

Niet dicteren, maar al doende leren

Ieder zijn eigen recept voor persoonsgerichte zorg

Twaalf huisartspraktijken van zorggroep Synchroon zetten in de eerste helft van 2017 de volgende stap in persoonsgerichte zorg, ondersteund door Vilans. Iedere praktijk stelde zijn eigen doelen op, passend bij de eigen ambities en ervaringen. De rode draad was de introductie van een patiëntenportaal dat gekoppeld is met het keteninformatiesysteem. Wat is er bereikt en geleerd? De projectleiders, een POH en een patiënt blikken terug.

Jeroen Havers, senior adviseur persoonsgerichte zorg bij Vilans:

Een blijvende verandering in werken

“Het ging om een project van een half jaar bij twaalf huisartspraktijken. We hebben zoveel mogelijk de analogie van zelfmanagement gevolgd, ook naar de zorgverleners toe. Vanuit iedere praktijk namen een huisarts en POH deel. Zij stelden een eigen teamplan op. De menukaart persoonsgerichte zorg* was daarbij een handig hulpmiddel. Het ene team koos bijvoorbeeld voor het uitbouwen van de coachende rol, terwijl het andere de nadruk legde op het uitwisselen van zelfgemeten bloedwaarden. De zorgverleners waren enthousiast, al was het ook even zoeken. Protocollen geven houvast bij het implementeren van nieuwe zorgtrajecten. Bij dit project lieten we de protocollen juist los. Samen met projectleider Frank van Summeren ben ik bij de praktijken langsgesegaan om de plannen met de teams aan te scherpen. Als je helder hebt wat de meerwaarde is van een nieuwe werkwijze, kun je dat ook uitleggen aan patiënten. Ter ondersteuning van persoonsgerichte zorg is e-Vita uitgerold. Een patiëntenportaal dat gekoppeld is met het keteninformatiesysteem en dat het berichtenverkeer tussen zorgverlener en patiënt ondersteunt. In bijeenkomsten met alle deelnemers zijn de plannen en ervaringen uitgewisseld, is geoefend met een acteur en een spiegelgesprek georganiseerd met patiënten. Dat was een schot in de roos. POH's en huisartsen vonden het fijn om te horen hoe patiënten de nieuwe aanpak ervoerden. Daar zaten wel verschillen in. De kunst is om te blijven luisteren en de zorg af te stemmen op de persoon die tegenover je zit. We wilden met dit project een blijvende verandering in werken in gang zetten en ik denk dat we daarin zijn geslaagd.” <<

Frank van Summeren, extern projectleider eHealth, zelfmanagement en keteninformatiesysteem bij Synchroon

Anders kijken naar zorg

“Niets moet, alles mag. Dat was de insteek van dit project. Wij hielpen de huisartspraktijken om hun eigen plan in praktijk te brengen, bottom-up. Dat maakte het voor de zorgverleners een stuk leuker. Het patiëntenportaal is een belangrijk ondersteunend middel. De keuze daarvoor is wel centraal gemaakt. We werken hierin samen met Ziekenhuis Bernhoven. Patiënten gebruiken hetzelfde portaal in de eerste en tweede lijn. Bernhoven heeft zo'n duizend patiënten geïncludeerd, Synchroon een kleine vierhonderd. Maar het gaat niet alleen om de aantallen. Het belangrijkste is dat zorgverleners anders zijn gaan kijken naar hoe zij de zorg organiseren. Iedereen heeft op zijn eigen niveau stappen gezet. Een eye-opener voor mij waren de reacties van patiënten tijdens het spiegelgesprek. Zij zien het portaal echt als 'hun' digitale omgeving. Een middel om grip te krijgen op hun eigen gezondheid. Zoals een brandweerman die wilde afvallen om te voorkomen dat hij zijn metformine-pillen moest vervullen voor het spuiten van insuline. Misschien is het niet de patiënt die we mee moeten krijgen om van eHealth een succes te maken, maar is er vooral een slag te maken bij professionals.

