



Patiëntenparticipatie en werken aan een gezondheidsvaardige organisatie, hoe krijgt dit vorm bij UZ Gent?



Faculteit Farmaceutische Wetenschappen

Auditorium K12F UZ Gent

Universitair Ziekenhuis Gent

Ziekenhuis

Kinderziekenhuis Prinses Elisabeth

P8 UZ Gent

BioMMeda

Kliniekgebouw 3

UZ Gent - B3

45 gebouwen opp. ca.
325.000 m²
1061 erkende bedden
37 VPE



DE BELANGRIJKSTE STEM IS DIE VAN ONZE PATIËNT!

EEN INITIATIEF VAN HET UZ GENT ROND PATIËNTENPARTICIPATIE

IK RESPECTEER DE PATIËNT EN ZIJN OMGEVING ALS PARTNER IN ZORG:

- ▲ IK STEL MEZELF VOOR
- ▲ IK LUISTER ACTIEF EN STEM AF MET DE VERWACHTINGEN
- ▲ IK INFORMEER IN BEGRIJPBARE TAAL, OP MAAT
- ▲ IK GA NA OF IK DE INFORMATIE DUIDELIJK HEB UITGELEGD
(DOOR EVENTUEEL TE LATEN HERHALEN)

4 **U** KWALITEIT OM
TEGEN TE
ZEGGEN

PARTICIPATIEF KWALITEITSMODEL



Beslissing

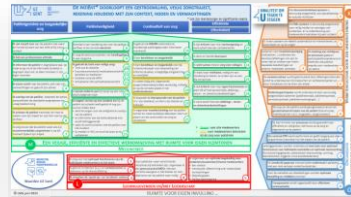
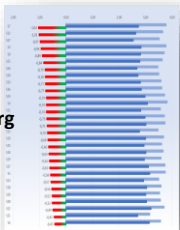
- Uitstel Qmentum audit
- Covid 19 als kwaliteitstest
- Keuze voor een UZ Gent kwaliteitsmodel

2020

Focus & draagvlak

- Focusgroepen
- Bevraging
- Interview medewerkers & Patiëntenraad

1. Kwaliteitssysteem
2. Patiëntveiligheid
3. Patiëntgerichtheid
4. Continuïteit van zorg
5. Toegankelijke zorg
6. Efficiëntie
7. Effectiviteit



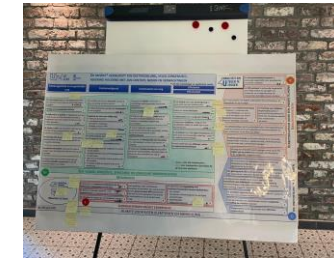
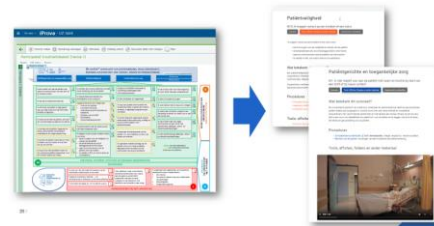
Opmaak normenkader

- QRB
- Validatie STQ
- Communicatie

2021

Voorbereiding implementatie

- Detail norm in fiche
- Link Zorginspectie
- Update kwaliteitsstructuur



Implementatie

- Keuze prioriteiten
 - Zelfevaluatie
 - Doelstellingen
 - Lopende projecten
- Afdelingen aan de slag

2022

Voorbereiding check

- Update intern toetsingssysteem



2023

- Indicatoren
- Kwaliteitsrondes
- Themarondes patiëntveiligheid
- ...

2024

Externe toetsing

Patiëntgerichte en toegankelijke zorg

Patiëntveiligheid

Continuïteit van zorg

Efficiëntie
Effectiviteit



M



DE PATIËNT* DOORLOOPT EEN GESTROOMLIJND, VEILIG ZORGTRAJECT, REKENING HOUDEND MET ZIJN CONTEXT, NODEN EN VERWACHTINGEN

* ook zijn mantelzorgver en significante naaste

Patiëntgerichte en toegankelijke zorg

Patiëntveiligheid

Continuïteit van zorg

Efficiëntie
Effectiviteit

1 Ik stel mezelf voor aan de patiënt met naam en functie bij start van een shift of bij nieuw contact

2 Ik heb een professionele attitude

3 Ik informeer de patiënt in begrijpbare taal, op maat en ga na of de informatie duidelijk is begrepen door evt. te laten herhalen in zijn eigen woorden

4 Ik luister actief naar de patiënt, peil naar zijn verwachtingen en gebruik zijn advies

5 Ik overleg met de patiënt, bespreek de opties, personaliseer de standaard zorgtrajecten en vraag toestemming

6 Ik activeer de patiënt maximaal om mee te waken over zijn traject en wijs hem ook op zijn plichten

7 Ik zorg ervoor dat de patiënt weet wie zijn verantwoordelijke zorgverlener is op elk moment tijdens zijn traject

8 Ik verificer de correcte identiteit voordat ik een handeling stel bij de patiënt

9 Ik volg de basisvoorwaarden van handhygiëne in een zorgzone

10 Ik gebruik de tools voor veilige zorg:

- Time out & checklist
- 5-puntencontrole bij medicatievoorschrift bereiden en toedienen
- Dubbele controle HRM
- Actualiseren (thuis)medicatieoverzicht
- ...

14 Ik spreek anderen aan bij issues op een niet beschuldigende wijze

15 Ik reageer correct op een incident of een risico door:

- eerst te zorgen voor de veiligheid en welzijn van de patiënt
- de behandelende arts en/of leidinggevende te informeren
- open te communiceren met de patiënt over het incident
- te melden in IML om eruit te leren en te verbeteren

16 Ik gebruik de ISBARR-methodiek bij mondelinge patiëntgebonden informatie-overdracht

17 Ik ben bereikbaar en toegankelijk

18 Ik zorg voor goede communicatie met de huisarts/verwijzer in geval van kritische situaties, vroegtijdige zorgplanning en overlijden

19 Ik noteer tijdig alle uitgevoerde zorgen/observaties/orders eenduidig, volledig en op de correcte plaats in het patiëntendossier

20 Ik bespreek de therapiecode met de patiënt i.f.v. zijn toestand, vul die in zijn dossier en evalueer

21 Ik organiseer transfer/ontslag van de patiënt correct en maak duidelijke afspraken intern en extern om de continuïteit van zorg te verzekeren

