

IN 10 STAPPEN NAAR EEN SUCCESSVOLLE IMPLEMENTATIE

Inspiratie en praktische tips bij het implementeren
van B-bewust in de vaste werkwijze van zorgteams

Dit stappenplan is bedoeld voor zorgverleners in de borstkankerczorg die B-bewust willen implementeren in hun vaste werkwijze met als doel patiënten te motiveren om gesprekken in het ziekenhuis voor te bereiden door ze uit te nodigen om stil te staan bij eigen vragen en voorkeuren en deze te uiten.

Het stappenplan komt voort uit het project 'B-bewust in bedrijf' (2014-2016) waarbij Borstkankervereniging Nederland (BVN) het gebruik van de tool B-bewust aanzienlijk vergrootte door zorgverleners te vragen B-bewust onder de aandacht van hun patiënten te brengen. B-bewust werd geïmplementeerd in de vaste werkwijze van zorgteams en de informatievoorziening richting patiënten.

Daarbij is veel ervaring opgedaan over hoe B-bewust het beste onder de aandacht gebracht kan worden van patiënten. Het project is uitgevoerd in het kader van het Actieplan eHealth dat is opgesteld door ZonMw om implementatie en opschaling van eHealth-innovaties in de dagelijkse gezondheidszorg te versnellen.

KLIK HIER! ACTIEPLAN EHEALTH



Meer weten over het project 'B-bewust in bedrijf' en de opgedane (leer)ervaring?

Kijk voor het eindrapport op www.borstkanker.nl/lerenvanimplementeren



STAP 1

STAP 2

STAP 3

STAP 4

STAP 5

STAP 6

STAP 7

STAP 8

STAP 9

STAP 10

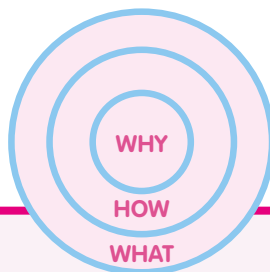


ALS HET WAAROM ERTOE DOET DAN ZIT JE GOED

Wil je B-bewust ook opnemen in de werkwijze van het Mammateam waarin je werkt? Sta dan eerst stil bij waarom je dit wilt en betrek je collega's en leidinggevenden hier ook bij. Welke visie is er in jullie ziekenhuis of op jullie afdeling op gedeelde besluitvorming? Wat doen jullie met elkaar al om patiënten te motiveren tot eigen regie? Waar zal de implementatie aan bijdragen?

Verdiep je ook in het waarom achter B-bewust (zie hiernaast). Sluit dit aan bij jullie waarom, dan kun je zeker zijn van een goede voedingsbodem voor de implementatie.

WHY Doordat patiënten gesprekken beter voorbereiden



(vanuit een actieve houding eigen vragen, zorgen en voorkeuren inbrengen) zullen ze informatie beter onthouden en kunnen behandeling(en) en de zorg daar omheen beter op hen worden afgestemd. Dit levert een bijdrage aan de eigen regie van patiënten en daarmee aan een beter verloop van het proces van gedeelde besluitvorming.

HOW De implementatie leidt ertoe dat patiënten gedurende het traject van behandeling(en) regelmatig door hun zorgverleners op B-bewust gewezen worden en er vooral toe uitgenodigd worden om steeds weer stil te staan bij eigen vragen, zorgen en voorkeuren en deze te uiten.

WHAT B-bewust is een (online) hulpmiddel dat patiënten kan helpen om gesprekken voor te bereiden.

INSPIRATIE:

Bekijk in deze korte video hoe Omme-lander Ziekenhuis Groningen aan de slag ging met de implementatie



ERVAAR B-BEWUST EERST ZELF

Een belangrijke succesfactor voor de implementatie is dat alle leden van het team B-bewust kennen en geloven dat het een bijdrage kan leveren aan de eigen regie van patiënten en daarmee aan een beter verloop van het proces van gedeelde besluitvorming.

