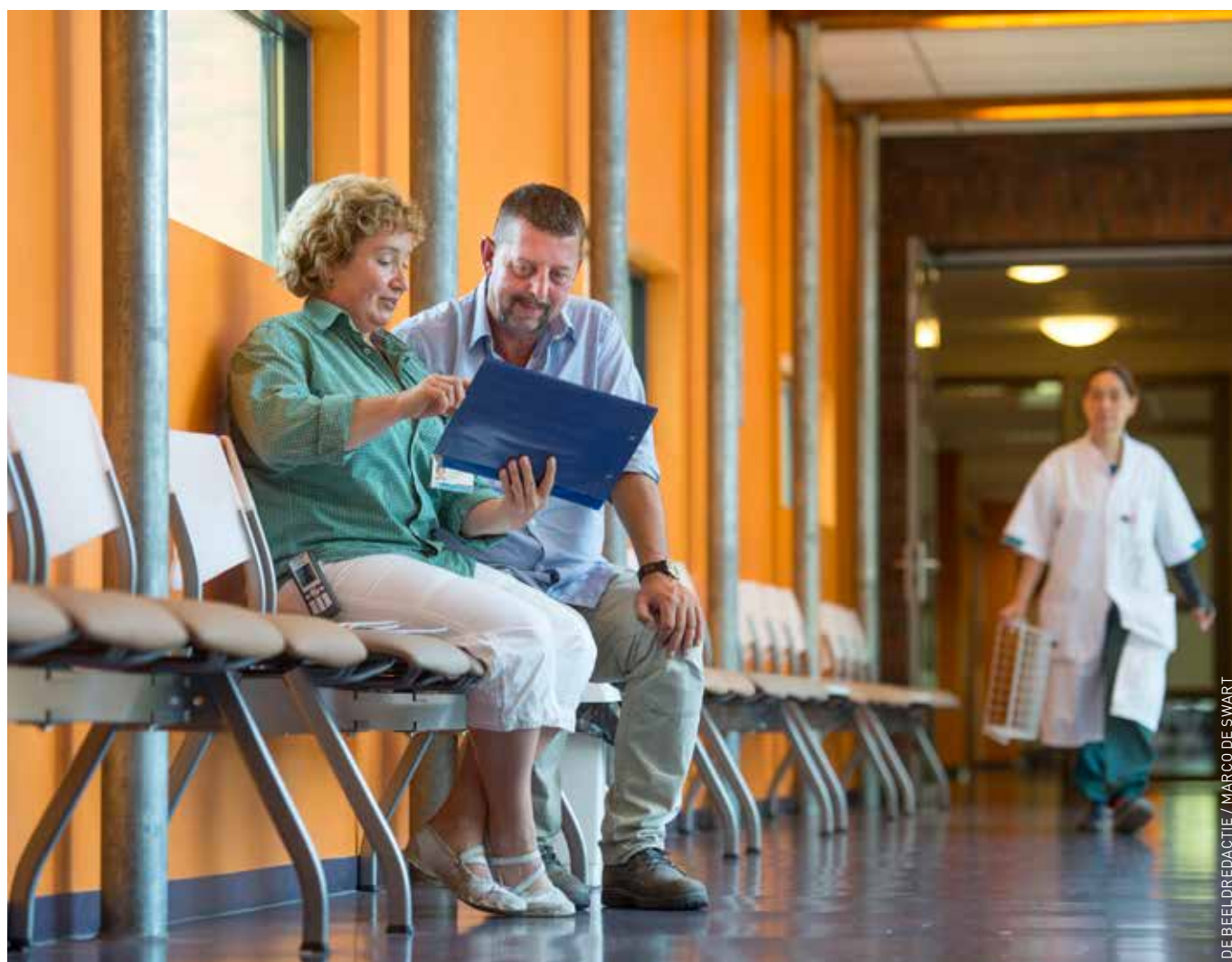
Elise Huig

BSc beleid en management in
de gezondheidszorg, Erasmus
Universiteit

OOK ARTSEN GEBAAIT BIJ ONDERSTEUNING AAN FAMILIE VAN PATIËNTEN

Aandacht voor patiënt én naaste loont

Het Amphia Ziekenhuis werkt sinds enkele jaren met een afdeling Patiëntenbetrekkingen. De medewerkers hiervan bieden patiënten en hun familie emotionele en informatieve ondersteuning. Zo ontlasten zij tevens zorgverleners met beperkte tijd voor patiënten.



