

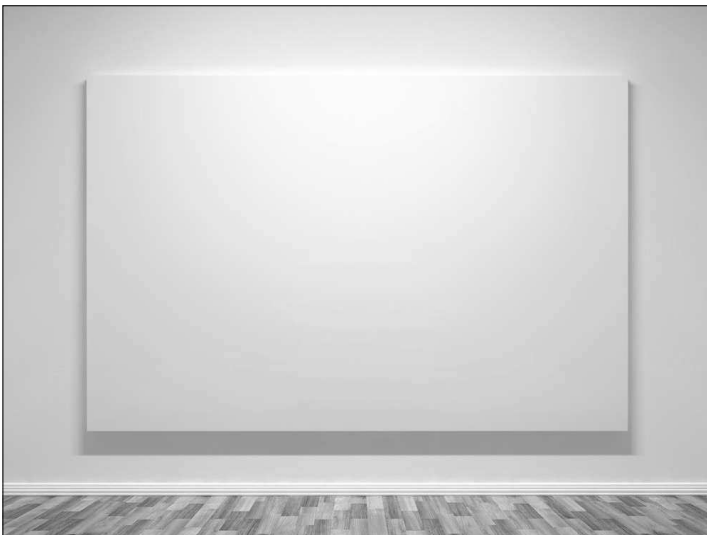
# Zorgpaden in de oncologie

Bert Van Hoecke  
 Stafmedewerker kwaliteit  
 VRO congres – Gent  
 19/11/2011



# Zorgpaden in de oncologie

Het canvas  
 Wat zijn zorgpaden  
 De definitie opgebouwd  
 De definities  
 Waar beginnen?  
 Voordelen  
 Valkuilen/aandachtspunten  
 Meer weten?

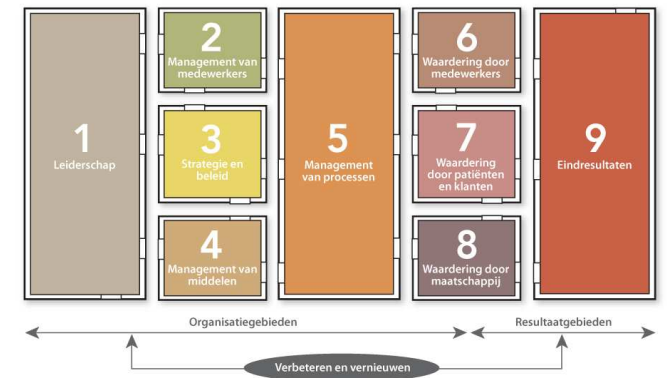


## Kwalitatieve zorg is

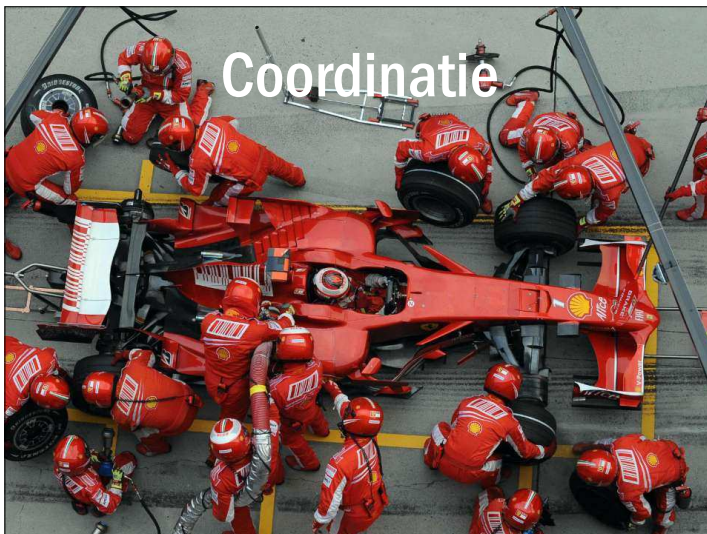
Patiëntgericht  
 Effectief  
 Efficiënt  
 Veilig  
 Tijdig  
 Billijk (rechtmatig)