Ter afsluiting hebben we een kookboek met tien zelfmanagementrecepten gemaakt: tien voorbeelden die goed werkten in de praktijk. Zo delen we de geleerde lessen met alle Synchroon-praktijken, want we gaan hiermee verder. Er ligt al een plan van aanpak voor een vervolgproject in 2018.” <<



Bianca Dobbelsteen, POH bij huisartsenpraktijk Nistelrode

Stap voor stap

“Een paar jaar geleden deden we een pilot waarbij mensen een boekje mee naar huis kregen om hun waarden op te schrijven. Dat hebben we in dit project gedigitaliseerd. Samen met dokter Van der Heijden heb ik het teamplan uitgewerkt. Vervolgens hebben we dat gepresenteerd in het team, zodat het iets van ons allemaal wordt. Ik heb tijdens het consult stapsgewijs mensen benaderd om mee te doen in het digitale traject. Voor ik het wist had ik twintig enthousiaste deelnemers. Voor het project was dat meer dan voldoende. Je hebt in het begin tijd nodig om vertrouwd te raken met het gebruik van het portaal. Je moet geregeld checken of er vragen zijn gesteld waarop je moet reageren. Daarvoor plande ik eerst tijd in, nu is het een geïntegreerd onderdeel van mijn werk. De focus lag op het online doorgeven van bloeddrukwaarden. Ik merk zelfs bij deze kleine groep al dat ik ze via het portaal prima kan begeleiden. De volgende stap die ik met het portaal wil zetten, is het voorbereiden van een consult. Ik vraag mensen bijvoorbeeld om na te denken over wat ze willen bespreken of laat de klachtenlijst COPD online invullen. Sommige patiënten zijn heel actief, terwijl anderen vergeten te kijken. Hoe krijg je mensen mee? Dat is één van de zaken waarover je moet nadenken als je met een portaal gaat werken. Patiënten zijn vaak benieuwd wat ik ga zeggen op het consult, maar het kan ook andersom. Dat is de omslag die je bij zelfmanagement maakt.” <<

Ger van den Akker, hartpatiënt en gebruiker van het patiëntenportaal

Maak het leuk en zinvol voor patiënten

“Ik was vanaf het begin betrokken bij de introductie van het patiëntenportaal. Eén van de belangrijkste tips die ik zorgverleners kan geven is: maak het portaal leuk en zinvol voor patiënten. Je hebt er niets aan als iemand er maar één keer per jaar, vlak voor een controle, op kijkt. Dus houd het gebruik levendig door het aanbieden van interessante informatie, testjes en dergelijke. Ik gebruik het portaal omdat het mij inzicht geeft in mijn eigen gegevens. Je bouwt ook een geschiedenis op. Je kunt terugkijken naar de waarden die je hebt gemeten en zien wat er is veranderd in je medicatie en waarom. Wat ook werkt, is het stellen van eigen doelen. Ik wilde bijvoorbeeld wat afvallen. Dat zet ik er dan in en dat stimuleert me om die kilo'tjes kwijt te raken. De POH kijkt mee, begeleidt en stuurt, maar je blijft zelf verantwoordelijk voor je gezondheid. Het portaal helpt je daarbij.

Behalve leuk en zinvol, moet een portaal ook simpel zijn, zodat je als gebruiker makkelijk je weg kunt vinden. Wat dat betreft ben ik positief over dit portaal. Volgens mij kan het een succes worden. Misschien zijn minder zelfredzame mensen en ouderen lastig te betrekken, maar er komt een generatie aan die van nature computer minded is. Als je de patiënten van nu weet te interesseren, ben je daar al klaar voor!” <<

Tekst: Margriet van Lingen

Meer weten?

Mail naar Jeroen Havers (j.havers@vilans.nl) of Frank van Summeren (info@synchroon.info).

