

## **Samenwerking Huisartsen Utrecht Stad en Samen in de Stad in preventie en vroegsignalering**

### **Aanleiding**

Vanuit de “Stedelijke agenda ouderen 2016 - 2018” waarin de samenwerking tussen de gemeente Utrecht en het Zilveren Kruis is vastgelegd, hebben verschillende partijen de samenwerking versterkt. Zo is ook in de samenwerking tussen Huisartsen Stad Utrecht (HUS) en Samen in de Stad geïntensiveerd.

### Samen in de Stad

Samen in de Stad richt zich op het activeren van ouderen (67+) die nog niet in beeld zijn bij de huisarts, omdat hier geen aanleiding voor is. (fitte, gezonde ouderen). Samen in de Stad zet zich actief in om deze ouderen te stimuleren vanaf pensioengerechtigde leeftijd het eigen leven zodanig vorm te geven dat hierdoor het eigen sociale netwerk wordt versterkt. Hierbij wordt uitgegaan van het principe dat ouderen met een voor hen fijn sociaal leven zich gezonder en gelukkiger voelen, ook wanneer er gezondheidsklachten optreden.

### Om U 3.0

In Om U 1.0 en 2.0 stond de samenwerking tussen huisartsen en praktijk/wijkverpleegkundigen centraal. In Om U 3.0 staat de samenwerking tussen huisartsen, praktijk/wijkverpleegkundigen, het sociale domein (de basiszorg, buurtteams. en de sociale basis, informele zorg) centraal. In Om U 3.0 worden ouderen (65+) met een verhoogd risico op kwetsbaarheid vroegtijdig en gestructureerd in kaart gebracht. De wijk- of praktijkverpleegkundige inventariseert bij deze ouderen wensen, behoeften of problemen. Kwetsbare ouderen met een zorg- of ondersteuningsbehoefte krijgen een zorgplan op maat en begeleiding door een vaste casemanager/zorg coördinator. De zorg wordt in samenhang vanuit de medisch sociale samenwerking aangeboden, waarbij de behoefte van de oudere centraal staat. Waar mogelijk wordt de zelfredzaamheid van de oudere gestimuleerd.

### **Gezamenlijke doelstelling**

Om U 3.0 en Samen in de Stad vinden elkaar in de gezamenlijke doelstelling: ouderen, vanuit verschillende domeinen, de mogelijkheid bieden zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen. Om dit te kunnen realiseren is het van belang om in de wijk nauw samen te werken, waarbij de oudere zelf centraal, in het middelpunt, staat.

Gezamenlijk werken we aan preventie (Samen in de Stad) en vroegsignalering (Om U 3.0) en verbeteren/versterken we indien nodig de leefsituatie om meer/duurdere zorg te voorkomen. Voor huisartsen is het belangrijk dat er aandacht is voor ouderen voordat er medische inzet noodzakelijk is. Mogelijk kan zelfs deze inzet hierdoor in de toekomst vertraagd worden. Samenwerking met Samen in de Stad geeft huisartsen de mogelijkheid om beter zicht te krijgen op het eigen patiëntenbestand, waardoor de groep ouderen die niet in beeld is, substantieel gereduceerd kan worden.

Op stedelijk niveau zijn er tussen de HUS en Samen in de Stad samenwerkingsafspraken gemaakt die als richtlijn kunnen dienen in de samenwerking in de wijken.

### **Het bereiken van ouderen via de huisarts**

Samen in de Stad, benadert, bij voorkeur via de huisartsenpraktijken/gezondheidscentra, de vitale en fragiele 67+ ouderen. (Soms benaderen we, op verzoek van huisartsen, een bredere en/of jongere doelgroep.) Dit heeft de voorkeur omdat (vrijwel) iedereen een huisarts heeft en omdat de ervaring leert dat deze wijze van benaderen een hogere respons (20-40%) oplevert dan andere wijzen van benaderen. Samen in de Stad geeft de respons terug aan de huisarts, waardoor deze zicht krijgt op de non-respons. Op basis van de non respons kunnen huisartsen de noodzaak van contact met de non respons bepalen.

Er is gekozen voor 67+ ouderen, omdat deze ouderen inmiddels het arbeidsproces hebben verlaten, in een nieuwe levensfase zijn gekomen en zich opnieuw moeten oriënteren op de toekomst.

Bovendien is dit de groep, nu het arbeidsproces verlaten is, bij geen enkele instantie meer echt in beeld. Immers het inkomen is continu en er hoeft geen verantwoording gegeven te worden over inzet (zoals geldt voor een werkzoekende/bijstand).

