

Patiëntenvoorlichting

Definitie

“Patiëntenvoorlichting is een proces van communicatie met, voor en over patiënten dat op een planmatige manier integraal deel uitmaakt van het zorgtraject en gericht is op kennisvermeerdering, attitude en/of gedragsverandering van de patiënt ten aanzien van zijn gezondheidssituatie om in overleg met de zorgverlener te komen tot een doordachte keuze.

Door de inbreng van de ervaringsdeskundigheid van de patiënten leidt dit proces eveneens tot kennisvermeerdering, attitude en/of gedragsverandering van de zorgverlener.”¹

De belangrijkste elementen van de definitie zijn de volgende:

- Patiëntenvoorlichting omhelst alle facetten van de communicatie: met, voor en over de patiënt.
- Het doel is een verandering teweegbrengen in de kennis, houding en gedrag van de patiënt én de zorgverlener.
- Patiëntenvoorlichting bevat verschillende onderdelen: de informatieverstrekking, de gespreksvoering en de besluitvorming.
- Patiëntenvoorlichting stelt eisen aan de inhoud van de informatie alsook aan de communicatieve vaardigheden van de zorgverlener.

Probleemstelling ‘Patiëntenvoorlichting in ziekenhuizen’

In 2007 voerde het Vlaams Patiëntenplatform vzw, in samenwerking met de VUB een onderzoek naar patiëntenvoorlichting in Vlaamse ziekenhuizen. Uit dit onderzoek **‘Patiëntenvoorlichting in ziekenhuizen: een verkennend onderzoek in Vlaanderen’** bleek dat patiëntenvoorlichting in Vlaamse ziekenhuizen te weinig georganiseerd verloopt, waardoor de patiënt nog steeds te weinig geïnformeerd is.

Het belang van patiëntenvoorlichting

Nochtans biedt een goede patiëntenvoorlichting vele voordelen voor zowel de patiënt als de zorgverlener. Een goede patiëntenvoorlichting leidt (direct of indirect) tot een betere kennis van de patiënt over zijn gezondheid, ziekte of aandoening, behandeling, alternatieven, risico's en toekomstperspectief. Door deze betere kennis kan hij actief participeren aan de zorg en de keuzes van de zorg ('shared decision making'). Hierdoor ervaart de patiënt minder angst en stress, wat een positief effect heeft op de effectiviteit van de gezondheidszorg.

Ook voor zorgverleners loont het te investeren in een goede patiëntenvoorlichting. Goed geïnformeerde patiënten zijn meer tevreden, volgen getrouwer hun therapie en hebben een betere relatie met hun zorgverlener. Dit resulteert in betere klinische resultaten en gezondheidseffecten, en in een korte hospitalisatieduur. Bovendien is er de positieve impact van een goede patiëntenvoorlichting op de algemene kost voor de gezondheidszorg.

¹ Albada (2005), aangevuld door het Vlaams Patiëntenplatform vzw.

Onderstaande tabel somt al deze voordelen op:

Voor de zorgversterker...	Voor de patiënt ...
Verhoogde therapietrouw	Verhoogde kennis
Beter onderlinge relatie	Verhoogde betrokkenheid van de patiënt - shared decision making
Verhoogde tevredenheid	Minder angst en stress
Betere klinische resultaten	
Verhoogde effectiviteit van de gezondheidszorg	
Verminderde algemene kost van de gezondheidszorg	

Tabel 1: Voordelen van patiëntenvoorlichting voor zowel de patiënt als de zorgverlener

Een handleiding voor patiëntenvoorlichting

In navolging van het bovenvermeld onderzoek nam het Vlaams Patiëntenplatform vzw het initiatief een handleiding ***Patiëntenvoorlichting. Een handleiding voor het ziekenhuis.*** uit te werken, die de ziekenhuizen kan helpen bij het organiseren en het structureren van patiëntenvoorlichting.

De handleiding bevat vijf belangrijke onderdelen:

- Het aanstellen van een coördinator patiëntenvoorlichting,
- Het inrichten van een patiënteninformatiebureau,
- Het bijeenbrengen van een commissie patiëntenvoorlichting
- Werken met contactpersonen patiëntenvoorlichting
- En het oprichten van een interne databank patiëntenvoorlichting.

Coördinator patiëntenvoorlichting

De aanstelling van een coördinator patiëntenvoorlichting is een eerste stap naar de ontwikkeling van een concreet patiëntenvoorlichtingsbeleid in ziekenhuizen. Deze coördinator tekent de krijtlijnen uit van een kwaliteitsvolle informatieverstrekking, waarbij de patiënt centraal staat in een beleidsplan. Een andere belangrijke taak van deze coördinator is het 'netwerken', zowel binnen de eigen organisatie, als met externe deskundigen. Verder staat deze persoon in voor de opleiding van medewerkers, het ontwikkelen en verspreiden van informatiemateriaal, ...

