



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Aan het Bestuurlijk Platform van DuurSaam Houten
Prins Bernhardweg 69
3991 DE HOUTEN

Per e-mail verzonden via Mw. A. Blok: abblok@zorqinhouten.nl

Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
Postbus 2518
6401 DA Heerlen
T 088 120 5000
www.igj.nl

Inlichtingen bij
P.H. Buijze
netwerkgthuis@igj.nl

Ons kenmerk
2018-2191665/V
2007969/Netwerkgthuis/HB/jk

Datum 25 oktober 2018
Betreft Zorgnetwerken: terugkoppeling vervolgonderzoek in Houten

Geachte bestuurder,

In 2017 deed de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd onderzoek naar de zorgnetwerken thuis bij ouderen na eerstelijnsverblijf (ELV) in Houten. Dit onderzoek was een pilot in het kader van de vernieuwing van het toezicht van de inspectie. In juli 2017 bracht de inspectie hierover het rapport '*Kwetsbare oudere in Houten heeft spel in het netwerk nodig voor samenhang in de zorg thuis*' uit¹. Als onderdeel van deze pilot voerde de inspectie in september en oktober 2018 een gericht vervolgonderzoek uit in Houten. Met deze brief stel ik u op de hoogte van de uitkomsten van dit vervolgonderzoek.

Aanleiding vervolgonderzoek

De inspectie kreeg in 2017 over het algemeen een positief beeld van de zorgnetwerken thuis bij (kwetsbare) ouderen in Houten. Aan het merendeel van de door de inspectie getoetste normen² werd volledig of grotendeels voldaan. Slechts één van de normen voldeed grotendeels niet. Dit betrof 'coördinatie en afstemming'. In het rapport deed de inspectie enkele aanbevelingen aan het Bestuurlijk Platform van DuurSaam Houten. In het kader van de pilot bood de inspectie aan om over enige tijd een kort vervolgonderzoek te doen. In uw reactie op het inspectierapport (d.d. 23 november 2017) schreef u voornemens te zijn om de aanbevelingen van de inspectie uit te voeren. U was positief over het voorgestelde vervolgonderzoek door de inspectie. U vroeg om dit in het najaar van 2018 uit te voeren zodat u voldoende tijd had voor verbeteringen.

Doel en werkwijze vervolgonderzoek

Het doel van het vervolgonderzoek was om de volgende vraag te beantwoorden:
In hoeverre voldoet de netwerkgthuis bij ouderen na eerstelijnsverblijf in Houten aan de norm voor coördinatie en afstemming?

¹ Zie <https://www.igj.nl/onderwerpen/netwerkgthuis/nieuws/2017/07/20/onderzoek-naar-%E2%80%99netwerkgthuis-%E2%80%99-bij-ouderen-in-houten>

² Zie <https://www.igj.nl/onderwerpen/netwerkgthuis/documenten/toetsingskaders/2017/09/01/toezicht-op-zorgnetwerken-rond-thuiswonende-clienten>

Om deze vraag te kunnen beantwoorden heeft de inspectie gericht gekeken in hoeverre de zorgnetwerken thuis bij zes (kwetsbare) ouderen na ELV in Houten voldeden aan de norm voor coördinatie en afstemming.

Datum
25 oktober 2018

De norm en de toetsingscriteria voor coördinatie en afstemming zijn:

Ons kenmerk
2018-2191665/V
2007969/Netwerkgzorg/HB/jk

<i>Coördinatie en afstemming</i>	
<i>Norm</i>	<i>Toetsingscriteria</i>
De cliënt kan er op rekenen dat één persoon in het zorgnetwerk de zorg coördineert en op elkaar afstemt.	De cliënt en de zorgverleners weten wie het zorgnetwerk coördineert.
	De cliënt en de zorgverleners weten wat de taken zijn van de coördinator van het zorgnetwerk.
	De coördinator van het zorgnetwerk zorgt voor afstemming van de doelen voor de zorg aan de cliënt.
	De coördinator van het zorgnetwerk stemt de zorg en ondersteuning vanuit de gemeente op elkaar af.

