

De Vlaamse Patiënten Peiling: evolutie en handvatten voor kwaliteitsverbetering

10 november 2016

Else Tambuyzer, PhD
Sabine Van Houdt, PhD

Inhoud

- A. Het Vlaams Patiëntenplatform vzw?
- B. De Vlaamse Patiënten Peiling AZ
- C. De Vlaamse Patiënten Peiling GGZ
- D. Andere trajecten VPPeiling
- E. Aan de slag met de VPPeiling

A. HET VLAAMS PATIËNTENPLATFORM VZW?

Voorstelling Vlaams Patiëntenplatform vzw

Wat?

- Onafhankelijk platform
- 110 patiëntenverenigingen
- Patiëntenvertegenwoordigers

Ontstaan

- Frustratie
- Versplintering

Voorstelling Vlaams Patiëntenplatform vzw

Streven naar ...

- Toegankelijke zorg voor iedereen
- Actieve deelname van patiënten

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



Een greep uit de thema's waarrond we werken

- Bekendmaking van de rechten van de patiënt
- Verzekeringen (bv. problemen die chronisch zieke mensen ondervinden bij afsluiten hospitalisatie- of schuldsaldoverzekeringen)
- Werkgelegenheid (bv. ondersteunende maatregelen chronisch zieken, solliciteren met een chronische ziekte,...)
- Medicatie (bv. maximumfactuur, leesbaarheid van de bijsluiter,...)
- Tegemoetkomingen en uitkeringen
- Geestelijke gezondheid
- Kwaliteit van zorg
- ...

B. DE VLAAMSE PATIËNTEN PEILING AZ

1. VIP² AZ kwaliteitsindicatorenproject

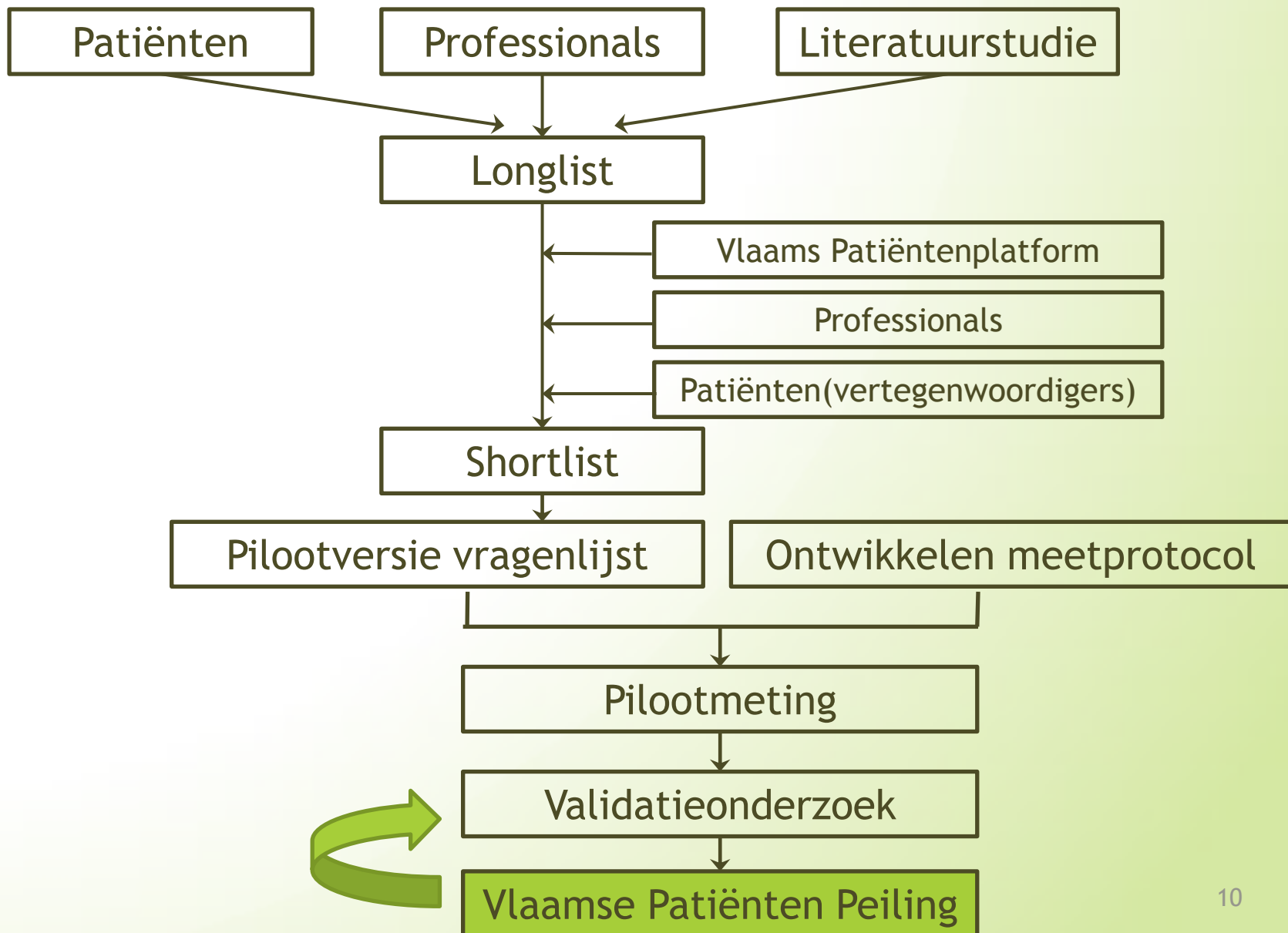
- Ontwikkelingsgroepen:
 - Moeder en Kind
 - Orthopedie
 - Cardiologie
 - Ziekenhuisbrede indicatoren: 2 indicatoren ontwikkeld door VPP: VPPeiling & ‘Patiëntgerichtheid ziekenhuiswebsite’
 - Oncologie: borstkanker
 - Beroertezorg



2. De Vlaamse Patiënten Peiling AZ

- Meten van ervaringen van patiënten over ziekenhuisverblijf
 - Patiënten met minstens 1 overnachting in AZ of categoriaal ziekenhuis
- O.b.v. kwaliteit uit patiëntenperspectief
- Wetenschappelijk gevalideerde vragenlijst
- 8^{ste} meetperiode net afgelopen (4^{de} jaar): 51 deelnemende ziekenhuizen!