22 Ik kijk kritisch naar mijn werkomgeving en werk actief mee aan verbeteracties

23 Ik denk en handel duurzaam

24 Ik werk samen met en zorg voor collega's

25 Ik weet waar richtlijnen, nodig om een handeling te stellen, te vinden zijn en pas die correct toe

26 Ik kijk kritisch naar mijn eigen functioneren en stem dit af met persoonlijke, afdelings-, sector- en ziekenhuisdoelstellingen

27 Ik werk actief mee aan afdelings-, sector- en ziekenhuisdoelstellingen

➤ Groen: voor alle medewerkers
➤ Geel: voor medewerkers betrokken bij de zorg voor patiënten

EEN VEILIGE, EFFICIËNTE, EFFECTIEVE EN ZORGZAME WERKOMGEVING

MEDEWERKER

M

RESPECTVOL INTEGER VERANTWOORDELIJK

Waarden UZ Gent

1 Ik zorg voor het optimaal functioneren van de individuele medewerkers en het team

2 Ik gebruik incidenten, klachten ... om verbeteracties te realiseren op de dienst/afdeling

3 Ik stimuleer de 'speak up'- en 'no blame'-cultuur

4 Voor patiënten waar verschillende disciplines bij betrokken zijn, zorg ik ervoor dat een gestructureerd MDO plaatsvindt, met een correcte weergave in het dossier en met deelname van de patiënt waar nodig

5 Ik organiseer een begeleiding voor studenten/assistenten/nieuwe medewerkers:

- Een mentor
- Introductie: afstemming over wederzijdse verwachtingen
- Opleidingsplan
- Veilige leeromgeving

LEIDINGGEVENDEN EN/MET LEIDERSCHAP

L

KWALITEIT OM TEGEN TE ZEGGEN

1 Het documentenbeheersysteem is eenvoudig toegankelijk voor gevalideerde en actuele richtlijnen

2 Het IML-systeem is eenvoudig toegankelijk voor veilig melden en opvolgen van incidenten; er is ondersteuning van medewerkers betrokken bij een incident

3 Er is een systeem om risico's systematisch te inventariseren, te beoordelen en op te volgen

4 Systemen voor kwaliteitsopvolging (indicatoren...) ondersteunen diensten/afdelingen om aan te tonen of ze voldoen aan intern bepaalde doelstellingen en externe 'wettelijke' vereisten

5 De toetsing van richtlijnen en processen gebeurt participatief/waardierend en heeft een educatieve waarde voor medewerker en teams

6 De verbetercultuur wordt gestimuleerd door afdelingen/diensten actief te ondersteunen bij knelpunten en verbeterprojecten en door initiatieven om te leren van elkaar

7 Patiëntenparticipatie wordt ondersteund door eenvoudig toegankelijke initiatieven (patiëntenraad, patiëntenportaal, verwijzersportaal, patiëntenverenigingen ...)

8 De zorg van de patiënt wordt georganiseerd vanuit het traject van de patiënt (transmuraal, interdisciplinair o.b.v. zorgpaden, zorgprocessen)

1 Bij het inrichten van processen wordt gestreefd naar efficiëntie en veiligheid, met focus op de zorg en afgestemd op de patiënt

2 Een geïntegreerd EPD werkt performant en geeft toegang aan alle zorgverleners betrokken bij het traject van de patiënt

3 Leidinggevend worden ondersteund met tools voor functioneren van individuele teamleden en samenwerking (functioneringsgesprek, systematisch teamoverleg, vorming, teamactiviteit, triggeren rond kwaliteitsdenken)

4 Elk (medisch) apparaat met periodiek onderhoud is gelabeld met een niet-verlopen onderhouds sticker

5 Voor de realisatie van doelstellingen worden aangepaste bestaffing en middelen voorzien

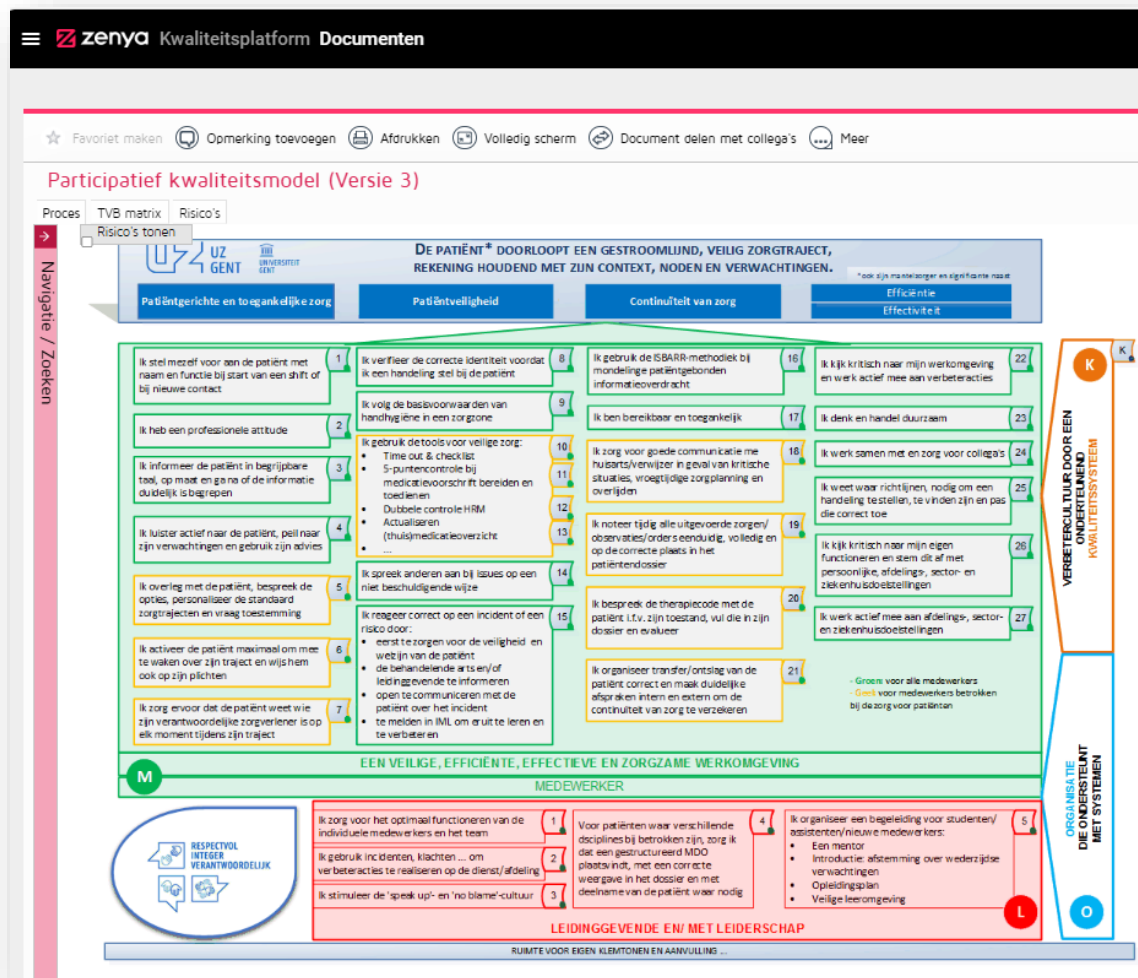
6 Transparantie wordt nagestreefd door effectieve communicatie

