

## Anders Beter, samen sterk voor betere zorg en gezondheid

Hoe houden we de zorg in Nederland ook in de toekomst betaalbaar, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit ervan? Dat is in een notendop de vraag die de proeftuin Anders Beter in de Westelijke Mijnstreek bij wijze van – nu al deels geslaagd – experiment probeert te beantwoorden.



“Veel patiëntvragen horen niet zozeer bij de dokter, maar liggen op een ander vlak”

**N**ederland vergrijst. In Limburg en dus ook in de Westelijke Mijnstreek, een gebied met circa 150.000 inwoners, gebeurt dat in een nog rapper tempo dan in de rest van het land. Door het groeiende aantal én aandeel ouderen in de samenleving stijgt de zorgvraag en in het kielzorg daarvan ook de zorgkosten. Niet alleen de totale kosten, maar ook die per capita. Die ontwikkeling stelt de maatschappij voor een uitdaging van formaat. Sterker nog, het stelt het solidariteitsprincipe waarop ons hele zorgstelsel berust op de proef.

#### Samen sterk voor betere zorg en gezondheid

De proeftuin Anders Beter doet een poging de zorguitdagingen van de toekomst het hoofd te bieden. Anders Beter is een experimenteel verbond van zorgaanbieders, zorgverzekeraars, gemeenten en patiëntenorganisaties, die zich samen sterk maken voor een hoger doel: een gezondere Westelijke Mijnstreek waar betere zorg wordt geboden tegen lagere kosten.

Eén van de coalitiepartners binnen Anders Beter is Zuyderland. Mariëlle Krekels is als internist-nefroloog aan dit ziekenhuis verbonden. Ze is ook directeur van het Medisch Coördinatiecentrum (MCC) Omnes, een samenwerkingsverband tussen het ziekenhuis en huisartsen in de Westelijke Mijnstreek, die zich samen inzetten voor een betere

patiëntenzorg. Krekels vertelt: “We organiseren onder andere nascholingsreizen. Daar nemen huisartsen en medisch specialisten aan deel, maar ook bestuurders van het ziekenhuis. Er wordt dan bij zorgprofessionals aandacht gevraagd voor onderwerpen die voor de patiënt van belang zijn. In oktober staat er weer zo'n nascholingsreis op het programma.”

#### Multidimensionale benadering van gezondheid

Voor de organisatie van de aanstaande nascholingsreis is de hulp ingeroepen van Machteld Huber. Zij stond aan de wieg van een compleet nieuw concept van gezondheid: Positieve gezondheid. In dit concept wordt gekeken naar zes dimensies van gezondheid, en wordt niet de ziekte, maar de mens centraal gesteld. Niet haar ervaring als huisarts, maar juist haar ervaringen als patiënt brachten haar tot nieuwe ideeën op het gebied van gezondheid. “Toen ik zelf ziek werd, merkte ik meer dan eens dat ik als patiënt zelf veel invloed kon uitoefenen op mijn herstel. Toen dacht ik: dat moet aan de zorg worden toegevoegd. Dat heeft ertoe geleid dat ik, nu dertig jaar geleden, besloten heb om wetenschappelijk onderzoek te gaan doen naar dit thema, wat in ieder geval al heeft geleid tot een nieuwe definitie en een ‘positief’ concept van gezondheid, dat veel verder gaat dan de puur medische kant waarvoor je als dokter bent opgeleid,” aldus Huber.

