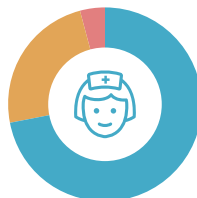




Een vast aanspreekpunt

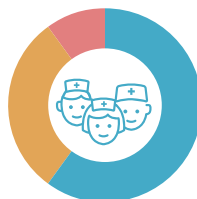
Cijfers

Heeft u een vast aanspreekpunt in het ziekenhuis?



■ **72%**
Wel vast aanspreekpunt
■ **24%**
Geen vast aanspreekpunt
■ **4%**
Weet het niet

Wie is uw vaste aanspreekpunt in het ziekenhuis?



■ **60%**
Een verpleegkundige
■ **30%**
Een arts
■ **10%**
Anders

Bron: nfk.nl/media/1/Uitkomsten_DJE_kankerzorg_meer_dan_medische_behandeling_def-versie.pdf (Geraadpleegd op 11 februari 2020)

Waarom een vast aanspreekpunt in de oncologische zorg?

- De tekorten in de zorg¹, de verschuiving van de zorg vanuit het ziekenhuis naar de eerste lijn² en de groeiende groep oncologische patiënten die leeft met en na kanker³ brengen veranderingen teweeg in de oncologische zorg.
- De taak van vast aanspreekpunt wordt internationaal en nationaal op diverse manieren aangeduid en uitgevoerd.
- Geen eenduidigheid over welke functionaris een vast aanspreekpunt moet zijn en op welke wijze het vorm moet worden gegeven.
- Eén vast aanspreekpunt over de gehele keten is lastig te realiseren, indien zorg op meerdere plekken verleend wordt.
- Het concept aanspreekpunt in de nazorg is nog onduidelijk.
- Het blijkt lastig om iemand aan te wijzen die de helicopterview heeft over alle aspecten in de gehele zorgketen van de patiënt.



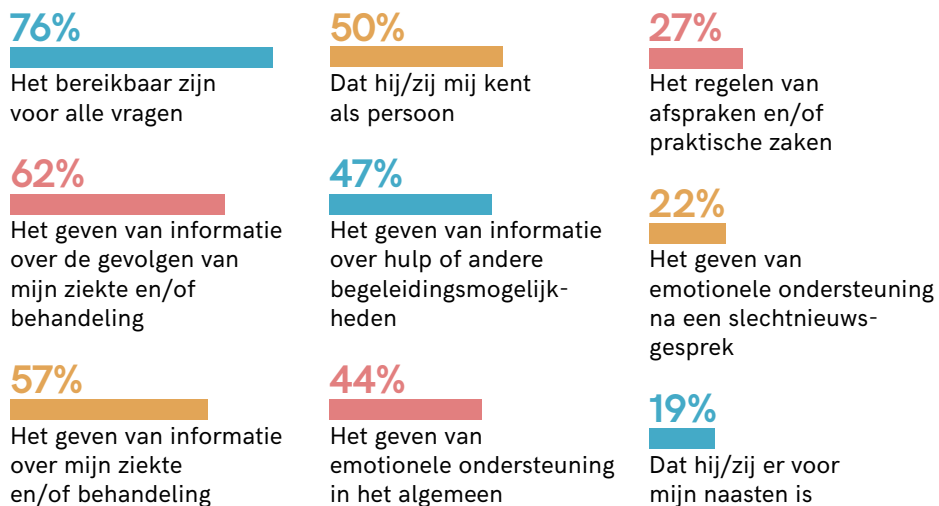
1 www.cbs.nl/nl-nl/dossier/arbeidsmarkt-zorg-en-welzijn (Geraadpleegd op 6 juli 2020)
2 www.dejuistezorgopde-juisteplek.nl/documenten/rapporten/2018/4/1/taskforce-rapport (Geraadpleegd op 6 juli 2020)
3 taskforcecancersurvivorshipcare.nl/organisatie-van-zorg (Geraadpleegd op 6 juli 2020)

