

Het 10-stappenplan voor **samen beslissen**

*U wilt aan de slag met
samen beslissen in
de praktijk, waar begint
u dan en op welke
zaken kunt u letten?*

Hier vindt u een stappenplan dat kan helpen bij de implementatie van samen beslissen. Het stappenplan is gebaseerd op geleerde lessen in 5 ziekenhuizen die hebben geëxperimenteerd met het toepassen van samen beslissen.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

STAP 1

Begin meteen en werk voortdurend aan draagvlak met uw beste team

Ontwerp uw nieuwe zorgproces (how)

STAP 6

STAP 2

Stel een (hoge) ambitie voor uzelf en uw team (why)

Bepaal wat u nodig hebt om te komen tot het nieuwe zorgproces (what)

STAP 7

STAP 3

Zie samen beslissen als een proces (how)

Zoek koplopers en kijk in de keuken

STAP 8

STAP 4

Begrijp uw zorgproces (how)

Blijf alles doen wat bijdraagt aan uw ambitie

STAP 9

STAP 5

Formuleer een effectieve veranderstrategie (how)

Verzamel successen en laat anderen meegenieten

STAP 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

STAP 1

Begin meteen en werk voortdurend aan draagvlak met uw beste team

Stel een gevarieerd team samen met daarin: een medisch specialist, verpleegkundig specialist en/ of verpleegkundige, patiënt vertegenwoordiger en iemand die helpt bij de organisatie. Eén persoon wordt projectleider en zorgt voor een goede coördinatie.

Durf ambitieus te zijn (zie stap 2). Creëer draagvlak op alle niveaus van de organisatie. Begin meteen met kleine veranderingen en zet elke stap die bijdraagt aan uw ambitie. Gebruik (kleine) successen om bij anderen draagvlak te krijgen.

TIP!

ORGANISEER OF NEEM DEEL AAN BIJEENKOMSTEN VOOR COLLEGA'S.

- Deel successen vanuit de ambitie (why – how – what).
- Geef de medische staf en Raad van Bestuur een rol (bijv. bij het uitdragen van samen beslissen in de organisatie, of het creëren van draagvlak).
- Betrek hierbij de cliëntenraad en andere patiëntvertegenwoordigers
- Nodig uw zorgverzekeraar uit voor de bijeenkomst.
- Vraag de afdeling communicatie om advies en ondersteuning.

STAP 2

Stel een (hoge) ambitie voor uzelf en uw team (why)

Veranderingen werken het beste als men weet waaraan het bijdraagt: de bedoeling (Hart 2012), het why (Sinek 2011).

Zorgverleners krijgen voortdurend veranderingen en/of vernieuwingen op zich af. Als het onduidelijk is wat het nut van veranderingen is, worden ze met tegenzin uitgevoerd of bekliven ze niet.

Zorg dat het voor uzelf en het team duidelijk is waarom u samen beslissen wilt gaan toepassen. Wat zijn de verwachtingen? Wat levert het op? Hoe draagt het bij aan het gezamenlijke doel van de afdeling en/of organisatie?

Wees open en enthousiast over uw ambitie!



LEES MEER OP DE VOLGENDE PAGINA OF KLIK HIER!

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

STAP 2

VERVOLG

THE GOLDEN CIRCLE VAN SIMON SINEK

Als u van binnen naar buiten werkt is het effect van een verandering veel groter. The **WHY** zou kunnen zijn:

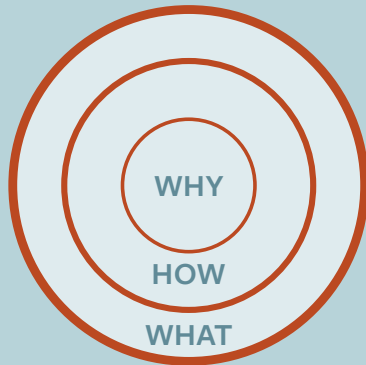
“wij geloven dat als iemand ziek en kwetsbaar is, wij er alles aan moeten doen om hem of haar de regie over het leven te laten herwinnen.”

