

Kwaliteitsjaarverslag Ketenzorg Friesland 2022

Inleiding

Voor je ligt het kwaliteitsjaarverslag van Ketenzorg Friesland over het jaar 2022. Een bewogen jaar, dat begon met de laatste maanden van beperkingen door COVID. Vervolgens kwam de integratie van drie zorgketens op de agenda. Catena, Dokterscoop en Ketenzorg Friesland vormen vanaf 1 januari 2023 één nieuwe zorggroep.

In dit jaarverslag laten we zien hoe we in 2022 binnen Ketenzorg Friesland hebben gewerkt aan het borgen en verder verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Wat willen we?

Kwaliteit op maat

In 2022 hebben we onze visie op kwaliteit herschreven voor de drie zorggroepen, het nieuwe KZF: [het beleidsdocument Kwaliteit op maat 2023 - 2025](#). We werken vanuit deze visie aan toekomstbestendige chronische zorg in Friesland. Belangrijke pijlers daarbij zijn persoonsgerichte zorg, focus op gezondheidsbevordering & preventie en regionale en transmurale samenwerking. We doen dat om te komen tot grotere patiënttevredenheid, betere patiëntuitkomsten, tevredenheid van huisartsen en ketenpartners, en besparing op kosten. Hierin is specifiek aandacht besteed aan het scholingsadvies.

Wat hebben we gedaan?

Chronische zorg

In onze visie sluit de zorgprofessional aan bij de behoefte van de patiënt: we geven persoonsgerichte zorg. Zorgprogramma's en NHG-standaarden zijn daarbij de basis van het medisch handelen. Het kwaliteitsteam zorgt ervoor dat onze zorgprogramma's altijd actueel zijn, aangepast aan de laatste standaarden en richtlijnen. De [NHG-Standaard DM2 \(nov 2021\)](#) bevat een nieuw medicamenteus stappenplan voor [patiënten met zeer hoog risico](#) op hart- en vaatziekten waardoor de kans op het ontwikkelen van deze ziekten afneemt. Ketenzorg Friesland heeft deze aanpassingen verwerkt in het digitale handboek en biedt hierover scholingen aan.

Speerpunten voor 2022 waren verder:

- de overgang naar integrale chronische zorg en Positieve Gezondheid;
- de patiënt beter betrekken bij de zorg via het patiëntenplatform Engage;
- aandacht voor een gezonde leefstijl (met nadruk op voeding & bewegen) en stoppen met roken als basis voor iedere behandeling;
- het bereiken van de streefwaarde voor het LDL;
- aandacht voor voetonderzoek en urineonderzoek;
- implementatie van het longformulier, aandacht voor controleren en verbeteren van de inhalatietechniek en de bijbehorende inhalatie-instructietraining (IMIS).

Ouderenzorg

In 2022 heeft de werkgroep Friese Ouderenzorg, geïnitieerd door Ketenzorg Friesland, zich beziggehouden met het concretiseren van de toekomstvisie op de ouderenzorg tot 2030. Daartoe werkte de groep de beleidsvoornemens concreet uit tot bouwstenen voor een Gezondheidsprogramma Ouderen. Verder heeft de werkgroep verkend wat de consequenties zijn van de Wet Zorg en Dwang in de eerste lijn en meegedacht bij de ontwikkeling van een leidraad hierover.

Om de ouderenzorg verder te ontwikkelen hebben we een kwaliteitsnetwerk voor Praktijkondersteuners Ouderen opgericht. Daar wisselen de praktijkondersteuners ervaringen uit, delen

zij kennis en bespreken casuïstiek. Wat hier werd besproken, is ook weer meegenomen bij de uitwerking van de toekomstvisie tot 2030.

Ouderenzorg vraagt om samenwerking. In 2022 is gewerkt aan het verder versterken van de samenwerking met o.a. casemanagers dementie, welzijnscoaches, ouderenadviseurs van gemeenten, palliatieve netwerken, wijkverpleegkundigen en specialisten ouderengeneeskunde. Ook zijn steeds meer van onze huisartsenpraktijken aangesloten op een digitaal platform dat de samenwerking ondersteunt. Daarnaast heeft een inventarisatie van de inrichting van de ouderenzorg in de Friese huisartsenpraktijken plaatsgevonden om voor te sorteren voor de “prestatie kwetsbare ouderen in Friesland van 2024” Deze inventarisatie heeft plaatsgevonden in samenwerking met de Friese Huisartsen Vereniging.

