

Juiste zorg op de juiste plek voor thuiswonende ouderen in Zuidoost-Brabant

# Precies!

## De juiste zorg voor mij

En toen was het alweer zomer. Er is veel gebeurd en er zijn vele mooie 'transmurale' verbindingen gelegd, bijvoorbeeld in het project 'Overbruggingshulp'. In dit project is een analyse gemaakt van 'onnodige' instroom op spoedeisende hulp en huisartsenpost. Vervolgens hebben we gekeken wat er thuis nodig is om insturen te voorkomen. Dat is de basis geweest voor oplossingen die nu worden uitgewerkt. Je leest er meer over verderop in de nieuwsbrief bij 'Project uitgelicht'.



## Wat levert Precies! op?

Op 4 juli 2018 is de basis gelegd voor Precies! Toen hebben we de knelpunten in de ouderenreis geïnventariseerd en geprioriteerd in acht speerpunten. Lees er meer over in de eerste **Nieuwsbrief #1**. We gaan graag 'op herhaling' met de professionals die er 4 juli bij waren, in een lunchbijeenkomst op 13 september a.s.

Dan presenteren de projectleiders de resultaten van de acht projecten aan de professionals die op 4 juli 2018 aan de basis stonden van Precies! Velen van hen zijn tussentijds betrokken geweest bij projecten. Mocht je zelf graag bij de bijeenkomst aanwezig willen zijn, meld je dan aan via: [info@preciesdejuistezorg.nl](mailto:info@preciesdejuistezorg.nl)

**Programma Precies!**

## Zorgorganisaties bundelen krachten in een nieuw netwerk

Hoe kunnen we de samenwerking en slagvaardigheid in de zorg rondom kwetsbare ouderen en dementie vergroten? Om deze vraag te beantwoorden heeft Archipel samen met verschillende zorgorganisaties in de regio de krachten gebundeld in een nieuw netwerk.

De afgelopen jaren zijn er in de regio verschillende mooie resultaten behaald in de zorg voor kwetsbare ouderen en mensen met dementie door het Netwerk Dementie en het Zorgprogramma Kwetsbare Ouderen. Beide programma's dragen bij aan een passende zorg, waardoor het toenemend aantal kwetsbare ouderen langer in de eigen omgeving kan blijven wonen. Om de samenwerking verder te verbeteren zijn de overlegmomenten van beide programma's in 2018 samengebracht in het Bestuurlijk Netwerk Kwetsbare ouderen en dementie. Alle domeinen uit het netwerk roept een oudere zijn hierin vertegenwoordigd, zoals huisartsengroepen, gemeenten, zorginstellingen, verzekeraars, maar ook patiëntvertegenwoordigers. "Met het netwerk willen we de verschillende expertise's en (zorg)organisaties in de regio nog meer met elkaar verbinden," vertelt Monique Hertogs, lid raad van bestuur van Archipel. "Door niet steeds afzonderlijk het wiel opnieuw uit te vinden, maar juist krachten te bundelen, kunnen we de gedeelde problemen in de regio aanpakken."

**Maximale kwaliteit van leven**  
Een belangrijke voorwaarde voor de samenwerking was de grip op de in 2018. "De werkdag in de Spoedzorg voor kwetsbare ouderen en de enorme werkdruk omdat veel professionals reactief moesten handelen, werden toen extra zichtbaar," vertelt Serge Roufs, specialist ouderengeneeskunde bij Archipel. "Het is belangrijk dat we, door meer en dichter met elkaar samen te werken, problemen vooraf kunnen ondervangen en de wensen van cliënten nog beter centraal kunnen stellen."

**"In Precies! draait het om de juiste zorg op de juiste plek"**

"We streven gezamenlijk naar een maximale kwaliteit van leven," vult Monique aan. "Dit willen we bereiken door het toenemend aantal kwetsbare ouderen zoveel mogelijk comfort te bieden in de thuissituatie, zodat crisismomenten en opnames worden voorkomen of zelfs voorkomen. Daarnaast willen we de toegankelijkheid van de eerstelijnszorg verbeteren, zodat mensen eerder aan de bal kunnen trekken."

