

Aan de slag met

Persoonsgerichte zorg voor iedereen

Wat vind je hier?

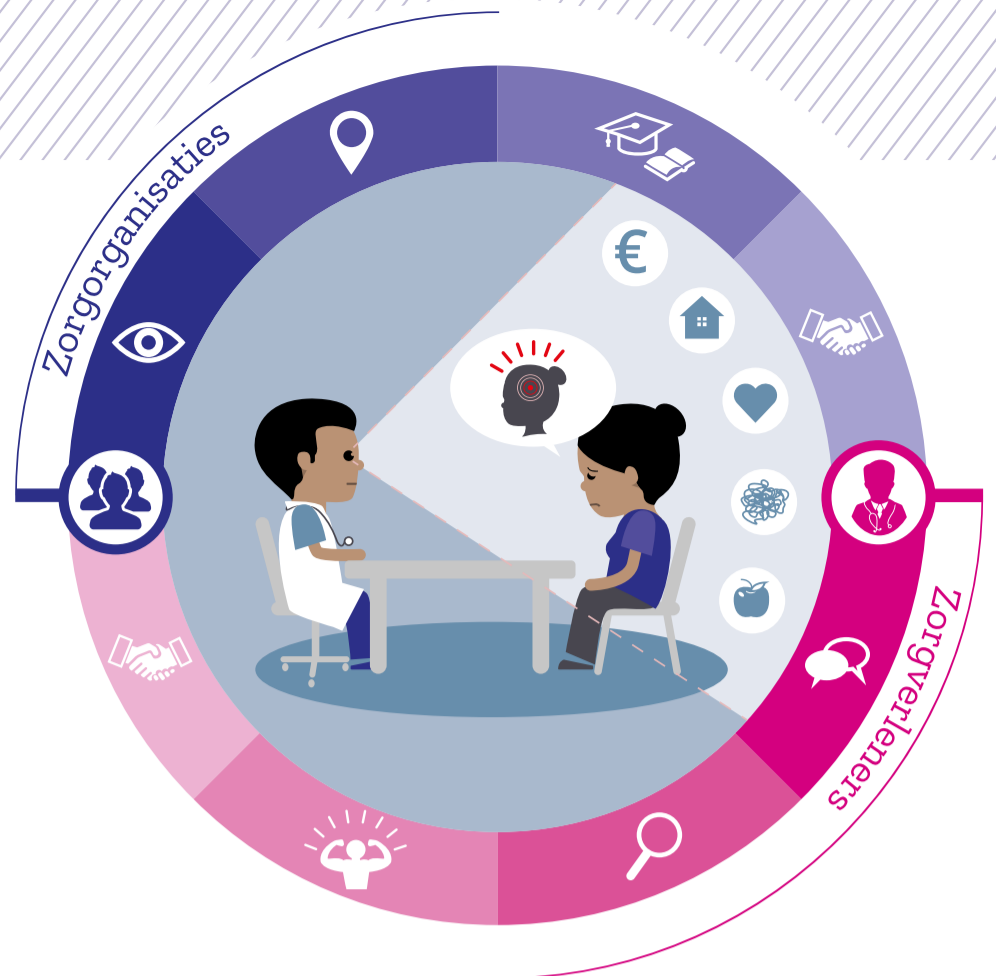
Dit overzicht biedt zorgverleners in de eerste lijn praktische handvatten om nog betere persoonsgerichte zorg te leveren. Het biedt managers en bestuurders van zorggroepen en gezondheidscentra adviezen om persoonsgerichte zorg te faciliteren en onderdeel te maken van visie en beleid.

Wat is persoonsgerichte zorg?

Dit is zorg waarin de patiënt als mens centraal staat en niet zijn aandoening. Het is zorg die aansluit bij de vaardigheden, sociale omstandigheden, waarden en behoeften van patiënten. Empathisch vermogen, continuïteit in de zorg, het kennen van de patiënt en begrijpelijke communicatie dragen daar aan bij. Persoonsgerichte zorg is extra van belang bij patiënten in achterstandssituaties, bij wie vaak sprake is van complexe problematiek en minder goede gezondheidsvaardigheden.

