

Protocol Zorg Begeleidings Overleg

Els van der Veen, ism Hilda Keizer, voorzitter ZBO Noord.
versie 10 februari 2010

Kader

Het Netwerk Dementie Drenthe werkt – op basis van een Regionaal Actieplan - aan Ketenzorg dementie in Drenthe op 3 niveaus:

1. Provinciaal Netwerk van Bestuurders in de Participanten Raad: Alzheimer Drenthe, V&V, Thuiszorg, GGZ, Ziekenhuizen, huisartsen, gemeenten. het stichtingsbestuur Dementie Drenthe heeft het dagelijks bestuur en de financiële afwikkeling.
2. (sub)regionale stuurgroepen, met managers en beleidsambtenaren, die zich gezamenlijk verantwoordelijk maken voor de dementiezorg in de (sub)regio.
3. ZorgBegeleidingsOverleggen (ZBO's), waar de ketenzorg concreet vorm krijgt in de toewijzing van één vaste Zorgbegeleider - in principe gedurende het hele proces dezelfde - aan een cliëntsysteem, die sociaal emotionele steun biedt en de zorg coördineert over de grenzen van de eigen organisatie heen.

Er wordt daarnaast gewerkt aan de toeleiding naar de ZBO's via de huisartsenpraktijk (praktijkondersteuner huisartsenpraktijk, plan Iris), en via gemeenten en welzijn (scholing vroegsignalering). Ook wordt in de gemeenten gewerkt aan de mantelzorgondersteuning en respijtzorg dementie. De Helpdesk Dementie Drenthe (www.dementiedrenthe.nl) heeft een centrale rol als informatiepunt voor dementie in Drenthe.

Zorgbegeleiding

Inhoud Zorg Begeleiding (ZB), kernwoorden:

- begeleiding en ondersteuning van de betrokkene en zijn/haar gehele systeem
- vanaf de diagnosestelling dementie tot en met de opname in een intramurale instelling
- continuïteit van zorg in 1 persoon; één vast en vertrouwd contactpersoon
- is het aanspreekpunt voor het cliëntsysteem
- is het aanspreekpunt voor de huisarts
- veel kennis over de sociale kaart van dementie
- coördineert de zorg over de grenzen van de eigen organisatie heen
- koppelt terug naar het ZBO en regelt via de ZBO-deelnemers inzet van zorg
- koppelt terug naar huisarts; heeft een korte lijn naar de huisarts, en andere hulpverleners; en vice versa.

Doelstelling van het Zorgbegeleidingsoverleg (ZBO) is cliëntbespreking en vaststelling van de Zorgbegeleider (waar dat nodig is), en verslaglegging hiervan middels het Registratieformulier.

Verder:

- als een instelling niet de ZB'er is van een cliëntsysteem, zullen er door die instelling minder coördinatie-uren ingezet worden bij die cliënt

- als een instelling niet de ZB'er is van een cliëntsysteem, dan komt de instelling nog wel bij het cliëntsysteem om zijn/haar geïndiceerde zorg daar uit te oefenen
- we streven daarmee ten eerste duidelijkheid voor het cliëntsysteem na, maar zeker ook een efficiëntie in werken

Instream cliënten in ZBO

We onderscheiden 3 fases:

1. niet pluis, **nog geen zorg**:
 - het betreft hier nieuwe situaties
 - deze cliënten worden aangemeld bij een zorgaanbieder en door deze aanbieder 'in zorg' genomen. Deze aanbieder is de aanbieder 'van voorkeur', en is daardoor 'dossierhouder'.
 - Een indicatie met pg-grondslag is niet persé nodig om Zorgbegeleiding te bieden. Het is wel raadzaam om een her-indicatie met wel een pg-grondslag aan te vragen.
 - Registratie is ook in dit geval wel gewenst.
2. manifeste fase, 'stabiel', er is **zorg van 1 zorgaanbieder**:
 - de zorgaanbieder is automatisch de Zorgbegeleider van het cliëntsysteem in deze fase
 - het registratieformulier ZBO wordt door de ZB'er ingevuld en via mail aan het secretariaat gestuurd. Het hoeft niet besproken te worden in het ZBO.
3. manifeste fase, complex, **zorg van meerdere zorgaanbieders**:
 - het betreft (meestal) bestaande situaties waarbij nieuwe (overstijgende) vragen aan de orde zijn,
 - deze cliënt wordt in het ZBO ingebracht en besproken
 - een vaste Zorgbegeleider wordt toegewezen, zodat er één contactpersoon is voor de cliënt en huisarts en andere betrokkenen.
 - het registratieformulier ZBO wordt ingevuld, c.q. bijgesteld

We hanteren hierbij het volgende uitgangspunt:

De inbrengende organisatie is de aanbieder van voorkeur, en de dossierhouder, en daardoor in principe de Zorgbegeleider van het cliëntsysteem, **tenzij** er redenen zijn, in het belang van de cliënt, om dit te veranderen,

- ❖ *bijvoorbeeld*: het cliëntsysteem kan niet instemmen met de keuze van Zorgbegeleider
- ❖ *bijvoorbeeld*: het advies dat gegeven is in het diagnose-adviesgesprek is anders
- ❖ *bijvoorbeeld*: de competentie van de Zorgbegeleider beantwoordt niet aan de vraag en de noodzaak
- ❖ *bijvoorbeeld*: voor het cliëntsysteem is het wenselijker dat de Zorgbegeleiding helemaal bij het VPH komt te liggen, omdat er binnen afzienbare tijd opname te verwachten valt.

Punten, die daarin ook worden meegenomen:

- daar waar zwaartepunt zorg is
- in overeenstemming met caseload zorgbegeleiders

Let wel: als een instelling niet de ZB'er is van een cliëntsysteem, dan komt de instelling nog wel bij het cliëntsysteem om zijn/haar taak (geïndiceerde zorguren) daar uit te oefenen. Er is dus geen sprake van "klanten kwijt raken" aan een andere zorgaanbieder.

We streven naar één vast contactpersoon, dus dezelfde voor fase 2 en 3. Wanneer het zorgbegeleiderschap toch wordt overgedragen, dan zal een 'warme' overdracht plaatsvinden. De inhoud hiervan zal de komende maanden uitgewerkt worden.

Praktische invulling van het ZBO, kernwoorden:

- teamvorming rond een kopje koffie
- cultuur creëren van gezamenlijke verantwoordelijkheid voor ambulante begeleiding en ketenzorg dementie in deze gemeente/(sub)regio

- Vragen/problemen samen bespreken
- Nieuwe ontwikkelingen uitwisselen
- Nieuwe aanmeldingen toewijzen aan ZB'er
- Vergaderfrequentie: Eenmaal per 4 weken, 1½ uur netto vergadertijd.
- De vz plant voor een heel jaar alle vergaderingen vooruit.
- Een aparte verslaglegging (notulen) is niet nodig; de registratieformulieren dienen als zodanig.
- buiten de muren van het overleg wordt uiteraard vertrouwelijk omgegaan met de informatie over cliëntsituaties.
- **Agendavoorbeeld ZBO**
 - opening
 - mededelingen
 - inbreng nieuwe cliënten en toewijzing ZB'er
 - bespreking problematische cliëntsituaties
 - zo nodig: samenvatting van signalen voor de werkgroep
 - sluiting

Concrete Werkwijze in Registratie

Iedere organisatie heeft een eigen manier van registreren. Dat blijft (voorlopig) zo. Dat betekent dat voor iedere cliënt die bij de organisatie in zorg is gewoon het eigen registratiesysteem wordt toegepast.

Daarnaast is het belangrijk om ook de Zorgbegeleiding te registreren. Dat wil zeggen: welke organisatie biedt voor welke cliënt Zorgbegeleiding.

