

ZORGGROEP REGIONALE ORGANISATIE
HUISARTSEN WEST-NEDERLAND



2020

KWALITEITSJAARVERSLAG

INHOUD



- 1 INLEIDING**
- 2 MISSIE & VISIE**
- 3 KWALITEITSEISEN ROHWN**
- 4 KWALITEITSBELEID IN TRANSITIE**
 - Kwaliteitshuis: structuur & organisatie in 2021
 - Continue kwaliteitsverbetering in uitvoering 2020
- 5 RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2020**
 - Resultaten kwaliteitsbeleid
 - Resultaten ketenzorg
 - Ketenzorgprogramma Diabetes
 - Ketenzorgprogramma COPD
 - Ketenzorgprogramma Astma
 - Ketenzorgprogramma CVRM
 - Resultaten wijkzorg & (innovatieve)projecten
 - Resultaten patiëntenparticipatie
 - Resultaten deskundigheidsbevordering
 - Resultaten ICT
- 6 VERZAMELING VAN KWALITEITS-SPEERPUNTEN VOOR 2021**

KWALITEIT IS EEN BEGRIP MET VERSCHILLENDE INVALSHOEKEN



Sinds 2020 maakt ROHWN de omvorming door van ondersteuning van de huisartsenpraktijken naar de ondersteuning van de wijksamenwerkingsverbanden binnen de regio. Deze transitie zorgt voor de volgende verschuivingen:

- Uitbreiding van de ondersteuning van fysiotherapeuten, diëtisten en apothekers.
- Uitbreiding van de werkzaamheden op het gebied van ICT, data (datalab), beleid, de scholingsagenda, ketenzorg (ondersteuning), projecten JZJP en innovatie.
- Focus op de wijken als zelfstandige entiteiten en hun bestuurders en wijkmanagers.
- Focus op samenwerking met gemeenten en het sociale domein op overstijgende thema's.

De Kwaliteitswet zorginstellingen (KWZ) verplicht zorgaanbieders een kwaliteitsbeleid te voeren dat gericht is op het bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

De uitbreiding en verandering van de werkzaamheden en ondersteuning zorgen voor een verandering in de organisatiestructuur van ROHWN zodat de nieuwe multidisciplinaire coöperatie aan de vijftal eisen van kwaliteit (triple Aim) kan blijven voldoen. Deze eisen zijn:

- effectiviteit
- doelmatigheid
- patiëntgericht
- toegankelijkheid van zorg
- transparant

De Zorggroep ROH West-Nederland (ROHWN) heeft in 2014 besloten om beleidsplannen structureel te borgen door middel van een erkend kwaliteitssysteem. In 2015 is ROHWN ISO-gecertificeerd. Naar aanleiding van de nieuwe bekostigingsstructuur en structurering van de eerstelijnszorg, waarin de focus ligt op de wijkzorg en zijn infrastructuur, heeft ROHWN besloten om een andere certificering te zoeken die beter past bij deze ontwikkelingen. Per 2020 is ROHWN HKZ- “ketens en netwerken in de zorg & sociaal domein” gecertificeerd.

Vooruit kijken

ROHWN zal in 2021 het huidige kwaliteitsbeleid volgens de HKZ-normering verder uitbreiden aan de hand van het nieuw beschreven kwaliteitsbeleid “Kwaliteit in de wijk” en middels de PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act) zo nodig bijstellen.

Lisa Eekhof

*Directeur Integrale zorg & Innovatie
namens het bestuur van de Zorggroep ROHWN*

1 mei 2021.



MISSIE

De regio-organisatie ROHWN is een professionele organisatie, die kwaliteit structureel borgt en dat uitstraalt in ondernemerschap en excellente keten- en wijkzorg.

VISIE

Kwaliteit is een begrip dat voor vele doeleinden gebruikt wordt. Er zijn verschillende opvattingen en mogelijkheden om het begrip kwaliteit in te vullen. Voor ROHWN is het van belang dat het denken en het gesprek over kwaliteit zich uitstrekt naar al haar leden en over alle aspecten binnen de ketenzorg. Daarbij richt ROHWN zich voornamelijk op de secundaire kwaliteitsprocessen. De primaire processen worden binnen de huisartsenpraktijken uitgevoerd en vallen onder verantwoording van de praktijkhouder. ROHWN heeft ervoor gekozen om de volgende definitie van kwaliteit te hanteren als uitgangspunt voor haar beleid:

Kwaliteit is het geheel van eigenschappen en kenmerken van producten en diensten, geleverd

door ROHWN, die van belang zijn om te voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften van de leden van ROHWN, de aangesloten multidisciplinaire wijk Samenwerkingsverbanden (wsv's) en de patiënten.

Deze definitie kan worden verbijzonderd in:

- Kwaliteit is de juiste diensten/producten leveren (effectief) en de diensten/producten juist leveren (doelmatig).
- Kwaliteit is zeggen wat we doen en doen wat we zeggen (transparantie).
- Kwaliteit is van toepassing op alle processen binnen de zorggroep (toegankelijk en tijdig).
- Kwaliteit heeft te maken met de opvattingen van de ROHWN-leden, de wsv's en haar patiënten, deze opvattingen kunnen verschillen (patiëntgerichtheid). ■

KWALITEITSEISEN ROHWN

ROHWN vertaalt haar visie op kwaliteit in de volgende tastbare eisen waaraan de programmatische zorg moet voldoen.

