

Minder druk op HAP vanuit kleinschalige woonvormen

Verpleegkundige ruggespraak met callcenter

De enorme toename van kleinschalige en particuliere woonvormen voor kwetsbare ouderen kan leiden tot extra werkdruk bij de huisarts. Verpleegkundige ondersteuning op afstand is een mogelijke uitkomst, zo bewijst een pilot van Medisch Service Centrum NAAST en woonzorgorganisatie Dagelijks Leven. Dankzij hun samenwerking belanden veel minder ouderen op de huisartsenpost.

TEKST: LEENDERT DOUMA

Ze schieten de laatste jaren als paddenstoelen uit de grond: kleinschalige en particuliere woonvormen voor kwetsbare ouderen en mensen met dementie. Ze spelen in op overheidsbeleid dat een einde maakte aan de grote traditionele verpleeghuizen en op de wens van ouderen om langer thuis te blijven wonen. Maar huisartsen zijn niet altijd blij met die trend; zij kunnen hierdoor veel meer werk op hun bord krijgen.

Er zijn organisaties die gewoon maar starten en ervan uitgaan dat de huisarts de nieuwe patiënten wel inschrijft. Hoe ga je daar als huisarts mee om? Er zijn ook organisaties die wel in overleg gaan om afspraken te maken over efficiënte inzet van huisarts, specialisten ouderengeneeskunde (SO) en verzorgenden/verpleegkundigen. Woonzorgorganisatie Dagelijks Leven - met 41 locaties door heel Nederland voor telkens twintig ouderen met ZZP 5 en hoger - doet dat standaard, legt opstartmanager Anne Marie van 't Holt uit.

Visites

“Het maakt deel uit van alle gesprekken die we voeren om het netwerk in de wijk rondom onze locaties te ontwikkelen; we praten ook met bijvoorbeeld casemanagers, Alzheimer-cafés en maatschappelijk werk.” Hoe de zorg georganiseerd wordt, verschilt per regio. Van 't Holt: “Dagelijks Leven heeft vijf 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. Meestal zien we dat een huisarts of iemand

uit de huisartsenpraktijk een keer per week visites komt doen.”

Elke woonvorm staat onder leiding van een locatiemanager met een verpleegkundige achtergrond. De medewerkers zijn verantwoordelijk voor de verzorging, verpleging en het organiseren van dagbesteding en activiteiten, individueel of in groepsverband.

'Veel vragen zijn direct telefonisch af te handelen'

Kleine wonden

De verpleegkundigen en verzorgenden van Dagelijks Leven krijgen sinds kort ook verpleegkundige ondersteuning op afstand, vanuit het callcenter van NAAST in Varsseveld. “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 locaties van Dagelijks Leven.” Want de pilot heeft zijn waarde bewezen, stelt collega senior-adviseur en huisarts Garmt Postma: “Er zijn ongeveer 150 zorgvragen gesteld. Daarvan konden we 55 procent direct oplossen samen met het personeel van Dagelijks Leven. Een derde van de vragen hebben we doorverwezen naar een SO of HAP. De overige vragen waren meer organisatorisch. Die nemen af in de tijd.”

Vragen over bijvoorbeeld valincidenten (laat je de patiënt liggen?), kleine wonden, pijnmedicatie of lage bloed-suikers (iets eten?) zijn direct telefonisch af te handelen, zegt Inge van Holst, verpleegkundige bij NAAST. “Voorbeelden van vragen die we doorverwijzen naar een arts zijn: urineweginfecties, diabetesvragen die niet meteen zijn op te lossen of zaken rondom terminale zorg.” De locaties van Dagelijks Leven bellen dan zelf met de huisarts of HAP. De medewerkers van het medisch servicecenter hebben alle noodzakelijke informatie over de bewoners en de medische voorgeschiedenis voor zich op het scherm. Maar de verpleegkundigen ter plekke kennen de bewoner natuurlijk het best.

Het is vooral de mogelijkheid tot ruggespraak die de medewerkers van Dagelijks Leven zekerder maakt. Dat verbetert de kwaliteit van zorg. Niet alleen de druk op de huisartsen neemt af, zegt Anne Marie van 't Holt. Zij ziet na verloop van tijd ook het aantal vragen aan de locatie-managers dalen. Bovendien wordt de informatie van NAAST als 'managementrapportage' gebruikt om de zorg verder te verbeteren.

Instroommanagement

NAAST biedt fulltime ondersteuning, maar de meeste vragen worden gesteld in de ANW-uren. “Je zou het systeem dus kunnen zien als een vorm van instroommanagement voor huisartsenposten”, zegt Garmt Postma. Hij ziet callcenters en huisartsenposten in de toekomst steeds meer naar elkaar toe groeien, want een medisch servicecentrum als NAAST biedt niet alleen verpleegkundige ondersteuning, maar allerlei vormen van (thuis)zorg op afstand, persoonsalarmeringen en telemonitoring. Mirthe van de Belt: “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.”



ONTBREKENDE KENNIS

Niet bij alle kleinschalige woonvormen is de zorg goed geregeld. Dat bleek uit onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), de Landelijke Huisartsenvereniging (LHV) en Verenso, de vereniging van specialisten ouderengeneeskunde.

Zo ontbreekt het bij het zorgpersoneel vaak aan kennis over de doelgroep. Daardoor wordt onnodig vaak een beroep gedaan op een huisarts of een HAP. De LHV trok hierover vorig jaar, toen Garmt Postma bestuurslid was, aan de bel. Omdat huisartsen vaak niet weten hoe ze met de zorgvraag vanuit kleinschalige woonvormen moeten omgaan, ontwikkelde de LHV een leidraad en modelovereenkomst. In de leidraad staan specifieke voorwaarden vermeld om als huisarts patiënten in zorg te nemen; het mag bijvoorbeeld niet ten koste gaan van het basisaanbod aan de bestaande patiëntenpopulatie, en huisartsen moeten zich bekwaam voelen om de zorg aan de specifieke doelgroep te kunnen geven.

Afspraken met woonzorgorganisaties, over bijvoorbeeld aansprakelijkheid, verwijzing of gegevensuitwisseling, kunnen worden vastgelegd in een overeenkomst. De leidraad en een modelovereenkomst zijn te vinden op www.lhv.nl/ouderenzorg.



Zittend: Inge van Holst, verpleegkundige Medisch Service Centrum NAAST. Staand: Garmt Postma, huisarts en senior-adviseur NAAST, en Mirthe van de Belt, senior-adviseur NAAST.