3. Ontwikkeling VPPeiling AZ



Ontwikkeling VPPeiling AZ (2)

- 2010-2011: literatuurstudie + verzamelen bestaande instrumenten
- 2011: denkdag patiënten + expertengroepen
- 2012: Versie 0.1 = pilootversie
- **Eerste validatie**: 17 ziekenhuizen & 1 076 patiënten
- 2013: Versie 1.0
- 2013-2014: Versie 1.1
- 2014: Uitwisselingsbijeenkomst ziekenhuizen
- **Tweede validatie**: 25 ziekenhuizen & 22 143 patiënten
- 2014-2015: Franse vertaling:
 - Forward-backward procedure
 - Pilootmeting + validatieonderzoek
- 2015: Versie 2.0
- 2016: Versie 2.0 + Franstalige versie: 51 ziekenhuizen

Denkdag patiëntenvertegenwoordigers (2011)

- Wat zijn belangrijke aspecten van kwaliteit van zorg in het ziekenhuis?
 - Respectvolle bejegening en privacy
 - Goede informatie en communicatie
 - Toegankelijkheid en betaalbaarheid
 - Participatie
 - Empowerment

VLAAMSE PATIËNTEN PEILING 2.0

IN TE VULLEN DOOR EEN MEDEWERKER VAN HET ZIEKENHUIS

Naam ziekenhuis:			Code vragenlijst:	
Type bed (kenletter):	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D	Wijze van afname:	<input type="checkbox"/> Papieren versie
	<input type="checkbox"/> G	<input type="checkbox"/> M		<input type="checkbox"/> Elektronische versie
	<input type="checkbox"/> Sp		Ziekenhuisafdeling:	

IN TE VULLEN DOOR DE PATIËNT ZELF



Indien u moeilijkheden heeft bij het invullen, kan u hulp vragen aan familie of vrienden. Om uw antwoorden niet te laten beïnvloeden, mogen ziekenhuismedewerkers u niet helpen.

A. Aard van het ziekenhuisverblijf (kruis één van de mogelijkheden aan)	
1. Was uw ziekenhuisverblijf gepland?	<input type="checkbox"/> Nee, de datum was niet vooraf bepaald. → Ga naar C. 'Informatieverstrekking over de aandoening'.
	<input type="checkbox"/> Ja, de datum was vooraf bepaald. → Ga naar B. 'Vorbereiding op opname'.

B. Vorbereiding op de opname (deze 3 vragen enkel invullen indien uw opname gepland was)		
	Nee	Ja
2. Ik kreeg van mijn verwijzende arts vooraf informatie over hoe ik mij moest voorbereiden op deze opname in het ziekenhuis.		
3. Ik kreeg van de medewerkers van het ziekenhuis vooraf informatie over hoe ik mij moest voorbereiden op deze opname in het ziekenhuis.		
4. Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis.		

C. Informatieverstrekking over de aandoening (vanaf hier in te vullen door alle patiënten)				
Hieronder gaan een aantal vragen over "de medewerkers". Hiermee worden alle medewerkers in het ziekenhuis bedoeld, niet alleen het medisch en verpleegkundig personeel, maar ook de kinesitherapeuten, maatschappelijk werkers, poetsdienst, secretariaat, etc.				
	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
5. De medewerkers informeerden mij over de oorzaken van mijn aandoening.				
6. De medewerkers informeerden mij over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn aandoening.				
7. De medewerkers informeerden mij over de gevolgen van mijn aandoening.				

4. Resultaten op www.zorgkwaliteit.be

VLAANDEREN.be

VLAAMS
Indicatoren
project

Contact

Vragen?

DE KWALITEIT VAN DE VLAAMSE ZIEKENHUIZEN IN KAART GEBRACHT

De ziekenhuizen in Vlaanderen meten de kwaliteit van hun zorg. Sommige metingen doen ze vrijwillig, andere zijn verplicht. Deze website biedt patiënten en professionele zorgverleners de mogelijkheid om de gemeten resultaten per ziekenhuis te raadplegen en te vergelijken. De metingen gebeuren in samenwerking met onder meer de Vlaamse overheid, de Vlaamse Vereniging van Hoofdzakten, het Vlaams Patiënten Platform en de ziekenhuiskoepels Zorgnet Vlaanderen en ICURO.

ZOEK EEN ZIEKENHUIS :

Welke behandeling bij welk domein?

OP LOCATIE OP NAAM Kies een locatie Kies een domein Zoeken

WELK CIJFER GEEF JE AAN DIT ZIEKENHUIS?

Hoeveel procent van de patiënten gaf 9/10 of 10/10 aan dit ziekenhuis? De patiënten kunnen een score van 0/10 tot 10/10 aanduiden.



+ Details en toelichting ziekenhuis

Berekening van de indicator: 2014

Benchmark eerste semester 2016

- Laagst aantal topbox scores:
 - “De medewerkers stimuleerden mij om mee te beslissen over de keuzes van mijn onderzoeken, behandeling of verzorging” (36,79%)
 - “De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie” (37,15%)
- Hoogst aantal topbox scores:
 - “Ik voelde me klaar om naar huis te gaan” (90,64%)
 - “Ik kreeg informatie over de verdere behandeling na mijn ontslag uit het ziekenhuis” (88,07%)