De opzet van het vervolgonderzoek is mondeling besproken met de directeur projecten van DuurSaam Houten en eind februari 2018 toegestuurd ter verspreiding binnen het Platform DuurSaam Houten. Doel hiervan was om betrokkenheid bij het vervolgonderzoek te creëren. De inspectie ontving de opgestelde samenwerkingsafspraken over integrale zorg en ondersteuning voor Houtense ouderen op de juiste plek³. Deze informatie heeft de inspectie betrokken bij het vervolgonderzoek. De inspectie heeft aan de manager van het ELV in het Haltna Huis gevraagd om cliënten te selecteren die voldeden aan een aantal selectiecriteria⁴. Deze cliënten zijn door de eigen huisarts uitgenodigd voor deelname aan het inspectieonderzoek en daarna aangemeld bij de inspectie.

Resultaten vervolgonderzoek

Het is niet gelukt om binnen de geplande onderzoeksperiode de beoogde zes cliënten te vinden voor dit onderzoek. De inspectie sprak uiteindelijk met vijf cliënten, de betrokken huisartsen en de coördinatoren zorg van het ELV. Wanneer er bij cliënten ook een zorgcoördinator van het gehele netwerk in beeld was, sprak de inspectie ook met hem of haar.

Wat ging er goed?

De inspectie zag dat de organisaties binnen DuurSaam Houten serieus aan de slag zijn gegaan en dat er hard is gewerkt om de integrale zorg en ondersteuning voor Houtense ouderen te verbeteren. Er zijn brede samenwerkingsafspraken opgesteld. De meest recente versie van deze afspraken is van september 2018. In de samenwerkingsafspraken is duidelijk aandacht besteed aan de aanbevelingen van de inspectie. De inspectie ziet bijvoorbeeld het belang van het aanwijzen van een zorgcoördinator hierin nadrukkelijk terug. De samenwerkingsafspraken

³ Het gaat om twee samenwerkingsafspraken over integrale zorg en ondersteuning voor Houtense ouderen op de juiste plek: 1) 'Van (vroeg)signalering en casefinding tot gecoördineerde zorg en ondersteuning thuis' en 2) 'Gecoördineerde zorg en ondersteuning buitenshuis: tijdelijk verblijf in Instelling of ziekenhuis'.

⁴ Cliënt is recent (in 2018 of 4^e kwartaal 2017) ontslagen uit het ELV, patiënt woont zelfstandig in Houten, patiënt is minimaal 75 jaar oud en cliënt heeft netwerk om zich heen van zorg én Wmo-ondersteuning.

beschrijven onder andere de rol van deze zorgcoördinator en wie deze rol in verschillende fasen op zich zou kunnen nemen.

Datum
25 oktober 2018

Uit de gesprekken die de inspectie voerde, kwam een goed voorbeeld van afstemming in een zorgnetwerk naar voren. Bij één van de cliënten werd gebruik gemaakt van een app-groep (VIP-calculus), waar zowel de huisarts, praktijkondersteuner als de mantelzorger aan deelnamen. Zij konden op deze manier laagdrempelig met elkaar afstemmen en afspraken maken over de zorg aan de cliënt. De inspectie ziet een dergelijke app-groep als een kansrijke doorontwikkeling voor de zorgnetwerken rond kwetsbare ouderen. Als aanvulling hierop wil de inspectie benadrukken dat het belangrijk is en blijft om goed na te denken welke zorg- en hulpverleners aan deze app-groep moeten deelnemen. De thuiszorg is een belangrijke partij in de zorg thuis en voor hen is het ook nodig om laagdrempelig af te kunnen stemmen met de andere zorg- en hulpverleners in het zorgnetwerk rond een cliënt.

