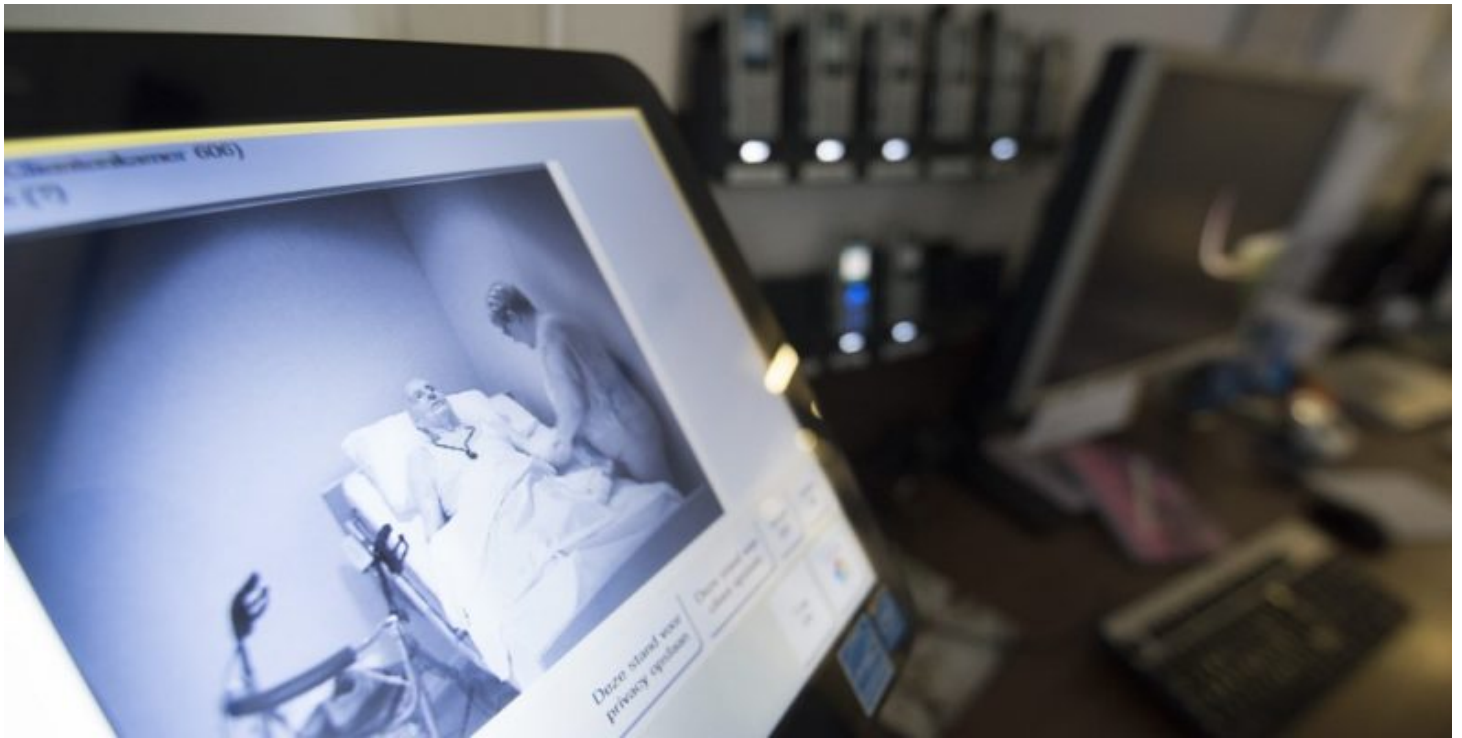




Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Verpleegkundige inzet op afstand bij Dagelijks Leven



Verpleegkundigen en verzorgenden van Dagelijks Leven krijgen verpleegkundige ondersteuning op afstand, vanuit het callcenter van **NAAST** in Varsseveld. NAAST werkt volgens het model 'de juiste vraag op de juiste plek'. Het gaat hierbij met name om mensen in kleinschalige woonsettings. De ondersteuning is gericht op het klinisch redeneren en het goed uitvoeren van de triage. Deze pilot is inmiddels verder uitgerold vanwege goede resultaten voor alle betrokkenen.

Vanuit het ministerie van VWS is een aanpak opgesteld voor de juiste medisch-generalistische zorg op de juiste plek. Vilans verzamelt en bundelt in opdracht van VWS praktijkvoorbeelden van plaatsen en regio's waar geen problemen zijn bij het organiseren van medisch-generalistische zorg. Initiatieven bijvoorbeeld waar huisartsen enerzijds en specialisten ouderengeneeskunde anderzijds, complementair aan elkaar werken. Dit verhaal is één van deze praktijkvoorbeelden. Bekijk ook de andere verhalen in de serie: praktijkvoorbeelden duurzame medische zorg.

NAAST verleende deze dienstverlening al voor Sensire met goed resultaat. Door bestaande contacten in de regio kwam de vraag van Dagelijks leven of NAAST ook voor hun woonvormen deze ondersteuning kon

bieden. Voor Dagelijks Leven helpt het om de kwaliteit van hun zorgverlening te verbeteren. Omdat de druk op de huisartsenposten toenam, onder andere door toename van diverse kleinschalige woonvormen, heeft men besloten de vragen beter toe te leiden en vroegtijdig af te vangen indien mogelijk, door betere ondersteuning ter plekke in de woonlocaties en ondersteuning bij de triage.