Samen in de Stad kiest bewust voor de groep ouderen die zich nog fit en vitaal voelen en weinig tot geen contact met de huisarts hebben. Dit geldt ook voor de fragiele ouderen, zij voelen zich fit en vitaal ondanks de aanwezigheid van enkele medische klachten. Al deze ouderen hebben nog de gezondheid om zelf actief te blijven/worden.

Voorbeeldbrief en een voorbeeld responsformulier. Zie bijlage 1

In iedere wijk kan, op basis van wijkinzichten, de samenwerking op onderdelen een eigen invulling krijgen.

De wijze van benaderen is eerder omschreven in "samenwerkingsvoorstel Huisartsen". Zie bijlage 2

Cijfers bereik Samen in de Stad t/m 2017. Zie bijlage 3

### **Terugkoppeling van Samen in de Stad naar Huisartsenpraktijk**

#### Direct na de inventarisatie van de ontvangen brieven

Samen in de Stad deelt, van de ouderen die daarmee akkoord zijn, het responsformulier met de huisarts.

Wordt in een wijk gekozen om het formulier direct terug te sturen naar de huisarts, dan wordt op het responsformulier vermeld dat de informatie op dit formulier gedeeld wordt met Samen in de Stad.

Daarnaast geeft Samen in de Stad inzicht in:

- Aantal verzonden brieven via huisarts (met vermelding naam oudere);
- Aantal ontvangen brieven bij Samen in de Stad;
- Aantal gewenste huisbezoeken;
- Aantal mensen die iets willen doen in de wijk;
- Aantal informatieverzoeken;

- Aantal mensen dat alleen adresgegevens doorgeeft;
- Aantal mensen dat geen interesse heeft in Samen in de Stad;

#### Algemene vraagstukken/trends voor ouderen in de wijk

Samen in de Stad deelt met de huisartsen de eigen bevindingen t.a.v. niet persoonsgerichte algemene informatie per wijk. Hierbij kan gedacht worden aan:

- aantal doorverwijzingen: naar wijkverpleging, buurtteams en huisartsen en vice versa;
- thema's / aandachtsgebieden die van belang zijn voor ouderen in desbetreffende wijk.

#### Informatie op patiënt niveau

Samen in de Stad wil een signalerende functie vervullen t.a.v. de patiënten van een huisarts en, daar waar gewenst, hulp inschakelen van een professional.

Hoe wordt dit vormgegeven door Samen in de Stad?

- Uitsluitend na instemming van betrokken oudere;
- Bij heldere vraagstelling verwijzing naar deskundige professional. Wanneer dit een andere is dan de huisarts wordt deze ingelicht over de verwijzing (zonder informatie over de details rondom verwijzing);
- Bij een onduidelijke/complexe vraagstelling vindt verwijzing plaats naar de eigen huisarts.

### **Borgen vroegsignalering**

Vele ouderen zijn inmiddels in samenwerking met de huisarts eenmalig aangeschreven. Om vroegsignalering te borgen is er echter meer nodig. HUS en Samen in de Stad hebben daarom afspraken gemaakt om dit te kunnen realiseren. Dit vergt een duurzame samenwerking. Dit kan nu gerealiseerd worden door dat recent de Gemeente Utrecht heeft aangegeven het programma van Samen in de Stad in de toekomst op te gaan nemen in de reguliere werkzaamheden van de sociaal makel organisaties.

Wat is al gerealiseerd?

- 2013-2017; in vele wijken is al een samenwerking met huisartsen tot stand gekomen en ouderen eenmalig benaderd. Alleen in de wijk Hoograven zijn ouderen in 2013 aangeschreven en recent alle ouderen, die sinds 2013 de gepensioneerde leeftijd hebben bereikt.
- 2015 In de wijken: Binnenstad, Lunetten, Oost, Vleuten, De Meern en West is motie: 80+ uitgevoerd in alle overige wijken heeft Samen in de Stad deze motie meegenomen.

Toekomst met ingang van 2018

- Jaar 1: Startjaar samenwerking huisartsen & Samen in de Stad: alle vitale en fragiele ouderen (67+) worden via huisarts benaderd. Exacte doelgroep wordt door huisarts vastgesteld
- Jaar 2: De non-respons van jaar 1 wordt nogmaals benaderd en alle nieuwe ouderen (67 jaar in dat kalenderjaar)
- Jaar 3 en volgende jaren:
  - Alle nieuwe 67 jarigen
  - Iedere 5 jaar ontvangen alle ouderen een uitnodiging
  - Huisarts kan ieder jaar eigen gewenste patiënten (67+) toevoegen.

