Zorgbeleving

Een verkenning van de relatie tussen gedrag- en communicatieprofielen en de gezondheidszorg

DISC VISION
Behavioural Economics

samhealth

Woerden/Maarn, april 2021

Inleiding

Gedrag- en communicatie beïnvloeden de beleving en de kwaliteit van de zorg. Zo is bekend dat therapietrouw, de mate waarin de patiënt zijn/haar behandeling uitvoert zoals afgesproken is met de behandelaar, ook een sterke relatie heeft met de complexiteit van de instructies[1]. Wereldwijd worden zorgprofessionals bij bedrijven in het HRM-traject getest op hun gedrag- en communicatievoorkeuren. Bekende testen zijn de Big5, DISC en Insights DISCovery. De scores van zorgprofessionals op deze testen voor hun aanstelling bij ziekenhuizen, maatschappen, farma bedrijven et cetera worden gebruikt voor het analyseren van de keuzes in de dagelijkse beroepspraktijk. In deze brochure beschrijven DISCvision en samhealth de mogelijkheden van het DISC model bij onder andere communicatie met patiënten, specialisaties, diagnosestelling, therapiekeuze, medicijnvoorkeuren, therapietrouw en cultuurverschillen[2].

DISCvision en samhealth nemen u mee op de ontdekkingsreis naar de beleving van de zorg vanuit de patiënt en de zorgprofessional. Eerst wordt kennisgemaakt met ons gedrag- en communicatieprofiel vanuit het, in de psychologie gefundeerde, DISC-model. Wat is DISC en hoe kan ik het om mij heen herkennen? Hoe werkt het dat eigen voorkeuren leiden tot blinde vlekken voor mensen met andere voorkeuren en het missen van belangrijke opmerkingen? U wordt meegenomen in de ontwikkeling van de 8-leefstijlen die de bril gaan vormen waarmee de leefstijl van de zorgprofessional en de patiënt duidelijk wordt. De leefstijl die gekoppeld gaat worden aan de beroepsvoorkeuren van zorgspecialisten en de behandelvoorkeuren van patiënten. Voorkeuren die vervolgens worden vertaald in de beleving die patiënten hebben met de ontvangen zorg.

De inzichten in gedrag- en communicatieprofielen zijn gebaseerd op 25 jaar ervaring in het onderzoeken van de beleving van consumenten. In de periode 2016-2021 hebben DISCvision en samhealth de DISC-leefstijlmethode toegepast in honderden kleine en grote onderzoeken. In 2020 heeft DISCvision een groot onderzoek gedaan naar de relatie tussen DISC leefstijlen en de cultuur van landen[3]. Deze inzichten in de invloed van culturele verschillen in het begrijpen van consumenten geven een extra dimensie in het beoordelen van en communiceren met patiënten die afkomstig zijn uit andere culturen.

We verkennen de wereld van de drijfveren van de verschillende DISC profielen. Waarom doen mensen zoals ze doen? Wat streven zorgprofessionals en patiënten met verschillende DISC profielen na? Aan de hand van de DISC leefstijlprofielen van 222 cardiologen in het onderzoek panel van samhealth ziet u de verdeling over de specialisaties van deze medisch specialisten. Een meerjarig onderzoek naar patiënten met hart- en vaatziekten in de gemeente Nieuwegein maakt het mogelijk de verdeling van HVZ events over de DISC leefstijlen te verkennen. Een verkenning die ook gekoppeld kan worden aan de DISCvision geodata base. Op 1234AB postcode nivo kunnen de uitkomsten van het HVZ onderzoek geëxtrapoleerd worden naar heel Nederland. Een ongelijke verdeling van leefstijlen over verschillende wijken en huisartspraktijken.

De medewerkers van DISCvision en samhealth wensen u een inspirerende verkenningstocht.

