



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

# Centraal punt regelt de juiste zorg op de juiste plek in een crisissituatie



In regio Apeldoorn weet een crisis coördinatiepunt waar kwetsbare ouderen terecht kunnen in een crisissituatie. En verwijzers weten dit punt goed te vinden. Ad van Duursen: 'Deze manier van samenwerken kost tijd en vergt veel overleg, maar het is ons goed gelukt.'

## **Triage in de ouderenzorg: het crisis coördinatiepunt in Apeldoorn (CCPA)**

Regio's experimenteren volop met nieuwe manieren van triage in de ouderenzorg om meer eenheid te krijgen in taal en aanpak. Dat bevordert de gewenste samenwerking van zorgorganisaties en zorgverleners in de regio en dat is weer belangrijk om het groeiend tekort aan zorgmedewerkers en behandelaren het hoofd te bieden. Regio's ontwikkelen allemaal hun eigen hulpmiddelen of functies voor de triage. In een serie belichten wij de initiatieven in acht regio's. Dit is deel 4: Apeldoorn.

## Waarom een CCPA?

De crisisopvang van kwetsbare ouderen in de regio Apeldoorn was voorheen niet optimaal. Zo was de aansluiting tussen vraag en aanbod onvoldoende, konden crisisvragen niet tijdig worden beantwoord, waren procedures niet eenduidig en bestond regionaal geen inzicht in beschikbare opvangcapaciteit. De eerste en tweede lijn besloten meer eenheid aan te brengen in de crisisopvang. Dat werd het CCPA: het crisis coördinatiepunt, waarin ziekenhuis, ouderenzorgorganisaties en huisartsen samenwerken.

‘De manier waarop we hier samenwerken vergt commitment van betrokken bestuurders en een gezamenlijke visie op de crisiszorg voor kwetsbare ouderen. Dat kost tijd en vergt veel overleg, maar in onze regio is dit goed gelukt’, zegt Ad van Duursen, teamleider Transferbureau van Gelre ziekenhuizen.

## Voor wie is het CCPA bedoeld?

In de praktijk zijn het vooral huisartsen en SEH-artsen die er gebruik van maken. Voorheen moesten zij zelf in een crisissituatie rondbellen met verpleeg- en verzorgingshuizen en de thuiszorg om te horen waar nog plaats was. Nu kunnen zij het CCPA bellen, zodat ouderen meteen de juiste zorg op de juiste plek krijgen. Om het CCPA onder de aandacht te brengen, is er een website en gaan er nieuwsbrieven uit. Bovendien zijn VVT-organisaties, ziekenhuis en huisartsen vertegenwoordigd in de project- en stuurgroep van het CCPA. Hierin worden zij bijgepraat over de stand van zaken, zodat zij deze informatie weer kunnen delen met hun achterban.

## Hoe werkt het CCPA?

Het CCPA coördineert de zorg en heeft hiervoor één telefoonnummer. Verwijzers kunnen met het CCPA bellen vanuit de thuisituatie van de cliënt, de huisartsenpost of de spoedeisende hulp. Bij de triagisten van het CCPA is bekend waar in de regio bedden beschikbaar zijn: de organisaties houden dit meerdere keren per dag bij in het systeem Point. Ad: ‘Dat was een hele belangrijke voorwaarde om het CCPA goed te laten functioneren.’

Verwijzer en triagist bespreken samen wat de beste plek is, of waar bijvoorbeeld door het inzetten van thuiszorg een opname kan worden voorkomen. De triagisten zijn afkomstig van verschillende zorgorganisaties. Het CCPA is bereikbaar tussen 9.00 en 19.00 uur, op zaterdag tussen 12.00 en 14.00 uur. De ervaring leert dat vooral tussen deze uren bereikbaarheid belangrijk is.

## Hoe laat je triage goed werken?

- Zorg voor een gezamenlijke visie op bestuurlijk niveau.
- Geef medewerkers het mandaat om de triagetool te organiseren en zorg voor eenduidigheid in de keuze van passende zorg.
- Houd regelmatig bijeenkomsten voor samenwerkingspartners om elkaar te informeren. Zorg voor een lerend netwerk, onder andere door casuïstiekbespreking en gezamenlijke scholing.

## Hoe pakt het uit in de praktijk?

Er wordt veel gebruik gemaakt van het CCPA, verwijzers weten het coördinatiepunt goed te vinden. Het coördinatiepunt ondersteunt de verwijzer bij het stellen van een indicatie. Samen onderzoeken zij welke zorg passend is voor de cliënt. Indien opname noodzakelijk is, heeft het coördinatiepunt inzicht in de beschikbare bedden. Uitgangspunt is dat de patiënt geplaatst wordt op het best passende beschikbare bed.

Daarnaast wil het CCPA een lerend netwerk zijn. Zo krijgen de triagisten ondersteuning met scholing op bepaalde thema's, bijvoorbeeld in gesprekstechnieken. Verder bespreken de triagisten elke twee weken casussen met elkaar, hierbij zijn een specialist ouderengeneeskunde en een huisarts aanwezig. Niet alleen om te kijken waar ze tegenaan lopen en hoe het anders zou kunnen, maar ook om tot eenduidige triage te komen. 'Want het zijn toch verschillende werelden die in het CCPA samenwerken', zegt Ad.

## Wat zijn de toekomstplannen voor het CCPA?

Door corona verliep de samenwerking tot nu toe vooral digitaal en dat maakt het er niet eenvoudiger op. Partijen willen de samenwerking in de toekomst verstevigen en meer aan teambuilding doen, onder andere door in elkaars organisatie een kijkje te nemen. Ook willen ze graag meer focus leggen op de vraag hoe voorkomen kan worden dat een situatie uitmondt in een crisis. Dat betekent meer aandacht voor preventie en advanced care planning en het inhoudelijk versterken van samenwerking in de keten.

*Door Karin Burhenne*

## Meer weten

- Neem voor meer informatie over het CCPA contact op met [Ad van Duursen](#).
- Bekijk [Acht voorbeelden van triage is opbrengst van regionale samenwerking](#)

Lees in deze serie over triage ook:

- Deel 1 [Utrechts triageboekje is fijne geheugensteun](#)

- Deel 2 [Eenvoudige website biedt stappenplan voor triage](#)
  - Deel 3 [Regioverpleegkundige verbindt zorg over muren heen in Midden IJssel](#)
  - Deel 5 [Groningse app scheidt duidelijkheid bij triage](#)
  - Deel 6 [Triage ontlast specialist ouderengeneeskunde in vergrijzend Drenthe](#)
  - Deel 7 [Masterclass voor triagisten bevordert optimale inzet specialisten](#)
  - Deel 8 [Triagist aan de telefoon regelt sneller de juiste zorgplek](#)
- 

**tags:**

[Medisch generalistische zorg](#) (52)