



Samen Beslissen

Arts en patiënt beslissen
samen over de meest
passende behandeling



Introductie

Een goed gesprek tussen patiënt en medisch professional, waarin beiden de route uitstippelen die het beste bij de patiënt past. Dat is in het kort waar Samen Beslissen om draait.

Feike van Raaij en Mieke Cooijmans van Santiz zochten naar een manier om artsen, verpleegkundig specialisten en physician assistants te ondersteunen in die gespreksvoering. Leerrendement en een passende manier van leren stonden daarbij voorop.

Faculty of Skills en Santiz ontwikkelden samen een programma waarin deelnemers met behulp van TrainTool gericht konden oefenen met de vier fasen van een besluitvormingsgesprek. Dat leverde nu al tevreden deelnemers en een hoge participatie op. Uiteindelijk zorgt het voor meer werkplezier van zorgprofessionals en tevredener patiënten.



Feike van Raaij (links) en Mieke Cooijmans, in de rol van Adviseur- Trainer- Coach patiëntencommunicatie bij de ziekenhuizen van Santiz. Ze werkten aan het ontwikkelen en implementeren van het trainingsprogramma Samen Beslissen. Van Raaij in dienst van de Santiz Ziekenhuizen en Cooijmans op projectbasis.

Samen Beslissen explicieter maken

Feike van Raaij zegt het meteen: Samen Beslissen is niet nieuw en de artsen en verpleegkundigen van Santiz gebruikten de techniek ook al. “Maar de huidige tijd vraagt erom dat explicieter te maken”, stelt Van Raaij. “Wij streven ernaar dat zorgvragers meer regie krijgen over hun zorg. Dat patiënten samen met hun zorgverlener beslissen welke behandeling het beste bij hun eigen situatie past, is daarbij een belangrijk onderdeel. Het gaat erom dit proces van Samen Beslissen heel gestructureerd te doen.” Daarom was nu de tijd rijp voor een trainingsprogramma Samen Beslissen voor artsen, verpleegkundig specialisten en physician assistants. “Door dit programma leerden zij hoe ze de techniek op eenzelfde manier kunnen toepassen.”

“De rol van de arts in de spreekkamer verandert.”

Mieke Cooijmans vult aan: “We zagen in de wereld om ons heen, en ook bij de Federatie Medisch Specialisten, dat er een andere focus ontstaat op de rol van artsen in de spreekkamer. Deze verandert in een meer coachende rol en die staat ook centraal bij Samen Beslissen. Het trainingsprogramma dat we ontwikkelden, draagt onder andere bij aan het vergroten van deze coachende vaardigheden.”



Over Santiz

Santiz is de naam van de koepelorganisatie van het Slingeland Ziekenhuis in Doetinchem en Streekziekenhuis Koningin Beatrix in Winterswijk. De beide ziekenhuizen tellen samen circa 3.000 medewerkers en behandelden in 2019 118.000 unieke patiënten.

Wat is Samen Beslissen?

Samen beslissen bestaat al langer, maar is de laatste jaren steeds belangrijker geworden. De Federatie van Medisch Specialisten beschrijft Samen beslissen als volgt:

Samen beslissen is het proces waarin de arts en de patiënt gezamenlijk bespreken welk medisch beleid het beste bij de patiënt past, waarbij alle opties, voor- en nadelen, patiëntvoorkeuren en omstandigheden worden meegenomen.

Deze samenwerking tussen zorgverlener en patiënt is belangrijker geworden omdat de gezondheidszorg verandert. De zorgvraag groeit en wordt complexer. Mensen worden ouder en krijgen te maken met meerdere aandoeningen tegelijk. Ondertussen moet het werk in de gezondheidszorg met steeds minder mensen verzet worden. Ook in de zorg komt, net als in de rest van de maatschappij, meer verantwoordelijkheid bij de burger te liggen. Door technologische innovaties kunnen patiënten hun eigen gezondheid steeds beter monitoren en ondersteunen. Ze weten beter wat er met ze aan de hand is en worden mondiger.

