



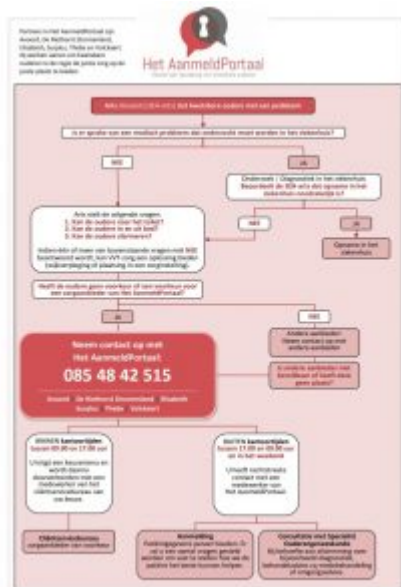
Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Het Aanmeldportaal: direct de juiste zorg op de juiste plaats voor kwetsbare ouderen



De organisatie van de spoedzorg in de VVT-sector is versnipperd. In de praktijk wordt daarom vaak uitgeweken naar de spoedeisende hulp van het ziekenhuis. Het transmurale samenwerkingsverband van Stichting Elisabeth, Avoord, Surplus Zorg, een revalidatiecentrum, een topklinisch ziekenhuis en de regionale huisartsenkring wil hier via het Aanmeldportaal structureel verandering in brengen.

Het Aanmeldportaal is gedurende zeven dagen per week, vierentwintig uur per dag, bereikbaar voor huisartsen en spoedeisend hulp (SEH) artsen. Doel van Het Aanmeldportaal is om te voorkomen dat kwetsbare ouderen onnodig in het ziekenhuis opgenomen worden en ervoor te zorgen dat ze direct de juiste zorg op de juiste plaats ontvangen. Op het Aanmeldportaal is de juiste kennis aanwezig over de mogelijkheden en criteria voor opname of zorg thuis. Artsen hebben zo één aanspreekpunt om de zorg voor een patiënt te regelen.



- Download de [Productkaart Aanmeldportaal](#)
- Download de [Beleidsnotitie Optimaliseren keten ouderenzorg rondom spoedopname en uitstroom na ziekenhuisopname](#)

Stichting Elisabeth heeft een pilot met het Aanmeldportaal ingediend als verbeterplan voor Waardigheid en trots . De beoogde resultaten van de pilot zijn:

- Betere bereikbaarheid VVT door aanmeldportaal (24/7).
- Duidelijker en eenvoudiger proces voor huisartsen.
- Grotere rol VVT bij het zoeken naar passende oplossing na ziekenhuisopnamen of SEH bezoek.
- Overbruggingszorg bevordert doorstroom.
- Een geschatte besparing van 1,4 miljoen euro per jaar.

De pilot met Het Aanmeldportaal is afgerond, nu is het tijd voor vervolgstappen. Armand Lagrouw (Surplus Zorg) en Jan Verbaal (Stichting Elisabeth) vertellen.

Toen Jan Verbaal vier jaar geleden bestuurder werd bij Stichting Elisabeth, sprak een manager hem aan met: “Om vijf uur gaan we een kwetsbare oudere uit huis halen”. Verbaal vertelt: ‘Die situatie van in spoed moeten handelen herkende ik nog van de jeugdzorg, waarin ik eerder werkzaam was geweest. Ik ging me verdiepen in hoe de spoedzorg in de ouderenzorg was geregeld. De huisartsen bleken niet te weten wat ze daarmee aan moesten en probeerden cliënten daarom op de afdeling spoedeisende hulp van het ziekenhuis geplaatst te krijgen. Maar op die afdeling hebben ze geen verstand van alle sociale indicaties waar het bij die ouderen vaak om gaat en de verpleeghuizen waren afwezig in het verhaal. Inmiddels neemt het aantal kwetsbare ouderen dat op de SEH terecht komt toe, dus er moest echt wat gebeuren.’ Verbaal’s eerste idee was de zorgverzekeraars overtuigen dat ze de spoedzorg voor ouderen beter geconcentreerd konden inkopen voor de

hele regio. ‘Applaus was mijn deel maar daar bleef het bij’, zegt hij. ‘Toen ben ik dus zelf maar begonnen.’

