

Ondersteunen zelfmanagement Gezondheidsvaardigheden geen ABC'tje

2,5 miljoen volwassenen in ons land hebben moeite om gezondheidsinformatie te vinden, begrijpen, beoordelen en toe te passen. Huisartsenpraktijken kunnen zich hiervan meer bewust zijn en erop inspelen. Vilans heeft een handreiking en adviesrapport geschreven.

TEKST: GERBEN STOLK FOTO: GERD ALTMANN / PIXABAY

Maar mevrouw, wat doet u hier nog? Toen een zorgverlener op een dag als laatste het gezondheidscentrum wilde verlaten, zag hij tot zijn verbazing een dame in de wachtkamer zitten. Die bleek daar een flink deel van de middag te hebben doorgebracht, maar niet te hebben geweten waar zij zich moest melden voor haar afspraak. Volgens Jeanny Engels staat deze vrouw symbool voor de vele Nederlanders met beperkte gezondheidsvaardigheden. Engels is expert persoonsgerichte zorg en gezondheidsvaardigheden bij Vilans, Kenniscentrum voor langdurende zorg. "Vaak begrijpen arts en patiënt elkaar niet",

zegt ze. "Dokters verzuchten bijvoorbeeld: *Hoe komt het nou dat mensen niet de leefstijladviezen opvolgen waarvan we allemaal weten dat ze okay zijn?* En als je aan een patiënt vraagt wat hem is bijgebleven van het consult, blijkt dat vaak weinig of onjuist te zijn."

Handreiking

In 2015 diende Engels een voorstel in bij FNO, een organisatie die zich richt op kwetsbare mensen. Het leidde tot een project bij drie grote huisartsenpraktijken, die werden begeleid door Vilans en Pharos, expertisecentrum gericht op het terugdringen van gezondheidsverschillen. In het project werd de handreiking 'Aandacht voor

zelfmanagement én gezondheidsvaardigheden' getest. In samenwerking met andere organisaties heeft Vilans dit document geschreven voor – projectleiders van – gezondheidscentra en huisartsenpraktijken die met een verandertraject willen beginnen en ook voor fysiotherapeuten, apothekers en zorggroepen.

Engels: "De begeleide huisartsenpraktijken hebben volop aandacht ontwikkeld voor mensen die minder gezondheidsvaardig zijn. Huisartsen, doktersassistenten, praktijkondersteuners, praktijkverpleegkundigen, fysiotherapeuten, diëtisten en apothekers zijn zich bewust geworden van de thematiek. In de handreiking worden succesfactoren beschreven, zodat ook andere praktijken ermee aan de slag kunnen."

Ervaringsdeskundigen

Engels noemt er een aantal: "In de praktijken was een praktijkverpleegkundige de projectleider. Het wierp vruchten af als een duo de andere medewerkers in de praktijk mobiliseerde; altijd waren dit een praktijkverpleegkundige en een huisarts. Wij raden ook aan patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden aan de projectgroep te laten deelnemen. Zo wordt het zorgverleners duidelijk wat er daadwerkelijk aan de hand is. In aanwezigheid van de huisarts vroeg ik bijvoorbeeld aan de patiënt of hij had begrepen wat de dokter zonet had gezegd. Na een ontkennend antwoord verzocht ik de huisarts het verhaal eenvoudiger te vertellen. Na afloop zei een deelnemer die middag meer te hebben geleerd dan tijdens alle scholingen over laaggeletterdheid bij elkaar. De rol van ervaringsdeskundigen is belangrijk; de meeste zorgverleners hebben geen idee tegen hoeveel dingen deze patiënten aanlopen."

