

# Gesprekshandleiding samen beslissen

## voor eerstelijns zorgverleners

**Hoe pas je samen beslissen toe bij mensen met een chronische ziekte? De gesprekshandleiding voor eerstelijns zorgverleners biedt een leidraad voor het gesprek.**

Samen beslissen is een proces waarbij twee perspectieven bij elkaar komen. De zorgverlener is deskundig op medisch gebied en de cliënt kent zijn eigen lichaam en weet wat wel en niet bij hem werkt. 94% van de cliënten geeft aan zelf te willen kiezen. Dit blijkt uit een meldactief van de Patiëntenfederatie Nederland uit 2017.

Samen beslissen heeft allerlei positieve effecten: meer cliënttevredenheid, beter geïnformeerde cliënten, een hogere therapietrouw en een betere relatie tussen zorgverlener en cliënt.

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

### Samen beslissen, of liever niet?

Veel cliënten 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 cliënt. Vraag of hij er prijs op stelt om mee te beslissen.

De meeste cliënten willen meebeslissen, maar 2% laat de beslissing liever over aan hun zorgverlener. 4% zegt het niet te weten. Houd in dat geval zoveel mogelijk rekening met de wensen en voorkeuren van de cliënt.



## 1 Vóór het consult

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

Is een cliënt 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 cliënt 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 cliënt of hij daarvoor open staat. Wanneer een cliënt 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 cliënt alles heeft begrepen. Alleen dan kan hij de juiste keuze maken. Vraag of de cliënt bedenktijd nodig heeft of andere mensen wil raadplegen.



## Maak gezamenlijk een actieplan

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

### Tip

Informeer of de cliënt 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 cliëntenversie van deze handleiding. Het kan ook in een digitaal systeem, zoals het Huisartsen Informatie Systeem (HIS), of in een individueel zorgplan.

### Tip

Bekijk het overzicht met 25 individuele zorgplannen op Kennisplein Zorg voor Beter.

### 3 Aan het einde van het consult

#### Vervolgstappen bepalen

Bekijk aan het eind van het gesprek mogelijke vervolgstappen.

Voorbeeldvragen



#### 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.