

# patiëntreis hartfalen:

oplossingsrichtingen



# oplossingsrichtingen

Om als zorgprofessional in te kunnen spelen op de belangrijkste behoeften van mensen met hartfalen zijn er verschillende oplossingsrichtingen: informatievoorziening, begeleiding, zorg op maat en de organisatie van zorg. Per oplossingsrichting leggen we uit: welke problemen deze richting kan oplossen, welke rol zorgprofessionals kunnen spelen en welke belangrijke momenten er in de patiëntreis zijn waarop deze oplossing van toepassing is.

# informatievoorziening

Goede informatievoorziening gaat voor de patiënt over de juiste informatie op het juiste moment in de juiste vorm. Er is heel veel informatie, maar het bereikt niet altijd de patiënt of niet op het juiste moment.

## Tips voor zorgprofessionals

1. Weet welke informatie er is en welke informatie patiënten nodig hebben, op welk moment en in welke vorm. Voor een visueel ingesteld persoon is een filmpje prettig. Iemand die graag de diepte in gaat, kan je verwijzen naar een meer wetenschappelijke pagina. Kijk wat het beste aansluit bij de behoefte van de patiënt. Bekijk de factsheet hartfalen om te zien welke informatie op welk moment relevant is.

2. Ga na of patiënten de informatie begrepen hebben door erop terug te komen. Dit kan met de [terugvraagmethode\\*](#). Vraag de patiënt aan het eind van het gesprek om het gesprek samen te vatten in eigen woorden. Bijvoorbeeld: 'Ik wil zeker weten dat ik het goed aan u verteld heb. Wilt u mij vertellen wat ik gezegd heb?'

## belangrijke momenten in de informatievoorziening bij hartfalen

### RANDOM HET VASTSTELLEN VAN DE AANDOENING

**Pijnpunt:** mensen weten niet welke vorm van hartfalen ze hebben en wat de oorzaak is.

**Oplossing:** informatie aanbieden over de oorzaak en vorm van hartfalen en de consequenties. Deze informatie moet ook vindbaar zijn. Verwijs hiervoor naar informatie over NYHA klassen van je eigen organisatie of van bijvoorbeeld [Harteraad](#).

**Doel:** patiënten meer grip geven op hun aandoening.



### RANDOM HET OPSTELLEN VAN HET BEHANDELPLAN

**Pijnpunt:** de voor- en nadelen van de behandeling (incl. medicijnen) zijn niet altijd duidelijk, waardoor mensen niet altijd een weloverwogen keuze kunnen maken passend bij hun situatie.

**Oplossing:** maak gebruik van bestaande hulpmiddelen voor het maken van een keuze in de behandeling, zoals [keuzehulpen en -kaarten](#). Vraag bij de patiënt na of deze tools helpen bij het maken van een passende keuze. Geef [medicatie informatie](#) over: welke medicijnen mensen krijgen, waarom en hoe te gebruiken.

**Doel:** mensen kunnen een weloverwogen keuze maken in de behandeling samen met hun zorgprofessional.



### TIJDENS HET LEVEN MET DE AANDOENING

**Pijnpunt:** mensen vinden het lastig om de behandeling (medicijngebruik en leefstijladviezen) vol te houden.

**Oplossing:** blijf tijdens deze fase informatie aanbieden afgestemd op de vragen en behoeften van de patiënt. Denk aan informatie over: het volhouden van een behandeling, de voor- en nadelen van de behandeling en het verloop van de aandoening (prognose).

**Doel:** mensen kunnen de behandeling beter volhouden.

### VOOR EN TIJDENS DE FASE VAN VERSLECHTEREND HARTFALEN

**Pijnpunt:** er wordt weinig informatie gegeven over de prognose van het hartfalen, terwijl mensen hier wel behoefte aan hebben.