1. Patiëntenzorg

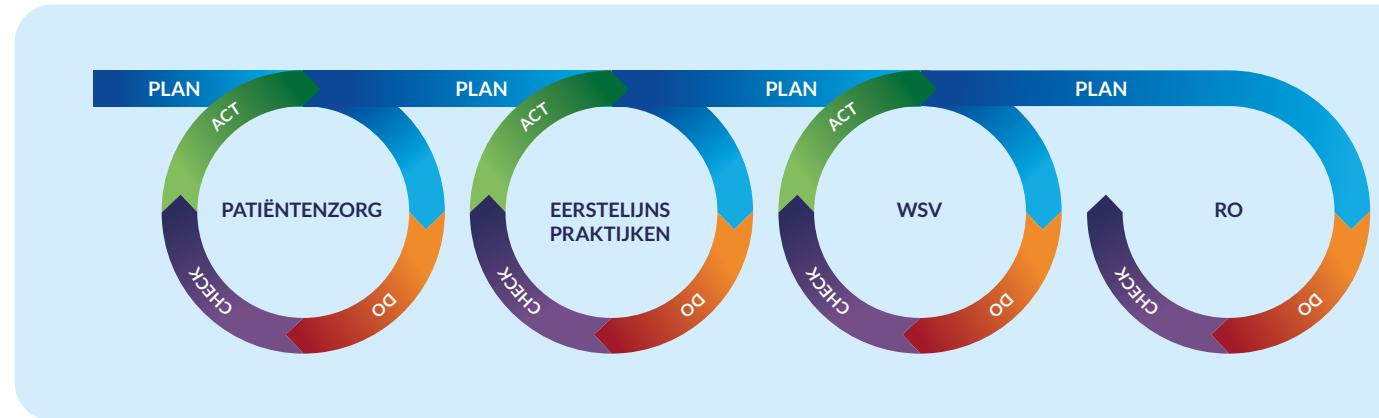
- De patiënt met zijn individuele beleving staat centraal.
- De patiënt heeft de mogelijkheid om regie te nemen over zijn/haar zorgtraject.
- De patiënt ontvangt tijdig de juiste zorg door de juiste zorgprofessional.
- De patiënt is op de hoogte van wat ketenzorg inhoudt en te bieden heeft.
- De patiënt heeft een stem en kan deze laten horen.

2. Eerstelijnspraktijken – ketenzorg/integrale zorg

- De eerstelijnszorgverlener levert aan de patiënten in zijn praktijk de ketenzorg/integrale zorg zoals omschreven in de protocollen van Knooppunt Keten zorg.
- De eerstelijnszorgverlener draagt de eindverantwoordelijkheid voor de geleverde zorg en de kwaliteit daarvan.
- De eerstelijnszorgverlener voldoet aan de kwaliteitseisen van de ketenzorgprogramma's Knooppunt Keten zorg.

3. Wijk Samenwerkingsverbanden – wijkzorg

- Het wsv levert praktische handvatten en ondersteuning aan de leden van het wsv voor de uitvoering van de zorg en samenwerking



met de gemeente, het sociale domein en lokale stakeholders.

- Het wsv zorgt dat zijn leden kwaliteitsverbetering monitoren en uitvoeren met ondersteuning van ROHWN.
- Het wsv voldoet aan kwaliteitseisen van de HKZ-normering.

4. ROHWN

- ROHWN bouwt jaarlijks aan het kwaliteitsbeleid.
- ROHWN zekert het kwaliteitsbeleid middels een kwaliteitssysteem en een kwaliteitscyclus (plan-do-check-act).
- ROHWN faciliteert de wsv's en haar eerstelijnszorgverleners tijdens de uitvoering van de ketenzorg/integrale zorgprogramma's en tijdens de implementatie van wijkzorg.
- ROHWN initieert nieuwe projecten en organiseert scholing (via de ©aliber academie) op basis van de behoefte binnen de wsv's.

- ROHWN biedt via de ©aliber Academie een jaarlijks structureel scholingsaanbod aan, mede op basis van de input van Knooppunt Keten zorg.
- ROHWN brengt haar werkprocessen in kaart en toetst deze structureel op effectiviteit en doelmatigheid.
- ROHWN voldoet aan de geldende eisen van de HKZ-normering 2016.
- ROHWN legt de kwaliteitseisen vast in te behalen streefwaarden per ketenzorg/integraal zorgprogramma.
- ROHWN legt strategische kwaliteitseisen vast in jaarlijkse resultaatafspraken.
- ROHWN verbindt de wsv's en ondersteunt bij de uitwisseling van kennis en kunde onderling. ■

KWALITEITSBELEID IN TRANSITIE

Het kwaliteitsbeleid beschrijft hoe ROHWN en de aangesloten eerstelijnszorgverleners aan de geformuleerde kwaliteitseisen voldoen en deze borgen. In 2020 heeft de organisatie voorbereidingen getroffen om haar beleid en kwaliteitsborging aan te laten sluiten bij de wsv's. Dit kwaliteitsbeleid is tevens HKZ-gecertificeerd.



HET KWALITEITSHUIS: ALS UITGANGSPUNT

ROHWN formuleert jaarlijks kwaliteitspeerpunten die aan het ROHWN-bestuur worden voorgelegd en getoetst. Vervolgens worden deze jaarlijkse speerpunten aan de ALV gepresenteerd en door de ALV geaccordeerd.

