

SUBSTITUTIE

Medisch Coördinatiecentrum Klik (MCC Klik) in Zwolle ondersteunt zorgverleners bij de ontwikkeling en borging van ketenzorg. Het is niet het enige MCC in Nederland, er zijn er een dertigtal, maar het is wel een van de oudste en meest geslaagde. De werkafspraken tussen huisartsen en specialisten staan als een huis. Het Zwolse model voor transmurale diabeteszorg wordt momenteel uitgerold over zes regio's in Noord-Nederland. Wat bepaalt het Zwolse succes?

Door Els van Thiel

Het loslaten van het domeindenken is essentieel voor het succes

MCC Klik: een uitstekend vehikel voor ketenzorg

Huisarts Dirk Branbergen stond aan de wieg van de werkafspraken tussen huisartsen en specialisten. “In de collegebanken zitten we nog naast elkaar, maar later blijft het meestal bij een incidentele ontmoeting of een enkel telefoontje over een patiënt. Beide beroepsgroepen moeten gaan beseffen dat ze een verschillende populatie hebben en dat dat kan betekenen dat er ook verschillende beleidslijnen zijn bij een en dezelfde klacht. Beide zijn vakkundig, doen het uitstekend, maar de huisarts moet de aanpak van de specialist begrijpen en vice versa. Klinkt simpel, maar het is de essentie en het gaat niet vanzelf.”

MCC Klik heeft al in 1993 een platform in het leven geroepen dat huisartsen en specialisten de gelegenheid biedt om met elkaar te communiceren. “Meer dan andere MCC's hebben we ons gericht op medisch-inhoudelijke zaken. Onze werkafspraken gaan meer de diepte in. De logistieke afspraken vormen maar een klein onderdeel van de werkafspraken, ongeveer tien procent. Veel belangrijker is dat je medisch-inhoudelijk van elkaar weet wat je doet en wat je niet doet. De specialist moet weten dat wanneer de huisarts een patiënt niet verwijst, hij daar een reden voor heeft.” Specialisten durven patiënten nu ook terug te verwijzen naar de huisarts, voegt huisarts Olof Schwantje eraan toe. Hij is medisch coördinator van MCC Klik. “Specialisten weten welke zorg

de huisarts biedt, want dat staat in de werkafspraken. Huisartsen weten dat ze erop kunnen vertrouwen dat de specialist dat stukje werk doet waarin hij beter is dan wij en dat hij dan de patiënt terugverwijst. Dat is voor alle partijen de beste optie. De patiënt plukt er in de eerste plaats de vruchten van.”

Interline

De Zwolse werkafspraken zijn intussen stevig verankerd. Welke rol speelt MCC Klik hierin?

“MCC Klik is opgericht door huisartsen en specialisten die zich vanaf het begin

gecommiteerd hebben aan de totstandkoming en uitvoering van de werkafspraken”, zegt Schwantje. Branbergen vindt het essentieel dat een MCC zowel door huisartsen als specialisten gezien wordt als hun ‘eigendom’. “Dan klópt het. Dan heeft niemand het gevoel dat er iets opgelegd wordt.”

Algemeen coördinator Noortje Bauwens haakt daarop in door de onafhankelijkheid van MCC Klik te benadrukken. “Het is een neutraal medium dat geen partij is en geen partij kiest. Juist daardoor kan het een belangrijke rol spelen om de mogelijkheden van de verschillende disciplines optimaal te benutten en zo te komen tot de meest efficiënte zorgvormen. Als de partijen zien dat de werkafspraken nageleefd worden, schept dat vertrouwen. En dat is weer een goede voedingsbodem om andere projecten van de grond te krijgen.”

Ook Interline, dat vanaf 1998 bestaat, draagt bij aan een breed draagvlak. Het is een in Zwolle ontwikkelde methode om de werkafspraken onder huisartsen bekend en vertrouwd te maken. Via een interactieve methode wordt een werkafpraak in twee uur door een werkgroep aan een huisartsgroep gepresenteerd. Zo'n werkgroep bestaat uit de makers van de werkafpraak, meestal twee huisartsen en twee specialisten. Huisartsgroepen kunnen een abonnement afsluiten voor drie presentaties per jaar.

Bauwens: “Dan gaat een werkafpraak ook



FOTO: HANS OOSTRUM FOTOGRAFIE / ANTIM WINAENDTS

Algemeen coördinator Noortje Bauwens: “MCC Klik is een neutraal medium dat geen partij is en geen partij kiest.”



