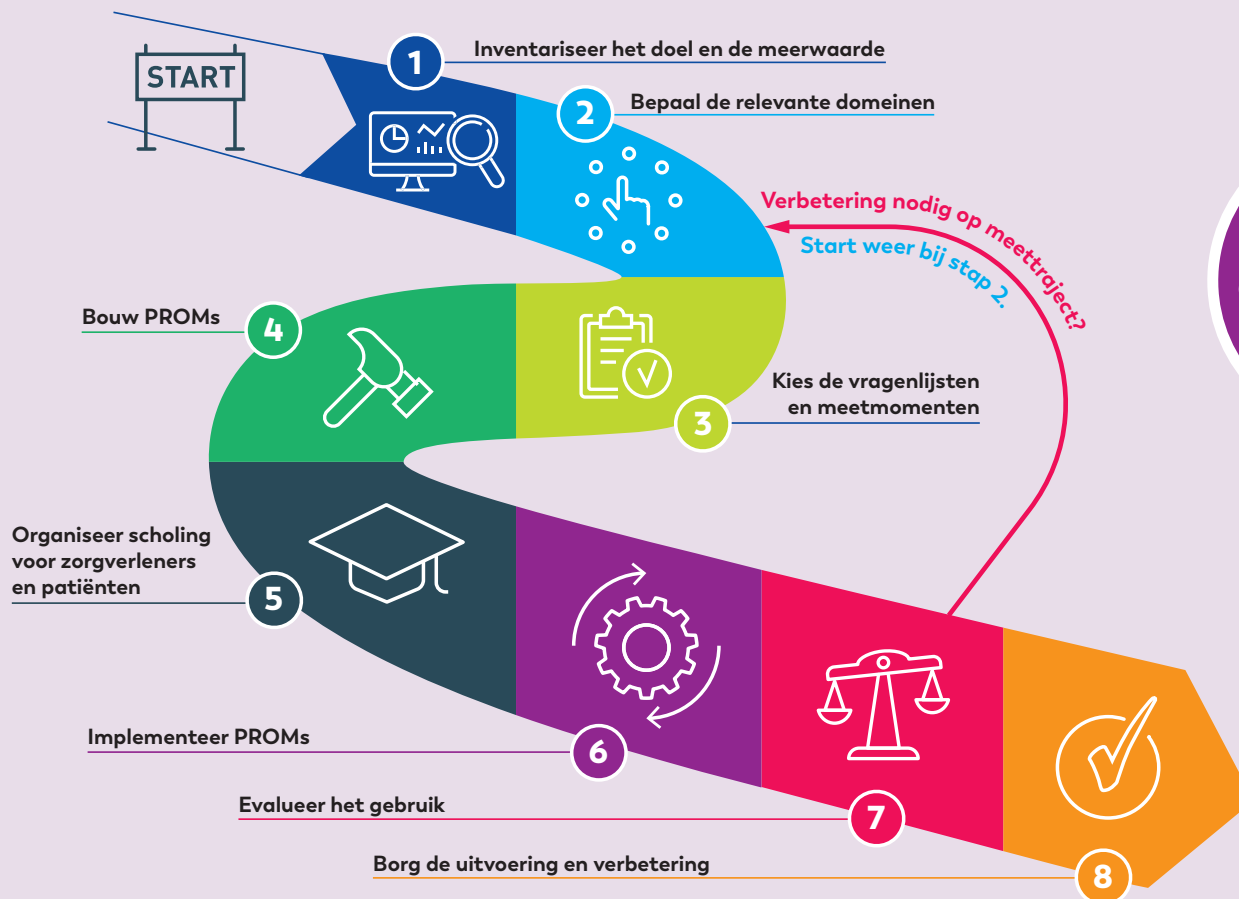


STAPPENPLAN PROMS



**PRAKTISCHE
HANDVATTEN
OM TE STARTEN
MET PROMS**

STAPPENPLAN PROMS

Praktische handvatten om te starten met PROMs



WOORD VOORAF

Je wil van start in jouw ziekenhuis of zorginstelling met het meten van kwaliteit van leven en andere uitkomsten vanuit het perspectief van de patiënt, maar waar begin je? Zorg voor een goede start door te bepalen welke domeinen (ook wel PROs* genoemd) relevant zijn om bij de doelgroep uit te vragen en welke vragenlijsten (PROMs*) daarvoor geschikt zijn. Ter ondersteuning van een volledige, succesvolle implementatie van PROMs heeft Santeon een stappenplan ontwikkeld. Dit stappenplan biedt een gestructureerde aanpak en praktische handvatten om aan de slag te gaan of om na de start het gebruik van PROMs te optimaliseren.

Begrippen gemarkeerd met een sterretje () vind je terug in de begrippenlijst op pagina 43.*

Het stappenplan is tot stand gekomen dankzij de expertise en ervaringen van leden van de Santeon werkgroep PROMs en is bedoeld voor zorgverleners, projectleiders en lijnverantwoordelijken die aan de slag zijn of gaan met de implementatie van PROMs.

Namens alle betrokkenen hoop ik dat het stappenplan je verder op weg helpt bij het gebruik van PROMs.

Nelly van Uden
Programmamanager Santeon Samen Beter programma*

Samen Beter

Om te zorgen dat de zorg ook in de toekomst toegankelijk, betaalbaar en van goede kwaliteit blijft, moeten we deze doorlopend verbeteren en vernieuwen. Dit vraagt om een herinrichting van onze zorgpaden. Binnen Santeon doen we dit met ons Samen Beter programma, dat als doel heeft om de best passende zorg voor patiënten te leveren. Hierbij richten we ons op het standaardiseren, personaliseren en digitaliseren van zorg.

Meer informatie over het vernieuwen van zorgpaden? Bekijk onze [website](#).

Meer informatie?

Neem contact op via info@santeon.nl.

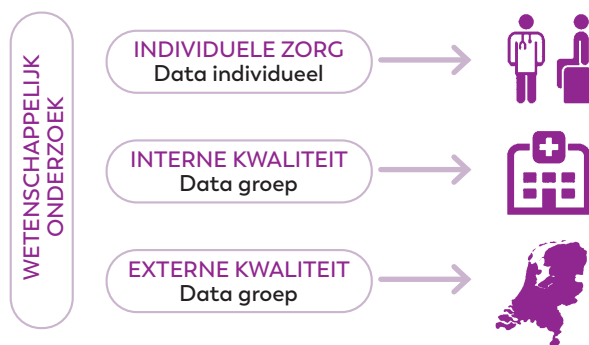
INHOUDSOPGAVE

		06	Introductie
	STAP 1	08	Inventariseer het doel en de meerwaarde
	STAP 2	14	Bepaal de relevante domeinen
	STAP 3	16	Kies de vragenlijsten en meetmomenten
	STAP 4	20	Bouw PROMs
	STAP 5	28	Organiseer scholing voor zorgverleners en patiënten
	STAP 6	32	Implementeer PROMs
	STAP 7	34	Evalueer het gebruik
	STAP 8	38	Borg de uitvoering en verbetering
		40	Omgaan met belemmeringen
		42	Ervaringsdeskundige aan het woord
		43	Begrippenlijst
		44	Bijlage
		53	Colofon

INTRODUCTIE

Patient Reported Outcome Measures (PROMs) zijn vragenlijsten waarmee Patient Reported Outcomes (PROs) worden gemeten. PROs zijn patiëntgerapporteerde uitkomstindicatoren zoals pijn, vermoeidheid en kwaliteit van leven. Het betreft domeinen die niet objectief waarneembaar zijn en daarom alleen gemeten kunnen worden door het aan de patiënt te vragen. Er zijn generieke PROMs, die vragen naar klachten of beperkingen in het algemeen, ongeacht de aandoening die de patiënt heeft. Daarnaast zijn er ziektespecifieke PROMs, die zich richten op een bepaalde aandoening.

PROMs kunnen afhankelijk van het zorgpad worden ingezet voor individuele patiëntenzorg en ter ondersteuning van samen beslissen in de spreekkamer, voor het continu leren en verbeteren van de zorg, om verantwoording af te leggen over de geleverde kwaliteit van zorg, en voor wetenschappelijk onderzoek.



Door PROMs- en klinische uitkomsten overzichtelijk te visualiseren in een dashboard krijgen patiënten een goed beeld van hun huidige gezondheidsstatus, maar ook van het verloop van de ziekte. Studies laten zien dat het gebruik van PROMs in de spreekkamer zorgt voor betere communicatie tussen zorgverlener en patiënt, en kan leiden tot verbeteringen in kwaliteit van leven en overleving.

Binnen Santeon hanteren we de volgende uitgangspunten voor het gebruik van PROMs:

- We vragen PROMs primair uit voor het gebruik in de spreekkamer.
- We streven naar zo min mogelijk belasting voor de patiënt.
- Generieke PROMs hebben de voorkeur, aangevuld met ziektespecifieke PROMs.
- We leggen patiënten goed uit wat het doel is van PROMs.
- Als er PROMs zijn ingevuld worden deze altijd met de patiënt besproken.
- Indien PROMs voor onderzoek of kwaliteitsdoeleinden worden gebruikt, dan geven we bij de patiënt aan of deze PROMs worden besproken.

Het Santeon stappenplan PROMs laat zien welke acht stappen je doorloopt bij de implementatie van PROMs. Het stappenplan is ook nuttig als er in jouw organisatie al is gestart met PROMs, maar er optimalisatie of doorontwikkeling gewenst is. Elke stap start met een inleiding, benoemt de sub-stappen, beschrijft de inhoud van de sub-stappen en sluit af met handige documenten en één of meerdere tips.

STAP 1

INVENTARISEER HET DOEL EN DE MEERWAARDE



PROMs kunnen afhankelijk van het zorgpad op bepaalde momenten als bouwsteen worden ingezet voor het ondersteunen van het gesprek in de spreekkamer, samen beslissen en als ondersteuning bij leren en verbeteren. De introductie van PROMs is maatwerk. Door het juist formuleren van het doel en het nauwkeurig in kaart brengen van de doelgroep, kunnen gerichte keuzes worden gemaakt bij het selecteren van de juiste PROMs en de implementatie ervan.

STAPPEN

- Bepaal het doel.
- Bepaal de doelgroep.
- Stel de meerwaarde voor de patiënt vast.
- Breng de betrokkenen in kaart en stel een rolverdeling vast.

BEPAAAL HET DOEL

Bij het gebruik van PROMs is het essentieel om het doel helder te hebben. Bespreek met de betrokkenen waarom zij PROMs willen inzetten. Laat hen voorafgaand aan het gesprek hier al over nadenken door bijvoorbeeld een intakeformulier¹ in te vullen.

