In deze krant nemen we je mee waarom we teams in de praktijk helpen om meer Persoonsgerichte Zorg te kunnen bieden en hoe je zelf aan de slag kunt. **Heb je vragen? Zoek ons op!**

JIJ?
WAT HELPT JOU?

Persoonsgerichte Zorg:

Antwoord op een veranderende tijdgeest

4 redenen voor Persoonsgerichte Zorg

- Patiënten nemen meer eigen verantwoordelijkheid en zijn vitaler en actiever
- Zorgverleners ervaren meer werkplezier door een andere rol
- Huisartspraktijken dragen bij aan een gezonde en duurzame samenleving
- Andere organisatie van zorg biedt een oplossing voor een knellend personeelstekort

Arnold Romeijnders en Karin Scheele, respectievelijk adviseur en medisch bestuurder van PoZoB, lichten toe dat Persoonsgerichte Zorg een antwoord is op een veranderende tijdsgeest.

"Inderdaad, de tijdgeest is veranderd", start Karin. "Tegenwoordig willen de meeste patiënten meer eigen verantwoordelijkheid. Bovendien kijken we als professionals anders naar gezondheid en zorg. We zien veel meer dimensies die een rol van betekenis spelen. Dat vraagt om een andere aanpak en een andere organisatie binnen de praktijk. Wij sluiten daar vanuit de inhoud op aan met het programma Persoonsgerichte Zorg. We helpen huisartsenpraktijken graag om de verandering te kunnen maken. Zo creëer je als team tegelijkertijd meer ruimte om het tekort aan menskracht in de praktijk op te vangen. Want ook dat is tegenwoordig een grote uitdaging."

Karin vervolgt: "Om goed aan te sluiten bij de veranderende tijdsgeest moeten we anders omgaan met het protocollair werken. Die manier van werken heeft ons veel gebracht en blijven we ook benutten in de totale aanpak van Persoonsgerichte Zorg. Gelukkig zijn de huisartsen de afgelopen tien jaar al in de hedendaagse visie opgeleid. De dokter bepaalt niet meer alleen, de mensen hebben en houden hun eigen autonomie."

Loslaten

Arnold: "Bij Persoonsgerichte Zorg zit de moeilijkheid in het loslaten door zorgverleners. Als je een flinke tijd terug aan een diabetes patiënt vroeg hoe het ging, dan antwoordde hij: dat hoor ik over drie maanden weer als ik naar de dokter ga. Dan werden zijn waarden weer gemeten en besproken. Doordat we meer oog kregen voor alle aspecten van de ziekte, veranderde de zorg voor chronische ziekten: we perfectioneerden de zorgprogramma's en de samenwerking met de ketenpartners. Met Persoonsgerichte Zorg zetten we nog een stap verder. Zat vroeger alle kennis bij de dokter, nu zit deze ook bij de mensen. Zij realiseren zich dat ze van al hun tijd slechts 1% doorbrengen in de huisartspraktijk, voor de resterende 99% staan ze er zelf voor."

Meer werkplezier

Arnold ziet nog een nieuw aspect: "Vroeger kreeg je tijdens het consult de mededeling over je bloeduitslagen. In een vreemde omgeving moest je dan meteen reageren op datgene wat je verteld werd. Dan vroeg een patiënt: dokter wat gaat u doen om mij beter te maken? Met de digitale revolutie kan iemand met een aandoening continu via apps inzicht hebben in zijn waarden en kan de zorgverlener een stap terug doen als het gaat om informeren.

We moeten gezondheid breder zien dan alleen de ziekte. Met Persoonsgerichte Zorg onderzoekt de persoon in kwestie met de zorgverlener vooral hoe hij of zij toch zijn levensdoelen kan verwezenlijken. Dat vraagt om een andere aanpak en interactie, maar levert de zorgverlener waarschijnlijk veel meer werkplezier op. Bovendien dragen we zo bij aan een gezonde en duurzame samenleving."

Vertrouwen geven

Mensen kunnen volgens Arnold tegenwoordig heel goed zelf dingen uitzoeken. "Als zij een nieuwe auto willen kopen, zoeken mensen ook haarfijn uit hoe het zit met de auto van hun voorkeur. Dat betekent dat mensen -over het algemeen- ook best zelf hun bloeddruk kunnen meten. Het helpt om hen daarbij vertrouwen te geven. Als zorgverlener denk je mee als coach, waarbij je -als het nodig is- gebruik kunt maken van de protocollen die er zijn. Het helpt om meer ruimte te creëren om die rol als coach aan te nemen. PoZoB ondersteunt daarin. En wat wij als PoZoB aanbieden kun je meteen toepassen in je praktijk. Op de manier zoals jij dat wilt en in het tempo dat bij jou past. In feite benaderen we huisartsen en praktijkondersteuners zoals zij dat doen met hun patiënten: help mij het te leren. En dat werkt pas als iemand er aan toe is en zelf de keuze maakt om ervoor open te staan."

Belangrijkste uitgangspunt

Het belangrijkste uitgangspunt bij Persoonsgerichte Zorg is dat je als team in de huisartsenpraktijk en als individuele zorgverlener in het bijzonder de patiënt meer ondersteunt bij het verhelderen van zijn behoefte en mogelijkheden én bij het zetten van stappen naar een gezonder en gelukkiger leven. Daarbij is het van het grootste belang het verhaal achter de vraag van de patiënt te kennen. Wie is deze persoon? Wat is belangrijk voor hem of haar? Wat is zijn behoefte? Wat betekent dit voor de omgang met zijn klacht of aandoening? Samen met jou als zorgverlener onderzoek je hoe je iemand kan helpen. Welke stap kan de patiënt zelf zetten? En welke ondersteuning is daarbij nodig en van wie?