Graag meewerken

Ook rayonmanager Armand Lagrouw van Surplus erkende dat er wat moest gebeuren. ‘We krijgen vanuit de huisartsen en huisartsenposten en vanuit de afdelingen spoedeisende hulp en verpleegafdelingen in het ziekenhuis de signalen dat ouderen noodgedwongen in het ziekenhuis terechtkomen. En we kennen allemaal de waarschuwing van bijzonder lector transmurale ouderenzorg Bianca Buurman dat kwetsbare ouderen soms slechter uit het ziekenhuis komen dan op grond van de primaire diagnose mag worden aangenomen. Steeds meer kwetsbare ouderen noodgedwongen in het ziekenhuis terechtkomen omdat zij nergens anders terecht kunnen’, zegt hij. ‘Ze worden daar niet beter. Bovendien weten we dat voor de huisartsen en huisartsenposten onduidelijk is hoe ze – zeker in de ANW-uren – met deze patiëntengroep moeten omgaan. Wij wilden dan ook meteen meewerken toen Jan met het idee kwam voor het Aanmeldportaal. Via gerichte triage door ervaren niveau 4/5 medewerkers met een zorgachtergrond zorgt het Aanmeldportaal ervoor dat de last op de schouders van de afdeling SEH, de huisartsen en de huisartsenposten wordt weggenomen en dat de kwetsbare oudere de juiste zorg op de juiste plaats krijgt. We zijn het gewoon gaan doen dus, zonder dat de financiering ervoor al geregeld was, maar met de overtuiging dat die wel zou volgen.’

Niet alleen Surplus, ook Avoord was snel bereid om aan te haken. ‘We werkten als verpleeghuizen al samen voor geriatrische revalidatiezorg’, vertelt Verbaal, ‘Dat gaf snel een basis voor vertrouwen. Van daaruit zijn ook de contacten met de huisartsenkring en het ziekenhuis ontstaan. Natuurlijk was er scepsis, maar je moet gewoon beginnen en doorzetten. En als je bij de inhoud blijft – de juiste zorg voor de cliënt op de juiste plaats op het juiste moment – valt daar ook weinig tegenin te brengen.’

Positief aanmodderen

En zo ontstond dus het Aanmeldportaal, dat voor huisartsen en SEH-artsen zeven dagen per week één dienst biedt met een centraal nummer en de beschikbare expertisediensten op de achtergrond. Het doel is te voorkomen dat kwetsbare ouderen onnodig in het ziekenhuis worden opgenomen en er voor te zorgen dat zij direct de juiste zorg op de juiste plaats ontvangen. Op het portaal is de juiste kennis aanwezig om de mogelijkheden en criteria voor opname of zorg thuis vast te stellen. De artsen hebben hiermee in de ANW-uren één aanspreekpunt om de zorg voor de doelgroep te regelen.

De pilot met het Aanmeldportaal is in maart 2016 van start gegaan. ‘Ik zag het als positief aanmodderen’, zegt Lagrouw. ‘Het was echt innoveren, we wisten niet wat we onderweg zouden tegenkomen. Het is echt co-creatie op basis van de inhoud, een project waarop iedereen – de verpleeghuizen, de huisartsen, huisartsenpost en het ziekenhuis – echt trots is. Inmiddels is de pilotfase afgerond en weten we als betrokken partijen allemaal zeker dat we vervolgstappen willen zetten. Volgend jaar willen we er meerdere partijen bij betrekken. We zien het als een ketenopdracht en alle betrokken partijen zijn daar heel positief over. Er wordt zelfs al over gediscussieerd het door te trekken naar overdag, al is dat nog een forse ambitie natuurlijk.’

De financiering blijft wel een punt van aandacht, want de zorgverzekeraars komen nog niet echt over de brug.

