

## Naar innovatie van patiëntgerichte zorg



Roel Heijlen, projectverantwoordelijke VPP  
Trefdag Patiëntveiligheid, 5 mei 2015

# Patiëntgerichte innovatie

Mogelijke innovatiedomeinen:

- Zorgprocessen
- Beleid
- Onderzoek
- Technologie

Focus: PATIËNTVEILIGHEID

# Patiëntgerichte innovatie

Zes voorstellen gebaseerd op:

- Bevraging van patiëntenverenigingen over ziekenhuisfinanciering  
(o.a. overbodige of afwezige zorg)
- Getuigenissen over patiëntenrechten en medische ongevallen
- Project "Patiëntgerichtheid bij zorginnovatie"  
(Rapport beschikbaar op [www.vlaamspatientenplatform.be](http://www.vlaamspatientenplatform.be))
- Good practices buitenland

# Patiëntgerichte innovatie

VOORSTEL	ASPECTEN PATIËNTVEILIGHEID
1) Dubbele onderzoeken vermijden	-overbodige zorg
2) Aanbod psychologische ondersteuning verbeteren	-afwezig zorg
3) Aanvaardbaarheid tweede opinie	-afwezige of overbodige zorg
4) Kennis zeldzame ziekten verspreiden	-afwezige of overbodige zorg
5) Introductie Personal Health Record	-kwaliteitsvolle gegevensdeling -empowerment patiënt en familie
6) Transparantie kwaliteit en patiëntveiligheid	-nazorg voor eerste en tweede slachtoffer van medische ongevallen -stimulans voor kwaliteitsverbeteringen -empowerment patiënt en familie

# Voorstel 1: Dubbele onderzoeken vermijden

www.zuinigmetstraling.be/nl

nl fr de

Andere informatie en diensten van de overheid: [www.belgium.be](http://www.belgium.be) .be

Home

Medische  
beeldvorming

Ioniserende  
stralingen

Risico's

Wat  
kan ik  
doen?

Downloads

Vraag en  
antwoord

Contact  
en links



Medische beelden zijn  
geen vakantiekiekjes



Patiënten krijgen volgende redenen te horen voor nieuw onderzoek:

- Geen gegevensdeling mogelijk
- Men wil de laatste situatie kennen, nood aan recente informatie, er kan ondertussen al veel veranderd zijn, ...
- Betere apparatuur, meer nauwkeurigheid, betere begeleiding
  - Soms worden onderzoeken uit ander ziekenhuis niet aanvaard
  - Waarom nog onderzoeken doen als men al weet dan men moet doorverwijzen?
- Procedure moet gevolgd worden

## *Dezelfde onderzoeken tweemaal doen is negatief qua veiligheid, kosten, comfort van de patiënt*

### Innovatienoden:

- Gegevensdeling resultaten medische onderzoeken  
→ opgenomen in Actieplan e-Gezondheid 2013-2018
- Objectieve criteria: wanneer is dubbel onderzoek verantwoord? Transparantie voor patiënt
- Nieuwe financieringsmodellen

## Voorstel 2: Aanbod psychologische ondersteuning verbeteren



- Lieve, 66 jaar
- Ziekte van Parkinson

*"Ik ben zo jaloers op elke gezonde mens. Ik leef nu al 17 jaar met de ziekte, maar elke dag is het vechten en elke dag hoop ik op dat wonderpilletje dat de ziekte kan genezen of toch op z'n minst kan stabiliseren."*



## Voorstel 2: Aanbod psychologische ondersteuning verbeteren

### Nood aan ondersteuning bij

- Het vernemen van de diagnose
- Leven met ziekte, pijn, verlies van mogelijkheden, ...
- Bepalen en realiseren van (nieuwe) levensdoelen → "levenskwaliteit"

### Hoe deze ondersteuning realiseren?

- Knelpunten: wachtlijsten CGG's, budgettaire krapte, beperkingen eerstelijnspsycholoog, ...
- Innovatiemogelijkheden?: technologie, samenwerking met patiëntenverenigingen voor lotgenotencontact, huidig aanbod psychologische bijstand reorganiseren, ...

