

'In gesprek met...' over PPP

Op donderdag 24 maart brachten Jan Verhaar en Mieke Hazes voor 'In gesprek met...' een bezoek aan de polikliniek Heelkunde. Carmelita Davids vertelde hen over Positive Perception Program (PPP) en de ervaring met dit meetinstrument van medewerkers en van patiënten.

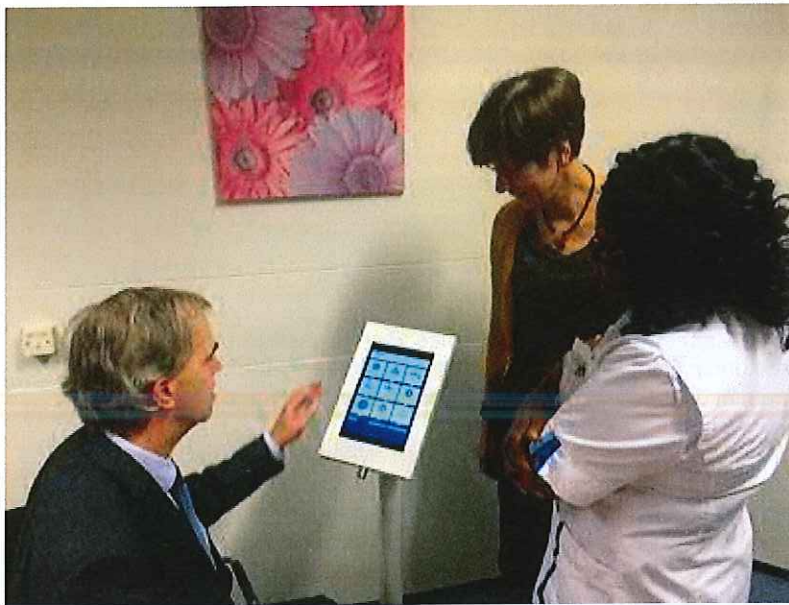
Met **PPP** kunnen we op eenvoudige wijze de beleving van onze patiënten meten en vervolgens, met de resultaten, onszelf verbeteren. Carmelita vertelt dat zij op de polikliniek al drie maanden aan de slag zijn met dit meetinstrument. "In het begin hadden collega's 'koudwatervrees' voor PPP: het kost tijd en de reactie is direct van toepassing op het eigen werk of het eigen gedrag. Al snel zagen we met elkaar in dat PPP geen harde beoordeling was, maar een mogelijkheid om onszelf als team te verbeteren. Nu pakken we PPP actief op."

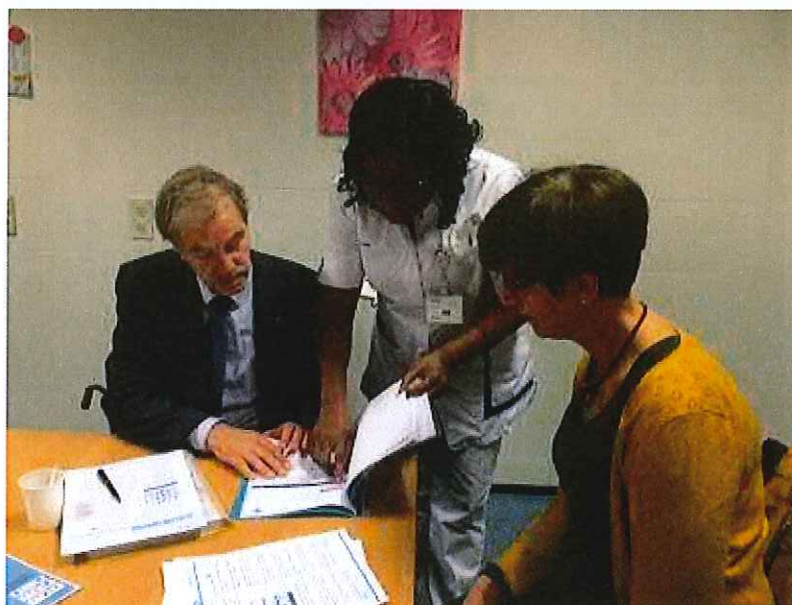
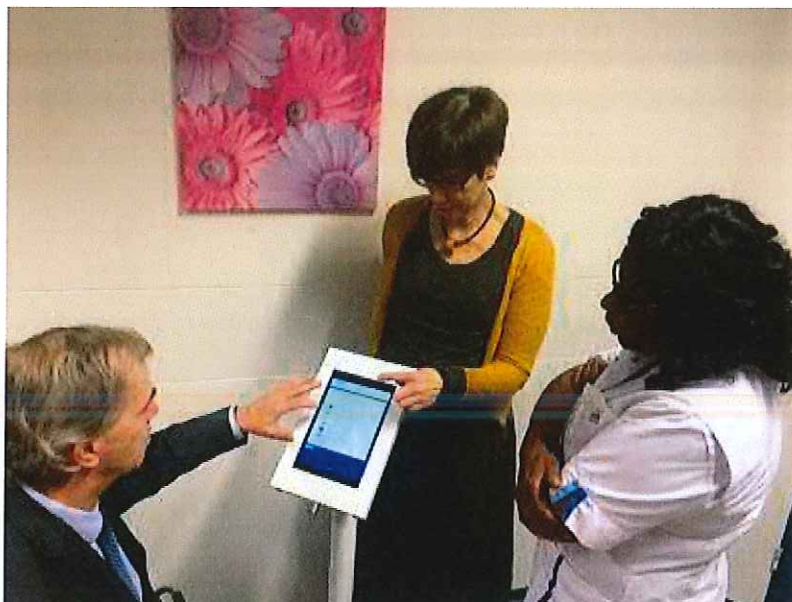
"Ik ben coördinator PPP voor ons team. Ik probeer zo veel mogelijk de resultaten van die dag direct aan het team terug te koppelen. Soms is dat lastig, omdat collega's na het spreekuur andere taken hebben of naar een andere werkplek gaan. Dan zorg ik voor een terugkoppeling in het werkoverleg. Zijn er onderwerpen die direct de aandacht vragen, dan bespreek ik die wel na het spreekuur. Voor de collega's die interesse hebben, leg ik een samenvatting van de respons in de koffiekamer neer. Zo kan iedereen deze rustig doornemen."

"Nadat zij de informatiekaart hebben gelezen, vult gemiddeld 50% van de patiënten PPP in. Bij eventuele taalbarrières is er altijd wel iemand die de patiënt kan helpen met invullen." Op de vraag welke verbeterpunten uit PPP nu al zijn doorgevoerd, antwoordt Carmelita: "De baliemedewerkers zijn zich meer bewust van het effect van hun gedrag op patiënten in de wachtruimte. Zeker omdat patiënten wachten, zien zij meer dan wij zelf zien. Ook geven we nu op de screensaver de wachttijden weer. Dit was een verzoek van meerdere patiënten."

"We zijn nog in ontwikkeling met PPP en gaan er graag mee door. Waar mijn aandacht nu onder andere naar uit gaat, is op welk moment we de resultaten kunnen bespreken, zodat zowel de artsen als de verpleegkundigen aanwezig kunnen zijn," sluit Carmelita af.







gepubliceerd: 24 maart 2016

