



Klankbordgroep Cluster PZON, mantelzorgers en vrijwilligers

Datum: Dinsdag 10 december 2024 van 14u tot 16u

Locatie: WZC Aymonshof, Dendermonde

Aanwezig: Inge Nobels, Veerle Merckx, Maria Guns, Alfonse De Keyser, Erna Hermans, Tania Gebruers, Danny Stoelzaet, Peggy Ysewijn, Vanessa Schelfhout, Rita Stroobants, Gery De Man, Christine Vander Sype, Katleen Hermans, Marc De Smedt, Hans Van Erdeghem (vertegenwoordiger in bestuursorgaan van de cluster), Paul De Bock (lid kerngroep) Reinout Remmery (ELZ Dender), Lien Pots (ELZ Dender)

Programma

- Mee aan het stuur van je gezondheid en zorg
- Vorige klankbordgroep 24 september 2024
- Data en locatie 2025
- Signalen vanuit de klankbordgroep en varia

Zie slides in pdf klankbordgroep 10122024

Verslag

Mee aan het stuur van je gezondheid en zorg

Zie slides 3-15

Wat wordt bij 'mee aan het stuur van je gezondheid en zorg' verwacht van de zorgvrager (patiënt, mantelzorger, partner, ouder, zoon of dochter als gesprekspartner)?

- Open communicatie
- Actieve deelname
- Informatie begrijpen
- Verantwoordelijkheid nemen
- Samenwerken

Wat vind jij als zorgvrager belangrijk of niet? Kleven van groene en rode stickers:

- Open communicatie: 14 groen
- Actieve deelname: 16 groen en 1 rood
- Informatie begrijpen: 13 groen
- Verantwoordelijkheid nemen: 13 groen en 6 rood
- Samenwerken: 15 groen en 1 rood

Bedenking bij verantwoordelijkheid nemen:

- Verantwoordelijkheid nemen is niet altijd makkelijk zoals bijvoorbeeld stoppen met roken.
 - o Je kan dan als patiënt aan de arts wel aangeven waarom iets niet werkt of moeilijk is voor jou.

- Gelijkwaardigheid in relatie met arts/zorgverlener is moeilijk omwille van hun kennis.

Vragen voor bespreking in groepjes:

- Wat heb jij daarvoor nodig als zorgvrager?
- Waar loop je vandaag tegenaan?

Antwoorden uit bespreking:

- **Bereiken van zorgverleners** is niet altijd makkelijk. Daarbij komt dan nog voor veel mensen de digitale drempel. **Digitale communicatie** en vragen stellen is ook voor mensen die digitaal wel mee zijn niet altijd wenselijk omdat het onpersoonlijk is.
- Om zelf voldoende info te hebben helpt het niet als digitale platformen niet werken, bijvoorbeeld voor het raadplegen van het medicatieschema en vaccinaties.
- Voor veel mensen is het een meerwaarde of relevant dat er een **vertrouwenspersoon** betrokken is in de communicatie met een zorgverlener/arts. Alleen hebben veel mensen niemand in hun omgeving die vertrouwenspersoon kan zijn. Kan een chauffeur meegaan bij afspraken met een zorgverlener als niet officiële vertrouwenspersoon?
- Het begrijpen van wat er gezegd wordt door de arts/zorgverlener is vaak moeilijk. Wat als iemand geen beroep kan doen om het eigen netwerk om met hen mee te gaan? Bij wie of waar kunnen zij dan terecht?
- Het zou handig zijn om ook een kort verslag te hebben van de huisarts voor jezelf en/of familie zoals de verslagen van specialisten die gedeeld worden in mynexuz. Huisartsen werken wel met ander platform, Helena. Wat het ook niet makkelijker maakt.
- Mantelzorgers zijn zich vaak niet bewust over hun eigen netwerk. De mogelijkheden aan ondersteuning die ze kunnen vinden in hun eigen netwerk zowel vanuit zorgverleners als familie, vrienden. Werken met samenspraakfiche kan al ondersteuning bieden om te weten wie wat doet.
- Weten wie je kan aanspreken in je eigen netwerk (zorgverleners als sociaal netwerk) is ook belangrijk om sterker te staan als patiënt en de nodige ondersteuning te kunnen inschakelen.
- Hoe de **communicatie** verloopt en wat je zelf als patiënt kan betekenen hangt ook sterk samen met de zorgverlener die je voor je hebt. In welke mate geven zij jou de kans om deel te nemen.
- Je als patiënt voorbereiden om naar een consultatie te gaan kan ook helpen, door bijvoorbeeld al een medicatieschema mee te nemen.
- Thuiszorg: als je als cliënt duidelijk aangeeft wat je wenst wordt je snel gezien als een moeilijke cliënt wat ook de relatie niet ten goede komt. Inleving in de situatie van de zorgvragen kan hierbij al helpend zijn.
- De **tijd** die een arts heeft of neemt voor een consultatie wordt vaak als te beperkt en belemmerend ervaren.
- Bij een afspraak de melding krijgen 1 afspraak = 1 probleem werkt ook belemmerend voor open communicatie en actieve deelname. Sommige patiënten durven dan maar 1 probleem te vermelden terwijl andere klachten/problemen hiermee kunnen samen hangen. Zo een boodschap krijgen voor een afspraak geeft ook een gevoel van niet veel te mogen zeggen.

