



'HOE GAAT HET ECHT
MET U?' DAT IS DE
VRAAG WAAR ALLES
OM DRAAIT.

WERKBEZOEK JELLIE KLAVER AAN HUISARTSENPRAKTIJK AFFERDEN:

‘Positieve Gezondheid is een wereld van verschil’

HET WORDT STEEDS MEER EEN BEGRIP: POSITIEVE GEZONDHEID. TIJD VOOR DE PATIËNT STAAT HIERIN CENTRAAL, ZODAT DEZE MEER DE EIGEN REGIE KAN VOEREN. NVDA-DIRECTEUR JELLIE KLAVER GING OP BEZOEK BIJ EEN HUISARTSENPRAKTIJK DIE POSITIEVE GEZONDHEID MET SUCCES IN DE PRAKTIJK BRENGT.

BERT BUKMAN | FOTO'S: SUZANNE MULLER

Voor de deur van de huisartsenpraktijk staat een ambulance. Vanwege een patiënt met pijn op de borst die naar het ziekenhuis wordt gebracht.

Het voorjaarszonnetje schijnt en de postbode staat het tafereel in alle rust aan te kijken.

‘Een ziekenauto, dat is niet best,’ zegt hij. ‘Maar de mensen hier doen hun werk wel heel goed. De dokters, en de assistenten ook. Weet je wat zo bijzonder is? Ze hebben alle tijd voor je.’

Hij blijft nog even wachten tot de ambulance de stille Veerweg uitrijdt, en vervolgt dan zijn ronde.



MACHTELD HUBER

Het is een gewone maandagmorgen bij huisartsenpraktijk Afferden in Noord-Limburg. Afgezien van de ambulance dan, want die komt natuurlijk niet iedere dag. Ze zitten niet stil, de doktersassistenten Maud Brakels, Yvette Hendriks en Simone Dekker. Er is genoeg te doen: spreekuur, telefonische vragen beantwoorden, uitleg bij diverse medicijnen. Maar toch is het niet zo druk als een paar jaar geleden, vertelt Maud aan NVDA-directeur Jellie Klaver als de ochtenddrukte voorbij is.

WAT KAN DE PATIËNT NOG WEL?
OM DAAR ACHTER TE KOMEN,
MOET JE GOED LUISTEREN.

‘Eigenlijk hebben we nu veel meer tijd,’ zegt ze. ‘Het is een wereld van verschil.’

Huisartsenpraktijk Afferden werkt sinds een aantal jaren met Positieve Gezondheid. Dit concept is ontwikkeld door arts-onderzoeker Machteld Huber. Kort samengevat komt het erop neer dat je als zorgverlener minder focust op de ziekte van de patiënt en meer op zelfredzaamheid en eigen regie.

Wat kan de patiënt nog wel? Daar gaat het om. En om daar achter te komen, moet je goed luisteren. ‘Hoe gaat het echt met u? Dat is de vraag waar alles om draait,’ zei Machteld Huber tijdens een druk bezochte presentatie op het NVDA-congres van vorig jaar. En diezelfde vraag hangt op de deur van de ouderwets ingerichte spreekkamer van huisarts Hans Peter Jung.

BLOED PRIKKEN

Het thema Positieve Gezondheid heeft al langere tijd de aandacht van Jellie Klaver, en daarom is ze nu op werkbezoek in Afferden, om te horen welke resultaten er zijn geboekt. Een kwart minder verwijzingen naar de tweede lijn bijvoorbeeld. Een even grote daling van het aantal patiënten dat bloed laat prikken. Maar ook: genoeg tijd voor de patiënt, en doktersassistenten die meer plezier hebben in hun werk.



VIM EN PIM

Ook het maandelijkse overleg tussen de huisartsen en de assistenten verloopt in de huisartsenpraktijk Afferden anders sinds Positieve Gezondheid zijn intrede deed. 'We kennen allemaal het begrip VIM of Veilig Incident Melden,' aldus Hans Peter Jung. 'Maar wij voegen daar elke vergadering een PIM aan toe, ofwel Positief Incident Melden. Daarvoor komt alles in aanmerking wat goed is verlopen. Of het nu een nieuwe telefoonverbinding is of een tevreden patiënt die je gerust hebt kunnen stellen en die dus niet naar het ziekenhuis hoefde te gaan.'