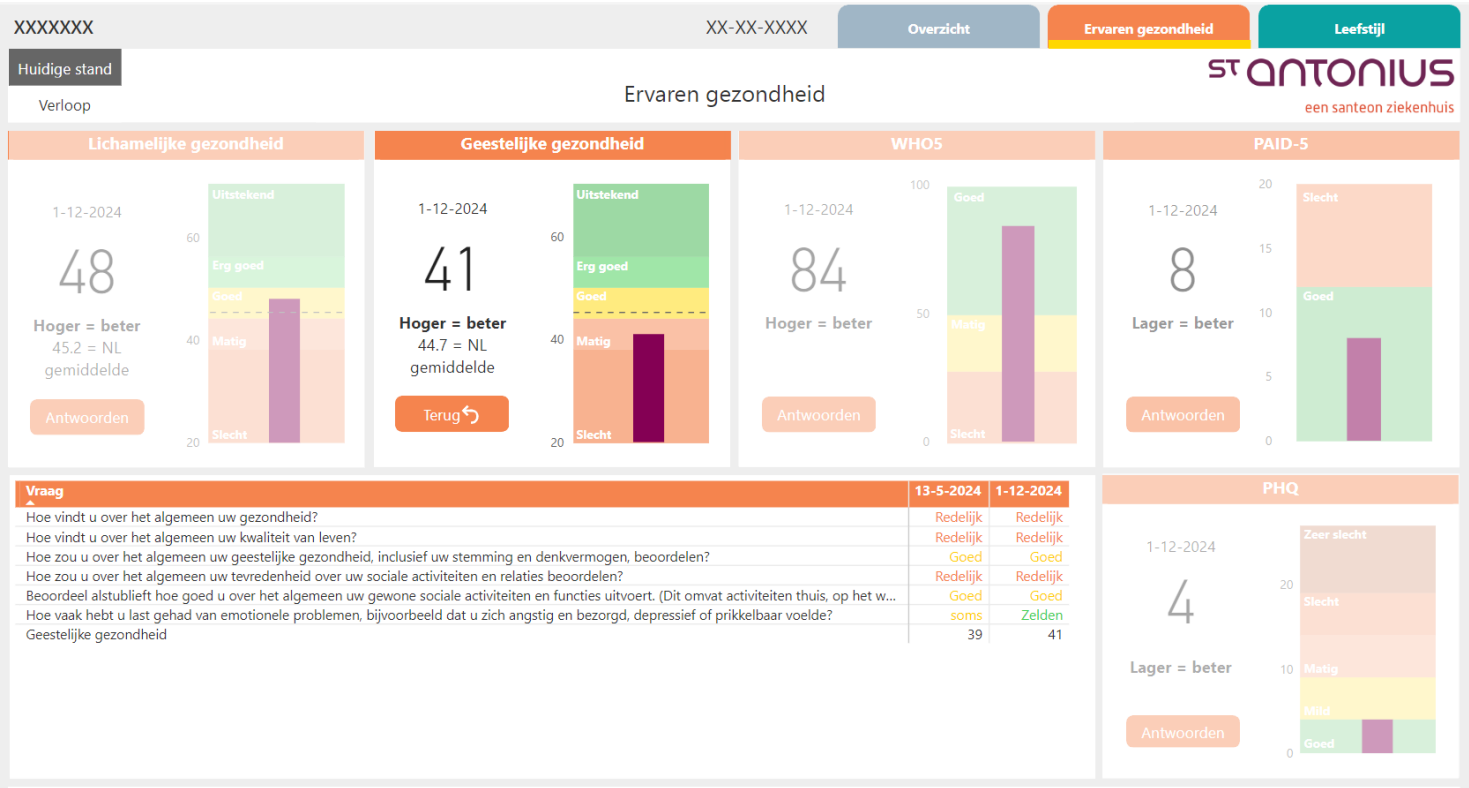
PROMs kunnen gebruikt worden ten behoeve van:

1. Gebruik individuele patiëntenzorg: om PROMs waardevol te laten zijn voor zowel patiënt als zorgverlener moeten de resultaten in de spreekkamer of via thuismonitoring gebruikt worden voor individuele patiëntenzorg en ter ondersteuning van samen beslissen.
2. Kwaliteitsinformatie: PROMs kunnen worden ingezet voor het continu verbeteren van de zorg. We kunnen leren van PROMs-resultaten op groepsniveau en van in- en extern benchmarken.

3. Externe verantwoording: PROMs kunnen gebruikt worden om verantwoording af te leggen aan stakeholders over de geleverde kwaliteit van zorg. In sommige gevallen zijn PROMs zelfs wettelijk verplicht, bijvoorbeeld vanuit landelijke kwaliteitsregistraties.
4. Wetenschappelijk onderzoek: PROMs kunnen worden ingezet voor wetenschappelijk onderzoek, bijvoorbeeld voor het aantonen van het effect van een behandeling op de kwaliteit van leven van een bepaalde doelgroep.



STAP 1



Deel quotes van patiënten die ervaring hebben met PROMs om de meerwaarde voor de patiënt te laten zien en de patiënt centraal te zetten. Presenteer voorbeelden van al geïmplementeerde PROMs (zie figuur 1 en 2).

Tip**BEPAAAL DE DOELGROEP**

Bespreek welke doelgroep de vragenlijsten moet ontvangen. Een duidelijke beschrijving van de ziekte of klacht is nodig om de vragenlijsten goed uit te kunnen reiken, bijvoorbeeld: patiënten met heup- of knie-artrose, vastgesteld volgens de criteria voor reumatische aandoeningen, die in aanmerking komen voor een nieuwe heup of knie. Identificeer de doelgroep op basis van registratiegegevens. Is er een specifieke afspraakcode die de groep identificeert of is er een diagnose behandelcombinatie (DBC) die de groep specifiek maakt? Gaat het om patiënten met een diagnose of met een vraagstelling voor de diagnose? Breng dit nauwkeurig in kaart.

STEL DE MEERWAARDE VOOR DE PATIËNT VAST

Stel de meerwaarde van PROMs voor de patiënt vast op basis van ervaringen bij andere doelgroepen, de verwachte impact of op basis van een pilot binnen de doelgroep.

STAP 1

BRENG DE BETROKKENEN IN KAART EN STEL EEN ROLVERDELING VAST

Bepaal wie er betrokken moet worden voor implementatie en vorm een projectgroep. Iedere discipline die een rol heeft in het PROMs-proces moet vertegenwoordigd zijn in de projectgroep. Denk hierbij aan de eindgebruikers, zoals de verschillende zorgprofessionals, maar ook aan een betrokken polimedewerker en afdelingshoofd. ICT-medewerkers nemen standaard deel aan de projectgroep, zij zijn essentieel voor de technische inrichting. Breng in kaart wie mandaat heeft om keuzes te maken

en spreek de verantwoordelijkheden binnen het project af. Stel vast wie de PROMs met de patiënt bespreekt. Betrek vanaf de start iemand die de verantwoordelijkheid neemt voor de implementatie van de PROMs en die na de projectfase zorgt voor structurele inbedding en continu verbeteren.

HANDIGE DOCUMENTEN

- ¹Bekijk een voorbeeld van een intakeformulier vanuit het Martini Ziekenhuis in de [bijlage](#).
- Lees op de website van Zorginzicht meer over [wat PROMs zijn](#) en waarom en [waarvoor we PROMs inzetten](#).





Figuur 2: Voorbeeld van geïmplementeerde PROMs die ingezet worden in de spreekkamer voor reumapatiënten in Medisch Spectrum Twente.

STAP 2

BEPAAAL DE RELEVANTE DOMEINEN

PROs zijn uitkomsten van zorg die betrekking hebben op de gezondheid van de patiënt. PROs zijn niet objectief waarneembaar en kunnen daarom alleen gemeten worden door het aan de patiënt te vragen. De patiënt rapporteert PROs zelf, zonder tussenkomst van een zorgverlener. PROs betreft domeinen, zoals pijn, vermoeidheid, beperkingen in het dagelijks functioneren, angst, depressie en kwaliteit van leven, en geven daarmee inzicht in de uitkomsten van een behandeling. Bepaal welke domeinen relevant zijn voor het doel en de doelgroep. Op basis hiervan kunnen de juiste PROM-vragenlijsten geselecteerd worden.

STAPPEN

- Bepaal de relevante domeinen.

BEPAAAL DE RELEVANTE DOMEINEN

Bepaal in een gesprek met (het management van) de betrokken afdelingen/specialismen én met patiënten welke domeinen voor de doelgroep relevant zijn om te belichten. Begin met de generieke PRO-domeinen uit de kernset generieke PRO(M)s^{1,2} en vul deze zo nodig aan met ziektespecifieke domeinen. Generieke PROs meten

Tip

Het streven is: van PROs naar PROMs. In de praktijk wordt vaak direct over de vragenlijsten nagedacht in plaats van over de benodigde domeinen. Domeinen centraal stellen helpt de eindgebruikers om selectief te zijn in de omvang van de vragenlijsten en het stimuleert om vanaf de start toe te werken naar het toepassen van PROMs in de praktijk.

uitkomsten op domeinen die voor de meeste patiëntengroepen van belang zijn, ongeacht de aandoening die de patiënt heeft. Gebruikmaken van de kernset generieke PRO(M)s heeft belangrijke voordelen. Het beperkt het aantal vragenlijsten en daarmee de belasting van de patiënt, zeker als er sprake is van multimorbiditeit. Het gebruik van generieke PROMs zorgt voor meer uniformiteit, wat het gebruik in de spreekkamer vergemakkelijkt.

Daarnaast is de kernset een handige tool voor zorgverleners bij het kiezen voor de juiste vragenlijsten. Ook ontstaat de mogelijkheid om PROM-scores tussen patiënten en patiëntengroepen te vergelijken, zowel binnen één ziekenhuis als tussen ziekenhuizen. Het voordeel van ziektespecifieke vragenlijsten³ is de mogelijkheid tot het uitvragen van bepaalde klachtenpatronen die specifiek zijn voor de doelgroep.

HANDIGE DOCUMENTEN

- ¹Bekijk het [adviesrapport van het Programma Uitkomstgerichte Zorg](#) voor meer informatie over de kernset generieke PRO(M)s.
- ²Voorbeelden van generieke PROMs zijn: PROMIS*-29, Short Form Health Survey (SF-36) of EuroQol (EQ-5D).
- ³Voorbeelden van ziektespecifieke PROMs zijn: Quebec Pain Disability Scale (QBPDS) voor patiënten met rugklachten, Parkinson Disability Questionnaire (PDQ) voor Parkinson patiënten, of Disabilities of the Arm, Shoulder and Hand (DASH) voor patiënten met klachten aan de bovenste extremiteit.
- Lees meer over wat PROs en PROMs zijn op de website van [IQ healthcare](#).
- Vind de PROM-toolbox: PROM-wijzer en PROM-cyclus op de website van [Zorginzicht](#).

STAP 3

KIES DE VRAGENLIJSTEN EN MEETMOMENTEN

Op basis van stap 1 (bepalen doel) en stap 2 (selecteren PROs) kunnen PROMs gekozen worden. Dit zijn vragenlijsten die gebruikt worden om PROs te meten. De selectie van PROMs vindt plaats op basis van de beschikbare vragenlijsten, de meeteigenschappen en een aantal haalbaarheidsfactoren.

STAPPEN

- Selecteer de vragenlijsten.
- Elimineer doublures van vragenlijsten.
- Bepaal de meetmomenten.
- Stel het meettraject vast.

SELECTEER DE VRAGENLIJSTEN

Ter voorbereiding op het kiezen van de juiste PROMs is het belangrijk om overzicht te creëren in de beschikbare PROMs¹. Inventariseer welke potentiële generieke en ziektespecifieke PROMs relevant zijn. Neem daarin mee of de vragenlijsten beschikbaar zijn in de systemen en of er licentiekosten aan zijn verbonden. Breng ook in beeld

of en welke vragenlijsten verplicht aangeleverd moeten worden aan kwaliteitsregistraties. Laat dit niet leidend zijn, maar maak hierin wel een bewuste afweging bij het selecteren van de vragenlijsten.

Hanteer bij de keuze voor de inhoud van de vragenlijsten het volgende uitgangspunt: kies uit de kernset generieke PROMs de best passende vragenlijsten en vul dit zo nodig aan met vragen die ziektespecifieke PROs meten.

Houd ook rekening met standaarden in landelijke initiatieven en met de totale omvang van de vragenlijst. Beperk het aantal vragen zoveel mogelijk om de bereidheid voor het invullen van de vragenlijst te bewaken en de belasting van de patiënt te minimaliseren. Houd hierbij het doel zoals geformuleerd in stap 1 in je achterhoofd. De wens voor kortere vragenlijsten zal groter zijn als het doel gebruik in de spreekkamer is dan bij wetenschappelijk onderzoek.



ELIMINEER DOUBLURES VAN VRAGENLIJSTEN

Bekijk of er in de vragenlijsten doublures zitten. Denk hierbij aan vragenlijsten die mogelijk al gebruikt worden door aanpalende disciplines zoals fysiotherapie, psychiatrie en/of vanuit wetenschap. Kunnen vragenlijsten verkort of zelfs achterwege gelaten worden?

Tip

Neem de tijd voor deze stap. Noteer tot in detail wat je van de patiënt wil weten, op welk moment en wat er vervolgens mee gedaan wordt. Houd de vragenlijsten zo simpel en kort mogelijk. Op deze manier wordt het gebruik van PROMs een succes!

