

Renortage

Patiënt in centrum van aandacht



De fietsproef is onderdeel van de zorgstraat bij PlusPunt

Bij PlusPunt Medisch Centrum in Heerlen is met het budget gescho-
ven. Inkomsten van het ziekenhuis komen nu bij huisartsen terecht.
Patiënten zijn blij met deze aanpak.

Door Dana Ploeger, Foto's: Niels Helmink

Het begint al bij de voordeur. Bij PlusPunt Medisch Centrum in Heerlen is het parkeren gratis. Dat is in deze relatief arme Zuid-Limburgse regio belangrijk. En de zorg is om de hoek, ook daar houden Limburgers van. Manager en medisch directeur Nathalie van Breugel van PlusPunt Medisch Centrum merkte dat mensen een bloedonderzoekje van vijftien euro soms nog te duur vonden. "Bij ons kunnen mensen met cardiale klachten binnen drie dagen terecht. De kosten vallen onder de eerstelijnszorg en hebben geen consequenties voor het eigen risico. Mensen doorlopen onze 'zorgstraat', waarbij een intake, lichamenlijk onderzoek door de cardioloog, een echo, fietsproef en diverse andere testen op dezelfde dag worden uitgevoerd. Aan het eind van dat traject krijgen ze meteen de uitslag."

PlusPunt MC is onderdeel van de proeftuin MijnZorg, een samenwerkingsverband van Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg, ziekenhuis Zuyderland (voorheen Atrium Medisch Centrum en Orbis Medisch en Zorgconcern), zorgverzekeraar CZ en zorgvragersorganisatie Huis voor de Zorg. Van Breugel: "De huisartsen van onze zorggroep hebben keihard geknokt voor dit centrum. In eerste instantie was het ziekenhuis niet zo enthousiast, maar professor Jan Hoorntje heeft als drijvende kracht de vakgroep overtuigd. We zijn er trots op dat het is gelukt een laagdrempelig, kwalitatief goed centrum neer te zetten waar patiënten zich thuis voelen."

Kaderhuisartsen bewaken het inhoudelijke proces en zorgen ervoor dat alle huisartsen de juiste patiënten doorverwijzen. "Triage is uiterst belangrijk. En onze aanpak blijkt te werken. Na een periode van anderhalf jaar hebben we het aanbod inmiddels uitgebreid met dermatologie, kleine chirurgische ingrepen, interne geneeskunde en KNO."

Wasstraat

Vandaag komt Wim ten Heuvel binnen wandelen. Hij is doorverwezen door zijn huisarts vanwege hartkloppingen en hij maakt zich zorgen. "Ik voel me nog een jonge vent, maar ben al wel zeventig jaar. Misschien is er toch iets aan de hand."

Ten Heuvel gaat via een centrale balie naar de spreekkamer, waar doktersassistente Tessa Sauren een buisje bloed

rustiger dan in het ziekenhuis. Daar zit iedereen maar op elkaar gepropt in een wachtkamer. Hier is het rustig en iedereen lijkt alle tijd voor me te hebben."

Dan komt cardioloog Gijs Weijers binnen, hij is in dienst van Zuyderland en werkt iedere donderdag in PlusPunt. De cardioloog voert eerst een lichamenlijk onderzoek uit. "Ademt u eens heel diep in." Het resultaat ziet er goed uit, zegt Weijers. "Voor de zekerheid maken we een echo en doet u een fietsproef, zo gaat dat in deze zorgstraat." Wim ten Heuvel lacht: "Mijn huisarts zei al dat ik door de wasstraat zou gaan."

Enthousiast

Cardioloog Weijers is enthousiast over het centrum. "Ik ben van een nieuwe

**'Hier lijkt iedereen
alle tijd
voor me te hebben'**

afneemt, de bloeddruk opmeet en een hartfilmpje maakt. "Ik kan u niets zeggen over de uitslag, dat bespreekt de cardioloog met u", zegt ze, terwijl Ten Heuvel een witte badjas aan krijgt. "Wel zo prettig, dan hoeven mensen zich niet voortdurend aan en uit te kleden."

Ten Heuvel is hier voor het eerst. Veel prettiger dan een ziekenhuis, vindt hij. "In deze vriendelijke kamer zit je

generatie specialisten en een groot voorstander van dit soort centra. Niet alle cardiale klachten hoeven in een ziekenhuis te worden behandeld. Omdat we hier veel patiënten onderzoeken en behandelen met lage risicoklachten betekent dit minder kopzorgen voor de huisarts en meer service voor de patiënt. Uiteindelijk gaat maar 18 procent van de mensen door naar Zuyderland. Ruim 80 procent blijft



Wim ten Heuvel is voor het eerst bij PlusPunt



Badjas voorkomt steeds weer aan- en uitkleden

dus in de goedkopere eerstelijnszorg. Daardoor is de poli in het ziekenhuis minder druk, zijn de wachtlijsten korter en is de relatie tussen huisartsen en specialisten verbeterd. Ik zie alleen maar voordelen en ik blijf me graag inzetten voor een solide vertrouwensfundament. Ik hoop van harte dat de betrekkingen tussen eerste en tweede lijn zich blijven versterken.”

Moeizaam proces

Het idee van medisch centrum PlusPunt ontstond in 2012, midden in het fusieproces van de twee Limburgse ziekenhuizen. Een goed moment voor David Jongen, de nieuwe bestuurder van het fusieziekenhuis Zuyderland. “In die tijd was de relatie tussen de huisartsen in deze regio en onze medisch specialisten op zijn zachts gezegd niet florissant. De huisartsenpost was uit het ziekenhuis vertrokken en de contacten verliepen moeizaam. De komst van dit centrum zagen we als kans om weer verbinding te maken tussen de eerste- en de tweedelijnszorg. We zagen de urgentie voor een

dergelijk centrum en wilden patiënten die nu naar de Maastrichtse regio of het buitenland werden verwezen graag terug in ons ziekenhuis.”

