



Nachtzorg Noord-Holland Noord

Dit handboek voorziet in alle relevante informatie over de samenwerking en de werkwijze van de ongeplande nachtzorg in Noord-Holland Noord.

Datum: 03 Maart 2026
Versie: V1.3

Een samenwerking van:



samen



evean 



Versiebeheer

Versie	Wijzigingen	Paragraaf en bladzijde
1.2	Toevoeging: mailadres van Evean waarop wijkteams van Evean de zorg voor diezelfde nacht kunnen aanmelden	Hoofdstuk 5.1.2, blz 12
1.2	Toevoeging: de nachtzorgmedewerker verzoekt Altide een mail te sturen met informatie over de aanvraag (dit is immers niet standaard beleid bij Altide).	Hoofdstuk 5.1.4, blz 14
1.2	Toevoeging: in het weekend verloopt de overdracht van bijzondere informatie die niet kan wachten tot maandag, naar de wijkteams via het VTT-team (Samen) en het TTV-team (Omring).	Hoofdstuk 5.1.4, blz 15
1.2	Toevoeging: de overdracht naar wijkteams gebeurt met verwijzing naar de registratie in ONS (Let op: geen observaties in de mail zetten)	Hoofdstuk 5.1.8, blz 17
1.2	Toevoeging: wijkteams mail Samen: wijkverpleegkundigen@wzgsamen.nl Alle wijkteamverpleegkundigen hebben toegang tot deze mailbox; zij lezen de berichten en zorgen, waar nodig, voor passende opvolging.	Bijlage 8.4, blz 38
1.2	Toevoeging: verduidelijking van rapportage en registratie in het geval dat een cliënt bij meerdere organisaties een cliëntdossier heeft. De rapportage en registratie van de nachtzorg dienen plaats te vinden in het cliëntdossier van de organisatie waar de cliënt een alarmeringsabonnement heeft afgesloten, of via wie de nachtzorg is aangemeld.	Hoofdstuk 5.1.8, blz 17
1.3	Aanpassing werkwijze MIC bij cliënten andere zorgorganisatie.	Hoofdstuk 6.3 blz 21
1.3	Toevoeging plaats noteren uitvoeringsverzoeken in het ONS ECD.	Hoofdstuk 6.2 blz 20
1.3	Toevoeging verwijzing werkafpraak onveilige situatie en hulp bij valincident.	Hoofdstuk 5.1.5 blz 16
1.3	Aanpassing telefoonnummer team wijkzorg Risdam- Calidus	Geen gegevens
1.3	Aanpassing i.v.m. Ambulante Nachtzorg t.b.v. cliënten Buurtzorg per 1-1-2026	Hoofdstuk 1, blz 4/H 1.2 blz 5 /H 1.3 blz 6/H 2 blz 7/ H 5.1.4 blz 15/H 5.1.8/9 blz 17/ H 5.1.10 blz 18
1.3	Aanpassing overlegstructuur naar 2026, medewerkers nachtzorg eens per kwartaal	Hoofdstuk 2.2.1.

Inhoudsopgave

Handboek.....	1
Versiebeheer.....	2
Versie 3	
Wijzigingen	2
Paragraaf en bladzijde.....	2
1. Inleiding.....	5
1.1. Nieuwe werkwijze.....	5
1.2. Overgangsfase	6
1.3. Gebruik Handboek.....	6
1.4. Leeswijzer	7
2. Deelnemende partijen	8
2.1. Governance	8
2.1.1. Overleg-cyclus.....	8
2.1.2. Monitoring en evaluatie	9
2.2. Doorontwikkeling: aansluiten andere thuiszorgorganisaties	9
3. Dienstverlening	9
4. Regio en regio-verdeling	10
4.1. Kop van Noord-Holland.....	10
4.2. West-Friesland.....	11
5. Procesbeschrijving	12
5.1. Werkproces voor cliënt in zorg bij één van de betrokken zorgorganisaties	12
5.1.1. Cliënt is in zorg.....	12
5.1.2. Aanmelding zorgvragen	12
5.1.3. Beoordeling van de zorgvraag (triage).....	14
5.1.4. Toewijzing zorgvraag aan medewerker nachtzorgteam	15
5.1.5. Leveren van zorg door nachtzorgteam	17
5.1.6. Leveren van zorg door Technisch Thuiszorgteam (TT).....	17
5.1.7. Toegang tot dossierinformatie per betrokken organisatie	17
5.1.8. Afronden en registratie.....	18
5.1.9. Rapportage zorgvragen	19
5.1.10. Registratie zorgtijd	19
5.2. Cliënt aangemeld via de HAP, nog niet bekend bij thuiszorg	20
6. Samenwerkingsafspraken	21
6.1. Woningtoegang.....	21
6.2. Dossierinzage	21

6.3.	Incidenten, klachten en calamiteiten	22
7.	Vragen en contactgegevens	23
8.	Bijlagen	24
8.1.	Meetlat	24
8.2.	Regio-indeling met postcodes	28
8.3.	Procedure bij datalekken	30
8.4.	Wijkteams nummers	34
8.5	Uitleg ECD Puur van Buurtzorg	37

1. Inleiding

Zorgorganisaties Omring, Samen, Calidus en Evean (hierna: de samenwerkingspartners) voelen gezamenlijk een maatschappelijke verantwoordelijkheid om de ongeplande (nacht)zorg van goede kwaliteit, beschikbaar en betaalbaar te houden. Om dit te bereiken, gaan zij de ongeplande nachtzorg voor alle thuiswonende cliënten (extramuraal) in een duurzame regionale samenwerking mét elkaar organiseren, in plaats van ieder afzonderlijk.

Vanaf 2 juni 2025 staat tussen 23.00 's avonds en 7.00 's ochtends een regionaal ambulant nachtzorgteam klaar voor alle wijkzorgcliënten in de regio Noord-Holland Noord. De samenwerking geldt voor de regio's Kop van Noord-Holland¹ en West-Friesland en staat open voor samenwerking met andere zorgorganisaties in de beide regio's. De aansluiting van andere zorgorganisaties zal gefaseerd en in goed overleg met deze organisaties verlopen. Ook is er een nauwe samenwerking met de huisartsenposten in Den Helder, Schagen en in Hoorn.

Vanaf 1 januari 2026 maakt ook Buurtzorg gebruik van de samenwerkingsafspraken t.a.v. Ambulante Nachtzorg voor hun cliënten in de regio's Schagen, Julianadorp/Callantsoog, Anna Paulowna en Den Helder.

1.1. Nieuwe werkwijze

In 2024 zijn de samenwerkingspartners het project 'Ongeplande Nachtzorg Noord-Holland Noord' gestart om tot een regionale samenwerking en werkwijze voor de ambulante nachtzorg te komen. In een gezamenlijke werkwijze wordt de nachtzorg doelmatiger en duurzamer georganiseerd. Dit wordt onder andere bereikt door:

- Eenduidig beleid met een gezamenlijke meetlat: op een eenduidige wijze wordt bepaald welke zorg in de nacht écht nodig is. Dit staat omschreven in de Meetlat Dienstverlening (zie bijlage 8.1).
- De krachten te bundelen: de ambulante nachtzorgteams van Omring en Samen werken goed samen in de nacht en kunnen elkaar helpen als dit nodig is. Kennis, ervaring en ideeën worden uitgewisseld en bij drukte in de nacht weten de verschillende teams elkaar goed te vinden. Uitgangspunt is dat de nachtzorgteams tussen 23:00 uur en 07:00 uur oproepbaar zijn voor ongeplande zorg en in geval van acute zorgvragen binnen 30 minuten bij een cliënt aanwezig kunnen zijn.
- Inzicht en werkdrukverdeling door centrale aanmelding (bereikbaarheidsfunctie): er wordt gewerkt met een zorgcentrale die de zorgvragen voor de nacht ontvangt en trieert. Centrale aanmelding zorgt voor regionaal inzicht en het effectief kunnen verdelen van vraag en aanbod. Daarnaast worden telefoontjes en een eerste beoordeling uit handen genomen van de medewerkers van de nachtzorgteams waardoor zij worden ontlast en meer tijd overhouden voor directe cliëntenzorg.

¹ Gezien de eilandpositie (waarbij er 's nachts geen boten varen) is er een aparte organisatie van de 24- uurs en nachtelijke bereikbaarheid en beschikbaarheid voor Texel nodig en valt het eiland niet onder deze samenwerking.

- Kortere aanrijdtijden in de regio Kop van Noord-Holland door regioverdeling: de regio wordt opgedeeld in twee verschillende werkgebieden om zo de aanrijdtijden zo kort mogelijk te houden en de drukte in de nacht gelijk te verdelen. De zorgvragen die 's nachts binnenkomen, worden op basis van een postcode-verdeling toegewezen aan één van de rijdende diensten. Op het moment dat deze dienst het op dat moment (te) druk heeft, kan deze vraag naar de andere dienst doorgezet worden. Dit kan óf de zorgcentrale op verzoek doen óf de betreffende nachtzorg-medewerker zelf.

1.2. Overgangsfase

De nieuwe werkwijze betekent een verandering in de werkwijze voor de huidige nachtzorgteams en ketenpartners. Om deze overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen, is sprake van een overgangsfase waarbij het huidige aantal diensten nog paraat is, deze worden/ zijn afgebouwd en ervaringen worden opgedaan in de nieuwe samenwerking:

- Kop van Noord-Holland: Omring zal in de overgangsfase met één team rijden en één team beschikbaar houden als slaapdienst, in ieder geval tot september 2025. Dan wordt op basis van een evaluatie bepaald op welk moment wordt teruggegaan naar één dienst.
- West-Friesland: vanuit Calidus was tot 1 juli 2025 nog een dienst als achterwacht beschikbaar.

Dit geeft ruimte om de focus te leggen op het verder inrichten van het regionale nachtzorgteam.