Dit leidt tot de volgende **HOW**:

“we kunnen heel goed luisteren en aansluiten bij wat voor u in het leven belangrijk is. Wij hebben veel kennis van de ziekte en wat er aan gedaan kan worden en begrijpen wat mensen nodig hebben om tot goede beslissingen te komen.”

Het **WHAT** is dan bijvoorbeeld:

“we bieden u gesprekken aan met onze zorgverleners. De verpleegkundig specialist is uw aanspreekpunt. U krijgt informatie en keuzehulp om u thuis te helpen met de voorbereiding op de besluiten die u met ons neemt.”



TIP!

TIP: BETREK PATIËNTEN VANAF HET BEGIN, BIJVOORBEELD:

- Vraag iemand van de cliëntenraad of patiëntvereniging om mee te denken.
- Doe een focusgroep of spiegelgesprek over het onderwerp samen beslissen, om te kijken wat patiënten belangrijke thema's vinden.
- Volg uw patiënten vanaf het begin tot het einde van een ziekenhuisbezoek (shadowing).

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

STAP 3

Zie samen beslissen als een proces (how)



Samen beslissen is een proces. Richt u op het goed toepassen van de 4 stappen (zie H1.1 van de veranderhandleiding 'implementatie van samen beslissen') van samen beslissen in uw gesprekken met de patiënt.

Ga daarna bedenken welke instrumenten u wilt gebruiken en of die helpen bij het toepassen van samen beslissen. Best kans dat u zo op goede tools of aanpassingen

TIP!

FOCUS U OP DE MANIER WAAROP U GESPREKKEN MET DE PATIËNT WILT DOEN.

Quotes van zorgverleners:

- Begin heel basaal: begrijpen we de patiënt wel en weten we hoe we hem goed kunnen informeren en zijn wensen kunnen begrijpen.
- “Keuzehulpen zijn een valkuil”, je moet niet met keuzehulpen gaan beginnen, want dan ga je een ‘truckje’ doen. Keuzehulpen kunnen tools zijn binnen samen beslissen.
- Kies daarna eventueel voor keuzehulpen, hiermee kunnen patiënten zich buiten de gesprekken goed voorbereiden.

STAP 4

Begrijp uw zorgproces (how)

Achtergrond: Planbare (chronos) en de juiste tijd (Kairos)

De Grieken hadden 3 begrippen, vertegenwoordigd door 3 goden, om tijd te duiden:

- 1. Chronos** de planbare en meetbare tijd, de tijd van de klok
- 2. Kairos** het juiste moment, de tijd dat iets duurt
- 3. Aion** de eeuwigheid, de onbegrensde tijd

In de gezondheidszorg zijn de afgelopen jaren veel initiatieven genomen om zorgprocessen goed te organiseren. In veel van deze aanpakken staan de planbare (chronos) onderdelen daarin centraal. Voor het nemen van goede beslissingen is er voor elk individu 'een juist moment' (Kairos). Het is de kunst om aan beide aspecten in een zorgproces ruimte te bieden.

In ziekenhuizen is de laatste jaren veel geïnvesteerd om processen te stroomlijnen in zorgpaden.

Ook richtlijnen en indicatoren zijn belangrijker geworden en 'dwingen' zorgverleners om efficiënt en gestandaardiseerd te werken. Bij goede besluitvorming gaat het juist om de verschillen tussen mensen, wat vinden zij belangrijk in hun leven, hoe wegen zij voor- en nadelen van opties en welke



voorkeuren komen daar uit voort. Bekijk met elkaar uw zorgproces en wie bij welke stappen betrokken is. Wie geeft welke informatie op welk moment aan de patiënt en naasten gedurende het proces?

