

Succesvolle inbedding in het zorgproces

Op een geïntegreerde en effectieve wijze samenwerken is niet eenvoudig. Dat ervoeren de deelnemers aan het samenwerkingsverband in de Haagse Schilderswijk om met elkaar het werkgeverschap voor de POH-ggz in te richten. Op basis van een actiegerichte evaluatie uitgevoerd door het JVEI concluderen we dat de inbedding in het zorgproces prima is gelukt, maar dat de inbedding in het samenwerkingsverband zoals men beoogde slechts deels is gelukt.

DORAS is een samenwerkingsverband bestaande uit zeven huisartspraktijken in de Haagse achterstandswijken. Huisartspraktijken De DOC, Mozaïek, Blauwe Tulp, Loevestein, Goeverneur, De Koning en Vaillantplein zijn in 2011 gestart met de gezamenlijke vormgeving van de functie POH-ggz door middel van het opzetten van een ketenprogramma voor ggz, gericht op een specifieke doelgroep in de achterstandswijken. Deze doelgroep bestaat voor 90 tot 95 procent uit niet-westerse alloctonen en mensen met een lage sociaal-economische status (SES). De inclusiecriteria voor dit onderzoek waren dat de patiënten gedurende de hele onderzoeksperiode bij de praktijken waren ingeschreven en dat ze in deze periode minimaal één keer een consult bij de POH-ggz hebben gehad. Het evaluatieonderzoek had als doelstelling: inzicht krijgen in het effect van de inzet van een POH-ggz op samenwerking tussen en binnen organisaties en op de mate van cliënttevredenheid en zorggebruik van patiënten.

Onderzoeks aanpak

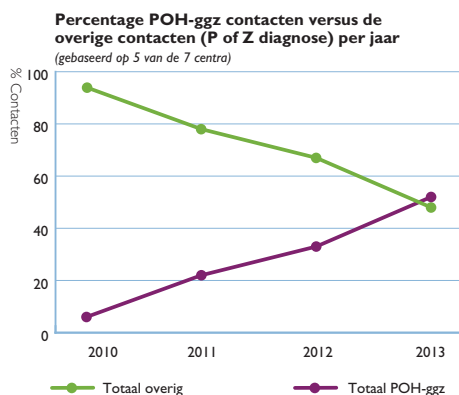
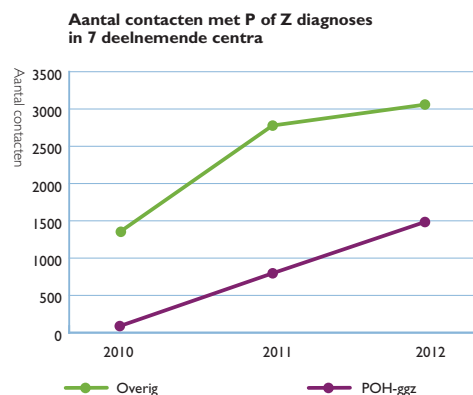
De opzet en implementatie van het zorgprogramma is geëvalueerd door middel van een Multiple Embedded Case Study waar een Rapid Cycle Evaluation onderdeel van was. Met deze actiegerichte benadering stimuleert de onderzoeker dat de interventie (functie POH-ggz) tijdens de implementatie objectief en intensief wordt gemonitord. Op basis van de regelmatig teruggekoppelde gegevens tijdens de spiegelbijeenkomsten wordt getracht inzicht in de samenwerking te bevorderen. Vijf sleutelthema's zijn als zachte factoren aantoonbaar van invloed op de effectiviteit van een samenwerking, namelijk: gezamenlijke ambitie, belangen, relaties, organisatie en proces.

Binnen DORAS is de samenwerking gemonitord op deze vijf aspecten door de zorgverleners te ondervragen. Naast metingen bij de zorgverleners, is ook de cliënttevredenheid door interviews in kaart gebracht en is op basis van de HIS-gegevens inzicht verkregen in het zorggebruik van de geïncludeerde patiënten.

