

## **De driehoek patiënt – lab - missie en visie van de organisatie: Elke keer een blaadje maakt een Planetreeboom in het lab.**

*Dr. ir. Aldy Kuypers, klinisch chemicus en hoofd laboratorium*

*Dr. Marjolein Doesburg-van Kleffens, klinisch chemicus en hoofd laboratorium*

*En alle medewerkers van het laboratorium Maasziekenhuis Pantein, Boxmeer*

### **Planetree-filosofie**

Pantein, waaronder het Maasziekenhuis ook valt, heeft gekozen voor de introductie van Planetree én voor het verkrijgen van het keurmerk. Pantein wil - als één van de eersten in Nederland - in oktober 2010 het keurmerk van de internationale Planetree-organisatie ontvangen.

Planetree kenmerkt zich door de volgende tien componenten:

#### 1. Hartelijkheid en respect in de omgang

Tussen klant en medewerker, tussen medewerker en vrienden of familie van de klant, tussen collega's.

#### 2. Keuzevrijheid en beslisrecht

Hoe beter de klant op de hoogte is van zijn of haar situatie, hoe beter hij of zij verantwoorde beslissingen kan nemen en keuzes kan maken.

#### 3. Contact met familie en vrienden

Familieleden en vrienden kunnen een waardevolle bijdrage leveren aan de kwaliteit van de behandeling en het verblijf.

#### 4. Lichamelijke steun en troost

Een aanraking gaat verder dan het gesproken woord.

#### 5. De eenheid van lichaam en geest

Zingeving, geestelijke steun en troost komen het lichamenlijk welbevinden ten goede.

#### 6. Mogelijkheden tot aanvullende zorg

Ondersteunende zorg, diensten en activiteiten.

#### 7. Prettige omgeving

Binnen en buiten, voor klant en medewerker.

#### 8. Aandacht voor kunst en cultuur

In brede zin.

#### 9. Smakelijk eten

In een gezellige omgeving.

#### 10. Contact met de wereld

Deel uitmaken van de samenleving.

### **Filosofie in de praktijk**

Hoe geef je als laboratorium nu invulling aan deze missie en visie?!

In het laboratorium van het Maasziekenhuis is daarom een Planetreecommissie opgericht, die bestaat uit 3 analisten en een klinisch chemicus. Zij worden onder anderen gevoed door ideeën van collega's van het lab, maar ook door signalen van 'buiten' op te pikken (bijvoorbeeld van patiënten en collega's van andere afdelingen).

Een activiteit die in het kader van Planetree is ontstaan, is bijvoorbeeld het plakken van een sticker met de naam van de patiënt op bloedproducten. Dit geeft een vertrouwder gevoel dan als er een anoniem nummer op staat; de patiënt heeft daardoor zelf ook de mogelijkheid te zien of het product voor hem of haar is bestemd.

Een ander voorbeeld van een Planetree-activiteit is het plaatsen van informatieschermen bij de poli bloedafname. Via een Powerpoint presentatie worden de wachtende patiënten geïnformeerd over een aantal laboratoriumspecifieke zaken, afgewisseld met seizoensgebonden en andere leuke foto's. Een wijziging is heel snel in te voeren, zo blijft de informatie eenvoudig up-to-date en de losse A-4tjes en posters zijn zo verleden tijd (zie bijlage).

Ook mogen mannen die een semen-monster inleveren privacy-gevoelige informatie (bijvoorbeeld wanneer het monster is verkregen) voortaan op een briefje invullen, in plaats van deze vragen ten overstaan van de hele wachtkamer met een rood hoofd te moeten beantwoorden.

