Overzicht parallelsessies

1. Zie de patiënt

Sessieleider: Greta Antuma, adviseur patiëntenperspectief / trainer en gespreksleider spiegelbijeenkomsten

In deze sessie staat centraal de vraag hoe patiënten zich in het UMCG door de zorgprofessionals gezien en bejegend voelen als mens. We hebben er voor gekozen om het thema te belichten vanuit zorgprofessionals die zelf ook patiënt zijn (geweest), dan wel een nauwe band hebben met een patiënt. Vanuit hun ervaring als (betrokken relatie van een) patiënt kunnen zij aangeven wat ze als prettig en helpend hebben ervaren en waar het beter kan.
De zorgprofessionals zetten zich enorm in om patiënten een goede medische behandeling te geven en daarbij passende zorg te verlenen. Meer en meer voelen zij de verantwoordelijkheid om patiënten menselijk te benaderen en hen de zo belangrijke aandacht te geven. Wie anders dan de patiënten zelf kunnen de vraag beantwoorden of we dit goed (genoeg) doen. Nog interessanter is het wanneer deze (ex-)patiënten zelf zorgprofessional zijn. Zij kunnen de situatie immers van twee kanten belichten. Enerzijds kennen zij het ziekenhuis en weten zij veel van hoe de medische zorg is ingericht en georganiseerd en van de inspanningen die de zorgprofessionals zich getroosten om goede zorg te verlenen. Anderzijds hebben zij persoonlijk ervaren wat deze zorg voor hen heeft betekend, hoe deze zorg hun goed heeft gedaan, maar ook waar het aan heeft ontbroken en wat er naar hun gevoel anders zou moeten. Het bij elkaar brengen van deze twee werelden zou interessante en waardevolle informatie en feedback kunnen brengen.
Tijdens de sessie worden zorgprofessionals die patiënten zijn (geweest) geïnterviewd. Na het interview kun je hen vragen stellen en voeren we een dialoog met alle aanwezigen.

2. Zie de collega

Sessieleider: Harry van de Wiel, medisch psycholoog

Op de vraag wat hun leven zo boeiend maakt komen antwoorden van vele dokters doorgaans neer op 'het contact', of meer algemeen op 'het omgaan met mensen'. Op de vraag wat het leven soms zo moeizaam maakt krijgt men merkwaardigerwijs dikwijls hetzelfde antwoord. En dat geldt voor patiënt-, maar in toenemende mate ook voor intercollegiale contacten. Blijkbaar staat of valt voor veel artsen de kwaliteit van hun leven en/of het prettig uitoefenen van hun vak met de kwaliteit van hun contacten met collega's. Communicatie en samenwerking behoren dan ook tot de basisvaardigheden voor de arts en menigeen besteedt terecht veel tijd en energie aan het onderhouden van goede relaties. Des te schrijnender is het als er, ondanks alle goede bedoelingen en inspanningen, juist op intercollegiaal gebied problemen optreden. Conflicten, klachten en het uitblijven van solidariteit of support na ingrijpende gebeurtenissen leiden tot veel ergernis en kosten al snel veel energie, tijd en geld. Preventie loont, maar dan rijst de vraag hoe dat vorm te geven in de drukte van alledag.
In deze sessie gaan we in op vragen als: wat verstaan we eigenlijk in de praktijk onder collegialiteit en hoe willen we met elkaar omgaan? Hoe ziet wederzijds respect en begrip eruit als de spanning hoog oploopt? Hoe voorkom ik conflicten en irritaties in een werkomgeving waarin de werkdruk hoog is, alles steeds sneller moet, waarin fouten niet gemaakt mogen worden en waarin iedere handeling onder een vergrootglas lijkt te liggen?
Aan de hand van de ervaringen en (wetenschappelijke) inzichten van twee senior medisch specialisten wordt een aantal kernbegrippen toegelicht, waarna er ruimte is voor uitwisseling van eigen ervaringen en een plenaire discussie.

