



UNIVERSITEIT
GENT

 FACULTEIT ECONOMIE
EN BEDRIJFSKUNDE

VAKGROEP < ... >
ONDERZOEKSGROEP < ... >

EEN BETERE KWALITEIT VAN LEVEN VOOR
**MELANOOMPATIËNTEN STADIUM IV EN HUN
NAASTBETROKKENEN DOOR VERBETERINGEN VAN
PROCESSEN IN HET DIENSTVERLENINGSNETWERK**

Prof. P. Gemmel


UNIVERSITEIT
GENT

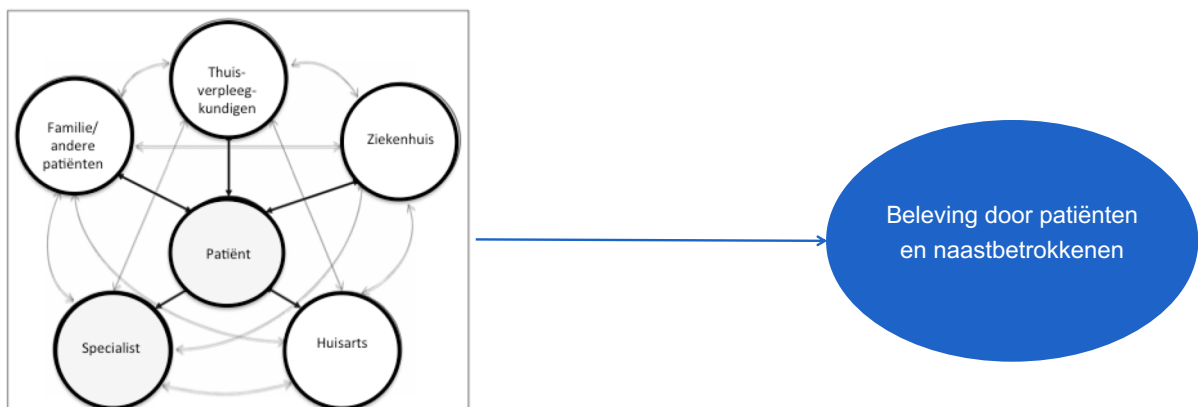
DOEL ONDERZOEK

Inzicht krijgen in
hoe patiënten met melanoom en hun naastbetrokkenen
de opeenvolgende contacten met zorgverleners ervaren doorheen het
 traject van consultaties, behandelingen, scans, opnames,

Focus op de (perceptie over) de **kwaliteit van de dienstverlening en de beleving**.

Bedoeling is om de organisatie van het zorgverleningsnetwerk
beter af te stemmen op de noden van patiënten en naastbetrokkenen
 om zo te komen tot betere **dienstverlening en beleving**.

ZORGVERLENINGSNETWERK



KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING

Interpersoonlijke
kwaliteit



Professionele
kwaliteit



Omgevingskwaliteit



Organisatorische
kwaliteit



Source: Dagger et al. 2007

INTERPERSOONLIJKE KWALITEIT

Interpersoonlijke kwaliteit reflecteert de relatie en het wederzijdse rollenspel tussen de dienstverlener en de patiënt/naastbetrokkenen.

Het betreft hier zowel de wijze waarop de dienstverlener **in interactie** treedt met de patiënt/naastbetrokkenen, **de wijze waarop gecommuniceerd wordt** en de sterkte van **de relatie** tussen de dienstverlener en de patiënt/naastbetrokkenen.



6

PROFESSIONELE KWALITEIT

Professionele kwaliteit heeft betrekking op **de bereikte resultaten** en de **professionele competentie** van de dienstverlener.

Deze dimensie omvat dus elementen zoals **de competentie, de kennis, de kwalificaties of de vaardigheden** van de dienstverleners als ook **de resultaten** van het zorg- en behandelproces.



OMGEVINGSKWALITEIT

Omgevingskwaliteit omvat een complex geheel **van omgevingsfactoren** die vorm geven aan de percepties van de patiënt/naastbetrokkenen over de dienstverlening.

