

# SYMPOSIUM PATIËNTENPARTICIPATIE

## Introductie

Dr. Hans Struyven • Algemeen directeur

• 26-11-2019

**rz** **tiene**n

**iedereen**  
Vriendelijk Inlevend Professioneel  
met zin voor Initiatief



# Ontwikkeling missie en visie RZ Tienen

2009

Marktonderzoek  
Regio Tienen

+



# Ontwikkeling missie en visie

## 2009

- Workshops met medewerkers
- Afstemming met beleidsorganen
- Ontwikkeling nieuwe missie
- VIP-ambassadeurs
- Maar: “Nog niet met patiënten...”

5/5 "Fan"

**V**

**I**nvlevend

4/5 Tevreden

riendelijkheid

**P**rofessioneel  
resultaat

3/5 Eerder tevreden

W

H

"genezing"

A

O

2/5 Eerder ontevreden

T

E

"complicaties"

1/5 Zeer ontevreden

# Ontwikkeling missie en visie

## 2010

### VIP-Gala oktober: awards



# Nieuwe inzichten en maatschappelijke trends

- “The end of History” Fukuyama (1992)  
 (“universalization of Western liberal democracy as the final form of human government”)
- **Economisch liberalisme:** rechten > plichten? Marktwerking?  
meten en meten: tevredenheid
- **Gezondheid als product:** medicalisering: anti aging/plastische
- **Gezondheid op maat:** “inspannings- en resultaatsverbintenis?”
- **Egalitarisme:** “allemaal evenveel rechten”
- **Participatie:** “bottom up, inspraak, burgerparticipatie”
- **Autoriteit** vertrouwensbeuk: macht en beperking eigen vrijheid, experts?

# Nieuwe inzichten en maatschappelijke trends

## Representatieve democratie: **BURGERPARTICIPATIE**

- 3 vragen
  - Heeft de burger er belang bij?
  - Kan de burger het zelf?
  - Helpen we de zwakkere in de samenleving?
- De instrumenten
  - Raadplegen
  - Samenwerken
  - Overdragen

# Nieuwe inzichten en maatschappelijke trends

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

BMJ 2014 ; 348 doi: <https://doi.org/10.1136/bmj.g2225> (Published 27 March 2014)



**PATIËNTENPARTICIPATIE:  
EEN HANDLEIDING VOOR HET  
ZIEKENHUIS**



Systematic review

Can patients report patient safety incidents in a hospital setting? A systematic review



# Bijstelling van de missie

## 2018

Iedereen **VIP**\* in rztienen  
regionaal ziekenhuis  
heilig hart tienen vzw

\* vriendelijk, inlevend en professioneel



rztienen

Iedereen  
Vriendelijk Inlevend Professioneel  
met zin voor Initiatief



# Aanpak RZ Heilig Hart Tienen



- Oprichting interne **denktank** patiëntenparticipatie met patiëntenvertegenwoordiging
- Ontwikkeling van **beleidsvisie** patiëntenparticipatie
- Integratie van beleidspijler patiëntenparticipatie in algemeen **beleidsplan**
- Bepalen van gerichte **projecten** om patiëntenparticipatie stapsgewijs vorm te geven
- Oprichting **transmurale** werkgroep patiëntenparticipatie binnen zorgregio Tienen

# Lopende projecten

- Patiëntenbijeenkomsten
- Zelfhulpvriendelijk ziekenhuis
- 3 Goede vragen
- Open disclosure
- Leescomité
- Bedside briefing



## Open gesprek met de patiënt na incident in de zorg?

Handvaten in de procedure 'Open disclosure' >>





TOEKOMST ↑

## Toekomstvisie

- Patiënten nog meer betrekken bij effectieve **evaluatie** van processen (change mindset)
- Niet beperken tot zorgafdelingen: ook in **zorgondersteunende** diensten
- Niet enkel binnen de muren van onze organisatie maar in de ruimere **regio** met de zorgpartners (transmuraal meldpunt)

**WWW.RZTIENEN.BE**

**rz** **tienen**

**iedereen**  
Vriendelijk Inlevend Professioneel  
met zin voor Initiatief

