



# Wat vindt de patiënt van jou als dokter?

Patientenparticipatie als middel voor kwaliteitsverbetering

Zorgverleners geïnterviewd over hun ervaringen als patiënt

# Taal en bejegening soms teleurstellend

Wanneer mensen die in de gezondheidszorg werken zelf ziek worden, wat doet dat met hun kijk op ziekte en gezondheid? Gonny ten Haaft, journaliste en medewerker van ZonMw schreef een boek op grond van interviews met artsen, verpleegkundigen en managers uit de zorg over hun ervaringen als patiënt. Speciale aandacht besteedde zij aan de positie van de patiënt en de mogelijkheden die je als patiënt hebt om zelf te kiezen in de zorg. 'Beleidsmakers roepen dat "de patiënt steeds mondiger wordt", maar zelfs deze zeer deskundige patiënten vonden het vaak moeilijk om zelf te kiezen. Het is goed dat patiënten mondig mogen zijn, maar niet iedereen is op elk moment even mondig.'



# Conclusies uit boek Gonny ten Haaft

- **Communicatie springt eruit als meest voorkomend probleem**
- **Patiënt voelt zich als een nummer behandeld**
- **Gevoel van afhankelijkheid is sterker dan mondigheid**
  - **Klassieke patiëntenrol**
- **Taalgebruik wordt ervaren als neerbuigend**
  - **“wat willen we vandaag op ons boterhammetje?”**
  - **“Mijn collega komt straks eventjes kijken”**
- **Gelukkig zijn er ook goede voorbeelden**

# Boodschap

- 1. Voor artsen en verpleegkundigen is de zorg allemaal routine; voor de patiënt is het heel persoonlijk en vaak letterlijk het eigen leven.**
- 2. Van patiënten kun je elke dag leren hoe het nog beter kan. Beschouw elk incident als een geweldige kans om te verbeteren.**

# Middel patiëntenparticipatie

**“Het benutten van de unieke ervaringsdeskundigheid van patiënten met als doel de kwaliteit van de zorg te verhogen”**

# Wet en regelgeving; zeven rechten van de cliënt in de zorg (2008)

1. **Recht op beschikbare en bereikbare zorg**
2. **Recht op keuze en keuze-informatie**
3. **Recht op kwaliteit en veiligheid**
4. **Recht op informatie, toestemming, dossiervorming en privacy**
5. **Recht op afstemming tussen hulpverleners**
6. **Recht op een effectieve, laagdrempelige klacht- en geschillenregeling**
7. **Recht op medezeggenschap en goed bestuur**

# Methoden en technieken 1: De patiëntenparticipatieladder

Vormen		Wat	Rol patient
<b>Informatie</b>		<b>Bestaande informatie</b>	<b>Patiënt weet mee</b>
<b>Consultatie</b>		<b>Actief informatie verzamelen</b>	<b>Patiënt denkt en praat mee</b>
<b>Advies</b>		<b>Raadpleging en contact</b>	<b>Patiënt adviseert</b>
<b>Partnership</b>		<b>Samenwerking</b>	<b>Patiënt beslist mee</b>
<b>Regie bij patient</b>		<b>Patiënt neemt beslissingen</b>	<b>Patiënt bepaalt</b>

# Hoe patiënten benaderen?

## 1. Via patiëntenorganisaties

1. Patiëntenverenigingen -> NPCF
2. Patiëntenorganisaties chronisch zieken b.v. diabetes
3. Lichamelijk gehandicapten -> provinciale platforms
4. Allochtonen !

## 2. Niet georganiseerde patiënten

1. Rechtstreeks, of via oproep

# Waar moeten patiënten aan voldoen?

1. **Ervaringsdeskundige; recente concrete ervaringen van de patiënt of diens naaste**
2. **In staat om knelpunten aan te geven**
3. **Breder kunnen denken dan alleen de eigen ervaring**
4. **Fysiek in staat zijn en betrokkenheid bij het onderwerp**
5. **Patiënten moeten het vooral 'leuk' vinden om hun ervaringen met zorgverleners te delen.**

# Methoden 2: formuleren doelstelling

1. Aanbod laten aansluiten op individuele wensen
2. Inzicht verkrijgen in wensen/behoefte
3. Inzicht verkrijgen in ervaringen
4. Nieuwe ideeën genereren
5. Nieuwe ideeën toetsen

# Methoden 3: instrumenten consultatie

Gericht op individu	Gericht op (zorg)proces	Organisatie/strategisch
Individueel evaluatiegesprek	Verbeter vragenlijst onder patiënten Patienttevredenheidsmeting Interviews Focusgroep Theater/knelpunten naspelen	Patienttevredenheidsmeting Lunch gesprek Shodowing Fotoscan Werken aan wensen Ziekenhuisschouw patientenpanel

# Methoden 4: instrumenten bij Advies

<b>Gericht op individu</b>	<b>Gericht op (zorg)proces</b>	<b>Organisatie/strategisch</b>
	<b>Spiegelgesprekken focusgroepen</b>	<b>Clientenraad Instant feedback</b>

# Instrumenten 1:lunchgesprek

- **Informeel methode om snel een beeld te krijgen van goede en slechte ervaringen van patiënten met de zorginstelling**
- **Geschikt voor Raden van Bestuur, managers en zelfstandigen**
- **Willekeurige groep patiënten heft een eenmalig gesprek met de leiding van een zorginstelling**

# Instrumenten 2: Focusgroep

- **Panel van zes tot tien mensen waarop het proces is gericht.**
- **Het panel bespreekt onder leiding van een gespreksleider mogelijke verbeteringen in de bestaande zorg of nieuw op te zetten aanbod of dienst**
- **Discussie is gestructureerd en duurt ongeveer twee uur; herhaling levert vaak meer resultaat op**
- **Bij patiëntenpanel ervaringsdeskundigen nemen, geen vertegenwoordigers van patiënten organisaties**

# Instrumenten 3: spiegelbijeenkomst

- **Feedback in directe confrontatie**
- **Onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider wordt een groeps gesprek gehouden met 10-12 lotgenoten.**
- **Thema is vooraf vastgesteld**
- **Betrokken zorgverleners (max. 20) zitten rond de groep en mogen alleen luisteren.**
- **Na afloop vragen stellen en napraten**
- **Sterk instrument door de directe confrontatie**

# Instrumenten 4: individuele

- **Mystery Guest:** bezoekt onaangekondigd zorginstelling en beoordeelt service en bejegening
- **Observatie/schouw:** met patiënten door een zorginstelling lopen en knelpunten laten aanwijzen
- **Shadowing:** het proces volgen dat een patiënt doorloopt om zo verbeteringen op het spoor te komen
- **Fotoscan:** Inzicht in ervaringen van patiënten door ze met een camera op pad te sturen

# Instrumenten 5: traditionele

- **Vragenlijsten**
- **Interviews**
- **Klantenwenskaart**
- **Patiëntendagboek**
- **Participatie in werkgroepen**
- **patentenraden**
- **Brainstormsessie**
- **Delphi methode**

# Oefening

- **Spiegelbijeenkomst wat vindt u als zorgverlener van elkaar?**
- **Theater/knelpunten naspelen: LRS evaluatie**