Krachtige basiszorg IN DEN HAAG

OP REIS MET

Gezondheidspunt Laakkwartier en SHG Gezondheidscentrum Spoorwijk

In 2019-2021 werkten Gezondheidspunt Laakkwartier en SHG Gezondheidscentrum Spoorwijk succesvol samen om Krachtige basiszorg te implementeren in de wijk Laakkwartier en Spoorwijk. Beide praktijken werken met een grote groep kwetsbare patiënten waarbij binnen verschillende leefdomeinen de problematiek complex is. Denk bijvoorbeeld aan eenzaamheid, verslaving en geestelijke gezondheid. Maar ook problematiek op het gebied van opvoeding, schulden en huisvesting.

Krachtige basiszorg biedt ruimte om de problematiek van patiënten samen te ontrafelen en zorgt voor een stevige samenwerking met het sociaal domein. Zo worden patiënten beter geholpen, hebben professionals meer werkplezier, ervaren ze minder werkdruk en zijn er minder zorgkosten!

Gezondheidspunt Laakkwartier en SHG Gezondheidscentrum Spoorwijk nemen u graag mee op hun Krachtige basiszorg reis:

1. Het ontstaan van Krachtige basiszorg
2. Wat is Krachtige basiszorg?
3. Pilot brengt Krachtige basiszorg naar de vier grote steden
4. Krachtige basiszorg in Den Haag
5. Knelpunten én oplossingen vormen het startpunt
6 Wat is een Krachtige basiszorg patiënt?
7. Ruimte voor ontrafelen
8. Een sterk wijknetwerk
9. Praktijkondersteuner als spil in de wijk
10. Winst voor patiënt en professional
11. Een blik op de toekomst

Gezondheidscentrum Spoorwijk

Gezondheidspunt Laakkwartier

krachtige basiszorg Den Haag

krachtige basiszorg
Den Haag

1 Het ontstaan van Krachtige basiszorg

Inwoners van achterstandswijken hebben vaker en op jongere leeftijd lichamelijke problemen dan inwoners van niet-achterstandswijken. Daarnaast hebben zij ook meer problemen op sociaal, psychisch en maatschappelijk terrein en lagere gezondheidsvaardigheden. Door hun complexe en hoge zorgvraag staat de zorg in achterstandswijken onder druk. **Niet alleen is het zorggebruik hoog, ook hebben professionals vaak het gevoel dat het niet mogelijk is om hun patiënten goed te helpen. Patiënten vinden het lastig om hun zorgvraag duidelijk te maken, er is weinig tijd voor nauwkeurige vraagverheldering of er is voor de gepresenteerde klachten geen medische oorzaak te vinden. Daarnaast is er onvoldoende afstemming met zorgprofessionals uit het sociaal domein.** Dit komt onder andere door verloop binnen deze organisaties, het ontbreken van concrete afspraken over afstemming, het niet kennen van elkaars expertise en onvoldoende tijd voor het onderhouden van het netwerk.

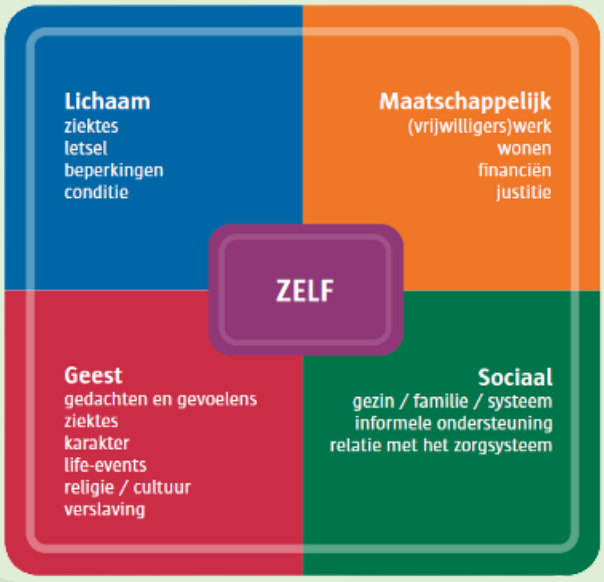
Als antwoord hierop is in 2014 – 2016 Krachtige basiszorg door het eerstelijns samenwerkingsverband Overvecht Gezond en de Buurtteamorganisatie Sociaal ontwikkeld en geïmplementeerd in de wijk Overvecht in Utrecht. Deze wijkaanpak bouwt voort op de samenwerking die in 2006 is gestart in de Gezonde wijk Overvecht met als missie en strategie: de beweging van ziekte en zorg (ZZ) naar gezondheid en gedrag (GG) en het aansluiten op de eigen regie en kracht van de inwoners.

