

de
gouden
regel

'Zie je patiënt als klant'

'A'ls hoofd van de apotheek in een streekziekenhuis kreeg ik alle ruimte om te innoveren. Maar op andere afdelingen verliep het stroef – als één cardioloog zijn twijfels uitsprak over het invoeren van telemonitoring, zag de rest het ook niet meer zitten. Als bestuurder van een gezondheidscentrum werd mijn missie om de zorg te verbeteren makkelijker. Met een online afsprakensysteem bijvoorbeeld, belachelijk dat je tegenwoordig sneller in een vliegtuig naar New York zit dan bij je huisarts. We zeggen veel te vaak "ja maar" in plaats van "ja en". Die passieve houding van "de patiënt komt toch wel" staat innovatie en de noodzakelijke verandering in de zorg nog het meest in de weg. De Nederlandse gezondheidszorg staat dan wel bovenaan allerlei internationale lijstjes, maar patiënten vragen zich af waarom ze maandenlang moeten wachten op hun behandeling en aan tig zorgverleners hun verhaal moeten vertellen. De wereld om ons heen verandert razendsnel en de zorg kan niet achterblijven. Kijk daarom niet alleen naar je eigen handelen, maar vooral ook naar wat er in de wereld om je heen gebeurt. Open je ogen, zie je patiënt als een klant. Je bent er zelf toch ook een? Wat kun je leren van bedrijven zoals Ikea, Coolblue, PostNL, Google? Van welke technologieën maak je thuis gebruik die ook de zorg kunnen verbeteren en de patiënt écht op de eerste plaats kunnen zetten? Eén patiënt per dag meer als een klant beschouwen en nét dat beetje extra aandacht geven is een klein stapje, maar als iedere dokter dat doet, is de noodzakelijke verandering in de zorg groots. Just do it.'

Joris Arts is zorgprofessional, bestuurder, toezichthouder, zorgspreker, zorginnovatie-expert en schrijver van de blogreeks 'Wat de zorg kan leren van...'. Arts ziet de inzet van technologie, patiëntenparticipatie en kennisdeling als dé oplossingen om de zorg in de toekomst te kunnen blijven garanderen.

