



**ProBeter**  
VOOR EXCELLENTE PROFESSIONALS

# Lastige patiënten en hun verborgen kracht

Wil Konings

1 december 2016

Jubileum NVZ

# Introductie

In deze presentatie vind je de highlights van de workshop “Lastige patiënten en hun verborgen kracht”, gegeven tijdens het jubileum van de NVZ op 1 december 2016. De workshop vond die dag twee keer plaats, de resultaten van beide workshops zijn in deze uitwerking gecombineerd.

Eerst vind je de uitwerking van de SWOT-analyse die we gezamenlijk hebben gedaan. Er is in beide groepen vooral op “Opportunity” gestemd. Daarna volgt de brainstorm over de prijs die we momenteel betalen voor het niet goed omgaan met mondige patiënten. En wat we kunnen doen (en sommigen al doen) om beter met mondige patiënten om te gaan.

Hierna vind je mijn adviezen voor elk van de 5 POWER-fasen. Voor elke fase heb ik het advies opgenomen, de achterliggende reden en een nuancering/punten om op te letten bij de uitvoering.

Alle aanwezigen bij de workshops, hartelijk dank voor jullie bijdrage en mooie voorbeelden!

Met hartelijke groeten,  
Wil Konings



**ProBeter**  
VOOR EXCELLENTE PROFESSIONALS



06 – 81 12 55 88

[Wil.Konings@probeter.nl](mailto:Wil.Konings@probeter.nl)

[www.probeter.nl](http://www.probeter.nl)



[@Wil\\_Konings](https://twitter.com/Wil_Konings)



[wilkonings](https://www.linkedin.com/in/wilkonings)

# SWOT-analyse

## Mondige patiënten zijn voor mijn ziekenhuis een...

### Strength (5x gekozen)

#### o.a.:

- Samen word je beter
- Input om continue beter te doen
- Van deze patiënten kun je leren

### Weakness (1x gekozen)

- Veel ziekenhuizen nog intern gericht en ook nog verdeeld in 'kasten' (bv artsen-kaste, management-kaste)

### Opportunity (27x gekozen)

#### o.a.:

- Elke lastige, mondige patiënt biedt een kans om de zorg te verbeteren
- Hebben meestal wel een kern van waarheid / zijn leerzaam
- Een kans, geeft aan wat de klant belangrijk vindt
- Kritische klant is betrokken klant
- Mondige patiënten zijn een spiegel op ons eigen functioneren

### Threat (2x gekozen)

- Ik heb het gevoel dat het zo ervaren wordt
- Men is in het algemeen niet geneigd 'outside the box' te denken

# Brainstorm – deel 1

## De PRIJS die we betalen voor het niet optimaal omgaan met mondige patiënten

- Onderwaardering
- Klachten
- Irritatie
- Imago / reputatieschade / slechte publiciteit
- Fouten
- Minder patiënten / weglopen van patiënten
- Gemiste kans op verbetering / geen lerende organisatie
- Ontevreden patiënt
- Minder motivatie / werkplezier
- Navelstaren
- Minder efficiency / effectief
- Vertrouwen daalt
- Kans op herhaling / verergering
- Veel herhaalbezoek (onnodige tijd)
- Meer nazorg nodig
- Misverstanden / onbegrip
- Ontevreden zorgverleners
- Onduidelijke diagnose
- Over- of onderbehandelen
- Verscherpt toezicht
- Slechte interne sfeer / frustratie / stressverhogend / kost energie
- Hoger ziekteverzuim
- Slechtere kwaliteit / gezondheidsschade
- Slechtere gezondheid / welzijn patiënt en omgeving
- Duurder
- Zorg-contractering in gevaar
- Onnodige sterfgevallen

# Brainstorm – deel 2

## Wat kunnen we **DOEN** om beter met mondige patiënten om te gaan?

- Luisteren! 1-op-1 gesprekken
- Serieus nemen / Patiënt als volwaardig en gelijkwaardig zien
- Gelijkwaardige partner / ervaringsdeskundige
- Duidelijk communiceren op juiste niveau
- Medewerkers trainen (communicatievaardigheden)
- Geweldloos communiceren
- Meer status en bevoegdheden CR (cliëntenraad)
- Opheffen CR, meer directe patiëntenparticipatie
- Kwetsbaar opstellen en niet onfeilbaar
- Durven leren
- Verbetercyclus organiseren
- Feedback vragen / vragen of boodschap goed overgekomen is
- Betrokkenheid tonen
- Arts + verpleegkundige + Poli-assistent = gelijkwaardig team
- Vertrouwen in elkaar / respect
- Zie de patiënt als mens
- Betrekken naasten
- Organiseren achterban
- Samen doelen stellen
- Leren van klachten / opnemen in kwaliteitssysteem
- Houding medewerkers is “Ja”
- Opleiden en trainen
- Patiënten meenemen in proces
- Zorgproces rond de patiënt inrichten
- Moed hebben

