

Laat je trainen door patiënten!

Elke zorggroep en eerstelijns praktijk stelt zich de vraag wel eens: hoe betrekken we patiënten bij ons werk? Vilans, kenniscentrum langdurende zorg, experimenteert met nieuwe vormen van patiëntenparticipatie. 'Gelijkwaardige samenwerking staat daarbij centraal. Het gaat erom dat zowel patiënten als zorgverleners er iets aan hebben.'

Ontwerp je eigen participatie. Vilans begeleidt tien patiënten en drie zorgverleners om dit voor elkaar te krijgen. 'Ik hoop dat ze met een voorstel komen voor patiëntenparticipatie dat betekenis heeft voor beide partijen', aldus Stephan Hermsen, senior adviseur persoonsgerichte zorg en populatiemanagement bij Vilans. 'We vragen patiënten om samen met zorgverleners aan te geven aan welke randvoorwaarden participatie dient te voldoen. Hiermee kunnen de zorgverleners aan de slag. Andere zorgverleners en zorggroepen kunnen dit ook gebruiken.'

Meestal zie je bij zulke trajecten dat er één of twee patiënten aan tafel mogen meepraten met een grote groep zorgverleners, vertelt Hermsen. 'Wij draaien dat om. Het idee is afkomstig uit de designindustrie. Ontwerpers weten dat je de eindgebruikers erbij moet betrekken als je een goed product wilt ontwerpen. Die principes gelden ook voor onze sector, daar kunnen we dus wat van leren. Na de zomer publiceren we hierover een handreiking op het Kennisplein Chronische Zorg.'

Gelijkwaardige samenwerking

Gelijkwaardige samenwerking is de sleutel bij eigentijdse patiëntenparticipatie, stelt Hermsen. 'Het unieke van patiënten is dat ze ervaringsdeskundigen zijn. Voor zorggroepen en eerstelijns praktijken is dat een belangrijke invalshoek bij het maken van keuzes voor vernieuwingen. Zo ontstaan de beste innovaties.' Volgens Hermsen zijn de

dat betekent dat je als zorgverlener niet door je eigen patiënten getraind wordt, maar bijvoorbeeld door de patiënten van een collega.'

Twee niveaus

Patiëntenparticipatie kun je op twee niveaus invullen. Hermsen: 'Op het ene niveau ga je met patiënten in gesprek over de participatie op zichzelf, zoals

'Welke rol willen we patiënten werkelijk geven binnen onze organisatie?'

trainingen voor zorgverleners die door patiënten zelf worden gegeven een goed voorbeeld van gelijkwaardige samenwerking. 'We willen in de toekomst samen met patiënten en patiëntenverenigingen complete leergangen ontwikkelen voor zorgverleners, die door patiënten worden verzorgd. Dit kan veel opleveren. Voorwaarde is wel dat er een veilige sfeer is in de trainingen. En

we dat in het experiment doen. Op het andere niveau ga je aan de slag met participatie en ga je patiënten vragen om samen de kwaliteit van zorg te verbeteren. Hierbij gaat het vaak niet om de zorg zelf maar om het handelen van professionals. Veel zorggroepen en eerstelijns praktijken worstelen hiermee. De eerste vraag die je jezelf moet stellen, is: welke rol willen we patiënten werkelijk geven binnen onze organisatie? Als je niet duidelijk bent over die rol, komt er niet uit wat je wilt. Ik zie wel eens zorggroepen die een paar patiënten uitnodigen voor een panel zonder dat ze duidelijk zeggen wat ze precies van hen willen. Dat wordt een teleurstelling voor beide partijen.'

Groepje patiënten

Hermsen adviseert zorgorganisaties die patiënten willen inschakelen om altijd een groepje patiënten tegelijk uit te nodigen. 'Het heeft weinig zin om één patiënt te vragen om mee te pra-



Wie is Stephan Hermsen

Stephan Hermsen is sinds 2014 als senior adviseur persoonsgerichte zorg en populatiemanagement verbonden aan Vilans, kenniscentrum langdurende zorg. Eerder werkte hij acht jaar als zorginkoper ggz en ketenzorg bij zorgverzekeraar VGZ. Als zorginkoper binnen de ggz heeft hij zich samen met cliëntenraden en cliënten ingezet voor participatie bij het inkoopbeleid, maar ook bij innovaties in de zorg. (Foto: Vilans)



Patiëntenparticipatie is belangrijk, aangezien patiënten ervaringsdeskundigen zijn. Voor zorggroepen en eerstelijns praktijken is dat een belangrijke invalshoek bij het maken van keuzes voor vernieuwingen. (Foto: Vilans)

ten met zorgverleners. Die gaat op in het geheel en dat levert minder nieuwe inzichten op. Nodig er minstens vier tegelijk uit zodat ze elkaar kunnen versterken. Voor de zorgorganisatie heeft dit ook meerwaarde omdat ze verschillende soorten patiënten spreken. Een zorggroep in Friesland had bijvoorbeeld patiënten uitgenodigd om mee te doen in een training voor praktijkondersteuners over patiëntenprofielen. Tijdens de rollenspelen bleken twee patiënten met hetzelfde profiel toch een heel andere aanpak nodig te hebben. Het besef dat hetzelfde profiel niet alles zegt over iemand is op zo'n moment voor de deelnemers veel duidelijker dan dat een trainer dat uitlegt.' Een heikel punt bij patiëntenparticipatie is de werving en deelname van patiënten. Hermsen: 'Uit pilots weten we dat het werkt om een flinke pool van patiënten-ambassadeurs op te zetten. Als die pool groot genoeg is, hoef

je niet steeds op iedereen een beroep te doen. Bovendien kunnen zij andere patiënten mobiliseren om mee te doen.' Hermsen werkte eerder bij een zorgverzekeraar als inkoper. Hij adviseert om de werving samen met de regionale patiëntenverenigingen en zorgverzekeraars op te pakken. 'Weinig mensen weten dat zorgverzekeraars klantenpanels hebben. Bovendien laat je daarmee meteen zien dat je samen werkt aan betere kwaliteit van zorg.'

Hoezo diabetes?

Een andere tip voor de werving is om breed uit te nodigen. 'Laat los dat je alleen diabetespatiënten nodig hebt bij een vraagstuk binnen de diabeteszorg. Bij een zorggroep in Eindhoven lukte het niet om voldoende patiënten te werven voor de diabeteszorg. De zorggroep had goede contacten met patiënten met ggz-problematiek. Tijdens de bijeenkomst bleken deze mensen een zeer

waardevolle inbreng te hebben. Ze waren goed in staat om zich te verplaatsen in anderen, los van de eigen aandoening. Er werd waardevolle feedback gegeven over de mogelijke impact voor patiënten, zodat daar meer rekening mee gehouden kan worden.' <<

Annemies Gort

Meer info over persoonsgerichte zorg en zelfmanagement, zie www.kennispleinchronischezorg.nl

Stephan Hermsen, senior adviseur persoonsgerichte zorg bij Vilans, is bereikbaar via s.hermsen@vilans.nl of 06 - 22 81 08 26