Zorg er dus voor dat je weet hoe B-bewust werkt en wat de website te bieden heeft aan patiënten. Vanuit je eigen ervaring ermee zul je patiënten veel makkelijker over B-bewust vertellen.

Wat vinden patiënten van B-bewust?

"B-bewust biedt een eenvoudig doorkliksysteem en heeft mij meer zekerheid gegeven omtrent mijn situatie."

"Op dit moment heb ik geen ruimte om me erin te verdiepen. Er komt teveel op me af."

"Goede steun!"

"Ik vind het een hele goed aanvulling op alles wat mij al aangereikt werd in het ziekenhuis."

"Als ik vragen heb, stel ik ze meteen of ik schrijf ze op. Heb nu nog geen behoefte gehad om de website te raadplegen. Ik durf alles te vragen, het gaat tenslotte om mijn gezondheid."



Lees de resultaten van de patiëntenenquête over B-bewust in het eindverslag van het project '**B-bewust in bedrijf**' op www.borstkanker.nl/lerenvanimplementeren



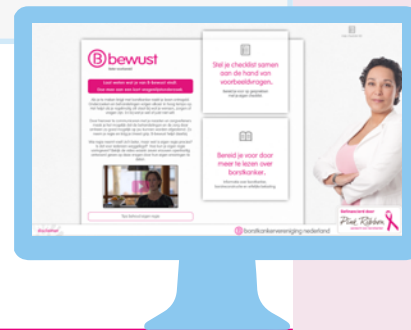
B-bewust – beter voorbereid

Borstkankervereniging Nederland (BVN) heeft B-bewust samen met patiënten en zorgverleners ontwikkeld. De website www.b-bewust.nl is ingericht in twee 'routes'. Via de eerste route kan de patiënt putten uit twaalf themalijsten met voorbeeldvragen en op basis daarvan een eigen checklist met vragen samenstellen voor elk gesprek. De patiënt kan de eigen checklist online beheren: printen, mailen, aanpassen en aantekeningen plaatsen. Elke themalijst met vragen is ook als pdf te downloaden of bij BVN als papieren versie op te vragen. Per thema is er een video waarin drie belangrijke vragen worden voorgelegd aan een zorgverlener en een ervaringsdeskundige haar persoonlijke verhaal deelt. Via de tweede route kan de patiënt meer lezen over borstkanker, erfelijke belasting en borstreconstructie en vindt men verwijzingen naar meer hulpbronnen.

Op de homepage van de B-bewust website werd begin 2016 een video gepubliceerd

over eigen regie met als doel patiënten via ervaringsverhalen de meerwaarde van eigen regie te laten zien en ze te inspireren dit vorm te geven op een manier die bij ze past. Wie regie neemt voelt zich beter, maar wat is eigen regie precies? Is dat voor iedereen weggelegd? Hoe kun je eigen regie vormgeven? In de video geven zeven vrouwen openhartig antwoord op deze vragen door hun eigen ervaringen te delen.

B-bewust wordt voortdurend doorontwikkeld: het bevat concrete vragen, de vormgeving is aantrekkelijk, het bevat veel verdiepinginfo, het is gratis en ook voor niet-leden toegankelijk. De online checklistfunctionaliteit is eenvoudig van opzet en kan desgewenst ook anoniem gebruikt worden.



STAP 1

STAP 2

STAP 3

STAP 4

STAP 5

STAP 6

STAP 7

STAP 8

STAP 9

STAP 10



STAP 3

ZORG VOOR BREED DRAAGVLAK EN BEGIN KLEIN ZODRA HET KAN

Het werken aan draagvlak bij al je collega's vanaf het begin is van groot belang. Als patiënten B-bewust gaan gebruiken, zal iedereen daarmee te maken krijgen. Het komt niet klantvriendelijk over als patiënten B-bewust uitgereikt krijgen van de mammacareverpleegkundige en de arts waarmee zij een vervolgesprek hebben van niets weet. Breng dus in kaart wie er betrokken moeten worden. Denk er ook aan om bijvoorbeeld een afdeling Patiëntenvoorlichting of een PR functionaris van het ziekenhuis te betrekken. Zij kunnen soms een verbindende rol vervullen en meedenken over het proces.

