

# What matters to you?

WHAT  
MATTERS  
TO YOU

2018

Betere zorg begint met een goed gesprek

# What matters to you

6 juni 2018

Waarom

Wat

Hoe

Acties

Aan de slag

Partners

Inspiratie

Op initiatief van de STZ-ziekenhuizen is Nederland het 31e land dat zich aansluit bij de internationale What matters to you? dag

De STZ is trekker van deze campagne in Nederland, en zet zich samen met het 'STZ-denkteam' dat speciaal is samen gesteld uit medewerkers van diverse STZ-ziekenhuizen in om in samenwerking met in- en -externe partners deze dag tot een succes te maken.

**Sluit je aan bij deze beweging en doe op 6 juni 2018 mee met de  
What matters to you? dag**

De dag is erop gericht om te ondersteunen bij en aan te moedigen om vaker met de patiënt in gesprek te gaan over wat voor deze patiënt belangrijk is. Dat kan voor de ene patiënt heel anders zijn dan voor de andere en soms heel verrassend voor de zorgprofessional.

Ga voor meer informatie naar [www.whatmatterstoyou.nl](http://www.whatmatterstoyou.nl)

# Waarom

Patiënt- en familiegerichte zorg is belangrijk omdat het leidt tot betere uitkomsten van de zorg en een grotere tevredenheid over de zorgverlening.

Extra aandacht voor de stem van de patiënt en focus op wat voor hem/haar belangrijk is, geeft zowel de patiënt als de zorgverlener een beter gevoel en vertrouwen en dat heeft een enorme impact op de kwaliteit van zorg.

Door mee te doen aan de internationale What matters to you? dag laten we zien dat kwaliteit van zorg niet alleen te maken heeft met het verlenen van de beste zorg vanuit medisch oogpunt (“What’s the matter?”), maar dat er ook moet worden stilgestaan bij de persoonlijke zorgen en behoefte van de patiënt (“What matters to you?”).

# Wat

Elke dag zijn zorgverleners in de weer om goede en veilige zorg te bieden. Op en rond 6 juni, de internationale What matters to you? dag, stimuleren en helpen we zorgprofessionals om naast de goede en veilige zorg van iedere dag, extra aandacht te besteden aan de kleine dingen die belangrijk zijn voor een individuele patiënt en zijn/haar familie en mantelzorgers.

We moedigen iedereen aan om vaker met elkaar in gesprek te gaan over hetgeen echt belangrijk voor de ander is. Het doel is dat mensen zich aangemoedigd voelen deze gesprekken te blijven voeren ook na de What Matters to you? dag

# Hoe

We roepen iedereen op om op 6 juni een grote of kleine actie te ondernemen in het teken van What matters to you?

Door de vraag What matters to you? (Wat is belangrijk voor jou?) ook echt te stellen aan de patiënt geeft de zorgverlener aan dat het ook echt belangrijk is om dat te weten, om hierover met elkaar het gesprek aan te gaan.

Om hierbij te helpen staat deze vraag op 6 juni centraal. Dat kan op verschillende manieren. Wat past bij jouw organisatie? Hoe groot of klein wil je het maken? Pakt de communicatieafdeling het organisatie breed op? Of bedenk je met je afdeling een leuke actie?

Om mee te doen kun je je actie registreren op [www.whatmatterstoyou.nl](http://www.whatmatterstoyou.nl)

Alle verschillende grote of kleine lokale initiatieven samen, zetten Nederland aan het denken over deze belangrijke vraag en vormen samen een grote beweging.

# Hoe

Laat je inspireren door de internationale voorbeelden die er al zijn:

<http://www.whatmatterstoyou.scot/>

[www.whatmatterstoyou.be](http://www.whatmatterstoyou.be)

En gebruik de downloads in de toolkit voor een herkenbare landelijke uitstraling. In de toolkit vind je naast links naar eerder uitgevoerde acties ook verschillende praktische hulpmiddelen om te downloaden en te gebruiken om de dag te promoten in je organisatie, mensen enthousiast te maken en te betrekken en de dag tot een succes te maken.

# Acties

We hebben ontzettend veel ideeën voor dit initiatief, maar beseffen dat het project pas ‘geslaagd’ is als de eigenlijke acties genomen worden door de zorgprofessionals. Onze rol is dan ook beperkt tot het verspreiden van de boodschap, het inspireren van mensen, het aanzetten van professionals en teams tot het nemen van initiatieven, het delen van goede voorbeelden, een helpende hand aanreiken bij vragen of moeilijkheden, en diverse partijen te verbinden.

