



## Casemanagement als bindend element in ketenzorg

Aris Bras, arts  
 Manager Behandeling & begeleiding  
 Voorzitter Regiegroep Dementie Midden-Holland



## Ketenzorg/geïntegreerde zorg =

een samenhangend geheel van methodes en modellen op het gebied van financiering, wet- en regelgeving, organisatievorm en samenwerking, dienstverlening en (zorg)inhoudelijke afspraken

om verbinding, afstemming en samenwerking te bereiken binnen en tussen de cure en care

om kwaliteit van zorg, kwaliteit van leven en tevredenheid van zorggebruikers

en efficiency van het systeem te verbeteren

Omdat mensen verschillend zijn.



## Integrerende instrumenten/componenten (de 'lijm')

- protocollen, richtlijnen, standaarden
- casemanagement, zorgtrajectbegeleiding
- disease management
- uniforme dossiervorming, EPD, transmuraal overdrachtsdossier of minimaal: goede informatieoverdracht
- gezamenlijke programmering en planningen (bijvoorbeeld triage, opname en ontslagbeleid)
- multidisciplinair team
- feedback naar en scholing van professionals

Het ontwikkelen van instrumenten is niet genoeg; je moet ze ook (willen) toepassen

Omdat mensen verschillend zijn.



## Dienstenmodel

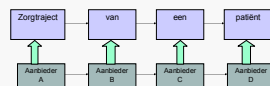


- één (gedelegeerde) hoofdbehandelaar die met of voor de cliënt de regie voert.
- via hoofdbehandelaar worden meerdere naast elkaar staande zorgverleners ingeschakeld voor de cliënt.
- beloop van zorgtraject veelal voorspelbaar (te maken) en goed te protocolleren en programmeren. Bijvoorbeeld: diabeteszorg.
- de achterliggende samenwerking is uitvoeringsgericht met veel aandacht voor operationele afspraken.
- leent zich voor een bepalende keteneigenaar zoals bij de Keten DBC experimenten
- geschikt voor patiëntgroepen bij wie zelfmanagement centraal staat.

Omdat mensen verschillend zijn.



## Transfermodel

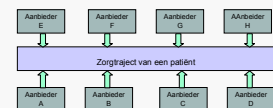


- verschillende zorgaanbieders leveren volgtijdelijk zorg
- patiënt bezoekt achtereenvolgens verschillende, veelal lichtere of minder dure vormen van zorg
- bij de transfers vindt overdracht van zorg en regie plaats
- zorgtraject is redelijk voorspelbaar met vaste ijkmomenten maar minder programatisch in te vullen dan bij het dienstenmodel (CVA-keten)
- patiënt heeft zelf niet veel regie in het traject
- achterliggende samenwerking procesgericht voor goede doorstroom van patiënten en adequate overdrachten met veel aandacht voor logistieke afspraken. Oorspronkelijke drijfveer: 'verkeerde bedden'-problematiek

Omdat mensen verschillend zijn.



## 'Kluwen'-model



- patiënt door een toenemende zorgbehoefte hulp nodig van verschillende zorgverleners/-aanbieders
- patiënt en diens omgeving geleidelijk aan minder in staat regie en overzicht over al die verschillende aanbieders te houden
- meerder kapiteins onafhankelijk van elkaar sturen → stuurloosheid
- coördinatie nodig; casemanagement
- individuele zorgtraject van patiënt op voorhand onduidelijk; op populatie/patiëntgroep beloop van aandoening op grote lijnen wel voorspelbaar; variatie in gevolgen op individueel patiëntniveau echter zeer groot
- achterliggende samenwerking probleemgericht met veel aandacht voor onderlinge dienstverlening

Omdat mensen verschillend zijn.



### casemanagement vanuit perspectief zorgketens

= één van de integrerende mechanismen (lijm) van een keten

Het ene mechanisme past beter bij het ene model dan het andere

Omdat mensen verschillend zijn.



### De functie casemanagement

Wat wil je bereiken?

Verschillende partijen binden of ook een 'zorgaanbod'?

### De functionaris casemanager

Aparte 'voorziening' of vanuit bestaande zorg- en dienstverlening?

Omdat mensen verschillend zijn.



### Aantal vragen en discussiepunten

Principe 0 in de logistiek: voeg geen nieuwe stappen toe

Is de casemanager/casemanagement niet een verdere versnippering?

Compenseren wat een ander niet doet: verander je daarmee wel gedrag?

Een goed overdrachtdossier: is dat niet meer gewenst?

Financiën: is een aparte voorziening wel te betalen?

Een keten als oplossing voor versnipperde financiering: is een aparte 'voorziening' dan wel verstandig?

In hoeverre past het binnen je regio?

Coördinerend en/of uitvoerend

Eén casemanager voor de rest van je zorgtraject?

Omdat mensen verschillend zijn.