# Voorstel 3: Aanbod psychologische ondersteuning verbeteren

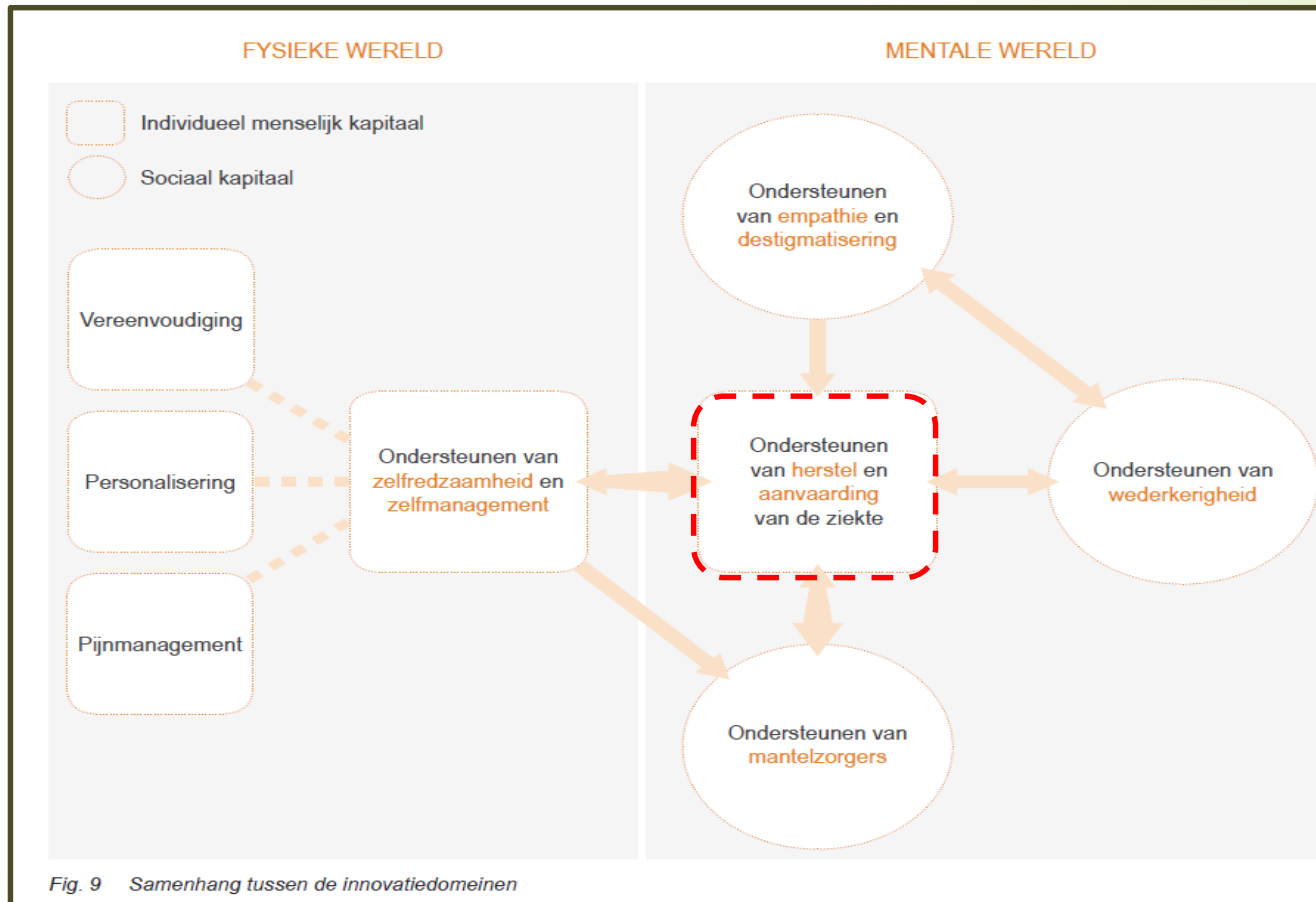


Fig. 9 Samenhang tussen de innovatiedomeinen

*Innovatiedomeinen Project "Patiëntgerichtheid bij zorginnovatie"*

[www.vlaamspatientenplatform.be](http://www.vlaamspatientenplatform.be)

## Voorstel 3: Aanvaardbaarheid tweede opinie

Uit patiëntenervaringen blijkt dat een tweede opinie:

- moeilijk bespreekbaar is, gevoelig ligt
- een vertrouwensband kan schaden
- kan leiden tot een patstelling met als gevolg een gebrek aan zorg
- ...

