

Doel

Nazorg voor de acuut zieke oudere patiënt in *[naam ziekenhuis]* verbeteren.

Uitgangspunt

Acuut zieke ouderen vormen een kwetsbare groep patiënten. Ouderen op de SEH hebben een grotere kans dan jongere patiënten op:

- een lange ligduur op de SEH
- opname in het ziekenhuis
- negatieve uitkomsten zoals sterfte en functionele achteruitgang.

Door in een vroeg stadium van het verblijf op de SEH ouderen met de hoogste risico's te identificeren, kunnen specifieke maatregelen genomen worden om de zorg te optimaliseren en de kans op ongewenste uitkomsten te verkleinen.

De (verantwoordelijke) zorgverlener belt patiënten met verhoogd risico op ongewenste uitkomsten na ontslag van de SEH de volgende dag terug om goede nazorg te leveren.

Wat is de APOP-screener en waar staat de uitslag?

De APOP-screener is een lijst met 9 vragen die de (verantwoordelijke) zorgverlener afneemt bij patiënten van 70 jaar en ouder. De screener geeft:

- een inschatting van het risico op functionele achteruitgang en/of sterfte
- een signalering van aanwezige cognitieve stoornissen. (Zie SOP 'Afnemen APOP-screener').

De uitslag van de APOP-screener is te vinden in *[plaatsaanduiding]*.

Procesbeschrijving telefonische follow-up

Lees van tevoren in het medisch SEH-dossier van de patiënt de reden van de komst naar de SEH, de diagnose en de ontslaginstructies. Onderneem maximaal drie pogingen om de patiënt te bereiken. Geef bij elke belpoging aan of de patiënt is bereikt.

1. Open *[plaatsaanduiding]*.
 - Open in *[plaatsaanduiding]* de APOP-bellijst met de patiënten die gebeld moeten worden.
2. Start met de eerste patiënt, vink deze aan en klik linksonder op de + bij telefonische follow-up.
3. Onder belpoging staan de volgende opties:
 - ➔ Patiënt is bereikt (**ga door naar 4**).
 - Telefoon niet opgenomen/voicemail/antwoordapparaat:
 - Eventueel belmemo achterlaten
 - Na drie pogingen de patiënt van de lijst verwijderen.
 - Telefoonnummer onbekend/klopt niet/niet aangesloten
 - Patiënt na klikken op 'OK' van de bellijst verwijderen.
 - Anders, nl:
 - Evt. belmemo achterlaten
4. Indien de patiënt opneemt, start de vragenlijst: "Goedemorgen/goedemiddag, u spreekt met... Ik ben [functie] van de Spoedeisende Hulp van [naam ziekenhuis]. Spreek ik met meneer/mevrouw...?"
 - ➔ Zo ja, ga naar **vraag 7**.
 - Indien patiënt niet aan de telefoon is:
 - "Is meneer/mevrouw aanwezig en in staat om aan de telefoon te komen?"
 - ➔ Zo ja, ga naar **vraag 7**.

- Zo nee:
"Bent u de verzorger van meneer/mevrouw"?
Zo nee: "Zou ik kunnen spreken met de verzorger van meneer/mevrouw"?
Zo ja: "Wat is uw relatie tot meneer/mevrouw"?"
- 5. Wanneer het niet lukt om de verzorger aan de lijn te krijgen, vraag wanneer het best terug te bellen en of er misschien een ander telefoonnummer is waarop diegene te bereiken is. Noteer in het laatste geval het telefoonnummer en bel daarnaartoe.
- 6. Indien de patiënt of diens verzorger geen interesse heeft in het gesprek, respecteer dit, bedank de patiënt voor zijn/haar tijd en wens hem/haar nog een prettige dag.
- 7. "U bent gisteren/vannacht op de Spoedeisende Hulp geweest, hoe gaat het nu met u/met meneer/mevrouw?"
Vink aan:
 - zeer goed
 - goed
 - redelijk
 - slecht
 - zeer slecht
- 8. "Wat heeft de arts gezegd dat er met u/meneer/mevrouw... aan de hand was (diagnose)? Is alles duidelijk voor u?"
Vink aan:
 - ja
 - nee, namelijk:Als de patiënt/verzorger het niet weet, leg dan uit wat er met hem/haar aan de hand was.
- 9. "Ik zie dat er iets/niets veranderd is in uw medicatie. Heeft u daar vragen over?"
Vink aan:
 - ja, namelijk:
 - neeAls de patiënt/verzorger het niet weet, leg dan uit wat er veranderd is of waarom er niets veranderd is. Vul in welke vragen de patiënt heeft.
- 10. "Zijn de andere adviezen die u heeft gekregen duidelijk?"
 - ja
 - nee, namelijk:
- 11. "Heeft u vragen over vervolgspraken?"
 - ja, namelijk:
 - Nee
- 12. "Heeft u verder nog vragen?"
 - Ja, namelijk:
 - Nee"Als u geen vragen meer heeft, dan wens ik u nog een prettige dag."

NB: Indien er zorgen zijn over de situatie van de patiënt, bijvoorbeeld omdat:

- de patiënt instructies bij herhaling niet begrijpt
- de indruk geeft het niet alleen aan te kunnen thuis
- aangeeft erg ziek te zijn

neem contact op met de huisarts en overleg wat hij/zij voor de patiënt kan doen (bijvoorbeeld langsgaan, thuiszorg regelen). Overleg eventueel met een collega of de dienstdoende SEH-arts. Wanneer de verwachting is dat de situatie ernstig is, adviseer dan de patiënt terug te komen naar de SEH of 112 te bellen. Bespreek dit met de dienstdoende SEH-arts.

Conclusie en beleid naar aanleiding van het telefoongesprek

13. Kies bij Beleid welke acties zijn ondernomen, klik eventueel meerdere acties aan:

- uitleg telefonisch herhaald
- mantelzorg/bekende thuiszorg gebeld
- recept naar apotheek gefaxt, medicijn wordt bezorgd
- acute thuiszorg ingeschakeld
- huisarts gebeld
- patiënt retour SEH laten komen
- geen actie nodig

14. Toelichting conclusie en beleid evt. invullen

15. Aanvullende opmerkingen:

Gerelateerde documenten

SOP: Afnemen APOP-screener

SOP: APOP-adviezen op de SEH

SOP: Verpleegkundige overdracht APOP-screening

SOP: Uitslag APOP-screening huisartsenbrief