

## Verslag panelgesprek over zelfmanagement 28 november 2016

Locatie: Gezondheidscentrum De Nije Veste  
Gespreksleider: Nathalie Koopman, Zorgbelang Gelderland/Utrecht  
Verslaglegging: Joanne Oonk/ Nathalie Koopman

---

In dit verslag worden per vraag de antwoorden van de deelnemers weergegeven. De verslaglegging is anoniem. Een samenvatting van het verslag zal na akkoord van de werkgroep zelfmanagement ook aan de deelnemers worden toegestuurd.

### Opening

Nathalie opent het panelgesprek. Er zijn 9 deelnemers (3 mannen en 6 vrouwen). Er wordt een korte toelichting gegeven op het doel van het panel en het thema zelfmanagement.

*Van ziek naar gezond, van iets minder gezond naar gezond, welke rol ligt daar voor de zorgprofessional en welke rol heb je zelf? En hoe kun je elkaar daarbij helpen?*

### Wat is zelfmanagement?

Nathalie noemt zelfmanagement en eigen regie. Bij zelfmanagement gaat het om jezelf, je bent zelf verantwoordelijk voor je gezondheid en voor het nemen van initiatief op dat gebied. Het zelf-managen. Hoe zien de deelnemers dit, hoe bewust passen zij zelfmanagement toe?

Besproken wordt dat (chronische) patiënten zich bewust moeten worden van hetgeen zij zelf kunnen doen. Is het ziek zijn of gezond blijven? Als voorbeeld op de vraag wie er bewust doet aan zelfmanagement verteld een deelnemer wat hij\* doet aan preventie, zoals goed slapen, voldoende bewegen en weinig alcohol nuttigen.

### Welke activiteiten horen bij zelfmanagement?

De volgende voorbeelden worden genoemd:

- + voorkomen van (nog) zieker worden, zo gezond mogelijk eten, sporten, griepinjectie halen
- + Regelmatig sporten of intensief bewegen, meer bewegen/wandelen, drinken van gezonde (groente- en fruit-) smoothies.
- + Het gebruiken van een stappenteller, eenmaal per week krachttraining doen en op je eten en gewicht letten.
- + Letten op je psychische kanten, minder stressen, op tijd rustiger aan doen.
- + Keuzes maken.
- + Niet vereenzamen, je onder de mensen blijven begeven, samen dingen doen.
- + Fysiek en mentaal fit blijven.
- + Tips, adviezen, ervaringen delen met lotgenoten en maatjes.

### Wie en wat speelt een rol bij zelfmanagement?


- + *Ondersteuning met techniek:*  
Een deelnemer die de stappenteller als voorbeeld noemt, geeft aan door de Diabetes Challenge een stappenteller te zijn gaan gebruiken. 'Het voelt als iets van twee kanten'. Je wordt gestimuleerd en gelijk ook gecontroleerd. Techniek en je eigen motivatie ondersteunen elkaar.

\* Daar waar hij gebruikt wordt kan ook zij gebruikt worden.

Het PGD wordt genoemd als hulpmiddel om overzicht te krijgen. Het is een steuntje in de rug. Moet nog wel meer worden ingezet.

 **Persoonlijke aandacht:**








1. Door een persoonlijke brief/uitnodiging van de huisarts. Bijvoorbeeld voor dit panelgesprek of andere activiteiten. Het feit dat je zorgverlener je ziet als mens en je erkent in je harde werken om gezond te blijven wordt zeer gewaardeerd. Het maakt daarbij niet uit of het contact via de huisarts zelf of via de praktijkondersteuner loopt. Ook de fysiotherapeut en diëtist kunnen deze belangrijke rol oppakken.
2. Een deelnemer geeft aan dat het lastiger wordt als je buiten een groep als Wandelfit of Diabetes Challenge valt. Je bent minder betrokken bij activiteiten en minder zichtbaar voor de organisatie. Voelt soms als "er niet bij horen".
3. Het wordt door de deelnemers als zeer belangrijk ervaren om met een deskundige te spreken, de praktijkondersteuner zien zij als een belangrijke schakel. Fysiotherapeuten Cees en Hester worden met naam genoemd, zij worden echt als aandrijvers ervaren bij de Wandelfit en Diabetes Challenge. 'Ook al ben je alleen, toch gaan ze met je mee'.
4. 'De toon maakt de muziek'. Complimenten, positieve stimulans en echte persoonlijke aandacht zijn belangrijk. Waar voor de één een compliment als stimulans werkt, wil de ander juist niet 'te lief' worden aangepakt. Een zorgverlener mag ook kritisch zijn. Ook het betrokken worden door middel van e-mails of via internet werkt stimulerend.