[1] 'Therapietrouw; van ervaren belang naar gedeeld belang' , J.H. Bakker, Ministerie van VWS, januari 2016

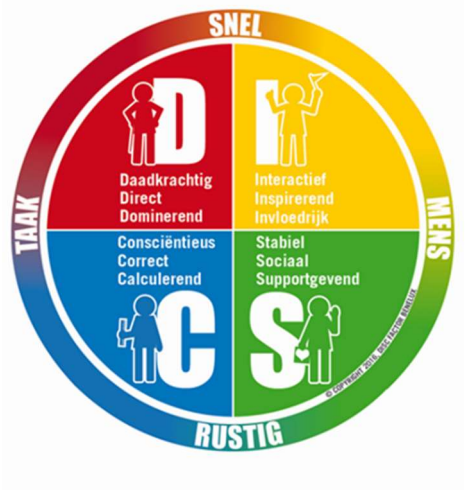
[2] William Moulton Marston, 'Emotions of Normal People',1928

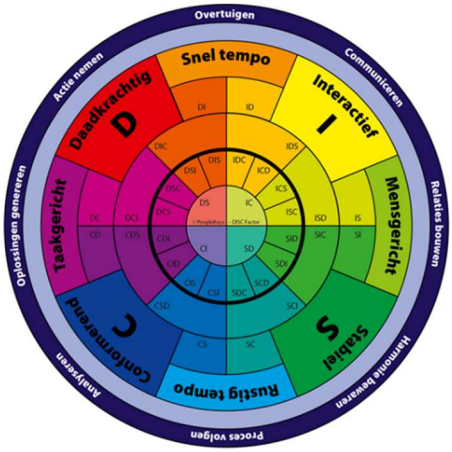
[3] More info: "Devided We Stand? Towards Post-Corona Leadership". The Hague Centre for Strategic Studies and DISCvision, 2020.

Wat is DISC?

Het DISC-model bestaat uit twee dimensies, waarmee vier kwadranten worden gedefinieerd waar het model ook de naam aan ontleent. Aan de hand van de DISC-test worden mensen beschreven op basis van hun affiniteit met een of meer kwadranten: Daadkrachtig, Interactief, Serieus en Correct.

Aan de bovenkant van het model treffen we vooral mensen die er van houden om vlot of snel te handelen. Zij worden gekenmerkt door een daadkrachtig, interactief soms ook wel wat impulsief optreden. Kenmerkend is hun extraverte manier van handelen. Dit zijn de ‘doeners’. Daartegenover staan mensen die liever iets meer tijd nemen en hun beslissingen rustig overdenken. Kenmerkend is hun meer voorzichtige, serieuze en weloverwogen houding. Deze mensen zijn vaker introvert, waarmee we hun ook wel kunnen typeren als de ‘denkers’.





De tweede tegenstelling stelt taakgericht tegen over mensgericht. Mensen aan de linkerkant van het model willen het liefst zelf de regie nemen (of houden) en zelf structuur aanbrengen in hun activiteiten. Zij zijn meer op zichzelf en de eigen ambities gericht. De mensen aan de rechterkant van het DISC model zijn meer gericht op de mensen om hun heen. Zij zien een gezamenlijke verantwoordelijkheid, waarin goede onderlinge relaties, solidariteit en zorg voor elkaar centraal staan Hun activiteiten worden mede bepaald door de wensen van de groep. DISCvision gebruikt het model zoals dat verder is ontwikkeld door DISC Factor Benelux .

De begrippen daadkrachtig, direct en dominerend zijn kenmerkend voor iemand met een D-stijl, of **D-profiel**. Een D ziet het grote plaatje, is een onafhankelijke werker, is resultaatgericht en wordt niet snel afgeleid door details. Een D past zich ook snel aan, komt vlot tot de kern en neemt als dat van belang is ook meteen de leiding. Een D wil graag kort en bondig een situatie of vraag uitgelegd krijgen en stelt “wat” vragen en niet “hoe”.

Mensen met een **I-profiel** kunnen we omschrijven als interactief, inspirerend en invloedrijk. Een I-profiel is extravert en vriendelijk en reageren doorgaans enthousiast op verrassingen. Ze maken gebruik van emotie en dat leidt ertoe dat een eerste indruk vaak bijblijft. Humor is in zichzelf al een positief resultaat en hun creativiteit leidt tot fantasierijke spontane out of de box opties.

