



Ondersteuning

- Intakegesprek met de relatiemanager en programmamanager Persoonsgerichte Zorg
- PoZoB levert een gespreksleider voor de bijeenkomst
- PoZoB helpt bij het werven van patiënten
- PoZoB begeleidt de sessie en werkt de sessie uit
- Samen met de relatiemanager evalueren hoe de uitkomsten passen binnen het praktijkontwikkelplan

Of doet u het liever zelf?

Organiseer een inloopavond in je praktijk voor je patiënten. Kies een dialoogvorm om in gesprek te gaan met je patiënten.



Neem voor meer informatie contact op met je relatiemanager

Anke van Hout
a.vanhout@pozob.nl
06 462 00 138

Jolanda Cornelis
j.cornelis@pozob.nl
06 520 05 967

Nathalie Gauthier
n.gauthier@pozob.nl
06 109 63 764

Voor uitgebreide informatie:
www.pozob.nl/persoonsgerichte zorg

PoZoB
Zorg is maatwerk

bron: rijksoverheid focusgesprek met patiënten - 27/10/20

Focus/spiegelgesprek met patiënten

Behoeften van patiënten laten meewegen in ambities



Waarom belangrijk voor persoonsgerichte zorg?

Patiënten hebben unieke kennis en ervaringen die kunnen bijdragen aan visie, focus en service waarmee we zorg persoonsgerichter kunnen maken. Je kunt een focus/spiegelgesprek gebruiken om verschillende redenen. Het wordt het vaakste ingezet in een fase dat je in verkenning bent als praktijk/zorgverlener.

“Bij kwalitatieve gegevensverzameling via gesprekken komt, veel meer dan bij vragenlijsten, informatie naar voren over oorzaken voor zaken die mogelijk niet optimaal verlopen. Door de uitgebreide mogelijkheden om feedback te geven en te bespreken of te exploreren, is de informatie die naar boven komt vaak goed bruikbaar om eventuele verbeteringen op te baseren.”

Bron: NHG

www.pozob.nl/persoonsgerichte zorg

PoZoB
Zorg is maatwerk



Waar draagt het aan bij?

- De praktijk krijgt zicht in de behoeften van patiënten. Deze is door de NPA gelijkgesteld aan het meten van patiënttevredenheid, waardoor het ook bij praktijkaccreditatie gebruikt mag worden.
- Zorg en service wordt patiëntgericht. Denk aan projecten voor inrichting, organisatie of kwaliteit van zorg, onderzoek, onderwijs, beleid en innovaties.
- Patiënten ervaren meer betrokkenheid en passende zorg en service.

(Bron: Patiëntenfederatie NL)

(Bron: Athena Instituut VU Amsterdam)

(Bron: Movisie)



Wat vraagt het van je patiënt?

- Deelname aan bijeenkomsten
- Motivatie om ervaringen te delen
- Voorbereiding op bijeenkomsten
- Openheid en bereidheid tot reflectie



Wat vraagt het van je praktijk?

- Duidelijke doelstelling
- Duurzame inbedding van de resultaten in de praktijk
- Investering in een duurzame relatie met je patiënten
- Openheid en bereidheid tot reflectie
- Afspraken over evaluatie en vervolg
- Afstemming over te gebruiken input (NPA, PREM+ of andere)
- Oproepen van patiënten voor deelname en daarbij zorgen voor een goed afspiegeling van je praktijkpopulatie

Wat houdt het in:



Focus/spiegelgesprek met patiënten

- Praktijken denken van tevoren na over welk thema/onderwerp zij in gesprek willen met hun patiënten
- Een groep patiënten (minimaal 5) worden door de praktijk gevraagd om deel te nemen
- De sessie kent twee rondes:

Ronde 1: Patiënten vertellen tijdens een (spiegel)bijeenkomst over hun ervaringen met de dienstverlening aan de betrokken zorgverleners. Zorgverleners stellen vragen en luisteren, maar gaan niet in discussie.

Ronde 2: Patiënten en zorgverleners gaan verder in gesprek met elkaar op basis van wat in ronde 1 is besproken.

- Patiënten spelen als ervaringsdeskundigen de hoofdrol. Zij vertellen over hun ervaringen, over concrete voorvallen en over hun beleving daarvan. De inhoud is maatwerk. Mogelijk een aantal praktijken samen óf Hagro.