C. DE VLAAMSE PATIËNTEN PEILING GGZ

1. VIP² GGZ kwaliteitsindicatorenproject

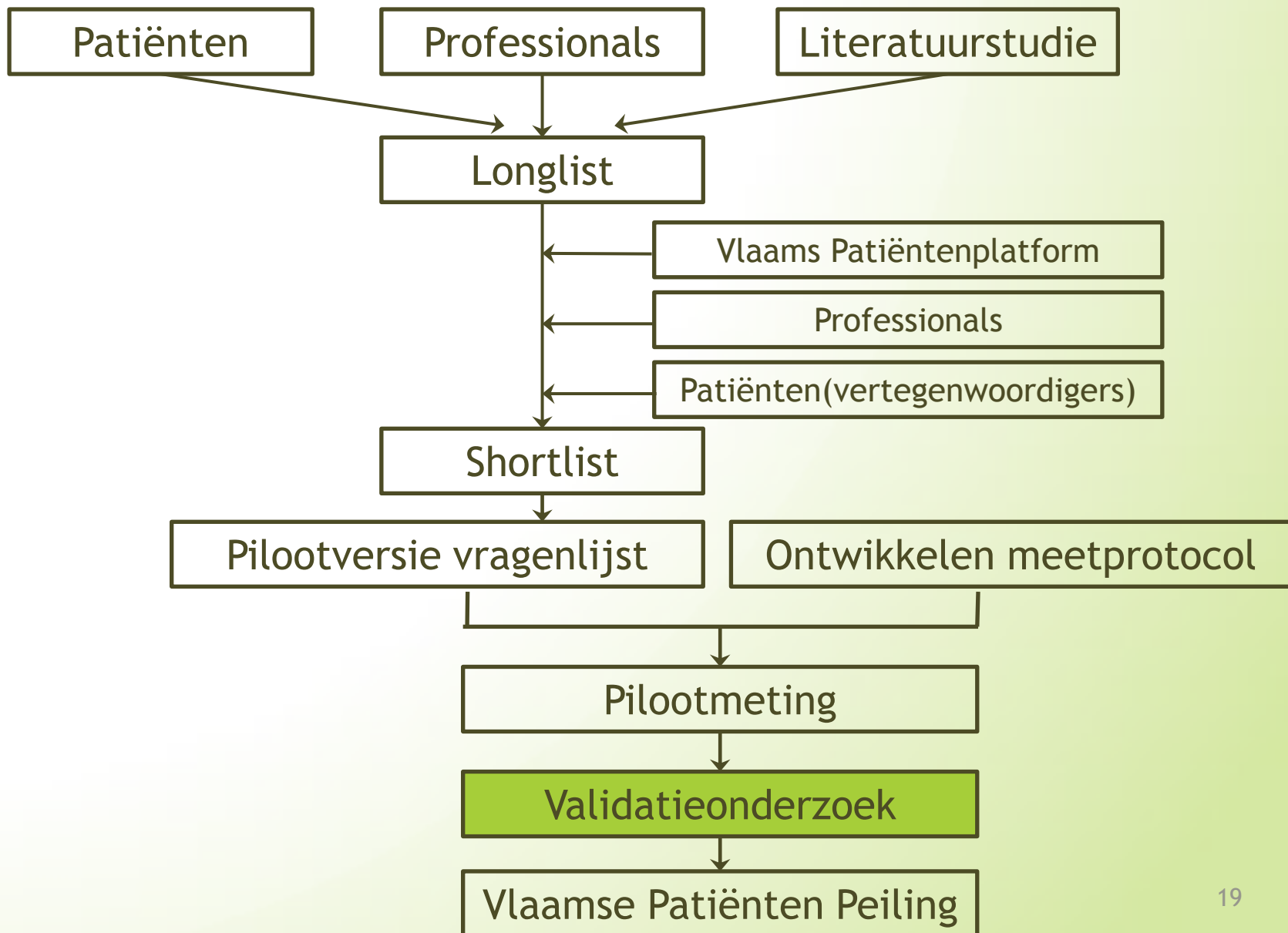
- Ontwikkelingsgroepen:
 - Continuïteit & coördinatie van zorg
 - Patiëntveiligheid
 - Depressie bij volwassenen & ouderen
 - Gedragsstoornissen bij kinderen & jongeren
 - Patiëntenparticipatie
 - Vlaamse Patiënten Peiling GGZ



2. De Vlaamse Patiënten Peiling GGZ

- Meten van ervaringen rond behandeling en/of verblijf binnen de GGZ
- **Sectorbreed**: geschikt voor CGG, PZ, PAAZ, PVT, IBW, mobiele teams etc.
 - In eerste fase generieke aspecten, in latere fase specifieke aspecten per setting
 - Aangepaste versies per setting: inhoudelijk gelijk, sommige termen verschillen
- O.b.v. kwaliteit uit **patiëntenperspectief**
- Momenteel pilootvragenlijst; wetenschappelijke validatie bijna afgerond

3. Ontwikkeling VPPeiling



Ontwikkeling VPPeiling GGZ (2)

- 2013-2014: literatuurstudie + verzamelen instrumenten
- 2014:
 - Denkdagen ptnvertegenwoordigers + professionals
 - Elektronische Delphirondes professionals + ptnvert.
- 2015:
 - Consensusmeetings professionals + ptnvertegenwoordigers
 - Ontwikkeling pilootversie 0.1
- 2016: Pilootmeting + bevraging meetprotocol
- **Eerste validatie:** 79 GGZ-organisaties & 5 168 patiënten
- 2016-2017:
 - Aanpassing vragenlijst + meetprotocol tot versie 1.0
 - Terugkoppeling aan voorzieningen door TTP
- 2017: Eerste meetperiode

Denkdagen kwaliteit in GGZ (professionals + patiëntenvertegenwoordigers)

- Wat zijn belangrijke aspecten van kwaliteit van zorg in de GGZ?
 - Informatie aan patiënten
 - Medicatie
 - Inspraak
 - Zorg op maat
 - Kenmerken goede hulpverlening
 - Therapeutische relatie
 - Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners
 - Beschikbaarheid van zorg
 - Patiëntenrechten
 - Dwang
 - Evaluatie van zorg
 - Nazorg/ontslagmanagement
 - Lotgenotencontact / ervaringsdeskundigheid
 - Groep van medepatiënten / afdeling
 - Kostprijs
 - Stigma

VLAAMSE PATIËNTEN PEILING GGZ 0.1

IN TE VULLEN DOOR EEN MEDEWERKER VAN DE ORGANISATIE

Naam organisatie		Code vragenlijst	
Naam afdeling		Wijze van afname	<input type="checkbox"/> Papieren versie <input type="checkbox"/> Elektronische versie

IN TE VULLEN DOOR DE PATIËNT ZELF



Indien u moeilijkheden heeft bij het invullen, kan u hulp vragen aan uw familie of vrienden. Om uw antwoorden niet te laten beïnvloeden, mogen medewerkers van deze organisatie u niet helpen.

