

'Klacht is vaak een verbeterpunt'

De televisie die het niet doet, last van muggen tijdens de nachtelijke centrumdialyse, uw VDA komt steeds te laat... Vanaf 1 juni is Karin Schuurman de nieuwe klachtenfunctionaris bij Dianet. Zij volgt in die functie Mien Vos op. Karin is medisch maatschappelijk werker op locatie Lunetten. Maar als klachtenfunctionaris is zij er voor al onze cliënten. "Elke klacht wordt serieus genomen en leidt vaak tot een verbeterpunt."



... 'Klachtenfunctionaris is vertrouwenspersoon en bemiddelaar'...

Praktische zaken

Het klachtrecht is een belangrijk, wettelijk geregeld, recht van patiënten. Ter illustratie: in 2008 werden bij Dianet 35 klachten ingediend. Dat ging in de meeste gevallen over praktische zaken. Zoals het onjuist uitvoeren van een bestelling, slechte bereikbaarheid, niet werkende voorzieningen op de dialyseplek of klachten over het gedrag en de houding van medewerkers. Wanneer u een officiële klacht heeft, moet u die schriftelijk indienen. Daar is een speciaal klachtenformulier voor. Centripatiënten kunnen dat krijgen via hun maatschappelijk werker, arts of verpleegkundige. Voor thuispatiënten zit het formulier standaard in het verpleegdossier.

In gesprek

De interne klachtenfunctionaris heeft tot taak een klacht te behandelen. Als vertrouwenspersoon en bemiddelaar. Hoe gaat dat in zijn werk? Karin Schuurman: "De schriftelijke klacht komt bij mij binnen en dan ga ik aan het werk. Dat begint meestal met de vraag of er over de klacht al gesproken is tussen de klager en de direct betrokkene. Als dat niet is gebeurd, dan kan ik bijvoorbeeld een gesprek regelen tussen de klager, de direct betrokkene en zijn of haar leidinggevende. Komen we er niet uit, dan kan ik er eventueel de directeur patiëntenzorg bij betrekken. Maar de praktijk leert dat de goede maatregelen al voor die tijd genomen zijn. Als klachtenfunctionaris zie ik het als mijn taak om de partijen weer samen te brengen. Klager en

Dianet moeten na afloop weer door één deur kunnen. Ik ben straks loyaal naar onze cliënten én naar Dianet, aan twee kanten partijdig dus. Belangrijk is om het probleem vroegtijdig op te lossen. En dat lukt meestal ook. Je moet voorkomen dat dingen escaleren. Soms is een klacht een eyeopener voor Dianet. We ervaren klachten niet als hinderlijk, maar juist als een gratis advies."

Klachtencommissie

Is de klager uiteindelijk toch niet tevreden over het resultaat, dan kan deze alsnog naar de Klachtencommissie van Dianet stappen. Deze commissie heeft een onafhankelijke voorzitter die niet bij Dianet in dienst is. De klachtenfunctionaris zit niet in de commissie. Wel kan de klachtenfunctionaris behulpzaam zijn bij het schriftelijk formuleren naar de Klachtencommissie. Overigens, van alle klachten die de afgelopen jaren bij Mien Vos zijn ingediend, kwam er niet één bij de Klachtencommissie terecht.

Hulpverlening

Karin Schuurman (46) kent vele facetten van de zorg en de hulpverlening. Zij werkt nu zeven jaar bij Dianet. Voor die tijd was ze als maatschappelijk werker onder meer actief in de drugshulpverlening en de epilepsiezorg. Naast haar HBO-opleiding Maatschappelijk Werk deed ze diverse aanvullende cursussen en opleidingen, waaronder contextuele therapie, gebaseerd op de individuele therapie en de systeemgerichte gezinstherapie. Samen met dialyseverpleegkundige Ingrid de Blicke doet Karin voor Dianet momenteel de opleiding Seksuologie. Daarover meer in een volgende DianetNu. Karin woont in Bennekom, is getrouwd en heeft een dochtertje van 8 en een zoonnetje van 3. Ze leest graag en is erg geïnteresseerd in archeologie.

