

# Aan de slag met patiëntenparticipatie!



## Waarom patiëntenparticipatie?

In Nederland werken we toe naar persoonsgerichte zorg. De patiënt centraal, eigen regie en zorg op maat zijn daarbij uitgangspunten. We verwachten van patiënten dat ze zelf een actieve rol op zich nemen en samen met de zorgverlener beslissen wat in hun persoonlijke situatie de beste zorg of behandeling is. Het is dan niet meer dan logisch dat we patiënten ook meer betrekken bij de inrichting van de zorg. Dat we ze een stem geven in hoe die zorg verbeterd kan worden.

Patiëntenparticipatie leidt niet alleen tot betere en effectievere zorg, het levert ook verrassende en inspirerende inzichten op, zowel voor zorgverleners als voor patiënten. Maar hoe betrek je patiënten op een goede manier bij de zorg? Dit stappenplan geeft steun en houvast bij het starten of versterken van patiëntenparticipatie. Het is niet altijd nodig om alle stappen (apart) te zetten en soms is er juist nog iets extra's nodig. Kijk vooral naar wat jullie al doen en sluit daarbij aan. Laat je inspireren en ga ook stapsgewijs met patiëntenparticipatie aan de slag!

### **Patiëntenparticipatie**

Patiëntenparticipatie is de deelname van patiënten, hun naasten en/of patiëntenorganisaties aan wetenschappelijk onderzoek, het maken van beleid of onderzoeksagenda, het verbeteren van de kwaliteit van zorg, of het ontwikkelen van beleid of producten. Samen met andere partijen zoals zorgverleners, wetenschappers en beleidsmakers. Zodat de ervaringen en wensen van de patiënten mee worden genomen en daarmee de kwaliteit en effectiviteit wordt verhoogd.

*(Bron: Patiëntenfederatie Nederland)*

## Stappenplan voor patiëntenparticipatie

- 1 Projectgroep vormen
- 2 Eerste bijeenkomst
- 3 Keuze vorm patiëntenparticipatie
- 4 Patiënten uitnodigen
- 5 Aan de slag!
- 6 Evalueren en verbeteren
- 7 Opvolgen: hoe nu verder?



## Stappenplan voor patiëntenparticipatie

1

### Een projectgroep vormen

Vorm een projectgroep met zorgprofessionals uit verschillende disciplines (huisarts, diëtist, apotheker, praktijkondersteuner, fysiotherapeut). Beslis of jullie ook een patiënt willen opnemen in de projectgroep. Met deze groep mensen gaan jullie invulling geven aan patiëntenparticipatie binnen jullie samenwerkingsverband. De projectgroep neemt besluiten over de vorm van patiëntenparticipatie en bepaalt wat er nodig is aan randvoorwaarden. De leden van de projectgroep zijn aanspreekpunt en houden de voortgang in de gaten.



*Tip: Stel een projectleider of voorzitter aan en zorg dat er vanaf het begin ondersteuning is, bijvoorbeeld een assistente of secretaresse, voor het regelen van praktische zaken.*

2

### Eerste bijeenkomst projectgroep

Wat houdt patiëntenparticipatie voor jullie in en wat willen jullie ermee bereiken? De antwoorden op deze vragen helpen bij het vormen van een gezamenlijke visie over patiëntenparticipatie. Verzamel concrete ideeën over hoe jullie met patiëntenparticipatie aan de slag willen gaan. Een brainstormsessie is hiervoor heel geschikt. Sta ook stil bij de randvoorwaarden die nodig zijn om patiëntenparticipatie in jullie praktijk te laten slagen.



*Tip: Start met een specifiek onderwerp en kijk hoe je patiënten daar meer op kan laten participeren. Bijvoorbeeld leefstijlverandering, omgaan met ziekte of tevredenheid over het (multidisciplinair) samenwerken van verschillende zorgverleners.*

3

### Keuze vorm patiëntenparticipatie

Er zijn verschillende niveaus waarop je patiënten kan laten participeren en meerdere werkvormen om dat te doen. Bevragen jullie nu patiënten? En op welke onderwerpen? Worden patiënten ook al op een andere wijze betrokken? De antwoorden op deze vragen geven een beeld van waar jullie nu staan.

