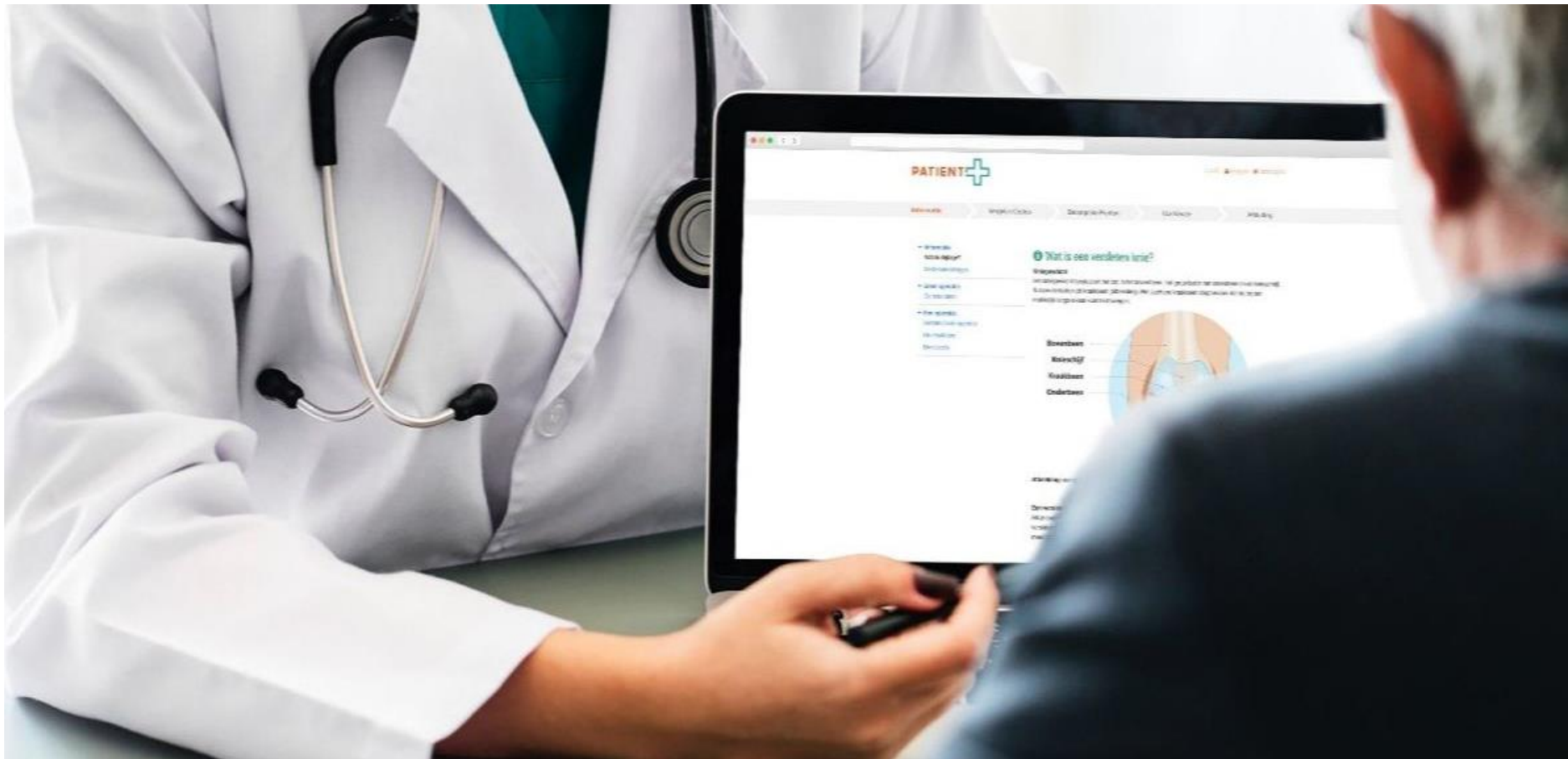


*Samen Beslissen met keuzehulpen*

# Toolbox communicatie



## Toolbox Communicatie

Samen Beslissen: het klinkt zo eenvoudig, maar de praktijk is vaak weerbarstig. Een keuzehulp maakt Samen Beslissen eenvoudiger én leuker. In jullie ziekenhuis of zorginstelling zijn jullie de afgelopen tijd druk bezig geweest om één of meer keuzehulpen te implementeren. Nu is het tijd om iedereen te laten weten dat de keuzehulp beschikbaar is en wat de grote voordelen van Samen Beslissen met keuzehulpen is.

