

Zorgverleners journey huidige proactieve zorgplanningsproces van de verpleegkundig specialist Dai

Dit is een uitwerking van de baten van het proactieve zorgplanningsproces zoals dat in de huidige situatie ervaren wordt door de persona verpleegkundig specialist Dai. Hiervan zijn de pijnpunten die tijdens de zorgverleners journey aan het licht zijn gekomen opgenomen. Dit zijn immers de punten waar de wensen met betrekking tot procesverbeteringen en/of informatiebehoefte zitten. De uitwerking ziet er als volgt uit:

Proces	Signalering & verwerken melding	Voorbereiden contact & voeren consult	Diagnostiseren & uitvoeren (aanvullend) onderzoek	Opstellen behandelplan & adviseren	Behandelen & monitoring	Overdragen & nazorg	
Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk Dai's Journey <ul style="list-style-type: none"> Waarneming kantemoment bij de patiënt omdat de zorgbehoefte bij de patiënt veranderd <ul style="list-style-type: none"> EN vaststellen verandering zorgbehoefte wat vraagt om proactieve zorgplanning EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Warm contact met de medisch specialist of verpleegkundig specialist palliatieve zorg, ziekenhuis over beleid en overdracht patiënt om de zorg over te nemen EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Ontvangen rapportage van de wijkverpleegkundige Rapportage van de wijkverpleegkundige Rapportage van de palliatieve zorg verpleegkundige EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Warm contact met wijkverpleegkundige of palliatieve zorg verpleegkundige over complexe zorgvraag Afspraak plannen met de patiënt voor een consult incl. gesprek over proactieve zorgplanning <ul style="list-style-type: none"> EN indien een verwijzing van de huisarts <ul style="list-style-type: none"> Ontvangen verwijzing van de huisarts Afstemming met de huisarts over overname van de zorg voor de patiënt voor behoeft aan proactieve zorgplanning 	<ul style="list-style-type: none"> Doorzien patiëntendossier o.a. gemaakte afspraken over wensen, waarden en behoeftes, uitlagen, zelfmatigen etc... <ul style="list-style-type: none"> EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Warm contact met medisch specialist voor informatie en feedback Consult inclusief voeren van een gesprek over proactieve zorgplanning Registreren contactverhaal inclusief proactieve zorgplanning 	<ul style="list-style-type: none"> Inventariseren gezondheidsvestes, problemen, klachten en hulpvraag <ul style="list-style-type: none"> inclusief multidimensionale analyse bij kwetsbare oudere Uitvoeren eigen onderzoek <ul style="list-style-type: none"> EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Verwijzen voor aanvullend onderzoek* *bij patiënten met een complex ziektebeeld heeft de huisarts vooraf aan de verwijzing warm contact met de medisch specialist om de casus voor te leggen Beoordelen informatie <ul style="list-style-type: none"> EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Beoordelen en verwerken verkregen onderzoeksresultaten via een specialistenbrief Stellen diagnose, opstellen behandelplan <ul style="list-style-type: none"> EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Ontvangen uitnodiging van MDO georganiseerd door het ziekenhuis* * onderdeel hiervan is rolfestemming tussen de verschillende behandelaren met betrekking tot de medische behandelingen Uitkomst bespreken met de patiënt* <ul style="list-style-type: none"> EN <ul style="list-style-type: none"> Voorlichting & informatieverstrekking * incl. vragen om toestemming om medische informatie te delen Samen met de patiënt afspraken maken over behandeltraject <ul style="list-style-type: none"> EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Voorbereiden op MDO/PaZ* *soms ook vooraf delen van relevante informatie van het patiëntendossier Voorbereiden medicamenteuze behandeling <ul style="list-style-type: none"> OF <ul style="list-style-type: none"> Deelname MDO/PaZ overleg Opkaken eigen behandelplan <ul style="list-style-type: none"> EN indien een MDO/PaZ <ul style="list-style-type: none"> Ontvangen en verwerken MDO/PaZ verslag Organiseren van netwerkzorg inclusief bewijzen van behandelplan Starten (medicamenteuze) behandeling Evalueren & bijstellen behandeling <ul style="list-style-type: none"> EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Warm contact met de wijkverpleegkundige over: <ul style="list-style-type: none"> Advisie en/of gestelde vragen Uitvoeringszoek bv medicatieverhoging bij interventies Inschakelen palliatieve zorg verpleegkundige Ontvangen en accuraderen uitvoeringsverzoeken van wijkverpleegkundige Afspraken maken met wijkverpleegkundige over beschikbaarheid in de ANW-uren Warm contact met de verzorgende IC over advies en/of gestelde vragen m.b.t. kleine medische zorg Warm contact met de palliatieve zorg verpleegkundige voor afstemming zorg en/of advies Registreren medisch handelen inclusief aanpassen proactieve zorgplanning 	<ul style="list-style-type: none"> Verzenden verwijzing naar: <ul style="list-style-type: none"> Wijkverpleging Palliatieve zorg verpleegkundige Verpleeghuis Hospice Fysiotherapeut Dietist Ergotherapie EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Warm contact met wijkverpleegkundige naar complexe zorgvraag & afstemming materialen en medicatie bij de cliënt thuis OF <ul style="list-style-type: none"> Warm contact met palliatieve zorg verpleegkundige over complexe zorgvraag 				
Huisarts huisartsenpraktijk Marjke huidige journey <ul style="list-style-type: none"> Waarneming kantemoment bij de patiënt omdat de zorgbehoefte bij de patiënt veranderd <ul style="list-style-type: none"> EN <ul style="list-style-type: none"> vaststellen verandering zorgbehoefte wat vraagt om proactieve zorgplanning Afstemming met verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk <ul style="list-style-type: none"> EN <ul style="list-style-type: none"> Verwijzen naar Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk 					<ul style="list-style-type: none"> Bespreken patiëntcasus tijdens MDO/PaZ overleg, vaststellen behandelplan/taakverdeling, medicatieoverleg <ul style="list-style-type: none"> EN indien transmurale zorg <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen wie de rol van regelbeheerder heeft Opstellen en verzenden MDO/PaZ verslag 		
