



Kwaliteit op Maat 2023-2025

Auteur: Ageeth Hodes-van der Zee, adviseur Kwaliteit en Beleid

Versie: 12 december 2022

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
2. Visie op kwaliteit	5
3. Bouwstenen van het nieuwe kwaliteitsbeleid	7
3.1 Sluit aan op behoefte	7
3.2 Samen leren en verbeteren	8
3.3 De kwaliteitscyclus	10
3.4 Spiegelinformatie als input	11
3.5 Maak kwaliteitsverandering (output) en verwachtingen duidelijk.....	13
3.6 Laat 'voorbeeldig' leiderschap zien	14
4. Organisatie van kwaliteit	15
4.1 De manager Ketenzorg	15
4.2 Het kwaliteitsteam	15
4.3 Klankbordgroepen.....	16
4.4 De multidisciplinaire expertgroepen.....	16
Bijlage 1 Onze kwaliteitsinstrumenten in de PDCA-cyclus.....	18
Bijlage 2 Meer over het kwaliteitsteam.....	19
Bijlage 3 Scholingsadvies KZF	22
Bijlage 4 Overleggroepen over de kwaliteit van de chronische zorg in de eerste- en tweede lijn.....	26

1. Inleiding

Wij zijn Keten zorg Friesland - verbindende schakel in chronische zorg.

- Wij zijn dé partner in de zorg voor mensen met een chronische aandoening en/of (leeftijd gerelateerde) kwetsbaarheid.
- We helpen zorgverleners in de eerstelijns zodat patiënten goede integrale, toekomstbestendige, persoonsgerichte zorg krijgen tegen acceptabele kosten.
- We zijn innovatief en hanteren efficiënte processen en procedures.
- Wij werken vanuit onze kernwaarden:

Betrokken- Gewetensvol- Vertrouwen- Samen - Deskundig

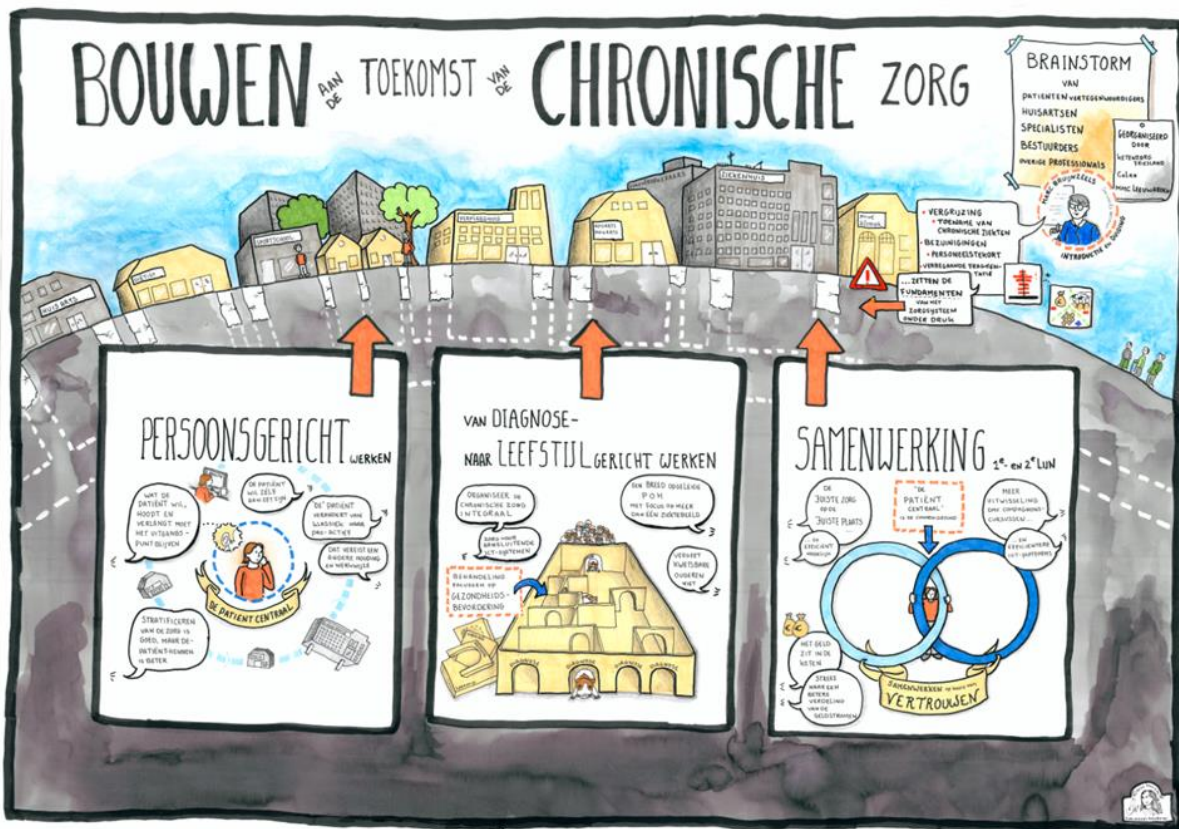
Wat gebeurt er om ons heen?

Er komen grote veranderingen in de maatschappij op ons af:

- Patiënten hebben meerdere aandoeningen, een andere zorgbehoefte en verschillen in gezondheidsvaardigheden. Er is dus steeds meer en complexere zorg nodig.
- Zorgverleners staan onder druk. Er zijn te weinig zorgmedewerkers en steeds meer mensen met chronische aandoeningen.

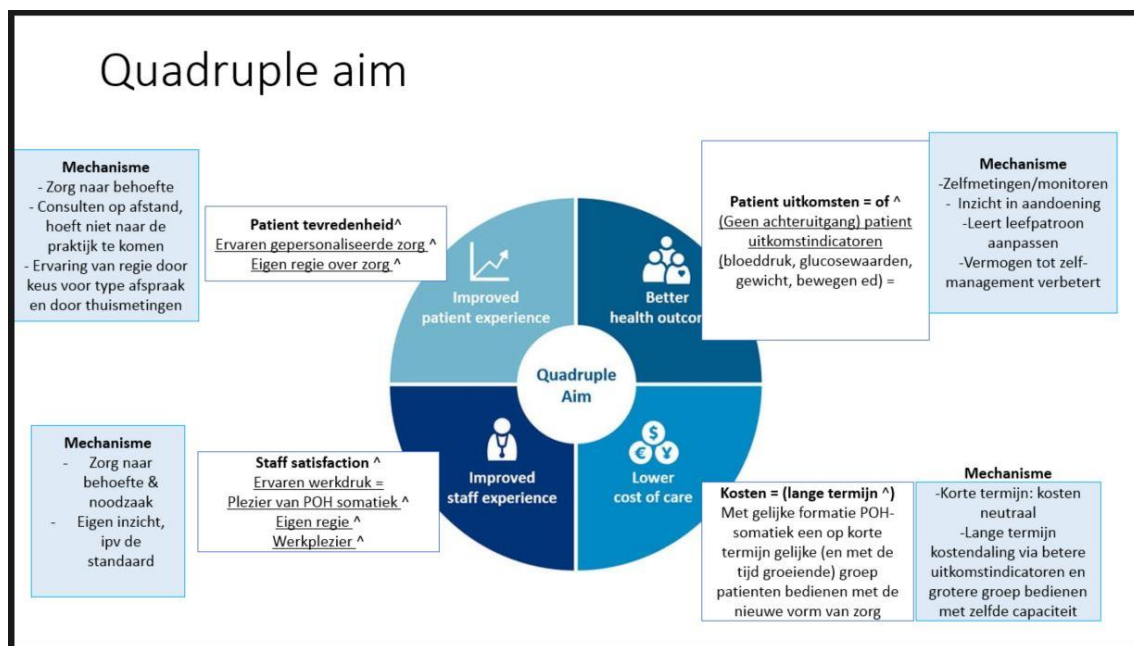
Hoe kunnen we het werk voor zorgverleners hanteerbaar en aantrekkelijk houden?

