



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Triagist aan de telefoon regelt sneller de juiste zorgplek



In Zuid-Kennemerland werken VVT-organisaties, huisartsen en het ziekenhuis samen in de spoedzorg voor ouderen. Samen lanceerden ze in 2017 het coördinatiepunt CAZHEM met één centraal telefoonnummer. 'We willen dat mensen meteen op de beste plek de juiste zorg krijgen.'

Triage in de ouderenzorg: centraal telefoonnummer in Zuid-Kennemerland

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 zorgprofessionals 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 8: Zuid-Kennemerland.

Waarom CAZHEM en één telefoonnummer?

De regio Kennemerland vergrijst sterk. Zorgaanbieders in de regio hadden grote behoefte aan efficiëntere spoedzorg voor ouderen. Vooral in de avond-, nacht- en weekenddiensten (ANW) moesten huisartsen en SEH-artsen langere tijd rondbellen om in een VVT-organisatie een bed te kunnen regelen. En soms werden ouderen onnodig in het ziekenhuis opgenomen. Onder de noemer CAZHEM (Centraal Aanmeldpunt Zorginzet Haarlem En Meer) ging daarom in 2017 een coördinatiepunt voor deze spoedzorg online, inclusief één centraal telefoonnummer. In CAZHEM werken vier VVT-organisaties samen met huisartsen en het ziekenhuis in de regio. Bij de start konden verwijzers het nummer alleen in de ANW bellen. Tegenwoordig is het nummer de hele week de klok rond bereikbaar.

Hoe werkt CAZHEM?

De ouderenzorgorganisaties in CAZHEM houden dagelijks op de website de beschikbaarheid bij van de plaatsen die vrij zijn voor acute opnames. Overdag neemt een cliëntenadviseur de telefoon op, in de ANW is dat een verpleegkundige. Het zijn medewerkers van de vier zorgorganisaties, zij draaien afwisselend dienst. Samen met de beller doen zij de triage.

‘Spoedopnames worden vaker voorkomen.’

‘De triage is heel belangrijk, want we willen graag dat mensen meteen op de beste plek de juiste zorg krijgen’, vertelt Dora van den Berg, een van de projectleiders CAZHEM. ‘Dat kan een eerstelijns verblijf zijn, maar bijvoorbeeld ook een opname binnen de Wet langdurige zorg. En soms kunnen we een opname voorkomen, bijvoorbeeld door de inzet van extra thuiszorg.’ De triage verloopt volgens een vaststaand schema. Bij twijfel kunnen hulpverleners altijd een van de dienstdoende specialisten ouderengeneeskunde raadplegen. De medewerkers die de telefoon bemensen volgen een scholing in triage.

Hoe gaat het in de praktijk?

Bij de start van CAZHEM is veel ruchtbaarheid aan het aanmeldpunt gegeven, onder andere binnen de huisartsenvereniging in de regio. Ook op de SEH is het telefoonnummer bekend. Verwijzers weten de website en het centrale telefoonnummer dus goed te vinden. ‘Aanvankelijk waren het vooral de huisartsenposten en SEH-artsen die in de ANW het nummer belden’, vertelt Dora, ‘maar dat is heel sterk teruggelopen. Nu zien we overdag meer meldingen van huisartsen. Zij komen dan bijvoorbeeld bij een oudere thuis en anticiperen op mogelijke acute problemen. Op die manier worden spoedopnames vaker voorkomen.’

Artsen zijn blij dat ze op deze manier veel sneller een geschikte plek vinden. En triagisten vinden het werk leuk, ook al is het soms ingewikkeld. Onder andere om die redenen komen zij eens in het kwartaal bijeen voor overleg en om te vertellen wat ze meemaken. Daarnaast zijn er scholingsmiddagen en -avonden voor alle triagisten en hebben ze een app-groep.

Wat zijn de plannen voor de toekomst?

De regio wil de scholing van triagisten een nog structureler karakter geven. 'We willen met hen ook meer aan casuïstiekbespreking gaan doen. Zo leren ze elkaar beter kennen en dat is weer belangrijk voor de samenwerking', zegt Dora. 'Daarnaast onderzoeken we of de samenwerking zich leent voor andere vormen van regionale zorg, zoals respijt- of revalidatiezorg. Dat doen we steeds vanuit de gedachte dat ouderen sneller op de juiste plek terechtkomen. Ook willen we de zorg beter afstemmen met aanpalende regio's en van elkaar leren. Zo draait in Midden-Kennemerland een pilot met een triage-app en die is wellicht ook interessant voor ons.'

Hoe laat je triage goed werken? Do's en don't

Do's

- Wees oprecht geïnteresseerd in elkaars werk en leer elkaar kennen.
- Probeer de eigen protocollen los te laten en samen tot iets nieuws te komen.
- Houd voor ogen waarvoor je het doet: de cliënt op de juiste plek.

Don't

- Denk niet dat je in alles zelf het wiel moet uitvinden. Neem een kijkje bij andere mooie initiatieven in het land.

Door Karin Burhenne

Meer weten

- Neem voor meer informatie contact op met [Dora van den Berg](#).
- Kijk ook op de website van het [Centraal Aanmeldpunt Zorginzet Haarlem En Meer \(CAZHEM\)](#)
- 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 4 [Centraal punt regelt de juiste zorg op de juiste plek in een crisissituatie](#)
 - 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](#)
-

tags:

[Duurzame medische zorg](#) (54), [Regio Kennemerland](#) (4)

thema:

[Duurzame medische zorg](#) (70)