



Thuis in het Verpleeghuis  
Waardigheid en trots op elke locatie

# Anja Arnouts: ‘De pilot met Het Aanmeldportaal heeft ons als ziekenhuis heel veel opgeleverd’



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. De pilot met Het Aanmeldportaal is afgerond, nu is het tijd voor vervolgstappen.

## Betrokken zorgaanbieders vertellen

In deel 1 [‘Het Aanmeldportaal: direct de juiste zorg op de juiste plaats voor kwetsbare ouderen’](#) introduceerden we het concept en vertellen Armand Lagrouw (Surplus Zorg) en Jan Verbaal (Stichting Elisabeth) over de eerste pilot. In deel 2 [‘Het Aanmeldportaal voorkomt onnodige opname kwetsbare oudere in het ziekenhuis’](#) delen Angelique Lamers en Conja van Oorschot (Avoord) hun ervaringen. Ook de huisartsen zijn zeer te spreken over de resultaten tot nu toe. In deel 3 [‘Ronald Roothans: ‘Het Aanmeldportaal is precies wat wij als huisartsen wilden’](#) vertelt huisarts Roothans vanuit zijn perspectief over de pilot. In deel 4 [‘Ook voor het revalidatiecentrum kan het Aanmeldportaal interessant zijn’](#)

‘vertelt Jan-Willem Meijer, directeur en revalidatiearts bij Revant medisch specialistische revalidatie, hoe het revalidatiecentrum in dit stadium ook een rol kan gaan spelen. In het vijfde deel van deze serie Anja Arnouts, teamleidinggevende afsprakenbureau en transferpunt bij het Amphia Ziekenhuis over de mooie resultaten die de pilot heeft opgeleverd.

Steeds vaker verschijnen berichten in de media over Spoedeisende Hulp (SEH) afdelingen van ziekenhuizen die dichtslibben met kwetsbare ouderen bij wie de vraag kan worden gesteld of het ziekenhuis wel de juiste plaats is om antwoord te geven op hun zorgvraag. ‘Dat gebeurde ook hier in Amphia regelmatig’, zegt Anja Arnouts, teamleidinggevende afsprakenbureau en transferpunt. ‘Ik ken voorbeelden genoeg. Vandaag nog bijvoorbeeld een 82-jarige man met een verdenking van een fractuur van het hielbeen. De huisarts stuurde deze man in en hij kon niet naar huis vanwege trappen in huis. Na contact met Het Aanmeldportaal kon hij naar een zorgafdeling van het verpleeghuis. Of neem het geval van een 83-jarige man met de ziekte van Parkinson die thuis ten val was gekomen. Waarschijnlijk hoort zo iemand op een geriatrische afdeling terecht te komen, maar hij komt wel binnen via de SEH.’

Meewerkend teamleidinggevende SEH, Kees Kok vult aan: ‘Zo’n verwijzing naar de SEH kán terecht zijn, maar is dat zeker niet altijd. ‘Bij die man met Parkinson bijvoorbeeld is het antwoord op de vraag waarom hij is gevallen belangrijk, maar de SEH is niet de geschikte plaats om die oorzaak te achterhalen. Voor veel patiënten die via de SEH het ziekenhuis binnenkomen is na de eerste zorgverlening geen verdere medische behandeling nodig. Maar als zij niet direct terug naar huis kunnen, belanden zij dus toch in een ziekenhuisbed. Of je komt tijdens die eerste zorgverlening iets tegen waardoor je besluit de patiënt toch maar op te nemen. Als bloed prikken een te laag natriumgehalte aantoont bijvoorbeeld. Iets wat de huisarts ook goed zou kunnen behandelen, maar dat proces is al gepasseerd station als de patiënt eenmaal in het ziekenhuis is beland.’