**De juiste zorg op de juiste plek**  
Op inhoudelijk niveau weten de betrokken organisaties met elkaar samen in het daarvoor ontwikkelde programma Precies! "In Precies! draait het om 'de juiste zorg op de juiste plek'," vertelt programmamanager Colette de Vries. "We werken hardij naar het perspectief van de cliënt."

"Om de juiste inhoud te borgen hebben we daarom via zes klachtenbrieven voorkeuren thuis nodig zijn om dit te voorkomen. Denk bijvoorbeeld aan acute thuiszorg of een online beeldconsult met een specialist. Met concrete oplossingen kunnen we echt verschil maken."

Ellen: "Het is mooi om te zien hoe de verantwoordelijkheid hiervoor gedeeld wordt. Het is niet meer ieder voor zich."

**Positieve energie**  
Hoewel er pas een half jaar voorbij is, zijn er toch al positieve ontwikkelingen merkbaar. Colette: "De urgentie wordt breed gevoeld, we dragen de ambitie om de zorg in de regio te verbeteren echt samen. Uiteraard moeten er nog veel stappen worden gezet, maar de drive is er en dat zorgt voor positieve energie." Monique: "Het gaat er niet zover meer om wie iets doet, maar dat we samen de juiste zorg verlenen op het juiste moment. Die transformatie geeft aan dat we goed op weg zijn."

**Voor Precies! zijn vier pijlers bepaald: patiëntgedreven, pragmatisch doen, professional proof en positieve flow, die continue als een meertal langs de projecten worden gelegd.**

- patiëntgedreven**  
We betrekken patiënt, burger of mantelzorg bij het uitwerken van oplossingen. We denken niet voor maar met hen.
- pragmatisch doen**  
Samenwerken met korte lijnen. Dat is de stijl van werken waar het programma om vraagt. Kortetermijnoplossingen zijn nodig.
- professional proof**  
Alle oplossingen maken het werk van medewerkers makkelijker en efficiënter. Of plezieriger.
- positieve flow koesteren**  
Er bloeit iets moois in de regio. Die positieve flow koesteren we - op proces en resultaat. Dat vraagt ons aller aandacht.

Archipel in het bijzonder 25

In 'Archipel in het Bijzonder' verscheen een mooi achtergrondartikel over de regionale samenwerking rond kwetsbare ouderen met Monique Hertogs, Ellen Huijbers, Colette de Vries en Serge Roufs.



### Foto

Van links naar rechts: Arnold Romeijnders (medisch directeur PoZoB), Ruud Cramer (lid Seniorenraad) en Mariëne van Dongen (wethouder gemeente Veldhoven).

Al uw belangrijke contacten altijd bij de hand



Het is een goede gewoonte om iedere dag, vlak voordat je gaat slapen, even stil te staan bij de dag. Hoe voelde u zich vandaag? Fysiek, en ook mentaal?

Misschien dat u besluit om morgen even iemand te bellen. Dat kan uw dokter zijn, of de begeleider van uw zorgtraject. Maar ook iemand met wie u gewoon even een praatje wilt maken natuurlijk.

Daarom vond de gemeente Veldhoven het een goed idee om u deze morgen-gezond-weer-op-kaart te geven. Hierop staan alle namen en telefoonnummers die voor u belangrijk zijn in uw leven, of die dat kunnen worden. Van wijkszorg tot hulp bij financiën en van ontspanning en ontmoeting tot vrijwilligerswerk.

Ook kunt u zelf de namen en telefoonnummers toevoegen van personen die u ondersteunen bij de dagelijkse dingetjes, zoals de begeleider van uw zorgtraject of uw hulp in de huishouding.