De kwaliteitsspeerpunten zijn gebaseerd op:

1. Resultaten vanuit de patiënttevredenheidsonderzoeken.
2. Resultaten vanuit de jaarlijkse behoefte-enquête onder de aangesloten wsv's.
3. Resultaatsanalyses (zoals indicatoren) uit de ketenzorgprogramma's.
4. Resultaatsanalyses (zoals regionale knelpunten) o.a. verkregen uit het praktijkplan systeem (* in samenwerking met VIP Calculus).
5. Resultaten van verschillende wijkgerichte projecten van de aangesloten wijksamenwerkingsverbanden.
6. Medisch inhoudelijke adviezen vanuit de verschillende commissies: kwaliteitscommissie, commissie ICT, Scholingscommissie en projectcommissie Juiste Zorg op de Juiste Plek.

In het verlengde hiervan neemt de ALV, conform de statuten, een besluit over belangrijke kwaliteitsvraagstukken voor de aangesloten leden. Deze besluiten vormen de basis voor:

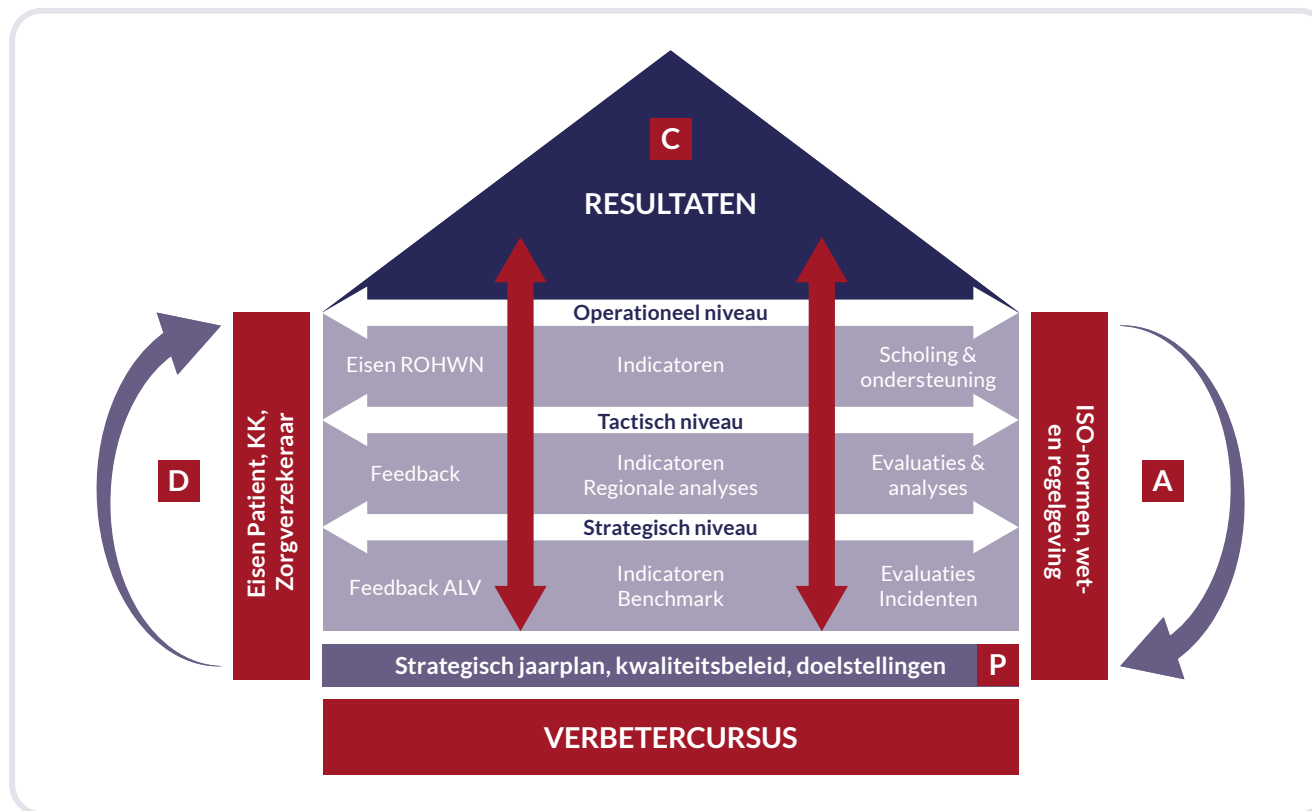
- Het wijzigen van statuten.
- Het aanpassen van de te behalen streefwaarden die betrekking hebben op de ketenzorg/integrale zorgprogramma's ROHWN.

- Het wijzigen van de inhoud van de ketenzorg/integrale zorgprogramma's.
- Het samenstellen van het scholingsaanbod.
- Het inventariseren van innovatieve projecten en/of technologische ondersteuning.
- Het vaststellen van gewenste ondersteuning van de wijksamenwerkingsverbanden op het gebied van beleid en projectmanagement.

De kwaliteitsgegevens leveren input voor het ontwikkelen of bijstellen van de strategie, het kwaliteitsbeleid, de doelstellingen en de te behalen resultaten. Dit gebeurt op het niveau van de praktijk/wsv (operationeel), op het niveau van ketenzorg/wijkzorg (tactisch) en op bestuursniveau (strategisch). Figuur 1 illustreert de samenhang van deze verschillende niveaus en structureert de PDCA-cyclus met als doel om op een eenduidige wijze tot kwaliteitsverbetering te komen. De visie inzake kwaliteit van de ROHWN-leden en aangesloten wsv's staat binnen het kwaliteitshuis centraal, alsmede het oordeel van de patiënt die de keten- en wijkzorg ontvangt. Het kwaliteitshuis zorgt ervoor dat de wensen van de ROHWN-leden correleren met de behoeften van patiënten. Deze afstemming zorgt voor concrete resultaten, die vertaald worden in meetbare indicatoren. Dit model heeft als doel sterke en zwakke punten binnen ROHWN te identificeren om zodoende, al lerend, de kwaliteit te verbeteren.

