
België-Nederland



- Wielrennen: plaats 3 en 5 World Tour lijst
- Voetbal: plaats 3 en 5 Europese ranking
- Patiëntveiligheid?
 - 1) 2:1
 - 2) 1:1
 - 3) 1:2
- Patiëntgerichtheid?
 - 1) 2:1
 - 2) 1:1
 - 3) 1:2

Onderwerpen

- Hoe staan Nederland en België er echt voor?
- Is 'mijn' Radboudumc Nijmegen een 'best practise'?
- Warrige terminologie rond patiëntgerichtheid
- Pregnante voorbeelden van patiëntgerichtheid
- Verregaande consequenties morgen: een onherkenbare medische wereld

België-Nederland; hoe staan ze er echt voor?

- Patiëntveiligheid?
- Nederland top? 2006 > 2012 VMS programma: vermijdbare sterfte: 1745 > 970!
- België: Extrapolatie Leuven data: 2 x Nederland naar hoofd bevolking Heede van den K, et al. Adverse outcomes in Belgian acute hospitals. Int J Qual Health Care 2006; 18: 211-219
- Patiëntgerichtheid??
- Nederland: 7; midden moot* (Commonwealth Survey); Swiss/UK: consistently top
- België: ?
- NHG congres: Belgische > Nederlandse huisartsen (mn aspecten zorgzaamheid)

* Osborne R, Squires D. International perspectives on patient engagement.. J Ambulatory Care Manage 2012; 35: 118-128.

NB: engaged patients receive safer care!

QI needs a disaster: Radboudcasus

9-9-2005: MDO Hartcentrum; veiligheidsverbeterplan
NICE: hoge mortaliteit (6.7 vs 2.1% NYS)/complicaties



Van: Damen, Johan

Verzonden: zaterdag 10 september 2005 7:41

Aan: CAIO Anes Cardio-anesthesiologen

Onderwerp: mortaliteit hartchirurgie Nijmegen tweemaal zo hoog als in andere Nederlandse centra!
Beste allemaal,

Gistermiddag is er een beleidsmiddag ketenzorg hartchirurgie geweest.

Hier zijn NICE-data gepresenteerd en het blijkt dat Nijmegen in vergelijking met de andere Nederlandse centra geen ziekere patiënten opereert, maar wel een mortaliteit heeft die ruim tweemaal zo hoog is als de andere Nederlandse hartcentra. Ook is in Nijmegen het aantal re-sternotomiën wegens een nabloeding hoger. Dit zijn ZEER ernstige problemen. De chirurgen waren tevereden met een mortaliteit van ongeveer 3% voor de electieve coronairchirurgie

Patiëntgerichtheid; Radboudumc

- **Richards T. Listen to patients first. BMJ 2014; 349: g5765.**
- ‘High death rates galvanised quality improvement and innovative change in one of the Netherland’s largest hospitals, transforming it into a model for patient participation’
- Technical quality: Heart Center (6.7 mortality rate to 1.7 in 2014)
- CQI : 8.3; top 5 Dutch hospitals
- **2 minuten in begin consult stil zijn en actief luisteren**

Unique features Radboudumc

- **Patients Included initiative:** all steps/meetings/initiatives/education/research
- **Patient Advisory Board** to Hospital /48 departement Boards (including children)
- **Chief listening officer:** Corine Jansen: “I listen to patients and families. What worries them. How illness disrupts their lives. Things they don’t share with their doctors. I talk to doctors about my experiences and what should be done.”
- **Example:** children with cancer: “Doctors only talk about disease and treatment. I also want to know how my disease will impair my ability to study, earn a living and have a normal sex life”
- **Shared patient file:** left: factual info (diagnosis, treatment, E-mail of whom is in charge): right: problems and concerns

Unique features at Radboudumc



Marjan Faber

Clinical leadership:

Bas Bloem: Parknet: cost-effective CCM around Parkinson patient



Jan Kremer: self-management; patient controlled records;
online support/information platform run by patients



