

Getuigenissen

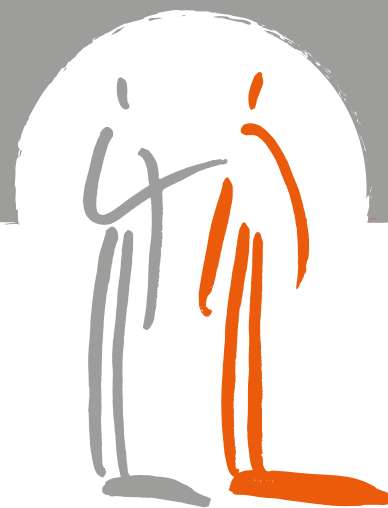
« Je erkend voelen als persoon en niet alleen als patiënt. »

« De campagne is geen extra werklust, de vraag stel je gewoon tijdens de zorg en bij aanwezigheid van personeel in de kamer. »

« Tijdens onze teamdebriefing was het mogelijk om belangrijke elementen voor de patiënten naar voor te brengen waar we niet per se aan gedacht zouden hebben. »

« Ze waren blij dat we de tijd namen om hen de vraag te stellen, om naar hen te luisteren. Het was een soort opluchting om iemand in vertrouwen te kunnen nemen. »

What matters to you?



Contact

Voor meer informatie over deze campagne, surf snel naar

www.paqs.be/CIPV

#CIPV

In samenwerking met Fédération des hôpitaux vaudois (www.fhv.ch)

Vraag wat belangrijk is voor hen.
Luister naar wat belangrijk is voor hen.
Overweeg te doen wat belangrijk is voor hen.



Een initiatief ondersteund door



What matters to you?

'What matters to you'? Wat is belangrijk voor jou? Door deze vraag als zorgverlener of zorgorganisatie voorop te stellen, focus je op wat voor de patiënt of bewoner belangrijk is, creëer je een partnerschap en draag je bij aan gedeelde besluitvorming. Het brengt ook vertrouwen en empathie naar voor in de relatie. Het biedt de mogelijkheid om meer te weten te komen over de waarden, wensen en voorkeuren van de patiënt.

Waarom zou je deze vraag moeten stellen?

Deze vraag helpt op verschillende vlakken:



Waar komt WMTY vandaan?

Het concept werd voor het eerst geïntroduceerd in een artikel van Dr. Michael Barry en Susan Edgman-Levitan – vandaar de Engelse benaming. Een uitnodiging om naast de vraag 'What's the matter?' (Wat is er aan de hand?) ook de vraag 'What Matters to You' (Wat is er voor jou belangrijk?) te stellen. Een fundamenteel andere vraag, omdat de laatste vraag echt inzoomt op datgene wat er voor de persoon met een zorgnood echt toe doet en kan leiden tot meer gepersonaliseerde zorgplannen. Het idee werd meteen opgepikt door Maureen Bisognano, toenmalig Chief Executive Officer van het Institute for Healthcare Improvement, op een internationaal congres. Het concept verspreidde zich razendsnel. In Noorwegen werd de eerste internationale 'What Matters to You'-dag georganiseerd. De aanpassing van het concept in het Frans is het resultaat van een samenwerking tussen de Fédération des hôpitaux vaudois (Zwitserland) en het Plateforme pour l'Amélioration continue de la Qualité des services de Santé (België).

Hoe moet je de vraag stellen?

Volg vier eenvoudige stappen om een gesprek te voeren over wat belangrijk is voor iemand:

- 1 Vraag wat belangrijk is voor hen.
- 2 Luister naar wat belangrijk is voor hen.
- 3 Overweeg te doen wat belangrijk is voor hen.
- 4 Deel wat belangrijk is voor hen met de rest van het multidisciplinair zorgteam

Voorbeelden:
wit bord,
teambriefing,
ontslagbrief

Tip 1

De vraag kan verschillende vormen aannemen. Het belangrijkste is om een formulering te vinden die goed bij het moment past. Hier zijn enkele voorbeelden:

- Wat zijn de dingen die op dit moment belangrijk voor jou zijn?
- Wat is voor jou het belangrijkste voor de toekomst?
- Als je een goede dag hebt, wat zijn dan de elementen die daaraan bijdragen?
- Wat is essentieel voor jou?
- Wat is belangrijk voor jou?

Tip 2

Hoewel patiënten/bewoners over het algemeen heel nuchter reageren, is het menselijk om bang te zijn om niet aan hun verwachtingen te kunnen voldoen. Houd er rekening mee dat het belangrijkste de bedoeling van de vraag is. Een gesprek voeren over wat belangrijk is, is een actie op zich. Er is geen verbintenis om alles te bereiken wat de patiënt/bewoner wil, maar wel een engagement om er het beste van te maken.

Internationale feestdag

Elke jaar in juni wordt de 'What matters to you'-dag over de hele wereld gevierd. Een internationale gemeenschap heeft vormgenomen.

Hoewel deze feestdag dé gelegenheid is om dit initiatief onder de aandacht te brengen, kan de vraag 'What matters to you'? op elk moment van het jaar gebruikt worden en in uw dagelijkse praktijk geïntegreerd worden.