

Dagelijks Leven met NAAST: verpleegkundige inzet op afstand

NAAST werkt volgens het model 'de juiste vraag op de juiste plek'. Het gaat hierbij met name om mensen in kleinschalige woonsettingen. De verpleegkundigen en verzorgenden van Dagelijks Leven krijgen verpleegkundige ondersteuning op afstand, vanuit het callcenter van NAAST in Varsseveld. 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.

Aanleiding

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.

Ontlasten van specialisten ouderengeneeskunde en huisarts door 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. *Tijdens een pilot van vier maanden hebben we dertien locaties*

PROFIEL:

Dagelijks Leven

- woonzorgorganisatie met 41 locaties voor telkens 20 ouderen met ZZP 5 en hoger
- kleinschalige woonzorglocaties met gespecialiseerde verpleegkundige zorg midden in de wijk
- 24-uurs zorg en ondersteuning met medische zorg uit de Zvw aan cliënten met geheugenproblematiek, psychogeriatrische beperkingen, of aanverwante aandoeningen
- ongeveer 800 cliënten
- locatie Apeldoorn deed mee aan pilot, nu uitbreiding naar alle 40 locaties
- medewerkers: helpenden, verzorgenden, activiteitenbegeleiders, verpleegkundigen
- in 2019 in top 3 van beste werkgevers in Nederland

NAAST

- zorgverlening breed in de regio, Varsseveld als basis
- 24 uur per dag, 7 dagen per week monitoring en coaching op afstand van chronisch zieken met technologie
- 110.000 cliënten
- dochteronderneming van Sensire
- levert zorg aan 53 (zorg)organisaties
- aantal medewerkers per 31 december 2018: 31 verpleegkundigen, 23 verzorgenden niveau 3, 18 medewerkers ondersteuning/management, totaal fte 51

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.'

De pilot heeft zijn waarde bewezen, stelt: 'Er zijn ongeveer 150 zorgvragen gesteld bij 13 locaties 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.'

Vragen worden gesteld in de ANW-uren. *'Je zou het systeem dus kunnen zien als een vorm van instroom-management voor huisartsenposten,'* zegt Garmt 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.

Informatieuitwisseling

Mirthe van de Belt, senior-adviseur Naast: *'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.'*

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 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.

Wensen

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.

Senior-adviseur en huisarts bij NAAST, Garmt 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?' Mirthe van de Belt, senior-adviseur Naast 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 zijn er 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.