

Horst aan de Maas

Hoe kunnen we de samenwerking realiseren en overzicht houden op complexe situaties?



Lokale praktijk

Horst aan de Maas

Positief Kernthema

Zorgen voor elkaar, een gezamenlijke ontdekkingsreis met de poten in de modder van Horst aan de Maas

Ontwerpvrage

Hoe kunnen we de samenwerking realiseren en overzicht houden op complexe situaties?

Lokale kennisrugzak

Deze kennisrugzak is gemaakt in het kader van In voor mantelzorg-thuis. Binnen dit programma zijn 11 lokale lerende praktijken aan de slag gegaan om de samenwerking met en voor mantelzorgers te verbeteren. Hiervoor is per praktijk een positief kernthema geformuleerd: waar willen we meer van? Vervolgens zijn hierbij ontwerpvrage bedacht die bijdragen aan het realiseren van het positieve kernthema. In experimenten gaan de praktijken vervolgens aan de slag met deze ontwerpvrage. Om dit goed voorbereid te kunnen doen, zijn kennisrugzakken gemaakt. Ze bevatten lokale en landelijke kennis, tools en praktijkvoorbeelden die kunnen bijdragen aan het realiseren van de ontwerpvrage. Meer informatie: www.invoormantelzorg.nl



Inleiding

Het rapport van de Juiste Zorg op de Juiste Plek vanuit het ministerie van VWS, heeft laten zien dat de zorg regelmatig te gefragmenteerd wordt georganiseerd, met de nadruk op het aanbod van zorg. Mensen die ondersteuning en zorg ontvangen ervaren met enige regelmaat een gebrek aan coördinatie of afstemmingsproblemen. Vanuit het perspectief van de cliënt is het leveren van samenhangende ondersteuning en zorg dan ook onmisbaar. Dit geldt vooral voor kwetsbare groepen die in de eigen leefomgeving ondersteuning, hulp en zorg nodig hebben, zoals kwetsbare ouderen en GGZ-cliënten.



Wat is de huidige situatie?

Lokaal

Eerste initiatief genomen

Bovenstaand signaal horen we ook in Horst aan de Maas op meerdere plekken terug; vanuit zorgaanbieders, huisartsen, informele zorg en zeker ook vanuit onze mantelzorgers. In september 2019 is een eerste initiatief genomen door een praktijkondersteuner van de huisarts, GGD Noord-Limburg, in samenwerking met de gemeente Horst aan de Maas om hier met verschillende partners over door te denken. Er zit energie om met dit experiment aan de slag te gaan.

Landelijk

Gefragmenteerde zorg

Het Zorginstituut constateert dat kwetsbare ouderen thuis niet altijd passende zorg en ondersteuning ontvangen. We signaleren een **tekortschietende afstemming en samenwerking tussen professionals**. Zorgverleners en instellingen **weten onvoldoende waar de mogelijkheden en competenties van de ander liggen**.

Het speelt zowel binnen het domein van de geneeskundige en verpleegkundige zorg als tussen het zorgdomein en het sociale domein, waar de gemeente een belangrijke rol speelt.

Professionals in de zorg en ondersteuning lijken **onvoldoende te anticiperen** op redelijk **voorspelbare gebeurtenissen** in de patient journey van de oudere (zoals een acuut event). Daardoor is het **niet goed mogelijk om de zorg en ondersteuning af te stemmen op de wensen** van kwetsbare oudere en hun naasten/mantelzorgers.

Bron:

2018, Zorginstituut Nederland, Startnotitie: [Naar reguliere integrale zorg voor kwetsbare ouderen thuis](#)

Evaluatie van de wijkverpleging

Selectie van ervaringen van professionals

Bekendheid en bereikbaarheid

- De wijkverpleging is goed toegankelijk. Nieuwe cliënten komen vooral via professionele verwijzers terecht bij de wijkverpleging.
- Kwetsbare groepen die moeizaam in beeld komen zijn mensen met psychische of psychiatrische problemen en mensen met migratie-afkomst.

Zorgvragen en indicatiestelling

- Verpleegkundigen en verzorgenden vinden de problematiek van hun cliënten sinds 2015 complexer geworden.
- De indicatiestelling doet veelal een hbo-opgeleide verpleegkundige aan de hand van een classificatiesysteem. Verpleegkundigen vinden dat de indicaties goed aansluiten bij de



Wat is de huidige situatie?

zorgbehoeften van de cliënten. De verzorgenden zijn daar minder over te spreken.

