Universitair Ziekenhuis Gent

UNIVERSITEIT GENT

Patiëntenparticipatiebeleid in het UZ Gent

Caroline Van Geyt
Strategische Beleidscel - Team Integrale Kwaliteit

22/09/2016

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

Situering

Kader waarbinnen PP vorm en inhoud krijgt

- Vigerende wet- en regelgeving (Patiëntenrechten)
- Toepasselijke normen NIAZ 3.0
- Dienst Patiëntenbegeleiding en Administratie
- Vrijwilligerswerking UZ Gent
- Beleid ‘Waarden UZ Gent’
- VIP^2
- Werkgroepen rond patiëntenparticipatie binnen Team Integrale Kwaliteit (TIK) en Directie Verpleging
- Input van patiëntenverenigingen

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

Situering (2)

Trefdag 2014 (ism. Plazzo en Trefpunt Zelfhulp)

- Workshops waarin reflectie rond:
  - Wat is een zelfhulpvriendelijk ziekenhuis?
  - Wat is de meerwaarde voor patiënten, hun omgeving en hulpverleners?
  - Drempels en valkuilen?
- Voornaamste aanbevelingen:
  - Belang **positieve, bewuste keuze van het ziekenhuisbestuur** voor maximale patiëntenparticipatie en realisatie van concept van zelfhulpvriendelijk ziekenhuis, als **wezenlijk facet van het globaal beleid**;
  - Belang van efficiënte **communicatie**, informatieverstrekking en kennisuitwisseling.
- Behoefte concrete, realistische beleidsnota

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

Beleidsnota 'Patiëntenparticipatie'

- **Publicatie in juli 2015**
- **Ism. samenwerking Plazzo en Trefpunt**
- **'Patiëntenparticipatie binnen het UZ Gent'**
  - Gebaseerd op 2 pijlers:
    - Pijler 1: Participatie van patiënten in hun **individueel zorgtraject** in het ziekenhuis
      - Alle diensten, afdelingen en medewerkers
    - Pijler 2: Betrekken van **patiënten(-groeperingen) als ervaringsdeskundigen**
      - Geïnteresseerde diensten en afdelingen obv. duidelijke engagement
  - Ondersteund door management, communicatie en opleidingen en onderzoek

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

Beleidsnota 'Patiëntenparticipatie' (2)

- **Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**
  - Centraal : Stuurgroep Kwaliteit
    - Coördinatie
    - Samenstelling: directieleden
      - Engagement en toekennen middelen
      - Samenwerking met groeperingen (Pijler 2)
  - Decentrale uitwerking
    - Breed draag vlak
    - Aangehouden sensibilisatie
    - Dynamiek
  - Ondersteuning door TIK in samenwerking met:
    - Medische Raad, Ethisch Comité, Ombudsdienst, Juridische dienst, Dienst Vorming, Sociale Dienst Patiënten, Apotheek, ….

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

Beleidsvisie – pijler 1

- **Microniveau**
- **Inclusief trans-murale aspecten**
- **Basisvereisten patiëntenparticipatie**
  - Obv.patiëntenrechten
  - Alle diensten, afdelingen en medewerkers
- **Informeren van patiënten**
  - Participatieladder
  - Begrijpelijk antwoord op concrete vragen:
    - Onderzoeken, ingrepen en behandelingen
    - Keuzemogelijkheden, kansen of risico's, financiële consequenties
  - Verschillende modaliteiten en multidisciplinaire afspraken
  - Cave: recht op niet weten

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

Beleidsvisie – pijler 1 (2)

- **Appel op zorgverlener vergroot**
- **Centrale ondersteuning door Dienst Communicatie en Evenementen**
- **Decentraal** (hospitalisatieafdelingen, dagklinieken en poli's)
  - Inbedding in zorgprocessen en –paden
  - Multi-disciplinaire zorgteams ism. verpleegkundig specialisten, psychologen en maatschappelijk werkers
  - Actieve rol van de patiënt
- **Geïnformeerde toestemming**
  - Procedure (documentenbeheer)
  - Attitude van zorgverleners en ondersteunende tools (EPD, vorming)

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

Beleidsvisie – pijler 1 (3)

