

• *Mystery guests* mengen zich onder echte patiënten op GGZ-instelling

Neppatiënten voor betere zorg

GGZ-instelling De Gelderse Roos liet drie hulpverleners undercover opnemen op een gesloten afdeling om zicht te krijgen op de zorgkwaliteit.

Myrthe Verweij

Met neppatiënten en verborgen camera's heeft De Gelderse Roos, instelling voor geestelijke gezondheidszorg, de kwaliteit van de zorg op twee afdelingen voor acute psychiatrie onderzocht. In een periode van twee maanden werden drie zogenoemde *mystery guests* opgenomen op de crisisafdeling. Zij concludeerden dat de zorg over het algemeen goed is, maar dat vooral de informatievoorziening aan patiënten en hun naasten veel beter kan.

In hotels, sportscholen en restaurants worden undercoveronderzoek-

kers al langer ingezet. In psychiatrische zorginstellingen is zo iets niet eerder gedaan. De ondernemingsraad en de cliëntenraad werden in een vroeg stadium geraadpleegd en stemden in met het onderzoek, omdat de resultaten de kwaliteit van de zorg zouden kunnen verbeteren.

De *mystery guests* zijn zelf psychiatrisch verpleegkundigen van andere instellingen, en hebben met een psycholoog en dramadocent geoefend op hun personage. Een van hen was Chantal (31), die niet met haar echte naam in de krant wil, omdat ze dan in de toekomst niet meer ingezet kan worden. Zij speelde een depressieve vrouw die zelfmoord wilde plegen.

Als patiënte voelde ze zich af en toe flink verloren, door onduidelijkheid over de gang van zaken op de gesloten afdeling. „Na een gezamenlijke dagafsluiting verdwenen alle verpleegkundigen en patiënten. Ik had

geen idee of ze nog zouden terugkomen, of wat verder de bedoeling was.” En als personeel een grapje met je maakt, is het heel prettig als ze dat er ook even bij zeggen, merkte ze.

Verpleegkundigen van de afdelingen wisten dat er *mystery guests* zouden komen, maar niet wanneer en hoeveel. „We dachten: die pikken we er wel uit, maar dat bleek verkeerd lastig”, zegt klinisch psycholoog Folkert Brandsma van een van de onderzochte afdelingen. Dat de echte patiënten niet werden geïnformeerd over de proef met de *mystery guests*, vindt hij een dilemma 'waar nog goed naar moet worden gekeken'.

Volgens directeur Edo de Vries leverde het onderzoek waardevolle informatie op die niet op een andere manier achterhaald kon worden. Want patiënten vullen evaluatieformulieren niet altijd in, en zelfs ervaren medewerkers zien niet alles.

Geen sleutelbossen

De ervaringen van de undercoverpatiënten en hun 'familieleden' leidden onder meer tot de volgende suggesties voor veranderingen op de gesloten afdelingen van De Gelderse Roos.

- Intake-gesprekken niet meer beginnen met een spervuur van, soms intieme, vragen. Eerst zorgen dat de patiënt op zijn gemak is.
- Geen rammelende sleutelbossen en klakkende hoge hakken van het personeel. Dat kan patiënten een gevoel geven van 'zij hebben de macht'.
- Duidelijkheid over wie verplegend personeel is, door grote foto's bij de ingang, naambadges en expliciet voorstellen aan bezoek.
- Betere informatieverstrekking aan patiënten en familie.