Deze toolbox helpt jou bij bekendheid geven aan de beschikbaarheid van de keuzehulp in jouw organisatie. We geven je handvatten voor communicatie richting patiënten, zorgverleners en verwijzers. In deze toolbox vind je berichten voor verschillende communicatiekanalen. Gebruik eruit wat past bij jouw organisatie. Je kunt alle voorbeelden downloaden, zodat je de teksten naar eigen inzicht kunt aanpassen en gebruiken.

Heb je vragen over het gebruiken van de toolbox? Mis je een format? Of heb je tips om de toolbox nog beter te maken? Dat horen we graag. Mail naar [contact@patientplus.info](mailto:contact@patientplus.info). Dan nemen we zo snel mogelijk contact met je op.

Tot slot wensen we je veel plezier met en gebruiksgemak van de nieuwe keuzehulp!

Marieke Jonker en Gijs Boss  
Projectleiders PATIENT+

## Inhoud toolbox

<b>Formats nieuwsberichten</b>	3
nieuwsbericht / algemeen publiek	3
- o.a. website, persbericht, nieuwsbrief	
nieuwsbericht, kort / algemeen publiek	3
- o.a. wachtkamerscherf, social media	
nieuwsbericht / verwijzers	4
- o.a. verwijzerskrant, e-mail, brief	
nieuwsbericht / eigen medewerkers	4
- o.a. intranet, e-mail, personeelskrant	
<b>Patiëntenfolder</b>	5
<b>Telefoonkaart voor poli- en baliemedewerkers</b>	5
<b>Training gesprekstechnieken</b>	5
<b>Checklist communicatie</b>	6
<b>Handige tips en aanvullende informatie</b>	6

PATIENT+ is de grootste aanbieder van keuzehulpen in Nederland. Samen met ziekenhuizen en patiëntenverenigingen ontwikkelen én implementeren we keuzehulpen in de tweede- en eerstelijns zorg. Met onze meer dan 80 keuzehulpen willen we Samen Beslissen op grote schaal toegankelijk maken.



## Formats nieuwsberichten

Maanden zijn jullie bezig geweest met de voorbereidingen voor de keuzehulp. Nu staat de keuzehulp online en kunnen zorgverlener en patiënt ervan profiteren. Eindelijk is het moment aangebroken om je achterban het nieuws te vertellen. Hieronder vind je formats voor nieuwsberichten voor verschillende communicatiekanalen.

### Nieuwsbericht, algemeen publiek



Maak bij jullie achterban bekend dat jouw organisatie vanaf heden Samen Beslissen met een keuzehulp aanbiedt. Dat kun je doen door een nieuwsbericht te plaatsen op de **website** van je organisatie of in een (digitale) **nieuwsbrief**.

Ook kun je een **persbericht** sturen aan de lokale pers of andere relevante media. De afdeling Communicatie heeft mogelijk een perslijst waar je gebruik van kunt maken.



[Download het nieuwsbericht](#)

### Nieuwsbericht - kort, algemeen publiek



Maakt jouw organisatie gebruik van **social media**-kanalen, zoals Facebook, Twitter of LinkedIn? Plaats hier dan een leuke foto, bijvoorbeeld van een taartmoment bij de lancering van de keuzehulp, met een kort nieuwsbericht erbij.



*Link in de post op social media naar het nieuwsbericht op de website.*

Plaats op het **wachtkamerscherf** van de betreffende afdeling een nieuwsbericht, zodat weten dat zij vanaf heden een keuzehulp kunnen gebruiken.



[Download het korte nieuwsbericht](#)

Samen Beslissen leidt tot meer tevredenheid bij patiënten en een hogere therapietrouw, toont onderzoek keer op keer aan.



## Nieuwsbericht, verwijzers



Voor de huisartsen van de patiënten die een keuzehulp uitgereikt krijgen, is het ook belangrijk te weten dat jouw organisatie deze dienst aanbiedt. Stuur de huisartsen in jouw regio een **e-mail** of **brief** om hen hierover te vertellen.

Mogelijk heeft jouw organisatie ook een **krantje** of **nieuwsbrief** speciaal voor verwijzers. Neem contact op met de afdeling Communicatie om te vragen of zij een nieuwsbericht willen plaatsen in het medium.



[Download het nieuwsbericht voor verwijzers](#)

*“Met een keuzehulp kan een patiënt zich thuis alvast voorbereiden. Tijdens het consult komen we sneller to the point. Een voorbereide patiënt is de beste gesprekspartner.”*

Martine Wassen,  
Gynaecoloog MC Zuyderland

## Nieuwsbericht, eigen medewerkers



Samen Beslissen met keuzehulpen komt alleen van de grond als de eigen medewerkers ook weten dat de keuzehulp beschikbaar is. Zorg er dus voor dat de medewerkers van de betreffende afdeling of vakgroep op de hoogte zijn, bijvoorbeeld middels een **e-mail** of een mededeling tijdens een **vergadering**.