Behoeften van patiënten en zorgprofessionals

- Het waarborgen van adequate communicatie, continuïteit, coördinatie en begeleiding van zorg in de complexe oncologische keten.
- Patiënten hebben behoefte aan contact met een vast aanspreekpunt in het ziekenhuis. Vooral aan iemand die bereikbaar is voor vragen, informatie geeft over ziekte, behandeling en de gevolgen daarvan en hen kent als persoon.
- De behoeften van de zorgprofessional, is dat het vaste aanspreekpunt vakinhoudelijke kennis heeft en het duidelijk is wie het aanspreekpunt is voor zowel de patiënt als de zorgprofessionals onderling.
- Het is van groot belang om duidelijk met de patiënt te communiceren wie een vast aanspreekpunt is voor hen.

Cijfers

Ondersteuningsbehoefte van (ex-)kankerpatiënten zonder vast aanspreekpunt



Bron: nfk.nl/media/1/Uitkomsten_DJE_kankerzorg_meer_dan_medische_behandeling_def-versie.pdf
(Geraadpleegd op 11 februari 2020)

Aanbevelingen

- 1** Maak als ziekenhuis inzichtelijk voor de patiënten dat er een vast aanspreekpunt is.
- 2** Gebruik de eenduidige titel 'vast aanspreekpunt' voor een vast aanspreekpunt in het ziekenhuis.
- 3** Stem de taakomschrijvingen van de IGJ-indicator en het SONCOS-normeringsrapport op elkaar af, zodat er één landelijke omschrijving bestaat.
- 4** Beschrijf in de taakomschrijving van een vast aanspreekpunt wie de mogelijke functionarissen van de taak kunnen zijn: artsen, verpleegkundig specialisten, gespecialiseerd verpleegkundigen of oncologie-verpleegkundigen.
- 5** De keuze van de functionaris die de taak van vast aanspreekpunt op zich neemt, wordt in overleg met de patiënt gemaakt. Hierin staan continuïteit en vertrouwen van de zorgrelatie centraal.
- 6** Eén vast aanspreekpunt over de gehele keten in het ziekenhuis is wenselijk.
- 7** Indien één vast aanspreekpunt niet haalbaar is in het ziekenhuis, is adequate communicatie en overdracht tussen de vaste aanspreekpunten en de patiënt nodig.
- 8** Onderzoek hoe een vast aanspreekpunt in te richten over de muren van het ziekenhuis heen.



Taakomschrijving

Vast aanspreekpunt

De functionaris die de taak vast aanspreekpunt vervult...

Wordt met de titel 'vast aanspreekpunt' aangeduid.



Kan alleen ingevuld worden door artsen, verpleegkundig specialisten in de oncologie, gespecialiseerd verpleegkundigen en oncologieverpleegkundigen.



Wordt in overleg met de patiënt vastgesteld; hierin staan continuïteit en vertrouwen van de zorgrelatie centraal.



Is het vast aanspreekpunt voor de patiënt over de gehele keten in het ziekenhuis.



Zorgt voor adequate communicatie en overdracht tussen de vast aanspreekpunten en de patiënt als het niet haalbaar is om over de gehele keten één vast aanspreekpunt te realiseren.



Maakt onderdeel uit van het multidisciplinaire team van diagnostiek en behandeling binnen het zorgpad, waarbij onderlinge vervanging binnen dit team georganiseerd is.



Overziet het hele multidisciplinaire en transmurale traject van diagnostiek, behandeling en nazorg.



Is inhoudelijk gespecialiseerd, middels officiële specialisatie of als aandachtsgebied, op de betreffende aandoening.



Kent de patiënt in zijn hele context.



Heeft een beschreven taak binnen het zorgpad in de begeleiding van de patiënt door het zorgpad heen.



Heeft toegang tot het dossier van de patiënt en is telefonisch of per e-mail laagdrempelig en snel bereikbaar voor vragen en biedt begeleiding van de patiënt en/of naasten.



Staat beschreven in het patiëntendossier als vast aanspreekpunt voor de betreffende patiënt.