Het advies is om niet te wachten voordat volledig draagvlak is gecreëerd, maar te starten met de voorlopers zodra het kan. De voorlopers zijn vaak nodig om een volgende groep collega's te interesseren. Wachten op volledig draagvlak kan veel vertraging opleveren! Zo kan een eerste stap zijn om de implementatie te starten op de afdeling Mammacare (vaak Heelkunde/ Chirurgie) en het in een latere fase uit te breiden naar de afdelingen waar patiënten komen voor behandeling met radio- en chemotherapie. Blijf wel alle betrokkenen informeren en inspireren en laat ze meedoen zodra ze willen. Organiseer eens een inspiratielunch voor alle betrokkenen of nodig iemand van BVN uit voor het geven van een presentatie over B-bewust.

Verpleegkundig specialist, UMCU

Door mijn vrijwillige rol in de redactie van het blad B van BVN, kende ik B-bewust en daar had ik een goede gevoel over. Toen mij werd gevraagd of het UMCU wilde aansluiten bij het project 'B-bewust in bedrijf' heb ik meteen mijn verpleegkundige collega's betrokken die net als ik een belangrijke gesprekspartner zijn voor patiënten zodra ze de diagnose borstkanker hebben gekregen. We zijn praktisch en besloten als verpleegkundigen onder elkaar om klein te starten op onze eigen afdeling. Natuurlijk hebben we vooraf ook de artsen geïnformeerd en is er aandacht aan besteed in de tumorwerkgroep, maar we hebben het klein gehouden en zijn gewoon gestart. Inmiddels worden ook andere afdelingen betrokken.

Betrokkenheid creëren doe je door:



STAP 1

STAP 2

STAP 3

STAP 4

STAP 5

STAP 6

STAP 7

STAP 8

STAP 9

STAP 10



STAP 4

OVER OMGAAN MET WEERSTAND

Bij elke vernieuwing heb je te maken met algemene weerstand. Denk aan argumenten als 'geef me het bewijs dat het werkt', 'niet voor mijn patiënten', 'we hebben dat al eens geprobeerd' of tegenwerpingen als gevolg van werkdruk, ziekte, onzekerheid door fusie. Voor het slagen van een implementatie is het van belang om ruimte te geven aan de weerstand. De ander erover te laten vertellen en er met aandacht naar luisteren helpt vaak al enorm. Soms is dit eerst nodig voordat de ander open staat voor jouw verhaal. Ook moet er aandacht zijn voor specifieke weerstand, bijv. de angst om de eigen 'agenda' meer 'los' te laten in geval van meer eigen regie bij de patiënt, of de patiënt te 'overladen' met informatie.

Door het klein te houden kan stap voor stap weerstand worden overwonnen. In veel organisaties wordt de ene na de andere vernieuwing doorgevoerd. Veel vernieuwingen worden ook weer stopgezet. Mensen leren aan dat als je zaken even over je heen laat komen, maar niet echt meedoet, het 'wel weer over gaat'. Om dit te voorkomen is soms een lange adem nodig. Door enthousiast en stug door te gaan en het contact over de (uitvoering van de) implementatie met de betrokkenen warm te houden, zul je zien dat het gevoel ontstaat dat de verandering blijvend is. Zo bied je iedereen bovendien de kans aan te sluiten op het voor hen passende moment.