## Kwaliteit als systeem







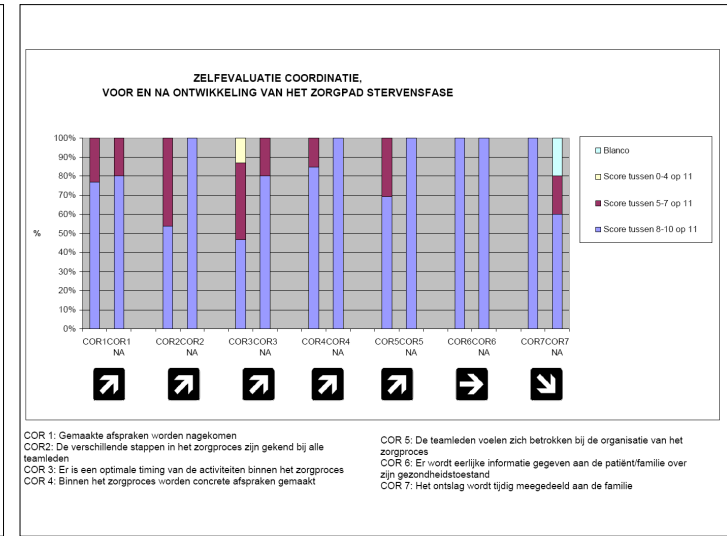
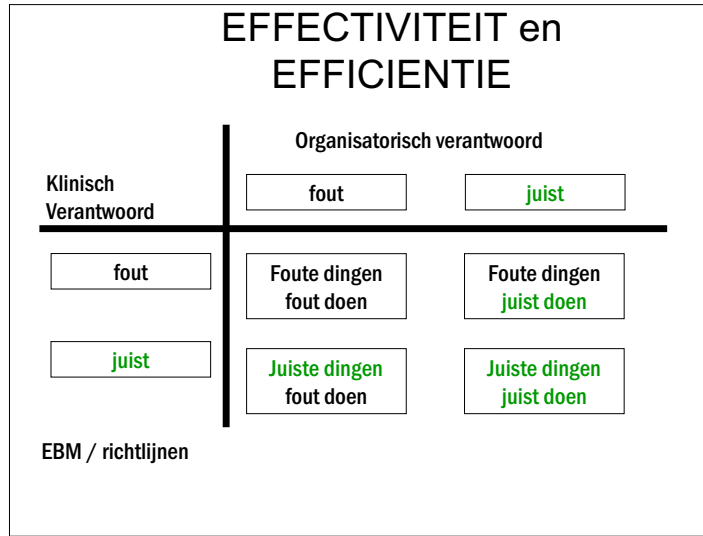
Naam proces

Hoe verloopt het zorgproces door de ogen van de patiënt?

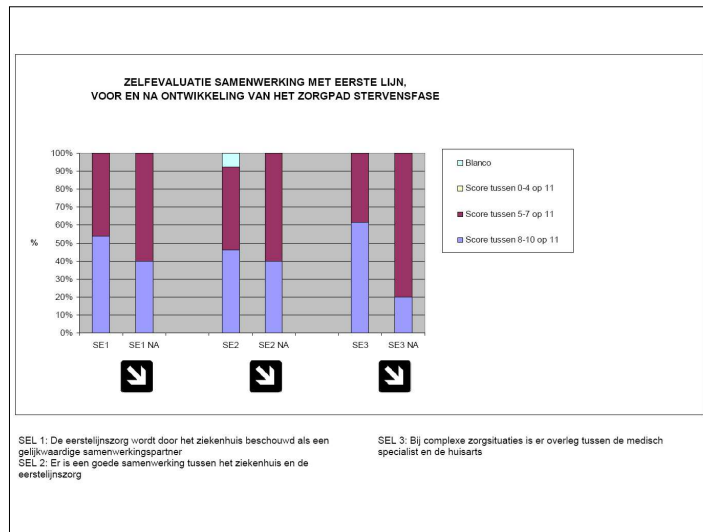
T: (duur van niet waarden)

proces 1

	PATIENT	waardetoevoegende activiteit	Wachten (niet-waardetoevoegende activiteit)
Wie doet dit? (zorgverleners betrokken bij processtap)			
Waar gebeurt dit? (waar gaat dit door)			
Informatie (welke informatie, in welke vorm, waar gecommuniceerd)			
Welke kennis en kunde zijn hiervoor nodig (opleiding)			
Welke afspraak bestaat hierover?			
Hoe volgen we dit op?			
Opmerkingen, vragen, knelpunten,....			



