

## Patiëntenparticipatie als meerwaarde voor...



Ilse Weeghmans, VPP vzw  
Symposium Zorgnet Vlaanderen, 23 november 2012

## Situering

### ➤ Vlaams Patiëntenplatform vzw (VPP)

- Onafhankelijk platform
- Bijna 100 patiëntenverenigingen
- Ervaringsdeskundigen

### Streven naar ...

- Toegankelijke zorg voor iedereen
- Actieve deelname van patiënten

## Situering

### ➤ Doelstellingen VPP

- Gemeenschappelijke noden aankaarten
- Belangen van de patiënt verdedigen
- Info geven over beleidsbeslissingen
- Oplossingen zoeken in overleg met patiënten
- Patiënten vertegenwoordigen op beleidsniveau

3

## Patiëntenparticipatie ja, maar hoe?

### Is overtuigen nog nodig?

- Geen theoretisch kader in deze lezing
- Wel handvaten om morgen aan de slag te gaan
- Werken met patiëntenvereniging
- Werken met individuele patiënt



© www.rein-art.be

4

# 1 Participatie van patiëntenverenigingen

- 1.1 Meerwaarde van patiëntenverenigingen
- 1.2 Waarom samenwerken met patiëntenverenigingen?
- 1.3 Hoe samenwerken met patiëntenverenigingen
- 1.4 Praktijkvoorbeelden

5

## 1.1 Meerwaarde van patiëntenverenigingen voor...

de patiënt:

- Mensen verbeteren hun copinggedrag
- Therapietrouw verhoogt
- Ze voelen zich gesteund door lotgenoten
- Zin in het leven
- Patiënten herkennen vlugger symptomen
- Stappen vlugger in een vroeg stadium naar een arts

6

## 1.1 Meerwaarde van patiëntenverenigingen voor...

de overheid:

- Patiënten moeten minder vaak op consultatie bij een arts of specialist
- Zelfhulpgroep neemt vaak (gratis) een aantal (zorg) taken op zich waarvoor anders betaald zou moeten worden

7

## 1.1 Meerwaarde van patiëntenverenigingen voor...

het ziekenhuis:

- Zelfhulpgroepen vullen professionele hulp aan
- Door professionalisering → meer techniek en technologie → meer specialisatie en segmentering in zorg → afstand patiënt – zorgverlener kan vergroten
- Een gezonde mix van professionele deskundigheid en ervaringsdeskundigheid helpt patiënten het meeste vooruit.



8

## 1.2 Waarom samenwerken met patiëntenverenigingen?

- Patiënten krijgen toegang tot aanvullende hulpbronnen als ze doorverwezen worden naar een patiëntenvereniging
- Zelfhulpgroepen zijn gebaat bij samenwerking vb, logistiek, inhoudelijk,...In complexe situaties slagen ze er in patiënten goed te informeren als ze goed op de hoogte zijn van het professionele aanbod
- Zorgprofessionals hebben door input van zelfhulpgroepen de mogelijkheid om de kwaliteit van hun eigen werk te verbeteren, meer voeling met patiëntenperspectief

9



10

### 1.3 Hoe samenwerken met patiëntenverenigingen ?

Succesfactoren die samenwerking bevorderen:

#### Succesfactor 1: respecteer de autonomie van de zelfhulpgroep

Zelfhulpgroepen en professionals hebben elk hun eigen opdracht. Ze bieden elk hulp en ondersteuning op een andere manier. Beiden zijn nodig en vormen een aanvulling: zowel technische know how en curatieve zorg als begrip en morele steun, contact met lotgenoten en begrijpelijke informatie.

#### Succesfactor 2: zorg voor een transparante samenwerking

Weten hoe een ander werkt is een voorwaarde voor een geslaagde samenwerking. Professioneel en zelfhulpgroep moeten op de hoogte zijn van elkaars aanpak en werkwijze. Overleg is dus noodzakelijk.

→ Welke zelfhulpgroepen actief in regio? Hoe werken ze? Leer elkaar en elkaars doelstellingen kennen!

11

### 1.3 Hoe samenwerken met patiëntenverenigingen ?

#### Succesfactor 3: zorg voor voldoende draagvlak in de organisatie

Het is belangrijk dat de directie zich positief uitlaat over patiëntenverenigingen. Praktische invulling: ervoor zorgen in een ziekenhuis dat zelfhulpgroepen een plaats krijgen binnen de instelling bijvoorbeeld door ze een plaats te geven in een behandelingstraject.

#### Succesfactor 4: moedig interactie aan

Samenwerking hoeft niet altijd formeel en direct te zijn. De ene groep wenst liever een hechte band, de andere een losse relatie. Hoe de interactie verbeteren? Stel een aandachtsverantwoordelijke aan binnen de organisatie: een aanspreekpunt. Organiseer een structureel overleg.

