

Handleiding 'Hoe gebruik ik een patiëntveiligheidskaart?'

www.MijnZorgVeilig.nl

Inleiding

De verantwoordelijkheid voor een goede en veilige zorg ligt bij de zorgverleners. Patiënten en hun familie kunnen zelf echter ook een belangrijke rol spelen in het voorkomen van ongevallen en vergissingen tijdens het zorgproces. Met de patiëntveiligheidskaart ontvangen zij concrete tips en suggesties die zij in de communicatie met hun zorgverlener kunnen gebruiken. Het is zowel een handreiking voor de patiënt als voor de zorgverleners.

Maar hoe kan deze handreiking zo goed mogelijk gebruikt worden?

De manier van introduceren en het moment van uitdelen van de handreiking is van invloed op het succesvol toepassen van de patiëntveiligheidskaart. Daarom geven de initiatiefnemers graag enkele tips en suggesties voor het toepassen van de handreiking in de praktijk.

Doel

Patiënten kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan de veiligheid van het zorgproces. Bijvoorbeeld door de zorgverlener volledig te informeren over zijn/ haar gezondheidstoestand, alert te zijn op veranderingen en het opvolgen van adviezen en instructies. Maar ook door vragen te stellen als iets niet duidelijk is of aan de bel te trekken als iets anders gaat dan verwacht.

Het blijkt echter dat patiënten vaak onvoldoende zicht hebben op welke activiteiten zij zelf kunnen ondernemen en welke informatie de zorgverlener nodig heeft om de behandeling zo veilig mogelijk te laten verlopen. De handreiking is nadrukkelijk niet bedoeld om de verantwoordelijkheid voor het leveren van veilige zorg af te schuiven op de patiënt, maar heeft de insteek om daar waar mogelijk en gewenst, de patiënt een rol te geven om zijn behandeling (nog) veiliger te maken.

Doelgroep

In eerste instantie zijn de kaarten bedoeld voor de zorgverleners. De patiëntveiligheidskaarten helpen zorgverleners en patiënten in hun communicatie en ondersteunen hen bij het zelf grip krijgen op de veiligheid van hun behandeling. Zowel in de eerste als tweede lijn.

Vormgeving

Voor de herkenbaarheid van de patiëntveiligheidskaarten is bewust gekozen voor een kleurrijk ontwerp met aansprekende cartoons van Gerrit de Jager. Niet alleen in de eerste lijn, maar ook in de tweede lijn kan de patiënt patiëntveiligheidskaarten en tips tegenkomen. Deze kaarten kunnen qua zorgsituaties en teksten verschillen, maar zijn en blijven via de eenduidige vormgeving van MijnZorgVeilig.nl wel herkenbaar.

- Pas de patiëntveiligheidskaart aan en maak deze op maat. Naast een groot aantal standaardkaarten biedt MijnZorgVeilig.nl de mogelijkheid om zelf patiëntveiligheidskaarten op maat te maken, met uw eigen logo.

Actief aanbieden

Biedt de patiëntveiligheidskaart actief aan. Overhandig de kaart bijv. bij een intake of opname met de uitnodiging om aan de bel te trekken als iets niet gaat zoals afgesproken. Bij voorkeur wordt de kaart toegelicht in een gesprek tussen patiënt en zorgverlener en als communicatiemiddel ingezet om patiëntveiligheid op een constructieve manier bespreekbaar te maken. Uit onderzoek is gebleken dat patiënten het meest aan de tips en suggesties hebben als zij de patiëntveiligheidskaart tijdens een gesprek ontvangen en deze met de zorgverlener bespreken.

- Het ophangen van de kaart in de wachtruimtes of aan het hoofdeinde van het bed of in het nachtkastje, lijkt minder effectief. Patiënten worden dan niet voldoende uitgenodigd om de tips en suggesties op te volgen.
- Maak afspraken over het inpassen en uitdelen van de patiëntveiligheidskaart in de werkzaamheden in de praktijk of op de afdeling.
- Introduceer de patiëntveiligheidskaart tijdens werkoverleggen en sta stil bij de vraag hoe iedereen omgaat met het betrekken van de patiënt bij patiëntveiligheid. Hoe worden we het liefst door een patiënten geattendeerd op een vergissing of fout en hoe gaan we daar mee om?

