

#SPXALWAYSON

# Internationaal Symposium 2021

OPLEIDING OVER  
TOOLS EN  
METHODOLOGIEËN VOOR  
DE ONTWIKKELING VAN  
PATIENT EXPERIENCE  
BINNEN DE GEZONDHEIDSZORG

ALWAYS ON SERIES | MEI - NOVEMBER 2021

# DELEN OM TE VERBETEREN: PATIENT EXPERIENCE IN DE PRAKTIJK

---

## PRESENTATIE

Sinds enkele jaren is waardemeting in de meeste moderne zorginstellingen een prioritaire bekommernis. Het betreft een nieuwe methodologie voor de interpretatie van de resultaten binnen medisch-sociale en zorginstellingen. De waarde van een prestatie moet nl. bepaald worden door de begunstigde... dit maakt patient experience tot een belangrijk thema op alle niveaus binnen de organisatie: zowel voor zorgverleners, managers als andere medewerkers.

Deze opleiding wil een algemeen overzicht bieden van de voornaamste tools en methodologieën die nodig zijn voor de uitwerking of verbetering van de patient experience in medisch-sociale en zorginstellingen.

# DELEN OM TE VERBETEREN: PATIENT EXPERIENCE IN DE PRAKTIJK

---

## VOORSTELLING EN DOELSTELLINGEN

Specifieke doelstellingen:

1. U weet van u kunt verwachten van de meest gebruikte methodes en tools voor de behoefteanalyse en hoe u voorstellen kunt uitwerken voor de verdere ontwikkeling van patient experience.
2. Relevante tools leren gebruiken en herkennen.
3. Kennis verwerven over de analyse en uitbouw van organisaties, zowel i.v.m. kernbegrippen waar rekening mee moet gehouden worden voor het beheer van de patient experience (kennis en toepassing ervan) als i.v.m. de identificatie van het innovatieproces. Hoe een organisatiecultuur creëren die gericht is op patient experience?

# DIDACTISCHE AANPAK

---

Deze opleiding gaat online door en omvat volgende onderdelen:

- Presentaties over concepten, methodes en tools, aangevuld met casussen.
- Leesopdrachten met een bespreking achteraf. De meeste documenten zijn in het Engels.
- Oefeningen: individueel of in kleine groepjes (dit maakt deel uit van de eindevaluatie).
- Aanvullende bibliografie.
- Opdrachten doorheen de cursus en uitwerking van een casus.
- Hulp en mogelijkheid om vragen te stellen aan de lesgever.

Referentiekader: medisch-sociale instellingen en zorginstellingen.

Tijdens de lessen is actieve deelname vereist en werken we met een minimum- en maximumaantal deelnemers.

# STRUCTUUR EN INHOUD VAN DE OPLEIDING PER SESSIE

---

## **1. Conceptueel kader voor patient experience en waardemeting dat de tevredenheidsmetingen overstijgt.**

De implicaties van dit nieuwe conceptuele kader binnen de organisatie en het werk in de instellingen. Hoe rekening houden met het standpunt van de patiënt: informatie, therapeutische opleiding en participatieve modellen. Actieve deelname en aanpassing van de manier van werken (wederkerigheid, co-creatie, prototyping en iteratie).

## **2. Design thinking, een methodologie gericht op de noden van personen (human-centered) om oplossingen te zoeken via co-creatie.**

Hoe noden van patiënten achterhalen die aansluiten bij de realiteit: shadowing, focus groups, participatieve workshops ...  
Analyse van het parcours van een patiënt binnen een instelling.

## **3. Ontwerp en prototyping van oplossingen. Globale visie op de verschillende methodologieën. Vergelijkende analyse van oplossingen: design thinking en Agiles methodologie.**

Voorstelling van tools voor ontwerp en design van oplossingen. Na te leven principes en voorwaarden.  
Strategieën voor prototyping en uittesten van oplossingen. Het belang van co-creatie.

# STRUCTUUR EN INHOUD VAN DE OPLEIDING PER SESSIE (II)

---

## **4. Meetmethodes om patient experience op te volgen, te evalueren en te meten.**

Kwalitatieve en kwantitatieve methodes. Basisprincipes en kernelementen om meetmethodes te bepalen.

Opsomming en uitleg over de gebruikelijke reeksen indicatoren en gebruik hiervan.