BEPAAAL DE MEETMOMENTEN

Bepaal hoe vaak en op welke momenten de vragenlijsten moeten worden uitgestuurd. In sommige gevallen ligt dit al vast. Wanneer dit niet het geval is, denk hierbij dan aan de momenten waarop een patiënt naar het ziekenhuis komt. Koppel waar mogelijk de vragenlijst aan een afspraak of interventie om de belasting voor zorgmedewerkers en patiënten zo laag mogelijk te houden. Wees tegelijkertijd wel kritisch en ga na wat het uitvragen van PROMs op dat moment bijdraagt aan het doel. Kies vanzelfsprekend niet meer meetmomenten dan nodig.

STAP 3

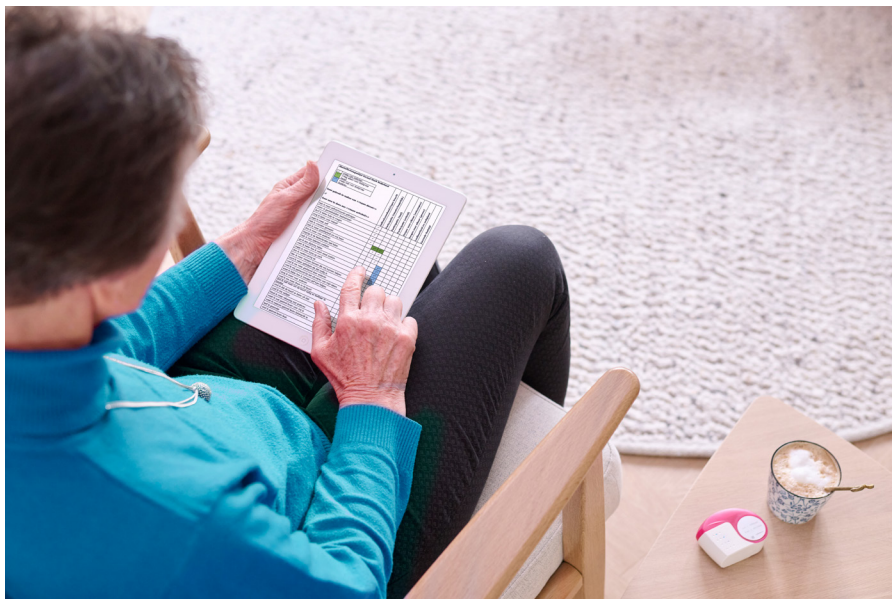


STEL HET MEETTRAJECT VAST

Het proces rondom het uitsturen van PROMs heet een meettraject. Schets in een schematische voorstelling wanneer, hoe en welke informatie en vragenlijsten patiënten ontvangen en wanneer, waar en door wie de uitkomsten worden gebruikt in het zorgpad. Vraag bij het in kaart brengen van het meettraject ondersteuning van collega's die hier expertise in hebben. Stel belangrijke voorwaarden waar dit proces aan moet voldoen. Bepaal wie het meettraject vaststelt.

HANDIGE DOCUMENTEN

- 'Een overzicht van bestaande PROMs is te vinden op de website [meetinstrumenten in de zorg](#).
- Bekijk het 'Implementatieplan Uitkomstgerichte Zorg Fase II 2023-2026' waarin als stip op de horizon wordt genoemd dat de generieke PROM-set is geborgd binnen het proces van samen beslissen en leren & verbeteren.



STAP 4

BOUW PROMS

Om PROMs digitaal te kunnen versturen, invullen en gebruiken moeten deze ingebouwd worden in het elektronisch patiëntendossier (EPD) of in een app. Streef er bij de bouw naar om de technische inrichting zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij het zorgpad van de doelgroep. Ieder zorgpad is anders, toch zijn er een aantal generieke keuzes te maken. De bouw van PROMs en de visualisatie van de uitkomsten is een samenspel tussen de technische ontwikkelaars en de vertegenwoordigers van alle disciplines die een rol spelen in het PROMs proces in de praktijk.

STAPPEN

- Bepaal de technische inrichting.
- Voer de bouw van PROMs uit.
- Optie: Implementeer de CAT-versie van PROMs.
- Visualiseer PROMs passend bij het doel.
- Check de bouw van PROMs voor ingebruikname.

BEPAAAL DE TECHNISCHE INRICHTING

Om de bouw optimaal af te stemmen op het gebruik in de praktijk zijn de volgende technische vraagstukken relevant. Afhankelijk van welk EPD wordt gebruikt, kunnen de mogelijkheden tot zelfbouw beperkt zijn.

- Aanbod: bepaal op welke manier vragenlijsten worden aangeboden, bijvoorbeeld via het patiëntenportaal of per mail.
- Serieel of éénmalig: serieel vragenlijsten versturen houdt in dat er eenmalig een order geactiveerd wordt, waarna een reeks vragenlijsten op vooraf bepaalde momenten wordt verstuurd. Dit kan bijvoorbeeld een goede optie zijn als patiënten niet meer naar het ziekenhuis komen en vragenlijsten gewenst zijn om lange termijn effecten van behandeling op kwaliteit van leven te meten.
- Gekoppeld aan afspraaktypen: hier gaat de voorkeur naar uit als het primaire doel van PROMs het gebruik in de spreekkamer is. Voorwaarde hierbij is de beschik-

baarheid én toepassing van afspraaktypen specifiek voor het type consult bij de doelgroep. Een belangrijk voordeel is dat het versturen van vragenlijsten automatisch plaatsvindt, zodra er een afspraak wordt ingepland in het EPD.

- Reminders patiënt: indien de patiënt de vragenlijst nog niet heeft ingevuld krijgt de patiënt een automatische reminder. Alternatieve vormen van reminders zijn ook mogelijk, zoals een mondelinge reminder bij het aanmelden aan de balie of een link naar de vragenlijst in de afspraakbevestiging (zie figuur 1).
- Domeinscores en grenswaarden: is er een handleiding beschikbaar voor de berekening van domeinscores? Zijn er grenswaarden beschikbaar ter ondersteuning van de interpretatie van de antwoorden?
- Berichtgeving respons/ triggers zorgverleners: is een automatisch bericht wenselijk als de patiënt de vragenlijst heeft ingevuld en/of bij een bepaalde score?

Belangrijke informatie:

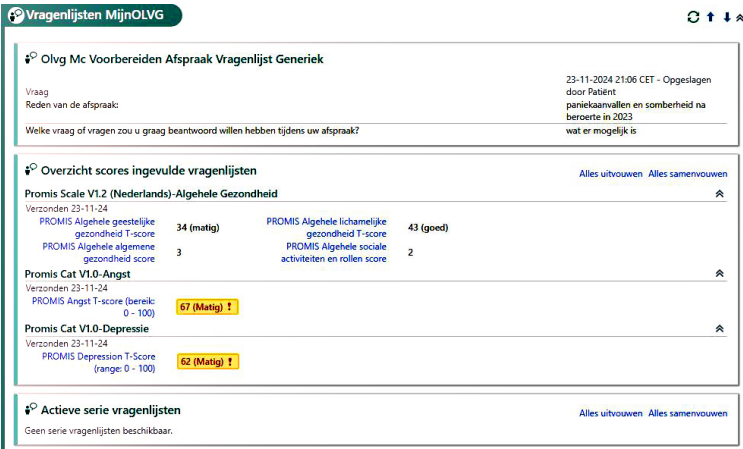
Wij verzoeken u vriendelijk om voorafgaand aan uw afspraak met de geriater een vragenlijst in te vullen. Deze elektronische vragenlijst staat voor u klaar in ons patiëntenportaal www.mijncatharina.nl. U kunt de vragenlijst eventueel samen met uw mantelzorger invullen. Indien het echt niet mogelijk is om de vragenlijst via mijn Catharina in te vullen, kunt u gedurende het bezoek de lijst invullen.

Figuur 1: Voorbeeld van een reminder in de afspraakbevestiging van het Catharina Ziekenhuis.

STAP 4

VOER DE BOUW VAN PROMS UIT

De technische ontwikkelaars verzorgen de bouw van PROMs. Indien mogelijk kunnen er modules met vragenlijsten afgenomen worden die standaard in het EPD beschikbaar zijn. Indien de modules niet beschikbaar zijn of afgenomen worden, start de bouw bij het beschikbaar maken van de vragenlijsten in het EPD. Zoals eerder aangegeven zijn de mogelijkheden tot zelfbouw in HiX beperkt. Zo mogelijk wordt de PROMs-respons weergegeven in het EPD. Responspercentages kunnen ook weergegeven worden in een PROMs-respons dashboard, eventueel gecombineerd met het aantal keren dat het dashboard wordt geopend. Voordelen zijn dat dit ondersteunt bij het opvolgen van verbeteracties, zorgt voor bewustwording, en best practices laat zien om de respons te verhogen. Een doorontwikkeling om het gebruik van PROMs in de spreekkamer verder te optimaliseren is het gebruik van een patiëntendashboard. Uitleg hierover staat beschreven in stap 7 (evalueer het gebruik).



Figuur 2: Voorbeeld van PROMs in CAT-vorm binnen EPIC in OLVG.

Vragenlijsten kunnen ook via een app of een andere vorm van thuismonitoring worden verstuurd. Binnen Santeon werken we aan thuismonitoring via **Zorg bij jou**^{1*}. Zorg bij jou is een platform voor het leveren van hybride zorg: digitaal en in de thuissetting als het kan, fysiek in het ziekenhuis als het nodig is.

Tip

Betrek patiënten bij de bouw van PROMs. Leg ze vragen voor als: is de hulptekst bij de vragenlijst begrijpelijk en behulpzaam? Is de naamgeving van de vragenlijst duidelijk en patiëntvriendelijk? Hoe lang duurt het om de vragenlijst in te vullen? Wanneer en in welke vorm zijn reminders nodig? Nodig ook patiënten(vertegenwoordiging) uit bij de demo aan de eindgebruikers.

OPTIE: IMPLEMENTEER DE CAT-VERSIE VAN PROMS

Als er aan de ene kant een groeiende behoefte is aan het inzetten van vragenlijsten en aan de andere kant aan het willen beperken van het aantal vragen zonder in te leveren op de nauwkeurigheid van het antwoord, is het mogelijk een optie om te werken met PROMs in CAT-vorm. CAT* staat voor computer adaptief testen². Bij computer adaptief testen selecteert de computer vragen uit een itembank. De vragen worden steeds door de computer geselecteerd op basis van het antwoord op de vorige vraag.

Binnen Santeon heeft OLVG ervaring met het werken met CAT (zie figuur 2). Het implementeren van PROMs in CAT-vorm kent wel een aantal uitdagingen. Het is mogelijk om in CAT-vorm te werken binnen EPIC of via een koppeling met de Dutch Flemish PROMIS Group (DFPG). Ook is het mogelijk om in CAT-vorm te werken via een koppeling met externe leveranciers zoals EasyRom. Bij volledige integratie met het EPD zijn er licentiekosten vanuit zowel de EPD- als de CAT-leverancier. Een nadeel van een koppeling met DFPG is de hogere beheerlast voor ICT. Afhankelijk van de aantallen kan een voordeel zijn dat de kosten aan DFPG per beantwoording zijn.

