

De stem van de patiënt in de ambulante chirurgie

Ilse Weeghmans
Vlaams Patiëntenplatform vzw

B.A.A.S. Congres
27 februari 2015 – Neder-over-Heembeek

Inhoud

1. Het Vlaams Patiëntenplatform vzw
2. Wat is een goede opname?
3. Het belang van patiëntenvoorlichting
4. Hoe communiceren met patiënten?
5. Wettelijke verankering
6. Instrumenten voor patiëntenvoorlichting
 1. Handleiding patiëntenvoorlichting
 2. Website-indicator
 3. Zorgpaden worden informatiepad
 4. Vlaamse Patiëntenpeiling - daghospitalisatie

1. Het Vlaams Patiëntenplatform

Wat?

- Onafhankelijk platform
- 100 patiëntenverenigingen
- Patiëntenvertegenwoordigers

Ontstaan

- Frustratie
- Versplintering

Het Vlaams Patiëntenplatform

Streven naar ...

- Toegankelijke zorg voor iedereen
- Actieve deelname van patiënten

➡ Via o.m. studiegroepen, denkdagen, bevestigingen...



Het Vlaams Patiëntenplatform

- Gemeenschappelijke noden aankaarten
- Info geven over beleidsbeslissingen
- Oplossingen zoeken in overleg met patiënten
- Patiënten vertegenwoordigen op beleidsniveau
- In dialoog met stakeholders

2. Wat is een goede opname?

- Medische informatie voor de ingreep
 - Informatie over de kostprijs van de ingreep, tarieven, supplementen, conventiestatus,...
 - Een patiëntvriendelijke opnameverklaring met toelichting
 - Ggz = niet evident op opnameverklaring in te vullen
- !! bovenstaande punten kunnen enkel bij een geplande opname

Sleutelwoord = communicatie

3. Het belang van patiëntenvoorlichting

- Communicatie = cruciaal bij opname
- Onderdeel van een ruimer geheel → beleid patiëntenvoorlichting
- Veel initiatieven op afdelingsniveau, weinig coördinatie over de 'afdelingsgrenzen*' → ervaringen en inspanningen gaan verloren!

* Schoonacker, M. en Louckx, F., Patiëntenvoorlichting in ziekenhuizen: een verkennend onderzoek in Vlaanderen, 2007 (in opdracht van FOD Volksgezondheid en in samenwerking met VUB)

Wat is patiëntenvoorlichting?

- proces van communicatie met, voor en over patiënten
- maakt op **planmatige** manier integraal deel uit van zorgtraject
- gericht op **kennisvermeerdering, attitude en/of gedragsverandering** van de patiënt t.a.v. zijn gezondheidssituatie
- in **overleg** met zorgverlener tot doordachte keuze komen
- inbreng **ervaringsdeskundigheid** van patiënten
→ ook kennisvermeerdering, attitude en/of gedragsverandering van **zorgverlener**”

Albada (2005), aangevuld door het Vlaams Patiëntenplatform vzw

Belang van patiëntenvoorlichting voor de patiënt?

- **Betere kennis** van de patiënt over zijn gezondheid, ziekte of aandoening, behandeling, alternatieven, risico's en toekomstperspectief
→ Patiënt kan **actief participeren** in de zorg en **keuzes** kan maken (shared decision making)
- Patiënt ervaart **minder angst en stress**
→ positieve impact op **effectiviteit** gezondheidszorg (o.a. kortere verblijfsduur)

Belang van patiëntenvoorlichting voor de zorgverlener?

- Patiëntenervaringen en -tevredenheid
- Therapietrouw
- Betere relatie zorgverlener – patiënt
- Betere klinische resultaten en gezondheidseffecten → positieve impact op de algemene kost voor de gezondheidszorg

4. Hoe communiceren met patiënten?

Wat verwachten patiënten en zorgverleners van de communicatie?