Behoeften en mogelijkheden patiënten centraal

Bij Persoonsgerichte Zorg staat het leven van een patiënt met zijn behoeften en mogelijkheden centraal. Dat betekent dat nu veel meer dan voorheen de patiënt aan zet is om aan te geven hoe hij in zijn leven een aandoening wil inpassen. In plaats van dat we uitleggen wat de patiënt moet doen volgens onze richtlijnen en landelijk bepaalde normen en doelen.

Daarbij staan in feite drie vragen centraal: Hoe maken we van het protocol een goede onderlegger? Hoe vult de patiënt de zorg steeds meer zelf in zodat hij kan omgaan met het leven en de ziekte zoals hij dat wil? En: hoe realiseer en organiseer je dat in de dagelijkse praktijk met het hele team? Want, de ene praktijk is namelijk de andere niet. Zeker als je kijkt naar populatie, ambitie en behoeften.

'Ik bén mijn ziekte niet. Ik ben gewoon wie ik ben. En ik wil dus ook mijn eigen leefstijl bepalen.' (Patiënt)

Daag jezelf uit tijdens de PoZoB Academy
Bekijk op pagina 4 en 5 het programma en de plattegrond.

PoZoB
Zorg is maatwerk

Persoonsgerichte Zorg: Hoe organiseer je dat?

Ontdek de 7 modules van het programma

PoZoB doorliep eerst een traject om te bekijken naar wat Persoonsgerichte Zorg betekent en welke aanpak het beste past. In vier sessies stelden we een implementatiestrategie op. Daarbij keken we naar wat er nodig en mogelijk is én hoe we dat voor elkaar krijgen. We kozen voor de uitwerking van een modulaire aanpak. Daardoor kun je als huisartspraktijk zelf kiezen met welke van de zeven modules je van start gaat. Binnen de modules zijn verschillende oplossingsrichtingen geconcretiseerd zoals interventies, instrumenten of trainingen. Hiermee kunnen jullie als praktijk in de komende drie jaar op jullie eigen manier en vanuit jullie eigen behoefte de omslag maken naar meer persoonsgerichte interactie en meer zelfzorg door patiënten. Als team binnen je praktijk maak je samen de keuze: waar gaan we mee aan de slag? Er is een logische volgorde te kiezen, maar je kunt ze ook los van elkaar inzetten. Belangrijk is dat het aansluit op datgene wat er speelt binnen jouw praktijk.

Tijdens de academy zie je mensen met deze button.

De drager hiervan kan jou informeren en verder helpen.

1. Consultvoering:

Verleg focus van ziekte naar gezondheid

Hoe kun je Positieve gezondheid en Persoonsgerichte zorg in je consult toepassen en hoe werk je persoonsgericht met mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden?

Waarom?
Met meer Persoonsgerichte zorg verandert de samenwerking met je patiënt. Je zet als zorgverlener in op 'zorgen dat' in plaats van 'zorgen voor'. In feite breng je een veranderproces op gang bij je patiënt om te komen tot autonomie, zelfzorg en positieve gezondheid. Dat vraagt om maatwerk. Je zoekt steeds de balans tussen richtlijnen, de deskundigheid en ervaring van jou als zorgverlener en de inbreng van je patiënt als expert van zijn eigen leven. Protocollen en richtlijnen zijn niet meer leidend, maar ondersteunend. Jullie bepalen samen de agenda die gericht is op de behoefte en het welbevinden van je patiënt. Als professional coach je, geef je informatie, bewaak je het proces, houd je zicht op gezondheidsrisico's en stel je behandelingen voor die nodig zijn om complicaties te voorkomen.

Hoe?
Het grote voordeel van deze werkwijze is dat jouw patiënt zich gehoord voelt, doordat je écht naar hem of haar luistert. Zonder oordeel. Hierdoor ontstaat verbinding en vertrouwen en kom je sneller achter de behoefte van je patiënt en bijbehorende drijfveren voor gedragsverandering. Je helpt jouw patiënt zelf zijn doelen te stellen.

Tips vanuit de praktijk:
- Maak tijd vrij om te leren in de praktijk: voor intervisie, overleg of coaching on the job.
- Betrek je patiënt bij het consult. Nodig patiënten uit om het gesprek voor te bereiden of te reflecteren op hoe het gesprek persoonsgerichter kan.

Aanbod binnen deze module:
Kies of ontwikkel zelf een consultmodel waarmee je aan de slag gaat. Wij bieden je alvast keuze uit drie onderstaande trainingen.
- Beperkte gezondheidsvaardigheden en consultvoering
- Persoonsgericht (jaar)gesprek chronische zorg
- Positieve Gezondheid

"Toen ik ziek werd, is mij nooit uitgelegd hoe de GGZ werkt. Ik werd beschermd en moest eerst herstellen. Ik merkte ook dat mijn zorgverleners niet investeerden in mijn verhaal. Ze legden me ook uit waarom: ze waren slechts passanten in mijn leven. Terwijl het zo belangrijk is dat zorgverleners altijd de patiënt voor ogen houden. Stel vragen! Dan ontdek je dat er veel meer mogelijkheden zijn. Ik heb trouwens het meeste aan het contact met lotgenoten. Ik heb dankzij hen echt zicht gekregen op mijn ziekte én er hele waardevolle vriendschappen aan overgehouden."

(Patiënt)

2. Leefstijlinterventies:

Interventie integraal in het zorgproces

Hoe kun je intensieve leefstijlinterventies inzetten, zodat deze leiden tot meer kwaliteit van leven en minder zorggebruik?

