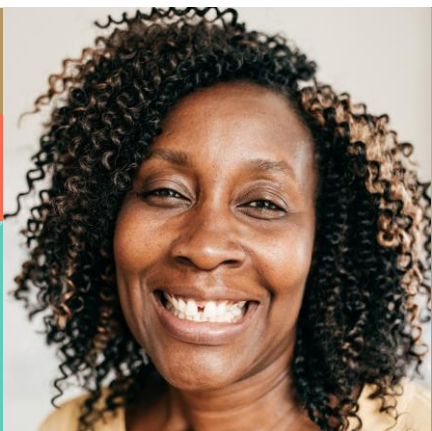


R a e d e l i j n

Oktober 2023

Eindrapportage experiment geldstress in de huisartsenpraktijk

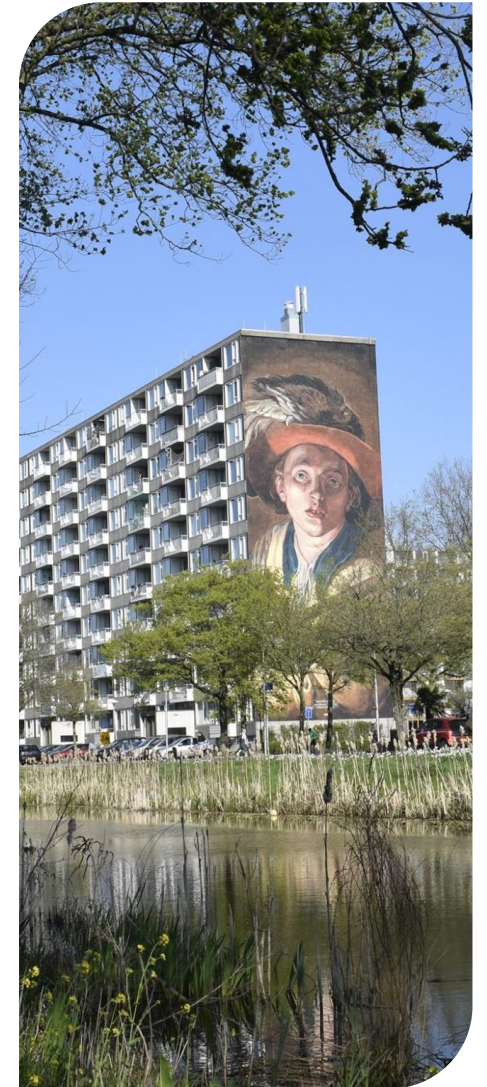


Wat leest u in deze rapportage?

In dit rapport leest u hoe Huisartsenpraktijk Carnegiedreef in de Utrechtse wijk Overvecht samen met twee buurtteams heeft gewerkt aan het verbeteren van het signaleren, bespreekbaar maken en samenwerken rondom mensen met chronische stress, die mede veroorzaakt is door geldstress. Immers, zorgen over bestaanszekerheid beïnvloeden de fysieke en mentale gezondheid van mensen.

We beschrijven de start van het experiment en hoe het experiment werkenderwijs is bijgesteld. Vervolgens nemen we u mee in de geleerde lessen en succesfactoren. Tot slot delen we onze adviezen naar aanleiding van dit experiment.

Deze rapportage is opgesteld door professionals van Huisartsenpraktijk Carnegiedreef, professionals van de Buurtteams en adviseurs van de Gemeente Utrecht en Raedelijk.



Experiment geldstress Carnegiedreef

Doel

Alle professionals in en rond de huisartsen hebben de basiskennis over signaleren, weet hoe te vragen naar geldstress en weten bij wie zij terecht kunnen met signalen.

Ambitie

- **Inwoners** zijn beter geholpen door de eerste lijn wanneer geldstress de onderliggende oorzaak is van hun gezondheidsklachten.
- **Eerstelijns Professionals** kunnen beter signaleren wanneer mensen geldzorgen hebben of stress ervaren vanwege geldzorgen, zijn beter in staat geldzorgen bespreekbaar te maken en weten te handelen passend bij hun rol. Zij werken hierin samen met de professionals in de sociale basis.

Activiteiten

Om in de eerstelijns actiever te kunnen signaleren, bespreekbaar te maken en samen te werken zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

Signaleren en bespreekbaar maken:

- Er zijn twee trainingen voor de eerstelijns in en rond de praktijk en buurtteammedewerkers georganiseerd. Hier vertelden ervaringsdeskundigen hun verhaal vertelden en is kennis overgedragen over signaleren en bespreekbaar maken. Tussentijds is een e-learning van de HU gevolgd..