- Typologie van vier soorten 'moderne' patiënten* = rolmodellen rond het patiënt-zijn
- Rolmodellen:
 - Patiënt als exoot
 - Patiënt als proto-professional
 - Patiënt als vrije consument
 - Patiënt als alles-weter

**Gebaseerd op Prof Jeanette Pols: Variaties op de goede patiënt. Over kennis, autonomie en relaties*

1 De Patiënt als exoot

Expert

Kennis

Feiten over het lichaam

Medische -

Leek

Betekenis

Perspectief

Sociale
wetenschappen



2 De proto-professional

Expert patiënt/ geïnformeerde patiënt /
ondersteuner van de wetenschap

Self management of actie voeren met de
dokter

Expert door internet/ lobbyist voor
wetenschappelijk onderzoek

Kennis = medische kennis



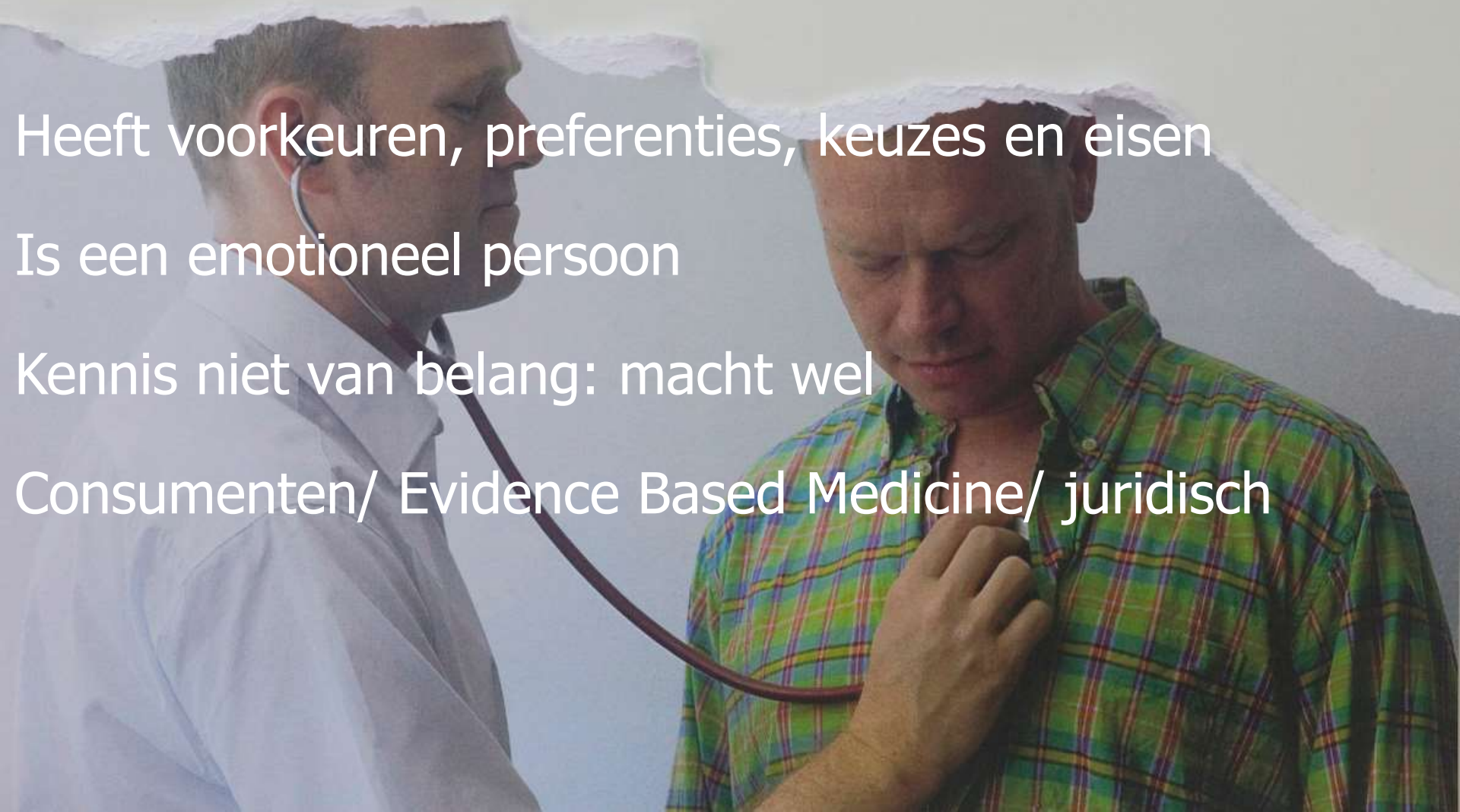
3 De vrije consument

Heeft voorkeuren, preferenties, keuzes en eisen

Is een emotioneel persoon

Kennis niet van belang: macht wel

Consumenten/ Evidence Based Medicine/ juridisch



Alternatief: de alledaagse anders-weter

Wetenschappelijke kennis

EBM

Body of knowledge

Praktische kennis

Individuen behandelen

Ziekte leven



5. Wettelijke verankering

- Wet patiëntenrechten van 22 augustus 2002
 - Recht op informatie over de gezondheidstoestand
 - Beter inzicht in je gezondheidstoestand en de (vermoedelijke) evolutie ervan
 - Duidelijke begrijpelijke manier
 - Mondeling, eventueel op papier
 - Uitzondering:
 - niet willen weten
 - Therapeutische exceptie
 - Recht op toestemming (of weigering) na informatie
 - Info over doel, aard, dringendheid, frequentie, kostprijs, alternatieven,...
 - Tijdig en vooraf

6.1 Handleiding “Patiëntenvoorlichting. Een handleiding voor het ziekenhuis.”

- Patiëntenvoorlichting op **gestructureerde manier** integreren in ziekenhuiswerking
- 5 grote delen
 - Coördinator patiëntenvoorlichting
 - Contactpersonen patiëntenvoorlichting
 - Commissie patiëntenvoorlichting
 - Interne databank patiëntenvoorlichting
 - Patiënteninformatiebureau

Handleiding “Patiëntenvoorlichting. Een handleiding voor het ziekenhuis.” (2)

- **Coördinator patiëntenvoorlichting:**
 - coördineert het beleid rond patiëntenvoorlichting in het ziekenhuis
 - ‘netwerken’ binnen de organisatie en daarbuiten
 - Opleiding van medewerkers en het verspreiden van informatiemateriaal