Wat levert persoonsgerichte zorg op?

Empathische, persoonsgerichte zorg leidt tot meer tevredenheid van de patiënt en de arts en heeft een gunstige invloed op de gezondheid. Het draagt bij aan een completer beeld van de patiënt. Hierdoor kan eerder en beter bepaald worden welk type zorg of ondersteuning nodig is, vooral bij patiënten met complexe problematiek. Adviezen, verwijzingen en medicatievoorschriften worden beter begrepen en de patiënt is in staat samen met de arts te beslissen.



Zorgverleners

Alle materialen en instrumenten (in roze) zijn links naar meer informatie. Kijk op www.pharos.nl/persoonsgerichtezorg

Welk thema?

Wat kun je doen?

Wat kan je helpen?

Welk thema?	Wat kun je doen?	Wat kan je helpen?
 COMMUNICATIE Communiceer begrijpelijk	<ul style="list-style-type: none"> • Communiceer eenvoudig en wees extra alert bij mensen die laaggeletterd of beperkt gezondheidsvaardig zijn • Check bij iedereen of de gegeven informatie begrepen is en de adviezen toepasbaar zijn • Pas communicatie aan op het taal- en begripsniveau van de patiënt 	<ul style="list-style-type: none"> • Training Effectief communiceren • Toepassen terugvraagmethode • E-learning gezondheidsvaardigheden • Meer informatie, een factsheet en video's over laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheden op www.Pharos.nl
	<ul style="list-style-type: none"> • Registreer onder andere laaggeletterdheid en anderstaligheid 	<ul style="list-style-type: none"> • ICPC codes Laaggeletterdheid (Z07.1), anderstaligheid (ZO4), dakloosheid (ZO3), financiële problemen (ZO1)
	<ul style="list-style-type: none"> • Zet tolken in indien nodig 	<ul style="list-style-type: none"> • Tolkennorm, praktische leidraad
	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik begrijpelijk en eenduidig beeldmateriaal 	<ul style="list-style-type: none"> • Eenvoudig voorlichtingsmateriaal: <ul style="list-style-type: none"> • Ik heb Diabetes - Wat kan ik doen? • Ik heb COPD - Wat kan ik doen? • Palliatieve zorg • Depressie en ander beeldmateriaal • Specifiek voor migranten • www.Begrijpjelichaam.nl
 VERDIEPEN Verdiep u in het leven en achtergrond van de patiënt	<ul style="list-style-type: none"> • Werk aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Voer een kennismakingsgesprek met uitgebreide intake (NHG/Pharos) • Plan een dubbelconsult in • Stel patiënten op hun gemak, geef ze de tijd om na te denken; ben begripvol als mensen te laat komen
	<ul style="list-style-type: none"> • Ontrafel complexe problemen en onderliggende oorzaken • Besteed aandacht aan stress 	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekskaart en gesprekslijst • 4-Domeinenmodel • Positieve gezondheid - gesprekstool voor laaggeletterden • Denk aan stress verminderende behandeling
	<ul style="list-style-type: none"> • Sluit aan bij de behoefte, prioriteiten en motivatie van de patiënt 	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik Gesprekskaart • Pas motiverende gespreksvoering toe
 EMPOWERMENT Versterk kennis en vaardigheden bij de patiënt	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik coachende vaardigheden • Stimuleer zelfvertrouwen door positieve feedback op wat goed gaat en stel haalbare doelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Training Zorg in eigen hand • Leergang Persoonsgerichte zorg: samen beslissen (NHG) • Quickscan digitale vaardigheden
	<ul style="list-style-type: none"> • Neem beslissingen samen met de patiënt (Samen beslissen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Terugvraagmethode
	<ul style="list-style-type: none"> • Geef leefstijladviezen die passen in het dagelijks leven van de patiënt 	<ul style="list-style-type: none"> • Eenvoudige informatie over wat de patiënt zelf kan doen • Ik heb diabetes - Wat kan ik doen • Ik heb COPD- Wat kan ik doen? • Supermarktsafari om kennis te vergroten
 SAMENWERKING Werk samen met andere zorgverleners en organisaties in de wijk of regio	<ul style="list-style-type: none"> • Leer samenwerkingspartners persoonlijk kennen • Zorg voor korte lijnen tussen eerstelijns zorgverleners en sociaal wijkteam • Sluit aan bij multidisciplinaire overleggen / sociaal wijkteam 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhoud contact met zorgverleners uit de wijk zoals wijkverpleegkundige, maatschappelijk werk, buurtsportcoach, jeugdzorg, schuldhulpverlening • Denk ook aan informeel netwerk rondom de patiënt zoals mantelzorgers • Gebruik sociale kaart • Voorbeelden integrale interventies: Welzijn op recept; Diabetes Challenge; Gecombineerde Leefstijl Interventie (GLI) • Voorbeelden van samenwerking in de wijk tussen eerstelijns en wijkteams