A. Informatie over psychische problemen en begeleiding					
	Niet van toepassing	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
1. Ik kreeg informatie over mijn psychische problemen.					
2. Ik kreeg informatie over de mogelijke begeleidingswijzen voor mijn psychische problemen.					
3. Ik kreeg informatie over wat mijn begeleiding inhoudt.					
4. Ik kreeg informatie over mijn medicatie en de mogelijke bijwerkingen ervan.					
5. Ik kreeg informatie over de kosten van mijn begeleiding.					

B. Inspraak				
	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
6. Mijn begeleiders sporen mij aan om mee te beslissen over mijn begeleiding, onderzoek en/of testen.				
7. Ik kan meebestissen over de inhoud van mijn begeleiding.				

C. Therapeutische relatie				
	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
8. Mijn begeleiders geven me begrijpelijke uitleg.				
9. Mijn begeleiders respecteren mij.				
10. Ik heb vertrouwen in mijn begeleiders.				
11. Ik voel me vrij om mijn begeleiders vragen te stellen over mijn begeleiding en mijn medicatie.				

D. Zorg op maat				
	Nooit	Soms	Meestal	Altijd
12. Mijn begeleiders begrijpen mijn psychische problemen.				
13. Mijn begeleiders vragen me welke problemen of klachten het meest belangrijk voor mij zijn om aan te werken.				
14. Mijn begeleiders gaan uit van mijn mogelijkheden in plaats van mijn beperkingen.				
15. Mijn begeleiders kijken naar mijn persoon in zijn geheel in plaats van alleen naar mijn problemen.				
16. Mijn begeleiders moedigen me aan om mee de verantwoordelijkheid voor mijn zorg op te nemen.				
17. Mijn begeleiders hebben aandacht voor mijn lichamelijke gezondheid.				

D. ANDERE TRAJECTEN VPPEILING

1. VPPeiling dagziekenhuis

- 2013: denkdag patiëntenvertegenwoordigers
- 2014: denkdag professionals
- 2013-2016: literatuurstudie en verzamelen bestaande instrumenten
- 2016:
 - Delphironde professionals
 - Ontwikkeling pilootversie 0.1
- 2017: pilootmeting, validatieonderzoek,
? eerste meetperiode?

2. VPPeiling kids

- **Doelstellingen:**
 - Waar mogelijk kinderen zelf aan het woord laten, op aangepaste wijze
 - Versie voor ouders
- 2014: literatuurstudie + verzamelen bestaande instrumenten
- 2016:
 - Update literatuurstudie + bijkomende literatuurstudie naar methodieken om kinderen te bevragen (lopende)
 - Inventariseren methodieken om kinderen te bevragen via experts
 - Denkdag professionals
 - Elektronische denkoefening patiëntenvertegenwoordigers
- 2016-2017: verwerken alle informatie en gegevens
- 2017-2018: ontwikkeling pilootversie

3. VPPeiling ‘cognitieve beperkingen’

- Doelstellingen:
 - Waar mogelijk persoon zelf aan het woord laten, op aangepaste wijze
 - Versie voor mantelzorgers
- Volgende in de planning

E. AAN DE SLAG MET DE VPPEILING

Vlaamse Patiënten Peiling = barometer die
een richting aanwijst...



... maar die richting is soms vaag
→ zelf de precieze knelpunten opsporen!



Een hulpmiddel bij de speurtocht: de patiëntenparticipatie cultuurpeiling

- Versie AZ & versie GGZ
- Mate van patiëntenparticipatie op afdelingen meten
- Goede praktijkvoeringen rond patiëntenparticipatie in kaart brengen
- Een basis bieden voor verbeteringstrajecten m.b.t. patiëntenparticipatie
- Resultaten van de peiling vergelijken met de resultaten van de Vlaamse Patiënten Peiling

Participatiecultuurpeiling AZ: spiegeling items VPPeiling AZ

- Patiëntveiligheid (1)
- Informatieverstrekking (7)
- Ontslag uit het ziekenhuis (3)

→ Voor 11 van de 28 items van de VPPeiling kun je de ervaring van patiënten vergelijken met die van zorgverleners!

Hoe knelpunten opsporen? Hoe gaan anderen aan de slag met de VPPeiling?

1. Hoe patiënten betrekken bij kwaliteitsinitiatieven
2. Voorbeelden uit de praktijk

1. Hoe patiënten betrekken bij kwaliteitsinitiatieven?

- Vertrek vanuit noden & ervaringen van patiënten(vertegenwoordigers)
- Patiëntenverenigingen hebben belangrijke inbreng:
 - Bieden gebundelde ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid
→ ruimer perspectief dan van één persoon
 - Hebben andere, complementaire informatie over:
 - de aandoening
 - de impact op je dagelijks leven,
 - hulpbronnen, producten, medicatie en nevenwerkingen,
 - gezonde levenswijze en preventie
 - elementen die therapietrouw beïnvloeden,
 - etc.