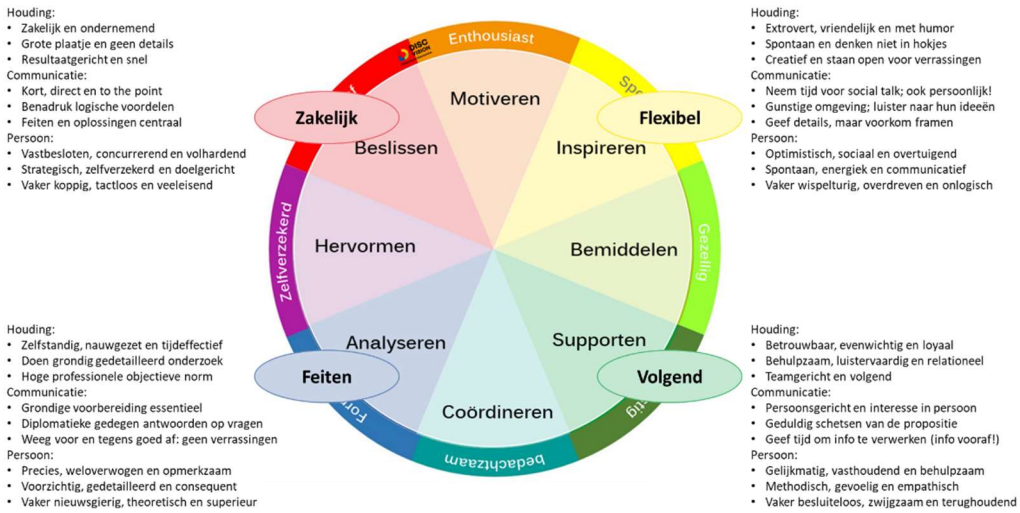
Een **S-profiel** wordt omschreven als stabiel, sociaal en support gevend. Een S-profiel is in ondernemingen vaak een loyale en evenwichtige werknemer die liever onderdeel is van een team. Zij

zijn behulpzaam, luistervaardig, sensitief en worden snel in vertrouwen genomen. Zij zijn gesteld op langdurige relaties. Het duidelijk formuleren van doelen, rollen en procedures is belangrijk.

Mensen met een **C-profiel** kunnen omschreven worden als consciëntieus, correct en calculerend. Een C-profiel houdt van zelfstandig ongestoord werken en verkiest grondig onderzoek boven speculatie en het nemen van risico's. Een C heeft een hoge professionele norm, is objectief, nauwgezet en efficiënt. Het afwegen van voor- en tegen argumenten is belangrijk.

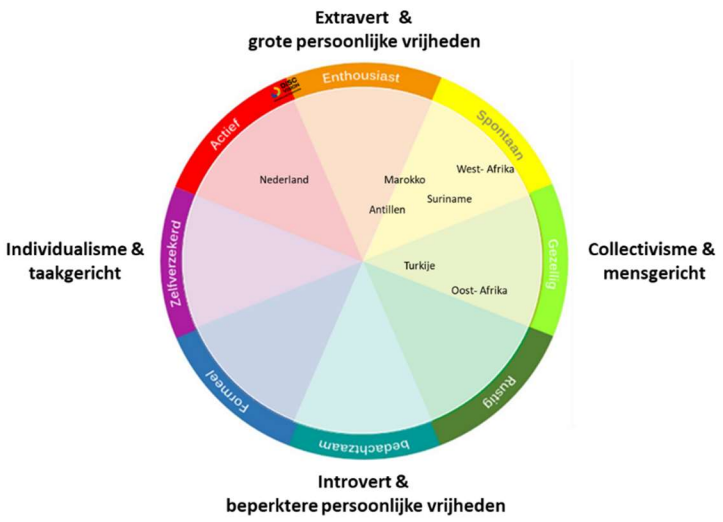
Wat zijn DISC leefstijlen?

