



Vilans

toolkit

# persoons gerichte zorg



Bouwen aan **eerstelijns zorg**  
op maat voor mensen met een  
**chronische ziekte**

# Over deze toolkit

**Welkom in het huis van persoonsgerichte zorg! Zoals je ziet is het huis nog in aanbouw. De ontwikkeling naar meer op de persoon afgestemde zorg is gaande, maar zeker nog niet af. Het fundament ligt er. Met persoonsgerichte zorg willen we voor iedere patiënt zorg op maat bieden, afgestemd op zijn persoonlijke wensen en doelen.**



Hoe pas je persoonsgerichte zorg toe? Daarover gaat deze toolkit. In een stapsgewijze aanpak kunnen patiënt en zorgverlener persoonsgerichte zorg realiseren:

1. Agenda bepalen
2. Doelen en acties formuleren
3. Vervolgstappen organiseren

Deze drie stappen vormen het hart van persoonsgerichte zorg. Ze brengen bij de patiënt een beweging op gang naar meer zelfmanagement en eigen regie, waarbij de zorgverlener ondersteuning biedt.

## Tools

Voor veel zorgverleners vraagt dit deels een andere manier van werken. De relatie tussen patiënt en zorgverlener verandert. In deze toolkit vind je enkele instrumenten die ondersteunend zijn aan dit proces. De toolkit zal in 2015 in samenwerking met zorgverleners en patiënten verder gevuld worden.

Meer lezen over persoonsgerichte zorg? Vraag een [gratis download](#) aan van het white paper 'Hoe maak je een succes van persoonsgerichte zorg'?

Deze toolkit is een groeidocument.  
U heeft voor zich de versie van 8-12-2014.

Wilt u er zeker van zijn dat u het meest recente document heeft, download het dan van [www.kennispleinchronischezorg.nl](http://www.kennispleinchronischezorg.nl).

# inhoud

## **Samen beslissen**

- > Samen beslissen 4
- > Gesprekshandleiding voor  
eerstelijns zorgverleners 5
- > Gesprekshandleiding voor patiënten 9
- > Formulier doelen, acties en vervolgstappen 13

# samen beslissen

**Bij gezamenlijke besluitvorming kiezen zorgverlener en patiënt samen voor de meest geschikte behandeling en gezondheidsdoelen. De patiënt brengt zijn ervaringskennis en persoonlijke wensen in. En de zorgverlener zijn professionele deskundigheid.**

Hierdoor sluiten de keuzes en doelen zo goed mogelijk aan bij het leven, de mogelijkheden en wensen van de patiënt. Dit leidt tot beter geïnformeerde patiënten, meer vertrouwen in en tevredenheid over de behandeling en meer therapietrouw.

## **Twee gesprekshandleidingen voor het consult**

Hoe geef je vorm aan een consult waarin je samen beslissen toepast? Een team van experts, zorgverleners en patiënten ontwikkelde twee gesprekshandleidingen. Eén voor de zorgverlener en één voor de patiënt. Beide handleidingen hebben dezelfde gespreksopbouw en aandachtspunten. Stappen die aan de orde komen zijn: gezamenlijk een agenda, doelen, acties en vervolgstappen bepalen. Een vergelijkbare aanpak voor zelfmanagement leidde in Groot-Brittannië tot positieve resultaten.

### **Deze tool bestaat uit:**

- > Gesprekshandleiding voor eerstelijns zorgverleners
- > Gesprekshandleiding voor patiënten
- > Formulier doelen, acties en vervolgstappen

# Gesprekshandleiding voor eerstelijns zorgverleners

**Bij gezamenlijke besluitvorming kiezen zorgverlener en patiënt tijdens het consult samen voor de zorg en behandeling. Dit leidt tot beter geïnformeerde patiënten, meer vertrouwen in en tevredenheid over de behandeling en meer therapietrouw.**

Samen beslissen is een proces waarbij twee perspectieven bij elkaar komen. De zorgverlener is deskundig op medisch gebied en de patiënt kent zijn eigen lichaam en weet wat wel en niet bij hem werkt. 70% van de patiënten geeft aan zelf te willen kiezen. Dit blijkt uit een meldactie van de NPCF in 2013.