# De POWER piramide

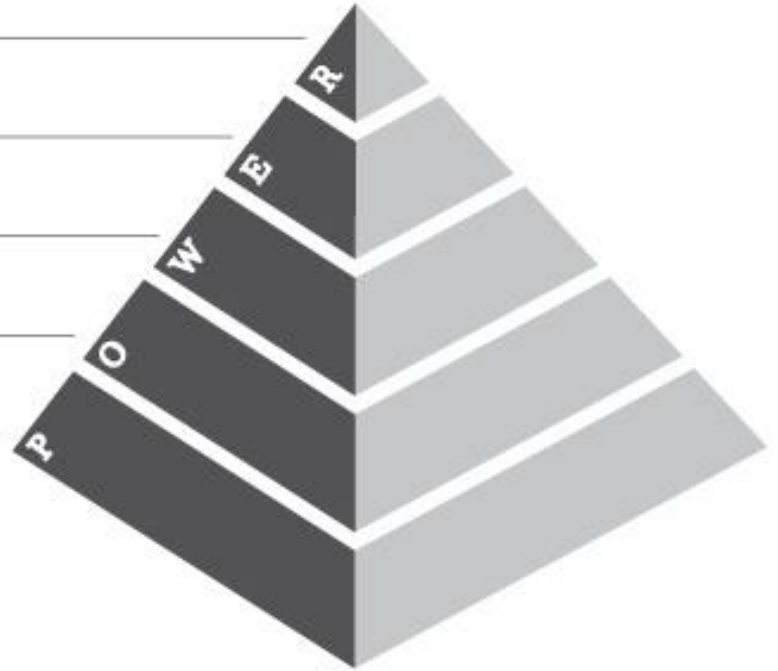
Resultaat

Energiek

Weten

Onderzoeken

Principes



# Mijn adviezen – Principes (fundament van de piramide)

Fase	Praktisch advies voor het ziekenhuis-bestuur	Waarom	Nuancering / let op!
P	Neem als uitgangspunt dat patiënt en arts samen verantwoordelijk zijn voor het zorg-traject.	<p>De arts kan in deze tijd niet meer alleen verantwoordelijk zijn. Patiënten hebben een geschiedenis, hebben meerdere aandoeningen tegelijkertijd, hebben individuele wensen.</p> <p>Daarnaast is het zorgsysteem (dat vaak ook buiten het ziekenhuis doorloopt) te complex om te overzien.</p> <p>Samen hebben arts en patiënt alle relevante informatie en zijn ze een krachtig team.</p>	<p>Geen, gewoon doen, ook bij weerstand van sommigen.</p> <p>Als je dit niet doet, kun je ook alle andere adviezen achterwege laten, dit is een noodzakelijke voorwaarde.</p>

# Mijn adviezen – Onderzoeks-fase (bepalen van de diagnose)

Fase	Praktisch advies voor het ziekenhuis-bestuur	Waarom	Nuancering / let op!
0	<p>Laat patiënten verplicht en schriftelijk ieder consult voorbereiden. Dit kan door 2 of 3 vragen in de afspraak-brief te zetten, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat is uw verwachting van het gesprek?</li><li>• Welke medicijnen gebruikt u?</li><li>• Welke vragen heeft u?</li></ul>	<p>Na een consult blijkt vaak dat patiënten niet alles hebben verteld wat ze wilden delen, niet alle vragen hebben gesteld die ze wilden stellen. En dat ze niet alle belangrijke informatie onthouden hebben.</p> <p>De patiënt om voorbereiding vragen is een manier om het consult effectiever te maken.</p>	<p>Niet élke patiënt zal dit kunnen. Op zijn eigen niveau kan zeker 90% echter prima een aantal vragen over zichzelf beantwoorden.</p> <p>Stimuleer elke patiënt zich voor te bereiden, maar maak het misschien niet op dag 1 verplicht 😊</p>



