



College Perinatale Zorg

CLIËNT ALS GELIJKWAARDIGE PARTNER

samen beslissen in de integrale geboortezorg

Agenda 2020-2022



Mei 2020



Nederlandse
Vereniging voor
Kinder- en Neonatogeen
Verloskunde



NEDERLANDSE VERENIGING VAN
OBSTETRIKES & GYNAECOLOGES



Nederlandse
Vereniging van
Ziekenhuizen



Patiëntenfederatie
Nederland
vereniging van patiënten



CLIËNT ALS GELIJKWAARDIGE PARTNER

samen beslissen in de integrale geboortezorg

Agenda 2020-2022



1. Voorwoord en inleiding

Een belangrijke ambitie in de Agenda voor de Geboortezorg: Samen bevalt beter! is dat in 2022 de (aanstaande) moeder gelijkwaardig partner is, regie heeft over haar eigen zorg en samen beslist met de zorgprofessional. Cliëntenparticipatie en keuzevrijheid zijn belangrijke waarden in de integrale geboortezorg. Goede betrokkenheid van de cliënt heeft immers een positief effect op de integrale aanpak in de keten en bevordert de positie van de cliënt als gelijkwaardige partner. De cliënt als gelijkwaardig partner is dus een leidend uitgangspunt op alle dossiers binnen de integrale geboortezorg. In 2018 heeft het CPZ op basis van ervaringen uit het veld en samen met betrokkenen een handreiking cliëntenparticipatie ontwikkeld. Daarnaast heeft het CPZ, met landelijke geboortezorgpartijen, deelgenomen in de adviesraad van het BUZZ-project (Bespreken Uitkomsten Zwangerschap met de Zwangere) en heeft het CPZ de website www.allesoverzwanger.nl gelanceerd. Deze website is gebaseerd op de inhoud van de folder 'Zwanger!' en de cliëntversie van de Zorgstandaard Integrale Geboortezorg.

In 2020 worden door het CPZ, samen met de deelnemende partijen, verdere activiteiten ondernomen om 'samen beslissen' en cliëntenparticipatie in VSV's en in de spreekkamer te bevorderen, in lijn met de Zorgstandaard Integrale Geboortezorg. Daarnaast helpen we het veld het gelijkwaardig partnerschap verder vorm te geven. Onder meer via eenduidige, integrale voorlichting aan de (aanstaande) zwangere over preconceptiezorg, zwangerschap, geboorte en kraamperiode, via het geven van ondersteuning (toolkit met keuzehulp, handreiking, voorbeelden etc.) en de (door)ontwikkeling van indicatoren die het 'samen beslissen' bevorderen (cliëntervaringen, uitkomsten).

Commitment en actieve inzet van de in het CPZ deelnemende partijen om het bereik en gebruik van deze middelen te vergroten onder hun achterban is een belangrijke, bepalende factor voor succes.

Om de cliënt een waarlijk gelijkwaardig partner in de geboortezorg te laten worden is echter meer nodig dan het ontwikkelen van voorlichting, vragenlijsten, instrumenten en 'samen beslissen'-methodieken. Het is een omwenteling in de zorgrelatie. Het vraagt een attitudeverandering van zorgprofessionals én cliënten. Het vraagt meer cliëntgerichtheid van de professional en empowerment van de cliënt. Deze attitudeverandering vraagt ook om het gezamenlijk bespreken van zorguitkomsten en feedback vanuit de cliënt over de mate waarin het samen beslissen ook als zodanig ervaren wordt door de cliënt. Niet alleen de klinische maar ook door cliënten gerapporteerde uitkomsten zijn belangrijk voor de waardering van zorg. De vraag verschuift van "What is the matter?" naar "What matters to you?".

Samen beslissen in de geboortezorg is een uitdaging. In de geboortezorg is er meestal voldoende tijd om geïnformeerde keuzes te maken maar bij meer acute situaties is vaak minder tijd. Het betreft niet alleen de (a.s.) moeder maar ook het kind. Dit betekent echter niet dat samen beslissen niet altijd het streven moet zijn. Belangrijk hierbij is om met goede informatie en counseling vooraf, de verwachtingen goed op elkaar af te stemmen of in noodgevallen achteraf helder uitleg te geven. De attitude van de zorgverlener zal gericht moeten zijn op echt luisteren naar de cliënt.

Bestuur College Perinatale Zorg

2. Agenda voor de Geboortezorg

Wij willen dat de cliënt gelijkwaardig partner in het netwerk wordt en samen met haar tot de best passende zorg komen. Dit hebben wij vastgelegd in onze gezamenlijke Agenda voor de Geboortezorg.

Uit de Agenda voor de Geboortezorg 'Samen bevalt beter!':

In 2022 is de cliënt een gelijkwaardige partner en beslist zij samen met de zorgprofessional in de spreekkamer.

Deze ambitie wordt vertaald in een aantal deelambities:

- De cliënt is in staat tot en ervaart, naar maximale eigen mogelijkheden, eigen regie in de geboortezorg.
- De cliënt ervaart keuzevrijheid in integrale geboortezorg:
 - Door het ontvangen van objectieve en eenduidige informatie (o.a. over zorgaanbod en zorgaanbieders in het netwerk en over risico's in alle fasen van de geboortezorg, van preconceptie tot 6 weken na de bevalling); In de voorlichting besteden we actief aandacht aan preventie. Dit betreft zowel leefstijladvies, het voorkomen van onnodig ingrijpen en/of gebruik van medicatie en overige voorlichting ter bevordering van een gezonde start voor moeder en kind.