KWALITEITSHUIS: STRUCTUUR & ORGANISATIE IN 2021

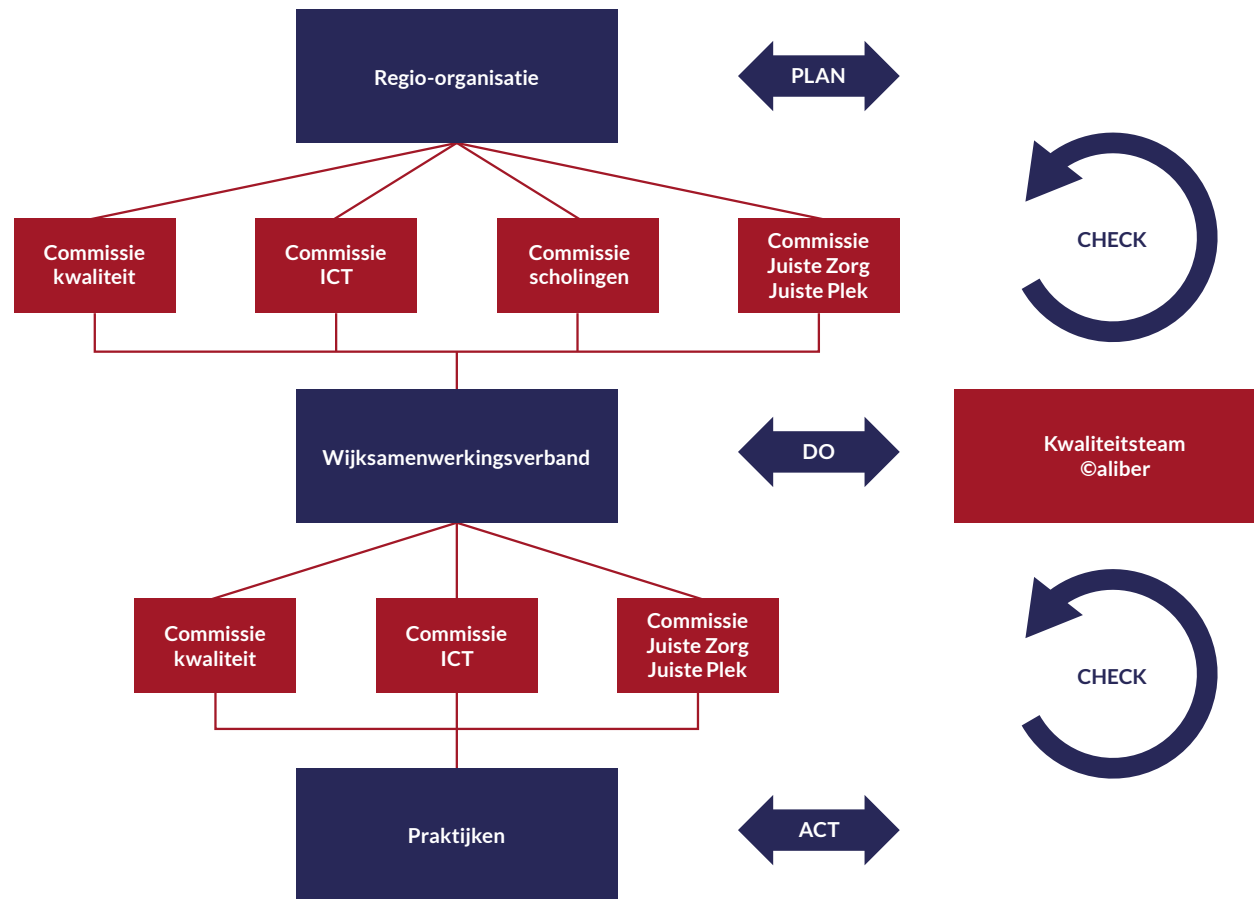
Om het uitgangspunt van het kwaliteitshuis bedding te geven in de benoemde transitie, heeft de nieuwe ROHWN voorbereidingen getroffen om in 2021 zijn structuur en organisatie aan te passen.



ROHWN zal de organisatie aan laten sluiten bij de structuur en werkzaamheden van de wsv's en zo ook bij de eerstelijnszorgverleners die binnen de wsv's opereren. Zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau is het kwaliteitssysteem zo ingericht dat er een continue borging, monitoring en verbetering kan plaatsvinden, op alle niveaus en binnen elk kwaliteitsaspect. Onderstaand figuur toont deze interactie.

ROHWN initieert overlegtafels conform de overlegtafels die geformeerd moeten worden binnen de wsv's. Elke overlegtafel heeft zijn specifieke kwaliteitsonderwerpen die daar worden belegd. De wijkmanagers sluiten aan bij elke overlegtafel die ROHWN organiseert en zorgen voor de kennisoverdracht binnen de wsv's. Door middel van een concrete agenda en duidelijke doelstellingen kunnen de kwaliteit en verbeteringen op elk niveau worden gemonitord. Het wsv zal op haar beurt de lokale vertaling geven aan de bij haar aangesloten eerstelijnszorgverleners. Of de vastgestelde kwaliteitsdoelstellingen en verbeteringen daadwerkelijk effect hebben zal het uitvoeringsorgaan ©aliber inzichtelijk krijgen. Het kwaliteitsteam ondersteunt de praktijken en de wsv's bij het verbeteren en borgen van de kwaliteit van de keten- en wijkzorg. Knelpunten zorgen voor wijzigingen in het beleid op wsv-niveau en in het verlengde daarvan ook op regionaal niveau. De jaarplannen zijn het uitgangspunt voor alle activiteiten en werkzaamheden die worden ondernomen. Het kwaliteitssysteem wordt ondersteund en gemonitord door de HKZ-normering. Deze normering is op alle niveaus van toepassing en (gefaseerd) in uitvoering.