 - Heeft overzicht van alle informatiestromen
 - Ondersteunt ontwikkeling van folders, andere materialen,...
- **Contactpersoon patiëntenvoorlichting (COPA)**
 - Binnen de afdeling verantwoordelijk voor communicatie
 - Netwerk van copa's = ervaringen delen
 - ≠ gespecialiseerd verpleegkundige

6.2 Website-indicator (1)

- Website = onderdeel van communicatiebeleid
- Vlaams indicatorenprojecten (VIP²) → indicator 'patiëntgerichtheid van ziekenhuiswebsites'
- = vertrekt vanuit het perspectief van de patiënt
 - Info relevant voor patiënt?
 - Toegankelijk?
 - Gebruiksvriendelijk?
 - 'Vindbaar'?
- Website = belangrijk om opname voor te bereiden

Website-indicator (2)

- Tips hoe je de website patiëntvriendelijk kan maken
- Voordelen voor ziekenhuis en voor patiënten
- Doelstellingen van de indicator:
 - Transparant over kwaliteit van de zorg
 - Sensibiliseren voor de wensen van patiënten omtrent transparantie en informatieverstrekking
 - Inzicht in 'websprestaties'
 - Referentiekader
 - Inspireren en motiveren om de kwaliteit van de website te analyseren en te verbeteren.

Website-indicator (3)

- Verschillende blokken
 - Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid
 - Praktische informatie
 - Visie en beleid van het ziekenhuis
 - Zorgaanbod
 - Informatie over de kostprijs
 - Informatie over privacy en patiëntenrechten
 - Patiënteninformatie en ervaringen
 - Interactiemogelijkheden

6.3 Zorgpaden worden informatiepaden

- Patiëntbetrokkenheid in zorgpaden
- Voor elk zorgpad nagaan wie de patiënt wanneer informeert over wat

6.4 Vlaamse Patiëntenpeiling – daghospitalisatie

- Instrument om tevredenheid en ervaringen van patiënten in kaart te brengen
- Ontwikkeld door VPP en enkel (gratis) gebruikt binnen VIP²
- Geregistreerd door VPP
- Gevalideerd door KULeuven
- In ontwikkeling

Conclusie

- Opname = goed voorbereiden
- Onderdeel van patiëntenvoorlichting
- Voordelen voor patiënt en ziekenhuis
- Alle communicatie = complementair
- Communicatie aangepast aan het type patiënt
- Instrumenten beschikbaar om aan de slag te gaan!

Vlaams Patiëntenplatform vzw

Groenveldstraat 15

3001 Heverlee

Tel: 016 23 05 26

Fax: 016 23 24 46

www.vlaamspatientenplatform.be

info@vlaamspatientenplatform.be

www.vlaamspatientenplatform.be