STAP 4

VISUALISEER PROMS PASSEND BIJ HET DOEL

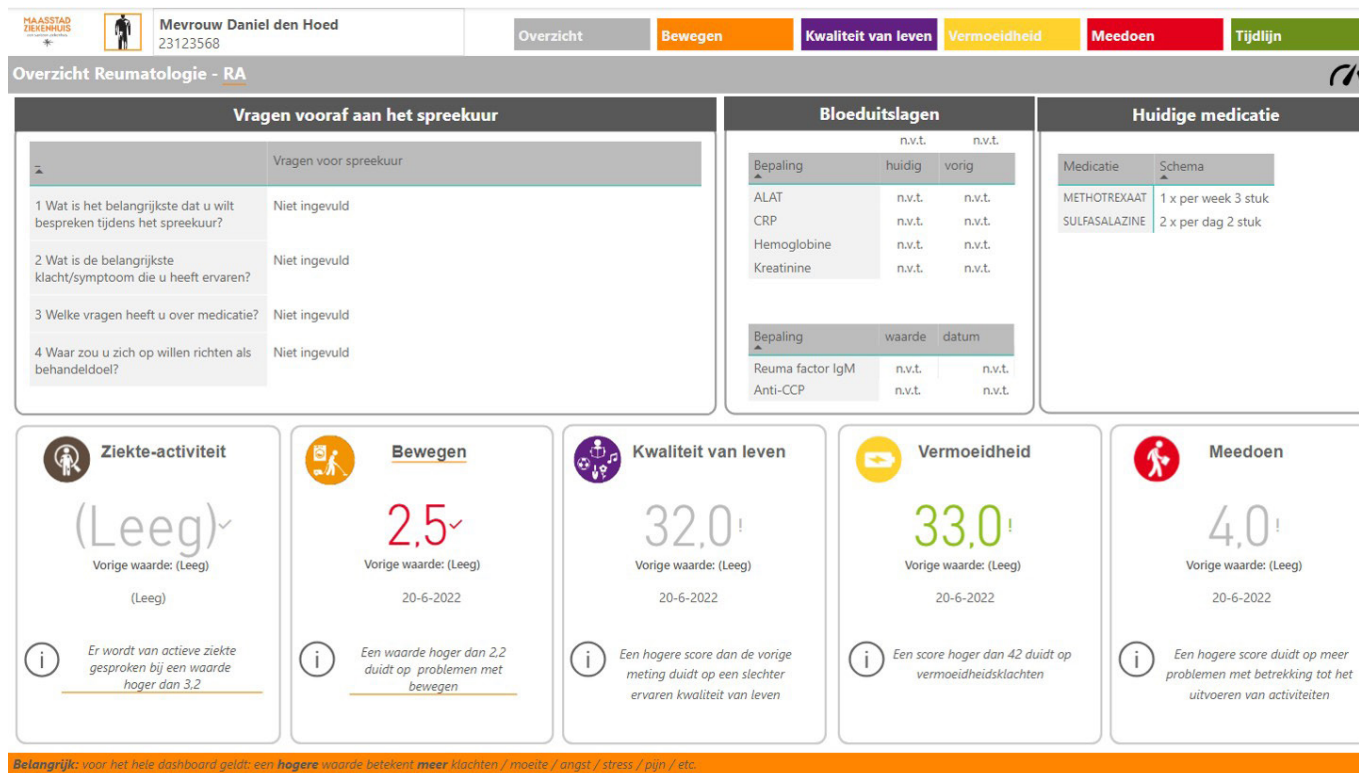
Bepaal op welke manier de PROMs-resultaten het beste gevisualiseerd kunnen worden, passend bij het doel zoals vastgesteld in stap 1 (inventariseer het doel en de meerwaarde). Wanneer het doel het ondersteunen van het gesprek in de spreekkamer is, is het belangrijk om na te denken over de implementatie en het gebruik van dashboards. Dashboards helpen verder in het proces ook bij het evalueren, optimaliseren en monitoren van PROMs. PROMs-resultaten kunnen ook gepresenteerd worden via een app, bijvoorbeeld in geval van thuismonitoring.

Een aantal weergaveopties op een rij:

- Patiëntendashboard (zie figuur 3 voor een voorbeeld): dit dashboard wordt in de spreekkamer gebruikt voor de terugkoppeling van individuele PROMs-resultaten. Nog mooier is het, wanneer de patiënt dit dashboard vanuit zijn of haar patiëntendossier kan inzien. Om een beeld te geven van de correlatie tussen PROMs en klinische parameters kan het dashboard naar wens gekoppeld worden met het EPD. Bij deze koppeling

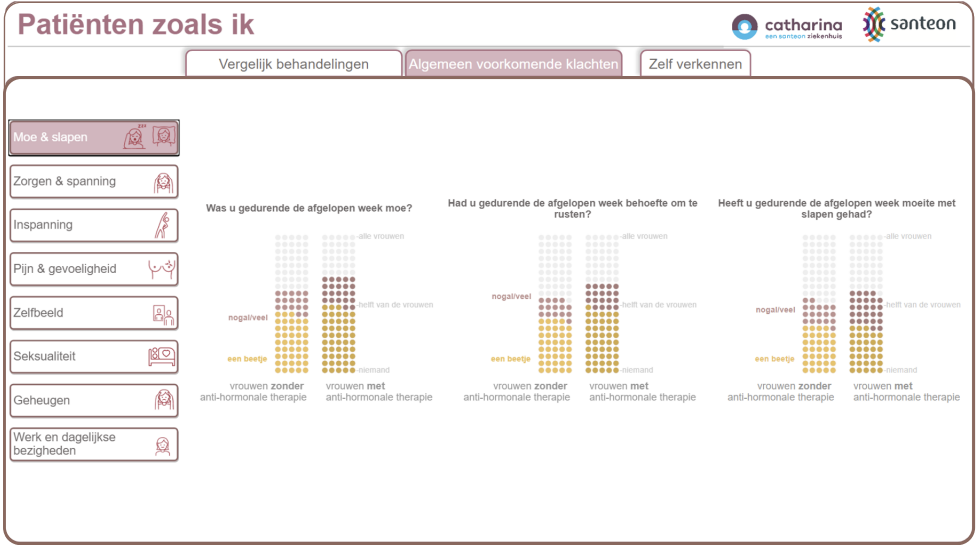
gaat er wel andere wet- en regelgeving gelden (waaronder de Medical Device Regulation), waar samen met een klinisch informaticus over nagedacht moet worden.

- Patients' like me dashboard (zie figuur 4 voor een voorbeeld): dit dashboard geeft patiënten de mogelijkheid om zich te kunnen vergelijken met patiënten in een vergelijkbare situatie. Patiënten krijgen hierdoor als het ware inzicht in zorguitkomsten op maat. Om een goed patients' like me dashboard te maken is het belangrijk om voldoende respons te hebben op PROMs die in het verleden zijn uitgezet.
- App (zie figuur 5 voor een voorbeeld): thuismonitoring via een app maakt het voor het ziekenhuis mogelijk om op afstand mee te kijken met de gezondheidssituatie van de patiënt. PROMs kunnen ook op afstand worden afgenomen. De antwoorden worden weergegeven in de app en gemonitord door het ziekenhuis. Bij afwijkende scores wordt er contact opgenomen met de patiënt voor adviezen of een ziekenhuisbezoek. Zo kan de juiste zorg op het juiste moment geboden worden.



Figuur 3: Reuma patiëntendashboard gemaakt door het Maasstad Ziekenhuis. In het dashboard staan PROMs- en klinische uitkomsten overzichtelijk bij elkaar. Zo krijgen patiënten een goed beeld van hun huidige gezondheidsstatus, maar ook van het verloop van de ziekte. Hierdoor kunnen ze samen met de reumatoloog of het behandelteam een behandeling afspreken die goed bij hun persoonlijke situatie past.

STAP 4



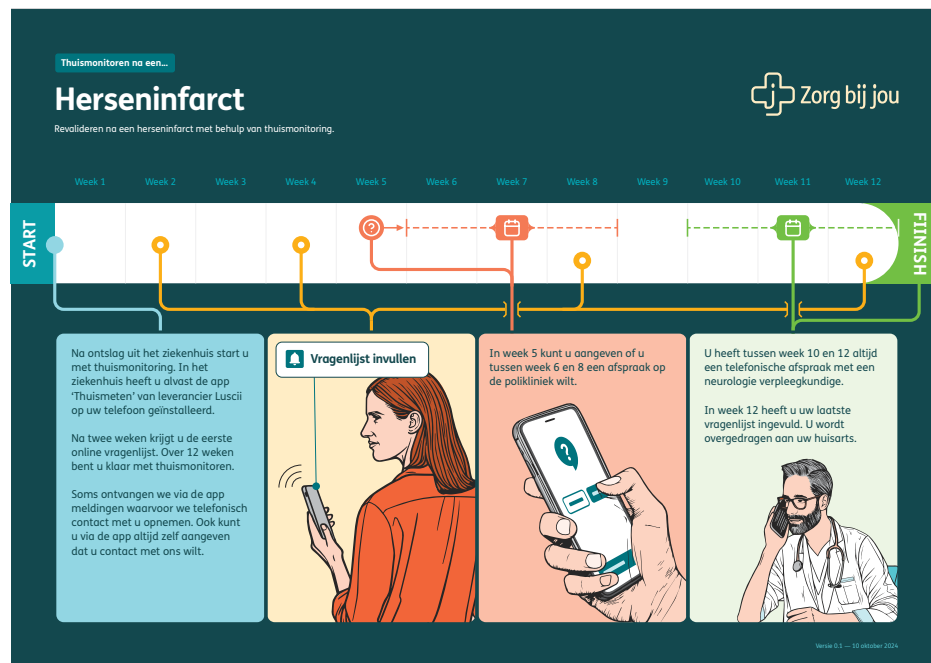
Figuur 4: Patients' like me dashboard borstkanker gemaakt binnen Santeon. In het dashboard worden PROM- en klinische uitkomsten getoond om de late gevolgen van een behandeling inzichtelijk te maken. Zo krijgen patiënten een goed beeld van de uitkomsten om zo samen met hun zorgverlener te beslissen over de best passende behandeling.

CHECK DE BOUW VAN PROMS VOOR INGEBRUIKNAME

Als de bouw in concept gereed is, is het tijd voor een demo aan de eindgebruikers. Het doel van de demo is om de bouw van de PROMs en de terugkoppeling hiervan vast te stellen voordat ze in gebruik worden genomen. Bijkomend voordeel is dat voor alle betrokkenen het volledige proces van versturen, invullen en gebruiken zichtbaar wordt. Indien de bouw in concept akkoord is, kan afgesproken worden wanneer de PROMs in productie gezet kunnen worden en vanaf wanneer de PROMs in gebruik genomen kunnen worden.

HANDIGE DOCUMENTEN

- ¹Bekijk [hier](#) een filmpje over Zorg bij jou.
- ²Lees meer over computer adaptief testen op de website van het [Dutch-Flemish PROMIS National Center](#).



Figuur 5: Thuismonitoring via een app bij patiënten die een herseninfarct hebben gehad.

STAP 5

ORGANISEER SCHOLING VOOR ZORGVERLENERS
EN PATIËNTEN

Om PROMs te gebruiken in de spreekkamer is het essentieel dat zorgverleners weten wat PROMs zijn, waarvoor ze gebruikt kunnen worden en wat de effecten zijn (kennisdoel), hoe ze PROMs in de spreekkamer kunnen toepassen (vaardigheidsdoel) en dat ze bereid zijn om het te doen (attitudedoel). Om dit te bereiken is het van belang dat zorgverleners geschoold worden. Ook patiënten moeten geschoold worden om PROMs in de spreekkamer een succes te laten worden. Wanneer patiënten begrijpen waarom het belangrijk is om PROMs in te vullen, zijn ze meer geneigd om de vragenlijsten te beantwoorden. Scholing is daarnaast belangrijk voor het enthousiasmeren over PROMs en bij het opschalen en borgen* ervan. Betrek een onderwijskundige vanuit een leerhuis of academie of een trainer samen beslissen bij deze stap.

STAPPEN

- Bepaal de scholingsvraag en leerdoelen.
- Bepaal de inhoud van de scholing.
- Evalueer de voortgang.
- Bepaal de vervolgstappen.

BEPAAAL DE SCHOLINGSVRAAG EN LEERDOELEN

Ga allereerst in gesprek over de scholingsvraag. Kijk hiervoor naar de doelstellingen zoals geformuleerd in stap 1. Stel hierbij de vraag wat zorgverleners nodig hebben om PROMs toe te kunnen passen in de spreekkamer. Aan de hand van deze informatie kunnen de leerdoelen opgesteld worden. Zodra de scholingsvraag en de leerdoelen zijn bepaald, kan onderzocht worden welke opties voor scholing het beste passen bij de dagelijkse klinische praktijk. Stel daarbij vragen zoals: hoeveel tijd hebben de zorgverleners beschikbaar voor scholing, werken ze individueel of in groepjes en werken ze online?



