



Supporthelpdesk Ouderengeneeskunde: ondersteunen van de vitaliteit van SO's

De Supporthelpdesk ouderengeneeskunde biedt 24/7 telefonische ondersteuning gericht op supervisie en mentale support als de (eigen of dienstdoende) specialist ouderengeneeskunde van de organisatie door hoge belasting/andere werkzaamheden tijdens de COVID-19crisis niet in staat is de supervisie of mentale support te bieden aan de voorwacht. We hopen er zo voor te zorgen dat de continuïteit niet in gevaar komt en specialisten ouderengeneeskunde ook in tijden van (een dreigende) overbelasting aan de benodigde rust of andere werkzaamheden toekomen.

De Supporthelpdesk ouderengeneeskunde is nu beschikbaar voor de regio's van de zorgkantoren in Brabant, Amsterdam, Rotterdam en Zwolle. ActiZ heeft de zorgaanbieders in deze regio's een brief gestuurd met het telefoonnummer van de Supporthelpdesk. De inzet van de Supporthelpdesk wordt gefinancierd door VWS en heeft dus geen financiële consequenties voor uw zorgorganisatie.

Werkwijze

Als de eigen specialist ouderengeneeskunde overbelast dreigt te raken of vaststaat op een Corona-afdeling en geen supervisie aan de basisarts of behandeladvies aan de verpleegkundig specialist of physician assistent kan geven is het mogelijk hen door te verwijzen naar de Supporthelpdesk. Dan overlegt de arts van de Supporthelpdesk hoe lang de helpdesk de achterwacht overneemt. De zorginstelling blijft zelf verantwoordelijk voor de continuïteit van de medische zorg door zelf een voorwacht en een SO achterwacht te bieden maar deze laatste krijgt meer rust doordat deze pas wordt gebeld als er bijvoorbeeld uitgereden moet worden of als de voorwacht denkt dat toch beter met de eigen achterwacht overlegd kan worden.

Voorbeelden inzet Supportdesk

De helpdesk kan bijvoorbeeld 's nachts als eerste worden gebeld als de dienstdoend arts hoognodig een paar uur moet slapen, zodat deze de dag erna weer fit is om zijn werk zelf voort te zetten. Tijdens de pilot werd een arts plotseling ziek (mogelijk COVID-19) en nam de Supporthelpdesk tijdelijk de supervisie van de voorwacht over totdat een collega-SO van de zorgorganisatie was gearriveerd om deze weer over te nemen.

Spelregels

1. De Supporthelpdesk is 24/7 bereikbaar via een apart telefoonnummer voor de voorwacht (met medeweten van achterwacht SO eigen organisatie) of de specialist ouderengeneeskunde zelf van de organisatie.
2. De zorginstelling blijft zelf verantwoordelijk voor de continuïteit van de medische zorg door zelf een voorwacht en een SO achterwacht te bieden. De ervaring is dat het wegen van de actuele belastbaarheid van de voorwacht van groot belang is. De achterwacht SO kan na overleg met de Supporthelpdesk gevraagd worden om consultatie op locatie uit te voeren. Er wordt ook van uit gegaan dat er bij de eigen zorgaanbieder een coördinerend manager 24/7 beschikbaar is en in noodsituaties kan interveniëren.
3. Het bieden van patiëntenzorg op locatie, voorraadbeheer en distributie van PBM en capaciteitsplanning valt niet onder het aanbod van de Supporthelpdesk.
4. Signalering van tekortkomingen worden door de specialist ouderengeneeskunde van de Supporthelpdesk teruggekoppeld aan de achterwacht SO, zodat deze dit intern verder op kan pakken.



5. Het telefoonnummer en e-mailadres van de achterwacht SO van de organisatie worden genoteerd ten behoeve van eventueel contact en terugkoppeling.
6. Met patiënten informatie en organisatie informatiegegevens wordt vertrouwelijk omgegaan en alleen voor de continuïteit en kwaliteit van de Supporthelpdesk consultatie gebruikt; relevante knelpunten op het gebied van tekortkomingen in PBM, testmaterialen en medicatie kunnen voor de beroepsverenigingen worden gegenereerd.
7. De inzet van de Supporthelpdesk wordt gefinancierd door VWS en heeft dus geen financiële consequenties voor u als zorgorganisatie.
8. De dienstverlening door de Supporthelpdesk staat volledig los van andere vormen van dienstverlening door andere organisaties.

Contact

Specialisten ouderengeneeskunde die gebruik willen maken van de diensten van de Supporthelpdesk Ouderengeneeskunde of die als arts een bijdrage willen leveren kunnen contact opnemen met Verenso: **Corinne de Ruiter:** cderuiter@verenso.nl **of**

Lauri Faas: lfaas@verenso.nl

Zorgorganisaties die niet onder de genoemde regio's vallen maar wel gebruik willen maken van de Supporthelpdesk kunnen contact opnemen met ActiZ, Cees de Wildt:

c.de.wildt@actiz.nl