Lucien Engelen: innovation, ICT, patient inventors:



4 D's: Democratisation: patient power (information)
Delocation (care away from hospital; ACTHAP)
Digitalisation (Hereismydata, monitor condition,
video consultation at home)

Dollars

E
V
A
L
U
A
T
I
E

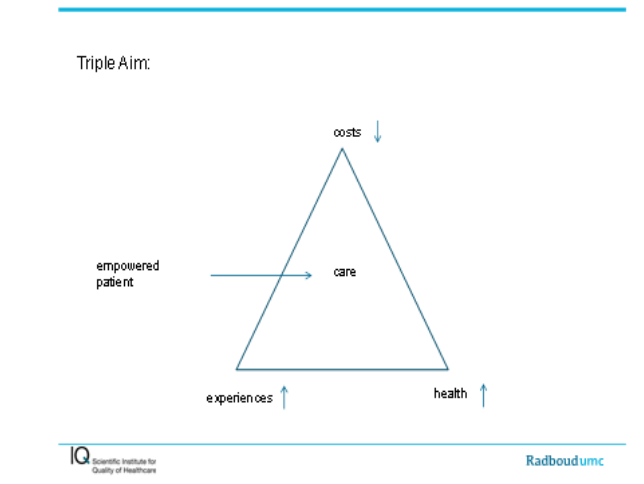
REshape Center

Radboudumc

Radboudumc

Noodzaak, inspiratie (morele obligatie)

- Werkbezoek **best practices**:
 - Center for Shared Decision Making; DHMC (S Berg; D Vidal)
 - Dartmouth Center for Healthcare Delivery Science (G Elwyn, A Mulley, M Faber)
- Cursus **Interactieve Consultvoering** (gebaseerd op BPS-model G Engel)
 - Self Management en Shared Decision Making
 - SR: Communicatie-training zorgverleners niet effectief[^]; wel indien ook patiënten*
 - [^] Randall-Curtis et al. JAMA
 - * Dwamena et al. Cochrane Database
- QI **Science**: evaluatie
 - Patiënt gerichte interventies verbeteren triple aim#
 - # Silva D. Helping people help themselves. HF; 2011



Anders: gezondheid ipv ziekte

Machteld Huber (BMJ 2011): Health: the ability to adapt and self manage, in the phase of social/physical/emotional challenges: functioneren/veerkracht/zelfregie

Meetinstrument 'Positieve Gezondheid': 6 dimensies:

- 1) Lichaamsfuncties
- 2) Mentale functies en beleving
- 3) Spirituele dimensie
- 4) Kwaliteit van leven
- 5) Sociaal-maatschappelijke participatie
- 6) Dagelijks functioneren




Warrige terminologie

Patiënt gerichtheid (intentie): overkoepelende term

- Patient centeredness (principe): rondom patiënt
- Patient engagement (co-creatie): meedoen
- Patient empowerment (macht overdragen): zelf doen

- Persoonsgerichte zorg: Bio Psycho Sociaal Model
- Individualized care: uniciteit persoon
- Customer/client centered: afnemer in markt
- Vraaggestuurde zorg (macro-economisch)

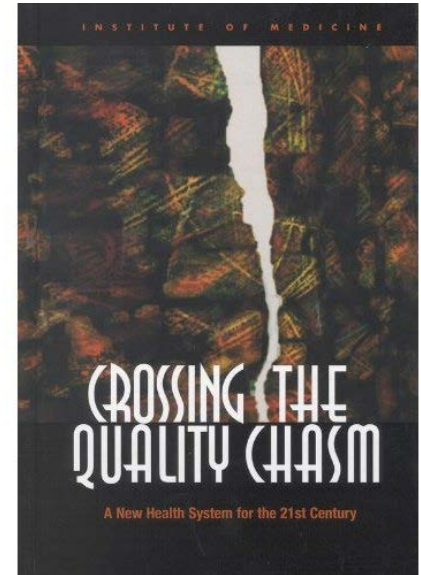
Passief

Actief

Wat is nu patiënt-gerichte zorg :

IOM; Crossing the Quality Chasm; 2001

Patiënt gerichte zorg:

- handelen vanuit respect voor iedere patiënt
- responsief zijn op basis individuele preferenties, noden en waarden (behoeften en mogelijkheden)
- ervoor zorgen dat patiënt waarden alle beslissingen (mede) bepalen.