# Morgen-gezond-weer-op-kaart gelanceerd

## 'Dat je beseft, dat je er niet alleen voor staat'

Een mooi resultaat is de lancering van de **Morgen-gezond-weer-op-kaart** op 12 juni jl. in Veldhoven. Wethouder Mariëne van Dongen overhandigde de eerste exemplaren aan de Veldhovense zorgverleners. Arnold Romeijnders (medisch directeur PoZoB) en Ruud Cramer (lid Seniorenraad) waren aanwezig om de kaart persoonlijk in ontvangst te nemen. De kaart helpt ouderen, mantelzorgers en professionals om snel inzicht te krijgen in de vele vrij toegankelijke ondersteuningsmogelijkheden in Veldhoven. De wethouder over de kaart: 'Zo kunnen we ouderen en mantelzorgers ontlasten en hoeft er minder snel een beroep te worden gedaan op schaarse professionele ondersteuning en voorzieningen. Er is zoveel meer dan men denkt!'

Alle zorgpartners en projectleider Wilma Monen zijn trots dat nu concreet de 'witte vlekken' in de zorg en ondersteuning van ouderen toegankelijk in kaart zijn gebracht. Ook Ruud Cramer: 'Het belang van de Morgen-gezond-weer-op-kaart is dat je beseft, dat je er niet alleen voor staat, en dat tal van Veldhovense organisaties en mensen je kunnen helpen. Niet alleen met je gezondheid, maar met de verschillende aspecten die je welzijn en welbevinden kunnen vergroten.' Ook geeft de kaart een overzicht van alle betrokken hulpverleners en mantelzorgers - inclusief telefoonnummers. Zeker in acute situaties is dat handig voor (in) formele zorg.

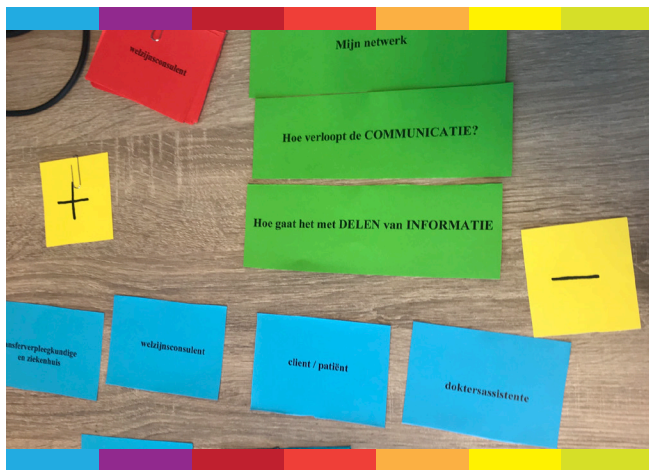
De komende maanden testen we de Morgen-gezond-weer-op-kaart in de praktijk, zowel op inhoud als op gebruik. Inmiddels lopen er ook gesprekken in andere gemeenten om met de kaart te starten.



**Foto**

Dennis van Aarle is wijkverpleegkundige bij Oktober (voorheen RSZK) en één van de geïnterviewden.

## Efficiënt communiceren en cliëntinformatie delen



**'Ik wacht veel op antwoorden, soms wel dagen.'**

Op het Breed Bestuurlijk Netwerk van 22 maart jl. is afgesproken dat we een verdere verkenning gaan doen naar OZOverbindzorg. Ook hier zijn we weer begonnen bij de cliënt en medewerker en vonden er in juni vijftien interviews plaats. Doel daarvan is om de grootste problemen in onderlinge communicatie te inventariseren en op basis hiervan een programma van eisen op te stellen voor een eventueel nieuw communicatieplatform. Begin juli komen geïnterviewde professionals en cliënten/mantelzorgers bij elkaar om samen het eindresultaat te formuleren.

Een paar sprekende citaten uit het gesprek met wijkverpleegkundige Dennis van Aarle:

- 'Mantelzorgers zijn moeilijk te bereiken. Ze werken en zijn tussen 17 en 19 bereikbaar, ik ben dan meestal vrij, maar ja... toch ga ik bellen!'
- 'Ik wacht veel op antwoorden, soms wel dagen. Soms heb ik geluk en heb ik 'AL' na 10 minuten aan de telefoon een antwoord.'
- 'Huisartsen zijn vaak tussen 12 en 14 uur slecht bereikbaar, dat is juist de tijd dat ik kan bellen.'