- Door in een gelijkwaardige relatie in een open dialoog, met oog voor haar wensen en voor de professionele normen van de zorgprofessional, de mogelijkheden te bespreken. Zo kan weloverwogen en gefundeerd een keuze gemaakt worden voor de best passende zorg.
- Door de mogelijkheid zelf haar zorgverleners in en buiten het netwerk te kunnen kiezen.

In 2022 zijn de cliënten gelijkwaardig partners bij vraagstukken rondom de organisatie en inrichting van de zorg op praktijk, VSV en landelijk niveau.

Deze ambitie wordt vertaald in de volgende deelambities voor de VSV's:

- Voor de grootste doelgroepen in de geboortezorg ontwikkelen we een evidence-based zorgpad:
 - Afstemming brengend in de zorgpaden die reeds beschikbaar zijn in het land.

Het is duidelijk dat cliëntenparticipatie een thema is dat op landelijk, VSV-, organisatie en/of praktijkniveau en in de spreekkamer aandacht vraagt.

In 2019 en begin 2020 hebben wij, op basis van een inventarisatie van plannen en activiteiten op dit vlak bij de deelnemende partijen in de geboortezorg en de daarbij gevonden leemtes, een plan opgesteld voor de komende 3 jaar.

- Met als uitgangspunt de 'patiënt journey'
- en als doel het verminderen van onnodige praktijkvariatie
- en het verstrekken van zorg op maat.
- De cliënt ervaart integrale zorg met naadloze overdracht:
 - Alle betrokken professionals en de cliënt hebben beschikking over (dezelfde) cliënteninformatie. De cliënt verleent de betrokken professionals hiervoor toestemming.
- De cliënt is eigenaar van het eigen dossier, waarbij het geboortezorgplan en medisch dossier één geheel is.
- De cliënt (via een moederraad of adviesraad van zwangeren en jonge ouders) denkt mee met het VSV beleid.

Het CPZ heeft voor de uitvoering van deze agenda een signalerende, agenderende en faciliterende rol. Jaarlijks wordt geëvalueerd of dit plan bijstelling behoeft om ons doel voor 2022: 'De cliënt als gelijkwaardig partner' zo dicht mogelijk te benaderen. In deze agenda wordt de visie en koers om deze doelstelling te halen, verhelderd. De verschillende manieren waarop in de periode 2020-2022 de 'cliënt als gelijkwaardig partner' bevordert wordt in de integrale geboortezorg wordt aangegeven.¹

Ook zal er aandacht zijn voor de wijze van implementatie en de noodzakelijke randvoorwaarden. Via de openbare indicatorenset wordt de voortgang van de implementatie van deze onderdelen jaarlijks gemonitord. Via de cliëntervaringsvragenlijsten weten we of de cliënten zich daadwerkelijk als gelijkwaardige partner bejegend voelen.

¹ Op dit moment staat het de cliënt al vrij om haar zorgaanbieder en voorkeurswijze en locatie van bevalling en begeleiding te kiezen. Keuzevrijheid is immers een groot goed in de integrale geboortezorg en heeft de volle aandacht. Het kunnen blijven kiezen van de zorgverlener is wel afhankelijk van de capaciteitsvraagstukken. Binnen deze thema's zal het CPZ ook steeds de cliënt centraal stellen.

3. De vijf pijlers van ‘Cliënt als gelijkwaardig partner’

Om de cliënt een gelijkwaardig partner in de geboortezorg te laten zijn zetten we in op:

1. Helder begrippenkader:

Het formuleren van een goede beschrijving van wat wij in de geboortezorg verstaan onder ‘samen beslissen’ en de ‘cliënt als gelijkwaardige partner’ op landelijk-, VSV-, organisatie/ praktijk- en spreekkamer niveau, uiteraard samen met de cliënten.

over hoe zij de zorg ervaren (Patiënt Experience Measures; PREM) en over kwaliteit van leven en ervaren gezondheid (Patient Outcome Measures; PROM). Deze data kunnen helpen het gesprek met de cliënt meer te focussen op de problemen die de cliënt ervaart. Daarnaast kunnen voor evaluatie en kwaliteitsverbetering doeleinden deze data geanalyseerd worden.

2. Attitudeverandering:

Het bevorderen van een attitudeverandering bij zowel cliënt als professional om deze gelijkwaardige rol te kunnen vervullen.

Wij lichten deze pijlers op de volgende pagina’s toe.

3. Organiseren:

Inzet op en verbeteren van gelijkwaardige participatie van de cliënt op landelijk, VSV-, organisatie/ praktijkniveau.

4. Faciliteren:

Ondersteuning van cliënt en professional in de spreekkamer met eenduidige tools en informatie.

5. Meten:

Meten is weten, voor keuzes en evaluatie. Niet alleen is het belangrijk om zorginhoudelijk gegevens vast te leggen en te delen met de cliënt en het multidisciplinaire team, dit geldt ook voor cliëntervaringsgegevens



3.1 Helder begrippenkader

Het is belangrijk dat wij allen hetzelfde verstaan onder de begrippen ‘samen beslissen’ en ‘de cliënt als gelijkwaardige partner’. We hebben geconstateerd dat onze beelden hierop nog niet eenduidig genoeg zijn. Verwachtingen van de zorgaanbieders, zorgverleners en de cliënten dienen op elkaar afgestemd te zijn.

Wij ontwikkelen samen een visie op ‘de cliënt als gelijkwaardige partner’ in de integrale geboortezorg zowel op landelijk, VSV-, organisatie/praktijk- en spreekkamer niveau. Wij committeren ons aan de gezamenlijke visies. De gedeelde visie en een helder begrippenkader voor ‘samen beslissen’ en ‘de cliënt als gelijkwaardig partner’ is het stevige fundament onder deze agenda.