Engels wil graag de succesfactoren van deze aanpak opschalen. Vorig jaar heeft ze ter verkenning daarvan een project ingediend bij FNO. En nu is er dan een adviesrapport voor een regionale aanpak voor het werken aan gezondheidsvaardigheden in huisartsenpraktijken. Het is in het bijzonder bedoeld voor ROS'en, zorggroepen, zorgverzekeraars en Achterstandsfondsen. Het rapport omvat een voorstel voor een regionaal programma- of projectteam met passende samenwerkingspartners en financiers, met de focus op de verbinding tussen zorg en sociaal domein. Vaak hebben praktijken nog nauwelijks ervaring hiermee.

U vindt het adviesrapport en de handreiking op:
<https://www.de-eerstelijns.nl/dossier/4-2020/>.

Artikel in samenwerking met Vilans, kennispartner De Eerstelijns



NIET ONDERSCHATTEN

Onderschat niet hoeveel mensen beperkte gezondheidsvaardigheden hebben. Dat zegt Antoinet Smallegange, projectadviseur bij ZEL, een non-profit advies- en ondersteuningsbureau voor de eerste lijn in de regio Nieuwe Waterweg Noord (NWN) en Delfland, Westland en Oostland (DWO). Zij was betrokken bij de totstandkoming van de handreiking.

Als voormalig fysiotherapeut in achterstandswijken spreekt Smallegange uit ervaring: "Ik heb tijd nodig gehad om te onderkennen bij hoeveel mensen dit probleem speelt. Vraag maar eens aan tien patiënten te herhalen wat ze hebben meegekregen van het consult met jou. Bij menig een zal je schrikken van het antwoord. Mijn werkwijze is daardoor echt veranderd. Mijn advies aan zorgverleners is om patiënten niet automatisch een folder mee te geven, maar te vragen welke informatie zij willen hebben en hoe."

De projectadviseur wijst op een valkuil: "Hoogopgeleid betekent niet per definitie dat men je begrijpt en weet wat goed is voor het lichaam." Hoe ondersteunt ZEL zorgverleners en daarmee patiënten op het vlak van gezondheidsvaardigheden? Smallegange: "De zorgverleners geven vaak aan dat ze moeite hebben met het herkennen van gezondheidsvaardigheden en het bespreekbaar maken van dit onderwerp in het consult. Wij werken hiervoor onder meer samen met de Stichting Lezen en Schrijven. Die geeft aan zorgverleners trainingen over gezondheidsvaardigheden. Tevens ondersteunt ZEL zorgverleners bij het vinden van relevante wijkpartners en de verbinding daarmee."

HUISARTS ENTHOUSIASMEREN

Hoe zorgen we ervoor dat zorgverleners in de eerste lijn gaan handelen naar de handreiking 'Aandacht voor zelfmanagement én gezondheidsvaardigheden'? Hierin kunnen de ROS'en een rol spelen, zegt Ellen Selten.

Zij is adviseur bij Mura Zorgadvies, de ROS voor de regio Gelderse Vallei, Gelders Rivierenland en gemeente Zaltbommel. Selten vertelt: "Vilans en Pharos hebben de materie concreet gemaakt, het is tastbaar voor de praktijk. Nu is het onze taak om huisartsen, die natuurlijk al veel op hun bordje hebben, enthousiast te krijgen voor dit onderwerp én te laten zien wat zij ermee kunnen. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een inspiratiesessie, ook voor praktijkmanagers, praktijkondersteuners en doktersassistenten. Het zou mooi zijn als in elke praktijk minstens één persoon die affiniteit heeft met gezondheidsvaardigheden ambassadeur wil zijn richting de collega's."

Selten benadrukt dat aandacht voor gezondheidsvaardigheden een kwestie is van samenspel. "Het is niet iets van de huisarts alleen. De huisarts kan het ook niet alleen, omdat de patiënt binnen de praktijk ook met anderen dan de huisarts te maken heeft. Ik pleit voor een integrale aanpak, die ook gestalte krijgt buiten de muren van de praktijk. Denk aan samenwerking met gemeente en welzijn. Veel mensen die zich met gezondheidsproblemen melden bij de huisarts, hebben bijvoorbeeld ook hulp nodig op het vlak van financiën of eenzaamheid."