



OUDERENGENEESKUNDE IN TOEKOMSTPERSPECTIEF

GOOI – VECHTSTREEK – ALMERE

BELEIDSADVIES – Actielijn Anders Werken **Optimaliseren van de uitvoering van ANW-diensten**

Auteur : Bregje Smit, SO
Cc. : regiehouders programma SO-GVA
Datum : 10 maart 2022
Versie : 2.0 – vsdefinitief

INLEIDING - Wat speelt er rond het thema landelijk -

Landelijk is er veel aandacht voor het ANW-vraagstuk binnen de Ouderenzorg. Als onderdeel van het meerjarige landelijke programma 'Waardigheid en Trots in de regio' is door de Erasmus universiteit in meerdere regio's onderzoek gedaan naar het functioneren van de bestaande ANW-dienstenstructuur en de TRIAGE-functie. Er zijn mooie ondersteunende faciliteiten beschikbaar gekomen (TRIAGE-app) en procesoptimalisaties doorgevoerd met samenwerkingscombinaties van interne en externe partijen om zo samen de kwaliteit en de continuïteit van de ANW-dienst tegen aanvaardbare kosten vorm en inhoud te kunnen geven.

In het verlengde van deze verbeteraanpakken zien we ook nieuwe ontwikkelingen rond de invulling van de ANW-functie. De samenwerking tussen specialist ouderengeneeskunde (SO) en huisarts wint aan terrein rond de ANW-functie en ook de inzet van nieuwe technologie (waaronder de HoloLens) opent nieuwe wegen naar meer continuïteit in de ANW-functie.

AANLEIDING - Waarom dit advies -

De regio Gooi-Vechtstreek-Almere kent al enige jaren een gezamenlijke ANW-dienst met dien verstande dat er sprake is van een Noord- en Zuidteam benadering. Men is tevreden over de inrichting en het functioneren van de ANW-functie maar in toenemende mate zijn er signalen vanuit de SO-beroeps- en werkpraktijk dat de werkdruk in de ANW-diensten verder toeneemt. En dat de oorspronkelijke richting, inrichting en organisatie van de ANW-functie in de vorm van uitvoeringsstructuren minder goed functioneert dan gewenst. Op grond van deze signalen is er - als onderdeel van de actielijn Anders Werken (en Anders Organiseren) - voor gekozen om in samenspraak met de Erasmus universiteit een actie-onderzoek te laten uitvoeren naar het functioneren van de ANW-functie, in het bijzonder de ervaren werkdruk bij artsen tijdens de ANW in de regio 't Gooi en Vechtstreken.

Met dit vraagstuk hangt indirect ook de aantrekkelijkheid van het werk en werken in de regio Gooi-Vechtstreek-Almere samen. De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt spelen zich niet alleen af op de externe arbeidsmarkt (tekorten), maar ook op de interne arbeidsmarkt (minder aantrekkelijke werkomgeving).

VERTREKPUNTEN - Wat zijn de uitgangspunten en/of beleidskaders -



OUDERENGENEESKUNDE IN TOEKOMSTPERSPECTIEF

GOOI – VECHTSTREEK – ALMERE

Binnen de regio Gooi-Vechtstreek-Almere wordt uitvoering gegeven aan het regionale programma SO-GVA waarbij de SO-functie in toekomstperspectief centraal staat. Het programmaplan SO-GVA versie 3.0 en de bijbehorende notitie Einddoel voor ogen SO-GVA vormen de onderleggers voor de uitvoering van het programma SO-GVA en de realisatie van de beoogde programmaresultaten. Als onderdeel van de actielijn Anders Werken is het vraagstuk rond het functioneren van de ANW-functie in beeld gebracht en als onderzoeksvraag voorgelegd aan de Erasmus-universiteit.

