

PATIËNTENPARTICIPATIE IN DE EERSTELIJN: WAT IS HET EN WAT ZIJN DE UITDAGINGEN?

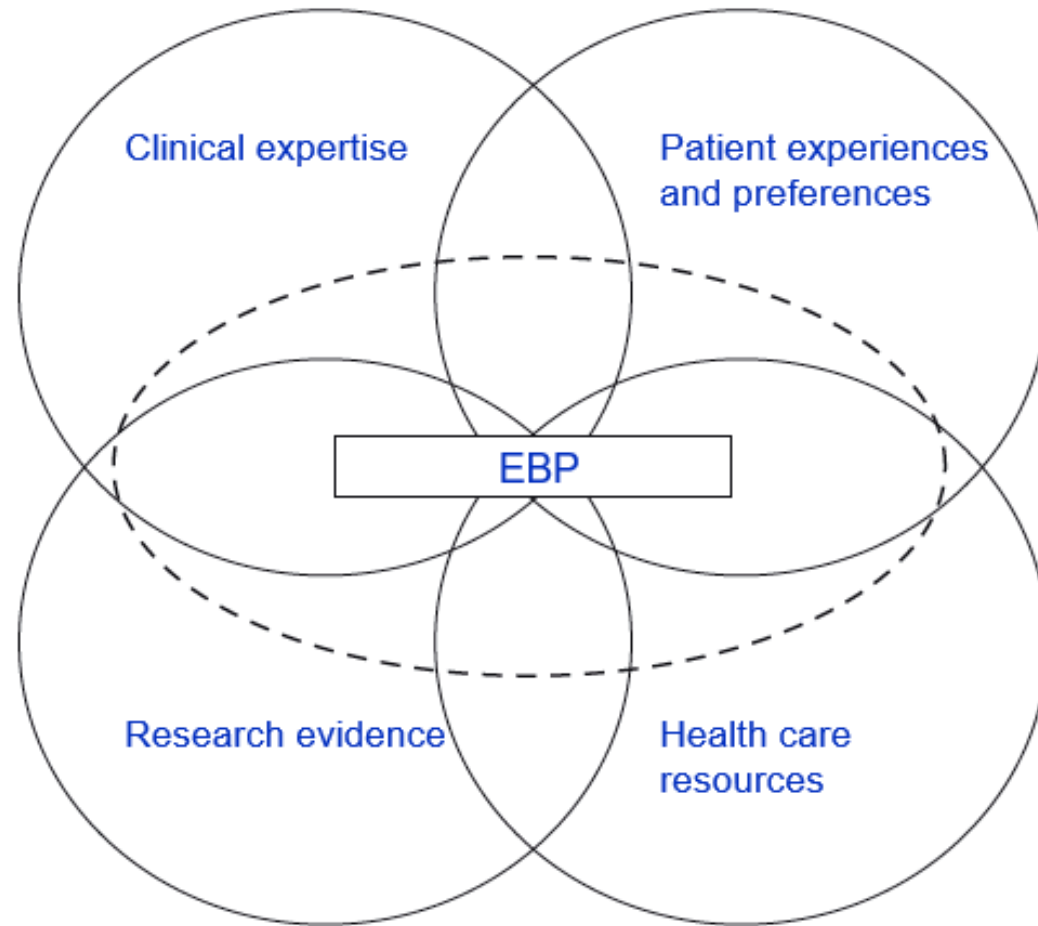
Prof. dr. Ann Van Hecke



Verklaring van Alma Ata, WHO, 1978

“The people have the right and duty to participate individually and collectively in the planning and implementation of their health care”

