

Samenvatting:

Netwerkbijeenkomst Patiëntenparticipatie : Samen leren & Samen creëren, 7 mei 2019

1. Opening

Openingsvraag: welke perspectieven zijn er vandaag vertegenwoordigd? Dat zijn patienten, Crazlid, verpleegkundigen, dokter, docent, projectleider, secretariael, co-assistent. We missen een kwaliteitsmedewerker.

Hans vraagt wie vanuit patiëntenperspectief mee wil denken over maken van jaarplannen, en organiseren van netwerksessies en het symposium op 11 november

Jaarplannen programma PP: *Elsemieke Stelder*

Netwerksessies: *Sigrid Vervoort, Joop de Jager en Elsemieke Stelder*

Symposium 11 november: *Joop de Jager, Marianne Struik en Elsemieke Stelder*

Het bespreken van jaarplan zou mogelijk een agendapunt voor volgende netwerksessie kunnen zijn.

Hans deelt mede dat vanaf nu het gesprek over onderzoek naar (effecten van) het patiëntportaal zullen voortzetten als onderdeel van de netwerkbijeenkomsten van het programma PP. De leden van portaal zullen voor volgende netwerkbijeenkomst worden uitgenodigd.

2. Wat hebben we gedaan (zie kolom actie) met de punten van netwerk van 12 maart 2019:

THEMA's uit netwerk bijeenkomst 12 maart 2019	actie
Randvoorwaarden:	
Begrijpelijke taal/ geen vakjargon	allen
Vergoedingen toont gelijkwaardigheid (voorkeur bol.com)	Connect/
Gelijkwaardigheid in vergaderingen	Allen/tips:
Patiënten kunnen niet op Connect: hoe communiceren we	Via website
Weten met wie je moet communiceren	
Niet in wij en zij spreken	allen
Nothing about me without me	allen
Begin klein en ga snel door	
Zorg continue voor dialoog	allen
Waar kunnen we anderen mee helpen	
Hoe bereik je collega's?	Netwerken om netwerk te zijn
Afdelingscultuur (hidden curriculum)	Actie wie?
Onderzoek onder zorgverleners (wat heb je nodig om tijd ad mens te geven)	
Artsen via lunchbijeenkomsten	
Ambassadeurs op afdelingen	Relatie met thema buddypatiënt?
Dossiers aanvullen met leefwereld	Hackaton/crefeld kliniek
Ervaringen van studenten betrekken	
2kanten werken: divisie mee en vloer mee	
Handvatten van participatie te vinden bij PGO voor zorg en oz	Zie pgo en zie connect
Individuele feedback van patiënten aan zorgverleners en studenten zou normaal moeten zijn	hoe
Buddy patiënt voor afdeling (co assistent en andere lerenden)/ thema dat heel vaak terug komt	Thema 7 mei netwerk
Meer humor en kunst	

Visite lopen met familie in leken taal	
360 feedback van patiënt naar arts	
Check in check out	
Oprechte interesse is geen kunstje	Allen
Themagroepje voorbereiden netwerkbijeenkomsten	Elsemieke, Joop, Sigrid

Er is een hackaton geweest waarin Anneke (patiënt bij patiëntportaal) haar wens heeft ingebracht om via het portaal foto's van je zelf, je leefwereld, up te loaden in HIX. Een soort LinkedIn profiel maar dan voor de zorg. Ondanks dat niet gewonnen heeft, zal hieraan gewerkt gaan worden. Want het past binnen wens van programma PP om leefwereld van de patiënt in kaart te brengen.

3. Samen Leren

Bij dit thema zouden Rosalinde en Anneke iets presenteren over tops en flops. Maar Anneke moet helaas verstek laten gaan. Ze heeft per direct een nieuwe baan. In plaats daarvan bespreken met elkaar wat we van elkaar kunnen leren qua ups en downs bij PP. En kan PP helpen de cultuur te veranderen.

We beginnen vanuit patiëntenperspectief, dan vanuit de zorgverlener:

<p>Wat heb je als patiënt nodig om goed te kunnen participeren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affiniteit met onderwerp • Kennis van onderwerp • Op tijd uitnodiging en informatie ontvangen om te kunnen voorbereiden • Ruimte voor de verschillende zienswijze • Gehoord worden in een gesprek/discussie • Meenemen in het vervolg, wat ga je er mee doen? • Grootte van de groep belangrijk. Bij grote groepen minder goed gesprek te voeren, (stel grote groep en jij als enige patiënt, voelt eenzaam) • Bij de bron al betrokken worden, niet halverwege of op einde en ook betrekken in volgende fase cocreëren • Geef feedback naar patiënt toe zodat die zich ook kan verbeteren • De relatie is wederkerig, wederzijds elkaar iets geven
<p>Vanuit zorgverlener de kuilen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vraag ik niet te veel: mag ik dat wel vragen aan een patiënt? • Steeds dat invullen voor een ander.... De Valkuil (moeilijk uit hulpverlenersrol te komen) Denk niet voor de patiënt, maar laat ze zelf beslissen. Patiënten die nauw betrokken zijn, vinden het niet erg. Soort van erkenning. • Wat geef ik terug als zorgverlener, want het is niet alleen maar halen bij patiënt, het geeft de patiënt ook iets (voldoening). Het is meer proces van geven en nemen, wederzijds. • Je blijft hulpverlener, je wilt patiënt beschermen. • Actieve rol behandelaars ook belangrijk • Besef dat vele ruimtes onvindbaar zijn (bv L00309.... Ga er maar aanstaan die te vinden). • Niet 1 maar meer patiënten betrekken in een project, anders kans op ondersneeuwen • Bij vragen: begin bij de patiënt. Laat de patiënt eerst de mening geven anders wordt de mening al gestuurd. En aan werknemerskant denk je vaak al te snel: <i>dat kan toch niet...</i>

Er ontstaat een discussie over regieverpleegkundige of zij/hij nu wel of niet meer vanuit het perspectief van de patiënt zal gaan kijken. Wat is regieverpleegkundige dat bleek nog niet geheel helder te zijn. Interessant om misschien keer op terug te komen.

4. Samen Creëren

Een 'Buddy' voor co-assistent en anderen in een leersituatie op een afdeling? Een thema dat vaker ter sprake komt en de vorige netwerkbijeenkomst ook is ingebracht door Marianne Struik. Marianne geeft les aan studenten 1, 2,3^{de} en 6^{de} jaars, maar ziet wat ze hen leert niet terug in de zorg aan haar als chronisch patiënt. Hoe kan dat toch?

De studenten zijn tot hun derde jaar zeer gemotiveerd in de leefwereld (incl psychosociale omstandigheden) van de patiënt.

Ze leren te vragen naar het leven van de patiënt en hoe hij/ zij de ziekte beleefd, zijn zorgen en zijn verwachtingen.

Dan komen de studenten (lerenden) in de medische cultuur terecht en dan neemt de motivatie zienderogen af.

Heel frustrerend voor die studenten die wel degelijk beseffen dat dit belangrijk is.

De motivatie dat: communicatie juist tijd scheelt en geld oplevert, wordt niet gehoord.

Nu is haar voorstel om in de praktijk een patiënt ambassadeur (buddy) in te zetten.

Dit ter ondersteuning van de student medicijnen, maar ook voor de lerende verpleegkundige en andere lerende zorgverleners.

Om een lerende situatie te creëren in de kliniek.

De ambassadeur zou een ervaren patiënt kunnen zijn die kennis heeft van de medische wereld, die weerstand kan bieden bij de gevestigde orde op een invoelende wijze.

We brainstormen over *structuur en cultuur*. Iedereen herkent het 'probleem'. Lang dachten ook velen als je maar meer en nog meer communicatie doceert dan gaat er iets veranderen. Maar het blijkt toch een stuk moeizamer dan we denken. De hiërarchie in de medische wereld is nog een van de laatste.

En ondertussen leren de studenten in de praktijk nog te vaak af wat ze in theorie leren. En daar kunnen we niet alleen de *tijdsdruk* de 'schuld' van geven. Een grote rol hierbij speelt ook de *afhankelijkheidsrelatie*.

Dat eigenlijk allemaal haaks staat op dat we in een veilige situatie willen werken, en een lerende organisatie (levenslang leren) willen zijn.

Hans vat discussie op het einde samen: *We bedenken nu iets voor de co-assistent en de patiënt (dat zij iets zouden moeten doen aan oplossingen) terwijl het probleem ligt bij de dokters, bij de hiërarchie: de cultuur.*

Suggestie van Joost: Stafleden leren hun junior dokters hierop af te rekenen. Vraag is hoe je 'aandacht voor de leefwereld van de patiënt' zichtbaar maakt. Je kunt een arts zichzelf laten beoordelen? Evt. inzet van rolmodellen?

Verder werd genoemd: In de co-schappen als opdracht meegeven dat ze aan de patiënt vragen: Heb ik het goed gedaan? Wat kan ik anders doen? Optie is ook om te beginnen met uitvragen van het psychosociale deel ipv met het medisch technische deel.

Een boeiende discussie vanuit diverse perspectieven: Maar hoe gaan we nu verder?

Vera, co-assistent en Nicole en Sigrid zullen samen dit onderwerp verder uitwerken en terugkoppelen bij volgende bijeenkomst.

Volgende bijeenkomst wordt mede voorbereid door Sigrid, Joop en Elsemieke.