2 Wat is Krachtig basiszorg?

Krachtige basiszorg is een integrale aanpak voor mensen met hoge gezondheidsrisico's en problematiek in meerdere domeinen. Professionals krijgen met hulp van het 4 Domeinen (4D)-model zicht op klachten en bespreken deze met hun patiënt. Het 4D-model gaat uit van vier domeinen: lichaam, geest, maatschappelijk en sociaal, en hun onderlinge relatie. Het legt een verband met de (ervaren) gezondheid van de patiënt en maakt het makkelijker om samen te bepalen waar prioriteiten liggen om de gezondheid te verbeteren.

Ook is het 4D-model van toepassing in de samenwerking tussen professionals uit verschillende domeinen om duidelijk te maken wie welke problematiek met de patiënt samen gaat oppakken. Patiënten krijgen begeleiding en zorg van het netwerk van partners dat actief is in de wijk. Door de medische en sociale zorg beter op elkaar af te stemmen, lukt het vaak wel om complexe, vastgelopen hulpverleningssituaties opnieuw richting te geven.

Het 4D-model als praktisch instrument voor professionals



4D-MODEL Professional Subiterm © Jacqueline van Riet & Nikki Makkes, Stichting Overvecht Gezond

3 Pilot brengt Krachtige basiszorg naar de 4 grote steden

Onderzoek door het Nivel toont aan dat de aanpak in Utrecht Overvecht (kosten)effectief is op alle quadruple aim doelstellingen: naast een beter ervaren kwaliteit van zorg bij patiënten en een positief effect op de gezondheid van bewoners en de zorgkosten, vermindert Krachtige basiszorg de werkdruk en leidt het tot meer werkplezier onder huisartsen en andere zorg- en welzijnsprofessionals in de wijk[1]. **Naar aanleiding van het Utrechtse succes is in 2019 op landelijk niveau het initiatief genomen om in de vier grote steden (Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht) de Krachtige basiszorg aanpak uit te rollen.** Zorgverzekeraars Zilveren Kruis, CZ en de Achterstandsfondsen voor huisartsen in de vier steden hebben in 2019-2021 geïnvesteerd om deze aanpak over te brengen naar andere geïnteresseerden. In totaal deden 13 pilot locaties mee, die ieder op hun eigen manier invulling hebben gegeven aan Krachtige basiszorg, passend bij de specifieke behoeften van de bewoners in hun wijk.

4 Krachtige basiszorg in Den Haag

In Den Haag waren Gezondheidspunt Laakkwartier en SHG Gezondheidscentrum Spoorwijk de pilot locaties. Zij hebben vanaf het begin gezamenlijk opgetrokken om Krachtige basiszorg te implementeren met financiering door CZ en FHA (Stichting Fonds Huisartsen in Achterstandswijken Haaglanden). Gezondheidspunt Laakkwartier en SHG Gezondheidscentrum Spoorwijk bieden samen zorg aan zo'n 10.600 patiënten in de Haagse achterstandswijk Laakkwartier en Spoorwijk (zie kader). Tijdens de pilot heeft de werkgroep, bestaande uit huisartsen, praktijkmanagers, beleidsadviseur en later de POH-Krachtige basiszorg (zie kader), Krachtige basiszorg steeds verder vormgegeven.