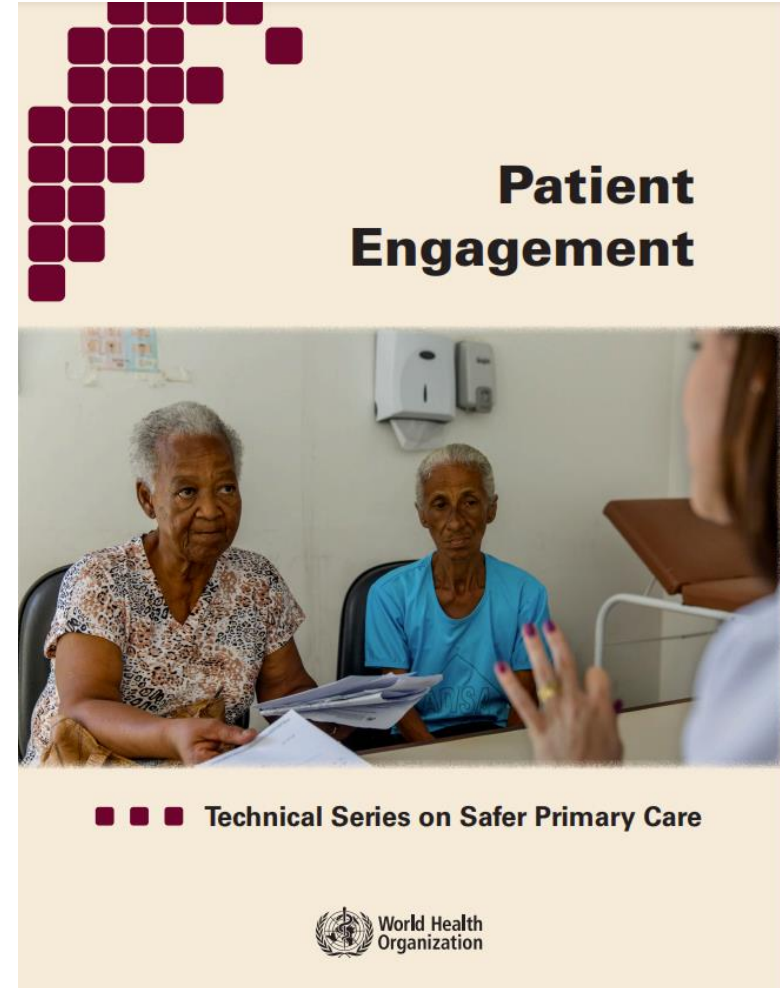




(Cullum et al. 2007)



2013



Patient Engagement

■ ■ ■ Technical Series on Safer Primary Care

2016



KCE REPORT 155A/4



MODELLEN VOOR BURGER- EN PATIËNTENPARTICIPATIE IN HET GEZONDHEIDSZORGBELEID DEEL 1: VERKENNING VAN DE HAALBAARHEID EN AANVAARDBAARHEID

I **N** **V** **O** **L** **V** **E** **D** **T**



2012

www.kce.fgov.be

be



Auteurs:
Femke Vennik, Hester van de Bovenkamp, Ilse Raats, Femke de Wit, Ella Visserman, Kor Grit

Datum:
Augustus 2013

Het project is uitgevoerd door:



TOOLKIT EXPERIENCE-BASED CO-DESIGN

VERSTERKEN VAN DE PARTICIPATIE VAN OUDERE PATIËNTEN EN NAASTEN TER VERBETERING VAN DE KWALITEIT VAN ZORG

Auteurs: Inge Peelsma, Adriaan Meier, Esther Stoffels, Marja Heester
Datum: Juni 2016

ERCO • ART102026

3



Universitair Centrum voor
Verpleegkunde en Vroedkunde



JOINT COMMISSION INTERNATIONAL ACCREDITATION STANDARDS FOR **HOSPITALS**

4th Edition



PFR.2 The organization supports patients' and families' rights to participate in the care process.

PFR.3 The organization informs patients and families about its process to receive and to act on complaints, conflicts, and differences of opinion about patient care and the patient's right to participate in these processes.

PFR.4 Staff members are educated about their roles in identifying patients' values and beliefs and protecting patients' rights.