Angst voor extra lange gesprekken. In elk ziekenhuis dat deelnam aan het project 'B-bewust in bedrijf' uitte wel een of meer zorgverleners de angst voor extra lange gesprekken als gevolg van het actief uitnodigen van patiënten om eigen vragen in te brengen. In de eindgesprekken werd hier daarom expliciet naar gevraagd. Maar een enkele keer kwam het voor dat patiënten meer dan gemiddeld veel vragen hadden. Dit werd niet als probleem ervaren. Ook voor de implementatie van B-bewust kwam dit voor, constateerden veel zorgverleners zelf: *"Het hoort bij ons werk om patiënten daarin dan goed te begeleiden en zonodig een extra gesprek aan te bieden."* Een tip, die ook prominent op de B-bewust instructiefolder staat, is om patiënten te adviseren te bedenken wat van hun vragen de drie belangrijkste zijn, omdat er in één gesprek niet altijd ruimte is voor alle vragen.



STAP 1

STAP 2

STAP 3

STAP 4

STAP 5

STAP 6

STAP 7

STAP 8

STAP 9

STAP 10



STAP 5

PROJECTMATIG WERKEN HELPT

Er zijn elementen van het projectmatig werken die kunnen bijdragen aan een goede implementatie van B-bewust. Maak een (pragmatisch) *plan* met *tijdspad* waarin je afspreekt *wat* jullie precies op *welk moment* gaan doen als het gaat om het motiveren van patiënten om gesprekken voor te bereiden aan de hand van B-bewust.

Betrek BVN bij het opstellen van dit plan. Zij kunnen meedenken en de nodige materialen leveren, zoals een compacte patiëntenfolder over B-bewust op A5 formaat.

Neem de tijd om met elkaar tot een *werkwijze* te komen waarin iedereen zich kan vinden. Leg vast wat daarbij de *rol* en *taak* van ieder betrokken teamlid zal zijn. De verpleegkundige en/of verpleegkundig specialist zijn de belangrijkste intermediair

die patiënten attendeert op B-bewust (90% vindt zo B-bewust). Slechts 6% vindt B-bewust via de medisch specialist en 5% vindt B-bewust zonder een intermediair (bron: resultaten patiëntenenquête project 'B-bewust in bedrijf' 2016). Het werkt vaak het beste als er iemand is die als kartrekker het afgesproken proces bewaakt en als de nieuwe werkwijze in elk teamoverleg wordt gereflecteerd (vast agendapunt).

Zelf was ik meteen enthousiast om met de implementatie aan de slag te gaan, evenals één van onze chirurgen. Mijn contactpersoon bij BVN reikte me goede informatie en ondersteuning aan waarmee ik een groot deel van het team mee kreeg. Toch was het fijn dat zij ook een keer fysiek aanwezig was tijdens een teamoverleg zodat mijn collega's al hun vragen konden stellen en een gezicht zagen achter het project. Daarna zijn we zelf aan de slag gegaan met het bedenken van een werkwijze waar iedereen achter stond.

Elle Vorsterveld
mammacareverpleegkundige (vakinhoudelijk senior)



STAP 1

STAP 2

STAP 3

STAP 4

STAP 5

STAP 6

STAP 7

STAP 8

STAP 9

STAP 10



Doen is de beste manier van denken!

Initiatieven die worden opgezet om iets nieuws in te voeren kenmerken zich door het feit dat nog niet alle ervaring voorhanden is. Het verloopt vaak niet volgens plan en werkomstandigheden veranderen regelmatig. Mislukkingen horen erbij en zijn leerzaam. Laat je daarom niet uit het veld slaan als het niet meteen als een geoliede machine werkt. Ga aan de slag, evalueer, reflecteer en stel gaandeweg bij waar dat nodig is.

INSPIRATIE: Bekijk de video 'Doen is de beste manier van denken'.