1. Daardoor worden aantallen inzichtelijk en dat kan op termijn in de financiering worden meegenomen.
2. Deze Zorgbegeleidingsregistratie is ook van belang bij een eventuele overdracht aan een andere Zorgbegeleider. Hoewel we natuurlijk streven naar één vaste Zorgbegeleider tot en met de voordeur van het Verpleeghuis.

Om dat te bereiken zullen we ook – dus naast de bestaande registratiesystemen van de organisaties zelf – een Zorgbegeleidingsregistratie moeten opzetten. We doen dat zo simpel en praktisch mogelijk. Er wordt nog gezocht naar mogelijkheden om de registratiesystemen aan elkaar te koppelen.

Het **Registratieformulier Zorgbegeleiding** is bedoeld voor het vastleggen van de bespreking van de cliënt in het ZBO en het **vaststellen van de zorgbegeleider en de communicatie hieromtrent** naar de cliënt, de huisarts en andere betrokkenen. Dat wil zeggen dat dit formulier kan worden gemaïld of gefaxt naar cliënt, huisarts en andere betrokken hulpverleners. Het is daarom zo kort mogelijk gehouden. Betrokken hulpverleners, die zelf niet de Zorgbegeleider van deze cliënt zijn, kunnen dit registratieformulier in hun eigen Zorgdossier toevoegen.

Daarnaast is er (door de Tangenborghgroep) een **Contactformulier Zorgbegeleiding** ontwikkeld. Dit formulier wordt door de Zorgbegeleider gebruikt als een soort logboek, om aan te geven hoe de situatie is, welke contacten er geweest zijn en welke afspraken er zijn gemaakt.

De concrete inhoud van de Zorgbegeleiding wordt nog verder uitgewerkt, mede op basis van de kennis en ervaring van de Zorgbegeleiders zelf. Eerste ideeën zijn er wel: Bij de start van Zorgbegeleiding inventariseert en coördineert de ZB'er het netwerk rondom de cliënt (mantelzorg, professionals, vrijwilligers) op bijvoorbeeld de volgende 6 domeinen:

- woon-/leefsituatie

- o (sociale) contacten/participatie mogelijkheden
- o mentaal welzijn
- o lichamelijk welzijn
- o zorgsituatie
- o financiële situatie

Deze informatie wordt voorin het logboek/contactformulier genoteerd.

Door iedere Zorgbegeleider wordt (voorlopig) een **aparte map Zorgbegeleiding** samengesteld, waarin protocol e.d. zijn opgenomen en waarin het Registratieformulier en het Contactformulier per cliënt wordt opgeborgen. Deze map kan bij de eventuele overdracht aan een andere Zorgbegeleider worden gebruikt. Bovendien wordt zo inzichtelijk gemaakt welke organisatie voor welke cliënt (aantallen) Zorgbegeleiding biedt.

Plannen

Dit registratiesysteem wordt dit jaar 2010 uitgeprobeerd. Er wordt gezocht naar een mogelijkheid om deze registratie te koppelen aan bestaande digitale registratiesystemen, zodat eea zo weinig mogelijk extra werk oplevert voor de Zorgbegeleiders.

Er bestaan plannen om voor de Zorgbegeleiders vanuit het Netwerk Dementie Drenthe visitekaartjes te ontwikkelen, die bij de cliënt kunnen worden achter gelaten.

Daarnaast kan in de toekomst een map met informatie worden ontwikkeld (bijv. met folders van Alzheimer NL), die Zorgbegeleiders voor een cliëntsysteem kunnen meenemen.

HET REGISTRATIEFORMULIER

Deel 1 van het registratieformulier

Stap 1.

Deel 1 van het Registratieformulier wordt voorafgaand aan het ZBO ingevuld door de aanvrager die een cliënt wil inbrengen in het eerstvolgende ZBO. Hierin staan de algemene gegevens van de cliënt vermeld.