Voorbeeld:

Oudere "mevr. Jansen" wordt benaderd in het jaar dat "mevr. Jansen" 67 jaar oud wordt of is geworden.

Wanneer “mevr. Jansen ” niet reageert (non-respons) zal op 68 jarige leeftijd opnieuw een brief verzonden worden.

Ongeacht de reactie op 68 jarige leeftijd, zal er in het jaar dat “mevr. Jansen” 72 jaar oud wordt, opnieuw een brief verzonden worden.

## **Conclusies**

Huisartsen & OM U3.0 en Samen in de Stad hebben gezamenlijk veel te bieden aan ouderen in Utrecht.

- Preventie (waaronder activering) en vroegsignalering sluiten naadloos op elkaar aan
- Duurzame benadering van ouderen in de stad
- Samenwerking met Samen in de Stad geeft huisartsen de mogelijkheid om beter zicht te krijgen op het eigen patiëntenbestand, waardoor de groep ouderen die niet in beeld is, substantieel gereduceerd kan worden.
- In samenwerking kan tegemoet gekomen worden aan wensen, behoeften en problemen van ouderen
- Elkaars deskundigheid binnen handbereik binnen één samenwerkend team: Uit de rapportage Samen in de Stad 2016 blijkt dat aanpak van de thema's 'eenzaamheid', 'kennis van de sociale kaart', 'Informatieoverdracht' en 'wonen' van groot belang zijn voor ouderen en langer zelfstandig kunnen wonen. Professionals daarentegen hebben baat bij expertise op het gebied van het bereiken van migrantenouderen én bij een effectieve samenwerking in de wijk.

## Bijlage 1 Voorbeeldbrief en voorbeeld responsformulier

Utrecht, **datum invullen**

Aan alle patiënten van **naam Gezondheidscentrum, Huisartsenpraktijk of huisarts invullen**

**Graag willen wij u vragen mee te doen aan het programma Samen**wijk invullen** in **Wijk invullen**. In deze brief vertellen wij u over Samen**wijk invullen** en geven aan wat het programma u te bieden heeft.**

### **Waarom krijgt u deze brief?**

Ouderen blijven langer zelfstandig wonen in de wijk. Daarom is het belangrijk om ervoor te zorgen dat ouderen met plezier en met voldoende ondersteuning zelfstandig in **wijk invullen** kunnen blijven wonen.

### **Wat doet Samen**Wijk invullen**?**

Het programma **Samen**Wijk invullen**** helpt het langer zelfstandig wonen in de wijk mogelijk te maken. Om dit op een goede manier te kunnen doen, vragen wij of u ons wilt helpen. Zo krijgen wij zicht op wat ouderen nodig hebben om zelfstandig in **wijk invullen** te kunnen blijven wonen. Ook kunnen, als ouderen aangeven dat nodig te vinden, in **wijk invullen** nieuwe activiteiten mogelijk worden gemaakt. Het uiteindelijke doel is dat ouderen fijn én gezond zelfstandig kunnen wonen in de wijk!

### **Hoe kunt u meedoen?**

Wij willen u vragen of u zich gezond voelt, of u prettig woont en leeft in de wijk en wat uw wensen zijn. Hiervoor komt een bewoner uit uw wijk bij u thuis langs. Deze bewoner kijkt samen met u naar uw wensen wat betreft veiligheid, gezondheid, leefplezier, activiteiten en dergelijke. De bewoner kan, als u dit wenst, met u meedenken. Aan het eind van het gesprek vult de bewoner dit in op een vragenlijst. De gesprekken zijn in de periode september-december 2015. Daarvoor wordt een afspraak met u gemaakt.

### **Formulier met vragen**

Bij deze brief zit een formulier met een aantal vragen voor u om in te vullen. U kunt het formulier dan in de enveloppe aan ons terugsturen. Een postzegel is niet nodig.

Graag voor **datum invullen**.

### **Meer informatie**

Als u vragen heeft, kunt u contact opnemen met **naam invullen**, contactpersoon **SamenWijk invullen**.