BEPAAAL DE INHOUD VAN DE SCHOLING¹

Voorbeelden van onderwerpen die aan bod kunnen komen in de scholing zijn theorie en werkwijze rondom PROMs voor de zorgverlener, het gebruik van PROMs door de zorgverlener in de spreekkamer en bewustwording van PROMs bij de patiënt.

Theorie en werkwijze voor de zorgverlener:

- Leg uit wat PROs en PROMs zijn, waar PROMs voor worden gebruikt en dat er wetenschappelijk bewijs is voor het gebruik van PROMs. Sta ook stil bij de beken-

de bezwaren tegen PROMs en weerleg deze met literatuur en vanuit eigen ervaringen.

- Vertel welke PROMs en welke meetmomenten er zijn, wat de betekenis is van PROMs-scores, en dat er referentie- en afkapwaarden zijn. Maak onderling afspraken over wat te doen bij afwijkende scores.

Gebruik door de zorgverlener in de spreekkamer:

- Signaleren en controleren: benoem dat je de ingevulde vragenlijsten hebt gezien. Benoem vervolgens de uitkomst van de PROMs, eventueel in vergelijking met eerder ingevulde vragenlijsten, en vraag of de patiënt zich herkent in de uitkomst.
- Bespreken: domeinen die afwijken worden besproken met de patiënt en de naaste.
- Actie: bespreek bij afwijkende scores met de patiënt en de naaste wat ze nodig hebben en leg uit wat de verschillende opties zijn.
- Indien er een dashboard aanwezig is: gebruik het dashboard om het verloop van eventuele problemen over de tijd te laten zien.

Tip

Bied zorgverleners na een scholing de gelegenheid om de nieuwe vaardigheden onder de knie te krijgen. Begin daarom niet direct met evalueren.

STAP 5

Vragenlijsten over uw kwaliteit van leven

Waar gaan de vragenlijsten over?

In de vragenlijsten staan vragen over hoe het met u gaat en hoe u zich voelt. Bijvoorbeeld over vermoeidheid, effect van uw diabetes op uw dagelijks functioneren en uw emoties.

Waarom is dit belangrijk?

Als uw zorgverleners weten hoe het met u gaat, kunnen zij samen met u de zorg beter afstemmen op wat u wilt en nodig heeft. Zo kunt u in de vragenlijsten besprekpunten aangeven waar u het over wilt hebben met uw zorgverlener, zoals pomp, hypoglykemie en/of vragen over voeding. De vragenlijsten helpen u en uw behandelaar om samen beslissingen te nemen over uw behandeling. Daarnaast helpt u de zorg voor andere patiënten in de toekomst te verbeteren.

Hoe vul ik de vragenlijsten in?

U krijgt meerdere vragenlijsten toegestuurd. U kunt de vragenlijsten thuis invullen, via Mijn Antonius. Het invullen kost ongeveer 15 minuten. U krijgt de vragenlijsten 10 dagen voorafgaand aan de jaarcontrole toegestuurd. Graag de vragenlijsten invullen voorafgaand aan uw afspraak.



Klik op het icoon om naar de vragenlijsten te gaan



Klik op een vragenlijst om te openen

Wat gebeurt er met mijn antwoorden?

Uw antwoorden worden vertrouwelijk behandeld en zijn alleen in te zien door uw behandelteam. De antwoorden/resultaten kunt u samen met hen bespreken. Heeft u verder nog vragen? Stel ze aan uw arts of verpleegkundige.

Wij bedanken u alvast voor uw deelname.

De vragenlijsten zijn onderdeel van PROMS
(Patient Reported Outcome Measures)

ST ANTONIUS
een santeon ziekenhuis

Bewustwording bij de patiënt:

- Geef patiënten op begrijpelijke en patiëntvriendelijke wijze uitleg over het nut en de noodzaak van PROMs en leg uit hoe en wanneer ze de vragenlijsten in kunnen vullen en hoe deze besproken worden. Mogelijke vormen om dat te doen, waarbij een combinatie is aan te bevelen, zijn:
 - Mondeling door een zorgverlener.
 - Patiëntinformatie op papier of digitaal (zie figuur 1).
 - Animatie over PROMs² eventueel op een beeldscherm in de wachtkamer (zie figuur 2).

EVALUEER DE VOORTGANG

De leerdoelen zoals geformuleerd aan de start van de scholing, vormen het uitgangspunt van de evaluatie. Monitor middels de evaluatie de voortgang passend bij de leerdoelen. Zet bijvoorbeeld een kennistoets in om te bepalen of de kennisdoelen zijn behaald. Vermijd algemene open vragen zoals: wat vond je van de scholing? Voorbeelden van geschikte vragen zijn: wat heeft de scholing je opgeleverd? Welke elementen van de training pas je toe in de praktijk? Welke elementen pas je niet toe en waarom? Wat kan je helpen om die wel toe te kunnen passen?

Figuur 1: Voorbeeld van een flyer uit het St. Antonius Ziekenhuis met informatie voor patiënten over PROMs

BEPAAAL DE VERVOLGSTAPPEN

Verwerk vervolgens de evaluatieresultaten in vervolgstappen. Stel de vraag: wat hebben medewerkers nog meer nodig om het geleerde in de praktijk te kunnen toepassen? Denk bijvoorbeeld aan een herhaalde scholing of ondersteuning op de werkplek. Tevens is dit het momentum om een plan te maken voor wanneer herscholing nodig is en hoe ook nieuwe medewerkers worden geschoold.



Figuur 2: Voorbeeld van een wachtkamerscherm uit het St. Antonius Ziekenhuis.

HANDIGE DOCUMENTEN

- ¹De Santeon training 'Gebruik PROMs in de spreekkamer' is op te vragen via info@santeon.nl
- ²Bekijk [hier](#) de Santeon PROMs animatie.
- Informeer patiënten over PROMs door de link naar de **Santeon PROM animatie** en/of naar de website van het ziekenhuis met **uitleg over PROMs** in de afspraakbevestiging te zetten.
- Lees meer over PROMs op de website van de patiëntenfederatie: <https://kidz.patiëntenfederatie.nl/proms>

STAP 6 IMPLEMENTEER PROMS

Als alle voorgaande stappen gereed zijn is het moment daar: de implementatie. Het is belangrijk om voorafgaand aan de livegang een implementatiestrategie te bepalen en alle relevante betrokkenen te informeren. Is iedereen klaar voor de verandering om PROMs in gebruik te nemen? Vergeet in de ondersteuning vooral ook niet de patiënt als eindgebruiker.

STAPPEN

- Bepaal de implementatiestrategie.
- Ondersteun zorgverleners bij de livegang en het gebruik.
- Ondersteun patiënten bij de livegang en het gebruik.

BEPAAAL DE IMPLEMENTATIESTRATEGIE

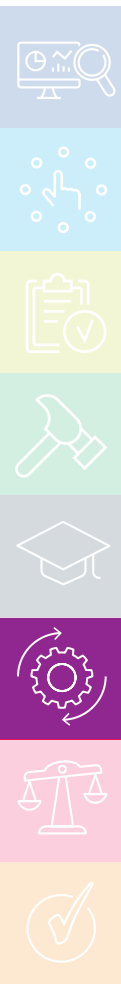
Net als bij iedere verandering is het bij de implementatie van PROMs belangrijk om vooraf na te denken over bevorderende en belemmerende factoren. Zijn er praktische, organisatorische, culturele of contextuele barrières? Zijn er bevorderende factoren om PROMs tot een succes te maken? Denk hierbij aan vragen als: zijn er (in) formele leiders die als ambassadeur inzetbaar zijn? Zijn

PROMs ergens anders in de organisatie al in gebruik en van meerwaarde? Bij belemmerende factoren kun je denken aan: is de doelgroep zelfstandig in staat digitale vragenlijsten in te vullen? Zijn er veel veranderingen binnen de afdeling die tegelijkertijd lopen? Gedurende de implementatie krijg je beter zicht op (onvoorziene) bevorderende en belemmerende factoren. Door deze te identificeren kan de implementatiestrategie samen met het team worden bijgesteld.

Afhankelijk van het draagvlak bij de zorgverleners en de patiënten doelgroep kan het beste een afweging gemaakt worden te starten met een pilot of direct bij alle eindgebruikers. Bepaal in overleg met de betrokkenen de datum van livegang.

ONDERSTEUN ZORGVERLENERS BIJ DE LIVEGANG EN HET GEBRUIK

Het in gebruik nemen van PROMs vraagt om een verandering in de manier van werken voor zorgverleners. Het is belangrijk om zorgverleners bij alle elementen van de verandering optimaal te ondersteunen. Drie concrete voorbeelden:



- Livegang communiceren en relevante betrokkenen informeren: neem in de communicatie mee waarom PROMs geïmplementeerd worden, wanneer en door wie en hoe het proces eruit ziet. Het is belangrijk dat iemand van het team de verantwoordelijkheid neemt voor de implementatie van de PROMs en voor structurele inbedding en continu verbeteren, ook na de projectfase. Betrek hierbij ook andere medewerkers

Tip

Betrek patiënten bij het ontwikkelen van ondersteunend materiaal voor patiënten. Leg ze vragen voor als: begrijpt u waarom we u vragen een vragenlijst in te vullen? Weet u hoe u een vragenlijst in kan vullen? Hoe en wanneer wilt u geïnformeerd worden over PROMs?

van de vakgroep of afdeling, bijvoorbeeld secretaresses en onderzoekers.

- Stel ondersteunende middelen tijdig ter beschikking: denk aan een handleiding voor het versturen en gebruiken van PROMs en aan een tekstschrift om in begrijpelijke taal het nut en de noodzaak van PROMs aan patiënten uit te kunnen leggen¹.
- Beleidsafspraken maken over mogelijke opvolging van PROMs: bied een overzicht van welke interventies zorgverleners kunnen bieden bij de bespreking van afwijkende scores (zie ook stap 5: organiseer scholing voor zorgverleners en patiënt)². Voorbeelden van interventies zijn een wijziging in medicatie of een verwijzing naar een paramedicus of buddyhuis.

ONDERSTEUN PATIËNTEN BIJ DE LIVEGANG EN HET GEBRUIK

Voor het ondersteunen van patiënten bij de livegang en het gebruik van PROMs zie stap 5 (scholing).

HANDIGE DOCUMENTEN

- ¹Vind een voorbeeld van een tekstschrift uit het St. Antonius Ziekenhuis in de [bijlage](#).
- ²Bekijk voor de mogelijke opvolging van PROMs bijvoorbeeld de website [verwijsgidskanker](#).

STAP 7 EVALUEER HET GEBRUIK

In stap 1 is het doel en de doelgroep van de PROMs vastgesteld. In een evaluatie kijk je of de beoogde doelstellingen zijn behaald, krijg je zicht op waarom deze wel of niet worden behaald en inventariseer je wat nodig is om de doelstellingen eventueel alsnog te behalen. Het evalueren en optimaliseren van het gebruik zorgt ervoor dat PROMs effectief bijdragen aan het bespreken en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Het helpt ook om zorgverleners te motiveren om door te gaan met het gebruik van PROMs in de praktijk en het blijvend toe te passen.



STAPPEN

- Bewaak de PROMs-respons.
- Evalueer de PROMs doelen.