Het uitgangspunt voor 2026 is dat alle aanmeldingen via één zorgcentrale bij de regionale nachtzorgteams komen. Op dit moment werken Calidus, Samen, Evean en Buurtzorg met zorgcentrale Altide. Omring werkt met zorgcentrale Vérían. Gezien de lopende contracten met Altide en Vérían én regionale ontwikkelingen (regioplatform NHN) die in samenhang met dit project dienen te worden gezien, zal in 2025 nog met twee zorgcentrales worden gewerkt:

- De aanmeldingen vanuit Omring gaan via Vérían
- De aanmeldingen vanuit Calidus, Evean, Samen en Buurtzorg gaan via Altide.

In september 2025 zullen de samenwerkingspartners een besluit nemen over de overstap naar één partij voor de centrale aanmelding vanaf 2026.

1.3. Gebruik Handboek

Dit handboek voorziet in alle praktische informatie over de samenwerking en de werkwijze en is bedoeld voor alle betrokkenen bij of geïnteresseerden in de samenwerking.

Dit document is een 'levend' document, wat betekent dat er continu aanpassingen in zullen worden doorgevoerd.

Eigenaar van dit handboek zijn de managers van de samenwerkingspartners:

- Teammanager ambulante nacht- en waakzorg van Evean
- Gebiedsmanager bij Calidus
- Manager gespecialiseerde zorg van Omring
- Teamleider zorgteams GRZ/ ELV en VVT bij Samen
- Manager Buurtzorg Noord Nederland

Aanpassingen kunnen alleen na instemming van de vijf managers worden doorgevoerd.

Het beheer van dit handboek ligt na de start van de samenwerking bij:

- Adviseur Zorg bij Omring én
- Adviseur Kwaliteit bij Samen

1.4. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staat welke partijen deelnemen aan de samenwerking en wie de rijdende en niet rijdende partijen zijn. In hoofdstuk 3 volgt een toelichting op de afbakening van de dienstverlening; welke zorgvragen worden wel of niet door het regionale nachtteam opgepakt? In hoofdstuk 4 staat een beschrijving van de regio's en hoofdstuk 5 beschrijft de processen voor cliënten. Daarna volgt in hoofdstuk 6 een overzicht van de samenwerkingsafspraken met betrekking tot woningtoegang, dossierinzage & registratie en klachten, incidenten en calamiteiten en staan tot slot in hoofdstuk 7 de contactgegevens.

2. Deelnemende partijen

De totstandkoming van de regionale nachtzorgteams gebeurt binnen een samenwerking van de volgende zorgorganisaties:

- Omring (rijdende partij)
- Samen (rijdende partij)
- Calidus (niet-rijdende partij)
- Evean (niet-rijdende partij)
- Buurtzorg (niet-rijdende partij)

Binnen de samenwerking treden Omring en Samen als rijdende partijen op. Evean regio Kop van Noord-Holland) en Calidus (voor regio West-Friesland) en Buurtzorg (regio Schagen tot en met Den Helder) dragen de zorg voor hun extramurale cliënten in de nacht over aan de regionale nachtzorgteams.

2.1. Governance

Na de start van de nieuwe werkwijze is het belangrijk om deze periodiek en structureel te onderhouden en evalueren. Op deze manier is het mogelijk om verbeteringen te signaleren en eventuele aanpassingen door te voeren.

2.1.1. Overleg-cyclus

Afgesproken overleg-cyclus: er bestaan drie overleg-gremia voor onderhoud, optimalisatie en evaluatie van het regionale nachtzorgteam. Zij kennen een verschillende frequentie en inhoud:

1. Nachtzorg – Nachtzorgmedewerkers overleg

- Wie: alle medewerkers in de nacht (rijdende partijen)
- Wat: tijdens deze overleggen worden onder andere de samenwerking onderling en met de zorgcentrales, de werkwijze, de toegang tot dossiers & registratie en de toegang tot woningen en locaties, de dienstverlening en eventuele verbeteringen besproken.
- Dit overleg vindt eens per kwartaal plaats.
- Punten uit dit overleg worden meegenomen naar het Managersoverleg.

2. Nachtzorg - Managers overleg

- Wie: de managers van de nachtzorgteams
- Wat: tijdens deze overleggen komen onder andere de samenwerking onderling en met de zorgcentrales, de capaciteit, naleving van gemaakte afspraken, eventuele klachten en incidenten en mogelijke verbeteringen aan bod.
 - Naleving gemaakte afspraken: het is belangrijk dat tijdens deze overleggen de beheersmaatregelen omtrent de data en privacy worden geborgd. Tijdens elk managers-overleg zullen daarom de volgende onderwerpen in elk geval aan bod komen:
 - Logging van gebruik van escalatieknop

- Actueel overzicht medewerkers nachtzorgteams
- De frequentie voor 2026 ligt op één bespreking per kwartaal.

3. Nachtzorg - Stuurgroep overleg

- Wie: de stuurgroep
- Wat: tijdens deze overleggen wordt de voortgang, de financiën, de inzet van de zorgcentrales en de doorontwikkeling (aansluiting andere partijen) besproken. Ook staat de financiële afhandeling op de agenda.
- De frequentie voor 2025 ligt op één bespreking per maand, van een uur.

4. Afstemming zorgcentrales:

- Vanuit het managers-overleg zal er ook regelmatig met de zorgcentrales afstemming zijn.
- De frequentie voor 2025 ligt in het begin op één bespreking per maand.

2.1.2. Monitoring en evaluatie

Tweemaal per jaar zal er een bredere evaluatie plaatsvinden van de samenwerking met de leden van de Stuurgroep, het managers overleg met input van de medewerkers van de nachtzorgteams en thuiszorgmedewerkers.

Tijdens deze evaluatie zal in ieder geval gekeken worden naar:

- of de gekozen regio-indeling in Kop van Noord-Holland qua werkdruk past (aantal zorgvragen, aanrijtijden)
- of de werkwijze zoals beschreven in het handboek helder is (werkproces) en waar eventuele verbeteringen gewenst zijn
- hoe de samenwerking verloopt (onderlinge communicatie, ook met de zorgcentrales)
- tegen welke onvoorziene zaken de medewerkers aanlopen en of werkplezier nog aanwezig is
- wat de klachten, incidenten of kritische meldingen waren (overzicht) en of hier voldoende op geanticipeerd is
- hoeveel oproepen er zijn geweest en of dit aantal stijgt of daalt
- welke verbeteringen en/of doorontwikkelingen opgepakt kunnen worden.

2.2. Doorontwikkeling: aansluiten andere thuiszorgorganisaties

Op het moment dat de samenwerking goed loopt, is het de wens dat ook andere thuiszorgorganisaties participeren. In aanloop naar 1 januari 2026 worden de gesprekken hierover na de zomerperiode gestart met andere zorgorganisaties. Voor 2025 blijven de huidige samenwerkingsafspraken tussen de rijdende partijen en andere thuiszorgorganisaties gelden.

3. Dienstverlening

Het regionale ambulante nachtzorgteam is er voor thuiswonende cliënten die een ongeplande 'zorgvraag' hebben in de nacht tussen 23.00 uur 's avonds en 07.00 in de

ochtend; verpleging en verzorging. Het belangrijkste kenmerk van deze zorg is dat het niet-uitstelbaar is en niet kan wachten tot de volgende dag.

Binnen de dienstverlening van het nachtzorgteam wordt onderscheid gemaakt tussen *acute zorg*, *ongeplande zorg* en *kortdurend geplande zorg (in principe maximaal 7 dagen)*, zoals overbruggingszorg met uitzicht op opname en palliatieve zorg in de terminale fase. Langdurig geplande zorg en intramurale zorg vallen buiten de samenwerking.

‘De meetlat Dienstverlening’ (zie bijlage 8.1) beschrijft meer uitgebreid welke zorg wel of niet geleverd wordt vanuit de samenwerking in de nachtzorg en heeft als doel om te beoordelen of een zorgvraag opgevolgd moet worden door het regionale ambulante nachtzorgteam. Voor alle extramurale cliënten met een zorgvraag in de nacht gelden dezelfde criteria onafhankelijk bij welke organisatie de cliënt bekend is en onafhankelijk van welke organisatie de zorg uiteindelijk levert.

4. Regio en regio-verdeling

De samenwerking geldt voor de regio's Kop van Noord-Holland² en West-Friesland.

De regio's bestaan uit de volgende gemeenten:

- Kop van Noord-Holland: Den Helder, Schagen en Hollands Kroon (3 gemeenten)
- West-Friesland: Drechterland, Enkhuizen, Hoorn, Stede Broec, Koggenland, Medemblik en Opmeer (7 gemeenten)

4.1. Kop van Noord-Holland

In de kop van Noord-Holland wordt de ongeplande nachtzorg geleverd vanuit een samenwerking tussen Omring en Samen. Zij leveren ongeplande nachtzorg aan extramurale cliënten van: Omring, Samen en Eveen.

In de regio Kop van Noord-Holland rijden in de nacht twee nachtzorgmedewerkers rond. Eén van Omring (met standplaats Den Helder) en één van Samen (met standplaats Schagen). Beide diensten zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de ongeplande extramurale nachtzorg in Kop van Noord-Holland. Om ervoor te zorgen dat beide diensten zo efficiënt mogelijk worden ingezet en de aanrijtijden zo kort mogelijk te houden, is ervoor gekozen te werken in een regio-verdeling.

De regio-verdeling betekent dat alle zorgvragen uit een bepaald postcodegebied in eerste instantie worden uitgezet bij de medewerker van het nachtzorgteam die in dat gebied rondrijdt en/of standplaats heeft. **N.B.** de nachtzorgmedewerker in het andere postcodegebied is altijd achterwacht en kan inspringen op het moment dat het nodig is. Beide teams blijven gezamenlijk verantwoordelijk voor het hele gebied.

² Gezien de eilandpositie (waarbij er 's nachts geen boten varen) is er een aparte organisatie van de 24- uren en nachtelijke bereikbaarheid en beschikbaarheid voor Texel nodig en valt het eiland niet onder deze samenwerking.