Even voorstellen:

Dialyseverpleegkundige Hester Clayton



"Ik had er goede verhalen over gehoord", verklaart Hester Clayton haar overstap naar Dianet, waar ze sinds januari werkzaam is als dialyseverpleegkundige. Dagelijks helpt ze patiënten bij het dialyseren op de locaties Lunetten en Diakonessenhuis. De 34-jarige Hester volgde de opleiding tot A-verpleegkundige, HBO-V en de opleiding tot dialyseverpleegkundige. Voorheen werkte ze in het UMCU. Dagelijks reist ze met de trein of auto van haar woonplaats Amersfoort naar haar nieuwe werkplek. Hester is getrouwd en heeft kinderen. Ambities: "Ik hoop op korte termijn nog wat taken te kunnen ontwikkelen die mijn vak kunnen verdiepen."

Dialyseverpleegkundige Hilde Hardeman

Het liefst zou Hilde Hardeman in Frankrijk wonen, 'onder de olijfbomen'. Maar tot het zover is, reist ze vanuit woonplaats Amersfoort op en neer naar haar nieuwe werkgever Dianet, waar ze sinds kort aan de slag is als dialyseverpleegkundige. De 34-jarige Hilde volgde in het Goudse Groene Hart Ziekenhuis de inservice-opleiding A en werkte daar o.a. 10 jaar bij de dialyse-afdeling. Na haar verhuizing naar Amersfoort ging ze al snel op zoek naar een nieuwe werkgever. Die vond ze dus in Dianet. "Dianet biedt een prettige werkomgeving die weer andere mogelijkheden biedt dan een ziekenhuis, zoals het opleiden van patiënten", aldus Hilde.



Doktersassistent nefrologie-poli Randy Alves



De nefrologie-poli in het Amsterdamse AMC is sinds kort versterkt met de 23-jarige Randy Alves. Dianet's nieuwe doktersassistent staat er patiënten te woord, meet hun bloeddruk, weegt en prikt, verzorgt de e-mail en ziet erop toe dat de behandelkamers steeds netjes opgeruimd zijn. Randy werkte voorheen bij het Sint Lucas Andreas Ziekenhuis in Amsterdam. Hij heeft het prima naar zijn zin bij zijn nieuwe werkgever. De 23-jarige vrijgezel reist dagelijks per bus op neer vanuit zijn woonplaats Uithoorn. Randy is een sportieve type. Als hij niet werkt, is hij vaak te vinden op het basketbalveld of in de fitness-studio.

Colofon

DianetNu is een nieuwsbrief voor cliënten, contractziekenhuizen en overige relaties van Dianet Dialysecentra.

Bijdragen, tips en suggesties voor uitgave 21 uiterlijk week 23 bij:

Natalie van Soest
communicatiefunctionaris
T (030) 880 81 42
E n.v.soest@dianet.nl

Redactieadres:

Brennerbaan 130, 3524 BN Utrecht

Redactiecommissie

Natalie van Soest, eindredacteur

Namens locatie AMC:

Bernie van Daatselaar,
medisch maatschappelijk werker

Namens locatie Holendrecht:

Johan Hartkamp, teamcoördinator

Namens locatie Utrecht:

Sabine de Gier, teamcoördinator
Tanneke Winkel,
medisch maatschappelijk werker
Carlijn Klein Lankhorst,
relatiebeheer ziekenhuizen

Tekst en productie:

Overeijnder Van den Dool
Tekstbijdragen: Iet Kooy, Carlijn Klein Lankhorst, Mien Vos, Eefje de Wolf

Fotografie:

Krijntje Kruiemel, Lidy van Kollenburg,
Natalie van Soest, Ad van den Dool e.a.

Vormgeving/DTP:

Depot Groep



www.dianet.nl

DianetNU

Thuis in dialysezorg



DianetNU is een nieuwsbrief van Dianet Dialysecentra. Redactieadres: Brennerbaan 130, 3524 BN Utrecht.