KWALITEITSBELEID 2021



CONTINUE KWALITEITS- VERBETERING IN UITVOERING 2020

In 2020 heeft ROHWN meerdere acties ondernomen om continue verbetering van de keten- en wijkzorg te bevorderen en te borgen.



- Elk kwartaal worden de resultaten van de huisartsenpraktijken en de nieuw opgerichte wsv's tijdens de kwaliteitsteam-vergaderingen besproken. Er worden zo nodig verbeteracties geformuleerd en tevens worden eventuele maatregelen vastgesteld.
- Elk kwartaal worden de resultaten van de wsv's besproken en wordt kennis uitgewisseld tijdens het wsv-overleg. Er worden zo nodig verbeteracties geformuleerd en tevens worden eventuele maatregelen vastgesteld.
- Het kwaliteitsteam van ROHWN ondersteunt de huisartsenpraktijken en wijk Samenwerkingsverbanden middels fysieke bezoeken en telefonische consulten.
- Vanuit de jaarlijkse benchmark worden de jaarcijfers van alle ketenzorgprogramma's getoond en besproken. ROHWN biedt daarbij de mogelijkheid om de individuele resultaten te vergelijken met de resultaten op regionaal en landelijk niveau. In 2021 zal dit middels een dashboard aan de wsv's worden aangeboden. Ook geven de kaderhuisartsen zo nodig een medisch inhoudelijke presentatie naar aanleiding van de uitkomsten van de indicatoren.
- ROHWN heeft het kwaliteitsmanagementsysteem ingericht en geïmplementeerd en zorgt voor de jaarlijkse update van de ROHWN-protocollen.
- Daarnaast heeft ROHWN het ondersteuningsbeleid voor haar leden en wsv's geborgd en geëvalueerd. Het beleid illustreert de fasering van ondersteuning vanuit ROHWN en toont de stappen om te komen tot een sanctie (vooral nog alleen voor de aangesloten leden) indien de door ROHWN vastgestelde streefwaarden

meerdere opeenvolgende kwartalen niet worden behaald.

- Er is een structureel scholingsaanbod geformeerd. De Caspir Cursus is verplicht gesteld.
- ROHWN is in 2020 wederom gecertificeerd conform de HKZ-normering ketens en netwerken.
- Jaarlijks wordt er een tevredenheidsenquête gehouden. De resultaten worden in het bestuur besproken en eventuele verbeteringen worden via de PDCA-cyclus doorgevoerd. ■



RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2020

In dit hoofdstuk worden de doelstellingen waarmee we in 2020 kwaliteitsverbetering voor ogen hadden besproken, inclusief behaalde resultaten.

RESULTATEN KWALITEITSBELEID

1. Beleidscommissie

De beleidscommissie is in 2020 één keer bijeen gekomen. De in maart geplande bijeenkomst kon geen doorgang vinden vanwege de coronapandemie. Tijdens deze bijeenkomst hebben huisartsen, kaderhuisartsen, het kwaliteitsteam en afgevaardigden van het bureau de kwaliteit van de ketenzorg besproken en gemonitord. De beleidscommissie focust ook op de wijkzorg. De beleidscommissie heeft besloten om in te zetten op integrale zorg en preventie. De gemeente heeft hier een belangrijke rol in. Ook heeft de beleidscommissie besloten dat nieuw beleid moet worden opgesteld, specifiek gericht op de wijken.

Door corona is overal een forse daling zichtbaar van de huidige ketenzorgindicatoren. Bij veel praktijken zijn indicatoren en streefwaarden niet behaald. Er is ingezet op zorg op afstand en ROHWN heeft de praktijken ondersteund met het organiseren van beeldbellen. Tot slot



heeft de beleidscommissie praktische handvatten gegeven voor implementatie van de nieuwe zorgprogramma's GGZ angst- en stemmingsstoornissen en ouderenzorg.

2. Regio-overleg met wijk Samenwerkingsverbanden

Dit overleg heeft in 2020 eenmaal fysiek en driemaal digitaal plaatsgevonden. Deze bijeenkomsten hebben als doel de wsv's te verbinden, zowel met de regio-organisatie als onderling. De volgende speerpunten zijn het afgelopen jaar besproken:

- Samenwerking en afstemming sociaal domein
- Patiëntenparticipatie
- Positieve Gezondheid
- Interne ondersteuning samenwerking wsv's
- Samenwerking en afstemming gemeenten
- Gezamenlijke accreditatie HKZ

ROHWN heeft de wsv's in 2020 ondersteuning geboden en geïnformeerd over de stand van zaken omtrent de Gecombineerde Leefstijlinterventie (GLI). Er heeft een juridisch onderzoek plaatsgevonden naar de haalbaarheid om als regionale organisatie de GLI voor de praktijken te contracteren. Echter is ROHWN geen zorgaanbieder en kan daarom deze contracten niet sluiten, dit geldt tevens voor de afzonderlijke wsv's. Daarnaast heeft ROHWN de wsv's voorzien van diverse ondersteunende stukken en handvatten;