Gecombineerde Leefstijl Interventie

In het derde jaar van Gecombineerde Leefstijl Interventie (GLI) is het aantal groepen weer verder gestegen. De 18 aangesloten leefstijlcoaches begeleiden eind 2022 maar liefst 85 groepen (eind 2021 waren dat 48). Huisartsen weten de GLI dan ook steeds beter te vinden en verwijzen hun patiënten zo nodig naar een leefstijlcoach. Nieuwe leefstijlcoaches worden door Ketenzorg geïntroduceerd bij huisartsen in hun regio. Tijdens het GLI-traject is er regelmatig afstemming tussen de coach en de huisartsenpraktijk. Patiënten kunnen het aanbod van leefstijlcoaches en GLI-locaties in hun regio vinden op onze website. Daarnaast zijn we ook begonnen om een basistraining leefstijlcoaching voor POH aan te bieden.

Landelijke monitoring van de resultaten door het RIVM is halverwege 2022 gestart, resultaten daarvan zijn nog niet bekend.

Expertgroepen

Er zijn twee expertgroepen: één voor de ketens DM2/CVRM en één voor de ketens Astma/COPD. Hierin hebben naast de medisch adviseur, de gespecialiseerde verpleegkundige en de adviseur Kwaliteit en Beleid, vertegenwoordigers van huisartsen, POH's, ketenpartners en patiënten zitting. Het doel is inhoudelijke beleidsontwikkeling en kwaliteitsverbetering binnen de keten, met name waar het gaat om de optimale multidisciplinaire samenwerking.

De expertgroep Astma COPD is in 2023 twee keer digitaal bijeengekomen en heeft gewerkt aan:

- organisatie van laagdrempelige ondersteuning van longarts bij diagnosestelling;
- aandacht voor jongeren met astma die nog niet in de keten kunnen;
- regionale casuïstiekbesprekingen met longartsen in huisartspraktijken.

De expertgroep DM2/CVRM is drie keer bijeengekomen en heeft zich beziggehouden met:

- het informeren patiënten over betrouwbare websites;
- aandacht voor de stabiele patiënt en persoonsgerichte zorg: “Het andere gesprek”, Positieve Gezondheid, Passende zorg; in het kader hiervan heeft onze patiëntvertegenwoordiger meegekeken tijdens een spreekuur en haar visie met ons gedeeld. Daarnaast houdt zij ons op de hoogte van ontwikkelingen bij patiëntenverenigingen;
- ondersteuning bij meer efficiënte spreekuurvoorbereiding en spreekuurvoering.

Daarnaast is er gewerkt aan een nieuwe invulling van expertgroepen. Vanaf 2023 komen er klankbordgroepen waarin praktijkondersteuners, een huisarts en een regioadviseur de ingebrachte feedback vanuit het werkveld inbrengen en bespreken. Deze wordt voorgelegd aan de expertgroepen die hieruit jaarlijks de speerpunten kiezen en inhoudelijk richting geven op basis van expertise. Doel hiervan is dat er meer input komt vanuit en interactie met het werkveld en we nog beter samen leren en verbeteren.

Ketenpartners

Bij het verbeteren van zorg aan chronische patiënten in de eerste lijn zijn onze ketenpartners erg belangrijk. In 2022 zijn we in gesprek gegaan met de Friese internisten om de ketenverwijzingen verder te ontwikkelen en uit te breiden. Ook hebben we aandacht besteed aan het bevorderen van de doorverwijzing naar de fysiotherapeut bij Astma/COPD en het verder implementeren van het Fries Longformularium. In overleg met de diëtisten hebben we de verwijssystematiek aangepast om de administratieve belasting te verminderen.