3.2 Attitudeverandering

Een attitudeverandering bij zowel cliënt als professional is nodig om waarlijk gelijkwaardige partners in de geboortezorg te worden. De cliëntgerichtheid van de zorgverlener en de empowerment van de cliënt moeten worden versterkt voor merkbaar betere resultaten zoals een geïnformeerde cliënt, minder miscommunicatie, beter verwachtingenmanagement en meer samenwerking van professionals en cliënt.

Bij een attitudeverandering hebben we het over een verandering in gedrag en cultuur. Een andere attitude en cultuur kost tijd en wordt bereikt door het consequent uitdragen van een heldere visie, voorbeeldgedrag laten zien, het faciliteren via voorlichting, tools en zorgen voor de juiste randvoorwaarden (faciliteren) en het feedback geven over de uitkomsten. Kortom in alle activiteiten van het CPZ en deelnemende partijen zal deze focus steeds consequent uitgedragen worden. Zo zullen visie- en beleidsstukken, werkplannen, werkgroepen en communicatie-uitingen consequent deze boodschap presenteren en consequent de cliënt meenemen in alle activiteiten. Uiteraard dient dit op een effectieve, efficiënte en per activiteit gepaste wijze te gebeuren. Ook in de (na) scholing zal deze boodschap continu gecommuniceerd moeten worden.

Een publiekscampagne voor cliënten kan ondersteunen bij het communiceren van de boodschap naar de cliënt ter ondersteuning van het proces van samen beslissen in de geboortezorg.

Cliënten

“Nothing about me, without me”²

Het is een taak van professionals in de geboortezorg om de cliënten in gesprekken als gelijkwaardige partner te benaderen en hen voor te lichten over de gelijkwaardigheid in besluitvorming rond de zwangerschap. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de (gezamenlijke) betrouwbare (keuze) informatie en keuzehulpen, zodat de cliënt zich in de spreekkamer voldoende capabel en geïnformeerd voelt om een gelijkwaardig partner te kunnen zijn in het zorgproces, vanuit haar eigen normen, waarden en wensen.

- De deelnemende partijen zullen bij hun leden deze gevraagde attitude-verandering actief onder de aandacht brengen en hun vragen deze visie ook aan hun cliënten over te brengen bijvoorbeeld met behulp van de ontwikkelde tools.

In de context van het hoofdlijnenakkoord Medisch Specialistische Zorg wordt in 2020/2021 een grote publiekscampagne gelanceerd over ‘samen beslissen’ in de zorg. We zoeken hier, via Patiëntenfederatie Nederland, aansluiting op voor het verhogen van bewustwording van de (aanstaande) zwangeren om ‘samen beslissen’ op gelijkwaardige basis te bevorderen.

Professionals

From “What is the matter” to “What matters to you”³

Veel zorgverleners, ook in de geboortezorg, zijn nog onbewust onbekwaam op het terrein van ‘samen beslissen’. ‘Samen beslissen’ is immers niet louter het volgen van het protocol en afvinken van vragen maar vraagt echt “omdenken” in de contacten met cliënt en het vertrouwen hebben dat cliënten zelf afgewogen keuzen kunnen maken.

Integrale geboortezorg is complex. Het bestaat uit zowel electieve als acute zorg. Hierbij is “samen beslissen” altijd het uitgangspunt maar de invulling is afhankelijk van de (nood-)situatie. In de geboortezorg wordt de verantwoordelijkheid door de professionals nog eens extra gevoeld omdat het niet alleen gaat om wensen en welzijn van de moeder maar ook het welzijn van het kind. Uiteraard is het aan de cliënt om het ultieme “consent” te geven op de behandeling. Maar gelijkwaardig partnerschap houdt ook in dat de professionele en morele overwegingen van de zorgverlener, en de Eed van

Hippocrates, hun plek verdienen in deze gedeelde en geïnformeerde besluitvorming. Enerzijds is daar het belang van de patiënt centraal stellen maar direct daarop volgt dat de patiënt geen onnodige schade moet worden berokkend. Onnodige ingrepen met alle risico’s van dien kunnen onnodig schadelijk zijn.

Om geboortezorgprofessionals beter in staat te stellen het samen beslissen op gelijkwaardige basis vorm te geven in de zorgrelatie, zetten we in op meer focus op attitude en cultuur:

- Hierbij kunnen ervaringen uit andere perspectieven nuttig zijn. Zoals bijvoorbeeld het focussen op de “warme professionele aanpak” zoals onder andere de introductie van het PlaneTree concept of de benadering van de school voor humanistiek. Hierbij staat de persoonlijke aandacht voor de cliënt en het vertrouwen in de zorgprofessional centraal.
- Nadrukkelijke aandacht voor gelijkwaardig ‘samen beslissen’ in de opleidingen en scholing van de verschillende beroepsgroepen. Belangrijk is ook dat een nieuw, minder sturend, gedragsrepertoire wordt aangeleerd met betrekking tot cliëntempowerment in het zorgproces. Jongere artsen geven zelf aan dat zij nog onvoldoende gesprekstechnieken hebben meekregen in de opleiding en dat ‘samen beslissen’ te weinig thema is in hun stages. De verschillende beroepsorganisaties in de geboortezorg zullen dit adresseren bij hun opleidingen en nascholingen.