Samenwerken:

- Buurtteam medewerkers zijn actief in de praktijk: Buurtteam Jeugd heeft spreekuur, Buurtteam Sociaal startte met spreekuur. Vanaf maart 2023 sluit Buurtteam Sociaal aan bij en rond het overleg POH-h.a.

Monitoring van resultaten: signaleren, bespreekbaar maken en samenwerken

De succesfactoren: wat heeft gewerkt?

Signaleren en bespreekbaar maken

- Trainen van *het hele gezondheidscentrum*, waarbij *ervaringsdeskundigen hun ervaring delen*.
- Herhalen van de kennis, op verschillende manieren.

Samenwerken medisch en sociaal domein

- *Buurtteammedewerkers sluiten aan bij intern overleg* van de praktijk: alle HA en POH-GGZ aanwezig.
- Eén *vast gezicht* van de beide buurtteams. *Competenties* van personen en matching tussen buurtteammedewerkers en huisartsenpraktijk is belangrijk.
- Factoren die hierin van belang zijn: flexibel zijn, aansluiten op de werksituatie, affiniteit met de werkwijze.
- Buurtteammedewerkers zijn vaker fysiek in het gezondheidscentrum en hebben daardoor *sneller contact met alle professionals* (koffieapparaatmoment).
- De collega's van BT Sociaal en BT Jeugd worden *als collega's uit de wijk* bij patiënten geïntroduceerd.
- *De patiënt centraal stellen*. We zoeken met elkaar de beste zorg voor de patiënt, het maakt niet uit wie de hulp verleent.
- *Patiënt toestemming vragen voor het bespreken van hun casus in interdisciplinair overleg* maakt dat bespreken mogelijk is en voldoet voor AVG.
- Psychosociale hulpvragen *alléén toeleiden ná interdisciplinair overleg*: integraal de situatie bekijken: welke collega bij déze patiënt iets bieden. Dit *in het werkproces* verwerken, ook voor waarnemers en collega's.

Context en procesbegeleiding

- De *tijd nemen en willen leren*. Herhalen van wat werkt en hierin investeren.
- Krachtige Basiszorg biedt een goede context voor deze werkwijze. Tegelijkertijd is het *noodzakelijk om als praktijk onderling afspraken* te maken en interventies vorm te geven en in te zetten. Het samenwerken via een experiment als dit hielp om deze werkwijze te ontwikkelen.

De succesfactoren: wat heeft het opgeleverd?

Signaleren en bespreekbaar maken

- De training van alle professionals in het gezondheidscentrum maakt *iedereen alerter op geldstress*. Assistenten en fysiotherapeuten signaleren bijvoorbeeld sneller geldstress als ze zien dat iemand medicijnen of zorg niet kan betalen.
- Geldstress komt vaak nog steeds niet ter tafel in het eerste gesprek met de huisarts. Desondanks werkt deze werkwijze wel om *geldstress eerder in beeld te krijgen* omdat mensen sneller bij het buurtteam komen en dan de hulp krijgen waarin geldstress gesignaleerd wordt.

Samenwerken

- De intensievere samenwerking tussen HA-praktijk en buurtteam leidt tot *bredere gesprekken met de patiënt*. Huisartsen vragen in hun spreekuren nu bijvoorbeeld vaker naar iemands daginvulling. Hiermee ontstaat een vollediger beeld van iemands situatie waardoor de hulp/ondersteuning beter aansluit.
- Deze werkwijze is *voor inwoners persoonsgericht*. Er wordt beter aangesloten bij de situatie van de inwoner. De buurtteammedewerker neemt contact op en regelt wat nodig is. Iemand krijgt daardoor één vast gezicht bij het buurtteam. Bovendien zoekt het buurtteam per situatie naar een passende werkwijze: een driegesprek (POH-GGZ, buurtteam, inwoner), een gesprek met de inwoner op de praktijk, bij het buurtteam of bij de patiënt thuis.
- Patiënten die eerder onnodig lang in het medisch domein (eerstelijns én tweedelijns) zouden blijven, komen nu *sneller in het sociaal domein in beeld*. Deze werkwijze werkt ook *normaliserend*.
- *Huisartsen en POH-GGZ voelen zich ontlast*. De buurtteammedewerker kan de hulp vaker overnemen.

Veranderingen in het dagelijks werk van eerstelijns professionals door deze pilot

'Het maakt dat ik inventiever naar oplossingen probeer te zoeken.'