VISIE - Wat zijn richtinggevende onderdelen vanuit de regiovisie in relatie tot het thema –

Het visiedocument RZV-GVA is opgebouwd uit visielijnen die tezamen leiden tot een integrale visie op zorg voor kwetsbare ouderen en doelgroepen op weg naar 2030. Het programma SO-GVA is middels de actielijnen direct verbonden met het visiedocument via een koppeling met visielijnen. De visielijnen herbergen meerdere sleutelzinnen die relevant zijn om te komen tot een verdere aanscherping van de voorgenomen ambities over Sociale Innovatie en Capaciteitsmanagement in relatie tot de SO-functie(s) in de toekomst. Ook zijn er raakvlakken met de visielijnen Leren en Ontwikkelen en Kennis, Technologie en Innovatie. De volgende sleutelzinnen vanuit het visiedocument zijn aanknopingspunten ter optimalisatie rondom de ANW-functie:

- Optimaliseren van ANW-processen en standaardisatie van ANW-werkwijze;
- Optimaliseren van aanwezigheid en onderhouden van expertise van de diverse actoren binnen de ANW-functie;
- Optimaliseren integratie van mens en ICT-technologie (ECD-diversiteit in de regio);
- Optimaliseren werkdruk en werklast in de ANW-diensten;
- Optimaliseren werkorganisatie en -faciliteiten in de ANW-diensten.

Met deze sleutelwoorden is er vorm en inhoud gegeven aan de verdere uitwerking van een evaluatieonderzoekproject rond de ANW-functie in de regio met doelen, hypothese (vraagstellingen) en onderzoeksopzet. Waarbij de focus is gelegd op de optimalisatie van de werkdruk en werklast.

DOELSTELLING

1. Inzicht verkrijgen in hoe de werkdruk door artsen tijdens de ANW wordt ervaren.
2. Inzicht verkrijgen in de achterliggende mechanismes die ten grondslag liggen aan deze (vermoedelijk) hoge werkdruk.

HYPOTHESE

De ANW-werkdruk kan worden verminderd door de ANW-functie te optimaliseren:

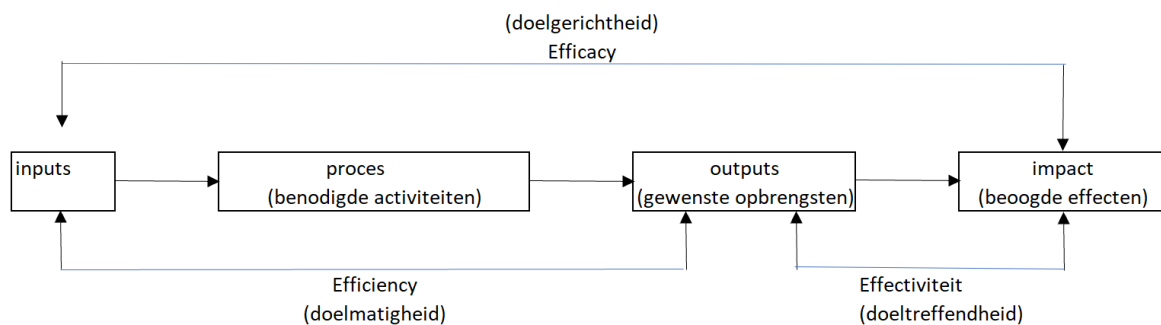
- *Effectiviteit* - doeltreffendheid, benodigde tijd voor afhandeling van een ANW-zorgvraag en besparingen in reistijden en reiskosten in de ANW.
- *Efficiëntie* - doelmatigheid, efficiënt inzetten van de tijd van de artsen in de ANW.



OUDERENGENEESKUNDE IN TOEKOMSTPERSPECTIEF

GOOI – VECHTSTREEK – ALMERE

- Efficacy - doelgerichtheid, de inrichting en organisatie in de praktijkvoering overdag is bepalend voor de mate waarin de zorgvraag tijdens ANW-uren in een keer goed kan worden beoordeeld.
- *Veiligheid* - kwaliteit van zorg en behandeling tijdens ANW-uren.
Begeleiden - opleiden, met passende supervisie/intervisie, ANW-begeleiding en ANW-support op afstand.



ONDERZOEK

Door het onderzoeksteam van de Erasmus is op de hierboven genoemde impactgebieden onderzoek gedaan naar de ervaren werkdruk in de ANW-diensten.

METHODE

In maart 2021 hebben onderzoekers van de Erasmus Universiteit een oproep gedaan aan artsen die dienst doen in de ANW in de regio 'Gooi-Vechtstreek-Almere om input te leveren voor het onderzoek. Op deze oproep hebben uiteindelijk 3 SO's gereageerd. Al snel werd duidelijk dat de werkdruk niet zo zeer bij SO's ligt tijdens de ANW, maar dat deze vooral bij de basisartsen en de AIOS in de voorwacht ligt. Daarom is de focus tijdens het onderzoek verschoven van het interviewen van SO's naar het interviewen van basisartsen en AIOS.

