

IMPLEMENTATIEHANDLEIDING 3 GOEDE VRAGEN - voor zorgverleners in huisartsenpraktijken -



3 GOEDE VRAGEN

De tool 3 goede vragen (3gv) vergroot het bewustzijn van Samen Beslissen (*shared decision making*) bij zowel patiënten als zorgverleners.^{1,2} 3 goede vragen staat niet op zichzelf. Het is één van de middelen waarmee u uw patiënten actief kunt betrekken bij Samen Beslissen. Het is onderdeel van een bredere beweging richting persoonsgerichte zorg. Uniek aan 3 goede vragen is dat het patiënten direct aanspreekt en prikkelt.

Deze handleiding ondersteunt u bij de implementatie van 3 goede vragen in uw huisartsenpraktijk. De aanbevelingen zijn gebaseerd op ervaringen in binnen- en buitenland*.

GOED OM TE WETEN VOORDAT U AAN DE SLAG GAAT

- Patiëntenfederatie Nederland/NHG verstrekt een gratis proefpakket voor huisartspraktijken. Dit proefpakket is aan te vragen via <https://3goedevragen.nl/professionals/aanvragen-gratis-proefpakket/>.
- De communicatiematerialen van 3 goede vragen zijn gratis beschikbaar op www.3goedevragen.nl/downloads mits u ze met bronvermelding en in ongewijzigde vorm gebruikt. © 2018 Patiëntenfederatie Nederland, NHG, LHV, V&VN, InEen, alle rechten voorbehouden.
- Het is aan te bevelen om zelf een lokaal implementatieplan op te stellen, passend binnen de eigen organisatie.

CONTACTGEGEVENS

U kunt ons bereiken via 3goedevragen@patiëntenfederatie.nl.

* De aanbevelingen in deze handleiding zijn gebaseerd op de buitenlandse ervaringen met [Ask.Share.Know](#) (Australië), [Ask 3 Questions](#) (Verenigd Koninkrijk), en op de Nederlandse ervaringen in de medisch specialistische zorg en bij een pilot in 6 huisartsenpraktijken.

AANBEVELINGEN VOOR DE IMPLEMENTATIE

1. Bereid de implementatie voor:

- Maak één werknemer van uw praktijk verantwoordelijk voor de invoering.
- Het is belangrijk dat u alle werknemers van uw praktijk betreft bij de implementatie, dus ook de POH's en de assistenten. Betrek waar mogelijk ook patiënten.
- Maak een stappenplan voor de invoering.
- Het team brengt in kaart:
 - a. In welk type consulten en voor welke doelgroep het bespreken van 3gv toepasselijk zou kunnen zijn. De mening hierover kan verschillen per huisarts²⁻⁵, maar alle typen consulten en alle doelgroepen kunnen zich lenen voor de toepassing van 3gv. Maak hierin als team een eigen keuze.
 - b. Op welk moment patiënten en zorgverleners in contact komen met welk type communicatiemateriaal.
Dat kan bijvoorbeeld bij het maken van de afspraak, op de website, aan de balie, in de wachtkamer, in de artsenkamer of in de kamer van de POH.
Tips voor het gebruik van communicatiematerialen:
Het gebruik van communicatiematerialen in de gespreksruimten stimuleert het gebruik van 3gv.
Het is belangrijk dat patiënten zich met het communicatiemateriaal kunnen voorbereiden op het gesprek.
- Creëer zoveel mogelijk draagvlak binnen uw praktijk.
Tips om te zorgen voor een breed draagvlak:
Inventariseer welke huisartspraktijken in uw zorggroep of regio al werken met 3gv en vraag zo'n praktijk om zijn ervaringen te delen met uw praktijk.
Betrek niet alleen de huisartsen, maar ook het ondersteunend personeel, zoals assistenten en POH's. Wanneer uw hele team meedenkt over de invoering van 3gv vergroot u het draagvlak. Daarnaast is ondersteunend personeel in de positie om communicatiematerialen ook op andere momenten bij uw patiënten onder de aandacht te brengen, bijvoorbeeld al aan de telefoon of aan de balie.
Uit de verkennende fase van dit project bleek dat het helpt wanneer alle medewerkers van een praktijk met 3gv werken. Bedenk per doelgroep (huisartsen, POH's en assistentes) wat de beste methode is om uw patiënten te informeren.
- Kijk of het mogelijk is om financiële ondersteuning voor de implementatie te krijgen, bijvoorbeeld via de regiotafels of uw zorggroep.

2. Introduceer 3 goede vragen bij uw medewerkers en stimuleer het gebruik:

- Organiseer een duidelijk startmoment van de invoering, bijvoorbeeld een informatiebijeenkomst, of een korte workshop voor de medewerkers die met 3gv gaan werken. (Zie 'Presentatie voor zorgverleners')
- Tips voor de startbijeenkomst:
- Vertel waarom de praktijk 3gv gaat aanbieden. Wat is het doel? Wat zou de meerwaarde voor de individuele medewerker kunnen zijn?
 - Vertel wat het gebruik van 3gv inhoudt: verhelder de rol van de patiënten en die van de zorgverleners.
 - Geef voorbeelden van consulten, waarin het gebruik van 3gv van toepassing kan zijn.
 - Laat de beschikbare communicatiematerialen zien en geef tips voor het gebruik.
 - Bespreek ook eventueel aanwezige weerstanden of vooroordelen over 3gv, zoals consultduur en financiële vergoeding. Bespreek ook eens of er in uw regio andere huisartspraktijken zijn waarmee u gezamenlijk oplossingen hiervoor zou kunnen vinden, zoals bijvoorbeeld gezamenlijk financiering aanvragen.
 - Maak kenbaar wie het aanspreekpunt is bij vragen of opmerkingen.
- Bied bovenstaande punten kant en klaar aan, zodat uw medewerkers zo min mogelijk tijd hoeven te investeren om zich te verdiepen in het project.
- Stel ook uw samenwerkingspartners op de hoogte dat u 3gv gebruikt, zoals het ziekenhuis in uw regio, fysiotherapeuten en diëtisten. Het is belangrijk dat patiënten 3gv overal



tegenkomen, zowel bij de huisarts, als in het ziekenhuis en bij andere zorgverleners. Wanneer samenwerkingspartners *op zijn minst weten* dat uw praktijk 3gv gebruikt, kunnen uw patiënten 3gv makkelijker overal gebruiken.