Waarom?
Je leefstijl veranderen is moeilijk, heel moeilijk. De meeste mensen moeten als het ware zichzelf anders definiëren en programmeren. Op een andere manier leven. Deelname aan leefstijlprogramma's kan helpen de omslag te maken. Het is dan wel belangrijk dat de patiënt, de zorgverlener en de omgeving een helder overzicht hebben van welke leefstijlinterventies er zijn, dat je als professional samen met de patiënt een passende keuze kunt maken én dat de je begeleiding daarop aansluit.

Hoe?
Je kunt als zorgverlener tijdig en gericht verwijzen naar een leefstijlondersteuning die past bij de patiënt. Dit kan bijvoorbeeld de bewezen effectieve gecombineerde leefstijlinterventie CooL zijn of Keer Diabetes2 Om. En er zijn ook goede andere interventies zoals Demedicaliseren DM2, Minddistrict of deelname aan een zoutworkshop of supermarktrondleiding.

Persoonsgericht zorgen voor gedragsverandering kent onderstaande belangrijke factoren:
- De patiënt en zorgverlener bereiden allebei het consult voor en bepalen samen de agenda.
- De zorgverlener hanteert een brede blik bij het achterhalen van de behoefte van de patiënt en heeft hulpmiddelen ter ondersteuning van het gesprek.
- De zorgverlener verkent de motivatie (veranderbereidheid) en versterkt deze.
- De zorgverlener en patiënt verkennen wat de mogelijkheden zijn voor zelfregie en wat de behoefte is aan ondersteuning.
- Samen maken ze afspraken en komen tot een Individueel Zorg Plan.
- De patiënt krijgt coaching bij het volhouden van gedragsverandering.

Aanbod binnen deze module:
- Keer Diabetes2 Om
- CooL: Coaching op Leefstijl
- Demedicaliseren bij DM2
- Supermarktrondleiding / zoutworkshop
- EHealth op maat via Minddistrict

"We zien dat het voor heel veel mensen moeilijk is om een veranderende leefstijl vast te houden of überhaupt voor elkaar te krijgen. Stel je voor dat je diabetes hebt en je 10 kilo wilt afvallen om je beter te voelen en geen medicatie meer te hoeven nemen. Dan is dat in je eentje veel moeilijker om dat te doen. Het blijkt dat -als je je aansluit bij een (online) groepje met dezelfde uitdaging- je sterker wordt door de groep."

(Zorgverlener)

3. Ruimte in de praktijk:

Van werkdruk naar werkplezier

Hoe kun je de zorg en organisatie van je praktijk herinrichten, zodat je meer tijd overhoudt voor Persoonsgerichte Zorg?

Waarom?
Persoonsgerichte Zorg vraagt om andere organisatie van zorg. Om ruimte en tijd te creëren voor de patiënten die het meer nodig hebben, kun je kijken naar efficiëntere inzet van de beperkte capaciteit in jouw praktijk. Zo kun je wellicht een andere aanpak gebruiken voor de minder complexe patiënt, bijvoorbeeld een één-op-één consult vervangen door thuismeten, online educatie en/of groepsconsultatie.

Hoe?
Het consult vervangen door andere mogelijkheden is alleen haalbaar en succesvol als het is ingebed in nieuwe zorgprocessen binnen jouw praktijk. Dat betekent dat jullie het zorgproces opnieuw moeten ontwerpen. Met de inzet van nieuwe mogelijkheden zoals eHealth, door te verwijzen naar bijvoorbeeld leefstijlinterventies buiten de zorg én door onderdelen uit het oorspronkelijke proces te laten vervallen. Het opnieuw kunnen ontwerpen van werkprocessen sluit ook aan bij de behoefte van veel zorgverleners. Het merendeel van de huisartsen blijkt gemotiveerd om aan de slag te gaan met verdere implementatie van middelen die meer zelfzorg van de patiënt bevorderen, als dit integraal onderdeel is van een verbeterd proces. Het goede nieuws is dat herontwerp vaak samen gaat met een lagere druk op de praktijk en een hoger werkplezier van zorgverleners.

Vaak ligt de nadruk bij een nieuw zorgproces op vier elementen:
- een intensievere begeleiding aan het begin
- inzet van eHealth en zorg op afstand om tijd te creëren in de praktijk
- actieve verwijzing naar leefstijlinterventie buiten de huisartspraktijk
- een actieve rol voor patiënten.

Andere begeleiding in het begin
Uit gesprekken met zorgverleners en patiënten blijkt dat vooral een andere begeleiding aan het begin belangrijk is. In deze eerst periode, net voor of net na de diagnosestelling, neemt de patiënt in de ideale situatie de regie. Of – beter nog – houdt hij de regie, in plaats van deze af te staan omdat hij 'in zorg' gaat. Daarvoor is het in ieder geval belangrijk dat je als zorgverlener rekening houdt met de leercurve en -behoefte, de motivatie en de mogelijkheden van iedere patiënt.

Eerste stap?
In veel huisartsenpraktijken ervaren zorgverleners een hoge ervaren werkdruk. Die werkdruk hangt samen met de manier waarop de praktijk georganiseerd is. Ruimte in de praktijk kan daarom een eerste belangrijke module zijn die ruimte biedt om een volgende veranderstap op te pakken. Op die manier betekent Persoonsgerichte Zorg goede zorg én een verandering die hard nodig is als oplossing voor de hoge werkdruk, krappe arbeidsmarktomstandigheden, de toenemende zorgvraag (mede door de dubbele vergrijzing), de wens om zorg van de tweede naar de eerste lijn te verplaatsen én de financiering die onder druk staat.