Let wel, een attitudeverandering is niet van de ene op de andere dag gerealiseerd. Bewustwording is een eerste stap. De komende jaren zal dit aandacht en inzet vragen van alle partijen, professionals en scholingsinstituten in de geboortezorg.

² Referentie: Quote van Valerie Billingham (Salzburg Global Seminar in 1998)

³ Referentie Dr. Michael Barry en Susam Edgeman-Levitan introduceerde bovenstaand concept in een artikel in 2012 New England Journal of Medicine.

3.3 Organiseren

De participatie van de cliënt als gelijkwaardig partner in de geboortezorg op landelijk, VSV-, organisatie en/of praktijkniveau vraagt op elk van deze niveaus inbedding in beleid en organisatie.

Landelijk

Het gaat hier om de inbreng van en co-creatie met cliënten bij beleids-, product- en dienstenontwikkeling. Het is belangrijk dat de partijen in de integrale geboortezorg de cliënten intensief betrekken bij verdere beleidsontwikkeling en ontwikkeling van “tools”. Dit gebeurt respectievelijk door:

- Deelname van beleidsadviseurs en “educated patiënts” vanuit cliënten-organisaties in stuurgroepen en werkgroepen voor beleidsontwikkeling.
Er zijn vanuit het Zorginstituut, ZonMw en de Patiëntenfederatie al richtlijnen⁴ en adviezen over op welke wijze cliënten bij het opstellen van richtlijnen en bijvoorbeeld keuzehulpen⁶ betrokken dienen te worden.
- Het CPZ biedt moederraden een landelijk platform om ervaringen te laten uitwisselen en te leren van elkaar en om te bezien welke ondersteuning voor de moederraden landelijk kan worden geboden. Van de andere kant kunnen de moederraden het CPZ en deelnemende partijen input geven over het cliëntenperspectief bij de ontwikkelingen in de integrale geboortezorg.
- Bij de ontwikkeling van diensten en producten wordt door het CPZ en haar deelnemers gebruik gemaakt van gebruikersgroepen, focusgroepen en cliëntenpanels, zodat deze producten en diensten zo optimaal mogelijk afgestemd worden op de cliënten. Tevens wordt bij nieuwe producten een toets op eenvoudige begrijpelijk taal uitgevoerd.

Regionaal en in de praktijk

CPZ en de deelnemende beroepsorganisaties in de integrale geboortezorg ondersteunen zorgverleners bij de inrichting van het proces van ‘samen beslissen’ in de integrale geboortezorg. Niet alleen in de spreekkamer maar in het gehele zorgtraject, dus met het gehele multidisciplinaire team. Net als op landelijk niveau is het van belang dat cliënten worden betrokken bij de inrichting van de organisatie van de zorg. Er zijn allerlei onderwerpen waarover cliënten bevroegd kunnen worden bij de organisatie van een VSV; bijvoorbeeld hun betrokkenheid bij het opstellen van zorgpaden, informatiemateriaal, de cliëntervaringsmetingen, het aanbod van het VSV etc. Het CPZ heeft een handreiking cliëntparticipatie ontwikkeld. Deze wordt nog verder doorontwikkeld om de verschillende vormen en mogelijkheden van cliënteninbreng aan te geven. Deze kan gevonden worden op <https://www.kennisnetgeboortezorg.nl/handreiking-inplementatie-clientparticipatie/>

In de spreekkamer

CPZ en de deelnemende beroepsorganisaties in de integrale geboortezorg ondersteunen gelijkwaardig ‘samen beslissen’ in de spreekkamer door ervoor te zorgen dat:

- Cliënten en professionals gezamenlijk kunnen beschikken over actuele, betrouwbare, objectieve en eenduidige voorlichting en keuzehulpen. Deze informatie moet integraal gedragen zijn en cliëntgericht. Het is belangrijk om met de deelnemende partijen af te spreken wat we precies onder deze begrippen verstaan. Daarbij kan worden aangesloten bij de kaders voor de medisch specialistische zorg, de leidraden voor keuzehulpen etc.
- De informatie waarover een besluit moet worden genomen moet tijdig beschikbaar zijn voor de cliënt, zodat zij en haar (eventuele) partner, nog kunnen nadenken en desgewenst met anderen kunnen overleggen alvorens een besluit te nemen. Dit zal ook worden aangegeven in het te ontwikkelen format voor het digitaal geboortezorgplan.

⁴ Zie website Zorginzicht.nl van Zorginstituut Nederland: <https://www.zorginzicht.nl/binaries/content/documents/zorginzicht/ontwikkeltools/ontwikkelen/blauwdruk-clientenparticipatie-in-richtlijnontwikkeling/blauwdruk-clientenparticipatie-in-richtlijnontwikkeling/files/Blauwdruk-patientenparticipatie-in-richtlijnontwikkeling.pdf>

⁵ Zie website Zorginstituut Nederland: <https://www.zorginstituutnederland.nl/publicaties/publicatie/2019/03/01/leidraad-voor-kwaliteitsstandaarden-door-advies--en-expertgroep-kwaliteitsstandaarden-aqua>

⁶ Zie website Zorginzicht.nl van Zorginstituut Nederland: <https://www.zorginzicht.nl/ontwikkeltools/ontwikkelen/leidraad-hoe-maak-ik-keuzehulp-bij-richtlijn>



3.4 Faciliteren en randvoorwaarden

Om te komen tot een gezamenlijk gedragen visie, een attitudeverandering en het cliëntgericht organiseren van de zorg worden tools ontwikkeld en ter beschikking gesteld die het ‘samen beslissen’ ondersteunen zowel in de spreekkamer als op regionaal en landelijk niveau. Een belangrijke voorwaarde voor ‘samen beslissen’ en geïnformeerde keuzes is duidelijke en objectieve, breed integraal gedragen informatie. Zodat de cliënt van elke zorgverlener eenduidige informatie ontvangt.