Medisch specialist ziekenhuis Lian's Journey <ul style="list-style-type: none"> Verzenden update specialistenbrief <ul style="list-style-type: none"> OF <ul style="list-style-type: none"> Ontvangbrief over gestopte behandeling naar de verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk EN <ul style="list-style-type: none"> Warm contact met de Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk over beleid en overdracht patiënt 	<ul style="list-style-type: none"> Warm contact met verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk voor het geven van informatie en feedback 		<ul style="list-style-type: none"> Ontvangen verwijzing van de Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk voor aanvullend onderzoek <ul style="list-style-type: none"> EN <ul style="list-style-type: none"> Uitvoeren aanvullend onderzoek Opstellen verslag (specialistenbrief) Informeren verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk over onderzoeksresultaten met een specialistenbrief <ul style="list-style-type: none"> EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Starten behandeltraject ziekenhuis 	<ul style="list-style-type: none"> Aanmelden klinisch patiënt voor MDO* <ul style="list-style-type: none"> EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Versturen uitnodiging naar de verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk *onderdeel hiervan is rolfestemming tussen de verschillende behandelaren met betrekking tot de regelbehandelaren 			
Verpleegkundig specialist palliatieve zorg ziekenhuis Colijn's Journey <ul style="list-style-type: none"> Verzenden PZP brief naar de verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk <ul style="list-style-type: none"> EN <ul style="list-style-type: none"> Warm contact met de verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk over beleid en overdracht patiënt 				<ul style="list-style-type: none"> Aanmelden klinisch of politieklinisch patiënt voor MDO* <ul style="list-style-type: none"> EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Versturen aanwijzing naar de verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk *onderdeel hiervan is rolfestemming tussen de verschillende behandelaren met betrekking tot de regelbehandelaren 	<ul style="list-style-type: none"> Voorbereiden MDO inclusief vooraf deel van relevante informatie van het patiëntendossier 	<ul style="list-style-type: none"> Bespreken patiëntcasus tijdens MDO overleg, vaststellen behandelplan & taakverdeling, medicatieoverleg <ul style="list-style-type: none"> EN indien transmurale zorg <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen wie de rol van regelbeheerder heeft Opstellen en delen MDO verslag 	
Wijkverpleegkundige Hans's Journey <ul style="list-style-type: none"> Verzenden rapportage naar de Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk <ul style="list-style-type: none"> EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Warm contact met verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk over complexe zorgvraag 					<ul style="list-style-type: none"> Warm contact met de verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk over advies of vragen <ul style="list-style-type: none"> EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Warm contact met de verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk over een uitvoeringsverzoek, bv medicatieverhoging bij interventies Ontvangen uitvoeringsverzoek van de huisarts Afspraken maken met verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk over beschikbaarheid in de ANW-uren Inschakelen palliatieve zorg verpleegkundige via verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk 	<ul style="list-style-type: none"> Ontvangen & verwerken verwijzing van de verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk <ul style="list-style-type: none"> EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Warm contact met verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk over complexe zorgvraag & afstemming materialen en medicatie bij de cliënt thuis 	
Palliatieve zorg verpleegkundige Nadia's Journey <ul style="list-style-type: none"> Verzenden rapportage naar de Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk <ul style="list-style-type: none"> EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Warm contact met verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk over complexe zorgvraag 					<ul style="list-style-type: none"> Warm contact met de verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk voor afstemming zorg en/of advies 	<ul style="list-style-type: none"> Ontvangen & verwerken verwijzing van de verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk <ul style="list-style-type: none"> EN indien nodig <ul style="list-style-type: none"> Warm contact met verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk over complexe zorgvraag 	
Emotional Journey Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk Dai							
Pijnpunten Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk Dai	<ul style="list-style-type: none"> PP: Er zijn heel veel verschillende vormen van overdrachten bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> huisarts telefonisch ziekenhuis via gegroept overdrachtscapitaal/palliatief dat met de patiënt meegaat huuzorg via bewijzen mail en telefonisch 					<ul style="list-style-type: none"> PP: Patiënten zijn in de laatste fase vaak zoekende naar praktische informatie o.a. bij wie moet ik zijn voor thuiszorg?, waar kan ik een bed huren?, hoe kan ik bijvoorbeeld regelen? Veel online informatie klopt helaas niet en patiënten en naasten kunnen vaak geen antwoorden vinden op deze praktische vragen. Dit zorgt voor angst bij patiënten en naasten in de laatste fase. 	<ul style="list-style-type: none"> PP: Er is geen regulier MDO/PaZ overleg waardoor er weinig afstemming is tussen verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk/PHG/huisarts, huuzorg/wijkverpleging. Daardoor is het lastig om met alle betrokken zorg-huizen/instellingen de zorg rondom de patiënt te organiseren.
