



# Praktische handreiking vervolgzaam voor de transferafdeling

Transferafdelingen in ziekenhuizen doen hun best om passende vervolgzorg voor hun patiënten te organiseren na ontslag uit het ziekenhuis. Het gaat dan vaak om wijkverpleging of (tijdelijke) verpleeghuiszorg. Helaas blijkt in de praktijk dat het organiseren van passende zorg vaak lastig is en langer duurt dan wenselijk.

Het is voor de transferafdeling niet altijd duidelijk welke hulp zorgverzekeraars en zorgkantoren kunnen bieden. Daardoor worden zorgverzekeraars en zorgkantoren in een laat stadium aangehaakt. Opschaling naar deze partijen kan helpen om sneller vervolgzorg te vinden. Ook krijgen deze partijen daarmee inzicht in de knelpunten en kunnen ze meehelpen om die knelpunten op te lossen.

Het doel van dit stuk is om te beschrijven wat transferverpleegkundigen kunnen doen als het niet lukt om via de reguliere werkprocessen zorg voor een cliënt te vinden. De V&VN afdeling Transferverpleegkundigen heeft samen met Zorgverzekeraars Nederland gewerkt aan deze praktische handreiking voor het vinden van vervolgzorg. Het algemene transferproces zal in deze handreiking niet uitgebreid aan de orde komen. De focus ligt met name op wat de mogelijkheden zijn als het vinden van passende zorg lastig is en langer duurt dan wenselijk.

## A. De basis op orde

- Ken de lokale sociale kaart
- Maak een lijst van lokale gecontracteerde aanbieders. Deze informatie komt van de zorgverzekeraars en zorgkantoren.
- Maak een lijst met contactpersonen bij de zorgverzekeraars, zorgkantoren, gemeente, CIZ etc. en maak afspraken over wie deze lijst actueel houdt.
- Zorg dat je de regionale coördinatiefuncties eerstelijnsverblijf in de omgeving kent.

## B. Welke afspraken kunnen nuttig zijn?

### Intern in het ziekenhuis:

- Spreek af op welk moment de transferafdeling wordt ingeschakeld en door wie. Dit dient tijdig te gebeuren. Het vinden van de juiste vervolgzorg kan meerdere dagen kosten.
- Leg vast hoe de transferafdeling wordt ingeschakeld? Wordt er een systeem of formulier gebruikt, is er een centraal telefoonnummer?
- Spreek af met wie je kunt overleggen over complexe zorgvragen.
- Maak afspraken over opschaling. Wat moet er gebeuren als het niet lukt om vervolgzorg te vinden. Wie neemt de volgende stap en wanneer schaal je op?

### Tussen ziekenhuis en andere aanbieders in de regio

- Maak heldere afspraken, bijvoorbeeld over hoe lang van tevoren overplaatsing aangekondigd moet worden en hoe overplaatsing rondom het weekend wordt georganiseerd.

### Met zorgverzekeraars/zorgkantoren

- Spreek af wanneer en via welke weg je de zorgverzekeraar of het zorgkantoor kan vragen om te bemiddelen.
- Inventariseer per zorgverzekeraar en het zorgkantoor wat is afgesproken over bemiddeling (door verzekeraar of aanbieder)
- Maak gebruik van "Stappenplan vervolgzorg vinden".

# Stappenplan vervolgzorg vinden

## 1. Zorgbehoefte inventariseren\*

### **Regie: transferafdeling**

Betrek bij deze stap de zorgverleners die reeds betrokken zijn bij de zorg in de thuissituatie of in een zorginstelling.

