



TEKST > MARJAN BROUWERS
FOTO > JEROEN VAN KOOTEN

Verder denken over het halen van een Mastertitel

Angelique Groot: 'Pittig traject, groot cadeau'

Dertig jaar nadat ze als verpleegkundige begon met de in service-opleiding bij Ziekenhuis Gelderse Vallei in Ede rondde Angelique Groot vorig jaar haar Flexibel Academisch Masterprogramma * bij AOG School of Management cum laude af. Een groot cadeau noemt ze het traject dat ze combineerde met haar fulltimebaan in het ziekenhuis, haar man en drie kinderen. Op 27 maart kreeg ze de Cum Laude Award uitgereikt voor haar afstudeerscriptie over zelfregie en zelfmanagement door middel van eHealth in de zorg.

Ervaring in het ziekenhuis had Angelique Groot meer dan genoeg, toen ze op zoek ging naar een academische opleiding. Eerst als gespecialiseerd verpleegkundige, onder andere bij verloskunde, en later als docent, kwaliteitsadviseur en marketeer leerde ze het ziekenhuis en de wereld van de zorg van haver tot gort kennen. Omdat ze haar kennis wilde verdiepen schreef ze zich in voor het flexibele masterprogramma van AOG School Management. "Ik zocht een academische opleiding die ik zelf kon samenstellen en waarover ik langer kon doen dan een reguliere master. Zodoende kon ik tussen de leergangen door de tijd nemen om de kennis te internaliseren en toe te passen in de praktijk. Bovendien kost zo'n studie veel tijd naast een dynamische

fulltimebaan en een gezin met drie kinderen. Al met al was een pittig traject, qua kosten en tijdsinvestering, maar absoluut de moeite waard. In feite een groot cadeau."

Op zoek naar de verwondering

Groot genoot met volle teugen van de twee leergangen over merkmanagement en klantstrategie en stortte zich vol overgave op haar afstudeerscriptie over eHealth in relatie tot minder zelfredzame zorgconsumenten. "Het afstudeertraject begon in Cambridge, waar je drie dagen ondergedompeld wordt in kennis. Dat was geweldig, alsof je in de wereld van Harry Potter bent beland. Tijdens die dagen bereid je je voor

#VERWONDERING

WANDERS DENKEN

op je scriptie en moet je je onderwerp bepalen. Dat was een worsteling. Steeds als ik begon over eHealth vroeg Philip Wagner, onze begeleider, me dat onderwerp even helemaal los te laten. Voor ik verder kon gaan moest ik me verwonderen. Dus niet eerst oplossingen bedenken, maar anders denken en vragen stellen. En dat lukte: ik had niet één vraag, maar wel duizend. Anders denken heeft me zoveel gebracht. Als ik nu een nieuw project krijg, ga ik eerst terug naar de basis, ik spring niet meteen op de rijdende trein, ga niet meteen in de doestand staan, maar stel basale vragen.”

Zelfregie en zelfmanagement van de patiënt

Haar scriptie ging uiteindelijk niet over eHealth als doel, maar als middel om de minder zelfredzame patiënten in staat te stellen eigen regie te voeren en aan zelfmanagement te doen. “Wat mij verwonderde was dat alle stukken die ik over eHealth las uitgaan van mensen die pragmatisch en digitaal vaardig zijn. Maar dat zijn onze patiënten vaak helemaal niet. De oorzaken zijn divers: opleiding, achtergrond, leefstijl. Ik kwam er ook achter dat iedereen in zijn leven wel eens minder zelfredzaam is, ongeacht opleidingsniveau of achtergrond. Als je net te horen hebt gekregen dat je borstkanker hebt, bijvoorbeeld, of na een zware operatie. Daarom moet je in de reis die een patiënt aflegt alle cruciale momenten zorgvuldig in kaart brengen. Want dat zijn de momenten waarop eigen regie en zelfmanagement van patiënten onder druk komen te staan. Daar moet je in je benadering van de patiënt rekening mee houden.”

