

Gezondheidscentra Nijkerk scheidt randvoorw

In januari 2017 startte Gezondheidscentra Nijkerk het programma 'Samen Gezond!'. Doel was het versnellen en implementeren van persoonsgerichte zorg en dat is gelukt. Zo luidt de conclusie in het evaluatierapport, dat half oktober verscheen. Persoonsgerichte zorg wordt actief toegepast in het gesprek tussen zorgverlener en patiënt. Hoe kijken initiatiefnemers en deelnemers terug op het programma en wat is voor hen de grootste winst?

Willy Oldenburger, directeur
Gezondheidscentra Nijkerk:

Brede aanpak persoonsgericht werken

"Persoonsgerichte zorg is een van de speerpunten uit onze visie. Van daaruit is het programma 'Samen Gezond!' ontstaan. Dat bestond uit een leertraject voor zorgverleners, inzet van de NCSI door praktijkondersteuners, patiëntenparticipatie, Gezondheidspunten en een digitaal multidisciplinair samenwerkingsplatform inclusief patiëntomgeving. Het leertraject heeft zorgverleners geholpen om de omslag van protocolair naar persoonsgericht werken te maken. We hadden gemerkt dat inzet van een tool als NCSI niet voldoende is om dat te borgen. Ook aandacht voor de achterliggende attitude en competenties van de zorgverlener is belangrijk. En je hebt de medewerking van de patiënt nodig en ruimte in het werkproces. Om patiënten mee te nemen, hebben we bijeenkomsten met het 'Zet een stap'-spel geïntroduceerd en – in samenwerking met de bibliotheek en welzijnsorganisatie – Gezondheidspunten. Dit zijn workshops en lezingen die gaan over thema's die mensen aandragen, zoals slaap, voeding en rouw/verlies. Ook zijn er in samenwerking met Zorgbehang dialooggesprekken georganiseerd tussen patiënten en zorgverleners. Een belangrijke stap in het creëren van de randvoorwaarden voor persoons-

gerichte zorg, is implementeren van het digitale multidisciplinaire samenwerkingsplatform. Om het 'vinken' te voorkomen, hebben we daarbij de verplichte registratie zo ver mogelijk teruggebracht. Zo creëren we ruimte voor een persoonsgerichte aanpak. Als onderdeel van een breder onderzoek naar de voorwaarden voor persoonsgericht werken, heb ik in kaart gebracht welke competenties POH's nodig hebben*. Die heb ik gedeeld met de huisartsen en POH's, zodat zij dit kunnen meenemen in het jaargesprek. Het programma is voor mij succesvol omdat iedereen in onze organisatie op een of andere manier bezig is met persoonsgericht werken. Met name de POH's hebben de omslag gemaakt.

Het programma krijgt ook een vervolg. Videofeedback en intervisie voor zorgverleners krijgen een vaste plek in de organisatie. Dat willen we ook voor dialooggesprekken tussen patiënten en zorgverleners. Daarnaast zijn er plannen voor een verdiepende training voor zorgverleners over oplossingsgericht werken." <

Jeroen Havers, senior adviseur
persoonsgerichte zorg bij Vilans:

Herkennen, oefenen, doen en evalueren

"Vanuit Vilans hebben we het leertraject persoonsgerichte zorg in Nijkerk opgezet en uitgevoerd. Tegelijkertijd hebben we een groepje zorgverleners opgeleid

dat een deel van het leertraject kan voortzetten als wij er tussenuit stappen. We hebben drie leervormen ingezet, waarmee steeds iets anders wordt geëfend. Zelf ben ik heel enthousiast over de inzet van videofeedback. Zorgverleners nemen met toestemming van de patiënt het gesprek op en dat bespreken we in bijeenkomsten met zorgverleners vanuit verschillende disciplines. Zo ziet een fysiotherapeut bijvoorbeeld waar een POH tegenaan loopt en vice versa, dat bevordert de samenwerking. Maar het belangrijkste is dat je goed ziet waar zorgverlener en patiënt elkaar verliezen in een gesprek. Tijdens workshops met een acteur krijgen zorgverleners de kans om eens buiten hun comfortzone te gaan en een heel andere aanpak te oefenen. Eerst speelt de acteur dat hij ergens last van heeft en krijgt de groep als geheel de opdracht te achterhalen waarvan. Vervolgens mogen zorgverleners een 'uitdagende' patiënt spelen en is de acteur de zorgverlener die door de groep gecorrigeerd mag worden. Daarna gaan de zorgverleners eigen casuïstiek oefenen met de acteur. Wat opviel is dat ze vaak voorzichtig zijn. Leg de bal maar eens terug bij de patiënt! Tot slot boden we groepsgewijs intervisie aan. Zorgverleners konden zich per onderdeel inschrijven, zodat ze het leertraject konden afstemmen op hun eigen behoefte. Ik hoor van deelnemers dat het hen heeft geholpen om informatie op maat aan te bieden bijvoorbeeld, of beter de verbinding te maken met hetgeen voor die persoon belangrijk is op dat moment." <