Het DISC leefstijlmodel is door DISCvision ontwikkeld voor beleidsonderzoek, marktonderzoek en marketing strategieën. In dit strategische model wordt gebruik gemaakt van de acht hoofdsegmenten uit het DISC model. Daarmee is het DISC leefstijlmodel compacter dan het HRM model, waarin 40 persoonlijkheidsprofielen worden onderscheiden.



Het DISC model is een internationaal model dat in meer dan 50 landen wordt toegepast om gedragsstijlen en communicatievoorkeuren van mensen te bepalen. Deze beschrijvingen van individuen geven echter nog niet direct inzicht in de verschillen tussen mensen, die hun oorsprong vinden in de verschillen tussen landen en culturen. Hiervoor gebruiken wij de inzichten van professor Hofstede. Hofstede, organisatiedeskundige en antropoloog, geniet met name bekendheid door het door hem geformuleerde cultuurmodel. Dit model maakt gebruik van bepalende kenmerken die een cultuur in meerdere of mindere mate bezit.

De positionering van de landen ten opzichte van elkaar is gedaan op basis van de vergelijkbare waarnemingen van professor Hofstede. In de onderstaande figuur zijn de culturele achtergronden weergegeven van enkele andere landen met arbeids- en vluchtelingen migratie achtergronden vanuit de persoonlijke culturele vrijheden die men heeft of ervaart. De verschillen tussen een Marokkaanse, Turkse, Surinaamse en Antilliaanse achtergronden in de interactie met de Nederlandse cultuur zijn in de samenleving duidelijk waarneembaar. Het zelfde geldt voor de verschillende gebieden waar vluchtelingen uit afkomstig zijn. Deze verschillen vertalen zich in onder andere in verschillen in de compliance van patiënten.



Zorgprofessionals

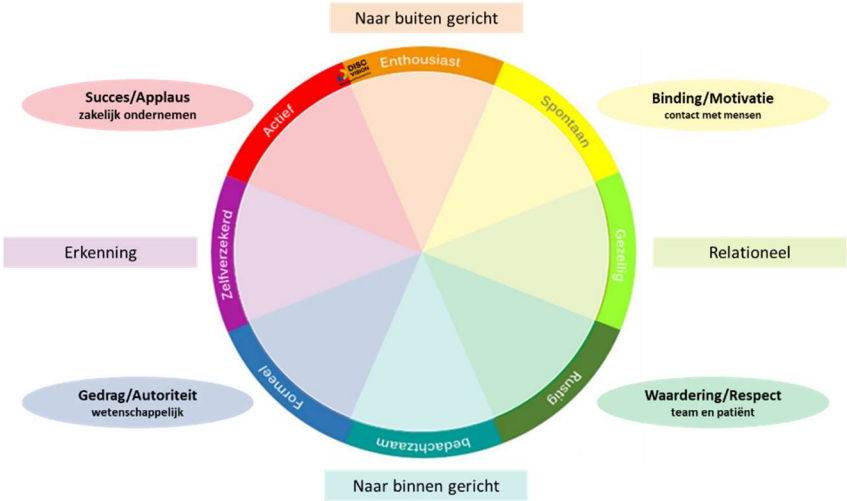
De DISC gedrag- en communicatievoorkeuren van de zorgprofessionals hebben niet alleen een effect op hun dagelijkse voorkeuren ten aanzien van onderlinge communicatie of de interactie met de patiënt. Ook hun voorkeur voor bepaalde medische beroepen en specialisaties daarbinnen heeft een sterke verwantschap met het DISC profiel van de specialist of verpleegkundige.

Een arts heeft beroepsdrijfveren: wat streeft de arts na in het werk en waarom heeft hij/zij een bepaalde specialisatie gekozen? Wat streven medische professionals na? De DISC profielen zijn het vertrekpunt van de zoektocht naar de beroepsdrijfveren van de verschillende profielen. De taakgerichte benadering is zakelijk en is gericht op het genereren van oplossingen voor de medische uitdagingen waarvoor de professional zich gesteld ziet. Bij de tegenovergestelde drijfveer, mensgericht, speelt de persoon van de patiënt en de ervaren Quality of Life speelt een belangrijke rol in het besluitvormingsproces.