Openstaan voor reacties

De reactie van de zorgverlener op een vraag van een patiënt is van grote invloed op het toepassen van de tips en suggesties door de patiënt. Een patiënt kan pas daadwerkelijk bijdragen aan zijn eigen patiëntveiligheid als hij weet wat hij mag en kan verwachten en dat de zorgverleners daarvoor openstaan.

Dit vraagt om inspanning van zowel de patiënt als van zorgverleners. Een uitnodigende houding van de zorgverleners waarbij patiënten zich veilig voelen om dingen te melden en vragen te stellen is hierbij van belang. Openstaan voor vragen en signalen van patiënten, deze serieus nemen en vervolgens hierop ook zichtbaar actie nemen is noodzakelijk.

- Doe een nulmeting om vast te stellen hoe klaar zorgverleners en patiënten zijn voor het betrekken van de patiënt bij patiëntveiligheid.
- Evalueer het gebruik van de patiëntveiligheidskaart in de praktijk bij zowel de hulpverleners als patiënten. De resultaten kunt u weer gebruiken om opnieuw aandacht te vragen voor het belang van het betrekken van patiënten en mogelijke weerstand bespreekbaar maken.

Continue aandacht

Bied de patiëntveiligheidskaarten actief maar ook passief aan op een duidelijk zichtbare manier. Hierdoor worden patiënten via verschillende manieren en momenten op hun mogelijke rol geattendeerd.

- Passieve vormen zijn bijvoorbeeld de patiëntveiligheidskaart ophangen als poster in de wachtruimte of in een klinische setting – aan de muur tegenover het bed van de patiënt (i.p.v. achter het bed!), op de wc deur, in het nachtkastje of in de map met informatie over de afdeling of in het opnameboekje van het ziekenhuis.
- Maak gebruik van videosystemen van bijv. de wachtkamer tv. In sommige praktijken en zorginstellingen zijn animatiefilmpjes van patiëntveiligheidskaarten gemaakt die via de interne videosystemen van het ziekenhuis of gezondheidscentrum regelmatig afgespeeld worden.
- Verwijs op uw website naar www.MijnZorgVeilig.nl en naar de door u op maat gemaakte patiëntveiligheidskaarten. Hiermee maakt u als zorgaanbieder cq. zorgverlener ook duidelijk dat u werk maakt van patiëntveiligheid en de patiënt hierbij wilt betrekken.
- Sluit aan bij actuele thema's of weken van bijv. patiëntenverenigingen of centrale thema's als medicatieveiligheid of communicatie. De aandacht voor het gebruik en bespreken van de patiëntveiligheidskaart kan soms verslappen. Regelmatig ludieke aandacht hiervoor vragen en aansluiten bij actuele thema's kan soms helpen om zorgverleners en patiënten weer even bewust te maken.
- Maak gebruik van verschillende communicatiemiddelen om aandacht te vragen voor de rol van de patiënt bij patiëntveiligheid en de patiëntveiligheidskaarten, o.a. met hulp van de communicatieafdeling van uw organisatie.
- Via MijnZorgVeilig.nl kan gebruik worden gemaakt van verschillende cartoons. U kunt er ook voor kiezen om bijv. van 1 cartoon een poster te maken.

Andere mogelijkheden

Er zijn nog zoveel andere toepassingsmogelijkheden van MijnZorgVeilig.nl en de patiëntveiligheidskaarten, de cartoons en/of de communicatietips om patiënten alerter te maken en meer te laten participeren in de zorg en hun eigen veiligheid.

Meer informatie vindt u onder het kopje links in de menubalk van www.mijnzorgveilig.nl.