

INNOVATIEVE LEEFSTIJL POLI

Weg met de wachtlijst

Datum: 29/01/2020

Een gezonde poli zonder wachttijd.

Geloof jij ook dat de huidige GGZ aanpak effectiever en efficiënter kan? Na het spreken van o.a. behandelaren, ex-cliënten, ervaringsdeskundigen, huisartsen, controllers en het reviewen van wetenschappelijke literatuur zijn wij ervan overtuigd dat we een aanpak hebben bedacht die effectiever en efficiënter is. De focus ligt hierbij op het elimineren van de wachttijd en het creëren van betere randvoorwaarden voor een effectieve therapie. Bij GGZ Delfland loopt deze aanpak sinds begin 2019 in de vorm van de FOW-poli in Spijkenisse, enkele eerste resultaten uit deze poli laten zien dat de aanpak:

Wachttijden elimineren

Binnen enkele maanden is de wachttijd weg en kunnen cliënten binnen drie weken worden gezien, bovendien zijn er geen interne wachttijden meer. Het proces is zo vormgegeven dat er steeds wordt gekeken of een client op de huidige manier het best geholpen wordt, zodat onnodig of ineffectief doorbehandelen wordt voorkomen.

Meer mensen helpen per psycholoog

Doordat er minder tijd van hoogopgeleide GZ'ers nodig is kunnen er meer mensen geholpen worden¹. Ook wordt er meer gebruik gemaakt van groepstherapie, dat scheelt niet alleen tijd, capaciteit en kosten, maar werkt vaak beter dan reguliere therapie. Door de opzet van de behandeling en de inzet van een behandelcoach vinden weinig cliënten dit (nog) een probleem.

Eigen regie en huiswerk

Door het nieuwe proces en de inzet van de behandelcoach wordt e-health beter opgepakt en wordt er meer huiswerk gemaakt door de client. De cliënt is door het nieuwe proces in staat om de nodige gedragsveranderingen door te voeren in zijn of haar leven. En doordat cliënten hier al snel in het proces aan wennen, pakken ze dit bij hun diagnose specifieke therapie ook beter op en blijven dit doen ook na de behandeling.

Leefstijl werkt

Er is veel wetenschappelijke onderbouwing dat leefstijl interventies een (zeer) positieve bijdrage aan het herstel van de cliënt kunnen hebben. Binnen onze innovatieve leefstijl poli is hier (uiteraard) veel aandacht voor. Het begin van de behandeling richt zich dan ook op het beter op orde krijgen van de basis en cliënten zien het nut van deze fase door goed(e) communicatie(-materiaal) zelf ook in.

Van werkdruk naar werkplezier

Doordat er meer als team wordt gewerkt kunnen behandelaren zich meer richten op wat ze leuk vinden en waar ze voor hebben geleerd - cliënten behandelen. Een gelukkige werknemer is bovendien een effectieve werknemer. En dat verhaal doet de ronde, zo trekt de poli makkelijk nieuwe GZ'ers aan.

1. Binnen de geldende kwaliteits-normen

De aanpak in een notendop

De cliënt komt al na drie weken binnen voor een intake. Deze wordt direct gevolgd door nog twee gesprekken, waarbij 'E-health', een fitbit en een behandelcoach worden geïntroduceerd. Een behandelcoach is een nieuwe rol, gericht op het begeleiden van de client in alles dat met de behandeling te maken heeft; zoals schuldenproblematiek, het aanmaken van accounts en het maken van huiswerk. In deze eerste gesprekken wordt de situatie van de cliënt goed in kaart gebracht. Zo kan de client de zorg krijgen die bij hem past en worden de randvoorwaarden geschept waarmee een cliënt effectief van een diagnose specifieke therapie kan profiteren. Vervolgens gaat de cliënt eerst samen met zijn behandelcoach in een groep zes (tot twaalf) weken aan de slag met zijn leefstijl. Om tenslotte met diagnose specifieke therapie geholpen te worden. Hieronder is dit proces grafisch weergegeven.