Ondersteuning

Praktijkondersteuning

Ook in 2022 hebben we volop ingezet op ondersteuning van en in de praktijken bij de zorg voor de chronische patiënt.

Onze regioadviseurs hebben zich in de jaargesprekken gericht op het bespreken van bereikte resultaten (o.a. aan de hand van de indicatoren), beantwoorden van vragen, peilen van behoeften en in algemene zin als partner het gesprek aangaan. Ze ondersteunen bij mogelijke verbeteracties. Daarnaast praten zij praktijkondersteuners driemaal per jaar online bij in een “Halfuurtje Keten zorg”.

Het kwaliteitsteam biedt inhoudelijke praktijkondersteuning door long- en diabetes/CVRRM-verpleegkundigen, via mail, telefoon en praktijkbezoeken.

Scholingsprogramma

Om goede ketenzorg te kunnen bieden is het belangrijk dat huisartsen, praktijkondersteuners en aangesloten ketenpartners zoals diëtisten en fysiotherapeuten over de juiste kennis beschikken en deze ook op peil houden. Keten zorg Friesland verzorgt in samenwerking met Doktersacademie Friesland scholingen op het gebied van chronische zorg. Sommige daarvan worden dringend geadviseerd, andere zijn facultatief en richten zich op verdere verdieping. In 2022 is naast medisch inhoudelijke verdieping, ingezet op scholing over leefstijlcoaching en Positieve Gezondheid, in aanloop naar meer persoonsgerichte zorg en gezondheidsbevordering.

Communicatie

Om zowel patiënten als professionals goed te informeren gebruiken wij verschillende media.

- Onze website geeft patiënten en uitvoerders informatie over het zorgaanbod.
- Het (digitale) handboek Keten zorg op de website biedt praktijkondersteuners en huisartsen een handleiding voor de manier van werken.
- In nieuwsbrieven nemen wij huisartsenpraktijken en ketenpartners mee in nieuwe ontwikkelingen.
- Eind oktober vierden we ons 15-jarig bestaan als ketenzorgorganisatie met een symposium voor praktijkondersteuners. We besteedden daar aandacht aan integrale chronische zorg en hoe dat in de praktijk vorm kan krijgen.

Wat heeft het opgeleverd?

De basis op orde, dat is een eerste vereiste. Via de NHG-standaarden, de zorgprogramma's en de indicatoren houden we met elkaar zicht op het hoe en wat van de geleverde zorg. Daarnaast geven de opgehaalde meningen over en ervaringen van onze aangesloten huisartsen, ketenpartners en patiënten ons inzicht in hoe zij de aangereikte zorgprogramma's en onze ondersteuning ervaren.

Indicatoren

Ineen, de landelijke organisatie van eerstelijnszorg heeft een landelijke benchmark om het proces en de resultaten van de ketenzorg van alle zorggroepen te vergelijken. De indicatoren over 2022 laten zien dat de chronische zorg in Friesland over de hele linie goed loopt en tot goede resultaten leidt.

Ervaringen van patiënten

Zorg op afstand

Eind 2022 heeft softwareleverancier Philips onderzocht hoe professionals en patiënten “Zorg op afstand” ervaren.

Daarbij gaven 35 patiënten van 16 KZF-praktijken hun mening. Alle bevraagde patiënten wilden doorgaan met “Zorg op afstand”. Als rapportcijfer gaven zij gemiddeld een 7,8. Dit maakt duidelijk dat het patiëntenportaal en het zelf meten van een aantal fysieke waardes zoals bloeddruk en bloedglucosewaardes voor patiënten die meedoen, een goed medium is.

Ervaringen van huisartsen en praktijkondersteuners

Zorg op afstand

Ook praktijkondersteuners werden bevraagd over hun bevindingen met Zorg op afstand. Van de 37 praktijkondersteuners was het merendeel niet minder tijd kwijt aan patiëntenzorg. Zij gaven aan dat de startfase een aantal kinderziektes kent. Bij praktijken waar veel draagvlak is, wordt de meerwaarde beter zichtbaar: patiënten ervaren meer regie en bij afwijkende meetwaarden kunnen praktijkondersteuners sneller bijsturen.

