Zorgverlener journey huidige proactieve zorgplanningsproces van de vepverpleegkundig speialist Dai

Dit is een uitwerking over de beleving van het proactieve zorgplanningsproces zoals dat in de huidige situatie ervaren wordt door de persona verpleegkundig specialist Dai.
Hierin zijn de pijnpunten die tijdens de zorgverlener 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	Diagnosticeren & uitvoeren (aanvullend) onderzoek	Opstellen behandelplan & adviseren	Behandelen & monitoring	Overdragen & nazorg

Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk Dai's Journey

Signalering & verwerken melding	Voorbereiden contact & voeren consult		Diagnosticeren & uitvoeren (aanvullend) onderzoek		Opstellen behandelplan & adviseren			Behandelen & monitoring			Overdragen & nazorg
Waarneming kantelmoment bij de patiënt omdat de zorgbehoefte bij de patiënt verandert EN • Vaststellen verandering zorgbehoefte wat vraagt om proactieve zorgplanning EN indien nodig • Warm contact met de medisch specialist of verpleegkundig specialist palliatieve zorg ziekenhuis over beleid en overdracht patiënt om de zorg over te nemen	Afspraak plannen met de patiënt voor een consult incl. gesprek over proactieve zorgplanning EN indien een verwijzing van de huisarts • Ontvangen verwijzing van de huisarts • Afstemming met de huisarts over overname van de zorg voor de patiënt voor behoefte aan proactieve zorgplanning	Doorlezen patiëntendossier o.a. gemaakte afspraken over wensen, waarden en behoeften, uitslagen, zelfmetingen etc.. EN indien nodig • Warm contact met medisch specialist voor informatie en feedback	Consult inclusief voeren van een gesprek over proactieve zorgplanning	Registreren contactverslag inclusief proactieve zorgplanning	Inventariseren gezondheidskwesties, problemen, klachten en hulpvraag inclusief multidomein analyse bij kwetsbare oudere	Uitvoeren eigen onderzoek EN indien nodig • 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 EN indien nodig • Beoordelen en verwerken verkregen onderzoeksresultaten via een specialistenbrief	Stellen diagnose, opstellen behandelplan EN indien nodig • Ontvangen uitnodiging van MDO georganiseerd door het ziekenhuis* * onderdeel hiervan is rolafstemming tussen de verschillende behandelaren met betrokkenheid van regiebehandelaren	Uitkomst bespreken met de patiënt* EN • Voorlichting & informatieverstrekking * incl. vragen om toestemming om medische informatie te delen	Samen met de patiënt afspraken maken over behandeltraject EN indien nodig • Overdracht opstellen voor de HAP • Voorbereiden op MDO/PaTz* *soms ook vooraf delen van relevante informatie van het patiëntendossier	Voorbereiden (medicamenteuze) behandeling OF • Deelnemen MDO/PaTz overleg	Oppakken eigen behandeltaken EN indien een MDO/PaTz: • Ontvangen en verwerken MDO/PaTz verslag • Organiseren van netwerkzorg inclusief toewijzen van behandeltaken	Starten (medicamenteuze) behandeling	Evalueren & bijstellen behandeling	Registreren medisch handelen inclusief aanpassen proactieve zorgplanning	Verzenden verwijzing naar: • Wijkverpleging • Verpleeghuis • Hospice • Fysiotherapeut • Diëtist • Ergotherapeut

Huisarts huisartsenpraktijk Marije huidige journey

Signalering & verwerken melding	Voorbereiden contact & voeren consult		Diagnosticeren & uitvoeren (aanvullend) onderzoek		Opstellen behandelplan & adviseren			Behandelen & monitoring			Overdragen & nazorg
Waarneming kantelmoment bij de patiënt omdat de zorgbehoefte bij de patiënt verandert EN • Vaststellen verandering zorgbehoefte wat vraagt om proactieve zorgplanning	Afstemming met Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk EN indien nodig • Verwijzen naar Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk							Bespreken patiëntcasus tijdens MDO/PaTz overleg, vaststellen behandelplan taakverdeling, medicatiereview EN indien transmurale zorg • Afstemmen wie de rol van regiebehandelaar heeft	Opstellen en verzenden MDO/PaTz verslag			

