



TOPZORG THUIS, OOK IN CRISISTIJD

Voor de patiënten in het AmgenCare programma is de continuïteit in de thuisbehandeling en begeleiding essentieel. Dankzij gerichte maatregelen is die continuïteit ook in de coronacrisis geen moment in gevaar gekomen.

De coronacrisis zorgt voor grote druk op de reguliere zorg. Dit geldt niet alleen voor de ziekenhuis- en verpleeghuiszorg. Ook de continuïteit van zorg voor de patiënten in het AmgenCare zorgprogramma is ineens niet meer vanzelfsprekend. Het was direct aan de start van de crisis duidelijk dat dit acute aandacht verdiende, want Amgen biedt in dit programma momenteel ondersteuning aan maar liefst tienduizend patiënten, die deze zorg geen dag kunnen missen. Zij ontvangen thuis instructie of toediening in diverse gradaties van complexiteit. De zorgvuldige begeleiding die ze hierbij krijgen, heeft als doel de kwaliteit van zorg voor patiënten te verbeteren en te komen tot optimale therapietrouw, zowel in persistentie als in het juiste gebruik van de geneesmiddelen die ze nodig hebben. Dat zij hiervoor niet naar het ziekenhuis hoeven, draagt bij aan die kwaliteit. Dit wordt juist in deze tijd nog extra zichtbaar.

ACUTE UITDAGING

Voor de uitvoer van het AmgenCare programma rekent Amgen op drie partijen: Apotheekzorg, Care4HomeCare en Eurocept Homecare. Zij werken dagelijks met grote toewijding aan de zorg voor deze patiënten en zetten in deze onzekere tijd alle zeilen bij om de continuïteit van deze zorg te kunnen waarborgen. Toen de coronacrisis zich aandeed, werd dit ineens een uitdaging. "Voor ons was belangrijk dat de zorg thuis voor de patiënten in onze AmgenCare programma's kon worden gecontinueerd in deze bijzondere situatie", zegt Marie-Cécile Verbakel, care solutions lead bij Amgen.

Dat vergde de nodige inspanning van de drie vendors. COVID-19 had bij alle drie impact op het hele bedrijf. De RIVM-richtlijnen vormden de basis voor het beleid dat ze hiervoor ontwikkelden. De kernvraag voor Eurocept Homecare was welke zorg thuis gegeven moet blijven worden en wat ook via beeldbellen kan. Projectmanager Audrey Olink van Eurocept Homecare: "De instructies over zelftoediening hebben we zoveel mogelijk via beeldbellen gedaan, waarbij we het belang van aanwezigheid van de mantelzorgers hebben benadrukt. Verder hebben we patiënten in onze injectieservice opgenomen als die of de mantelzorger niet zelf de injectie kon toedienen, om daarmee de huisartsen te ontlasten. Voor alle bezoeken hebben we telefonische triages ingesteld met COVID-19 gerelateerde vragen over de situatie die de verpleegkundige bij de patiënt thuis gaat aantreffen, om de beschermingsmaatregelen daarop aan te passen."

"Het AmgenCare programma wat uitgevoerd wordt door Care4HomeCare betreft hoogcomplexere zorg voor oncologische patiënten", vertelt verpleegkundig specialist Monique Clarijs. "Voor hen is het vanwege hun grote kwetsbaarheid van groot belang, heel zeker te zijn dat zowel de patiënt als de verpleegkundig specialist klachtenvrij zijn. In het begin van de crisis hebben we in Brabant gemerkt dat de vraag om het verplaatsen van zorg is toegenomen en dat ziekenhuizen nu nog meer open staan hiervoor dan voorheen."

Business unit manager Katrien van Wijdeven vertelt: "Continuïteit van de zorg aan huis was ook voor ApotheekZorg het kernpunt in de maatregelen die we moesten nemen. Beeldbellen is bij medicatietoediening geen optie en dit betekent dat deze zorg in de thuissituatie met alle veiligheidsmaatregelen zoals extra bescherming en protocollen, is voortgezet. Verder hebben we te maken gehad met het feit dat twee ziekenhuizen de oncologische behandeling van een aantal patiënten tijdelijk uitstelden door veranderde richtlijnen in verband met Corona. Door continue overleg met deze ziekenhuizen konden we de communicatie naar patiënten goed afstemmen en de zorg snel weer hervatten. Naast het inzetten van beschermingsmiddelen en protocollen om de veiligheid in de thuissituatie te waarborgen laten we tevens na het huisbezoek een kaartje achter met de bezoekdatum en contactgegevens, om te kunnen waarschuwen als een patiënt kort erna alsnog positief getest wordt."

WAARDE BEWEZEN

Verbakel is vol lof over wat de drie vendors hebben gepresteerd. "Wat dat betreft heeft deze crisis de waarde van ApotheekZorg, Care4HomeCare en Eurocept Homecare meer dan bewezen", zegt ze, "want zij zijn er volledig in geslaagd de continuïteit van zorg voor de patiënten te waarborgen. Alle credits voor ze. We hebben voortdurend overleg gehad over de status van de programma's en de aanpassingen die de drie partijen voorstelden om die continuïteit mogelijk te maken op een manier die veilig was voor de patiënten en voor hun eigen medewerkers. Het feit dat we hier bovenop zitten en onze vendors blijven uitdagen om het beste uit zichzelf te halen, is ook onderdeel van de samenwerking." Olink reageert: "We hebben hierin erg veel steun ervaren van Amgen, de bereidheid om te helpen of overleggen was er altijd."

PATIËNTEN TEVREDEN

De partijen hebben zo de onzekerheid bij patiënten over de vraag of zij hun zorg konden blijven krijgen volledig kunnen wegnemen. "Sommigen hadden twijfels bij de instructie via beeldbellen maar toonden zich daarover achteraf heel tevreden", zegt Olink. "En de vergrote betrokkenheid van de mantelzorgers hierbij versterkt hun rol als ondersteuner voor de patiënt. Aan het feit dat we achteraf niet meer vragen hebben gekregen dan onder normale omstandigheden, kunnen we afleiden dat de kwaliteit van zorg op hetzelfde niveau is gebleven." Van de Wijdeven van ApotheekZorg vult aan: "Sommige patiënten vonden het tijdens de eerste Corona golf best spannend om de medicatie thuis toegediend te krijgen door onze verpleegkundigen. Gelukkig werden patiënten al snel gerustgesteld, bij het ervaren van alle veiligheidsmaatregelen bij de toediening thuis en waren zij uiterst tevreden." Verbakel sluit af "Wij zijn blij dat het geluk is om ondanks deze spannende en onzekere tijden de patiënten van AmgenCare kwalitatieve zorg te kunnen blijven leveren, zowel dichtbij als op afstand. #trots."



MARIE-CÉCILE VERBAKEL



AUDREY OLINK



MONIQUE CLARIJS



KATRIEN VAN WIJDEVEN