Behoeftepeiling huisartsen – internisten

Eind 2021 is een enquête onder de huisartsen van Dokterscoop en KZF uitgezet om na te gaan welke behoeften zij hebben in het contact met de 2^e lijn. Begin 2022 zijn de resultaten teruggekoppeld en besproken met de regiomaatschap Friese internisten. Er bleek onder huisartsen behoefte te zijn aan verwijsmogelijkheden binnen de keten én aan casuïstiekbesprekingen met een specialist uit de tweede lijn in de regio. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over het gezamenlijk verder uitwerken van ketenzorgconsulten.

Regioadviseurs

De regioadviseurs vormen het aanspreekpunt voor huisartsen en praktijkondersteuners. In het jaarlijkse gesprek maar ook tussendoor nemen zij signalen mee en zorgen zo voor een voortdurend kanaal om feedback van huisartsen en praktijkondersteuners te gebruiken om de ketenzorg verder te verbeteren.

Klachten

In 2022 is één klacht ontvangen. Deze is na zorgvuldig onderzoek ongegrond verklaard.

Zorginnovatie

In een veranderende wereld is het belangrijk om steeds na te gaan of de zorg nog voldoet aan de wensen en eisen van patiënten, professionals en ander belanghebbenden. Daarom loopt er een groot aantal innovatietrajecten. Hieronder een greep uit de grotere en kleinere projecten die we in 2022 hebben uitgevoerd.

➤ Positieve Gezondheid

Binnen het gedachtegoed van Positieve Gezondheid wordt de omslag gemaakt van een ziektegerichte naar een persoonsgerichte benadering van de patiënt, uitgaand van de eigen kracht van de patiënt. Dit krijgt vorm in een brede samenwerking binnen de huisartsenpraktijk en met paramedici, thuiszorg en sociaal domein. Doel is meer regie bij de patiënt, minder herhaalconsulten en verwijzingen naar de tweede lijn; meer werkplezier en persoonlijke effectiviteit voor zorgverlener.

De aandacht voor Positieve Gezondheid uitte zich in 2022 door het aanbieden van een inspiratiesessie, basis- en vervolgtrainingen voor een groot aantal praktijken en netwerkpartners en de inzet van deze expertise van Ketenzorg Friesland in de uitvoering van de prestatie toekomstbestendige huisartsenzorg (TBHZ).

➤ Zorg op Afstand

Om meer bekendheid te geven hebben we een inspiratiesessie Zorg op afstand georganiseerd, waar meer dan 60 geïnteresseerden uit de Friese huisartsenpraktijken op afkwamen. In 2022 is het aantal deelnemende praktijken gegroeid tot 97. Eind december 2022 hebben meer dan 1500 patiënten ervaring opgedaan met Zorg op Afstand. Uit het eerdergenoemde tevredenheidsonderzoek onder gebruikers blijkt dat patiënten Zorg op Afstand met een 7,8 waarderen. Alle respondenten geven aan door te willen gaan met het programma.

➤ Longformularium

In 2021 is het Friese longformularium geïntroduceerd. In vervolg daarop zijn in 2022 IMIS-trainingen gegeven, zijn praktijken voorzien van een koffer met voorbeeld-inhalatoren en is ingezet op borging van de bereikte resultaten. Het Longformularium zal in 2023 weer geactualiseerd worden.

➤ Integratie zorggroepen

De integratie van Catena, Dokterscoop en Ketenzorg Friesland is aangegrepen als kans om de zorgprogramma's te vergelijken en te integreren. Doel was om begin 2023 te komen tot één nieuwe organisatie waarin alle Friese huisartsen gezamenlijk werken aan een goede en innovatieve ketenzorg en dit heeft inderdaad in 2023 zijn beslag gekregen.

Speerpunten voor 2023:

- Juiste zorg op de juiste plaats
- Digitale zorg (zorg op afstand)
- Van diagnosegericht naar leefstijlgericht & persoonsgericht werken
- Kwaliteit/data t.b.v. leren en verbeteren
- Blijven werken aan de basis op orde
- Transitie naar integrale chronische zorg met segmentatie