

Veelgestelde vragen over het personaliseren van zorg

Hoe beslis je samen met je patiënt in de spreekkamer?

In meerdere teams, waaronder het borstkankerteam van het St. Antonius Ziekenhuis, leeft de vraag hoe je een samen-beslis-gesprek aanpakt en hoe je daarin geoefend raakt. Carolien Swinkels, verpleegkundig specialist oncologie in het St. Antonius Ziekenhuis, gaat daarover in gesprek met Yvonne van Riet, oncologisch chirurg in het Catharina Ziekenhuis. Samen wisselen zij hun best practices uit.



Hoe pak je een samen-beslis-gesprek aan?

Yvonne van Riet: “In een training over samen beslissen leerde ik over de vier stappen van samen beslissen. In de praktijk lukt het niet altijd om alle stappen één voor één te doorlopen. Hoe je het gesprek aanpakt, hangt af van de patiënt die voor je zit.

Het is voor patiënten niet altijd duidelijk dat er keuzes zijn. Daarom vind ik het belangrijk om dit expliciet aan te geven. Als er geen keuze is, dan leg ik dat ook uit. Je merkt vaak dat patiënten steeds beter begrijpen dat er iets te kiezen valt naarmate zij verder komen in het behandeltraject.

Ik vind dat patiënten eerst volledig geïnformeerd moeten zijn om keuzes te kunnen maken. Ik geef mijn patiënten dus heel veel informatie, en kondig dat ook altijd aan: “Ik ga u heel veel informatie geven, want die informatie is belangrijk om een keuze te kunnen maken die bij u past”. Daarna is het belangrijk om te checken of de patiënt het ook heeft begrepen.

Omdat niet alle patiënten behoefte hebben aan het horen van getallen, vraag ik altijd aan mijn patiënten of zij getallen willen horen. Overigens geldt dat één en hetzelfde getal voor iedereen iets anders kan betekenen. Voor mij kan 2% overlevingswinst niet veel zijn, maar wat betekent die 2% voor mijn patiënt? Daarom zoek ik altijd naar de betekenis van het getal voor de patiënt.”



Waarom een FAQ-gesprek?

Er is veel kennis en ervaring over samen beslissen met uitkomst informatie bij de Santeon ziekenhuizen. Maar de invoering stopt 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 vragsteller(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.

Carolien Swinkels over hoe zij een samen-beslis-gesprek aanpakt: “Eerst geef ik informatie over de opties en de voor- en nadelen van de opties. Daarna check ik of de patiënt het heeft begrepen. Dan peil ik bij de patiënt: wat is belangrijk in diens leven? En dan bespreek ik wat de patiënt nodig heeft om de keuze te kunnen maken, bijvoorbeeld nog een keer bellen of overleg met de huisarts.

Ik vind het belangrijk om aan patiënten duidelijk te maken dat welke keuze zij ook maken, deze keuze goed is. Dat het erom gaat wat de patiënt zelf belangrijk vindt. Mits de keuze is gemaakt op basis van de juiste informatie natuurlijk. Ik vertel dat ik er ben om hem of haar goed voor te lichten en te helpen om tot de juiste keuze voor zichzelf te komen.

Ik vergelijk het nemen van de beslissing met andere grote keuzes die patiënten maken in hun leven, zoals het kopen van een huis. Dan zet je ook eerst alles op een rijtje. En ik vertel patiënten dat zij het erover kunnen hebben met anderen, bijvoorbeeld hun naasten, de huisarts of door middel van een second-opinion.

Patiënten vragen vaak: wat zou je zelf doen?”. Dan leg ik uit dat ik dat een moeilijke vraag vind. Ik zeg dan: “Ik zit niet in dezelfde situatie als jij. Dus ik kan wel vanuit mijn professie iets vinden, maar je weet pas wat je doet als je echt in die situatie zit. En ook, als ik bijvoorbeeld 70 jaar oud zou zijn, dat de keuze ook anders kan zijn.”