Figuur 1: regio-verdeling Kop van Noord-Holland



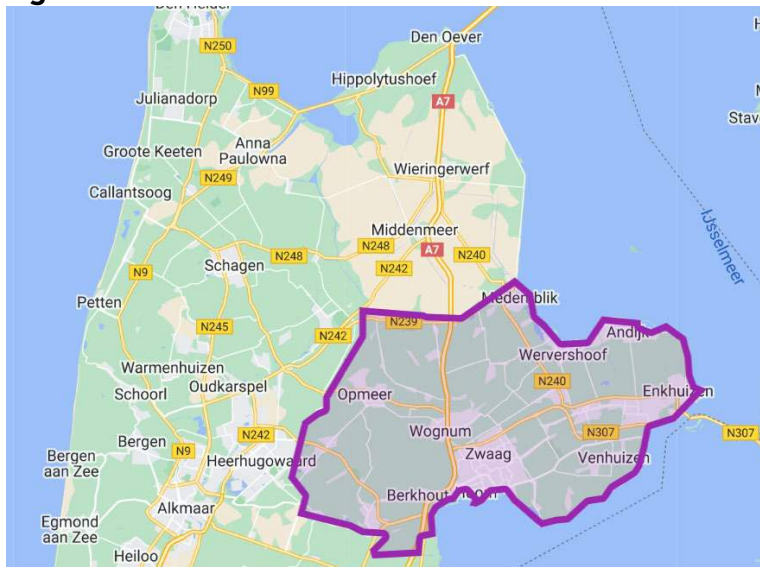
Paars: Team Omring met standplaats Den Helder
Geel: Team Samen met standplaats Schagen

Een overzicht van de postcodes per gebied is te vinden in bijlage 8.2.

4.2. West-Friesland

In West-Friesland rijden in de nacht twee nachtzorgmedewerkers van Omring rond, met standplaats Hoorn. Zij leveren de ongeplande nachtzorg aan extramurale cliënten van de aangesloten zorgorganisaties.

Figuur 2: West-Friesland



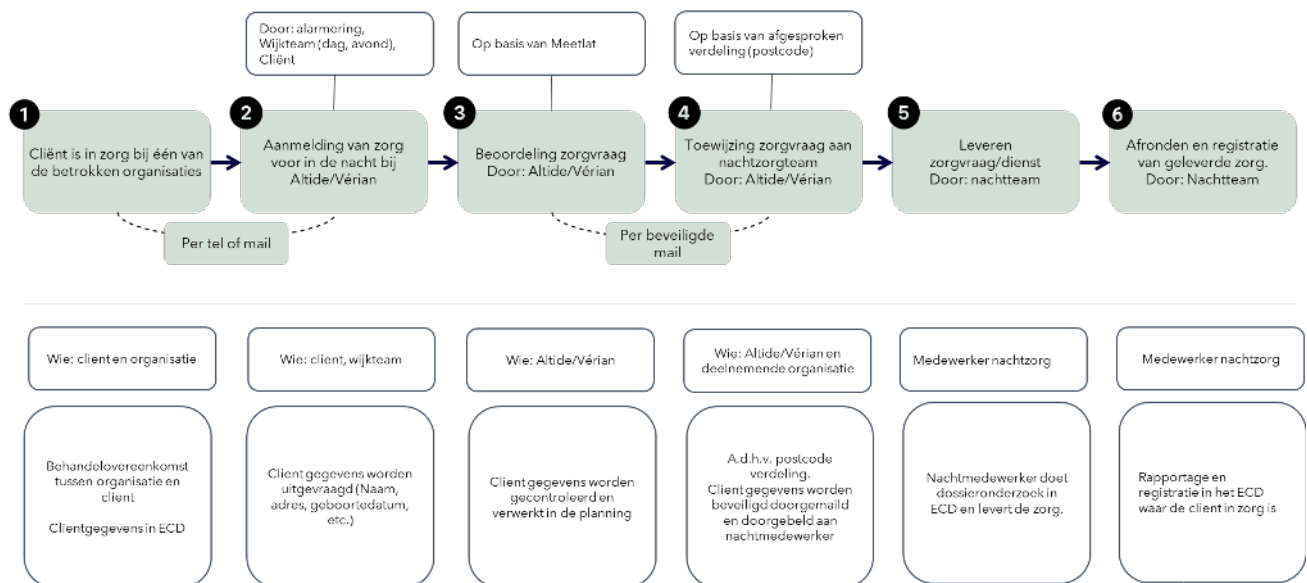
Een overzicht van de postcodes per gebied is te vinden in bijlage 8.2.

5. Procesbeschrijving

5.1. Werkproces voor cliënt in zorg bij één van de betrokken zorgorganisaties

Voor het leveren van nachtzorg wordt op hoofdlijn steeds hetzelfde proces doorlopen. Onderstaande figuur is een schematische weergave van de verschillende stappen in het proces. In dit hoofdstuk volgt een toelichting op elke stap van het proces.

Figuur A: schematische weergave proces op hoofdlijn



5.1.1. Cliënt is in zorg

Indien de cliënt reeds in zorg is (= minimale afname persoonsalarmering met professionele opvolging tot VPT) bij één van de samenwerkingspartners betekent dit dat de cliënt een cliëntdossier heeft in het ECD van de betreffende organisatie.

5.1.2. Aanmelding zorgvragen

Afhankelijk van het tijdstip worden zorgvragen op verschillende manieren aangemeld.

Overdag en avond (7.00 - 23.00):

- De wijkteams kunnen via e-mail de zorg voor diezelfde nacht aanmelden. Zij toetsen zelf of deze vraag binnen de meetlat valt. Per organisatie geldt het volgende emailadres:
 - Omring: acutenachtzorg@omring.nl
 - Calidus: acutenachtzorg@omring.nl
 - Samen: verpleegkundigtechnischteam@wzgsamen.nl
 - Evean: nachtzorgeveanem@evean.nl

In de nacht (23.00 - 7.00)

- Via Vérien of Altide:
 - Alarmeringen:
 - persoonsalarmering met professionele opvolging
 - vergeten medicatie alarmeringen (Medido) (opvolging tot 1.00)
 - Telefonisch door cliënten of mantelzorg
- Via de huisartsenposten

Aanmelding overdag, avond en in de nacht via e-mail en per telefoon:

- Per telefoon:
 - Intercollegiaal (wijkteams & avondteams);
 - Extramuraal (cliënten): cliënten/ mantelzorg zelf kunnen overdag via eigen organisatie/ wijkteam en in de nacht via de zorgcentrale lopen:
 - cliënt Omring: belt naar eigen wijkteam, telefoonnummer wordt in de nacht doorgeschakeld naar de zorgcentrale Vérien;
 - cliënt Samen: belt naar eigen wijkteam, telefoonnummer wordt in de nacht doorgeschakeld naar het VTT-team van Samen;
 - cliënt Calidus: er worden geen telefoonnummers doorgeschakeld;
 - cliënt Evean: belt naar eigen wijkteam, telefoonnummer wordt in de nacht doorgeschakeld naar de zorgcentrale Altide.
 - Cliënt Buurtzorg belt naar eigen wijkteam, telefoonnummer wordt in de nacht doorgeschakeld naar de zorgcentrale Altide.

In de nacht wordt een aantal bekende telefoonnummers van Omring doorgeschakeld naar vaste nummers van de zorgcentrale Vérien.

Telefoonnummers: de volgende nummers staan **doorgeschakeld** naar Vérien:

Omring doorschakeling naar Vérien geldt voor de volgende telefoonnummers:

1. 088 - 206 89 10 (Omring Algemeen)
2. 088 - 206 79 97 (overloop vanuit Thuiszorg via Mtel)
3. 088 - 206 79 22 (Omring verwijzerslijn)
4. 088 - 206 79 99 (Omring-pas lijn - wordt ook gebeld voor/ door thuiszorgaanvragen)

Bij elke zorgvraag worden de volgende gegevens altijd uitgevraagd:

- Naam
- Adres
- Geboortedatum
- Bestaande cliënt (ja/ nee)
- Organisatie waar cliënt in zorg is
- Toegang tot woning

5.1.3. Beoordeling van de zorgvraag (triage)

Zorgvragen die overdag worden aangemeld door de wijkteams, dienen de wijkteams zelf te beoordelen aan de hand van de Meetlat (bijlage 8.1.).

De alarmeringen en telefoontjes die gedurende de nacht binnenkomen worden door de zorgcentrales getoetst aan de hand van de Meetlat (bijlage 8.1). De medewerkers van de zorgcentrale die de telefoon beantwoorden, hebben allen een verpleegkundige achtergrond. Aan de hand van opgestelde scripts wordt uitvraag gedaan over de cliënt en de zorgvraag. Er wordt onder andere gecontroleerd of de cliënt al bekend is bij één van de organisaties en de zorgvraag wordt getoetst op de verschillende handelingen die het nachtzorgteam wel en niet uitvoert.

In de gezamenlijk opgestelde meetlat staat beschreven welke zorg wel en niet geleverd wordt vanuit het nachtzorgteam. Het volgende stroomschema geeft aan wanneer de zorgvraag door het nachtzorgteam opgepakt wordt.

Stroomschema:



Eerste beoordeling zorgvraag

Voor alle cliënten en alle zorgvragen geldt dat beoordeling van de zelfredzaamheid en beoordeling van de inzet van hulpmiddelen onderdeel zijn van de dienstverlening en het beoordelingsproces.

- Kan de zorg wachten tot de volgende dag? Dan is de inzet van nachtzorg niet nodig.
- Kan de zorg niet wachten, zie hieronder de volgende criteria:

Criteria voor extramurale cliënten:

- Voor thuiswonende cliënten geldt dat zij in aanmerking komen als:
 - de cliënt zonder deze zorg opgenomen moet worden³;
 - de cliënt risico loopt op lichamelijk letsel of hygiëne problemen;
 - er geen inzet van mantelzorg mogelijk is;
 - als de cliënt of mantelzorg alarmeert.
- Er is sprake van kortdurende persoonlijke zorg met een duidelijk begin en eind.

³ Dit geldt alleen voor de eerste nachtzorg-momenten zonder garantie dat de zorglevering overdag kan plaatsvinden. Dit verloopt via de reguliere aanmeldprocessen van de gewenste VVT.

