

*Marcel Albers schetste deze vrijdagmiddag een beeld over kwaliteit en veiligheid. Hij begon zijn verhaal door te vertellen over drie fases van veiligheid. De eerste fase is het goed regelen van processen binnen het ziekenhuis. De volgende stap naar veiligheid is het goed managen en protocolleren van deze processen. De laatste stap gaat over het gedrag van de zorgprofessional. Het gaat hier om communiceren met collega's en samen werken aan verbeteringen. Wat gaat er fout en wat kan er beter? is een waardevolle vraag volgens Marcel. 'Daarnaast is het essentieel om ook samen te kijken naar zaken die goed gaan', aldus Marcel. Waarom dingen heel vaak wel goed gaan is volgens hem heel zinvol om te onderzoeken. Marcel ging daarna verder. 'Samen kijken en verbeteren geldt niet alleen voor zorgverleners onder elkaar. De patiënt en samenwerkingspartners in het algemeen horen hier ook bij.' Marcel vertelde dat de machtsverhouding tussen de zorgprofessional en de patiënt verandert. 'Vroeger hadden de managers en dokters de macht in handen. Nu moet de macht worden gedeeld en heeft de patiënt meer voor het zeggen.'*