

Ketenzorg Friesland heeft in 2019 de Diabetes Mellitus 2 (DM2), COPD, CVRM en Astma aangeboden. 2019 stond in het teken van:

## **Actualisatie van de zorgprogramma's.**

Dit is een continu proces waarbij het kwaliteitsteam de inhoud van de zorgprogramma's aanpast aan de laatste standaarden en richtlijnen. De CVRM standaard is in 2019 ingrijpend veranderd en ons zorgprogramma is daarop geheel aangepast. Ook is er is gezorgd voor verdere uniformering, een gebruiksvriendelijke lay out en een betere toegankelijkheid van de zorgprogramma's op de website. Alle zorgprogramma's zijn besproken met en voorgelegd aan de expertteams, de expertgroepen en de verschillende bij de keten betrokken disciplines.

## **Expertteams en expertgroepen**

Belangrijk voor een goede uitvoering van het kwaliteitsbeleid zijn de kaderartsen. Zij bespreken vanuit hun expertise de inhoud van de zorgprogramma's, de kwaliteit van zorg en de samenwerking binnen de ketens.

Wij worden ondersteund door de Friese kaderhuisartsen Jan Woudstra (Diabetes) en Frederik van Gemert (Astma/COPD) en daarnaast Esther de Braal, kaderhuisarts Hart & Vaatgroep bij Zorggroep Almere. Ondanks herhaalde oproepen is het in 2019 niet gelukt nieuwe huisartsen bereid te vinden om een opleiding tot kaderarts te volgen, ondanks het feit dat we dit als organisatie graag zouden willen faciliteren. Wel hebben we voor 2020 een nieuwe medisch adviseur voor het kwaliteitsteam aan ons kunnen binden, Hil Dijkstra, waarnemend huisarts.

De expertgroepen voor Astma/COPD en DM2 zijn in 2019 twee maal bijeen geweest, de expertgroep CVRM één maal. 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? 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 alle zorgverleners die bij de keten betrokken zijn, vertegenwoordigd.

**Leren van patiëntervaringen:** in 2018 heeft KZF deelgenomen aan de PREM. In 2019 is er een meedenkbijeenkomst georganiseerd voor patiënten. Het groepsgesprek was zeer onderhoudend en openhartig. Er waren in Drachten acht DM2 patiënten aanwezig, een vertegenwoordiger vanuit KZF, een notulist en een gespreksleider vanuit Zorgbelang Fryslân. Tijdens het groepsgesprek is over en weer veel informatie gedeeld. Het werven van patiënten voor een dergelijke bijeenkomst blijkt moeilijk, maar patiënten die uiteindelijk deelgenomen hebben, gaven aan het als zinvol en leerzaam te ervaren. Wij hebben als organisatie veel geleerd van het patiëntperspectief.

## **Scholingsprogramma**

Ketenzorg Friesland ontwikkelt jaarlijks samen met de Doktersacademie een scholingsaanbod. Op de website staat een overzicht van de scholingen per keten worden aangeboden, voor wie deze scholingen zijn bedoeld en welke scholingen verplicht zijn voor praktijken die deelnemen aan de betreffende ketens. Ook symposia, bijeenkomsten en casuïstiekscholingen zijn opgenomen in het aanbod. Om praktijken zo goed mogelijk te ondersteunen om de verplicht gestelde bij- en nascholingen te kunnen volgen, heeft Ketenzorg Friesland alle verplichte vervolgscholingen in 2019 kosteloos aangeboden aan de bij Ketenzorg Friesland aangesloten huisartsenpraktijken en enkele vervolgscholingen tegen gereduceerd tarief.

In januari 2019 is het Astma / COPD symposium 'Meer lucht voor patiënt en praktijk' gehouden. 150 zorgverleners én patiënten uit heel Friesland hebben hieraan deelgenomen. Het symposium werd gewaardeerd met een rapportcijfer 7,38. In 2020 zullen wij een symposium voor praktijkondersteuners en huisartsen organiseren met als rode draad Positieve gezondheid.

Voor patiënten in Holwerd organiseerden wij eind 2019 i.s.m. de huisartsenpraktijk en de DVN de Cursus Leven met Diabetes. De scholing werd goed beoordeeld : een 8! Ook in 2020 kunnen wij dit aan huisartsenpraktijken aanbieden.

## Een geheel vernieuwde website

In 2019 is hard gewerkt aan het realiseren van een nieuwe [website](#). Deze is zowel inhoudelijk als voor wat betreft de opmaak opnieuw vormgegeven. Begin 2020 is onze geheel vernieuwde website online gegaan. Patiënten en zorgverleners vinden hier op moderne wijze alles over onze organisatie, onze zorgprogramma's, algemene informatie en scholingen.

## De basis op orde

De Ineen indicatoren van 2019 geven een beeld van de kwaliteit van zorg van onze totale zorggroep. In 2019 hebben wij ons samen met de praktijken extra gericht op:

- het bereiken van de streefwaarde voor het LDL
- het (blijven) bevorderen van stoppen met roken
- het controleren en verbeteren van de inhalatietechniek, wij scoren al boven het landelijk gemiddelde (72%) maar de streefwaarde Ineen is 90%.
- de (laten) uitvoeren van voetonderzoek, urineonderzoek, de bepaling van de eGFR en het verwijzen voor funduscontrole.

Per praktijk zijn er nog extra aandachtspunten, persoonsgerichte zorg is daar één van. Tijdens de S&B-gesprekken zijn onze regioadviseurs chronische zorg in gesprek gaan over de verbetermogelijkheden voor de praktijk en ondersteunden zij daar waar nodig. In 2020 willen wij een persoonlijker contact met onze huisartsenpraktijken en onze ondersteuning in de praktijk uitbreiden. Daarom gaan we de jaargesprekken en praktijkondersteuning regionaal vorm geven. Onze regioadviseurs chronische zorg (voorheen relatiebeheerders) werken dan nauw samen met onze verpleegkundig consulenten.

In 2020 volgen wij het nieuwe kwaliteitsbeleid van Ineen: De Basis op Orde en daarnaast kiezen voor die bouwstenen van kwaliteit die aansluiten bij de behoefte van de professionals en patiënten. Belangrijk is hierbij dat we gaan van "het leren van fouten of tekortschieten" naar "verantwoordelijkheid nemen voor kwaliteit" en "Samen leren en verbeteren". Hier zijn we al volop mee bezig en dit wordt verder uitgewerkt in ons eigen kwaliteitsbeleid en als rode draad in het scholingsprogramma.