Passief



Actief

Patiënt en naaste:

Informed → Involved/engaged → Participates/co-creates → Takes over/empowered

Weten

Kunnen

Willen

Durven/Mogen

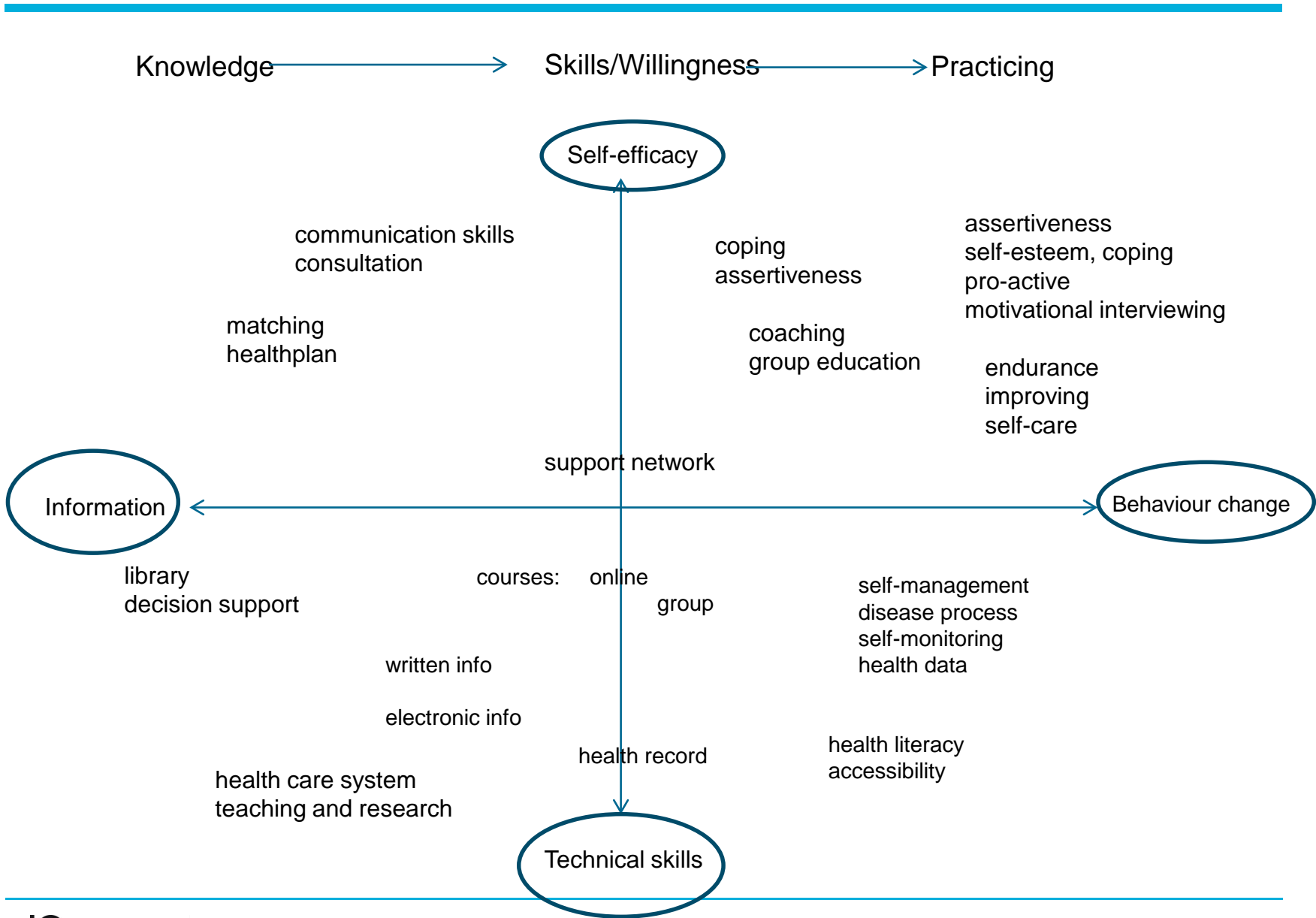
Doen en blijven doen

Zorgverleners:

