



Rode Kruis Beverwijk Hoofdingang

Een patiëntbeleving

Fris, nieuw en een fijn contact

Door: Saskia, 61 jaar, vlekken op de ogen

Oogziekenhuis Zonnestraal, Hilversum

Ik heb al jaren last van 'macula pucker', beter bekend als gele vlekken. Het is een vervelende aandoening waarvan ik het dagelijks leven nogal hinder ondervind, vooral bij het autorijden. Van veraf kan ik niet zien wat er staat. Pas als ik dichtbij ben, lees ik wat erop staat. En bij vermoeidheid heb ik meer last van de gele vlekken dan normaal. De combinatie met migraine is overigens ook niet zo prettig. Bij aankomst in Oogziekenhuis Zonnestraal is er een portier die vraagt of ik al eens op deze nieuwe locatie ben geweest. Ik vertel hem dat dit niet het geval is en gastvrij legt hij me uit hoe ik moet lopen. Mensen van allerlei leeftijden bezoeken de kliniek. Toch denk ik dat het merendeel bestaat uit senioren, fijn dat juist deze groep zo goed de weg wordt gewezen. Binnen ruikt alles lekker nieuw. Net geen verflucht meer, er hangt een slecht te definiëren geur; fris en nieuw. Er is een ruime wachtkamer waar je heerlijk plaats kunt nemen zonder last te hebben van anderen. De wachtkamer zou ik niet omschrijven als luxe, de ruimte is wel schoon en verzorgd. Nadat ik me gemeld heb, word ik doorverwezen naar de juiste afdeling. De medewerker loopt met me mee en vraagt vriendelijk of ik koffie of thee wil. Net als ik denk daar rustig van te gaan genieten, word ik opgeroepen. Vijf minuten na aankomst, 25 minuten eerder dan mijn afspraaktijd, mag ik naar de specialist. De jonge optometrist is bijzonder fijn in de omgang en dat helpt. Kalm vertelt ze hoe het onderzoek in zijn werk zal gaan. Zij moet constateren dat de ogen wat achteruit zijn gegaan ten opzichte van het vorige bezoek. Tevens is er staar op beide ogen te zien. Over ongeveer zes weken krijg ik de uitslag te horen van dit onderzoek. De optometrist vertelt alvast wat een mogelijke behandeling zou kunnen zijn. Waarschijnlijk draait het uit op een operatie. Ze vertelt exact wat ik wel en niet kan verwachten. Na een operatie zal eveneens het vermoeide gevoel in de ogen kunnen verdwijnen. Dit noem ik zelf meestal het 'vuiltesgevoel'. Heerlijk zou het zijn om daar geen last meer van te hebben. ☺