- Communicatieplan
- Adviesnotitie Patiëntenparticipatie
- Voorbereidingen multisite accreditatie HKZ - WSV
- Onderzoek naar het caringsmodel als methode om de onderlinge samenwerking in beeld te brengen
- Pilot en projectplan Positieve Gezondheid
- Introductie nieuwe zorgprogramma's GGZ angst- en stemmingsstoornissen en ouderenzorg



3. Accreditatie

In 2020 heeft ROHWN het certificaat mogen ontvangen voor de HKZ-normering. Gezien de transitie van huisartsen-leden naar multidisciplinaire wijksamenwerkingsverbanden heeft ROHWN de aard van certificering in 2019 onder de loep genomen. De conclusie van deze analyse is dat de HKZ-certificering 'ketens en netwerken en sociaal domein' beter aansluit bij de doelgroep en werkzaamheden van ROHWN. Ter voorbereiding op de HKZ-accreditatie heeft ROHWN een nieuw kwaliteitshandboek geschreven en de processen richting de wsv's volgens de nieuwe normen ingericht. In 2021 zal ROHWN de wsv's ondersteunen bij het accreditatie-proces HKZ. Dit zal zij doen door het inrichten en uniformiseren van de individuele kwaliteitshandboeken en advies op maat.

4. Kwaliteitsteam

De transitie van de doelgroep huisartsen naar wijksamenwerkingsverbanden heeft impact op de werkzaamheden van het kwaliteitsteam. Enerzijds blijft de huidige ketenzorg gemonitord worden, anderzijds zal het kwaliteitsteam tevens de wijksamenwerkingsverbanden ondersteunen bij de keten- en wijkzorg. Dit vraagt om andere competenties, een andere werkwijze en kennis. Het kwaliteitsteam heeft zich hier in 2019 over gebogen en overleg gepleegd. Er is ingezet op een nieuw handboek voor de wijksamenwerkingsverbanden en er is gekeken naar uitbreiding en specialisatie van kennis en taken. Met de introductie van de nieuwe zorgprogramma's Angst- en stemmingsstoornissen en ouderenzorg, is het kwaliteitsteam uitgebreid met vier nieuwe functionarissen: twee POH's-GGZ, één kwaliteitsmedewerker met als specialisatie ouderenzorg en één kwaliteitsmedewerker die zich richt op Positieve

Gezondheid. Daarnaast heeft het kwaliteitsteam gerichte ondersteuning geboden bij het leveren van zorg op afstand en ondersteuning geboden bij VIP Live. In 2021 zal het huidige kwaliteitsteam multidisciplinair worden uitgebreid, conform het kwaliteitsbeleid 'Kwaliteit in de wijk'. Ook zullen de nieuwe zorgprogramma's in 2021 worden geïmplementeerd in de praktijk. Het team gaat hierin ondersteunen op wijk- en praktijkniveau. ■

RESULTATEN KETENZORG

KETENZORGPROGRAMMA DIABETES

Het ketenzorgprogramma Diabetes type 2 van ROHWN is gestart in januari 2011 met 54 deelnemende huisartsenpraktijken. Dit aantal is gegroeid tot 91 huisartsenpraktijken eind 2020. Het doel is het verlenen van patiëntgerichte, kwalitatief hoogstaande en doelmatige zorg voor de hele patiëntengroep binnen de ROHWN-regio. Het ketenzorgprogramma is gebaseerd op de NHG-Standaard Diabetes en is regionaal toegespitst door de kaderhuisarts Diabetes.

Resultaten doelstellingen 2019

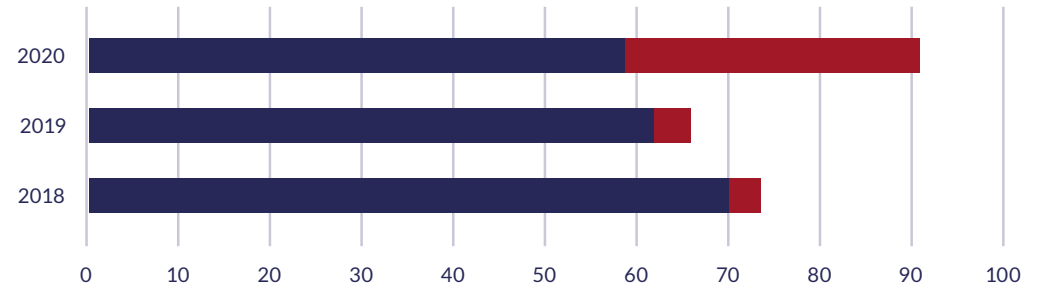
1. ROHWN streeft ernaar dat 95% van de huisartsenpraktijken de streefwaarden heeft behaald in 2020. In totaal hebben 32 praktijken de streefwaarden niet behaald, 59 praktijken (65%) hebben de streefwaarden behaald.
2. Extra aandacht voor een specifiek onderwerp binnen het zorgprogramma.
In 2020 is er specifiek ingestoken op leefstijl binnen het zorgprogramma.

Behaalde streefwaarden 2020

De behaalde streefwaarden zijn gedaald in vergelijking met voorgaande jaren. Hier is duidelijk het effect van de coronapandemie te zien. Gezien deze bijzondere situatie is besloten om de in 2019 geformuleerde doelstellingen voor 2020 te hanteren voor 2021.