Integrale zorg kan volgens ons hierbij helpen. Hierbij is de basis van alle zorg Positieve Gezondheid en Gezonde Leefstijl, waar nodig aangevuld met ziektespecifieke modules. Tot nu bieden wij [zorgprogramma's](#) voor de ketens [Diabetes Mellitus 2 \(DM2\)](#), [Astma/COPD](#), en [CVRM](#). In de toekomst kunnen er nieuwe zorgmodules bij komen, denk aan Hartfalen, Atriumfibrilleren, osteoporose, dementie e.d, Samen met onze huisartsen en stakeholders hebben we hiervoor een bouwtekening ontwikkeld:



Het fundament voor integrale zorg bestaat dus uit drie pijlers met als basis de Quadruple aim:

De behoefte van de patiënt centraal	Van diagnosegericht naar leefstijlgericht werken	Samenwerking in zorg regionaal
Persoonsgericht werken	Focus op gezondheidsbevordering en preventie	Basis is vertrouwen
Positieve gezondheid Het andere gesprek	Integrale zorg op maat	De patiënt weer centraal
Patiënt in de regie	Zorg op afstand en E-health	De Juiste Zorg op de Juiste Plaats
Samen beslissen	Breed opgeleide, generieke POH	Efficiente ICT platforms
Value Based Health Care	Aandacht voor kwetsbare ouderen	Multidisciplinaire benadering ook in scholingen
Quadruple aim: Patiënttevredenheid, Patiëntuitkomsten, Medewerkerstevredenheid en Kosten		



In dit beleidsplan beschrijven we hoe wij de kwaliteit van zorg binnen de zorgprogramma's gezamenlijk willen verbeteren en borgen. Zo willen wij huisartsen(praktijken) en andere ketenpartners ondersteunen bij het vormgeven van de zorg voor chronische patiënten. Het Kwaliteitsbeleid op Maat van Ineen, de branchevereniging van gezondheidscentra en zorggroepen, is de basis van ons nieuwe kwaliteitsbeleid.

2. Visie op kwaliteit

Het kwaliteitsdenken in de zorg is aan het veranderen. Kwaliteit van zorg wordt bepaald door wat zorgverleners en patiënt samen goede zorg vinden.

Patiënten vragen om zorg op maat, die past bij hun behoeften, doelen en levensverhaal.

Professionals geven aan dat hun werk meer is dan alleen het toepassen van richtlijnen en meetbare indicatoren. Zij willen de best mogelijke zorg verlenen, die meerwaarde oplevert voor de patiënt en hebben daarbij behoefte aan regelruimte.

De zorgprofessional sluit dus aan bij de behoefte van de patiënt. Zorgprogramma's en NHG-standaarden zijn ondersteunend.

Centraal staan:

het (samen) lerend vermogen en de intrinsieke motivatie van professionals

We gaan van:

verantwoording afleggen naar verantwoordelijkheid nemen voor samen leren en ontwikkelen

Medisch bewijs, normen en indicatoren hebben ons veel gebracht zoals uitstekende zorg voor chronische aandoeningen. Het blijft daarom belangrijk om de basis op orde te houden en te voldoen aan wet- en regelgeving. We gebruiken de **PDCA-cyclus** als motor voor het systematisch verbeteren en borgen van kwaliteit.

De bouwstenen voor ons nieuwe kwaliteitsbeleid zijn:

1. Behoefte centraal
2. Samen leren en verbeteren
3. De kwaliteitscyclus
4. Spiegelinformatie vanuit verschillende hoeken (input) benutten
5. Kwaliteitsverandering (output) en verwachtingen duidelijk maken
6. Voorbeeldig leiderschap tonen

Voor een structurele verandering van het kwaliteitsbeleid is commitment en draagvlak van de gehele organisatie nodig. Daarbij is het belangrijk om met elkaar te bedenken hoe de opbrengsten en inspanningen van een verandering zich tot elkaar verhouden. Daar wordt het werk leuker en makkelijker van!

Een lerende praktijk vraagt:

- *een bescheiden en nieuwsgierige houding*
- *naast evidence- en practice based werken, ruimte voor andere kennisbronnen zoals: patiëntervaringen, zorggebruik, zorgverlenerstevredenheid, data, verhalen etc.*
- *het meenemen van patiënten, andere zorgverleners, zorgverzekeraars en toezicht-houders*
- *met elkaar in gesprek blijven over kwaliteitsverandering*
- *transparantie over het leerproces zelf*

De basis op orde

De '[basis op orde](#)' verwijst naar de kwaliteitskenmerken die gebaseerd zijn op wet- en regelgeving en essentiële elementen uit het kwaliteitsbeleid. Zorgorganisaties dienen te voldoen aan deze kwaliteitsaspecten. In tegenstelling tot de kwaliteitskenmerken in de bouwstenen zijn deze kenmerken niet vrijblijvend. Ze vormen de basis van goede en veilige zorg.

	Toetsbaar kwaliteitskenmerk	Gereedschap
Goede en veilige zorg:	Monitoren van proces- en uitkomstindicatoren	branchenormen Landelijke benchmark indicatoren Kwaliteitsmanagementsysteem ¹
Professionaliteit:	Zorgprogramma's zijn gebaseerd op vigerende zorgstandaarden	Landelijke richtlijnen en standaarden
	Bevoegd en bekwaam zorgteam en stafcapaciteit van voldoende omvang aanwezig	Aanbieden geaccrediteerde, (multidisciplinaire) deskundigheidsbevordering
	Functieprofiel/functie-eisen Kwaliteitsregisters	Overzicht scholingsaanbod
Wet- en regelgeving:	Organisatie voldoet aan wet en regelgeving op gebied van:	
	Privacy	AVG/UAVG/WGBO
	Informatieveiligheid	NEN 7510
	Patiënten informatie / informed consent	WGBO
	Patiëntveiligheid	TIM
	Organisatorische regels	
	Personeelsbeleid	Cao/ARBO/VOG
	Klachtenregeling	WKKGZ/klachtenfunctionaris
	Kwaliteitsjaarverslag	WTZi
Governance	Bestuur is ingericht volgens de principes van de Zorgbrede Governance Code ⁶ .	Zorgbrede Governance Code
	Statuten en reglementen zijn aanwezig	Statuten Huishoudelijk reglement
Samenwerking	Er zijn actuele samenwerkingsafspraken met ketenpartners Regulier overleg met ketenpartners Uniforme patiëntinformatie over de zorgprogramma's	Regionale Transmurale Afspraken (RTA) Dienstverleningsovereenkomst (DVO) Service Level Agreement (SLA) Samenwerkingsafspraken tussen zorggroep en huisartsenpost

¹ Het Kwaliteit Management Systeem (KMS) is een managementsysteem voor het sturen en beheersen van een organisatie met betrekking tot kwaliteit. Het zorgt voor een doelmatige (kostenefficiënte) manier van werken binnen een organisatie die ertoe leidt dat de organisatie goede producten en diensten levert waar de klanten tevreden over zijn. Een kwaliteitsmanagementsysteem bevat meer dan procedures en werkinstructies en is veel meer dan een kwaliteitshandboek. Het gaat vooral om strategie en tactiek, inrichting van de organisatie, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, normen en waarden, kennismanagement, houding en gedrag. (Bron: ["De basis op orde" van Ineen](#))

3. Bouwstenen van het nieuwe kwaliteitsbeleid

3.1 Sluit aan op behoefte

De behandelrelatie met de patiënt en de behoeften van professionals zijn vertrekpunt in ons kwaliteitsbeleid op maat. Aansluiten op de behoefte betekent dat:

- zorgverleners naast het uitvoeren van gestructureerde protocollaire zorg aan chronische patiënten ook zorg kunnen geven die aansluit bij de behoefte van de patiënt. Er vindt dus een accentverschuiving plaats richting persoonsgerichte zorg. Hierbij staat de mens centraal en niet zijn aandoening.
- we met praktijkondersteuners bespreken of zij met deze manier van werken goede aansluiting vinden in hun contact met de patiënten.
- wij als ondersteunende organisatie aan deze accentverschuiving in de zorg aandacht besteden in ons scholingsaanbod.
- wij tijdens praktijkbezoeken vragen naar ondersteuningsbehoeften van de praktijkondersteuners en huisartsen

Kwaliteitskenmerken:	Onze instrumenten:	Wat te ontwikkelen?
Wij inventariseren op een gestructureerde manier periodiek de ondersteuningsbehoefte en -wensen van onze zorgverleners en/of praktijken en (eigen) medewerkers, de betrokken patiënten en andere belanghebbenden.	<ul style="list-style-type: none"> • Praktijkbezoeken • Patiënt ervaringsonderzoeken (1x per 3 jaar) • POP/ jaargesprekken met eigen medewerkers • Behoeftetepeilingen onder huisartsen en POH 	
Wij ondersteunen zorgprofessionals bij persoonsgerichte zorg mbv Positieve Gezondheid, het voeren van het Andere gesprek met hun patiënten en Zorg op Afstand	<ul style="list-style-type: none"> • Positieve Gezondheid • Persoonsgerichte zorg, individuele zorgplanning • E- health • Gezamenlijke besluitvorming • Juiste zorg op de juiste plek 	
We verwerken de gesignaleerde (ondersteunings-)behoeften in ons kwaliteitsbeleid en houden daarbij rekening met uiteenlopende verwachtingen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsbeleid 	
We gaan periodiek na of het kwaliteitsbeleid werkt en bijdraagt aan het realiseren van de wensen, behoeften en verwachtingen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitscyclus 	

3.2 Samen leren en verbeteren

Een van de bouwstenen van het nieuwe kwaliteitsdenken is samen leren en verbeteren. Wat doen we hieraan:

- We creëren een stimulerende omgeving, waarin samen leren een vanzelfsprekend onderdeel is van professionaliteit. Dit draagt bij aan permanente kwaliteitsverbetering.
- We betrekken hierbij ook professionals uit andere disciplines, patiënten en andere stakeholders.
- We signaleren tekorten in deskundigheid/gevolgde scholingen en gaan daarover in gesprek
- We bieden ruimte en scheppen vertrouwen, we ondersteunen elkaar bij het werken aan kwaliteitsverbetering.
- We sluiten aan op de drijfveren en behoeften van de ander en benutten deze als aangrijpingspunten voor verbetering door de ander te coachen.
- We praten met elkaar over kwaliteit.
- Leren gaat makkelijker als je er plezier in hebt, dus zorgen we ervoor dat werken aan kwaliteit leuk is en maken we het niet te ingewikkeld.
- Wij hanteren en communiceren een actueel scholingsadvies voor zorgprofessionals in de ketens (zie bijlage 3). Wij stellen voorwaarden bij het starten met een keten en adviseren (dringend) over keten specifieke nascholingen.

Kwaliteitskenmerken:	Onze instrumenten:	Wat te ontwikkelen?
Wij inventariseren op een gestructureerde manier periodiek de (persoonlijke) de gevolgde (na)scholingen en leerbehoefte/ontwikkelwensen van onze zorgverleners en/of praktijken en (eigen) medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> • Praktijkbezoeken • POP/ jaargesprekken met eigen medewerkers • Klankbordgroepen 	
We helpen ze met tijd en middelen om met elkaar te leren en te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"> • Scholingen voor POH, huisartsen en ketenpartners op basis van onze scholingsadviezen (bijlage 3) • Inzet kwaliteitscoaches/ verpleegkundig consulenten • Groepsbijeenkomsten en scholingen voor patiënten 	<p>Interprofessioneel leren</p> <p>Ontwikkeling van (digitale) leernetwerken.</p>
We ondersteunen mogelijkheden voor gezamenlijke reflectie op het professionele handelen waardoor we van elkaar kunnen leren.	<ul style="list-style-type: none"> • Basistraining leefstijlcoaching • Intervisie • Ondersteunen van diverse vormen van toetsoverleggen (FTO, Intervisie op praktijkniveau of op zorggroep niveau) vanaf 2023 	

<p>We werken aan een open en veilige cultuur de ruimte biedt voor reflectie en het leren van fouten en briljante mislukkingen.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Investeren in relaties met patiënt, ketenpartners, huisartsen, POH en samenwerkingspartners	
--	---	--

3.3 De kwaliteitscyclus

In de lerende organisatie wordt de PDCA-cyclus gebruikt als ‘motor’ voor het systematisch verbeteren en borgen van de kwaliteit. De PDCA-cyclus kent vier stappen:

- Plan: zoek de knelpunten en maak een plan;
- Do: voer het plan uit;
- Check: meet en evalueer wat er gebeurt;
- Act: stuur het proces zo nodig bij

Er zit geen einde aan de PDCA-cyclus. Na elke ronde begin je weer opnieuw. Het verbeterproces wordt voorgesteld als een wiel dat tegen een heuvel op rolt. Die heuvel symboliseert de continue verbetering. Iets wat een heuvel oprolt, kan ook naar beneden rollen. Om te voorkomen dat een gerealiseerd kwaliteitsdoel weer afzakt is daarom borging nodig. Onze kwaliteitsinstrumenten in de PDCA-cyclus vind je in bijlage 1.



Kwaliteitskenmerken:	Onze instrumenten:	Wat te ontwikkelen?
We stellen kwaliteitsdoelen op die van betekenis zijn voor aangesloten zorgverleners en/of praktijken, patiënten en andere belanghebbenden.	<ul style="list-style-type: none"> • Ineen-indicatoren • Benchmarking • Scholingsadviezen 	<ul style="list-style-type: none"> • Accreditering/certificering volgens het nieuwe kwaliteitsdenken • Netwerkgorgindicatoren
Wij ondersteunen aangesloten zorgverleners en/of praktijken bij het identificeren van verbeterpunten in de kwaliteit van (de organisatie van) het zorgverleningsproces.	<ul style="list-style-type: none"> • Spiegel- en benchmarkrapporten en benchmarking • Praktijkbezoeken • Klankbordgroepen • Inzet verpleegkundig consultants 	
We helpen hen bij het doorlopen van de PDCA-cyclus.	<ul style="list-style-type: none"> • Kort cyclische verbetertrajecten 	
We nemen de verantwoordelijkheid niet over. Die blijft bij de zorgverlener en/of praktijk.	<ul style="list-style-type: none"> • Coaching en ondersteuning 	<ul style="list-style-type: none"> • Toepassen van Trechter van verdunning
We gebruiken de kwaliteitscyclus ook toe bij het kwaliteitsbeleid van de eigen organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsjaarplan (verwerkt in het KZF jaarplan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsmanagementsysteem • Zelfevaluatie (gebaseerd op het nieuwe 'Kwaliteitsbeleid op Maat') • Onderlinge visitatie tussen (regionale) organisaties.

Tips voor goede verbeteracties:

- *passend, zo kort mogelijke doorlooptijd*
- *verbetering op één onderdeel gaat niet ten koste van de kwaliteit van een ander deel van de zorg.*
- *creëer draagvlak, maak de noodzaak, werkzaamheid en doelmatigheid van veranderingen helder. Draagt het niet bij aan kwaliteit, overweeg dan of het kan worden geschrapt. ([Trechter van Verdunning](#))*

3.4 Spiegelinformatie als input

Om de kwaliteitscyclus in beweging te brengen en te houden is input vanuit meerdere invalshoeken nodig. We kijken daarbij vanuit verschillende perspectieven:

- Inhoud en organisatie, ook vanuit andere velden;
- Evidence en Practice based geneeskunde, professionele standaarden en richtlijnen & wetenschappelijk onderzoek
- Quadruple-aim (medisch-inhoudelijke indicatoren, patiëntervaringen, zorgverlenerstevredenheid en cijfers over zorggebruik en kosten).

