

## Verslag van de eerste Expertengroep

Op 16 november kwam voor het eerst de Expertengroep van de vzw Patient Empowerment samen. Bij deze een samenvattend verslag.

Na een korte presentatie door vzw-voorzitter Edgard Eeckman (“Wat verstaan we precies onder patient empowerment?”) werd in drie groepjes door 17 deelnemers van gedachten gewisseld. Onderstaand overzicht werd ook gevoed door vijf leden van de Expertengroep die via mail input gaven.

Algemeen werden volgende drie vragen gesteld:

1. Welke hindernissen beletten dat de stem van de zorgvrager wordt gehoord en dat er rekening mee wordt gehouden?
2. Uit welke positieve voorbeelden kunnen we leren hoe naar de stem van de zorgvrager kan worden geluisterd en dat er rekening mee wordt gehouden?
3. Hoe kan de vzw Patient Empowerment (hen) helpen om dat te realiseren?

### ANTWOORDEN OP DRIE VRAGEN

#### 1. Hindernissen

- De zorg speelt altijd een thuismatch.
- Tijdsdruk & personeelstekort & krappe werkkaders worden terecht en onterecht genoemd.
- Communicatieproblemen (taalgebruik, cultuurverschillen, patient empowerment in het digitaal zorgdossier, ...)
- Mechanische visie op ziekte & gezondheid: zorg wordt uitgedrukt in interventies/ingrepen – de financiering werkt dat in de hand.
- De attitude “Ik ben de expert, ik heb de ervaring dus ik weet het”.
- De zorgvrager ontbeert soms de capaciteiten.
- De toenemende agressiviteit van zorgvragers
- Onvoorbereide zorgvragers
- Gebrek aan zelfvertrouwen vanwege de zorgvragers

**→ ER IS NOOD AAN EEN CULTUUROMSLAG / ATITUDE- EN GEDRAGSVERANDERING**

#### 2. Positieve voorbeelden

- Open-hart-cirkels, Open dialogue, ...
- Patiëntenraden, focusgroepen, ...
- Analyse van ‘patient journey’s’
- Ervaringsdeskundigen in ziekenhuizen
- Doelgerichte zorg
- De kracht van patiëntenverenigingen

### 3. Opdrachten van de vzw PE

- Sensibiliseren en blijven sensibiliseren werd door alle deelnemers belangrijk bevonden. Elkaar beter leren begrijpen
  - Voor de zorgverstrekkers: hen de ongelijkheid doen beseffen
  - Voor de zorgvragers: niet ondergaan, 'speak up' – gezondheidsvaardigheden verhogen - initiatieven rond gezondheidsvaardigheden ondersteunen;
  - De dialoog organiseren en alle betrokkenen betrekken;
  - Positieve!) ervaringsverhalen inbedden
  - Een digitale patient empowermenttest voor zorgverstrekkers: empower ik mijn patiënten?
  - Een digitale patient empowermenttest voor zorgvragers: ben ik een geëmpowerde patiënt?
  - Een Award voor de meest empowerende zorgorganisatie
  - Maak wat moet gebeuren door alle betrokkenen zo concreet mogelijk (ook vrijwilligers, naasten, mantelzorgers) bijv. checklist voor zorgvragers & verdeling principes naar patiëntenverenigingen
  - Zorgverleners die zorgvragers worden, kunnen als ambassadeurs een brugfunctie vervullen.
- Dienstverlenend & ondersteunend / De vzw Patient Empowerment als platform voor onderwijsinstellingen, zorgorganisaties, beleidsmakers, zorgverleners, zorgvragers, onderzoeksinstituten, ... (verantwoordelijken kwaliteitsbeleid en ombudsdiensten zijn ook een doelgroep)
- Opleidingen
  - In basisopleiding zorgverstrekkers
  - Opleidingen / Coaching van zorgvragers (via patiëntenverenigingen)
- Behoud de professionele/wetenschappelijke insteek + Wetenschappelijk onderzoek naar resultaten van patient empowerment en samen beslissen – studies over de impact van patient empowerment

#### We hebben het in beweging gezet en moeten ...

- het in beweging houden,
- de beweging versterken & uitbreiden (een baseline meer op een Beweging afgestemd?)

## PRAKTISCH

Er werd ook gepeild naar enkele praktische aspecten van de Expertengroep:

1. Welke frequentie: tweemaal per jaar
2. Uur: mag hetzelfde blijven (17.30 uur)
3. Fysiek of digitaal: eenmaal digitaal, eenmaal fysiek (geen combinatie van beide)
4. Locatie: centraal – Open Huis van Diabetes Liga is oké.
5. De aanwezigen gaan akkoord dat hun naam en functie wordt vermeld op [www.patientempowerment.be](http://www.patientempowerment.be).

### *Wat is het doel van de Expertengroep?*

*Het doel van de Expertengroep is om ervaring, kennis en expertise met elkaar te delen rond patient empowerment, patiëntenengagement-, -ervaring, -beleving en -communicatie elk vanuit de eigen invalshoek en op alle zorgdomeinen (ziekenzorg, geestelijke gezondheidszorg, thuiszorg, revalidatie, mantelzorg, eerstelijnszorg, woonzorgcentra, ...). Dit beoogt een breder draagvlak te creëren voor de stem van de zorgvrager binnen het zorgproces en daartoe de meest doeltreffende weg uit te stippelen.*

*Daarnaast draagt de Expertengroep bij aan de werking van de vzw Patiënt Empowerment door een sterk inhoudelijke inbreng met een meervoudige insteek, die van zorgvrager, zorgverstreker, dienst(en)verlener en zorgorganisatie. De Expertengroep is ook een opportuniteit tot afstemming.*

*Elk lid van de Expertengroep is deskundig door eigen ervaring en kennis. We hanteren steeds het principe van gelijkwaardigheid rond de tafel en de inbreng van elkeen is even belangrijk om tot een waardevolle dialoog te komen.*

*De Expertengroep vormt in de eerste plaats een platform van dialoog en ervarings- en visie-uitwisseling. De dialoog wil elke deelnemende expert verrijken.*