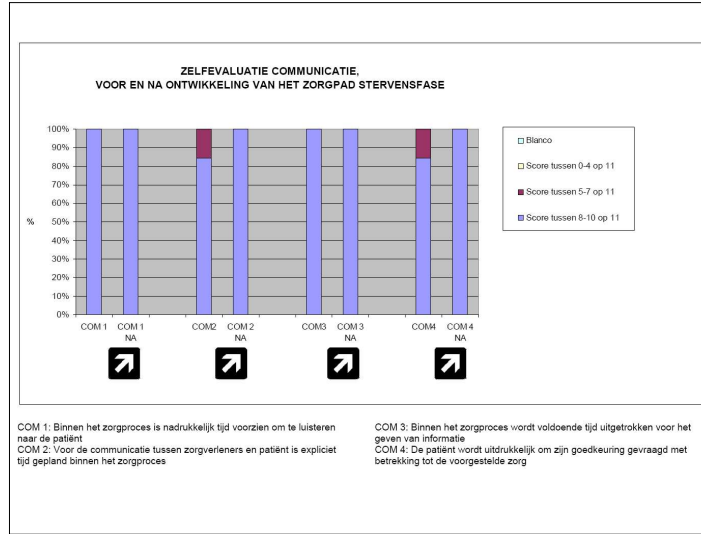
Ziekenhuis	Sessa Ziekenhuis													
Zorgproces	Curatief onco intake													
groep	PSY	PRV	BV	VP	IARTS	HV	ARTS	VP	ONC	SOC	PSY	PSY	ARTS	
COR7	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Het ontslag wordt tijdig meegedeeld aan de patiënt/familie
COR6	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Er wordt eerlijke informatie gegeven aan de patiënt/familie over zijn/haar gezondheidstoestand
COR5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	De teamleden voelen zich betrokken bij de organisatie van het zorgproces
COR4	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Binnen het zorgproces worden concrete afspraken gemaakt
COR3	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Er is een optimale timing van de activiteiten binnen het zorgproces
COR2	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	De verschillende stappen in het zorgproces zijn gekend bij alle teamleden
COR1	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Gemaakte afspraken worden nagekomen



