

IMPLEMENTATIEHANDLEIDING 3 GOEDE VRAGEN

- voor zorgverleners in de paramedische zorg -



3 GOEDE VRAGEN

De tool 3 goede vragen (3gv) vergroot het bewustzijn van Samen Beslissen (shared decision making) bij zowel cliënten als zorgverleners.^{1,2} 3 goede vragen staat niet op zichzelf. Het is één van de middelen waarmee u uw cliënten actief kunt betrekken bij Samen Beslissen. Het is onderdeel van een bredere beweging richting persoonsgerichte zorg. Uniek aan 3 goede vragen is dat het cliënten direct aanspreekt en prikkelt. Deze handleiding ondersteunt u bij de implementatie van 3 goede vragen in uw paramedische praktijk. De aanbevelingen zijn gebaseerd op ervaringen in binnen- en buitenland*

GOED OM TE WETEN VOORDAT U AAN DE SLAG GAAT

De communicatiematerialen van 3 Goede Vragen zijn gratis beschikbaar en downloadbaar in digitale vorm op www.3goedevragen.nl. Vervolgens kunt u de materialen zelf laten drukken. Gratis gebruik van deze door Patiëntenfederatie Nederland ontwikkelde materialen over '3 goede vragen' is, met bronvermelding en in ongewijzigde vorm, toegestaan. De bronverwijzing is: © 2015 Patiëntenfederatie Nederland, alle rechten voorbehouden.

AFBAKENING

Deze implementatiehandleiding is alleen gericht op de implementatie van 3 Goede Vragen, en niet van Samen Beslissen (shared decision making) in het algemeen. Om ervoor te zorgen dat gesprekken tussen zorgverleners en cliënten in de paramedische zorg daadwerkelijk aan alle voorwaarden van shared decision making voldoen, zijn naast 3 Goede Vragen ook andersoortige interventies nodig.

* De aanbevelingen zoals weergegeven in deze handleiding zijn gebaseerd op ervaringen met Ask.Share.Know (Australië), Ask 3 Questions (Verenigd Koninkrijk) en ervaringen van zorgverleners en patiëntenorganisaties gedurende de pilot van 3 Goede Vragen in het RadboudUMC te Nijmegen.
Implementatiehandleiding 3 Goede Vragen | versie 2, juni 2022

Deze implementatiehandleiding is met name van toepassing voor de grotere paramedische praktijken. Bent u een kleinere praktijk? Dan zijn mogelijk niet alle onderdelen van deze handleiding op u van toepassing, en kunt u de tips die bij u van toepassing zijn uit deze handleiding gebruiken.

CONTACTGEGEVENS

3goedevragen@patientenfederatie.nl

AANBEVELINGEN VOOR DE IMPLEMENTATIE

1. Bereid de implementatie voor (vooral van toepassing op grotere praktijken):

- Maak één werknemer van uw praktijk verantwoordelijk voor de invoering.
- Het is belangrijk dat u alle werknemers van uw praktijk betreft bij de implementatie. Betrek waar mogelijk ook cliënten.
- Maak een stappenplan voor de invoering. Stel een doel op.
- Samen met het team brengt de werknemer in kaart:
 - a. wanneer, in welk type consult, de 3gv toepasselijk zouden zijn. Het doel hiervan is tot consensus te komen wanneer de 3gv te promoten en te helpen initiëren bij de client
 - b. Op welk moment cliënten 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, of in de behandelkamer. Het doel hiervan is om de 3gv op het juiste moment in te kunnen zetten.

Tips voor het gebruik van communicatiematerialen: Het gebruik van communicatiematerialen stimuleert het gebruik van 3gv. Het is belangrijk dat cliënten 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 praktijken in uw regio al werken met 3gv en vraag zo'n praktijk om zijn ervaringen te delen met uw praktijk.

Betrek niet alleen de paramedici, maar ook eventueel ondersteunend personeel. 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 cliënten 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 wat de beste methode is om uw cliënten te informeren.

2. Introduceer 3 goede vragen bij uw medewerkers en stimuleer het gebruik (vooral van toepassing op grotere praktijken):

- Organiseer een duidelijk startmoment van de invoering, bijvoorbeeld een informatiebijeenkomst, of een korte workshop voor de medewerkers die met 3gv gaan werken.

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 cliënten 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.
 - Maak kenbaar wie het aanspreekpunt is bij vragen of opmerkingen.
 - Tip: oefen een keer met de 3gv in een rollenspel
- 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 de huisartsen in uw regio. Het is belangrijk dat cliënten 3gv overal tegenkomen, zowel bijvoorbeeld bij de huisarts, als in het ziekenhuis en bij andere zorgverleners. Wanneer samenwerkingspartners op zijn minst weten dat uw praktijk 3gv gebruikt, kunnen uw cliënten 3gv makkelijker overal gebruiken.

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

De introductie van 3gv bij uw cliënten 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;

- o telefoonbandje;
- o posters;
- o wachtkamerscherf;
- o de patiëntenfolder 3gv;
- Stimuleer cliënten 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 cliënten 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.
- 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.
- Maak 3gv ook eens een thema in een eventuele intervisiegroep, en gebruik dan bijvoorbeeld bovengenoemde video-opnamen.

Tot slot

Deze implementatiehandleiding is een initiatief van projectpartners 'Patiëntenfederatie Nederland, KNGF, SKF, EN, NVH, NVD, VvOCM, NVLF.'

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 and promoting shared decision-making. Gepresenteerd op de International Shared Decision Making Conference, Peru, 2013

Bijlage 2.