## Structureel overleg

In 2012 kwam het eerste overleg op gang tussen Amphia en de zes verpleeghuizen in Breda die geriatrische revalidatiezorg aanbieden. ‘De behoefte om tot een adequaat zorgaanbod voor deze kwetsbare ouderen te komen op basis van een gezamenlijke triage was er’, zegt Arnouts. ‘Dus hebben de partijen één triageformulier ontwikkeld, en is besloten om iedere maand op basis van casuïstiek met de betrokken specialisten ouderengeneeskunde te overleggen over hoe we de zorg voor kwetsbare ouderen konden verbeteren en opname in een ziekenhuisbed konden voorkomen. Uit die overleggen is het initiatief van Het Aanmeldportaal ontstaan.’

De belangrijkste verwachting die Kok van de pilot met Het Aanmeldportaal had was dat patiënten na het doorlopen van het proces op de SEH sneller konden doorstromen en dus minder ziekenhuisbedden bezet zouden houden. ‘En die verwachting is zeker uitgekomen’, zegt hij. ‘Al in de pilotfase is heel veel gerealiseerd om deze patiënten naar de juiste plek te krijgen. Hierbij is ook nagedacht over de vraag hoe we op de SEH tijd konden winnen bij het invullen van de vragenlijsten, voor de thuiszorg bijvoorbeeld, door de vragenlijst in te korten en te kijken welke vragen al vooraf kunnen worden beantwoord zodat de SEH daar niet mee wordt belast.’

Ook Arnouts is tevreden over wat de pilot heeft opgeleverd. ‘Ik zag dat de patiënten niet meer bij mij op het transferpunt werden aangemeld. Het is veel sneller gegaan en heeft veel mooiere resultaten opgeleverd dan ik had durven hopen.’

## Terdege voorbereid

Wat enorm hielp om de pilot tot een succes te maken, was dat door alle partijen veel energie was gestoken in de voorbereiding ervan. ‘Je moet elkaar leren kennen en begrijpen’, zegt Arnouts, ‘en daar hebben we echt de tijd voor genomen. Ik weet nog dat heel lang is gediscussieerd over de vraag welke kernvragen moesten worden gesteld om te bepalen of iemand verantwoord terug kan naar de thuissituatie. Uiteindelijk zijn we uitgekomen bij: “Kan de oudere naar het toilet?”, “Kan de oudere in en uit bed?” en “Kan de oudere alarmeren?”. Dat lijkt simpel, maar als je professionals bij elkaar zet om hierover na te denken, kom je zomaar tot een lijst met twintig vragen.’

Ook is veel tijd gestoken in de bespreking van cases. ‘Het is heel goed als je voor de ander je proces in kaart brengt’, zegt Kok. ‘Antwoord op de vraag hoe een proces op de SEH eruit ziet bijvoorbeeld, is heel verhelderend voor iemand die zelf niet op zo’n afdeling werkt. Zo creëer je inzicht in elkaars werksituaties.’

## Grote winst

De winst van Het Aanmeldportaal is groot, stelt Arnouts. ‘Al die patiënten die niet in een ziekenhuisbed terechtkomen zijn directe winst voor het ziekenhuis’, zegt ze. ‘Het geld dat hiermee wordt bespaard, kan worden besteed een zorg voor de mensen die op de SEH terechtkomen en wel het ziekenhuis in moeten. Maar de grootste winst is natuurlijk die voor de patiënten om wie het gaat.’

Nu de pilot is afgerond streven de partijen ernaar het proces definitief in te bedden in hun werkwijze, er meer zorgaanbieders in de regio bij te betrekken en het proces ook uit te breiden naar patiënten die na ziekenhuisopname aangewezen zijn op intramurale zorg.

*Interview door Frank van Wijck*

## Meer weten

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

## 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 Oorschot 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 Amphibia Ziekenhuis over de mooie resultaten die de pilot heeft opgeleverd.

---

### tags:

[Avoord Zorg en Wonen](#) (16), [Domeinoverstijgende bekostiging](#) (13), [Spoedzorg - Het Aanmeldportaal](#) (6), [Stichting Elisabeth](#) (11), [Surplus](#) (23)

### thema:

[Gebruik van hulpbronnen](#) (239)