



Blauwdruk vaste contactpersoon in de oncologische keten

2016



UMC Utrecht
Cancer Center

Taakomschrijving: Vaste contactpersoon binnen het UMC Utrecht Cancer Center

1 Algemeen

De vaste contactpersoon is hét aanspreekpunt voor de patiënt met kanker en is verantwoordelijk voor het bewaken van duidelijke communicatie met de patiënt. Dit betreft het totale behandelplan en het monitoren van de kwaliteit van het proces. Er moet één persoon in de keten zijn die overzicht heeft over het hele behandelingstraject van de patiënt en die de opdracht heeft bij te sturen als het functioneren van de keten dat noodzakelijk maakt.

2 Organisatie

De rol van vaste contactpersoon wordt gezien als een afdelings- of divisie overstijgende taak van verpleegkundig specialisten of oncologieverpleegkundigen. Betreffende zorgprofessionals blijven werken vanuit de huidige afdelingen. De zorgprofessional die de taak van vaste contactpersoon vervult neemt geen taken of verantwoordelijkheden over van de overige professionals werkzaam in de keten.

3 Resultaatgebieden

3.1 Centraal aanspreekpunt en vraagbaak zijn voor oncologiepatiënten, hun naasten en andere professionals.

Eindresultaten

- De patiënt weet vanaf de diagnose wie zijn/haar vaste contactpersoon is gedurende het hele zorgtraject;
- De patiënt voelt zich vanaf diagnose tot en met afronding behandeling vertrouwd en veilig, doordat hij/zij altijd met vragen of problemen bij de functionaris terecht kan en adequaat antwoord krijgt;
- Vragen van patiënten en naasten zijn adequaat beantwoord, of naar tevredenheid doorgezonden naar functionarissen die beantwoording kunnen verzorgen;
- Bewaken dat vragen die zijn doorgezonden ook zijn beantwoord.

Kernactiviteiten

- Voeren van een kennismakingsgesprek waarin een beeld wordt verkregen van de medische en persoonlijke geschiedenis van de patiënt;
- Regelmatig en/of naar behoefte patiëntcontact onderhouden met de patiënt, ter bewaking van het proces (contactmomenten uitwerken in het zorgpad);
- Besprekingen beleggen met individuele specialisten indien dat voor de patiënt nodig is;
- Bereikbaar zijn voor vragen en problemen van patiënten en zijn/haar naasten, interne en externe hulpverleners en instanties en indien zelf afwezig waarneming organiseren;
- Belangen van de patiënt behartigen.

3.2 Bewaken van het proces van multidisciplinaire behandeling en zorg

Eindresultaat

Het proces van de multidisciplinaire behandeling en zorg verloopt gecoördineerd en zoals beschreven staat in het zorgpad (of geïndividualiseerd zorgtraject).

Kernactiviteiten

- Kritische termijnen volgen die gelden voor behandeltrajecten/zorgpaden;
- Eventuele stagnatie of afwijkingen in de uitvoering van het behandeltraject signaleren en doorgeven aan de betrokken zorgprofessionals, zodat deze opgelost worden;
- Extra toezicht houden bij divisie overstijgende overdrachtsmomenten;
- Monitoren van het proces in HIX;
- Signaleren van noodzaken tot het doorvoeren van aanpassingen in bestaande zorgpaden of het ontwikkelen van divisie- en/of afdelingsoverstijgende zorgpaden en hier een actieve rol in nemen.

4. EPD en Portaal

De naam en de contactgegevens van de vaste contactpersoon worden geregistreerd op het voorblad van het patiëntendossier onder kerngegevens, algemene aandachtspunten.

5.1 Kaders: “Wat is het niet” en “wat is het wel”

De rol van vaste contactpersoon dient **niet** verward te worden met die van een **casemanager**. De vaste contactpersoon draagt **geen** verantwoordelijkheid voor het regisseren van het behandeltraject. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de regievoerend arts/hoofdbehandelaar. **Wel** heeft de vaste contactpersoon bij de uitvoering van bovenstaande taken een initiërende, signalerende, interveniërende en stimulerende rol.

De rol van vaste contactpersoon is **geen nieuwe functie** maar betreft een **extra taak** van de verpleegkundig specialist (of oncologieverpleegkundige).

De vaste contactpersoon is **niet** verantwoordelijk voor **24/7 spoed-bereikbaarheid**. Hier zijn op de poliklinieken en verpleegafdelingen afspraken over gemaakt en deze dienen gecommuniceerd te worden naar de patiënt en diens naasten. **Wel** onderhoudt de vaste contactpersoon (**proactief en reactief**) directe contacten met patiënt, naasten, verpleegkundigen, artsen en andere zorgverleners.