VERBETERCULTUUR DOOR EEN ONDERSTEUNEND KWALITEITSSYSTEEM

ORGANISATIE DIE ONDERSTEUNT MET SYSTEMEN

O

Participatief kwaliteitsmodel UZ Gent in detailfiches



Patiëntveiligheid

M15: Ik reageer correct op een incident of een risico

Evaluatie **Tools: Affiches, filmpjes en ander materiaal** Inspirerende voorbeelden

Ik reageer correct op een incident of een risico door:

- eerst te zorgen voor de veiligheid en welzijn van de patiënt
- de behandelende arts en/of leidinggevende te informeren
- open te communiceren met de patiënt over het incident
- te melden in IML om eruit te leren en te verbeteren

Wat betekent dit concreet?

Een patiëntveiligheidsrisico wordt gesignaleerd door zorgverleners. Patiënten worden geïnformeerd over de situatie, de afgepaste communicatie, afgestemd op de behoeften van de patiënt. Zorgverleners verdienen een waardering voor de blijvende impact heeft op de patiënt.

Procedures

- Crisisplan bij incident
- Algemene richtlijn
- Incidenten m.b.t.

Tools: affiches

- Brochure 'Een patiëntveiligheidsrisico'

Patiëntgerichte en toegankelijke zorg

M1: Ik stel mezelf voor aan de patiënt met naam en functie bij start van een shift of bij nieuw contact

Evaluatie **Tools: Affiches, filmpjes en ander materiaal** Inspirerende voorbeelden

Wat betekent dit concreet?

De universitaire opdracht van onderwijs, onderzoek en dienstverlening heeft als gevolg dat een patiënt tijdens zijn zorgtraject in contact komt met veel verschillende en wisselende zorgverleners met verschillende opdrachten en met telkens een stukje inbreuk op zijn privacy. Het is een vorm van beleefdheid om jezelf kort voor te stellen en te zeggen wat je komt doen. Dit biedt ook geruststelling voor je patiënt.

Procedures

- Competentiewoordenboek UZ Gent: kernwaarden: integer, respectvol, verantwoordelijk
- Rechten van de patiënt: ontvangen van een kwaliteitsvolle dienstverlening

Tools, affiches, folders en ander materiaal



DE PATIËNT* DOORLOOPT EEN GESTROOMLIJND, VEILIG ZORGTRAJECT, REKENING HOUDEND MET ZIJN CONTEXT, NODEN EN VERWACHTINGEN

* ook zijn mantelzorgver en significante naaste

Patiëntgerichte en toegankelijke zorg

Patiëntveiligheid

Continuïteit van zorg

Efficiëntie
Effectiviteit

1 Ik stel mezelf voor aan de patiënt met naam en functie bij start van een shift of bij nieuw contact

2 Ik heb een professionele attitude

3 Ik informeer de patiënt in begrijpbare taal, op maat en ga na of de informatie duidelijk is begrepen door evt. te laten herhalen in zijn eigen woorden

4 Ik luister actief naar de patiënt, peil naar zijn verwachtingen en gebruik zijn advies

5 Ik overleg met de patiënt, bespreek de opties, personaliseer de standaard zorgtrajecten en vraag toestemming

6 Ik activeer de patiënt maximaal om mee te waken over zijn traject en wijs hem ook op zijn plichten

7 Ik zorg ervoor dat de patiënt weet wie zijn verantwoordelijke zorgverlener is op elk moment tijdens zijn traject

8 Ik verificer de correcte identiteit voordat ik een handeling stel bij de patiënt

9 Ik volg de basisvoorwaarden van handhygiëne in een zorgzone

10 Ik gebruik de tools voor veilige zorg:

- Time out & checklist
- 5-puntencontrole bij medicatievoorschrift bereiden en toedienen
- Dubbele controle HRM
- Actualiseren (thuis)medicatieoverzicht
- ...

14 Ik spreek anderen aan bij issues op een niet beschuldigende wijze

15 Ik reageer correct op een incident of een risico door:

- eerst te zorgen voor de veiligheid en welzijn van de patiënt
- de behandelende arts en/of leidinggevende te informeren
- open te communiceren met de patiënt over het incident
- te melden in IML om eruit te leren en te verbeteren

16 Ik gebruik de ISBARR-methodiek bij mondelinge patiëntgebonden informatie-overdracht

17 Ik ben bereikbaar en toegankelijk

18 Ik zorg voor goede communicatie met de huisarts/verwijzer in geval van kritische situaties, vroegtijdige zorgplanning en overlijden

19 Ik noteer tijdig alle uitgevoerde zorgen/observaties/orders eenduidig, volledig en op de correcte plaats in het patiëntendossier

20 Ik bespreek de therapiecode met de patiënt i.f.v. zijn toestand, vul die in zijn dossier en evalueer

21 Ik organiseer transfer/ontslag van de patiënt correct en maak duidelijke afspraken intern en extern om de continuïteit van zorg te verzekeren

22 Ik kijk kritisch naar mijn werkomgeving en werk actief mee aan verbeteracties

23 Ik denk en handel duurzaam

24 Ik werk samen met en zorg voor collega's

Ik weet waar richtlijnen, no handeling te stellen, te vind die correct toe

Ik kijk kritisch naar mijn eig stem dit af met persoonlijk sector- en ziekenhuisdoels

