

“ Door de bril van de patiënt krijgt onze zorg kleur

PATIËNTEN ZIJN OP VANDAAG BETER GEÏNFORMEERD EN GEËNGAGEERD OM SAMEN MET HUN ARTS HUN ZORGTRAJECT UIT TE STIPPELEN DAN PAKWEG 20 JAAR GELEDEN. PATIËNTENPARTICIPATIE IS DUS MEER DAN HET INFORMEREN VAN PATIËNTEN. HET IS EEN MEERVOUDIG CONCEPT DAT ZOWEL KENNIS, BEGRIP, ENGAGEMENT, AUTONOMIE ALS GEZAMENLIJKE BESLUITVORMING INHOUDT. HET SINT-ANDRIESZIEKENHUIS MAAKTE IN 2021 DE OVERSTAP NAAR DE PRAKTIJK DOOR VAN START TE GAAN MET HET PATIËNTENPANEL. DE SPECIFIEKE ERVARINGSDESKUNDIGHEID VAN PATIËNTEN EN/OF HUN NAASTEN WORDT HIERBIJ INGEZET OM ONZE ZORG PATIËNTGERICHTER TE MAKEN.

Motivatie en draagvlak

Een interessante en uitnodigende agenda is cruciaal. De panelleden hebben inbreng in de thema's die aan bod komen en kunnen zelf voorstellen doen wat de agenda betreft. Zo kwamen volgende onderwerpen al aan bod: het informeren van patiënten, een patiëntvriendelijke website en brochures, een bezoek aan de dienst spoedgevallen, een afspraak bij de maag-darmspecialist en de patiëntenrechten en -verantwoordelijkheden.

Een tweede factor is dat bij elk panel een directie lid en een betrokken zorgverlener aanwezig zijn. Niet om te discussiëren, wel om te luisteren. Dit vanuit de visie dat ze uit de eerste hand kunnen horen wat de ervaring van

onze panelleden is omtrent het vooropgestelde thema en wat de dialoog oplevert. Dit sterkt de motivatie om met de adviezen van het panel aan de slag te gaan.

Resultaatgericht samenwerken

Twee keer per jaar samenkomen blijkt uit de evaluatie van onze werking een minimum te zijn. In opvolging van de panels zijn er al enkele werkgroepen en initiatieven opgericht om meer concreet met de besproken onderwerpen aan de slag te gaan. Zo was er bijvoorbeeld een werkgroep die de onthaalbrochure van het ziekenhuis heeft nagelezen en in overleg met de dienst communicatie voorstellen heeft gedaan om een meer patiëntvriendelijke taal te hanteren. Deze voorstellen zijn opgenomen

in de nieuwe editie van de brochure. Onze samenkomsten zijn niet vrijblijvend maar bedoeld om resultaatgericht samen te werken. Na elk panel wordt ook teruggekoppeld welke resultaten er geboekt zijn. Toch is het laagdrempelig om in te stappen. Past de datum niet in de agenda of lijkt het thema niet interessant, dan kan een panel lid ook eens passen voor een samenkomst.

Vermogen en bereidheid tot reflectie

Wie verwacht dat individuele ongenoegens of klachten uitgebreid besproken worden in het panel, is eraan voor de moeite. Deze mensen worden doorverwezen naar de ombudsdienst. De panelleden zijn mensen die hun individuele situatie kunnen overstijgen om tot constructieve voorstellen te komen die de werking van het ziekenhuis optimaliseren. Zowel wat goed loopt als wat beter kan, krijgt ruimte tot dialoog. De werkvormen zijn interactief en er wordt 'gewone mensentaal' gesproken.

Diversiteit en vertegenwoordiging

Dé patiënt bestaat niet, net zo min als dé zorgprofessional bestaat. De panelleden zijn vertegenwoordigers van een achterban. We missen vooral nog personen met een migratieachtergrond en patiënten jonger dan vijftig jaar. We hopen door de data ver vooraf te prikken, door flexibel te zijn in het tijdstip van de samenkomsten en door de agenda te verruimen met bijvoorbeeld een panel omtrent 'moeder en kind' de drempel tot instappen te verlagen en meer diversiteit in de groep te brengen. Anderzijds is het ook een gegeven dat vooral zestigplussers ervaring hebben met de werking van een ziekenhuis en steeds een ruime en waardevolle representatie in het panel zullen zijn/hebben.

Inbedding in de organisatie

Duurzame patiëntenparticipatie vraagt een andere manier van organiseren (structuur), denken (cultuur) en doen (praktijk). Het patiëntenpanel heeft intussen een plaats in het organogram en er is een vertegenwoordiger vanuit het panel aanwezig in het stakeholdersoverleg. De adviezen vanuit het panel worden zowel met de betrokken diensten als met de directie afgestemd opdat patiëntgerichte, haalbare acties kunnen worden opgezet en geïmplementeerd. De eerste twee jaar was het nog zoeken naar een werkwijze die zowel het panel als het ziekenhuis past. Intussen zijn de kinderziekten eruit en staat een enthousiaste groep panelleden klaar voor het vervolgverhaal.

Ben je benieuwd naar de werking en resultaten van het patiëntenpanel? Check dan de website en/of kom luisteren naar een infosessie. Inschrijven kan via

kwaliiteit@sintandriestiel.be.



Enkele leden van het patiëntenpanel