Vanaf 1 januari 2020 is Samen Beslissen een onderdeel van de patiëntenrechten, vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).

Santiz hanteert vier fasen in een ‘Samen Beslissen-gesprek’:



Creëren van
keuzebewustzijn bij
de patiënt



Gestructureerd
informereren over
(behandel)opties



Voorkeuren
verhelderen van de
patiënt



Samen tot een
beslissing komen



Hoe mensen leren

In de ontwikkeling van het programma is veel aandacht besteed aan het leerrendement van het programma. “Dat was best even zoeken”, zegt Van Raaij. “Al onze specialisten hebben een eigen vakgebied met hun eigen ziektebeelden en behandelopties. Hoe maak je een programma zo dat het toch aansprekend en relevant is voor alle deelnemers?” Een redactiecommissie bood uitkomst. Daarin zaten artsen en verpleegkundig specialisten uit verschillende disciplines en van de beide ziekenhuizen.

“Zij hebben ons geholpen met de inhoud en de herkenbaarheid. We zijn op zoek gegaan naar die situaties waar eigenlijk iedere arts of verpleegkundig specialist wel mee te maken heeft. Daardoor hebben we casussen met uiteenlopende aandoeningen in verschillende situaties opgenomen die op de een of andere manier toch herkenbaar zijn voor iedereen. Omdat de oefeningen in TrainTool zelf compact zijn hoef je inhoudelijk niet veel te weten om toch goed te kunnen oefenen.”

“We zijn op zoek gegaan naar situaties waar iedereen wel mee te maken heeft.”

Opbouw van het programma

De deelnemers zijn gestart met een gezamenlijke kick-offbijeenkomst. Daarin heeft een van de leden van de redactiecommissie die het programma al uitgeprobeerd had de deelnemers verteld wat hen te wachten stond. Mieke Cooijmans: “Dat werkte echt heel goed. Zij nam de belemmering weg en deelnemers konden haar vragen stellen. Ze zei ook dat het in het begin heel ongemakkelijk was om jezelf op video terug te zien, maar dat dat na verloop van tijd echt minder werd. Het is toch sterker als zij dat vertelt dan wanneer wij dat zouden doen. Op deze manier ontstond er draagvlak.”

TrainTool

TrainTool is de software van Faculty of Skills.

In TrainTool volgen deelnemers video rollenspellen. Ze bekijken de video en nemen vervolgens hun eigen reactie op video op. Dat filmpje wordt bekeken en van feedback voorzien door een (smart) coach. Ook biedt de tool ruimte voor extra instructievideo's, korte tests en tips.

Al meer dan 100.000 medewerkers van grote organisaties en studenten in binnen- en buitenland nemen deel aan de online programma's.

TrainTool is beschikbaar voor gebruik in zowel een webbrowser, als in een app voor smartphone of tablet.

[Meer over TrainTool](#)



Na de kick-offbijeenkomst zijn alle deelnemers begonnen met een nulmeting. Die bestond uit een serie videorollenspellen in TrainTool waarin de vier fasen van Samen Beslissen aan bod kwamen. In de video's zagen de deelnemers een patiënt aan de andere kant van de tafel zitten. Die zei iets of stelde een vraag waarna de deelnemer zijn eigen reactie kon opnemen met de camera op zijn smartphone. De deelnemer kon zo al een keer oefenen en laten zien hoe hij zo'n gesprek aanpakt. De filmpjes werden geüpload in TrainTool en een coach van Faculty of Skills voorzag ze van feedback.