Een Planetree-activiteit die zelfs beloofd is met een prijs van het cliëntenpanel van het Maasziekenhuis, is het verlenen van voorrang bij bloedprikken, aan kinderen tot 12 jaar. Dit was een idee dat niet meteen met gejuich werd ontvangen door het laboratorium, want er zijn meer groepen mensen die liever niet willen wachten. Denk aan oncologiepatiënten die een chemokuur ondergaan. Uiteindelijk wogen de voordelen van het voor laten gaan van deze categorie patiënten (bijvoorbeeld het voorkomen van onnodige stress, wat weer van invloed kan zijn op de bepalingen, het voorkomen van ontstaan van prikangst en voorkomen van onrust voor de overige wachtenden, veroorzaakt door een huilend kind) op tegen de veronderstelde nadelen. Na een pilotfase bleek dat dit een win-win situatie oplevert (rust en kwaliteit). Zie ook de bijlage. Elk resultaat uit de Planetreehoed wordt op een apart boomblad gezet, dat vervolgens komt te hangen in de gang die de toegang tot het laboratorium vormt. Zo hebben we al een hele bonte bladerenverzameling gecreëerd en dragen we als laboratorium op onze manier bij aan het Planetreeconcept.



## Strakke informatieschermen bij prikklab

Geen losse A4-tjes of posters met allerlei informatie, maar strakke nette informatieschermen. Dat is wat mensen sinds half april zien terwijl ze wachten om bloed te prikken. "Dit oogt een stuk netter en het is makkelijk om actueel te houden", zegt Paul Wubbels van het laboratorium. Het idee is ontstaan in de Planetree-werkgroep van het lab. Paul heeft het samen met Aldy Kuypers opgepikt en verder uitgevoerd. "Op het scherm is een computer aangesloten waarop een powerpoint-presentatie draait. Een wijziging is in een handomdraai ingevoerd. Met alle vrije dagen

begin mei, konden we eenvoudig laten zien wanneer mensen wel of niet bloed konden laten prikken." Naast praktische informatie zoals de openingstijden van het prikklab en de locaties van de buitenprikposten, komt de oproep aan mensen om hun ponskaartje en aanvraagformulier alvast bij de hand te houden een paar keer langs. "Helaas gebeurt het nog te vaak dat iemand eerst zijn spullen moet halen als hij aan de beurt is om te prikken. Hopelijk houden mensen hun spullen nu eerder paraat als zij de oproep op het scherm zien", zegt Paul.

Toen hij de presentatie maakte, heeft hij er leuke foto's doorheen gemonteerd van labopstellingen en onderzoek. "De teksten zijn gemaakt door onze Planetreegroep, het is een leuke mix geworden van praktische en ontspannende informatie." Omdat het geld niemand in het Maasziekenhuis op de rug groeit, is Paul op zoek gegaan naar sponsors om de schermen mogelijk te maken. "We hebben een leverancier van computers bereid gevonden om de schermen en de computer waarop de presentatie draait te sponsoren. Helemaal Planetree!"

# Elke keer een blaadje maakt een Planetreeboom in het lab

## Bloedprikken met kinderen; lang wachten hoeft niet meer.

Het idee kwam uit het patiëntenpanel en is onlangs met succes getest en ingevoerd: kinderen tot 12 jaar krijgen voorrang bij bloedprikken. "Eerst waren we als lab niet gelukkig met het voorstel", vertelt Aldy. "Er zijn meer groepen mensen die liever niet willen wachten, denk aan hoogzwangere vrouwen, oncologiepatiënten die geen infectie willen oplopen van de andere wachtenden, of patiënten van de GGZ die een prikkelarme omgeving nodig hebben. Of denk aan de moeder die op tijd thuis wil zijn om haar kind van school te halen. Als we mensen voor laten gaan, moeten anderen juist langer wachten."

Uiteindelijk gaf een medische reden de doorslag: "De bloedkwaliteit van kinderen wordt lager als ze langer moeten wachten", legt Aldy uit. "Door de spanning die vanwege het wachten wordt opgebouwd, neemt de hoeveelheid van bepaalde stoffen in het bloed toe, zodat dit het bloedbeeld kan vertekenen."

Uiteindelijk blijkt dat weinig ouders gebruik maken van de mogelijkheid om hun kind voor te laten gaan. Maar het feit dat het kan, geeft veel rust bij mensen.