Het rustige tempo vertaalt zich in voorzichtig en bedachtzaam handelen. De artsen met een profiel aan de onderzijde van het DISC-model houden vast aan de protocollen die zijn vastgesteld ten aanzien van diverse medische verrichtingen en zullen daar niet snel van afwijken. Men uit zich doorgaans ook minder snel en is introverter. Wij duiden de medische houding aan met ‘proces volgend’. Aan de bovenzijde van het model is men daarentegen dynamischer en extraverter. Men durft risico’s te nemen en wijkt ook af van de beschreven paden als daar voldoende redenen en mogelijkheden voor zijn. Men heeft als het ware een ‘scheppende’ en vernieuwende drijfveer.

D-profielen zoeken naar daadkracht en zakelijkheid in hun beroepskeuze en invulling van hun beroep. Zij zijn op de hoogte van de (internationale) ontwikkelingen in hun vakgebied waarmee grenzen worden verlegd. Het verleggen van grenzen leidt tot aanzien. Het nemen van risico’s hoort daarbij. Zij zijn vaker de leider in de maatschap en maken deel uit van de nationale en internationale netwerken van vakgenoten. Een D-profiel heeft doorgaans minder gevoel bij zaken die te maken hebben met de Quality of Life; zowel binnen de maatschap als richting de patiënten. Doorgaans is een medische beslissing en rationeel proces en is ‘het luisteren naar de patiënt’ geen empathisch proces.

I-profielen zijn geïnteresseerd in het verbinden van wetenschappelijke kennis met de ervaringen die zij in de praktijk hebben. Deze zorgprofessionals hebben zowel veel contact met collega's en, in het geval van specialisten in ziekenhuizen, ook met de huisartsen. Men probeert de werkdruk te beperken. Het overnemen van protocollen gebeurd doorgaans 'copy paste'. Het I-profiel stelt belang in de patiënt, de omgeving van de patiënt en probeert hieraan voldoende aandacht aan te geven. Voor een I-profiel is het belangrijk dat het werk en de werkomgeving leuk blijft. Voldoende tijd voor andere zaken naast werken is belangrijk.



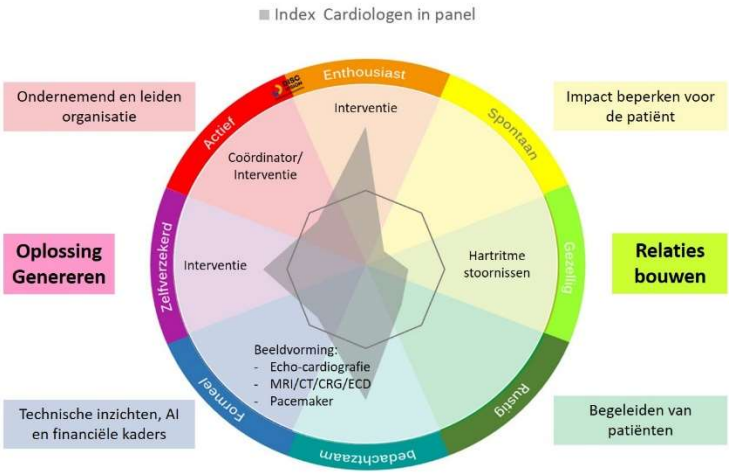
S-profielen geven de voorkeur aan ondersteunende rollen en kunnen dankzij hun bescheiden opstelling met de meeste mensen goed overweg. Deze professionals zijn evidence based, houden zich aan protocollen en zullen niet zelf een verandering doorvoeren in hun handelswijze. De communicatie met de patiënt en het inleven in zijn/haar situatie is bij het S-profiel het sterkste ontwikkeld. Aan de ene kant willen deze professionals zo weinig mogelijk buiten de diensturen werken, maar in de praktijk zijn ze zo betrokken bij de patiënten dat hun spreekuren uitlopen. Deze artsen zijn altijd bereid om anderen te helpen, maar zijn er ook bij gebaad als zij geholpen worden bij het managen van hun tijd.

