

# Ontschotten is de sleutel tot succe

**Paula (33 jaar) heeft al meer dan de helft van haar leven ervaring in de GGZ. Zelden had zij het gevoel dat behandelaars echt goed naar haar keken. Sinds een jaar is dat anders: ze heeft het gevoel dat ze op haar plek is bij haar behandelaar. Er is een klik, ze wordt gezien en er is goede afstemming tussen haar huisarts en haar behandelaar.**

Paula staat niet alleen met haar verhaal. En helaas geldt haar ervaring niet alleen voor de GGZ. Ondanks de vele goede bedoelingen lukt het nog niet alle zorgaanbieders om het belang van de cliënt voorop te stellen en samen te werken in de keten voor een betere kwaliteit van leven voor de cliënt. Met alle transities in de zorg neemt de behoefte om goed samen te werken in de keten toe. Gebruikmaken van elkaars kracht, kennis en kunde. Mooie woorden, maar niet altijd succesvol. Waar wringt het dan?

## Flexibiliteit

Onder optimale GGZ ketensamenwerking verstaat het ministerie van VWS dat iemand de juiste zorg krijgt, op de juiste plek en het juiste moment. Flexibele op- en afschaling kan daaraan bijdragen. Door optimale samenwerking en aansluiting tussen de verschillende schakels van de GGZ-keten, kan de patiënt soepeler door de keten bewegen.

zorg dicht bij huis krijgen. Ook de aansluiting met het gemeentelijke domein (denk aan welzijnswerk) kan dan beter worden georganiseerd. Andersom is het bij een acute zorgvraag belangrijk dat vanuit de huisarts, POH-GGZ of basis GGZ direct wordt opgeschaald naar de gespecialiseerde GGZ, zodat vanuit de juiste expertise gehandeld kan worden.

## Toverwoord

Mede door de complexiteit van ketensamenwerking is dit niet zo makkelijk te realiseren. Er zijn theorieën over geschreven, modellen bedacht, maar deze leiden nog niet altijd tot het gewenste resultaat.

We volgen Paula in haar zoektocht en komen uit bij wijkgezondheidscentrum Lindenholt in Nijmegen, waar ze na haar verhuizing is ingeschreven. Haar huisarts vertelde dat er iemand in het gezondheidscentrum is die haar mogelijk kon helpen. De huisarts had Paula's



*“Wij willen niet alleen roepen dat wij de cliënt centraal zetten, wij willen het waarmaken”*

Met goede kennisoverdracht vanuit de gespecialiseerde GGZ naar de generalistische basis GGZ en vanuit de generalistische basis GGZ naar de huisarts en de praktijkondersteuner-GGZ (POH-GGZ). Cliënten kunnen zo sneller weer

situatie al met de GZ-psycholoog in het gezondheidscentrum besproken. Deze zag – ondanks het uitgebreide zorgtraject dat Paula had doorlopen – ruimte om samen stappen te maken. De korte lijnen, het overleg tussen de professi-

onals, de fysieke nabijheid en het vertrouwen dat men in elkaars deskundigheid heeft en benoemt, zorgde ervoor dat Paula met een iets minder sceptisch gevoel de kamer van de GZ-psycholoog instapte.

Daar trof ze Michiel Linssen, tot voor kort werkzaam als GZ-psycholoog bij Indigo. Hij werkt op meerdere locaties in en om Nijmegen. Hierdoor weet hij uit ervaring wanneer ketensamenwerking echt toegevoegde waarde heeft voor

S



zijn cliënten. “Het lukt echt niet overal, ook al zijn de intenties goed. Het succes staat of valt met de visie van degene die de eindverantwoordelijkheid draagt over bijvoorbeeld een gezondheidscentrum. Geloofst deze in de kracht van de keten en draagt hij dit continu uit, dan is de eerste stap naar succesvolle ketensamenwerking gezet. Daarnaast is het belangrijk om alle professionals die betrokken zijn in een wijk te kennen en samen met hen de persoonsgerichte werkwijze te bevorderen. Een kleine

verandering doet daarbij al wonderen. Zo laat ik tijdens mijn administratie-uren mijn deur open staan. Collega’s uit het centrum lopen dan makkelijker binnen om te overleggen. Natuurlijk krijgen collega’s én cliënten mijn directe contactgegevens. Dat is nou echt er samen zijn voor je cliënt.”