Daarbij kon Jongen een toekomstbestendige afspraak maken met zorgverzekeraar CZ die dominant is in deze regio. “Kortgezegd komt de deal erop neer dat als we qua patiëntvolume op of onder het landelijk gemiddelde liggen, we gegarandeerd de prijsbijstelling krijgen. Daar hoeven we dan niet over te onderhandelen. Deze afspraak geeft voldoende basis om aan alle verplichtingen aan banken te kunnen voldoen en een stukje omzet naar PlusPunt te verschuiven. Het gaat om 1,5 miljoen euro op een totale omzet van 650 miljoen voor het hele concern. Bovendien leidt de verbeterde relatie met de huisartsen tot minder doorverwijzingen van patiënten naar omliggende ziekenhuizen. Dat leidt ook weer tot wat omzetgroei.”

Zwarte cijfers

Deze meerjarenafspraken zijn een prima antwoord op de kostenstijging in

de ziekenhuiszorg, vindt CZ-bestuurder Wim van der Meeren. “Natuurlijk hebben we vaker geprobeerd bepaalde zorg naar de eerstelijns over te hevelen, maar dan bedachten ziekenhuizen weer een ander aanbod, waardoor toch meer productie en zelfs overbehandeling plaatsvond. Ik snap dat de schoorsteen van een ziekenhuis moet roken, maar met deze meerjarenafspraken kunnen bestuurders met minder omzet op de lange termijn zwarte cijfers schrijven.”

Stabiliteit

Van der Meeren verwacht dat meer bestuurders tot dit inzicht komen. “In Limburg was de nood hoog en onder druk wordt alles vloeibaar, toch hebben we ook met dertig andere ziekenhuizen meerjarenafspraken gemaakt. Het inzicht groeit dat we verder moeten kijken dan de horizon van één jaar. Deze afspraken geven een ziekenhuis stabiliteit en ruimte om te besparen. Daarmee voorkom je dat een macrobeheersinstrument wordt ingesteld. Als zorgverzekeraar moet je je verantwoordelijkheid nemen en niet alleen sturen



Het hartfilmpje is onderdeel van de zorgstraat



Cardioloog Weijers bekijkt de uitslag met assistente Sauren

op bezuinigen met de kaasschaaf. Van dit soort projecten waarbij de kwaliteit verbetert en je kosten bespaart, word ik blij.” Het mooie aan PlusPunt is volgens Van Breugel dat de huisarts regisseur blijft van het zorgproces. “Dat voelt vertrouwd voor de patiënt. Een specialist kijkt toch meer eendimensionaal naar een patiënt, een huisarts kijkt met een holistische blik en kent de achtergrond van zijn patiënt. De cardioloog van ons centrum adviseert de huisarts over de behandeling en vervolgens beslissen patiënt en huisarts over de volgende stap. Zo is de zorg rondom de patiënt georganiseerd en niet andersom. Dat verbetert de organisatie én de kwaliteit van zorg.”

Prettig

Dat blijkt ook uit het eerste onderzoek dat de Universiteit van Maastricht doet naar dit concept. Op de punten patiënttevredenheid, kosteneffectiviteit, kwaliteit en ervaringen scoort PlusPunt significant hoger dan een vergelijkbaar tweedelijnscentrum. Patiënten geven aan dat ze het prettig vinden dat ze

kunnen meebeslissen, dat er tijd en aandacht voor ze is en dat de huisarts en de cardioloog elkaar goed informeren. Het eindcijfer: een 9,7.

Kwetsbaar

Ten Heuvel is klaar met de fietsproef bij de cardiologisch verpleegkundige. Hij puft nog wat na en levert zijn badjas weer in. Eenmaal aangekleed: “Als je iets onder de leden hebt, ben je altijd kwetsbaar. Je hebt hier meer privacy, omdat je niet steeds terug hoeft naar de wachtkamer. Je staat echt in het midden van de aandacht. En ik hoor direct wat er met me aan de hand is. Dat is het allerbelangrijkste, meteen weten waar ik aan toe ben zonder weken zenuwachtig te hoeven wachten op de uitslag.”

In de spreekkamer legt Weijers uit dat de hartkloppingen niet verontrustend zijn en dat verdere behandeling niet nodig is. Opgelucht vertrekt de patiënt naar huis.

Het project in Limburg loopt nu 1,5 jaar en kende een voorbereiding van 2,5 jaar. “Ik zeg niet dat we de snelsten waren in dit proces”, erkent Jongen. “Als ik de resultaten van tevoren had geweten, had ik direct ingetekend voor dit concept. Het belangrijkste resultaat is dat patiënten tevreden zijn. Daarnaast is de relatie tussen het ziekenhuis en de huisartsen verbeterd. Nu huisartsen en medisch specialisten samenwerken, ontstaat vertrouwen. We rollen dit concept komend jaar uit naar Sittard en Kerkrade. We geloven we er echt in.” **C**

WebTV over anderhalvelijnszorg

Bekijk op 24 mei de uitzending van Mednet over anderhalvelijnszorg. PlusPunt Medisch Centrum is een van de voorbeelden die erin aan bod komen, naast concrete afspraken tussen belanghebbende partijen en de voordelen van deze zorg voor aanbieders en patiënten. De uitzending, die wordt gepresenteerd door Skipr-hoofdredacteur Ruud Koolen, is bedoeld voor bestuurders, huisartsen, internisten, zorggroepmanagers en zorgverzekeraars. Meer informatie en gratis inschrijven: www.mednet.nl/anderhalvelijnszorg