

Meer werkplezier met persoonsgerichte zorg

Eerst de patiënt, dan het ziektebeeld

Werkdruk en bureaucratie nemen alsmaar toe in de huisartsenpraktijk. Toch valt het werk nog steeds zó te organiseren dat huisarts, doktersassistent en praktijkondersteuner er meer plezier in hebben én de patiënt zich beter gehoord en begrepen voelt. Persoonsgerichte zorg kan daaraan bijdragen.

TEKST: MICHEL VAN DIJK FOTO'S: PETER VISSER

“Klopt”, zegt Leonie Tromp, huisarts-kaderarts hart- en vaatziekten van huisartsenpraktijk Horus in Tilburg. “Alle zorg behoort persoonsgericht te zijn. Die persoonsgerichte aanpak vormt zelfs de kernwaarde van ons vak als huisarts. Het betekent dat je verder kijkt dan alleen de klacht, maar dat je je ook afvraagt wat deze betekent voor deze patiënt in zijn context.”

Toch dreigt de persoonsgerichte benadering soms op de achtergrond te raken, constateert Tromp. “De druk op de huisartsen is enorm. Vroeger vroeg je eerst hulp aan je moeder of de buurvrouw, nu gaan patiënten direct naar de dokter. Je hebt als huisarts nauwelijks tijd om je af te vragen: waarom komt deze jongvolwassene met een alledaagse klacht als hoesten of keelpijn naar mij toe? Is er misschien iets anders aan de hand?”

Om ondanks die druk open oog te houden voor de bredere context van de patiënt, besloot de zorggroep RCH Midden-Brabant, waarbij de huisartsenpraktijk van Tromp is aangesloten, in zee te gaan met het onderzoeks-



Leonie Tromp: 'Patiënten kunnen uitstekend zelf oplossingen bedenken'.

project persoonsgerichte zorg van Jane Cramm, associate professor quality of care bij de Erasmus Universiteit Rotterdam. Tromp: “Cramm heeft de persoonsgerichte zorg in Nederland geïntroduceerd. Dat is een methodiek, bestaande uit acht dimensies van zorgverlening, waarbij je breder kijkt naar de patiënt en zijn welzijn (zie de kaderteksten, red.). Onze huisartsen, praktijkondersteuners en assistenten zijn erin geschoold. We leren daarvoor beter luisteren naar de wensen van de patiënt. We nemen ook de tijd om daar iets mee te doen.”

‘We vragen altijd: wat zou ú willen?’

Niet meteen interrumperen

Als onderdeel van de scholing kregen de huisartsen van Horus een videotraining over hun gesprekken met de patiënt in de spreekkamer. “Dat is best confronterend. Huisartsen zijn gewend om het over te nemen van de patiënt. We zeggen al snel: *u kunt het beste dit of dat doen*. Toch levert het meer op als je patiënten zelf met een oplossing voor hun probleem laat komen. Een van de opdrachten tijdens de training was dan ook om niet meteen te interrumperen als een patiënt iets vertelt, maar hem eerst te laten uitpraten. Patiënten blijken dan uitstekend in staat zelf oplossingen te bedenken, zonder dat wij ze een bepaalde richting op duwen.”

De zorgverleners van Horus deden nog meer. Tromp: “Je kunt het in de spreekkamer wel goed doen, maar als de doktersassistent achter de balie niet vriendelijk is of als patiënten lang moeten wachten, dan bereik je nog weinig. De crux van persoonsgerichte zorg is dat je tracht je in te leven in het patiëntperspectief. En dat je vervolgens je

gehele praktijk daarop inricht, van korte wachttijden aan de telefoon tot een sfeervolle inrichting van de wachtkamer. Ons streven is bijvoorbeeld dat we negentig procent van de telefoontjes van patiënten binnen twee minuten opnemen. En er staat altijd een foto met naam van de doktersassistent bij de balie. Zo van: *dit is niet zomaar een assistente die u helpt, dit is Simone*.”

Meer uitgedaagd

Patiënten voelen zich door deze aanpak beter begrepen, stelt Tromp. “Als jij als huisarts een oplossing voor hen bedenkt waar ze niet tevreden mee zijn, staan ze over twee weken weer voor de deur. Als je ze zelf hun oplossing laat bedenken, gebeurt dat niet. We betrekken patiënten daarom bij alles wat we doen. We vragen altijd: wat zou u willen?”

Het mooie is dat de persoonsgerichte aanpak leidt tot meer werkplezier bij de medewerkers. Tromp: “Dat komt doordat ze veel positieve reacties krijgen van patiënten. Dat is prettiger dan een boze patiënt voor de balie. We gaan daarom graag door met persoonsgerichte zorg. Dat gaat niet vanzelf, want de werkdruk is hoog, maar het levert veel op. We hopen dat zorgverzekeraars hierin gaan investeren. Ook zij zijn erbij gebaat. Want hoe meer tevreden de patiënt is, hoe minder verwijzingen er nodig zijn. Dat bespaart zorgverzekeraars veel geld.”



Sylvia van de Pol: 'Tijd om te luisteren naar de patiënt'.

Sylvia van de Pol, praktijkondersteuner somatiek bij huisartsenpraktijk De Frankische Driehoek in Goirle, volgde eveneens de scholing over persoonsgerichte zorg. “Eerst de patiënt, dan het ziektebeeld. Dát is voor mij de kern van persoonsgerichte zorg”, legt ze uit. “Die volgorde is belangrijk, want als je het ziektebeeld vooropstelt, ga je tijdens een consult al snel routineus lijstjes afvinken. Maar stel je de patiënt centraal, dan kijk je eerst naar diens hulpvraag. Wat vindt hij belangrijk? Dat betekent dat je goed luistert naar de patiënt. Dat kost tijd, maar die tijd krijg ik gelukkig binnen onze huisartsenpraktijk. Door meer persoonsgericht te werken, heb ik meer lol gekregen in mijn werk. Ik voel me meer uitgedaagd.”

<<

MULTIMORBIDITEIT

Om de zorg voor patiënten in de eerste lijn te verbeteren, nam een aantal huisartsenpraktijken binnen de zorggroep RCH Midden-Brabant deel aan het onderzoeksproject persoonsgerichte zorg voor patiënten met multimorbiditeit van Jane Cramm, deels gefinancierd door zorgverzekeraar CZ.

“Bij persoonsgerichte zorg kijk je niet alleen naar de ziekte van de patiënt, maar je ziet de patiënt in het geheel van zijn leven”, legt Cramm uit. “De acht dimensies van persoonsgerichte zorg spelen daarbij een belangrijke rol. Een huisartsenpraktijk die voldoende aandacht besteedt aan deze dimensies, levert betere zorg. Dát is de voornaamste uitkomst van ons onderzoek.”



Acht dimensies

1. Respect voor de waarden, voorkeuren en behoeften van patiënten
2. Informatie en educatie
3. Toegang tot zorg
4. Emotionele ondersteuning
5. Betrokkenheid familieleden
6. Coördinatie van zorg
7. Lichamelijk comfort
8. Continuïteit en transitie