

## Positieve gezondheid en het gemeentegesprek

Toelichting op ontwikkelde materialen en resultaten van de pilot in het kader van de ZONMW kennisvoucher Positieve gezondheid in de praktijk  
Projectnummer 50-53100-98-084

### De aanvraag:

We wilden in samenwerking met het veld, de medewerkers van de uitvoeringsdienst en de creatieve wereld, een gesprekstool (door)ontwikkelen en testen voor het gesprek met de cliënt van het gemeenteloket/WMO-loket (geïnspireerd op materialen van de Noordelijke Maasvallei en het spinnenweb van Machteld Huber).

In dit kader is er een werkgroep gevormd bestaande uit medewerkers van de GGD, gemeente Gooise Meren, HKU, Hilverzorg en Chantal Walg van Anders Gezond.

Onze insteek is dat wanneer de gemeente aandacht heeft voor de 6 dimensies van gezondheid en focust op eigen kracht veerkracht en mogelijkheden, dit een positief effect heeft op de gezondheid van de inwoners. Bovendien kan dit de samenwerking tussen welzijn en zorg bevorderen aangezien zij dezelfde taal gaan spreken.

Naast deze gesprekstool voor medewerkers was het idee ook, om een vriendelijke uitnodiging te maken voor de inwoner die een afspraak heeft met het loket om hem/haar voor te bereiden op het gesprek en de brede insteek, de 6 dimensies, mogelijkheden en veerkracht.

### Het proces:

*In kaart brengen van de huidige situatie:*

Bij de interventie ontwikkeling is gestart met het inventariseren van de huidige werkwijze bij het WMO loket en de wensen waar dit mogelijk anders kan. Dit is gedaan door o.a. mee te gaan bij enkele 'keukentafelgesprekken'. Het bleek dat de medewerkers, bij het gemeente loket in Gooise Meren, alle levensgebieden met hun cliënten kort aanstipten. Hiertoe was er een eenvoudige infographic voor medewerkers.

Twee dingen vielen op:

- De cliënt had geen informatie / inzicht welke leefgebieden werden besproken en heeft ook geen materialen om zich hierop voor te bereiden. Noch werden tijdens het gesprek materialen gebruikt die voor de cliënt zelf inzichtelijk waren.
- De medewerkers dienen in korte tijd in één gesprek zowel breed het gesprek aan te gaan, als inventariseren of het een terechte/ kansrijke WMO aanvraag is.

*Formuleren van de wens:*

Het doel van de nieuwe tool is om bij te dragen aan deze andere gesprekken vanuit de brede blik van positieve gezondheid. Om daarmee uiteindelijk de eigen kracht van mensen te versterken en hen inzicht en grip te geven op hun eigen gezondheid.

De wens was een gesprekstool te maken die inwoners (cliënten/patiënten) de mogelijkheid biedt om stil te staan bij de eigen Positieve Gezondheid. Om zo gelijkwaardig in gesprek te gaan met de WMO

consulent. En mogelijk door de bredere kijk op zijn/haar eigen gezondheidssituatie ook tot andere oplossingen te komen voor de uitdagingen die het leven met zich meebrengt.

In de situatie van het gemeente loket krijgen mensen de gesprekstoel vooraf toegestuurd om zich voor te bereiden op het gesprek. Hiermee willen we de eigen regie meer ondersteunen.

#### *Ontwerpen van de oplossing:*

Samen met de kerngroep is in eerste instantie geprobeerd om de leefgebieden, zoals de gemeente hanteert, te matchen met de zes domeinen van Positieve Gezondheid (Machteld Huber). Echter dit bleek te gekunsteld wat geen recht deed aan beide invalshoeken.

Daarom is gekozen om de gesprekstoel vanuit het model van Positieve Gezondheid verder te ontwikkelen en aan sommige aspecten, die belangrijk zijn vanuit het WMO perspectief, extra aandacht te besteden. Het betreft o.a. mobiliteit, sociale contacten, behoefte aan hulp, wonen en financiën.

