

## Inleiding

Binnen de Nederlandse gezondheidszorg speelt het verwijzen van patiënten een centrale rol in het waarborgen van de juiste zorg op de juiste plek. Het maken van de juiste afweging in het verwijzingsproces vraagt niet alleen om medische kennis, maar ook om reflectief vermogen.

### 1. Opzet

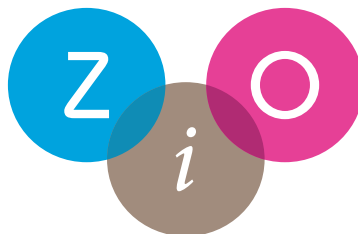
Het doel is dat de PlusPraktijk op doelmatige wijze verwijst naar vervolgzorg. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het Mentale Gezondheidsloket (voorheen bekend als Tipp) voor geestelijke gezondheidszorg en ZorgDomein wordt gebruikt voor de verwijzingen naar de Stadspoli en tweedelijnszorg. Op verschillende momenten, zoals MTVP-intervisie, DTO's en de carrousel, wordt gereflecteerd op het verwijsgedrag d.m.v. kennisdeling en spiegelinformatie.

### 2. Opbrengst voor patiënt en praktijk

Korte termijn opbrengst	Lange termijn opbrengst
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Snellere en passende zorg</b> De patiënt krijgt sneller toegang tot de juiste specialistische kennis, wat leidt tot een efficiëntere diagnostiek en behandeling.</li> <li>• <b>Minder onnodige consulten</b> Geen overbodige doorverwijzingen of terugverwijzingen doordat de verwijzing direct passend is.</li> <li>• <b>Betere ervaring</b> Duidelijke uitleg en juiste inschatting van de zorgbehoefte verhogen het vertrouwen in de zorg en in de huisarts.</li> <li>• <b>Betere samenwerking met specialisten</b> Correcte verwijzingen dragen bij aan een goede werkrelatie met collega's in de 1,5- en tweedelijns.</li> <li>• <b>Efficiënter zorgproces</b> Minder tijdsverlies aan onduidelijke verwijsstromen of herhaalde consulten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Betere gezondheidsuitkomsten</b> Snelle en passende behandeling voorkomt complicaties of verergering van klachten.</li> <li>• <b>Meer regie en tevredenheid</b> Patiënten voelen zich serieus genomen en betrokken bij hun zorgtraject, wat de therapietrouw bevordert.</li> <li>• <b>Lagere zorgkosten</b> Voorkomen van onnodige of dubbele zorg vermindert de belasting op de zorgketen en op de patiënt zelf.</li> <li>• <b>Duurzame patiëntrelaties</b> Tevreden patiënten blijven trouw aan de praktijk en waarderen het proactieve beleid.</li> </ul>

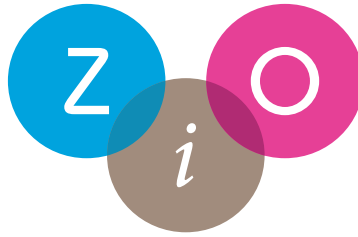
### 3. Stappenplan volgens PDCA-methodiek

Fase	Kernactiviteit	Wie
Plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Analyseer de hulpvraag van de patiënt:</b> maak een inschatting van de ernst, complexiteit en aard van de klachten. Kan de hulpvraag zelf, of met behulp van een consultatie van een kaderhuisarts, opgepakt worden?</li> <li>• <b>Zo nee, raadpleeg de patiëntprofielen</b> op de stadspoli]: bepaal of de casus past binnen een profiel dat geschikt is voor de 1,5<sup>e</sup> lijn.</li> </ul>	Huisarts