27 Ik werk actief mee aan afde en ziekenhuisdoelstellingen

> Groen: voor alle medewerkers
> Geel: voor medewerkers betrokken bij de zorg voor patiënten

EEN VEILIGE, EFFICIËNTE, EFFECTIEVE EN ZORGZAME WERKOMGEVING

MEDEWERKER

M

RESPECTVOL INTEGER VERANTWOORDELIJK

Waarden UZ Gent

1 Ik zorg voor het optimaal functioneren van de individuele medewerkers en het team

2 Ik gebruik incidenten, klachten ... om verbeteracties te realiseren op de dienst/afdeling

3 Ik stimuleer de 'speak up'- en 'no blame'-cultuur

4 Voor patiënten waar verschillende disciplines bij betrokken zijn, zorg ik ervoor dat een gestructureerd MDO plaatsvindt, met een correcte weergave in het dossier en met deelname van de patiënt waar nodig

5 Ik organiseer een begeleiding voor studenten/assistenten/nieuwe medewerkers:

- Een mentor
- Introductie: afstemming over wederzijdse verwachtingen
- Opleidingsplan
- Veilige leeromgeving

L

LEIDINGGEVENDEN EN/MET LEIDERSCHAP



1 Het documentenbeheersysteem is eenvoudig toegankelijk voor gevalideerde en actuele richtlijnen

2 Het IML-systeem is eenvoudig toegankelijk voor veilig melden en opvolgen van incidenten; er is ondersteuning van medewerkers betrokken bij een incident

3 Er is een systeem om risico's systematisch te inventariseren, te beoordelen en op te volgen

Systemen voor kwaliteitsopvolging (indicatoren...) ondersteunen diensten/afdelingen om aan te tonen of ze voldoen aan intern

De toetsing van richtlijnen en processen gebeurt participatief/waarderend en heeft een educatieve

Patiëntenparticipatie wordt ondersteund door eenvoudig toegankelijke initiatieven (patiëntenraad, patiëntenportaal, verwijzersportaal, patiëntenverenigingen ...)

8 De zorg van de patiënt wordt georganiseerd vanuit het traject van de patiënt (transmuraal, interdisciplinair o.b.v. zorgpaden, zorgprocessen)

1 Bij het inrichten van processen wordt gestreefd naar efficiëntie en veiligheid, met focus op de zorg en afgestemd op de patiënt

2 Een geïntegreerd EPD werkt performant en geeft toegang aan alle zorgverleners betrokken bij het traject van de patiënt

3 Leidinggevend worden ondersteund met tools voor functioneren van individuele teamleden en samenwerking (functioneringsgesprek, systematisch teamoverleg, vorming, teamactiviteit, triggeren rond kwaliteitsdenken)

4 Elk (medisch) apparaat met periodiek onderhoud is gelabeld met een niet-verlopen onderhouds sticker

5 Voor de realisatie van doelstellingen worden aangepaste bestaffing en middelen voorzien

6 Transparantie wordt nagestreefd door effectieve communicatie

K

VERBETERCULTUUR DOOR EEN ONDERSTEUNEND KWALITEITSSYSTEEM

ORGANISATIE DIE ONDERSTEUNT MET SYSTEMEN

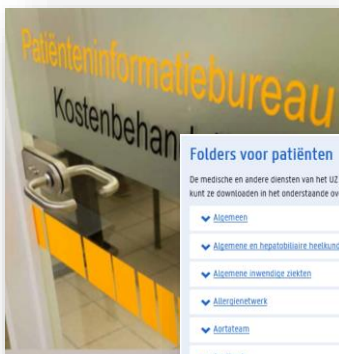
O



PARTICIPATIE VAN PATIËNTEN IN HUN INDIVIDUEEL ZORGTRAJECT



PATIËNTENPARTICIPATIE OP ZIEKENHUIS- EN AFDELINGSNIVEAU



- Folders voor patiënten**
- De medische en andere diensten van het UZ Gent brengen verschillende folders uit om patiënten te informeren. U kunt ze downloaden in het onderstaande overzicht. De lijst wordt regelmatig aangevuld met nieuwe folders.
- Algemeen
 - Algemene en herpbabulaire heeskunde
 - Algemene inwendige ziekten
 - Allergiecentrum
 - Aortafteam
 - Apotheek
 - Brandwondencentrum
 - Centrum voor erfelijke metabole aandoeningen
 - Centrum voor gehoor- en spraakrevalidatie 'Ter Sprake'
 - Centrum voor geslachtsaandoeningen
 - Centrum voor gezonde voeding en dieetiek
 - Centrum voor neurofysiologische monitoring
 - Centrum voor sportgeneeskunde

PATIËNTEVREDENHEID ... UW MENING TELT

We peilen systematisch naar de mening van onze patiënten om te weten hoe ze een bezoek aan een polikliniek of verblijf op een verpleegafdeling hebben ervaren. We horen graag wat u positief vond, maar ook wat volgens u anders of beter kon.

Alle UZ-medewerkers streven naar een zorgvuldige en kwaliteitsvolle zorg en dienstverlening waarbij de noden van de patiënt centraal staan. Het kan evenwel dat u - ondanks die inspanningen - niet helemaal tevreden bent over uw ziekenhuisbezoek of - verblijf. Laat ons dat gerust ook weten, door een korte vragenlijst in te vullen. Zo kunnen we de kwaliteit van de zorg en dienstverlening blijven verbeteren.

We bevragen patiënten ook op een actieve manier via steekproeven en enquêtes.

We behandelen en bestuderen alle opmerkingen en zetten ze waar mogelijk om in concrete actieplannen. De toegankelijkheid van de campus, onduidelijke bewegwijzering en wachttijden werden de laatste jaren vaak als pijnpunten aangehaald. We werken nu aan oplossingen voor deze problemen.



Vlaams patiëntenplatform
Samen sterker

- Kwaliteitsrondes
- Ombudsdienst

Patiënt krijgt meer inspraak dankzij patiëntenraad UZ Gent

© 2014 okt - 10:28

Voor het eerst in Gent is er in het UZ Gent een patiëntenraad opgericht. Daarmee wil het ziekenhuis patiënten meer inspraak geven in het gezonde beleid. 'Patiënten doorlopen het hele traject van een ziekenhuisbezoek en zijn dus fantastische ervaringsdeskundigen die we kunnen inzetten om onze zorg te verbeteren', vertelt professor Kristof Eeckloo van het UZ Gent.