Jullie kiezen nu een werkvorm om te gaan experimenteren met patiëntenparticipatie. Kies een werkvorm die past bij jullie doel en waarbij de kans op eigen interpretatie klein is en er goed doorgevraagd kan worden. In Voorschoten is geëxperimenteerd met de werkvorm *ronde tafel gesprek* (1 x geleid door externe gespreksleider, 1 x door zorgprofessionals zelf) en er hebben *wandelgesprekken* plaatsgevonden. Het ging hier om raadplegen: professionals hadden vooraf vragen bedacht die ze aan patiënten stelden. In het plaatje op de volgende pagina staan de verschillende niveaus van patiëntenparticipatie. Elk niveau heeft zijn eigen werkvormen, zie Toolkit.



*Zie Toolkit voor Methodes die je kunt gebruiken om een gezamenlijk beeld en randvoorwaarden helder te krijgen.*

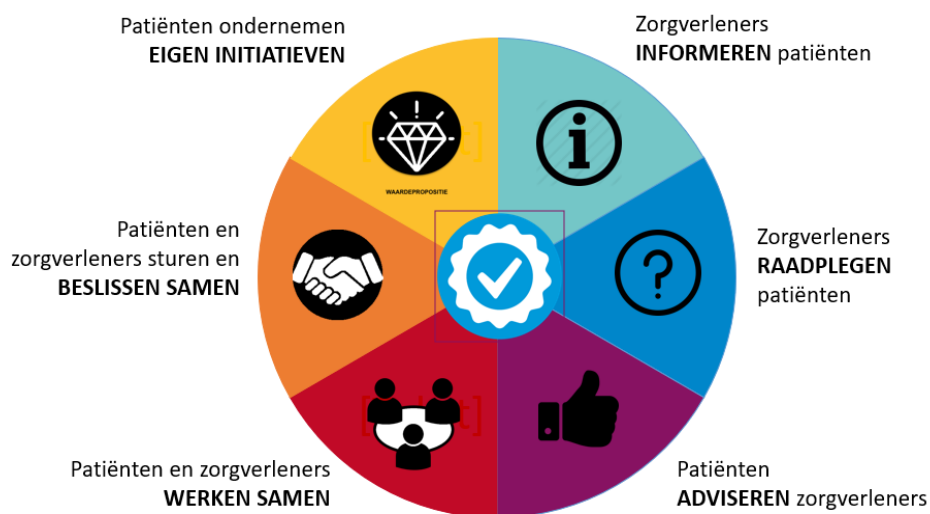


*Zie Toolkit voor een Overzicht van werkvormen, ter inspiratie.*



*Tip: Probeer eens twee werkvormen uit in een periode van zes maanden. Begin met raadplegen. Zo doe je concrete ervaringen op met patiëntenparticipatie en krijg je snel zicht op wat werkt en wat niet werkt. Later kun je patiënten op andere niveaus betrekken, bijv. door je te laten adviseren of echt te gaan samenwerken (betrek bijv. een patiënt in de projectgroep).*


## Patiëntenparticipatie




4

### Patiënten uitnodigen

Met welke patiënten willen jullie in gesprek gaan? Zijn dit patiënten die veel gebruik maken van de zorg of is een algemene indruk voldoende? Wat is het onderwerp waar jullie mensen op willen bevragen? Pas als dit helder is, kunnen patiënten uitgenodigd worden. De doelgroep moet passen bij de vorm van patiëntenparticipatie die gekozen is. Slechthorende mensen kunnen minder goed meedoen in een rondetafelgesprek en voor mensen die slecht ter been zijn, is een wandelgesprek minder geschikt. Maak tijdens het uitnodigen goed duidelijk wat het doel van de bijeenkomst is. Start met een persoonlijke uitnodiging bij een ontmoeting of tijdens een telefoongesprek. Stuur daarna ook een schriftelijke uitnodiging. Dit vergroot de kans op toezeggingen. Nodig altijd een paar mensen meer uit om last-minute afzeggingen op te vangen.

 *Tip: Denk van tevoren goed na welke criteria je wilt gebruiken om patiënten te selecteren. Denk aan: leeftijd, mate van zorggebruik, bekendheid met specifieke thema's, werkervaring of opleidingsniveau. Informeer patiënten vooraf goed over het doel van de activiteit, wat ze kunnen verwachten.*

 Zie Toolkit voor een voorbeeld uitnodigingsbrief voor patiënten.

