

Participatie is altijd een dialoog in twee richtingen.

Hoe meer een zorgvrager betrokken is, hoe beter de zorg wordt. Dat is op zich niet zo verwonderlijk. Toch betekent dit in de praktijk een specifiekere aanpak. Binnen het Wit-Gele Kruis werd daarom een Centre of Excellence opgericht om te kijken hoe patiëntenparticipatie geïmplementeerd kan worden. Van daaruit ontstond in het voorjaar een visietekst die het kader schetst voor de thuiszorg.

Patiëntenparticipatie is geen kant-en-klaar eenvoudig begrip. Het streeft naar een gelijkwaardige benadering van alle betrokken partijen: de zorgvrager, de zorgverleners en het sociale netwerk van de zorgvrager. Voor het Wit-Gele Kruis is patiëntenparticipatie geen doel op zich. Een zorgvrager is vrij om te kiezen in hoeverre hij zijn kennis en ervaring inzet om in dialoog te gaan met zijn omgeving – mantelzorger, familie, zorgverleners – en zo zijn levenskwaliteit te verbeteren. Het is dus altijd tweerichtingsverkeer.

Het Wit-Gele Kruis wil patiëntenparticipatie een duidelijke plaats geven in hun organisatie om tot meer inspraak en overleg binnen de zorgverlening te komen. Het draagt ook bij tot een holistische manier van werken en tot het leveren van een betere kwaliteit van zorg. Het nodigt organisaties, zoals het Wit-Gele Kruis, uit om een innovatieve cultuur aan te meten, waarbij opvolging en verbetering structureel ingebed zijn in de manier van werken.

Vele facetten van participatie

De participatie binnen het Wit-Gele Kruis wordt op twee niveaus benaderd. Enerzijds richten ze zich op het opstellen en/of verbeteren van zorg- en organisatieprocessen. Anderzijds focust het op de zorg en het welzijn van de individuele zorgvrager. Participeren bevat ook verschillende aspecten: informeren, raadplegen, meebeslissen. Bij het informeren wordt de zorgvrager op de hoogte gebracht, zonder zelf echt inbreng te hebben. Wordt een zorgvrager geraadpleegd, dan kan hij bijvoorbeeld zijn verwachtingen meegeven en feedback geven over de kwaliteit van de zorg. Of eventueel zelfs adviezen geven over mogelijke oplossingen. Laten we de zorgvrager mee beslissen, dan kan zijn beslissing ook anderen helpen.

Een continue proces

Een zorgvrager laten participeren op het organisatorisch niveau vraagt een zekere ervaringsdeskundigheid.

Patiëntenparticipatie is een evenwichtsoefening tussen de belangen en noden van zorgvragers en zorgverleners.

Dat is niet hetzelfde als ervaring hebben, al wordt deskundigheid opgebouwd vanuit de eigen persoonlijke zorgervaring. Daar doet de zorgvrager namelijk individuele ervaringskennis op. Een volgende stap is het verdiepen en verbreden van die kennis. Dit gebeurt door eigen ervaring te delen met anderen en te luisteren naar hun ervaringen. Zo bouwt die persoon collectieve ervaringskennis op. Je spreekt van ervaringsdeskundigheid als die persoon dan de juiste competenties heeft om die collectieve ervaringskennis te delen met lotgenoten, zorgverleners ... En dit over onder andere de ziekte, de impact op het leven, de soorten medicatie, de sociale omstandigheden, de zorgsystemen en -processen.

Om patiëntenparticipatie succesvol te implementeren is een wijziging in gedrag en cultuur nodig, zowel bij de zorgverlener als de zorgvrager. Op alle niveaus in een organisatie. Sensibilisering en het opleiden van zorgverleners zijn dus noodzakelijk. Het initiatief voor patiëntenparticipatie ligt namelijk bij hen. Niet alle zorgvragers staan open voor participatie. Dit moet mee in rekening gebracht worden. Bovendien moet de participatie zijn afgestemd op de doelgroep. In de context van thuiszorg zijn de mantelzorgers, familieleden of naasten van de zorgvrager een niet onbelangrijke doelgroep. Een andere uitdaging is dat participatie niet ten koste mag gaan van de beschikbare tijd om zorgen uit te voeren. Het is zaak een goede balans te vinden tussen de verbetering van levenskwaliteit en het correct uitvoeren van de zorg. Er is dus geen uniek model dat in elke organisatie kan worden toegepast. Al bestaat er geen twijfel dat patiëntenparticipatie de kwaliteit van zorg en levenskwaliteit van de zorgvrager maar indirect ook van de zorgverlener verbetert. ///