Triage

De samenwerking in de regio blijft zoals deze al was. Dit betekent dat de huisarts het eerste aanspreekpunt blijft voor de bewoner, maar dat verzorgenden op een woonlocatie professionele ondersteuning op afstand kunnen inschakelen op het moment dat dit nodig is.

Dagelijks Leven heeft vijf specialisten ouderengeneeskunde (SO's) in dienst die een regionale functie hebben. De taakverdeling tussen de SO en de huisarts verschilt per regio, locatie en natuurlijk per bewoner. Tijdens de pilot bleek dat het contact tussen de verzorgenden en NAAST over medisch inhoudelijke vraagstukken direct en snel effect opleverde.

Ruggespraak

‘Tijdens een pilot van vier maanden hebben we dertien locaties ondersteund,’ zegt senior-adviseur Mirthe van de Belt van NAAST. ‘Sinds de zomer zijn we dit aan het opschalen naar alle 41 locaties van Dagelijks Leven. Er zijn ongeveer 150 zorgvragen gesteld in het eerste half jaar van de pilot. Daarvan konden we 55 procent direct oplossen samen met het personeel van Dagelijks Leven. Een derde van de vragen hebben we doorverwezen naar een specialist ouderengeneeskunde of HAP. De overige vragen waren meer organisatorisch. Die nemen af in de tijd.’ Het is vooral de laagdrempelige mogelijkheid tot ruggespraak die de medewerkers van Dagelijks Leven zekerder maakt.’

Instroom-management

Vragen worden gesteld in de ANW-uren. ‘Je zou het systeem dus kunnen zien als een vorm van instroom-management voor huisartsenposten,’ zegt Garnt Postma. Hij ziet callcenters en huisartsenposten in de toekomst steeds meer naar elkaar toe groeien. Door de triage op de locaties te versterken kan een deel van de vragen door de verpleegkundige worden opgelost. De vragen die wel doorgaan naar de huisarts zijn dan beter onderbouwd en sneller op te pakken waardoor de druk op de huisarts vermindert. De verwachting is dat ongeveer twee derde van de vragen aan de voorkant opgevangen en afgehandeld kan worden en een derde van de vragen nog moet worden doorgestuurd.

Van de Belt vervolgt: ‘Zorg op afstand zou ook voor nazorg na ziekenhuisbezoek een uitkomst kunnen zijn, want mensen hebben vooral vragen in de ANW-uren en het ziekenhuis werkt vooral van negen tot vijf. Dan draait het weer om ruggespraak. Je zekerder voelen, ook voor patiënten. Zo kan zorg vanuit een callcenter voorkomen dat mensen onnodig op een huisartsenpost belanden.’

Informatieuitwisseling

De informatieuitwisseling bestaat voornamelijk uit telefonisch contact en het gezamenlijk gebruik en inzien van de cliëntendossiers van Dagelijks Leven door de verpleegkundigen van NAAST. Dit is een voorwaarde om de context van de cliënt goed te kunnen inschatten. Deze manier van werken vraagt om interne bekendheid en een goede samenwerking tussen de locaties en NAAST.

De monitoring en coaching op afstand door NAAST gebeurt onder andere door dubbelcontrole medicatie, telecardiologie, medicatie uitgifte controle, beeldzorg, verpleegkundige assistentie op afstand, videomonitoring, service- en bereikbaarheidsdiensten en personenalarmering.

Regionale samenwerking

Er wordt gestreefd naar gezamenlijke doelstellingen op regionaal niveau om kwaliteit van zorg met elkaar te verbeteren en zo de kwetsbare ouderen op een goede manier te kunnen helpen. De gedeelde verantwoordelijkheid in netwerken komt niet altijd vanzelfsprekend op gang. Mogelijk zou hier regie of steun van koepelorganisaties of zorgkantoren voor nodig zijn. Kennis delen met elkaar over goede initiatieven is van groot belang.

Postma: 'Voer met elkaar het goede gesprek in de regio. Hoe zorgen we met elkaar ervoor dat de kwaliteit van zorg verbetert en dat de juiste dingen op de beste manier gedaan worden?' Van de Belt voegt daaraan toe: 'Het is belangrijk om buiten de gebaande paden te kijken en het werk anders en slimmer te organiseren.'

Resultaten

- Er zijn in 4 maanden tijd ongeveer 150 zorgvragen gesteld. Daarvan is 55 procent direct opgelost samen met het personeel van Dagelijks Leven. Een derde van de vragen is doorverwezen naar een SO of HAP.
- De positieve resultaten van de pilot worden sinds september 2019 opgeschaald naar alle locaties van Dagelijks Leven.
- De verwachting is dat twee derde van de vragen afgehandeld kan worden aan de voorkant.

Door: Jenny Mast

Meer weten

- Download de [factsheet van de pilot Dagelijks Leven – NAAST](#)
- Lees meer over het thema [Duurzame medische zorg](#)
- Bekijk ook de andere [praktijkvoorbeelden duurzame medische zorg](#)
- Lees meer over [NAAST](#)

tags:

[Dagelijks Leven Zorg B.V.](#) (5), [Duurzame medische zorg](#) (36), [Kleinschalig wonen](#) (24), [Praktijkvoorbeelden duurzame medische zorg](#)

thema's:

[Arbeidsmarkt](#) (111), [Duurzame medische zorg](#) (42)