Doing things to

Doing things with

Coach in what they do



Individueel ('patient on board') mbt consultatie

- inzage-, meeschrijf- en feedback mogelijkheden dossier (mn vanuit thuis)
- behoefte bepaling en informatieverzameling voorafgaand aan consult
- mede agenderen consult (via mail te bespreken thema's en vragen aangeven)
- afhandelen consult mbv dicteren/uitreiken brief/conclusie voor patiënt/huisarts
- doorgeven geïnterpreteerde uitslagen met concrete/uitvoerbare adviezen
- 'patient-initiated care' patiënt regelt zelf afspraak; patient/family activated MET
- keuzen rond diagnostiek/behandeling faciliteren via beslishulp/communicatietraining
- (periodiek her)formuleren zorgplan; doelen/activiteiten/verantwoordelijkheden
- ervaren/mondige patiënten ondersteunen novices
- start consult met > 2 minuten luisteren naar patiënt zonder onderbreking
- deelname Multiprofessioneel Overleg; bijvoorbeeld kankeroverleg
- uitwisselen ervaringen/oplossingen tijdens groepsconsulten/'chatgroepen'
- zelfmanagement training patiënt, afgesloten met kennis/praktijk toets

Mbt patiënt participatie in verbeterprocessen:

- adviseren/deelnemen herontwerp zorgprocessen/audits/visitaties/accreditatie
- geanonimiseerde ervaringsfeedback aan zorgverleners: bv schrijven/vertellen ('spiegelgesprekken') over ervaringen, MSF zorgverleners

Voorbeeld: ICT-feedback

Wollersheim, Hub

Van: [carla.en.tou \[mailto:carla.en.tou@versatel.nl\]](mailto:carla.en.tou@mailliddekkersevandam@versatel.nl)
Verzonden: maandag 23 maart 2009 10:24
Aan: Wollersheim, Hub
Onderwerp: Re: nitrofurantaine/ trimetropim

Hallo dr. Wollersheim, bedankt voor u snelle reactie. Ik heb de kuur toch afgemaakt ondanks vervelende bijwerkingen. Ik voel zelf wel dat het weg is moet nog wel even urine brengen of het zeker weg is. Ik hoop niet dat ik het snel terug krijg maar mocht dit wel het geval zijn, dan kom ik naar nijmegen en laat ik het onderzoeken.

Groetjes C

----- Original Message -----

From: H.Wollersheim@iq.umcn.nl
To: [carla.en.tou \[mailto:carla.en.tou@versatel.nl\]](mailto:carla.en.tou@mailliddekkersevandam@versatel.nl)
Sent: Monday, March 23, 2009 7:46 AM
Subject: RE: nitrofurantaine/ trimetropim

Beste Carla,
Het fijne van nitro en van trimethoprim is dat bijna iedere blaasbacterie daar gevoelig voor is.
Wat je zou kunnen doen:
bij een blaasonsteking urine inleveren op de poli voor kweek.
Ik kan dan laten kijken voor welk ander antibioticum de bacterie (bijna altijd E Coli) gevoelig is en kijken of je dat kunt gebruiken.
Als je het erg vaak terugkrijgt is het so wie so goed als ik je even zie (kijken naar nierfunctie, bloedsuiker, en od er niets anders is).
Maak je bij een volgende blaasonsteking een afspraak?
groet

Van: [carla.en.tou \[mailto:carla.en.tou@versatel.nl\]](mailto:carla.en.tou@mailliddekkersevandam@versatel.nl)
Verzonden: vrijdag 20 maart 2009 9:40
Aan: Wollersheim, Hub
Onderwerp: nitrofurantaine/ trimetropim