#### Een mens is meer dan zijn ziekte

De zes dimensies van Positieve gezondheid zijn: lichaamsfuncties, mentaal welbevinden, spiritueel-existentiële dimensie (of zingeving), kwaliteit van leven, sociaal-maatschappelijk participeren en tot slot dagelijks functioneren. Machteld Huber zegt hierover: “De zes dimensies zijn niet uit de lucht gegrepen. Het zijn de domeinen van het leven waar

patiënten zelf van zeggen: dáár gaat het om. Dat kan ik uit mijn eigen ervaring als patiënt bevestigen. Als je de patiënt écht centraal wilt stellen, moet je aandacht besteden aan alle zes aspecten. De basisvraag moet zijn: ‘Hoe gaat het met u?’ Die is enorm belangrijk. Een mens is meer dan zijn ziekte; er is een heel groot gebied waar hij of zij wel gezond is. Door juist ook daarnaar te kijken, gaat het over het geheel genomen vaak beter met een patiënt, óók op puur medisch vlak.”

#### Bruggen slaan

Machteld Huber en zorgverzekeraar CZ hebben een samenwerkingsovereenkomst gesloten, waardoor ze haar concept van Positieve gezondheid kan introduceren bij de zorgverleners in de proeftuin Anders Beter. Het idee daarachter is een brug te slaan tussen het zorgdomein en sociale domein, die geïntegreerd moeten gaan (samen)werken. Ze vertelt: “Veel patiëntvragen horen niet zozeer bij de dokter, maar liggen op een ander vlak. Als de dokter niet de mogelijkheid heeft op dat vlak naar een oplossing te zoeken, bestaat het risico dat het probleem blijft hangen in het medische circuit, waar je het antwoord niet gaat vinden. Het verbreden van het blikveld zorgt ervoor dat de eigenlijke vragen van mensen beter beantwoord kunnen worden. Die komen daardoor ‘in hun kracht’ te staan en gaan ervaren dat ze zelf de regie hebben. ‘Zelfredzaamheid’ noemen we dat.”

Mariëlle Krekels gaat verder: “Als bijvoorbeeld dokter of zorgverzekeraar kun je bepaalde issues niet alléén aanpakken; daar heb je de ander voor nodig. Door de Westelijke Mijnstreek uit te roepen tot proeftuin, zit je opeens met alle betrokkenen om de tafel. Zo kun je veel makkelijker en sneller een issue tackelen en krijg je het voor elkaar



dat verschillende partijen met mogelijk tegenstrijdige belangen zich makkelijker en sneller achter een idee scharen.”

#### Regioregie

Anders Beter is ontstaan vanuit Regioregie, een model voor toekomstbestendige en betaalbare zorg waarbij de regisseursrol – eigenlijk een taak van de overheid, die deze heeft neergelegd bij de zorgverzekeraars – in feite bij de zorgpartners in de regio komt te liggen. Dicht bij de patiënt dus. Wiro Gruisen, manager Regioregie bij CZ, haakt aan: “Die partners moeten voor een succesvolle samenwerking natuurlijk wel een gedeelde visie hebben, die is gevonden in het concept van Positieve gezondheid. Dat sluit op punten naadloos aan bij de uitgangspunten van Anders Beter. Deze proeftuin is in wezen één groot experiment om te kijken of deze regionale aanpak zijn vruchten afwerpt.”

#### Quick wins, snelle winst voor de lange termijn

Eén van de uitgangspunten van Anders Beter zijn ‘quick wins’, makkelijk te realiseren verbeteringen op de korte termijn die de (ambitieuze) doelen voor de lange termijn mogelijk maken. Mariëlle Krekels: “Een goed voorbeeld

“Artsen zullen meer tijd en aandacht voor de patiënt hebben”





## “De basisvraag moet zijn: ‘Hoe gaat het met u?’”

van wat de patiënten in de Westelijke Mijnstreek al hebben gemerkt van Anders Beter, is dat onnodig dure cholesterolverlagers worden vervangen door even goede, goedkopere alternatieven. Een ander voorbeeld is het project Gezond bewegen bij artrose, dat er in feite op is gericht om medicijngebruik of een operatie uit te stellen. Een derde voorbeeld is het tegengaan van verspilling in de zorg. Bijvoorbeeld door te voorkómen dat een patiënt twee keer in korte tijd bloed moet gaan laten prikken voor de huisarts en de specialist, doordat die elkaar onmiddellijk inzicht geven in elkaars uitslagen en de laatste aanvraag wordt geblokkeerd.” Dit zijn stuk voor stuk voorbeelden van hoe de zorg beter kan én er kosten kunnen worden bespaard.

