

Doorontwikkeling chronische zorg

Medrie werkt samen met huisartsen aan de concretisering van de doorontwikkeling chronische zorg. Inmiddels zijn er flinke stappen gezet. Eén van de thema's is persoonsgericht werken: zorg gaat van aandoeningsgericht naar persoonsgericht, met een actieve rol voor de patiënt. Oplossingsgericht werken is hiervoor een geschikte gespreksmethode. Die houdt het eigenaarschap zo veel mogelijk bij de patiënt. Hij krijgt een actievere rol en zijn zelfredzaamheid wordt gestimuleerd, zodat hij vooral zorgvragen aan de praktijkondersteuner/huisarts stelt waar hij zelf (of zijn naaste) geen antwoord op kan vinden.



Annet Kroes (praktijkondersteuner) en Tonny Borger (praktijkverpleegkundige) werken al een tijd met veel plezier met de gesprekstechniek Oplossingsgericht werken. Ook zijn ze coach bij intervisies. "Zo'n nieuwe manier van gesprek voeren, maak je je niet zomaar eigen. Voor je het weet, verval je in oude gewoontes. Daarom is intervisie heel belangrijk."

Intervisie helpend om nieuwe gespreksmethode eigen te maken

Een heel aantal zorgprofessionals heeft het afgelopen jaar de training **Oplossingsgericht werken** gevolgd. Ze krijgen onder andere een aantal vaste gespreksvragen aangereikt, die handvatten geven om structuur in het gesprek te houden. Daarnaast geven coaches intervisie na de training. Dat zijn Annet Kroes (praktijkondersteuner), Tonny Borger (praktijkverpleegkundige) en Klasina Korf (praktijkondersteuner). Annet en Tonny geven een kijkje in de keuken.

Patiënt kiest

Annet: "We werken zelf ook al een tijdje met de gesprekstechniek Oplossingsgericht werken. Je gaat op een andere manier het gesprek met de patiënt aan. Die heeft de regie en samen bespreek je hoe patiënt kan werken aan zijn eigen gezondheid: waar is de meeste winst te halen en wat is haalbaar. Vanuit je kennis als praktijkondersteuner haak je daarop in. We informeren de patiënt over de mogelijkheden, maar hij kiest wat bij hem past."

Meerwaarde oplossingsgerichte methode

Tonny: "Voorheen waren we vooral gericht op periodieke controles, destijds een voorwaarde vanuit de ziektekostenverzekeraar. Natuurlijk hebben we daardoor een enorme inhaalslag gemaakt. Mensen zijn nu veel beter ingesteld. Maar een patiënt met diabetes type 2 bijvoorbeeld zag je structureel vier keer per jaar, ook al waren zijn waarden heel stabiel. Met het groeiend aantal mensen met een chronische aandoening zijn die periodieke controles qua tijd niet meer haalbaar. En ook niet nodig. Doordat de patiënt meer de regie heeft, kun je zelf een beetje achterover leunen. We sluiten meer aan bij de patiënt, waardoor de relatie prettiger is. We blijven meepraten en adviseren vanuit onze deskundigheid, maar de patiënt maakt de keuze voor wat hem het beste past. En we zijn bij tussentijdse vragen uiteraard bereikbaar, digitaal of telefonisch."

Spinnenweb

Na enig nadenken voegt Tonny eraan toe: "Ook Positieve Gezondheid sluit goed aan bij persoonsgerichte zorg. Soms stagneert een gedragsverandering of vervalt een patiënt in oude patronen, doordat hij met andere, meer verborgen, uitdagingen te dealen heeft. Door hem een spinnenweb in te laten vullen krijgen de patiënt en de zorgprofessional een bredere kijk op wat er speelt in het leven van de patiënt en meer zicht op wat voor hem betekenisvol is. De patiënt kiest zelf waar en hoe hij hiermee aan de slag wil. Dat kan soms heel verrassend zijn."

NHG-standaarden en protocollen

"Met deze nieuwe gesprekstechniek laten we de NHG-standaarden en protocollen zeker niet los. Die blijven leidend en vanuit die kennis adviseren we de patiënt. We sluiten daarbij meer aan bij wat de patiënt wil en kan. Wie heb ik voor me? Wil iemand alles perfect? Of wil iemand bijvoorbeeld zo min mogelijk medicatie en is inzetten op leefstijl dan een goed alternatief? We gaan het gesprek aan op basis van gelijkwaardigheid", aldus Annet.

"Intervisie geven we met een model op basis van Oplossingsgericht werken. We beluisteren korte gespreksfragmenten van een consult. We complimenteren elkaar over wat goed gaat. En we geven elkaar tips."

ICT-platform – de Zorgnetwerk Omgeving

Naast andere gesprekvoering (oplossingsgericht werken) ontwikkelt Medrie in samenwerking met huisartsen en praktijkondersteuners ook een Zorgnetwerk Omgeving (ICT-platform). Dat ondersteunt zorg op maat, een actieve rol van patiënt en (online) samenwerken met patiënt en met zorgverleners.

De patiënt heeft toegang tot zijn eigen gegevens en kan eenvoudig gezondheidsinformatie lezen. Voor interactie met de patiënt kunnen digitaal vragenlijsten worden gestuurd.



"We blijven meepraten en adviseren vanuit onze deskundigheid, maar de patiënt maakt de keuze voor wat hem het beste past."

Intervisie

Tonny: "Zo'n nieuwe manier van gesprek voeren, maak je je niet zomaar eigen. Voor je het weet, vervalt je in oude gewoontes. Daarom is intervisie belangrijk."

Vanuit de cursus delen we deelnemers in kleine groepjes in. Die krijgen twee intervisiegesprekken aangeboden met een coach erbij. Het is de bedoeling dat de groepen de intervisie vanaf de derde keer zelf oppakken en daarmee blijven doorgaan.

Die intervisies geven we met een model op basis van Oplossingsgericht werken. We beluisteren korte gespreksfragmenten van een consult, we kijken naar wat goed gaat en geven elkaar complimenten. Daarna geven we elkaar tips, de professional kan zelf bekijken wat hij/zij met die tips gaat doen. Hierdoor komen mensen weer enthousiast uit de intervisie en het helpt ze om scherp te blijven op de methode."

Vaste gespreksvragen

Tijdens de training Oplossingsgericht werken krijgen de deelnemers een aantal vaste gespreksvragen aangereikt. Die geven handvatten om structuur in het gesprek te houden:

- Waar hoop je op?
- Wat zou het maken?
- Wat werkt wel?
- Wat wordt jouw volgende stapje?