Het begon allemaal acht jaar geleden met een tragisch verlies, vertelt Hans Peter Jung in de spreekkamer. Hij wijst op een foto naast zijn bureau. 'In 2010 overleed mijn dochter Robin,' vertelt hij. 'Ze was ernstig gehandicapt, en haar verzorging had veel tijd en aandacht gevraagd. Het duurde na haar overlijden natuurlijk een tijdje voordat mijn vrouw en ik weer aan het werk konden. Maar

het gekke was: ik bleef maar moe, ook na lange tijd. Natuurlijk had dat te maken met het overlijden van onze dochter, maar er was meer aan de hand. Ik merkte dat ik ook steeds vermoeider werd van mijn werk. 'Dat had vooral te maken met het hoge tempo waarin ik patiënten te woord moest staan, ontdekte ik. Er was nauwelijks tijd voor ze, en veel vaker dan me lief was verwees ik ze maar door naar het ziekenhuis voor nader onderzoek. Eigenlijk is dat de gemakkelijkste weg, maar bevredigend is het natuurlijk niet.'

VAST BEDRAG

Het experiment dat volgde, op basis van het concept van Machteld Huber, kreeg de steun van VGZ, de grootste verzekeraar in de regio. Jung wilde meer tijd voor zijn patiënten, en VGZ stelde hiervoor de middelen beschikbaar.

In plaats van een bedrag per consult, zoals gebruikelijk, krijgen de huisartsen van de praktijk in Afferden momenteel een vast bedrag per patiënt. Hoeveel of hoe weinig tijd ze aan die patiënt besteden, maakt voor de vergoeding dus niet uit.

Bij elkaar opgeteld was dat duurder voor de verzekeraar; zo'n 50.000 euro per jaar. Dat geld werd gestoken in 0,4 fte extra voor de huisartsen van de praktijk. Hans Peter Jung vulde dat vervolgens zelf aan met 0,5 fte extra voor de doktersassistenten.

Uiteraard had de verzekeraar hierbij een doel: dat het aantal doorverwijzingen naar de tweede lijn moest dalen. En dat is dus ge-





LAAG INKOMEN, LAAG OPGELEID

Het kerkdorp Afferden ligt aan de Maas en maakt deel uit van de gemeente Bergen in Noord-Limburg. Het dorp heeft iets meer dan 2100 inwoners. Het gemiddelde inkomen ligt met zo'n 20.000 euro per jaar een eind onder het landelijk gemiddelde. Het opleidingsniveau is met slechts 3 procent hbo of hoger zelfs uitgesproken laag. Desondanks is de levensverwachting (81,8 jaar) iets hoger dan elders in Nederland. Afferden heeft maar weinig inwoners met een migratieachtergrond. De meesten zijn van huis uit rooms-katholiek.

lukt. 'We hebben nu de tijd om mensen uit te leggen dat een bezoek aan het ziekenhuis niet altijd nodig is,' vertelt assistent Maud aan Jellie Klaver. 'Als je daar maar de tijd voor kunt nemen, dan lukt dat best. Het verhaal is immers duidelijk. En als het ons als assistenten niet lukt, dan plannen we een extra lang consult in, zodat de dokter het nog eens kan uitleggen.'

NIEUWE PATIËNTEN

Het duurde even, maar inmiddels zijn ook de patiënten in Afferden blij met de nieuwe aanpak. Nadat zich zo'n honderd nieuwe patiënten hadden aangediend, moest de praktijk zelfs een stop inlassen.

'We moesten als doktersassistenten wel even wennen aan de andere manier van werken,' vertelt Maud. 'Je wilt je patiënten immers een plezier doen. Als er plek is tijdens het spreekuur, ben je dus geneigd om te zeggen: kom maar. En eerlijk gezegd verwachtten de patiënten dat ook wel een beetje van ons. 'Als je dat ineens niet meer doet, heb je het gevoel dat je iets verkeerd doet. Maar dat klopt niet! Bij een verkoudheid hoeft er echt niet elk keer naar de longen te worden geluisterd. Daar heeft niemand wat aan, en het kost wel veel tijd en geld.'

HUISARTS EN WETENSCHAP

Het succes van het project in Afferden blijft niet onopgemerkt. Een artikel op de website van het magazine *Zorgvisie* behoorde tot de beste gelezen verhalen van 2017, en onlangs

wijdde het tijdschrift *Huisarts en Wetenschap* van de NHG een uitgebreid omslagverhaal aan het onderwerp.

Inmiddels heeft verzekeraar VGZ besloten het project uit te breiden tot enkele grotere huisartspraktijken in de regio. Dit tot tevredenheid van Hans Peter Jung. 'Wij geloven hier in, dit is wat ons betreft de toekomst,' zegt hij. 'En het mooie is: het is een inspanning van het hele team. Positieve Gezondheid lukt niet zonder de huisarts, maar ook niet zonder de doktersassistent. Je moet het samen doen. Alleen dan kun je er een succes van maken.' •