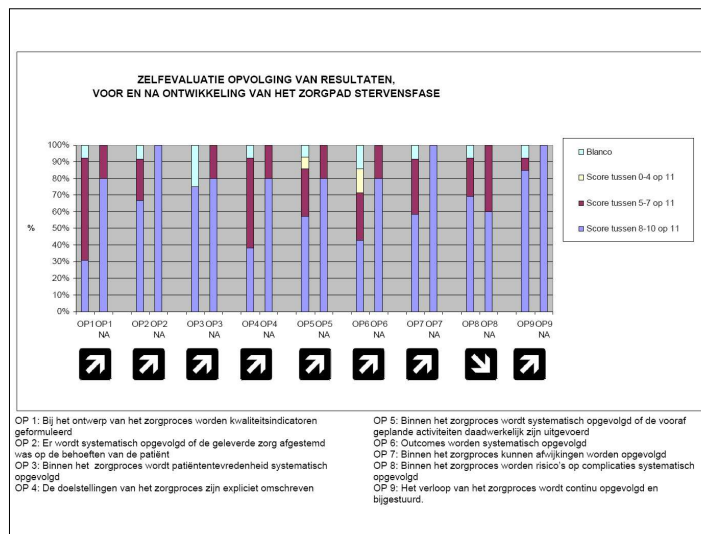
## COMMUNICATION

**Met de patient**  
 Is de informatie voor de patiënt uniform, volledig en duidelijk?

**Met het team**  
 Weet je welke informatie de patiënt krijgt over zijn hele traject? van wie en in welke vorm?



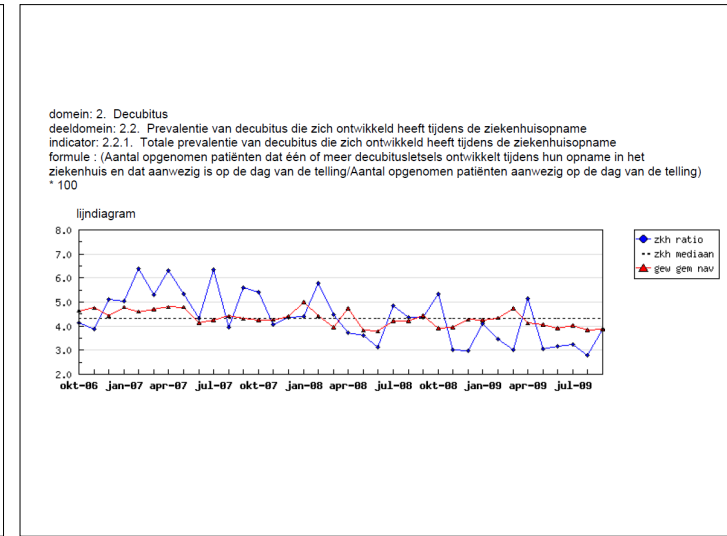
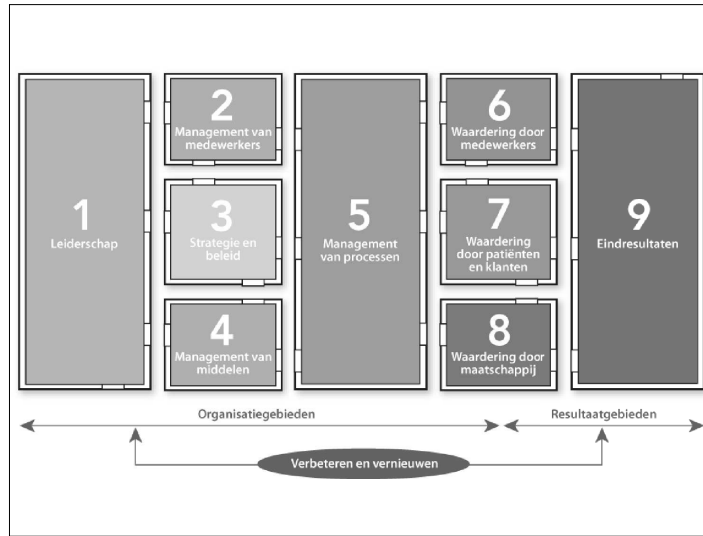
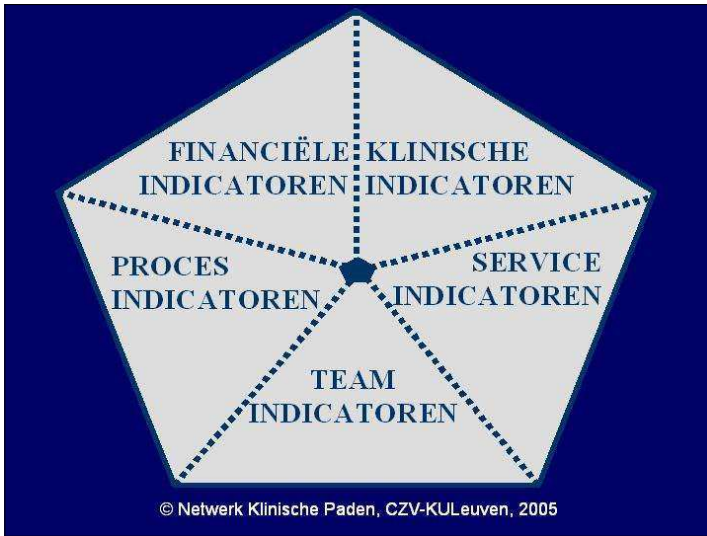
- Indicatoren zijn meetbare elementen (van zorg)
- Brengt kwaliteit van de organisatie in kaart
- Signaleert risico's en knelpunten
- Informeert naar trends binnen organisatie en de positie tegenover andere



## OPVOLGEN VAN RESULTATEN

Verbeteren: wat wil je bereiken?