STAP 5

Formuleer een effectieve veranderstrategie(how)

Kleine veranderingen leiden soms tot grote effecten en andersom. Kijk goed naar uw huidige situatie: welke zaken doet u goed en welke kunnen beter? Welke verbeteringen zijn het meest kansrijk om uw ambitie te behalen.

Kijk naar de belemmerende en bevorderende factoren voor implementatie in uw situatie.

Deze verschillen per team en per ziekenhuis. Het model van Fleuren (Fleuren 2014) adviseert om op 4 niveaus naar beïnvloedende factoren te kijken: de interventie zelf, de gebruiker (patiënt en zorgverlener), het proces en de randvoorwaarden.

Door ze te kennen, kunt u er op een effectievere manier op inspelen.

TIP!

GEBUIK DE CHECKLIST ([BIJLAGE 5 VAN DE VERANDERHANDLEIDING 'IMPLEMENTATIE VAN SAMEN BESLISSSEN'](#)) **BELEMNERENDE EN BEVORDERENDE FACTOREN VOOR IMPLEMENTATIE OM EEN EFFECTIEVE VERANDERSTRATEGIE TE ONTWERPEN.**

TIP!

VOER EEN (NUL)METING UIT DIE INFORMATIE OPLEVERT OVER DE STERKE PUNTEN EN MOGELIJKHEDEN VOOR VERBETERING ([ZIE BIJLAGE 6 VAN DE VERANDERHANDLEIDING 'IMPLEMENTATIE VAN SAMEN BESLISSSEN'](#))

STAP 6

Ontwerp uw nieuwe zorgproces (how)

Kijk op basis van uw ambitie en uitgangssituatie opnieuw naar uw zorgproces.

Door de uitgangssituatie te spiegelen aan de ideale situatie, kunnen gerichte acties ingezet

worden voor het optimaliseren van het proces van samen beslissen. Bieden we alle opties aan (ook 'watchfull waiting')? Is er voldoende tijd om slecht nieuws te verwerken en te wikken en wegen? Is er een vast aanspreekpunt?



TIP!

ZORG VOORAL VOOR MEER FLEXIBILITEIT IN HET ZORGPROCES VOOR SAMEN BESLISSEN, HET HOEFT NIET TE GEDETAILEERD.

TIP!

GEbruik DE 3-BORDEN SYSTEMATIEK VOOR EEN HERONTWERP VAN HET ZORGPROCES MÉT SAMEN BESLISSEN (ZIE HOOFDSTUK 3 VAN DE VERANDERHANDLEIDING 'IMPLEMENTATIE VAN SAMEN BESLISSEN').

STAP 7

Bepaal wat u nodig hebt om te komen tot het nieuwe zorgproces (what)

Ga na op welke wijze de bouwstenen en samen beslissen zijn ingebed in het zorgproces in vergelijking met de ideale situatie. Welke acties kunnen succesvol zijn om te komen tot meer samen beslissen, bijvoorbeeld:

- Welke acties zet u in om bevorderende factoren goed te benutten, wat doet u om belemmeringen op te heffen?
- Moet uw team bepaalde competenties trainen?
- Welke hulpmiddelen/tools zet u in?

Voorbeelden van tools die kunnen worden aangeboden:

- Keuzehulpen
- Option grids (consultkaart)
- Training van zorgmedewerkers (bijv. NFU training)
- Informatie over samen beslissen
- Eigen informatie en van patiëntorganisaties (bijv. B-bewust)
- Spiekbriefjes
- De 3 'goede' vragen
- Implementatietools
- Focusgroepen, shadowing
- Teach back
- Patiënten gesprekken laten opnemen
- OPTION methode (zorgverleners elkaar onderling observeren en coachen)

TIP!