5.1.4. Toewijzing zorgvraag aan medewerker nachtzorgteam

Regio West-Friesland

In de regio West-Friesland is Omring de enige rijdende partij. De twee dienstdoende collega's stemmen bij aanvang en gedurende de dienst onderling de verdeling van aangemelde zorgvragen af.

Aanmeldingen vanuit wijkteams (overdag/avond)

- Alle meldingen, van zowel Omring als Calidus komen binnen op acutenachtzorg@omring.nl. Deze zijn door de wijkteams getoetst aan de meetlat.
- De klantenservice van Omring (tot 18.00) zorgt voor een overzicht van de zorgvragen aangemeld in een verzamelmail WF in acutenachtzorg@omring.nl.
- Vérian vult deze verzamelmail WF aan zodat deze volledig is bij start van de nachtdienst (22.45)
- De dienstdoende nachtzorgmedewerkers verdelen onderling de reeds aangemelde zorgvragen bij aanvang van de dienst (22.45)

In de nacht (23.00 – 7.00) worden meldingen door de zorgcentrales doorgezet aan het nachtzorgteam

- **Vérian** toetst alarmeringen en telefonische meldingen van Omring aan de meetlat en zet deze door naar het nachtzorgteam
- **Altide** toetst alarmeringen van Calidus aan de meetlat en zet deze door naar het nachtzorgteam

Vérian neemt telefonisch contact op met het nachtzorgteam en stuurt een mail met de zorgvraag naar de beveiligde mail van acutenachtzorg@omring.nl. Altide neemt telefonisch contact op met de nachtzorgmedewerker voor verdere informatie. De nachtzorgmedewerker verzoekt Altide een mail te sturen met de betreffende informatie.

N.b. Het is wenselijk om iedere zorgvraag zowel telefonisch als per mail te ontvangen, dit is voor Altide geen standaard beleid na alarmeringen. Alleen op verzoek is dit mogelijk. De afspraak is dat nachtzorgmedewerkers de medewerker van Altide altijd vragen om de informatie n.a.v. een alarmering ook per mail te sturen.

Kop van Noord-Holland

In de regio Kop van Noord-Holland vindt de toewijzing en verdeling van de zorgvragen naar het nachtzorgteam van Omring of Samen plaats op basis van een postcodeverdeling.

Overzicht overdag/avond aangemelde zorgvragen via wijkteams:

Zorgvragen voor cliënten van Omring

- De klantenservice van Omring (tot 18.00) zorgt voor een overzicht van de zorgvragen aangemeld vanuit de wijkteams in een verzamelmail KvNH in acutenachtzorg@omring.nl.
- Vérian vult deze verzamelmail KvNH aan tot start van de nachtdienst (22.45) en maakt een verdeling op basis van de postcodes in de regio-indeling (zie 8.2):
- Vérian stuurt deze verzamelmail KvNH voor 22.30 door naar het nachtzorgteam van Samen (verpleegkundigtechnischteam@wzgsamen.nl)

Zorgvragen voor cliënten van Samen

- Het nachtzorgteam van Samen zorgt voor een overzicht van de zorgvragen aangemeld vanuit de wijkteams in verpleegkundigtechnischteam@wzgsamen.nl en maakt een verdeling op basis van de postcodes in de regio-indeling (zie 8.2.)
- Het nachtzorgteam van Samen stuurt dit overzicht via de mail voor 22.30 aan het nachtzorgteam van Omring (acutenachtzorg@omring.nl).

Zorgvragen voor cliënten van Evean

- Altide zorgt voor een verdeling van de zorgvragen aangemeld door de wijkteams op basis van de postcodeverdeling en stuurt voor 22.30 deze naar zowel Samen als Omring.

Zorgvragen voor cliënten van Buurtzorg

- De wijkverpleegkundigen van Buurtzorg melden zorgvragen aan bij Samen via verpleegkundigtechnischteam@wzgsamen.nl

Bij de start van de dienst (rond 23.00) hebben de dienstdoende nachtzorgmedewerkers van Omring en Samen telefonisch contact om te bespreken of aanmeldingen goed zijn binnengekomen en eventueel af te stemmen over verdeling van de zorgvragen.

In de nacht (23.00 - 7.00) worden alarmeringen en zorgaanmeldingen via de zorgcentrales doorgezet aan de nachtzorgteams:

- **Vérian** toetst alarmeringen en telefonische aanmeldingen van Omring aan de meetlat en zet deze zowel telefonisch als via de mail door naar het nachtzorgteam van Omring of Samen o.b.v. de regio-indeling
- **Altide** toetst alarmeringen van Evean, Samen en Buurtzorg aan de meetlat en zet deze zowel telefonisch en op verzoek van de nachtzorgmedewerker via email door aan het nachtzorgteam van Omring of Samen o.b.v. postcode verdeling

Beide nemen telefonisch contact op en sturen een mail met de zorgvraag naar de beveiligde omgeving van acutenachtzorg@omring.nl of verpleegkundigtechnischteam@wzgsamen.nl

Zie bijlage 8.2 voor de postcodeverdeling

Telefoonnummers waar het nachtzorgteam direct op te bereiken is in de nacht:

- Nachtzorgteam Omring Kop van Noord-Holland: 0223-704023
 - Van 22:45 tot 07:00 uur

- Nachtzorgteam Omring West-Friesland: 06-10004314
 - Van 22:45 tot 07:00 uur
- Nachtzorgteam Samen: 088-6194695
 - Van 23:00 tot 07:00 uur
- Nachtzorgteam Eveen: 088-3833301
 - Van 23.00 tot 07.00 uur

5.1.5. Leveren van zorg door nachtzorgteam

Wanneer blijkt dat een cliënt in aanmerking komt voor nachtzorg, wordt de zorg geleverd door een medewerker van het nachtzorgteam. Om de zorg op een veilige manier te leveren zijn de volgende punten van belang:

- Inzicht in zorgvraag;
- Toegang tot cliëntendossier;
- Toegang tot woning/ locatie;
- Welke handelingen uitvoeren (meetlat);
- Indien nodig contact met huisarts/ SEH.
- In geval van onveilige situatie voor medewerker kan er ondersteuning ingeschakeld worden. De nachtzorgmedewerkers hanteren hierin hun eigen organisatie afspraken. Zo ook bij ondersteuning na valincident.

5.1.6. Leveren van zorg door Technisch Thuiszorgteam (TT)

Het Technisch Thuiszorgteam van Omring kan als achterwacht ingezet worden binnen de beide werkgebieden (Kop van Noord-Holland én West-Friesland):

Wél oproepen bij:

- Medicatie-instelling of wijziging bij onrustige sedatie
- Verstopte nefrodrain
- Problemen met een JPEG
- Problemen met een PICC-lijn
- Epidurale katheters

Niet oproepen bij:

- Reguliere oproepen zoals valpartijen
- Wisselen van katheters bij vrouwen of mannen
- Situaties waarin andere teams vaststaan

N.B. wanneer het Technisch Thuiszorgteam van Omring overdag bij een cliënt in zorg bij Omring is geweest in het kader van palliatieve sedatie en het nachtzorgteam (VVT) van Samen 's nachts bij dezelfde cliënt zorg dient te verlenen, dan vindt er telefonisch overleg plaats om de zorg goed op elkaar af te stemmen.

5.1.7. Toegang tot dossierinformatie per betrokken organisatie

De nachtzorgmedewerker levert zorg die aansluit bij de bevoegdheden die de betreffende medewerker heeft. Indien nodig wordt expertise ingeschakeld en bijvoorbeeld

opgeschaald richting het TTV van Omring (wanneer medewerker zich niet bevoegd of bekwaam voelt) of de dienstdoende arts.

Alarmeringen

Bij een melding van een persoonsalarmering met professionele opvolging; het gebruik van 'de rode knop', is het werkproces als volgt:

Alarmering wordt direct doorgezet naar de zorgcentrale. Indien opvolging nodig is, wordt de zorgvraag doorgezet naar het nachtzorgteam.

Bij een melding van een vergeten medicatiemoment (medido) is het werkproces als volgt:

- Alarmering wordt direct doorgezet naar de zorgcentrale. Indien opvolging nodig is, wordt de zorgvraag doorgezet naar het nachtzorgteam.
- Opvolging tot 01:00 uur, in verband met mogelijk vergeten medicatiemomenten later op de avond.
- Tussen 1:00 en 6:00 worden de meldingen van de Medido niet opgevolgd, omdat er dan geen medicatie uitgifte momenten zijn. De meldingen vanaf 06:00 kunnen opgepakt worden door de dagdienst vanaf 07:00.

5.1.8. Afronden en registratie

Na het leveren van zorg zijn zowel het rapporteren van de zorgvraag als het registreren van de zorgtijd van belang. Indien nodig kan er extra terugkoppeling plaatsvinden naar het team overdag. Dit kan per e-mail met verwijzing naar de registratie in ONS/PUUR (let op: geen observaties in de e-mail delen).

De volgende punten zijn van belang bij de rapportage en registratie:

- In geval van persoonsalarmering met professionele opvolging bij een cliënt van Samen dient er actief terugkoppeling te worden gedaan door de nachtzorgmedewerker aan het wijkteam i.v.m. het omzetten van de indicatie.
- Bij bijzonderheden die tijdens de nachtdienst worden gesignaleerd, sturen de nachtzorgmedewerkers een e-mail naar de wijkverpleegkundigen. In het weekend zijn de wijkverpleegkundigen echter niet aanwezig en wordt de mailbox niet gelezen. Daarom verloopt de overdracht van bijzonderheden in het weekend via het VTT (Samen) en het TTV (Omring) en zorgen zij ervoor dat de informatie bij het juiste wijkteam terechtkomt.
- In het geval dat een cliënt bij meerdere organisaties een cliëntdossier heeft, geldt eveneens dat de rapportage en registratie van de nachtzorg dienen plaats te vinden in het cliëntdossier van de organisatie waar de cliënt een alarmeringsabonnement heeft afgesloten, of via wie de nachtzorg is aangemeld.