Kwaliteitskenmerken	Onze instrumenten	Te ontwikkelen
Wij gebruiken verschillende bronnen van (kwalitatieve en kwantitatieve) spiegelinformatie om te reflecteren op de kwaliteit van de (eigen) zorg- en dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> • Proces- en uitkomstindicatoren uit de landelijke benchmarks • Ziekenhuisdata/Vektis • Data-extracties uit Huisartsen Informatie Systeem (HIS) of Keten Informatie Systeem (KIS) • Ineen indicatoren 	<ul style="list-style-type: none"> • Zelfevaluatie van de organisatie • Gecombineerd gebruik van gegevens volgens 'Big data'-principes • Zorggroepenatlas
We betrekken patiëntervaringen en zorgverlenerstevredenheid bij het werken aan kwaliteit.	<ul style="list-style-type: none"> • Jaargesprekken (kwalitatief) • Zorgverlenerstevredenheids-onderzoek (kwantitatief) • Patient related experience measurement (PREM's) • Focus- en spiegelgesprekken met patiënten • Patiëntreizen • Veilig Incident Melden (VIM) • Transmuraal Incident Melden 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokale zorg- en welzijnsdata (uit WLZ en WMO)
We gaan met de aangesloten zorgverleners en/of praktijken en eigen personeel in gesprek over de beschikbare spiegelinformatie en helpen bij de reflectie hierop.	<ul style="list-style-type: none"> • Jaargesprekken 	
We betrekken (vertegenwoordigers van) patiënten en andere belanghebbenden bij het gesprek over kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> • Expertgroepen (operationeel niveau) • Cliëntenraad 	
We gebruiken de uitkomsten van gesprekken over kwaliteit voor het doorlopen van de (eigen) kwaliteitscyclus.	<ul style="list-style-type: none"> • (Jaar)gesprekken met HAP • Gebruik van best practices en praktijkvariatie 	Leren van briljante mislukkingen

Benut praktijk variatie

Als je gaat spiegelen wordt praktijkvariatie zichtbaar. Het is de mate waarin zorgaanbieders verschillen in de frequentie waarmee en/of wijze waarop zorg wordt geboden aan patiënten met vergelijkbare gezondheidsproblemen.

Praktijkvariatie kan acceptabel en zelfs gewenst zijn, indien zij wordt veroorzaakt door:

- *aantoonbare verschillen tussen patiënten (populaties) en hun voorkeuren, die aanpassing vereisen vanuit het oogpunt van gepaste zorg en/of voor ruimte in interpretatie en toepassing van wetenschap en richtlijnen*
- *taakverdeling*
- *concentratie*
- *overige verschillen tussen zorgaanbieders, die op basis van landelijke kwaliteitsstandaarden rechtvaardigen dat die zorg juist wel of juist niet wordt geleverd door de betreffende aanbieder en toch als gepast kan worden beschouwd.*

Praktijkvariatie kan ook onverklaard c.q. ongewenst zijn en verdient dan nadere analyse en interventies om deze te verkleinen.

3.5 Maak kwaliteitsverandering (output) en verwachtingen duidelijk

Wij willen een gerechtvaardigd vertrouwen in onze kwaliteit en daarom laten we zien hoe wij en onze professionals voortdurend leren en samen werken aan kwaliteit. Veranderparameters helpen daarbij. Deze bieden inzicht in het leerproces, de voortgang daarin en wat men aan output mag verwachten. We bespreken deze met patiënten, zorgverzekeraars en toezichthouders.

Wij kiezen samen met onze zorgverleners en/of praktijken, op welke onderdelen van het kwaliteitsbeleid de focus ligt.

Kwaliteitskenmerken	Onze instrumenten	Te ontwikkelen
Wij formuleren, samen met de aangesloten zorgverleners en/of praktijken, (eigen) personeel, patiënten en andere belanghebbenden, veranderparameters over ontwikkelingen in kwaliteit van zorg.	<ul style="list-style-type: none"> klankbord- en expert-groepen 	<ul style="list-style-type: none"> Goede uitkomstindicatoren ontwikkelen Accreditering/certificering volgens de principes van het nieuwe kwaliteitsdenken (nadruk op leren en verbeteren)
We laten zien hoe we op een gestructureerde manier werken aan kwaliteitsverbetering en -borging en vergroten daarmee het draagvlak bij belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none"> Jaarverslag kwaliteit Publieksvriendelijke versie van het (kwaliteits)jaarverslag 	<ul style="list-style-type: none"> Dashboard met essentiële indicatoren uit landelijke kwaliteitskaders
We geven aan welke ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit (intern en extern) hebben plaatsgevonden en wat daarbij is geleerd.	<ul style="list-style-type: none"> Trends analyseren in de lokale/regionale en landelijke benchmarkgegevens Jaarverslag kwaliteit 	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in wat is geleerd van klachten/incidenten/calamiteiten
We delen periodiek de voortgang van het kwaliteitsbeleid met onze zorgverleners, hun praktijken, (eigen) medewerkers, patiënten en andere belanghebbenden op een manier die past bij hun informatiebehoefte.	<ul style="list-style-type: none"> Uniforme en toegankelijke patiëntinformatie over kwaliteit en veiligheid (website) Toegankelijke en actuele website en nieuwsbrief voor zorgverleners 	

3.6 Laat 'voorbeeldig' leiderschap zien

Formele en informele leiders, zijn belangrijke cultuurdragers binnen een organisatie. Zij kunnen helpen om een beweging op gang te brengen. Ze hebben een voorbeeldfunctie bij het uitdragen van de visie op kwaliteit.

Onze leiders

- hebben vertrouwen in professionals en in medewerkers.
- stimuleren en faciliteren het leren en ontwikkelen in een veilige omgeving
- zijn dienstbaar aan aangesloten zorgverleners, hun praktijken en eigen medewerkers.
- durven los te laten en kunnen omgaan met onzekerheid
- hebben reflecterend vermogen en blijven zich verbeteren en ontwikkelen (practice what you preach)
- stimuleren medewerkers en professionals om hetzelfde te doen

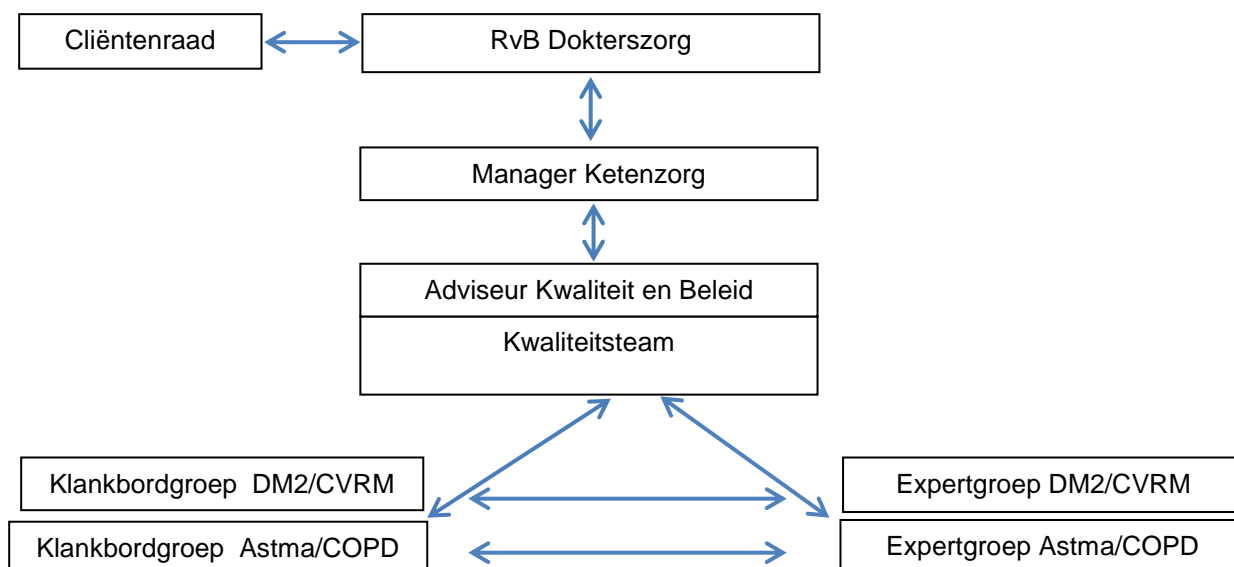
Kwaliteitskenmerken:

Wij houden bij het aantrekken van een (medisch) leider rekening met de competenties die nodig zijn om het lerende karakter van het kwaliteitsbeleid te ondersteunen.