Hoe kan je aantonen of je daadwerkelijk iets hebt verbeterd?



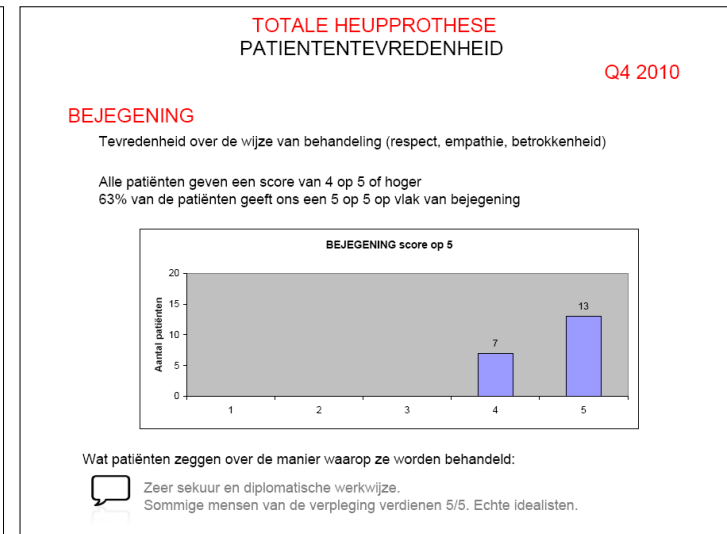
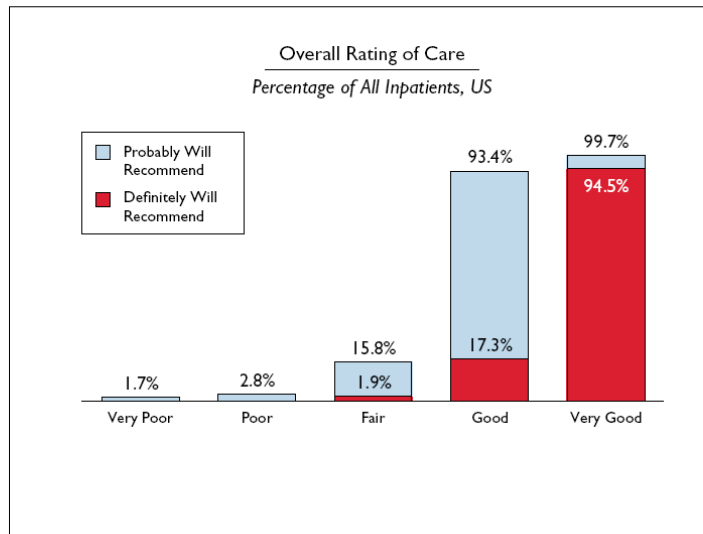
What (wo)men want...

**Bejegening**

**Aandacht voor ongemakken**

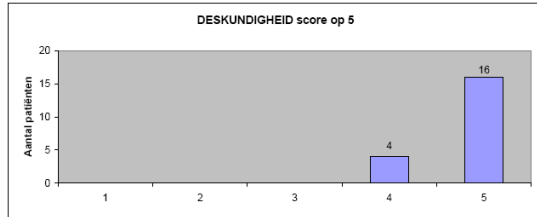
**Communicatie**

**Deskundigheid**



## DESKUNDIGHEID

Alle patiënten geven een score van 4 op 5 of hoger  
8 op 10 patiënten geeft ons het maximum van de punten op deskundigheid

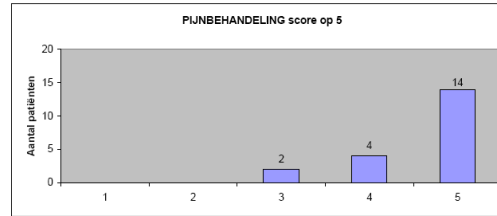


Optimaal.  
Zeer tevreden.