- **Patiëntveiligheid**
  - Verantwoordelijkheid ziekenhuis en zorgverleners
  - Actieve rol patiënt:
    - Observeren, signaleren en in vraag stellen
    - Thema's:
      - Infectiepreventie
      - Melden misselijkheid, draaiingen, hartkloppingen…
      - Bewaken medicatiebeleid vnl. transfer- en ontslagmomenten, HRM en zelfmedicatie in het ZH
      - Kwetsbare ouderen met verhoogd valrisico: gebruik veilig schoeisel
- **Ervaringen als basis verbeteracties**
  - Continue meting ahv. beoordelingsbladen
  - Vlaamse patiëntenpeiling

Vlaams Patiëntenplatform

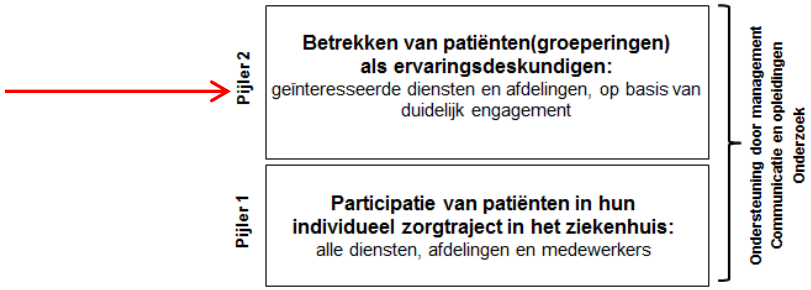
© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

Concretisering – pijler 1

- **Tell us cards – onderdeel onderzoekslijn**
- **Bedside reporting - onderdeel onderzoekslijn**
- **Patiëntveiligheidskaartjes**
  - Verschillende versies:
    - Pediatrie
    - Neonatologie
    - Volwassenen (voorbeeld)
- **NIAZ – audit: Folder ‘Auditoren in UZ Gent’**
- **Campagne ‘Sta stil bij je valrisico’**

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

Pijler 2: betrekken van patiënten (-groeperingen) als ervaringsdeskundigen



- Patiënten (-groeperingen) stellen hun unieke ervaring met de zorgverlening ten dienste van het verbeteren van de kwaliteit van zorg
  - Begeleiden van medepatiënten, participatie in verbeterprojecten op afdelings- of dienstniveau, …
- Duidelijk engagement en coördinatie afdeling / dienst en directie