Aanbod binnen deze module:
- Inloopgroepen GGZ 'Samen Sterker'
- Op termijn: Groepsbenadering + zelf meten + eHealth voor chronische patiënt populaties zoals de VVR patiënten

"Als praktijk kun je ook hele handige input krijgen als je anders naar een probleem kijkt. No shows zijn bijvoorbeeld erg vervelend. Wat zou er gebeuren als je deze mensen, die nacontroles overslaan, zou bevragen over het waarom? Misschien kun je ze uitnodigen als groep of juist individueel. Als je echt wilt luisteren en open staat voor hun eigen mening, kun je gebruik maken van de kracht van hun 'eigen wijze'."

(Arnold Romeijnders, adviseur PoZoB)

En jij, wat helpt jou?

Wat helpt jou bij het organiseren van persoonsgerichte zorg? Dat kan per persoon of praktijk verschillen. Omdat je praktijk andere type patiënten heeft, andere ambities of in een bijzondere context functioneert. Tijdens deze PoZoB Academy stel je daarom zelf je programma samen, je kiest wat past bij jouw vraag: wat heb jij nodig?

Persoons- of praktijkgericht dus! Er is keus uit diverse themasessies en flitspresentaties in diverse zalen of je kunt struinen langs inspiratietafels op het plein met praktijkvoorbeelden en handreikingen, of voorbeelden die je ideeën leveren of aan het denken zetten. Of misschien precies bieden wat jij zoekt. En je bepaalt zelf wanneer je tijd maakt voor het overheerlijke buffet.

Hoe werkt het

Je hoeft je niet in te schrijven voor een sessie of flitspresentatie. Ze worden 2 keer (en Consultvoering 3 keer) gegeven. Zorg wel dat je op tijd in een zaal bent want vol=vol! Als de deur dicht is, kun je niet meer deelnemen. Gelukkig heb je dan de tijd om je kennis te verrijken bij de inspiratietafels in de gemeenschappelijke ruimte. Daar staan diverse collega's vanuit de staf, vanuit praktijken, ketenpartners, ervaringsdeskundigen of externe experts klaar om je te voorzien van de informatie die je zoekt. Zij geven een doorkijkje naar oplossingen, instrumenten of bieden concrete trainingen of werkwijzen. Of je verzamelt de inspiratiesheets die er zijn en leest ze later en maakt een afspraak. Ook kun je de tijd nemen om ervaringen uit te wisselen met collega's die je vanavond treft. Er is voldoende zitgelegenheid op het plein of in de gang.

- Ieder uur starten er meerdere themasessies. Een **themasessie** duurt 50 minuten.
- **Flitspresentaties** starten op het hele en het halve uur en duren 20 minuten.
- De **inspiratietafels** op de markt zijn doorlopend te bezoeken.
- **Buffetronde 1** (groene sticker) start om 18:00 uur en **buffetronde 2** (rode sticker) om 19:00 uur. Op die tijden zal chefkok Erling Rugsten een sprankelende toelichting geven op zijn heerlijke creaties die hij baseert op natuurlijke producten.

Themasessies:

Patiënt aan Zet
Van praten over naar praten met de patiënt

Hoe kun je de betrokkenheid en actieve houding van patienten en hun netwerk vergroten, verwijzen naar zelfhulp en eHealth toepassen. Of kun je de kennis en ervaringen van je patiënten inzetten om samen tot een keuze te komen?

We staan stil bij de diverse mogelijkheden en gaan uitgebreider in op de inzet van zelfhulp en lotgenotencontact. Wat heb jij nodig om patiënten te stimuleren?

Verbinden met welzijn
Van ketenzorg naar netwerkzorg

Hoe kun je welzijnsinterventies inzetten om de (positieve) gezondheid van patiënten te verbeteren en het beroep op de huisartspraktijk te verminderen?

We laten je kennismaken met goede voorbeelden uit onze regio zoals Welzijn op recept. Wat inspireert jou?

Leefstijlinterventies
Interventie als integraal onderdeel van het zorgproces

Hoe kun je intensieve leefstijlinterventies inzetten, zodat deze leiden tot meer kwaliteit van leven en minder zorggebruik?

We laten zien wat de mogelijkheden zijn die leiden tot snellere gedragsverandering bij de patiënt. Wat kan jou helpen?

Consultvoering
Van focus op ziekte naar focus op gezondheid

Hoe kun je Positieve Gezondheid en Persoonsgerichte Zorg in je consult toepassen en/of hoe werk je persoonsgericht met mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden?

We presenteren 3 trainingen voor consultvoering. Welke past bij jouw ontwikkeling?

Rust in de eerstelijn
Lean werken kan je helpen

Hoe organiseer je de randvoorwaarden van je werk zo optimaal mogelijk, zodat je alleen energie stopt in activiteiten die waarde toevoegen voor de patiënt?

We laten zien hoe kleine aanpassingen groot effect kunnen hebben. Wat gaat jou helpen?

Ruimte in de praktijk
Van werkdruk naar werkplezier

Hoe kun je de zorg en organisatie van je praktijk herinrichten, zodat je meer tijd overhoudt voor Persoonsgerichte Zorg?

We laten zien welke mogelijkheden er zijn om ruimte te creëren in je praktijk, wat anders kan en misschien ook niet meer hoeft. Welke oplossing past jou?

Tijdens de academy zie je mensen met deze button.

De drager hiervan kan jou informeren en verder helpen.