Hoe geef je invulling aan samen beslissen? Deze handleiding helpt je op weg. Er is ook een patiëntenversie beschikbaar: een werkboekje met dezelfde gespreksopbouw en de mogelijkheid voor de patiënt vragen, doelen en acties te noteren.

## Samen beslissen, of liever niet?

Veel patiënten zijn niet van op de hoogte van het feit dat er meerdere behandelmogelijkheden zijn. Als er meerdere opties zijn, leg dit dan expliciet voor aan de patiënt. Vraag of hij er prijs op stelt om mee te beslissen.

De meeste patiënten willen meebeslissen, maar 3 op de 10 patiënten laat de beslissingen liever over aan hun zorgverlener. Houd zoveel mogelijk rekening met de voorkeuren van de patiënt.



## 1 Vóór het consult

Wijs je patiënt op mogelijkheden om zich op het consult voor te bereiden. Door middel van de patiëntenversie van deze handleiding, een vragenlijst of het noteren van gesprekspunten.

Is een patiënt niet in staat om een vragenlijst in te vullen of zich op een andere manier voor te bereiden? Een naaste kan wellicht helpen.

## 2 Tijdens het consult



### Agenda bepalen

Bepaal in samenspraak de agenda voor het consult.

#### Voorbeeldvragen

- Waar wilt u het over hebben?
- Wat verwacht u van het gesprek?

#### Tips

- Vat samen wat de patiënt heeft gezegd. Zo ben je er zeker van dat je de patiënt begrepen hebt. Tegelijkertijd voelt de patiënt zich gehoord.
- Wees bereid je eigen (medische) agenda naast de agenda van de patiënt te leggen. Kies samen de gesprekspunten en maak eventueel een vervolgspraak.





## Bespreek persoonlijke doelen

### Voorbeeldzinnen

wilt u iets doen om uw gezondheid te verbeteren?

wat maakt dit voor u belangrijk?

zo ja, waarmee wilt u beginnen?

Soms vinden mensen het moeilijk om doelen te formuleren. Je kunt hen op weg helpen met suggesties. Vraag de patiënt of hij daarvoor open staat. Wanneer een patiënt negatief reageert op het doelen stellen, informeer dan wat hem dwars zit of in de weg lijkt te staan.

Bespreek verschillende doelen en opties, bijvoorbeeld op het gebied van voeding, roken en bewegen. Geef informatie over de voor- en nadelen en de resultaten van de verschillende keuzes. Geef nog niet je eigen voorkeur.

Ga na of de patiënt alles heeft begrepen. Alleen dan kan hij de juiste keuze maken. Vraag of de patiënt bedenktijd nodig heeft of andere mensen wil raadplegen.



## Maak gezamenlijk een actieplan

Achterhaal de voorkeur van de patiënt. Bij deze stap maak je als zorgverlener ook je eigen idee kenbaar. Als je niet op één lijn zit, maak dan samen met de patiënt afwegingen, onderzoek belemmeringen en kijk of je tot een gezamenlijk besluit kunt komen. Formuleer samen wat het doel is.

### Tip

- Informeer of de patiënt vertrouwen heeft in het doel. 'Hoe hoog schat u de kans in dat u het doel haalt? Kunt u een cijfer geven tussen 1 en 10?' De ervaring leert dat mensen die een 8 noemen, er echt mee aan de slag gaan. Een 7 is niet genoeg. 'Wat is ervoor nodig om van de 7 een 8 te maken?' is dan een goede vervolgvraag.



## Leg de doelen vast

Overleg hoe jullie de afspraken willen vastleggen. Dit kan in de patiëntenversie van deze handleiding. Het kan ook in een digitaal systeem, zoals het Huisartsen Informatie Systeem (HIS), of in een individueel zorgplan.

### Tip

- Wil je meer informatie en voorbeelden van individuele zorgplannen? Bekijk het overzicht met 35 individuele zorgplannen op [Kennisplein Chronische Zorg](#).

### 3 Aan het einde van het consult

#### Vervolgstappen bepalen

Bekijk aan het eind van het gesprek mogelijke vervolgstappen.

#### Voorbeeldvragen

wilt u een nieuwe afspraak maken?

hoe zullen we hiermee verder gaan?

wat heeft u hierbij nodig?

