

**ZORGPUNTEN MAASTRICHT – HEUVELLAND EN OOSTELIJKE MIJNSTREEK**

# HET ZORGPUNT; HÉT LOKET VOOR DE TOEWIJZING VAN DE JUISTE ZORG OP DE JUISTE PLEK

Meer mensen de juiste zorg op de juiste plek laten krijgen, liefst (heel) snel en zonder gedoe: dát was heel in het kort de doelstelling van de oprichting van het Zorgpunt, nu ruim twee jaar geleden. Die doelstelling is behaald, meer dan dat zelfs. Vraag het maar aan de huisartsen in Maastricht Heuvelland en Oostelijke Mijnstreek. Of aan andere verwijzers.

Het Zorgpunt, ook wel zorgcoördinatiepunt genoemd, is een initiatief van diverse Zuid-Limburgse organisaties voor ouderenzorg. Opgezet om per regio één loket te creëren waar verwijzers -huisartsen/HAP, praktijkondersteuners, wijkverpleegkundigen, casemanagers dementie, ziekenhuizen/SEH en andere (zorg)instellingen- met al hun zorgvragen terecht kunnen zodat er snel en adequaat kan worden gehandeld. Een gesprek met een aantal leden van de projectgroep van de Zorgpunten.

## EEN HOOP GEBEL EN GEREDEL

"Dat was hard nodig", zegt Chris Godfroy, Manager Servicebureau en Relatiebeheer bij zorginstelling Sevagram stellig, 'want voor verwijzers was het vaak een hoop gebel en geregeld om voor een patiënt/cliënt met een acute zorgvraag snel een plek te vinden waar de benodigde zorg verleend kon worden. En dan heb ik het nog niet eens over het vinden van een passende plek. In die zoektocht ging onnodig veel tijd zitten. Het Zorgpunt maakt het allemaal een stuk gemakkelijker.'

## SNEL EN ADEQUAAT HANDELEN

Frank Amory, Programmamanager Ouderenzorg bij ZIO (Zorg in Ontwikkeling), sluit zich daarbij aan. 'In de meeste gevallen gaat het om zorgvragen van thuiswonende ouderen die te maken krijgen met een acute verandering in hun situatie. Acuut wil zeggen dat er heel snel een oplossing moet worden gevonden omdat de veiligheid van de cliënt in gevaar komt. Het Zorgpunt krijgt echter ook aanvragen voor ouderen op de spoedeisende hulp of die uit het ziekenhuis worden ontslagen en (tijdelijk) zorg nodig hebben. Een lang(er) verblijf in het ziekenhuis is in veel gevallen niet nodig en ook helemaal niet wenselijk. Het komt het herstel niet ten goede. Het tegenovergestelde is eerder waar. Op een andere plek is de patiënt of cliënt veel beter af. En juist daarin ligt de kracht van het Zorgpunt: snel en adequaat de juiste plek vinden waar hij of zij de zorg krijgt die nodig is.'

## INZICHT IN ACTUELE BEDDENCAPACITEIT

Het Zorgpunt Maastricht Heuvelland wordt bemand door medewerkers van Envida, Sevagram en Vitala+, het Zorgpunt Oostelijke Mijnstreek door medewerkers van Cicero, Meander en Sevagram. Allemaal mensen met een enorme expertise en ervaring. 'Zij kennen de zorgvragen, zijn experts in wet- en regelgeving, de sociale kaart van de regio en ze komen snel met mogelijke oplossingen. De medewerkers van het Zorgpunt hebben op elk moment van de dag inzicht in de actuele beddenscapaciteit (alle VVT-producten en diensten) in heel Zuid-Limburg. Dat stelt hen in staat om snel te beoordelen welke patiënt/cliënt de zorg het hardst nodig heeft en welke zorg het meest passend is.'

## SAMENWERKING IN EN TUSSEN DE REGIO'S

Beide zorgpunten werken nauw samen. Ten aanzien van de verkeerde beddenproblematiek van de ziekenhuizen is er dagelijks contact tussen de consultants van het Zorgpunt en die van het Transferpunt van de ziekenhuizen (MUMC+ en Zuyderland MC). Sabine Paulussen, leidinggevende bij het Transferpunt Patiëntenzorg MUMC+, spreekt van een heel goede samenwerking. "In het belang van patiënten moeten we streven naar een zo kort mogelijke verblijfsduur van de patiënt in het ziekenhuis. De patiënt herstelt, indien zijn gezondheid dit toelaat, beter thuis of in een gespecialiseerde instelling. De rol van de transferconsultanten bij het MUMC+ is hierbij cruciaal. Hun werkzaamheden zijn gericht op een doelmatige transfer van een patiënt naar huis of naar een andere zorgsetting. In het kader hiervan is er een nauwe samenwerking met het Zorgpunt dat meedenkt bij het doorplaatsen van complexe casussen."

