



"Dit is vooral erkenning van mijn collega's, toch?"

De MAASTRO CLINIC Award 2016: Petra Reijnders

Pionieren

Alles, maar dan ook alles wat binnen MAASTRO met kwaliteit en veiligheid te maken heeft, begint bij Petra. Ruim 31 jaar geleden stapte ze binnen als laborante in opleiding. Ze werd later onder andere leidinggevende, deed praktijkcoördinatie-opvang, werkbegeleiding en vele andere zaken. De 'beker' kwam toen ze in 2002 haar masterthesis over veiligheid schreef voor de opleiding Zorgmanagement. Daarvoor won ze toen nog een studietoelating. Als eerste Nederlandse manager patiëntveiligheid in de zorg was ze een pionier. Er bestond in de zorgsector nog niks vergelijkbaars, er waren geen collega's in den lande om mee te brainstormen... Daarom pakte Petra bij andere sectoren de meeste interessante items eruit. Ze hielp de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) mee bij de normbepaling voor certificering van patiëntveiligheid in de gezondheidszorg. En toen dat allemaal was uitgedokterd, was het niet meer dan logisch dat MAASTRO zelf als allereerste de certificering aanvraag én uitvaardigde. Dankzij de voortvarendheid en de volharding van Petra kreeg MAASTRO in 2008 als eerste Nederlandse zorginstelling het officiële certificaat voor het veiligheidsmanagementsysteem.

Van de 31 jaar die Petra bij MAASTRO CLINIC

werkt, is ze sinds 2002 'van de kwaliteit en de

veiligheid'. Een vakgebied waarmee je, zo zegt ze

zelf, niet snel de populariteitsprijs zou winnen.

Maar kennelijk wel de MAASTRO CLINIC Award en

daar is ze bijzonder verguld mee: "Ik was helemaal

'flabbergasted'! Ik geloof dat ik in mijn dankwoord

iets heb geroepen als 'kwaliteit is van ons allemaal',

maar veel meer kwam er ook niet uit."

VOOR MEDEWERKERS DIE
UITZONDERLIJK GOEDE
PRESTATIES LEVEREN. NAAST
HUN DAGELIJKS WERK.
ER ZIJN TWEE AWARDS TE
WINNEN DIE TIJDENS DE
NIEUWJAARSBIJENKOMST
WORDEN UITGEREIKT: DE
MAASTRO RESEARCH AWARD
EN DE MAASTRO CLINIC
AWARD.



MAASTRO 2016 | 49



Internationaal

Petra mag het allemaal graag relativeren. "Een oog is koning in het land der blinden" wilde ze als kop boven haar succesverhaal in het jaanvenlag van 2008 - maar in de zorg in het algemeen en in de radiotherapie in het bijzonder is ze, in heel Europa, een gerespecteerd spreker en adviseur op haar vakgebied. Recent is ze gevraagd om zitting te nemen in een internationale commissie kwaliteit en veiligheid voor de radiotherapie (ROSQC). Natuurlijk zei ze 'ja'. "Ik vind het een supereer."

Frisse blik, nieuwe ideeën

Wie denkt dat je na het opzetten en introduceren van beleid en het regelmatig controleren daarvan wel zo'n beetje klaar bent, moeten we uit de droom helpen: druk blijft het. In 2016 - toen Lloyd's voor de vierde keer de certificering zou accrediteren - besloot MAASTRO om een nieuwe organisatie daarvoor in te schakelen: DEKRA. "We hadden behoefte aan een nieuwe, frisse blik." Natuurlijk was het een gok, maar het heeft prima uitgepakt. Niet alleen is de certificering weer voor drie jaar binnen, de nieuwe frisse blik leverde interessante, bruikbare tips op. "En we kregen complimenten."

Veiligheid én kwaliteit

Toen het veiligheidsstelsel eenmaal goed op de rit stond, ging ze aan de slag met het opzetten en introduceren van een kwaliteitsstelsel. "Hartstikke leuke opdracht, maar geen gemakkelijke. Je bent toch altijd de zeurpiet: zijn de procedures op orde? Hebben we het goed geregeld? Voert iedereen volgens de plan-do-check-act-cyclus zijn verbeteringen in? Wordt het kleding- en hygiënebeleid goed nageleefd? Drie keer per jaar doen we een audit en dat maakt je lang niet altijd populair..."

'Kwaliteit en veiligheid is van ons allemaal', veel meer dan dat wist Petra bij de uitreiking van de award niet uit te brengen. Maar dat is wel de kern van het hele verhaal. Het is een optelsom: het beleidsteam dat kwaliteit en veiligheid hoog op de agenda zet, plus het maken van degelijk beleid, plus het toepassen van protocollen en alert zijn in de dagelijkse praktijk. Alleen zo, alleen gezamenlijk, til je kwaliteit en veiligheid naar een hoger plan.

Erkenning

De Award staat bij Petra thuis. Ze kijkt er met plezier naar: "Dit is vooral erkenning van mijn collega's, toch? Sinds ik met kwaliteit en veiligheid bezig ben, ben ik verder verwijderd van het primair proces en van de collega's. Juist daarom is het fantastisch om te ervaren dat men blijkbaar toch ziet wat ik doe en dat mijn werk gewaardeerd wordt. Mag ik van deze gelegenheid gebruik maken om ook mijn collega Rob Mannens te bedanken? Hij en ik zijn nu immers samen de afdeling kwaliteit en veiligheid en zijn rol is de directe verbinding met het primaire proces."



MAASTRO 2016 | 49