

“Verzorgenden willen zelf zo veel mogelijk zorg verlenen. Een bewoner kent j ou, niet de verpleegkundige. Mooi te zien dat ons dat lukt met triage op afstand.”

Even NAAST bellen

“Wij werken met triage op afstand. Dat houdt in dat een verzorgende die te maken krijgt met een bewoner die onwel wordt de triagelijijn ‘NAAST’ (www.naast.je) belt. Dat wil zeggen: ‘s avonds, ‘s nachts of in het weekend. Op de gewone uren zijn er eigen verpleegkundigen op de intramurale afdelingen. In de thuiszorg is de triage op afstand iets anders geregeld. Bij NAAST werken hbo-verpleegkundigen, omdat onze cliënten kwetsbare ouderen zijn en een vraag van een verzorgende daarom altijd spoedeisend k n zijn. De verzorgende legt telefonisch uit wat er aan de hand is, volgens een bepaald protocol. Gegevens als naam, geboortedatum en controles geeft ze standaard door. De verpleegkundige kijkt mee in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Ze doen het samen, met dezelfde informatie.

Op basis van de input van de verzorgende en de gegevens in het ECD bepaalt de verpleegkundige de situatie: hoe pakken we het aan, moet er een arts bij gehaald worden? De triageverpleegkundige heeft niet alleen inzicht in het behandeldeel van het ECD, maar ook in het zorgdeel, dat door de zorg en de familie wordt gebruikt. Dit om ook de welzijnscomponent mee te nemen.

Wij hebben buiten kantoor tijd geen verpleegkundige meer die op meerdere locaties fysiek langs gaat. Die kreeg de lichte en zwaardere meldingen door elkaar. Bij ernstige ziekte of overlijden was ze wellicht geneigd het werk van de verzorgende over te nemen. Terwijl dat eigenlijk niet nodig was, misschien zelfs niet gewenst.”

Vertrouwde gezichten

“Bewoners zijn gewend aan vertrouwde gezichten, aan hun eigen verzorgenden. Dit geldt misschien het meest voor psychogeriatrische cliënten. Als de eigen verzorgenden ook op momenten van ziekte of onwel worden gewoon de zorg blijven verlenen, vinden ze dat prettig. Door tussenkomst van NAAST is dat het geval. Er verschijnen niet onnodig nieuwe gezichten aan iemands

bed. Voor somatische cliënten geldt dat het een vertrouwd gevoel geeft als zij weten dat de zorg altijd iemand kan bellen als er iets is – dat ze er niet alleen voor staan. Bij somatiek vinden de telefoontjes met de triagelijijn gewoon in bijzijn van de bewoner plaats.”

Laagdrempelig bellen

“In het begin moesten zorgmedewerkers er wel aan wennen. Ze kregen meer verantwoordelijkheid, moesten hun eigen kennis en kunde meer aanspreken. Ze vonden soms dat ze lang op een antwoord moesten wachten. Nu de medewerkers van de triagelijijn en de zorg met elkaar hebben meegelopen, hebben ze meer inzicht in elkaars werk en gaat het goed. Zo zal een verpleegkundige misschien even ruggenspraak hebben met een arts, dat kost tijd. Of heeft ze aanvullende gegevens nodig en vraagt ze nogmaals de tensie te meten. Voor de zorgmedewerker is het essentieel te weten dat ze laagdrempelig mag bellen, ook als ze maar even geen goed gevoel heeft over een bepaalde cliënt. Gewoon even vragen ‘wat denk jij?’ kan van belang zijn. We hebben regelmatig overleg met elkaar. Zo willen triagemedewerkers graag een terugkoppeling: is een bepaalde casus goed opgelost? Door triage op afstand

blijft de zorg nu meer bij de verzorgenden. Zij doen dat waarvoor ze zijn opgeleid, ook in moeilijker situaties. Ze hoeven niet te wachten op een verpleegkundige die het wel even overneemt. Zorgmedewerkers groeien van die grotere verantwoordelijkheid, krijgen meer zelfvertrouwen. En een zorgmedewerker met zelfvertrouwen is een goede zorgmedewerker.”

Kers op de taart

“Ik denk dat we waar het gaat om triage op afstand goed bezig zijn. Op deze manier houden we de kwaliteit van zorg hoog, ook bij een krappe arbeidsmarkt. Maar wat je in de thuiszorg al veel ziet – het beeldbellen – dat hebben wij intramuraal nog niet tot onze beschikking. Om netwerken daarop in te richten schijnt erg lastig te zijn. Toch is dat mijn wens: dat de triageverpleegkundige zo nodig met de zorg kan meekijken naar een wond, bijvoorbeeld. Gelukkig is NAAST in de voorbereiding dat dit rond de zomer geïmplementeerd wordt. Dat zou de kers op de taart zijn.” ■

▮ Bep Klein Winkel is teamverpleegkundige bij team Clematis van Sensire en protocolhouder triage op afstand.

