

WONDZORG IN BEELD', EEN SAMENWERKING TUSSEN PWZ ACHMEA, COMBICARE EN EVEAN ZORG

H. Post*

Het doel van het project was, inzicht geven in de werkwijze, kosten en de procedures rondom wondzorg in de stad Purmerend. Daarnaast werd met deze pilot beoogd de kwaliteit van wondzorg te verbeteren, een hogere klantvriendelijkheid te bereiken en bureaucratie terug te dringen. De pilot is uitgevoerd in de periode van 1 september 2003 tot en met 1 maart 2004.

Hierin is de totale wondzorg als aanvullend pakket overgenomen van de huisartsen door de (wond)verpleegkundigen van Evean Zorg.

REDENEN HIERVOOR WAREN:

- Bij iedere verandering van materiaal moet een recept worden aangevraagd via de huisarts.
- De aangevraagde wondverzorgingsmaterialen zijn bij de apotheek niet altijd op voorraad of soms worden er conversieproducten geleverd, omdat de apotheek niet voorgesorteerd is.
- De geleverde hoeveelheden wondverzorgingsmaterialen komen niet altijd overeen met de gevraagde hoeveelheden wondverzorgingsmaterialen.
- Geen 24-uurs service.
- Voor noodgevallen zijn producten niet makkelijk te verkrijgen; het is niet mogelijk voor de wondverpleegkundige om een noodvoorraad op de plank te krijgen
- De apotheek levert wel aan huis maar dat is geen standaardprocedure en moet specifiek worden aangevraagd.
- Geen inzet bij het niet vergoeden van materialen.
- Er zijn geen managementgegevens beschikbaar m.b.t. het verbruik van de materialen.
- Er zijn geen managementgegevens beschikbaar m.b.t. de aard van de aandoening.
- Er zijn geen managementgegevens beschikbaar m.b.t. de duur van de aandoening.

Voor PWZ Achmea was dit een vervolgstap in de deregulering van zorg, waarbij de positie van de (wond)verpleegkundige een belangrijke verandering zal ondergaan. In deze pilot heeft de (wond) verpleegkundige de bevoegdheid gekregen om materia-

len, die passen binnen de kaders van het wondbeleid, voor te schrijven.

VOORAF ZIJN DE VOLGENDE KRITISCHE SUCCESFACTOREN BENOEMD:

- Verhoogde kennis van wondgenezing, wondverzorging en wondverzorgingsproducten
- Vermindering van de bureaucratistische afspraken
- Korte afspraaklijnen
- Snelle levering aan huis
- Alle voorgeschreven artikelen worden geleverd
- Toestemming van de zorgverzekeraar voor het voorschrijven van wondverzorgingsmaterialen door de (wond) verpleegkundige
- Op individueel niveau een kostenanalyse kunnen maken.
- Huisartsen zijn geïnformeerd

OPZET:

Vooraf is er door de wondverpleegkundigen een voorkeurslijst met producten gemaakt. Hierin is van de meest gebruikte productgroepen 1 product gekozen zodat de (wijk)verpleegkundige geen keus hoeft te maken uit verschillende producten uit dezelfde productgroep. Vervolgens is er samen met CombiCare een machtigingsformulier ontwikkeld welke nodig is om de bestelling te kunnen starten. Hierin zijn ook de gegevens opgenomen om de managementgegevens te kunnen genereren die Evean Zorg en PWZ achmea nodig hebben zoals verbruik materialen, aard en duur van wondzorg. Er zijn afspraken gemaakt over inzenden van de doordruk van de machtigingsformulieren en over de terugrapportage van de manage-

mentgegevens. Om de (wijk)verpleegkundigen een handvat te bieden in hun dagelijkse praktijk is er door de wondverpleegkundigen een basis wondbehandeling chronische wond opgesteld, en na een intensieve scholing is er gestart met de pilot die een half jaar heeft geduurd.

HERZIENE WONDZORGKETEN.

De zorgketen rondom de cliënt met een wond is herzien en anders opgebouwd. De (wijk)verpleegkundige doet bij iedere cliënt met een wond de intake en maakt een wondbehandelplan. Door middel van een standaard brief wordt de huisarts geïnformeerd over het feit dat zijn cliënt met naam en geboortedatum een wond heeft. Vervolgens is de gehele terugrapportage terug te vinden in het dossier dat bij de cliënt thuis ligt. Wil de huisarts op een andere manier terugrapportage dan kan hij contact opnemen met de coördinerende (wijk)verpleegkundige en worden er aparte afspraken gemaakt. De (wijk)verpleegkundige bepaalt welke deskundigheid de zorg moet leveren en draagt de zorg zo nodig over aan een ziekenverzorgende. De (wijk)verpleegkundige blijft de wondzorg coördineren. Voor het bestellen van wondzorgmaterialen is eenmalig een machtiging nodig. Deze wordt volledig ingevuld en toegezonden naar CombiCare. Vervolgens mag alleen de coördinerende verpleegkundige materialen bestellen, immers zij is degene die het wondbehandelplan heeft opgesteld en alleen zij kan dit plan wijzigen. Als de (wijk)verpleegkundige tekort schiet in haar kennis of ande-

re materialen nodig denkt te hebben kan ze beroep doen op de wondverpleegkundige voor een consult of indicatie voor andere materialen. Alleen de wondverpleegkundige is gemachtigd om af te wijken van de voorkeurslijst. Alle bestelde materialen worden door CombiCare binnen 24 uur bij de cliënt thuis afgeleverd.

