

BELEMMERINGEN VOOR GEBRUIK VAN WELZIJN OP RECEPT DOOR HUISARTSENPRAKTIJKEN

1. INLEIDING

Waarom dit onderzoek?

Welzijn op Recept is per 2018 in de hele stad ingekocht door de gemeente Amsterdam. De ervaring leert dat in de gebieden waar dit al langer voorhanden is, verwijzingen naar Welzijn op Recept niet overal goed op gang komen. Ela heeft onderzoek gedaan onder huisartsenpraktijken met als doel om inzicht te krijgen in succesfactoren en mogelijke belemmeringen om daarmee.

In het meerjarenbeleidsplan sociaal domein 2014- 2018 staat:

- Alle Amsterdammers kunnen volwaardig meedoen en krijgen - daar waar nodig –ondersteuning hierbij.
- Meer mensen functioneren zo zelfstandig mogelijk, zo nodig met ondersteuning.

Maatschappelijke participatie is belangrijk omdat het de gezondheidsbeleving en het welbevinden van mensen verbetert. Veel Amsterdammers vinden zelf hun weg en hebben geen ondersteuning nodig. Amsterdammers die niet op eigen kracht kunnen meedoen, krijgen o.a. via Welzijn op Recept hulp om hun welbevinden te vergroten door deelname aan welzijnsactiviteiten. De verwachting is dat deelname aan welzijnsactiviteiten het welbevinden vergroot en (zorg)kosten worden bespaard.

Wat hebben we gedaan?

Het onderzoek is in twee delen uitgesplitst:

1. Huisartsen die regelmatig verwijzen naar Welzijn op Recept hebben we gevraagd naar de succesfactoren.
2. Huisartsen die ondanks uitgebreide informatie over Welzijn op Recept tijdens een wijksafari daarna niet zijn gaan verwijzen naar Welzijn op Recept hebben we gevraagd naar belemmeringen.

2. SUCCESFACTOREN VOLGENS HUISARTSEN DIE VERWIJZEN NAAR WELZIJN OP RECEPT

Er is een vragenlijst gestuurd naar 79 huisartsen die regelmatig patiënten verwijzen naar Welzijn op Recept. De vragenlijst is door 31 huisartsen en 1 POH (praktijkondersteuner) ingevuld. Dat is een respons van 40%. De meeste huisartsen die reageerden hebben hun praktijk in de stadsdelen Zuid en Noord. Uit de stadsdelen Centrum en Zuidoost kwam geen respons.

Gevraagd is naar het doel, de beoogde doelgroep en de werkwijze van Welzijn op Recept. Dit is bij alle respondenten helder. De meeste huisartsen verwijzen zelf, maar geven aan dat ook POH's, vooral de POH ouderen, veel verwijzen naar Welzijn op Recept.

De belangrijkste succesfactor is de welzijnscoach

Verwijzers geven allemaal aan dat deze voor hen goed en snel bereikbaar is, het aanbod in de wijk goed kent, patiënten goed kan motiveren om deel te nemen aan activiteiten en dat men vertrouwen heeft in de expertise van 'hun' welzijnscoach.

Wat nog niet overall goed gaat is de terugkoppeling naar de huisarts door de welzijnscoach en de mogelijkheid veilig te kunnen mailen.

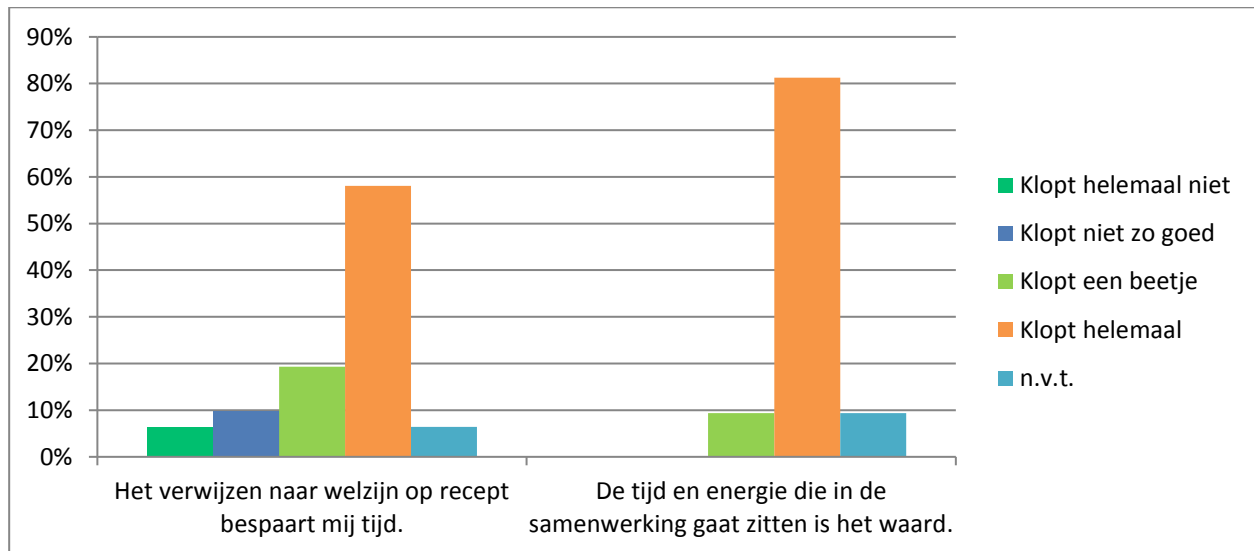
Wat zijn redenen om te starten en door te gaan met verwijzen naar Welzijn op Recept?