#### Tips

Je kunt hier dieper op ingaan, bijvoorbeeld door te vragen:

- Hoe zou u zich voor een volgende afspraak willen voorbereiden?
- Wat verwacht u hierin van mij of mijn collega's?
- Heeft u behoefte aan betrouwbare websites of keuzehulpen?  
Op <http://keuzehulpen.thuisarts.nl/> staan diverse keuzehulpen.
- Vraag bij het volgende consult hoe het gegaan is met de doelen en acties.





# Gesprekshandleiding voor patiënten

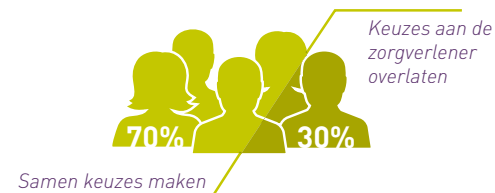
**De meeste patiënten willen meebeslissen over de zorg en behandeling die zij ontvangen. Dit blijkt uit de meldactie van de NPCF in 2013. Maar in de praktijk gebeurt dit niet altijd.**

Hoe is dit voor u? Wilt u als patiënt meer samen met uw zorgverlener keuzes maken over de zorg en behandeling? Deze gesprekshandleiding biedt u aanknopingspunten en tips in 3 stappen:

1. Vóór het consult
2. Aan het begin van het consult
3. Aan het einde van het consult

## Wilt u samen beslissen?

Beslis of u keuzes over de zorg en behandeling samen met uw zorgverlener wilt nemen, of wilt overlaten aan uw zorgverlener.



Wilt u meebeslissen? Neem dan samen de verschillende mogelijkheden door. En bespreek de voor- en nadelen.



Bepaal samen wat uw doelen worden.



## 1 Vóór het consult

Wat wilt u bespreken met uw zorgverlener?