aarden persoonsgerichte zorg



Om patiënten mee te nemen, heeft Gezondheidscentra Nijkerk onder meer bijeenkomsten met het 'Zet een stap'-spel georganiseerd.

Remona van Ruitenbeek, POH bij Gezondheidscentrum Corlaer: Consult inrichten op vragen patiënt

"Ik heb deelgenomen aan de training met de acteur, intervisie en een panelgesprek met patiënten. De training heeft mij wel geholpen. Vooral de sessie waarbij we konden inbreken op het gesprek was leerzaam, dan hoor je van anderen hoe zij zouden bijsturen. De intervisie had ik met vier andere POH's en het gesprek werd volgens een bepaalde formule geleid door een huisarts. Ik heb een keer een casus ingebracht over een diabetespatiënt die bij alles wat ik zei vraagtekens plaatste. Als we afspraken maakten over het gebruik van medicatie en ze hoorde daar iets negatiefs over, dan liet zij ze staan. Met de tips van mijn collega's lukte het om dat te doorbreken.

Voor mij was het geen grote stap om persoonsgericht te gaan werken, ik vind het zoeken naar achterliggende oorzaken sowieso interessanter dan het doen van metingen. Dankzij het programma kan ik er wel gericht mee aan de slag. Ik meet alleen wat echt noodzakelijk is en probeer het consult in te richten op de vragen van de patiënt. Soms helpt de NCSI om een opening te creëren. Sinds een paar maanden werken we met VitalHealth en ik merk dat het begint te lopen. De diëtiste, fysiotherapeut en andere betrokken zorgverleners hebben toegang tot het dossier. We kunnen elkaar via het platform beter bereiken en daarmee tijd winnen en betere zorg leveren. In het dialooggesprek met patiënten merkte ik dat persoonsgerichte zorg voor hen gaat over meer tijd en aandacht en niet per se over het beter aansluiten van de behandeling bij hun eigen wensen. Daar valt nog wat te winnen!" <

Terese van Dasselaar, patiënt bij Gezondheidscentra Nijkerk: Ervaringen delen met zorgverleners

"Ik kom vanwege diabetes en een hoge bloeddruk geregeld bij de POH op controle. Zij vroeg me of ik mee wilde doen aan een dialooggesprek met zorgverleners en dat leek me direct leuk om te doen. Mijn eigen huisarts was er ook bij. We moesten naar aanleiding van vijf vragen positieve en negatieve ervaringen met zorgverleners noemen. Nou moet ik eerlijk zeggen dat ik vooral met het ziekenhuis negatieve ervaringen heb, over de huisarts en POH ben ik heel tevreden. En als me iets niet bevalt, zeg ik het meteen. Maar ik heb wel gezegd dat het lijntje tussen de specialist en de huisarts korter kan. Als de specialist iets in de medicatie verandert, zou hij dat moeten doorgeven aan de huisarts. Ik begreep wel dat mijn huisarts dat ook via de apotheek kan zien, dus dat is mooi. Het belangrijkste is dat er oog is voor patiënten. Ik weet wanneer ik iets extra's moet eten en heb mijn insulinegebruik onder controle, maar een ander heeft dat misschien minder en spuit daardoor onnodig vaak insuline. Ik vond de bijeenkomst wel nuttig. Sommige patiënten hadden wel negatieve ervaringen met hun huisarts of POH en konden dat nu kwijt. Er werd ook gevraagd wat we ervan zouden vinden als al onze zorgverleners het dossier in konden zien. Nou geweldig, dan hoef ik niet steeds alles opnieuw te vertellen. Ik heb al toestemming gegeven maar ze zien nog steeds maar een heel klein beetje." <<

Tekst: Margriet van Lingen

* **Benieuwd naar de benodigde competenties voor persoonsgerichte zorg? Stuur een mail naar Willy Oldenburger, w.oldenburger@gc-nijkerk.nl.**