5

### Aan de slag gaan

Tijd om de gekozen werkvorm uit te proberen. Dit hoeft niet perfect te gaan. Geef aan dat samenwerken op deze manier ook voor jullie nieuw en spannend is. Je doet het samen, iedereen leert ervan. Gebruik een programma of draaiboek met de gesprekstopics en een goede tijdsindeling. Dit biedt houvast. Zorg voor een goede rolverdeling (voorzitter, gespreksleider, verslaglegger) en leg uitkomsten zoveel mogelijk al tijdens de werkvorm vast. Bespreek niet te veel onderwerpen tegelijk en pas taal, intonatie, snelheid en volume aan de groep aan. Check of mensen je begrijpen, iedereen aan bod komt en of antwoorden door alle aanwezigen gedragen worden. Koppel conclusies direct terug en sluit af met een korte evaluatie. Wat ging goed en wat kon beter?

## 6

Vonden mensen het prettig om deel te nemen aan deze werkvorm? Dit geeft inzicht voor een volgende keer.



*Tip: Zorg dat er wat te drinken is voor iedereen en liefst ook een bedankje voor deelname*



Zie Toolkit voor stappenplannen incl. gesprekstopics en spelregels van de werkvormen die zijn gebruikt in Voorschoten: Ronde-tafel-gesprek & Wandelgesprek.

### Evaluëren en verbeteren

De werkvorm is uitgevoerd. Plan snel, liefst binnen twee weken, een evaluatie-overleg met de projectgroep om de opgehaalde informatie te bespreken die dan nog vers in het geheugen zit. Wat hebben jullie gehoord waar jullie vervolg aan kunnen en willen geven? Wie gaat daarmee aan de slag? Wie zijn daarbij nog meer nodig, bijvoorbeeld andere collega's of een beleidsmedewerker?

Evalueer ook samen het proces: hoe was het om dit te doen? Waar kunnen we deze vorm van patiëntenparticipatie verbeteren en wat moeten we vooral vasthouden? Vergeet niet een goede terugkoppeling te geven aan de deelnemers.



*Tip: Neem eens contact op met andere samenwerkingsverbanden die bezig zijn met patiëntenparticipatie om ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren.*

## 7

### Opvolgen: hoe nu verder?

De laatste stap is patiëntenparticipatie een vaste plek te geven in jullie organisatie en activiteiten. Bijvoorbeeld door het te verbinden aan andere momenten dat jullie samenkomen met patiënten. Bespreek in de projectgroep hoe jullie verder willen gaan:

- Komt er voldoende informatie uit de werkvormen?
- Stellen jullie wel de juiste vragen?
- Hoe vaak willen jullie een vorm van patiëntenparticipatie doen?
- Met dezelfde patiënten (om verder de diepte in gaan) of met nieuwe patiënten (voor nieuwe informatie)?
- Houden jullie het bij gesprekken of zijn jullie klaar voor een diepgaander niveau van patiëntenparticipatie? En hoe gaan jullie dat dan aanpakken?



*Tip: Blijf altijd variëren in werkvormen. Steeds dezelfde werkvorm gebruiken voor een thema, levert minder nieuwe inzichten op. Met andere werkvormen, krijg je andere gesprekken en vaak ook nieuwe informatie. Houd het informeel en maak het leuk en aantrekkelijk.*

## Meer informatie en ondersteuning

Rijncoepel begon in 2018 met een project rondom patiëntenparticipatie binnen samenwerkingsverband Voorschoten. Zorgverleners gingen op zoek naar passende vormen van patiëntenparticipatie om toe te passen rond het thema 'leefstijlverandering'. Hierbij ondersteund vanuit Zorgbelang en Vilans. Dit stappenplan is gebaseerd op de aanpak in Voorschoten en eerder opgedane ervaringen in de regio.

Willen jullie meer weten over het project in Voorschoten en over hun ervaringen? Of willen jullie meer informatie en tools om zelf aan de slag te gaan met patiëntenparticipatie? Regio-organisatie Rijn en Duin ondersteunt hierin graag. Neem hiervoor contact op met Rijn en Duin via [info@rijnduin.nl](mailto:info@rijnduin.nl).

### Toolkit

- Methoden: gezamenlijk beeld en randvoorwaarden helder
- Overzicht werkvormen, incl. verwijzingen naar meer info
- Voorbeeldbrief voor patiënten
- Stappenplan Ronde-tafel-gesprek
- Stappenplan Wandelgesprek
- Ervaringen en quotes o.b.v. ervaringen in Voorschoten

