

## Inleiding

Geheel 2021 stond, met ups en downs, nog steeds in het teken van Covid. Niet alleen de directe druk op de zorg was hoog, maar ook het hoge ziekteverzuim door quarantaine-en isolatieregels legde grote druk op de zorg en maatschappij. We maken nu dus de balans op van dit tweede “Coronajaar”: welke impact heeft deze crisis op onze zorg voor mensen met een chronische aandoening, wat hebben wij gedaan om die zoveel mogelijk te beperken? We laten zien hoe we met inachtneming van alle beperkende maatregelen gewerkt hebben aan kwaliteit van zorg. De kwaliteitsindicatoren zijn verwerkt, de benchmark is nog niet beschikbaar. We kunnen onze eigen kwaliteitsindicatoren wel vergelijken met die van 2020.

## Onze zorgprogramma's

In onze visie sluit de zorgprofessional aan bij de behoefte van de patiënt, we geven persoonsgerichte zorg. Zorgprogramma's en NHG-standaarden zijn ondersteunend. Het kwaliteitsteam zorgt ervoor dat onze zorgprogramma's altijd actueel zijn, aangepast aan de laatste standaarden en richtlijnen. In 2021 zijn de NHG standaarden COPD en DM2 herzien en onze zorgprogramma's en de scholingen daarop aangepast.

## Ouderenzorg

In Friesland hebben we een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid om de zorg voor (kwetsbare) ouderen zo optimaal mogelijk en toekomstbestendig te organiseren. We gaan uit van de eigen regie en zelfmanagement van de oudere. Dit betekent dat de wensen en behoeften van de oudere centraal staan. Een grote wens van veel ouderen is het zo lang mogelijk in goede gezondheid zelfstandig blijven wonen. Daarom is het belangrijk vroegtijdig inzicht te krijgen in (potentiele) problemen. De huisarts en de praktijkondersteuner ouderenzorg hebben hier een belangrijke taak in. Maar zij niet alleen. Ook de thuiszorg, de casemanager dementie, de specialist ouderengeneeskunde en het welzijnswerk/sociaal domein spelen een rol. Dit vraagt om goede samenwerking en optimalisering van de keten. Om de huisarts en de praktijkondersteuner ouderenzorg te ondersteunen binnen hun werk hebben wij een [Ouderenzorg Module](#) opgesteld. Daarnaast biedt ons informatiesysteem Vital Health (VH) huisartsen en ketenpartners de mogelijkheid binnen hun ouderzorgnetwerk te communiceren via het **zorgprogramma Ouderenzorg van Coordinate**. We organiseren regelmatig webinars waarin geïnteresseerde zorgverleners kunnen zien hoe het zorgprogramma werkt. Inmiddels maken 60 praktijken gebruik van het zorgprogramma Ouderenzorg van VH Coordinate.

Voor 2022 hebben we in overleg met Dokterszorg en de FHV een ontwikkelagenda opgesteld. Alle thema's die passen bij het goed inrichten van de ouderenzorg in de provincie, worden opgepakt. Hiervoor is Marjan Veltman als programmamanager aangesteld en is een werkgroep ingericht.

Ook voor de **Gecombineerde Leefstijl Interventie** was 2021 helaas een jaar met beperkingen vanwege Corona. Gelukkig zijn onze GLI-groepen er redelijk doorheen gerold met online- en fysieke bijeenkomsten. Juist nu is het belang van een gezonde leefstijl essentieel gebleken! Eind 2021 draaiden onze 17 leefstijlcoaches samen 48 GLI-groepen. En we kunnen verder groeien! Wij streven daarbij naar een goed verdeeld aanbod van de GLI-programma's in Friesland. Daarom monitoren wij vraag naar GLI en aanbod van leefstijlcoaches in een regio nauwkeurig. Zo zorgen we voor een goede balans. Leefstijlcoaches nemen contact op met de huisartsenpraktijken in hun regio om kennis te maken en hen te informeren over de GLI. Patiënten kunnen het aanbod van leefstijlcoaches en leslocaties in hun regio vinden op onze [website](#).

## Ketenpartners

Wij werken continu aan het verbeteren van zorg aan chronische patiënten in de eerstelijns. Onze ketenpartners zijn hierbij voor ons erg belangrijk. Binnen de keten kan de patiënt op indicatie verwezen worden naar ketenpartners in eerste en tweede lijn. Voor de DM2 en CVRM ketens zijn dat de diëtist, oogarts (fundusscreening bij DM2) en internist, voor de Astma/COPD keten de diëtist, fysiotherapeut en longarts. In het MCL kan naast de internist ook de diabetesverpleegkundige laagdrempelig geconsulteerd worden, zowel via een email consult, als via een eenmalig poliklinisch consult.