Ondersteuning door management
Communicatie en opleidingen
onderzoek



Met de oprichting van de preopnamebalie willen we patiënten pro-actief informeren over de administratieve en financiële kant van de opname in het ziekenhuis. Indien de inzet van een expert (bvb cel sofia, team buitenland of sociaal werk) noodzakelijk is, verwijzen wij gericht door en brengen we hen in contact met de juiste persoon.

Dienstgebonden initiatieven

Bijeenkomsten voor patiënten en familie na een opname op Intensieve zorg

Recent onderzoek wijst uit dat 67% van de patiënten die langer dan drie dagen opgenomen zijn op IZ aangeven dat er nadien moeilijkheden bestaan. Zo'n opname is dus best wel een ingrijpende gebeurtenis. Daarom organiseert de supportgroep UZ-intens – een initiatief van de dienst Intensieve zorg van het UZ Gent – regelmatig een drop-in in het Krookcafé, waar patiënten en hun familieleden hun ervaringen kunnen delen of gewoon aanwezig zijn en luisteren naar anderen hun verhaal.

Meer informatie via drop-in@uzgent.be.

ANTI-HORMONALE BEHANDELING BIJ NIET-UITGEZAAIDE BORSTKANKER – NOVEMBER 2022

Heel wat vrouwen met borstkanker worden behandeld met een antihormonale behandeling. Die behandeling volgt vaak na een operatie, chemotherapie of bestraling. Het Kankercentrum organiseert voor hen een gratis infosessie.

DOELGROEP

- > Patiënten met een niet-uitgezaaide borstkanker die recent gestart zijn of binnenkort starten met een antihormonale behandeling
- > Hun partners of andere familieleden

PROGRAMMA

Tijdens een infosessie bespreken we deze onderwerpen:

- > De werking van de antihormonale medicatie
- > Aandachtspunten bij de inname van de medicatie
- > De bijwerkingen van de antihormonale behandeling en hoe ermee om te gaan
- > Waar kan u terecht met uw vragen tijdens de behandeling?
- > Gezonde voeding

Na de sessie kan u bijpraten met lotgenoten en zorgverleners.

PRAKTISCHE INFORMATIE

- > U kan gratis deelnemen aan een infosessie
- > Schrijf u in bij het secretariaat van het Kankercentrum: kankercentrum@uzgent.be of tel. 09 332 55 25
- > Het aantal deelnemers proberen we te beperken tot 20

📅 17 november 2022 van 13:30 uur tot 16 uur
📍 Bibliotheek Radiotherapiepark: Ingang 97, route 975
✉ kankercentrum@uzgent.be
☎ 09 332 55 25

Ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting

In het kader van het project 'toegankelijkheid van de gezondheidszorg' – gesubsidieerd door het Riziv en gecoördineerd door de POD Maatschappelijke Integratie – werkt Evy Van Wayenberghe sinds 2016 als ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting op de afdeling Angst- en stemmingsstoornissen van de dienst Psychiatrie.

Mensen in armoede benaderen de wereld op een andere manier dan hulp- en dienstverleners. Dat geeft soms aanleiding tot misverstanden en communicatiestoornissen. Ervaringsdeskundigen kunnen in dat geval optreden als brugfiguur. 'Onze doelstellingen zijn: patiënten beter informeren, ondersteuning bieden bij administratieve procedures, noden en behoeften inventariseren, de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren, samenwerkingsverbanden uitbouwen en beleidsmakers informeren,' legt Evy uit.

UZ-VERPLEEGCAFÉ 2: PATIËNTEN- EN FAMILIEPARTICIPATIE, GEWOON DOEN?

📅 1 december 2022 van 19:30 uur tot 21:30 uur

De directie Verpleging van het UZ Gent tekent een ambitieus toekomstplan uit. Dat leggen we graag aan je voor tijdens een reeks UZ-verpleegcafés. Op onze sofa discussiëren kritische denkers over de tien speerpunten van het plan, onverbloemd en op het scherp van de snee.

Specifiek voor kinderen

Zorgpaspoort



- ▶ Het zorgpaspoort is beschikbaar in EPD maar kan ook door de patiënt/ouder zelf ingevuld worden in een fysiek boekje:
- ▶ [zorgpaspoort.pdf \(uzgent.be\)](http://zorgpaspoort.pdf(uzgent.be))
- ▶ Wie dit paspoort krijgt, wordt bepaald door de verpleegkundigen/artsen en pedagogisch medewerkers. Het boekje kunnen ze ook gebruiken voor behandeling of opname in andere ziekenhuizen.
- ▶ Dit alles kadert in het globale pijnbeleid bij kinderen waar op de website heel wat info over te vinden is:
- ▶ Pijn bij kinderen | UZ Gent

VOORBEREIDINGSFICHES OP KINDERMAAT

- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergpunctie \(521.5 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)
- > [Voorbereidingsfiches op kindermaat: beenmergtransplantatie \(839.98 KB\)](#)



Folder opgemaakt ism de patiëntenraad

TIPS VOOR EEN GESLAAGDE CONSULTATIE BIJ UW ARTS

DE VOORBEREIDING



TIP 1

- Noteer uw symptomen en klachten. Lijst ook op wat u wilt vragen aan de arts over uw aandoening of behandeling. Een aantal concrete voorbeelden:

- Wat is mijn aandoening en wat is de oorzaak?
- Welke onderzoeken/behandelingen zijn er mogelijk?
- Waarom is dit onderzoek of deze behandeling de beste keuze?
- Wat gebeurt er als ik mij niet laat behandelen?
- Wanneer krijg ik het resultaat van het onderzoek/de behandeling?
- Doet het onderzoek/de behandeling pijn?
- Zal ik nog in staat zijn om hetzelfde te doen na de behandeling, op korte en lange termijn?
- Hoelang duurt het herstel?



TIP 2

- Breng een vertrouwenspersoon mee naar de consultatie. Voor veel patiënten is dat een grote steun. Als u een vraag niet durft te stellen, kan die dat voor u doen. U kunt ook napraten over het gesprek. Twee mensen onthouden meer dan een.



TIP 3

- Breng een lijst mee van alle medicatie die u neemt. U kunt die opvragen bij uw apotheker. Op www.uzgent.be vindt u een medicatiefiche die u kunt invullen.



