

Actief contact tussen zorgverleners voor, tij

In Woerden maakten een huisartsenpraktijk, twee thuiszorgorganisaties en het ziekenhuis in 2014 afspraken over de overdracht bij ziekenhuisopnamen van 75-plussers. Verbetering van de kwaliteit van zorg en voorkoming van heropnamen is het doel van het Transmuraal Zorgpad Ouderen. Het uitgangspunt was onorthodox: de projectleider spoorde de professionals aan om zich af te vragen: wat heeft de ander in de zorgketen van mij nodig om zijn zorg goed te kunnen borgen?

‘Natuurlijk kenden we elkaar. Maar ken je elkaar wel echt? Weet je wat iedereen precies doet in de zorgketen?’ Onder leiding van Marjan van Maarle, senior adviseur bij Raedelij, de regionale ondersteuningsorganisatie (ROS) voor de eerste lijn in Midden-Nederland, brachten de samenwerkingspartners nauwgezet de bestaande situatie in kaart. Welke route doorloopt de oudere patiënt die in het ziekenhuis wordt opgenomen en weer thuiskomt? Niet hoe het idealiter zou moeten zijn, want – daar was iedereen het over eens – afspraken, regels, richtlijnen en protocollen werken niet altijd. Van Maarle: ‘Toen we vorig jaar begonnen met de ontwikkeling van het Transmuraal Zorgpad Ouderen hebben we heel pragmatisch geanalyseerd waar iedereen tegenaan loopt. Ons axioma was: niets nieuws bedenken, maar gebruikmaken van bestaande afspraken en ervaringen van zorgprofessionals en versterken wat al goed functioneert.’

Hoe kan ik de ander in de keten helpen om zijn zorgverlening te optimaliseren? Die vraag stond vanaf het begin centraal. Dat was wennen, herinnert huisarts Guus Hermsen zich. ‘Ik dacht: waar gaat dit naartoe? Maar ik merkte al snel dat we elkaar door kleine aanpassingen ter wille kunnen zijn. Zo help je de ander om zijn zorgverlening te verbeteren.’

De POH, die een belangrijke rol speelt in het project, belt nu bijvoorbeeld bij de opname van een oudere patiënt even met het bureau zorgbemiddeling in het ziekenhuis om een korte toelich-

ting te geven op de thuissituatie. Informatie die vervolgens bij de verpleging en de specialisten terechtkomt.

Cirkel van zorg

Wijkverpleegkundige Lise Gelderblom zegt het met nadruk: ‘De kern is dat de patiënt goed in beeld blijft bij alle ketenpartners, zowel voor, tijdens als

ten die bij ons in zorg zijn, opgenomen worden. Zo weet het ziekenhuis wat er thuis speelt.’ De wijkverpleging wordt op haar beurt tijdig van goede informatie voorzien bij thuiskomst. ‘Patiënten in het ziekenhuis maken zich vaak zorgen: weet de thuiszorg wel dat ik opgenomen ben? En als ik thuiskom, krijg ik dan weer dezelfde zorg? Dat hoeft niet

Een tip: geduld. Bij de organisatie van het zorgpad in Woerden duurde het zeker een halfjaar voordat ze tot een werkwijze kwamen die voor iedereen als “eigen” voelt

na de ziekenhuisopname.’ Huisarts Hermsen bijvoorbeeld, krijgt nu van de specialist een digitale ontslagbrief. En – niet onbelangrijk – hij krijgt die, evenals de andere zorgprofessionals in de keten, binnen 24 uur na het ontslag van de patiënt. Voorheen kon dat oplopen tot vier, vijf, soms zelfs elf dagen.

Hermsen: ‘Vroeger werd de huisarts vaak pas gealarmeerd als de herhaalmedicatie in de apotheek bleef liggen. Ook de wijkverpleging had vaak onvoldoende informatie bij ontslag. Terwijl 75-plussers extra kwetsbaar zijn als ze uit het ziekenhuis komen.’

Nu liggen er heldere afspraken over rollen en taken in het ketenproces. Wijkverpleegkundige Gelderblom: ‘Wij vervullen nu een actieve rol bij het informeren van het ziekenhuis als patiën-

meer, want ook de patiënt, de familie en eventueel de mantelzorg weten dat de cirkel van zorg intact blijft. Binnen 24 uur komt de dokter of de wijkverpleegkundige. De patiënt kan met een gerust hart naar huis komen. Voor mij is het fijn dat ik snel een interventie kan inzetten.’