---



---



---



---



---



---



---



---

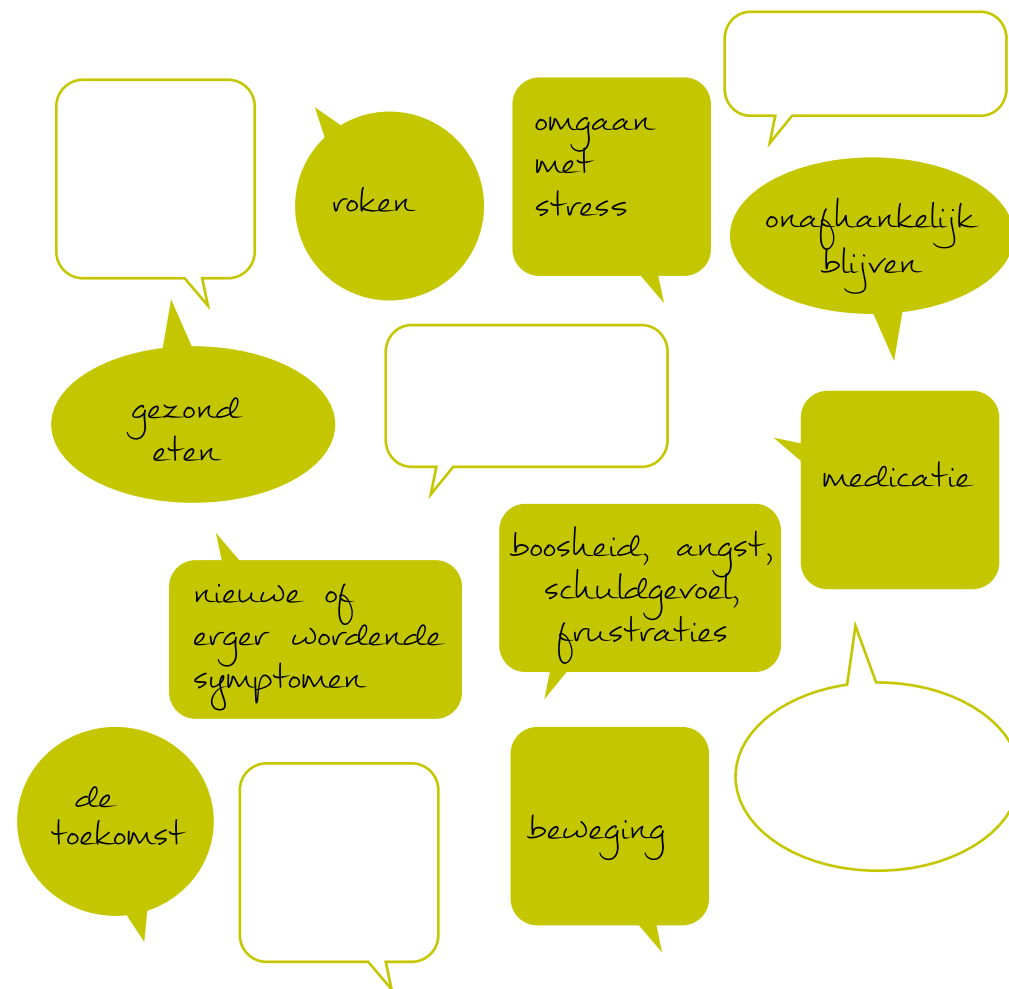
### Tips

- Schrijf uw vragen en klachten op.
- Noteer welke medicijnen u gebruikt.
- Vraag een vriend(in) of familielid mee, als u dat prettig vindt of nodig heeft.
- Hiernaast staan voorbeelden van gespreksonderwerpen.



### Voorbeelden van gespreksonderwerpen

In deze tekstballonnetjes staan onderwerpen die andere patiënten genoemd hebben als gespreksonderwerp voor het consult. Welke onderwerpen wilt u bespreken? Heeft u nog andere onderwerpen?



## 2 Tijdens het consult



### Agenda bepalen

Aan het begin van het gesprek bepaalt u samen met uw zorgverlener welke punten jullie willen bespreken. Mochten er punten blijven liggen, vraag dan om een vervolgspraak.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



### Doelen en actieplan formuleren samen met uw zorgverlener

#### Bespreek uw doelen

Bespreek met uw zorgverlener wat voor u de komende periode belangrijk is. Wilt u bijvoorbeeld vooral betrouwbare informatie en een deskundig advies over uw behandeling? Of wilt u actief aan de slag om uw gezondheid te verbeteren? Neem samen verschillende doelen en opties door. Laat u voorlichten over de voor- en nadelen en de resultaten van verschillende keuzes. Bedenk of alles duidelijk is. Heeft u meer informatie of bedenktijd nodig?

#### Tips

- Als u bepaalde woorden niet begrijpt, vraag om uitleg. Eventueel op papier, bijvoorbeeld met een tekening.
- Maak aantekeningen tijdens het gesprek of vraag een vriend of familielid om dit te doen.



#### Bepaal uw doelen

Bepaal samen met uw zorgverlener wat uw doel wordt. Als uw zorgverlener andere ideeën of voorkeuren heeft, ga hier dan over in gesprek. Weeg de keuzes tegen elkaar af en kijk of jullie tot een gezamenlijk besluit kunnen komen.

#### Leg uw doelen vast

Benoem uw doel(en) en leg ze eventueel op papier vast. Dat kan in het kader op de volgende pagina of met behulp van het formulier Doelen, acties en vervolgstappen. Uw zorgverlener kan ze in uw dossier noteren. Mocht u een individueel zorgplan hebben, dan kunt u ook daarin de doelen en afspraken opschrijven.



# Formulier doelen, acties en vervolgstappen

Mijn doel / de gedrags- / gezondheidsverandering die ik in de komende 3 tot 6 maanden wil maken is:

---



---



---

Deze week / maand ga ik:

---



---



---

Wat ga ik hiervoor doen (bijvoorbeeld wandelen)?

---



---



---

**Hoe belangrijk is het voor mij?** (omcirkel)

Niet belangrijk 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Heel belangrijk

**Hoe lang ga ik het doen?** (Bijvoorbeeld 15 minuten) \_\_\_\_\_

**Wanneer?** (Bijvoorbeeld 's avonds) \_\_\_\_\_

**Hoeveel keer per week?** (Bijvoorbeeld 2x per week) \_\_\_\_\_

**Hoeveel vertrouwen heb ik om dit doel te bereiken?** (omcirkel)

Geen 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Volledig vertrouwen

Ik wil graag op een later moment de voortgang van dit doel bespreken.

Liefst op de volgende manier:

**Per telefoon:** ja / nee

**Vervolgafpraak:** ja / nee

**Anders namelijk:** \_\_\_\_\_

**Wanneer?** (omcirkel)

Over 1 week 2 weken 3 weken 1 maand 2 maanden 3 maanden