3. Zie wie ik ben

Sessieleider: Frederiek Voskens, creatief directeur Podium T en actrice

Vooroordelen: we hebben ze allemaal, ook al denken we van niet. Wij zijn immers intelligente, ruimdenkende en tolerante mensen. We zien in onze spreekuren en op onze afdelingen de hele maatschappij langskomen en daarom kijken we nergens meer van op. Ondanks dit zelfbeeld blijken er ook grenzen aan deze tolerantie te zijn. Zo wordt de transseksuele patiënt als geen ander geconfronteerd met vooroordelen: niet alleen van zichzelf, maar ook van de omgeving, de arts, de overheid, etc. De omgang met deze patiënten confronteert ons met onze ruimdenkendheid: wat is eigenlijk normaal? Wie is man, wie is vrouw? Wat bepaalt onze genderidentiteit? Is het zwart-wit of grijs? Bestaat er eigenlijk wel een noodzaak voor genderzorg?
Het genderteam van het UMCG deelt in deze sessie hun kennis en ervaring, vervolgens hoor je het persoonlijke verhaal van een transgender en daarna gaan we met elkaar in discussie over (de grenzen aan) onze zorg en onze tolerantie.

4. Zie de collega op andere werkplekken: de MIT-servicedesk

Probleem met je pc? Bel 11111. Maar wie zijn dat nou, de mensen achter dit telefoonnummer? De MIT-servicedesk? Je hebt ze zo nu en dan eens nodig, maar het contact is vaak maar van korte duur. Op het moment dat je 11111 belt ben je waarschijnlijk al gefrustreerd omdat iets niet gaat zoals je had verwacht. Of ben je juist heel blij dat er in ieder geval een nummer is dat je kunt bellen?
Bij deze sessie heb je de kans om bij jouw collega's van de servicedesk een kijkje in de keuken te nemen. Het programma bestaat uit een korte inleiding en rondleiding. Tevens word je gekoppeld aan een medewerker en kom je letterlijk eens aan de andere kant te zitten. Je krijgt een hoofdtelefoon op, zodat je met het gesprek dat de medewerker op dat moment heeft mee kunt luisteren.

5. Zie de collega op andere werkplekken: het Mortuarium en de Raad van Bestuur

In deze sessie ga je op bezoek bij twee 'afdelingen'.
Eerst ga je bij jouw collega's van het Mortuarium een kijkje in de keuken nemen. Als een patiënt komt te overlijden, wat dan? Wie haalt de patiënt op? Waar gaat de patiënt precies naar toe? Wie verzorgt de overledene en de familie? Wat moet er geregeld worden? Bijvoorbeeld met betrekking tot besmettelijke ziekten en straling? Deze vragen komen aan de orde tijdens het bezoek.

Daarna ga je naar Ate van der Zee, lid van de Raad van Bestuur (RvB). Hij vertelt wat de samenstelling en de taken van de RvB zijn en hoe zijn werkdag er uit ziet. Hoe is hij eigenlijk in de RvB terecht gekomen? Welke achtergrond moet je daarvoor hebben? En wat moet je gedaan hebben om op zo'n positie terecht te komen? Ook gaat hij in op de totstandkoming van het beleid en op de rol van de Raad van Toezicht. Hoe wordt de RvB gecontroleerd en hoe ziet die samenwerking er in de praktijk uit?

6. Zie de collega op andere werkplekken: het Mortuarium en de Telefooncentrale

In deze sessie ga je op bezoek bij twee 'afdelingen'.
Eerst ga je bij jouw collega's van het Mortuarium een kijkje in de keuken nemen. Als een patiënt komt te overlijden, wat dan? Wie haalt de patiënt op? Waar gaat de patiënt precies naar toe? Wie verzorgt de overledene en de familie? Wat moet er geregeld worden? Bijvoorbeeld met betrekking tot besmettelijke ziekten en straling? Deze vragen komen aan de orde tijdens het bezoek.