Voordelen van patiëntenverenigingen

- Meer en **andere informatie** (over hulpmiddelen, producten, impact op je dagelijks leven,...)
→ hoe leef je met je aandoening? **Ervaringskennis**
- Collectief verhaal
- Sneller en beter herstel
- Minder eenzaamheid door **lotgenotencontact**
- Deelnemers zijn actiever en gemotiveerder om te streven naar gezonde levensstijl
→ betere gezondheidscompetenties
→ minder onnodig gebruik van zorg
- Belangenverdediging

Meer info: http://www.zelfhulp.be/pdf/TZkrant28_4%20-%20dec2012.pdf

www.zelfhulp.be/zoek-een-zelfhulpgroep

The screenshot shows the homepage of the Trefpunt Zelfhulp website. The header includes the logo 'TREFPUNT ZELFHULP' and navigation links: 'Actueel', 'Kalender', 'Over ons', and 'Contact'. A search bar with the text 'Google™ Aangepast zoeken' and a magnifying glass icon is present. Below the header is a navigation bar with five buttons: 'Home', 'Zoek een zelfhulpgroep' (highlighted in orange), 'Zelfhulp werkt!', 'Wat biedt Trefpunt Zelfhulp?', and 'Documentatie'. The main content area has a breadcrumb trail 'home » zoek een zelfhulpgroep'. A large orange box contains the heading 'Vind een zelfhulpgroep' (circled in green), followed by the instruction 'Typ hier een aandoening of thematiek'. Below this is a search input field with a magnifying glass icon and a blue button labeled 'zoek zelfhulpgroep'. Three columns of content follow: 1. 'Begin je eigen groep' with a description and a 'start een zelfhulpgroep' button. 2. 'Neem contact op' with a description and a 'contacteer ons' button. 3. 'Vind hulp in je omgeving' with a description and a 'nuttige links' button.

TREFPUNT ZELFHULP

[Actueel](#) • [Kalender](#) • [Over ons](#) • [Contact](#)

Google™ Aangepast zoeken

[Home](#) **Zoek een zelfhulpgroep** [Zelfhulp werkt!](#) [Wat biedt Trefpunt Zelfhulp?](#) [Documentatie](#)

[home](#) » zoek een zelfhulpgroep

Vind een zelfhulpgroep
Typ hier een aandoening of thematiek

[zoek zelfhulpgroep](#)

Begin je eigen groep
Wil je een eigen groep starten met lotgenoten, maar weet je niet goed hoe? Vraag ons gerust om tips en ondersteuning.
[start een zelfhulpgroep](#)

Neem contact op
Heb je een vraag of opmerking over zelfhulpgroepen of lotgenotencontact? Bel of mail gerust één van onze medewerkers.
[contacteer ons](#)

Vind hulp in je omgeving
Zoek je dringend hulp, informatie, advies of gewoon een luisterend oor? We lijsten enkele instanties voor jou op.
[nuttige links](#)

Hoe patiënten betrekken bij kwaliteitsinitiatieven?

- Verschillende niveaus: participatieladder
- Verschillende vormen:
 - a) Samenwerking ziekenhuisafdelingen & patiëntenverenigingen
 - b) Patiëntenbetrokkenheid in zorgpaden
 - c) Beslisboom CBO
 - d) Methodieken voor participatieve behoeftenmapping
- Randvoorwaarden participatie respecteren!



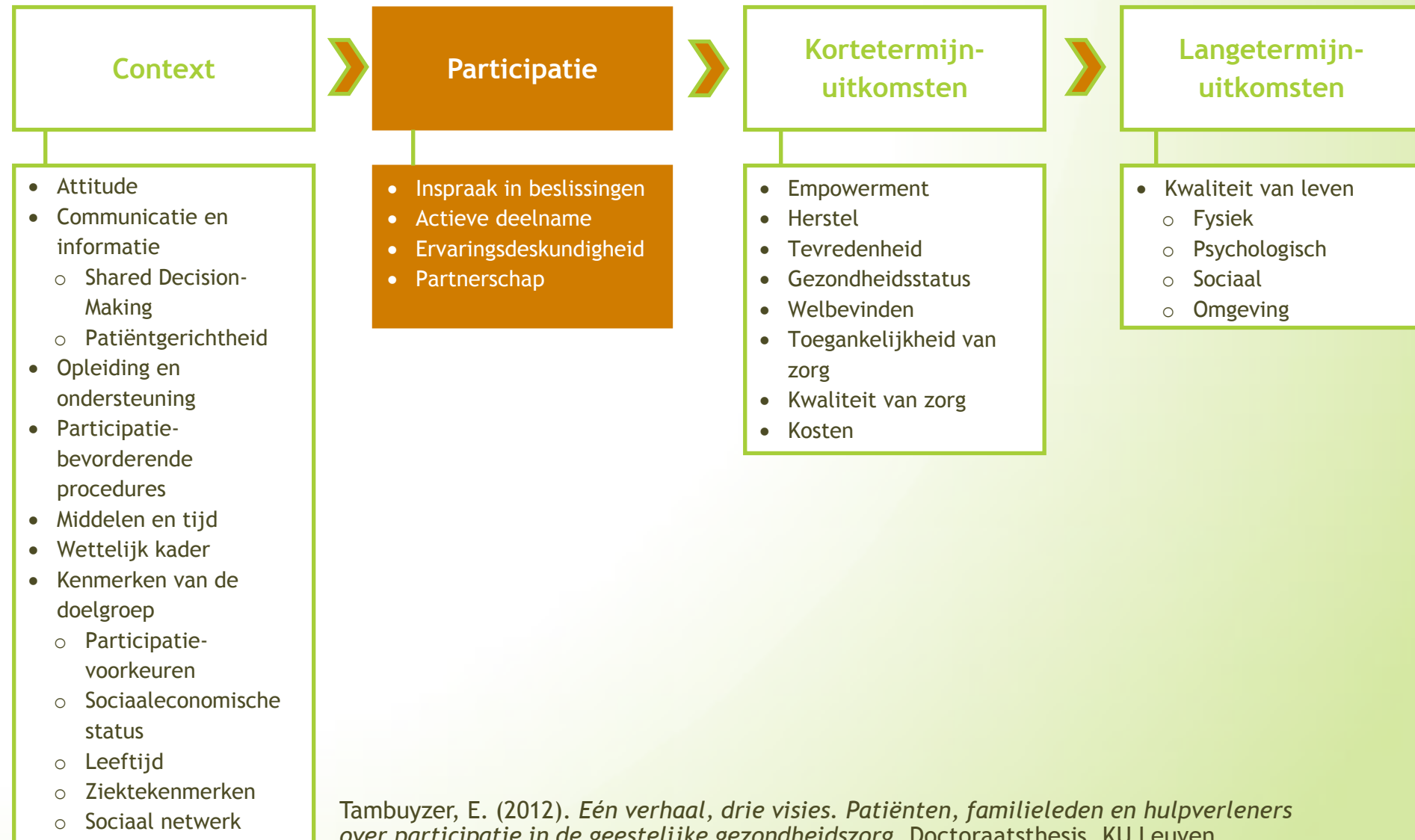
Verschillende niveaus: participatieladder