Met de internisten van MCL, Tjongerschans en Sionsberg hebben wij al langere tijd goede afspraken rondom de ketenzorg voor DM2 en CVRM patiënten; POH c.q. huisartsen kunnen een ketenzorgpatiënt **binnen de keten** naar deze internisten verwijzen voor een email- of eenmalig fysiek consult. Met

Drachten en Sneek hebben wij deze afspraken nu nog niet. Wij hebben de afgelopen tijd verschillende gesprekken met internisten gevoerd. Er kwamen vragen naar voren als: Welke behoefte heeft de huisarts op dit gebied? Weet de huisarts ons te vinden, zit hij wel op ons advies te wachten? Kunnen wij hen nog beter helpen bij de zorg aan de chronische patiënt? Kortom, we willen graag inzicht in de behoefte van de huisartsen aan ondersteuning door de internisten en nemen hierin ook de ondersteuning door onze verpleegkundig consulenten diabetes/ CVRM mee. Wij hebben deze vragen in november 2021 provincie breed uitgezet. In de regio Heerenveen werken we hierin samen met Dokterscoop en wij hebben in gezamenlijkheid een enquête opgesteld. In 2022 zullen we de uitkomsten per ziekenhuis delen en met afgevaardigden van de Friese Maatschap Internisten in gesprek gaan.

## Kaderhuisartsen

Onze kaderhuisartsen en medisch adviseurs adviseren ons vanuit hun expertise over de inhoud van de zorgprogramma's, de kwaliteit van zorg en de samenwerking binnen de ketens. Hil Dijkstra, waarnemend huisarts, is als medisch adviseur lid van het kwaliteitsteam. Frederik van Gemert (kaderhuisarts Astma/COPD) en Esther de Braal (kaderhuisarts Hart & Vaatgroep bij Zorggroep Almere) zijn verbonden aan onze expertteams. We proberen huisartsen die de opleiding tot kaderarts willen volgen, aan ons te verbinden en we zoeken hierin ook de samenwerking met andere zorggroepen. Helaas heeft dit tot nu toe nog geen vruchten afgeworpen. Gelukkig werken wij sinds 2020 nauw samen met onze [verpleegkundige consulenten](#) waardoor er wel verpleegkundige expertise in huis rondom alle ketens.

## Expertteams en expertgroepen

We hebben voor DM2/CVRM en voor Astma/COPD elk een expertgroep en een expertteam. In de expertteams hebben de kaderhuisarts, de gespecialiseerde verpleegkundige, de medisch adviseur en de adviseur Kwaliteit en Beleid zitting. In de expertgroepen zijn patiënten en vertegenwoordigers van de zorgverleners die bij de keten betrokken zijn, vertegenwoordigd. De agenda voor de expertgroepen wordt voorbereid in de expertteams. Kwaliteit van zorg staat hier centraal: hoe krijgen we voldoende zicht op de kwaliteit van zorg, op welke punten kunnen we de kwaliteit verbeteren, hoe doen we dat en wie heeft daarin welke rol? De expertgroep Astma/COPD is in 2021 in mei en in november digitaal bijeengekomen. De expertgroep DM2/CVRM alleen in april, de bijeenkomst van november moest door omstandigheden verschoven worden naar februari 2022. Met de expertgroepen zijn we gaan brainstormen over de vraag wat zijn graag zouden willen veranderen in de zorg voor de chronische patiënt. Hieruit kwamen bekende maar ook verrassende nieuwe onderwerpen, zoals doorlopende zorg voor jongere patiënten met astma, "het ander gesprek" en aandacht voor de stabiele patiënt. In 2022 gaan we hiermee aan de slag.

## Scholingsprogramma

Wij ontwikkelen jaarlijks samen met de Doktersacademie een scholingsaanbod voor praktijkondersteuners en huisartsen. Ook symposia, bijeenkomsten en casuïstiekbesprekingen zijn hierin opgenomen. Aangesloten praktijken kunnen door ons (en/of de zorgverzekeraar) vastgestelde verplichte nascholingen kosteloos volgen en aanvullende nascholingen tegen gereduceerd tarief. Ook dit jaar is er weer een breed scala aan scholingen voor praktijkondersteuners en huisartsen georganiseerd. Er zijn veel manieren om praktijkgerichte en geaccrediteerde kennis op te doen. Doktersacademie organiseert onze scholingen digitaal, klassikaal, als digi-klas of e-learning.