DE BEELDREDACTIE / MARCO DE SWART

Opname op de intensive care of Spoedeisende Hulp is een ingrijpende en emotionele gebeurtenis. Niet alleen de patiënt zelf, maar ook de naasten van de patiënt ervaren hierbij veel onzekerheid en angst.¹ Als je deze emoties van naasten van patiënten weet te verminderen, helpt dat de patiënt. Uit onderzoek blijkt namelijk dat het emotioneel welbevinden van de mensen die voor de patiënt belangrijk zijn, van invloed kan zijn op het welbevinden van de patiënt en daarmee de gezondheidssuitkomst van de patiënt beïnvloedt.² Emotionele en informatieve ondersteuning door zorginstellingen kan bijdragen aan de vermindering van de onzekerheid en angst van de naasten van de patiënt.³⁻⁵ Zorgverleners blijken deze steun nog onvoldoende te bieden. Reden hiervoor is veelal de hoge werkdruk en het feit dat zij een beperkte hoeveelheid tijd per patiënt hebben.⁶

Schakel

Hoewel bovenstaande al langer bekend is, spelen de meeste instellingen in Nederland hier vooralsnog niet op in. Het Amphia erkent de tekortkoming aan emotionele en informatieve steun echter wel en beschikt daarom over een afdeling Patiëntenbetrekkingen op de locatie Molengracht in Breda. Deze afdeling vormt de schakel tussen het ziekenhuis en de patiënten en hun naasten. Het streven is de patiënt en zijn directe omgeving tijdig en goed te informeren over de gezondheidstoestand van de patiënt. Hiervoor is 24 uur per dag verpleegkundig personeel aanwezig. Zij verduidelijken de informatie die de artsen en verpleegkundigen verstrekken aan de naasten van de patiënt, zij staan hen bij tijdens gesprekken met de behandelend arts, zij zijn altijd bereikbaar voor vragen, zij informeren tijdens hartoperaties over de vorderingen, zij bieden een luisterend oor, zij ondersteunen bij praktische zaken en verzorgen samen met de intensive care de nazorgpoli waar ervaringen over opname op de ic worden uitgewisseld. De medewerkers van de afdeling Patiëntenbetrekkingen worden tevens inge-

zet als *requester* bij donatie. Het aantal familieweigeringen bij donatie blijkt in het Amphia Ziekenhuis meer te zijn afgenomen dan in andere ziekenhuizen.⁷ Daar werd wel een *requester* ingezet, maar was geen afdeling Patiëntenbetrekkingen. Het vertrouwen dat de medewerkers van zo'n afdeling met de naasten van de patiënt opbouwen, blijkt van meerwaarde te zijn bij een donatieprocedure.

Werk uit handen

Ook de artsen hebben baat bij de ondersteuning die de afdeling biedt. De medewerkers van Patiëntenbetrekkingen nemen hen werk uit handen door onder andere de extra toelichting die zij geven aan de naasten van de patiënt en de notulen die zij in het patiëntendossier rapporteren. Het mes snijdt aan twee kanten:

Bij heropname of complicaties is de waardering lager

de naasten van de patiënten krijgen ondersteuning en de professionals op de werkvloer kunnen focussen op de patiënt. De ondersteuning richt zich op patiënten van de Spoedeisende Hulp, intensive care en de afdeling Cardiologie. Per jaar gaat het om 170 SEH-patiënten, 2560 ic-patiënten, 1400 cardiochirurgische patiënten en 800 spoed-PCI (dotterbehandelingen)-patiënten. Een medewerker van Patiëntenbetrekkingen heeft minimaal één keer contact met de naasten van deze patiënten. In de praktijk blijkt dat, zeker bij ic-opname, vaak meer contact plaatsvindt. De medewerkers van de afdeling werken in principe individueel. Doordat alle medewerkers parttime werken en er een 24-uursbezetting is, hebben de naasten van de patiënt contact met meerdere medewerkers van de afdeling. De kosten van deze ondersteuning bedragen 408.000 euro per jaar.

Optimaliseren

Onderzocht is hoe de naasten van patiënten de afdeling Patiëntenbetrekkingen waarderen, om zo de ondersteuning te kunnen optimaliseren. De waardering voor medische deskundigheid, extra uitleg, troost en een luisterend oor blijkt hoog te zijn. Maar er zijn ook zaken voor verbetering vatbaar. Bij heropname of complicaties is de waardering lager. Ook ondervinden de respondenten weinig ondersteuning als het gaat om het behouden van hoop, aandacht voor angst en onzekerheid en hulp bij praktische zaken. Het in veel gevallen abrupt stoppen van de ondersteuning ervaren de respondenten als negatief. Bij overplaatsing van de ic naar een andere afdeling, nemen medewerkers van de afdeling Patiëntenbetrekkingen bijvoorbeeld geen contact op. Terwijl respondenten aangaven juist bij verandering behoefte te hebben aan ondersteuning. De gebreken die naar voren zijn gekomen, dienen als uitgangspunt voor verbetering van de afdeling Patiëntenbetrekkingen.⁸

Meerwaarde

Het inzetten van een afdeling Patiëntenbetrekkingen, zoals bij het Amphia, blijkt van meerwaarde voor zowel de professionals rond de patiënt als voor de patiënt zelf en zijn familie. Ook andere ziekenhuizen zouden er goed aan doen om emotionele en informatieve ondersteuning te organiseren. Aandacht voor de patiënt en zijn naasten is immers meer dan alleen een slogan 'patiëntgerichte zorg'. ■

contact

e.huig@hotmail.nl
cc: redactie@medischcontact.nl

Geen belangenverstrengeling gemeld

web

De voetnoten vindt u onder dit artikel op medischcontact.nl/artikelen.