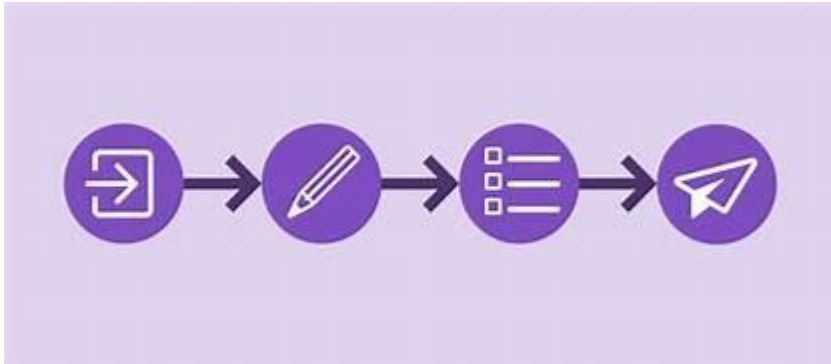
Via sneeuwbal steekproeftrekking hebben onderzoekers uiteindelijk met 11 AIOS gesprekken gevoerd en met 1 WAN-hoofd. De gesprekken duurden tussen de 30 en 60 minuten en zijn opgenomen en vervolgens getranscribeerd. Er zijn zowel voor- en achterwachten uit de regio 't Gooi Noord (N=8) als voor- en achterwachten uit de regio 't Gooi Zuid geïnterviewd (N=6). Op basis van deze interviews komen wij tot de volgende inzichten.

Het ANW-proces is niet in detail onderzocht, er is gekozen om vooral in te zetten op het onderzoeken van de ervaren werkdruk door artsen in de ANW-dienst.



OUDERENGENEESKUNDE IN TOEKOMSTPERSPECTIEF

GOOI – VECHTSTREEK – ALMERE



De eindrapportage vanuit de Erasmus Universiteit is door het actieteam Anders Werken teruggedigd bij diverse SO's voor feedback op de uitkomsten (zie bijlage 1).

BEVINDINGEN – Inhoudelijke bevindingen –

In lijn met de impactgebieden in de hypothese zijn hierna (samenvattend) de bevindingen en resultaten kort en bondig beschreven. In de Erasmus-rapportage zijn de hieronder genoemde zes – geclusterde – bevindingen uitgebreider beschreven en per onderdeel nader toegelicht:

- Wisselende kwaliteit (en beschikbaarheid) van de verpleegkundige triage;
- Het werken met verschillende ECD's;
- Voorwachten maken (te) beperkt gebruik van de achterwachten;
- Vragen die tijdens kantooruren opgepakt kunnen worden;
- De lengte van de diensten (m.n. weekenden) en het continurooster.

In de Erasmus-rapportage en PowerPointpresentatie worden deze 6 bevindingen verder uitgewerkt en toegelicht (zie bijlage 1 en 2).

VOORLOPIGE CONCLUSIES – Wat is ons voorlopige oordeel in deze –

Op basis van het voorgaande zijn wij samenvattend tot de voorlopige conclusies gekomen.

Periodiek en regionaal ingerichte triagetraining

De kwaliteit van verpleegkundigen wordt wisselend ervaren en is (te) persoonsafhankelijk. Een regionale aanpak met een gelijkloidend leerprogramma rond triage kan hier uitkomst bieden.

Verpleegkundige triage op alle locaties

Een netwerk van triageverpleegkundigen rondom de kleinere zorgorganisaties en/of locaties in samenwerking met verzorgenden, regionaal inzetbaar kan hier uitkomst bieden.

Samenwerking kleinschalige zorgorganisaties

Een regioverpleegkundige zou in de ANW als WAN-hoofd kunnen fungeren.