PFR.5 All patients are informed about their rights and responsibilities in a manner and language they can understand.

PFR.2.1 The organization informs patients and families, in a method and language they can understand, about the process of how they will be told of medical conditions and any confirmed diagnosis, how they will be told of planned care and treatment, and how they can participate in care decisions, to the extent they wish to participate.

[Home](#) > [Accreditation](#) > [Accreditation Programs](#) > [Primary Care Center](#)

Primary Care Center Accreditation

JCI accreditation is not just for hospitals. Transform your practices and exceed rigorous quality performance standards with JCI accreditation.



SOM VAN DE RICHTLIJNEN BIJ EEN OUDERE PATIËNT

Patiëntentaken

- Botbescherming
- Bewaken energiepeil
- Zelfmanagement glucose
- Oefeningen
 - Gewichten
 - Aerobic
 - Versterken spieren
 - Bewegen
- Omgevingsfactoren vermijden die COPD uitlokken
- Aangepast schoeisel
- Alcohol beperken
- Normaal gewicht behouden

Klinische taken

- Vaccinatie
 - Longonsteking
 - Griep
- Bloeddruk meten
- Zelfmanagement glucose opvolgen
- Voetonderzoek
- Labo testen
 - Microalbuminuria
 - Creatinine en electrolyten
 - Cholesterol
 - Lever
 - HbA1C

Verwijzingen

- Kinesitherapie
- Oogarts
- Longrevalidatie

Patiënteneducatie

- Voetverzorging
- Oeseoartritis
- COPD medicatie
- Diabetes

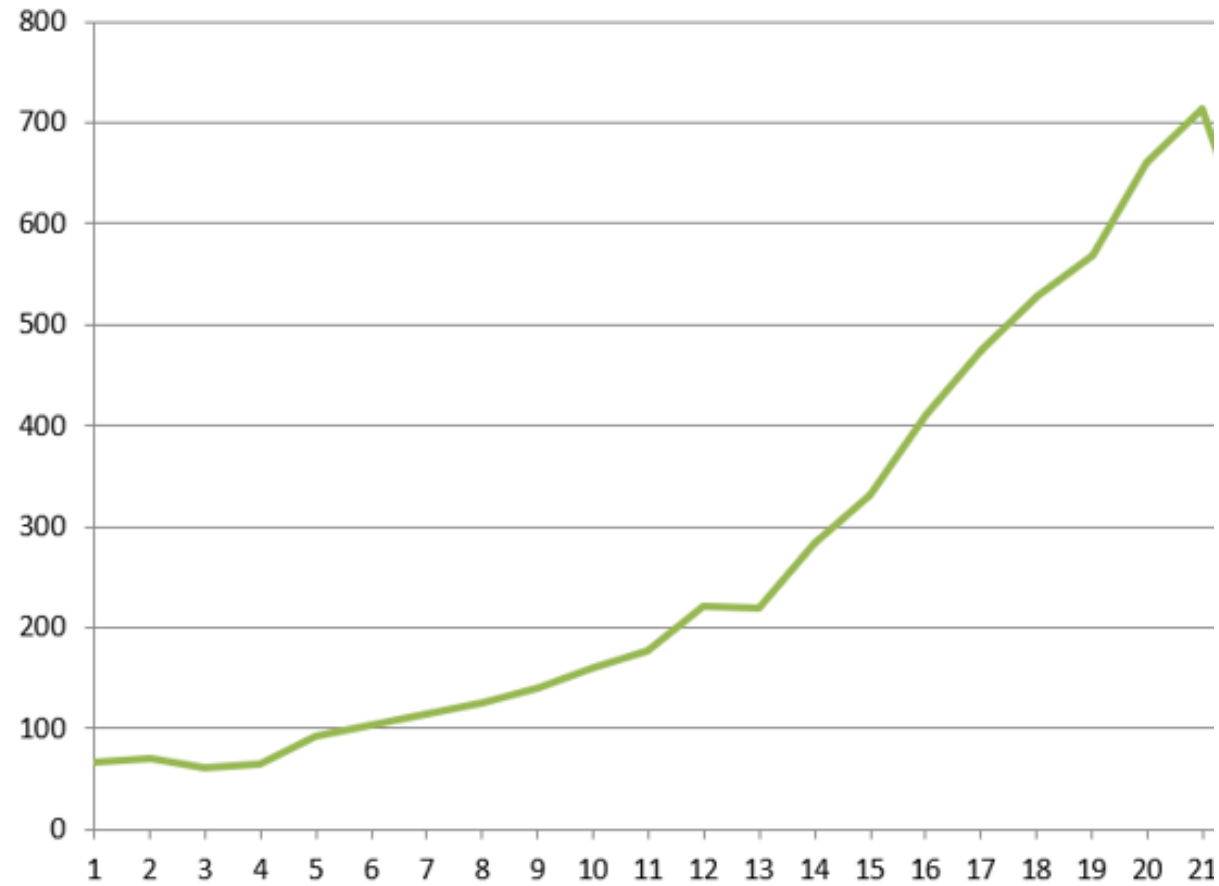
Time	Medications
7:00 AM	Ipratropium dose inhaler Alendronate 70 mg/wk
8:00 AM	Calcium 500 mg Vit D 200 IU Lisinopril 40mg Glyburide 10mg Aspirin 81mg Metformin 850 mg Naproxen 250 mg Omeprazol 20mg
1:00 PM	Ipratropium dose inhaler Calcium 500 mg Vit D 200 IU
7:00 PM	Ipratropium dose inhaler Metformin 850 mg Calcium 500 mg Vit D 200 IU Lovastatin 40 mg Naproxen 250 mg
11:00 PM	Ipratropium dose inhaler
As needed	Albuterol dose inhaler Paracetamol 1g

