



Waarmee kan ik u van dienst zijn?

drs. Ronald Gorter, directeur MIND

“Waarmee kan ik u van dienst zijn?” “Kan ik u helpen?” Dat zijn de vragen die je vaak hoort als je een winkel binnenloopt. En je verwacht na zo’n vraag aandacht voor jou als klant, een gastvrije attitude, kennis en kundigheid over de producten in de winkel. Natuurlijk, de gezondheidszorg is niet hetzelfde als de vrije markt in een winkelstraat, waar je zo naar de burens of concurrenten loopt als het je niet bevalt. Toch zou ik graag die klantgerichte houding bij het denken over “de juiste zorg op de juiste plaats” als uitgangspunt willen nemen.

Wat is de vraag?

Als je naar de epidemiologie kijkt, is de vraag naar psychische gezondheid immens. Depressie, angststoornissen en alcoholverslaving staan in de top 10 van meest voorkomende ziekten (RIVM). In de ggz als geheel worden jaarlijks meer dan 1 miljoen mensen behandeld. Daarnaast vindt veel zorg en behandeling plaats in de huisartspraktijk, door huisarts en POH. De associatie met ggz is vaak die van ernstige en langdurige psychiatrie; ook die groep is groot en wordt geschat op 280.000 personen. Echter, onder de verzamelnaam geestelijke gezondheidszorg onderkennen we een wereld van verschil. Iemand praat over aanhoudende sombere gevoelens bij de huisarts of POH, een ander volgt een

reeks sessies met cognitieve gedragstherapie om van een fobie af te komen en een derde krijgt van de SPV zijn depot antipsychotica toegediend en spreekt ondertussen over zijn moeite om contact te maken met mensen in de buurt. De ggz-patiëntenpopulatie en hun vragen zijn per definitie veelvormig.

En de vragen zijn niet te verhelpen met zorg alleen. De behandelingen in de ggz op hun beurt zijn over het algemeen goed (en beter dan in veel andere landen), maar moeten wel altijd worden doorontwikkeld en aansluiten bij de vraag die de burger heeft in deze tijd. Preventie en voorlichting, zelfzorg en lotgenotencontact moeten een plek krijgen naast de behandeling door professionals.

Zorgstandaarden verhelderen de vraag

In het kader van de Agenda voor Gepast Gebruik en Transparantie GGZ, zijn vele ziektebeelden in de ggz en de behandelingen daarvan in de afgelopen jaren gestructureerd in zorgstandaarden. We hebben dat gedaan met de vele groepen van professionals die de ggz rijk is, zorgaanbieders en verzekeraars. Het unieke van dit traject is dat patiënten en naasten van meet af aan hebben geparticipeerd in de ontwikkeling. Dit heeft zorgstandaarden opgeleverd waarin de vragen van patiënten verhelderd worden en een integrale benadering van psychische problematiek centraal staat. De standaarden zijn ontwikkeld in het zogeheten Netwerk Kwaliteitsontwikkeling (NKO) en het geheel wordt dit jaar bestendigd in een kwaliteitsinstituut voor de ggz. In dit kwaliteitsinstituut krijgt ook het streven naar transparantie en publieke verantwoording van zorg een plaats. Dit is de theorie. De uitdaging ligt natuurlijk in de praktijk, want we weten allemaal hoe moeizaam richtlijnen en kennis hun weg vinden naar de praktijk van alle dag. Het mooie is dat de standaarden richting geven aan wat patiënten willen, dus welke ‘dienstverlening’ ze verwachten, maar ook wat de professional te bieden heeft en wat haalbaar is.

Digitalisering en eHealth geven transparantie en verbreden het aanbod

De trend in de samenleving is dat diensten los van tijd en plaats worden aangeboden en ook de ggz is daar bij uitstek geschikt voor. We werken vaak met vragenlijsten die op afstand kunnen worden ingevuld, digitaal ingeleverd en becommentarieerd. Elektronische aanmelding voor afspraken, eHealth als vervanging van face-to-face hulpverlening of als blended care is in de ggz al behoorlijk ontwikkeld. Toch kent het verhaal twee kanten. De therapietrouw bij E-modules is in de praktijk beperkt. Goede modules raken snel verouderd op “look and feel” en techniek. Geld voor doorontwikkeling is er niet altijd. Ook stuiten de E-modules op weerstand bij professionals wiens voorkeur ligt bij face-to-face contact.

Communities online en offline

Psychische problematiek wordt steeds beter bespreekbaar en in de preventieve sfeer zijn er talloze

websites en communities. Ook via MIND Young maken we het onderwerp psychische gezondheid bij jongeren bespreekbaar en doen we veel aan voorlichting en het uitwisselen van ervaringen.

Ook hebben we onze hulp- en advieslijn MIND Korrelatie. We helpen mensen van alle leeftijden met psychische of psychosociale problemen laagdrempelig aan nieuwe inzichten, of we verwijzen door naar plekken waar geschikte zorg voorhanden is.

Naast de digitale ontmoeting bouwen we aan een landelijk netwerk van lokale ontmoetingscentra en zelfregie-initiatieven, welke worden gerund door patiënten en naasten. Het zijn er al tientallen, verspreid over het hele land. De centra zijn een belangrijk vangnet als je het zelf even niet meer weet of aankunt, een lifeline in tijden van psychische crisis.

Levensbrede benadering

MIND heeft als visie dat zorg breed en integraal moet zijn. Daarbij moet in het oog gehouden worden dat geestelijke gezondheidszorg soms complex is. Als iemand in een crisistoestand verkeert waar hij of zij zelf niet meer uit komt, dan moet er passende en acute hulp beschikbaar zijn. Op dat punt is nog veel te doen, zo blijkt uit de rapportages van het Landelijke Schakelteam Personen met verward gedrag. Een passende aanpak en betere samenwerking tussen de instanties is echt hard nodig. In een crisissituatie is er gewoonweg geen tijd om iemand op een wachtlijst te zetten, of uit te zoeken wie financieel verantwoordelijk is voor welk deel. De uitrol van de Crisiskaart; een pasje waarop de persoonlijke omstandigheden, voorkeuren en benaderwijze van iemand met psychische problemen staat beschreven, kan in dit soort situaties uitkomst bieden.

Bij de juiste zorg op de juiste plek is het van essentieel belang om de gehele context van een zorgvrager mee te nemen bij het oplossen van problemen. De leefomgeving, woning, werk en naasten dienen allemaal in beschouwing te worden genomen. En als ggz-zorg nodig is, moet die beschikbaar, transparant en goed zijn. ☺