### “Waarom moet elk gesprek standaard tien minuten duren?”

Ook het komende jaar gaan patiënten in de Westelijke Mijnstreek weer de nodige

positieve veranderingen op zorggebied merken. Bijvoorbeeld wanneer ze hun huisarts of specialist bezoeken. Mariëlle Krekels: “Als we Positieve gezondheid en patiëntgerichtheid écht op de agenda krijgen van de zorgprofessionals en van de zorgverzekeraar, zullen huisartsen en specialisten meer tijd en aandacht voor de patiënt belangrijk gaan vinden, en bijvoorbeeld ‘gewoon’ één of twee minuten aandachtig luisteren naar de patiënt zonder hem te onderbreken, zodat die zijn verhaal kan doen. Aan de andere kant gaan we ook van patiënten vragen na te denken over wat ze nu eigenlijk willen weten van hun huisarts of specialist en vóór een consult concrete vragen te formuleren, zodat

een consult op die manier ook meer waarde krijgt. We gaan patiënten er verder op wijzen dat ze gesprekken mogen opnemen, zodat ze thuis nog eens kunnen terugluisteren wat er nu precies is gezegd. Tot slot gaan we kijken hoe we controleafspraken beter kunnen inrichten. Door – waar dat kan natuurlijk – sommige gesprekken vlotter af te handelen, bijvoorbeeld via Skype of e-mail, houden we juist meer tijd over voor de ‘zwaardere’ afspraken. Waarom zou elk gesprek standaard tien minuten moeten duren?”

Anders Beter is een samenwerkingsverband van ziekenhuis Zuyderland, patiëntenorganisatie Huis voor de zorg, zorgverzekeraar CZ, huisartsen-zorggroep Meditta, MCC Omnes en Samenwerkende Apotheken Maasland. Naast deze coalitiepartners zijn er ook diverse samenwerkingspartners, waaronder Rabobank en de gemeenten Beek, Stein, Schinnen en Sittard-Geleen.

## Zoek, vind en bind de juiste medewerkers



**D**e economie is zich aan het herstellen en de spanning op de arbeidsmarkt neemt toe. Daardoor wordt het – ook voor u – een steeds grotere uitdaging om uw vacatures ingevuld te krijgen. Daarbij is het de vraag: hoe vindt u de juiste medewerkers? Maar vooral ook: hoe kunt u deze medewerkers het beste behouden?

### Elke generatie werknemers is anders

Elke generatie kent zijn eigen typeringen en vraagt om een andere benadering van werkgemers. De babyboomers van generatie X wisten dat zij tot aan hun pensioen bij dezelfde werkgever zouden blijven. Voor de volgende generaties was dat niet meer zo vanzelfsprekend. De werknemers van generatie Y – die werden geboren tussen 1975 en 1990 – kregen alle keuzemogelijkheden. Zelfontplooiing is hun motto, werk is belangrijk maar geen garantie voor geluk. De werknemers van generatie Z – ook wel de millennials genoemd – zijn opgegroeid met internet en altijd en overal online met elkaar verbonden.

Een goede balans tussen werk en ontspanning is essentieel voor hen. Bovendien willen ze de regie behouden over hun eigen ontwikkeling. Daartoe zoeken ze de ondersteuning van opleidingen, coaching en ontwikkelgesprekken. Ook stellen ze andere eisen aan hun werkomgeving. Ze gaan niet alleen voor een marktconforme beloning. Voldoende uitdaging, eigen verantwoordelijkheid en een grote mate van flexibiliteit vinden ze even belangrijk.