5.1.9. Rapportage zorgvragen

Het is van belang alle zorg(vragen) te rapporteren in het cliëntendossier van de betreffende organisatie. Dit kunnen dus ook telefonische zorgvragen of adviesvragen van een collega zijn. Hierbij is de vuistregel dat er liever te veel gerapporteerd wordt dan helemaal niet.

In de rapportage wordt vermeld wat de zorgvraag was en welke zorg/advies verleend is. Daarbij wordt, indien nodig, ook voor de dagdienst duidelijk gerapporteerd. Het rapporteren betreft zorg- en adviesvragen over de cliënten van Omring, Samen, Calidus, Evean en Buurtzorg.

In geval van nieuwe/ onbekende cliënten, dan mailt (veilig) de medewerker van het nachtzorgteam naar de dagdienst voor een extra overdracht.

5.1.10. Registratie zorgtijd

De declaratie van de zorg vindt achteraf plaats. Het is van belang dat de tijd die is besteed aan de cliënt geregistreerd wordt zodat deze op de juiste manier gedeclareerd kan worden bij de organisatie van de cliënt. Dit betreft de start- en eindtijd voor het opvolgen van de zorgvraag. De werkelijk aan de cliënt bestede tijd wordt geregistreerd, waarbij ervanuit wordt gegaan dat de medewerker van het nachtzorgteam minstens een half uur besteedt aan zorgopvolging en rapportage. Reistijd wordt niet geregistreerd op naam van de cliënt.

De meeste betrokken organisaties werken in ONS, alleen Buurtzorg werkt met Puur. Registratie en rapportage vindt altijd plaats in het ECD van de organisatie waar de cliënt in zorg is.

Instructies voor inloggen in ECD's

De meeste betrokken zorgorganisaties werken met het ECD van ONS behalve Buurtzorg, zij werken met Puur. De werkwijze in het dossier is voor alle organisaties hetzelfde en sluit aan op bestaande werkinstructies ten aanzien van rapportage.

Voor toegang tot het ECD van één van collega-organisatie is het van belang de Web-versie in privé/incognito te gebruiken. Het makkelijkste is hiervan een snelkoppeling te installeren op het device waarop in de nacht wordt gewerkt. Instructies voor installatie is te vinden op de gezamenlijke Teams-omgeving onder werkinstructies ECD's.

Na inloggen kan via de Escalatieknop het dossier van de cliënt worden opgezocht. Instructies voor inloggen en gebruik van de Escalatieknop staan in de gezamenlijke Teams-omgeving onder werkinstructies ECD's.

Kom je er niet uit? Bel een collega van de desbetreffende organisatie om je te helpen!

Voor toegang tot het ECD van Buurtzorg is een flyer beschikbaar met uitleg hoe in te loggen en te registreren. Zie bijlage 8.5

5.2. Cliënt aangemeld via de HAP, nog niet bekend bij thuiszorg

Alle zorgvragen worden direct door de huisartsenpost doorgeschakeld naar de medewerker van het nachtzorgteam, die rechtstreeks door de HAP wordt gebeld. De nachtzorgmedewerker beoordeelt of de zorgvraag past binnen de meetlat Dienstverlening (zie bijlage 8.1) én de afspraken met de HAP⁴ en levert de zorg.

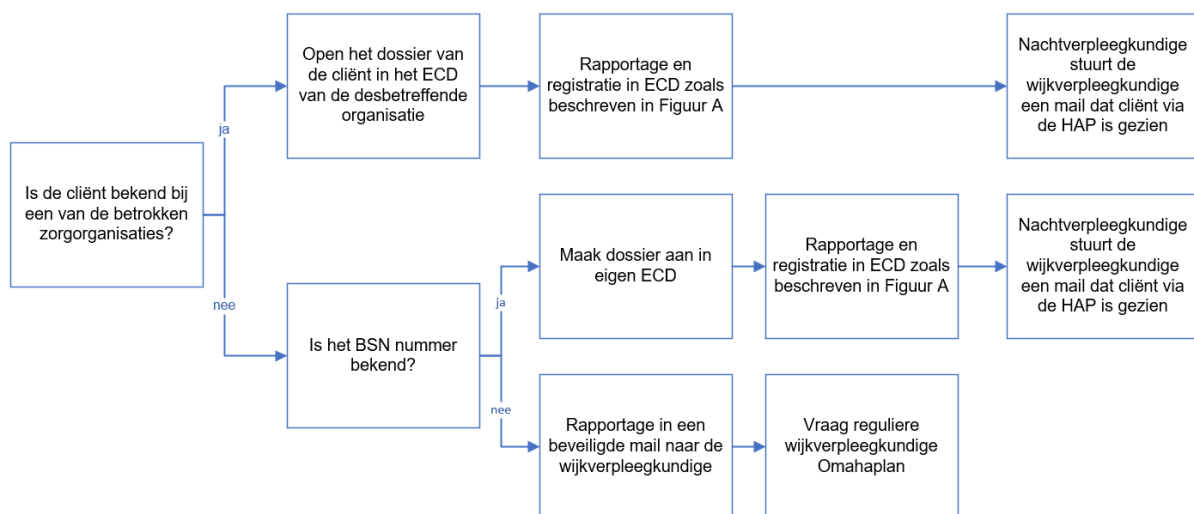
Let op! Voor alle zorgvragen uit de HAP geldt: deze kunnen alleen aangenomen worden als er ruimte is deze op te pakken. Alarmeringen en directe zorgvragen hebben voorrang.

Wanneer de cliënt bekend is bij een van de betrokken organisaties dan volgt registratie in het ECD van de betreffende organisatie.

Wanneer de cliënt niet in zorg is bij een van de betrokken organisaties geldt er een andere werkwijze. Er is geen inzage in het cliëntendossier; de overdracht vindt mondeling plaats. De medewerker van het nachtzorgteam legt de geleverde zorg vast binnen de eigen organisatie en rapporteert daarin. Na de zorgverlening geeft de nachtzorgmedewerker een mondelinge terugkoppeling aan de arts van de HAP.

Indien er medewerkers van het nachtzorgteam fysiek aanwezig zijn op de HAP, dan nemen zij zelf de verantwoordelijkheid voor de verdeling van de zorgvragen.

Figuur B: schematische weergave proces aanmelding via de HAP



Cliënten die nog niet in zorg zijn (geen thuiszorg of alarmering hebben), maar via de huisartsenpost worden aangemeld voor nachtzorg en voor wie vervolgzorg nodig is, is de afspraak dat dit via het reguliere proces verloopt en cliënten dus worden verwezen naar de huisarts.

⁴ De afspraken tussen Samen en Omring met de huisartsenposten verschillen op dit moment. Dit wordt verder uitgezocht en besproken tussen de organisaties hoe hier in 2025 en richting 2026 mee om te gaan.

6. Samenwerkingsafspraken

6.1. Woningtoegang

Voor de toegang tot de woning van extramurale cliënten is afgesproken dat alle woningen beschikken over een sleutelkluis, of een mantelzorger die de deur kan openen, of dat de cliënt zelf de deur opent. De code van de sleutelkluis staat vermeld in het ONS cliëntendossier onder notities en is toegankelijk voor de medewerker van het nachtzorgteam. In het Puur cliëntdossier staat het bij woningtoegang e/o onder afspraken.

- Wanneer de client bekend is bij één van de zorgorganisaties dan staat de woningtoegang in het dossier.
- Wanneer de client nog niet bekend bij een van de aangesloten organisaties (aanmelding via HAP), dan vraagt de zorgcentrale de toegang uit en geeft dit door aan de nachtzorgmedewerker.
- Wanneer de deur niet geopend kan worden, wordt overgegaan op de 'dichte deur werkinstructie'.

6.2. Dossierinzage

Vanwege de kwaliteit van de cliëntenzorg is het van belang dat alle medewerkers van de nachtzorgteams toegang krijgen tot de actuele dossierinformatie. Gezien de complexiteit van inloggen in te veel ECD-systemen is er voorlopig voor gekozen op twee manieren toegang tot deze dossier informatie te verlenen.

Directe toegang tot cliëntendossier: Alle medewerkers van de nachtzorgteams krijgen inloggegevens en toegang tot de ECD's van betrokken organisaties.

De betreffende medewerkers van het nachtzorgteam krijgen inloggegevens van deze systemen. Medewerkers van de nachtzorgteams krijgen instructies in de systemen van de samenwerkingspartners, zodat daar goed en veilig in gewerkt kan worden.

De minimaal noodzakelijke gegevens van cliënten die ingezien moeten worden, zijn:

- Naam en geboortedatum van cliënt
- Voorgeschiedenis en diagnose overzicht
- Beleid m.b.t. reanimeren
- Informatie toegang huis cliënt
- Rapportage van eerder
- Actuele medicatielijst (geen vereiste bij alarmering) (voor zover beschikbaar)

Wanneer een cliënt zorg nodig heeft, kan de medewerker inloggen in het betreffende cliëntendossier en middels het gebruik van de escalatieknop toegang tot het dossier van de cliënt krijgen. Deze escalatieknop maakt het mogelijk om tot de relevante gegevens van de cliënt te komen. Het gebruik van de escalatieknop wordt 'gelogd'. Dit betekent dat bijgehouden wordt wie er in welk dossier inzage heeft gehad en welke gegevens er zijn bekeken. Elke maand doen de teammanagers van het nachtzorgteam controle op het

gebruik van de escalatieknop. Op deze manier kan er op een veilige manier dossierinzage worden verleend. Gezamenlijke afspraak is om dossiers alleen in te zien en geen gegevens van cliënten uit te printen.

Werkinstructies voor dossierinzage en registraties staan in de gezamenlijke Teams-Omgeving.

Er is afgesproken dat uitvoeringsverzoeken genoteerd worden onder Medische Rapportage in Nedap ONS. Bij Puur wordt er onder het ECD een document gehangen met de informatie.