Diabetes -
praktijken
streefwaarden
behaald

■ behaald
■ niet behaald



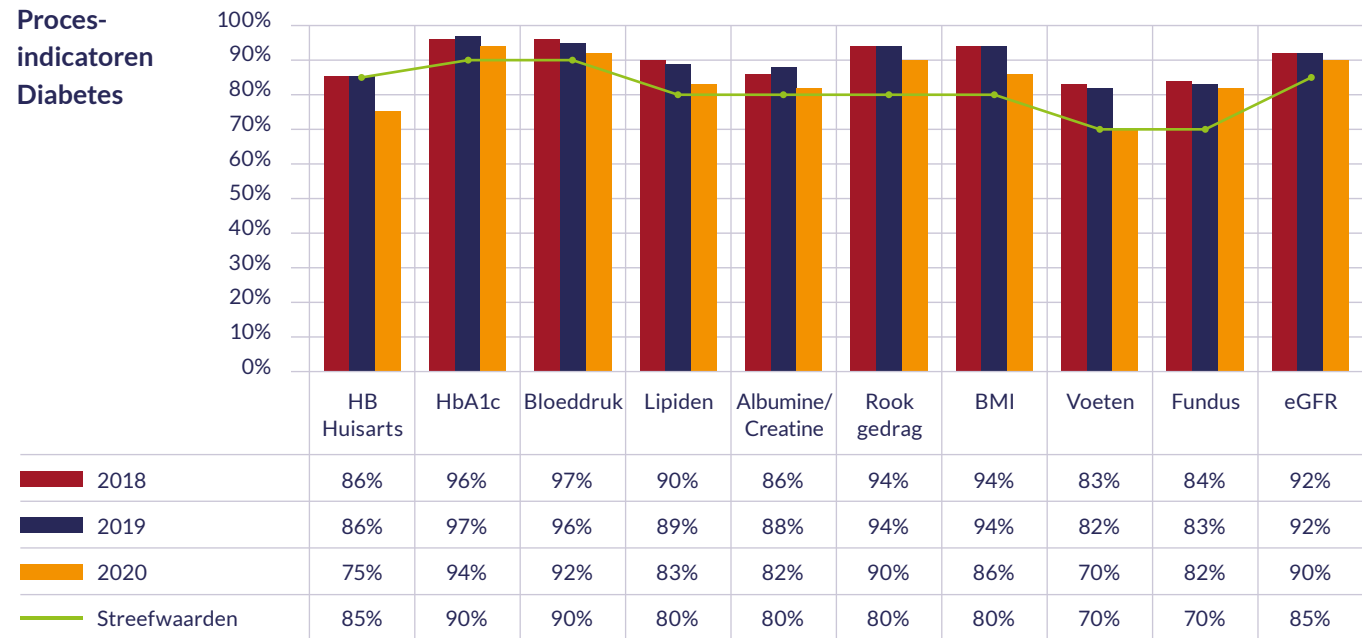
RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2020

Behaalde indicatoren 2020

Alle indicatoren zijn in 2020 in vergelijking met de laatste twee jaren gedaald. De streefwaarden zijn op zorggroepniveau, ondanks de coronapandemie, ruimschoots gehaald. De indicatoren worden in 2021 op dezelfde wijze gemonitord.

In 2021 wordt het beleid gecontinueerd en de doelstellingen blijven gelijk. Daarbij zal er wederom een specifiek onderwerp binnen de diabeteszorg worden uitgelicht en naar aanleiding van de streefwaarden worden zo nodig interventies verricht door het kwaliteitsteam.

Proces-indicatoren Diabetes



RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2020

KETENZORGPROGRAMMA COPD

Het ketenzorgprogramma COPD ROHWN is gestart in oktober 2012 met 54 deelnemende huisartsenpraktijken. Dit aantal is gegroeid tot 83 eind 2020.

Het doel van het ketenzorgprogramma COPD is het verlenen van patiëntgerichte, kwalitatief hoogstaande en doelmatige zorg voor de hele patiëntengroep binnen de ROHWN-regio. Het ketenzorgprogramma is gebaseerd op de NHG-Standaard COPD en is regionaal toegespitst door de kaderhuisarts COPD/Astma.

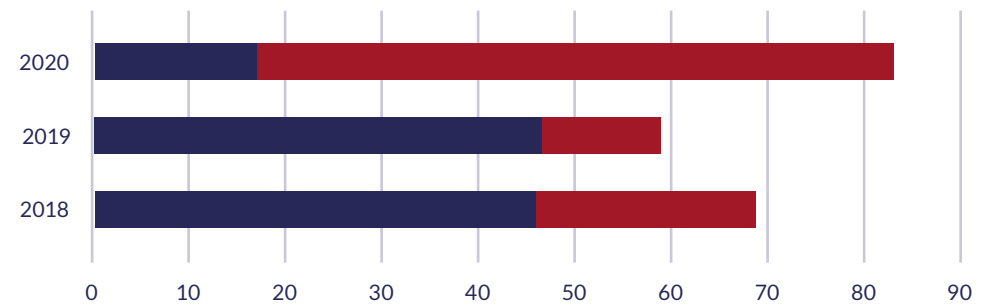
1. ROHWN streeft ernaar dat 75% van de huisartsen de streefwaarden heeft behaald in 2020.
In totaal hebben 66 praktijken de streefwaarden niet behaald, 17 praktijken (20%) hebben de streefwaarden behaald.
2. Nieuwe leden hebben de Caspir module gevolgd in 2020.
Vanwege de coronapandemie was dit niet mogelijk.
3. ROHWN streeft ernaar om de indicator 'functioneren' te verhogen met 10% en de indicator 'inhalatietechnieken' te verhogen met 7%.