## PIJNBEHANDELING

Tevredenheid over de behandeling van ongemakken (pijn)

90% van de patiënten geeft een score van 4 op 5 of hoger



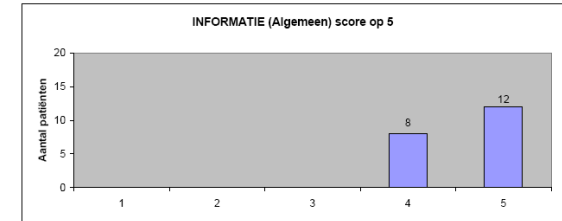
Wat patiënten zeggen over de pijnbehandeling:

De aandacht is optimaal en aanbieding van medicatie ook.  
De score hangt van het personeelslid af.  
Naar mijn mening teveel pijnbestrijding met als gevolg misselijkheid, maaglast.

**WERKPUNT:** Aandacht voor maaglast wanneer patiënt NSAID krijgt

## INFORMATIEVERLENING

Alle patiënten geven een score van 4 op 5 of hoger  
8 op 10 patiënten geeft ons het maximum van de punten op deskundigheid



Sommige mensen boden de informatie spontaan aan;  
bij andere moest je erom vragen.

## LOYALITEIT

Alle patiënten zouden een familielid of vriend(in) met eenzelfde aandoening  
het Jessa Ziekenhuis aanbevelen want...

- ...de deskundigheid en inleving is optimaal. De verzorging leunt daar bij aan.
- ...de inzet, verzorging en vriendelijkheid waren prima.
- ...ondanks alles professioneel en goed.
- ...het verplegend personeel behandelde de patiënte met hart en ziel.
- ...er heerst een huiselijke sfeer
- ...de uitrusting en deskundigheid is subliem.
- ...het is over het algemeen zeer goed.
- ...alles was zeer goed.

## COMPLIMENTEN

- Aan iedereen bedankt.
- Ik ben over de ganse lijn heel tevreden.
- Alles = prima.
- Over alles zeer tevreden. Operatie is goed meegevallen. Geen onnodige pijn gehad.
- Verzorging en eten was goed.

## KLACHTEN

- De nachttafeltjes staan moeilijk.
- De wachttijd na de druk op de rode knop is vrij lang.

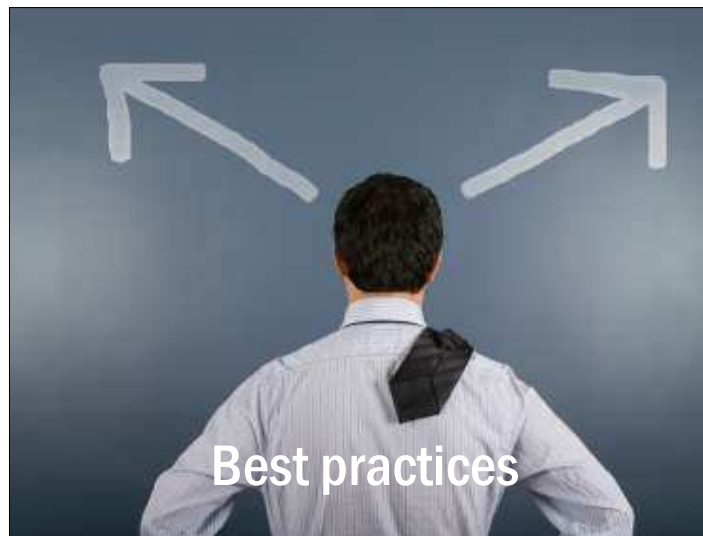
## Het belang van belangrijkheid...