STAP 1

STAP 2

STAP 3

STAP 4

STAP 5

STAP 6

STAP 7

STAP 8

STAP 9

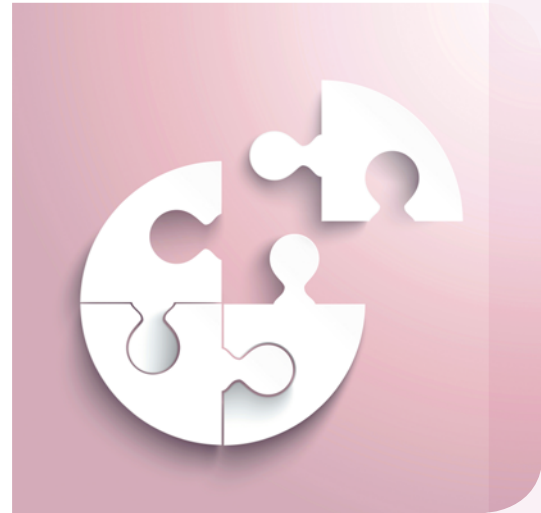
STAP 10



STAP 6

SLUIT AAN BIJ BESTAANDE (WERK)PROCESSEN

Het in kaart brengen van en aansluiten bij bestaande (werk)processen en vaste contactmomenten met patiënten is waardevol. **Iets nieuws invoegen in iets dat al bestaat is namelijk vaak veel laagdrempeliger dan het implementeren van een totaal nieuw proces.** Denk er bijvoorbeeld aan om gebruik te maken van e-mails, patiënteninformatie, brieven en formulieren die patiënten toch al ontvangen en neem daarin een korte tekst op over B-bewust. Neem ter inspiratie bijvoorbeeld eens contact op met ziekenhuizen die al verder zijn met de implementatie van B-bewust. BVN kan hierin faciliteren en zonodig voorbeeldteksten aanleveren.



STAP 1

STAP 2

STAP 3

STAP 4

STAP 5

STAP 6

STAP 7

STAP 8

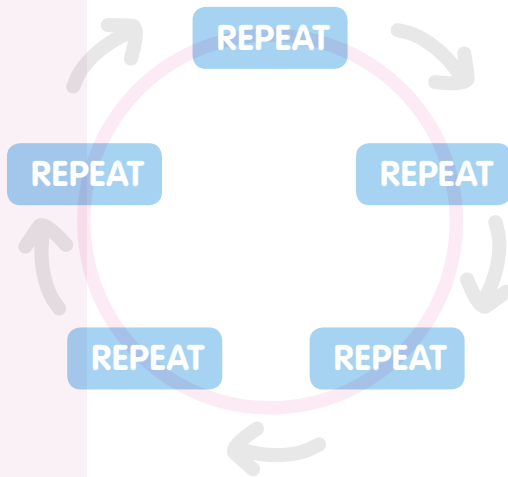
STAP 9

STAP 10



DE KRACHT VAN HERHALING

Tijdens het project 'B-bewust in bedrijf' kregen alle patiënten de B-bewust instructiefolder direct na de diagnose aangereikt.



Patiënten die binnen twee weken na dit moment gevraagd werd of ze B-bewust hadden gebruikt gaven vaker aan er nog niet aan toe gekomen te zijn dan patiënten aan wie deze vraag later (6 tot 12 weken na de diagnose) werd gesteld. Van de eerste groep patiënten geeft 80% aan geïnteresseerd te zijn om B-bewust alsnog te gaan gebruiken.

Zorgverleners vinden dat B-bewust zeker aangeboden moet worden direct na de diagnose. Blijf vervolgens het belang herhalen van het goed voorbereiden van gesprekken in de periode dat patiënten in het ziekenhuis komen voor behandeling. Dit leidt tot een hoger gebruik van B-bewust door patiënten en naasten en daarmee tot meer patiënten die zich beter voorbereid voelen op gesprekken met hun zorgverleners.