Hoe zorg je ervoor dat je geoefend raakt in het samen beslissen?

Yvonne van Riet: “Door het gewoon te doen. Dan merk je vanzelf waar je vastloopt. Je krijgt in de praktijk weinig structurele feedback over hoe je het doet. Als je samen met een verpleegkundig specialist werkt, hoor je wel eens iets terug in de vorm van: de patiënt heeft het goed begrepen, of de patiënt wil nog een keer terugkomen. Ik denk dat je je gesprekstechnieken voor het samen beslissen af en toe zou kunnen oprispen. Waardoor je kan leren om het nog efficiënter en effectiever in te zetten.”

Carolien Swinkels over hoe zij geoefend raakt in het samen-beslis-gesprek: “Het is vooral belangrijk om je bewust te worden van het samen beslissen. Ik neem deel aan een studie waarvoor ik consulten opneem. Hierbij krijg ik feedback op het samen beslissen. Het zakkaartje met de vier stappen van samen beslissen pak ik er soms bij als ik de structuur kwijt ben. Als collega’s meelopen tijdens een keuzegesprek, dan vraag ik wel eens of hen iets is opgevallen. Maar ik krijg de feedback op mijn gespreksvoering vooral van patiënten; ik blik met hen terug op hoe zij het traject hebben ervaren en ik merk het op tijdens vervolconsulten. Bijvoorbeeld, als patiënten nog veel vragen hebben na het consult, of als zij iets opmerken waaruit blijkt dat informatie niet goed is aangekomen.”

Zelf aan de slag met samen beslissen met jouw patiënten?

Hier vind je handige informatie:

- [Zakkaartje samen beslissen](#) (NFK)
- [Zakkaartje gebruik uitkomst informatie bij samen beslissen](#) (Experiment Uitkomstindicatoren)
- [Scholingsaanbod samen beslissen](#) (Experiment Uitkomstindicatoren)

TIP: hier vind je ook de mogelijkheid om feedback te krijgen op je eigen consult

- Tabel met voorbeeldzinnen (zie volgende pagina)



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



Stappen van samen beslissen en voorbeeldzinnen



Stap van samen beslissen	Voorbeeldzinnen
<p>1. Keuze</p> <p><i>“Het is voor patiënten niet altijd duidelijk dat er keuzes zijn. Daarom vind ik het belangrijk om dit expliciet aan te geven.”</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Ik ga u heel veel informatie geven, want die informatie is belangrijk om een keuze te kunnen maken die bij u past. Ik ben er om u goed voor te lichten en te helpen om tot de juiste keuze voor u te komen.
<p>2. Opties</p> <p><i>“Ik vind dat patiënten eerst volledig geïnformeerd moeten zijn om keuzes te kunnen maken.”</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Wilt u getallen horen over ..? Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd. Wilt u vertellen wat u net heeft gehoord? Welke voordelen vindt u het belangrijkste? Waar ziet u tegen op? Waarom?
<p>3. Voorkeur</p> <p><i>“Nadat ik de patiënt alle informatie heb gegeven, peil ik bij de patiënt: wat is belangrijk in diens leven?”</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Wat is belangrijk voor u? Hoe belangrijk zijn deze getallen voor u?
<p>4. Besluit</p> <p><i>“Ik vind het belangrijk om aan patiënten duidelijk te maken dat welke keuze zij ook maken, deze keuze goed is. Dat het erom draait wat de patient zelf belangrijk vindt.”</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Ik vind het lastig om te zeggen wat ik zelf zou doen. Ik zit niet in dezelfde situatie als u en voor mij zijn andere dingen op dit moment misschien belangrijk. Welke keuze u ook maakt, dat is goed. U kunt de keuze ook eens bespreken met uw huisarts of via een second opinion. Wat heeft u nog nodig om deze beslissing te maken (bijv. nog een keer bellen of een extra consult)?

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