#### Succesfactor 5: kies het juiste moment

Niet alle zelfhulpgroepen zijn al even ver gevorderd op het pad naar samenwerking. Niet opdringen dan...



## 1.4 Praktijkvoorbeelden

Voorbeeld 1: Duitsland: uitreiking van “zelfhulpvriendelijk ziekenhuis” bij volgende voorwaarden:

- 1 Het ziekenhuis informeert op centrale plaatsen over pt verenigingen
- 2 Het zh maakt melding via zijn media van samenwerking met pt verenigingen en ondersteunt de bekendmakingsactiviteiten
- 3 Pt worden in zh op gepaste en persoonlijke wijze ingelicht over de mogelijkheid om aan een geschikte pt vereniging deel te nemen
- 4 Het ziekenhuis duidt een aanspreekpartner aan voor de pt verenigingen en maakt dit bekend in zh en aan pt

## 1.4 Praktijkvoorbeelden

### Voorbeeld 1:vervolg

- 5 De medewerkers zijn bekend met de werking van pt verenigingen in het algemeen en meer specifiek met de verenigingen waarmee de patiënten op hun afdeling het vaakst mee in contact komen
  - 6 Zh en pt verenigingen maken concrete afspraken over samenwerking en uitwisseling
  - 7 Het ziekenhuis geeft vertegenwoordigers van patiëntenverenigingen de kans om te participeren aan de gepaste beleidsorganen
- Samenwerking bekijken op afdelingsniveau !!!

15



## 1.4 Praktijkvoorbeelden

### Voorbeeld 2: Patiëntenbetrokkenheid in zorgpaden:

- Fase 1:screeningsfase: welk klinisch pad? → ptverenigingen hebben zicht op noden van patiënt
- Fase 2: projectmanagementfase: opname pt vertegenwoordigers in werkgroep
- Fase 3: diagnose en objectiveringsfase: pt bevragen via tal van methodieken (focusgroep, bevraging, walk throughs,...)
- Fase 4: ontwikkelingsfase: patiënterversie van pad + communicatieplan: wie informeert de patiënt wanneer over wat?

16



## 1.4 Praktijkvoorbeelden

Voorbeeld 2: Patiëntenbetrokkenheid in zorgpaden:

Fase 5: implementatiefase: infosessies; ervaringsdeskundigen betrekken. Evt bijsturing op basis van ind pt die pad doorliepen

Fase 6: evaluatiefase: rekening houden met pt gerapporteerde uitkomsten zoals kwaliteit van leven en tevredenheid

Fase 7: continue opvolgingsfase: werken met exit- vragenlijsten

17

## 2 Hoe individuele patiënten betrekken?

### 2.1 Microniveau zorgverstreker en patiënt

Voorbeelden:

- Werken met decision aids vb prostaatkanker : alle informatie over alle mogelijke behandelingen
- participatie op microniveau verbeteren door info- assymetrie weg te werken
- Informeren over wet op de rechten van de patiënt



© www.rein-art.be

## 2 Hoe individuele patiënten betrekken?

### 2.2 Individuele patiënten op mesoniveau

Voorbeeld : meten van patiëntenervaringen

Voorbeeld: patiënt staff meetings (psychiatrische ziekenhuizen)

Voorbeeld: patiëntenvoorlichtingsbeleid in ziekenhuizen (gratis handleiding VPP)

Voorbeeld: zorgpaden

## 3 Handvaten

### 3.1 Waar vind ik een patiëntenvereniging?

[www.zelfhulp.be](http://www.zelfhulp.be) → zoeken op ziekte of aandoening

### 3.2 Participatie methodieken: [www.cbo.nl](http://www.cbo.nl)

→ Overzicht van uitgewerkte methodieken

→ Beslisschema instrumenten

### 3 Handvaten

#### 3.3 Motivatie handvat: accreditering

- NIAZ: aparte rubriek patiëntgerichtheid:
  - info hoofdbehandelaar,
  - afspraken klachtenbemiddeling
  - wensen, ervaringen en verwachtingen in kaart brengen
- JCI: rubrieken:
  - 'rechten van pt en familie'
  - 'voorlichting'

21

## Meer informatie?

### Vlaams Patiëntenplatform vzw

Groenveldstraat 15

3001 Heverlee

Tel: 016 23 05 26

Fax: 016 23 24 46

[www.vlaamspatiëntenplatform.be](http://www.vlaamspatiëntenplatform.be)

22

# Vlaams Patiëntenplatform



©www.rein-art.be