IEDERE PATIËNT IS UNIEK

De wijze van het aanbieden van een instrument zoals B-bewust bepaalt in sterke mate of patiënten het gaan gebruiken. Zorgverleners die B-bewust al inzetten geven aan dat niet elke patiënt er (direct) behoefte aan heeft, maar kunnen geen specifieke kenmerken geven van beide groepen (wel/geen behoefte). Ze vinden het allemaal belangrijk dat het aanbieden van B-bewust grotendeels maatwerk blijft omdat

iedere patiënt uniek is. Persoonlijk contact over B-bewust is daarbij essentieel. Omdat er behoefte is aan handvatten over hoe dit maatwerk het beste geboden kan worden, ontwikkelt BVN samen met trainingsbureau [Vestalia](#) en IKNL een geaccrediteerde nascholing voor verpleegkundigen in de Oncologie. In november 2016 zal een pilot plaatsvinden.

TIP 1

Voor patiënten die direct na en rondom de diagnose geen ruimte voelen om zich in B-bewust te verdiepen is er een eenvoudig B-bewust invulformulier ontwikkeld (A4 en A5 formaat) waarop zij 'even snel' hun belangrijkste vragen kunnen noteren. Download dit formulier op www.borstkanker.nl/lerenvanimplementeren (toolkit)

TIP 2

Voor patiënten kan het aantal thema's, onderwerpen en vragen (te) groot zijn. Sommige vragen gaan in op details die niet iedereen relevant vindt in de fase van behandeling waarin de patiënt op dat moment is. Bied deze patiënten een voorselectie van relevante thema's, zodat de patiënt beter het overzicht houdt.

TIP 3

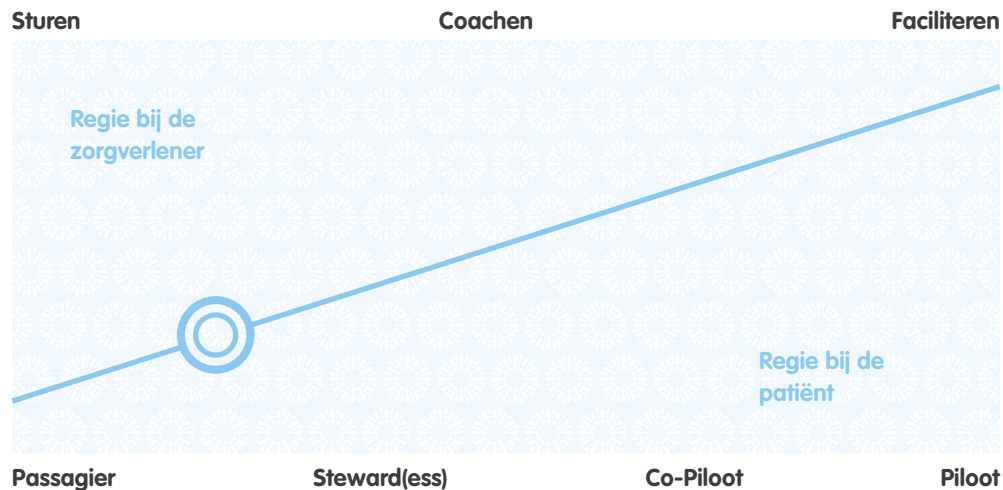
Sommige patiënten gebruiken liever een papieren versie van de B-bewust themalijsten met voorbeeldvragen in plaats van een online versie. Maak gebruik van de mogelijkheid om bij BVN een papieren versie op te vragen van de themalijsten.