ONDERZOEKSRESULTATEN:

De volgende onderzoeksresultaten zijn geboekt:

- Er zijn 149 cliënten geïncludeerd binnen deze pilot (dit is 23.4% van alle cliënten in zorg bij Eveen Zorg binnen het pilotgebied). Deze hebben allemaal een evaluatieformulier gekregen. 75% heeft dit teruggezonden en de patiënt tevredenheid over de kwaliteit is groot (gemiddeld cijfer 8,7).
- De huisartsen zien de pilot en de kennis van de verpleegkundigen als positieve aanvulling op de zorg voor hun cliëntenpopulatie. Zij zien graag dat deze manier van werken wordt voortgezet in structurele zorg, mits de huisarts wordt geïnformeerd over zijn cliënt.
- De wijkziekenverzorgenden en wijkverpleegkundigen zijn enthousiast over de manier van werken. Het was wennen aan het idee dat de wijkziekenverzorgende geen coördinatie meer kon hebben over de wondzorg, maar altijd overlegt met de wijkverpleegkundige i.p.v. de (huis)arts. Uiteindelijk vindt 100% dat deze manier van werken positief werkt en men graag ziet dat dit wordt omgezet in structurele zorg.
- Het specialistische team huiddefecten onder leiding van de Nurse Practitioner heeft zicht op alle wonden en door de maandelijkse terugrapportage van de medisch speciaalzaak op cliëntniveau heeft hij zicht op de wondzorg die wordt gegeven en kan hij ingrijpen als bestellingen "uit de hand lopen" of als er langdurig dezelfde behandeling wordt gegeven.
- De zorgverzekeraar heeft managementinformatie over aard, duur en

verbruik van wondverzorgingsmaterialen.

- De wondzorg kan worden gecoördineerd door wijkverpleegkundigen onder eindverantwoordelijkheid van het gespecialiseerde team huiddefecten. Hierdoor krijgen cliënten de meest optimale zorg en kan een behandeling snel worden ingezet omdat de bestelde producten binnen 24 uur bij de cliënt thuis zijn, en er geen conversiematerialen worden geleverd.
- Er hoeft maar eenmalig een machting worden gestuurd en alle wondzorgmaterialen worden besteld zonder keer op keer een nieuw recept te vragen.
- De kennis blijft up-to-date bij de coördinerende wijkverpleegkundigen.

Samenvattend kan gezegd worden dat naast de transparantie in kosten, inzet materialen, aard en duur van de zorg met name de kwaliteit van wondzorg op cliëntniveau verhoogd wordt. Tevens wordt inzicht in de hiaten in kennis en kunde van de verpleegkundige helder waarop beleid op afgestemd kan worden. Tot slot is er minder bureaucratie met betrekking tot bestellingen. Alle partijen (cliënten, huisartsen, uitvoerende (wijk)verpleegkundigen en ziekenverzorgenden, zorgverzekeraar, leverancier en gespecialiseerde verpleegkundigen) hebben het project dusdanig positief geëvalueerd dat het project vanaf 1 januari 2005 geïmplementeerd is binnen de structurele zorgaanbieding in Zaanstreek/Waterland, en vanaf 1 december 2005 in Amsterdam Noord.

AARD EN MATE VAN INNOVATIE OF VERNIEUWING:

Eveen Zorg is de eerste zorgorganisatie die op deze manier de kwaliteit en transparantie van de wondzorg heeft geoptimaliseerd, om deze reden is dit project ook aangemeld als landelijk 'best practice' project bij de inventarisatie van VWS. Door de wondzorg, als aanvullende zorg, over te nemen van de huisart-

sen door goed geschoolde (wijk)verpleegkundigen onder eindverantwoordelijkheid van de wondverpleegkundigen, is de kwaliteit verhoogd, zodat de cliënten de meest optimale wondzorg krijgen met de juiste optimale (nieuwe) specifieke producten.

Door de samenwerking met 1 leverancier en gebruik te maken van uniforme registratie formulieren zijn alle cliënten met wonden bekend bij de gespecialiseerde verpleegkundigen en worden op deze wijze gemonitord door de wondverpleegkundigen. Daarnaast is het mogelijk om een kostenanalyse per cliënt te maken, gekoppeld aan de soort wond die de cliënt heeft, en komt hierdoor belangrijke informatie vrij voor de zorgverzekeraar dan wel het gehele zorgsysteem welke tot op heden door geen enkele zorginstelling aangeleverd kan worden.