C-profielen hebben een wetenschappelijke benadering van hun vakgebied en zijn daardoor vaker lid van richtlijn-, ethische, financiële commissies en zijn betrokken bij opleidingen. Vanuit hun streven naar perfectie zijn zij zeer gericht op protocollen en zullen pas afwijken van een protocol als zij het zeker weten. Een C gaat ervan uit dat vrijwel alles te beredeneren is en de medische praktijk is een technische uitdaging. Creatief puzzelen om een verklaring of oplossing te ontdekken vindt een C doorgaans leuk. Men bereidt doorgaans een werkdag thuis voor en kijkt daarvoor protocollen, ziektebeelden en medicijnen na. Deze professionals zijn bijzonder geïnteresseerd in de terugkoppeling van patiënten over de (bij)werking van medicijnen. Erkenning van hun professionaliteit is belangrijk.

Een voorbeeld: Cardiologen

De cardiologie kent een groot aantal specialisaties. In ziekenhuizen werken doorgaans veel cardiologen, hetgeen snel zal leiden tot specialisaties. Om meer inzicht te krijgen in de relatie tussen drijfveren en de gekozen specialisatie nemen we de subspecialisaties direct mee in het bestuderen van de relatie tussen cardiologie en DISC leefstijlen. In het onderstaande overzicht zijn een aantal subspecialisaties, binnen de cardiologen in het panel (N=222), gekoppeld aan DISC-leefstijlprofielen.

Deze samenloop is indicatief en zeker geen zekerheid! Verder is het belangrijk om op te merken dat, afgezien van de specialisatie, vrijwel iedereen ook algemeen cardioloog is.



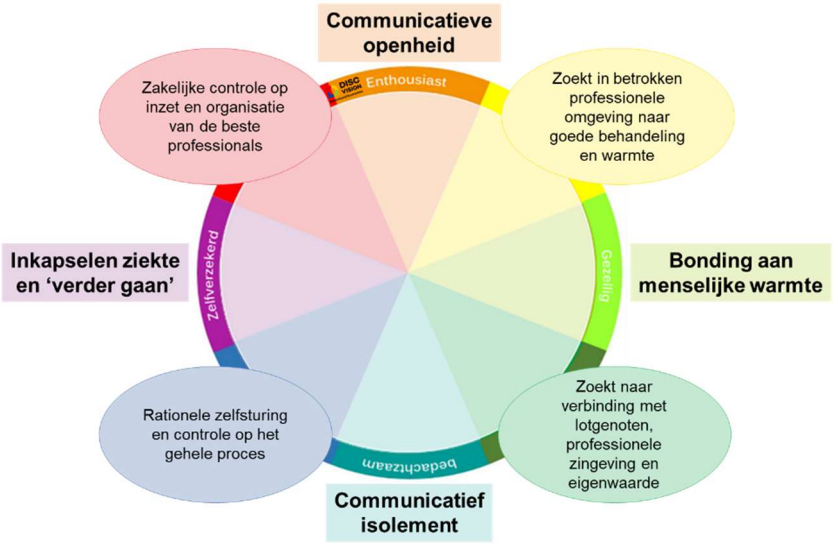
De drijfveren en de DISC-leefstijlen vertalen zich ook in het omgaan met de introductie van nieuwe medicijnen. Bij het onderzoeken hoe artsen staan ten opzichte van nieuwe medicijnen is het van groot belang inzicht te hebben in het DISC leefstijl profiel van de arts. Protocollen zijn bij het voorschrijven van medicijnen het belangrijkste. De hoge kosten van medicijnen zijn zo hoog dat er een maatschappelijk debat opgang is gebracht over de kosten die farmaceutische concerns in rekening brengen. Het C-profiel is binnen de zorgprofessionals te koppelen aan bijvoorbeeld apothekers, oogspecialisten en hematologen. De C stelt nu nadrukkelijk de vraag aan de orde: “hoe verhouden de meerkosten van een nieuw medicijn of een uitbreiding van de toelating zich ten opzichte van de gebruikelijke of alternatieve medicijnen of methoden?”.