- We evalueren periodiek of het leiderschap bijdraagt aan het leren en verbeteren in de organisatie en aan een veilige cultuur bij het werken aan kwaliteit.
- We spreken de verantwoordelijken binnen een organisatie aan op het leiderschap dat nodig is om het lerende karakter van het kwaliteitsbeleid te ondersteunen.

4. Organisatie van kwaliteit

Hieronder wordt beschreven hoe de organisatie t.a.v. kwaliteit binnen Ketenzorg Friesland is ingericht.



4.1 De manager Ketenzorg

De eindverantwoordelijkheid voor inhoud en uitvoering van het kwaliteitsbeleid is belegd bij de manager Ketenzorg. De manager neemt beslissingen over kwaliteitsthema's en is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening van Ketenzorg Friesland. In die rol is de manager ook eigenaar van de zorgprogramma's.

De manager Ketenzorg en de adviseur Kwaliteit en Beleid hebben eens per week overleg en stemmen zo nodig tussentijds af. Op de agenda van het bilateraal overleg staan de voortgang van uitvoering van het kwaliteitsbeleid, nieuwe ontwikkelingen en voorstellen/adviezen vanuit het kwaliteitsteam. De manager informeert de adviseur Kwaliteit en Beleid over ontwikkelingen binnen Dokterszorg.

4.2 Het kwaliteitsteam

Om beslissingen op het gebied van kwaliteit te kunnen nemen, wordt de manager gevoed met voorstellen, adviezen en ondersteuning van het kwaliteitsteam.

Het kwaliteitsteam bestaat uit:

- adviseur Kwaliteit en Beleid
- medisch adviseur Ketenzorg
- specialistisch verpleegkundige Diabetes Mellitus/CVRM
- specialistisch verpleegkundige Astma/COPD

Het kwaliteitsteam bewaakt de kwaliteit van de verschillende ketens en zorgt voor afstemming tussen de ketens. Het kwaliteitsteam kan aanvullend advies vragen van kaderhuisartsen, klankbordgroepen, expertgroepen of vertegenwoordigers van de ketenpartners.

Het kwaliteitsteam richt zich op kwaliteitsborging en -verbetering binnen de ketens door onder meer de volgende taken uit te voeren:

1. beleidsontwikkeling

2. actualisatie en doorontwikkeling zorgprotocollen en zorgproducten
3. signaleren van medisch-inhoudelijke ontwikkelingen binnen de geprotocolleerde zorg en deze vertalen naar beleid en praktijk
4. ontwikkeling patiëntenvoorlichtingsmateriaal
5. uitvoeren en analyseren van kwaliteitsmetingen (indicatoren, patiëntervaringsonderzoeken) en het adviseren t.a.v. verbetermogelijkheden
6. het doen van voorstellen ten aanzien van ontwikkeling en/of verbetering van de medische processen, werkwijze en procedures
7. beantwoording van vragen vanuit de praktijken
8. bevorderen kennis en deskundigheid binnen de huisartsenpraktijk, onder meer door opstellen scholingsplan, vaststellen van scholingsvereisten, ontwikkeling scholingen, voorlichting, casuïstiekbesprekingen, inhoudelijk voorbereiden van symposia en bijeenkomsten etc.
9. ondersteuning huisartsen en praktijkondersteuners bij het operationaliseren van beleid.

Het kwaliteitsbeleid is de leidraad voor het kwaliteitsteam in het selecteren en prioriteren van te agenderen thema's.

Het kwaliteitsteam overlegt eenmaal per drie weken, zodat de doorlooptijd voor (beleids)ontwikkelingen beperkt blijft en het team snel kan schakelen bij vraagstukken en ontwikkelingen die zich aandienen. De adviseur Kwaliteit en Beleid is coördinator van het team en voorzitter van het overleg.

4.3 Klankbordgroepen

Er zijn twee klankbordgroepen: één voor de ketens DM2/CVRM en één voor de ketens Astma/COPD. De klankbordgroep haalt kwaliteitsonderwerpen op in de eerste lijn en achterban, bespreekt deze en legt deze voor aan de expertgroep.

Bijvoorbeeld:

- Ondersteuningsbehoefte en signalen uit de huisartsenpraktijken
- Wat loopt goed en wat kan beter?
- Scholingswensen

Deelnemers:

- Vertegenwoordiging van huisartsen en praktijkondersteuners uit de regioteams (programmatische) integrale chronische zorg
- regioadviseur chronische zorg KZF
- verpleegkundig consulent KZF
- medisch adviseur KZF
- adviseur kwaliteit & beleid

Frequentie: 2 keer per jaar en zo nodig extra tussentijds contact via mail/ telefoon over bijzonderheden of lopende zaken.

Voor overzicht van overleggroepen zie bijlage 4.

4.4 De multidisciplinaire expertgroepen

Er zijn twee expertgroepen: één voor de ketens DM2/CVRM en één voor de ketens Astma/COPD. Het doel is kwaliteitsverbetering binnen de keten, met name waar het gaat om de optimale multidisciplinaire samenwerking.

De expertgroep:

- is een denktank die ontwikkelingen in het vakgebied volgt.

- heeft de focus op samenwerking en onderlinge afspraken en de leden delen kennis en ervaring met elkaar.
- geeft advies over de(medische-paramedische) inhoud van het zorgprogramma.
- bespreekt punten uit de klankbordgroep, bepaalt hieruit de speerpunten en geeft hieraan inhoudelijke richting op basis van expertise. Deze adviezen worden verder uitgewerkt door het kwaliteitsteam.

