



## Beleidsvisie cliëntenparticipatie

Het AZ Sint-Vincentius wil sterk inzetten op persoonsgerichte zorg. Deze betrachting vloeit voort uit de [missie en visie](#) van het ziekenhuis en uit de [beleidsvisie over de patiëntenzorg](#) die wij in het ziekenhuis willen verlenen. Zij staat tevens in lijn met de kerncompetenties “klantgerichtheid” en “samenwerken” die wij van al onze artsen en medewerkers verwachten.

Onze aandacht voor de beleving van de zorg bij onze patiënten, onze belangrijkste klanten, is altijd al sterk aanwezig geweest, maar het is belangrijk om te evolueren naar meer cliëntenparticipatie. We moeten terecht meer rekening houden met de verwachtingen bij onze cliënten om een meer actieve rol te mogen en te kunnen opnemen in de zorg- en dienstverlening die hen zelf aangaat, een evolutie die ook merkbaar is in de wetenschappelijke inzichten omtrent zorg- en dienstverlening en ook in de brede maatschappij.

Gebruikers van zorgorganisaties wensen meer en meer betrokken te worden en de mate waarin zij wensen te participeren kan gaan van de vraag om goed of beter geïnformeerd te worden tot de verwachting om zelf de regie van hun zorgtraject in handen te nemen.

Onze “cliënten” of “klanten” zijn in de eerste plaats onze patiënten en hun omgeving, zijnde hun familie, mantelzorgers en desgevallend hun officiële vertegenwoordigers. Maar ook de ruimere groep bezoekers, studenten, de huisartsen en andere zorgverleners, patiëntenverenigingen, de inwoners van ons hinterland, zijnde onze potentiële patiënten, gemeentebesturen en andere organen of dienstverleningsorganisaties enz. behoren tot onze klanten.

Al deze cliënten wensen we sterker aan bod te laten komen. We doen dit niet enkel op het vlak van de zorgrelatie met de individuele patiënt en op het vlak van zorgtrajecten of –processen met groepen van patiënten met vergelijkbare aandoeningen of zorgnoden. Ook op het vlak van het beleid en de organisatie van het ziekenhuis en de dienstverlening (bezoekuren, parkeermogelijkheden, restaurant, website, ...) willen we de ruime groep van onze klanten vaker om advies vragen of uitnodigen om samen te werken.

De gebieden waarbinnen we onze cliënten willen laten participeren zijn voornamelijk de kwaliteit en de veiligheid van de zorg- en dienstverlening, de missie, de visie en de kernwaarden van het ziekenhuis, het zorgaanbod, de continuïteit van de zorg, de zorginfrastructuur, een efficiënte en transparante dataverzameling, en een effectieve informatie en communicatie in een voor de cliënten begrijpbare taal.

We wensen deze cliëntenparticipatie te laten groeien, zowel bij onze artsen en onze medewerkers, als bij onze cliënten door hen hierin te ondersteunen. Via debat en sensibilisering willen we de cliëntenparticipatiecultuur ziekenhuisbreed bevorderen.

Onze cliënten willen we uitnodigen en helpen (patient-empowerment) om hun eigen behandel- en zorgproces mee vorm te geven. We willen hen ondersteunen door hen volledig en duidelijk te informeren en hun mening of advies te vragen. Cliënten die dit zelf wensen moeten de kans krijgen om mee hun zorgtraject te bepalen of zelfs hun eigen wensen ter zake te laten primeren.

Dit alles kan op verschillende manieren, door gebruik te maken van bestaande of nieuwe structuren, zoals een cliëntenadviesraad of werken met ervaringsdeskundigen, en van allerhande tools, zoals bedside briefing of focusgesprekken.

Een belangrijk instrument is de participatiematrix.

De matrix is opgebouwd volgens de participatieladder, waarbij de rijen de participatiegraad weergeven. De kolommen staan voor de toepassingsdomeinen.



Dit instrument verenigt drie functies.

Allereerst biedt het een visueel overzicht van alle initiatieven om de cliëntenparticipatie in ons ziekenhuis te bevorderen. Het kan gaan om acties die reeds geruime tijd zijn ingeburgerd, maar ook om initiatieven die nog in ontwikkeling zijn en nieuw geplande acties. We engageren ons immers om ook regelmatig nieuwe acties in te schrijven in een specifiek participatiebeleidsplan, dat zowel ziekenhuisbrede doelstellingen bevat als initiatieven die genomen worden in het kader van de beleidsplannen van de afdelingen of clusters van afdelingen.

Om de voortgang van de diverse acties continu te kunnen opvolgen staat naast elke actie de voortgangstatus vermeld. De participatiematrix fungeert bijgevolg ook als opvolgingsdashboard.

Het geheel van de nieuwe en nog verder door te voeren acties, herkenbaar aan hun voortgangstatus, vormt samen het participatiebeleidsplan, i.e. de derde functie van de participatiematrix.

Bij het kiezen van de acties voor ons participatiebeleidsplan laten we ons inspireren door wat onze cliënten zelf belangrijk vinden via informatie die wij reeds ter beschikking hebben, zoals de resultaten van patiënttevredenheidsenquêtes, of door hen gericht te gaan bevragen, wat op zich ook een actie kan zijn als een belangrijke stap in de keuze van verbeteracties op weg naar meer cliëntenparticipatie.