BELEIDSNOTA: PATIËNT ALS PARTNER

26-11-2019

"Kijk niet alleen naar mij, maar ZIE mij;
luister niet alleen naar mij, maar HOOR mij."
(Patiënt als partner, 2012)

AZ Turnhout wil in de eerste plaats een Gast-Huis zijn. We willen dit realiseren door een beleid te voeren over alle departementen heen waarbij we de patiënt beschouwen als partner. Dit beleid wordt zichtbaar gemaakt in de strategiekaart (zie bijlage) waarbij verschillende kritische succesfactoren kunnen gelinkt worden aan de verschillende niveaus van patiëntenparticipatie en -beleving.

1 DRIE ORGANISATIENIVEAUS

We onderscheiden 3 niveaus in ons ziekenhuis:

Microniveau – niveau van individuen

Voor beslissingen waarbij er meerdere diagnose- of behandelopties zijn, nemen we de tijd om de patiënt actief te betrekken in de besluitvorming. We willen hierdoor het proces versterken waarin patiënten (en hun naasten) de diagnostiek of behandeling kiezen die het beste bij hun past.
We leggen in duidelijke en verstaanbare bewoording de verschillende opties uit aan de patiënt, geven informatie over de voor- en nadelen van deze opties en peilen dan naar de voorkeur van de patiënt. De patiënt bepaalt mee de doelen en prioriteiten. De zorgverlener neemt een adviserende en ondersteunende rol aan.

Mesoniveau – niveau van de dienst, het departement, het proces

Patiënten krijgen de mogelijkheid om hun kennis en ervaringen te delen die kunnen bijdragen tot een algemene verbetering van zorgprocessen. Een patiënt kan een individuele patiënt zijn, maar ook een groep van patiënten of patiëntenvertegenwoordigers. Zij maken het vanuit hun unieke ervaringsdeskundigheid mogelijk om de organisatie van de zorg tussen vrager en aanbieder(s) maximaal op elkaar af te stemmen.

Macroniveau – niveau van de organisatie

De patiënt wordt actief betrokken bij beleidsbeslissingen op het niveau van de organisatie.

	Niveaus in ons ziekenhuis			
		Micro	**Meso**	**Macro**
Vormen van participatie	**Informeren** *'De patiënt weet mee'*	• De zorgverlener informeert de patiënt over zijn gezondheidstoestand en de mogelijke opties. • Communicatieborden	• Brochures, posters, • Groepssessies (bv. rond bevalling), … • Project kindvriendelijkheid (IZA)	• Website, sociale media, Dag van de zorg, … • Informatiemomenten (bv. nocturnes)
	Raadplegen *'De patiënt denkt en praat mee'*	• De zorgverlener bevraagt de patiënt over zijn persoonlijke wensen / behoeften / ervaringen. • Bv. intakegesprekken, • Bv.communicatiekaartjes	• Vragenlijsten, enquêtes • Laten nalezen van patiëntenbrochures • Bedside briefing • Bevragen van mening van patiënten bij demomaterialen. • Gestructureerde afsprakenplanning pt-arts • Betrekken ptn bij evaluatie stagiaires	• Vragenlijsten en/of enquêtes op ziekenhuisniveau (bv.VIP²) • Promotie mynexuz app • Netpromotorscore
	Adviseren *'De patiënt adviseert en de hulpverlener beslist'.*	• De patiënt wordt expliciet om advies gevraagd maar de zorgverlener verbindt zich er niet toe. • Bv. interviews met patiënten	• Gesprek met patiëntenvereniging • Gesprek met patiënt over ervaringen tijdens opname. • *Focusgroep**	• Klankbordgroep patiënt als partner
	Partnerschap 'De patiënt beslist mee'	• Zorgverlener beschouwt patiënt als gelijkwaardige gesprekspartner. • Bv. patiënt neemt deel aan het multidisciplinair overleg • Bv. inleefdagen op SP neuro • Bv. Huisbezoek bij pt op sp loco • Bv. trajectbegeleiding	• Kennismaking met patiëntenvereniging maakt deel uit van het revalidatieprogramma • Opmaak klinisch pad reumatologie i.s.m. patiëntenvereniging • *Oncologie: patiënt opnemen in stuurgroep** • *Ouderraad op pediatrie** • *Uitwerken project op dialyse samen met zorgverleners en patiënten: 'Wat is goede zorg?'** • *Ervaringsdeskundigen**	• *Patiënt in Medisch Ethisch Comité** • Organisatie nocturne i.s.m. patiëntenvereniging.
	Regie bij de patiënt. *'De patiënt bepaalt en de hulpverlener ondersteunt'.*	• De zorgverlener overloopt de mogelijkheden. De patiënt beslist na volledig te zijn geïnformeerd. • Bv. euthanasie • Bv. zelfmanagende patiënt (bv. diabetes, revalidatie-apps, stomazorg …)	• *Moeki-project: inzetten op ouderparticipatie op neonatologie**	

** Opgenomen in beleidsplan 2020*