TIP 4

- Kent u vooraf graag het tarief van uw zorgverlener? Zoek dan op of die geconventioneerd is. Geconventioneerde zorgverleners respecteren immers de vastgelegde tarieven. Vraag meer inlichtingen wanneer u een afspraak maakt. Er is ook een overzicht beschikbaar aan de Aanmeld- en inschrijfbalie aan ingang 12 en ingang 50. Bij verschillende diensten hangt de conventiestatus uit in de wachtkamer of aan het medisch secretariaat.

TIJDENS DE CONSULTATIE



TIP 1

- Overloop de vragen die u hebt voorbereid (zie De voorbereiding, tip 1).
- Neem gerust notities van wat de zorgverlener zegt.



TIP 2

- Vraag gerust uitleg over woorden die u niet goed begrijpt.
- Herhaal met uw eigen woorden wat de arts vertelde en vraag of dat correct is.
- Vraag eventueel naar betrouwbare bronnen voor meer informatie (vb. websites).
- Vraag wie u kunt bereiken wanneer u thuis nog met vragen zit.



TIP 3

- Voor meer informatie over de kosten kunt u terecht bij het Patiënteninformatiebureau (09 332 25 72, ingang 12, route 1201 en ingang 75, route 7500).



TIP 4

- Moet u een moeilijke beslissing nemen? Vraag dan tijd om na te denken.



TIP 5

- Maak concrete afspraken en vraag naar:

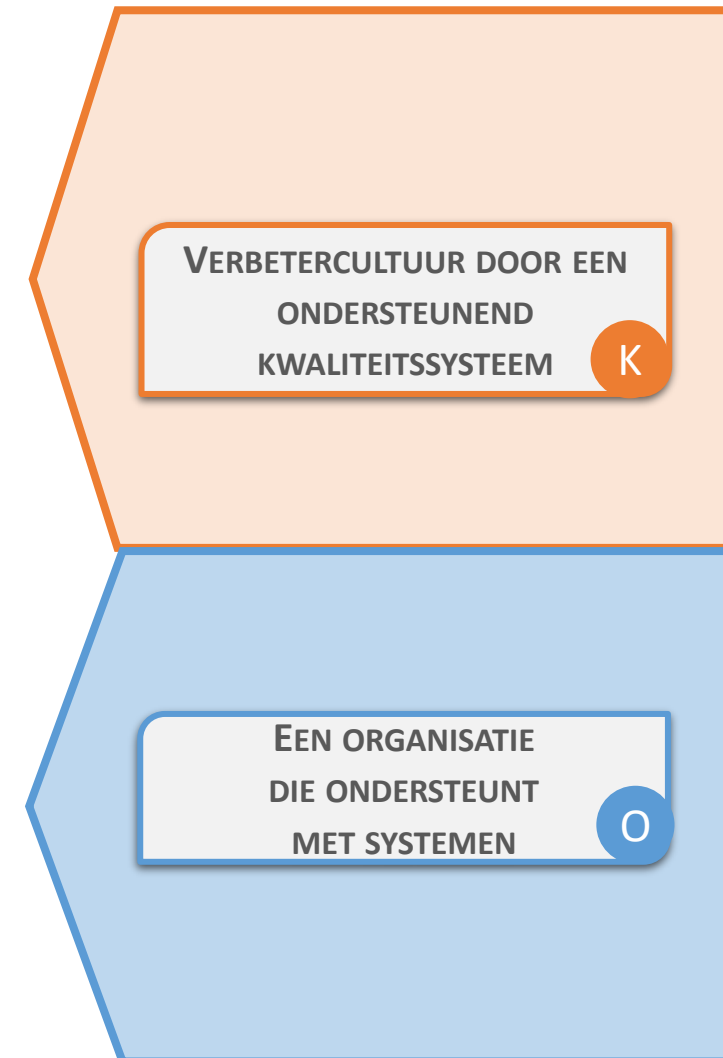
- Voorschriften voor medicatie, kinesithérapie, thuisverpleging ...
- Attesten voor werk, school, verzekering, Riziv ...
- Een vervolgspraak.
- Welke onderzoeken er nog moeten gebeuren.
- Waarop u moet letten en wanneer u contact moet opnemen met uw (huis)arts.
- Wat u zelf kunt doen.

Patiëntgerichte en toegankelijke zorg

Patiëntveiligheid

Continuïteit van zorg

Efficiëntie
Effectiviteit



Patiëntgerichte en toegankelijke zorg

Patiëntveiligheid

Continuïteit van zorg

Efficiëntie
Effectiviteit

PATIËNT-GERICHTE EN TOEGANKELIJKE ZORG

GEBRUIK VAN TOOLS VOOR VEILIGE ZORG

EFFICIËNTE EN EFFECTIEVE INFORMATIE-UITWISSELING BIJ PATIËNTGEBONDEN INFORMATIEOVERDRACHT

OPTIMALISATIE VAN PROCESSEN

CORRECT OMGAAN MET INCIDENTEN/RISICO'S BIJ PATIËNTEN

GESTROOMLIJNDE ZORGPLANNING OP BASIS VAN EEN VOLLEDIG EN CORRECT DOSSIER

TOEGANKELIJKE GEVALIDEERDE RICHTLIJNEN

STREVEN NAAR OPTIMALE RESULTATEN I.F.V. DOELSTELLINGEN

EEN VEILIGE, EFFICIËNTE, EFFECTIEVE EN ZORGZAME WERKOMGEVING

MEDEWERKER

LEIDINGGEVEN EN/MET LEIDERSCHAP

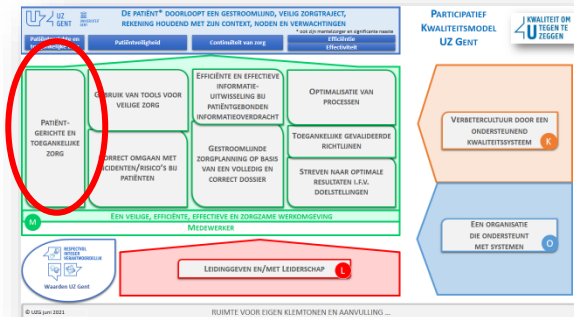
RESPECTVOL
INTEGER
VERANTWOORDELIJK



Waarden UZ Gent

VERBETERCULTUUR DOOR EEN ONDERSTEUNEND KWALITEITSSYSTEEM **K**

EEN ORGANISATIE DIE ONDERSTEUNT MET SYSTEMEN **O**



PATIËNTGERICHTE EN TOEGANKELIJKE ZORG

Ik stel mezelf voor aan de patiënt met naam en functie bij start van een shift of bij nieuw contact **1**

Ik heb een professionele attitude **2**

Ik informeer de patiënt in begrijpbare taal, op maat en ga na of de informatie duidelijk is begrepen door evt. te laten herhalen in zijn eigen woorden **3**

Ik luister actief naar de patiënt, peil naar zijn verwachtingen en gebruik zijn advies **4**

...