Iedereen spreekt één van de medewerkers van de Telefooncentrale minimaal wekelijks. Stemmen die je meteen herkent, maar als je ze in levende lijve op straat zou tegenkomen, dan loop je ze straal voorbij. Vreemd eigenlijk, mensen die je zo vaak spreekt en waar je totaal geen gezicht bij hebt. Af en toe ontstaat er ook ineens een leuk gesprek, omdat je 'zo'n dienst' hebt waarbij er een hotline tussen jou en één van de medewerkers is ontstaan. Nu dus de kans om Kerstin, Rik en/of andere collega's te ontmoeten en te spreken. Wat komen zij zo al tegen in de dagelijkse praktijk? Hoe vinden ze de communicatie met ons, aios/artsen? Welk beeld hebben zijn van ons? En waar lopen zij tegenaan?

7. Zie de collega op andere werkplekken: de Beveiliging en het Mortuarium

In deze sessie ga je op bezoek bij twee 'afdelingen'.
Eerst word je bijgepraat over de organisatie en de werkzaamheden van de Beveiliging. Aansluitend ga je een kort bezoek brengen aan de meldkamer Beveiliging en de meldkamer Techniek (waar de alarmlijn 22222 wordt afgehandeld) om live mee te kijken en te luisteren.
Daarna ga je bij jouw collega's van het Mortuarium een kijkje in de keuken nemen. Als een patiënt komt te overlijden, wat dan? Wie haalt de patiënt op? Waar gaat de patiënt precies naar toe? Wie verzorgt de overledene en de familie? Wat moet er geregeld worden? Bijvoorbeeld met betrekking tot besmettelijke ziekten en straling? Deze vragen komen aan de orde tijdens het bezoek.

8. Zie de collega op andere werkplekken: de Telefooncentrale en de Beveiliging

In deze sessie ga je op bezoek bij twee 'afdelingen'.
Iedereen spreekt één van de medewerkers van de Telefooncentrale minimaal wekelijks. Stemmen die je meteen herkent, maar als je ze in levende lijve op straat zou tegenkomen, dan loop je ze straal voorbij. Vreemd eigenlijk, mensen die je zo vaak spreekt en waar je totaal geen gezicht bij hebt. Af en toe ontstaat er ook ineens een leuk gesprek, omdat je 'zo'n dienst' hebt waarbij er een hotline tussen jou en één van de medewerkers is ontstaan. Nu dus de kans om Kerstin, Rik en/of andere collega's te ontmoeten en te spreken. Wat komen zij zo al tegen in de dagelijkse praktijk? Hoe vinden ze de communicatie met ons, aios/artsen? Welk beeld hebben zijn van ons? En waar lopen zij tegenaan?
Daarna wordt je bijgepraat over de organisatie en de werkzaamheden van de Beveiliging. Aansluitend ga je een kort bezoek brengen aan de meldkamer Beveiliging en de meldkamer Techniek (waar de alarmlijn 22222 wordt afgehandeld) om live mee te kijken en te luisteren.

9. Zie de collega op andere werkplekken: de Servicelijn en de Personeelswinkel

In deze sessie ga je op bezoek bij twee 'afdelingen'.
De Servicelijn, hét nummer dat je belt bij vragen over personeelszaken, maar ook om even snel de maat van je witte jas aan te laten passen. Wie werken hier eigenlijk en met wat voor vragen krijgen ze elke dag te maken? Stelt iedereen vriendelijk en geduldig zijn vraag of krijgen de medewerkers geregeld gefrustreerde collega's aan de lijn? Hoe zien zij ons als aios/artsen en kunnen we hier iets van leren?
Daarnaast breng je een bezoek aan de Personeelswinkel, ook al zo'n afdeling binnen het ziekenhuis waar je geregeld mee te maken krijgt, maar verder misschien niet zoveel van af weet. De Servicemedewerkers zijn van alle markten thuis, van arbeidsvoorwaarden tot de uitgifte van NS-business cards en van UMCG-pas tot P+R-abonnementen. Wie werken hier en hoe ziet hun werkdag eruit? Je krijgt een beeld van wat er in de Personeelswinkel gebeurt en je spreekt met een Servicemedewerker over de dagelijkse werkzaamheden en ervaringen met collega's uit het ziekenhuis.