Het CPZ gaat dit agenderen en faciliteren. Het is belangrijk dat de tools en informatie toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn. CPZ gaat zich daar samen met partijen voor inzetten. Het goed inrichten van het ondersteunende informatie- en datalandschap in de integrale geboortezorg is hierbij erg belangrijk. Een voorbeeld van een methodiek om het goede gesprek tussen zorgverlener en cliënt te ondersteunen zijn “De 3 goede vragen”⁷ waarbij met foldermateriaal en posters cliënten worden gestimuleerd om de volgende 3 vragen te stellen aan hun zorgverlener: Wat zijn mijn mogelijkheden, wat zijn de voor- en nadelen van die mogelijkheden en wat betekent dat in mijn situatie?

Toolkit samen beslissen

CPZ, Patiëntenfederatie Nederland en de deelnemende beroepsorganisaties in de integrale geboortezorg ontwikkelen een toolkit samen beslissen. Elementen van deze toolkit zijn:

- “de 3 goede vragen”,
- een digitaal, integraal, individueel geboortezorgplan- format,
- een integraal samenhangend, breed integraal gedragen voorlichtingspakket
- een set keuzehulpen die cliënten helpt in iedere fase van de zwangerschap beter geïnformeerd keuzes te kunnen maken en zo gelijkwaardige(r) samen met de zorgverlener beslissingen te kunnen nemen
- handvatten voor zorgverleners om ‘samen beslissen’ op gelijkwaardige basis met de cliënt vorm te geven in hun (regionale) organisatie
- commitment op gezamenlijk voorlichtingsmateriaal en toolkit: om het bereik te optimaliseren is het van belang dat wij allen dit materiaal en deze instrumenten onder de aandacht brengen van onze leden.

⁷ Referentie De 3 goede vragen vinden hun oorsprong in het buitenland. In Australië en Engeland zijn de campagnes “Ask 3 Questions” en “ Ask, Share, Know” zeer positief geëvalueerd. <https://3goedevragen.nl/zwanger/>

Actuele, betrouwbare, objectieve, eenduidige informatie

- CPZ en deelnemende partijen spreken met elkaar af wat de criteria zijn voor “integraal en cliëntgericht” als het om voorlichting, richtlijnen, keuzehulpen e.d. gaat.
- Wij stellen een gezamenlijk en integraal cliëntgericht pakket voorlichting samen.
- Wij dragen actief uit dat het gezamenlijke voorlichtingsmateriaal het voorlichtingsmateriaal van voorkeur is naar onze leden en hun cliënten.
- Het CPZ zoekt verbinding met partijen binnen en buiten de geboortezorg die zich inzetten voor een goede start om eenduidig en gezamenlijk voorlichting rond zwangerschap en geboorte en een goede start voor elk kind aan de cliënt te bevorderen en het bereik van dit materiaal te verhogen.
- Wij zetten ons in voor het beschikbaar komen van objectieve en eenduidige (keuze-)informatie over zorgaanbod en zorgaanbieders in de regio (sociale kaart, klantpreferentie-informatie).

Inzet op randvoorwaarden

- Ontwikkelen PREM⁸-vragenlijst t.b.v. kwaliteitsverbetering en keuze informatie.
- Registratie PROM⁹ 's, terug- koppeling t.b.v. kwaliteitsverbetering in het VSV en keuzeinformatie.
- Digitale gegevensuitwisseling: Voor het optimaal digitaal delen van informatie met de cliënt en door de cliënt met haar zorgverleners. Hierdoor kan de cliënt in de toekomst haar eigen data beheren en inzicht hebben in haar eigen keuzemogelijkheden en inzicht geven aan het team van zorgverleners zodat ieder over dezelfde, actuele informatie beschikt. Om dit te bereiken werken in de integrale geboortezorg CPZ en alle partijen samen met BabyConnect om het veld zoveel mogelijk te stimuleren.
- Het CPZ gaat zich, samen met Babyconnect en Perined, inzetten voor een goed en toegankelijk informatielandschap in de integrale geboortezorg, ondersteund door (geaccrediteerde) data-organisaties die ook daadwerkelijk het samen beslissen, gebruiksvriendelijk, toegankelijk, snel en begrijpelijk goed kunnen ondersteunen zodat de data-uitwisseling veilig en tijdig kan plaatshebben.

⁸ Patiënt Reported Experience measurements: PREM

⁹ Patient Reported Outcome Measurements: PROMs

3.5 Meten en evalueren

In de geboortezorg wordt momenteel geëxperimenteerd met uitkomstmaten in de spreekkamer inclusief prom's en samen beslissen hierover. De internationale dataset van ichom in het kader van value based healthcare gaat nu toegepast worden in de 7 vsv's die starten met het project: bespreken uitkomsten van de zorg met de zwangere (buzz). In andere sectoren in de zorg zijn er op kleine schaal al mooie voorbeelden van (bijvoorbeeld de reumazorg in twente).