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

Pijler 2: betrekken van patiënten (-groeperingen) als ervaringsdeskundigen

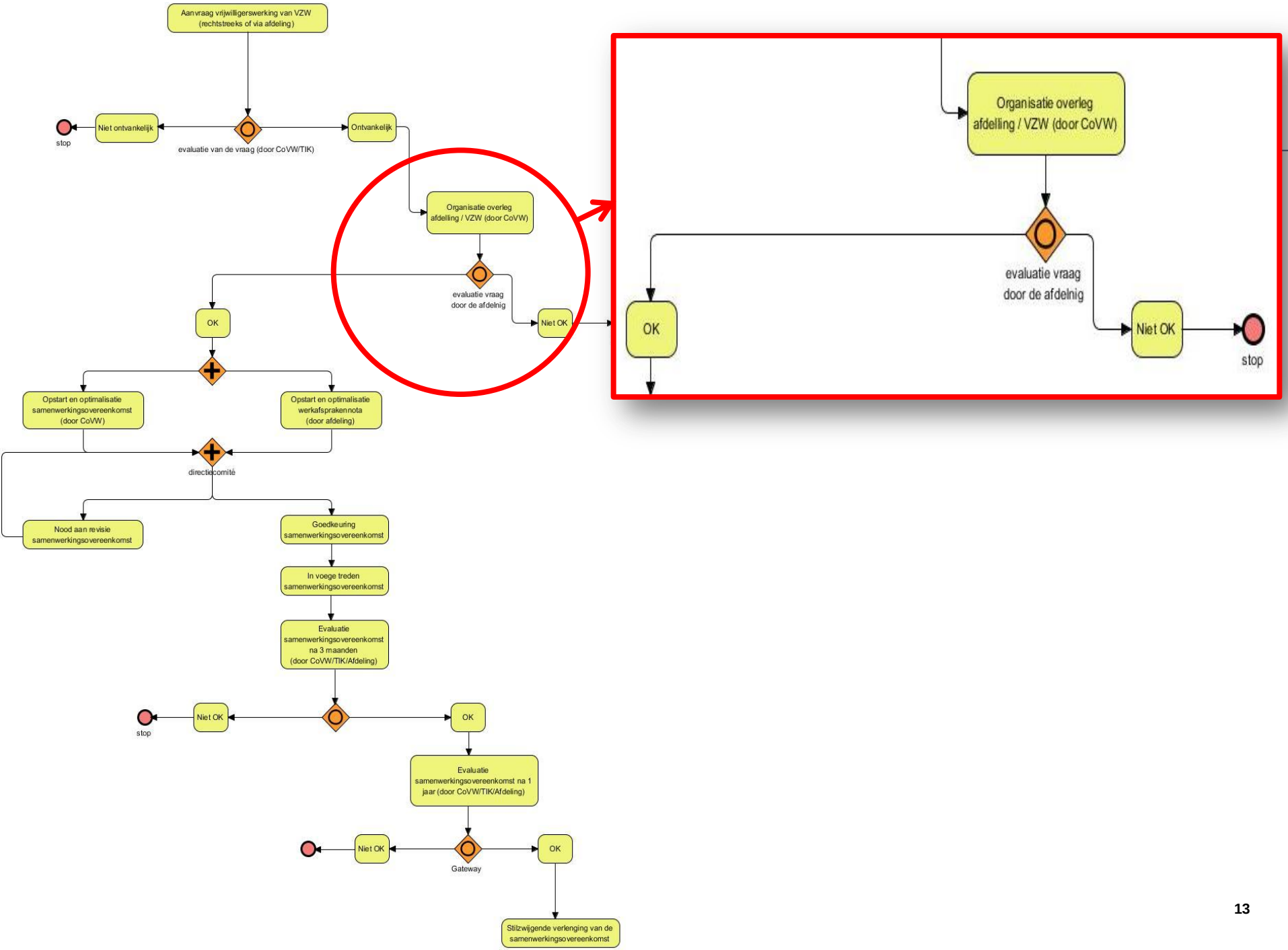
- **Van uit perspectief zorgverleners en afdelings- en dienstverantwoordelijken**
  - Wegwerken sceptische houding
  - Door inzien meerwaarde van PP, mentaliteitswijziging
  - Nagaan haalbaarheid (incl. methode en vorm)
- **Van uit de patiëntenverenigingen**
  - Gelijkwaardige actoren
  - Van blinde vlekken naar constructief verbeterpunt

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

Concretisering – pijler 2

- **Regelmatige opvolgmomenten Plazzo en Trefpunt Zelfhulp**
  - **Verdere concretisering beleidsnota**
    - Aanpassen website, oa.:
      - Pagina: ‘Patiëntenparticipatie’
      - Centraal e-mailadres: patientenparticipatie@uzgent.be. E-mail adres beheerd door Coördinator Vrijwilligerswerking (CoVW) ism.Team Integrale Kwaliteit
    - Procedure /procesflow samenwerkingsovereenkomst met VZW’s en patiëntenverenigingen
- **Trefdagen voor Patiënten**
  - Eerstvolgende op 1/12/2016: ‘Patiënt en professional, samen sterker in zorg’
- **Project Wayfinding, Onthaalbrochures**

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent


Aanvraag vrijwilligerswerking van VZW (rechtstreeks of via afdeling)
Niet ontvankelijk
stop
evaluatie van de vraag (door CoVW/TIK)
Ontvankelijk
Organisatie overleg afdelling / VZW (door CoVW)
evaluatie vraag door de afdelnig
OK
Niet OK
Opstart en optimalisatie samenwerkingsovereenkomst (door CoVW)
Opstart en optimalisatie werkafsprakennota (door afdeling)
directiecomité
Nood aan revisie samenwerkingsovereenkomst
Goedkeuring samenwerkingsovereenkomst
In voege treden samenwerkingsovereenkomst
Evaluatie samenwerkingsovereenkomst na 3 maanden (door CoVW/TIK/Afdeling)
Niet OK
stop
OK
Evaluatie samenwerkingsovereenkomst na 1 jaar (door CoVW/TIK/Afdeling)
Niet OK
Gateway
OK
Stilzwijgende verlenging van de samenwerkingsovereenkomst
Organisatie overleg afdelling / VZW (door CoVW)
evaluatie vraag door de afdelnig
OK
Niet OK
stop

