



Patiëntenpanels in AZ Rivierland

Samen sterk in zorg!

1

Inleiding



- ▶ Twee keer per jaar
- ▶ Verschillend onderwerp
- ▶ Max. 7 patiënten
- ▶ Afgevaardigd bestuurder, hoofdgeneesheer en/of verpleegkundig directeur, directeur kwaliteit, dienstverantwoordelijke (afhankelijk van het onderwerp)
- ▶ Doel: peilen naar mening van patiënt rond een bepaald onderwerp, patiënt betrekken bij verbeterprojecten en beleidsvoering.

2

Aanpak

- ▶ Thema en datum bepalen
- ▶ Patiënten uitnodigen
 - Platform voor patiëntenparticipatie
 - Sociale media
 - Via de dienst zelf
- ▶ Vragen bepalen:
 - Enkele vaste vragen
 - Samen met de dienst



nodigt je uit voor het 6e **PATIËNTENPANEL**
20 november 2020 - 14u00 - campus Bornem

Wie is betrokken in ons patiëntenpanel? Het is een platform voor patiëntenparticipatie. Het is een platform voor patiëntenparticipatie. Het is een platform voor patiëntenparticipatie. Het is een platform voor patiëntenparticipatie.



3

Onze panelgesprekken



1. Juni 2017: ziekenhuisbreed
2. November 2017: spoeddienst
3. Juni 2018: expertenpanel rond transmurale zorgverlening
4. November 2018: multiculturele zorgverlening (met medewerkers die patiënt zijn geweest)
5. Juni 2019: ambulante zorg
6. November 2019: materniteit
7. Januari 2020: strategische doelstellingen
- ... 8. November 2020: COVID in AZR

4

Indeling

- ▶ 18:00 – 18:20
 - Ontvangst
 - Verwelkoming
 - Doelstelling patiëntenpanel
 - Voorstelling panelleden & directieleden
- ▶ 18:20 – 18:30
 - Toelichting missie, visie en baseline AZ Rivierland
- ▶ 18:30 – 19:45
 - Panelgesprek
- ▶ 19:45 – 20:00
 - Slotconclusies & afronding



5

Vragen

- ▶ Afhankelijk van thema
- ▶ Vaste vragen:
 - Sterke en minder sterke punten van het ziekenhuis
 - Wie wil er nog iets toevoegen? Heb je nog iets aan te vullen wat niet gezegd of gevraagd is, en jou toch belangrijk lijkt?
 - Wat blijft jou vooral bij? Hoe heb je dit gesprek ervaren?
 - Zie je, naast patiëntenpanel, nog andere mogelijkheden om patiënten meer te betrekken als partner in de zorg?

6

Enkele resultaten

- ▶ Gevoeligheid zonnewering werd aangepast
- ▶ Borstvoedingsruimte voor moeders die op consultatie komen
- ▶ Aanpassing routesysteem en bewegwijzering
- ▶ Creëren van een "neutrale" gebedsruimte
- ▶ Extra opleiding voor medewerkers rond gebedsrituelen
- ▶ Extra uitprint van ontslagbrief "medicatie" voor bv. thuisapotheek, thuisverpleging,...
- ▶ Optimalisatie proces ontslagmedicatie
- ▶ Aanpassingen aan ziekenhuiswebsite: bereikbaarheid en communicatie
- ▶ Aanpak parkingproblematiek aan spoeddienst
- ▶ Aanpassing spoedbox: klok, temperatuur, kindvriendelijk

7



8

Invloed van COVID-19

- ▶ Annulering panelgesprek juni 2020
- ▶ COVID-proof organisatie in november 2020
 - Geen lunch
 - Meer "afstand"
- ▶ Thema "COVID":
 - patiënten al dan niet op COVID-afdeling
 - bezoekers en begeleiders
 - ambulante patiënten,...

9

Praktische tips



- ▶ Kies een duidelijk thema
- ▶ Stem datum en tijdstip af op je doelgroep
- ▶ Creëer zo weinig mogelijk afstand:
 - Bv: verslaggeving niet vanachter je laptop maar op papier
- ▶ Werk met naamkaartjes en bepaal vooraf de plaatsen, meng patiënten met directieleden
- ▶ Duid vooraf een moderator aan:
 - Zorg ervoor dat alle patiënten aan het woord komen
 - Geef patiënten ruimte om af te wijken
- ▶ Ga niet in discussie met patiënten maar luister actief
- ▶ Deel de genomen acties en resultaten nadien met de patiënten



10



Vragen?



11