Enkele **hoogtepunten** uit het scholingsprogramma van 2021:

- Na een lange periode van voorbereidingen en versoepelingen van coronamaatregelen werd het op de valreep toch weer spannend. Deze keer kon ons **symposium "Gezonde leefstijl, Goede basis"** op donderdag 4 november gelukkig wél doorgaan. Vanaf 12.30 uur ontvingen wij in Wolvega 80 praktijkondersteuners en huisartsen voor een gevarieerd programma. Meijke van Herwijnen (Visiom) gaf ons een inspirerende presentatie over "kunnen doen wat je wilt doen en kunnen zijn wie je wilt zijn" in een complexe wereld vol onzekerheden. De sprekers in de workshops vertelden enthousiast over hun visie op gezonde leefstijl en hoe je vanuit verschillende invalshoeken de patiënt daarbij kunt ondersteunen. Netwerkpartners (diëtisten, leefstijlcoaches, buurtsportcoaches en fysiotherapeuten) sloten later aan. Zij konden tij-

dens de high tea en de netwerksessie, kennismaken met de praktijkondersteuners en huisartsen uit hun gemeente en samen in gesprek over stellingen rondom Gezonde leefstijl. Wordt vervolgd in 2022! Een impressie van deze middag vind je [hier](#).

- Voor de **CASPIR-hercertificatie** werkt CAHAG o.a. met een portfolio. In 2021 hebben we i.s.m. Certe hiervoor een alternatief ontwikkeld: **Training on the Job**. POH kunnen zich aanmelden en een gespecialiseerd longverpleegkundige van Certe komt dan op afspraak een dagdeel bij POH en huisarts in de huisartsenpraktijk langs om twee of drie longfuncties bij te wonen. Zowel de uitvoering door de POH als de interpretatie door de huisarts worden gecheckt op alle kwaliteitseisen d.m.v. een checklist. Is de beoordeling voldoende, dan zorgt het DAC voor de hercertificering bij CAHAG. Uit ervaring op andere plekken in het land is gebleken dat dit praktijkbezoek erg leerzaam is.
- In maart 2021 is de **post-HBO opleiding “Ouderenzorg in de eerste lijn”** in het Noorden gestart. Doktersacademie Friesland (DAC) en Stethos Leeuwarden organiseerden dit in samenwerking met Inholland academy. Deze eenjarige opleiding sluit helemaal aan op de werkomgeving in het Noorden. Binnen de chronische (keten)zorg is goede samenwerking rondom de oudere patiënt erg belangrijk. Wij hebben gemotiveerde praktijkondersteuners die deze unieke post-HBO opleiding wilden gaan volgen aan ons verbonden zodat we samen kunnen bouwen aan een kwaliteitsnetwerk ouderenzorg voor POH's. Wij konden hen in 2021 een tegemoetkoming in de scholingskosten geven. Wij verwachten dat er in 2022 weer een opleidingsgroep start en ons netwerk verder kan groeien.
- Op donderdag 28 oktober vond in Wolvega de kick-off plaats van het **Friese Longformularium**. Dit was een gezamenlijk initiatief van de 3 zorggroepen (Catena, Dokterscoop en KZF). Leden van de projectgroep vertelden vanuit hun eigen rol hoe het formularium tot stand is gekomen en wat de belangrijkste criteria zijn. Longverpleegkundige en IMIS-oprichtster Titia Klemmeier gaf daarna een boeiende lezing over het belang van goed inhaleren. Daarna kregen de praktijkondersteuners (POH) een training in het gebruik van het uitgereikte demonstratiemateriaal bij hun inhalatie-instructies. Kaderhuisarts Frederik van Gemert en longarts Jolanda van Kuijvenhoven bespraken op bevolgen wijze met de huisartsen de nieuwe NHG-Standaarden Astma (2020) en COPD (2021) en de toepassing van het formularium. Praktijken die niet bij deze bijeenkomst konden zijn, kunnen zich via het DAC inschrijven voor een bijscholing van IMIS. Hier vind je het [Fries Longformularium](#) en de [verantwoording](#).
- In het kader van de in 2021 aangepaste scholingseisen voor CVRM en DM2 kunnen POH en huisartsen sinds 2021 via het DAC inschrijven voor de PIN CVRM resp. DM2 van de NHG.