RadioOnline.FM | Kwaliteit, patiënten

www.uzgent.be/nl/patienten/Patiëntenparticipatie%20en%20-tevredenheid/Paginas/Kwaliteit,%20patiententevredenheid%20en%20-veiligheid.aspx

Apps | Vlaams Indicatore | hict werft aan | RadioOnline.FM | UZ Gent - iProva

Gent

Een snel en comfortabel alternatief voor de auto

Lees meer

Home | Patiënten | Bezoekers | Zorgverleners | Zorgaanbod | Opleiding & onderzoek | Over UZ Gent

U bent hier: UZ Gent > Patiënten > Patiëntparticipatie en -tevredenheid

- Patiënten
- Raadpleging
- Dagopname Chirurgisch dagziekenhuis
- Opname
- Verblijf
- Paramedische en niet-medische diensten
- Ombudsdienst
- Voorzieningen
- Morele, godsdienstige en filosofische bijstand
- Ontslag
- Betaling
- Aansprakelijkheid, rechten en reglement
- Patiëntparticipatie en -tevredenheid
- Patiëntveiligheid
- Samenwerkingsovereenkomsten
- Orgaandonatie en lichaamafstand
- Informatiefolders

Patiëntparticipatie en -tevredenheid

Patiënten op een kwaliteitsvolle manier behandelen en begeleiden is de taak van alle medewerkers in ons ziekenhuis. We meten voortdurend of die kwaliteit voldoet en gebruiken de resultaten van de metingen om de kwaliteit van de zorg, de patiëntveiligheid en de patiënttevredenheid te verbeteren. Daarbij is het ook belangrijk dat patiënten zich laten horen en zo actief participeren in hun zorgtraject en op het vlak van patiëntveiligheid.

Daarnaast streven we ernaar om patiëntenverenigingen en zelfhulpgroepen via gestructureerde samenwerkingsovereenkomsten actief te betrekken als ervaringsdeskundigen. Zelfhulpgroepen en patiëntenverenigingen kunnen:

- zich voorstellen in het ziekenhuis via folders, affiches, presentaties op maat van patiënten en hun familie, bezoek aan geïnteresseerde gehospitaliseerde patiënten, …
- informatie en ervaringen uitwisselen met het UZ Gent en zo participeren in de zorg. Zelfhulpgroepen en patiëntenverenigingen zijn gelijkwaardige partners en kunnen vanuit hun ervaringsdeskundigheid verbeterpunten doorgeven aan het ziekenhuis.

Wilt u meer info of hebt u vragen of suggesties? Dan kunt u mailen naar patientenparticipatie@uzgent.be.

Patiënttevredenheid … uw mening telt

We peilen systematisch naar de mening van onze patiënten. We willen weten hoe de patiënten een verblijf in het ziekenhuis ervaren. Via de beoordelingsbladen die u bij opname in het ziekenhuis ontvangt, kan u ons laten weten wat u vindt van het onthaal, het contact met de artsen en verpleegkundigen, de kamer, … We bevragen patiënten ook op een actieve manier via steekproeven en enquêtes.

We behandelen en bestuderen alle opmerkingen en zetten ze waar mogelijk om in concrete actieplannen. De toegankelijkheid van de campus, onduidelijke bewegwijzering en

Zoeken

Lijst specialismen

9:07
21/09/2016

Fondsenwerving HIV ontrafelen

Kom langs op 26 november en steun het onderzoek naar HIV

Lees meer

Patiënten
Raadpleging
Dagopname Chirurgisch dagziekenhuis
Opname
Verblijf
Paramedische en niet-medische diensten
Ombudsdienst
Voorzieningen
Morele, godsdienstige en filosofische bijstand
Ontslag
Betaling
Aansprakelijkheid, rechten en reglement
Patiëntparticipatie en -tevredenheid
Patiëntveiligheid
Samenwerkingsovereenkomsten
Orgaandonatie en lichaamafstand

Samenwerkingsovereenkomsten

Het UZ Gent heeft samenwerkingsovereenkomsten met onder meer onderstaande verenigingen en centra:

- Amfora
- Centrum voor Ontwikkelingsstoornissen (COS) Gent
- Cliniclowns België
- Hepatotransplant Gent
- Kom op tegen Kanker
- 'n Witte Roos
- Piekernie
- Rode Kruis Gent
- Stichting tegen Kanker
- Stuurgroep Morele Bijstand