# Mijn adviezen – Weet-fase (keuze van de beste behandeling)

Fase	Praktisch advies voor het ziekenhuis-bestuur	Waarom	Nuancering / let op!
W	<p>Tijdens / na het diagnose-gesprek geeft de arts de patiënt een lege option-grid.</p> <p>Hierop vult de patiënt, in dialoog met de arts / verpleegkundige zelf de voor- en nadelen van zijn behandelopties in. De arts kan ook verwijzen naar een betrouwbare website of naar patiënten die de behandeling al ondergaan hebben.</p>	<p>Voor sommige aandoeningen zijn er al keuzehulpen of ingevulde option-grids (soms in het Engels). Voor de meeste aandoeningen is dit echter niet beschikbaar.</p> <p>De keuze die uit een lege option-grid komt is echt gebaseerd op wat voor de patiënt belangrijk is. En de arts kan checken dat een juiste afweging is gemaakt.</p> <p>Zo kies je de beste behandeling, stijgt tevredenheid en therapietrouw.</p>	<p>2/3 van de patiënten wil graag samen beslissen, 1/3 wil dat niet. Voor deze patiënten moet het mogelijk zijn de keuze aan de arts te laten.</p> <p>Starten met een specialisme / arts die hier positief tegenover staat maakt het een stuk gemakkelijker 😊</p>

# Mijn adviezen – Energie-fase (tijdens de behandeling)

Fase	Praktisch advies voor het ziekenhuis-bestuur	Waarom	Nuancering / let op!
E	<p>Als patiënten voor een electieve operatie komen, leg ze dan niet al vóór de operatie in bed.</p> <p>In het ideale geval staat er helemaal geen bed in de kamer. Als dit niet anders kan, stimuleer patiënten dan aan tafel / op de bank te gaan zitten, zoals ze thuis ook zouden doen.</p>	<p>Door mensen te vragen te gaan liggen, ontnem je ze een groot deel van hun kracht. Het is moeilijk op gelijk niveau met iemand te praten als de een ligt en de ander staat.</p> <p>Voorkom aangeleerde hulpeloosheid en laat mensen zo veel mogelijk zelf doen (bv. zelf naar de OK lopen en daar pas gaan liggen?).</p> <p>Dit alles leidt tot meer energie, een sneller herstel en minder ligdagen.</p>	<p>Zolang patiënt en medewerkers hun gezond verstand gebruiken en in dialoog blijven, kunnen er steeds mooiere resultaten bereikt worden. Patiëntparticipatie ten top!</p> <p>Begin met een pilot op een afdeling met gezonde ambitie. Verbaas anderen met hun resultaten.</p>

# Mijn adviezen – Resultaten-fase (na de behandeling)

Fase	Praktisch advies voor het ziekenhuis-bestuur	Waarom	Nuancering / let op!
R	Geef patiënten hun medicatie standaard in eigen beheer. Wijk van deze regel af indien hier een reden voor is.	<p>Therapietrouw laat heel wat te wensen over, o.a. omdat mensen niet goed begrijpen wat ze moeten gebruiken en wanneer. Hier alvast mee oefenen in het ziekenhuis, waar je vragen kunt stellen en af en toe een check plaatsvindt, helpt hierbij.</p> <p>Ja, mensen kunnen fouten maken, zowel patiënten als verpleegkundigen. Timing kan de patiënt zelf wel prima afstemmen op zijn wensen. (bv: vlak voor het slapen)</p>	Niet iedereen kan zijn eigen medicatie beheren. En ook niet iedereen kan dat gedurende de gehele opname, vlak na een operatie zou ik het ook prettig vinden als ik hier niet over na zou hoeven denken.

# Weet me te vinden

Ik hoop dat je nieuwe inzichten hebt opgedaan tijdens het jubileum en zeker tijdens de workshop 'lastige patiënten'. Hopelijk zitten daar ook praktische zaken bij waar je snel mee aan de slag kunt. Elke dag een kleine stap, creëert op lange termijn grootse vernieuwingen en maakt de zorg beter voor de patiënt en leuker voor iedereen die er werkt.

Als er iets is waardoor ik meer voor je kan betekenen, of als je wilt dat ik alleen eens meedenk, weet me dan te vinden. Ik ben vooral actief als consultant, trainer en spreker.

Eens meedenken of sparren kan altijd. Daarbuiten is het goed te weten dat ik voor zorgaanbieders een marktconform tarief reken, voor patiëntenorganisaties werk ik op basis van het beschikbare budget (ook al is dat een boekenbon ☺). Op deze manier kan iedereen de ondersteuning krijgen die hij wenst!

Voor nu wens ik je veel succes en vooral veel plezier met het verbeteren van onze zorg,

Met hartelijke groeten,

Wil Konings



**ProBeter**  
VOOR EXCELLENTE PROFESSIONALS



06 – 81 12 55 88

[Wil.Konings@probeter.nl](mailto:Wil.Konings@probeter.nl)

[www.probeter.nl](http://www.probeter.nl)



[@Wil\\_Konings](https://twitter.com/Wil_Konings)



[wilkonings](https://www.linkedin.com/in/wilkonings)