Advance Care Planning
Samen kijken naar het zorgpad voor de laatste levensfase

Hoe organiseer je dat jij op de hoogte bent van de wensen van de patiënt in de laatste levensfase? En hoe bespreek je als arts én praktijkondersteuner de wensen, doelen en voorkeuren van de patiënt voordat deze niet meer in staat is om zelf beslissingen te nemen?

De huisarts of praktijkondersteuner is in de toekomst vaker de zorgverlener nu mensen ouder worden en langer thuis wonen. Ben jij bekend met ACP?

Flitspresentaties

Samenwerken in de huisartsenpraktijk

Hoe zorg je voor meer teamwork en daarmee voor aandacht voor de bedrijfscultuur en communicatie? Zodat jij én je patiënten de meerwaarde van deze samenwerking ervaren?

We laten zien hoe meer persoonsgericht werken ook verandering vraagt van je samenwerking als team: van delegeren naar samenwerken. Wat werkt voor jou?

Open

Patiënten kunnen vanaf 1 juli 2020 online hun medische gegevens inkijken. OPEN helpt huisartsen en huisartsenorganisaties deze ontwikkeling mogelijk te maken.

We informeren je over de ondersteuning van PoZoB en wat dit betekent voor jouw praktijk. Is dit een kans? Hoe zie jij dat?

Kwaliteit

Wat betekent voor jou kwaliteit van zorg en wat heb jij nodig om deze kwaliteit te monitoren? Hoe zie je de invloed van Persoonsgerichte Zorg hierop? En hoe zie jij de rol van PoZoB?

We zijn benieuwd naar jouw ervaringen en ideeën. Wat is voor jou belangrijk?

eHealth: wat patiënten willen en kunnen

Hoe stuur jij op meer zelfmanagement bij de patiënt bijvoorbeeld via apps een digitaal platform of anders? Weet jij wat de patiënt wil en kan, en hoe je dit bespreekt of aanbiedt?

We laten je zien hoe patiënten hiernaar kijken en er mee om gaan, waar ze tegen aanlopen, wat hun wensen zijn en hoe jij daar gebruik van kunt maken. Wat helpt jou?

Transmurale zorg

Hoe zorgen we voor dat efficiënte en kwalitatieve transmurale zorgpaden die we inrichten voor huisarts en ziekenhuis, de aandacht voor het individu centraal stellen?

We geven je een doorkijkje naar diverse transmurale zorgpaden en hoe we daarin Persoonsgerichte Zorg integreren. Is dit de toekomst?

Inspiratietafels:

Je kunt er informatie halen over:

- Persoonsgericht (jaar)gesprek Chronische Zorg
- Consultvoering Positieve Gezondheid
- Beperkte gezondheidsvaardigheden en consultvoering
- Coaching op Leefstijl: CooL
- Keer Diabetes2 Om
- Supermarktrondleiding en zoutworkshops
- Demedicaliseren bij DM2
- Welzijn op recept
- eHealth van Minddistrict op maat
- Samen Sterker groepen voor GGZ
- Zelfhulp via groepscontact
- Digitaal zelfmanagement
- Focus/spiegelgesprek met patiënten
- Zorgprogramma HR (VVR) op de schop
- Ontwikkelingen ICT
- Advance Care Planning
- Online behandelen Specialistische GGZ

Denk eraan om:

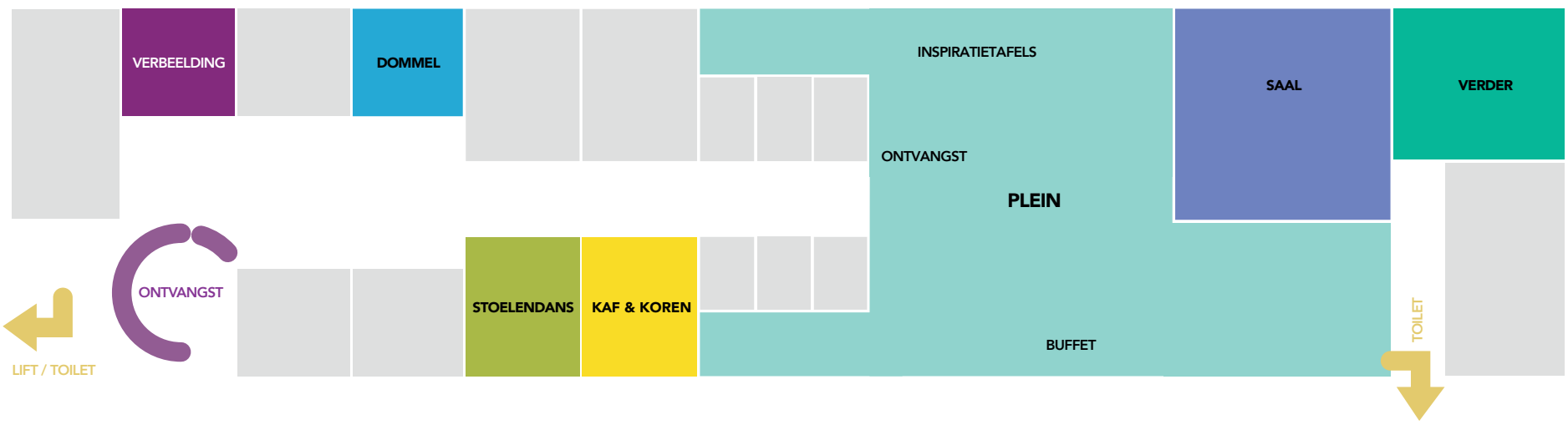
- je parkeerkaartje om te wisselen voor een uitrijkaartje!
- bij vertrek de presentielijst te tekenen i.v.m. de accreditatiepunten

Het programma
Wanneer en waar is wat?