Omdat het lab minder intensief contact heeft met patiënten dan veel andere afdelingen, hebben de medewerkers van deze afdeling hun Planetree-activiteiten ook op de collega's in het Maasziekenhuis gericht. De resultaten staan op bladeren die bij het lab in de gang hangen. De verzameling activiteiten is zo bont als de bladeren van een mooie herfstboom.

Sinds september vorig jaar, bijvoorbeeld, voeren medewerkers bloedproducten in kleine koelboxes in plaats van los in de hand. "Wekwamen op dit idee door opmerkingen van collega's die het minder passend vonden om met een zak bloed in de lift te staan", vertelt Dinie Wessink, samen met Dennis de Mol, Dennis van Baaren en afdelingshoofd Aldy Kuypers afdachtswelder voor Planetree. Uiteenlopingen van patiënten zijn ook goede ideeën gekomen. Zo staat op bloedproducten een sticker met de naam van de patiënt. Zie het als de sticker op medicijnen die je afhaalt bij de apotheek", vertelt Aldy. "Wie een sticker met de eigen naam ziet, krijgt met een vertrouwer gevoel dan als er een anoniem nummer op staat. Het is een kleine verandering die veel resultaat heeft."

**Privacy**  
Andere voorbeelden laten respect voor de privacy van de patiënt zien. "Mannen die een semen-monster inleveren, kunnen nu privacygevoelige informatie invullen op een kaartje. Dat is prettiger dan vragen hierover beantwoorden ten overstaan van de hele wachtkamer", zegt Dini. Een ander voorbeeld is bloedprikken op de verpleegafdelingen. "Dat doen we nu alleen als er geen andere activiteiten plaatsvinden zoals bezoek van de arts of het nakijken van wonden. Als de patiënt even op de badkamer is, komen we later in de ronde terug, zodat de patiënt rustig de tijd kan nemen voor waar hij mee bezig is."

**Betrokken**  
Al met al heeft het lab een goede manier gevonden om iedereen te betrekken bij het werken aan Planetree. "In het begin was het voor sommige collega's niet helemaal duidelijk wat ze moesten verwachten en bij wie ze ideeën konden aandragen", vertelt Aldy. "Nu we een tijdje bezig zijn met vier vaste afdachtswelders heeft Planetree echt voor aan de grond gekregen."

## Kindvriendelijke verbeteringen bij afdeling Radiologie

Gebruik bij een kind z'n voornaam, en hij voelt zich sneller op z'n gemak. Dat vonden afdachtswelders Planetree Judith Min en Karin Derks van afdeling Radiologie ook. "Om de voornaam te kunnen gebruiken, moet deze op het ponsplaatje staan", zegt Judith. "Toen wij coördinator receptie Rob Eissing vroegen of dit kon, bleek dat hij dit verzoek vaker kreeg en ze net hadden afgesproken om bij nieuwe patiënten tot 18 jaar de voornaam te vermelden op het ponsplaatje." Twee zielen, één gedachte, dus nu vragen de medewerkers van Radiologie niet meer naar 'meneer van Gaal' van zes jaar oud, maar gewoon naar Jurgen van Gaal, zoals Jurgen van zes dat zelf ook graag wil."

Voor een ander verbeterpunt kwam de inspiratie van de collega's van het lab. "Kinderen die bloed moeten laten prikken, mogen voorgaan. Dit idee om kinderen niet te lang te laten wachten, sprak ons wel aan", zegt Judith. "Kinderen die heel hard zijn gevallen of om een andere reden duidelijk pijn hebben, laten we vaak al voorgaan. Zij hoeven dan niet eerst naar de wachtkamer te gaan, zodat het geen scheve gezichten hoeft te geven bij de andere patiënten. Voorheen schatten we zelf in of het nodig was, maar nu gieten we het in een 'Planetree-ijasje' en geven we het meer structuur."