#### **Geplande opname:**

Voor opname al inventariseren: situatie patiënt en verwachte vervolgzorg

#### **Ongeplande opname:**

Zo snel mogelijk na opname inventariseren: situatie patiënt en verwachte vervolgzorg

### **Voorbeelden van inventarisatievragen:**

- Woont de patiënt nog thuis, zelfstandig of met zorg, of is de patiënt opgenomen in een zorginstelling?
- Wat is de zorgbehoefte van de patiënt?
- Wat is ervoor nodig (menskracht, middelen, materialen) als de patiënt na opname terug naar huis of naar een zorginstelling gaat?
- Zoek uit of iemand een WLZ indicatie heeft. Vraag deze aan indien nodig.
- Wat zijn de wensen van de patiënt en diens naasten na ontslag (advance care planning)?

Nu is duidelijk welke vervolgzorg er nodig is.

## 2. Vervolgzorg zoeken en vinden

### **Regie: transferafdeling**

#### **Tips:**

- Het is goed om bij het zoeken naar vervolgzorg zoveel mogelijk rekening te houden met de voorkeuren van de patiënt.
- Was de patiënt voor opname al in zorg? Dan is het de bedoeling dat dezelfde aanbieder de patiënt weer aanneemt.
- Als de plek van voorkeur niet beschikbaar is, kijk dan verder naar een andere plek
- Betrek de patiënt bij deze fase. Zo doe je aan verwachtingsmanagement. Dit geldt zeker wanneer de plek van voorkeur niet beschikbaar is.
- Zorg voor heldere communicatie met de cliënt over de consequenties van het kiezen van een niet-gecontracteerde aanbieder.
- De vervolgzorgaanbieder stelt de uiteindelijke zorgbehoefte vast. Het is goed om de patiënt daarover te informeren.

› Stuur het dossier naar één of meer vervolgzorgaanbieders ter beoordeling.

De vervolgzorgaanbieder beoordeelt de zorgvraag en kijkt of de zorg geleverd kan worden

Vervolgzorg kan **wel** geleverd worden door aanbieder › Missie geslaagd

Vervolgzorg kan **niet** geleverd worden door aanbieder › Probeer te achterhalen waarom niet

\* De specifieke werkwijzen kunnen per ziekenhuis verschillen

## vervolg van 2. Vervolgzorg zoeken en vinden

### Mogelijke redenen:

- A. Patiënt was al in zorg voor de ziekenhuisopname, maar die aanbieder kan patiënt geen vervolgzorg bieden
- Bestaande aanbieder heeft de benodigde expertise niet > **Neem contact op met een andere aanbieder**
  - Bestaande aanbieder heeft geen plek meer > **Neem contact op met de zorgverzekeraar/het zorgkantoor**
- B. Knelpunt in de bekostiging > **Vervolgzorgaanbieder neemt zelf contact op met de zorgverzekeraar/zorgkantoor**
- C. Nieuwe vervolgzorgaanbieder of samenwerkingsverband van zorgaanbieders heeft geen plek
- > **De transferafdeling benadert een andere vervolgzorgaanbieder of:**
  - > **De vervolgzorgaanbieder probeert elders in de regio zorg te regelen (bijvoorbeeld bij Wlz of wijkverpleging). De vervolgzorgaanbieder informeert de transferafdeling dagelijks over de stand van zaken.**

Wie er aan zet is als er geen plek is (vervolgzorgaanbieder of zorgverzekeraar/zorgkantoor) hangt af van wat zij hebben afgesproken in hun contract.

### Knelpunten

Bij de onderstaande situaties neem je contact op met de zorgverzekeraar of het zorgkantoor:

- De zorgvraag is uitzonderlijk waarvoor het zorgaanbod of financiering ontbreekt
- Er is een tekort aan vervolgzorg in de hele regio

Probeer op basis van deze analyse een oplossing te bedenken. Lukt dit niet of kun je de oplossing niet zelf uitvoeren? **Ga naar stap 4**

Ervaringen uit de praktijk leren dat de zorgverzekeraar de zorgbemiddeling overneemt nadat circa vijf partijen zonder succes zijn benaderd. Per casus kan dit aantal verschillen en het hangt ook af van het aantal aanbieders. Het is slim om hier binnen de eigen regio over afspraken over te maken met de verzekeraars.

