

HOE MAKEN WE NETWERKZORG PATIËNTGERICHT?

Bettine Pluut, organisatie-ontwikkelaar, Nictiz-programmamanager patiëntparticipatie en eHealth

"De term 'patiëntgericht' wordt veelvuldig gebruikt. Echter: wat versta je daaronder? Dat is heel verschillend", gaat Bettine van start. Ze maakt een indeling van drie dominante opvattingen van patiëntgerichte zorg:

1. Zorgen voor de patiënt
2. De patiënt empoweren
3. Responsief zijn

Andere visie leidt tot andere aanpak

Elke visie leidt tot een ander uitgangspunt en andere aanpak. De zorgverlener die voor de patiënt wil zorgen, ziet deze als kwetsbaar en biedt zorg vanuit de expertrol. Wil je als zorgverlener de patiënt empoweren, ga je uit van zijn zelfredzaamheid en treed je op als coach/adviseur. Bij het responsief zijn bepaalt de professional met de patiënt steeds wat de beste manier van zorgverlening is, afhankelijk van de persoon en de context. "Is deze manier de gouden middenweg?", vraagt Bettine zich af. "Je kunt patiënten stimuleren hun rol te pakken, maar hebben artsen tijd om mensen daar ook bij te coachen?"

Ze merkt op dat e-Health ook niet altijd synoniem is aan empowered health. "Ook daarin is verschil. Geef je volledige inzage, laat je de patiënt zelf meten of gaat het alleen om uitwisseling tussen zorgverleners en thuismonitoring? Zie je privacy als afweerrecht of als actierecht?"

Neem patiënt mee in netwerkzorg

"Zodra je aan de slag gaat met netwerkzorg, moet je op veel niveaus keuzes maken: beleid, zorgprocessen, informatie, applicaties en techniek. Dat betekent dat er verschillende stakeholders bij elkaar komen. Neem daarin de patiënt ook altijd mee. Dus niet vóór, maar met de patiënt. Dan wordt het succesvoller, want er bestaan veel aannames waaraan patiënten behoeften hebben. Als je de patiënt laat meepraten, komen er andere oplossingen." Ze vervolgt: "Iedereen staat er anders in. Daarom heeft netwerkzorg stevige discussie nodig. En dan niet zozeer over het 'wat en hoe', maar vooral over het 'waarom'. Daar ontstaan nieuwe ideeën."

Balans tussen ontwerpen en ontwikkelen

Ze benadrukt: "Zoek een balans tussen ontwerpen en ontwikkelen. De ontwerpkant is lineair: we bedenken een plan en voeren het uit. Bij de ontwikkeling gaat het om een proces van veranderingen van binnenuit, waarbij je niet weet waar je uitkomt. Mijn pleidooi is om daarin een mix te zoeken, met de bereidheid om gaandeweg de koers te wijzigen."

"Erken de veranderopgave. Ga discussies niet uit de weg. Combineer een ontwerp- en een ontwikkelbenadering."

Concrete adviezen

Tot slot geeft ze de deelnemers drie concrete adviezen voor netwerkzorg mee: "Erken de veranderopgave. Ga discussies niet uit de weg. Combineer een ontwerp- en een ontwikkelbenadering."

bron: Zorgenz