

Veelgestelde vragen over het personaliseren van zorg

Hoe kan je Samen Beslissen verbeteren met feedback van patiënten?

Hille Witjes (oncologisch chirurg in OLVG) behandelt patiënten met borstkanker. Zij beslist samen met haar patiënten onder andere over de inrichting van de nacontrole waarbij zij de Borstkanker nacontrole keuzehulp inzet (zie kader). Hille wil het proces van Samen Beslissen verder verbeteren met behulp van feedback van patiënten. Zij gaat in gesprek met Inge van Kooten, veranderkundige bij het Experiment Uitkomstindicatoren van Santeon, over de ervaren meerwaarde van patiënten feedback om het Samen Beslissen met uitkomstinformatie te borgen en continu te verbeteren.



Wat levert feedback van patiënten op voor Samen Beslissen?

Wij zorgverleners willen allemaal goede patiëntenzorg leveren. Als je als team feedback van patiënten krijgt over hoe zij de besluitvorming hebben ervaren en of de keuzehulp hen iets oplevert, dan verhoogt dat het draagvlak om door te gaan met het Samen Beslissen en om de keuzehulp in te blijven zetten.

Hoe ontvang je feedback van patiënten op Samen Beslissen met de keuzehulp?

In onderzoek (de [SHOUT studie](#)) worden de ervaringen van patiënten met de Borstkanker nacontrole keuzehulp in detail verzameld, maar nu zijn de resultaten van het onderzoek nog niet bekend. Daarom vraag ik aan mijn patiënten in het consult of zij vragen hebben over de keuzehulp en of zij er iets aan hebben gehad.

Waarom een FAQ-gesprek?

Er is veel kennis en ervaring over Samen Beslissen met uitkomstinformatie bij de Santeon ziekenhuizen. Maar de invoering stukt soms omdat er veel vragen zijn en vaak niet bekend is wie antwoord zou kunnen geven. We introduceren daarom de FAQ-gesprekken waarbij we de vragensteller(s) koppelen aan antwoordgever(s) uit andere huizen en/of experts. Middels een gesprek ontdekken we het antwoord op de vraag. Zo leren we van elkaar.

De FAQ gesprekken delen we via de website van het Experiment. Heb jij een vraag? Stel deze dan via samenbeslissen@santeon.nl.

De Borstkanker nacontrole keuzehulp is ontwikkeld om patiënten en zorgverleners te ondersteunen bij het maken van een weloverwogen behandelkeuze. De keuzehulp is bedoeld voor vrouwen die in opzet curatief behandeld zijn voor invasieve borstkanker en in het natraject terecht komen voor controle op loco-regionaal recidief. Lees [hier](#) meer over de keuzehulp.



In de keuzehulp worden patiënten gevraagd om feedback te geven. Zou je dat willen ontvangen?

Absoluut. Zo krijg je structureel feedback over het gebruik van de tool en hoe tevreden patiënten ermee zijn. Dan heb je een stok achter de deur om er mee bezig te blijven. Je wilt de feedback van patiënten niet alleen ontvangen, maar ook zorgen dat het een vaste plaats krijgt in een overleg met het team dat de keuzehulp inzet, in ons geval het chirurgische team.



TIP

ZorgKeuzeLab, de aanbieder van de keuzehulp, kan de feedback van patiënten maandelijks terugkoppelen aan het team. Gebruik jij de Borstkanker nacontrole keuzehulp en wil je ook de maandelijkse rapportage ontvangen? Stuur een mail naar annette@zorgkeuzelab.nl.



Hoe weet jij hoe tevreden patiënten zijn over het gesprek dat zij met jou hebben?

De mammacare verpleegkundige spreekt de patiënt na mij. Van haar hoor ik wel terug: 'de patiënte was heel blij met hoe je het gesprek was aangegaan'. Ik vermoed dat zij ook aan de bel trekt als mijn patiënten zich ongeïnformeerd of ontevreden voelen, maar we hebben geen intervisie of een structurele manier om te leren en verbeteren in onze voorlichting.

Wij hebben allemaal onze eigen stijl om patiënten te informeren; de één is bijvoorbeeld heel goed geïnformeerd over cijfers en brengt die vaak in tijdens het gesprek. En de ander heeft daar minder affiniteit mee. Omdat we nooit met elkaar meekijken, heb je geen onderlinge feedback.

Het zou mooi zijn als we in het team over basisonderwerpen dezelfde informatie geven en best practices delen. Idealiter zou je consulten willen opnemen en met elkaar terugkijken. Het is dan belangrijk om alle zorgverleners daarvoor te motiveren. Oefenen met rollenspellen met acteurs of echte patiënten kan spannend zijn en kan voelen alsof er wordt beoordeeld of je het wel goed doet.

Wil jij ook aan de slag om - met behulp van feedback van patiënten - het samen beslisgesprek te verbeteren?

In de [scholingsmenukaart van OLVG](#) vind je verschillende manieren om aan de slag te gaan.



Het Experiment Uitkomstindicatoren

Binnen de Santeon ziekenhuizen wordt gewerkt aan het Experiment Uitkomstindicatoren. Doel van het Experiment is om uitkomst informatie toegankelijk te maken in de spreekkamer. Patiënten krijgen op maat informatie over uitkomsten van zorg, zodat zij – samen met hun zorgverlener – beter kunnen beslissen over welke zorg en welk ziekenhuis het beste bij hen past.

Het Experiment Uitkomstindicatoren maakt onderdeel uit van het programma Uitkomstgerichte Zorg van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), ZonMw begeleidt het programma.

De geleerde lessen en inzichten die worden opgedaan binnen het Experiment worden beschikbaar gesteld aan andere zorginstellingen.

Kijk voor meer informatie op www.experimentuitkomstindicatoren.nl