Vervolg op maat

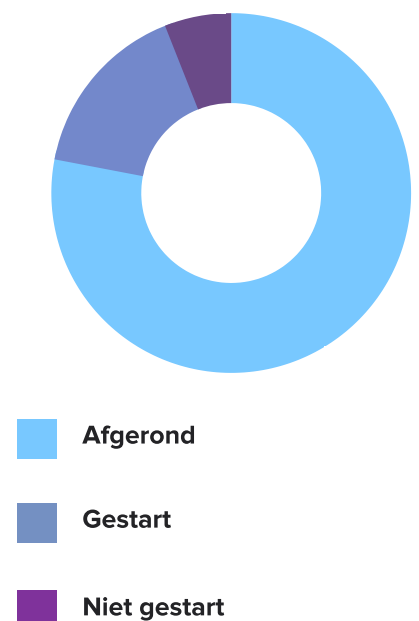
Op basis van de feedback van de coach kon de deelnemer zelf het vervolg van het programma bepalen: de coach adviseerde een of meerdere vervolgoefeningen om de verschillende fasen beter te leren beheersen. Daarin werd uitgebreid stilgestaan bij de theorie achter iedere gespreksfase en konden de deelnemers opnieuw oefenen met videorollenspellen van verschillende situaties. Cijfers laten zien dat veel deelnemers ervoor kozen alle onderdelen te doorlopen om zo in alle fasen hun vaardigheden verder aan te scherpen. Het programma werd afgerond met een eindmeting waarna deelnemers opnieuw feedback kregen van hun coach.

Betrokken en gemotiveerde deelnemers

Door een gedegen voorbereiding en continue aandacht tijdens de looptijd van het programma is het percentage dat de online training volledig heeft afgerond heel hoog. "We hebben een lid van de redactiecommissie gevraagd een video op te nemen die we naar de deelnemers verstuurd hebben, er was natuurlijk de kick-off en wij hebben zelf ook veel energie gestoken in het blijven motiveren van de deelnemers. Een herinnering, even een mailtje of langslopen, dat helpt echt", zegt Van Raaij. Vanuit TrainTool worden automatische reminders gestuurd als een deelnemer achterop dreigt te raken. Het afronden van de training leverde ook accreditatiepunten op.



PARTICIPATIE



Aantal deelnemers: 32

Activatiepercentage: 94%

Afrondingspercentage: 78%

“

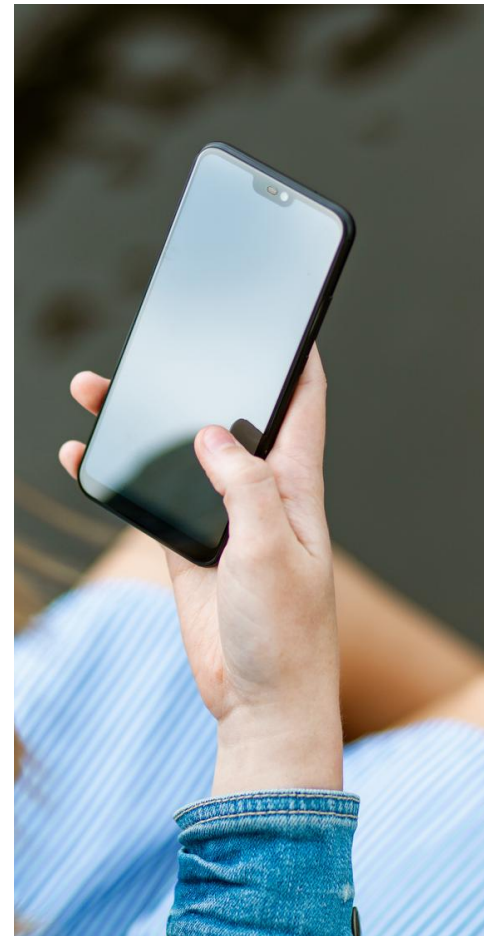
"Deze manier van trainen sloot heel goed aan bij onze doelgroep."

”

Omdat in het ziekenhuis geen webcams aanwezig zijn op de computers, hebben alle deelnemers gebruikgemaakt van de mobiele app. Dat sloot ook heel goed aan bij de doelgroep. “Deze doelgroep is ontzettend drukbezet en heeft weinig tijd. We zochten een manier om deze groep aan het leren te krijgen, zonder dat het ze teveel tijd zou kosten en die ook nog eens plaats- en tijdonafhankelijk was. Dat hebben we hierin gevonden”, zegt Van Raaij.