# Maar soms nuttig, belangrijk of zelfs cruciaal

Terminaal in het ene, genezen in het andere



Gazet van Antwerpen\* - 03 Mar. 2015

Pagina 9

*Ziekenhuizen Gentse kankerpatiënte (46) leeft nog dankzij 'second opinion' Negen maanden geleden kreeg R.K. uit Gent te horen dat ze zou sterven aan kanker. Vandaag is de tumor uit haar lijf en voelt ze zich kerngezond. "Ik vertrouwde die eerste diagnose niet en stapte naar een andere arts. Die ...*

## Voorstel 3: Aanvaardbaarheid tweede opinie

### Innovatienoden:

- Onderzoek naar:
  - factoren die een tweede opinie belemmeren
  - factoren die een tweede opinie (meer) aanvaardbaar kunnen maken
  - mogelijke verschillen tussen medische specialismen
- Beleid en/of technologie die het nuttig gebruik (*dus geen overbodige zorg*) van een tweede opinie kunnen bevorderen
- Transparantie over kwaliteit van zorg

# Opgelet: toegankelijkheid tweede opinie Geen zorg met twee snelheden!

**ROYAL DOCTORS**

Home Royal Doctors Wat doen we Werkwijze Lid worden Start uw aanvraag Contact

Waar kan ik terecht voor een tweede advies?

Hoe fantastisch zou het zijn om toegang te hebben tot de beste artsen in de wereld voor slechts 1 euro per dag? [Nu lid worden](#)

**Wat doet Royal Doctors voor u?**  
U heeft medische klachten of er is bij u een diagnose gesteld? U heeft behoefte aan meer zekerheid? Misschien wilt u wel een second opinion?  
Royal Doctors helpt u de weg te wijzen naar de beste arts. De beste zorg bestaat uit een juiste diagnose en een optimale

**Connecting people to the best care**  
Dankzij ons netwerk van 250 ziekenhuizen en 500 specialisten kunnen we u snel in contact brengen met de juiste arts. Want dat is onze missie: *"Connecting people to the best care!"*  
Het onbeperkt gebruik van de Royal Doctors service kost €365 per jaar oftewel €1 per dag. Aarzel niet om ons vrijblijvend te

## Voorstel 4: Kennis zeldzame ziekten



-Gwen, 33 jaar

-Patiënt met Pulmonale Hypertensie

*“Op 5 mei is het werelddag van onze ziekte. Dan zijn er allerhande activiteiten en nodigen we ook de pers uit. Het is belangrijk dat ook het grote publiek over onze zeldzame ziekte geïnformeerd wordt. Zo worden symptomen sneller herkend en kunnen de diagnoses vroeger gesteld worden. Maar vorig jaar hadden we pech. Net die dag gebeurde een grote treinramp, waardoor niets over ons geschreven werd. Onze inspanningen van een gans jaar voor niets!”*

## Voorstel 4: Kennis zeldzame ziekten

Hervorming ziekenhuisfinanciering → expertisecentra  
zeldzame ziekten

Zorg ziekenhuizen en ambulante zorgverleners:

- *Hoe kan kennis over zeldzame ziekten beter verspreid worden bij zorgverleners?*



## Voorstel 4: Kennis zeldzame ziekten

### Innovatiedoel:

- Zorgverleners ondersteunen: wat doen of niet doen bij een bepaalde zeldzame ziekte?
  - Zorg op maat
  - Alarmering
  - Vermijden van gevaarlijke situaties

## Voorstel 5: Personal Health Record (PHR)

*Mia haar man is opgenomen in het ziekenhuis en heeft veel pijnklachten. Mia heeft de indruk dat er zaken mislopen in de zorg voor haar man. Ze vraagt inzage in het patiëntendossier. Haar vraag tot inzage wordt aanvankelijk niet echt geapprecieerd. Ze wordt als een "lastig" familielid van een moeilijke patiënt beschouwd. Mia houdt echter vol en krijgt uiteindelijk inzage in het patiëntendossier. Ze ontdekt dat het gewicht van haar man verkeerd genoteerd werd. Deze foutieve informatie heeft als gevolg dat haar man een te lage dosis pijnmedicatie krijgt toegediend.*

# Voorstel 5: Personal Health Record (PHR)

PHR in Vlaanderen/België?

- Opgenomen in Vlaamse en federale beleidsnota's
- Onderdeel van het actieplan e-Gezondheid 2013-2018
- Werkgroep PHR

Link met patiëntveiligheid meer benadrukken, onderzoeken, uitwerken, ...



*De patiënt als medebewaker en participant inzake kwaliteitsvolle gegevensdeling*

## Voorstel 6: Transparantie kwaliteit en veiligheid

Innovaties:

- Richtlijnen open communicatie na een medisch ongeval
- Nationale metingen: o.a. retrospectieve analyses patiëntendossiers
- Bekendmaking indicatoren



## Meer informatie

Vlaams Patiëntenplatform vzw

Groenveldstraat 15

3001 Heverlee

Tel: 016 23 05 26

[www.vlaamspatientenplatform.be](http://www.vlaamspatientenplatform.be)

[roel.heijlen@vlaamspatientenplatform.be](mailto:roel.heijlen@vlaamspatientenplatform.be)