PoZoB Academy

Ruimtes & max aantal deelnemers	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00
Verder Max 45 deelnemers		Leefstijlinterventies	Trans-murale zorg / Kwaliteit	Trans-murale zorg / Kwaliteit	Leefstijlinterventies	
Saal Max 45 deelnemers		Consultvoering		Consultvoering	Consultvoering	
Kaf & Koren Max 40 deelnemers		Patiënt aan Zet	eHealth / OPEN	eHealth / OPEN	Patiënt aan Zet	
Dommel Max 30 deelnemers		Advance Care Planning	Samenwerken in de HAP	Samenwerken in de HAP	Advance Care Planning	
Stoelendans Max 30 deelnemers		Rust in de eerstelijn (alleen 10/2)			Rust in de eerstelijn	
Verbeelding Max 30 deelnemers		Ruimte in de praktijk	Verbinden met Welzijn	Verbinden met Welzijn	Ruimte in de praktijk	
Plein links inspiratietafels	Ontvangst / Welkom en introductie	Inspiratietafels				Borrel
Plein rechts Buffet			Buffet ronde 1	Buffet ronde 2		

Plattegrond



4. Verbinden met welzijn:

Van ketenzorg naar netwerkzorg

Hoe kun je welzijnsinterventies inzetten om de (positieve) gezondheid van patiënten te verbeteren en het beroep op de huisartspraktijk te verminderen?

Waarom?
De huisarts kan als generalist veel betekenen voor de patiënt, maar moet ook de ruimte ervaren om de patiënt te verwijzen naar welzijn, paramedici, zelfzorg ondersteuning en bruikbare informatie. Met Persoonsgerichte Zorg verwijs je steeds vaker naar informatie, zelfzorg ondersteuning of andere professionals in de eerste lijn, tweede lijn en het sociale domein.

Hoe?
Huisartsen zijn nog wel eens bang dat dit betekent dat zij zich te veel met zaken buiten het medische domein bezig moeten houden. Gelukkig is samenwerking met het sociaal domein al op veel plekken aanwezig. Maar hoe doe je dat voor specifieke thema's die spelen bij de populatie van jouw praktijk? Zoals financiële problemen, participatie en lage gezondheidsvaardigheden? Op basis van 'good practices' zoals Welzijn op recept kijk je met het team in jouw praktijk en vertegenwoordigers van het wijknetwerk naar kansen en mogelijkheden voor een betere samenwerking.

Aanbod binnen deze module:
- Welzijn op recept

"Een ziekte overkomt je. Als je een diagnose krijgt, kan dit je overvallen. Voorheen legde een zorgverlener dan tijdens hetzelfde consult uit wat 'we' gaan doen. Met Persoonsgerichte Zorg komt er meer ruimte en aandacht voor het proces dat een patiënt doormaakt na de diagnose. In feite moet je je leven opnieuw inrichten en jezelf opnieuw uitvinden. Het is goed dat een zorgverlener zich daarvan bewust is en daar in kan bijdragen."

(Patiënt)

5. Rust in de eerstelijn:

Lean werken kan je helpen

Hoe organiseer je de randvoorwaarden van je werk zo optimaal mogelijk, zodat je alleen energie stopt in activiteiten die waarde toevoegen voor de patiënt?

Waarom?
Ervaringen leren dat meer persoonsgericht werken meer maatwerk vraagt. Als een praktijk kampt met werkdruk, maakt dat het moeilijker om te realiseren. Lean werken kan je op langere termijn helpen om nu en in de toekomst oplossingen te vinden voor de hoge eisen die aan een praktijk worden gesteld.

Door Lean te werken krijgen alle medewerkers in een praktijk meer grip op hun dagelijkse processen. Het grote voordeel daarbij is -dat wanneer eisen veranderen ten aanzien van het werk- zorgverleners eenvoudiger die processen kunnen aanpassen.

Daarnaast verlopen basisprocessen in een praktijk optimaal, waardoor het team een innovatie makkelijker kan implementeren. Het rendement van de innovatie wordt hierdoor groter. Ook voor patiënten heeft het veel voordelen: er heerst rust in de praktijk, de bereikbaarheid van de praktijk en de beschikbaarheid van de medewerkers verbetert.

Hoe?
Ulrich Schultz is huisarts en als trainer/coach Lean werken betrokken bij deze module. Hij licht toe wat Lean vraagt van jou en het team in je praktijk. "Commitment. Mensen moeten bereid zijn naar hun eigen, ingesleten routines te kijken en bereid zijn te veranderen. Het ervaren en erkennen van knelpunten is een vereiste om anders naar praktijkprocessen te kijken. Uit ervaring weet ik dat de investering in tijd en geld zich binnen een jaar in veelvoud terugverdient. En het is vaak verrassend voor mensen hoeveel ruimte er ontstaat als je dingen anders kunt doen of niet meer hoeft te doen."

Geschikt voor praktijken die:
- nieuwsgierig zijn naar deze nieuwe manier van werken;
- een expliciete reden hebben anders te werken:
- (dreigende) uitval van medewerkers hebben door overwerktheid;
- niet kunnen voldoen aan de eisen die de zorggroep aan hen stelt of te veel tijd daarin moeten investeren;
- de praktijk aantrekkelijker willen maken voor overname door een jonge collega;
- de kwaliteit van de praktijkorganisatie verder willen verbeteren;
- het impliciete gevoel hebben dat praktijkprocessen niet altijd even efficiënt verlopen.

"Door Lean te werken kunnen wij zoveel mogelijk tijd besteden aan ons primaire proces: patiëntenzorg."