Vernieuwen en verbeteren

Dianet staat als kennis- en expertisecentrum regelmatig aan de basis van nieuwe ontwikkelingen. Een proef met solodialyse is daar een zeer recent voorbeeld van. Tijdens de onlangs gehouden Nederlandse Nefrologiedagen hield onze buitendienstverpleegkundige Wil Jansen er een presentatie over. Haar abstract over het onderwerp werd ook nog eens bekroond als beste van het hele congres. Daar zijn we trots op.

Ook zijn we trots op de tevredenheid die onze cliënten uitspraken in de patiëntenenquête die de NVN het afgelopen najaar heeft uitgevoerd. Hopelijk wordt die tevredenheid ook uitgesproken over ons vernieuwde en verbeterde voedingsbeleid. Onze cliënten krijgen tijdens hun dialyse op het centrum voortaan ook een warme maaltijd aangeboden. Uitgangspunt is de Richtlijn Goede Voeding van de Gezondheidsraad. In Amsterdam is op 23 april gestart met dit nieuwe voedingsbeleid. Als de resultaten in Amsterdam naar wens zijn, wordt dit beleid tevens in Utrecht nog voor de zomer ingevoerd.

Over alles wat ik hier kort hebt aangestipt, leest u meer in deze DianetNu.

*Iet Kooy-Veenstra
Voorzitter Raad van Bestuur*

Tijdens Nederlandse Nefrologiedagen

Wil Jansen bekroond voor beste abstract

Dianet-buitendienstverpleegkundige Wil Jansen kreeg tijdens de Nederlandse Nefrologiedagen het certificaat voor het beste Paramedisch abstract uitgereikt. Haar presentatie ging over het Dianet-project 'Solo dialyseren thuis'.



De Nederlandse Nefrologiedagen werden dit jaar op 7 en 8 april gehouden in Veldhoven. Op de Dianet-informatiestand was het op beide dagen een drukte van belang. Medewerkers en ook enkele cliënten/ervaringsdeskundigen (de heer en mevrouw Van Lanckeren en mevrouw Van de Berg) gaven voorlichting over de zorg die wij bieden en het interessante van werken bij Dianet.

Ook verpleegkundige Annemarie Verhallen vertegenwoordigde Dianet. Zij trok de nodige aandacht met haar presentatie over 'Buttonholes: chloorhexidinecrème en stompe naalden voorkomen infecties'. Zo publiceerde de website niernieuws.nl uitgebreid over de resultaten tot nu toe. Verpleegkundige Ingrid De Blicke sprak over 'dialyse en seksualiteit', een onderwerp waarvoor eveneens de nodige belangstelling bestond.

[Lees verder pagina 2](#)

Nieuw voedingsbeleid Dianet

Dianet heeft het voedingsbeleid vernieuwt en verbeterd. Zo krijgen onze cliënten tijdens dialyse op onze centra voortaan ook warme maaltijden aangeboden.

Uitgangspunt voor alle verstrekingen is de Richtlijn Goede Voeding (Gezondheidsraad, 2006). Binnen deze Richtlijn is door Dianet een gevarieerd en wisselend assortiment samengesteld. Binnen ons nieuwe voedingsbeleid zijn cliënten vrij een keuze te maken: óf een broodmaaltijd met snack óf een warme maaltijd met nagerecht. Het maakt daarbij niet

uit op welk dagdeel wordt gedialyseerd. Zowel de leverancier van de warme maaltijden als onze diëtisten geven onze voedingsassistenten speciale cursussen rond Dianet's vernieuwde voedingsbeleid. Gewerkt wordt volgens de geldende hygiëne-richtlijn.

[Lees verder pagina 2](#)



De onlangs verschenen folder over ons voedingsbeleid.