ZORG DAT UW TEAM EEN TEAM WORDT EN GEZAMENLIJK KIEST WELKE ACTIES WORDEN INGEZET, HEB HET BIJVOORBEELD OVER:

- Welke betekenis men geeft aan samen beslissen en de werkzame principes ervan.
- Maak een kort plan met uw eigen ambitie en doelstellingen voor de implementatie. Welk acties zetten we in en hoe weten we of we in de richting van onze ambitie bewegen.
- Het plannen en uitvoeren van acties die kansrijk zijn.
- Het opstellen en benutten van concrete instrumenten voor het ondersteunen van samen beslissen (keuze-instrumenten).
- Het reflecteren op de implementatie van samen beslissen.

STAP 8

Zoek koplopers en kijk in de keuken

Bij elke vernieuwing zijn er koplopers ('innovators'), mensen die eerst even de kat uit de boom kijken en mensen die moeilijk tot verandering willen komen.

Zoek mensen in verschillende disciplines (medisch

specialisten, verpleegkundigen, patiëntvertegenwoordigers, managers, zorgverzekeraar, etc.) die voorop willen lopen met het toepassen van samen beslissen. U hebt elkaar nodig om de eerste successen te boeken en de anderen mee te krijgen.

TIP!

AFKIJKEN IS EEN ZEER EFFECTIEVE LEERSTRATEGIE: SCHAAM U NIET OM 'AF TE KIJKEN' BIJ ANDEREN, HET LIEFST BIJ DE BESTEN OP HET GEBIED VAN SAMEN BESLISSEN. LEER VAN HUN ERVARINGEN, VRAAG OM INSTRUMENTEN TE MOGEN GEBRUIKEN.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

STAP 9

Blijf alles doen wat bijdraagt aan uw ambitie

Als uw team enthousiast en succesvol aan de slag gaat, krijgt u te maken met ‘weerstand’ bij anderen. Andere mensen hebben tijd of meer ondersteuning nodig om in de verandering mee te gaan. Schrik dus niet van de ‘weerstand’ maar zie het als het succes van uw proces: ‘zonder wrijving geen glans’.

Blijf reflecteren op de dingen die u doet. Draagt het bij aan realiseren van de ambitie? Verwelkom mogelijkheden of initiatieven die u zelf wellicht niet had bedacht, maar die goed passen in de ambitie die u wilt realiseren, bijv. teach back (terug vragen van informatie), het meer mensgericht inrichten van

de fysieke omgeving (witte jas uit, huiskamersetting, etc.), het opnemen van gesprekken door patiënten, etc. Deze initiatieven versnellen de realisatie van uw ambitie. Wees ook duidelijk over zaken die niet aan uw ambitie bijdragen: als na dialoog duidelijk is dat het niet bijdraagt, doe er dan niet aan mee!

TIP!

**WEES RADICAAL IN UW
AMBITIE EN REFLECTEER HIER
REGELMATIG OP MET UW
TEAM: OMARM WAT ERAAN
BIJDRAAGT EN DOE NIET MEE
ALS HET NIKS BIJDRAAGT.**

STAP 10

Verzamel successen en laat anderen meegenieten



Mensen vinden het fijn om bij te dragen aan activiteiten die succesvol zijn en die voldoening opleveren. Bespreek met uw team hoe u positieve effecten van samen beslissen zichtbaar kunt maken. Vent deze successen uit en laat mensen wanneer zij dat willen, aansluiten.

TIP!

VERZAMEL POSITIEVE FEEDBACK VAN PATIËNTEN, DRAAG DIT MET TROTS UIT EN LAAT ANDEREN DIE MEE WILLEN DOEN, AANSLUITEN.

Een initiatief van:



institute of
Health Policy
& Management



Westfriesgasthuis

VOOR
VERDIEPING
KUNT U DE
VERANDER-
HANDLEIDING
'IMPLEMENTATIE
VAN SAMEN
BESLISSEN'
RAADPLEGEN.
DEZE IS HIER
BESCHIKBAAR.

VOOR MEER INFORMATIE KUNT U CONTACT OPNEMEN MET:

HASKE VAN VEENENDAAL

haskevanveenendaal@gmail.com

GIJS BOSS

gijsboss@gmail.com