Telefoon: **Telefoonnummer invullen** (vragen naar **naam invullen**)

Mobiele telefoon: **Telefoonnummer invullen**

E-mail: **Emailadres invullen**

Adres: **Adres invullen**

Postcode en plaats: **Postcode invullen** UTRECHT

**Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!**

Met vriendelijke groet namens **SamenWijk invullen**,

**Huisartsen van het Gezondheidscentrum, De Huisartsenpraktijk allemaal persoonlijk benoemen**

## FORMULIER SamenWijk invullen

- 0 Ja, ik doe graag mee aan dit programma, **SamenWijk invullen** kan contact met mij opnemen om een bezoek te plannen
- 0 Ja, ik doe graag mee aan dit programma, **SamenWijk invullen** kan mij bellen. Ik heb geen behoefte aan een bezoek
- 0 Ja, ik wil graag meedoen als vrijwilliger aan **SamenWijk invullen**
- 0 Nee, ik doe niet mee
- 0 Ik vind het goed dat de informatie op dit formulier gedeeld wordt met mijn huisarts

### ADRESGEGEVENS

Naam: .....

Adres: .....

Postcode: .....

Plaats: .....

Telefoonnummer: .....

E-mailadres (als u dat heeft): .....

## Bijlage 2 : Samenwerkingsvoorstel huisartsen



### Missie en Visie Samen in de Stad

#### Missie

Samen in de Stad heeft als doel dat ouderen op een prettige wijze zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen.

*Ouderen ervaren het zelfstandig wonen als fijn!*

Om dit mogelijk te maken is het van belang dat kwetsbare ouderen beroep kunnen doen op een eigen sociaal netwerk, voor even een boodschapje, klein klusje of gewoon gezelligheid. Echter om dit mogelijk te maken is het van groot belang dat de oudere een sociaal netwerk heeft waarop een beroep gedaan kan worden. Binnen "Samen in de Stad" staat de volgende vraag centraal: Hoe kunnen we zorgen dat de oudere een beroep kan doen op een sociaal netwerk? Een sociaal netwerk speelt zich zowel intra- als intergenerationeel af. De steun welke ouderen kunnen en mogen verwachten vanuit de eigen generatie is beperkt. Voor ouderen is het daarom van groot belang om contacten op te bouwen met jongere generaties. Daarnaast is het van belang dat de sociale contacten van de oudere ook daadwerkelijk in staat zijn om hulp te bieden. Immers een dochter ver weg, kan wel heel betrokken zijn, maar kan weinig betekenen wat betreft (onverwachte) behoefte aan hulp. Samen in de stad zet daarom in op versterking van de sociale contacten (betrokkenheid/cohesie) op buurtniveau!

Uitgaande van het gegeven dat het vermogen om een eigen sociaal netwerk op te bouwen afneemt naarmate de kwetsbaarheid toeneemt, is het van groot belang ouderen te stimuleren om juist in de gezonde levensfase actief het eigen sociale netwerk te versterken.

#### Hoe bereiken we ouderen en vergroten we de betrokkenheid naar elkaar toe?

Deze betrokkenheid wordt vergroot in samenwerking met partners in de buurt/wijk, zoals, wijkverpleegkundigen, buurtteams, kerken/moskee, bibliotheek, etc. Maar ook door de plaatselijke initiatieven zoals kinderboerderij, sjoelclub, biljartclub etc. te betrekken. Op deze wijze kunnen we ouderen bereiken die in meer of mindere mate al enigszins in beeld zijn in de wijk.

Echter ook voor ouderen welke nog niet bekend zijn bij een van de betrokken partijen is het van groot belang dat zij uitgenodigd worden om actief het eigen sociale netwerk te vergroten. In samenwerking met de huisartsen willen we juist deze groep proberen te bereiken. Het gaat hierbij dus om de volgende groep ouderen:

- 67 jaar of ouder
- Nauwelijks/geen gezondheidsklachten (niet kwetsbaar) Concreet betekent dit: niet in beeld bij de huisarts omdat dit niet noodzakelijk is.



## Mogelijke samenwerking met Huisartsen

Deze Samenwerking willen we graag vorm geven op basis van de samenwerking zoals ook in overige wijken al plaatsvond:

- Huisartsen worden verzocht mee te werken aan benaderen ouderen in een wijk.
- Na akkoord maakt Samen in de Stad een brief namens huisarts. Deze is getoetst op leesbaarheid voor laaggeletterden. Huisarts heeft de mogelijkheid me te denken over de inhoud en bij akkoord geven zij hun fiat. Brief kan per wijk aangepast worden..passend bij de wijk.
- Samen in de Stad print brief op papier van huisarts en gebruikt een enveloppe van de huisarts.  
In de enveloppe zitten uiteindelijk de brief een antwoordformulier (zie bijlage) met een antwoortenveloppe.
- Vrijwilligers/actieve wijkbewoners maken al deze brieven klaar (brief, antwoordformulier antwoortenveloppe in de brief)
- Huisarts zorgt vervolgens voor adresstickers op de brieven.
- Samen in de Stad organiseert de verspreiding.
- Retour enveloppes komen naar antwoordnr. van Samen in de Stad.