Hallo dokter wollersheim, voor anderhalve maand terug had ik een blaasonsteking, ze hebben me toen nitrofurantaine voorgeschreven voor de ontsteking hielp dit goed alleen had ik zoveel bijwerkingen (pijn spieren, misselijk, heel erg hoofdpijn,zo'n ontzettende droge mond pijn in ogen) maar het was weg. Nu heb ik weer een blaasonsteking, dus de huisarts heeft mijn nu trimethoprim laten proberen 300mg.tab s'avonds innemen, ik heb er nog maar 2 op en dit helpt wel weer goed voor de ontsteking alleen heb ik hier ook zoveel last van dat ik er s'nachts niet van kan slapen zo'n pijn in de spieren en pijnige ogen, droge, pijnlijke mond,oren. Ik stop er dus mee! Nu is mijn vraag, of u er iets voor weet anders ben ik bang dat ik het weer terug krijg.(alhoewel ik dit voorheen bijna nooit gehad heb)

mvg.
[redacted]

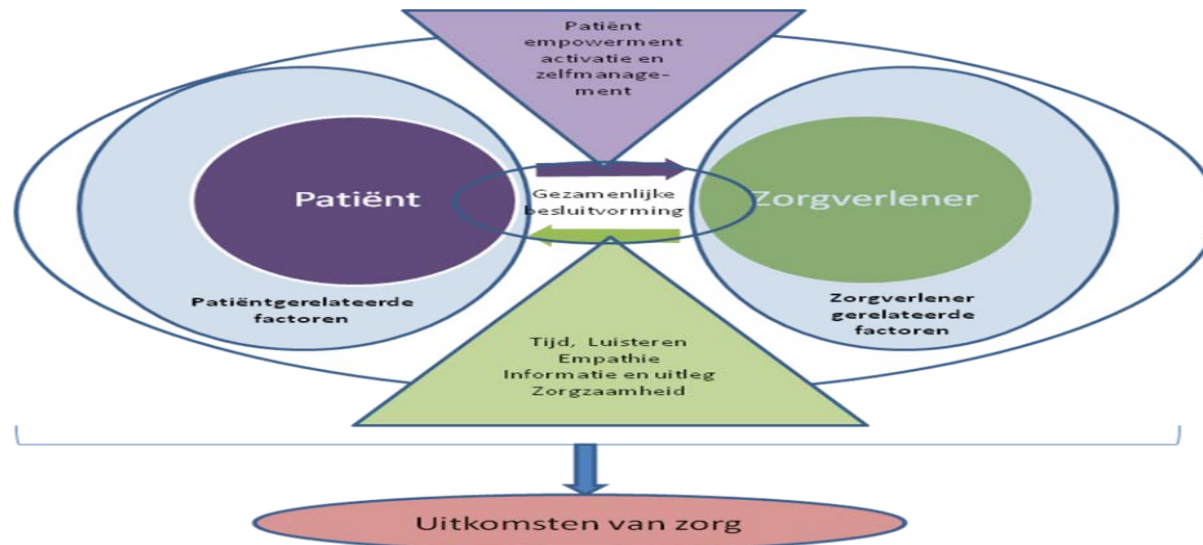


Model: IQ; NPCF; Zorgbelang; CZ

- Zorgverlener als actor
 - Luisteren, informeren, tijd, empathie en zorgzaamheid.
- Patiënt als actor
 - Patiëntactivatie en empowerment (uitgaan van gezondheidskracht).
- Zowel zorgverlener als patiënt actor
 - Gezamenlijke besluitvorming.

