

*Bert en Willem spraken over kwaliteit volgens de zorgverlener. 'Ken u patiënt' is essentieel volgens de twee heren. 'Te vaak staan de hokjes al klaar en zijn de oplossingen al uitgestippeld, terwijl de zorgvraag heel anders kan zijn', aldus Willem. Bert onderstreepte dit. 'Om de zorgvraag te bespreken en de patiënt te leren kennen, is communicatie essentieel. Het gaat om mensen actief betrekken bij hun zorg. Zo'n gesprek is veel meer dan zenden door zorgprofessional en ontvangen door de patiënt. Kijk en luister naar de patiënt en probeer met verschillende manieren van uitleggen echt met de persoon tegenover je te praten.'*

*Joop de Jager vertelde Bert en Willem over het buddysysteem. Hij vertelde dat het voor een patiënt heel moeilijk kan zijn om medische keuzes te maken. Het buddysysteem is in het leven geroepen om iemand te kunnen ondersteunen tijdens dit keuzeproces. Patiënten kunnen advies vragen aan iemand die ongeveer voor dezelfde behandelkeuze heeft gestaan. Joop de Jager is zelf buddy geweest en heeft als ervaringsdeskundige een vrouw geholpen. Willem antwoordde: 'Dit is nou een prachtig voorbeeld van patiëntgerichte kwaliteit.'*