

Dienstverlening stomavereniging

Voor een organisatie als de Nederlandse Stomavereniging is het niet alleen van belang wat stomadragers vinden van bijvoorbeeld kwaliteit van stomamaterialen. Ook de kwaliteit van de eigen dienstverlening is van belang. En wat vinden leden van het Stomapanel.nl en leden van de stomavereniging daar nu eigenlijk van? Hebben ze wel voldoende zicht op alles wat de stomavereniging te bieden heeft?

Tekst Rietje Krijnen • Illustratie Oirik



Bij de vijfde peiling van Stomapanel.nl stonden enkele vragen centraal. Wat is de algemene tevredenheid over de Nederlandse Stomavereniging? Welk cijfer kennen ze de vereniging toe? Hoe bekend zijn de bestaande communicatiemiddelen, zoals Vooruitgang, de website, de digitale Nieuwsbrief, brochures en ander voorlichtingsmateriaal? En hoe worden deze gewaardeerd? Tenslotte is gevraagd naar het *social media*-gebruik onder de leden van het stomapanel.

Het goede nieuws is dat de stomavereniging een 7,9 krijgt voor haar dienstverlening. Meer dan de helft geeft een 8 of hoger. Slechts één procent van alle deelnemers beoordeelt de vereniging met een onvoldoende. De dikke voldoende krijgt de stomavereniging vooral voor Vooruitgang en voor haar belangenbehartiging. Op de vraag wat de respondenten belangrijk vinden, geven ze als antwoord het bewaken van de kwaliteit van de stomazorg en de telefonische bereikbaarheid en deskundigheid van de medewerkers.

De bezoeken dienst krijgt ook een dikke voldoende. Waar de deelnemers de stomavereniging hoog waarderen op de deskundigheid, betrokkenheid en kritische instelling, vinden ze de zichtbaarheid en persoonlijke benadering minder. Wel is de stomavereniging toegankelijk en warm. Deelnemers aan de peiling hadden minder

het gevoel dat de vereniging voldoende contacten heeft in politiek Den Haag.

Bijeenkomsten

Als het gaat om landelijke en regionale bijeenkomsten, blijkt dat de regionale bijeenkomsten vaak worden bezocht. Ongeveer eenderde heeft wel eens een landelijke dag of een Algemene ledenvergadering bezocht. Hoe langer mensen lid zijn, hoe vaker ze een bijeenkomst blijken te bezoeken. De waardering voor de inhoud van de bijeenkomsten is zonder uitzondering goed: de inhoud voldoet aan de verwachtingen.

Voorlichtingsmateriaal

Opvallende uitkomst van deze peiling is de waardering voor Vooruitgang. Het kwartaalmagazine krijgt een



hoog gewaardeerd

8,2 (tegen een 8,0 voor ander voorlichtingsmateriaal, 7,8 voor de digitale nieuwsbrief, 7,7 voor de website). Daar komt bij dat het magazine bijzonder goed wordt gelezen. Vier op de tien deelnemers geeft aan dat de laatste uitgave van Vooruitgang helemaal of grotendeels is gelezen. Mensen willen wel meer lezen over medische zaken, ervaringsverhalen, leefproblemen of ontwikkeling van materialen. Websitebezoek is niet erg frequent en bezoekers lezen dan vooral nieuws en informatie over materialen en zorg. Een kleine eenderde van de deelnemers bezoekt soms het forum op zoek naar informatie en andere ervaringen.

Social media

In relatief korte tijd zijn de social media groot geworden en dat zien de leden ook zeker. Toch gebruiken leden van de stomavereniging de social media nog niet zoveel. Youtube en Hyves doen het het beste. LinkedIn, Twitter en Facebook blijven hierbij achter. De jongere leden blijken social media vaker te gebruiken en zijn er ook actief op. Opmerkelijk is dat de deelnemers aan de peiling van het Stomapanel.nl wel inzien dat social media een grote rol gaan vervullen. De Nederlandse Stomavereniging kan deze middelen prima naast de vertrouwde voorlichtingskanalen in gaan zetten om snel belangrijke kwesties aan de orde te stellen.

Hoe verder?

Ondanks het positieve beeld zijn er altijd activiteiten die de vereniging kan verbeteren.

De uitkomsten worden dan ook meegenomen in het beleidsplan en de werkplannen. De stomavereniging kan beter aan de wensen van de achterban tegemoet komen door persoonlijker aandacht te geven en de mogelijkheden voor (digitaal) lotgenotencontact te vergroten. Ook is het van belang op welk moment bepaalde informatie aan mensen wordt gegeven. Hierdoor kan bijvoorbeeld de opkomst bij bijeenkomsten nog groter worden. En social media? Die worden ook voor de stomavereniging in de toekomst onontbeerlijk.

De Nederlandse Stomavereniging vindt het fantastisch dat het werk zo goed wordt gewaardeerd en is blij met de verbeteringsuggesties vanuit de achterban. ●

Zwanger

Het is medio jaren negentig als ik Gerry weer op de stomapoli ontmoet. We kennen elkaar op dat moment een jaartje of vijf. Wie haar ontmoet, gaat mée in haar enthousiasme. Ze heeft een bulderende lach, is enthousiast. Gerry, een vrouw van rond de dertig. Een vrouw vol levenslust. De ziekte van Crohn achtervolgt haar al een paar jaar en leidt rond haar 20ste tot de aanleg van een colostoma. Dikwijls heeft ze last van lekkages omdat haar stoma vlak op de huid ligt en de ontlasting vaak dun is. Daardoor kruipt die regelmatig onder de huidplaat door.

Die dag op de poli straalt ze van oor tot oor. "Ik ben zwanger", roept ze vrolijk. Altijd een leuk bericht. Vooral als je, zoals ik, al zelf moeder bent. Voor een stomaverpleegkundige is het speciaal als een patiënt met zo'n bericht komt, vanwege de nauwe band die we samen opbouwen. Gerry is op dat moment de eerste.

Nooit eerder had ik een zwangere stomadrager op mijn poli. Maar dit staat me niet in de weg. Voor eventuele vragen kan ik terugvallen op mijn goede collega's. Bovendien weet ik dat een stoma geen belemmering hoeft te zijn om een kind te baren. En wie weet, is een positieve bijkomstigheid nu dat Gerry's stoma alsnog een beetje omhoog wordt gedrukt? We spreken af dat ze iedere maand langskomt. Bij ieder bezoek maak ik foto's van de stoma – dia's in die tijd. Maar wat we hopen, gebeurt niet. De stoma blijft helaas vlak.

Na negen maanden wordt Sonny geboren, onder begeleiding van een gynaecoloog. Het kindje is er nauwelijks, of ik krijg al een telefoontje van de kraamafdeling. Binnen het uur sta ik naast haar bed. Trots toont ze haar zoontje. Het is ook voor mij een emotioneel moment. Nadien heb ik meerdere zwangerschappen begeleid, maar die van Gerry zal ik nooit meer vergeten. Zij heeft inmiddels een revisie van de stoma laten doen, waardoor de lekkages tot het verleden behoren. Haar zoon is inmiddels een leuke puber.

Marian de Koning Stomaverpleegkundige,
Medisch Centrum Alkmaar

Ben jij stomaverpleegkundige en wil jij ook een bijzondere ervaring delen die niet meer loslaat? Laat het ons weten via info@stomavereniging.nl en de redactie neemt contact met je op.