## PROJECT UITGELICHT

Iedere nieuwsbrief gaan we dieper in op één project.

### 'Die ambitie verbindt ons'

In de vorige **Nieuwsbrief #2** lazen jullie een interview met zorgtrajectbegeleider Ruth van den Hurk en twee mantelzorgers over de waarde van thuishet technologie (o.a. Sensara en Medido). Inmiddels ligt er een stevige basis voor het project 'Zorgtechnologie', mede dankzij Fabrizio Greidanus die inmiddels een andere baan heeft en de nieuwe projectleider Toon van de Looy. Op 19 juni hadden we een bijeenkomst om deze regionale aanpak verder uit te werken.

Kern van de aanpak is dat we met twee professionals van VVT-aanbieders, Centrale 24/ConnectZorg en het liefst ook gemeenten, een brede beweging creëren en samen verschil maken in het werken met thuishet technologie. Per organisatie gaan twee medewerkers mee leren en ontwikkelen. De medewerkers doen zelf ervaring op door binnen hun organisatie in 2019 bij minimaal twintig cliënten een technologie-oplossing in te zetten. Het is hoog tijd dat meer ouderen, mantelzorgers en medewerkers gaan ervaren dat met inzet van technologie de kwaliteit van leven beter wordt. Die ambitie verbindt ons.



Op de foto zien jullie de enthousiaste groep die 19 juni bij elkaar was om de gezamenlijke aanpak verder uit te werken. Met van links naar rechts Elles Vis (ConnectZorg), Suzanne van Hinthum (Vitalis), Nina Vos (ZuidZorg), Joan Vermeulen (Centrale24), Toon van de Looy (projectleider), Paul Bergsma (Centrale24), Mijke Graat (Vitalis) en Jacqueline Kuppens (Programmacoördinator Transitie VVT 2019).

# Project Overbruggingshulp: Thuis wat kan, elders wat moet



Er is nauwe samenhang tussen de projecten Overbruggingshulp en Efficiënte transfers. Projectleiders Agnes van 't Hof (MMC) en Nicole van den Broek (SGE) werken dan ook enthousiast met elkaar samen.

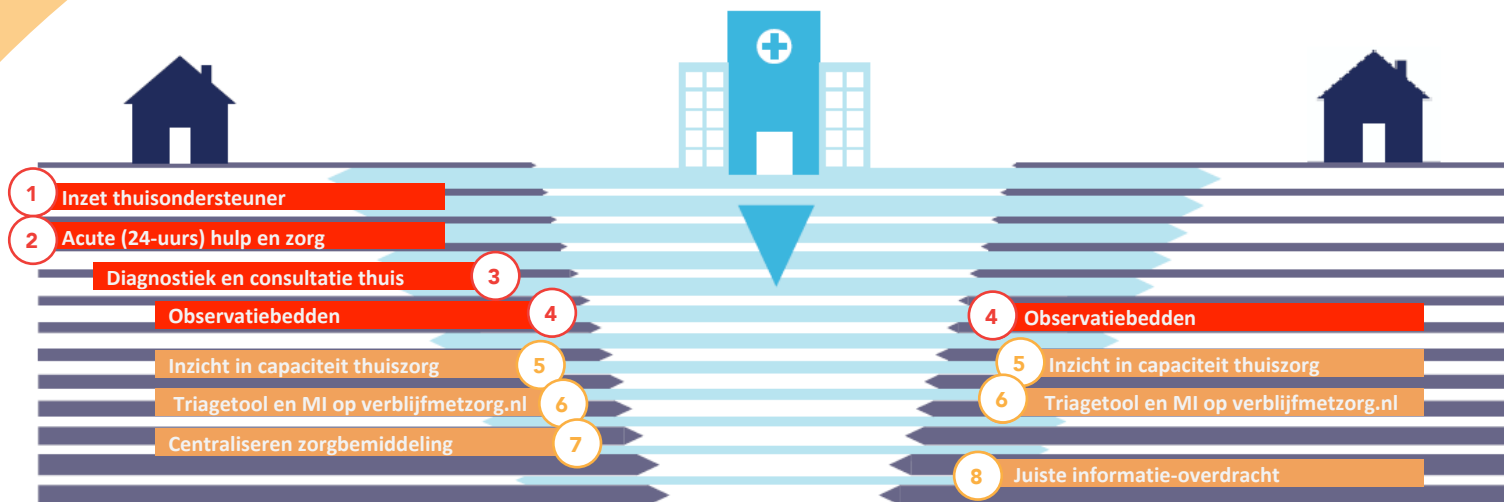
Hoe kunnen we voorkomen dat kwetsbare ouderen 'onnodig' (zonder medisch specialistische zorgvraag) naar de huisartsenpost of SEH gaan? Dat is de hamvraag waar het project Overbruggingshulp op is gebaseerd. Met huisartsen, specialisten, wijkverpleegkundigen en op de SEH, is een analyse gemaakt van de redenen van insturen van kwetsbare ouderen. Een belangrijke reden is het care-vraagstuk. Bijvoorbeeld doordat zich in de thuissituatie een (acute) verandering voordoet als de mantelzorger wegvalt en er niet acuut thuiszorg beschikbaar is. Of omdat een oudere benauwdheidsklachten heeft en een longontsteking thuis niet bevestigd kan worden. Mede door de wachtlijsten voor verpleeghuisplaatsen, neemt het aantal complexe en acute situaties thuis toe.