Kenmerken Laakkwartier en Spoorwijk[2]

- **43.520 inwoners**
- **>75% migratie achtergrond**
- **Gemiddeld bruto jaarinkomen 19.500 euro (versus 27.700 euro in Den Haag)**
- **21% huishoudens heeft een inkomen tot 110% van sociaal minimum (versus 16% in Den Haag)**
- **2,1% heeft een werkloosheidsuitkering (versus 1,6% in Den Haag)**
- **58% heeft matig/hoog risico op angst of depressie (versus 52% in Den Haag)**
- **63% voelt zich eenzaam (versus 57% in Den Haag)**

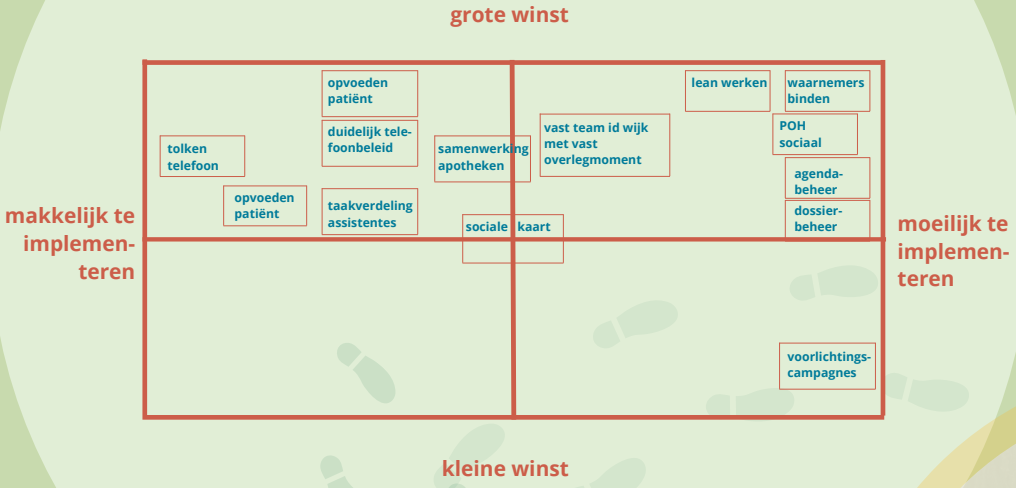
De Krachtige basiszorg werkgroep

Petra Stad - Huisarts bij SHG Gezondheidscentrum Spoorwijk
Karin Niggebrugge - Praktijkmanager bij SHG Gezondheidscentrum Spoorwijk
Evelien van der Schoor - Huisarts bij Gezondheidspunt Laakkwartier
Mariëlle Schingenga - Huisarts bij Gezondheidspunt Laakkwartier
Tara Paalvast - Praktijkmanager bij Gezondheidspunt Laakkwartier
Sana el Bouzidi - POH-Krachtige basiszorg bij beide praktijken
Amber Bosman - Beleidsadviseur bij SHG en projectleider Krachtige basiszorg

[1] Roosenboom M, Makkes N, Van Wezel P. Krachtige basiszorg – Overzicht resultaten. Overvecht Gezond 2018. Beschikbaar op: https://ineen.nl/wp-content/uploads/2020/02/A4_Krachtige_Basiszorg_Rapport.pdf
[2] Bron: https://denhaag.incijfers.nl, https://denhaag.incijfers.nl/dashboard/wijkprofielen/werk-en-inkomen/

5 Knelpunten én oplossingen vormen het startpunt

De opstartfase was essentieel en gaf veel inzicht in waar beide praktijken zich met Krachtige basiszorg op gingen richten. Huisarts Petra Stad vertelt hoe dit praktisch vorm kreeg: **“Alle medewerkers van beide praktijken hebben meegedacht over de invulling van Krachtige basiszorg: van praktijkondersteuner tot assistente en van fysiotherapeut tot huisarts. Via enquêtes en in teamsessies zijn de knelpunten of ergernissen die zij ervaren opgehaald, gecombineerd met een brainstorm over mogelijke oplossingen.”** Daarna heeft de werkgroep een prioritering aangebracht: hoe makkelijk of moeilijk is het om een bepaald knelpunt op te lossen en hoeveel levert het op (zie afbeelding)? Petra: “Met deze informatie konden we een projectplan opstellen. Dit heeft veel tijd gekost, want alle activiteiten werden goed onderbouwd met het te verwachten resultaat en de bijbehorende kosten. Dit bood wel heel concrete acties om als werkgroep mee aan de slag te gaan.”