Intake fase

De FOW intake bestaat uit drie gesprekken waarin ondersteund met een visuele planning een betere diagnose gesteld kan worden, waarbij de verwachtingen van de cliënt over het af te leggen traject goed worden gemanaged. De behandelcoach neemt de zaken van de behandeling die naast de inhoudelijke gesprekken lopen op, zoals contact met een eventueel maatschappelijk werker en de uitleg van e-health. Zo wordt e-health beter opgepakt en kan de behandelaar zich focussen op de inhoudelijke behandeling. Leefstijl is integraal onderdeel van de behandeling en komt er niet naast of voor, zo wordt het goed opgepakt door cliënten en heeft het maximaal effect.

Leven op de rit

Nagenoeg alle cliënten hebben baat bij het werken aan een stabiele basis en stromen na de intake fase dan ook door naar de LODR-module. In deze fase wordt in groepsvorm door de behandelcoach in zes tot twaalf weken gewerkt aan de leefstijl van de client, met aandacht voor zaken als slaap, sociale contacten, plannen en haalbare doelen stellen. Tegelijkertijd is iemand in het zicht van de behandelaar en is diegene actief aan de slag met zichzelf. Hierdoor kan de psycho-educatie beter worden ingezet en kan de behandeling effectiever worden doordat iemand meer regie en stabiliteit heeft in zijn leven. We meten in deze fase vaak zelfs al een sterke verbetering van de ROM scores.

Diagnose specifieke therapie

Doordat de client een betere basis heeft en al is gewent aan zelf en in groepen werken kan ook de diagnose specifieke therapie effectiever worden ingezet. Cliënten weten waar ze aan toe zijn en hebben de ruimte om met zichzelf aan de slag te gaan.

Innovatieve leefstijl poli in jouw organisatie

Stap 1: Exploratie fase (eerste test)

Een succesvol gerealiseerde innovatie gaat of staat bij het creëren van draagvlak en het inbedden van de innovatie in de werkcultuur van de organisatie. Het 'zomaar' opleggen van innovaties gaat vrijwel altijd verkeerd. Daarom werken we volgens een co-design aanpak en kijken samen naar de organisatiestructuur en -cultuur en naar de bestaande behandelaanpak. Elke leefstijl poli zal er anders uitzien, zodat het past bij de organisatie, behandelaren en de cliëntenpopulatie.

Vervolgens kijken we hoe onze innovatie en geleerde lessen passen in de organisatie en maken we een client-journey en een plan met meetbare KPI's voor verdere uitrol van de innovatie leefstijl poli. Dat doen we samen met een (klein) team uit de eigen organisatie om de voordelen van interne en externe kennis te benutten en optimaal draagvlak te creëren. Op basis van de opgezette client-journey doen we ook al een eerste interne test van de aanpak.

Resultaat: Een eerste test van de werkwijze en een concreet plan voor vervolg stappen.

Stap 2: Pilot fase

Met dit team starten we ook de pilot. Dit is een 'soft-launch' waarin we de verschillende onderdelen van de innovatie verder uitwerken. We starten met een klein aantal echte cliënten, zodat alle problemen snel worden gevonden, maar geen grote gevolgen hebben en we schalen dit steeds iets op. In deze fase leren we het team dit 'testen en verbeteren' in de standaard werkwijze te implementeren, zodat zij zichzelf steeds verder blijven verbeteren - ook wanneer Shoshin niet meer betrokken is. Het is essentieel dat het team zoveel mogelijk zelfsturend is.

Resultaat: De innovatie staat en een deel van de poli werkt volgens de nieuwe aanpak.

Stap 3: Opschalen

Ook over het opschalen is al goed nagedacht, het is raadzaam om vanuit een deel-team te beginnen dat de cliënten aanneemt waar plek voor is. De cliënten waar geen plek voor is stromen dan door naar de reguliere poli - met wachttijd. Dit is op termijn de beste manier om te groeien en in het verleden is dit al binnen drie maanden gelukt. Deze fase van het project vraagt een minder intensieve participatie van onze kant, wij staan het team bij en grijpen waar nodig in op basis van de gestelde KPI's en resultaten.

Resultaat: De hele poli is over op de nieuwe werkwijze en draait soepel.