

Jaarlijkse conferentie

De plaats van de patiënt in het strategisch management van de gezondheidsinstellingen

15 oktober 2019

 TANGLA HOTEL BRUSSELS
Av. Emmanuel Mounier 5, 1200 Brussel

PROGRAMMA - INSCHRIJVING

Financiële druk, sociaal-demografische evolutie, chroniciteit van de pathologieën, tekort aan professionals, nieuwe technologieën, ... tal van onderwerpen nemen de tijd van de directiecomités in beslag! Wanneer denken we aan de patiënt? Wat is de plaats van de patiënt in het strategisch beheer van de gezondheidsinstellingen? Patiënten zijn beter geïnformeerd en veeleisender geworden en de waarden en perceptie van de patiënten ten aanzien van de gezondheidszorg zijn drastisch veranderd. Na decennia van zoeken naar kwaliteit, na decennia van zoeken naar efficiëntie.... komt nu het tijdperk eraan van 'patient first'.

08:00 - 09:00 **Inschrijving en onthaal**

09:00 - 09:20 **Presentatie en inleiding**

Mevrouw So Yung Straga, Voorzitter SPX
De heer Paul d'Otreppe, Voorzitter ABDH

09:30 - 10:45 **Sessie 1: De ervaring van de patiënt in de gezondheidszorg – State of the art**

Bij ziekte of ongeval wordt het individu een "patiënt". Deze nieuwe toestand vernietigt elk levensproject gedurende een korte of langere periode. Als kwetsbaar persoon volgt de patiënt een zorgtraject waarvan de algemene beleving zijn of haar persoonlijke ervaring wordt. Hoe kan deze ervaring worden gebruikt bij het ontwerpen van diensten en beroepspraktijken, in de samenwerking tussen teams die voor patiënten zorgen? De geschiedenis van deze evolutie kennen, helpt om de ervaring van de patiënt op een positieve manier te benutten.

- [Patient Experience : Implicaties voor het management \(FR\)](#)
Dr. Eduard Portella, Internationaal consultant
- [Van de zorgcyclus tot de levenscyclus.... De plaats, rol en bijdrage van de patiënt-deskundige in de relatie van zorgpartnerschap \(FR\)](#)
Mevr. Nadia Peoc'h, Directrice zorgdepartement PREFMS-CHU Toulouse, Université Toulouse Jean Jaurès
- [Balanceren tussen macht en onmacht: Patient empowerment als grondslag voor gelijkwaardigheid in de relatie patiënt-arts \(NL\)](#)
M. Edgard Eeckman, Communicatiemanager, PhD, Media en Communicatiestudies – UZ Brussel

Moderator: Dr. Ru-Yin Yeh, Oftalmoloog (FR)

10:45 - 11:00 **Pauze**

11 :00 - 12 :15

Sessie 2: Initiatieven voor de implementatie van patient experience

Laten we de patiënt beschouwen als een eenvoudige gebruiker van het gezondheidssysteem...

De relatie die hij heeft met de zorgverlener wordt de gelegenheid bij uitstek om zijn ervaring te leren kennen. Door zich deze interactie eigen te maken, kunnen corrigerende maatregelen worden genomen tijdens het traject en kunnen de voordelen ervan worden gemeten. Een nieuw perspectief dat geïntegreerd dient te worden in het lokale management.

- [PREM's, welk gebruik in het ziekenhuis? \(FR\)](#)
M. Quentin Schoonvaere, Data & Improvement Officer - PAQS
- [Patiëntcomités, een verrassende rijkdom voor het ziekenhuis \(FR\)](#)
Mevr. Nathalie Delbrassine, Gezondheidsmanager - CHR Liège
- [Verbetering van het welzijn van de patiënt: hoe persoonlijke ervaringen een echte verandering teweeg kunnen brengen \(EN\)](#)
Mevr. Nikla Lancksweert, Medeoprichter Inga Wellbeing - Belgium

Moderator : M. Pierre Lisens, Lid patiëntcomité CHR Citadelle de Liège

12 :15 - 13 :30

Maaltijdpauze

13 :30 -15 :00

Rondetafel: De ervaring van de patiënt, een strategie die verder gaat dan branding...

Onze tijd wordt gekenmerkt door uniformiteit: de standaardisatie van zorgprocessen en diensten vereist dit. Differentiatie wordt dus een groot voordeel! Het aantonen van zijn inzet om de ervaring van de patiënt te verbeteren is geen cosmetisch gebaar, maar een sterk gebaar dat het wederzijds vertrouwen bevordert tussen de patiënt en alle teams van de instelling(en) die hij of zij bezoekt.

- [De ervaring van de patiënt in de strategie, verbintenis van het ziekenhuis \(EN\)](#)
Dr. Manel del Castillo, CEO Hospital Sant Joan de Déu - Barcelona

Debatpanel :

1. Mevr. Hadewig de Corte, CEO Kliniek Sint-Jan – Brussel (NL)
2. Dr. Mikael De Rham, CEO Ensemble hospitalier de la côte – Zwitserland (FR)

Animator: Margot Cloet, Gedelegeerd bestuurder Zorgnet-Icuro (NL)

15 :00 - 15 :30

Pauze

15 :30 - 17 :00

Rondetafel: De plaats van de patiëntervaringsmanager in het directieteam. Rol, verantwoordelijkheden en uitdagingen

Ziekenhuizen hebben steeds een organisatie ingevoerd die silo's creëert tussen de verschillende beroepsgroepen en verantwoordelijkheden. Transversale samenwerking werd noodzakelijk wanneer het zorgtraject holistisch werd beschouwd. Wat is de werkelijke rol van de CXO en hoe kan de CXO uitwisselen en samenwerken met alle protagonisten?

- Mevr. So Yung Straga, CXO Kliniek Sint-Jan – Brussel (FR)
- M. Frank Staelens, Directeur Processen en Kwaliteit in OLV Aalst (NL)

Animator: M. Pascal Verdonck, Prof. aan de Universiteit Gent

17 :00 - 17 :15

Slotwoord

M. Pascal Verdonck, Vice-voorzitter BVZD

Mevr. So Yung Straga, Voorzitter SPX

Met de medewerking van :



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