Leuker werk, beter voor de patiënt

Deelnemers zijn erg tevreden over het programma. Van Raaij en Cooijmans zijn daar trots op. Van Raaij: “We hebben vooraf echt gekeken naar waarom deelnemers deze training zouden moeten volgen. Samen beslissen met de patiënt is namelijk niet alleen beter voor de patiënt, het maakt het werk van de zorgprofessional ook leuker. Dat komt uit onderzoek naar voren: door deze manier van gesprekken voeren heb je meer interactie met de patiënt en dat zorgt voor meer werkplezier.” Mieke Cooijmans vult aan: “De nieuwe manier is het activeren van de patiënt en doet een beroep op zelfregie. Wanneer de patiënt expliciet betrokken is bij de besluitvoering over zijn of haar behandeling, verhoogt dit de kans op therapietrouw. Bijvoorbeeld dat patiënten hun medicijnen trouwer innemen. Ook de patiënttevredenheid stijgt.”



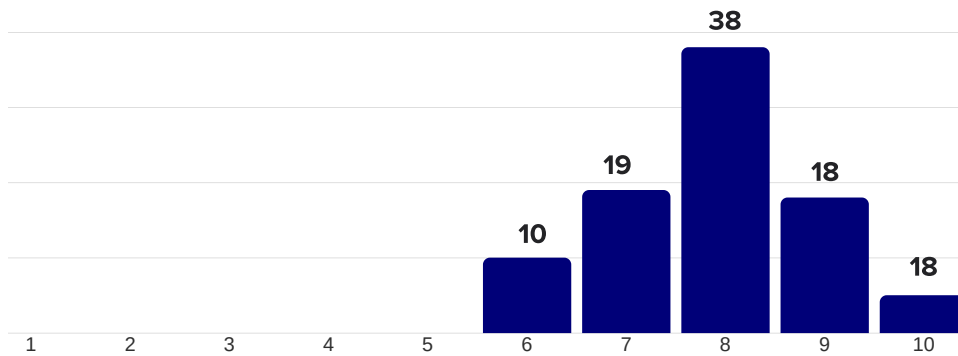
Tevredenheid

Faculty of Skills meet nauwkeurig wat deelnemers van een training vinden. Bij Santiz hebben de deelnemers een oordeel gegeven over de training zelf, en over de kwaliteit van de ontvangen coach-feedback. 100% van de deelnemers was tevreden over de training en gaf een 6 of hoger. 89% was zeer tevreden en gaf een 8 of hoger.

Rapportcijfers 1-10 voor de training

Aantal reviews: 90

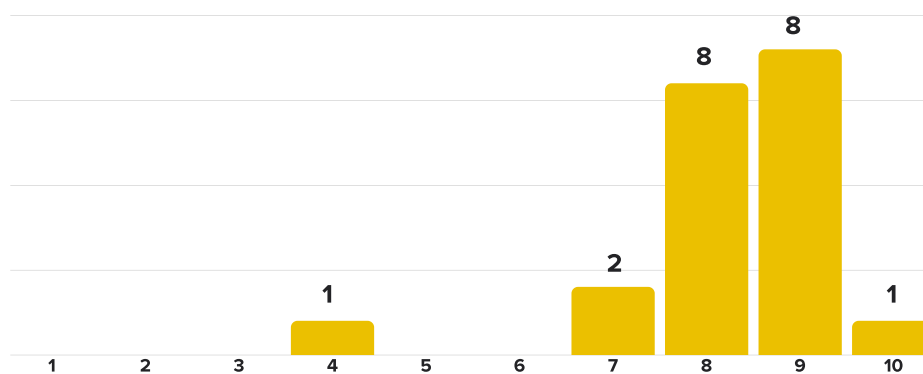
Gemiddeld rapportcijfer: 7,9



Rapportcijfers 1-10 voor de coaching

Aantal reviews: 20

Gemiddeld rapportcijfer: 8,2



Enkele reacties van deelnemers

"Makkelijk in het gebruik. Heldere en praktische oefeningen. Direct toepasbaar in de praktijk."