De patiënt en DISC?

“Ik ben een consument die ongewenst afnemer is van een verzameling ziektebegrippen. Ik word door het zorgsysteem ‘in stukjes opgeknipt’ om mij in te kunnen passen in de organisatie van de zorg. Het systeem is dominant en mijn zorgverlener staat centraal. Ik ben de klant die patiënt wordt genoemd”. Zo zou een mondige zorgconsument zijn situatie kunnen benoemen. Veel aandacht gaat er uit naar de technische kwaliteit van het zorgsysteem.

Patiënten met een **D-profiel** (rood) zijn oplossingsgericht. Een consult moet helder en concreet zijn. Patiënten hebben weinig behoefte aan emotionele ondersteuning, wel aan praktische tips. Ze willen met respect benaderd worden en op hoofdlijnen geïnformeerd worden. Ze hebben een directieve manier van praten en hebben er geen moeite mee om aan de zorgverlener vragen te stellen. Keuzevrijheid is van belang. Zij willen zelf beslissen over hun behandeling.

Patiënten met een **I–profiel** (geel) zijn proactief in de behandeling en willen graag positief benaderd worden. Deze patiënten zijn gemakkelijk in het contact, maar stellen hoge eisen aan de sfeer in het gesprek. De benadering van de zorgverlener is van groot belang. Vinden het moeilijk om gas terug te nemen. Ze hebben behoefte aan praktische tips en willen emoties van zich af praten. Deze patiënten haken af bij een te zakelijke, rationele zorgverlener.



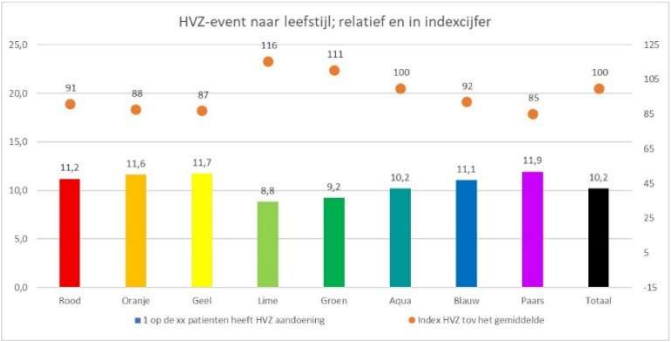
Patiënten met een **S-profiel** (groen) hebben behoefte aan toegankelijke en persoonlijke zorg, bij voorkeur in de vorm van een vaste zorgverlener die voldoende tijd voor ze neemt. Ze willen graag hun verhaal kunnen doen ('gehoord' worden). S-patiënten willen wel het idee hebben dat er samen met de zorgverlener aan een oplossing gewerkt wordt, maar ze zijn toch vooral reactief en volgend in de behandelkeuze. Deze patiënten haken af bij een te zakelijke, rationele zorgverlener.

Patiënten met een **C-profiel** (blauw) hebben behoefte aan deskundigheid. Ze willen extra informatie, onderbouwing van de voorgestelde therapieën en een gedetailleerde uitleg. Deze patiënten laten het advies voor een specifieke behandeling aan de zorgverlener over, maar zijn wel zeer kritisch. Ze zijn relatief ongevoelig voor een emotioneel beroep op hen door de zorgverlener. Zij gaan, gebaseerd op een rationele onderbouwing, voor het in hun ogen beste resultaat.

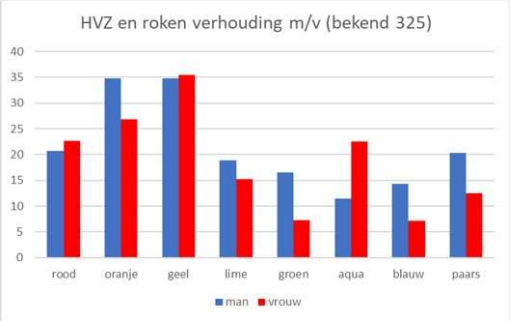
De DISC-leefstijlen kunnen ook gekoppeld worden aan Big Data. De mogelijkheden worden geïllustreerd aan de hand van een onderzoek naar hart- en vaatziekten en leefstijl interventies. Hart- en vaatziekten zijn zorgthema's waarbij het leefgedrag van consumenten belangrijk is.