TIPS

- Betrek het hele team bij het identificeren van knelpunten en oplossingen
- Ga eerst voor acties met grote winst die makkelijk te implementeren zijn en breidt daarna uit

6 Wat is een Krachtige basiszorg patiënt?

"Welke patiënten kosten jou de meeste energie?" Die vraag stond voor ons centraal, aldus huisarts Evelien van der Schoor. "Met onze werkgroep hebben we criteria opgesteld om te bepalen welke patiënten mogelijk worden geholpen met de Krachtige basiszorg aanpak. Denk bijvoorbeeld aan criteria als patiënten die overmatig en/of onnodig gebruik maken van zorg, patiënten met SOLK, multiproblematiek of bewerkelijke patiënten (dwingend, taalbarrière)." Met het hele team is op basis van deze criteria een lijst gemaakt met potentiële Krachtige basiszorg patiënten. Petra Stad licht toe: "De assistentes krijgen bijvoorbeeld veel 'lastige' patiënten aan de telefoon waarvan zij kunnen denken: "dat is echt een Krachtige basiszorg patiënt." Om collega's te enthousiasmeren en Krachtige basiszorg meer zichtbaar te maken, hebben we er in het begin een wedstrijd van gemaakt. Iedereen kon een briefje met de naam van een patiënt die zij geschikt achten voor Krachtige basiszorg in een grote glazen pot doen. De collega die na een maand de meeste briefjes in de pot had gedaan, won een kleinigheidje." Bij Gezondheidspunt Laakkwartier is ook gebruik gemaakt van de zogenoemde hotspotterslijst om Krachtige basiszorg patiënten te identificeren. Deze lijst is een uitdraai van patiënten die bovengemiddeld zorg consumeren, zowel in de eerste- als in de tweede lijn.

7 Ruimte voor ontrafelen

Petra en Evelien benadrukken beiden dat **meer tijd voor de patiënt** een belangrijk aspect is van Krachtige basiszorg. Evelien: "Iemand blijft op het spreekuur komen met hoofdpijnklachten. Maar wat zit er nu precies achter die hoofdpijnklachten als alle mogelijke medische oorzaken al zijn uitgesloten? Kampt iemand met werkloosheid, schulden of psychische problemen? In een standaardconsult van 10 minuten is er weinig ruimte om hierop in te zoomen. In de Krachtige basiszorg aanpak neemt de huisarts of praktijkondersteuner een uur per patiënt (een 4D-consult) om goed te kunnen achterhalen wat er nu daadwerkelijk speelt. Vervolgens is er tijd om contact op te nemen met de juiste zorgverleners in de wijk voor warme overdracht." Petra vult aan: "Bij Spoorwijk zijn wij daarnaast overgestapt op een 15-minuten spreekuur. Dat geeft de huisartsen en patiënten meer rust. Ook geeft het de huisarts ruimte om door te vragen, wat vaak nieuwe inzichten en haakjes voor vervolgstappen oplevert." Gezondheidspunt Laakkwartier heeft daarnaast geëxperimenteerd met een telefoonarts: deze huisarts is de hele dag in de backoffice aanwezig voor spoedvragen, vragen van assistentes, het verwerken van post etc. Evelien is erg blij met deze aanpassing in de praktijkvoering: "Deze nieuwe taakverdeling zorgt voor meer rust bij de assistentes en huisartsen."

"Ik merk dat ik door Krachtige basiszorg en de structurele KB wijkteamoverleggen, mijn werk in het WMO wijkteam Laak efficiënter kan doen. Collega professionals in de wijk weten mij beter en met de juiste hulpvragen te vinden. De burger is hierdoor sneller geholpen."