Het Pilotenmodel: ondersteuning bieden is maatwerk

De Diabetes Vereniging Nederland (DVN) ontwikkelde het Pilotenmodel. Dit model kan zorgverleners en patiënten helpen om te bepalen waar de patiënt staat of zou willen staan. Het helpt ook om regelmatig samen vast te stellen of de manier van samenwerken hier nog wel bij past. Het Pilotenmodel geeft op het gebied van

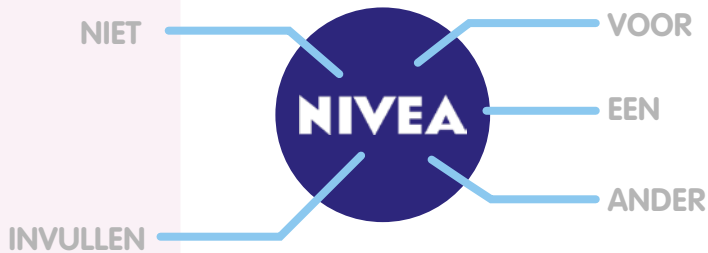
eigen regie vier patiëntentypes weer. Bewustwording van het bestaan van deze verschillende types en hun kenmerken kan helpen bij het op maat aanbieden van het instrument. Laat je door dit model inspireren bij het op maat bieden van ondersteuning in eigen regie en het aanbieden van B-bewust aan patiënten.



NIET INVULLEN VOOR EEN ANDER

Zorgverleners die het moeilijk vinden om patiënten op B-bewust te wijzen, zeker vlak na de diagnose, omdat dit een hectische periode is, stappen vaak in de valkuil dat zij voor de ander bedenken waar diegene behoefte aan heeft. Doe dat niet en laat patiënten zelf beslissen of en wanneer ze er gebruik van maken. Veel ziekenhuizen dachten bijvoorbeeld dat B-bewust niet geschikt zou zijn voor oudere patiënten,

omdat de nadruk op de digitale checklist-functionaliteit ligt. In de praktijk ervaren de meesten dat dit een vooroordeel is. Er zijn absoluut ouderen die B-bewust graag gebruiken, en er zijn ook jonge patiënten die het niets vinden. Er wordt ook regelmatig aangegeven dat als de patiënt er zelf vanwege leeftijd niet op zit te wachten, de naasten (vaak kinderen) er juist wel geïnteresseerd in zijn.



verpleegkundig consulent mammacare
Antonius Ziekenhuis Utrecht

Mijn collega's en ik leerden onszelf aan om altijd de vraag te stellen of de patiënt behoefte heeft aan een hulpmiddel om volgende gesprekken voor te bereiden. Dat voelt voor ons veel prettiger. De patiënt staat er dan meer open voor dan wanneer we het ongevraagd aanreiken. Bijna iedereen antwoord bevestigend.

Als iets niet duidelijk is, of als je iemand al lang kent, vul je snel andermans bedoelingen zelf in. Dit voorkom je door na te vragen.



STAP 1

STAP 2

STAP 3

STAP 4

STAP 5

STAP 6

STAP 7

STAP 8

STAP 9

STAP 10





(GEVOEL VAN) RUIMTE EN TIJD ZIJN VOORWAARDE VOOR EIGEN REGIE EN GEDEELDE BESLUITVORMING

Een goede voorbereiding op de gesprekken die een patiënt met zorgverleners heeft, kan helpen om overzicht te krijgen en meer rust te ervaren om informatie op te nemen en te spiegelen aan wat je als patiënt belangrijk vindt.

Zorgverleners merkten tijdens het project 'B-bewust in bedrijf' regelmatig op dat gesprekken met patiënten die zich hebben voorbereid en met eigen inbreng komen gelijkwaardiger zijn, waardoor het voor hen als zorgverlener makkelijker is om af te stemmen op de voorkeuren van de patiënt. De belangrijkste reden voor patiënten om B-bewust te gebruiken is dat zij van mening zijn zich zo beter te kunnen voorbereiden op de gesprekken met zorgprofessionals. Dit geeft ongeveer de helft van de patiënten aan als reden voor het gebruik. De belangrijkste reden die patiënten geven om B-bewust niet te gebruiken is dat ze

geen ruimte voelen om zich in B-bewust te verdiepen omdat er teveel op ze afkomt na de diagnose en het proces snel gaat (bron: resultaten patiëntenenquête project 'B-bewust in bedrijf' 2016).