Uitgangspunt daarbij is dat de diagnose gesteld is of dat de toeleiding naar een (volledige) diagnosestelling in gang gezet is.

Stap 2. Iedere aanvrager heeft de beschikking over een digitaal blanco aanvraagformulier. De aanvrager mailt de aanvragen uiterlijk een week voor het eerstvolgende ZBO aan het secretariaat. De secretaresse verzamelt de binnengekomen aanvragen, bewaart deze en meldt de aanvragen van de te bespreken cliënten aan de voorzitter.

Stap 3. Bij de start van het ZBO maakt de voorzitter de namen van cliënten, die besproken moeten worden, bekend. De cliënten worden besproken. Iedere aanvraag wordt geprojecteerd weergegeven via de laptop en beamer.

De vraagstelling wordt in het ZBO door de aanvrager bondig geformuleerd.

Op basis van de beschikbare informatie wordt de cliëntsituatie besproken met de andere zorgverleners van het ZBO

Deel 2 van het registratieformulier

Stap 4

De Zorgbegeleider wordt door de ZBO-deelnemers vastgesteld.

De secretaresse vult ter plekke deel 2 van het registratieformulier in. Daarmee is de toewijzing van een Zorgbegeleider vastgesteld.

Nogmaals, we hanteren het volgende uitgangspunt:

De inbrengende organisatie is de aanbieder van voorkeur, en de dossierhouder, en daardoor in principe de Zorgbegeleider van het cliëntsysteem, **tenzij** er redenen zijn, in het belang van de cliënt, om dit te veranderen,

- ❖ *bijvoorbeeld*: het cliëntsysteem kan niet instemmen met de keuze van Zorgbegeleider
- ❖ *bijvoorbeeld*: het advies dat gegeven is in het diagnose-adviesgesprek is anders
- ❖ *bijvoorbeeld*: de competentie van de Zorgbegeleider beantwoordt niet aan de vraag en de noodzaak
- ❖ *bijvoorbeeld*: voor het cliëntsysteem is het wenselijker dat de Zorgbegeleiding helemaal bij het VPH komt te liggen, omdat er binnen afzienbare tijd opname te verwachten valt.

Punten, die daarin ook worden meegenomen:

- daar waar zwaartepunt zorg is
- in overeenstemming met caseload zorgbegeleiders

Deel 3 van het registratieformulier

Stap 5

Er wordt vervolgens ook direct in het ZBO afgesproken wanneer de evaluatie zal plaatsvinden. De secretaresse noteert dit ter plekke op deel 3 van het registratieformulier.

Stap 6

Na afloop van het ZBO mailt de secretaresse het ingevulde registratieformulier naar

- de betrokken Zorgbegeleider
- de huisarts
- het cliëntsysteem, via de Zorgbegeleider

Na het ZBO gaat de toegewezen Zorgbegeleider aan de slag met het uitvoeren van het takenpakket behorende bij de Zorgbegeleiding. Zij/hij koppelt resultaten terug naar het ZBO. In ieder geval tijdens de afgesproken evaluatie, maar eventueel - als de Zorgbegeleider dat wenselijk of noodzakelijk vindt - in een eerder ZBO.

Stap 7

Na de afgesproken periode wordt de toewijzing van de Zorgbegeleider geëvalueerd en eventueel bijgesteld. Uitgangspunt is een vaste Zorgbegeleider vanaf het niet pluis gevoel tot en met de voorkeur van het Verpleeg- of Verzorgingshuis.

HET CONTACTFORMULIER

Het contactformulier wordt ingevuld door de Zorgbegeleider van de cliënt. Het is de bedoeling om ook deze in de aparte map Zorgbegeleiding te doen. Het is handig om te werken met tabbladen met een alfabet, waarachter je op naam de cliëntregistratie opneemt. Deze map kun je direct erbij pakken als een cliënt bijvoorbeeld belt. Het formulier geeft je niet veel ruimte, maar dwingt je daardoor ook tot de kern van de boodschap te komen.