Dit vraagt om nieuwe oplossingen en dat is waar het project invulling aan geeft. Máxima MC, PoZoB, Oktober en ZuidZorg zijn de initiatiefnemers van het project. Inmiddels zijn vele professionals van andere organisaties betrokken.

Het project Overbruggingshulp bestaat uit verschillende deelprojecten, die zich vooral richten op onnodige 'verplaatsing' van ouderen. Mocht er toch een transfer nodig zijn, dan komen er ook oplossingen in beeld die in het project Efficiënte transfers worden uitgewerkt, met het Catharina Ziekenhuis, Sint Annaklooster, Valkenhof en ZuidZorg (hierover lezen jullie meer in de volgende nieuwsbrief).

In onderstaande afbeelding zijn de oplossingen uit beide projecten weergegeven. De oranje oplossingen maken onderdeel uit van Efficiënte transfers en de rode van Overbruggingshulp. In deze nieuwsbrief lezen jullie meer over deze 'rode' projecten.

### Projecten **Overbruggingshulp** en **Efficiënte transfers**



## Versterken thuissituatie

Eerste belangrijke doelstelling van het project is het beter ondersteunen en versterken van de thuissituatie. Daarvoor zijn een aantal initiatieven opgepakt.

**1 Inzet thuisondersteuner:** medewerkers hulp bij het huishouden hebben een aanvullende scholing gehad tot 'thuisondersteuner' bij Summa. Thuisondersteuners verrichten tijdens hun bezoek bij de cliënt thuis ADL-handelingen, waardoor de in te zetten capaciteit van verzorgenden vermindert. Voorwaarde is dat de thuisondersteuner kan terugvallen op het wijkteam en er op andere momenten contact is met de verzorgende en de cliënt. Hiermee verruimen we de mogelijkheden op de arbeidsmarkt voor huishoudelijke hulpen en breiden we de beschikbare capaciteit voor zorg thuis uit. Op dit moment wordt door Oktober op kleine schaal ervaring opgedaan met thuisondersteuners. In gesprek met verzekeraars wordt gekeken naar een juiste vergoeding. De eerste ervaringen van zowel cliënt als verzorgende zijn positief.

**2 Acute (24-uurs) hulp en zorg:** er komen steeds meer particuliere zorgaanbieders/zorgbemiddelaars die o.a. werken met ZZP'ers. Op basis van een eerste steekproef blijkt dat er bij hen personele capaciteit beschikbaar is. Het zou enorm helpen als we deze begeleiding en zorg in acute situaties kunnen inzetten, bijvoorbeeld bij plotselinge uitval van een mantelzorg. Op dit moment kan dat niet omdat het regelen van de benodigde financiering dagen en soms zelfs weken kost. Graag zetten we deze professionals in naast de reguliere zorgaanbieders. Belangrijk is dat de (financierings)risico's worden opgelost. Verder onderzoek is gestart.