- Als je als zorgvrager niet voldoende **informatie** krijgt en niet op de hoogte wordt gebracht van bepaalde gevolgen van een behandeling kan je ook geen bewuste keuze maken. Vaak zijn patiënten vooraf nog te weinig op de hoogte van mogelijk gevolgen.
- In een groepspraktijk waar je niet altijd bij je eigen huisarts terecht kan gaat vaak ook info over jou als patiënt 'verloren'.
- Ook ben je vaak vooraf niet op de hoogte over prijs van een behandeling.

- Door het tekort aan zorgverleners is het moeilijk om iemand anders te vinden als je niet tevreden bent. Daarom blijven veel mensen bij een zorgverlener waar ze zich eigenlijk niet goed bij voelen vb een huisarts.

- ⇒ Belang van begrip langs beide kanten in communicatie.
- ⇒ Belangrijk om als patiënt een vraag te durven en mogen stellen.
- ⇒ Aandacht hebben als zorgverlener om voldoende info te geven en tijd te nemen om te luisteren ook in functie van mentaal welbevinden.
- ⇒ Grenzen van financiële middelen en tijd.

Vragen:

- Waarom zijn er startquota bij de opleiding arts als er al zoveel te kort zijn?

Brochure Vlaams Patiëntenplatform – Financiële tegemoetkomingen: een doolhof? Zie <https://vlaamspatiëntenplatform.be/nl/publicaties>

Conventie of tarievenakkoord

Is er vraag om hierover een signaal te geven vanuit de klankbordgroep naar bestuursorgaan?

Bespreking en vragen:

- Wat bij verhoogde tegemoetkoming? Soms ook al meer moeten betalen dan 1 euro.
- Of zorgverlener geconventioneerd is zou ook op website moeten staan waar je een afspraak kan maken zoals bijvoorbeeld mynexuz.
- Welke info moeten zorgverleners verplicht geven over al dan niet geconventioneerd zijn?
- Op erelonen staat geen limiet. Waarom is het nog zo belangrijk een onderscheid te maken in kostprijs bij een 1 en 2- persoonskamer?
- Behandelingen of wat wordt aangerekend is verschillend afhankelijk of je een hospitalisatieverzekering hebt of niet.

- ⇒ Vraag naar transparantie. Door alle verschillende mogelijkheden en verschillen in tarieven wordt het altijd maar moeilijker voor de patiënt.
- ⇒ Zorgen voor transparantie is ook een opdracht van het beleid en draagt bij aan patient empowerment.

Vraag van klankbordgroep op hierover meer info te krijgen en dieper op in te gaan tijdens een volgende bijeenkomst.

Andere nuttige links en info

- Flyer: Tips voor een bezoek aan je dokter

- Begrijp je dokter, stappenplan voor je doktersbezoek.
<https://www.begrijpedokter.be/>
- Hoe kan een zorgvrager zich voorbereiden op het gesprek met de zorgverlener en welke vragen kan hij best stellen: <https://3goedevragen.nl/>
- Adviezen en tips van het Vlaams Patiëntenplatform voor zorgvragers:
<https://vlaamspatientenplatform.be/nl/advies-en-tips>

Doelgericht aan de slag

- Tools: <https://www.eerstelijnszone.be/gezondheidsvaardigheden-binnen-elz-dender>

⇒ Interesse om in te gaan op de tools waaronder de samenspraakfiche.

Vorige klankbordgroep 24 september 2024

Slide 16

Data en locatie 2025

Data werden gekozen op basis van doodle die bij de uitnodiging zat.

- 14/03: 13u30-16u
- 13/06: 9u30-12u
- 30/09: 13u30-16u
- 12/12: 13u30-16u

Opnieuw voorkeur voor locatie in Dendermonde omwille van bereikbaarheid. = resultaat uit evaluatieformulier.

Signalen vanuit de klankbordgroep en varia

Nieuwjaarsevent ELZ Dender en uitreiking Eerstelijnszone Award: **Dinsdag 4/02 in CC de Biekorf in Lebbeke.**

Meer info Eerstelijnszone Award: Wie komt in aanmerking?

Iedereen die een bijzonder project in de zorg- en welzijnssector heeft gerealiseerd, ongeacht de schaal van het project, komt in aanmerking. Kandidaten kunnen voorgedragen worden door collega's, vrienden, cliënten, enzovoort. Zelfnominaties zijn uiteraard ook welkom. Meer info [ELZA 2024](#)

Volgende klankbordgroep:

Vrijdag 14/03 – 13u30-16u Sociaal huis Dendermonde