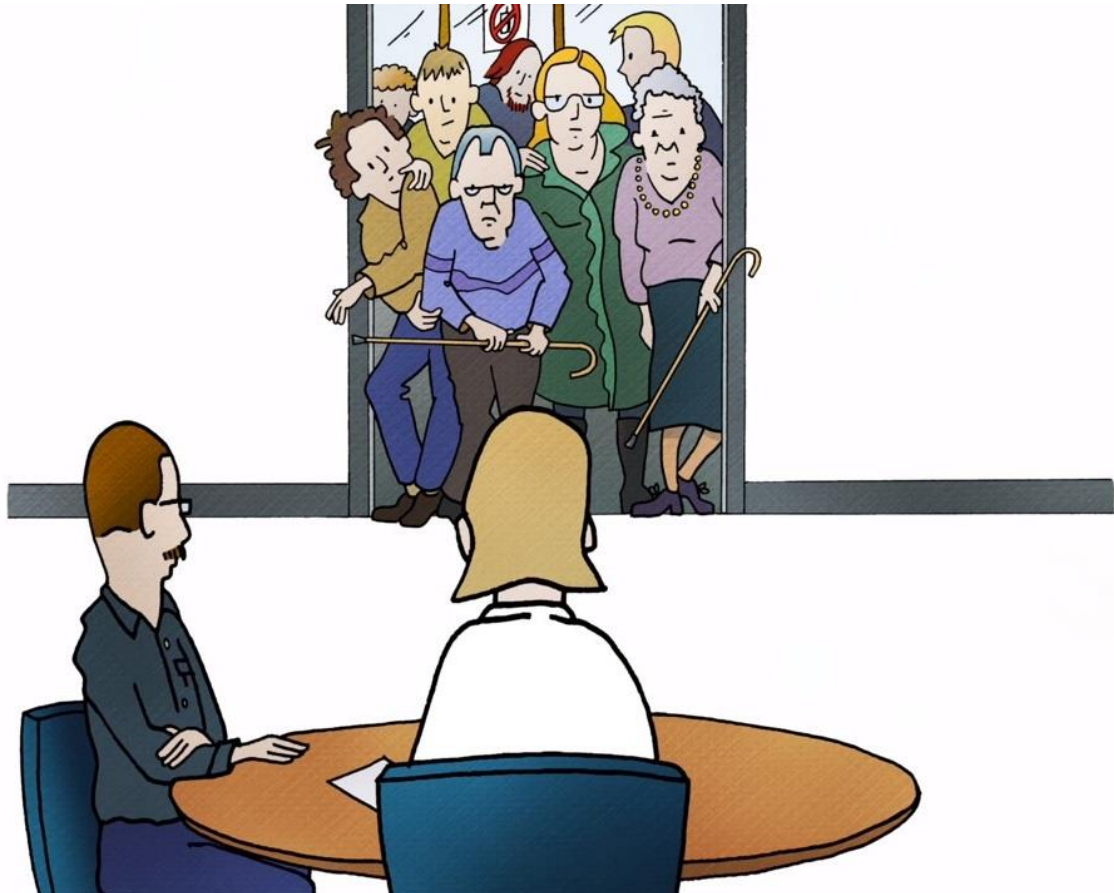


Karin Dubois, Dubois & van Rij verandermanagement:

## 'Persoonsgerichte zorg lever je vanuit een persoonsgerichte organisatie'



Waarom doen mensen, teams en organisaties wat ze doen? En wat weerhoudt hen ervan om te doen wat ze werkelijk willen? Als verandermanager, coach of consultant gaan wij met u op zoek naar de antwoorden op deze vragen. Daarbij betrekken wij de hele organisatie, want als praktijkhouders, medewerkers en cliënten zich mede-eigenaar voelen van een 'probleem', komt eigen regie binnen bereik. Dat resulteert in meer betrokkenheid, meer werkplezier en een grotere cliënttevredenheid. Of, zoals wij het noemen, in persoonsgerichte zorg en persoonsgericht werken 2.0.