OUDERENGENEESKUNDE IN TOEKOMSTPERSPECTIEF

GOOI – VECHTSTREEK – ALMERE

Voorwacht-achterwacht

De afstemming en samenwerking tussen voorwacht en de achterwacht kan verder geoptimaliseerd worden (o.a. door automatisch doorschakelen van oproepen naar achterwacht) waardoor een betere balans ontstaat en de ervaren werkdruk van de voorwacht kan worden gereduceerd.

Meer preventief werken door artsen en het verzorgend personeel op de verschillende locaties

Het meer preventief werken en tijdig anticiperen op de situatie-ontwikkeling van een cliënt/bewoner, kan een aanzienlijke bijdrage leveren aan het reduceren van de werkdruk in de ANW-dienst.

Begeleiding in de eerste dienst van starters door ervaren voorwacht

Het goed inwerken en begeleiden van starters door een ervaren arts en het vooraf goed scholen van starters is randvoorwaardelijk en noodzakelijk.

Beperken van het continuooster

De lengte van de diensten/dienstenstructuur vraagt om een herijking.

In bijlage 2 en 3 (de Erasmus-rapportages) worden voorlopige conclusies verder uitgewerkt en toegelicht.

AANBEVELINGEN – Wat willen wij nog meegeven aan overwegingen –

Het actieteam Anders Werken adviseert:

1. Direct starten met regionale verpleegkundige opleiding en scholing inzake Triage
Dit advies heeft de allerhoogste prioriteit, omdat de situatie zorgelijk blijkt in de dagelijkse praktijk. Het onderhouden van de kennis en kunde rond rollen en taken bij Triage, en het actief invulling geven van deze rollen en taakuitvoering binnen de werkprocessen, in de ANW is in staat van achterstallig onderhoud beland.
2. Brede invoering van de verpleegkundige voorwacht met beschikbaarheid voor alle locaties
In toenemende mate wordt duidelijk dat de werkdruk van de basisartsen en SO's, in het bijzonder ook in de ANW, veroorzaakt wordt doordat men een deel van (voorbereidende en/of overdraagbare) werkzaamheden niet meer kwijt kan aan anderen. Hierdoor is er veel hersteltijd nodig om ANW-werkzaamheden alsnog op het gewenste niveau te krijgen/houden. De aanwezigheid van een verpleegkundige voorwacht op het gewenste niveau kan hier veel uitkomst bieden.
3. ECD-toegang en gebruik
Versneld onderzoek en inrichting van het vereenvoudigen van de toegang tot gegevens van de zorgvragers door ICT-oplossingen is gewenst. Zo stelt Single sign-on-software (afgekort SSO) eindgebruikers in staat om eenmalig in te loggen waarna automatisch toegang wordt verschaft tot meerdere applicaties en resources in het netwerk.



OUDERENGENEESKUNDE IN TOEKOMSTPERSPECTIEF

GOOI – VECHTSTREEK – ALMERE

Waarbij het advies is om bovenstaande 3 punten onder te brengen bij het speerpunt Integrale Medische Ouderenzorg (IMZO) van de regionale zorgvisie. Voor verdere inventarisatie rondom de beschikbaarheid en kwaliteit van de verpleegkundige voorwacht en het uitvoeren pilotproject. Omdat ECD-toegang en gebruik een belangrijke randvoorwaarde is voor regionale samenwerking en integrale medische ouderenzorg adviseren we om deze ook onder dit speerpunt te borgen.

4. Meer proactief werken

Structurele aandacht voor het actief geven, ontvangen en verwerken van feedback tussen de zorgprofessionals op alle niveaus, en elkaar aanspreken op alle niveaus, moet meer gewoon worden/zijn. Ook hier kan praktische professionalisering (opleiding/scholing) uitkomst bieden.

5. Optimalisering van de functionele 'artsen' samenwerking

Een beleidsmatige inkadering van de samenwerkingsafspraken tussen SO's en basisartsen (achterwacht - voorwacht) over de richting, inrichting en organisatie van deze belangrijke samenwerking. Hierbij willen wij de volgende concrete aanbevelingen aan de SO-waarnemgroep meegeven.

- inwerkperiode;
- afspraken tussen A(N)IOS en vaste begeleider overdag m.b.t. hoeveelheid begeleiding die er nodig is in de ANW-dienst, bijv. d.m.v. vaste belmomenten;
- wanneer nodig het doorschakelen van de telefoon tijdens de dienst;
- ICT-ondersteuning voor de voorwacht (bijv. support bij het doorschakelen van de telefoon);
- deze afspraken in een format zetten en periodiek evalueren.