Helaas zijn er door coronamaatregelen ook scholingen geannuleerd. **Astma/COPD scholingen** konden vanaf maart 2020 niet doorgaan omdat er geen fysieke trainingen konden worden gegeven en er geen spirometrie in de huisartsenpraktijk uitgevoerd mocht worden. Deze scholingen zijn in 2022 weer gestart. We hebben dit jaar helaas ook geen **patiëntenscholingen** kunnen organiseren.

## Praktijkondersteuning

Wij hebben ook in 2021 volop ingezet op ondersteuning van de praktijken bij de zorg voor de chronische patiënt. Onze regioadviseurs hebben zich in de jaargesprekken gericht op de relatie en het aansluiten bij de behoefte van de POH. Een greep uit de punten die in de jaargesprekken naar voren zijn gekomen:

- Veel POH'ers deden in het begin van de COVID-19 pandemie telefonisch hun spreekuur. In mei/juni 2021 gingen veel praktijken toch weer over op fysieke zorg. Het beeldbellen is weinig ingezet.
- Sommige patiënten durfden niet naar de praktijk te komen. Wij hebben de indruk dat de praktijkondersteuners hun uiterste best hebben gedaan om de zorg voort te zetten.
- POH zagen relatief veel ontregelde diabeten tijdens de Coronacrisis.
- Wij benadrukken in de jaargesprekken altijd dat het gaat om kwalitatief goede zorg, afgestemd op de behoefte van de patiënt.
- Er is een wens om de doktersassistente breder in te zetten bij de Ketenzorg.
- Onze informatie over [Ketenzorg en Corona](#) is als zeer waardevol ervaren; het werd als een daadwerkelijke ondersteuning gevoeld.

## Zorg op Afstand en Persoonsgerichte zorg

Door de Coronapandemie kwam onder meer de ketenzorg in het gedrang. Hoe kun je de zorg door laten gaan, hoe houdt je contact met jouw kwetsbare patiënten? In onze visie is het antwoord hierop: **Zorg op Afstand!** Om ervoor te zorgen dat praktijken zorg op afstand konden gaan bieden hebben we in een aantal zaken voorzien:

- **Consulten op afstand** (emailconsult of telefonisch consult) mochten vanaf 2020 als volwaardig consult geregistreerd worden. Dit betekent dat patiënten hun zorg en aandacht hebben gekregen en dat was erg belangrijk voor hen in de pandemie.
- **Engage**, een platform waarop praktijkondersteuners en patiënten op afstand kunnen samenwerken. Engage geeft de patiënt toegang tot een deel van de gegevens die in Coordinate staan. Je kunt hierin online gegevens met elkaar uitwisselen, zoals metingen van de bloeddruk, dagcurves en labwaarden. Ook kun je chatten en taken aan de patiënt sturen, bijvoorbeeld een consultvoorbereiding, vragenlijst of een educatieprogramma. De patiënt heeft zo altijd al zijn gegevens bij de hand waardoor hij meer betrokken is bij zijn eigen gezondheid. Hij heeft ook inzage in de doelen die hij samen met de praktijkondersteuner heeft gesteld. Het programma zorgt voor meer eigen regie en betrokkenheid van jouw patiënt. Inmiddels werken 72 KZF-praktijken met Zorg op afstand. 50 van deze praktijken hebben thuismeters voor hun patiënten waarmee zij zelf thuismetingen kunnen doen (bloeddruk en bloedglucose).

Zorg op Afstand was in 2021 één van de modules van het Hoofdlijnenakkoord. Mede dankzij deze impuls heeft dit in 2021 een behoorlijke vlucht genomen.

In het kader van het Hoofdlijnenakkoord zijn in 2021 ook 26 praktijken gestart met de module Persoonsgerichte zorg met Positieve Gezondheid. In mei 2022 wordt dit traject afgerond.

Onze [verpleegkundige consulenten](#) kunnen aanschuiven bij de POH om zorginhoudelijke vragen en moeilijke cases te bespreken. Zij kunnen ondersteuning geven bij de inrichting van de chronische zorg in de praktijk, een efficiënte inrichting van het spreekuur of hulp bij het opstellen van verbeterplannen. Ook bij intervisiegroepen of vergaderingen kunnen ze aansluiten om vragen over ketenzorg te beantwoorden en samen in gesprek te gaan.