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Overweeg digitale consultmogelijkheden:</b> Kan een e-consult of teleconsult met een specialist voldoende zijn om beleid te bepalen, zonder verwijzing?</li> <li>• <b>Bespreek de mogelijkheden met de patiënt:</b> Leg uit wat de stadspoli is, wat het verschil is met de 2e lijn, en waarom deze verwijzing passend is voor de klacht zijn (bijv. snellere toegang, minder belastend).</li> </ul>	
<b>Do</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Digitale consultatie met kaderhuisarts:</b> voor een consultatie met de kaderhuisarts kan contact worden opgenomen via MediX.</li> <li>• <b>Verwijs via ZorgDomein:</b> Gebruik ZorgDomein om de verwijzing naar de 1.5<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> lijn, of een digitale consultatie in gang te zetten. Er is goede afstemming tussen MUMC+ triage en Stadspoli-triage waardoor de patiënt altijd de juiste zorg op de juiste plek ontvangt.</li> <li>• <b>Documenteer zorgvuldig:</b> Noteer in het dossier wat het behandelplan is, welke overwegingen zijn gemaakt en waarom voor deze route is gekozen.</li> <li>• <b>Informeer de patiënt actief:</b> Geef mee wat ze kunnen verwachten qua wachttijd, locatie, en type zorgprofessional. Hierbij is van belang dat de huisarts de hoofdbehandelaar blijft. Verwijs eventueel naar informatie op de website van de Stadspoli.</li> </ul>	Huisarts
<b>Check</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vragen via ZorgDomein bij een verwijzing naar de stadspoli:</b> Bij het maken van de verwijzing zal in ZorgDomein de volgende twee vragen worden gesteld: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Had je deze patiënt anders naar de 2<sup>e</sup> lijn verwezen?</li> <li>○ Was de verwijzing op initiatief van de patiënt?</li> </ul> </li> <li>• <b>Patiënttevredenheid bij bezoek aan de stadspoli:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Was de patiënt tevreden met de verwijzing?</li> <li>○ Gaat de patiënt door naar een andere zorgverlener?</li> <li>○ Als de patiënt niet naar de Stadspoli gegaan was, was de patiënt dan vaker naar de huisarts gegaan?</li> </ul> </li> <li>• <b>Terugtriage:</b> hoeveel verwijzingen naar de 2<sup>e</sup> lijn worden terug getrieerd naar de 1<sup>e</sup> lijn op praktijkniveau?</li> </ul>	Huisarts
<b>Act</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Deel inzichten met collega's:</b> Bespreek periodiek in intervisie welke verwijzingen effectief waren, en welke niet.</li> <li>• <b>Pas zo nodig verwijsgedrag aan in de praktijk:</b> Neem de inzichten van de intervisie, tevredenheidsonderzoeken en resultaten van de vragen mee en pas de geleerde feedback toe. Maak daarnaast gebruik van de Carrousel.</li> <li>• <b>Deel feedback met ZIO/Stadspoli:</b> Wat kan beter in de verwijzing of in de communicatie? Welke informatie mist soms?</li> </ul>	Huisarts

Voor verwijzen naar het sociaal domein, zie de handreikingen van *Welzijn op Recept* of de *Doorbraakmethode*. Voor verwijzen via het instroommodel of naar POH-Jeugd, zie de handreikingen bij *Mentale Gezondheid* of *Jeugdzorg*.



#### 4. Ondersteuning

ZIO biedt ondersteuning bij het vinden van de juiste verwijroute door middel van deze handreiking. Daarnaast worden meerdere scholingen georganiseerd waarbij dit naar voren komt. Voor vragen over *verwijzen* of de Stadspoli, kan altijd contact worden opgenomen met de volgende contactpersonen:

- Programmamanager 1<sup>e</sup>/2<sup>e</sup> lijn
- Locatiemanager Stadspoli
  - Wanneer er een vraag is, dan kan contact worden opgenomen via 06-83081985

Daarnaast is het mogelijk om een dagdeel mee te lopen op de stadspoli, neem hierover contact op met de locatiemanager Stadspoli.

#### 5. Monitoring

Monitoring binnen het verwijzen vindt plaats om inzicht te krijgen in het gebruik van de juiste verwijroutes. Hierbij wordt gekeken naar de verwijzingen naar de 2<sup>e</sup> lijn, tweedelijns GGZ, de Stadspoli, meedenkconsulten en horizontale verwijzingen. Het doel is om tijdig knelpunten te signaleren en ondersteuning te bieden waar nodig. De monitoring vindt plaats op twee manieren:

➤ **Dataregistratie**

De voortgang van de verschillende verwijroutes worden gemonitord en gespiegeld t.o.v. de regio.

➤ **Praktijkbezoek**

Daarnaast organiseert ZIO praktijkbezoeken om in gesprek te gaan over de verschillende bouwstenen. Tijdens deze gesprekken bespreken we:

- **Voortgang en stand van zaken:** wat gaat goed? Waar liggen de uitdagingen?
- **Ondersteuningsbehoefte:** waarin kan ZIO ondersteunen?

Praktijkbezoeken vinden **minimaal één keer per jaar** plaats. Na elk bezoek wordt een terugkoppeling gedeeld met de praktijk en meegenomen in de regionale rapportage.