Het gaat hier zowel over **de fysieke infrastructuur** als de meer ontastbare achtergrondkarakteristieken die een impact hebben **op de zintuigen** (wat men ziet, ruikt , ...). Dit gaat zowel over het ontwerp, de lay-out en de functionele indeling van de gebouwen.



ORGANISATORISCHE KWALITEIT

Organisatorische kwaliteit verwijst naar elementen die de organisatie van de zorg faciliteren. De belangrijkste thema's zijn hier 'het op tijd zorg verlenen of een behandeling geven' (bv. wachttijden), de werking van de ondersteunende diensten en de coördinatie, organisatie en integratie van de zorg.



KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING



EXPLORATIEF/ORIËNTEREND ONDERZOEK

Via een dagboekmethode: registreren van patiëntbeleving na contactmomenten van zorgverstrekking

- Aan de deelnemende patiënten zal worden gevraagd het dagboek in te vullen **na elk contact met personen uit het dienstverleningsnetwerk** in het kader van hun ziekte.
- Een contactmoment kan variëren van **een zeer lang-** (vb. psycholoog) **tot zeer kort gesprek** (vb. telefoongesprek met betrekking tot bloedresultaten).
- Het dagboek zal gestructureerd worden op basis van de **hiervoor beschreven dimensies** (interpersoonlijke kwaliteit, professionele kwaliteit, omgevingskwaliteit en organisatorische kwaliteit).
- De deelnemende patiënt kan ook naar eigen keuze **bijkomende ervaringen** noteren in het dagboek.

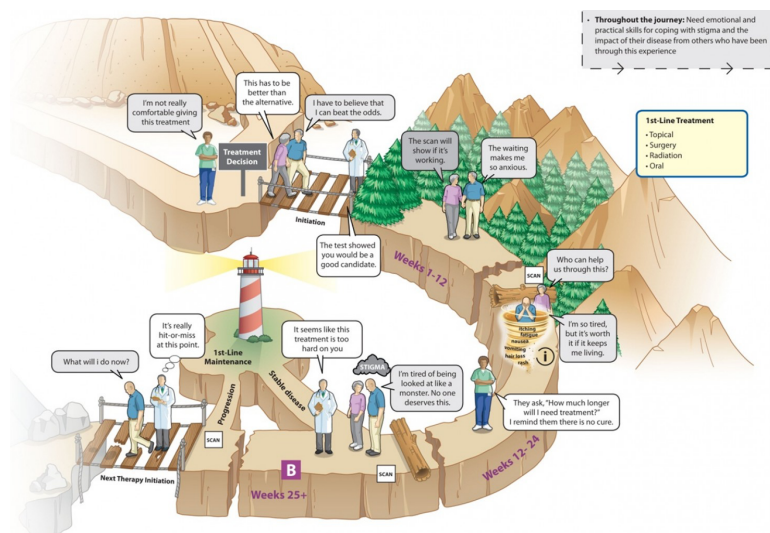
Gestructureerde Interviews: bespreking van de aantekeningen in het dagboek om de beleving van de contactpunten beter te begrijpen.



Source: Bolger et al. 2003

11

RESULTATEN: PATIENT JOURNEY MAP



12

INTERESSE?

Heeft u interesse **om als patiënt en/of naastbetrokkene deel te nemen aan dit onderzoek**? Wenst u meer informatie?

- **Graag Contactformulier invullen (tafel – studenten)**
- **Per e-mail naar lieve@melanoompunt.be**



Prof. Dr. Paul Gemmel
Prof. Dr. Vibeke Kruse
Melanoompunt VZW

13

 **FACULTEIT ECONOMIE
EN BEDRIJFSKUNDE**

Prof. Dr. Paul Gemmel

< Hoogleraar en vakgroepvoorzitter >


< VAKGROEP MARKETING, INNOVATIE EN
ORGANISATIE >

E paul.gemmel@ugent.be

T +32 9 2643 5 18

 Ghent University

 @ugent

 Ghent University

www.ugent.be