In 2021 is de ondersteuning door onze drie verpleegkundig consulenten diabetes/ CVRM goed op gang gekomen. De contacten liepen per mail, telefoon of een praktijkbezoek. In totaal zijn er in 2021 84 huisartsenpraktijken door hen ondersteund.

Onze verpleegkundig consulent Astma/COPD heeft in 2021 geen directe aanvragen van praktijkondersteuners gehad. Mogelijk komt dit doordat er door COVID minder fysieke consulten zijn geweest met Astma en COPD patiënten. In 2022 zullen we extra aandacht besteden aan de ondersteuning door de verpleegkundig consulent Astma/COPD.

## Leren van patiëntervaringen

Begin 2021 is het patiëntervaringsonderzoek van 2020 door Zorgbelang afgerond. In 2021 hebben we geen patiëntervaringsonderzoek uitgezet. Wij overwegen in 2022 Patiënt Shadowing in te zetten. Dit onderzoek kon in 2020 niet uitgevoerd worden vanwege de Corona pandemie. Daarnaast bekijken we de mogelijkheid om in de toekomst patiënten via Coordinate rechtstreeks te benaderen voor deelname aan een patiëntervaringsonderzoek.

## Gezonde Nieren

In de periode van november 2020 tot november 2021 is in de regio Friesland het programma [Gezonde Nieren](#) geïmplementeerd. Het programma is uitgevoerd door een samenwerking van 20 huisartsnormpraktijken van Catena en KZF, 3 apotheken en de vakgroepen Nefrologie van het Medisch Centrum Leeuwarden (MCL) en Nij Smellinghe ziekenhuis. Met financiële ondersteuning van Stichting de Friesland en de Nierstichting is een populatie van 46.000 ingeschreven huisartspatiënten de groep chronische nierschade patiënten gedetailleerd in beeld gebracht (FIND). Nefrologen, huisartsen en apothekers hebben hierna op basis van een interventieteam aanpak (GUIDE) samengewerkt aan verbeterde preventieve zorg voor deze patiëntengroep.

Deze werkwijze heeft een grote hoeveelheid resultaten opgeleverd die zijn beschreven in een [flyer en een eindrapport](#). In Friesland wordt het project met steun van de zorgverzekeraar en zorgaanbieders voortgezet en opgeschaald.

## Website

Patiënten en zorgverleners vinden hier alles over onze organisatie, onze zorgprogramma's, algemene en actuele informatie en scholingen. Bekijk [www.ketenzorgfriesland.nl](http://www.ketenzorgfriesland.nl).

## De basis op orde

De kwaliteitsindicatoren van Ineen geven een beeld van de kwaliteit van zorg van onze totale zorggroep.

Net als in 2020 hebben wij praktijken geadviseerd in deze moeilijke tijd vooral in contact te blijven met hun kwetsbare patiënten. We hebben ze de mogelijkheid gegeven zorg op afstand te geven aan hun patiënten en daarbij het verplicht invullen van een deel van de indicatoren losgelaten. Hierdoor kunnen er metingen/ verrichtingen (bijv. labwaarden, bloeddruk en voetonderzoek) en ook controle van mate van bewegen en inhalatie instructie ontbreken. Dit kan de waarde van deze procesindicatoren beïnvloed hebben. Het is belangrijk dat na de COVID-19 pandemie de zorg weer wordt opgepakt. We verwachten dat daarmee de procesindicatoren terugkomen op het niveau van voor de pandemie. Anticipatie op een nieuwe pandemie zou kunnen bestaan uit verder experimenteren met Zorg op Afstand, zoals met thuismetingen, videoconsulten, het gebruik van apps etc.

## Speerpunten 2022

- aandacht voor een gezonde leefstijl en stoppen met roken als basis voor iedere behandeling.
- het bereiken van de streefwaarde voor het LDL
- het (laten) uitvoeren van voetonderzoek en urineonderzoek
- het controleren en verbeteren van de inhalatietechniek. De introductie van het longformulier en de bijbehorende inhalatie-instructie training zal hier zeker aan bijdragen.
- De overgang naar integrale chronische zorg en Positieve Gezondheid.

## Kwaliteit op maat

In 2020 zijn we gestart met ontwikkeling van ons nieuwe kwaliteitsbeleid, gebaseerd op het Kwaliteitsbeleid op Maat van Ineen. Belangrijk is hierbij dat we gaan van "het leren van fouten of tekortschieten" naar "verantwoordelijkheid nemen voor kwaliteit" en "Samen leren en verbeteren". Dit wordt de rode draad in al onze ondersteunende activiteiten van de komende jaren.