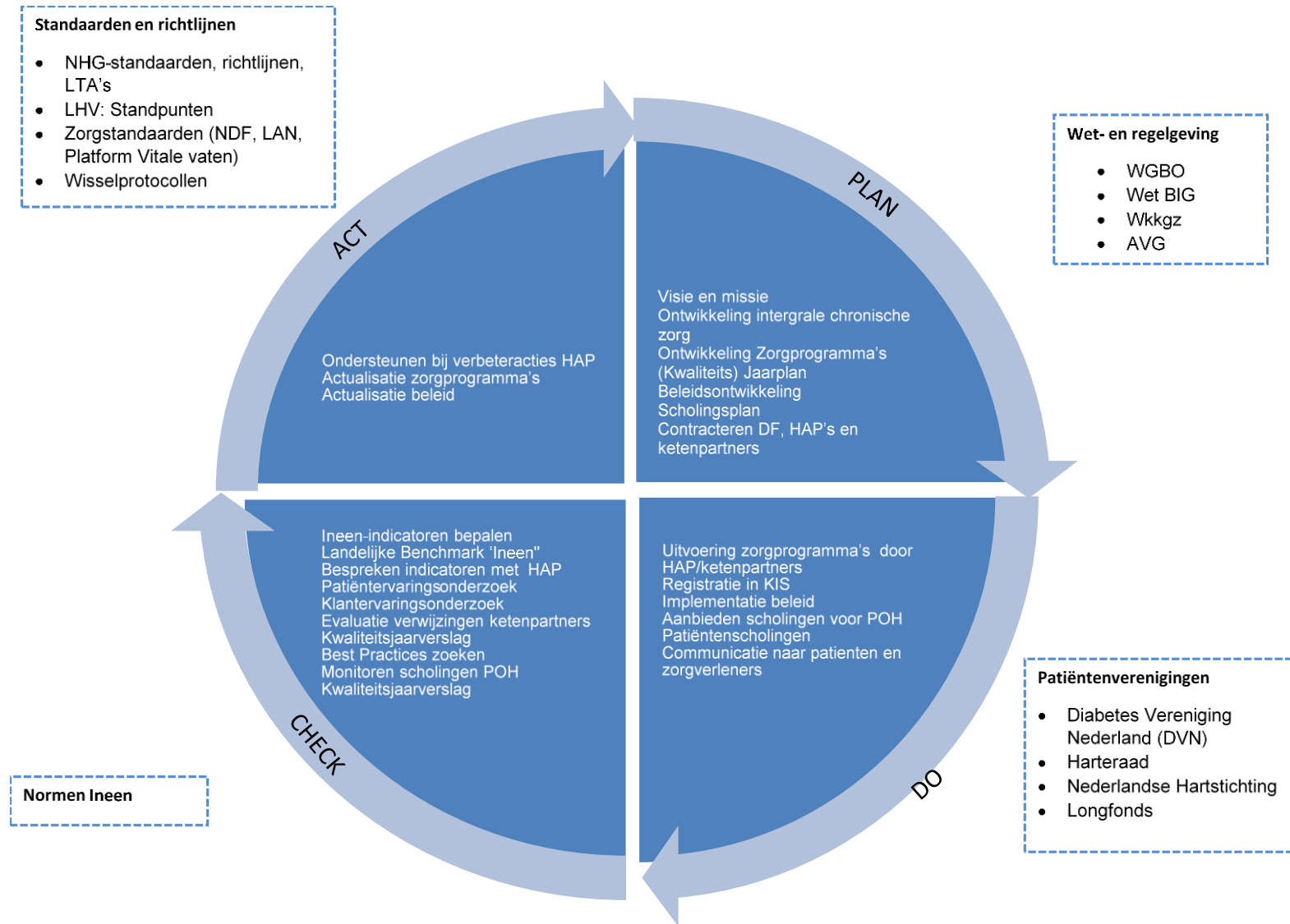
Deelnemers:

- huisarts
- praktijkondersteuner
- ketenpartners (diëtisten en fysiotherapeuten)
- medische specialisten uit de 2^e-lijn:
 - Astma/COPD: longarts
 - DM2/CVRM: vasculair geneeskundige, internist endocrinoloog en oogarts
- kaderhuisarts(en)
- leefstijlcoach
- patiëntvertegenwoordigers
- verpleegkundig consulent KZF
- medisch adviseur KZF
- adviseur kwaliteit & beleid

Frequentie: 2 keer per jaar, zo nodig extra tussentijds contact via mail/ telefoon over bijzonderheden of lopende zaken.

Voor overzicht van overleggroepen zie bijlage 4.

Bijlage 1 Onze kwaliteitsinstrumenten in de PDCA-cyclus



Bijlage 2 Meer over het kwaliteitsteam

In- en externe relaties

Vanuit kwaliteit zijn er diverse relaties binnen en buiten de organisatie:

- A. **Huisartsen, praktijkondersteuners, ketenpartners:** zij kunnen met vragen terecht bij het kwaliteitsteam. Nieuw beleid of informatie wordt vanuit het kwaliteitsteam uitgezet via website en/of mail, in afstemming met Regioadviseurs en zo nodig Communicatie, en na akkoord van de manager Ketenzorg.
- B. **Regioadviseurs:** een nauwe samenwerking tussen kwaliteit en de regioadviseurs is van belang. Het kwaliteitsteam zal:
 - a. input vanuit het veld over kwaliteit benutten (denk aan: terugkerende vragen over inhoudelijke thema's, knelpunten in de praktijk, beleidsmatige aandachtspunten op basis van spiegel- en benchmarkgesprekken)
 - b. nieuw beleid/ontwikkelingen via regioadviseurs inbrengen bij of voorleggen aan het veld (denk aan: input voor spiegel- en benchmarkgesprekken, nieuw beleid, informatie/voorlichting, uitkomsten kwaliteitsmetingen).Met de regioadviseurs is de afspraak gemaakt dat alle zaken die het kwaliteitsteam ontwikkelt, eerst worden voorgelegd aan het team regioadviseurs (via de coördinator), voordat zij via website, mailings of praktijkbezoeken worden uitgezet in het veld. Zo kunnen de regioadviseurs toetsen of de informatie begrijpelijk is en op het juiste moment wordt gegeven. Zij kunnen dan tijdens praktijkbezoeken verwijzen naar deze informatie.
- C. **Projecten:** leden van het kwaliteitsteam nemen als inhoudsdeskundige deel aan projecten om daarin aandacht voor kwaliteit van de zorg te borgen. Zij borgen dat de uitkomsten van het project bijdragen aan kwaliteit van zorg en werkbaar zijn na overdracht aan de lijn. In het kwaliteitsteam wordt besproken welk lid van het kwaliteitsteam een rol heeft in een project. Bij projecten voor (door)ontwikkeling van keten-DBC's zal de specialistisch verpleegkundige in ieder geval zitting nemen in het projectteam. Voor deze projecten geldt dat borging van kwaliteit na afronding van het project plaatsvindt in de kwaliteitsteam.
- D. **Primaire processen & ICT:** wijzigingen in zorgprotocollen en -producten kunnen consequenties hebben voor ICT (Coordinate voor de praktijken van voorheen ketenzorg Friesland en communicatie via VIP-live en VIP NIS voor de praktijken van voorheen Dokterscoop en de wijze communicatie binnen voorheen Catena) en de Zorgadministratie. Zo kan vanuit het kwaliteitsteam de wens komen tot aanpassing van het KIS. De adviseur Kwaliteit en Beleid zal dergelijke ontwikkelingen afstemmen met de functioneel beheerder. De manager Ketenzorg beslist uiteindelijk of en welke wijzigingen in het Coordinate worden doorgevoerd.
- E. **Verpleegkundig consulenten DM2/CVRM:** Deze consulenten zijn verbonden aan KZF en kunnen praktijkondersteuners laagdrempelig inhoudelijk ondersteunen. De gespecialiseerd verpleegkundige DM2/CVRM is de linking pin tussen deze consulenten en het kwaliteitsteam.
- F. **Kwaliteitsfunctionarissen Dokterswacht:** de adviseur Kwaliteit en Beleid heeft periodiek afstemmingsoverleg met afdeling Kwaliteit van Dokterswacht (uitwisselen ervaringen, efficiënte inzet van middelen, denk aan patiëntervaringsonderzoeken).
- G. **Doktersacademie:** alle ontwikkelingen op het gebied van scholingen worden inhoudelijk en qua organisatie besproken met Doktersacademie. In overleg met de Doktersacademie wordt een

jaarplan opgesteld voor de scholingen die zullen worden aangeboden namens Ketenzorg Friesland.

- H. **Zorgverzekeraar:** in het overleg van de manager Doktersdiensten, de manager Ketenzorg en de medisch adviseur Ketenzorg met de Zorgverzekeraar worden afspraken gemaakt over de te leveren zorg. De medisch adviseur brengt bij dit overleg de medisch-inhoudelijke kennis in. Het Programma van Eisen van de zorgverzekeraar en de contractuele afspraken met de zorgverzekeraar met KZF vormen samen het kader voor de werkzaamheden van het kwaliteitsteam (bijv. afspraken over patiëntervaringsonderzoeken, scholingseisen etc.). Eventuele strijdigheden tussen deze afspraken en de kwaliteit/inhoud van de zorg worden voorgelegd aan de manager Ketenzorg, zodat deze punten kunnen worden meegenomen in de periodieke afstemming en/of contractbesprekingen met de zorgverzekeraar.