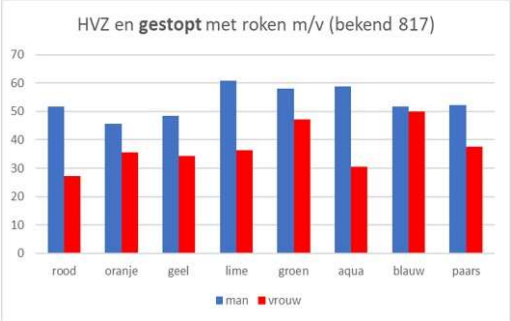
Een voorbeeld: Hart- en vaatziekten (HVZ)

In 2018 zijn 1116 HVZ-patiënten in Nieuwegein benaderd voor een exploratief onderzoek naar de relatie tussen DISC-8 leefstijlen en HVZ-ervaringen. Het analyseren van de 327 reacties heeft tot de conclusie dat er sterke verbanden zijn tussen DISC-leefstijlprofielen en geregistreerde HVZ-events en klachten die met leef gedrag te maken hebben.

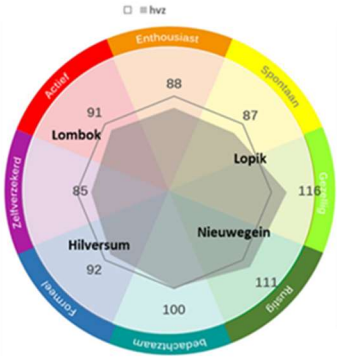


Mensen met een D en C DISC-profiel hebben een substantieel lagere kans op een hartfalen-event (HVZ) dan mensen met een S en I profiel. Het verschil tussen deze DISC- leefstijlen kan oplopen van 1:12 naar 1:9 (zie cirkeldiagram)). In 2019 is de gehele populatie van beide huisartspraktijken, 24751 patiënten waarvan 2336 HVZ-patiënt zijn, opnieuw onderzocht. De D en I profielen stoppen na een HVZ-event aanzienlijk minder vaak met roken dan de andere DISC-profielen. Ook zijn er duidelijke gender verschillen. Vrouwen stoppen na een HVZ-event veel minder vaak met roken dan mannen.





De impact van het verschil in de DISC-leefstijl populatie van een huisarts wordt duidelijk als we in de wetenschap van het voorgaande de DISC-leefstijl van Utrecht naast die van Nieuwegein plaatsen. Daarnaast is het gemiddelde van de leefstijlen die bediend worden door de verschillende praktijken geplot.



Kennismaken?

Deze kennismaking met DISC en DISC leefstijlen inspireert u hopelijk om zelf ook de 'Emotions of normal people' een herwaardering te geven bij het bekijken van het alledaagse. William Moulton Marston heeft met zijn manier van kijken naar de mens een weg gewezen naar het vinden van verklaringen voor het gedrag van mensen. Door de combinatie van DISC met de antropologische inzichten in verschillende culturen van professor Hofstede kan een betere internationale vergelijking van onderzoeksresultaten worden gemaakt. Wij verbazen ons bij DISCvision en samhealth dagelijks over de verbluffende resultaten.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Douwe Reitsma	DISCvision BV	06 51207194	www.discvision.nl
Cornelie Abrahams	samhealth BV	06 53265959	www.samhealth.nl

DISC VISION

samhealth
CONNECTING MARKETS AND PEOPLE

Aantekeningen:

Colofon
Tekst en redactie: DISCvision, © DISCvision, april 2021. De brochure “Zorgbeleving Een verkenning van de relatie tussen gedrag- en communicatieprofielen en de gezondheidszorg” is een uitgave van DISCvision en samhealth. Het overnemen van teksten en figuren is, mits een bronverwijzing naar deze brochure wordt vermeld, toegestaan.