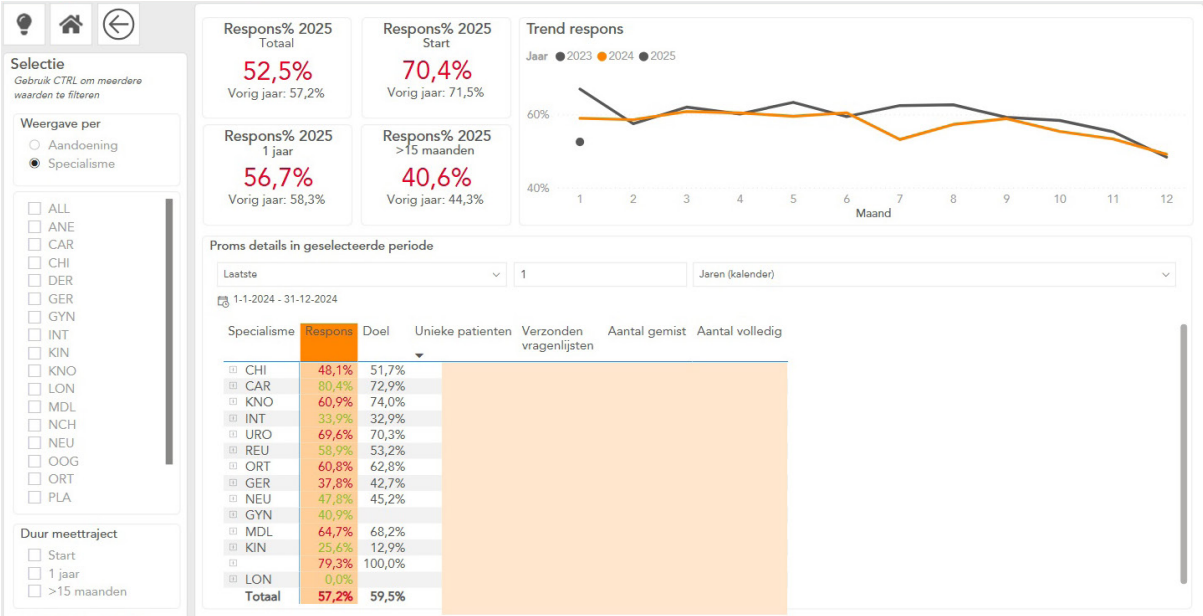
BEWAAK DE PROMS-RESPONS

De respons speelt een grote rol bij de bruikbaarheid van PROMs. De respons bepaalt de representativiteit en betrouwbaarheid. Ga daarom na of er manieren zijn om de respons te bewaken, behouden of verhogen. Er is een 'menukaart' ontwikkeld door de Santeon werkgroep PROMs met acties voor het verhogen van de respons¹ (zie ook figuur 1 en 2). Denk bij het interpreteren van de PROMs-respons ook aan het percentage patiënten aan wie de vragenlijst is verstuurd, ook wel implementatiegraad genoemd.

MDN	Patiënt	Geb.dat.	Leeftijd (jaren)	Mijn Antonius status	Type DM	Diabetes leeftijd	Meest recente respons	Datum jaarcontrole	Bespreekpunten	Proms besproken
				Geactiveerd	Type 1					
				Geactiveerd	Type 1				✓	✓
				Geactiveerd	Type 1				✓	
				Geactiveerd	Type 1				✓	
				Geactiveerd	Type 1					
				Geactiveerd	Type 1				✓	⊘

Figuur 1: Kolommen in EPIC in het St. Antonius Ziekenhuis die helpend zijn 1) voor eindgebruikers om in een oogopslag te zien of de PROMs zijn ingevuld, 2) als reminder voor de poli-assistente om de patiënt zo nodig te vragen de PROMs alsnog in te vullen in de wachtkamer en 3) ter ondersteuning van de specialist, verpleegkundige of verpleegkundig specialist om de PROMs te bespreken in de spreekkamer.

STAP 7



Figuur 2: Voorbeeld van PROMs-respons monitoring in het Maasstad ziekenhuis.

EVALUEER DE PROMS DOELEN

In stap 1 is het doel en de doelgroep van de PROMs vastgesteld, hieruit volgen generieke of ziektespecifieke vragen. De respons en de verkregen resultaten worden grotendeels beïnvloed door de mate waarin de vragenlijsten geschikt zijn voor het beoogde doel en de doelgroep, een belangrijk aspect om bij de evaluatie mee te nemen:

- Afhankelijk van de meerwaarde van PROMs: zijn de juiste domeinen, vragenlijsten, meetmomenten en grenswaarden voor afwijkende scores ingesteld?
- Evalueer of de gebruikte grenswaarden en het beleid rondom de opvolging ervan goed verloopt.

De frequentie en vorm van de PROMs-evaluatie wordt afgestemd met de betrokkenen. Maak voor een eenvoudige, kortcyclische manier van evalueren gebruik van de

compacte evaluatiekaart². Het kan helpen om de evaluatie zoveel mogelijk te integreren met bestaande overlegstructuren en/of evaluatiemomenten van andere indicatoren. Bij voldoende PROMs-data is evaluatie op inhoud ook mogelijk. Wat kun je bijvoorbeeld leren van de eerste 100 patiënten met een voor- en nameting over het effect van behandeling op bepaalde domeinen?

Tip

Zorg voor kruisbestuiving. Leer van PROMs bij andere ziektebeelden, zowel intern in je eigen ziekenhuis als extern in andere ziekenhuizen.

HANDIGE DOCUMENTEN

- ¹Vind de 'Menukaart verhogen respons PROMs' in de [bijlage](#).
- ²Bekijk de **compacte evaluatiekaart** en aanvullende materialen op de website van het Experiment uitkomstindicatoren.
- Bekijk de PROM-toolbox: PROM-wijzer en PROM-cyclus op de website van [Zorginzicht](#).

STAP 8

BORG DE UITVOERING EN VERBETERING

Het borgen van het uitvoeren van PROMs heeft als doel om de uitvoering en de continue verbetering van PROMs vanzelfsprekend te laten zijn binnen het zorgpad. Dit betekent dat het gebruik van PROMs een duurzame standaard wordt binnen het zorgteam en bij de patiënt. Na borgen wordt het gebruik van PROMs in de spreekkamer op een voorspelbare, herhaalbare en betrouwbare manier gedaan. Hierdoor is het behaalde kwaliteitsniveau onafhankelijk van welke zorgverlener het keuzeprocess begeleidt. Door ook het continu verbeteren ervan in het ziekenhuis te verankeren, blijft de kwaliteit op niveau of treedt verdere verbetering op.

STAPPEN

- Leg de uitvoerende taken vast in het zorgpad en zorgteam.
- Leg de patiëntrol vast in het PROMs-proces.

LEG DE UITVOERENDE TAKEN VAST IN HET ZORGPAD
EN ZORGTEAM

- PROMs gebruik in de spreekkamer wordt een vast en daarmee vanzelfsprekend onderdeel van het zorgpad.

Het inbouwen van PROMs op een manier die voor patiënten en zorgverleners gebruikersvriendelijk is en goed werkt is een voorwaarde voor de borging. Inbedding van taken kan door in het zorgproces zaken in te bouwen die mensen herinneren aan hun taak in het PROMs-proces. Bijvoorbeeld door het bespreken van de PROMs-resultaten te agenderen en door materialen en functionaliteiten beschikbaar te stellen in de spreekkamer en het EPD die de zorgverlener en patiënt herinneren aan het gebruik van PROMs.

- Laat PROMs terugkomen in de continue verbetercyclus* van het waardegedreven zorg programma. Zorg ervoor dat responspercentages en uitkomsten van PROMs onderdeel zijn van de scorekaart*. Op deze manier kunnen veranderingen in uitkomsten zoals depressie snel opgemerkt worden en kan hierop een interventie plaatsvinden. Zo kan de zorg in de spreekkamer kortcyclisch verbeterd worden. Naast het opnemen in de scorekaart moeten PROMs ook op een vast moment geagendeerd en besproken worden, bijvoorbeeld tijdens een multidisciplinair overleg.
- Draag er zorg voor, als onderdeel van de inbedding van



de uitvoering, dat zorgverleners bekwaam zijn in het gebruik van PROMs (zie ook stap 5: organiseer scholing voor zorgverleners en patiënten). Neem daarom in het personeelsbeleid op dat nieuwe zorgverleners worden ingewerkt in het gebruik van PROMs, zowel in het werken in het EPD als het gesprek in de spreekkamer.

- Zorg dat uitvoeringskosten voor PROMs worden opgenomen in de jaarlijkse begroting, zoals de kosten voor scholing en het gebruik van CAT. De belangrijkste betrokkenen bij de inbedding van uitvoerende taken zijn de zorgmanager, medisch en verpleegkundig leiders, het leerhuis en de afdeling Kwaliteit en Veiligheid.

LEG DE PATIËNTROL VAST IN HET PROMS-PROCES

Ook de wijze van ondersteuning van patiënten in hun rol bij PROMs moet worden ingebed (zie ook stap 5: scholing voor zorgverleners en patiënten). Borging hiervan kan bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat de materialen die hiervoor nodig zijn, voorradig zijn en op het juiste moment worden aangeboden. Leg vast wanneer een

patiënt wordt betrokken, op welke manier en door wie. Het zorgteam, eventueel geholpen door de verantwoordelijke voor patiëntparticipatie of de lokale PROM-coördinator, is verantwoordelijk voor de inbedding van de patiëntrol. De PROM-coördinator kan het zorgteam ondersteunen in het kiezen van de domeinen, vragenlijsten, scholing, implementatie en evaluatie.

Tip

Zorg voor 'nudges' in het PROMs-proces. Een nudge is een subtiele stimulans om iemand op de gewenste manier te laten gedragen. Een voorbeeld is het tekstscript om het nut en de noodzaak van PROMs aan patiënten uit te leggen.

HANDIGE DOCUMENTEN

- Een hulpmiddel bij het borgen van het gebruik van PROMs is de borgingspiramide en vind je in de **bijlage**.

OMGAAN MET BELEMMERINGEN

In theorie zijn PROMs een goed hulpmiddel om de kwaliteit van zorg te meten en om samen met de patiënt tot de best passende zorg te komen. In de praktijk bestaan er bij het gebruik van PROMs een aantal belemmeringen. Hoe ga je daarmee om? Hieronder helpen we je op weg.

Patiënten vinden het invullen van PROMs te veel tijd kosten

Het wennen aan PROMs vraagt uiteraard om een tijdsinvestering, zowel aan de kant van de zorgverlener als de patiënt. Uit onderzoek blijkt echter keer op keer dat patiënten het invullen van PROMs niet belastend vinden, mits erop terug wordt gekomen. Streef uiteraard wel naar zo min mogelijk vragen en meetmomenten, en naar zo min mogelijk overlap in geval van multimorbiditeit. Zorg ervoor dat de patiënt begrijpt wat het nut van het invullen van PROMs is en leg uit hoe en wanneer de uitkomsten worden besproken. Op basis van de PROMs-uitkomsten kan het aantal en type consulten op de individuele patiënt worden afgestemd. Dit kan resulteren in minder (fysieke) consulten en daarmee een lagere belasting van de patiënt en zorgverlener.

PROMs zijn niet geschikt voor patiënten met lage gezondheidsvaardigheden

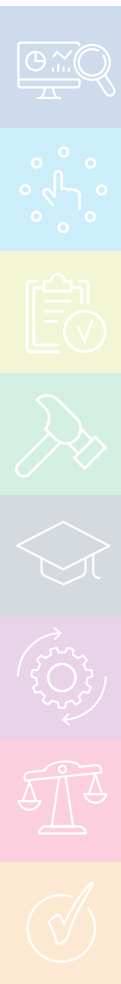
Ruim een derde van de Nederlandse bevolking heeft beperkte gezondheidsvaardigheden. Deze mensen

hebben moeite met het vinden, begrijpen en toepassen van informatie over ziekte en gezondheid, maar ook zij willen PROMs gebruiken. Er zijn barrières om rekening mee te houden en handreikingen beschikbaar. Denk hierbij aan de toolkit gezondheidsvaardigheden op de [website van het platform uitkomstgerichte zorg](#) en aan de [website van het landelijk expertisecentrum Pharos](#).

Patiënten zijn niet geïnteresseerd in PROMs-uitkomsten

Bekend is dat een groot deel van de patiënten geïnteresseerd is in uitkomstinformatie. Wel zijn er verschillen in hoeverre patiënten het bespreken van de verschillende vormen van uitkomstinformatie wenselijk vinden en waarom. Informatievoorziening is dus maatwerk. Als zorgverlener is het daarom van belang om het gebruik en de weergave van PROMs-uitkomsten in de spreekkamer af te stemmen op de behoeften van de patiënt.