Verpleegkundig coördinator Ariëtte Fernhout: "Als je werkt met een groep hoogopgeleide professionals heb je te maken met mensen die het allemaal héél goed weten. Daar schuilt het gevaar in dat ze zich op hun eigen eilandje terugtrekken."

leven. Het is geen document dat op je bureau belandt en waarin staat hoe er te werk moet worden gegaan. Alle werkafspraken zitten in een klapper, het zijn er intussen rond de vijftig. Dat levert een mooi naslagwerk op. Binnenkort zullen de werkafspraken op een besloten deel van onze website toegankelijk zijn voor beide beroepsgroepen." Branbergen onderstreept het belang van de abonnementsvorm. Niet eenmalig een nascholing over een onderwerp dat toch al je belangstelling heeft. Maar een structuur waarbij succesievelijk alle werkafspraken langs komen, ook die rond onderwerpen waarvoor je spontaan nooit



Huisarts en medisch coördinator Olof Schwantje: "Huisartsen weten dat ze erop kunnen vertrouwen dat de specialist dat stukje werk doet waarin hij beter is dan wij en dat hij dan de patiënt terugverwijst."

zou hebben gekozen. "Achteraf hoor ik dan dat men het toch interessant vond en er toch wat van opgestoken heeft."

Tot slot is er Interplus, een plenaire cursus die in 2004 opgezet is en die men kan volgen als het Interline-programma afgerond is. Het accent ligt op de toepassing van de werkafpraak. Huisarts Schwantje ervaart de werkafspraken als een steun bij zijn verwijfsbeleid. "Het is duidelijk wat je als huisarts zelf kan doen, wanneer je verwijst en met welke vraagstelling. Veel meer dan vroeger ervaar ik een continuüm van zorg."

Spiegelavonden

MCC Klik is ook verantwoordelijk voor de organisatie van de Transmurale Diabeteszorg in de regio Zwolle. Het model is vanaf 1998 ontwikkeld en toegepast. Kenmerkend voor de werkwijze is dat de huisarts de mogelijkheid krijgt om te kiezen voor verschillende zorgvormen. Hij kan bijvoorbeeld externe transmuraal werkende verpleegkundigen inschakelen bij de uitvoering van de jaarcontrole. Hij kan de organisatie van de zorg ook met eigen medewerkers doen, maar wel met advies van een internist. Hij kan het ook helemaal in eigen hand houden. "Dat de huisarts keuzemogelijkheden krijgt, heeft een ontwapenend effect", zegt Branbergen. "Hij kan zelf beslissen of hij veel of weinig gebruikmaakt van het project."

De deelnemende huisartsen krijgen feedback op de door hen aangeleverde informatie. De verzamelde data worden gebenchmarkt en als spiegelinformatie gepresenteerd aan de huisartsen. Ze bespreken die één keer per jaar, waarbij ook de praktijkondersteuners aanwezig zijn. In 2006 bezocht negentig procent van de deelnemende huisartsen de 'spiegelavonden'. De positieve resultaten van het diabetesproject hebben ertoe geleid dat Achmea Zorg MCC Klik heeft gevraagd het Zwolse model uit te rollen naar Noord-oost-Nederland. Hierbij gaat het in totaal om zeven ziekenhuizen, ongeveer vierhonderdvijftig huisartsen en naar schatting dertigduizend diabetespatiënten.

Het loslaten van het domeindenken is essentieel geweest voor het welslagen van het project, zegt Ariëtte Fernhout, verpleegkundig coördinator van Transmurale Diabeteszorg Zwolle. "Als je werkt met een groep hoogopgeleide professionals



Huisarts Dirk Branbergen stond aan de wieg van de werkafspraken tussen huisartsen en specialisten. "Meer dan andere MCC's hebben we ons daarbij gericht op de medisch-inhoudelijke zaken."

heb je te maken met mensen die het allemaal héél goed weten. Daar schuilt het gevaar in dat ze zich op hun eigen eilandje terugtrekken. We hebben dat weten te vermijden door consequent de patiënt als uitgangspunt te nemen. Het maakt niet uit waar de zorg plaatsvindt, als het maar gebeurt. De zorg zo dicht mogelijk bij de patiënt brengen zonder aan kwaliteit in te boeten, daar draait het om."

Geen belangen

Zo kon verplaatsing van de zorg van de tweede naar de eerste lijn plaatsvinden. Schwantje benadrukt dat MCC Klik ook bij het diabetesproject een stimulerende en verbindende rol kon spelen. "Het is een organisatie die zelf geen belangen heeft in de eerste en tweede lijn." Het diabetesproject is niet het enige project dat valt onder MCC Klik. Dit succesvolle voorbeeld maakt de grond wel rijp voor nieuwe projecten die de samenwerking tussen de eerste en tweede lijn versterken. ■

EXPERTISECENTRUM

MCC Klik is voor de federatie van MCC's (FMCC) een expertise- en ondersteuningscentrum, mét een centrale database van alle in Nederland gemaakte werkafspraken tussen huisartsen en specialisten. Vooral beginnende MCC's kunnen daar hun voordeel mee doen.