Wensen Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk Dai	<ul style="list-style-type: none"> Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik, op het moment dat de behandelwensen en/of behandelgrenzen wijzigen of dat er nieuwe afspraken in het ziekenhuis samen met de patiënt worden besproken en vastgelegd, daarmee door het ziekenhuis geïnformeerd worden. Zodat ik geïnformeerd de zorg over de patiënt kan voortzetten of van het ziekenhuis overnemen. Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik de specialistenbrief van het ziekenhuis direct op het moment dat het duidelijk is dat de patiënt uit het ziekenhuis wordt ontslagen ontvangen. Zodat ik voorbereden kan treffen om de patiënt goed op te vangen en te zodat ik de continuïteit van zorg aan de patiënt kan waarborgen. Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik een digitaal gestructureerde rapportage van de SEV direct na ontslag ontvangen, zodat ik geïnformeerd kan dat de patiënt op de SEH is geweest en goede nazorg kan leveren. Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik dat de medisch specialist een warme overdracht doet wanneer een patiënt wordt terugverwezen naar de eerste lijn en verdere behandeling niet meer mogelijk is, zodat ik snel en goed geïnformeerd of het mogelijk is om de patiënt te helpen. Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik een gebundelde ontslagbrief ontvangen waarin behandelwensen en behandelbeleid vanuit verschillende betrokken disciplines uit het ziekenhuis harmonieus op elkaar zijn afgestemd. Zodat ik weet wel vervolgbehandelbeleid ik kan inzetten en dat er tegenrijdigheden in het vervolgbehandelbeleid worden voorkomen. 	<ul style="list-style-type: none"> Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik, op het juiste moment informatie ontvangen of een vraaglijst naar de patiënt kunnen sturen, zodat de patiënt zich goed kan voorbereiden op het consult en advies kan mededelen over wensen over de laatste levensfase o.a. wensverklaring laatste levensfase, culturele, religieuze, behandelwensen, schriftelijke wilsverklaring, wilsbekwaamheid, (verre)af, (verre)afgevoerd en contactpersoon eenvoudig vast kan leggen. Zodat ik deze informatie digitaal gestructureerd met alle betrokken zorgverleners kan delen en zorgverleners altijd goed geïnformeerd zijn over de gemaakte afspraken met de patiënt. 	<ul style="list-style-type: none"> Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik dat betrokken zorgverleners de behandelwensen en behandelgrenzen van een patiënt bij mij kunnen opvragen, zodat bij het bespreken van het behandelbeleid, de gemaakte afspraken over behandelwensen en behandelgrenzen meegenomen worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik dat betrokken patiënten en naasten voor zowel patiënten als hun naasten kunnen vermindere, zodat zij zich kunnen concentreren op het welzijn in plaats van op het zoeken naar antwoorden. 	<ul style="list-style-type: none"> Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik een structureel MDO/PaZ-overleg, waarin huisartsen, verpleegkundig specialisten, wijkverpleging, gestelde verzorgers en paramedici patiënt casussen bespreken, zodat we gezamenlijk de zorg rondom de patiënt optimaal met elkaar kunnen afstemmen en organiseren. Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik een actueel overzicht met contactgegevens van het zorgnetwerk, zodat duidelijk is wie in specifieke gevallen bereikbaar en/of geïnformeerd moet worden. Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik een actueel overzicht met contactgegevens van het zorgnetwerk, zodat ik weet wie, bij complexe problematiek, kan meebewerken over de gewenste behandeling en de bijbehorende taakverdeling. 		