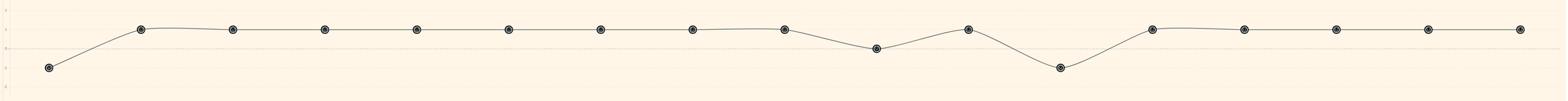
Medisch specialist ziekenhuis Lian's Journey

Signalering & verwerken melding	Voorbereiden contact & voeren consult		Diagnosticeren & uitvoeren (aanvullend) onderzoek		Opstellen behandelplan & adviseren			Behandelen & monitoring			Overdragen & nazorg
Verzenden update specialistenbrief OF • Ontslagbrief over gestopte behandeling naar de Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk EN • Warm contact met de Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk over beleid en overdracht patiënt		Warm contact met verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk voor het geven van informatie en feedback	Ontvangen verwijzing van de Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk voor aanvullend onderzoek EN • Uitvoeren aanvullend onderzoek EN • Opstellen verslag (specialistenbrief)	Informeren Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk over onderzoeksresultaten met een specialistenbrief EN indien nodig • Starten behandeltraject ziekenhuis	Aanmelden klinisch of poliklinisch patiënt voor MDO* EN indien nodig • Versturen uitnodiging naar de Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk *onderdeel hiervan is rolafstemming tussen de verschillende behandelaren met betrokkenheid van regiebehandelaren		Voorbereiden MDO inclusief vooraf delen van relevante informatie van het patiëntendossier	Bespreken patiëntcasus tijdens MDO overleg, vaststellen behandelplan & taakverdeling, medicatiereview EN indien transmurale zorg • Afstemmen wie de rol van regiebehandelaar heeft	Opstellen en verzenden MDO verslag			

Verpleegkundig specialist palliatieve zorg ziekenhuis Colin's Journey

Signalering & verwerken melding	Voorbereiden contact & voeren consult		Diagnosticeren & uitvoeren (aanvullend) onderzoek		Opstellen behandelplan & adviseren			Behandelen & monitoring			Overdragen & nazorg
Verzenden PZP brief naar de Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk EN • Warm contact met de Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk over beleid en overdracht patiënt					Aanmelden klinisch of poliklinisch patiënt voor MDO* EN indien nodig • Versturen uitnodiging naar de Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk *onderdeel hiervan is rolafstemming tussen de verschillende behandelaren met betrokkenheid van regiebehandelaren		Voorbereiden MDO inclusief vooraf delen van relevante informatie van het patiëntendossier	Bespreken patiëntcasus tijdens MDO, vaststellen behandelplan & taakverdeling, medicatiereview EN indien transmurale zorg • Afstemmen wie de rol van regiebehandelaar heeft	Opstellen en delen MDO verslag			

Emotional journey Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk Dai



Pijnpunten Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk Dai

Signalering & verwerken melding	Voorbereiden contact & voeren consult		Diagnosticeren & uitvoeren (aanvullend) onderzoek		Opstellen behandelplan & adviseren			Behandelen & monitoring			Overdragen & nazorg
PP: Er zijn heel veel verschillende vormen van overdrachten bijvoorbeeld: • huisarts telefonisch • ziekenhuis via geprint overdrachtsdocument palliaweb dat met de patient meegaat • thuiszorg via beveiligde mail en telefonisch						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 bijvoeding regelen? Veel online informatie klopt helaas niet en patiënten en naasten kunnen vaak geen antwoorden vinden op deze praktische vragen. Dit zorgt voor onrust bij patiënten en naasten in de laatste fase.		PP: Er is geen regulier MDO/PaTz overleg waardoor er weinig afstemming is tussen verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk/POH/huisarts, ziekenhuis, thuiszorg/wijkverpleging. Daardoor is het lastig om met alle betrokken zorg-/hulpverleners de zorg rondom de patiënt te organiseren.			