"Door bewust opbouw van gesprek duidelijk te maken creëer je betere structuur van het gesprek en de keuzes. Tevens goed te toetsen of informatie begrepen wordt."

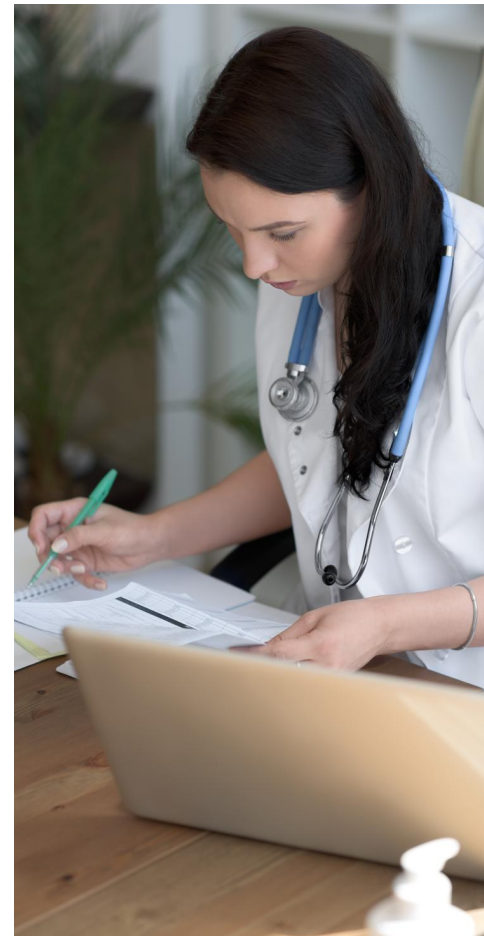
"Erg leerzaam. Door dit gesprek een paar keer te doen wordt wel heel duidelijk welke elementen je in een Samen beslissen-gesprek aan bod moet laten komen."

De analyse van de verschillende onderdelen van de besluitvorming en het praktisch daarmee oefenen helpen me bij het me eigen maken.

"Volledig en zeer gestructureerd opgebouwd"

Vervolg

Deze training is gevolgd door een eerste deel van het totale bestand aan artsen, verpleegkundig specialisten en physician assistants. Het artsenbestuur van Santiz is enthousiast over de resultaten en steunt de ambitie om het programma breder uit te rollen. Van Raaij: "In ons ziekenhuis doen we aan spreekuurcoaching, dat is best bijzonder. Daarbij observeert een gesprekscoach een gesprek met de patiënt en wordt het gesprek opgenomen op video. Later bekijken de coach en de arts de beelden samen terug en bespreken zij wat goed ging en nog beter kan. Zo kunnen we de geleerde gesprekstechnieken borgen. Naast de online training geven we ook klassikale trainingen ter verdieping. Met deze mix van leervormen bieden we onze zorgprofessionals een mooi aanbod om hun handelingsrepertoire voor wat betreft Samen Beslissen uit te breiden en toe te gaan passen in hun dagelijkse praktijk."





marieke.kleinloog@faculty.nl
06-42031648



Marieke Kleinloog

Consultant bij Faculty of Skills

"Ik vind het heel waardevol om te werken aan een project dat direct impact heeft op de gesprekken in de spreekkamer. In dit project hadden we te maken met een heel kritische doelgroep die toch erg hoge participatiecijfers liet zien en ook zeer tevreden was. Dat is echt een mooi resultaat."

De training **Samen Beslissen** van Faculty of Skills is geaccrediteerd voor 3 punten bij ABAN

Meer weten?

Faculty of Skills is op verschillende manieren actief in de zorgsector. Zo geven we naast trainingen over **Samen Beslissen** ook gespreksvaardigheden-training aan studenten Geneeskunde en op verschillende plaatsen agressietrainingen.

Benieuwd naar onze werkwijze of wil je meer weten over hoe TrainTool werkt? Neem vrijblijvend contact met ons op.