Meten is weten. Het is belangrijk dat we kunnen aangeven dat de inspanningen met betrekking tot 'samen beslissen' en cliëntparticipatie echt tot betere uitkomsten van de geboortezorg leidt vanuit het perspectief van de cliënt, zowel qua zorgverleningsproces als de resultaten van de zorg. Het streven is naar meer cliëntgerichte zorg en betere passende zorg. Het betreft dan attitude en communicatieve vaardigheden. Hiervoor dienen de metingen ingericht te zijn met zowel klinische-, als cliëntervaringsuitkomsten, de registraties moeten betrouwbaar zijn en de terugkoppeling hiervan is nodig voor de evaluatie van de zorg met de cliënt als ook het professionele team. Naast het terugkoppelen en bespreken in de spreekkamer is het belangrijk dat zorgverleners onderling op basis van de zorginhoudelijke registraties en patiënt-ervaringsmetingen de zorg regelmatig evalueren. Zorgverleners dienen te onderzoeken of er verbeteringen mogelijk zijn bijvoorbeeld in het toepassen van de richtlijnen, de indeling van de zorgpaden, de voorlichting etc.

- Wij zetten er op in dat cliënten ook toegang krijgen tot uitkomstinformatie over de zorg, zodat zij daadwerkelijk beter mee kunnen beslissen (BUZZ project). Dit stelt wel hoge eisen voor real time data uitwisseling aan de registraties (Perined). De minister zet in op het in orde brengen van de registraties en het datalandschap in 2020.
- Wij zetten in op het versnellen en verbeteren van de PDCA-cyclus van de VSV's op basis van de zorginhoudelijke indicatoren, de cliëntervaringsmetingen en in de toekomst de PROMs i.s.m. Perined. Door het meer gebruiksvriendelijk aanbieden van benchmark analyses van procesindicatoren die van invloed kunnen zijn op uitkomstindicatoren kan beter inzicht worden verkregen op mogelijke verbeterpunten.
- De openbare indicatorenset voor het Zorginstituut zal ook worden omgevormd naar relevante, bij voorkeur uitkomstindicatoren inclusief de patiëntervaringen en uitkomsten. Daarnaast is transparantie over het zorgaanbod; de zogenaamde klantpreferenties, belangrijk voor de cliënt. Deze zullen via de Patiëntenfederatie Nederland openbaar worden gemaakt op een toegankelijke manier.

4. Plan van aanpak

Wij weten dat er veel ondernomen wordt in het land op het gebied van 'samen beslissen' en cliëntenparticipatie. We zijn daarom gestart met een inventarisatie van:

- visies en activiteiten bij de deelnemende partijen en
- best practices in de geboortezorg in het land
- mogelijkheden, ideeën, activiteiten en campagnes elders in de zorg.

We haken waar mogelijk aan bij bestaande activiteiten, agenderen, signaleren en informeren hoe dit door de partijen in de geboortezorg eenduidig en integraal kan worden opgepakt. Niet het wiel opnieuw uitvinden maar gebruik maken van elkaars inbreng.

De meeste activiteiten worden dus niet alleen door het CPZ uitgevoerd maar in gezamenlijkheid met de deelnemende partijen. Het CPZ vervult dan een faciliterende rol. Het CPZ heeft met name de rol om de deelnemende partijen te helpen signaleren en agenderen en waar mogelijk te ondersteunen bij het betrekken van cliënten bij beleids- en productontwikkelingen. De deelnemende partijen inclusief de cliëntenorganisaties zijn zelf verantwoordelijk voor hun bijdrage in deze werk- en projectgroepen.

Om het gehele traject van 'de cliënt als gelijkwaardige partner' te monitoren en actief mee te denken over verbeteringen wordt een klankbordgroep van cliëntenorganisaties en-vertegenwoordigers van de actieve moederraden ingesteld door het CPZ i.s.m. de Patiëntenfederatie Nederland. De aanbevelingen, voortgang en uitkomsten vanuit deze cliëntenklankbordgroep en de cliëntraadplegingen vanuit de verschillende werk- en projectgroepen worden door de deelnemende partijen geëvalueerd. Op basis hiervan worden voostellen ontwikkeld die in het directeurenoverleg worden besproken voor draagvlak van de partijen. De voortgang zal worden gerapporteerd aan het bestuur en opgenomen in het jaarverslag.



Overzicht activiteiten 2019/2020

Periode	Activiteit	Rol deelnemende partijen	Rol CPZ
2019	Oriëntatie op manieren om zorgverleners bewust te maken dat het echt anders moet.		
	Deep dive bestuur CPZ ter oriëntatie op visie en begrippenkader 'Cliënt als gelijkwaardig partner' en samen beslissen.	Deelnemende partijen onderschrijven deze agenda in directeurenoverleg. De deelnemende partijen binnen het CPZ willen de gezamenlijke visie op integrale geboortezorg uitdragen. Het CPZ zet zich in om samen met de communicatieprofessionals van de deelnemende partijen, deze visie uit te dragen.	Deskresearch, concluderende notitie ter voorbereiding voor de Deep dive van het bestuur.
	Start inventarisatie visies en initiatieven bij CPZ-deelnemers.	CPZ-deelnemers en CPZ verzamelen goede voorbeelden.	CPZ stelt verslag op en de Agenda 2020-2022.
	Eerste bijeenkomst met de cliënten klankbordgroep (12 december) met o.a. Trudy van der Weijden om: Verdieping rol deze klankbordgroep voor de integrale geboortezorg.	PFN, de categorale patiëntenorganisaties, Zelfbewust Zwanger, Moederraden en waar co-creatie is gewenst ook de deelnemende partijen IG.	CPZ houdt interviews met semigestructureerde vragenlijst.
	Webinar/podcast "samen beslissen".	Deelnemers linken het webinar/podcast in hun nieuwsbrief en website.	
	Training focusgroepen gevolgd door bureaumedewerkers CPZ.		CPZ kan cliënteninbreng bij deelnemende partijen adequaat ondersteunen.
	Start ontwikkelen folder 3 goede vragen i.s.m. PFN en BUZZ.	Deelnemende partijen hebben in DO hun commitment uitgesproken o.a. door dit project actief te helpen uitdragen en de IG zo goed voor te bereiden op de landelijke campagne van de PFN hierover.	CPZ heeft zitting in de projectgroep en draagt zorg voor de implementatie.
	Start ontwikkeling van een (digitaal) format voor het integrale geboortezorgplan.	I.s.m. alle deelnemende partijen in het CPZ	CPZ coördineert de projectgroep en stemt af met BabyConnect m.b.t. de optimale digitaliseringslag.