Verbeterdatabse

Een van de belangrijkste doelstellingen van het project is het voorkomen van heropnamen. Hoeveel dat er precies zijn, kan projectleider Van Maarle nog niet zeggen. ‘We volgen de patiënten op hun weg door het transmuraal traject. Dat gebeurt aan de hand van de “verbeterdatabse” die is opgezet voor het project en die door data-analyse de patiënt op de voet volgt. We analyse-

dens en ná een ziekenhuisopname

ren factoren die tot nieuwe opnamen in het ziekenhuis leiden en krijgen zo een beter inzicht in vermijdbare heropnamen. Speelde bijvoorbeeld onduidelijkheid over de medicatie een rol? Of gaf de overdracht misschien aanleiding tot misverstanden?

De zorgverleners voelen zich intussen meer verbonden met elkaar. Hun werkplezier is er met sprongen op vooruitgegaan. Irritaties over en weer zijn effectief aangepakt. Bijvoorbeeld de klacht van het ziekenhuis over de bereikbaarheid van de wijkverpleging. De gemaakte afspraken pakten zo goed uit dat het ziekenhuis intussen de overdrachten heeft afgestemd op de vaste tijden waarop de wijkverpleging bereikbaar is.

Generieke antwoorden

Raedelijn hielp mee om het proces uit te tillen boven het oplossen van losse incidenten. De projectleider: 'Bij casuïstiekbesprekingen in de eerste lijn zie je vaak dat het bij wijze van spreken gaat over mevrouw Jansen bij wie nog een papiertje ontbreekt. Wie had ervoor moeten zorgen dat het documentje er wel was? Wij volgden de methodiek van Lean Continu Verbeteren en gingen terug naar de grondoorzaak. Daardoor vonden we generieke, structurele oplossingen voor weerkerende problemen.'



Wijkverpleegkundige Lise Gelderblom: 'De kern van het Transmuraal Zorgpad Ouderen is dat de patiënt goed in beeld blijft bij alle ketenpartners, zowel voor, tijdens als na de ziekenhuisopname.' (Foto: Erik Kottier)

En de patiënt? Zijn perspectief staat centraal, het draait om zijn veiligheid, comfort en vertrouwen. Maar hoe het zorgpad geregeld is, daar hoeft hij eigenlijk niet zo veel van te weten, vindt Van Maarle. 'Hij is als de gast aan tafel. Die hoeft niet te weten wat zich in de keuken afspeelt, als het eten maar op tijd komt en goed smaakt.'

Het Transmuraal Zorgpad Ouderen in Woerden werkt, zo blijkt. Als het in "de meest gemiddelde gemeente van Nederland" voorspoedig loopt, waarom elders dan niet, zeggen de trotse zorgprofessionals. Een tip: geduld. In Woerden dachten ze dat het organiseren van een zorgpad zo gefikst zou zijn, maar het duurde zeker een halfjaar voordat ze samen tot een werkwijze kwamen die voor iedereen als "eigen" voelt.

Momenteel verbreedt het project zich en haakt ook het verpleeghuis aan, speciaal met het oog op ouderen die na een revalidatieperiode weer naar huis gaan. Er bestaan gevorderde plannen om ook de apotheek erbij te betrekken; de medicatieoverdracht krijgt extra aandacht in de nabije toekomst. <<

Els van Thiel

Meerwaarde van het Transmuraal Zorgpad Ouderen

Voor de organisatie

- Effectievere inzet van personeel, tijdswinst, minder irritatie, onrust en "herstelwerkzaamheden"
- Professionals zijn op de hoogte van elkaars werk en dat versterkt de keten
- Eenduidige en heldere communicatie tussen zorgverleners
- Kortere lijnen

Voor de patiënt

- Kwetsbare patiënt is en blijft beter in beeld
- Continuïteit van zorg is geborgd
- Patiënt ervaart rust: alle professionals zijn op de hoogte
- Patiënt heeft vertrouwen in zowel eerste als tweede lijn