Er is **wel** passende vervolgzorg gevonden > **Missie geslaagd**

Er is **geen** passende vervolgzorg gevonden > **Ga naar stap 3**

### 3. Als er geen vervolgzorg is gevonden

#### **Zorgverzekeraar of zorgkantoor neemt regie over**

Dossier gaat naar zorgverzekeraar of zorgkantoor voor klantbemiddeling.

#### **Stappen**

- De transferafdeling neemt contact op met de afdeling klantbemiddeling van de zorgverzekeraar of het zorgkantoor van de patiënt.
- Het complete dossier wordt overgedragen met daarin welke vervolgzorgaanbieders zijn benaderd en wat de reden voor afwijzing was.
- Zorgbemiddeling van de zorgverzekeraar/zorgkantoor denkt actief mee en zoekt **zelf** naar een concrete plek voor de patiënt.
- De transferafdeling onderneemt vanaf dan geen actie meer en wordt dagelijks door klantbemiddeling geïnformeerd over de stand van zaken.
- Zorgverzekeraar/zorgkantoor houdt daarbij rekening met de vervolgzorgaanbieders waar reeds contact mee is geweest.
- Zorgbemiddeling betreft zorginkoop indien nodig.

In deze fase kan een gezamenlijk overleg met transferafdeling en zorgverzekeraar/zorgkantoor handig zijn.

Er is **alsnog passende vervolgzorg gevonden** > **Missie geslaagd**

Er is **geen passende vervolgzorg gevonden** > **Ga naar stap 4**

### 4. Opschalen

- Als er geen passende vervolgzorg is gevonden, kunnen zowel de transferafdeling als de zorgbemiddelaar intern opschalen (volgens het afgesproken opschaalmodel, zie randvoorwaarde B). Daarmee zorg je ervoor dat er op het juiste organisatieniveau contact is over vervolgzorg.
- Blijf opschalen tot er een oplossing gevonden is.

#### **Als dit allemaal niet werkt**

Neem dan contact op met [Het Juiste Loket](#). (via (030) 789 78 78 of [meldpunt@juisteloket.nl](mailto:meldpunt@juisteloket.nl)) Zij denken actief met je mee. Als een oplossing niet voorhanden is en/of het om een structureel probleem gaat, zet het juiste loket de casus door naar het ministerie van VWS. Daarnaast is het zinvol om dit soort zaken te melden bij de [NZa](#).




## Goede voorbeelden

kijk op <https://www.dejuistezorgopdejuisteplek.nl/praktijkvoorbeelden>

### **Informatie van zorgverzekeraars:**

- Amersfoortse: <https://www.amersfoortse.nl/zorgverzekering/zorgadvies>  
CZ: <https://www.cz.nl/zorgadvies/zorg-regelen/zorgteam>  
Ditzo: <https://www.ditzo.nl/blog/wachtnlijstbemiddeling>  
DSW: <https://web.dsw.nl/consumenten/klantenservice/wachtnlijstbemiddeling>  
Menzis: <https://www.menzis.nl/zorg-en-vergoedingen/wachtnlijstbemiddeling>  
ONVZ: <https://www.onvz.nl/zelf-regelen/zorgadvies/wachtnlijstbemiddeling>  
VGZ: <https://www.vgz.nl/zorg-regelen/thuiszorg/natura>  
Zilveren Kruis: <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorg-regelen/zorgcoach>  
Z&Z: <https://www.zorgenezekerheid.nl/zorg-regelen/advies-en-begeleiding.htm>

## Contactgegevens

-  [www.dejuistezorgopdejuisteplek.nl](http://www.dejuistezorgopdejuisteplek.nl)  
 [info@dejuistezorgopdejuisteplek.nl](mailto:info@dejuistezorgopdejuisteplek.nl)  
 [@DeJuisteZorgopdeJuistePlek](https://www.linkedin.com/company/DeJuisteZorgopdeJuistePlek)