

Met de patiënt brengt succes!

	Leiderschap	
	Regiovisie	
Populatie & Patiënten	Professionals	Stakeholders
Programma-organisatie	Financiën	Informatie Infrastructuur

Vaak wordt bij zorgvernieuwing de patiënt pas geraadpleegd als de eerste concepten al zijn ontwikkeld. Het vanaf de initiatie gezamenlijk optrekken met de patiënt is essentieel om zorg succesvol anders in te richten. Het zorgt voor draagvlak voor vernieuwing en maakt dat ambities vanuit patiëntperspectief geformuleerd, getoetst en verbeterd worden. Patiëntparticipatie leidt daarnaast tot meer passende zorg en een grotere patiënttevredenheid. In deze stroomversneller staan een aantal succesfactoren om deze participatie praktisch vorm te geven.

2

- Het is essentieel om **de stem van in het eigen ziekenhuis behandelde patiënten te horen**. Patiëntenorganisaties bundelen kennis en ervaringen van patiënten, maar zij hebben niet altijd zélf ervaringen met jouw organisatie en redeneren logischerwijs meer vanuit hun achterban en ziektebeeld. Combineer de input van eigen patiënten met de kennis van patiëntenorganisaties.
- Zoek uit welke **formele vertegenwoordigers een passende rol kunnen vervullen**. Naast de eigen patiëntenraad, heeft Patiëntenfederatie Nederland mooie hulpmiddelen beschikbaar, zoals een overzicht van specifieke patiëntenverenigingen die geraadpleegd kunnen worden. Houd er rekening mee dat deze formele vertegenwoordigers verder weg staan van jouw instelling dan eigen patiënten. Een voordeel is daarentegen dat deze vertegenwoordigers vaak ondersteund worden door hun patiëntenorganisatie en daardoor goed voorbereid zijn.
- Werk met **persona's om groepen patiënten te karakteriseren**. De ene patiëntengroep is de andere niet, denk bijvoorbeeld aan een groep kwetsbare oudere patiënten versus een groep hoogopgeleide jongere zorgconsumenten. Zij zullen de zorg anders ervaren en andere verwachtingen hebben bij de toekomst. Breng de grotere groepen specifiek in beeld én ga met hen in gesprek.

1

- **Laat de patiënt vanaf het begin meedenken** bij de definiëring en beoogde uitwerking van Juiste zorg op de juiste plek (JZOJP). Een goede vorm is het samen in beeld brengen van de patiëntreis, bij voorkeur over de grenzen van de eigen zorginstelling heen. Waar vindt de patiënt dat voorkomen, veranderen en/of verplaatsen van zorg de meeste waarde toevoegt? Welke sterkten en zwakten ervaren patiënten in de zorg die zij nodig hebben? Risico is dat zorgprofessionals denken in de schoenen van de patiënt te kunnen staan en zelfstandig de patiëntreis in beeld brengen. Doe dit niet zonder de patiënt aan tafel. Een goede manier is het erbij betrekken van de relevante patiëntenorganisatie. Kijk op www.ikzoekeenpatient.nl.
- Sta niet alleen stil bij de medische impact van diagnostiek en/of behandeling, maak de impact op alle levensdomeinen bespreekbaar. Bepaal welke levensdomeinen het meest relevant zijn om te betrekken in de vernieuwing. Onderzoek wijst uit dat de patiënt vaak andere dingen belangrijk vindt dan de zorgprofessional.

3

- Om de patiënt goed erbij te kunnen betrekken, zijn **interventies op verschillende niveaus nodig**:
 - het individuele zorgproces (shared decision making)
 - bedrijfsvoering
 - structuur en inrichting van zorgprocessen
 - beleid en cultuur.
- Integreer de wijze waarop het patiëntperspectief wordt meegenomen in besturingsfilosofie en governance. Dan komt de instelling verder dan betrokkenheid van patiënten bij projecten op ad-hocbasis en/of formeel raadplegen van de patiënt via adviesraden.
- **Zorg voor een structuur, monitor de voortgang, pak implementatie projectmatig aan en begeleid de patiënten bij hun rolinvulling**. Maak de interventies transparant zichtbaar via een concreet stappenplan: wat is wanneer bereikt? Communiceer over ambities en voortgang op de verschillende niveaus. Hiermee ontstaat bewustwording over het belang en de diversiteit van patiëntbetrokkenheid.

4

- **Formuleer samen de ambities op de verschillende niveaus van patiëntbetrokkenheid**. De patiëntparticipatieladder biedt een goed handvat om per niveau te bepalen welke ambitie je hebt en waar je staat:
 1. Informeren.
 2. Raadplegen.
 3. Adviseren.
 4. Coproduceren.
- **Verandering start in de spreekkamer**. Gelijkaardig sturen en beslissen zal in de spreekkamer moeten gebeuren. De drempel om de patiënt erbij te betrekken blijkt in praktijk eerder door de professional dan door de patiënt ervaren te worden.
- In het gesprek over voorkomen, veranderen en/ of verplaatsen van zorg in het kader van JZOJP is het belangrijk de zorgvraag leidend te laten zijn, niet het bestaande of mogelijke aanbod. Professional en patiënt hierover in **gezamenlijkheid en gelijkaardigheid in gesprek brengen, vraagt om voorbereiding aan beide kanten**. Dit start bij het expliciet maken van beoogde werkwijze, rollen en samenwerking.
- Bereid gesprekken of bijeenkomsten bewust voor met de patiënt(en), besteed aandacht aan de taal die gesproken wordt en wat er van hen wordt verwacht. Ook 'nazorg' en het persoonlijk bespreken van opgedane ervaringen blijkt grote waarde te hebben. Dit zorgt voor een groeiende verbinding en vertrouwen.

5

- In het veranderen van het samenspel tussen patiënt en zorgprofessional spelen betrokken naasten (bijvoorbeeld mantelzorger) een belangrijke rol. Zorg dat niet alleen patiënten geïnformeerd worden over de beoogde nieuwe rol, **besteed ook specifiek aandacht aan verandering in de rol van naasten**.
- Een praktisch handvat om te starten met bewustwording bij de patiënt en zijn naasten, is hen de drie basisvragen meegeven die zijn ontwikkeld voor Samen Beslissen:
 1. Wat zijn mijn mogelijkheden?
 2. Wat zijn de voor- en nadelen van deze mogelijkheden?
 3. Wat betekent dat in mijn situatie?
- Maak daarnaast gebruik van digitale ontwikkelingen (zoals online voorbereidend informatiemateriaal, keuzehulpen en het patiëntenportaal) om de betrokkenen beter te ondersteunen.