Bij de ontwikkeling van de gesprekstoel vonden we een aantal uitgangspunten belangrijk:

- De tool nodigt uit tot een waardierend gesprek en is geen enquête of meetinstrument.
- De vragen nodigen uit tot het denken in mogelijkheden en benutten van aanwezige (veer)kracht.
- De tool nodigt uit tot reflectie op bij eigen situatie en geeft overzicht in de eigen Positieve Gezondheid.
- De tool is zowel te gebruiken als voorbereiding voor een gesprek als tijdens een gesprek.
- En dat het deels geschikt is om in een gesprek openlijk te delen echter ook de mogelijkheid geeft sommige zaken privé te houden indien gewenst.
- Geef de tool zo vorm dat het door taalvaardige en minder taalvaardige mensen gebruikt kan worden.

Het gebruik van de tool staat niet op zich. De tool is namelijk alleen een hulpmiddel om een 'breder gesprek over gezondheid' te voeren. Het is ook belangrijk dat de gedachte achter het hulpmiddel (Positieve Gezondheid) bekend is bij de gebruikers. Daarvoor zijn een presentatie en handleiding ontwikkeld. Daarnaast is het belangrijk dat de medewerker al bekend is met motiverende gesprekstechnieken en/of oplossingsgericht werken.

#### *Testen van de materialen:*

##### Eerste gebruikerservaringen

In eerste instantie zijn twee versies van de gesprekstoel gemaakt: een boekje en een invulblad. Deze twee versies zijn door de kerngroep leden en andere betrokkenen gepretest in een kleine informele setting bijvoorbeeld bij familieleden. Aan de proefpersonen is gevraagd zich voor te stellen dat ze of via een huisarts of via het WMO loket een envelop kregen met een begeleidende brief waarin werd gevraagd om het formulier in te vullen. De mensen kregen een enveloppe waarin een van de twee versies van de gesprekstoel zat.

Er werd gekeken naar:

1. Wat doen mensen als ze de spullen uit de enveloppe halen? (beschrijf de handelingen)
2. Krijg je het idee dat mensen begrijpen hoe het invulblad / boekje werkt?
3. Hoe vullen ze het in? (beschrijf de handelingen)
4. Krijg je het idee dat het invulblad/boekje uitnodigt tot invullen?
5. Welke vragen spreken mensen aan? En welke vragen niet?
6. Wat vinden mensen van dit soort vragen?

Op basis van die reacties zijn er in de vormgeving aanpassingen gedaan:

1. Er is gekozen voor een praatplaat die op te vouwen is. De open vragen en meer verdiepende vragen zijn op 4 delen van de pagina geplaatst. Dit is op te vouwen tot een soort boekje. Waardoor het een gevoel geeft van privacy.
2. Aan de andere kant is het spinnenweb juist op 1 pagina gezet zodat het een overzicht geeft over het totaal. Deze kant kan in het gesprek op tafel liggen om gezamenlijk het gesprek over te voeren.

### De pilot

Met deze versie van de tool, de zogenaamde praatplaat, is in de zomer een pilot gestart. Helaas hadden de medewerkers van het WMO loket Gooise Meren geen ruimte om de pilot uit te voeren. Wel hebben medewerkers van het WMO loket in Hilversum de gesprekstoel toegestuurd naar enkele inwoners die een WMO aanvraag deden. Daarnaast hebben enkele huisartsen bij gezondheidscentrum Casa Cura in de zomer een aantal gesprekken gevoerd met behulp van de gesprekstoel/praatplaat.

Hen is gevraagd via survey monkey een vragenlijst in te vullen.

De resultaten vanuit de WMO consulenten geven een ander beeld dan vanuit de huisartsen. Hieronder een samenvatting. In bijlage 1 aanvullende figuren.

### *WMO consulenten gemeente Hilversum*

6 WMO consulenten hebben de vragenlijst ingevuld. 1 iemand heeft de presentatie bijgewoond en 4 personen hebben de handleiding gelezen.

