

CONCLUSIES TREFDAG PATIËNTPARTICIPATIE: EEN STAP NAAR EEN ZELFHULPVRIENDELIJK UZ GENT?

Zaterdag 29 november 2014, 9u30-15u30

In dit verslag wordt vooral gefocust op de belangrijkste conclusies, als resultaat van de workshops in de namiddag waar alle participanten in kleine groepen reflecteerden over:

1. Wat is voor jou een zelfhulpvriendelijk ziekenhuis?
2. Wat is de meerwaarde ervan voor patiënten, hun omgeving en hulpverleners en welke kansen zie je (zowel voor het ziekenhuis als voor de zelfzorgorganisatie)?
3. Wat zijn mogelijke drempels en valkuilen?

Als aanzet voor deze workshops werd in eerste instantie door Prof. Dr. K. Eeckloo het thema 'patiëntenparticipatie' vanuit verschillende invalshoeken belicht, dit met de nadruk op toekomstige uitdagingen voor het ziekenhuis op dit vlak. Aansluitend werd, ter illustratie, een aantal initiatieven van UZ- diensten voorgesteld, finaal gevolgd door een situering van het Belgisch zelfhulplandschap door medewerkers van 'PLAZZO' en het 'Trefpunt Zelfhulp'.

Hier volgt een overzicht van de gedachten en voorstellen die centraal stonden in de plenaire voorstelling van de resultaten van de brainstorm sessies:

- 1. Meermaals werd het belang benadrukt van een positieve, bewuste keuze van het ziekenhuisbeheer voor maximale patiëntenparticipatie en de realisatie van het concept van een zelfhulpvriendelijk ziekenhuis, dit alles als wezenlijk facet van het globaal beleid.**

De noodzaak van een actieplan werd benadrukt als concrete invulling van een (louter) schriftelijke intentieverklaring of charter.

Elementen die hierbij aan bod kwamen:

- Belang van de (h)erkenning van ervaringsdeskundigheid van patiënten en hun omgeving cq. mantelzorgers door professionals
- Een wijziging van de cultuur bij hulpverleners die vaak geneigd zijn hun professionele kennis en know-how als enige of belangrijkste maatstaf te hanteren voor kwaliteit van zorg. Ervaringsdeskundigheid van patiënten en hun omgeving wordt daarbij vaak uit het oog verloren terwijl de synergie van beiden, nl. professionele en ervaringsdeskundigheid, ontegensprekelijk in een meer patiëntgericht zorgaanbod resulteert.
- De bereidheid om te werken aan een volwaardig partnership tussen patiënten(organisaties) en ziekenhuis of hulpverleners
- Een 'open houding' met luisterbereidheid en aandacht voor specifieke noden van patiënten en hun omgeving
- Een humane benadering van patiënten waarbij zij zelf en hun omgeving, permanent centraal staan doorheen het volledig zorgtraject.

- 2. Verder was er duidelijk consensus over het belang van efficiënte –zowel interne (binnen patiëntenorganisaties en het ziekenhuis) als wederzijdse – communicatie, informatieverstrekking en kennis uitwisseling.**

Concrete voorstellen:

- Aanstellen van een centraal aanspreekpunt voor patiëntenorganisaties in het ziekenhuis, mede als basis voor het faciliteren van informatieverspreiding over zelfhulpgroepen en -initiatieven bij belanghebbende medewerkers of afdelingen
- De organisatie van vormingsprogramma's voor ziekenhuismedewerkers over zelfhulp(groepen) en -initiatieven
- Opleiding en vorming van (kandidaat-)vrijwilligers, (potentieel) actief in patiëntenorganisaties
- Aandacht voor vlotte toegankelijkheid van specifieke informatie (bv. betreffende aandoeningen, facetten van zorg, de werking, organisatie van de afdeling of het ziekenhuis, ...)
- De oprichting van een overlegplatform als forum voor regelmatige evaluatie van de samenwerking tussen het ziekenhuis en patiëntenorganisaties

en dit alles met de nodige aandacht voor een deontologische grondhouding en het respecteren van de noodzakelijke neutraliteit.

3. Tevens werd meermaals gevraagd naar de **dienst-/afdelingsoverschrijdende coördinatie van zorg** waarbij specifieke kennis en know-how gedeeld wordt met *alle* in het ziekenhuis betrokken hulpverleners.
4. Tenslotte werd ook herhaaldelijk en uitdrukkelijk gewezen op **logistieke randvoorwaarden en processen die mee de kwaliteit van zorg en service bepalen.**

Eveneens was er consensus over de specifieke meerwaarde van patiëntenparticipatie en samenwerking tussen patiëntenorganisaties en het ziekenhuis voor alle partijen.

De voordelen die werden aangegeven:

- een efficiënter verloop van raadplegingen en opnames bij patiënten die goed geïnformeerd zijn, resulterend in tijdswinst en verhoogde rendabiliteit voor hulpverleners (en finaal ook het ziekenhuis als organisatie)
- optimale patiëntentevredenheid
- het drempelverlagend effect voor patiënten waardoor zorg toegankelijker wordt
- de meerwaarde voor de uitstraling van het ziekenhuis, in het bijzonder op het vlak van patiëntvriendelijkheid
- duidelijkheid en ondersteunen van het verwijzingsproces van patiënten naar zelfhulpgroepen vanuit het ziekenhuis en omgekeerd
- 'empowerment' van patiënten die meer kennis en ervaring ontwikkelen ifv. zelfzorg
- het gunstig effect op het psychologisch welbevinden van patiënten
- optimalisatie van zorgtrajecten door de combinatie van professionele en ervaringsdeskundigheid
- de wederzijdse versterking van het geloof in mekaars deskundigheid, als basis voor een verbetering van de globale kwaliteit van zorg.

Finaal werd benadrukt dat het de bedoeling is om op basis van deze suggesties en aanbevelingen, in het ziekenhuis een concreet, strategisch actieplan uit te werken. Dit plan, als onderdeel van het globaal ziekenhuisbeleid, heeft tot doel permanent initiatieven aan te moedigen en te evalueren die een wezenlijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het concept van een zelfhulpvriendelijk ziekenhuis in het UZ Gent.