Twee patiëntgroepen onderzocht

Samen met onderzoeksbureau Motivaction deed Groot onderzoek naar twee doelgroepen: chronische patiënten en patiënten die planbare zorg nodig hebben. “Dat zijn mensen die eenmalig voor een ingreep naar het ziekenhuis gaan. Chronische patiënten blijken te groeien in hun zelfregie en zelfmanagement omdat ze steeds meer ervaring opdoen met hun eigen aandoening en groeien in zelfvertrouwen. Ze stellen vaker kritische vragen en gaan de discussie aan met hun arts. Eenmalige patiënten zijn geneigd om te luisteren naar de dokter en af te wachten. Ook werd me duidelijk hoe belangrijk het is dat patiënten de informatie die ze krijgen over hun eigen zorgpad goed begrijpen. Ook daarbij kun je eHealth inzetten en dat zijn we hier ook gaan doen. We bieden zorg via verschillende kanalen op verschillende manieren aan, patiënten kunnen zelf kiezen of ze liever een stuk tekst lezen of een filmpje kijken, bijvoorbeeld.”

Kloof tussen beleid en praktijk

Groot verwonderde zich ook over de kloof tussen beleid en praktijk: “Het beleid gaat ervanuit dat iedereen blijmoedig gaat werken met eHealth-toepassingen, maar in de zorg gebeurt dat niet. Toepassingen sluiten vaak niet aan bij de verwachtingen van zorgverleners en patiënten. Een van mijn aanbevelingen is dus dat je bij de ontwikkeling van een nieuw eHealth-toepassing patiënten vraag om in het projectteam te gaan zitten, en niet alleen in een klankbordgroep. Dat vinden zorgverleners soms best lastig, maar als je dat niet doet, krijg je geen goed product.” Ook is ze ervan overtuigd dat de doelen en belangen over en weer helder moeten zijn. “Leveranciers willen dat patiënten hun toepassing zo vaak mogelijk gebruiken, maar dat is niet ons doel. Als een patiënt met een diabetes-app leert om zelf te prikken is het de bedoeling dat die app op termijn overbodig wordt. Let er dus op iedereen weet wat de verwachtingen en belangen zijn en maak daarover heldere afspraken.”

Oprechte aandacht geven

In het model dat ze ontwikkelde voor haar scriptie is aandacht een belangrijk element. “Als patiënten thuis een vragenlijst invullen en online aanleveren, scheelt dat tijd. Die tijd moet deels terugkomen bij de patiënt. Dan verwacht ik dat de arts tijdens de poli niet achter de computer gaat zitten, maar oprecht aandacht heeft voor de patiënt. Het maakt zoveel verschil als een arts tegen iemand met weinig zelfvertrouwen zegt: jij bent belangrijk en daarom gaan we voor jou de beste behandeling uitzoeken. Als een arts dat goed doet, is de kans veel groter dat de patiënt zelf verantwoordelijkheid neemt voor zijn eigen gezondheid bijvoorbeeld door de medicatie goed in te nemen, oefeningen te doen of te stoppen met roken. Daarbij komen eHealth-toepassingen goed van pas, maar dan wel op een manier die de patiënt ook echt iets oplevert.”

Oog voor de mens

Inmiddels komen er steeds meer eHealth-toepassingen van de grond in het ziekenhuis van Ede die voldoen aan de aanbevelingen uit de scriptie van Groot. “We hebben nieuwerwetse zorg nodig met oog voor de mens en met behoud van de fundamentele basisprincipes van de zorg. We moeten weg van de systeemwereld waarin we elke minuut en iedere handeling moeten verantwoorden. We hebben voor ieder incident een regel gemaakt. Uit onderzoek blijkt dat verpleegkundigen veertig procent van hun tijd bezig zijn met administratie terwijl de verloskamers vol liggen. Dat moet anders. Zorg is een gezamenlijke verantwoordelijkheid en ik hoop op een transformatie van zelfregie en zelfmanagement naar ‘samenregie’ en ‘samenmanagement’, met respect voor de rol van de patiënt en het vakmanschap van de professional. We kunnen eHealth daarbij gebruiken als instrument, maar nooit als doel op zich.”



**Sinds eind jaren negentig biedt AOG School of Management een Flexibel Academisch Masterprogramma aan. Dit programma is verder ontwikkeld tot de Master Strategy & Leadership en is begin dit jaar door de NVAO geaccrediteerd.*

Startdata 2018

Visie op werk & HR	donderdag 12 april
Leiderschap in Management	maandag 16 april
Nieuw Leiderschap in Organisaties	maandag 14 mei
Filosofie in Organisaties	donderdag 17 mei
Talent en Organisatieontwikkeling	dinsdag 22 mei
HR-Strategie	woensdag 23 mei
Strategisch Leiderschap	donderdag 21 juni
Summer Academy	maandag 2 juli
Bedrijfskunde en Leiderschap	dinsdag 18 september

Meer weten over onze opleidingen?

Kijk op www.aog.nl/br5

AOG school of management
amersfoort / groningen