De gesprekstoel is vooraf toegestuurd naar de inwoners die een WMO aanvraag hebben gedaan. Meerdere WMO consulenten hebben het idee dat het vaak niet positief ontvangen wordt door inwoners of de tool niet gebruikt wordt door inwoners. De volgende oorzaken worden aangegeven:

- het is verwarrend omdat inwoners het begrip Positieve Gezondheid niet kennen en niet kunnen plaatsen bij het WMO gesprek.
- sommige inwoners hadden hele concrete WMO aanvraag en wilden niet breed in gesprek.
- enkele mensen het kinderlijk vonden en het idee kregen van een afvinklijstje.
- het is voor mensen met cognitieve aandoeningen en psychische aandoeningen te lastig om zelfstandig in te vullen.

Enkele senioren hebben het wel ingevuld en reageerden enthousiast. Indien de inwoner vooraf de vragen had ingevuld zorgde dit in het gesprek dat er meer informatie op tafel kwam.

Algemene opmerking vanuit de WMO consulenten was dat zij de onderwerpen zeker relevant vinden. Echter al een brede insteek hebben in het gesprek en daardoor de meerwaarde van deze gesprekstoel nog niet inzien. Daarnaast vragen ze zich af wat de toegevoegde waarde is van steeds nieuwe methodieken. En de vakantie periode plus het feit dat ze achterstallige werkzaamheden hebben, niet meehelpt om een goede pilot uit te voeren.

Op de vraag of het passend is voor het werk van de WMO consulente, antwoorden 2 mensen ja een beetje, 3 mensen nauwelijks, 1 nee. De meeste medewerkers vinden dat het geen of nauwelijks toegevoegde waarde heeft voor hun werk.

Op de vraag wil je het blijven gebruiken antwoordden 2 mensen nee, 4 mensen misschien. Op de vraag wil je het aanraden aan anderen, zeggen 3 mensen misschien en 2 mensen ja. Aan wie? Vaak worden dan Versa, ouderenadviseurs, maatschappelijk werk en andere hulpverleners genoemd.

### *Huisartsen Casa Cura*

Drie huisartsen hebben gewerkt met de gesprekstoel, de presentatie bijgewoond, de handleiding gelezen en de vragenlijst ingevuld.

De presentatie maakte hen enthousiast echter een korte cursus is wenselijk om meer beslagen ten ijs te komen. De handleiding vonden ze informatief.

De gesprekstool is tijdens de gesprekken met de patiënten geïntroduceerd en door de patiënt ingevuld.

Reacties waren wisselend maar overwegend positief. Hoewel de patiënten soms moesten wennen aan de diepgang en breedte van de vragen vonden ze het inzicht gevend en fijn dat alles bespreekbaar is.

De huisartsen zijn enthousiast, de gesprekken zijn prettiger en natuurlijker. Maar ze merken wel dat het ook een aanpassing vraagt in hun werkwijze aangezien een 10 minuten gesprek niet toereikend is.

Een huisarts vroeg zich af of het visuele materiaal (de plaatjes) wel bij iedereen passen terwijl de andere huisartsen juist aangeven dat het materiaal voor elke doelgroep goed te begrijpen is.

De huisartsen vinden de praatplaat passen bij hun werk en enigszins van toegevoegde waarde voor het gesprek/de zorg die ze leveren. Door het gebruik van de praatplaat geven huisartsen aan dat het gesprek (een beetje) anders verloopt.

Twee van hen willen de praatplaat blijven gebruiken. Een misschien.