Ook uit een achterbanraadpleging van BVN blijkt dat een aanzienlijke groep patiënten wel behoefte heeft aan eigen regie en voorbereiden van lastige gesprekken, bijvoorbeeld als het over behandelopties gaat, maar weinig ruimte ervaart om dit goed te kunnen doen. Zij willen hierbij graag ondersteund worden door hun zorgverleners ([B-force: 28 september 2015](#)).



STAP 1

STAP 2

STAP 3

STAP 4

STAP 5

STAP 6

STAP 7

STAP 8

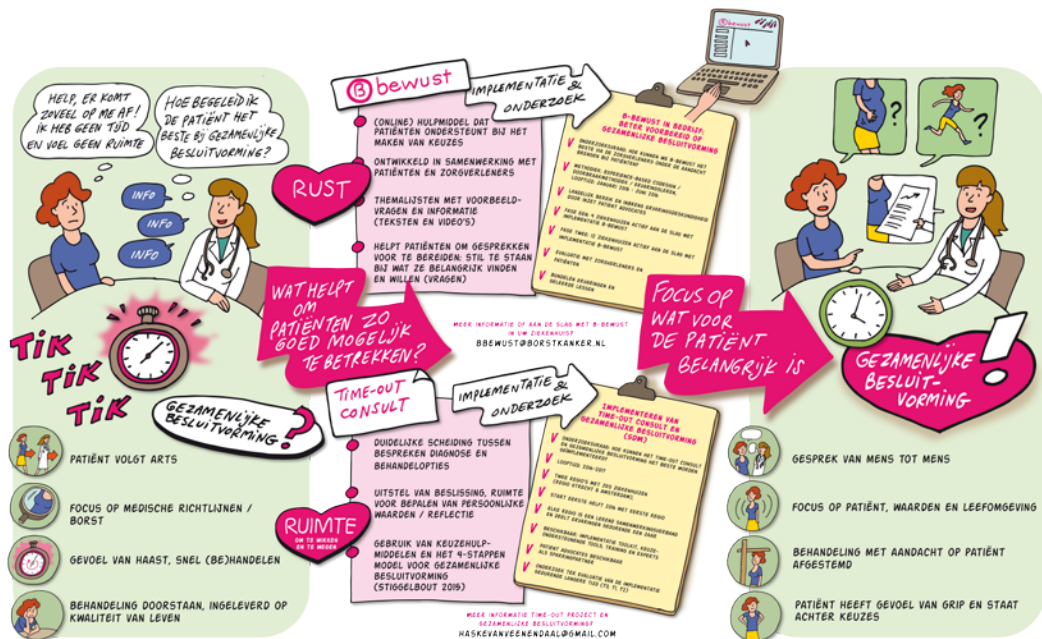
STAP 9

STAP 10



Posterpresentatie EBCC-10 Amsterdam 2016 (European Breast Cancer Conference)

Posterpresentatie EBCC-10 Amsterdam 2016 (European Breast Cancer Conference)



Omdat gevoel van ruimte en tijd voorwaarde zijn voor het kunnen stilstaan bij eigen voorkeuren en vragen en het wikken en wegen bij keuzes is het van belang patiënten erop te wijzen dat het goed is om tijd te nemen (mits medisch verantwoord) voor het maken van keuzes.

MEER INFORMATIE



Voor meer informatie of ondersteuning bij de implementatie van B-bewust in je ziekenhuis kun je contact opnemen met:

Maaïke Schuurman
projectleider B-bewust
schuurman@borstkanker.nl

Je kunt ook terecht bij de patient advocate(s) van BVN in de regio als je daar goed contact mee hebt.



STAP
1

STAP
2

STAP
3

STAP
4

STAP
5

STAP
6

STAP
7

STAP
8

STAP
9

STAP
10