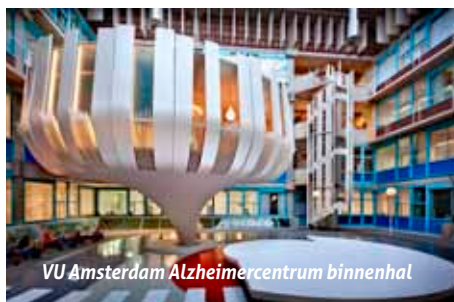
Een patiëntbeleving

Lange wachttijd, goedge maakt door warme benadering

Door: Mylene, 40 jaar, hangende oogleden

Medisch Centrum Jan van Goyen, Amsterdam

Na een heel goede ervaring in een orthopedische kliniek besluit ik voor mijn oogleden eveneens een kliniek te bezoeken. Op zich is de operatie voor de hangende oogleden prima te overzien. Alles in gang zetten, vond en vind ik nog het lastigst. Wat is de beste periode? En hoe doe je het met je werk? Wat kun je doen als er geen vergoeding komt? Hoe lang blijven de blauwe plekken? Deze vragen en vrij veel andere krijg ik beantwoord tijdens het eerste consult in de Jan van Goyen kliniek in Amsterdam. Al duurt het even voordat ik de arts recht in de ogen kan aankijken en omgekeerd. Ik moet namelijk onverwachts vijfenveertig minuten wachten! Ik tref gelukkig niet zo'n arts die mompelend, met zijn blik op de papieren, het gesprek voert. Er is een fijne sfeer. De arts nodigt mij uit om voor de spiegel te komen staan. Hij vraagt wat ik zie in de spiegel. Ik benoem een paar zaken, hij zegt bij een bepaald punt in de opsomming: "Dat zie ik ook." Hij laat mij voor de spiegel staan en zegt dan: "Ik zal laten zien wat we kunnen doen." Hierbij schetst hij een realistisch plaatje. De enigszins opgezette oogleden zullen licht opgezwollen blijven, maar ik kan rekenen op een andere, heldere oogopslag. Geen last meer van zware oogleden of de noodzaak voelen de oogleden omhoog te moeten 'duwen' door te fronsen. Tot in detail krijg ik te horen wat ik kan verwachten. De risico's worden stuk voor stuk doorgenomen met daarbij een uitleg wat gedaan kan worden als er iets niet geheel naar wens zou verlopen. Hij schat in dat ik in aanmerking kom voor een machtiging, aangezien er een medische indicatie is. De arts doet in principe de aanvraag en ik moet foto's opsturen. Na afloop van het gesprek word ik overgedragen aan een assistente en zij legt



VU Amsterdam Alzheimercentrum binnenhal



Tergooi Hilversum

me op een even persoonlijke en rustige manier uit wat ik kan doen aan het bevorderen van het herstel. Vanwege de tijd die voor mij genomen wordt, ben ik al vergeten dat ik lang moest wachten. ☺

Een patiëntbeleving

Mooie omgeving, gezamenlijke aanpak

Door: Henk, 58 jaar, psoriasis

Kliniek Centrum Oosterwal, Alkmaar

Kijk, dat vind ik nou zo fijn aan deze kliniek. Ik voel me vrij om zelf het behandelplan bij te sturen en daarvoor heb ik een tussentijdse afspraak gemaakt. Mijn lichaam heeft andere medicijnen nodig. De medicatie moet naar mijn idee aangepast worden, dit luistert nogal nauw bij psoriasis. Voor de tweede keer kom ik nu in het vernieuwde Centrum Oosterwal. Bij binnenkomst valt me weer op hoe fraai en ruim de wachtkamer is. Er zijn veel ramen en de uitstraling is helder en fris. Het is een prettige plek om te verblijven. Een half uur te vroeg meld ik me bij de balie en later blijkt dat de behandelend arts hiervan op de hoogte is. Daarom word ik een kwartier voor de afspraaktijd al opgeroepen. Een kop koffie, thee of een glas water kan naar behoefte gepakt worden. In de spreekkamer reageert de vrouwelijke arts alert op mijn initiatief om een extra afspraak te plannen. Zonder omwegen wordt gevraagd naar de reden hiervan. Zij stelt zich open op en ik ervaar oprechte interesse in mijn verhaal. Ik heb niet te maken met iemand die prat gaat op kennis of kunde. Er is sprake van een gezamenlijke aanpak, we zoeken de beste behandeling voor mijn aandoening. De arts gaat mee met mijn voorstel nadat we de plussen en minnen hebben afgewogen. Wat ik professioneel vind, is dat na afloop wordt gecheckt of het gesprek gelopen is zoals ik wilde. Ook krijg ik de vraag of ik nog voldoende medicijnen heb. Tevreden verlaat ik de kliniek. Ik ben al lang begonnen met het aanbevelen van de kliniek aan anderen. Misschien moet ik alleen toevoegen: mijd de tafel bij de ingang, je zit daar precies in de tocht. Bij Centrum Oosterwal moet je trouwens wel hard zoeken naar dat minpuntje. ☺