Begrippenkader	Attitudeverandering	Oganiseren	Faciliteren	Metten
x	x			
x	x			
x				
		x		
x	x	x		
x		x		
	x	x		
		x	x	

Periode	Activiteit	Rol deelnemende partijen	Rol CPZ	Begrippenkader	Attitudeverandering	Oganiseren	Faciliteren	Meten
	CPZ start onderzoek in 2019/2020 naar de mogelijkheid van een (digitaal) cliëntenpanel, wellicht i.s.m. Babyconnect, PFN, de moederraden in het land en hoe we de stem van cliënten in de geboortezorg toegankelijk kunnen maken voor CPZ en deelnemende partijen bij beleid en productontwikkeling.	Deelnemende partijen zoeken synergie en samenwerking op het gebied van cliëntenraadpleging.	CPZ signaleert en agendeert nut van gezamenlijke inspanning van partijen bij de raadpleging van cliënten.			x	x	
	Ondersteuning BUZZ: pilot met ICHOM indicatoren ter ondersteuning bij samen beslissen.	Deelnemende partijen hebben zitting in adviesgroep van BUZZ.	CPZ heeft zitting in de adviesgroep van BUZZ.		x			x
	Start aanpassing integrale indicatorenset IG i.o.m. ZIN en ICHOM naar meer uitkomst informatie voor de cliënt.	Deelnemende partijen stellen aanpassing in set vast.	CPZ coördineert de werkgroep indicatoren en zit die voor.					x
	CPZ zet zich in voor meer effort op de presentatie en interpretatie van de Perined cijfers ten behoeve van o.a. de voorlichting aan de cliënt in de spreekkamer en de samenleving in het algemeen.	Deelnemende partijen hebben zitting in het bestuur van Perined en de duidingscommissie.	CPZ signaleert en agendeert.				x	x
continu	Zorgdragen voor voldoende cliënteninbreng bij uitvoering werkplan.	Deelnemende partijen dragen ook zorg voor voldoende cliënteninbreng bij de integrale activiteiten. Deelnemende partijen nemen deel aan de project- en werkgroepen waarin cliëntgericht beleid- en productontwikkeling plaatsheeft.	CPZ signaleert, agendeert en faciliteert. CPZ coördineert cliëntenparticipatie in de werk- en projectgroepen bij beleid- en productontwikkeling.	x	x	x	x	x
jaarlijks	Evaluatie van voortgang op het gebied van cliënt als gelijkwaardige partner in de IG en bijstelling jaarlijks activiteitenplan.	Werkplan wordt afgestemd met de deelnemende partijen.	CPZ doet voorstellen.	x	x	x	x	x
2020	CPZ wil samen met de deelnemende partijen en met de betrokken organisaties (o.a. RIVM, Erfocentrum en cliëntenorganisaties) afspraken maken hoe voor de zwangere en kraamvrouw eenduidige, integraal gedragen voorlichting kan worden ontwikkeld en blijvend en duurzaam kan worden onderhouden en kan worden gecommuniceerd. Te denken valt aan: Allesoverzwanger.nl, Strakswangerworden.nl en Zwangerwijzer.nl.	Deelnemende partijen committeren zich aan deze doelstellingen: nemen deel aan de redactieraad ter beoordeling van voorlichtingsmateriaal en verwijzen actief naar dit materiaal via hun eigen social media en nieuwsbrieven etc.	<ul style="list-style-type: none"> Vergroten van het bereik van deze websites, door adverteren, inzet op social media en het onder de aandacht brengen via eigen middelen en die van de betrokken veldpartijen. Participatie in de redactie van de folder Zwanger, die onder regie van het RIVM staat. Mochten in deze folder wijzigingen optreden zal het CPZ ook de website Allesoverzwanger.nl hierop aanpassen. Ook andere voorlichtingsmaterialen zullen voor toetsing op inhoud, integraliteit en cliëntgerichtheid aan de redactieraad worden voorgelegd. 	x		x	x	