Wensen Verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk Dai

Signalering & verwerken melding	Voorbereiden contact & voeren consult		Diagnosticeren & uitvoeren (aanvullend) onderzoek		Opstellen behandelplan & adviseren			Behandelen & monitoring			Overdragen & nazorg
Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik, op het moment dat de behandelwensen en of behandelgrenzen wijzigingen of dat er nieuwe afspraken in het ziekenhuis samen met de patient worden besproken en vastgelegd, daarover door het ziekenhuis geïnformeerd worden. Zodat ik geïnformeerd de zorg voor 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 de voorbereidingen kan treffen om de patiënt goed op te vangen en de zodat ik de continuïteit van zorg aan de patiënt kan waarborgen. Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik een digitaal gestructureerde rapportage van de SEH direct na ontslag ontvangen, zodat ik geïnformeerd ben 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 teruggeverwezen naar de eerste lijn en verdere behandeling niet meer mogelijk is, zodat ik snel en goed geïnformeerd de best mogelijke zorg kan blijven bieden. Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik een gebundelde ontslagbrief ontvangen waarin behandeldoelen en behandelbeleid vanuit verschillende betrokken disciplines uit het ziekenhuis harmonieus op elkaar zijn afgestemd. Zodat ik weet welk vervolgbehandelbeleid ik kan inzetten en dat er tegenstrijdigheden in het vervolgbehandelbeleid worden voorkomen.	Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik vooraf aan het consult informatie verstrekken en of een vragenlijst naar de patiënt kunnen sturen, zodat de patiënt zich goed kan voorbereiden op het consult en alvast kan nadenken over wensen over de laatste levensfase o.a. wensverklaring laatste levensfase, euthanasie, behandelgrenzen ,wilsverklaring, palliatieve sedatie etc....	Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik op het juiste moment inzage hebben in de voor de zorgvraag relevante informatie over de patiënt zoals medische voorgeschiedenis, behandelwensen en -grenzen, en actuele medicatiegegevens inclusief relevante informatie van andere betrokken zorgverleners. Daarbij wil ik zelf kunnen bepalen welke informatie op dat moment nodig is, zodat ik goede en passende zorg kan verlenen.	Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik een eenduidige, digitale oplossing binnen het huisartsinformatiesysteem waar ik alle relevante informatie over proactieve zorgplanning zoals behandelwensen, behandelgrenzen, schriftelijke wilsverklaring, wilsbekwaamheid, (wettelijk) vertegenwoordiger 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.	Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik dat betrokken zorgverleners de behandelwensen en behandelgrenzen van een patiënt bij mij kunnen opvragen, zodat bij het bepalen van het behandelbeleid, de gemaakte afspraken over behandelwensen en behandelgrenzen meegenomen worden.	Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik actief betrokken worden bij een MDO in het ziekenhuis voor mijn patiënten, zodat de inzichten en de laatste stand van zaken vanuit de verpleegkundig specialist meegenomen kunnen worden in het vaststellen van de behandelopties en het behandelbeleid.	Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik dat patiënten in de laatste fase gemakkelijk betrouwbare en duidelijke informatie kunnen vinden over praktische zaken, zoals wie ze moeten benaderen voor thuiszorg, waar ze een bed kunnen huren en hoe ze bijvoeding kunnen regelen. Dit zou de onzekerheid en onrust voor zowel patiënten als hun naasten kunnen verminderen, zodat zij zich kunnen concentreren op het welzijn in plaats van op het zoeken naar antwoorden.	Wens: Als verpleegkundig specialist huisartsenpraktijk wil ik een structureel MDO/PaTz-overleg, waarin huisartsen, verpleegkundig specialisten, wijkverpleging, geestelijk 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 spoedsituaties benaderd 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 meedenken over de gewenste behandeling en de bijbehorende taakverdeling.					