Samenwerking en afstemming

- Verpleegkundigen en verzorgenden ervaren sinds 2015 meer samen te werken met andere zorgprofessionals. De meeste verpleegkundigen en verzorgenden zijn tevreden over de samenwerking met de huisartsen, maar samenwerking met ziekenhuizen, intramurale ouderenzorg, gehandicaptenzorg en GGZ verdient nog extra aandacht.
- Bij de meeste verpleegkundigen en verzorgenden is een (sociaal) wijkteam actief in hun werkgebied. De samenwerking met gemeenten en wijkteams verdient echter nog extra aandacht, hierover klinken vaker kritische geluiden.

Ervaringen van mantelzorgers

Tabel 3.18 Ervaren aspecten van de samenwerking en afstemming tussen zorgprofessionals van de wijkverpleging (N=712-724 mantelzorgers^a)

	Eens %	Niet eens/ niet oneens %	Oneens %	Weet het niet %
De zorgverleners dragen informatie goed aan elkaar over	69,9	12,3	5,5	12,3
De zorgverleners werken goed samen	69,6	13,5	3,5	13,4
De zorgverleners weten van elkaar wat ze doen	67,4	14,5	3,9	14,2

^a De N varieert, omdat het aantal missende waarden per vraag varieert.

Bron

Francke, A. L., Rijken, P. M., Groot, K. D., De Veer, A. J. E., Verkleij, K. A., & Boeije, H. R. (2017). [Evaluatie van de wijkverpleging: ervaringen van cliënten, mantelzorgers en zorgprofessionals.](#)

Ervaringen van praktijkondersteuners met professionals buiten de huisartsenpraktijk

Praktijkondersteuners in dit onderzoek voelen zich competent om samen te werken met professionals buiten de huisartsenpraktijk, maar het gaat niet vanzelf.

Veel genoemde knelpunten zijn:

- de tijdsinvestering die samenwerken vraagt,
- de onduidelijkheid over wie waarvoor verantwoordelijk is,
- onduidelijkheid over wie vanuit een organisatie het aanspreekpunt is,
- en verschillen in financiering en regels.

Succesfactoren voor goede samenwerking zijn:

- korte lijnen,



Wat is de huidige situatie?

- MDO's en andere netwerkbijeenkomsten,
- en een gezamenlijk patiëntendossier

Bron

Groot, K. D., Veer, A. D., Versteeg, S., & Francke, A. (2018). NIVEL. [Het organiseren van langdurige zorg en ondersteuning voor thuiswonende patiënten: ervaringen van praktijkondersteuners in de huisartsenzorg.](#)

De zorgvraag van ouderen neemt toe en wordt complexer...

Door het toenemend aantal ouderen zal de totale zorgvraag tussen nu en 2040 stijgen. Hoewel jonge ouderen vaak minder chronische aandoeningen of geriatrische syndromen hebben dan oude ouderen (80-plussers), krijgen de meeste ouderen vroeg of laat te maken met een stapeling van problemen en chronische aandoeningen.

De complexiteit van de zorgvraag zal hierdoor ook toenemen. Dit zorgt voor een grotere druk op het gehele zorgsysteem. Doordat ouderen langer thuis zullen blijven wonen en er meer specialistische zorg van de kliniek naar de huisarts en de thuissituatie verschuift, zal met name de vraag naar eerstelijnszorg en informele (mantel)zorg stijgen ([zie webartikel Ouderdomsziekten zorgen voor grote druk op de zorg](#)) (17, 20, 21, 23-30). Maar ook in andere domeinen van de zorg zal de vraag toenemen.

Bron

RIVM (2018). [Volksgezondheid Toekomst Verkenning](#)

Kamerbrief-over domeinoverstijgende-samenwerking-Wlz

De brief gaat vooral over samenwerking tussen gemeenten, zorgkantoren en zorgverzekeraars, alsook over financiering van preventie vanuit de Wlz.

Bron

Klik hier voor [die brief](#).



Wat weten we al?

Wat kan de wetenschappelijke literatuur ons vertellen en wat zijn bewezen aanpakken of succesfactoren?

Landelijk

Beter samenwerken met eerstelijnszorg: 4 tips uit de praktijk

Tip 1: What's in it for me?

In goed Nederlands: leg uit wat de meeropbrengst. Maak het concreet door voorbeelden te geven. Je maakt zo duidelijk wat het belang is om (beter) samen te werken.

Tip 2: Heb een lange adem

Heb geduld en haak niet direct af als je in het begin weinig reactie van je collega's krijgt. Maak opnieuw duidelijk wat de meerwaarde van de samenwerking is.

Tip 3: Laat ouderen meedoen

Bij het leggen van contacten of bij het bedenken en werken aan een manier om de samenwerking tussen de lokale partners te verbeteren.

Tip 4: Benut het netwerk van de buurt- of wijkmakelaar

Bron

Beter Oud, (2019). [Beter samenwerken met eerstelijnszorg: 4 tips uit de praktijk](#)

Belemmerende en bevorderende factoren voor samenwerking

“(…)

Wat bevordert de samenwerking?

