

# Samen met patiënten innoveren

## Zo werkt het in de PlusPraktijken Westelijke Mijnstreek

**Nederland innoveert volop voor betere zorg. Maar terwijl de patiënten centraal staan, worden ze zelden écht betrokken. Vaak worden ze onvoldoende of te laat gehoord. Positieve uitzondering is het project PlusPraktijken in de Westelijke Mijnstreek, waar patiënten wél actief participeren. In het Living Lab Patiëntenparticipatie hebben ze een proactieve rol als adviseur, en dit leidt tot mooie resultaten. Wat levert deze aanpak precies op? En wat kunnen andere organisaties hiervan leren?**

De bakermat van de innovaties zijn de Pluspraktijken, de huisartsenpraktijken van de toekomst. Hier heeft de patiënt regie over diens eigen gezondheid. Ze krijgen doelmatige zorg, desgewenst op afstand. Met betere zorg en gezondheid, lagere kosten en happy professionals als resultaat.

### Living Lab Patiëntenparticipatie

In de Pluspraktijken innoveren negen huisartsenpraktijken, samen met zorgverzekeraar CZ, Burgerkracht en partners uit de wijk. Ook de patiënt heeft een belangrijke stem, volgens Anne, projectleider PlusPraktijken: “De patiënt is de doelgroep voor wie we het allemaal doen. We vinden het belangrijk dat ze proactief meedenken en niet pas achteraf hun mening mogen geven. Om die reden hebben de PlusPraktijken de werkgroep Living Lab Patiëntenparticipatie opgericht.”

### Patiënten en professionals samen aan tafel

In het Living Lab komen patiënten, zorgprofessionals en Burgerkracht samen. Zij ondersteunen de praktijken, zodat zij patiëntenparticipatie concreet kunnen toepassen. De projectleider van het lab zorgt ervoor dat elk lid zich bewust wordt van diens kracht, om deze vervolgens in te zetten. Zo vertegenwoordigt Chrit de patiënten: “Ik vind het belangrijk dat we dingen doen, die echt aansluiten bij de patiënten. En dat de professional en de patiënt een gelijkwaardig

gesprek voeren. Daarmee vertaal ik de besprekpunten in de werkgroep naar de beleving van de patiënt.”

**“De ervaring leert dat patiënten graag meedenken”**

Ook John neemt deel als patiënt, hoewel hij zichzelf liever ‘vrijwilliger’ noemt. John: “Praktijken ervaren een drempel om patiënten te betrekken bij het doorontwikkelen van hun PlusPraktijk. Maar de ervaring leert dat patiënten graag meedenken. Na een focusgroep - één van de resultaten van het lab - vertelde een participant dat het *een middag met een gouden randje was*.”

“Als lab hebben we verschillende participatievormen uitgeprobeerd”, vervolgt John. “We leren door te doen, met vallen en opstaan. Ons doel is om onze ervaringen met de praktijken te delen, zodat ze zelf aan de slag kunnen.”

### Samen innoveren

Naast het opzetten van de focusgroepen heeft het Living Lab met succes een enquête gerealiseerd. Deze geeft inzicht in de behoeftes en ervaringen van patiënten rondom het portaal Zorg op Afstand. Deze vragenlijst zorgt bovendien voor veel extra aanmeldingen op het portaal. Ook bij de realisatie van deze

enquête werkte het lab nauw samen met zorgprofessionals uit de PlusPraktijken, in dit geval met praktijkmanager Caecil: “Dankzij de samenwerking heb ik met enthousiasme kennisgemaakt met frisse patiëntperspectieven. Samen met de collega’s uit praktijk zijn we onder meer gestart met het verbeteren van de communicatie met de patiënt. Als lerende organisatie beginnen we klein met het betrekken van patiënten om zo een kwaliteitsslag te maken.”

Een andere praktijkmanager, ook lid van het lab, is Henk. “Wij willen patiëntenparticipatie toepassen om samen met onze patiënten een gezonde wijk te realiseren. In het begin dacht ik dat patiëntenparticipatie veel te moeilijk is, maar het tegendeel is waar. Als je het stapsgewijs aanpakt, is het prima te doen. Dankzij inspiratie, praktische tips en voorbeelden uit de werkgroep, wordt het heel concreet en toepasbaar.”

### De Plusbox: een waardevolle gereedschapskist

Het lab ondersteunt huisartsenpraktijken, met als doel dat ze zélf aan de slag gaan met het betrekken van patiënten. Daarvoor ontwierp het de PlusBox, een gereedschapskist met tools, tips en tricks, waarmee praktijken het proces van patiëntenparticipatie effectief kunnen doorlopen. De box bevat onder meer een stappenplan om een relevant thema te kiezen, een checklist om de doelgroep te bepalen en kaartjes met werkvormen, zoals een co-creatiesessie of focusgroep.

Praktijkmanager Caecil is enthousiast over de Plusbox: “Wij willen zoveel mogelijk patiënten werven voor Zorg op Afstand, zodat andere patiënten de aandacht krijgen die ze verdienen. Rond dit thema is de PlusBox een mooie handleiding om stapsgewijs patiëntenparticipatie vorm te geven. We kunnen zien hoe we patiënten motiveren om ons portaal te gebruiken. Waardevolle informatie om onze kwaliteitsdoelen te behalen.”



Henk ziet in de Plusbox een ideaal middel om de beleidscyclus te doorlopen: “Tijdens deze cyclus pakken we de PlusBox erbij en stellen we onszelf de vraag hoe we patiënten willen betrekken bij onze praktijkambities. De PlusBox helpt ons om dit proces goed te doorlopen. We betrekken patiënten doelbewust bij de vraagstukken waarvoor ze relevant zijn.”

### Aan de slag? Begin klein en eenvoudig

Zoals je leest, heeft het Living Lab Patiëntenparticipatie succesvolle resultaten opgeleverd. Voor huisartsenpraktijken die ook patiënten nauw willen betrekken, heeft projectleider Anne een tip: “Begin klein, simpel en durf te experimenteren. Patiëntenparticipatie klinkt als een grote opgave, maar je hoeft het niet wetenschappelijk aan te pakken. Soms levert het spreken van een paar patiënten al prachtige inzichten en tips op. Durf ze om hulp te vragen, vaak vinden ze het leuk om mee te denken.”

### Meer informatie over de Pluspraktijken?

De Pluspraktijken zijn ontstaan naar een idee van de PlusPraktijken OZL. Ze zijn mede opgestart door MCC-Omnes en worden mede mogelijk gemaakt met ondersteuning van VEZN. Wil je meer informatie? Mail naar [anne@wearesocialrebels.nl](mailto:anne@wearesocialrebels.nl).