Ons kenmerk
2018-2191665/V
2007969/Netwerkzorg/HB/jk

Specifiek kijkend naar de coördinatie en afstemming ten tijde van het ontslag uit het ELV, is de inspectie positief gestemd over twee punten in het bijzonder:

- De inspectie zag voorbeelden waarbij een ergotherapeut was betrokken bij de ontslagprocedure. De ergotherapeut keek wat er thuis aan eventuele aanpassingen nodig was om de oudere verantwoord naar huis te kunnen laten gaan.
- Cliënten die niet onder de eigen huisarts vielen ten tijde van opname in het ELV, gaven aan dat zij de medische overdracht vanuit de specialist ouderengeneeskunde als prettig, tijdig en volledig ervaarden. De huisartsen gaven aan voldoende informatie te hebben ontvangen om de medische zorg thuis adequaat op te kunnen pakken.

Wat kan er beter?

De inspectie constateerde dat de samenwerkingsafspraken nog niet altijd bekend waren bij de zorgverleners, dat de term coördinatie nog onduidelijk was en dat de rol van coördinator verschillend werd ingevuld. Waar de één zich meer richt op het 'coördineren' van het eigen werk, heeft de ander het bij een coördinerende rol over een brede overkoepelende blik (een 'helikoptertje') en het verbinden van partijen. Het was daarom niet in alle gevallen duidelijk wie daadwerkelijk de coördinator was van het zorgnetwerk. De inspectie merkte dat het vaak impliciete aannames zijn waarop deze rol is gebaseerd, in plaats van dat hier daadwerkelijk expliciete afspraken over worden gemaakt per cliënt. De implementatie van de samenwerkingsafspraken vergt in de praktijk nog de nodige inspanning. Deze constatering ligt in de lijn der verwachting, aangezien de focus voor DuurSaam Houten in de tweede helft van 2018 ook juist op implementatie, monitoring en evaluatie van de afspraken ligt.

In drie van de onderzochte zorgnetwerken was de cliënt zelf de coördinator. Dit was niet voor alle partijen in het zorgnetwerk helder. Het is de inspectie niet duidelijk geworden wat die rol als zorgcoördinator dan precies inhoudt en in hoeverre dit in lijn is met de rolbeschrijving in de opgestelde samenwerkingsafspraken. Daarnaast is het voor de inspectie onduidelijk op welke wijze de zorgverleners monitoren in hoeverre een cliënt zelf de coördinerende rol op zich kan (blijven) nemen. Ook dit verdient aandacht.

Geen oordeel

De inspectie heeft besloten om geen oordeel te geven in hoeverre de zorgnetwerken rond thuiswonende kwetsbare ouderen in Houten nu voldoen aan de norm voor 'coördinatie en afstemming'. Dit omdat gedurende de uitvoering van het onderzoek bleek dat slechts twee van de vijf cliënten daadwerkelijk voldeden aan alle selectiecriteria voor het onderzoek. Met name de combinatie van zorg én Wmo-ondersteuning ontbrak. Ook waren niet alle cliënten in het ELV opgenomen geweest; sommigen waren opgenomen voor geriatrische revalidatiezorg. De inspectie is van mening dat dit aantal geen representatief beeld schetst van de werkelijkheid en dat oordeelsvorming daarom niet gerechtvaardigd is.

Datum

25 oktober 2018

Ons kenmerk

2018-2191665/V

2007969/Netwerkgzorg/HB/jk

Hoe nu verder?

De samenwerkingsafspraken over integrale zorg en ondersteuning aan kwetsbare ouderen zien er op papier veelbelovend uit, maar het vergt inspanning om ze verder in de praktijk te implementeren. Ik wens u en alle betrokken partijen hier veel succes mee en heb er vertrouwen in dat dit gaat lukken.

Met vriendelijke groet,



Mw. drs. P.H. (Heleen) Buijze
Coördinerend specialistisch inspecteur