Ondersteuningscentra:

- Trefpunt Zelfhulp vzw
- Platform Zelfzorg Oost-Vlaanderen (Plazzo)
- Het Vlaams Patiëntenplatform (VPP)

Amfora

Doelstelling

Amfora wil het lijden en de dood bespreekbaar maken wanneer het levenseinde nabij is. Journaliste Hilde Ingels tekent het verhaal op van palliatieve patiënten. Dat verhaal giet Isabelle Desmidt in kalligrafische boekvorm. Zo kunnen palliatieve patiënten iets tastbaars nalaten.

Amfora helpt ook de nabestaanden om met dat tastbare instrument te blijven spreken over hun overleden dierbare.

Zoeken

Lijst specialismen

Standpunten i.v.m. praktische organisatie

- **Vergaderruimte mits voorwaarden**
- **Centraal aanspreekpunt**
  - Pijler 1: inhoudelijk opgenomen door TIK
  - Pijler 2:
    - TIK
    - Coördinator vrijwilligerswerking
    - Aanspreekpunt op afdeling / dienst
  - patiëntenparticipatie@uzgent.be
- **Badges voor medewerkers van patiëntenverenigingen**
- **Wetenschappelijk onderzoek**

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

Standpunten i.v.m. praktische organisatie

- **Communicatie**
  - Interne communicatie
    - Via interne overlegorganen (oa.sectorraden)
    - Sensibilisering en continuering ‘Zijde Mee’ - campagne
      - Banner
      - Filmpjes
      - Poster en folders
    - Als onderdeel actieplan mbt. rechten van de patiënt
    - Vormingsbrochure
  - Externe communicatie
    - Regelmatig overleg ism. Trefpunt Zelfhulp en Plazzo

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

ZIJDE MEE?

ZIJDE MEE?

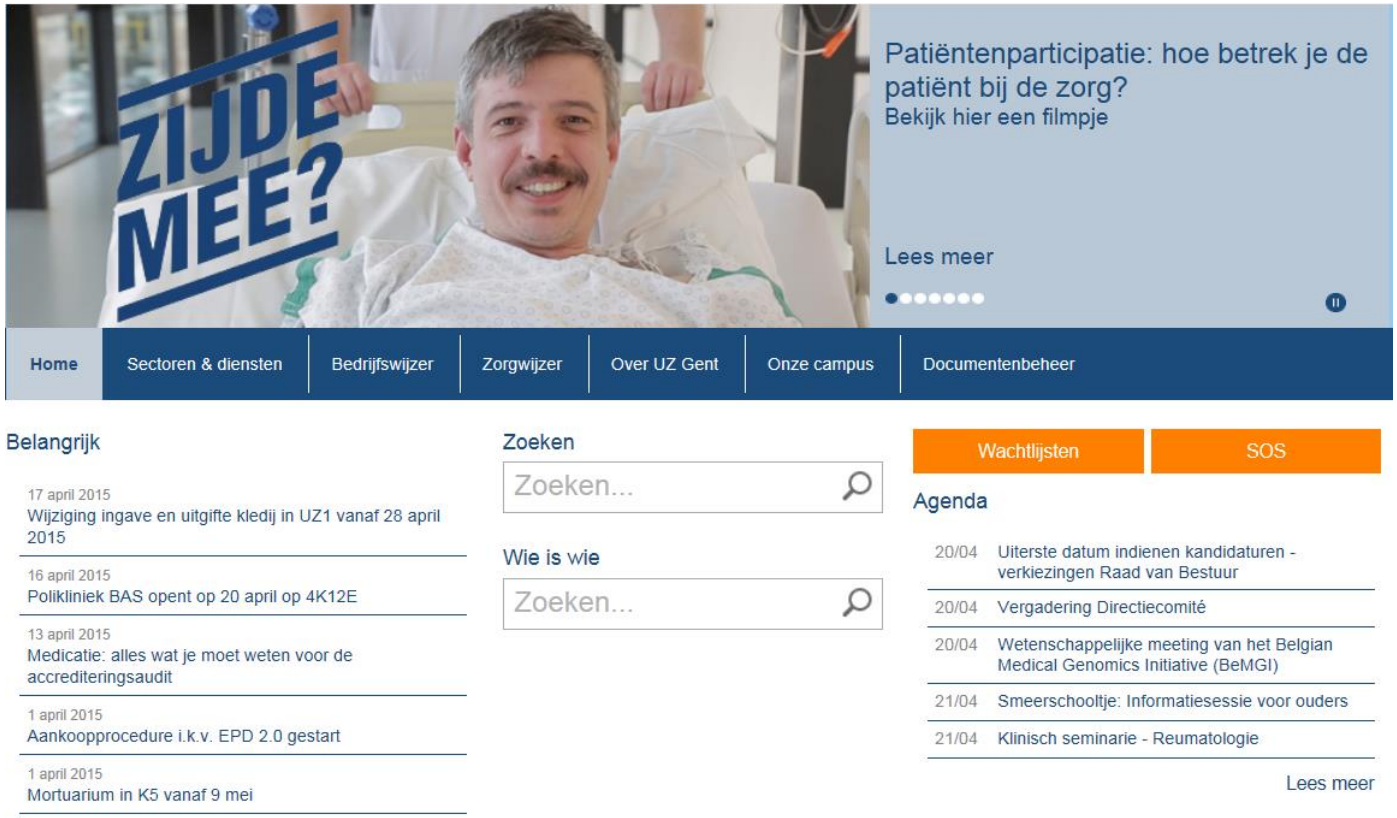
ZIJDE MEE?

