



JESSA
ZIEKENHUIS

HOE PATIËNTEN ACTIEVER BETREKKEN EN EEN MINDSWITCH TEWEEGBRENGEN?

SYMPOSIUM RZ HH TIENEN 26 NOVEMBER 2019



Patient Experience [PE]

“The sum of all interactions, shaped by an organization’s culture, that influence patient perceptions, across the continuum of care”

Wolf, Jason A. PhD, CPXP; Niederhauser, Victoria DrPH, RN; Marshburn, Dianne PhD, RN, NE-BC; and LaVela, Sherri L. PhD, MPH, MBA (2014) "Defining Patient Experience," Patient Experience Journal: Vol. 1 :Iss. 1 , Article 3.

Patient Experience

- Clinical case for improving PE
- Business case for improving PE

Patient Experience

- CAHPS: Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (US)
- Vlaamse Patiënten Peiling (Vragenlijst)
 - Gemist: ambulante patiënten, testen and onderzoeken
 - 2 x jaar ('slechts')
 - Lange vragenlijst etc.
 - Worstelen met implementatie

Patient Experience

Describing Positive Patient Experiences



Consumer Perspectives on Patient Experience 2018, The Beryl Institute

Patient Experience

Describing Negative Patient Experiences



Consumer Perspectives on Patient Experience 2018, The Beryl Institute

Patiëntentevredenheid?

- PE and Patiëntentevredenheid zijn niet hetzelfde
- Hoogkwalitatieve zorg gebaseerd op PE zal/kan de patiëntentevredenheid verhogen

Strategie en mindswitch

- › de patient als partner van Jessa
- › Jessa als partner van de patiënt

Strategie en mindswitch

- › Voorgeschiedenis en aanstelling van PXO
- › “Informed consent” van bestuur en directie
- › Beleidsdag(en) voor zorgmanagers, artsen en leidinggevenden
- › Onthaaldagen voor nieuwe werknemers
- › Jaarplannen van zorgclusters
- › More to come: **LT** denken en doen

Patiënten actief betrekken

1. Groepen van patiënten:
 1. Gehospitaliseerde patiënten
 2. Ambulante patiënten
 3. Oudere patiënten als voorbeeld
 4. Ouders (etc.) als voorbeeld
2. ZOPP en patiëntenverenigingen
3. Individuele patiënten

Patiënten actief betrekken

1. Mei 2019 > JessaErvaringsTeam: ziekenhuisbreed
2. Oktober 2018 > Panel Geriatrie: meerdere afdelingen samen
3. Zelfhulpvriendelijk ziekenhuis
4. Proeftuinen aka pilootprojecten
 - Aan de slag met de VPPeiling bij 4 opname-afdelingen: 2 aanpak
 - Grote ambulante dienst > oby aangepaste NFU vragen en gepast extra patiëntenparticipatie waar mogelijk/nodig



JESSA
ZIEKENHUIS

ULRIKE PYPOPS, PXO, JESSA ZIEKENHUIS