#### Zorg en welzijn

Marie-José Metz, directeur van wijkgezondheidscentrum Lindenholt licht toe dat het van essentieel belang is om be-

halve de professionals uit het gezondheidscentrum ook de welzijnsorganisaties die werkzaam zijn in de wijk te betrekken. Maandelijks organiseert zij een overleg. “Hierbij nodigen wij wijkoverstijgende zorgaanbieders én welzijnsorganisaties uit. In onze wijk zijn er veel cliënten met problemen op diverse leefgebieden. Dat gaat verder dan zorginhoudelijke klachten. Het gezamenlijk overleg helpt om elkaars taal beter te verstaan, maar we ontdekken zo ook sneller de doublures of blinde vlekken. Daarnaast bespreken we met elkaar hoe wij meer leefstijladviezen kunnen geven. Wat kan ieder daar vanuit zijn expertise aan bijdragen? Hoe zorgen we ervoor dat er geen eilandjes ontstaan?”

#### Hordenlopen

Obstakels ziet Linssen dagelijks. Het belang van de cliënt staat echt nog niet overal voorop. “Veel mensen denken vanuit het belang van hun organisatie, of erger: vanuit zichzelf. Hierdoor zijn cliënten wel eens de dupe. Professionals denken vaak dat zij de enige expert zijn en beginnen dan van voren af aan. En dan gelden er binnen organisaties ook nog andere procedures en protocollen. Er worden schotten geplaatst tussen organisaties en binnen organisaties, soms zelfs tussen afdelingen. Hier valt nog veel winst te behalen!” Leiderschap, wijdenken en persoonlijk contact zijn wat hem betreft de ingrediënten voor een succesvolle ketensamenwerking. Daar komt geen toverwoord aan te pas! “Er kan nog veel meer”, vervolgt Linssen

## VWS op bezoek

Op 24 februari was Bas van den Dungen, directeur-generaal Curatieve Zorg bij het ministerie van VWS, op uitnodiging van Indigo te gast bij wijkgezondheidscentrum Lindenholt. Hier kon hij zelf ervaren wat de ingrediënten voor een goed werkende ketensamenwerking zijn. Hij sprak met betrokken zorgaanbieders en ontmoette cliënten van het centrum.



Prof. dr. Giel Hutschemaekers overhandigt Van den Dungen het Indigo handboek Focus in de basis GGZ. Dit handboek is ontwikkeld voor alle hulpverleners van Indigo en beschrijft de kenmerken van het Indigo aanbod in de basis GGZ.

enthousiast. “Ketensamenwerking is wat mij betreft pas echt geslaagd als de cliënt erin deelneemt. Cliënten kunnen heel goed een actieve plek in de keten vervullen, denk aan ervaringsdeskundigheid op diverse gebieden.”

### Verbinden vanuit visie

Metz is gedreven om de verbinding te maken tussen zorg en het sociale domein. “We moeten een bredere, geïntegreerde aanpak ontwikkelen. Alleen dan kunnen wij bijdragen aan een betere kwaliteit van leven. We onderzoeken als gezondheidscentrum – samen met

de Radboud Universiteit en Vilans – hoe wij een betere integratie tussen zorg en welzijn kunnen realiseren. We gaan in gesprek met cliënten en hun naasten om te achterhalen waar zij behoefte aan hebben. Wij willen niet alleen roepen dat wij de cliënt centraal zetten, wij willen het waarmaken. Ja, dat kost tijd en is intensief. Maar als je wilt dat de zorg verandert, moet je vertrouwen hebben en goede afspraken maken met betrokken partijen.”

Het ministerie van VWS erkent dat voor goede op- en afschaling onderling

vertrouwen in de keten nodig is. Elke schakel vanuit een eigen expertise en meerwaarde. Het maken van goede afspraken met elkaar is van belang. Deze afspraken krijgen een plek in het Kwaliteitsstatuut. Ook in de gezamenlijke ‘Agenda voor gepast gebruik en transparantie’ heeft de sector aandacht voor samenwerking en op- en afschaling. In het verlengde van deze agenda wordt onderzocht hoe alternatieve vormen van bekostiging, zoals ketenbekostiging, hieraan kunnen bijdragen.

Paula constateert dat je soms het inzicht van een ander nodig hebt om tot verandering te komen. Dat gaat verder dan alleen de professionele visie, het gaat ook om het menselijke contact. “Dat maakt dat je je als mens gezien voelt en niet als patiënt met een probleem. Ik leer hier wat ik als mens kan doen om steeds meer houvast te krijgen. We hebben gekeken naar mijn problemen en de klachten die ik heb, hoe ik mij gedraag in situaties en waar dat vandaan komt. Nu leer ik met de hulp van Michiel Linssen hoe ik daarmee kan omgaan. Ik moet de stappen zelf zetten. Dat maakt mij krachtig!” <<

*Om privacyredenen is de naam van Paula fictief.*

Tekst en foto's: Astrid de Groot-de Meijer

Wachtruimte	1
Huisartsen	
Assistenten	
Praktijkondersteuners	
Pedicure	
Psychiater	
Psycholoog	