Bron: Landelijke
Cliëntenraad
(2003)



- **Opgelet:** hoger is niet altijd beter!
- Trede of niveau van participatie hangt af van doelstellingen & context van de specifieke situatie

Procesmodel van participatie



Samenwerking tussen ziekenhuisafdelingen & patiëntenverenigingen

- Adviseren over inhoud, gebruik en leesbaarheid van ziekenhuisbrochures
- Informeren en ondersteunen van individuele lotgenoten in het ziekenhuis
- Informeren en ondersteunen van lotgenoten in groep in het ziekenhuis
- Meewerken aan wetenschappelijke activiteiten van het ziekenhuis
- Advies geven over het afdelingsbeleid
- Advies geven over het ziekenhuisbeleid
- Advies geven over de inrichting van wachtkamer of andere ruimte
- Deelnemen aan patiëntenpanel, advies- of patiëntenraad waarop het ziekenhuis systematisch een beroep doet
- Ziekenhuis incognito bezoeken en bepaalde zaken beoordelen om inzicht te krijgen in de zorg- en dienstverlening (mystery guest).
- Systematische bevraging van de vereniging over positieve punten, knelpunten en mogelijke oplossingen. Het ziekenhuis koppelt de resultaten terug en houdt er rekening mee.

Uitgeverij Politeia: Afl. 8 – december 2012

Handboek werken met patiënten – Specifieke thema's

Patiëntenbetrokkenheid in zorgpaden

dr. Else Tambuyzer, projectverantwoordelijke kwaliteit van zorg, patiënten-voorlichting en geestelijke gezondheid bij het Vlaams Patiëntenplatform vzw

In een poging om zorgprocessen te coördineren en stroomlijnen, ontwikkelen zorginstellingen in toenemende mate zorgpaden. Naast een methode om de efficiëntie van zorgprocessen te verhogen, kan het gebruik van zorgpaden een manier zijn om de patiënt daadwerkelijk te betrekken bij de zorg die hij of zij ontvangt. Patiëntgerichtheid is immers een sleutelkenmerk van zorgpaden¹. In de praktijk blijken zorgpaden echter voornamelijk een handige tool voor zorgverleners en worden patiënten amper betrokken. Zowel bij de ontwikkeling en evaluatie van zorgpaden (mesoniveau), als bij het concreet doorlopen ervan door een individu (microniveau), blijft de inbreng van patiënten tot nog toe beperkt. Deze bijdrage geeft een aantal tips over hoe patiënten te betrekken bij zorgpaden.

Kwaliteits- instituut CBO (Nederland)