**Van
probleem-
georiënteerde
naar doel-
georiënteerde
zorg**

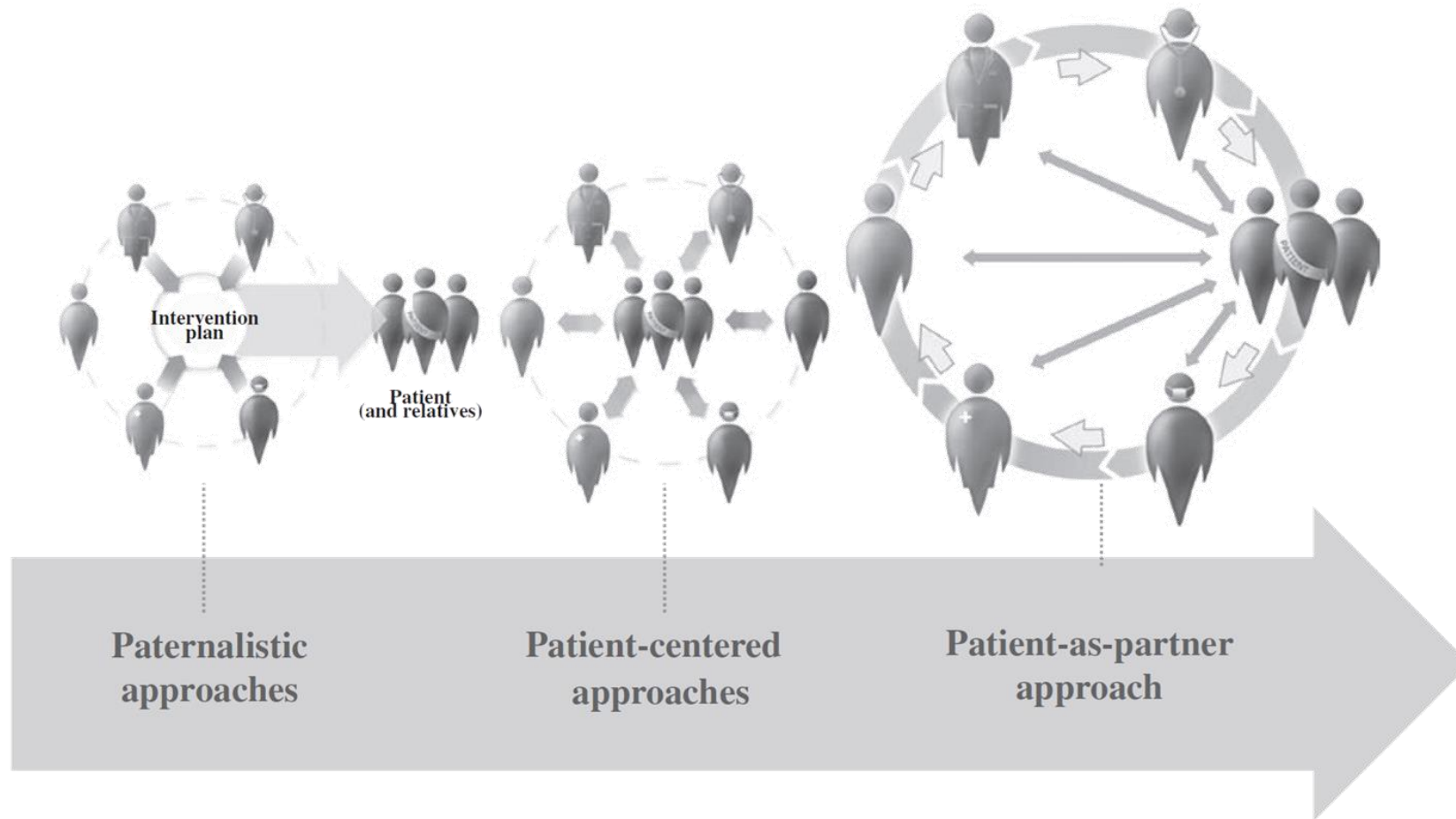


Boyd et al. JAMA, 2005

"patient participation"[Title/Abstract] OR "patient involvement"[Title/Abstract]



PATIENT AS PARTNER



Bron: Karazivan et al. 2015. The patient-as-partner approach in Health care: a conceptual framework for a necessary transition. *Academic Medicine*, 90, 437-441.

■ ■ ■





Participatie zeer divers: verschillende niveaus, gradaties, terreinen



PATIËNTENPARTICIPATIE OP... NIVEAU



Micro-niveau = interactie tussen patiënt(en) en zorgverlener(s) m.b.t. onderzoeken en behandeling

Vb: consult tussen arts en patiënt met gedeelde besluitvorming rond therapie

PATIËNTENPARTICIPATIE OP... NIVEAU



Meso-niveau = Focus op zorgafdeling/entiteit of zorgorganisatie

Bv. patiënten betrokken bij het opzetten van een kwaliteitsverbeteringsproject rond begrijpbare informatie in een groepspraktijk / Wijkgezondheidscentrum, focusgroepen met patiënten

PATIËNTENPARTICIPATIE OP... NIVEAU



Macro-niveau = Focus op federaal of regionaal zorgbeleid

Bv. patiënten betrokken bij Observatorium voor chronisch zieken (RIZIV)

DEFINIËRING PATIËNTENPARTICIPATIE

Individuele patiëntenparticipatie betreft de mogelijkheden en rechten van de patiënt om betrokken te zijn bij en invloed te hebben op de beslissingen omtrent zijn zorg. Hij doet dit via een dialoog die afgestemd is op zijn voorkeuren en mogelijkheden. Daarbij wordt zijn individuele ervaringskennis gecombineerd met de kennis van de professional.