Rollen, taken en verantwoordelijkheden

Hier wordt per functie weergegeven welke rollen, taken en verantwoordelijkheden onder meer gelden voor de verschillende functies:

1. Adviseur Kwaliteit en Beleid

De adviseur Kwaliteit en Beleid is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, uitvoering, toetsing en borging/verbetering van het kwaliteitsbeleid van de organisatie. De adviseur heeft een coördinerende rol binnen het kwaliteitsteam en is de schakel tussen management en kwaliteitsteam. Dat betekent dat de adviseur vraagstukken vanuit het management inbrengt in het kwaliteitsteam en voorstellen/adviezen vanuit het kwaliteitsteam voorlegt aan de manager. De adviseur is linking pin op het gebied van kwaliteitsbeleid (proces en uitvoering) tussen kwaliteitsteam, klankbordgroepen en expertgroepen. Daarnaast zorgt de adviseur voor verbinding tussen Ketenzorg Friesland en de holding Doksterzorg middels overleg met de kwaliteitsmedewerkers van Dokterswacht. De adviseur volgt in- en externe (landelijke) ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit binnen de ketenzorg en wijzigingen in wet- en regelgeving en vertaalt deze naar de praktijk binnen Ketenzorg Friesland. De adviseur ontwikkelt en evalueert beleid, in samenspraak met het kwaliteitsteam.

2. Medisch adviseur

De medisch adviseur zorgt voor overzicht over de ketens heen en is de verbindende factor tussen de ketens als het gaat om medisch-inhoudelijke ontwikkelingen. Ook beoordeelt de medisch adviseur vanuit medisch-inhoudelijk perspectief nieuwe ontwikkelingen die (nog) niet aan een bestaande keten zijn toe te wijzen. T.a.v. keten-specifieke vraagstukken kan de medisch adviseur advies vragen aan de kaderhuisartsen en de specialistisch verpleegkundigen. De medisch adviseur is linking pin op medisch-inhoudelijk gebied tussen kwaliteitsteam, klankbordgroepen en expertgroepen en draagt zorg voor verbinding tussen Ketenzorg Friesland en de holding Doksterzorg middels overleg met de medisch adviseur(s) van de holding.

3. Gespecialiseerd verpleegkundige

De gespecialiseerde verpleegkundige biedt medisch-inhoudelijke expertise over de zorg binnen de specifieke keten. De verpleegkundige volgt zelfstandig ontwikkelingen binnen de keten en vertaalt deze zo nodig naar onze zorgprotocollen en zorgproducten, in samenspraak met de kaderhuisarts. Na afstemming met de adviseur Kwaliteit en Beleid, kan de verpleegkundige huisartsen en praktijkondersteuners adviseren, informeren en begeleiden op het gebied van zorginhoudelijke vraagstukken binnen de keten-DBC en het operationaliseren van ons beleid in de praktijk. Daarnaast draagt de verpleegkundige bij aan het formuleren van de opleidingseisen per keten en aan ontwikkeling en uitvoering van scholingen, casuïstiekbesprekingen, symposia en bijeenkomsten. De gespecialiseerde verpleegkundige kan gevraagd en ongevroegd advies geven over (door)ontwikkeling van de keten-DBC. Deze adviezen worden eerst

in het kwaliteitsteam besproken. Het kwaliteitsteam beoordeelt vervolgens of het advies wordt geagendeerd voor het expertgroep of rechtstreeks ter besluitvorming wordt voorgelegd aan de manager Ketenzorg.

4. Kaderhuisarts

De kaderhuisarts biedt medisch-inhoudelijke expertise over de zorg binnen de specifieke keten. De kaderhuisarts volgt zelfstandig ontwikkelingen binnen de keten en vertaalt deze zo nodig naar de zorgprotocollen en zorgproducten van Ketenzorg Friesland, in samenspraak met de gespecialiseerde verpleegkundige. Na afstemming met de adviseur Kwaliteit en Beleid, kan de kaderhuisarts huisartsen en praktijkondersteuners adviseren, informeren en begeleiden op het gebied van zorginhoudelijke (niet patiënt-specifieke) vraagstukken binnen de keten-DBC en het operationaliseren van het beleid van Ketenzorg Friesland in de praktijk. Daarnaast draagt de kaderhuisarts bij aan het formuleren van de opleidingseisen per keten en aan de ontwikkeling en uitvoering van casuïstiekbesprekingen, scholingen, symposia en bijeenkomsten.

De kaderhuisarts levert zijn of haar bijdrage voornamelijk door zitting te nemen in de expertgroep voor de betreffende keten. Daarnaast kan de kaderhuisarts op afroep of op eigen verzoek aansluiten bij het kwaliteitsteam of tussentijds gevraagd en ongevraagd advies geven.

5. Leden van de Regioteams

Per sub regio is er een regioteam gevormd door een huisarts en POH uit de betreffende regio en een regioadviseur.

- De regioteams hebben geen expliciete taken en verantwoordelijkheden, maar vormen een klankbord voor de lokale borging en vertaling van de ketenprogramma's.
- Het regioteam is het aanspreekpunt voor de in de sub regio aangesloten praktijken indien die vragen hebben, danwel iets willen agenderen bij de ketenzorgorganisatie.
- Een regioteam komt 4-6 keer per jaar bijeen om de lopende zaken en nieuwe ontwikkelingen voor zover relevant voor de sub regio te bespreken.

6. Leden van de klankbordgroepen en expertgroepen

De leden van de expertgroepen en klankbordgroepen hebben hun keten-specifieke inbreng in deze groepen. Van de leden van de expertgroepen wordt verwacht dat zij in hun advies de lijn van hun (beroeps)vereniging kennen en uitdragen. De leden kunnen niet spreken namens de gehele beroepsgroep, maar spreken ook niet als individu op basis van persoonlijke meningen. Beide groepen kunnen door het kwaliteitsteam tussentijds worden benaderd voor advies.

Bijlage 3 Scholingsadvies KZF

Deskundigheid van de zorgprofessionals in de keten

Uitgangspunten:

- De huisarts is regievoerder over het (keten-)zorgproces binnen de ketenzorg en medisch eindverantwoordelijke voor de behandeling.
- De zorg in de keten wordt in de praktijk uitgevoerd door een praktijkondersteuner/ praktijkverpleegkundige, i.s.m. verschillende ketenpartners.
- Doktersassistenten kunnen een ondersteunende rol hebben bij het maken van afspraken en uitvoeren van metingen (bijv. bloeddruk).
- De bij de ketenzorg betrokken zorgverleners voldoen aan de kwaliteits- en opleidingseisen van de betreffende beroepsgroep, zoals opname in (BIG-) registers.
- Het is de verantwoordelijkheid van de huisarts dat de medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van chronische-zorg over de juiste kennis (blijven) beschikken en te beoordelen of zij over de juiste opleiding en ervaring beschikken om kwalitatief goede zorg te kunnen leveren.

Het volgende hebben we contractueel (art 3.3. en 5.6.) afgesproken:

- Praktijkhouder neemt bij het verlenen van zorg de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde Professionele Standaard redelijkerwijs aan de te leveren zorg mogen worden gesteld
- Praktijkhouder handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving waaronder privacywetgeving, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het Digitale Handboek.
- Praktijkhouder draagt er zorg voor dat hij en de onder zijn gezag werkende zorgverleners beschikken en blijven beschikken (onder meer door deelname aan deskundigheidsbevordering, opleiding en bijscholing) over de kennis en vaardigheden die voor een verantwoorde verlening van de zorg noodzakelijk zijn.