Welk thema?

Wat kun je doen?

Hoe doe je dat?


VISIE

Neem "persoonsgerichte zorg voor iedereen" op in visie en beleid van de organisatie

<ul style="list-style-type: none"> Besteed aandacht aan diversiteit, sociale context patiënt, gezondheidsvaardigheden, en integrale samenwerking in de hele organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> Maak persoonsgerichte zorg onderdeel van kwaliteitsbeleid Formuleer proces- en uitkomst indicatoren Maak een praktijkverbeterplan en bespreek met het team
<ul style="list-style-type: none"> Monitor en evalueer op patiënttevredenheid en patiëntveiligheid 	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik vragenlijsten en methoden waarbij je niemand uitsluit van deelname
<ul style="list-style-type: none"> Organiseer registratie persoonsgebonden kenmerken in dossier 	<ul style="list-style-type: none"> Maak afspraken over welke kenmerken waar geregistreerd worden en met wie deze gedeeld worden (denk aan laaggeletterdheid, taalbarrière, opleiding, culturele achtergrond migratie verleden) Maak een afspraak voor uitgebreide intake waar relevante kenmerken aan bod komen Registreer op laaggeletterdheid ICPC code (Z07.1), anderstaligheid (ZO4), dakloosheid (ZO3), financiële problemen (ZO1)
<ul style="list-style-type: none"> Zorg voor goede randvoorwaarden en financiering 	<ul style="list-style-type: none"> Zorg voor persoonlijke continuïteit van zorg: één vaste huisarts en een vaste vervanger Geef ruimte om af te wijken van bestaande protocollen en richtlijnen indien nodig Faciliteer flexibele consultduur – langer dan 10 minuten wanneer dat nodig is en zorg dat assistenten weten bij wie ze standaard een dubbel consult moeten inplannen Flexibele herhaalconsulten bij mensen met chronische aandoeningen Faciliteer een inloopspreekuur Benut O&I gelden (o.a. voor versterken samenwerking in de wijk)
<ul style="list-style-type: none"> Geef vorm aan inspraak van patiënten 	<ul style="list-style-type: none"> Denk aan: vertegenwoordiging patiënten in cliëntenraad; ideeënbus; feedback vragen; patiëntenpanel
<ul style="list-style-type: none"> Heb aandacht voor diversiteit in brede zin (cultuur, gender, leeftijd, religie) 	<ul style="list-style-type: none"> Benut regeling voor inzet tolken Bied mogelijkheid voor telefonisch drie-gesprek Geef ruimte voor dubbelconsult bij migranten of multi-probleem patiënten Maak gebruik van specifieke informatie over zorg aan vluchtelingen en migranten zonder verblijfsvergunning