Ieder verandertraject gericht op het implementeren van persoonsgerichte zorg en persoonsgericht werken, start met het leggen van een stevig fundament. Zorgorganisaties en zorgverleners zien de zorgvraag en werkdruk toenemen. Nieuwe taken worden opgepakt en toegevoegd aan de dienstverlening, maar is dat wel wat zij willen? Past dit nog bij de uitgangspunten van de organisatie, bij het fundament? Wij gaan met besturen, directies of praktijkhouders op zoek naar hun drijfveren en die van de organisatie. Waarom hebben zij voor het vak gekozen? Hoe ziet hun organisatie eruit, hoe is het werk nu georganiseerd, waar willen zij naartoe en waarom? Wij komen geen blauwdruk implementeren. Wij houden een spiegel voor om zo samen met onze opdrachtgevers op zoek te gaan naar hun kernwaarden en de kerntaken die zij willen uitvoeren.

### **Samen veranderen**

Vanuit die inzichten zetten we een stip op de horizon en maken we een plan om daar te komen. Daarin maken we ook keuzes, want niet alles wat kan, moet meteen. Wij begeleiden onder meer bestuurders en praktijkhouders bij het formuleren van haalbare doelen om te komen tot persoonsgericht werken. Vervolgens nemen we de organisatie en andere betrokkenen daarin mee. Want daar gaat het vaak mis bij het doorvoeren van veranderingen en het invoeren van nieuwe werkwijzen: bestuurders hebben de verandering in het voortraject doorleefd en presenteren het eindresultaat trots aan de achterban. Die blijkt vervolgens helemaal niet zo enthousiast te zijn of zelfs met de hakken in het zand te gaan. Logisch, ze voelen zich overrompeld. De organisatie is al bij de oplossing, de leden of werknemers staan nog aan het begin. Daar moeten ze worden opgehaald en meegenomen. Zij doen het werk, zij zijn de experts en in de persoonsgerichte organisatie zijn zij mede-eigenaar van het proces en de oplossing. De weg naar het leveren van persoonsgerichte zorg vanuit een persoonsgerichte organisatie is een coproductie tussen bestuurders, praktijkhouders en medewerkers. En wie zich gehoord en gezien voelt, zo leert de ervaring, is sneller bereid om zijn aandeel te nemen in het geheel.

Met onze aanpak zetten wij de hele organisatie in beweging en alle medewerkers in hun eigen kracht. Haalbare doelen worden met elkaar omgezet in haalbare plannen en overzichtelijke actie. Op die manier is de route naar persoonsgerichte zorg en persoonsgericht werken 2.0 duidelijk en weet iedereen welk aandeel hij of zij zelf heeft in het bereiken van het gezamenlijke doel. Talenten en eigenschappen komen zo optimaal tot hun recht.

### **Communicatie in samen beslissen en samenwerken**

Om de hulpverlening af te stemmen op de verwachtingen en mogelijkheden van de patiënt, moeten zorgverleners met hun patiënten in gesprek. Daar is steeds meer aandacht voor. Overheid, zorgverzekeraars en zorgorganisaties stimuleren burgers om meer regie te nemen over hun eigen gezondheid, met als doel de ervaren kwaliteit van zorg en de gezondheid van de bevolking te vergroten tegen lagere kosten. Voor het realiseren van deze Triple Aim-doelstelling is communicatie tussen zorgprofessionals minstens zo belangrijk. Om de zorg echt duurzaam, rondom en met de patiënt te organiseren, moeten zorg- en hulpverleners over de grenzen van hun eigen professie en domein heen in gesprek gaan en samenwerken. Dit verlangt duidelijke, eenduidige communicatie en overdracht. Ook die stap helpen wij organisaties en professionals op de weg naar persoonsgericht werken te zetten.

### **Haalbaar voor ieder type**

In het proces van verandering speelt de persoonlijkheid van mensen een belangrijke rol. Of het nu gaat om het meenemen van medewerkers in persoonsgericht werken of het meenemen van patiënten in persoonsgerichte zorg, de een omarmt veranderingen makkelijker dan de ander.

Geïnspireerd door onderzoek van Sjaak Bloem & Joost Stalpers naar subjectieve gezondheidsbeleving ontwikkelde Dubois vier (patiënt)profielen voor de mate van controle over en acceptatie van vernieuwing en zelfregie.

Wanneer je de verschillen tussen de typen in de fase van verandering erkent en herkent, ben je beter in staat om haalbare doelen te formuleren met de mensen in de organisatie en met de patiënten die je persoonsgerichte zorg wilt bieden. In de begeleiding van verandering maken wij bestuurders, teams en individuele zorgverleners hiervan bewust.