'Scholing en beter contact met buurtteam zorgt er voor dat ik sneller vragen naar geldstress stel. Ook in het team bevragen we elkaar vaker op dit thema of het mee kan spelen. Er zijn ook werkprocessen in de praktijk veranderd, bijvoorbeeld hoe we omgaan met NVZB/boete, samenwerking met apotheek bij niet ophalen van medicatie.'

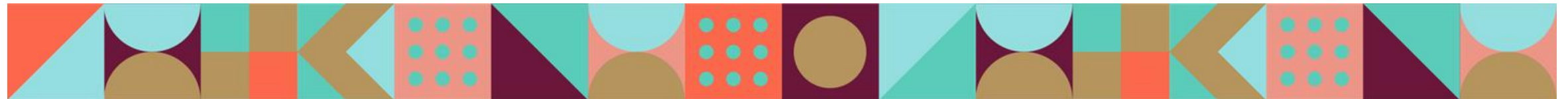
'Sneller buurtteam ter sprake brengen bij patiënt en afspraak maken voor patiënt bij buurtteam. Of in ons wekelijkse overleg samen met POH-GGZ en BT bespreken.'

'Geldstress lijdt tot andere klachten.'

Aanbevelingen van professionals over samenwerking

- Erken de complexiteit van de patiëntsituaties in huidige (zorg)landschap en dat je elkaar dus nodig hebt.
- Werk aan heel korte lijnen tussen eerstelijns en sociaal domein, passend bij jou en jouw praktijk.
- Zorg voor een brede groep professionals om je heen, die jou aanvullen.
- Heb aandacht voor de andere eerstelijns en assistenten, wat hebben zij nodig:
 - bv fysio bij het 'koffiemoment'.
 - bv uitnodigen bij casuïstiek op donderdag en situaties in laten brengen.
 - bv herinneren, herhalen boodschap.
- De AVG/beroepsgeheim kwestie is goed oplosbaar. Praat erover met de patiënt (toestemming) of houd de casus anoniem.
- Bespreek regelmatig jullie werkwijze, scherp aan en schaf bij zodra nodig. Zorg in deze gesprekken voor mandaat zodat je ook daadwerkelijk ruimte hebt/krijgt om anders te werken.

Adviezen



Advies



Over de opzet en vormgeving van een experiment rond een thema als geldstress:

- Inventariseer heel precies de doelen en de wensen bij trekkers/belangrijke personen in de praktijk: wie, hoe en wat wil je in je werkproces veranderen of aanscherpen?
- Spreek af dat je 'lerend' werkt: op geleide van de doelen kun je werkafspraken steeds aanpassen en verbeteren.

Over het verloop en leerproces:

- Organiseer het leren: op de inhoud én op het proces van samenwerken. Betrek belangrijke collega's in de eerste lijn.
- Inhoud: herhaal wat er geleerd wordt, breng ook nieuwe input van kennis en ervaring. Met bijvoorbeeld een vervolgtraining, intervisiemoment of het uitnodigen van een ervaringsdeskundige, het volgen van een e-learning, of de training 'Samenwerken in een achterstandswijk' etc. Neem een flinke doorlooptijd.
- Proces: bespreek met elkaar hoe je het beste samen leert, zodanig dat het impact heeft op de inwoner. En sluit zoveel mogelijk aan bij bestaande werkafspraken en processen.
- Organiseer begeleiding: een trekker van binnenuit en zo nodig een begeleider van buitenaf die helpt met het formuleren van je doelen, je spelregels, je werkafspraken. De trekker komt steeds terug op de doelen.

Over monitoren en inbedden in de organisaties:

- Rapporteer de opbrengsten en leerervaringen in je praktijk, in je organisaties, in de wijksamenwerking (wijkalliantie) en richting gemeentebeleid
- Maak stedelijk afspraken over het blijven organiseren van het leren en over hoe je dit kunt inbedden in het reguliere (trainings-, werk-, en beleids-)proces.

Eindboodschap en contact

Eindboodschap

Betrokken huisarts Feia Hemke: *'Ga heel nauw samenwerken met het sociaal domein, het ontlast je zo erg. Het is enorm ondersteunend als het goed loopt. Stel jezelf de vraag: hoe zou deze samenwerking eruit kunnen zien voor mijn praktijk?'*

Contact

Heeft u vragen over deze rapportage, wilt u meer weten of heeft u interesse om in uw praktijk aan de slag te gaan? Er zijn mogelijkheden via het FAM en Raedelijk. Neem dan contact op met:

Els Bremer

ebremer@raedelijk.nl