Waar de belangrijkste reden om te starten met Welzijn op Recept de problematiek van patiënten is waar men zelf geen oplossing voor kan bieden, blijkt de succesvolle samenwerking met de welzijnscoach de belangrijkste reden om te blijven verwijzen naar Welzijn op Recept.

Samenwerken met de welzijnscoach bespaart tijd van de huisarts

Gevraagd naar of Welzijn op Recept de huisartsen tijd bespaart, antwoorden 24 deelnemers dat dit zo is (klopt helemaal of klopt een beetje) terwijl 7 deelnemers het hier niet mee eens zijn (klopt niet zo goed, klopt helemaal niet of n.v.t.). Maar op de vraag of de tijd en energie die zit in de samenwerking het waard is, antwoorden juist deze 7 huisartsen wél positief. In totaal geven 29 deelnemers aan dat de geïnvesteerde tijd en energie het waard zijn, tegen drie die zeggen dat dit op hen niet van toepassing is.



Aansluiten van welzijn bij hometeams maakt geen verschil

Onze aanname was dat de samenwerking met welzijnscoaches beter gaat als huisartsen en welzijnscoaches elkaar regelmatig ontmoeten in een zogenaamd hometeam. Een hometeam is een multidisciplinair (wijk)overleg. We hebben huisartsenpraktijken die in een dergelijk team zitten waarbij een welzijnscoach standaard deelneemt, vergeleken met praktijken waarbij dit niet het geval is. Daaruit blijkt dat de huisartsen die met een welzijnscoach in een hometeam zitten niet positiever zijn over de terugkoppeling door de welzijnscoach, de contact- en overlegmomenten en de soepele samenwerking danals er geen welzijnscoach deelneemt of er überhaupt geen hometeam is. Het succes van de samenwerking lijkt toch vooral te zitten in de samenwerking op praktijkniveau.

Persoonlijk contact is én blijft van waarde

Van alle respondenten gaf 53% (17) aan dat niet alleen een persoonlijke kennismaking helpt om te gaan verwijzen naar een welzijnscoach, maar dat het persoonlijke contact liefst ook wordt onderhouden door elkaar regelmatig te ontmoeten. 28% (9) vindt een eenmalige ontmoeting voldoende. Slechts 18% vindt het niet nodig de welzijnscoach te ontmoeten als er maar contactgegevens zijn.

Hoe kan het nog beter?

De huisartsen die deze enquête hebben ingevuld zijn zonder uitzondering blij met Welzijn op Recept en verwijzen regelmatig. Toch hebben zij nog wel wensen en ideeën om het nog beter te laten functioneren:

- Continuïteit: bij een wisseling van welzijnscoach in een gebied moet de samenwerking opnieuw beginnen. Verschillende huisartsen gaven aan dat na een wisseling ze niet meer verwezen, omdat ze niet weten naar wie ze dan doorsturen.
- In tegenstelling tot het vorige onderzoek over Welzijn op Recept geven verschillende huisartsen nu aan dat ze het receptenblok erg fijn vinden. Wel is een wens dat op het recept contactgegevens van de welzijnscoach komen te staan.
- Huisartsen vinden het fijn om zelf ook iets te weten van het aanbod zodat ze aan hun patiënten voorbeelden kunnen geven van wat mogelijk is. Een paar huisartsen gaven aan dat ze het fijn vinden als de welzijnscoach regelmatig langs zou komen op de praktijk onder andere om hier iets over te vertellen.
- Regelmatig aandacht besteden aan Welzijn op Recept helpt. Verschillende deelnemers aan de enquête gaven bijvoorbeeld aan dat ook deze enquête hen weer even op het spoor van verwijzen naar welzijn zet.

3. BELEMMERINGEN BIJ HUISARTSEN DIE NIET VERWIJZEN NAAR WELZIJN OP RECEPT

Voor dit onderdeel van het onderzoek zijn interviews gehouden met huisartsen en POH-ouderen. Met zes huisartsen en twee praktijkondersteuners vond telefonisch een gesprek plaats. De gesprekken duurden tien tot twintig minuten.

Op één huisarts na weten alle geïnterviewden weten wat Welzijn op Recept is en zijn er positief over. De huisartsen noemden allen spontaan de wijksafari, waar ze informatie over Welzijn op Recept gekregen hebben. De huisarts die Welzijn op Recept volstrekt niet kent, was wel bij de wijksafari geweest. Het feit dat door de geïnterviewden niet, of niet vaak, wordt verwezen naar Welzijn op Recept is voor hen geen kwestie van het niet omarmen van het concept. Reden is dat zij er niet vaak genoeg aan denken, niet goed weten waar ze de welzijnscoach kunnen vinden of hoe zo'n verwijzing gaat. Ook de huisarts voor wie Welzijn op Recept nieuw was, was er enthousiast over en gaf aan direct al een aantal patiënten te weten voor wie dit geschikt zou zijn.