De patiëntprofielen van Dubois vormen een praktisch hulpmiddel bij het optimaliseren van samenwerking en samen beslissen. Ze helpen om weerstanden die het zicht op inhoud en doel belemmeren te herkennen en te omzeilen. Daarnaast geven de profielen inzicht in wat iemand nodig heeft aan informatie en begeleiding om zijn doel te bereiken.

### **Vier bollen voor zorg en organisatie**

Als hulpmiddel voor het persoonsgerichte gesprek met de patiënt, gebruiken wij het 4-bollenmodel dat Maastricht University en Zuyd Hogeschool in samenwerking met InEen en NHG hebben ontwikkeld. De vier bollen staan voor de domeinen die je als zorgverlener met de patiënt verkennt: mijn gezondheid, mijn activiteiten, mijn omgeving en mijn eigen manier. Zo krijgen de zorgprofessional én de patiënt inzicht in de ervaren gezondheid. Voordat je die verkenning samen kunt doen, moet je écht verbinding maken met elkaar. Lukt dat niet, dan is de kans groot dat de zorgverlener de dieperliggende motivatie en belemmeringen die de patiënt ervaart over het hoofd ziet. Dit kan leiden tot doelen en afspraken die voor de patiënt helemaal niet gewenst of haalbaar zijn.

Om zorgverleners te helpen bij het maken van de verbinding, heeft Karin Dubois in samenwerking met de universiteit en de hogeschool een integratie gemaakt tussen het 4-bollenmodel en haar patiëntprofielen. Door naast de aandoening ook de gezondheid centraal te zetten, ontstaat er meer ruimte voor een gesprek en eigen regie, zo blijkt in de praktijk. Vanuit dat 'goede gesprek' over verwachtingen, willen en kunnen van de patiënt, kan de zorg zinniger, gericht en effectiever worden ingezet.

De vier bollen vormen ook een goede basis voor de implementatie van persoonsgericht werken in een organisatie of huisartsenpraktijk. Mijn gezondheid wordt dan mijn organisatie of praktijk. Wat doe je precies en waarom? Wat wil je veranderen? Wat heb je daarvoor nodig aan ondersteuning en hulpmiddelen vanuit de organisatie? Is het bijvoorbeeld echt zo druk, of is dat voor een deel beleving doordat je allerlei taken doet die je minder nuttig vindt en waar je geen energie uithaalt?

### **In het DNA**

Persoonsgerichte zorg is meer dan een stappenplan op een A4-tje dat je er even bij pakt. Het is een manier van denken, werken en communiceren die in het DNA van de organisatie en de medewerkers moet gaan zitten. Alleen dan beklijft het en is het effectief. Als verandermanager en coach is dat onze ambitie. Wij hanteren daarbij diezelfde persoonsgerichte aanpak: de specifieke situatie, vragen en wensen van uw organisatie, praktijk en medewerkers zijn ons vertrekpunt. Wij bepalen niet hoe uw organisatie en werk eruit moeten zien, dat doet u zelf. Wij zetten u aan het denken, spiegelen, ontrafelen met u ingesleten onbewuste patronen, recapituleren en ondersteunen bij het formuleren van uw plannen. Vervolgens helpen wij u om de hele organisatie mee te nemen in de door u geformuleerde en gekozen route en deze in de praktijk(en) te implementeren. We maken gebruik van de krachten die (on)bewust aanwezig zijn in uw organisatie zodat het persoonsgericht werken in het DNA van de organisatie gaat zitten. Dat kost tijd en die nemen wij er ook voor.

Wij zijn pas tevreden als we zeker weten dat de mensen in uw organisatie persoonsgericht willen werken en snappen waarom zij dat doen. Want alleen dan is de nieuwe werkwijze geborgd.

Het resultaat? Betere samenwerking, eenduidige communicatie, heldere taken en bevoegdheden voor iedereen, slimmere organisatie van werkzaamheden, ruimte voor zelforganiserende teams, een gezonde bedrijfsvoering, minder stress en meer werkplezier.

**Wilt u meer weten? Neem dan gerust contact ons op.**

Dubois & van Rij verandermanagement:  
**06 51250120** of [info@duboisvanrij.nl](mailto:info@duboisvanrij.nl)