In- en uitdiensttreding

Daarnaast wordt aan het einde van iedere maand een actuele medewerkerslijst gedeeld met de betrokken organisaties. De managers van deze organisaties geven wijzigingen (zoals in- en uitdiensttreding) door aan hun eigen HR-afdeling, die deze informatie vervolgens verwerkt in het HR-systeem.

AVG

AVG is een belangrijk onderwerp en de organisaties zorgen voor een goede onderbouwing en juridische dekking van de persoonsgegevens.

De werkwijze is getoetst door de privacy officers en functionaris gegevensbescherming van Samen en Omring aan de hand van een Data Protection Impact Assessment (DPIA). Er vindt nauwkeurige controle en evaluatie plaats, daarnaast wordt de DPIA over een half jaar herhaald (november 2025).

6.3. Incidenten, klachten en calamiteiten

Cliënten/ verwijzers

Het uitgangspunt is dat zorgaanbieders ieder verantwoordelijk (en aansprakelijk) zijn voor hun eigen handelen/ hun eigen deel van de geleverde zorg. Elke organisatie heeft daartoe eigen protocollen/ procedure voor klachten (reglement en afhandeling), incidenten (MIP/MIC) en calamiteiten. De klachtenfunctionarissen dienen via de betrokken managers op te hoogte te zijn van deze afspraken en de veranderingen in het kader van dit project.

Medewerkers

Het uitgangspunt is dat zorgaanbieders verantwoordelijk zijn voor hun eigen medewerkers. Zorgverleners op hun beurt zijn verantwoordelijk voor hun eigen handelen. Elke organisatie heeft zijn eigen afspraken en protocollen voor MIC en MIP. Bij een MIC buiten de eigen cliëntengroep, wordt er per mail contact gezocht met het zorgteam van de andere organisatie zodat de andere organisatie alsnog een MIC kan maken. De medewerkers beschrijven de situatie nauwkeurig zodat daar allen relevante informatie in staat die nodig is voor het maken een MIC.

Samenwerking

In het kader van de samenwerking is de afspraak dat organisaties elkaar schriftelijk informeren in geval van klachten, incidenten of calamiteiten en deze gezamenlijk monitoren en/of evalueren.

7. Vragen en contactgegevens

Mochten er vragen zijn, neem dan graag contact op met de betreffende personen.

Vragen over de samenwerking en de nieuwe werkwijze:

- Projectleiders: Ingrid Thuis (Ingrid@freefinch.nl) en Carlijn Nobels (Carlijn@freefinch.nl)

Voor vragen over de samenwerking in relatie tot de eigen organisatie kan de eigen manager benaderd worden. Contactpersonen betrokken bij deze nieuwe werkwijze:

- Omring: Marije Bakkum
- Samen: Carin Schaap
- Calidus: Wendy Dekker
- Eveen: Floor Slot
- Buurtzorg; Sandra Jansema

Contactgegevens van de medewerkers van het nachtzorgteam

- Alle contactgegevens van de medewerkers van het nachtzorgteam van West-Friesland en Kop van Noord-Holland worden opgenomen in een apart document: het Smoelenboek.

Nachtzorgmedewerkers betrokken bij deze nieuwe werkwijze (leden Projectgroep):

- Omring: Mariëlle de Greeuw, Andrea Kranenburg en José Hollenberg
- Samen: Sonja Koning-Smit en Monique van Eerden

Telefoonnummers Nachtzorgteams:

- | | |
|---|-------------|
| • Nachtzorgteam Omring Kop van Noord-Holland: | 0223-704023 |
| • Nachtzorgteam Omring West-Friesland: | 06-10004314 |
| • Nachtzorgteam Samen: | 088-6194695 |
| • Nachtzorgteam Eveen: | 088-3833301 |

TT-team Omring:

Overdag en in de avond te bereiken via: 088-2067320

In geval van calamiteiten in de nacht zijn er van iedere organisatie managers bereikbaar, waarvan nachtzorgmedewerkers op de hoogte zijn.

Voor Buurtzorg zijn dit Joost Blok 06-22509664 of Sandra Jansema 06-22387485 voor calamiteiten die niet kunnen wachten tot de volgende ochtend. Zij zijn niet beschikbaar voor vragen over cliënten.

Zorgcentrales:

- Altide: 088-9800913
- Klantenservice Omring (tot 18.00) en Vérían: 088-2068910

8. Bijlagen

8.1. Meetlat

Datum: 19 mei 2025

Versie: 1.2

Deelnemende partijen: Omring, Samen, Calidus en Evean

Deze meetlat is in gezamenlijkheid van de deelnemende partijen opgesteld voor het leveren van nachtzorg in de regio's Kop van Noord-Holland en West-Friesland. De meetlat is het instrument dat beschrijft welke zorg wel of niet geleverd wordt vanuit de samenwerking in de nachtzorg en heeft als doel om te beoordelen of een zorgvraag opgevolgd moet worden door het regionale nachtzorgteam. Voor alle cliënten met een zorgvraag in de nacht gelden dezelfde criteria onafhankelijk bij welke organisatie de cliënt bekend is en onafhankelijk van welke organisatie de zorg uiteindelijk levert.

ACHTERGROND

Wat is ambulante nachtzorg?

Ambulante nachtzorg is de zorg die een cliënt in de nacht tussen 23.00 en 07.00 nodig heeft. Het regionale nachtzorgteam is er voor de mensen die 'zorg' nodig hebben; verpleging en verzorging. Het belangrijkste kenmerk van deze zorg is dat het niet-uitstelbaar is en niet kan wachten tot de volgende dag.

In de dienstverlening van het regionale nachtzorgteam wordt onderscheid gemaakt tussen acute zorg, ongeplande zorg en kortdurend geplande zorg, zoals overbruggingszorg met uitzicht op opname en palliatieve zorg.

Acute zorg heeft het kenmerk dat de aanmelding direct opvolging krijgt.

- De maximale aanrijtijd is 30 minuten. Mocht er eerder zorg nodig zijn, dan moet een ambulance gebeld worden. De ambulance wordt ingeschakeld op het moment dat sprake is van een levensbedreigende situatie.

Geplande en ongeplande nachtzorg wordt dezelfde nacht geleverd. Kenmerk is dat het niet kan wachten tot de volgende dag. Deze zorg bestaat uit:

- zorg op afstand (telefonisch of met beeldbellen);
- kortdurend geplande zorg: wordt ingepland voor één of meerdere nachten, maar in principe maximaal 7 nachten. Hieronder valt:
 - overbruggingszorg met uitzicht op opname;
 - er is dus sprake van kortdurende zorg met een duidelijk begin en eind, in principe maximaal 7 dagen;

- kortdurende palliatieve zorg;
- ongeplande zorg: wordt in de avond of nacht aangemeld en door het dienstdoende nachtzorgteam opgepakt.

Enkele **voorbeelden**:

Kortdurend geplande zorg (voor één of meerdere nachten ingepland in de nacht. In principe maximaal 7 dagen)	Ongeplande zorg (in de avond of nacht aangemeld voor zorg tijdens dezelfde nacht)	Acute zorg (binnen 30 min na melding aanwezig)
Wisselligging bij risico op huidletsel	Medisch technische handelingen rondom acute situatie (bijv. katheter plaatsen, verstopping sondevoeding/ nefrodrein of stoma, etc.)	Zorg na valincident
Controle bij een ziekte of operatie	Zorg voor terminale cliënten, zorg na alarmering of oproep	Zorg na alarmering of oproep
Medicatieverstrekking die niet anders toegediend kan worden	Eenmalige of tijdelijke sociale controle zoals bijv. bij delier (daarna mogelijke domotica-oplossing).	

MEETLAT DIENSTVERLENING

De meetlat heeft als doel om te beoordelen of een zorgvraag opgevolgd dient te worden in de nacht door het regionale Nachtzorgteam.

Beoordelen cliënt criteria

Inclusie criteria op basis van cliënt kenmerken:

- Het nachtzorgteam richt zich op thuiswonende (extramurale) cliënten.
- Bestaande cliënten: de cliënt staat reeds ingeschreven bij één van de betrokken VVT organisaties.
- Nieuwe cliënten: cliënten die nog niet staan ingeschreven, maar in de nacht via de HAP aangemeld worden, kunnen zorg krijgen.

Beoordelen zorgvraag

- Kan de zorg wachten tot de volgende dag? Dan is de inzet van nachtzorg niet nodig. (in dat geval geldt de aanmeldingsprocedure van de VVT zelf).
- Kan de zorg niet wachten, zie hieronder de volgende criteria:

Beoordelen zorgvraag & cliënt context

Voor alle cliënten en alle zorgvragen geldt dat beoordeling van de zelfredzaamheid en beoordeling van de inzet van hulpmiddelen onderdeel zijn van de dienstverlening en het triageproces.

Criteria voor extramurale cliënten:

- Voor thuiswonende cliënten geldt dat zij in aanmerking komen als:
 - De cliënt zonder deze zorg opgenomen moet worden⁵
 - Risico loopt op lichamelijk letsel of hygiëne problemen
 - Er geen inzet van mantelzorg mogelijk is of
 - Als cliënt of mantelzorg alarmeert
- Er is sprake van kortdurende persoonlijke zorg met een duidelijk begin en eind.