### PROJECTTEAM ZORGPUNT MAASTRICHT-HEUVELLAND:

**Mandy Boreas** teamleider cliëntadvies Envida  
Vanaf 3 april heeft Mandy Boreas een nieuwe functie.  
Sonja van der Kragt volgt haar op als Manager Zorgadvies  
**Frank Amory** programmamanager  
ouderenzorg ZIO  
**Gerard Castermans** manager zorg en  
behandeling, Vitala+  
**Lisette Ars**, programmamanager Care & Cure

**Chris Godfroy** manager servicebureau/  
relatiebeheerder, Sevagram

Niet op de foto wel in het projectteam  
**Sabine Paulussen** leidinggevende  
Transferpunt patiëntenzorg MUMC+



### PROJECTTEAM ZORGPUNT OOSTELIJKE MIJNSTREEK:

**Sandra Beckers** manager Zorgservice  
Cicero Zorggroep  
**Paulette van Lierop** manager Marketing en  
Communicatie MeanderGroep Zuid-Limburg  
**Chris Godfroy** manager  
Servicebureau Sevagram  
**Belinda Wachelder** Projectmanagement  
assistente CareCure  
**Nicole Thomas** Programmamanager  
CareCure  
**Ivo Dautzenberg** manager a.i. Zorg-  
bemiddeling MeanderGroep Zuid-Limburg

Niet op de foto maar wel in het projectteam:  
**Gosewien van Klarbergen** controller client-  
logistiek a.i. Zuyderland Care  
**Lidwien Adams**: manager Transferpunt  
Zuyderland MC



## GEZAMENLIJK DOEL

Dat de samenwerking met de partners van het Zorgpunt zo goed gaat, komt volgens Sabine Paulussen voornamelijk omdat iedereen hetzelfde doel heeft: de patiënt / cliënt de juiste zorg op de juiste plek kunnen bieden. "Om dat doel te behalen hebben wij elkaar heel erg nodig."

## ER IS NU OOK EEN THUISZORGPUNT

Bij het zoeken naar de juiste zorg op de juiste plek bemiddelen de Zorgpunten Maastricht Heuvelland en Oostelijke Mijnstreek ook naar andere zorgaanbieders. Doorbemiddeling naar het sinds eind 2021 operationele Thuiszorgpunt is ook een optie. Uitgangspunt is steeds 'zo dicht mogelijk en zo lang mogelijk thuis'. De beide Zorgpunten hebben een onafhankelijke positie in de keten.

## DE ZORGPUNTEN BEWIJZEN HUN MEERWAARDE

De meerwaarde van de Zorgpunten is terug te zien in onder andere het voorkomen van ziekenhuisopnamen, het langer thuis kunnen blijven wonen, het ontzorgen van huisartsen en andere verwijzers, en een snellere doorlooptijd naar passende zorg. "Er is nog iets waarbij het Zorgpunt zijn meerwaarde laat zien, maar waar ook nog wensen liggen", zegt Frank: 'Het Zorgpunt heeft een belangrijke adviesfunctie m.b.t. de zorg. Een bezoek aan de huisarts heeft lang niet altijd een medische reden. Dertig procent van de klachten hebben te maken met welzijn. Huisartsen weten daar soms te weinig van. Ze zijn daar niet voor opgeleid. Uiteindelijk zou er ook een soort 'Welzijnspunt' moeten komen. Eén punt waar huisartsen naar kunnen bellen als ze vragen hebben rondom dagbesteding, inzet vrijwilligers etc. Dat is er nu nog niet, maar dat zou wel mooi zijn naar de toekomst toe.'

## BESLISSINGSBEVOEGDHEID

Het Zorgpunt heeft sinds de start ruim twee jaar geleden meer beslissingsbevoegdheid gekregen bij de toewijzing van bedden. Dat is een goede ontwikkeling. Chris: "Bij de beoordeling van een zorgvraag op welke plek de beste zorg verleend kan worden, vertrouwen de verwijzers op de expertise van de medewerkers van het Zorgpunt. Hun advies kan desgewenst en zondig inhoudelijk nog beter worden onderbouwd doordat het Zorgpunt altijd kan rekenen op de ondersteuning van een specialist ouderengeneeskunde en andere experts."

Voor het lezen van deze publicaties open het pdf-bestand in de bijlage van deze e-mail. Klik vervolgens op een van de balken.

