

*De resultaten van het onderzoek van Emma Hacking over de patiëntgerichte kwaliteit waren in te delen in drie thema's. Emma toonde de thema's in een presentatie. Het eerste thema was structuur. Hier ging het om de organisatie van het ziekenhuis en de faciliteiten die een ziekenhuis heeft. Als tweede werd het proces genoemd. Het proces omvatte de interactie tussen zorgprofessional en patiënt. Tot slot de uitkomst. De uitkomst ging over de vraag; wat heeft de zorg opgeleverd en is de hulpvraag beantwoord? De belangrijkste bepalende factoren voor patiëntgerichte kwaliteit hadden volgens de literatuur te maken met het proces. In alle studies kwam het belang van een echte dialoog naar voren. Ook person-centered care werd vaak genoemd. Person-centered care is een concept dat aandacht heeft voor de individuele mens met zijn of haar unieke verhaal en niet alleen voor de ziekte. 'De uitkomsten van de studie lijken op de resultaten van het onderzoek van Nicole van der Eem', merkte Hans van Delden terecht op. Vervolgens vroeg Joop de Jager aan Emma: 'Heb je in je studie nog culturele verschillen gemerkt?' Emma antwoordde dat de meeste artikelen uit Westerse landen kwamen. Ze had zelf soms kleine verschillen gemerkt tussen landen, maar deze kleine verschillen hadden geen invloed op de conclusie van haar onderzoek.*