Handleiding
elektronisch te
verkrijgen via
VPP

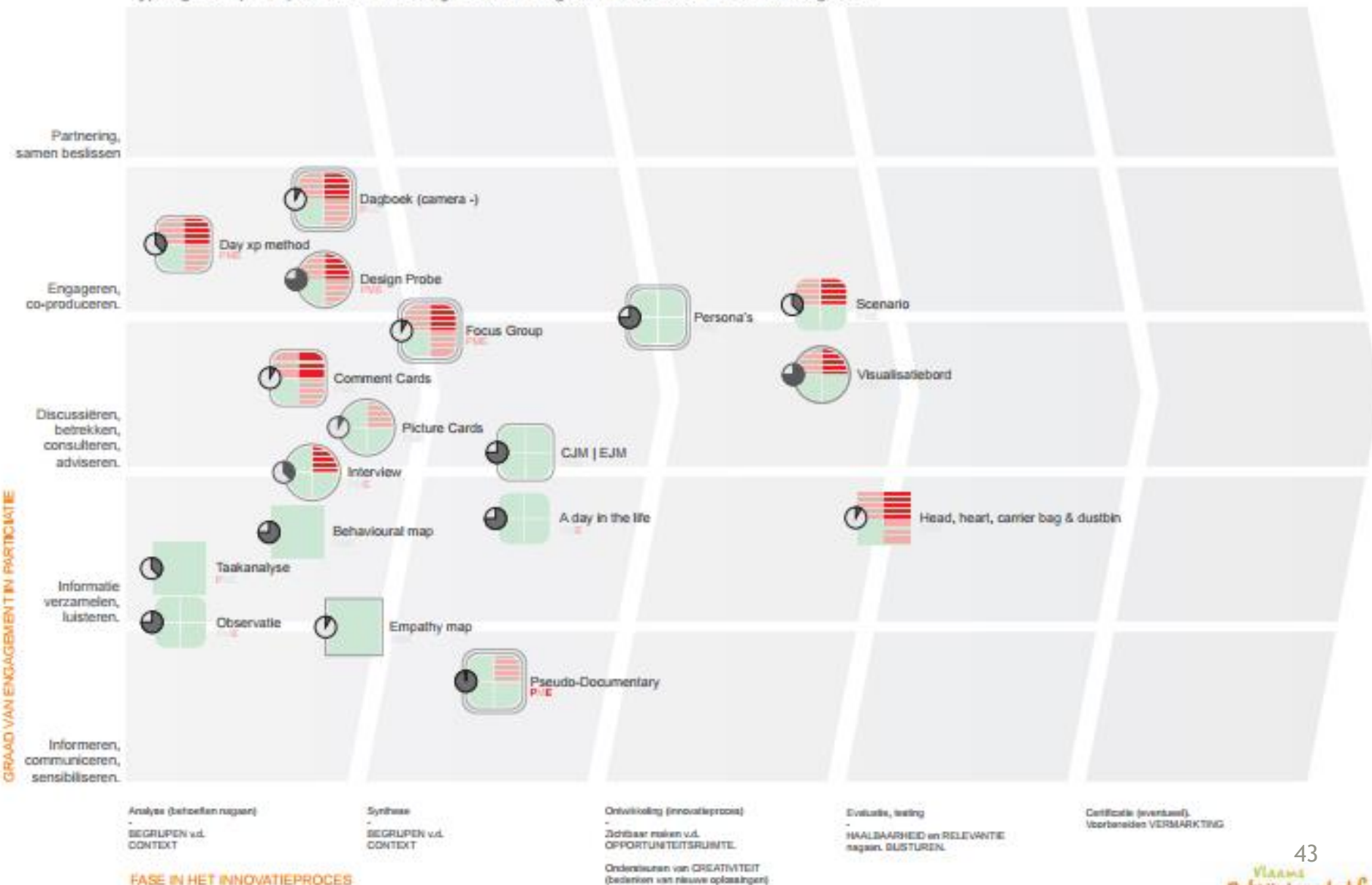
Instrumenten	Korte beschrijving
Focusgroepen	Patiëntenpanel dat gesprek voert over verbeteringen in bestaande zorg of nieuw op te zetten aanbod of dienst.
Spiegelgesprekken	Groepsgesprekken met patiënten, professionals als toehoorder en o.l.v. gespreksleider om feedback en informatie over de verleende en ervaren zorg te verkrijgen.
Instant Feedback	Korte vraaggesprekken met patiënten (5 vragen) tijdens hun verblijf in of bezoek aan het ziekenhuis om reactie op verleende zorg en verbeterpunten te verkrijgen door
Interviews	Mondelinge vraaggesprekken om betrouwbare, accurate en relevante informatie over de zorg te verkrijgen die de basis vormt voor verbeteringen in de zorg of voor vervolgonderzoek.
<ul style="list-style-type: none"> - Aan de lunchtafel - Appeltje schillen met de RvB - Het moet me van het hart 	Geschikte en informele methode (bijv. voor Raden van Bestuur) om snel een beeld te krijgen van goede en slechte ervaringen van patiënten met het ziekenhuis. Willekeurige groep patiënten heeft een eenmalig gesprek met Raad van Bestuur.
Verbetervragenlijst Patiënten (VVP)	Vragenlijst om na te gaan of een specifieke verandering in (de organisatie van) de zorg een verbetering is voor de patiënt.
Patiënttevredenheidsmeting	Verkrijgen van feedback en informatie over de verleende en ervaren zorg bij een grote groep patiënten.
Shadowing	Volgen van het proces dat een patiënt doorloopt om te komen tot procesherontwerp of concrete verbeteracties.
Video on the job	Optimaliseren van communicatie van medische specialisten met patiënten door maken van video-opnames en deze na te bespreken
Fotoscan	Inzicht in ervaringen van patiënten met de zorg door hen met een camera op pad te sturen
Werken aan wensen	Ondersteunen van individuele patiënten om klachten en kritiek om te zetten in verandering en verbetering van de zorg.
Ziekenhuisschouw	Met patiënten door ziekenhuis lopen en zorgen dat zij knelpunten aangeven, waardering uitspreken en suggesties doen voor verbeteringen.
Patiëntenpanel	Een vast panel van patiënten dat te raadplegen is over (actuele) onderwerp.

Figuur 2 Beslissingsschema Instrumenten voor patiëntenparticipatie
(Kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO)

Instrument	Doel participatie					Fase verbeter-project			Niveau		Deelnemers				
	Aanbod laten aansluiten op individuele wensen	Inzicht wensen/behoefden	Inzicht ervaringen	Nieuwe ideeën genereren	Nieuwe ideeën toetsen	Voorbereiding	Uitvoering	Evaluatie	Individueel	Proces	Beleid	Eén ervaringsdeskundige	Groep 'willekeurige' ervaringsdeskundigen	Vertegenwoordiger patiëntenorganisatie	Geen van allen/extern
Brainstormsessie				•		•			•	•	•		•	•	•
Casemanagement	•						•						•		
Delphi-methodiek				•	•	•				•	•		•	•	
Eigen Kracht Conferentie	•						•		•			•			
Focusgroep			•	•		•		•		•	•		•		
Fotoscan		•	•							•	•		•		
Gesprek met patiëntenverenigingen		•			•	•		•		•	•			•	
Hulpvraagverduidelijking	•						•		•			•			
In gesprek met Raad van Bestuur (aan de lunchtafel/appeltje schillen met de RvB/het moet me van het hart)		•	•					•		•	•		•		
Instant feedback/Wachtkamer interview			•				•			•		•			
Interview		•				•	•	•		•		•	•		
Klantenwenskaart/Tipkaart		•						•	•				•		
Kritische incidenten techniek		•	•					•	•	•	•		•		
Mystery guest			•			•				•					•
Observatie/schouw		•	•				•	•				•	•	•	
Open space bijeenkomst		•	•	•		•	•	•		•	•		•		
Participatie in werkgroepen of commissies		•	•			•	•			•	•	•		•	
Patiëntendagboek			•					•	•	•	•		•		
Patiëntenpanel		•			•	•		•			•		•		
Patiënten/cliëntenraad		•		•	•	•	•			•	•			•	
Shadowing			•					•				•			•
Spiegelbijeenkomst			•			•				•			•		
Theater/knelpunten naspelen			•			•				•			•		•
Vragenlijst (elektronisch en schriftelijk)		•	•			•	•	•		•			•		
Wandeling		•	•					•	•				•		•
Werken aan Wensen		•		•		•				•			•		

Behoefteanalyse

Typologie van participatieve technieken, gebruikt in design en innovatie en inzetbaar in zorgsector.



Randvoorwaarden voor patiëntenparticipatie

- Betrek patiënten(vertegenwoordigers) **van bij de start**
- Patiënten(vertegenwoordigers) zijn vaak **vrijwilligers**:
 - Wees duidelijk over de doelstellingen & verwachtingen
 - Wees zuinig met vakjargon, afkortingen & houd rekening met voorkennis
 - Voorzie ondersteuning & begeleiding
 - Voorzie terugkoppeling
 - Stuur voorbereidende documenten tijdig door
 - Tijdstip van vergadering + vergaderfrequentie
 - Draagkracht: werken in duo's?
 - Veilige omgeving: rol voorzitter + vergaderregels
 - Onkostenvergoeding?