*Vergeet niet om de polikliniekmedewerkers en baliemedewerkers te informeren over de keuzehulp. Meestal zijn zij degenen die patiënten uitnodigen om een keuzehulp in te vullen.*

Ongetwijfeld wil je ook de lancering van de keuzehulp delen met de rest van jouw organisatie. Een berichtje op het **intranet**, in de **nieuwsbrief** of eventueel het **personeelsblad** zijn daar de uitgelezen kanalen voor.



[Download het interne nieuwsbericht](#)



## Patiëntenfolder

Informeer en instrueer de patiënten die een keuzehulp uitgereikt krijgen. Doorgaans weten zij niet wat een keuzehulp is, wat de voordelen ervan zijn en hoe het werkt. Deze informatie is opgenomen in de generieke **patiëntenfolder** over Samen Beslissen met een keuzehulp.



[Download de patiëntenfolder](#)

### Hoe werkt het?

1. Download het format.
2. Voeg het logo van jouw eigen organisatie in.
3. Print de folder met de volgende printerinstellingen:
  - ✓ dubbelzijdig
  - ✓ in kleur
  - ✓ over de korte kant spiegelen.
4. Snijd de folder doormidden.
5. Plak de sticker met inloggegevens op de folder.
6. Reik de folder uit aan de patiënt.



*Wil je tips over hoe je het beste een patiënt kunt uitnodigen om een keuzehulp in te vullen? Bekijk dan de telefoonkaart.*

## Telefoonkaart poli- en baliemedewerkers

Doorgaans nodigen poli- of baliemedewerkers patiënten uit om een keuzehulp in te vullen. Jij kent het belang van Samen Beslissen inmiddels.

Maar hoe overtuig je de patiënt ervan dat het belangrijk is om samen een keuze te maken? Hoe introduceer je een keuzehulp? En hoe nodig je de patiënt een keuzehulp in te vullen?

De **telefoonkaart** helpt je op weg.



[Download de telefoonkaart](#)

## Training Gesprekstechnieken

Heb je na het lezen van de telefoonkaart nog behoefte aan meer achtergrondinformatie of handvatten? Volg dan onze **training** 'Gesprekstechnieken'. We hebben een training op maat voor zowel artsen als voor polikliniekassistenten.



[Download de folder voor artsen](#)  
[Download de folder voor polimedewerkers](#)



## Checklist communicatie

- Datum lancering van de keuzehulp bepalen
- Bepalen wie je wilt informeren
  - patiënten?
  - verwijzers?
  - collega's?
- Bepalen via welke kanalen je wilt informeren
  - website?
  - intranet?
  - nieuwsbrieven?
  - etc...
- Planning maken voor het delen van het nieuws
- Nieuwsberichten aanpassen aan eigen organisatie
- Beeldmateriaal uitzoeken
- Perslijst opstellen
- Berichten klaarzetten voor publicatie/ verzending en/of aanleveren bij afdeling communicatie
- Controleren of alle berichten zijn verstuurd/ online staan
- Bijhouden hoe de berichten worden gelezen/ gedeeld/ hoe erop wordt gereageerd
- Zo nodig aanscherpen of bijstellen van de berichten

## Tips en aanvullende informatie



Vraag collega's om de keuzehulp bekend te maken in hun eigen netwerk. Eigen medewerkers zijn de beste ambassadeurs.



Blijf ook na de lancering met enige regelmaat communiceren over de keuzehulp. Als je een bericht herhaalt, blijft het beter beklijven.



De meeste organisaties hebben een afdeling Communicatie. Betrek hen bij jouw berichtgeving over de keuzehulp. Ze hebben vast meer tips!



Vraag een collega om vast aanspreekpunt te zijn voor de keuzehulp. Dan kun je collega's met vragen naar hem of haar verwijzen.



Heb je zelf berichten geschreven? Laat ze eens door een collega of patiënt nalezen. Vaak kunnen zij er nog kleine schrijf- of spelfoutjes uit halen.

Wil je meer weten over Samen Beslissen? Ben je benieuwd hoe PATIENT+ zijn keuzehulpen ontwikkeld en implementeert? Of wil je weten welke keuzehulpen er nog meer beschikbaar zijn voor jouw vakgroep? Neem dan eens een kijkje op onze websites: [www.patientplus.info](http://www.patientplus.info) en [www.keuzehulp.info](http://www.keuzehulp.info).

PATIENT+ | Stadsplateau 7 | 3521 AZ Utrecht  
contact@patientplus.info | (030) 800 92 06