Iedereen gaf aan het fijn te vinden als de welzijnscoach binnenkort weer even langs wilde komen op de praktijk om het hoe en wat van verwijzen op te komen frissen.

Eén huisarts gaf aan het soms wel moeilijk te vinden om een recept voor welzijn te geven terwijl de patiënt iets anders wil (slaapmedicatie bijvoorbeeld). Hij is bang dat patiënten zich niet serieus genomen voelen in de fysieke klachten. Alle anderen zeiden echter dit niet moeilijk te vinden maar wel soms twijfels te hebben om een kwetsbare patiënt, die vertrouwen heeft in het advies van de huisarts, te verwijzen en niet zeker te weten dat dit (goed) wordt opgepakt. Ook hier blijkt dus vertrouwen in en korte lijnen met de welzijnscoach van groot belang.

Tenslotte werd aan het eind van ieder gesprek een rijtje items voorgelegd waarvan moest worden aangegeven hoe belangrijk de geïnterviewde dit vindt. Slechts één huisarts wist niets van Welzijn op Recept en had daarom geen mening over deze items.

Hieronder in een tabel de weging van de overige zeven respondenten.

(totaal =7)	heel belangrijk	belangrijk	beetje belangrijk	niet belangrijk
Welzijnsconsulent als vast en vertrouwd aanspreekpunt	5	1		
Persoonlijkheid van de welzijnsconsulent	5		1	
Ontsluiting van alle aanbod door één contactpersoon	3	3		
Terugkoppeling	4	2		
Receptenblok	1	2	2	
Arrangementen		2	4	1 x weet niet
Diversiteit activiteiten aanbod		4	1	
De kwaliteit van het gesprek tussen welzijnsconsulent en patiënt	4	1		
Welzijnsconsulent die 'vinger aan de pols houdt bij de patiënt	5	1		
Elektronische communicatie tussen welzijnsconsulent en huisartsenpraktijk	1	3	1	1

4. CONCLUSIES

Huisartsen en hun medewerkers staan zeker open voor Welzijn op Recept. Ook als ze er nog niet veel mee werken. Ze zien de meerwaarde en hebben de wens het te gebruiken. Men geeft aan dat het routine moet worden en dat men, zo lang het dat nog niet is, af en toe een duwtje in de rug wil krijgen. Alle huisartsen en POH's die geïnterviewd werden (omdat zij niet of weinig verwijzen) noemden dat het interview an sich goed was om hen te herinneren aan deze mogelijkheid.

Ook bij hen die nog niet verwijzen naar Welzijn op Recept is het hebben van korte lijnen met één contactpersoon een voorwaarde dit te gaan doen. Welzijnscoaches moeten niet te bang zijn om contact te leggen met de huisartsenpraktijken, ook al geven huisartsen grif toe dat ze niet altijd even toegankelijk zijn. Het telefonisch benaderd worden door Ela, juist omdat ze niet verwijzen, bleek door niemand als vervelend te worden ervaren.

5. AANBEVELINGEN

- Er is duidelijk 'gezaaid' de afgelopen jaren; men kent Welzijn op Recept en is er unaniem positief over. Door nu op verschillende fronten regelmatig te communiceren en welzijnscoaches goed te positioneren als contactpersonen voor de huisartsenpraktijk, kan 'geogst' worden.
- Geef ruimte om welzijnscoaches in het begin fors maar ook later regelmatig tijd te laten investeren in het persoonlijke contact en het maken van werkafspraken met huisartsenpraktijken. Dit geldt ook steeds na een wisseling van welzijnscoaches.
- Vereenvoudig de wijze van terugkoppeling (en mogelijk ook verwijzing), liefst door welzijnsconsulenten gebruik te laten maken van secure e-mail.
- Zorg dat welzijnscoaches op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in het huisartsenvak als bewegingen 'van Ziekte en Zorg naar Gezondheid en Gedrag, 'Krachtige Basiszorg' en het 'vier domeinenmodel'. Dat geeft hen handvatten om Welzijn op Recept als logisch instrument hierbij te agenderen in de gesprekken met huisartsen.



krachtige partner voor de zorg

- Schuif als contactpersonen voor de huisartsenpraktijk welzijnscoaches naar voren met kwaliteiten als zelfvertrouwen, overtuigingskracht en betrouwbaarheid.
- Laat de welzijnscoaches contact leggen met de regio adviseurs van Elaa als 'binnen komen' in een huisartsenpraktijk niet lukt. Zij weten vaak een goede ingang en hebben de contacten al, zodat ze als intermediair wellicht een opening kunnen bewerkstelligen.

april 2018

Anne Annegarn

Elaa

Bijlagen

- enquête resultaten
- uitgewerkte interviews