Periode	Activiteit	Rol deelnemende partijen	Rol CPZ
	Het CPZ wil zich inzetten om ook met partijen buiten de IG in jeugd- en sociaaldomein om eenduidige en gezamenlijke voorlichting rond zwangerschap en geboorte aan de cliënt te bevorderen.	Deelnemende partijen committeren zich aan deze doelstellingen.	
	Afronding inventarisatie plannen en activiteiten bij de deelnemende partijen en identificatie goede voorbeelden buiten de geboortezorg.	Overzicht en voorstel wordt besproken in expertmeting met partijen. Partijen committeren zich aan advies.	CPZ stelt overzicht op en doet voorstel voor samenwerking en prioritering.
	Tweede en derde bijeenkomst Cliëntenraad CPZ: <ul style="list-style-type: none"> De verschillende visies op de concepten 'samen beslissen', cliëntenparticipatie en cliëntempowerment met elkaar te delen en voor de integrale geboortezorg te definiëren. Bijvoorbeeld op het gebied van ontwikkeling zorgpaden, keuzehulpen, cliëntenraadplegingen etc. Met cliënten en deelnemende partijen IG criteria ontwikkelen en onderschrijven wat we precies verstaan onder integraal en cliëntgericht beleid ,producten etc. 	CPZ deelnemers worden betrokken bij de dialoog met de cliëntenraad over deze thema's. De thema's zullen per keer besproken worden en vastgelegd. Deelnemende partijen committeren zich aan de gemaakte afspraken. CPZ sluit hierbij zoveel mogelijk aan bij de bijeenkomsten van de PFN met de cliëntenorganisaties.	CPZ faciliteert de bijeenkomsten , nodigt experts uit draagt zorg voor en besluitvorming.
	Pilots met de 3 goede vragen. Het ontwikkelde ondersteuningsmateriaal wordt getest. De pilot zal met een kick-off bijeenkomst starten waarin partijen een plan van aanpak schrijven. De evaluatie vindt plaats door vragenlijsten bij zorgverleners en cliënten uit te zetten. Een slotbijeenkomst volgt in september.	Deelnemende partijen promoten de folder de 3 goede vragen naar hun leden door nieuwsberichten en foldermateriaal ter beschikking te stellen.	CPZ coördineert de werkgroep indicatoren en zit die voor.
	Landelijke uitrol van de 3 goede vragen najaar 2020 door landelijke campagne PFN. CPZ stelt samen met de PFN het uitgeteste ondersteuningsmateriaal ter beschikking aan de zorgverleners in de IG.	CPZ coördineert de implementatie samen met BUZZ en de PFN	CPZ signaleert en agendeert.
	Regelmatig aandacht voor mooie voorbeelden van cliëntenparticipatie in de nieuwsbrieven en social media.	Deelnemende partijen leveren hiervoor input aan en linken door naar hun eigen communicatiemiddelen.	CPZ ondersteunt de communicatie.

Begrippenkader	Attitudeverandering	Oganiseren	Faciliteren	Metten
x		x	x	
x	x	x		
x	x	x		
	x	x		x
	x	x		
	x			

Periode	Activiteit	Rol deelnemende partijen	Rol CPZ
	Actualisering van de Handreiking cliëntenparticipatie. O.a. door het opnemen van de handleiding voor het houden van focusgroepen op kennisnet	Deelnemende partijen linken door naar hun eigen communicatiemiddelen	CPZ ondersteunt de communicatie.
	Inventarisatie scholingsaanbod m.b.t. cliëntparticipatie en overleg met opleidingen	Deelnemende partijen geven aan wat bij hen in de opleidingen zit m.b.t. cliëntenparticipatie.	CPZ stelt overzicht op.
	Pilots met geboortezorgplan en digitalisatie ervan (i.s.m. KNOV en BabyConnect)	Deelnemende partijen committeren zich aan het plan	CPZ coördineert de projectgroep.
	Stimuleren van de ontwikkeling van keuzehulp(en) voor cliënten die helpt in elke fase van de zwangerschap beter geïnformeerd keuzes te kunnen maken, handvatten voor zorgverleners om 'samen beslissen' op gelijkwaardige basis met de cliënt vorm te geven.		CPZ stelt samen met cliëntenraad en deelnemende partijen criteria vast voor goede keuzehulpen in de IG afgeleid van de Leidraad Keuzehulpen en stimuleert de ontwikkeling daarvan.
	Inventarisatie i.s.m. Babyconnect en Perined om gebruikersbehoeften t.a.v. ICT te signaleren en formuleren ter ondersteuning van de informatiebehoefte bij de cliënt.	Gezamenlijk met de deelnemende partijen deze behoeften extern presenteren.	CPZ denkt mee in het optimaliseren van gebruiksvriendelijke rapportagetools om het kwaliteitsmanagement te verbeteren en faciliteren.

Begrippenkader	Attitudeverandering	Oganiseren	Faciliteren	Metten
		x		
	x	x		
x	x	x		
x		x		
			x	x



Vooruitblik naar 2021 en 2022:

- Opnemen cliëntervaringsvragen over samen beslissen en andere PREM-vragen in de indicatorenset Integrale Geboortezorg, om op VSV-niveau samen beslissen en andere voor de cliënt relevante onderwerpen te kunnen evalueren en te verbeteren. Dit betekent dat de tripartiete partijen van de integrale geboortezorg in de werkgroep indicatoren deze vragenlijst voordragen voor de aangepast indicatorenset voor verslagjaar 2021 aan het ZIN. CPZ-deelnemers en Perined brengen dit actief onder de aandacht van het veld. CPZ coördineert de werkgroep indicatoren.
- Het meer toegankelijk maken van de informatie m.b.t. de klantpreferenties door ze uit de openbare indicatorenset te halen in 2021 en 2022 en stimuleren dat deze informatie via andere wegen gebruiksvriendelijk beschikbaar komt ten behoeve van keuzeinformatie. Dit gebeurt i.s.m. Patiëntenfederatie Nederland en NVZ, KNOV en BO ism Perined, Federatie VSVs,; de CPZ-deelnemers. CPZ coördineert de besluitvorming in de werkgroep indicatoren.
- Verspreiding van eerste resultaten van BUZZ en Babyconnect m.b.t. digitale informatie- en beslissingsondersteunings informatie ten behoeve van samen beslissen. Ook zal de openbare indicatorenset voor verslagjaar 2023, in 2022 worden aangepast op basis van de uitkomsten en adviezen van de ICHOM-projecten.