In dat kader zetten we vooral in op de communicatie van dit initiatief, onder meer via deze website, campagnemateriaal, door te twitteren, presentaties te geven en op 6 juni zoveel mogelijk deelnemende organisaties te bezoeken.





# Aan de slag

## Doe je mee?

Mooi initiatief, ik doe mee ... maar hoe begin ik eraan?

Ben je enthousiast geworden, maar twijfel je nog hoe ermee aan de slag te gaan, dan helpen we je graag op weg. Op onze website plaatsen we alle acties om je te inspireren. Heb je zelf een actie opgezet en staat deze nog niet in de lijst; registreer ze dan vandaag nog via het formulier op de website.

Wees vooral niet terughoudend, stel gewoon de vraag aan je patiënt en laat je verrassen door het gesprek dat je hebt. Behoeftte aan meer ondersteuning? Aarzel niet om contact met ons op te nemen.

# Partners

## Een initiatief van de STZ

De STZ is trekker van deze campagne in Nederland, en zet zich samen met het 'STZ-denkteam' dat speciaal is samen gesteld uit medewerkers van diverse STZ-ziekenhuizen in om in samenwerking met in- en -externe partners deze dag tot een succes te maken.

Wil je meer specifieke informatie omtrent deze dag of de gehele campagne, neem dan contact op met de STZ: [info@stz.nl](mailto:info@stz.nl)

Initiërende ziekenhuizen: Zuyderland, Franciscus Gasthuis & Vlietland, OLVG, Elisabeth TweeSteden Ziekenhuis en Haagland Medisch Centrum

Supporting partners: Betere zorg begint met een goed gesprek en ZonMw



# Inspiratie

We zijn het erover eens dat de What matters to you?-vraag te algemeen is. Het is belangrijk om deze wat concreter te maken. Uit andere landen vernemen we dat de vragen zich meestal concentreren rond de volgende thema's: contacten met familie/vrienden, solidariteit en vertrouwen, empathie en goede verstandhouding met zorgprofessionals, huisdieren, maaltijden, persoonlijke zorg, inclusief haarverzorging, make up, douche/bad.

Te stellen vragen:

- Waarmee kunnen we jouw zorg optimaliseren?
- Waarmee zou je het 'ziek zijn' even vergeten?
- Wat is voor jou belangrijk op dit moment?
- Hoe kan ik jou het best ondersteunen vandaag?
- Wat maakt jouw dag goed?
- Mocht jij nu kunnen kiezen wat te eten, wat zou je dan zeggen?
- Is er nog iets dat ik je niet gevraagd heb, maar dat je me wel wilt vertellen?

# Inspiratie

Er zijn al verschillende filmpjes beschikbaar die kunnen helpen om de inhoud van de boodschap duidelijk te maken. We weten allemaal dat een beeld vaak meer zegt dan 1000 woorden. Laat je dus zeker inspireren door deze filmpjes:

- Maureen Bisognano over What matters to you?: [https://www.youtube.com/watch?v=mwz8\\_AuemYE](https://www.youtube.com/watch?v=mwz8_AuemYE)
- Het concept What matters to you? uitgelegd door BC Patient Safety Council – Canada: <https://www.youtube.com/watch?v=bAT6Q9fBYe8>
- ‘Empathy: The Human Connection’ – Cleveland Clinic: [https://www.youtube.com/watch?v=cDDWvj\\_q-o8](https://www.youtube.com/watch?v=cDDWvj_q-o8)
- ‘Thelma Botello’ also known as ‘Dolly Baker’: <https://www.youtube.com/watch?v=Dnnu43Zt-oA>
- De Asster Connection: <https://www.youtube.com/watch?v=cR0WX4kGyCg>
- Heartbeat Music Therapy Helps Parents Cope with Loss of Teen- Cincinnati Children’s: <https://www.youtube.com/watch?v=jbTrbySS3fU&index=1&list=LLIC6iRx8bJHRAs-uxND382w>
- Break free – reclamefilmpje gemaakt door een student, maar genegeerd door Adidas : <https://www.youtube.com/watch?v=gXfLI3qYy0k>
- Korte videoreportage - gemaakt door Zorgnet-Icuro op 6 juni 2017: <https://www.youtube.com/watch?v=8mL7R3o3mag>
- What Matters to You? - Don Berwick: <https://vimeo.com/220293282>

# What matters to you?

Betere zorg begint met een goed gesprek