Algemeen scholingsadvies:

Advies	POH/PVK	Huisarts	Frequentie
POH opleiding en ingeschreven zijn in het <u>kwaliteitsregister van POH of V&VN</u>	Dringend advies voor alle POH / PVK-werkzaam in de keten	n.v.t.	Eenmalig
Basistraining Leefstijlcoaching (waarin aandacht voor o.a. Leefstijl en Positieve Gezondheid)	Dringend advies voor alle POH / PVK	Aanbevolen voor huisartsen	Eenmalig

Stoppen met Roken basis & vervolg	Dringend advies voor alle POH / PVK	Aanbevolen voor huisartsen	Eenmalig
-----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------	----------

Voorwaarden/Scholingsadvies Astma/COPD keten:

Scholing	POH / PVK	Huisarts	Frequentie
CASPIR certificering	Elke POH die longfunctieonderzoek in het kader van diagnostiek doet	Minimaal één huisarts binnen de huisartsenpraktijk die zelf de beoordeling van longfunctieonderzoek doet.	Voorwaarde bij start in de keten en doorlopend voor CASPIR <u>hercertificering</u> In plaats van 1x per 3 jaar een portfolio kan ook gekozen worden voor Training on the Job.
Cursus Interpretatie Spirometrie, daarna Module 6 CASPIR.	POH die zelf geen longfunctieonderzoek doen	Minimaal één huisarts binnen de huisartsenpraktijk die zelf de beoordeling van longfunctieonderzoek doet.	Voorwaarde bij start in de keten, daarna sterk aanbevolen Module 6 1x per 2 jaar te herhalen
Algemene scholing standaard Astma (PIN-Astma van de NHG)	Alle POH/PVK werkzaam in de keten Astma	Alle huisartsen werkzaam met patiënten met Astma	Voorwaarde bij start in de keten en sterk aanbevolen bij een herziening van de standaard
Algemene scholing standaard COPD (PIN-COPD van de NHG)	Alle POH/PPK werkzaam in de keten COPD	Alle huisartsen werkzaam met patiënten met COPD	Voorwaarde bij start in de keten en sterk aanbevolen bij een herziening van de standaard
Nascholing COPD/Astma (CAHAG of vergelijkbaar)	Alle POH/PVK werkzaam in de keten Astma en/of COPD	Aanbevolen voor alle huisartsen	Dringend advies elke 2 jaar
Geaccrediteerde Casuïstiekbespreking met ketenpartners uit de eigen regio, o.a. gericht op exacerbatie management	Alle POH/PVK werkzaam in de keten Astma en/of COPD	Aanbevolen voor alle huisartsen	Dringend advies 1-2x per jaar

- Controle inhalatietechniek volgens [LAN inhalatieprotocollen](#)

- Inhalatie-instructies volgens de IMIS

Voorwaarden/Scholingsadvies DM2/CVRM

Scholing	POH / PVK	Huisarts	Frequentie
Basisscholing en Insulinetherapie in 1e lijn, incl. verdiepingscursus	Elke POH die patiënten instelt op insuline	Minimaal één huisarts binnen de huisartsenpraktijk	Voorwaarde bij de start in de keten
DM2 algemeen: PIN-DM2 van de NHG	Alle POH/PVK werkzaam in de keten DM2	Alle huisartsen betrokken bij DM2 patiëntenzorg in de praktijk	Voorwaarde bij start in de keten, daarna sterk aanbevolen elke 2 jaar te herhalen, met name bij wijziging standaard
Nascholing DM2 incl. insulinetherapie (bijv. Thema-avond Langerhans of vergelijkbaar)	Alle POH/PVK werkzaam in de keten DM2	Aanbevolen	Dringend advies minimaal elke 2 jaar
CVRM: PIN-CVRM van de NHG	Alle POH/PVK werkzaam in de keten CVRM	Alle huisartsen betrokken bij CVRM patiëntenzorg in de praktijk	Voorwaarde bij de start in de keten, daarna aanbevolen elke 2 jaar te herhalen, met name bij wijziging standaard
Geaccrediteerde Casuïstiekbespreking met ketenpartners uit de eigen regio	Alle POH/PVK werkzaam in de ketens DM2/CVRM	Aanbevolen	Dringend advies minimaal 1x per jaar

Ketenpartners

Ketenpartners voldoen aan kwaliteits- en opleidingseisen van de betreffende beroepsgroep, zoals opname in (BIG-) kwaliteitsregisters.

Daarnaast gelden de volgende voorwaarden:

Diëtisten

Voorlichting, educatie en aanpassing van de voeding en leefstijl, gebaseerd op de meest actuele NDF-voedingsrichtlijn. Registratie bij DVN wordt geadviseerd.

Fysiotherapeut

De aangesloten fysiotherapeut heeft minimaal één van onderstaande cursussen gevolgd en overlegd bij aanmelden:

Cursus	Opleiding
Beweegprogramma COPD deel I en II	Breederode Hogeschool
Fysiotherapie bij COPD & Astma	Hogeschool Leiden
Basiscursus én Exercisetraining bij mensen met longaandoeningen (voorheen COPD & Astma)	NPi
COPD & Astma in de fysiotherapie	Pro Education
Fysiotherapie bij patiënten met COPD	CIRO

Opmerking: dit betreft actuele cursussen (vanaf 2020). Een eerder gevolgde cursus of in de toekomst te volgen vergelijkbare cursus die niet in deze lijst staat, maar die wel aantoonbare vergelijkbare kennis en vaardigheden heeft behandeld, kan ter beoordeling worden voorgelegd.

Certe: Het spirometrie onderzoek wordt gedaan door gecertificeerde spirometristen. Zij worden opgeleid door en staan onder supervisie van een longfunctie-analist. Certe is geaccrediteerd volgens de 4e praktijkrichtlijn van de CCKL, Praktijkrichtlijnen voor een Kwaliteitssysteem voor Laboratoria in de Gezondheidszorg, gebaseerd op EN/ISO 15189(2003).

Bijlage 4 Overleggroepen over de kwaliteit van de chronische zorg in de eerste- en tweede lijn

Klankbordgroepen Astma/COPD en DM2/CVRM

Doel:

Kwaliteitsonderwerpen in de eerste lijn ophalen, bespreken en voorbereiden voor expertgroep. Leden gaan ook de achterban raadplegen. Bijvoorbeeld:

- Ondersteuningsbehoefte en signalen uit de huisartsenpraktijken
- Wat loopt goed en wat kan beter?
- Scholingswensen

Deelnemers:

- Vertegenwoordiging van huisartsen en praktijkondersteuners uit de regioteams (programmatische) integrale chronische zorg
- verpleegkundig consulent KZF
- regioadviseur chronische zorg KZF
- medisch adviseur KZF
- adviseur kwaliteit & beleid

Frequentie: 2 keer per jaar en zo nodig extra tussentijds contact via mail/ telefoon over bijzonderheden of lopende zaken.

Expertgroepen Astma/COPD en DM2/CVRM

Doel:

Punten uit de klankbordgroep worden besproken. Expertgroep bepaalt hieruit de speerpunten en geeft hieraan inhoudelijke richting op basis van expertise.

Deelnemers:

- huisarts
- POH,
- diëtist
- betreffende medisch specialisten
 - Astma/COPD: longarts
 - DM2/CVRM: vasculair geneeskundige, internist endocrinoloog en oogarts
- fysiotherapeut (Astma/COPD)
- kaderhuisartsen Astma/COPD of DM2 & CVRM
- leefstijlcoach
- patiëntvertegenwoordigers Astma/COPD of DM2 & CVRM
- betreffende verpleegkundig consulent KZF
- medisch adviseur KZF
- adviseur kwaliteit & beleid

Frequentie: 2 keer per jaar, zo nodig extra tussentijds contact via mail/ telefoon over bijzonderheden of lopende zaken.

Accountgesprekken op locaties met alle ketenpartners afzonderlijk

Doel:

Operationele en contractuele zaken worden besproken. Lopen de verwijzingen volgens het zorgprogramma, welke zaken lopen goed en wat kan verbeterd worden.

Ketenpartners: diëtisten, fysiotherapeuten, oogartsen, longartsen en internisten

Vanuit KZF: • regioadviseur, adviseur kwaliteit & beleid, medisch adviseur, verpleegkundig consulent KZF, optioneel functioneel beheer

Frequentie: 1 keer per jaar