(Manda van de Ven, huisarts)

Ulrich Schultz, huisarts en trainer/coach

6. Samenwerken in de huisartsenpraktijk:

Van delegeren naar samenwerken

JIJ? WAT HELPT JOU?

De huidige integrale praktijk kent een grote taakdifferentiatie. Hoe zorg je voor meer teamwork en daarmee voor aandacht voor de bedrijfscultuur en communicatie? Zodat jij én je patiënten de meerwaarde van deze samenwerking ervaren?

Waarom?
Patiënten willen gehoord en gezien worden. Zij vragen én verdienen een eenduidige benadering. Dit vraagt wat van huisartsen en natuurlijk ook van POH somatiek, de POH-GGZ, Physician Assistent, Verpleegkundig Specialist en assistenten. Dat betekent investeren in teamwork en aandacht voor de bedrijfscultuur, open communicatie en het maken van teamafspraken over de gekozen werkwijze. De rol van een huisarts-praktijkhouder en de praktijkmanager is hierin erg belangrijk.

Hoe?
Essentieel voor samenwerking is dat jullie als team één doel voor ogen hebben. Belangrijk is dat het hele team betrokken is, verantwoordelijkheid neemt en bereid is elkaars talenten in te zetten voor onderdelen van de gezamenlijk missie, visie en strategie. Daarnaast moet er veiligheid en onderling vertrouwen zijn, zodat de professionals conflicten - die nu eenmaal nodig zijn om duidelijkheid te creëren- makkelijk kunnen aangaan. Dan is er geen risico dat het team uit elkaar valt.

Een voorbeeld
Er zijn verbazend veel manieren om de telefoon op te nemen en de beller te woord te staan. Elk van die manieren is goed wanneer de opdracht aan de assistente alleen is: 'de telefoon op te nemen'. Wanneer het team de opdracht specifieker omschrijft als bijvoorbeeld: 'trieer de hulpvraag en zorg dat een beller zich meteen geholpen voelt', krijgt de assistente meer autonomie om zelf te bepalen hoe dat het beste kan. Door een zelfzorgadvies, een consult of visite in te plannen of door te weten waar de andere teamleden zich bevinden naar wie ze moet of wil doorschakelen.

Belangrijke vragen:
- Is er een gezamenlijke zorginhoudelijke missie, visie en strategie? Ook voor de praktijkorganisatie?
- Hoe is de teamcultuur en de dynamiek in het team?
- Wie heeft welke rol én onderkent, onderschrijft en accepteert men deze rollen?
- Overleggen de zorgverleners inhoudelijk, organisatorisch mono- dan wel multidisciplinair- met elkaar? En evalueren ze periodiek?
- Zijn er voldoende middelen om het werk goed uit te kunnen voeren (denk aan financiën, adequate ICT/telefonie, instrumentarium, voorraad etc.)

Bredere samenwerking
In het kader van de regioprestatie zijn er vaak al diverse samenwerkingsverbanden en overlegmomenten met tal van stakeholders Het 'spinnenweb Positieve Gezondheid' kun je als praktijk gebruiken om elkaars taal te leren spreken van en de samenwerkingsrelaties te versterken of optimaliseren.

"Persoonsgerichte Zorg brengt mij terug bij de essentie van mijn vak en is heel belangrijk voor me. Ik kijk met een bredere blik naar mijn patiënten. Het zorgt dat mijn werk leuker wordt. Het is interessant, uitdagend, geeft me nieuwe inzichten, houdt me gemotiveerd en scherp."

(Corine Kroonenburg, praktijkondersteuner)

JIJ? WAT HELPT JOU?

7. Patiënt aan Zet:

Van praten over naar praten met de patiënt

Hoe kun je de betrokkenheid en actieve houding van patiënten en hun netwerk vergroten, verwijzen naar zelfhulp en eHealth toepassen? Of kun je de kennis en ervaringen van je patiënten gebruiken om samen tot een keuze te komen? Hieronder drie mogelijkheden die je kunt inzetten.

a) Waarom spiegel- of focusgesprekken?
Aan de hand van spiegel- of focusgesprekken met een groep patiënten verzamel je input om te bepalen hoe je het beste inspeelt op behoeften van jouw (groepen) patiënten. Het helpt je om je ambities te kaderen, je visie concreet te maken, prioriteiten te stellen of keuzes te maken.

'We moeten erkennen dat ervaringskennis net zo belangrijk is als medische kennis.'
(Jan Joost Meijs, voormalig directeur gezondheidscentrum de Roerdomp)

b) Waarom zelfhulp via groepscontact?
Uit onderzoek is gebleken dat zelfhulp leidt tot minder medicijngebruik en een beter welbevinden. Toch adviseren we patiënten nog maar weinig om te praten met ervaringsdeskundigen. Dat terwijl patiëntenverenigingen en andere nuldelijns organisaties zelfhulp aanbieden via groepscontact voor lotgenoten met een identieke somatische, chronische aandoening in de regio. Zij helpen patiënten aan meer ziekte- en vaak ook zelfinzicht. Dat helpt je als zorgverlener bij het consult en de behandeling.

"Je moet er mee leren leven zeggen ze dan. Maar waar leer je zoiets?"
(Patiënt)

c) Waarom digitaal zelfmanagement?
Door patiënten (die zelf hun zorg kunnen en willen managen) optimaal te ondersteunen via eHealth is er meer ruimte om patiënten -die meer begeleiding nodig hebben- vaker te zien. eHealth omvat onder meer e-consults, zelfzorg platforms voor patiënten, zelfzorgmodules voor mensen met een chronische aandoening en apps en wearables voor patiënten. Deze digitale zorgverlening biedt volop mogelijkheden om informatie digitaal te verzamelen, uit te wisselen, te gebruiken en communiceren.