6. Inspraak en zeggenschap SO's bij uitbreiding ANW verzorgings-/werkgebied

Het is wenselijk dat de managers behandelzaken tijdig in overleg gaan met de SO's over de uitbreiding van het zorggebied en daarmee ook het werkgebied voor ANW. De eerste stap is het inregelen van de randvoorwaarden en condities alvorens de ANW met deze uitbreiding belast gaat worden. Daarbij dient een nog op te stellen uitbreidingsprocedure als onderlegger waarmee managers en SO's met elkaar in gesprek kunnen gaan om werkafspraken te maken.

7. Modernisering van de ANW middels de inzet van de HoloLens

Dit vraagt tijdige afstemming met de programmaleider verantwoordelijk voor de implementatie van de HoloLens binnen het speerpunt Innovatie van de Regionale Zorgvisie. Met als doel om het gebruik van de HoloLens tijdens de ANW-dienst in te brengen als een van de implementatiepilots. Om zo zorg op afstand door de HoloLens te introduceren binnen het ANW-proces.



OUDERENGENEESKUNDE IN TOEKOMSTPERSPECTIEF

GOOI – VECHTSTREEK – ALMERE

Het onderzoek naar de ervaren werkdruk in de ANW heeft een aantal verontrustende uitkomsten opgeleverd. In samenspraak met de managers van de Expertise en Behandelcentra (behandeldiensten) in de regio is de Erasmus-eindrapportage meerdere keren besproken en is aandacht gevraagd voor hun zienswijze op de uitkomsten van dit praktijkonderzoek. Veel van de genoemde verbeterpunten en adviezen gaan over de gewenste c.q. benodigde professionalisering inzake het ANW-handelingsrepertoire.

Het samen werken, samen ontwikkelen en samen realiseren van ANW-verbeteringen, ANW-veranderingen en ANW-vernieuwingen vraagt om het inrichten van een periodiek overleg tussen 'verantwoordelijken' en 'belanghebbenden' waarin realiseren centraal staat. Dit gebeurt in het waarneemoverleg waarin SO's van 5 grote VVT-organisatie in de regio zijn vertegenwoordigd. Belangrijk om hierin ook de verbinding te zoeken met de managers behandelzaken. Dit thema heeft een grote impact op het functioneren van de basisartsen en SO-professionals in de werk- en beroepspraktijk en is een belangrijk onderdeel bij de verwezenlijking van integrale medische ouderenzorg. Daarmee lijkt het bij uitstek een geschikt beleidsthema op de beoogde SO-werktafel en zal het daarnaast een plaats krijgen binnen de verdere uitwerking van het regionale speerpunt integrale medische ouderenzorg (IMOZ).



OUDERENGENEESKUNDE IN TOEKOMSTPERSPECTIEF

GOOI – VECHTSTREEK – ALMERE

BIJLAGEN – Documentatie –

Regi houder:

Bregje Smit, SO

Regi houdersteam:

Ellen Vreeburg, SO, PhD

Eveline Cours, SO

Wendy Langerak, SO

Jennifer Harmer, SO

Janine van Kooten, SO, PhD

Louis Hahn, SO

Ondersteuningsteam:

Inge van Zijl, programmaondersteuning SO-GVA

Noeska Meijer, projectleider SO-GVA

Jan Hendriks, programmamanager SO-GVA

Eveline van Opstal, SO, (medisch) programmaleider SO-GVA

Met dank aan:

Dr. J.J. Schuurmans

Dr. D. Ivanova

Dr. I Wallenburg

Externe onderzoekers – ESHPM – Erasmus (<https://www.eur.nl/eshpm/onderzoek>)

Bijlagen:

Bijlage -1- Regio feedback Werkdruk in de ANW

Bijlage -2- Erasmus rapportage Werkdruk in de ANW

Bijlage -3- Erasmus presentatie Werkdruk in de ANW

Referenties:

1. <https://www.waardigheidentrots.nl/verslagen/groningen-ontwikkelt-triage-app>
2. Bespreeknotitie Anders Werken – Duurzame Samenwerking tijdens ANW diensten