	Laag	Hoog
Hoog	"act now"	"keep up the good work"
Laag	"monitor the importance"	"do nothing"
	Laag	Hoog

belangrijkheid

tevredenheid





## Wat zijn zorgpaden

**Complexe interventie om de gemeenschappelijke besluitvorming en organisatie van zorgprocessen te verwezenlijken voor een specifieke groep van patiënten gedurende een gedefinieerd tijds kader.**

**Karakteristieken van een zorgpad zijn:**

- a) **doelen en sleutelinterventies zijn gebaseerd op laatste wetenschappelijke inzichten, best practices en patiëntverwachtingen/ervaringen.**
- b) **vergemakkelijken van de communicatie tussen teamleden, tussen teamleden en patiënten**
- c) **coördineren van het zorgproces door het afstemmen/maken van afspraken en opvolgen van de rollen en activiteiten van het team, de patiënt**
- d) **opvolgen en evalueren van afwijkingen en resultaten en**
- e) **het identificeren van de verantwoorde middelen**

## Voordelen

- Patiëntgeoriënteerdheid
- Integratie van wetenschappelijke richtlijnen in de praktijk
- Inzicht in proces en resultaat
- Explicitering van verwachtingen en afspraken
- Objectivering van resultaten
- Duidelijkheid, transparantie
- Coördinatie van zorg (efficiëntie en effectiviteit)

## Waar beginnen?

80/20

## Aandachtspunten

- Eigenaarschap op artsenniveau.
- Projectmanagement (A3, PDCA)
- Compliance (implementatiefase!)
- Onvoldoende *aantonen* integratie wetenschappelijke inzichten in praktijkvoering.
- validering van artsen van het zorgpad (go/no-go).

## Aandachtspunten

- Onvoldoende integratie: iedereen betrokken? (ondersteunende diensten, paramedische diensten, eerste lijn,...)
- Onvoldoende betrekken van patiënten bij de ontwikkeling en evaluatie
- Ondergeschiktheid van zorgpadmanagement op afdelingsniveau aan zorgzwaarte, (gepercipieerde) werkdruk.
- Vinger aan de pols houden
- Toewijzing tijd en middelen

### Bert Van Hoecke

Stafmedewerker kwaliteit

Jessa Ziekenhuis, Hasselt

T: 011309025

E: [bert.vanhoecke@jessazh.be](mailto:bert.vanhoecke@jessazh.be)



<http://be.linkedin.com/pub/bert-van-hoecke/41/321/829>

## Kwalitatieve zorg is

### Patiëntgericht

De individuele cultuur, sociale context en specifieke noden van de patiënt verdienen respect, en de patiënt zou een actieve rol moeten spelen bij het nemen van beslissingen over zijn/haar zorg.

## Kwalitatieve zorg is

### Effectief

Zorg moet verleend worden overeenkomstig de huidige evidentie zonder onderbenutting óf overbenutting van best beschikbare technieken. De zorg bereikt dat waarvoor zij bedoeld is: genezing, verbetering van levenskwaliteit, verlenging van het leven, verlichting van lijden.

## Kwalitatieve zorg is

### Efficiënt

Het gezondheidszorgsysteem moet continu zoeken om verspilling van voorraden, uitrusting, ruimte, kapitaal en tijd te verminderen/vermijden. Zorg wordt verstrekt met een maatschappelijk aanvaarde verhouding tussen het te bereiken resultaat en in te zetten middelen.

## Kwalitatieve zorg is

### Veilig

Het gezondheidszorgsysteem moet verzekeren dat niemand ongewenste schade oploopt door gezondheidszorg.

## Kwalitatieve zorg is

### Tijdig

De zorg moet worden geleverd op het moment dat de patiënt deze behoeft. Onbedoeld wachten dat geen informatie of tijd om te helen verschaft is een systeemfout...

## Kwalitatieve zorg is

### Billijk

Gelijke zorg wordt verstrekt zonder enig onderscheid op basis van de persoon van de zorgvrager. Ras, etnische afkomst, geslacht of inkomen zouden niemand moeten verhinderen hoog-kwalitatieve zorg te krijgen.