Het lijkt erop te wijzen dat concrete afspraken en structureel contact, op meerdere niveaus, nodig is om tot samenwerking te komen. Het is nodig om afspraken te maken zodat professionals de kans krijgen elkaar te leren kennen en op te kunnen zoeken. Een belangrijk element hierin is dat professionals ruimte krijgen en initiatief nemen om werkwijzen en afspraken te ontwikkelen die aansluiten op de dagelijkse praktijk.

Wat belemmert samenwerking?

Uit deze studie blijkt dat implementeren en overdragen in de dagelijkse waan van de dag weerbarstig is. Veel hangt nog af van de motivatie en vaardigheden van individuele professionals. Er zijn ook nog altijd professionals die het belang om samen te werken nog niet voldoende ervaren, of te weinig ervaring, vaardigheden of faciliteiten hebben om te kunnen samenwerken. Om deze groep ook mee te krijgen is er dus meer nodig dan het maken van afspraken. (…)”

Bron

Geciteerd uit: Bitter, N., Leemrijse, C., & Korevaar, J. (2019). [Samenwerking tussen zorg-en welzijnsprofessionals binnen Krachtige basiszorg: Ervaringen uit Overvecht.](#)



Wat weten we al?

Wat zijn succesfactoren van een effectieve en soepele samenwerking tussen zorg en welzijn?

Vier onderwerpen bepalen het succes van samenwerkingsverbanden tussen zorg en welzijn:

1. Een gezamenlijke ambitie en visie
2. Elkaar (leren) kennen
3. Degelijke organisatie
4. Belangen en financiering

Bron

Maat, J.W. van de; Oude Avenhuis, A.; Xanten, H. van, (2014). [Movisie: Samenwerken tussen zorg en welzijn: nu is de tijd](#)

Wat werkt bij het verbeteren van integrale zorg voor ouderen?

“Het verbetertraject in West-Friesland was vooral gericht op het stimuleren van vertrouwen tussen professionals en elkaar beter leren kennen. Dit gebeurde door op elkaars werkplek te kijken en gezamenlijke intervisiebijeenkomsten bij te wonen. Het is goed om te weten dat dergelijke trajecten veel tijd kosten. Ook is het belangrijk dat er een kartrekker is en dat de lagen in een organisatie goed met elkaar samenwerken.”

Bron

Zonneveld, N., (2019). Vilans. [Wat werkt bij het verbeteren van integrale zorg?](#)

De impact van intensieve mantelzorg: op weg naar betere ondersteuning

Voor een passende ondersteuning in deze intensieve mantelzorgsituaties geldt als belangrijke leidraad de realisatie dat zij de experts zijn in het zorgen voor hun naasten. Door te luisteren naar de mantelzorger en van daaruit, gemotiveerd, zo nodig van regels af te wijken, kan er vervolgens passender worden ondersteund én voelt de mantelzorger zich serieus genomen.

Gesprekken die gevoerd worden gaan te vaak over praktische zaken. Oog hebben voor achterliggende normen en waarden ten aanzien van zorg kan begrip vergroten voor keuzes die gemaakt worden.

Bron

Movisie, 2019. <https://www.movisie.nl/intensievemantelzorg>

Handig model: Samenwerking Sociaal wijkteam en informele zorg

Veel professionals in sociale wijkteams komen niet toe aan het organiseren van een goede samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers. In deze veldverkenning leest u kort over de issues die spelen en uitgebreid over de oplossingen die werken. De publicatie biedt een handig model waarmee u samenwerking met informele zorg vormgeeft.

Bron Redeker, I. (Vilans), Nanninga, K. (Movisie) en van Steekelenburg, I. (Movisie) (2018). [Geef samenwerking sociale wijkteams en informele zorg vorm](#)



Wat weten we al?

Welke waarden spelen een rol bij integrale zorg?

Inzicht in waarden is belangrijk, want waarden kunnen het gedrag in samenwerking verklaren. Ze vormen ook een gezamenlijk vertrekpunt voor de ontwikkeling en verbetering van integrale zorg. Om deze onderwerpen verder uit te diepen, hebben we een aantal onderliggende waarden van integrale zorg ontwikkeld en gedefinieerd. In ons literatuuronderzoek vindt u er 23.

Bron

Zonneveld, N., (2019). Vilans. [Welke waarden spelen een rol bij integrale zorg?](#)

Trends integrale zorg

‘Niemand weet wat de toekomst gaat brengen, maar één ding is zeker, de ontwikkelingen in de samenleving gaan razendsnel.’

Bron

Minkman, M., (Vilans) (2018). Vilans. [10 trends over de toekomst van integrale zorg](#)



Welke tools kunnen we gebruiken?