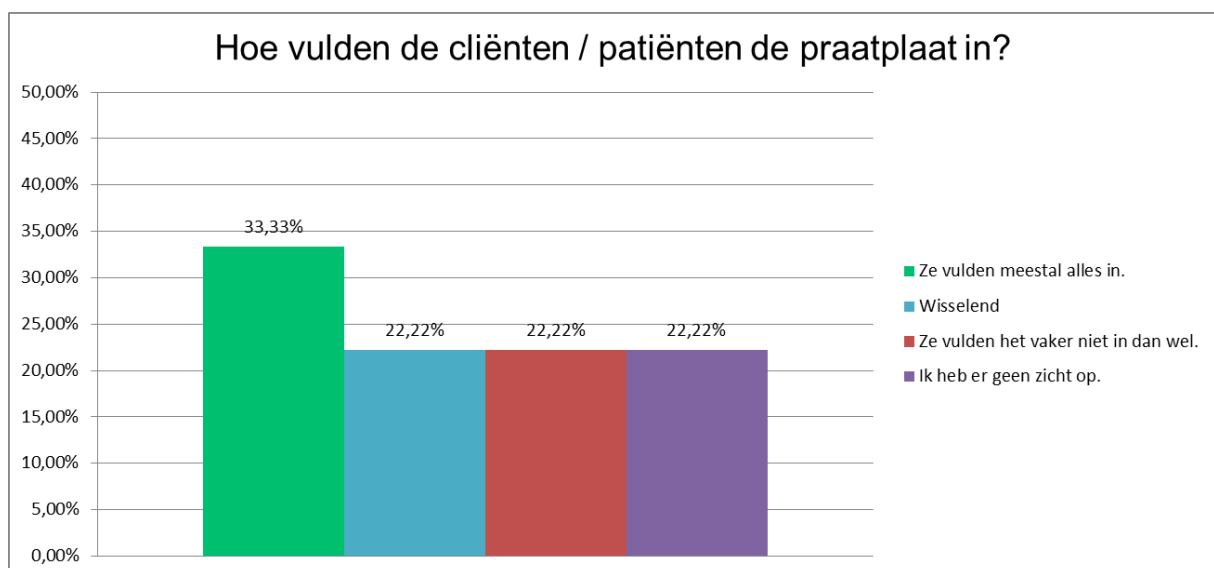
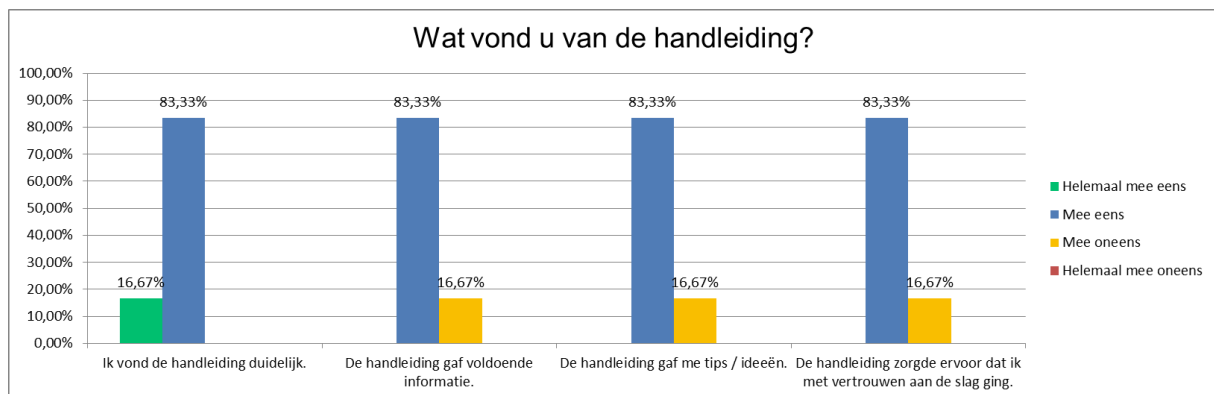
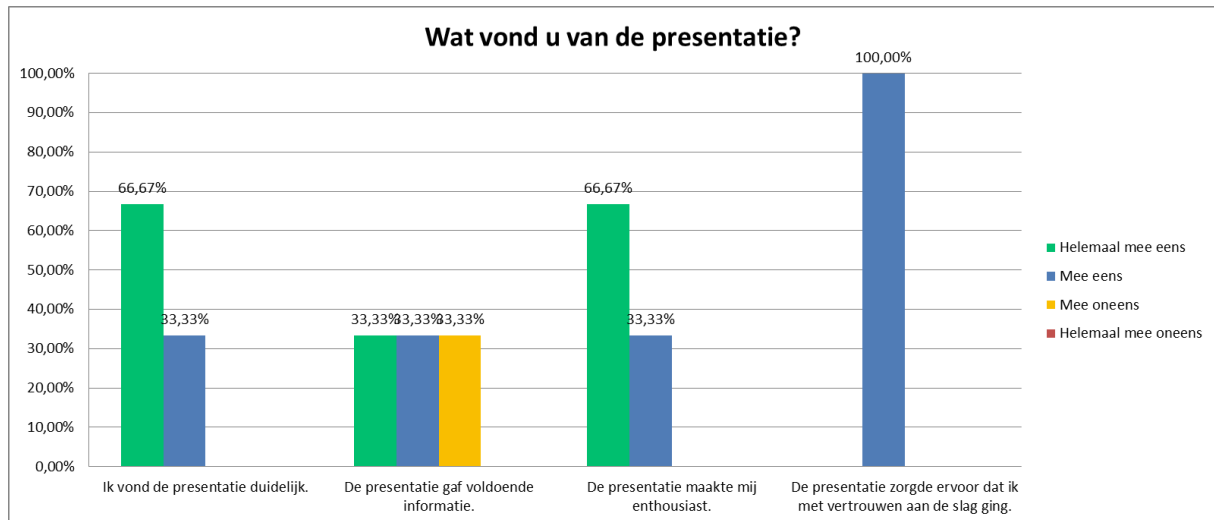
De huisartsen zouden de praatplaat aanraden bij collegae en andere hulpverleners.