Welke handelingen voert het Nachtzorgteam onder andere wel uit

- Blaasspoelen, oplossen, problemen blaaskatheters/urineopvangzak (man, vrouw)
- Blaaskatheter inbrengen/wisselen
- SP-katheters inbrengen/verstopping verhelpen
- Medicatieverstrekking die niet anders toegediend kan worden (t.b.v. tijdelijke en ongeplande zorg, zoals intramusculair, subcutaan, oraal, rectaal en vernevelen)
- Uitzuigen (mond-keel holte, tracheacanule)
- Maagsonde inbrengen (volwassenen). Uitgangspunt is dat hiermee wordt gewacht tot de volgende ochtend. De regionale nachtzorg brengt alleen een nieuwe maagsonde in bij hoge urgentie en wanneer het vroeg in de nacht is.
- Stomazorg (AP/UP)
- Acute wondzorg/vac.pomp
- Tiltechnieken na valincidenten (hierbij wordt bijvoorbeeld de Raizer gebruikt)
- Acute ADL-vraag bij niet zelfredzame cliënten en niet uit te stellen zijn tot het volgende zorgmoment (bijv. Alleenwonende cliënt kan niet meer van toilet af, verschoning)
- Nefrostomie katheter spoelen en verzorgen bij lekkage
- Noodzakelijke terminale zorg (ervan uitgaande dat dit kortdurend is) verlenen:
 - Morfine en Dormicum subcutaan toedienen bij terminale cliënten. Volgende dag wordt door (dag) wijkteam bekeken of hier een structurele andere oplossing voor nodig is.
 - Pompzorgstoringen verhelpen. Er worden 's nachts geen nieuwe pompen aangesloten. Wijziging van de pompstand mits dit duidelijk omschreven staat in het zorgplan of na opdracht en onder verantwoordelijkheid van een arts.
 - Oproepbare verzorging en verpleging bij terminale cliënten.
- Bloedsuiker controle bij ontregelde diabeet

⁵ Dit geldt alleen voor de eerste nachtzorg-momenten zonder garantie dat de zorglevering overdag kan plaatsvinden. Dit verloopt via de reguliere aanmeldprocessen van de gewenste VVT.

- Storingen verhelpen bij VAC-therapie; pomp uitzetten, spons eruit halen en nat verbinden (nat absorberend verband erop doen). Volgende ochtend de pomp er weer op laten zetten door TVT (geen nieuw vacuüm instellen, alleen lekkage verhelpen door bijplakken of nat verbinden, afspraken hierover staan in zorgplan van de cliënt)
- Storingen voedingspomp oplossen
- Vlindernaaldje met lijntje plaatsen (als deze eruit is gegaan of kapot is)
- Zuurstof toedienen uit cilinder of concentrator
- Cpap apparaat
- Vernevelen
- Werken met tilliften
- Katheteriseren

Welke handelingen voert het Nachtzorgteam onder andere niet uit

- Intraveneus injecteren
- Infuusbehandeling/systemen (wel bij storingen) (in overleg)
- Venapunctie
- Ascites drainage spoeling (in overleg)
- Maaghevel (wel spoelen, niet inbrengen)
- Peritoneale dialyse (in overleg)
- Slaap- en waakdiensten vallen niet onder deze nachtzorg

8.2. Regio-indeling met postcodes

Kop van Noord Holland

Rijgebied Omring

Postcode-nummers	Plaats
1759 (enkel LH, LE en LD)	Callantsoog
1760	Anna Paulowna
1761	Anna Paulowna
1764	Breezand
1766	Wieringerwaard
1770	Wieringerwerf
1771	Wieringerwerf
1774	Slootdorp
1777	Hippolytushoef
1778	Westerland
1779	Den Oever
1780	Den Helder
1781	Den Helder
1782	Den Helder
1783	Den Helder
1784	Den Helder
1785	Den Helder
1786	Den Helder
1787	Julianadorp
1788	Julianadorp
1789	Den Helder

Rijgebied Samen

Postcode-nummers	Plaats
1730	Winkel
1731	Winkel
1732	Lutjewinkel
1733	Nieuwe Niedorp
1734	Oude Niedorp
1735	't Veld
1736	Zijdewind
1738	Waarland
1740	Schagen
1741	Schagen
1742	Schagen
1744	Sint Maarten
1746	Dirkshorn
1747	Tuitjenhorn
1749	Warmenhuizen
1750	Schagerbrug
1751	Schagerbrug
1752	Sint Maartensbrug
1753	Sint Maartensvlotbrug
1754	Burgerbrug
1755	Petten
1756	t Zand
1757	Oudesluis
1759 (excl. LH, LE en LD)	Callantsoog
1767	Kolhorn
1768	Barsingerhorn
1769	Haringhuizen
1773	Kreileroord
1775	Middenmeer

West Friesland

Postcode-nummers	Plaats	Postcode-nummer	Plaats
1600	Enkhuizen	1670	Medemblik
1601	Enkhuizen	1671	Medemblik
1602	Enkhuizen	1674	Opperdoes
1606	Venhuizen	1676	Twisk
1607	Hem	1678	Oostwoud
1608	Wijdenes	1679	Midwoud
1609	Oosterleek	1681	Zwaagdijk-Oost
1610	Bovenkarspel	1682	Zwaagdijk-Oost
1611	Bovenkarspel	1683	Zwaagdijk-Oost
1613	Grootebroek	1684	Zwaagdijk-Oost
1614	Lutjebroek	1685	Zwaagdijk-West
1616	Hoogkarspel	1686	Zwaagdijk-West
1617	Westwoud	1687	Wognum
1619	Andijk	1688	Nibbixwoud
1620	Hoorn	1689	Zwaag
1621	Hoorn	1691	Hauwert
1622	Hoorn	1692	Hauwert
1623	Hoorn	1693	Wervershoof
1624	Hoorn	1695	Blokker
1625	Hoorn	1696	Oosterblokker
1627	Hoorn	1697	Schellinkhout
1628	Hoorn	1710	Hensbroek
1631	Oudendijk	1711	Hensbroek
1633	Avenhorn	1713	Obdam
1634	Scharwoude	1715	Spanbroek
1641	Spierdijk	1716	Opmeer
1642	Spierdijk	1718	Hoogwoud
1643	Spierdijk	1719	Aartswoud
1645	Ursem		
1647	Berkhout		
1648	De Goorn		
1652	Zuidermeer		
1654	Benningbroek		
1655	Sijbekarspel		
1657	Abbeker		
1658	Lambertschaag		
1661	De Weere		
1662	De Weere		
1663	De Weere		

8.3. Procedure bij datalekken

Datalek (Inbreuk in verband met Persoonsgegevens)

Onder een Datalek oftewel een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.

Contactgegevens

Om bij inbreuken in verband met Persoonsgegevens snel en met de juiste personen contact op te kunnen nemen, worden in deze Overeenkomst Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijkheid in het Formulier Contactgegevens de wederzijdse contactgegevens vastgelegd. Dit laatstgenoemde formulier wordt opgenomen in het handboek en indien nodig worden de actuele contactgegevens daarin aangepast. Deze contactpersonen zullen bij Inbreuken in verband met Persoonsgegevens de verdere communicatie binnen de eigen organisatie verzorgen en aanspreekpunt zijn voor de wederpartij.

Als bij een Partij de contactgegevens wijzigen, mailt deze partij zo spoedig mogelijk een aangepast Formulier Contactgegevens naar de overige Partijen.

Melding van Datalekken (Inbreuken in verband met Persoonsgegevens)

Als zich een (mogelijk) Datalek voordoet bij een Partij, waarvoor de andere Partij de Verwerkingsverantwoordelijke is, informeert de eerste Partij onmiddellijk de Verwerkingsverantwoordelijke Partij volgens onderstaande procedure.

Procedure

1. Vul het meldingsformulier (bijlage 2b) zo compleet mogelijk in en mail dit naar de 1^e en 2^e contactpersoon van de Verwerkingsverantwoordelijke Partij, zoals benoemd in het handboek.
2. Neem telefonisch contact op met de 1^e of 2^e contactpersoon van de Verwerkingsverantwoordelijke om de melding Inbreuk in verband met Persoonsgegevens te bespreken.

Communicatie

Indien gecommuniceerd wordt per telefoon bevestigen partijen achteraf schriftelijk de inhoud van het besprokene en de gemaakte afspraken. De contactpersonen controleren minimaal eenmaal per dag hun e-mailbox op binnengekomen e-mailberichten en blijven voor elkaar goed bereikbaar totdat het incident is afgehandeld.

Formulier contactgegevens

Contactgegevens Partij 1	
Naam organisatie	Samen
Adres	Jacob Ruijsdaellaan 30
Postcode en plaats	1741 KW Schagen
Naam 1 ^e contactpersoon	Servicebalie ICT
E-mailadres 1 ^e contactpersoon	Servicebalieict@wzgsamen.nl
Tel. nr. 1 ^e contactpersoon	088-6194500
Naam 2 ^e contactpersoon	Annelies Magnin
E-mailadres 2 ^e contactpersoon	amagnin@sigra.nl
Tel. nr. 2 ^e contactpersoon	06-58 08 43 33 020-5128874

Contactgegevens Partij 2	
Naam organisatie	Stichting Omring
Adres	Nieuwe Steen 36
Postcode en plaats	1625 HV Hoorn
Naam 1 ^e contactpersoon	Suzanne Revers-Bakker
E-mailadres 1 ^e contactpersoon	suzanne.revers@omring.nl
Tel. nr. 1 ^e contactpersoon	06-23 58 20 64
Naam 2 ^e contactpersoon	Erik Steijn
E-mailadres 2 ^e contactpersoon	fg@omring.nl
Tel. nr. 2 ^e contactpersoon	088-206 8915
Contactgegevens Partij 2	

Contactgegevens Partij 3	
Naam organisatie	Stichting Calidus
Adres	Verlengde Kerkweg 1
Postcode en plaats	1687 CC Wognum
Naam 1 ^e contactpersoon	
E-mailadres 1 ^e contactpersoon	FG@calidus.nl
Tel. nr. 1 ^e contactpersoon	
Naam 2 ^e contactpersoon	
E-mailadres 2 ^e contactpersoon	
Tel. nr. 2 ^e contactpersoon	

Contactgegevens Partij 4	
Naam organisatie	Stichting Evean Zorg
Adres	Waterlandplein 5
Postcode en plaats	1441 RP Purmerend
Naam 1 ^e contactpersoon	Martine Norbart
E-mailadres 1 ^e contactpersoon	Martine.norbart@espria.nl
Tel. nr. 1 ^e contactpersoon	06-10 01 63 51
Naam 2 ^e contactpersoon	Marjolein van der Meij
E-mailadres 2 ^e contactpersoon	Marjolein.vanderMeij@espria.nl
Tel. nr. 2 ^e contactpersoon	06-22 81 92 74

Contactgegevens Partij 5	
Naam organisatie	Buurtzorg
Adres	Twentelaan 15
Postcode en plaats	7609 RE Almelo
Naam 1e contactpersoon	Sandra Jansema
E-mailadres 1e contactpersoon	s.jansema@buurtzorgnederland.com
Tel. nr. 1e contactpersoon	06-2308498
Naam 2e contactpersoon	
E-mailadres 2e contactpersoon	
Tel. nr. 2e contactpersoon	

Meldingsformulier (mogelijk) Datalek

Melding (mogelijk) Datalek	
Meldende partij	
- Naam organisatie	
- Naam contactpersoon	
- Functie contactpersoon	
- Telefoon contactpersoon	
- E-mail contactpersoon	
Datum melding	
(Vermoedelijke) datum Datalek	
Omschrijving Datalek	
Omschrijving (mogelijk) getroffen persoonsgegevens	
Omschrijving (mogelijk) getroffen Betrokkenen	
Omschrijving (mogelijke) omvang (bijv. aantal getroffen Betrokkenen of aantal dossiers)	
Geconstateerde/ vermoedelijke gevolgen van het Datalek	
Omschrijving maatregelen die getroffen zijn of getroffen zullen worden om schade te beperken en het Datalek op te lossen.	