Solo-dialyse trekt aandacht

Vervolg van voorpagina

Binnen het 'Solo'-project werden zeven patiënten thuis opgeleid om 's nachts thuis alleen te dialyseren, dus zonder assistentie van een partner. Nachtelijke thuishemodialyse kon tot nu toe alleen als er iemand aanwezig was om te assisteren, bijvoorbeeld een partner of ouder. Een verpleegkundige wordt er namelijk niet voor vergoed. Wil Jansen: "In mijn abstract staat bijvoorbeeld aan welke criteria patiënten moeten voldoen en onder welke voorwaarden alleen thuis gedialyseerd kan worden. Het is zeker niet voor iedereen geschikt. Ook informatie en ervaringen van buitenlandse centra heb ik er in meegenomen." Wil benadrukt dat meerdere Dianet-collega's aan dit project hebben gewerkt, dus hen de prijs eveneens toekomt. Ook hebben enkele patiënten een belangrijke rol gespeeld in ontwikkelen van de methode, het opleidingstraject en de veiligheidsvoorschriften. Het project is bijzonder, omdat

het in Nederland tot nu toe nog niet mogelijk was om alleen thuis te dialyseren. Wil: "Het is heel boeiend omdat je patiënten ondersteunt om zo onafhankelijk en zelfstandig mogelijk te zijn."

Schoonmaken buttonhole

Annemarie Verhallen verhaalde uitgebreid over de ervaringen van Dianet-patiënten met een nieuwe manier van schoonmaken van de buttonhole. Normaal gesproken wordt de prikplaats ontsmet en wordt daarna het korstje weggekrabd. Twintig patiënten zijn overgegaan op het inwerken van het korstje met crème. Hierdoor wordt het zacht en kan het in een keer weggeveegd worden. Het toevoegen van chloorhexidine aan de crème zorgt ervoor dat de huidpoort ontsmet wordt. Na 2.000 aanprikbeurten zijn in deze groep geen infecties opgetreden. Wel is bij alle patiënten het korstje makkelijker te verwijderen en ziet de huidpoort er daardoor ook rustiger uit. Belangrijk bij het voorkomen van

infecties in de buttonhole is ook dat er, zodra dat mogelijk is, over wordt gegaan op het aanprikken met een stompe naald, omdat bij een scherpe naald het risico op verwondingen groter is.



Wil Jansen met het certificaat voor 'beste paramedisch abstract'.

Lof én kritiek in patiëntenenquête

Zorg Dianet stemt tot tevredenheid

De zorg die Dianet biedt stemt onze patiënten tot tevredenheid. Dat blijkt uit de patiëntenenquête die de NVN het afgelopen najaar heeft uitgevoerd in opdracht van de Cliëntenraad. "Zeker als je terugdenkt aan het turbulente jaar dat beide locaties achter de rug hadden, met grote verschuivingen in in patiëntenplanning en de krappe personeelsbezetting", aldus Dianet-kwaliteitsmedewerker Anneke Nauta die de enquête heeft begeleid.

Nog het nodige te winnen

In totaal deden meer dan 100 patiënten mee aan de enquête. Ze blijken vooral tevreden over de zorg en behandeling door de artsen en verpleegkundigen. Waardering was er ook voor de snelle actie bij peritonitis op de afdeling PD. Verder blijkt dat er op het gebied van voorlichting, communicatie en aandacht van eerstverantwoordelijk verpleegkundigen

nog het nodige is te winnen. Ook zouden patiënten meer moeten worden gestimuleerd om te bewegen. Daarnaast blijft het taxivervoer in Amsterdam volgens de geënuquêteerden onder de maat. En stellen patiënten prijs op meer privacy bij hun gesprekken, vooral op locatie A.01.

Enkele belangrijke verbeterpunten (voor alle Dianet-locaties):



- Een betere klachtenprocedure (is nu niet helemaal duidelijk voor patiënten).
- Betere voorlichting rond de patiëntenraden, transplantatie en hoe te handelen bij brand.
- De uitleg over bijv. behandeling of medicatie kan soms beter.
- Patiënten zouden graag hun eerstverantwoordelijk verpleegkundige graag wat vaker zien. Door tijdgebrek gebeurt dit te weinig, vinden ook de verpleegkundigen zelf.

