



Patiëntparticipatie in Ziekenhuis Amstelland

Ziekenhuis

Amstelland
aangenaam dichtbij

Wat is patiëntparticipatie?

Het benutten van de unieke kennis en ervaringen van patiënten en/of hun naasten om de kwaliteit van zorg te verhogen.

Door participatie streven we naar **zorg op maat** met oog voor de **persoonlijke situatie en behoefte van de patiënt**.

- ✓ Iedere patiënt kan in een bepaalde manier participeren.
- ✓ Ieder niveau vraagt om een andere aanpak.

Dit vraagt om maatwerk: per situatie wordt gekeken op welke manier participatie wenselijk en nodig is.

Niveaus

Bed/spreekkamer

Afdeling/team

Organisatie

Systeem/landelijk

Waarom is patiëntparticipatie belangrijk?

➤ De rol en positie van de patiënt verschuiven

Waar eerder voor de patiënt werd besloten, worden patiënten steeds actiever betrokken en is er sprake van gedeelte besluitvorming.

Patiënten willen hier ook graag een rol in spelen.

Wat levert het op?

Meer betrokken en gemotiveerde patiënten en zorg die beter aansluiten bij wat mensen nodig hebben.

Dit leidt tot:

- ✓ Hogere therapietrouwheid
- ✓ Hogere efficiëntie
- ✓ Beter klinische resultaten
- ✓ Een tevreden patiënt
- ✓ Een hogere medewerkerstevredenheid

Missie

Samen met de patiënt zorgen wij voor de best mogelijke zorg. Hierbij is samen beslissen een kernwaarde. Ziekenhuis Amstelland is een laagdrempelig en toegankelijk ziekenhuis waar echt geluisterd wordt naar de patiënt.

Ambitie

Onze ambitie is om door te groeien naar een organisatie waarbij de patiënt gezien wordt als een gelijkwaardige gesprekspartner op alle niveaus in de organisatie en wordt betrokken in alle stappen en processen.

Om dit te bereiken worden de huidige initiatieven de komende jaren uitgebreid en een aantal vormen ziekenhuisbreed geïmplementeerd.



IQdoodle.com

Er wordt al veel gedaan in op het gebied van patiëntparticipatie

Enkele voorbeelden:

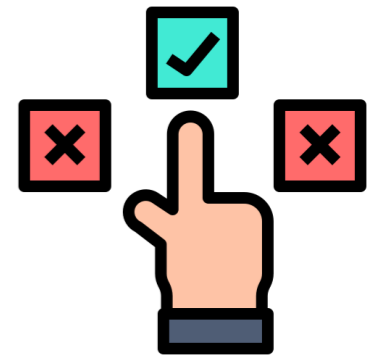
De mening van de patiënt wordt actief bevraagd tijdens **patiënttevredenheids-onderzoek**. Deze onderzoeken vinden doorlopend plaats. Patiënten worden gestimuleerd hun mening te geven. Dit kan via de ziekenhuiswebsite of op een van de zuilen in het ziekenhuis.

De **Cliëntenraad** behartigt de algemene belangen van alle patiënten en hun familie. Het beleid en wijzigingen in procedures worden met de Cliëntenraad besproken met als doel de zorg en dienstverlening verder te verbeteren.

Via **BeterDichtbij**  hebben patiënten 24 uur per dag inzage in hun vervolgspraken, kunnen ze deze wijzigingen en/of een vraag stellen aan hun medisch specialist. Deze app wordt momenteel ziekenhuisbreed geïmplementeerd zodat uiteindelijk alle patiënten hier gebruik van kunnen maken.

Wat wordt hieraan toegevoegd?

Keuzehulpen worden in gebruik genomen. Een keuzehulp biedt ondersteuning bij het bepalen welke behandeling het beste past bij de patiënt. De patiënt en/of familie vult vooraf thuis de keuzehulp in en krijgt daarmee alvast informatie over de voor- en nadelen van de verschillende behandelopties. Dit geeft tijd om na te denken en zorgt voor beter geïnformeerde patiënten en gelijkwaardigere communicatie tussen de zorg-professional en patiënt.



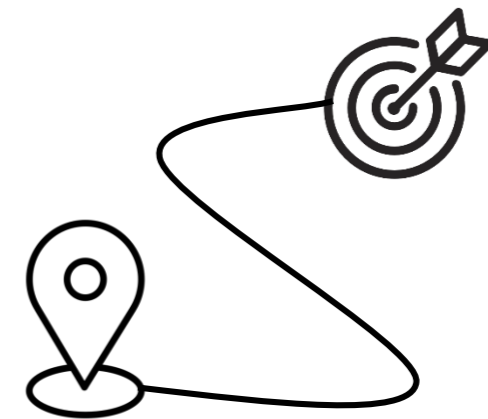
Het **patiënttevredenheidsonderzoek** wordt geoptimaliseerd zodat nog meer informatie over de mening van de patiënt wordt opgehaald. Ook zal de opvolging van opgehaalde informatie verder worden uitgewerkt.

Het verbeteren van de patiëntparticipatie is een **continu proces**. De komende jaren wordt gekeken hoe de invulling kan worden aangevuld en verbeterd zodat de stem van de patiënt in alle processen en op alle niveaus in de organisatie is vertegenwoordigd.

Hoe kunnen we dit bereiken?

Zowel de inzet van de **zorgprofessional** als van de **patiënt** vereist zijn vereist om van patiëntparticipatie een succes te maken.

Voor het realiseren van de ambitie geldt dit visiedocument als startpunt.



De komende tijd worden intern verdere kennis en tools aangereikt. De adviseurs van de afdeling Kwaliteit en Veiligheid zijn benaderbaar bij vragen, voor ondersteuning en advies.