2. Voorbeelden uit de praktijk

- Responsgraad verhogen
- Zorgverleners stimuleren om patiënten te betrekken
- Communiceren over resultaten

Responsgraad verhogen: via patiënten

- Uitnodiging tot deelname
VPPeiling via flyer
+ mogelijkheid tot invullen
via bedside terminal

Beste patiënt

UZ Leuven wil graag weten hoe u onze zorgverlening ervaart.
Uw bevindingen zijn belangrijk en helpen de kwaliteit en efficiëntie van onze zorgverlening te verhogen.

Daarom willen wij u vragen onze **patiënttevredenheidsenquête** in te vullen, bij voorkeur op de dag dat u het ziekenhuis verlaat.

Het invullen van deze enquête zal **ongeveer 8 minuten** van uw tijd vragen en is volledig anoniem.

U kunt de enquête terugvinden via uw **Octopuz-scherm**, via de knop '**mijn dossier**'.

Bij **vragen** kunt u altijd terecht bij de verpleegkundigen op uw afdeling.

Hartelijk dank voor uw medewerking!
UZ Leuven
dienst kwaliteit

 **UZ LEUVEN**

Ontwerp en realisatie: dienst communicatie UZ Leuven

Responsgraad verhogen: via zorgverleners

- Het VPP reikt jaarlijks **oorkondes** uit aan ziekenhuizen die deelnemen aan de indicatoren Vlaamse Patiënten Peiling en Patiëntgerichtheid van de ziekenhuiswebsite.
- AZ Alma reikt deze oorkonde telkens uit aan de **afdeling met de hoogste responsgraad** voor de VP Peiling (op elke campus)
→ Zo zetten ze de afdelingen die de meeste inspanningen leveren in de bloemetjes, en stimuleren ze de interne competitie



Zorgverleners stimuleren om patiënten te betrekken

- Tegelijkertijd: werken aan kwaliteitsverbetering → beter scoren op VPPeiling

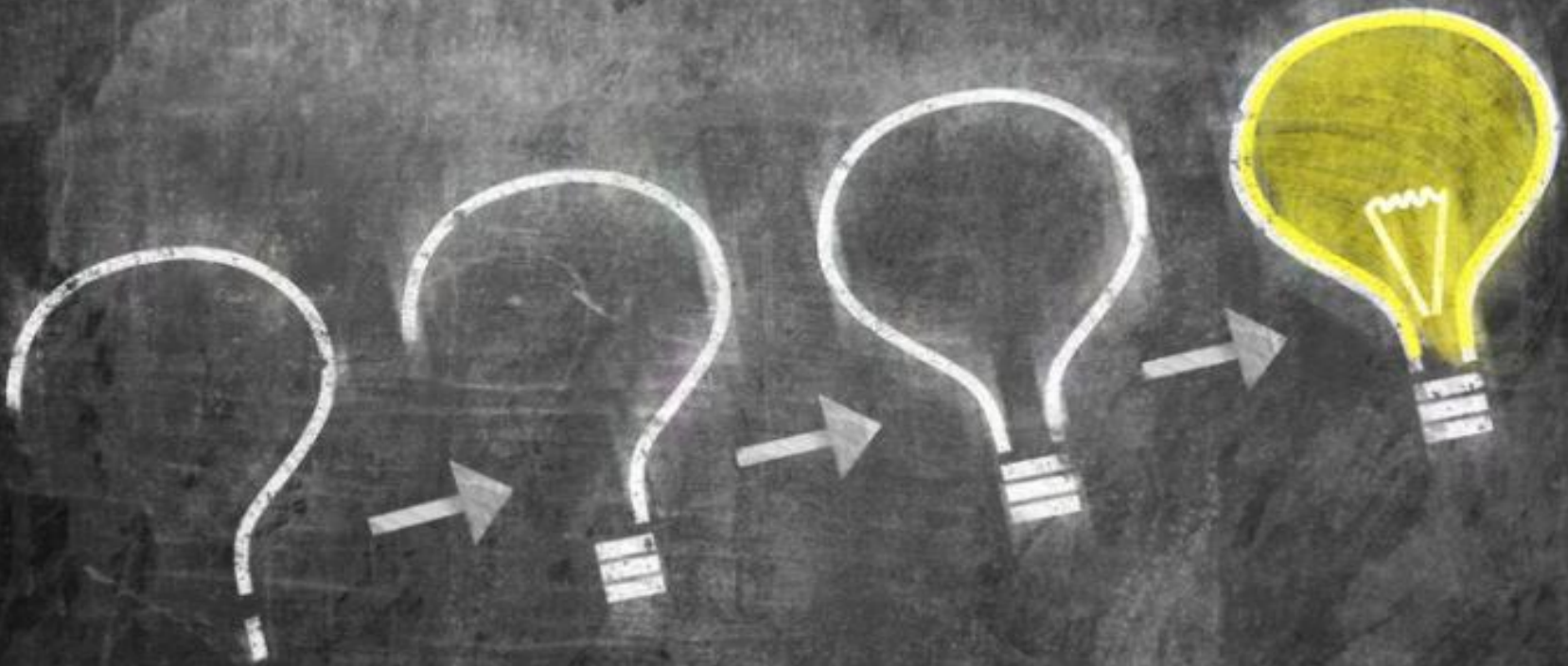


Feedback over resultaten VPPeiling

- Vergeet ook de communicatie aan patiënten niet!
 - Vanuit organisatie zelf: via elektronische schermen, kwaliteitsmuur op de afdeling, in nieuwsbrief, ...
 - Via www.zorgkwaliteit.be en de pers

S T A R T

Vragen?



Meer informatie

Vlaams Patiëntenplatform vzw



Groenveldstraat 15

3001 Heverlee

016 23 05 26

www.vlaamspatientenplatform.be

Else.Tambuyzer@vlaamspatientenplatform.be

Sabine.VanHoudt@vlaamspatientenplatform.be