GEZONDHEIDSVAAARDIGHEDEN



Project gezondheidsvaardigheden

Uit onderzoek blijkt dat 1 op 3 van de Belgen een laag niveau voor gezondheidsvaardigheden heeft. Dit project kwam tot stand dankzij een samenwerking van team kwaliteit met team PB&A.



GEZONDHEIDSVAARDIGHEDEN

HET GESPREK STRUCTUREREN

BEREID DE PATIËNT VOOR	<ul style="list-style-type: none"> Geef aan hoelang het consult zal duren Verwittig de patiënt dat je hem of haar soms zult onderbreken om een beter advies te kunnen geven
HERHAAL	<ul style="list-style-type: none"> Vat samen wat de patiënt heeft gezegd Herhaal het in andere woorden Kom terug op het onderwerp dat je wil bespreken Herhaal je vraag. Bv. 'Heb je nog meer klachten over...'
HOU HET KORT EN KERNACHTIG	<ul style="list-style-type: none"> Doseer het gesprek zodat je niet in tijdnood komt als de patiënt wat langer uitweidt Geef aan het einde één of twee concrete adviezen

GEZONDHEIDSVAARDIGHEDEN

ALGEMENE GESPREKSTECHNIKEN

RICHT JE TAALNIVEAU OP EEN 12-JARIGE (OF LAGER INDIEN NODIG)	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik korte zinnen en alledaagse woorden Kun je niet om een moeilijk woord heen? Leg het uit! Maak het visueel: doe het voor, wijs het aan, teken het of gebruik een model, plaatje of filmpje
HOU HET RUSTIG	<ul style="list-style-type: none"> Praat rustig Leg één ding tegelijk uit Laat af en toe een stilte vallen zodat de patiënt de info kan verwerken Pas als je weet dat de patiënt het begrepen heeft, kun je het volgende uitleggen
BEPERK JE TOT DE KERN	<ul style="list-style-type: none"> Geef alleen de info die noodzakelijk is. Geef maximaal drie boodschappen per gesprek. VALKUIJL = volledigheid omdat de patiënt recht heeft om alles te weten
MAAK HET CONCREET	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik geen spreekwoorden, beeldspraak of abstracties Stel open vragen <ul style="list-style-type: none"> NIET: 'Kan iemand u daarbij helpen?' WEL: 'Wie kan u daarbij helpen?' NIET: 'U mag drie dagen niet douchen.' WEL: 'Het is nu donderdag, u mag drie dagen niet douchen. Zondag gaat u pas weer voor het eerst onder de douche. U mag u wel wassen met een washandje.'

Meer info | Integrale kwaliteitszorg, d.24713 | In samenwerking met Patiëntenbegeleiding en administratie

UZ GENT **UNIVERSITEIT GENT**

gent:

De terugvraagmethode helpt bij goede zorg.
Aan het onthaal

Bekijken op YouTube

gent:

De terugvraagmethode helpt bij goede zorg.
Bij de huisarts

Bekijken op YouTube

'Factuur van UZ Gent uit het oog verloren?' Wat betekent dat: 'uit het oog verloren?'

Gezondheidsvaardigheden: enkele getuigenissen

Gezondheidsvaardigheden: enkele getuigenissen

Project gezondheidsvaardigheden

Wat zijn gezondheidsvaardigheden?

Gezondheidsvaardigheden zijn iemands vaardigheden om informatie over gezondheid te **vinden**, **begrijpen** en **toepassen** bij het nemen van beslissingen over de gezondheid.

Het gaat om meer dan alleen lees- en schrijfvaardigheden

Bijv. informatie opzoeken op internet, hoofd- van bijzaken onderscheiden, informatie kunnen toepassen, afspraken inplannen en nakomen,...

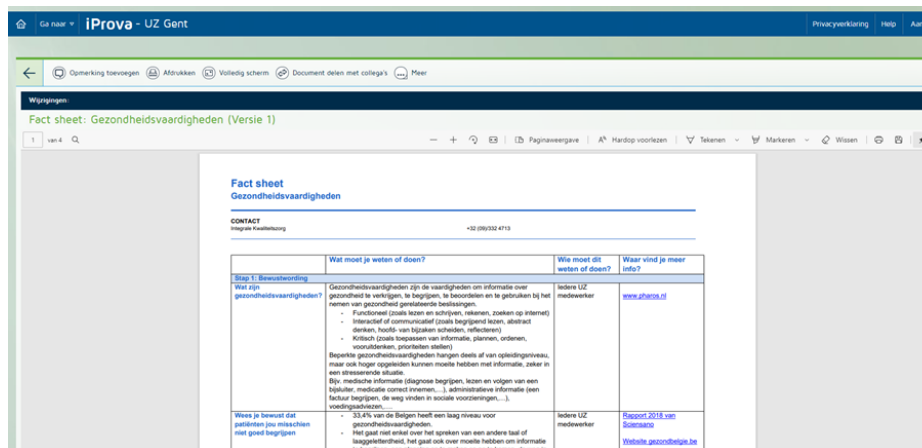


Project gezondheidsvaardigheden

Fact sheet gezondheidsvaardigheden

- ▶ Wat zijn gezondheidsvaardigheden?
- ▶ Signalen herkennen die wijzen op lagere gezondheidsvaardigheden
- ▶ Mondelinge communicatie
- ▶ Schriftelijke communicatie
- ▶ Ondersteunend materiaal