### **Vervolg:**

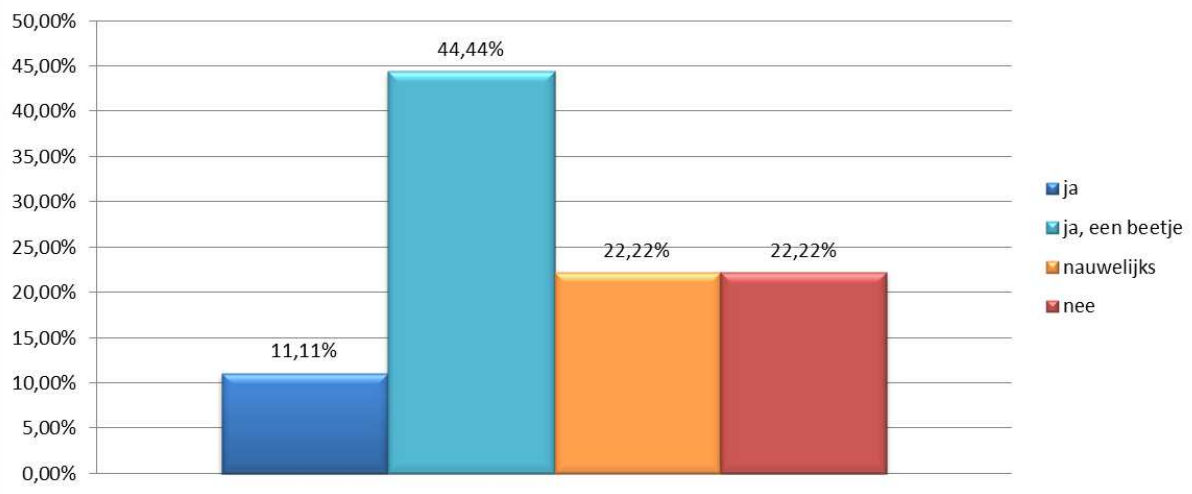
Er zijn een aantal vervolg stappen:

- Met de betrokken partijen wordt de evaluatie gedeeld. Ook wordt hen gevraagd naar suggesties voor verdere implementatie.
- Inmiddels zijn andere regionale organisaties zoals Versa welzijn enthousiast geraakt over de gesprekstool. Er wordt gekeken hoe zij hiermee kunnen gaan werken als vervolg pilot.
- De regionale Koplopers groep Positieve Gezondheid komt 12 december 2017 bij elkaar. Daaraan vragen we hoe zij de tool willen gebruiken en welke verdere implementatie wensen / ideeën zij hebben.

## Bijlage 1 Enkele resultaten vanuit de vragenlijst ingevuld door 9 professionals



### Is de praatplaat van toegevoegde waarde voor het gesprek of voor de zorg die u levert?



### Vindt u de praatplaat passen bij uw werk?