Zorgverleners hebben geen tijd om PROMs te bespreken in de spreekkamer



Gebrek aan tijd is één van de meest genoemde belemmeringen voor verandering in de gezondheidszorg, zo ook bij de implementatie en het gebruik van PROMs. Om de tijdsinvestering zo beperkt mogelijk te houden is scholing en hulp bij vragen of problemen van belang. Versnellende factoren zijn integratie van PROMs in het EPD of de app, wat de gebruiksvriendelijkheid en daarmee de gebruiksbereidheid verhoogt, en een overzichtelijke weergave van de antwoorden.

Zorgverleners hebben geen expertise om PROMs toe te passen in de praktijk

Een belemmering voor het toepassen van PROMs in de spreekkamer is het gebrek aan kennis hierover bij de zorgverlener. Dit resulteert in suboptimaal gebruik van PROMs en onderstreept het belang van scholing voor zowel zorgverleners als patiënten, zoals beschreven in stap 5 van dit stappenplan.

De implementatie en het gebruik van PROMs kost te veel geld

Het gebruik van PROMs vraagt vanzelfsprekend om een financiële investering, bijvoorbeeld voor de bouw van PROMs in het EPD of de app. Daarnaast zijn er kosten die gepaard gaan met scholing en eventuele licentiekosten. Deze investering resulteert echter in verbeteringen in de kwaliteit van zorg. Het gebruik van PROMs zorgt

voor betere communicatie tussen zorgverlener en patiënt, en kan leiden tot verbeteringen in kwaliteit van leven en overleving. Daarnaast kan het gebruik van PROMs resulteren in minder (fysieke) consulten, wat de investering (deels) compenseert.

PROMs-responspercentages zijn te laag om conclusies aan de uitkomsten te kunnen verbinden

De PROMs-respons speelt een grote rol bij de bruikbaarheid van PROMs. Ga daarom na of er manieren zijn om de respons op groepsniveau te bewaken, behouden of verhogen. Er is een 'menukaart' ontwikkeld door de Santeon werkgroep PROMs met acties voor het verhogen van de respons, zie stap 7 van dit stappenplan.

Er zijn geen vertalingen van de gewenste PROMs beschikbaar voor anderstalige patiënten

De doorontwikkeling van een PROM kan bestaan uit het vertalen van de vragenlijst en het testen van de vertaling bij de doelgroep. Een breed geaccepteerde vertaalmethode is de forward-backward methode. Vervolgens is het afnemen van cognitieve interviews onder patiënten een gangbare methode voor het valideren van de vertaling. Lees meer over beide methodes (Beaton et al., 2000) in de '[Handreiking voor het meten van kwaliteit van zorg met PROMs](#)' van het NIVEL en Zorginstituut Nederland.



Bronnen:

PROMs in de spreekkamer: succes- en faalfactoren en lessen voor implementatie (onderzoek i.o.v. Zorginstituut Nederland) Proefschrift Maud van Muilekom 'Patient Reported Outcome Measures in clinical practice: from implementation to optimization' Handreiking voor het meten van kwaliteit van zorg met PROMs van het Nivel en Zorginstituut Nederland Santeon stappenplan samen beslissen

ERVARINGSDESKUNDIGE AAN HET WOORD: DRIE GELEERDE LESSEN

“Tip één: investeer direct in het koppelen van PROMs aan afspraaktypen. Een valkuil uit het verleden is dat er ondanks het ontbreken van de juiste afspraaktypen, toch serieel PROMs-vragenlijsten werden verstuurd. Hierdoor was de timing van het uitvragen onjuist en werden de resultaten niet gebruikt in de spreekkamer. Bij meerdere patiëntgroepen hebben we toen herbouw uitgevoerd. De afspraaktypen werden zo ingericht dat de vragenlijsten automatisch en op het juiste moment werden verstuurd.

Tip twee: school zorgprofessionals in het gebruik van uitkomst informatie in de spreekkamer. Het is een misvatting dat men al aan samen beslissen doet en weet hoe uitkomst informatie toegepast moet worden. Aanwezig bij de scholing worden ambassadeurs. Scholing geeft praktische handvatten om PROMs echt toe te passen in de praktijk en het is een belangrijke stap in de implementatie van succesvol gebruik van PROMs in de spreekkamer.

Dan mijn derde tip en oproep aan iedereen: gebruik generieke PROMs. Het is een landelijke uitdaging die ook voor Santeon geldt, om met elkaar uitkomst informatie op het gebied van kwaliteit van leven te verkrijgen van onze patiënten zonder ze te overvragen met lange, onnodige vragenlijsten.”

Suzanne van Lint

Adviseur waardegedreven zorg en projectleider PROMs bij het St. Antonius Ziekenhuis



BEGRIPPENLIJST

Borgen

De uitvoering en de continue verbetering van PROMs vanzelfsprekend laten zijn binnen het zorgpad.

CAT (Computer Adaptief Testen)

Bij PROMs in CAT-vorm selecteert de computer vragen uit een itembank. De vragen worden steeds door de computer geselecteerd op basis van het antwoord op de vorige vraag.

PROs (Patient Reported Outcomes)

PROs zijn uitkomsten van zorg die betrekking hebben op de gezondheid van de patiënt. PROs zijn niet objectief waarneembaar en kunnen daarom alleen gemeten worden door het aan de patiënt te vragen. PROs betreft domeinen, zoals pijn, vermoeidheid, beperkingen in het dagelijks functioneren, angst, depressie en kwaliteit van leven, en geven daarmee inzicht in de uitkomsten van een behandeling.

PROMs (Patient Reported Outcome Measures)

PROMs zijn vragenlijsten die kwaliteit van leven meten en die afhankelijk van het zorgpad op bepaalde momenten als bouwsteen kunnen worden ingezet voor het ondersteunen van het gesprek in de spreekkamer, samen beslissen en als ondersteuning bij leren en verbeteren.

PROMIS (Patient Reported Outcome Measurement Information System)

PROMIS zijn generieke vragenlijsten die bij verschillende doelgroepen gebruikt kunnen worden.

Santeon Samen Beter programma

Om de best passende zorg voor patiënten te leveren, werken de zeven Santeon ziekenhuizen aan het Samen Beter programma, voor 15 patiënt-groepen. Dit programma richt zich op het vernieuwen van zorgpaden door te kijken naar het standaardiseren, personaliseren en digitaliseren van zorg.

Scorekaart

Met de Santeon scorekaart worden uitkomst-, kosten- en procesindicatoren uit de verschillende Santeon ziekenhuizen inzichtelijk gemaakt. De indicatoren worden gemeten, geanalyseerd en met elkaar vergeleken.

Verbetercyclus

Een methode om op systematische wijze verbeteren door te voeren.

Zorg bij jou

Zorg bij jou is een open platform voor het leveren van hybride zorg: digitaal en in de thuissetting als het kan, fysiek in het ziekenhuis als het nodig is. Zorg bij jou is een initiatief van de Santeon ziekenhuizen.

BIJLAGE | INTAKE PATIËNTVRAGENLIJSTEN

Ter voorbereiding op de intake voor de aanvraag van patiëntvragenlijsten tinnitus hierbij het verzoek om alvast na te denken over een aantal vraagstukken op drie gebieden:

- de inhoud van de vragenlijsten,
- vragen rondom de technische inrichting en
- vragen rondom (werk)processen die wijzigen of ingeregeld moeten worden voor de implementatie.

Houd bij de beantwoording van de vragen het pad dat doorlopen moet worden, vanaf het moment van de selectie van de patiënten voor de vragenlijsten tot het moment dat de uitkomsten besproken worden met de patiënt, in gedachten.

1. INHOUD

- Waarom wil je de gegevens in de vragenlijst meten/vragen?
- Wat levert de beantwoording van de vragenlijsten de patiënt op?
- De doelgroep – bij welke specifieke groep patiënten wordt de vragenlijst ingezet? (Welke fase van de behandeling, welke doelgroep, leeftijdgebonden e.d.)

2. TECHNIEK

Selectie van patiënten en versturen van de vragenlijst:

- Op basis waarvan wordt de selectie van patiënten gedaan? (bijv. DBC-registratie, verrichtingscode of afspraaktype)
- Moet de vragenlijst handmatig verstuurd worden of zijn er mogelijkheden om dit automatisch te versturen (bijv. o.b.v. DBC-registratie of verrichtingscode registratie)? En zo niet, wie is dan verantwoordelijk voor het versturen van de vragenlijsten?
- Op welk(e) moment(en)/wanneer in het zorgpad moeten de vragenlijsten worden uitgezet?
- Welke informatie moet mee worden gestuurd met de vragenlijst? (E-mail/ (digitale) folder/ introductietekst op het patiëntenportaal)
- Hoe komt de snelkoppeling voor het invullen van de vragenlijsten bij de patiënt terecht? Als gekozen wordt voor het versturen van een koppeling via e-mail; hoe worden patiënten zonder bekend e-mailadres geïnformeerd?
- Moet er ook een herinnering naar de patiënt worden gestuurd als de patiënt de vragenlijst nog niet heeft ingevuld? Zo ja, wanneer?

- g. Waar moet de ingevulde vragenlijst worden getoond in het patiëntendossier?
- h. Willen jullie meldingen bij bepaalde antwoorden van de patiënt ("red flags")?

3. PROCES

Monitoren van de respons:

- a. Wie is verantwoordelijk voor de respons (-percentage)? Wie controleert of de vragenlijsten zijn beantwoord?
- b. Hoe wordt gezorgd dat de respons voldoende is (nabellen, brief versturen, e.d.)?
- c. Is er een gewenst responspercentage dat minimaal behaald dient te worden, en zo ja, hoe hoog is dit percentage?
- d. Hoe worden de patiënten vooraf geïnformeerd over de afname van de vragenlijsten (conform AVG/ bestaan van behandelrelatie met de patiënt)? Welke materialen/middelen worden daarvoor gebruikt?

Gebruik van de uitkomstinformatie:

- e. Wanneer en hoe bespreek je de uitkomsten met de patiënt?
- f. Hoe bereid je de poli/het gesprek met de patiënt voor met het gebruik van de uitkomstinformatie.

- g. Verandert het huidige werkproces met ingebruikname van de vragenlijsten?
- h. Verandert de inrichting van je spreekuur bij gebruik van de uitkomstinformatie tijdens het consult?
- i. Hoe zorg je er voor dat de uitkomsten op een uniforme manier door de volledige vakgroep/afdeling worden gebruikt?
- j. Is er draagvlak binnen de vakgroep/afdeling om op dezelfde wijze de uitkomsten te gebruiken?

DISCUSSIE

Overwegingen om mee te nemen in het traject:

- a. Wanneer wordt een uitkomst aangemerkt als "rode vlag" om met de patiënt te bespreken?
- b. Zijn de uitkomsten van de vragenlijsten mogelijke aanleiding voor de keuze om een patiënt fysiek in plaats van telefonisch te spreken?
- c. Wanneer laat je de patiënt wél fysiek komen?

TOT SLOT

Wie is het aanspreekpunt voor de eerder genoemde stappen van het proces? Dit kan verschillen per stap:

- Versturen vragenlijst
- Inrichting patiëntendossier
- Respons
- Gebruik van uitkomstinformatie door zorgverlener

BIJLAGE | VOORBEELD TEKSTSCRIPT

We vragen u om vragenlijsten over uw medische behandeling in te vullen. Hierin staan vragen over bijvoorbeeld pijn, vermoeidheid en emotionele toestand. We gebruiken de vragenlijsten als vast onderdeel van de zorg. U (of een naaste) vult deze vragenlijsten in op verschillende momenten in het zorgtraject.

Bijvoorbeeld, met uw antwoorden <zorgverlener kiest naar eigen inzicht en afhankelijk van de patiënt>:

- Kunnen we het gesprek over uw behandeling makkelijker en effectiever voeren.
- Krijg ik een goed beeld van hoe het met u gaat en wat het effect is van de behandeling.
- Kunnen we problemen eerder signaleren, bijvoorbeeld pijn, vermoeidheid en emoties.
- Kunnen we aan de hand van de uitkomsten samen de zorg evalueren en waar nodig verbeteren.
- Kunnen we samen betere keuzes maken voor uw behandeling.
- Krijgt u meer regie in uw eigen ziekte- en behandelproces.