→ **Kennis vanuit individuele problemen, van individuele patiënten**

Collectieve patiëntenparticipatie is de bijdrage van patiënten en hun verenigingen in het vormgeven van de gezondheids- en welzijnszorg door middel van actieve betrokkenheid in verschillende activiteiten op het niveau van de zorg, de zorgorganisatie en het zorgbeleid. Daarbij wordt hun collectieve ervaringskennis gecombineerd met de kennis van de professionals.

→ **Kennis vanuit gezamenlijke problemen of dus ook patiëntenverenigingen**

ERVARINGSDESKUNDIGHEID (CASTRO ET AL. 2019)

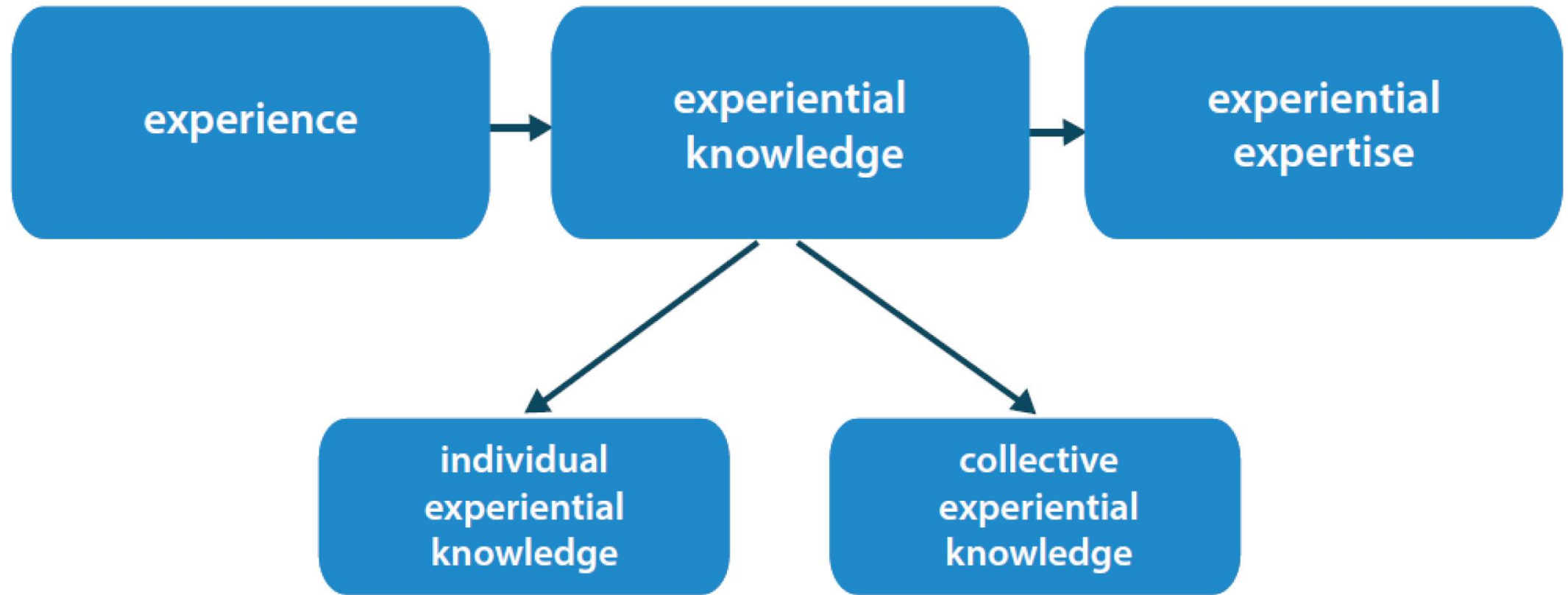


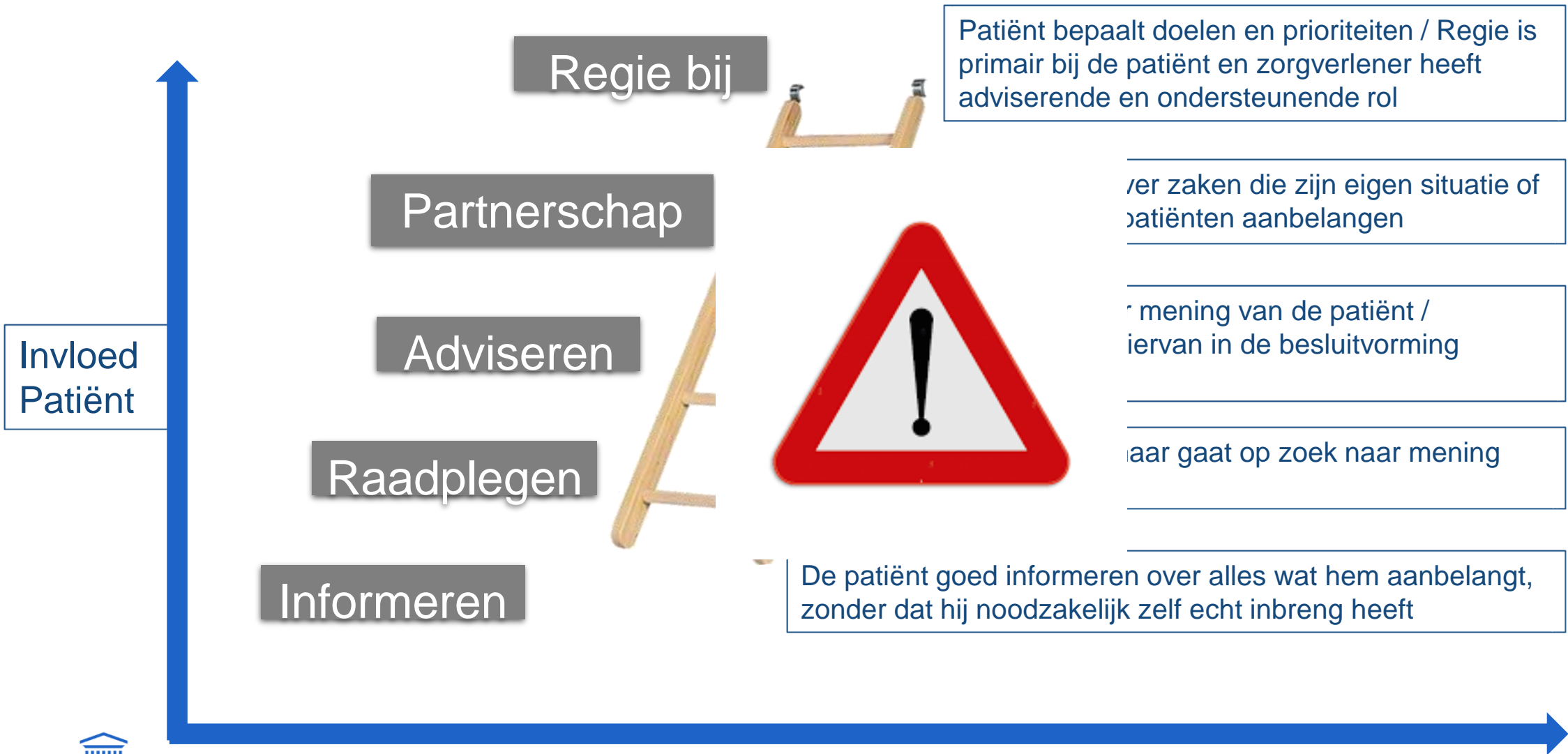
Figure 1: Process model from experience to experiential expertise

ERVARINGSDESKUNDIGHEID (CASTRO ET AL.)

