

De waarde van samenwerking in de zorg

Dayenne Zwaagman, ervaringsdeskundige IKONE.
Communicatie Specialist, Hart centrum Amsterdam UMC

Wat er bereikt is en **waar** het **spreek** **loopt**

- ✓ Patienten included in voorstel voor onderzoek
 - ✓ Vragenlijsten invullen (uitkomsten)
 - ✓ Folders (na)lezen
 - ✓ Focusgroepen
 - ✓ Spiegelgesprekken
-
- ✓ Patientjourneys/patiënt paden
 - ✓ PROMS/PREMS

Hoe patiënten betrekken binnen de ontwikkeling van zorg?

- Faciliteer een goede samenwerking
- Houd rekening met de mentale/fysieke belastbaarheid
- Koppel terug wat er met input gebeurt en vertel waarom
- Spreek waardering uit
- Houd een eindevaluatie
- Maak budget vrij in de begroting voor participatie



Fuseren in de zorg, betekent ook in ondertrouw gaan met de patient

1. Kwaliteit van zorg gaat omhoog
2. Meer kans op tevredenheid en succes als (digitale) zorgtoepassingen/innovaties aansluiten bij routines, wensen en behoeftes van gebruikers
3. Daarnaast wordt de zogeheten 'blinde vlek' weggenomen
 - Betrek patienten zo vroeg bij het ontwikkelproces,
 - Tijdens de samenwerking wordt uitgegaan van gelijkwaardigheid,
 - Kies de juiste werkvorm van participatie.

Tips en Tops:

- Uniformeer communicatie uitingen:
 - 'Zorg' website
 - Uniform patientenportaal
 - Uniformiteit voorlichting/folders en bied dit aan voor diverse doelgroepen
 - Spreek dezelfde taal!

- Deel kennis met lokaal netwerk; ook gemeenten, revalidatiecentra maar ook met je patient!

- PROMS & PREMS; weet wat de diverse gezondheidsuitkomsten kunnen zijn, zodat de patient beter in staat is te beslissen
- Focus ook op 'zachte' kant van zorg
- Elimineer aannames en oordelen

Take home message

**‘ Participeren kunnen wij
vanwege ons talent, de
geleverde kwaliteit, onze
opleiding en daarnaast ook
patiënt zijn’.**

Stelling:

Is het wenselijk op zijn minst één
patient te betrekken bij kwaliteit
van zorg binnen een instelling?

Ja/Nee