Landelijk

Wie is wie in de wijk

In één oogopslag zien wie wat doet aan zorg en ondersteuning voor ouderen in de wijk. Dat kan met deze infographic van BeterOud: Wie is Wie in de wijk. De publicatie geeft meteen inzicht in wie belangrijke spelers zijn én wat hun belangrijkste taken zijn.

Bron: <https://www.vilans.nl/producten/infographic-wie-is-wie-in-de-wijk>

Aan de slag met sociale netwerken

Zorgvragen worden ingewikkelder, oplossingen die recht doen aan de persoon liggen meestal niet bij één zorgaanbieder. Een integrale benadering wordt dus steeds belangrijker. Maar hoe weet u welke spelers er zijn? Wat hun aandeel is en hun belang? 'Met Sociale Netwerk Analyse breng je dat snel en visueel aantrekkelijk in kaart.

Bron: <https://www.vilans.nl/vilans/media/documents/producten/aan-de-slag-met-sociale-netwerken.pdf>

Krachtenveld analyse

Strategisch werkende ketencoördinatoren begrijpen de dynamiek in een netwerk. Zij weten welke ketenpartners betrokken zijn bij de zorg voor en ondersteuning van mensen met dementie en hun mantelzorgers. Zij kennen hun waarden en weten waar ze warm voor lopen. Ook doorzien zij welke invloed en macht partners hebben, zoals bevoegdheden, competenties, financiële middelen en relatiemacht (bijvoorbeeld toegang tot geldschietters en kennis). Wil jij ook inzicht in deze dynamiek?

Bron: <https://www.dementiezorgvoorelkaar.nl/actueel/nieuws/tool-krachtenveldanalyse-stakeholders/>

Hallo zorg: digitale omgeving

HalloZorg is een digitale omgeving voor het afstemmen van de dagelijkse zorg. Zorgvrager, vrienden, familie, burens én zorgprofessionals gebruiken HalloZorg om samen te organiseren, communiceren, en op de hoogte te blijven van de actuele situatie

Bron: <https://hallozorg.nl/>

Integrale zorg ontwikkelen en verbeteren met roadmap

De onlangs verschenen roadmap heeft als doel om de integrale zorg voor thuiswonende ouderen in Europa te verbeteren. Ook kunnen beleidsmedewerkers en besluitvormers hiermee integrale zorg opzetten die goed in de eigen omgeving past.

Bron: <https://www.vilans.nl/artikelen/sustain-integrale-zorg-ontwikkelen-en-verbeteren-met-roadmap>



Welke inspirerende praktijkvoorbeelden kennen we?

Lokaal

Werkessie gezondheid in de wijk - September 2019

Aandacht voor wijkprofiel en onderlinge samenwerking. De doelen van de samenwerkingsessie waren:

- Elkaars werkterrein beter te leren kennen en weten waarvoor en waar elkaar te vinden.
- Gezamenlijk stellen van gezondheidsprioriteiten in de wijk.
- Het maken van praktische werkafspraken.

Trajectbegeleider/casemanager Hulp bij dementie

Landelijk

'Samen... Oud in Rivierenland': de basis voor goede samenwerking voor ouderen begint lokaal

Kleine stapjes zetten om tot grote verbeteringen te komen voor thuiswonende ouderen. Dat begint lokaal. Mensen moeten elkaar weten te vinden en op lokaal niveau concreet de samenwerking vorm geven. Communicatie is essentieel.

Bron: <https://www.beteroud.nl/nieuws/samen-oud-in-rivierenland-de-basis-voor-goede-samenwerking-voor-ouderen-begint-lokaal>

Overvecht gezond

Overvecht Gezond is een samenwerkingsverband dat speciale programma's opzet voor kwetsbare groepen jongeren, volwassenen en ouderen in de wijk. Hun doel: betere gezondheid voor alle bewoners van de Utrechtse wijk Overvecht. Samenwerkingspartners zijn: huisartsen, fysiotherapeuten, verpleegkundigen, apothekers en vele anderen. Gezamenlijk werken zij aan een integrale aanpak op wijkniveau, waarbij professionals proactief inspelen op toekomstige gezondheidsproblemen van bewoners.

Bron: <http://www.overvechtgezond.nl/>

Integrale zorg voor mensen met dementie

Huisarts Chantal Hensens uit Wijchen werkt op een integrale manier aan zorg voor mensen met dementie. In plaats van één keukentafelgesprek, houdt een team van zorgverleners voortdurend een vinger aan de pols bij dementiepatiënten en hun mantelzorgers. Dit voorkomt crisissituaties en spoedopnames in het ziekenhuis of verpleeghuis. Het geeft de cliënt rust en duidelijkheid en het maakt de zorg ook nog eens goedkoper.

Bron: <https://zorgenz.nl/huisarts-bespaart-tonnen-dementiezorg/>