Verbaal: ‘We hebben in een half jaar tijd tonnen aan ziekenhuiskosten bespaard maar het enige dat de zorgverzekeraars zeggen is: “ga dat maar ophalen bij het ziekenhuis”. Onzin, want dat zet het geld natuurlijk in voor andere, ook noodzakelijke zorg. We moeten de financiering dus anders regelen en ik zie daarvoor ook ruimte. Voor de verdwenen verzorgingshuizen is het eerstelijns verblijf terug gekomen. De zorgverzekeraars gaan hier vanaf 1 januari 2017 op inkopen. Ons uitgangspunt is dat ze dan die eerstelijns voorziening gaan gebruiken om de activiteiten van het Aanmeldportaal te financieren. Wat ons betreft hebben de betrokken zorgaanbieders zelf ook een verplichting om die gelden deels te reserveren voor gerichte spoedopvang van kwetsbare ouderen in de avond, nacht en weekenden.’

Meerwaarde en verbeterpunten

De pilot, in september afgerond, heeft zich bewezen, stelt Lagrouw. ‘De doorstroom van de cliënten is verbeterd en we hebben fors op de zorgkosten bespaard’, zegt hij. ‘Gedurende de pilot hebben we 78 plaatsingsverzoeken gehad. De triage van de professionals bij het Aanmeldportaal maakte duidelijk dat dertien van hen weer naar huis konden met inzet van het sociaal netwerk of de thuiszorg. Voor vijftig patiënten hebben we echt plaatsing moeten organiseren in de opvang die we hiervoor in de deelnemende verpleeghuizen hebben geregeld. Van hen konden zeven weer vrij vlot naar huis. Een nacht rust geven en dan de situatie opnieuw beoordelen kan al helpen om dit verantwoord mogelijk te maken. Slechts zes patiënten moesten meteen naar een VVT-instelling met gespecialiseerde faciliteiten.’

Verbeterpunten zijn er ook. De bekendheid van het Aanmeldportaal vergroten bijvoorbeeld, vooral voor de huisartsen. ICT inzetten om de plaatsing van patiënten nog efficiënter te laten verlopen. ‘Maar we kijken ook meteen een stap verder’, zegt Lagrouw. ‘We willen ook aanmeldingen bij het Aanmeldportaal voorkomen door sterker in te zetten op [advanced care planning](#). We willen zo snel mogelijk de wijkverpleegkundigen en de huisartsen aan elkaar koppelen voor de doelgroep kwetsbare ouderen om dit vorm en inhoud te geven en de informatieoverdracht te optimaliseren.

Interview door Frank van Wijck

Meer weten

- Download de [Productkaart Aanmeldportaal](#)
- Download de [Beleidsnotitie Optimaliseren keten ouderenzorg rondom spoedopname en uitstroom na ziekenhuisopname](#)
- Bekijk de [website van Stichting Elisabeth](#)

Serie Het Aanmeldportaal

In deze serie vertellen de verschillende betrokken zorgaanbieders over de samenwerking, de ervaringen, de afspraken en de financiën.

- Deel 1: [Het Aanmeldportaal: direct de juiste zorg op de juiste plaats voor kwetsbare ouderen](#) – Armand Lagrouw (Surplus Zorg) en Jan Verbaal (Stichting Elisabeth) vertellen.
- Deel 2: [Het Aanmeldportaal voorkomt onnodige opname kwetsbare oudere in het ziekenhuis](#) – Angelique Lamers en Conja van Oorschoot van zorgaanbieder Avoord vertellen.
- Deel 3: [Ronald Roothans: ‘Het Aanmeldportaal is precies wat wij als huisartsen wilden’](#) – Huisarts Ronald Roothans vertelt.
- Deel 4: [Ook voor het revalidatiecentrum kan het Aanmeldportaal interessant zijn](#) – Jan-Willem Meijer, directeur en revalidatiearts bij Revant medisch specialistische revalidatie vertelt.
- Deel 5: Anja Arnouts: [‘De pilot met Het Aanmeldportaal heeft ons als ziekenhuis heel veel opgeleverd’](#) – Anja Arnouts, teamleidinggevende afsprakenbureau en transferpunt bij het Amphia Ziekenhuis over de mooie resultaten die de pilot heeft opgeleverd.

tags:

[Avoord](#) (11), [Domeinoverstijgend samenwerken](#) (18), [Spoedzorg - Het Aanmeldportaal](#) (6), [Stichting Elisabeth](#) (8), [Surplus](#) (13)

thema:

[Gebruik van hulpbronnen](#) (185)