Samenwerking deels gelukt

Interessant is te constateren dat gedurende de twee jaar dat DORAS is gevolgd, de scores op de samenwerking varieerden. Startte men met een duidelijk gemeenschappelijke ambitie, bleek na verloop van tijd toch dat de belangen van niet alle organisaties gelijk liepen. Daardoor nam de

De gedeelde ambitie om tot een gezamenlijk werkgeverschap te komen is deels gelukt



Vijf sleutelthema's zijn als zachte factoren aantoonbaar van invloed op de effectiviteit van een samenwerking, namelijk: gezamenlijke ambitie, belangen, relaties, organisatie en proces. (Foto: Thinkstock)

gemeenschappelijke ambitie weer af. Een belangrijk aspect bleek dat de wederzijdse afhankelijkheden tussen de verschillende organisaties niet toenamen gedurende deze periode. Zo constateerden we ook dat de procesorganisatie beter had gekund. Verantwoordelijkheden werden gaande de samenwerking helderder. De gedeelde ambitie om tot een gezamenlijk werkgeverschap te komen is deels gelukt. Vier van de zeven praktijken zijn hiermee doorggegaan. Drie praktijken participeren niet in het gezamenlijke werkgeverschap en hebben de POH-ggz elders ondergebracht.

Zorggebruik

Het aantal contacten dat de patiënten met de POH-ggz, maar ook met de overige zorgverleners (met name huisarts) heeft gehad, neemt gedurende de tijd toe. Vrouwen maken meer gebruik van de POH-ggz dan mannen. Na een gewenningsperiode stijgen zowel contacten met POH-ggz én huisarts,

na weer een aantal maanden stijgt het aantal contacten met de POH-ggz verder en stabiliseren die met de huisarts. Er lijkt geen verband te zijn met het werkgeverschap. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de POH-ggz in de loop van de tijd steeds beter gevonden wordt, maar dat de inzet van een POH-ggz in eerste instantie niet voor een reductie in het aantal "overige" contacten zorgt. De mate hiervan verschilt per praktijk. Wij spreken dan ook van een incubatieperiode voor de opname van een nieuwe functionaris in een huisartsenteam.

Cliënten tevreden met POH-ggz

De cliënten van de POH-ggz zijn over het algemeen tevreden over de zorg die zij ontvangen. Zaken die met name genoemd worden, zijn dat de POH-ggz een luisterend oor biedt, overlevingsvermogen beschikt en oplossingsgericht denkt. Het geeft de cliënten een vertrouwd gevoel dat ze bij de huisartsenpraktijk geholpen worden en

ze ervaren het als laagdrempelige zorgverlening. Een toegevoegde waarde die ook in deze multiculturele wijk wordt ervaren.

Stapje terug

Als we dit project afzetten tegen andere samenwerkingsprojecten zien we vergelijkbare resultaten (ZonMw-programma Samenwerking Monitor Op één Lijn (SMOEL) 2013). Veel projecten starten met een gezonde dosis ambitie, maar moeten gedurende de samenwerking een stapje terug doen. Is dat erg? Waarschijnlijk niet, want samenwerking bouw je ook vooral op vertrouwen. Vertrouwen bereik je door op meerdere terreinen met elkaar de samenwerking te zoeken; dit is zeker niet altijd met alle samenwerkingspartners in dezelfde mate mogelijk. Gedurende de rit de ambitie en doelstelling aanpassen leidt tot resultaat, doorgaan op een ingeslagen weg die niet door iedereen wordt onderschreven, mogelijk niet. Een dergelijk evaluatieonderzoek geeft vooral dit type informatie. Het realiseren van een ander resultaat dan beoogd, in goede harmonie met de partners, geeft veel extra informatie over met wie op welke wijze vervolgstappen in de samenwerking kunnen worden gezet. De DORAS-praktijken ervoeren een dergelijke spiegel en het inzicht in de cijfers en ervaringen als een waardevolle aanvulling op hun aanpak.

Marieke Habraken, Marc Bruijnzeels, Auke Vlonk



JAN VAN ES INSTITUUT