### Hoe speelt uw organisatie daarop in?

Aan de andere kant willen ook organisaties beschikken over medewerkers die gemakkelijk kunnen schakelen als er andere competenties of vaardigheden nodig zijn. Door tegemoet te komen aan de specifieke wensen van deze nieuwe generatie ontstaan nieuwe mogelijkheden en creëert u betrokken medewerkers. Uit onderzoek blijkt dat organisaties met betrokken medewerkers en een goed werkklimaat financieel bijna vijf keer beter presteren dan organisaties die deze zaken niet op orde hebben. Elke organisatie – groot of klein – doet er dan ook goed aan om strategisch in te zetten op talentmanagement, zodat medewerkers de kans krijgen om het beste uit zichzelf te halen. En verder: sta als leidinggevende regelmatig samen stil met uw medewerkers om na

te gaan welke huidige en toekomstige eisen u stelt aan hun werkzaamheden. En hoe gaat een bepaalde afdeling of een bepaald bedrijfs onderdeel zich ontwikkelen? Wat betekent dat voor uw medewerkers?

### Inzicht in de wensen van uw medewerkers

Kijk ook positief-kritisch naar uw personeelsbestand. Wie zijn de absolute toppers en sleutelfiguren? Welke mensen zijn katrekkers en hebben specifieke kennis en vaardigheden van een hoog niveau? Stel uzelf ook de vraag of uw medewerkers in staat zijn aan de organisatieverwachtingen – nu en in de toekomst – te voldoen. Wat hebben ze daarbij nodig ter ondersteuning? Maar ook: sluiten de organisatieverwachtingen aan bij de verwachtingen en ambities van uw medewerkers? Zo krijgt u inzicht in wat nodig is om uw medewerkers naar een volgend, hoger niveau te tillen. Dat levert u veel voordelen op, zowel intern als extern: u realiseert gemakkelijker uw doelstellingen, scoort een hogere klanttevredenheid én u zorgt voor een geringere personeelsverloop.

### De rol van HR binnen uw organisatie

De HR-functie binnen uw organisatie is daarbij van doorslaggevende betekenis. Welke precieze ontwikkelingen zijn vereist en welke functieaardering past

daarbij? En tegelijkertijd: welke beoordelingscriteria hanteert u? Medewerkers mogen zeker op resultaat worden afgerekend, maar zelfstandigheid en de inbreng van ideeën moeten ook worden meegewogen. Een leergerichte cultuur waarbij aandacht is voor leren van elkaar en leren als team zorgt voor tevreden medewerkers die beter presteren.

### Ook belangrijk: een sterke arbeidsmarktstrategie

De totstandkoming van een leergerichte cultuur begint al bij de werving van nieuwe medewerkers. Kijk tijdens het selectiegesprek verder dan de harde functie-eisen en vraag wat iemand als persoon belangrijk vindt. Achterhalen wat iemand zou kunnen leren in plaats van vast te stellen wat zijn tekortkomingen zijn, levert alvast meerwaarde op. Daarnaast is een sterke arbeidsmarktstrategie cruciaal om de juiste medewerkers in huis in te halen. Waarom zouden high potentials nu precies voor uw organisatie moeten kiezen? Zet daartoe proactief een mix van kanalen in en zorg er bovendien voor dat u beschikt over een goede social mediastrategie. Dan bent u ook voor latente werkkzoekenden een aantrekkelijke werkgever.

### Bram Knoups, AB Werk Zuid-Nederland

Bram Knoups is regiomanager van AB Werk in Zuid-Limburg. De coöperatie AB Werk helpt mensen aan werk en werkgevers aan mensen. Dat doet zij in de sectoren waar zij goed in is: agro, groen, food, GWW, industrie, en techniek. De coöperatie heeft vijf vestigingen in Zuid-Nederland. Dagelijks zijn meer dan 2500 medewerkers voor AB Werk aan het werk.