Ter beschikking voor alle medewerkers op het intern informatieplatform



Project gezondheidsvaardigheden

Mogelijke signalen

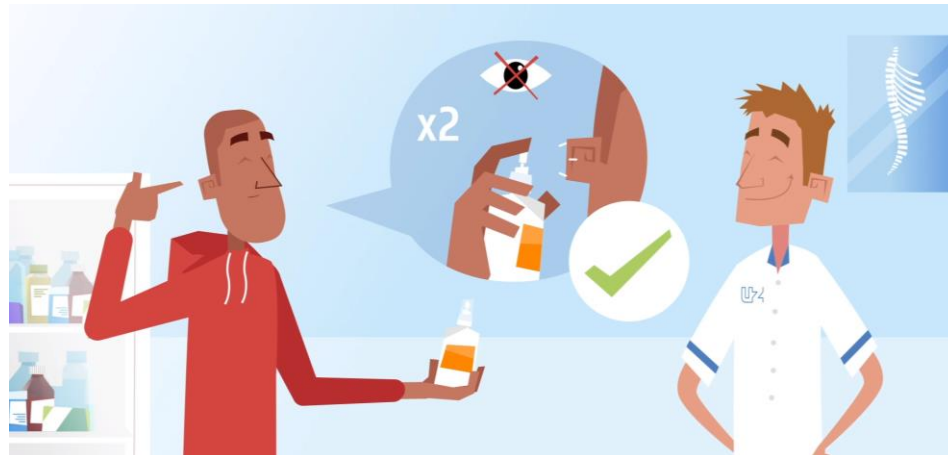
- ▶ Opleidingsniveau
- ▶ Leeftijd
- ▶ Moeite met vertellen van een chronologisch verhaal
- ▶ Vermijden van lees- en schrijfsituaties
- ▶ Ongemakkelijk of boos worden als er teveel vragen gesteld worden
- ▶ Te laat komen of op de verkeerde dag
- ▶ Ongeïnteresseerd of ongemotiveerd over komen
- ▶ ...

Project gezondheidsvaardigheden

Mondelinge communicatie

- ▶ Tip 1: Creëer een vertrouwde omgeving
- ▶ Tip 2: Gebruik eenvoudige taal
- ▶ Tip 3: Geef informatie stap-voor-stap
- ▶ Tip 4: Gebruik visuele middelen
- ▶ Tip 5: Neem de tijd
- ▶ Tip 6: Ga na of de patiënt de informatie begrepen heeft

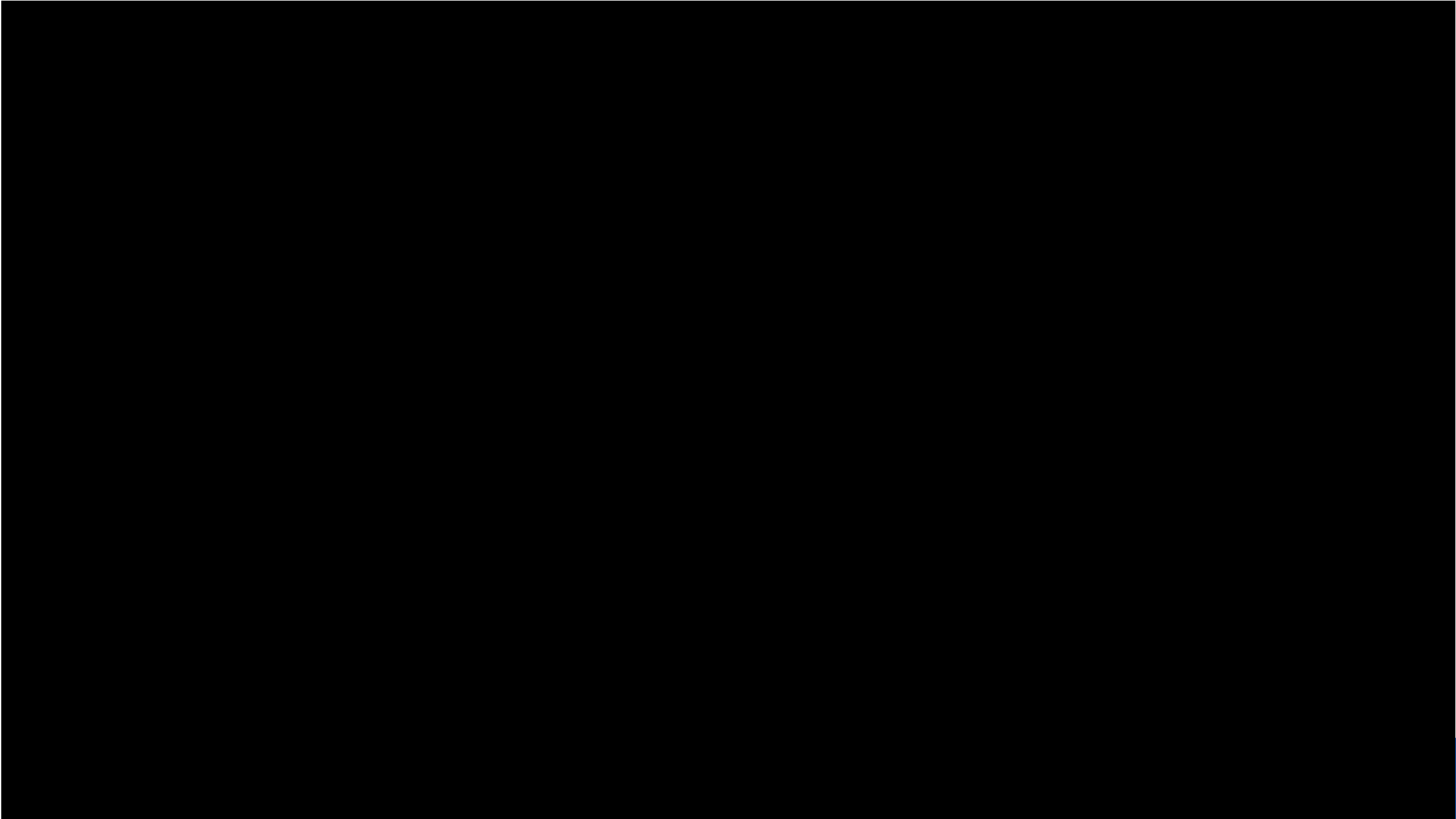
...en doe dit bij alle patiënten



Communicatie in de organisatie

- ▶ Intranet: info + filmpjes
- ▶ Fact sheet
- ▶ Affiches
- ▶ Werkoverleg
- ▶ Nieuwsbrief
- ▶ Patiëntenraad
- ▶ Quiz







DANKJEWEL

KATHLEEN BOGAERT

Coördinator integrale kwaliteit

Strategische beleidscel

Universitair Ziekenhuis Gent

C. Heymanslaan 10 | B 9000 Gent

T +32 (0)9 332 21 11

E info@uzgent.be

www.uzgent.be

Volg ons op