**Oplossing:** bespreek tijdig de prognose met patiënten én naasten. En kom hier met regelmaat op terug, bijv. 1 keer per jaar. Veel patiënten vinden het prettig dat de zorgprofessional het initiatief neemt voor dit gesprek. Er zijn verschillende [hulpmiddelen](#) voor zorgprofessionals beschikbaar om te praten over de fase dat het slechter gaat met iemand met hartfalen.

**Doel:** meer inzicht in het verloop van de aandoening, zodat mensen passende keuzes kunnen maken in hun leven.





# begeleiding

**Naast medische begeleiding in bijvoorbeeld de huisartsenpraktijk of in het ziekenhuis is er behoefte aan ondersteuning in het ‘leven met’ de aandoening. Het gaat dan om ondersteuning en hulp op praktisch, emotioneel of sociaal vlak.**

## Tips voor zorgprofessionals

1. Wees bewust van het feit dat er na het medische traject nog een heel leven voortgezet wordt waarin mensen tegen praktische, emotionele of sociale problemen kunnen aanlopen die van invloed zijn op de aandoening en de gezondheid. Denk bijvoorbeeld aan financiële problemen, zoals schulden of mentale problemen, zoals angst of depressieve klachten.

2. Maak praktische, emotionele of sociale problemen bespreekbaar en heb hier aandacht voor. Verwijs door als dit nodig is, bijvoorbeeld naar schuldhelpverlening, maatschappelijk werk of psycholoog. Ook kan lotgenotencontact mensen helpen. Harteraad biedt steun. Kijk voor meer informatie op [harteraad.nl](https://www.harteraad.nl).

## belangrijke momenten in de begeleiding bij hartfalen

### RONDON ONDERZOEK EN VASTSTELLEN VAN DE AANDOENING

**Pijnpunt:** mensen voelen zich soms niet serieus genomen. Het heeft bijvoorbeeld lang geduurd voordat iemand is doorverwezen. Mensen ervaren onzekerheid: ‘wat is er met mij aan de hand?’ en ‘Hoe erg is het?’.

**Oplossing:** erkenning geven aan deze gevoelens. Heb aandacht voor emoties, zoals onzekerheid, stress of irritatie.

**Doel:** mensen ervaren meer rust en (zelf)vertrouwen en het verbetert de behandelrelatie tussen zorgprofessional en patiënt.



### TIJDENS HET LEVEN MET DE AANDOENING

**Pijnpunt:** 1 op de 5 mensen met hartfalen heeft milde tot matige symptomen van depressie.

**Oplossing:** zorgprofessionals hebben aandacht voor emoties, zoals angst of depressieve klachten. Maak het bespreekbaar en verwijs, indien nodig, door. Geef bij patiënten tijdig aan dat er hulp is op dit vlak en dat zij niet de enige zijn die deze emoties ervaren. Lotgenotencontact kan hierbij helpen. Kijk voor meer informatie op [harteraad.nl](https://www.harteraad.nl).

**Doel:** deze klachten voorkomen of tijdig herkennen.



### TIJDENS HET LEVEN MET DE AANDOENING

**Pijnpunt:** mensen hebben vaak moeite om de behandeling van hartfalen vol te houden. Dit gaat om het gebruik van medicijnen en het volgen van de leefstijladviezen in hun dagelijks leven.

**Oplossing:** mensen ondersteunen bij het volhouden van de behandeling. Vraag na waar mensen tegenaan lopen in hun medicijngebruik en bij het toepassen van leefstijladviezen. Harteraad heeft [tips over het dagelijks gebruik van medicijnen](#).

**Doel:** mensen met hartfalen kunnen de behandeling beter volhouden. Dit heeft een positieve invloed op hun gezondheid en kwaliteit van leven.