## Klik hier – Zuid-Limburgse samenwerking in zorg blijkt succesformule



**043 – 850 9300**  
**MAASTRICHT – HEUVELLAND**



**088 – 018 7500**  
**OOSTELIJKE MIJNSTREEK**

Wie ná 17:00 uur met het Zorgpunt belt, wordt in Maastricht-Heuvelland doorgeschakeld naar de dienstdoende specialist Ouderengeneeskunde (bij crisis) of de bereikbare (wijk)verpleegkundige. In de Oostelijke Mijnstreek benutten verwijzers tijdens Avond Nacht Weekend bestaande routes voor ELV en PG-crisis.

## WAARVOOR KUNT U BIJ ONS TERECHT?

U kunt bij ons terecht voor triage, advies en bemiddeling van zorgvragen op het gebied van:

- Acute verpleeghuiszorg (PG of somatiek crisis)
- Herstelzorg (ELV laag en hoog)
- Palliatieve opname (ELV palliatief, hospice)
- Geriatrische revalidatiezorg
- Respijtzorg (logeeropvang bij wegvallen mantelzorg)
- Dubbelzorgvragers (zorg nodig vanuit VVT en GGZ)
- Wijkverpleging
- Dagbesteding (Maastricht, Valkenburg, Eijsden-Margraten)

## INITIATIEFNEMERS VAN HET ZORGPUNT MAASTRICHT-HEUVELLAND:

**ENVIDA, SEVAGRAM, MUMC+, HERSTELZORG, MUMC+ TRANSFERPUNT EN ZIO.**



## INITIATIEFNEMERS VAN HET ZORGPUNT OOSTELIJKE MIJNSTREEK:

**MEANDERGROEP, SEVAGRAM, CICERO ZORGGROEP EN ZUYDERLAND MC.**



## DE CIJFERS PER ZORGPUNT

### CIJFERS ZORGPUNT MAASTRICHT-HEUVELLAND

**17**

AFGEHANDELDE  
ZORGVVRAGEN  
PER WEEK

**85%**

VAN DE AANVRAGEN  
KWAM UIT DE EERSTE LIJN  
Huisarts  
Wijkverpleegkundige  
Casemanager

**56%**

IS EEN ELV- AANVRAAG

27% ELV (hoog-laag)  
18% hospice

HET ZORGPUNT  
WORDT VAAK  
GEBELD VOOR ADVIES,  
DEZE WORDEN NIET  
GEREGISTREERD.

### CIJFERS ZORGPUNT OOSTELIJKE MIJNSTREEK

**21**

AFGEHANDELDE  
ZORGVVRAGEN  
PER WEEK

**84%**

VAN DE AANVRAGEN  
KWAM UIT DE EERSTE LIJN  
Huisarts  
Wijkverpleegkundige  
Casemanager

**35%**

VAN DE ELV-VRAGEN  
WORDT OMGEBOGEN NAAR  
EEN ANDER PRODUCT

**7%**

VAN DE VERWIJZERS  
VRAGEN OM ADVIES

De rest vraagt om een bed.

## RESULTATEN ONDERZOEK MASTERSTUDENT HEALTHCARE POLICY, INNOVATION AND MANAGEMENT UM

Onderzoek naar de ervaringen van verwijzers met het Zorgpunt Maastricht-Heuvelland toont met betrekking tot het vinden van de juiste zorg op de juiste plek voor cliënten het volgende aan:

- Zorgpunt faciliteert het vinden van de juiste plek
- Het verwijzingsproces is meer gestroomlijnd
- Consulenten hebben veel kennis over de verschillende zorgproducten
- Er zijn minder verkapte opnames (d.w.z. opname op de verkeerde plek waardoor een transfer naar de juiste plek

**OP DIT MOMENT WORDT OOK AAN EEN ZORGPUNT IN DE WESTELIJKE MIJNSTREEK GEWERKT**

## BELANGRIJKSTE CIJFERS UIT DE EVALUATIE NOVEMBER 2022 BIJ DE HUISARTSENOZL:

VERWIJZERS VANUIT DE EERSTE LIJN BEOORDELEN HET ZORGPUNT MET EEN **7,5**

IS HET VERWIJSPROCES VIA HET ZORGPUNTOM VOLDOENDE DUIDELIJK? **94% ZEGT JA**

IS HET VERWIJSPROCES VIA HET ZORGPUNTOM (HET VINDEN VAN EEN BED VIA DE HUIDIGE ROUTE) ONTLASTEND VOOR U ALS HUISARTS? **88% ZEGT JA (IN 2021: 75%; IN 2020 55%)**

GEMIDDELDE TIJD OM EEN BED TE REGELEN? **33 MINUTEN (IN 2021 39 MIN; IN 2020 52 MIN.)**

IS HET VERWIJSPROCES SNELLER DAN VOOR DE START VAN DE CORONA PANDEMIE (VOORJAAR 2020)? **71% SNELLER, 24% GELIJK GEBLEVEN, 5% WEET NIET.**