 **Een klankbord, lotgenoot of maatje:**


'*iemand om tegenaan te kunnen leuteren*' wordt door iedereen als waardevol en noodzakelijk beschouwd. Als voorbeeld wordt Wandelfit genoemd, tijdens het wandelen worden dingen met elkaar besproken, het is fijn dat je te maken hebt met mensen die begrijpen wat je meemaakt. Er komt ter sprake dat het hier om lotgenoten gaat, dit is (zorg) probleem gerelateerd. Naast een lotgenoot, is een maatje hebben minstens zo belangrijk, een maatje kun je namelijk op elk gebied hebben. Een specialist wordt juist weer gezien als zakelijk, soms zelfs noodzakelijk contact. Maar niet als maatje.

### Wat verwacht je wel en wat niet van de zorgverlener?

De volgende opmerkingen worden gemaakt:

-  Eerlijkheid, van beide kanten. Patient mag ook aangesproken worden hierop.
-  Serieus worden genomen. Als je als patiënt komt, dan is daar echt reden toe.
-  Persoonlijke afstemming, sluit aan bij de mogelijkheden en vragen van de patient.
-  Oog hebben voor de totale gezinssituatie, breder kijken dan alleen de patient.
-  Goed luisteren, doorvragen, afspraken maken en checken of deze worden nagekomen.
-  Keuzes voorleggen en consequenties eerlijk bespreken (genoemd wordt de diëtiste, een deelnemer wil de witte rijst niet laten staan dus er moet een keus worden gemaakt, bijvoorbeeld maar eenmaal per week rijst eten).
-  Vermijdt het woord MOETEN, dit werk averechts. Het woord wordt door de deelnemers niet zonder meer aangenomen en als het wordt gebruikt is een goede toelichting op zijn minst noodzakelijk.

### Wat is belangrijk bij zelfmanagement?

-  Een aanleiding, iemand die je wakker schudt, een ervaringsverhaal van een ander. Er komt een moment dat je je beseft dat je beter voor jezelf moet gaan zorgen. Het is belangrijk dat er dan iemand is die je helpt om het echt te gaan doen. Voor de meeste deelnemers is dit de huisarts of de fysiotherapeut.

\* Daar waar hij gebruikt wordt kan ook zij gebruikt worden.

- ✚ Het stellen van doelen is noodzakelijk. De deelnemers noemen diverse doelen: lagere bloedsuikerwaarden, gezonder worden en blijven, medicijngebruik verlagen, medicijngebruik voorkomen, beter in vel steken, meer bewegen, gaan sporten en volhouden, medicijnvrij.
- ✚ Er wordt gesproken over het belang van opstellen van een hoofddoel en tussendoelen. Het moet behapbaar zijn, in stappen gedaan kunnen worden en er moet meer positieve aandacht zijn voor behalen tussendoelen. Het aanpassen van een doel moet kunnen, als dat belangrijk is voor de patient.
- ✚ Er wordt dieper ingegaan op de rol van de huisarts. Waar vroeger de patiënt dacht 'de dokter maakt je beter', bereidt een patiënt zich tegenwoordig al voor op een bezoek aan de huisarts. Zo worden er bijvoorbeeld al dingen opgezocht op internet en wil een patiënt antwoorden op vooraf bedachte vragen.  
Meerdere deelnemers voelen zich lastig of schamen zich, als zij een huisarts (moeten) bezoeken. Al pratende wordt geconstateerd dat een huisartsbezoek ook bij zelfmanagement hoort.
- ✚ Op weg naar het behalen van je doel kan je persoonlijke situatie wijzigen, dit moet bespreekbaar zijn. Men bespreekt dit in eerste instantie met de partner, de huisarts of de praktijkondersteuner.
- ✚ Meer doorvragen naar redenen waarom doelen gehaald of niet behaald worden. Er mag ook gevraagd worden naar bijvoorbeeld financiën, werk, emoties.
- ✚ Op de vraag wat een goed startpunt zou zijn voor mensen die (nog) niets doen op het gebied van zelfmanagement, wordt genoemd: 'vragen stellen, wat wil je zelf doen'. De deelnemers willen niet dat de huisarts doelen stelt, dit moet samen worden gedaan. Daarbij is het wel prettig om een toelichting te krijgen op eventuele keuzemogelijkheden.
- ✚ Oog hebben voor de rol van de partner. Er zijn deelnemers die het bijvoorbeeld niet accepteren van een partner als zij iets zeggen over hun gewicht of het feit dat zij roken. Andere deelnemers waarderen het juist wanneer je als partner elkaar een spiegel kunt voorhouden. Dit vraagt om afstemming en eerlijkheid, weten wat je van elkaar kunt en mag verwachten. Het is ook voor de zorgverlener belangrijk om te weten welke rol de partner mag spelen, dan kunnen ze daar rekening mee houden bij informatie geven of vragen stellen.
- ✚ Huisarts als partner? De rol van de huisarts is niet vergelijkbaar met die van een partner. Het is goed dat er vragen worden gesteld als 'wat zou je zelf kunnen doen'. Bij een 'niet-pluisgevoel' moet wel worden doorverwezen. Opnieuw komt ter sprake dat er grote waarde wordt gehecht aan het serieus worden genomen door de huisarts. Vervolgens is het hebben van een eigen keuze als patiënt belangrijk. Over het algemeen wordt wel het advies van de huisarts gevolgd. Er is vertrouwen in de kennis van de huisarts, praktijkondersteuner en fysiotherapeut.
- ✚ De deelnemers voelen een vrije keuzemogelijkheid om wel of niet met een zorgverlener in zee te gaan als de huisarts doorverwijst naar fysiotherapeut, diëtist of andere zorgverlener in de centra. Ze vertrouwen op expertise van de huisarts en voelen zich vrij om te veranderen van fysiotherapeut als er geen klik is.  
Bij doorverwijzingen naar de specialist wordt deze keuzevrijheid beduidend minder ervaren. En nemen de deelnemers zelf ook minder regie hierin. Ter sprake komt dat na een doorverwijzing terugkoppeling naar de huisarts heel belangrijk is. Men wil ook weten wat er teruggekoppeld is.
- ✚ Ook het melden van een klacht hoort bij zelfmanagement. De deelnemers voelen zich vrij om opmerkingen of klachten neer te leggen bij hun zorgverlener in de gezondheidscentra. De sfeer wordt als laagdrempelig ervaren. Wel moet je als patient ook je eigen rol goed in de gaten houden en je afvragen of je klacht terecht is.

