

Wat hebben we nodig om ons gez

Ieder mens is anders. De een houdt van spruitjes en smartlappen, de ander luistert liever naar Mozart onder het genot van een Italiaanse maaltijd. Dat verandert niet als je zorg of ondersteuning nodig hebt. Juist dan, in een periode van onzekerheid en verlies, zijn die individuele wensen en behoeften extra belangrijk. Ze geven houvast en zorgen ervoor dat we langer gezond blijven. Als we de zorg daarbij aan laten sluiten, zijn we op de goede weg. Dan leveren we persoonsgerichte zorg. Vilans heeft op een rijtje gezet wat dat betekent voor de eerste lijn.

Persoonsgerichte zorg is zorg die is afgestemd op iemands persoonlijke behoeften, waarden en voorkeuren. De zorgverlener benadert de persoon niet als patiënt of cliënt, maar als mens. Het

uitgaat. Dat betekent dat zorgverleners bij elk contact alert moeten zijn op de behoeften van de persoon van dat moment.

- Persoonsgerichte zorg is de kern van het huis.
- Patiënten en mantelzorgers vormen de linkermuur. Patiënten en zorgverleners erkennen elkaars expertise. Zorgverleners moedigen patiënten en mantelzorgers aan en rusten hen toe om actiever te participeren.
- Zorgverleners vormen de rechtermuur. Tijdens het consult hebben zij een open, meedenkende en coachende houding. Dat vraagt een andere manier van denken en doen, met nieuwe vaardigheden en kennis. Om deze competenties te ontwikkelen, volgen zorgverleners met hun team of met collega's uit dezelfde discipline een training.

Mensen vinden persoonsgerichte zorg belangrijker dan zaken zoals wachttijden, privacy en zorg na ontslag uit het ziekenhuis

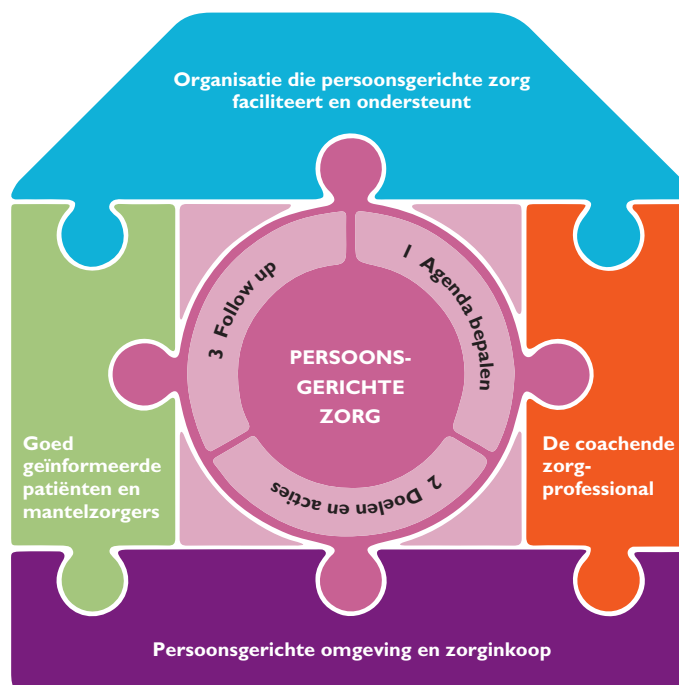
accent ligt op welzijn en kwaliteit van leven. Centraal staat de vraag: wat heeft u nodig om u gezond en gelukkig te voelen? Zorgverlener en patiënt proberen samen de problemen te begrijpen, doelen te bepalen, informatie te delen en beslissingen te nemen die ze vervolgens vastleggen in het zorgplan.

“House of Care”

In de eerstelijnszorg biedt het model “House of Care” handvatten voor persoonsgerichte zorg. Het model gaat uit van een systeembenadering die raakt aan alle facetten en onderdelen van zorg en is als volgt opgebouwd:

Individuele benadering

Onderzoeken naar persoonsgerichte zorg laten een aantal voorzichtige, veelbelovende resultaten zien. De patiënttevredenheid en ervaren kwaliteit van zorg lijken hoger, vermoedelijk door de grotere betrokkenheid, meer kennis over de aandoening en meer behoefte aan informatie. Mensen vinden persoonsgerichte zorg belangrijker dan zaken zoals wachttijden, privacy en zorg na ontslag uit het ziekenhuis. Toch blijkt ook dat hoog opgeleide, gezonde vrouwen onder de 65 jaar persoonsgerichte zorg belangrijker vinden dan andere mensen. Bovendien zijn er op individueel niveau verschillen en kunnen voorkeuren veranderen naarmate een aandoening of ziekte voor- of achter-



ond en gelukkig te voelen?