Kwaliteitsmedewerker Anneke Nauta heeft de uitkomsten geanalyseerd en voorgelegd aan het management. De bedoeling is om na de zomer na te gaan wat er met de aangevoerde verbeterpunten is gedaan.

Frans Bambacht dialyseert 35 jaar

'Met discipline hou je het vol'

Het lustrum werd 'gevierd' met een gezellige koffiemiddag met de VDA's die Frans Bambacht bijstaan. De 64-jarige Dianet-cliënt dialyseert inmiddels 35 jaar. Een periode waarin veel gebeurde.

Zijn nierkwaal kwam aan het licht bij een sportkeuring. Het was 1968 en Frans Bambacht was destijds een fanatiek voetballer. Met dialyseren moest de inwoner van Geldermalsen in het AZU in Utrecht. Al na een half jaar kreeg hij een donornier, maar door ernstige complicaties mislukte de transplantatie. Frans Bambacht: "Door alle ellende wilde ik daarna alleen nog maar een transplantatie met een honderd procent perfecte match. Dat aanbod is nooit meer gekomen, dus ben ik blijven dialyseren." In 1978 ging hij in Wageningen dialyseren. Vanaf 1988 ging hij dialyseren op het centrum van de Stichting Thuisdialyse in Utrecht, een van de organisaties waaruit Dianet is voortgekomen. "Thuisdialyse was toen geen optie. Onze zoon woonde nog thuis en de woning was daarvoor echt te klein."

Ondersteuning VDA

Dat veranderde een kleine tien jaar geleden. Door ernstige vaatproblemen moest een been worden geamputeerd en kon Frans Bambacht niet meer zonder rolstoel. Maar vanwege deze extra handicap kreeg het gezin in 2000 een uitbouw aan de woning. Dat bood hem ook de gelegenheid om thuis te gaan dialyseren. Hij doet dat vijf keer per week en dan twee-één-half uur per dialyse. "Ik heb gekozen voor ondersteuning door een VDA omdat ik, door mijn ziekte en handicap al erg afhankelijk ben van mijn vrouw. Ik wil haar niet ook nog eens met mijn behandeling belasten."

Frans Bambacht heeft tot 1999 kunnen werken. Parttime weliswaar, maar het gaf hem altijd het gevoel er nog bij te horen. Hij heeft een boekhoudkundige achtergrond en was daarbinnen werkzaam in de automatisering. Ook is hij erg actief geweest in Nierpatiënten Vereniging Nederlandse (NVN) en zijn Europese koepelorganisatie. Binnen Dianet was hij in het verleden lid van de Cliëntenraad en de commissie voor het jaarlijkse dagje uit. **Buitenlandse vakanties** Zijn chronische ziekte weerhield het gezin Bambacht ook niet van buitenlandse vakanties. Duitsland, Oostenrijk, Spanje en Griekenland hebben op het programma gestaan. Soms was dat een groepsreis met andere patiënten, maar meestal gingen ze

op eigen gelegenheid. "Ik regelde alles zelf, dat lukte altijd vrij makkelijk", vertelt de 'jubilaris'. Hij houdt er trouwens sowieso van zo veel mogelijk de regie over zijn eigen leven te houden. Voetbal is altijd een passie gebleven. Tot twee jaar terug bezocht hij nog regelmatig wedstrijden van Ajax in de Arena. "De voorzieningen voor mensen in een rolstoel zijn daar echt perfect". Helaas laat zijn gezondheidstoestand dat nu niet meer toe. Wel gaat hij nog weleens naar wedstrijden van zijn zoon kijken, in het naburige Meteren. Ook ziet hij veel wedstrijden op televisie.