## **5. Implementatiestrategie. Hoe de balans opmaken van een situatie en een actieplan samenstellen.**

Het belang van een visie en ontwikkelingsstrategie. Hoe professionals inschakelen. Hoe binnen een organisatie bepalen wie verantwoordelijk is voor de patient experience: opties en obstakels.

# VERLOOP VAN DE OPLEIDING

---

De opleiding omvat **5 sessies**, die om de twee weken doorgaan.

De webinars duren **twalf uur** in totaal en de persoonlijke opdrachten nemen ook **12 uur** in beslag.

*DATA:* 30 september; 14 en 28 oktober; 18 en 25 november

*DUUR:* 2u 30', met twee pauzes van 10'

*UURROOSTER:* van 16.00 tot 18.30 uur (CEST).

- De deelnemers ontvangen voor de aanvang van de eerste vier sessies een **tekst** die aan het begin van elke sessie gezamenlijk wordt besproken.
- Eenvoudige **oefeningen** die tussen de lesmomenten moeten gemaakt worden om de inhoud beter te assimileren.
- **Oefeningen** die alleen of in kleine groepjes worden gemaakt tijdens de eerste vier sessies met een samenvatting in de 5de sessie.
- De lesgever is beschikbaar om tussen de sessies door vragen te beantwoorden (**persoonlijk advies**).

# EVALUATIESYSTEEM

---

- **Actieve deelname aan ten minste 4 van de 5 opleidingsmomenten.**
  - Aangezien dezelfde opleiding in een andere taal wordt gegeven, is het uitzonderlijk mogelijk om, in geval van afwezigheid, de sessie in een andere taal bij te wonen.
- **Commentaar op de leesopdrachten en individuele oefeningen.**
  - Strikte naleving van de deadlines.
  - Deze oefeningen worden besproken (of “verbeterd”) tijdens de sessie.
- **Eindpresentatie van 5’ over het groepswerk.**



# CERTIFICAAT

---

Elke deelnemer die de opleiding volgt zal mits naleving van de hierboven vermelde voorwaarden een certificaat ontvangen van de vzw **Shared Patient Experience**.

Voor artsen uit **België** werd **RIZIV-accreditatie** aangevraagd.

Neem contact met ons op voor meer informatie!

# LESGEVER

---

**Dieter De Court**, Verantwoordelijk voor het Innovatie Beleid en PatientExperience



Dieter is pedagoog, maar werkt al meer dan 20 jaar in de gezondheidssector als project- en beleidsmedewerker.

Hij heeft ervaring in de eerstelijnszorg en in ziekenhuizen.

Momenteel is hij als stafmedewerker verbonden aan het Universitair Ziekenhuis Brussel en is hij verantwoordelijk voor het Innovatie Beleid en PatientExperience.

# DEELNEMERS EN INSCHRIJVINGEN

---

De opleiding richt zich tot zorgverleners, kaderleden van zorginstellingen en alle medewerkers met verantwoordelijkheden naar de patiënten toe (sociale dienstverlening, communicatie, administratie, logistiek ...).

Het maximumaantal deelnemers per opleiding werd vastgelegd op 25. De toelating wordt bevestigd in functie van de volgorde van inschrijving voor het opleidingsprogramma.

**De uiterste inschrijvingsdatum is 20 augustus.**

De inschrijving is slechts definitief na de betaling van het inschrijvingsgeld EN zodra definitief werd bevestigd dat de opleiding zal doorgaan, aangezien een minimumaantal deelnemers vereist is.

**Kortingen en aanbiedingen worden voorzien voor leden van de vereniging, meer informatie op [info@spexperience.org](mailto:info@spexperience.org)**

**Bezoek onze website voor registratie.**

**<https://spexperience.org/nl/colloquiums-nl/colloquium-2021/>**

**Overschrijving op rekening BE48 3631 0472 9627**

# PRAKTISCHE ASPECTEN

---

PDigitaal platform via **Zoom**; er is online technische ondersteuning tijdens de sessies.

Twee weken voor de aanvang van de opleiding ontvangt u tips voor een optimaal gebruik van het platform, de e-mailadressen zullen ook getest worden om te vermijden dat bepaalde documenten niet zouden toekomen (spam folder).

Alle nodige documenten worden voor elke sessie gemaild en ook ter beschikking gesteld op het platform.

# MET DE STEUN VAN



Association Belge des Directeurs d'Hôpitaux asbl  
Belgische Vereniging van Ziekenhuisdirecteurs vzw  
Belgische Vereinigung der Krankenhausdirektoren VoG