Fieke van der Elsen
(WMO wijkteam Laak)

Een sterk wijknetwerk

"Om te zorgen voor goede doorverwijzing hebben we gezamenlijk **een sterk netwerk in de wijk** opgebouwd", vertelt Evelien. "Er waren bij de start al veel verschillende contacten met organisaties in de wijk. Het ontbrak echter aan een duidelijk en compleet overzicht. Naast het inventariseren van deze contacten hebben we nieuwe contacten gelegd en de bestaande contacten aangehaald." Waaraan Petra toevoegt: "Om draagvlak te creëren, het gedachtegoed van Krachtige basiszorg te verspreiden en een begin te maken met een gemeenschappelijke taal, hebben we in juni 2019 naast onze collega's ook alle wijkpartners uitgenodigd voor een training in Krachtige basiszorg en het 4D-model."

Sinds oktober 2019 is er elke zes weken een Krachtige basiszorg wijkteamoverleg waarbij, naast huisartsen en praktijkondersteuners uit beide praktijken, altijd een of meerdere medewerkers van het CJG, WMO, Parnassia Groep, MooiWelzijn en thuiszorg aanwezig zijn. Naast casuïstiekbespreking delen deelnemers informatie over hun expertise en werkwijze. Het regelmatig ontmoeten zorgt voor borging van het netwerk in de wijk en onderlinge kennisdeling.

TIPS

- Voer verkennend overleg met diverse wijkpartners: wie willen aansluiten, waar zit de energie? Begin je samenwerking met enthousiaste wijkpartners
- Organiseer een gezamenlijke Krachtige basiszorg scholing met praktijkmedewerkers en wijkpartners
- Houd contact met overige relevante wijkpartners, bijv. via Siilo (buitenring)

- Maak afspraken wie sleutelfiguur is vanuit zijn/haar organisatie. Als sleutelfiguur zorg je voor vervanging of opvolging, zodat de continuïteit is geborgd
- Zorg voor een up-to-date sociale kaart (incl. sleutelfiguren)
- Zet een structureel wijkteamoverleg of multidisciplinair casuïstiek overleg op met de meest belangrijke wijkpartners (binnenring)

9 Praktijkondersteuner als spil in de wijk

De praktijkondersteuner Krachtige basiszorg (POH-KB) is een drijvende kracht achter het wijkteamoverleg. Zij zorgt voor de uitnodiging, agenda en terugkoppeling. Daarnaast vormt zij de verbindende factor naar andere hulp- en zorgverleners in de wijk, zodat de patiënt de juiste zorg op de juiste plek krijgt. Tevens zorgt ze voor warme overdracht, doet ze huisbezoeken en heeft ze een belangrijke rol in het motiveren van de patiënt om gebruik te maken van andere zorg- en hulpverleners in de wijk. Ook monitort zij of patiënten aankomen bij de desbetreffende wijkpartner en dat er terugkoppeling komt. Het is ook mogelijk om deze taken door een andere zorgprofessional te laten doen, zoals een huisarts, POH-ouderen, POH-GGZ of VS. "Het zijn wel éxtra taken, dus iemand moet er wel uren bij krijgen als hij/zij aan de slag gaat als POH-Krachtige basiszorg", stelt Evelien. Sinds 1 januari 2022 is de financiering voor de POH-Krachtige basiszorg structureel ingeregeld bij de zorgverzekeraar. Wel zo prettig dat de voortgang op deze manier geborgd is.

10 Winst voor zowel patiënt als professional

Na de pilot van meer dan 2 jaar is de Krachtige basiszorg aanpak succesvol ingebed in beide praktijken en onderdeel van de dagelijkse praktijkvoering. De 4D-consulten hebben het gewenste effect.

Onze ervaringen

- **Huisartsen ervaren o.a. meer werkplezier, ervaren dat ze de patiënt iets te bieden hebben, dat ze voldoende tijd hebben voor de patiënt en beter zicht hebben op de context van de patiënt.**
- **Patiënten krijgen minder (onnodige) verwijzingen en komen minder vaak terug op het spreekuur.**
- **De inhoud van de vervolgconsulten is ook veranderd. Voorheen ging het meestal alleen over lichamelijke klachten, en nu ook over de invloed van sociale aspecten hierop.**
- **Assistentes merken dat de patiënten die meegedaan hebben duidelijk rustiger zijn en minder vaak bellen of aan de balie komen. Dit zorgt ervoor dat zij meer plezier hebben in hun werk.**
- **Patiënten voelen zich meer begrepen en ervaren de 4D-consulten als prettig.**