Daarnaast kunnen huisartsen/praktijkverpleegkundigen individuele patiënten in contact brengen met Samen in de Stad wanneer dit past bij de behoefte van de patiënt.

Hoe gaat samen in de Stad verder?

Samen in de stad gaat aan de slag gegaan met alle reacties van de brieven:

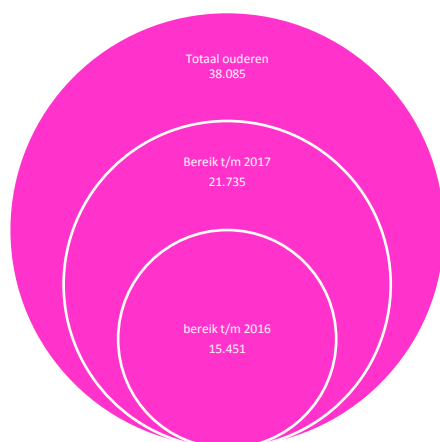
- Oudere wil een bezoek van een wijkbewoner
- Oudere wil zich inzetten voor andere ouderen uit de wijk
- Oudere wil/kan niet betrokken worden bij Samen in de Stad
- Oudere wil eerst meer informatie.

Ouderen welke bezocht willen worden door, krijgen bezoek van een buurt/wijkbewoner. (deze wijkbewoners krijgt vooraf wel een training t.a.v. brengen van een bezoek. De wijkbewoner heeft als doel tijdens het bezoek de vraag/behoefte van de oudere op te halen en door te geven aan Samen in de Stad, zodat ouderen ondersteuning krijgen om invulling aan hun wens te geven. Dit kan variëren van een vraag over voorzieningen/faciliteiten tot het creëren van een nieuw activiteit/initiatief in de wijk. Vraag en aanbod bij elkaar brengen). Het is dus niet de bedoeling dat de wijkbewoners een vragenlijst op de oudere afvuurt, maar in gesprek gaat over dat wat de oudere bezig houdt t.a.v. behoefte/wensen om fijn zelfstandig te kunnen blijven wonen. De wijkbewoner krijgt om het gesprek goed te kunnen aangaan een checklist mee. Hierin worden alle leefdomeinen benoemd. Daarnaast krijgt de wijkbewoners een “niet pluis lijst”, checklist eenzaamheid, etc. en een mogelijkheid tot evaluatie. Door al deze inzet is de wijkbewoners voldoende toegerust voor het bezoek aan ouderen.

Daarnaast is de brief een mogelijkheid voor ouderen om zich als actieve wijkbewoners in te zetten voor de wijk...bijvoorbeeld ik houd van wandelen en ik neem graag een andere oudere mee.

Jenny Westrik en Ingrid Bulsink  
April 2016

## Bijlage 3 : Cijfers bereik Samen in de Stad t/m 2017



In bovenstaand figuur kunt u lezen dat Samen in de Stad, sinds haar start in 2015, 21.735 ouderen benaderde. Dat is 57% van de populatie van de ouderen in Utrecht (monitor 2016). Het totaal aantal ouderen bestaat uit de 65+ ouderen in Utrecht, inclusief een populatie ouderen in één wijk, waar huisartsen besloten, ook ouderen van 55+ te benaderen.

11.523 ouderen werden benaderd via huisartsen en 10.212 ouderen werden op andere wijze benaderd.

In 2016 hebben we gekeken of de benaderingswijze verschil in respons laat zien. Het benaderen van ouderen via huisartsenpraktijken leverde gemiddeld een respons van 31%. De respons op de 'andere benaderingswijzen' (ook wel 'plannen B' genoemd) is niet altijd even goed te traceren, omdat het bereiken van ouderen steeds op een andere manier vorm krijgt.

De respons op het benaderen van alle 80+ ers in de wijk Noordoost, het in Noordoost uitgevoerde plan B, is vrijwel op dezelfde wijze vorm gegeven als de mailing via de huisartsen en dus ook goed inzichtelijk. De respons was daar 19%.

Het gaat niet aan een algehele vergelijking te maken tussen ouderen benaderen via huisartsen of via een 'Plan B', maar het valt wel op dat de respons via de huisartsen substantieel hoger ligt. Het verschil in aantal mensen dat graag een huisbezoek wil ontvangen of zich wil inzetten in de wijk is mogelijk doelgroep (binnen de groep ouderen) gerelateerd.