8.4. Wijkteams nummers

Wijkteams Calidus:

Wijkteam Obdam	0880451750
Wijkteam de Goorn Avenhorn	0880451780
Wijkteam Blokker	0880451720
Wijkteam Zwaag	0880451710
Wijkteam Kersenboogerd	0880451700
Wijkteam westerhaven	0880451690
Wijkteam zonpoorten	0880451650
Wijkteam Westerpooten	0880451651
Wijkteam Venhuizen	0880451820
Wijkteam Enkhuizen	0880451870
Wijkteam Hoogkarspel	0880451850

Wijkteams Omring:

Wijkverpleging Noord

Den Helder Centrum West 1	tzt Den Helder centrum@omring.nl	0223 704001
Den Helder Centrum West 2	tzt Den Helder centrum@omring.nl	0223 704001
Den Helder Centrum Oost 1	tzt Den Helder centrum@omring.nl	0223 704001
Den Helder Centrum Oost 2	tzt Den Helder centrum@omring.nl	0223 704001
Nieuw Den Helder 1	tzt Nieuw Den Helder@omring.nl	0223 704002
Nieuw Den Helder 2	tzt Nieuw Den Helder@omring.nl	0223 704002
Nieuw Den Helder 3	tzt Nieuw Den Helder@omring.nl	0223 704002
Dementieteam Den Helder 1	tzt Den Helder dementieteam@omring.nl	0223650225
Dementieteam Den Helder 2	tzt Den Helder dementieteam@omring.nl	0223650225
ZT-PZ Den Helder de Schooten	tzt Den Helder schooten@omring.nl	
ZT-WV Den Helder Schooten	tzt Den Helder schooten@omring.nl	
ZT-WV Julianadorp	tzt Den Helder schooten@omring.nl	
ZT-PZ Julianadorp		

Wijkverpleging Zuid

ZT-Hoorn binnenstad/Venenlaan	tzt.hoornnbs@omring.nl	0229709020
ZT-Hoorn noord / Grote Waal	tzt.hoornnoordgrotewaal@omring.nl	0229 709025
ZT-dementieteam Hoorn	tzt.hoorndemteam@omring.nl	0229 709024
ZT Hoorn Plus team	tzt.hoornplusteam@omring.nl	0229 709021
ZT -WV Zwaag/Blokker/Risdam	tzt.hoornzwbl-rd@omring.nl	0229 709022
ZT-PZ Hoorn Zwaag/Blokker/Risdam	tzt.hoornzwbl-rd@omring.nl	0229 709022
ZT-PZ Kersenboogerd	tzt.hoornkb@omring.nl	0229 709023
ZT-WV Kersenboogerd	tzt.hoornkb@omring.nl	
Koggenland	tzt.koggenland@omring.nl	0226 704040

Wijkverpleging West

Wijkverpleging Hollands Kroon & Hospices

ZT-WV Anna Paulowna	tzt.annapaulowna@omring.nl	0223 704005
ZT-Wieringen	tzt.wieringen@omring.nl	0227-704021
ZT-WV Wieringermeer	tzt.Wieringermeer@omring.nl	0227-704020
Hospice Den Helder	teamhospicedenhelder@omring.nl	0223-612175
Hospice Tweede Thuis	hettweedethuis@omring.nl	

Wijkverpleging en Langdurige zorg Thuis

Zijpe Noord	tzt.zijpenoord@omring.nl	0224 704031
Zijpe Zuid	tzt.zijpezuid@omring.nl	0224 704036
Schagen Binnen	tzt.schagenbinnen@omring.nl	0224 704030
Schagen Buiten	tzt.schagenbuiten@omring.nl	0224 704030
Medemblik Wlz	tztmedemblikwlz@omring.nl	0227 704022
Medemblik Buiten	tzt.medemblikbuiten@omring.nl	0227 704022
Medemblik Midden	tztmedemblikmidden@omring.nl	0227 704022
Medemblik Binnen	tztmedemblikbinnen@omring.nl	0227 704025
Opmeer/Abbekerk	tzt.opmeer-abbekerk@omring.nl	0226 704041
Valbrug	tzt.valbrug@omring.nl	0227 606 740
ZT-WV Wervershoof	tzt.wervershoof@omring.nl	0228 704014
ZT-PZ Wervershoof	tzt.wervershoof@omring.nl	0228 704014
ZT-WV Andijk	tzt.andijk@omring.nl	0228-704016
ZT-PZ Andijk	tzt.andijk@omring.nl	0228-704016

Wijkverpleging Oost

ZT- Enkhuizen Binnenstad	tztenkhuizenbinnen@omring.nl	0228 704010
ZT- Enkhuizen Buitenstad	tztenkhuizenbuiten@omring.nl	0228 704011
ZT-Bovenkarspel	tzt.bovenkarspel@omring.nl	0228 704018
ZT- Grootebroek/Lutjebroek	tzt.grootebroek@omring.nl	0228 704019
ZT-Drechterland	tzt.drechterland2@omring.nl	0228 704012

Wijkteams Samen:

Alle wijkteamverpleegkundigen hebben toegang tot deze mailbox; zij lezen de berichten en zorgen, waar nodig, voor passende opvolging.

Wijkverpleegkundigen wijkverpleegkundigen@wzgsamen.nl 088 6194595

Wijkteam Schagen	088 619 4747
Wijkteam Tuitjenhorn	088 619 4870
Wijkteam Dirkshorn- St Maarten	088 619 4840
Wijkteam Warmenhuizen	088 619 4770
Wijkteam T' Zand- Callantsoog	088 619 4820
Wijkteam Hollandskroon	088 619 4700

Wijkteams Evean:

Wijkteam Den Helder	088 383 33 15
Wijkteam Wieringen	088 383 33 18
Wijkteam Schagen	088 383 33 19
Wijkteam Harenkarspel	088 383 33 21
Wijkteam Niedorp	088 383 33 22
Wijkteam Middenmeer	088 383 33 23

Wijkteams Buurtzorg;

Wijkteam Anna Paulowna	annapaulowna@buurtzorgnederland.com	06 - 13351968
Wijkteam Den Helder	denhelder@buurtzorgnederland.com	06 - 53290590

8.5 Uitleg ECD Puur van Buurtzorg



beknopt overzicht Puur Wijkdossier

urgente storing? Bel E care op 053 - 475 70 31

A - inloggen

- <https://buurtzorg-wijkzorg.ecare.nl> of scan de qr
- klik onder 'Login met uw organisatieaccount' op Buurtzorg Google en log in met uw Google account van Buurtzorg



B - homescherm



- 1 **Homescherm**
Registreer hier je tijd.
(zie F - tijdregistratie)
- 2 **Clienten**
Zoek hier de cliënt op. Dit kan op basis van naam of geboortedatum. Van uit dit scherm kun je ook tijdelijke dossierinzage toevoegen.
- 3 **Geschiedenis** (als een cliënt geselecteerd is)
Hier vind je een overzicht van de geschiedenis van de cliënt.
- 4 **Basisdossier** (als een cliënt geselecteerd is)
(Zie C - basisdossier)
- 5 **Zorgmomenten** (als een cliënt geselecteerd is)
(Zie E - zorgmomenten)
- 6 **Overzicht** (als een cliënt geselecteerd is)
(Zie D - overzicht)

C - basisdossier



- 1 **Persoonsbeeld**
Hier vind je achtergrondinformatie over de cliënt. Niet ieder team maakt hier gebruik van.
- 2 **Assessment**
In het onderdeel Medisch vind je de actuele en niet-actuele medische voorgeschiedenis. Ook zie je hier een duiding van eventuele waarschuwingen (NTBR, allergieën etc.)
- 3 **Afspraken**
Hier vind je praktische afspraken over toegang tot de woning, bijv. een sleutelkluis.

D - overzicht

Σ - zorgmomenten



Zorgmomenten

- Klik op de overzichts pagina op 'Nieuw Zorgmoment' om een nieuw zorgmoment te starten.
- Spreek een rapportage in of typ een rapportage over de afgehandelde oproep.
- Klik op 'Zorgmoment afronden' om het zorgmoment op te slaan.
- Bij iedere dossierinzage moet een zorgmoment aangemaakt en afgerond worden.

F - tijdregistratie

The screenshot shows the AWS IAM console interface. On the left is a dark navigation sidebar with options like Home, Users, Groups, Roles, and Policies. The main content area is titled 'Groups' and shows a list of groups. A 'New group' modal is open on the right, allowing the creation of a new IAM group. The modal includes fields for 'Name' and 'Description', a 'Permissions' section with a radio button for 'Attach existing policies directly' and a dropdown menu showing 'AdministratorAccess', and buttons for 'Create group' and 'Cancel'.

Tijdregistratie

- Start de tijdregistratie vanuit het homescherm.
- Klik op 'Toevoegen'.
- Selecteer bij 'Type' de optie 'cliënt' en selecteer de juiste cliënt.
- Voer de tijd in en klik op 'Toevoegen'.