Verder lopen er initiatieven voor de ongeplande nachtzorg. De beschikbaarheidsfunctie in de nacht is per zorgaanbieder georganiseerd. Door samenwerking is het mogelijk capaciteit efficiënter in te zetten. ZuidZorg verzorgt inmiddels deze opvolging in de nacht voor Joriszorg. Graag laten we hier ook andere zorgaanbieders bij aansluiten. Hierover lopen verkennende gesprekken.

Tot slot vrijwilligersorganisaties: worden zij gevonden voor mogelijke inzet in de thuissituatie ter ondersteuning van kwetsbare ouderen? Op basis van een eerste verkenning lijkt met name het vinden van elkaar de uitdaging om beter gebruik te maken van bestaande mogelijkheden. Ook door gebruik van de Morgen-gezond-weer-op-kaart wordt de inzet van beschikbare vrijwilligers vergroot.



3

**Diagnostiek en Consultatie thuis:** Naast de behoefte aan het versterken van de thuissituatie is tevens geconstateerd dat kwetsbare ouderen vaak worden ingestuurd naar HAP en SEH voor het stellen van een diagnose (cure). Bijvoorbeeld bij patiënten met verdenking van een fractuur, pijn op de borst en de verwarde chronische patiënt. In deze gevallen is het belangrijk om helder te krijgen of er sprake is van een acute medische specialistische zorgvraag. Voor deze beoordelingen is diagnostiek nodig. Uit diverse interviews is naar voren gekomen dat het wenselijk is een 'verlengde arm' te organiseren voor de huisarts en specialist ouderengeneeskunde die in de thuissituatie diagnostiek kan verrichten. Hiervoor wordt de wijkverpleegkundige van het verpleegtechnisch/ambulant team uitgerust met een diagnostische koffer waarmee naast point of care testen ook een echo beschikbaar is. De verpleegkundige kan de huisarts(enpost) of specialist ouderengeneeskunde op afstand laten meekijken en beoordelen. In de thuissituatie wordt dan beoordeeld of er alsnog moet worden ingestuurd naar het ziekenhuis of dat andere zorg toereikend is. Ervaringen in landelijke initiatieven laten zien dat gemiddeld 25% van de patiënten niet meer wordt ingestuurd. Het voorkomen van deze onnodige verplaatsing van kwetsbare ouderen is een groot voordeel voor de patiënt. Daarnaast wordt de werkdruk van de HAP/SEH vermindert. Op dit moment nemen de wijkverpleegkundigen van ZuidZorg en de huisartsenposten een kijkje achter de schermen bij elkaar om een beeld te krijgen van elkaars werkprocessen. Ook zijn we met verzekeraars in gesprek over financiering.

4

**Observatiebedden:** In acute situaties, is bij kwetsbare ouderen niet altijd duidelijk welk 'tijdelijk bed' nodig is. Voor ouderen waar extra diagnostiek nodig is, ligt er een voorstel om observatie/triagebedden te openen op enkele VVT-locaties. De zorg wordt tijdelijk overgedragen aan de verantwoordelijkheid van de specialist ouderengeneeskunde voor de duur van maximaal 14 dagen. Doelstelling is dat binnen vijf dagen na opname de indicatie voor vervolgzorg duidelijk is door inzet van behandelaren en paramedici. In de regio Nijmegen is een vergelijkbaar initiatief opgezet in samenwerking met CZ. De resultaten hiervan zijn positief.

Met verschillende van bovenstaande initiatieven is al gestart. Zo doen we ervaring op en sturen we bij, voordat verdere opschaling binnen de regio plaatsvindt. Projectleider Agnes van 't Hof is enthousiast: 'Het is heel mooi dat er, voorafgaand aan het operationeel zijn van oplossingen, allerlei nieuwe ontmoetingen plaatsvinden. Er ontstaat echt vruchtbare samenwerking tussen regiopartijen die elkaar eerder minder opzochten. Alleen dat is al enorme winst'.