Patiëntenparticipatie: Hoe kan jij je steentje bijdragen?

- Stel jezelf voor aan je patiënt
- Sta open voor suggesties van je patiënt
- Informeer in begrijpbare taal
- Geef zorg op maat, dé patiënt bestaat niet
- Betrek ook de mantelzorger bij de zorg

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

Intranet of www.zijdemee.be



© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

DE BELANGRIJKSTE STEM DIE WE HOREN, IS DIE VAN ONZE PATIËNT.

ZIJDE MEE?

Patiënt en professional, samen sterker in zorg

Donderdag 1 december 2016, 17u tot 21u
Ingang 8, (Restaurant UZ Gent)

17u00: **Onthaal met koffie en versnaperingen**

17u30: **Verwelkoming**
Mevr. Chantal Haeck, Directeur-Voorzitter Bedrijfsondersteunende sector, UZ Gent

17u40: **Patiëntenparticipatie in het UZ Gent – waar staan we?**
Team Integrale kwaliteit, Patiëntenbegeleiding en Administratie, UZ Gent

18u20: **Patiëntenparticipatie als onderzoeksthema in het UZ Gent**
Dhr. Simon Malfait, stafmedewerker, UZ Gent

18u40: **Ervaringsdeskundigen aan het woord**
Mevr. Evy Van Wayenberge, ervaringsdeskundige POD Maatschappelijke Integratie
Mevr. Patricia Van Audenrode, vrijwilliger Transgender Infopunt

19u00: **Voorstelling folder Zelfhulpvriendelijk ziekenhuis**
Mevr. Michèle Van Elslander, PLAZZO

Vermaatschappelijking van de zorg: het belang van zelfzorg en gebruikersparticipatie
Dhr. Eddy Couckuyt, gedeputeerde provincie Oost-Vlaanderen

19u15: **Wegwijs infostanden**
Mevr. Patricia Fruyt, Diensthoofd Patiëntenbegeleiding en Administratie, UZ Gent

Slotwoord door mevr. Chantal Haeck

19u20: Infostanden met broodjes

Moderator: Mevr. Patricia Fruyt

Inschrijven kan tot 24 november via www.uzgent.be/trefdagpatiënten

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

Evaluatie beleid patiëntenparticipatie

- Op niveau samenwerkingsovereenkomst
  - CoVW / TIK ism. afdeling cfr. procesflow

- Op beleidsniveau:
  - Jaarlijks op Stuurgroep Kwaliteit rapportering aan RvB
  - Stuurgroep ‘Patiëntenparticipatie – communicatie met patiënten ‘
    - Opgericht december 2013 ikv. ‘ZIJDE MEE ‘- project
    - Heroriëntering met focus op multidisciplinariteit, dit zowel intern als extern

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent

Evaluatie beleid patiëntenparticipatie

Contact: caroline.vangeyt@uzgent.be
Tel.: 09 332 64 31

© 2016 Universitair Ziekenhuis Gent