"Patiënten die het zelfzorgplatform gebruikten komen beter voorbereid op het consult. Daarin kunnen we het dan hebben over dingen die de patiënt belangrijk vindt."
(Stijn van Kerkhoven, huisarts)

Aanbod binnen deze module:
- Focus/spiegelgesprek met patiënten
- Digitaal zelfmanagement
- Zelfhulp via groepscontact

Hoe organiseer je Persoonsgerichte Zorg binnen je praktijk?

Het antwoord op deze vraag is volgens Jolanda Cornelis -relatiemanager van PoZoB- even simpel als uitdagend: "Dat doe je zoals dat het beste past bij jouw praktijk. Tijdens de PoZoB Academy willen we je graag uitnodigen om na te denken waarom jullie aan de slag willen met Persoonsgerichte Zorg. Dan is de volgende vraag wanneer en hoe jullie dat willen doen. Wij kunnen jullie met het programma Persoonsgerichte zorg daarbij begeleiden, ondersteunen en faciliteren. Het programma -dat een looptijd heeft van minimaal twee jaar- biedt daarvoor alle mogelijkheden. Binnen die tijd doorloop je als praktijk meestal zes fases. Waar je start, hangt af van waar jouw praktijk staat. Dat kun je eventueel samen met mij of één van mijn collega's onderzoeken. We denken graag met jullie mee."

JIJ?
WAT HELPT JOU?

"Wat betekent deze ziekte voor mij? Deze vraag heeft mijzelf lang parten gespeeld. Liefdevolle zorgverleners, artsen en paramedici, iedereen richtte zich op de ziekte en niet op mij als 'zieke' (werkende) vrouw, moeder, partner en vriendin. Opnieuw zoeken naar betekenis: een leven met mijn ziekte, afscheid nemen van mijn werk als geestelijk verzorger. Die zoektocht is uiteindelijk waar het om gaat: het opnieuw inrichten van je leven met je ziekte.

(Johanneke van Empel, voorzitter cliëntenraad PoZoB)

WAT HELPT JOU?
ZES FASES

1 Verkenningsfase
In deze fase bespreek je (het liefst) als team binnen de huisartsenpraktijk welke vraag jullie hebben. Ook je relatiemanager of de programmamanager van Persoonsgerichte zorg kan met jullie meedenken. Je vraag kan heel divers of breed zijn of gekoppeld aan de visie en koers van de praktijk. Misschien hebben jullie één specifiek knelpunt of willen jullie vooral inspiratie of vanuit een voorbeeld de mogelijkheden verkennen. Alles is mogelijk.

2 Doelen stellen
In deze fase formuleer je als team binnen je praktijk -eventueel samen met de relatiemanager- jullie doelen. Ook stel je prioriteiten voor de korte en lange termijn. Het is handig als de doelen concreet, tijdsgebonden en haalbaar zijn én jullie deze in een plan opnemen. Nog belangrijker is dat het hele team achter deze opzet staat. Want deze doelen bereik je alleen samen. Daarom is het ook handig om de doelen te delen met de professionals in de praktijk en met PoZoB.

3 Acties bepalen
Hierbij onderzoek je als praktijkteam welke acties nodig zijn om jullie doelen te behalen. Vraag welke mogelijkheden PoZoB jullie hierbij kan bieden. Verken – eventueel samen met je relatiemanager of een expert - de impact die oplossingen hebben op jullie praktijk, de consultvoering en jullie als zorgverleners. Maak samen afspraken over de gekozen oplossing(en), de start, oplevering, benodigde hulp, faciliteiten en andere randvoorwaarden. En heel belangrijk: ga er echt samen voor! En bekijk hoe ieder teamlid kan bijdragen om de beoogde resultaten te behalen en wat ieder van jullie nog nodig heeft om zover te komen.

4 Aan de slag
In deze fase maken jullie concreet werk van jullie plan en de acties die jullie hebben voorzien.

5 Bespreken voortgang en effecten
Als team evalueren jullie met de relatiemanager of degene die de acties begeleidt alle ervaringen en effecten. Samen inventariseren en toetsen jullie wat goed gaat en wat beter kan. Samen bepalen jullie wat eventueel anders kan of wat er nog meer nodig is.

6 Vervolg bepalen
In deze fase onderzoeken jullie als team samen ideeën over vervolgstappen. Hoe en waarom willen jullie nog nieuwe stappen zetten? Jullie werken ideeën verder uit in het praktijk-ontwikkelplan. Een handige manier om net als in de andere fases concreet te werken aan realistische en haalbare doelen.

Meer informatie:
Als PoZoB bieden we concrete ondersteuning en begeleiding om werk te maken van Persoonsgerichte Zorg. Welke hulp en mogelijkheden dat zijn ontdek je tijdens de PoZoB Academy. Ook op onze site vind je volop informatie en inspiratieverhalen. Deze vullen we de komende tijd steeds aan.

www.pozob.nl/persoonsgerichte zorg

Ben je enthousiast en wil je in gesprek?
Neem dan contact op met een van onderstaande PoZoB collega's:

Relatiemanagers:
Jolanda Cornelis j.cornelis@pozob.nl
Nathalie Gauthier n.gauthier@pozob.nl
Anke van Hout a.vanhout@pozob.nl

Kernteam Persoonsgerichte Zorg:
Programmamanager Stephan Hermsen s.hermsen@pozob.nl
Projectmanager Ingrid Andela i.andela@pozob.nl

Deze krant is samengesteld ten bate van de PoZoB Academy op 10, 18 en 20 februari 2020.

PoZoB
Zorg is maatwerk