- Professionele kennis versus ervaringskennis
 - Complementair (Know-What – Know-How)
 - Gelijkwaardig
- Ervaringskennis – Ervaringsdeskundigheid
 - Proces van verbreding, verdieping, verwerking
 - Belang van opleiding, traject



LADDER VAN PARTICIPATIE



ENKELE VOORBEELDEN

- tevredenheidsmeting / vragenlijsten
- Interviews rond patiëntenervaringen
- Focusgroep
- deelname in werkgroep
- patiëntenraden
- inschakelen ervaringsdeskundigen
- Patiëntenparticipatie in kader van patiëntveiligheid
- Nalezen van communicatie / brieven op begrijpbaarheid
- Ontwikkelen van patiënten educatiemateriaal met patiënten
- Betrekken van patiënten bij aanwerving van professionals
- Lay versie van richtlijnen (www.gezondheidwetenschap.be)
- Gebruik van beslisthulpen / Question prompts lists in de consultatie
- ...



U kan ons helpen

Onze medewerkers doen hun uiterste best om de handhygiënerichtlijnen steeds correct toe te passen maar uiteraard kunnen zij dit ook wel eens vergeten. U mag hen hier aan helpen herinneren! **Durf gerust te vragen of de zorgverlener zijn handen heeft ontsmet of vraag hem of haar bijvoorbeeld om een polsuurwerk of ring uit te doen.**

Laat ook gerust blijken dat u het waardeert als de handhygiëne correct wordt toegepast: zo ondersteunen we allemaal samen een zorgzaam beleid om ziekenhuisinfecties tegen te gaan!

Heeft patiëntenparticipatie een effect op de kwaliteit van de zorg?

- Betere gezondheidsuitkomsten voor de patiënt
- Beter geïnformeerde en empowerde patiënten
- Ondersteunt patiëntveiligheid
- Hogere toegankelijkheid van zorg
- Toename patiëntentevredenheid
- Zorgverlener ontwikkelt empathisch vermogen en communicatievaardigheden
- ...

(Castro et al. 2016; Crawford et al. 2002; Griffin et al. 2004; Longtin et al. 2010; Sahlsten et al. 2008)



- Patiëntenparticipatie kan niet opgelegd worden (recht t.o.v. plicht).
- Patiëntenparticipatie kan enkel als hulpverleners dit toelaten.

- Aandacht voor accreditering en indicatoren leidt tot implementatie van methoden en technieken eerder dan een visie.
- Risico dat patiëntenparticipatie ipv een rijk interpersoonlijk proces eerder een structureel gegeven, een stappenplan, een uithangbord wordt en zijn waarde verliest.

- Authenticiteit en schijnparticipatie

“Dat ze naar je luisteren is belangrijk. Maar uiteindelijk zijn het toch zij die beslissen. In het begin zag ik het positiever dan nu. Nu denk ik meer dat het gedaan wordt omdat ze dan in orde zijn. Maar dan steek ik daar beter mijn energie en hoop niet meer in.”

Collecting data on patient experience is not enough: they must be used to improve care

The NHS has been collecting data on patients' experience of care for over 10 years but few providers are systematically using the information to improve services. **Angela Coulter** and colleagues argue that a national institute of "user" experience should be set up to draw the data together, determine how to interpret the results, and put them into practice

Angela Coulter associate professor ¹, *Louise Locock* director of applied research ², *Sue Ziebland* professor of medical sociology ², *Joe Calabrese* lecturer in medical anthropology ³

- Pionierswerk
- Uit de comfortzone treden: loslaten van zekerheid, routine en duidelijkheid; ontdekken van mogelijkheden.
- Formuleren van duidelijke doelen of beoogde resultaten.
- Uitwerken van een (formeel) kader
- Reflectie en overleg

OM OVER NA TE DENKEN

Patiënten ... meest **onderbenutte bron van expertise** in gezondheidszorg(instellingen)?

Contactpersoon

Prof. dr. Ann Van Hecke

Vakgroep Volksgezondheid en Eerstelijnszorg

Universitair Centrum voor Verpleegkunde en Vroedkunde

UZ Gent, 5K3

Corneel Heymanslaan 10

B – 9000 Gent, België

Mail: Ann.VanHecke@UGent.be