3. Introduceer en stimuleer het gebruik 3 goede vragen bij patiënten

- De introductie van 3gv bij uw patiënten kan op verschillende manieren en op verschillende momenten. Hiervoor zijn verschillende communicatiematerialen beschikbaar. Voorbeelden van mogelijkheden zijn:
 - een uitleg op de website;
 - bij het maken van de afspraak;
 - als onderdeel van een nieuwsbrief;
 - sociale media;
 - telefoonbandje;
 - posters;
 - wachtkamerschermbord;
 - de patiëntenfolder 3gv;
 - een vermelding van 3gv in de verwijsbrief naar de tweede lijn
- Stimuleer patiënten 3gv te gebruiken of vraag achteraf of de drie vragen aan bod zijn gekomen en eventueel hoe dit beviel. Evalueer of de wijze van stimuleren adequaat functioneert, bijvoorbeeld door een vraag op te nemen in uw patiënten tevredenheidsenquête.

4. Verbeteren en borgen van de toepassing van 3 goede vragen:

- Evalueer het gebruik van 3gv met uw medewerkers. Bij de start bijvoorbeeld tweemaandelijks, en bouw dit af als het eenmaal goed loopt. Beloon voorbeeldgedrag of kleine verbeteringen zichtbaar voor elkaar. Evaluaties geven u de kans om uw aanpak bij te stellen en er een blijvend succes van te maken!
- Borg 3gv in al lopende of geplande verbeterprojecten, bijvoorbeeld in de NPA accreditatie van uw praktijk.
- Video-opnamen, het observeren van gesprekken en spiegelgesprekken hadden meerwaarde voor het toepassen van 3gv in de medisch specialistische zorg. Zorgverleners realiseerden zich hierdoor dat ze het 'Samen Beslissen' minder toepasten dan ze dachten. Het maakte ook de rol van de zorgverleners bij het gebruik van 3gv duidelijker. Het verbeterde het gebruik van 3gv, maar ook de communicatie en het Samen Beslissen in het algemeen.
Het NHG biedt scholing aan in persoonsgerichte zorg, mocht u zich verder willen verdiepen in Samen Beslissen in het algemeen.
- Maak 3gv ook eens een thema in de intervisiegroep van uw zorggroep, en gebruik dan bijvoorbeeld bovengenoemde video-opnamen.

Tot slot

Heeft u 3 goede vragen succesvol geïmplementeerd? En wilt u dit delen met ons en andere huisartspraktijken? Neem hiervoor dan contact op met 3goedevragen@patiëntenfederatie.nl. Meer informatie over onderzoeken naar het gebruik van 3 goede vragen in de huisartsenpraktijk vindt u op www.3goedevragen.nl/downloads, bij 'huisarts'.

Deze implementatiehandleiding is een initiatief van projectpartners 'Patiëntenfederatie Nederland, NHG, LHV, V&VN en InEen'.

BIJLAGE 1. REFERENTIES

1. Shepherd HL et al. Three questions that patients can ask to improve the quality of information physicians give about treatment options: a cross-over trial. *Pat Educ Counsel* 2011;84:379-85The Health Foundation.
<http://www.health.org.uk/public/cms/75/76/313/3256/Snapshot%20MAGIC.pdf?realName=yzGMKP.pdf>
2. The Health Foundation.
http://personcentredcare.health.org.uk/sites/default/files/resources/sdm_case_study_ask_3_qs.pdf *Case Study: Developing the 'Ask 3 Questions' campaign to raise people's awareness of shared decision making.* 2013
3. Shepherd HL et al. Can consumers learn to ask three questions to improve shared decision-making? A feasibility study of the ASK (Ask Share Know) Patient-Clinician Communication Model intervention in a primary health care setting. *Health Expect.* **2015** [Epub ahead of print]
4. The Health Foundation.
http://personcentredcare.health.org.uk/sites/default/files/resources/sdm_case_study_testing_and_refining_ask_3_qs.pdf *Case study: Testing and refining the 'Ask 3 Questions' campaign promoting shared decision making to patients in Newcastle.* 2013
5. Shepherd HL et al. *Involving consumers in the development of the Consumer Questions Program (CQP): a program aimed at improving consumer-health professional communication an promoting shared decision-making.* Gepresenteerd op de International Shared Decision Making Conference, Peru, 2013
6. Meldactie 'Samen Beslissen', Patiëntenfederatie Nederland, december 2013, Utrecht
7. Infographic 'Samen Beslissen', Patiëntenfederatie Nederland, 2015, Utrecht
8. Meldactie 'Samen Beslissen' (rapport en infographic), Patiëntenfederatie Nederland, augustus 2017, Utrecht
9. Samenvatting en infographic van de verkennende fase van het project 'Samen Beslissen in de Huisartsenzorg'

BIJLAGE 2