Patiënteninformatiebureau

Het patiënteninformatiebureau is eigenlijk het sluitstuk van het patiëntenvoorlichtingsbeleid in een ziekenhuis. De opdracht van een patiënteninformatiebureau is het geven van voorlichting aan patiënten. Belangrijk hierbij is dat de individuele voorlichting over het eigen ziektebeeld hier niet thuis hoort, zij begeleiden eerder patiënten in hun zoektocht naar informatie. Zij bieden ook ondersteuning, begeleiding en deskundigheidsbevordering van alle ziekenhuismedewerkers.

Het patiënteninformatiebureau is één loket voor patiënt en zijn familie, alsook de ziekenhuismedewerker; het is centraal gelegen, vlot toegankelijk en laagdrempelig.

Tenslotte onderhoudt het patiënteninformatiebureau contacten met patiëntenverenigingen en registreren zij knelpunten omtrent patiëntenvoorlichting.

Commissie patiëntenvoorlichting

De commissie patiëntenvoorlichting is een raad van vertegenwoordigers van verschillende disciplines (zorgverleners alsook leidinggevenden), maar ook externe leden. De commissie vormt een breed draagvlak voor patiëntenvoorlichting en bundelt ervaringen; zij bewaken de continuïteit van

patiëntenvoorlichting in het ziekenhuis. Deze commissie biedt een mogelijkheid voor de participatie van de patiënt of de vertegenwoordigers van patiëntenorganisaties.

Contactpersonen patiëntenvoorlichting (copa):

De contactpersonen patiëntenvoorlichting zijn voor hun afdeling verantwoordelijk voor de organisatie van de communicatie met en over de patiënt, vormingen en de schriftelijke informatie. Al deze contactpersonen patiëntenvoorlichting worden samengebracht in een netwerk van copa's. Dit netwerk is de katalysator voor het delen van ervaringen en verwezenlijkingen.

Contactpersonen patiëntenvoorlichtingen zijn niet hetzelfde als de gespecialiseerde verpleegkundigen, zoals een borstverpleegkundige.

Interne databank patiëntenvoorlichting:

Het doel van een interne databank patiëntenvoorlichting is het centraliseren van alle materialen in één databank (vbn: films, brochures, ...). Deze databank is toegankelijk voor alle medewerkers, alsook voor de patiënten. Het is belangrijk dat deze interne databank regelmatig bijgewerkt wordt.

Link met de wet op patiëntenrechten: een juridisch kader

In de wet op de patiëntenrechten van 22 augustus 2002 zijn twee belangrijke rechten vermeld, die te maken hebben met patiëntenvoorlichting:

- Het recht op informatie over de gezondheidstoestand. (artikel 7)
- Het recht op toestemming (of weigering) na informatie. (artikel 8)

Het recht op informatie over de gezondheidstoestand:

Als patiënt heb je recht op alle informatie die je een beter inzicht geeft in je gezondheidstoestand en de (vermoedelijke) evolutie ervan. Bovendien moet deze informatie aan jou gegeven worden op een duidelijke en begrijpbare manier. Deze informatie moet in eerste instantie mondeling meegedeeld worden, en mag nadien ook op papier meegegeven worden.

Op dit recht zijn er twee uitzonderingen: Wanneer de patiënt er zelf voor kiest bepaalde informatie niet te krijgen (met beperking indien het niet weten leidt tot een gevaar voor anderen) en wanneer de arts er voor kiest bepaalde informatie niet te geven (dit noemt men therapeutische exceptie).

Het recht op toestemming (of weigering) na informatie

Geen enkele handeling kan zonder de toestemming van de patiënt worden opgestart, verder gezet of stopgezet worden.

De informatie die verschaft moet worden gaat over het doel, de aard, de dringendheid, de frequentie, duur van de handeling; alsook de mogelijke alternatieven, de kostprijs van behandeling, ...

Deze informatie moet tijdig en vooraf aan de patiënt verschaft worden.

Communicatie zorgverlener en patiënt in de praktijk

Als het gaat over communicatie tussen zorgverlener en patiënt gaat dit in eerste instantie over de mondelinge communicatie. Het schriftelijke ondersteunt enkel het mondelinge.

Doelstelling Vlaams Patiëntenplatform vzw

Streven naar een goede communicatie tussen de zorgverlener en zorgvrager, met als doelstelling het ervaren van een gelijkwaardige positie van de patiënt hierin.



Werkwijze

Het Vlaams Patiëntenplatform wil de Vlaamse ziekenhuizen stimuleren in hun beleid aangaande patiëntenvoorlichting. De handleiding '*Patiëntenvoorlichting: Een handleiding voor het ziekenhuis.*' kan hierbij dienen als leidraad voor het opzetten van een degelijk beleid rond de communicatie in een ziekenhuis.

Wat bieden wij...

Vlaams Patiëntenplatform vzw ondersteunt initiatieven en biedt expertise rond patiëntenvoorlichting.

Vlaams Patiëntenplatform vzw, maart 2009