Deze uitkomsten zijn in lijn met de uitkomsten van het NIVEL onderzoek 'Krachtige basiszorg breed geïmplementeerd[3]'. Beide huisartsen zijn ook nog elke dag blij met de sterk verbeterde samenwerking in de wijk. "Waar we voorheen veel tijd kwijt waren aan het toeleiden van patiënten naar de juiste zorg, gaat dat nu veel sneller: we weten welke wijkpartners er zijn en naar wie en op welke manier we kunnen verwijzen. Daarnaast bespreken we indien nodig de meest complexe problematiek in het KB-wijkteamoverleg." aldus Evelien. Het weten wie waarvoor kan worden benaderd werkt twee kanten op, geeft Petra aan: "Wij als huisartsen en praktijkondersteuners zijn door Krachtige basiszorg ook goed zichtbaar en benaderbaar geworden voor wijkpartners. We zijn letterlijk en figuurlijk buiten de grenzen van onze praktijk gestapt en dat is merkbaar voor anderen."

[3] https://www.nivel.nl/nl/publicatie/krachtige-basiszorg-breed-geimplementeerd-ervaringen-van-twee-jaar-implementeren

"De POH-Krachtige basiszorg heeft mij in een moeilijke periode ontzettend goed ondersteund. Ik was ten einde raad, maar zij heeft voor mij contact opgenomen met de WMO zodat ik binnen afzienbare tijd huishoudelijke hulp kreeg. Door Krachtige basiszorg stond ik er nu niet meer alleen voor."

patiënt, 53 jaar

11 Een blik op de toekomst

Krachtige basiszorg is inmiddels een begrip geworden in Den Haag. Voor de toekomst hebben Evelien en Petra vooral de wens om te behouden wat in de afgelopen jaren is opgebouwd binnen beide praktijken en in de wijk. Evelien: "Met de structurele financiering van Krachtige basiszorg vanaf 1 januari 2022 willen we zo veel mogelijk van de activiteiten rondom Krachtige basiszorg continueren. Hierbij ligt de focus enerzijds op het voeren van 4D-gesprekken - zowel de intakes als de vervolggesprekken - en anderzijds op het behouden van goede wijksamenwerking, onder andere door het continueren van het KB-wijkteamoverleg. Het verloop in het wijknetwerk zal een risico blijven waardoor continue investering in het wijknetwerk noodzakelijk is." Bij SHG gezondheidscentrum Spoorwijk is er daarnaast de wens om het 15-minuten spreekuur in de praktijk te behouden. Beide praktijken gaan tot slot waar mogelijk door met het inspireren en het bieden van handvatten aan andere praktijken om Krachtige basiszorg in de eigen praktijk en wijk vorm te geven.

Ook aan de slag met Krachtige basiszorg?

Meer informatie over Krachtige basiszorg is te vinden op www.krachtigebasiszorg.nl.

Voor een uitgebreide brochure ga naar: https://krachtigebasiszorg.nl/images/downloads/Brochure-Krachtige-basiszorg.pdf.

Ook is er een Toolkit Krachtige basiszorg te vinden op: www.toolkitkrachtigebasiszorg.nl

Informatie over mogelijkheden om een POH-Krachtige basiszorg te financieren, kan worden opgevraagd bij uw preferente zorgverzekeraar.

Colofon

Heb je inhoudelijke vragen? Neem dan contact op met:
- SHG Gezondheidscentrum Spoorwijk:
  Petra Stad - pstad@shg.nl
- Gezondheidspunt Laakkwartier:
  Evelien van der Schoor - evanderschoor@ziggo.nl

Heb je organisatorische vragen? Neem dan contact op met:
- SHG:
  Amber Bosman - abosman@shg.nl

SHG Gezondheidscentrum Spoorwijk
Gezondheidspunt Laakkwartier Huisartsenzorg
krachtige basiszorg Den Haag