Bij invoering van dit project binnen de gehele organisatie wordt de incidentie van alle wonden duidelijk, ook de incidentie van decubitus kan op deze manier gemeten worden in de thuiszorgsituatie. Een meting/registratie die voor de thuiszorg onmogelijk leek, wordt bereikbaar door deze manier van werken. Gecombineerd met een jaarlijkse prevalentie meting van decubitus kan er een transparant inzicht gekregen worden in de decubitusproblematiek en is dit zelfs op landelijk niveau te gebruiken (denk bv aan de prestatie indicatoren die de inspectie van volksgezondheid stelt aan de zorginstellingen. www.igz.nl).

Tevens is door middel van deze pilot aangetoond dat de rol van de wijkverpleegkundige een meerwaarde heeft bij de coördinatie van wondzorg in de thuissituatie. Dit levert een positieve bijdrage aan de professionalisering van het vak 'wijkverpleegkundige'. Deze manier van werken kan ook op andere zorggebieden ingezet worden en dit project kan als sjabloon gebruikt worden voor andere zorginstellingen dan wel andere gespecialiseerde verpleegkundigen. Bijvoorbeeld: stoma- en incontinentie, diabetes, longen, reuma, ouderen en oncologie. Allemaal terreinen waar gespeciali-

seerde verpleegkundigen met hun specifiek gerichte kennis hun zorgpakket aan kunnen bieden aan cliëntengroepen, om hiermee gezamenlijk met de (huis)artsen de zorg dusdanig te optimaliseren. Dit kan niet alleen een kwaliteitsverbetering geven maar zeker ook inzicht in de specifieke problematiek waardoor er meer gericht op de problematiek ingegaan kan worden. Omdat er een snellere en doeltreffende diagnose en daardoor een gerichte behandeling ingezet kan worden, kan uiteindelijk kosteneffectief worden gewerkt.

In het kader van de nieuwe wetgeving, dat de wondverzorgingsmaterialen vanaf 1 januari 2006 niet meer onder de wet geneesmiddelen valt maar onder de wet hulpmiddelen, kan onze manier van werken een blauwdruk zijn voor andere organisaties. Wel moet je er voor waken dat je een persoon of team gespecialiseerde medewerkers hebt die de kwaliteit en de hele zorgketen blijft bewaken. Want implementeren is een ding, het borgen is vele malen belangrijker. Hiervoor is mijns inziens een gedreven en gemotiveerd persoon/team voor nodig die de kar blijvend wil en kan trekken.

PAAR BELANGRIJKE PUNTEN NOG OP EEN RIJ:

- Zorg voor een goede opzet, implementatie en borging van protocollen en procedures.
- Heb aandacht voor de volledige wondzorgketen.
- Maak goede afspraken over coördinatie en verantwoordelijkheden.
- Zorg voor een gedreven, gemotiveerd persoon/team met gespecialiseerde verpleegkundigen.
- Informeer en houd contact met behandelend (huis)arts.
- Maak goede afspraken met leverancier, het zorgkantoor en zorgverzekeraar.
- Houd kennis en expertise op peil van alle betrokken partijen.
- Maak je eigen organisatie medeverantwoordelijk voor de manier van werken en zorg dat het beleid wordt binnen de reguliere lijn.

* Henri Post, winnaar WCS Award 2005

Ons project 'Wondzorg in Beeld', een samenwerking tussen PWZ Achmea, CombiCare en Evean Zorg, heeft de WCS-award 2005 in de wacht gesleept. De prijs werd op 9 november jongstleden uitgereikt tijdens het WCS-congres in het Beatrixtheater in Utrecht. Ik mocht deze prijs namens het samenwerkingsverband in ontvangst nemen. Ik wil bij deze iedereen bedanken die aan het project heeft meegewerkt en natuurlijk feliciteren met deze erkenning. Een prijs waar we me zijn allen enorm trots op zijn.
Henri Post, MANP Evean Zorg. hpost@evean.nl

evean  zorg

Procedure wondzorg

De (wijk)verpleegkundige doet de volledige intake en stelt een wondbehandelplan op. Ze informeert de huisarts middels een standaard brief. (Deze brief wordt verstuurd via het secretariaat verpleging). De (wijk)verpleegkundige bepaalt welke zorg door welke deskundigheid gegeven kan worden, geeft dit door aan planbureau en spreekt een evaluatiemoment af.

De (wijk)verpleegkundige vult het volledige machtigingsformulier in en faxt deze naar CombiCare. Het origineel wordt per post verstuurd naar CombiCare. De blauwe doordruk wordt door de (wijk)verpleegkundige met de interne post naar de wondverpleegkundige gestuurd. De roze doordruk gaat in klantenmap.

De (wijk)verpleegkundige beoordeelt en bestelt wat ze nodig heeft aan producten. Indien er afgeweken wordt van de standaard bestellijst, dient contact te worden opgenomen met de wondverpleegkundige van Evean Zorg, deze doen hier een aparte indicatie voor. Om te bestellen kan men een bestelformulier invullen en faxen, doorbellen of per e-mail versturen naar CombiCare, hierbij dient aangegeven te worden dat je een (wijk)verpleegkundige bent van Evean Zorg.

CombiCare levert binnen 24 uur de producten af op het afleveradres.

De (wijk)verpleegkundige evalueert minimaal 1 keer per 4 weken en stelt zo nodig het behandelplan bij en rapporteert dit in de klantenmap en het wondbehandelplan.