TOEGANKELIJKHEID

Zorg voor goede toegankelijkheid van de praktijk

<ul style="list-style-type: none"> Maak praktijk makkelijk vindbaar Zorg voor heldere bewegwijzering Zorg voor de mogelijkheid om eenvoudig een afspraak te maken (telefonische triage aanpassen) 	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik het Stappenplan toegankelijke praktijk Voer een Praktijkcheck uit met taalambassadeurs Zorg voor een begrijpelijke voicemail, denk aan spreektempo en eenvoudig keuzemenu Denk aan foto's van de zorgverleners op de website, praktijkfolder en in de praktijk zelf Bekijk de handreiking 'Aandacht voor zelfmanagement én gezondheidsvaardigheden'
<ul style="list-style-type: none"> Gebruik begrijpelijke schriftelijke en visuele informatie Benut wachtkamerscheren voor visuele informatie/korte filmpjes 	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik Checklist toegankelijke informatie bij ontwikkeling materiaal en websites Gebruik het Voorlichtings BeoordelingsInstrument (VBI) om te toetsen of bestaand materiaal begrijpelijk en toepasbaar is Vereenvoudig uw taalgebruik: www.zoekeneenvoudigwoorden.nl, www.ishetb1.nl, klinkende taal, www.stichtingmakkelijklezen.nl Benut eenvoudige filmpjes voor wachtkamerscheren (o.a. dementie, laaggeletterdheid)
<ul style="list-style-type: none"> Zorg voor digitale toegankelijkheid (denk aan eenvoudig taalgebruik, toegankelijkheid website, e-consult, inzage eigen patiëntendossier) 	<ul style="list-style-type: none"> Kijk voor meer informatie op: Eenvoudige eHealth


SCHOLING

Stimuleer en faciliteer deskundigheidsbevordering van alle medewerkers

<ul style="list-style-type: none"> Bied bij- en nascholing aan in effectieve communicatie en persoonsgericht werken 	<ul style="list-style-type: none"> Mogelijke trainingen: Effectieve communicatie, Coachende vaardigheden, persoonsgericht werken, e-Learning gezondheidsvaardigheden, NHG scholing Benut bestaande kanalen voor het delen van kennis onder medewerkers: MDO, nieuwsberichten, intranet Bied intervisie aan Casuïstiek rond complexe zorg bespreken in team overleggen
--	--


SAMENWERKING

Faciliteer en initieer samenwerking binnen en buiten de praktijk

<ul style="list-style-type: none"> Versterk onderlinge samenwerking in eigen praktijk 	<ul style="list-style-type: none"> Zet het thema gezondheidsvaardigheden en persoonsgerichte zorg standaard op de agenda van het teamoverleg Bespreek casuïstiek en stem onderling de zorg af
<ul style="list-style-type: none"> Werk samen met relevante partners in de wijk zoals andere eerstelijns zorgverleners en wijkteams Werk samen met gemeente en zorgverzekeraar 	<ul style="list-style-type: none"> Organiseer wijkbijeenkomsten met diverse organisaties Benut Multidisciplinair overleg Doe een Wijksafari om elkaar te leren kennen Benut O&I gelden voor versterken samenwerking in de wijk Werkmap huisarts & gemeente, Samenwerken in de wijk (LHV en VNG) NHG-praktijkhandleiding Samenwerken aan gezondheid in de wijk Het belang van wijkgericht werken Werkboek samenwerken aan gezondheid in de wijk (Loket Gezond Leven) Benut gemeentepolis voor patiënten met achterstandsproblematiek
<ul style="list-style-type: none"> Maak gebruik van een sociale kaart Ken de problematiek op wijkniveau 	<ul style="list-style-type: none"> Voorbeeld van sociale kaart Cijfers op wijkniveau: www.waarstaatjegemeente.nl

Meer informatie & contact

Heeft u tips of aanvullingen op dit overzicht? Of wilt u ondersteuning of advies? Neem contact op met Pharos via Info@pharos.nl of 030-2349800

Het complete overzicht "Aan de slag met persoonsgerichte zorg voor iedereen" is digitaal beschikbaar op www.pharos.nl/persoonsgerichte zorg