Heb als zorgverlener oog voor de behoeften van de patiënt en handel daarnaar. Observeer en vraag of die behoeften veranderen. (Foto: iStock)

- De organisatie die persoonsgerichte zorg faciliteert en ondersteunt, vormt het dak van het model. De organisatie zorgt voor de randvoorwaarden, bijvoorbeeld een goed ICT-systeem.
- Een persoonsgerichte omgeving en zorginkoop vormen de basis van het huis. In een persoonsgerichte omgeving is bekend wat de behoeften zijn van de patiënt of de patiëntpopulatie, de zorginkoop is afgestemd op deze behoeften.

Aan de slag

Drie elementen vormen het uitgangspunt bij de aanpak van persoonsgerichte zorg. We geven hieronder een overzicht van deze elementen, mét adviezen voor huisartsen en andere zorgverleners in de eerste lijn:

1 Communicatie:

- Deel informatie met elkaar. Licht de patiënt goed voor en luister actief. Stel open vragen om inzicht te krijgen in de wensen, behoeften en mogelijkheden van de patiënt. Bied informatie aan die daarop aansluit. Stem je taal af op de taal van de patiënt.
- Heb oog voor hoe de patiënt de ziekte of aandoening ervaart en leef met

hem mee. Erken zijn expertise en laat merken dat je vertrouwen hebt in zijn capaciteiten bij het omgaan met de ziekte. Dit draagt bij aan de autonomie en het vertrouwen van de patiënt.

- Heb oog voor de behoeften van de patiënt en handel daarnaar. Observeer en vraag of die behoeften veranderen. Let bijvoorbeeld op wisselingen in alertheid, kijk of de patiënt zich op zijn gemak voelt in nabijheid en afwezigheid van mantelzorgers en of de patiënt belemmeringen ondervindt in de communicatie, bijvoorbeeld door gehoorproblemen.

2 Samenwerking:

- Werk aan een relatie met de patiënt en zijn naasten. Kijk naar de context van zijn leven: gezin, werk, religie, cultuur, geletterdheid, steun van de omgeving en persoonlijke ontwikkelingsfasen. Zo ontstaat begrip voor de manier waarop de aandoening zijn leven beïnvloedt. Geef de patiënt de mogelijkheid zorgen en frustraties te uiten. Bied ruimte voor verdriet en rouw over verloren vaardigheden en onzekerheid over de toekomst, maar ook voor dromen en wensen.
- Bevorder de eigen regie van de

patiënt door hem aan te moedigen vragen te stellen, verschillende opties voor te leggen en samen te beslissen wat het beste past.

- Werk samen met andere professionals. Verwijs de patiënt zo nodig naar andere vormen van zorg en ondersteuning.

3 Gezondheidsbevordering:

- Ga in gesprek met de patiënt over succes- en faalervaringen. Zo krijg je een helder beeld van hoe de patiënt reageert op bepaalde vormen van zorg, zoals follow-up afspraken en het zelfstandig doen van oefeningen thuis.
- Kies middelen en interventies die passen bij de behoeften, voorkeuren en mogelijkheden van de patiënt. Stel de persoonlijke doelen van de patiënt centraal. Zo kun je behandel-, zorg- en ondersteuningsplannen inrichten met interventies waar de patiënt het beste op reageert. <<

Jeanny Engels, Rianne Gijzen, Marleen van Overstraten Kruijsse

Vilans verzamelt in de loop van 2015 en 2016 instrumenten voor persoonsgerichte zorg in een toolkit. De eerste aanzet wordt gevormd door twee gesprekshandleidingen die zij samen met experts, zorgverleners en patiënten heeft ontwikkeld: één voor eerstelijns zorgverleners en één voor patiënten. De gesprekshandleidingen zijn te downloaden op <http://www.vilans.nl/publicatie-toolkit-persoonsgerichte-zorg>

Meer info over het toepassen van persoonsgerichte zorg in de eerste lijn, zie www.kennisplein-chronischezorg.nl/persoonsgerichtezorg