## zorg op maat

**Bij zorg op maat worden de persoonlijke situatie en voorkeuren van de patiënt meegenomen in de beslissing welke zorg het best passend is.**

### Tips voor zorgprofessionals

1. Heb aandacht voor voorkeuren en de persoonlijke situatie van de patiënt. Vraag hier actief naar. Neem de voorkeuren mee bij het nemen van gezamenlijke besluiten. Bijvoorbeeld bij het kiezen van een passende behandeling. Patiënten kunnen met het [hulpmiddel 'Wat er toe doet'](#) bepalen wat voor hen belangrijk is in het leven.
2. Werk volgens de richtlijnen en standaarden die er zijn over hartfalen voor zorgprofessionals. Neem ook de persoonlijke voorkeuren en situatie van de patiënt mee bij het kiezen van de juiste behandeling.
3. Inventariseer regelmatig ervaringen en behoeftes bij patiënten om inzicht te krijgen wat er speelt op patiëntenpopulatie niveau.

### belangrijke momenten voor zorg op maat bij hartfalen

#### EERDER ONTDEKKEN VAN DE AANDOENING

**Pijnpunt:** niet iedereen wil weten dat hij of zij hartfalen heeft.

**Oplossing:** bespreek de voor- en nadelen van het tijdig ontdekken van hartfalen. Zo kan iemand een keuze maken die past bij zijn of haar situatie en persoonlijke voorkeuren.

**Doel:** de (toekomstige) patiënt kan een weloverwogen persoonlijke keuze maken.

#### RONDOM HET OPSTELLEN VAN HET BEHANDELPLAN

**Pijnpunt:** een minder goed passende behandeling als de wensen en persoonlijke situatie van de patiënt niet meegenomen worden. Niet passende zorg kan zorgen voor lagere therapietrouw, minder motivatie en uiteindelijk een minder effectieve behandeling.

**Oplossing:** meenemen van de persoonlijke situatie, wensen en behoeften in het maken van een gezamenlijke behandelkeuze ('samen beslissen'). Biedt patiënten [passende tools](#) aan waarmee ze meer grip kunnen krijgen op hun aandoening. Denk aan het bijhouden van de bloeddruk en het gewicht via een app of papieren formulieren.

**Doel:** behandeling op maat.



#### TIJDENS DE LAATSTE LEVENSFASE

**Pijnpunt:** te weinig aandacht voor persoonlijke voorkeuren van de patiënt in de laatste levensfase.

**Oplossing:** op tijd in gesprek gaan met patiënt en naasten over persoonlijke voorkeuren, wensen en behoeften. Er is een [hulpmiddel](#) voor zorgprofessionals beschikbaar om de palliatieve fase te 'markeren'.

**Doel:** laatste levensfase is zo optimaal mogelijk afgestemd op de wensen en behoeften van de patiënt en naasten.



## organisatie van zorg

Bij organisatie van de zorg gaat het om de organisatie van de behandeling, begeleiding en zorg voor mensen met hartfalen.

### Tips voor zorgprofessionals

1. Zorg voor goede afstemming en heldere communicatie tussen zorgverleners over verschillende aandoeningen van een patiënt.
2. Zorg voor één aanspreekpunt voor de patiënt die de zorg coördineert.
3. Werk met alle zorgverleners in één elektronisch patiëntendossier (EPD) dat toegankelijk en begrijpelijk is voor de patiënt.

### belangrijke momenten voor organisatie van zorg bij hartfalen

#### NA DIAGNOSE EN HARTREVALIDATIE / BEGIN CHRONISCHE FASE

**Pijnpunt:** in deze fase zien mensen met hartfalen veel verschillende zorgprofessionals, hierdoor is het lastig om: verschillende informatie van verschillende zorgprofessionals goed te begrijpen, te weten met wie contact opgenomen moet worden en waarvoor, overzicht te houden tussen alle medicijnen, klachten en leefstijladviezen.

**Oplossing:** de zorg zo organiseren dat mensen met hartfalen één hoofdbehandelaar hebben bij wie ze met vragen en klachten terecht kunnen. Deze persoon verwijst hen daarna eventueel door. Wordt een andere zorgprofessional hoofdbehandelaar? Geef dit dan ook door aan de patiënt.

**Doel:** niet onnodig zoeken naar de juiste zorgprofessional voor de hulpvraag. Patiënt hoeft maar 1 keer zijn verhaal te vertellen.