Patiëntgerichtheid
Regio

verbeterpotentieel



>20% >10% <10%



Vragenlijsten per regio

Empathie				
38	De zorgverlener behandelt mij met respect.	bejegening	Overig	zorgzaa
39	De zorgverlener heeft aandacht voor mijn gevoelens.	bejegening	Overig	Zorgbel
40	De zorgverlener is echt geïnteresseerd in wat ik zeg.	bejegening	Overig	zorgzaa
41	De zorgverlener is geïnteresseerd in mij als persoon.	bejegening	Overig	King's/L
42	De zorgverlener is bereid om naar de problemen te kijken zoals ik het zie.	bejegening	Overig	King's/L
43	De zorgverlener is geïnteresseerd in de effecten van mijn problemen op mijn persoonlijk leven.	bejegening	Overig	King's/L
44	De zorgverlener is geïnteresseerd in de gevolgen van mijn problemen op mijn dagelijkse activiteiten.	bejegening	Overig	King's/L
Zelfmanagement en patiënt empowerment				
45	Als ik klachten heb, lukt het mij om daar mee om te gaan.	vaardigheden	Activatie	Osborn
46	Ik weet hoe ik mijn gezondheidsproblemen onder controle houd.	Patient empower	Activatie	Small
47	Ik doe nog steeds dingen in mijn leven die de moeite waard zijn, ond	Patient empower	Activatie	Small
48	Ik weet wat ik moet doen om me een gevoel van controle te geven o	Patient empower	Activatie	Small
49	Ik probeer mijn gezondheidsproblemen niet in de weg te laten staa	Patient empower	Activatie	Osborne
Patiëntactivatie				
50	Uiteindelijk ben ik zelf verantwoordelijk voor mijn gezondheid.	patientactivatie	Activatie	PAM
51	Een actieve rol op me nemen in de zorg voor mijn gezondheid, heeft de meeste invloed op mijn gezondheid.	patientactivatie	Activatie	PAM
52	Ik heb er vertrouwen in dat ik kan bijdragen aan het voorkomen of verminderen van problemen met mijn gezondheid.	patientactivatie	Activatie	PAM
53	Ik heb er vertrouwen in dat mijn zorgverlener, medicijnen doet	patientactivatie	Activatie	PAM

Zorgzaamheid		
Ik heb dit ziekenhuis ervaren als		
1	een ziekenhuis waar ik welkom ben.	zorgzaamhe
2	een plek waar alles netjes en schoon is.	zorgzaamhe
3	een ziekenhuis waar het personeel zich voor mij inspant.	zorgzaamhe
4	een ziekenhuis waar de privacy voor elke patiënt is gegarandeerd.	zorgzaamhe
5	een ziekenhuis waar een vertrouwde persoon aanwezig kan zijn als ik dat graag wil.	zorgzaamhe
6	een ziekenhuis waar het personeel gemakkelijk aan te spreken is.	zorgzaamhe
7	een ziekenhuis waar het personeel geïnteresseerd is in wat ik zeg.	zorgzaamhe
8	een ziekenhuis waar patiënten en familie bij gemaakte fouten steun en uitleg krijgen.	zorgzaamhe
9	een ziekenhuis waar het personeel snel komt en goed reageert wanneer ik hulp nodig heb.	zorgzaamhe
10	een ziekenhuis waar zorgverleners goed onderling overleg lijken te	zorgzaamhe
11	een ziekenhuis waar ik en mijn familie actief worden betrokken bij het bepalen van welke zorg ik nodig heb.	zorgzaamhe
12	een ziekenhuis waar de overplaatsing van zorg (bijvoorbeeld naar een andere afdeling of bij ontslag uit het ziekenhuis) wordt	zorgzaamhe



<80%

Dus

- Patiënt centrale speler: '**Nothing about us without us**', neemt activiteiten over, regelt, monitort, empowerde patiënt tilt zorgverlening uit boven routines
- Zorgverlener: from God to guide, coach, motivational counselor, in patiënten rol
- Zorginstellingen: poliklinieken verdwijnen; ipv spreekkamers: trainingsruimten
- Zorgverlening: biosensoren; veilige ICT- verbindingen/feedback
- Nieuwe vorm van ongelijkheid (30% frail, weak and unable)
- **Medische wereld: nooit meer als vandaag**