## Rol van de omgeving

Een aantal deelnemers vertelt mensen in zijn of haar omgeving over zelfmanagement en doelen die gesteld zijn. Op verjaardagen bijvoorbeeld. Er is ook een deelnemer die juist liever niet wil dat ernaar wordt gevraagd. Er is besef dat het moeilijk is voor anderen om je te ondersteunen als de ander niet weet wat je doel is of waar je mee bezig bent. Deelnemers geven aan dat het moeilijk is om hulp te vragen. Je moet je open durven stellen en je kwetsbaarheid durven tonen. Als je iets wilt bereiken, moet je het zelf doen. Een maatje, een duwtje in de rug speelt daarbij een grote rol. Daarbij wordt het onafhankelijk blijven ook genoemd.

**Samenvattend:** *'Het is mijn lijf en my life'*.

Zelfmanagement wordt door alle deelnemers als heel belangrijk ervaren en de deelnemers zijn er allemaal op hun eigen wijze actief in. Het onderwerp is niet meer weg te denken. Samenwerking is belangrijk, tussen de zorgprofessionals en met de patient en zijn naasten. Er ligt een belangrijke rol bij de huisarts als kennismakelaar en professional, hetzelfde geldt voor de praktijkondersteuner, fysiotherapeut en diëtiste. De professionals moeten zich beseffen dat de patient zijn eigen lijf het beste kent en daarmee partner is bij zelfmanagement. Voor zowel de patiënt als zorgverlener is het belangrijk om elkaar een spiegel voor te houden, complimenten daarbij helpen mee. Het woord 'moeten' moet worden afgeschaft. Eerlijkheid van alle schakels in de keten is nodig en men moet elkaar altijd serieus nemen. De deelnemers hebben een goed gevoel bij de manier waarop zij nu begeleidt worden maar er is altijd ruimte voor verbetering. Zij vinden het belangrijk dat de medewerkers van de gezondheidscentra en de patiënten samen verder leren en ervaren wat zelfmanagement is en kan opleveren. Delen van successen is belangrijk voor de motivatie.

De deelnemers ontvangen als blijk van dank voor hun waardevolle inbreng een uitnodiging voor de theatervoorstelling Springtij. De theatervoorstelling gaat over zelfmanagement en vindt op 21 december 2016 in het Hart van Holland plaats.

### Vervolg:

De uitkomsten en aanbevelingen van het panelgesprek worden in december 2016 voorgelegd aan de werkgroep zelfmanagement,. De deelnemers wordt gevraagd of zij in 2017 willen blijven deelnemen aan panels of andere manieren van patientbevraging. Dit in het kader van het project zelfmanagement wat in 2017 gaat starten in de beide gezondheidscentra. Alle deelnemers zijn hier toe bereid. De deelnemers ontvangen een kopie van het verslag.



\* Daar waar hij gebruikt wordt kan ook zij gebruikt worden.