Dankbaar

Bij Dianet heeft de heer Bambacht het naar eigen zeggen altijd goed gehad. "Je zelfstandigheid als patiënt staat in de manier van werken van Dianet centraal. Dat is in een gewoon ziekenhuis veel moeilijker. Echtgenote Klazina: "Frans is eigenlijk nooit met tegenzin gegaan. Je wordt er altijd vriendelijk ontvangen en men heeft alle aandacht voor je." Frans Bambacht besluit: "Door therapietrouw en discipline kun je het als dialysepatiënt lang volhouden. Want het lichaam wordt stevig op de proef gesteld. Toch ben ik nog elke dag dankbaar dat ik mag dialyseren..."



Frans en Klazina Bambacht met al 'hun' VDA's. En een speciale taart...



Cliënteninfo

Tegemoetkoming-kosten thuishemodialyse

Met de afwikkeling van tegemoetkomingkosten voor THD-patiënten is Dianet afhankelijk van het insturen door onze patiënten van de gele kaart. Er kan pas verrekend worden als deze kaarten zijn ingeleverd. Wilt u er aan denken om de gele kaart op tijd in te sturen? Wanneer? Na de laatste dag van de maand zo snel mogelijk! Wanneer de kaarten van alle thuishemodialysepatiënten binnen zijn, wordt er verrekend en gestort. Alvast dank voor uw medewerking!

Stomamaterialen in polis

Het VGZ-Univé-Trias-IZA gaat de verstreking van stoma-materiaal voor PD-patiënten (om te kunnen zwemmen of baden) opnemen in de aanvullende polis.

Verstopte waterafvoer?

Wie thuis dialyseert krijgt nogal eens te kampen met een verstopte waterafvoer. Die verstoppingen komen door neerslag die ontstaat als glucosehoudend badwater zich bindt met de eiwitten en andere grote moleculen die tijdens de dialyse worden verwijderd. Bij nachtelijke dialyse is de kans op verstoppingen het grootst, omdat de dialyse langer duurt en de snelheid van het afvoeren trager is. De Technische Dienst van Dianet adviseert thuispatiënten dan ook de afvoer elke week door te spoelen met soda en heet water. Hoewel we geen 100% garantie kunnen bieden, lijkt dit de beste oplossing. Intussen blijft de Technische Dienst zoeken naar een effectievere oplossing die de overlast verder kan beperken. Is er onverhoopt toch een verstopping, dan zit er niets anders op dan die te verhelpen, al dan niet met hulp van de loodgieter.

Thuisdialyse op het web

Dianet-cliënten Stephen Albers uit Zaandam en Frits van der Plas uit Rijnsburg beschrijven hun thuisdialyses (en meer) op hun persoonlijke websites/weblogs. Bent u benieuwd naar hun wetenswaardigheden? Surf dan naar: [www.fritsvanderplas](http://members.chello.nl/sjalbers) <http://members.chello.nl/sjalbers>

Medicijnen ABC

In deze rubriek worden de door nierpatiënten meest gebruikte medicijnen besproken.

Organen

Organen bevat danaparoid natrium, en behoort tot de stollingsremmers. Organen wordt gebruikt bij patiënten die niet langer heparines mogen gebruiken. Deze patiënten mogen heparines niet meer gebruiken door een overgevoeligheid voor heparines. Vaak als gevolg van een heparine geïnduceerde trombocytopenie (HIT). Meest voorkomende bijwerking is bloedingen op de injectieplaats. Zelden is er huiduitslag waargenomen.

Protamine

Protamine wordt gebruikt om de werking van heparine of laag molecuulair gewicht heparine te verminderen. Heparines worden gebruikt om bloedstolsels te voorkomen. De belangrijkste bijwerking van heparines zijn het ontstaan van bloedingen. Protamine wordt toegediend om deze bloedingen te stoppen. Daarnaast kan protamine ook worden gebruikt voor chirurgische ingrepen bij gebruik van heparine. De dosering van de protamine is afhankelijk van de hoeveelheid heparine die geneutraliseerd moet worden. Deze kan worden bepaald met bloedtesten. De meest voorkomende bijwerkingen zijn warmtegevoel en roodheid van de huid, en een lage bloeddruk.

Met medewerking van Apotheek Koert te Utrecht.