We zijn recent gestart om op deze wijze de zorg nog beter op de patiënten te kunnen afstemmen. De manier waarop u de vragenlijsten krijgt en kunt invullen is nieuw voor ons. Een collega-onderzoeker kan daarom vragen om uw mening. Ziet u punten ter verbetering, dan horen wij dat graag.



MENUKAART VERHOGEN RESPONS PROMS

Deze menukaart is gebaseerd op een inventarisatie die in 2023 heeft plaatsgevonden onder de leden van de Santeon werkgroep PROMs. Onderstaande acties zijn de afgelopen periode in de verschillende huizen uitgevoerd. De lijst kan ter inspiratie gebruikt worden om de respons van PROMs trajecten te verhogen en opties te kiezen die passend zijn bij het specifieke zorgpad.

Leeswijzer:

- ✓ succesvolle acties of positieve effecten
- acties met een minimaal positief resultaat of een neutraal effect of acties met een positief resultaat, maar veel middelen (geld/tijd/personeel) vragen
- ✗ acties zonder effect of negatieve effecten

ZORGVERLENER EN SPREEKKAMER:

- ✓ Het met de patiënt bespreken van de ingevulde PROMs tijdens consulten
 - ✓ De patiënt ervaart dat de gegevens gebruikt worden
 - ✓ In lijn met persoonsgerichte zorg en (ont)regel de zorg (niet meten om het meten)
 - ✓ Mogelijke toename van consultduur, maar dat is niet bewezen
- ✓ Het met de patiënt bespreken wanneer de PROMs niet zijn ingevuld
 - ✓ Patiënten zijn zich meer bewust van de PROMs en merken dat de zorgverlener hier daadwerkelijk aandacht voor heeft
 - ✓ Redenen voor eventuele demotivatie worden inzichtelijk en daarop kan gehandeld worden
- ✓ Het invullen van de PROMs is een verplichting in het zorgpad, zonder invullen kan het behandeltraject niet gestart worden
 - ✓ Belang en noodzaak zijn duidelijk voor de patiënt
 - Je moet ervoor waken dat het niet invullen om het invullen wordt, de resultaten moeten ook daadwerkelijk besproken worden.

- ✓ Zorgverleners scholen in gebruik van PROMs
 - Kost eenmalig tijd om zorgverleners te scholen
 - ✓ Zorgverleners hebben meer tools en vertrouwen om de PROMs met de patiënt te bespreken
 - ✓ Zorgverleners bespreken PROMs allemaal op dezelfde manier, waardoor het herkenbaar is voor patiënten, ook wanneer zij in meerdere zorgpaden bekend zijn
- ✓ Inzetten van patiëntendashboards
 - Het ontwikkelen van dashboards is arbeidsintensief
 - De implementatie van patiëntendashboards vraagt veel tijd/energie van een vakgroep
 - Onduidelijk of het gebruik van dashboards in de spreekkamer meer tijd kost
 - ✓ Dashboards kunnen een goed beeld geven van de gehele patiënt door de combinatie van de PROMs en klinische parameters
 - ✓ Dashboards kunnen volledig afgestemd worden op de behoeftes van de gebruiker(s)

PATIËNT-INFORMATIE:

- ✓ (Individuele) communicatie naar de patiënt over nut en noodzaak van de PROMs
- ✗ Flyers op tafel werken als een reminder, maar zijn niet meer van deze tijd
- ✓ Mondelinge toelichting van de zorgverleners bevestigt dat PROMs belangrijk gevonden worden en motiveert de patiënt
- Individuele communicatie is tijdsintensief
- ✓ De uitnodiging, reminders en start- en dankwoord van de PROMs op B1 taalniveau inrichten
- ✓ Patiënt heeft beter inzicht in het nut en de noodzaak van PROMs
- ✓ Sluit beter aan bij de beleefwereld van de patiënt

PATIËNT ONDERSTEUNING:

- De patiënt de PROMs laten invullen tijdens poli-bezoek (in de wachtkamer of tijdens de (dag) behandeling)
- ✓ Patiënten zijn al aanwezig en hebben de tijd om alsnog de PROMs in te vullen
- Patiënten moeten hierop geattendeerd en geïnstrueerd worden, vraagt dus om een extra poli-proces en ondersteunend personeel

- Een invoer-device (bijvoorbeeld een ipad) moet beschikbaar zijn op de afdeling
- ✓ Patiënten met beperkte cognitieve vaardigheden kunnen zo goed ondersteund worden
- Nabellen of een andere persoonlijke reminder bieden
- ✓ Hele hoge responspercentages haalbaar
- Erg arbeidsintensief
- ✗ Minder geschikt bij de geriatrie of andere trajecten waarbij veel beperkte cognitieve vaardigheden spelen
- ✗ Nabellen sluit niet aan bij het moderne uitgangspunt van de meeste ziekenhuizen (zo veel mogelijk digitaal contact)
- De patiënt samen met de zorgverlener (of medische student) de PROMs in laten vullen
- ✓ Directe afstemming en bespreking van de PROMs is mogelijk
- ✗ De antwoorden van de patiënt kunnen worden beïnvloed
- Erg tijdsintensief

TECHNISCHE INRICHTING EN PROCES:

- ✓ Koppeling tussen afspraak en uitvaagmoment
 - ✓ Altijd up-to-date informatie van de patiënt waardoor deze dus altijd besproken kan worden en bespreken zorgt weer voor hoger respons
 - ✓ Bij verplaatsen van de afspraak verplaatst de PROMs uitvaag mee
 - Technisch complexe oplossing om te realiseren en soms zijn er aanpassingen in het werkproces nodig (bijvoorbeeld aanpassing van afspraakcodes)
 - ✗ Voor afdelingen soms onoverzichtelijk wat er 'onder water' allemaal naar de patiënt gestuurd wordt waardoor er minder aandacht voor is
- Een groter verschil tussen uitvaagmoment en afspraak, met meer reminders
 - ✓ Patiënt heeft meer tijd voor het invullen van de PROMs
 - Patiënt wordt vaker op de PROMs geattendeerd
 - PROM resultaten kunnen verouderd zijn wanneer de tijd tussen uitvaagmoment en afspraak te groot is
- ✓ PROMs responsdashboard ontwikkelen waarop alle responspercentages van de trajecten te zien zijn (eventueel gecombineerd met aantal keer openen van dashboards)
 - ✓ Werkt ondersteunend bij het opvolgen van verbeteracties
- ✓ Zorgt voor bewustwording
- ✓ Best-practices kunnen beter opgehaald worden
 - Het ontwikkelen van een dashboard is arbeidsintensief
 - Heeft een duidelijke plek voor opvolging nodig
- ✓ Respons bespreken in het verbeterteam
 - ✓ Een goede plek om verbeteracties op te stellen en uit te voeren
 - ✓ Zorgt voor bewustwording
- ✓ Op voorblad in EPD tonen of patiënt vragenlijsten heeft ingevuld
 - ✓ Zorgprofessional ziet in één oogopslag of patiënt PROMs heeft ingevuld
 - ✓ Zorgverlener wordt gestimuleerd PROMs te bespreken
 - ✗ Niet in ieder EPD technisch mogelijk
- ✓ Werklijst in EPD met procesinformatie PROMs
 - ✓ Aandachtsvelder kan gemakkelijk doorklikken in patiëntendossier en/of in bulk PROMs opnieuw versturen
 - ✗ Niet in ieder EPD technisch mogelijk
- ✓ Aandachtsvelder PROMs aanstellen
 - ✓ Werkt ondersteunend bij implementatie en verbeteren van PROMs
 - ✓ Draagt zorg voor aandacht voor PROMs op langere termijn en bij nieuwe collega's

HULPMIDDEL BIJ HET BORGEN VAN HET GEBRUIK VAN PROMS: DE BORGINGSPIRAMIDE

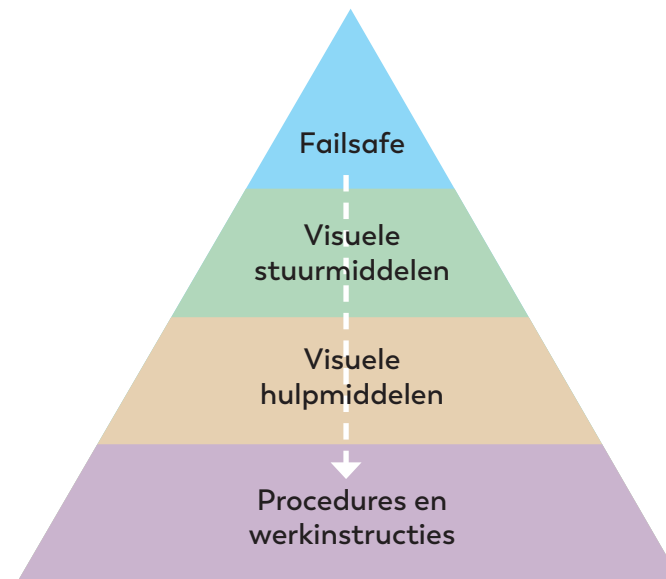
Een borgingsplan heeft als doel om te zorgen dat het aangepaste zorgproces bekend is en blijvend kan worden uitgevoerd.

Het plan bestaat uit drie onderdelen:

1. Vastleggen van de nieuwe standaard.
2. Monitoren van indicatoren.
3. Opstellen reactieplan voor ongewenste gebeurtenissen.

Een hulpmiddel bij het vastleggen van de nieuwe standaard is de borgingspiramide:

1. Het eerste niveau van de piramide omvat procedures en werkinstructies. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van een checklist om na te gaan of de PROMs zijn uitgezet.
2. Op het tweede niveau maak je met visuele hulpmiddelen mensen in het proces alert op de aangepaste zorg. Een voorbeeld hiervan is dat er een pop-up verschijnt wanneer de PROMs ingevuld zijn en deze besproken kunnen worden in de spreekkamer.

**Voorkomend:**

- fysieke scheiding
- vorm afwijking
- vereenvoudiging

Sturend:

- slagbomen
- kleur afwijking
- melding bij afwijking

Beeldend:

- verkeersborden
- iconen / kleuren
- handleiding als strip

Lezend:

- tekstborden
- lijstjes
- handboeken

3. Nog effectiever zijn visuele stuurmiddelen, denk hierbij aan zwaailichten of alarmen. Een voorbeeld hiervan is dat de monitoringsverpleegkundige een notificatie ontvangt wanneer de PROMs een afwijkende waarde bevatten.
4. Bovenin de borgingspiramide staat fail-safe, dan heb je het proces zodanig ingericht dat het maar op één manier kan verlopen. Een voorbeeld hiervan is dat er eenmalig een order wordt geactiveerd, waarna een reeks vragenlijsten op vooraf bepaalde momenten wordt verstuurd (zie ook pagina 20 van dit stappenplan).

Ontwerp de borging van het aangepaste zorgproces zo hoog mogelijk in de piramide.

COLOFON

Het stappenplan is een uitgave van Santeon en is online te vinden op www.santeon.nl.

Redactie

Het stappenplan is tot stand gekomen met dank aan de leden van de werkgroep PROMs uit de zeven Santeon ziekenhuizen:

Suzanne van Lint, s.van.lint@antoniusziekenhuis.nl

Gijs Jansen, gjansen@antoniusziekenhuis.nl

Elles Neutkens, elles.neutkens@catharinaziekenhuis.nl

Charlotte van Poorten, c.vanpoorten@cwz.nl

Claire van den Tempel, tempelc@maasstadziekenhuis.nl

Marijke van den Dikkenberg,
dikkenbergm@maasstadziekenhuis.nl

Liset Veneklaas, l.veneklaas@mst.nl

Annemarie Haarhuis, a.haarhuis@mzh.nl

Inger Deijle, i.deijle@olvg.nl

Eindredactie

Santeon programmabureau: Nelly van Uden,
Anne Vogelaar, Tessa Linssen en Hetty Prinsen.

Ontwerp en opmaak

StudioVeer

Ontwerppartners

Januari 2025

© Santeon. Hergebruik van teksten en afbeeldingen is toegestaan met verwijzing naar het stappenplan.