Alle indicatoren zijn in 2020 in vergelijking met de laatste twee jaren gedaald. Hier is duidelijk het effect van de coronapandemie te zien. Gezien deze bijzondere situatie is besloten om de in 2019 geformuleerde doelstellingen voor 2020 te hanteren voor 2021.



**COPD-
praktijken
streefwaarden
behaald**

■ behaald
■ niet behaald



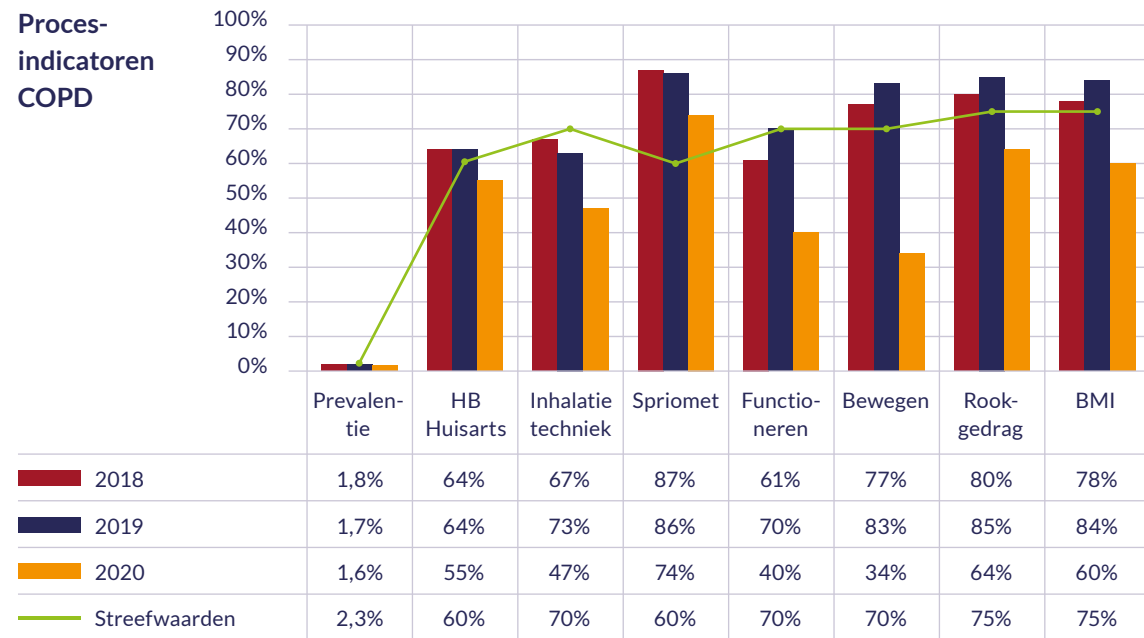
RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2020

Behaalde indicatoren 2020

Alle streefwaarden en indicatoren zijn in 2020 gedaald door toedoen van de coronapandemie en het hierdoor niet kunnen zien van de patiënten.

In 2021 zal het beleid gecontinueerd worden en de doelstellingen blijven gelijk. Daarnaast zal er specifiek gekeken worden hoe het kwaliteitsteam de praktijken kan ondersteunen om de patiënten weer in beeld te krijgen.

Proces-indicatoren COPD



RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2020

KETENZORGPROGRAMMA ASTMA

Het ketenzorgprogramma Astma ROHWN is gestart in 2015 met 73 deelnemende huisartsenpraktijken. In 2020 betreft dit aantal 83 praktijken.

Het doel van het ketenzorgprogramma Astma is het verlenen van patiëntgerichte, kwalitatief hoogstaande en doelmatige zorg voor de hele patiëntengroep binnen de ROHWN-regio. Het ketenzorgprogramma is gebaseerd op de NHG-Standaard Astma en is regionaal toegespitst door de kaderhuisarts COPD/Astma.

Resultaten doelstellingen 2020

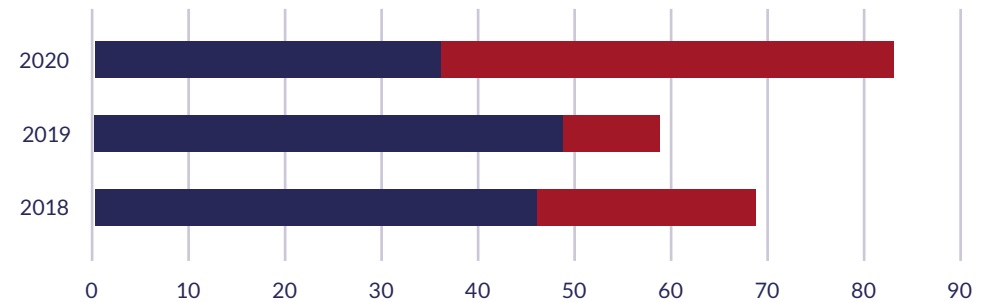
1. ROHWN streeft ernaar dat 75% van de huisartsen de streefwaarden heeft behaald in 2020.
In totaal hebben 47 praktijken de streefwaarden niet behaald, 36 praktijken (43%) hebben de streefwaarden behaald.
2. Nieuwe leden hebben de Caspir module gevolgd in 2020.
Vanwege de coronapandemie was dit niet mogelijk.
3. ROHWN streeft ernaar om de indicator 'functioneren' te verhogen met 10% en de indicator 'inhalatietechnieken' te verhogen met 7%.

Alle streefwaarden en indicatoren zijn in 2020 gedaald door toedoen van de coronapandemie en het niet kunnen zien van de patiënten.



**Astma-
praktijken
streefwaarden
behaald**

■ behaald
■ niet behaald

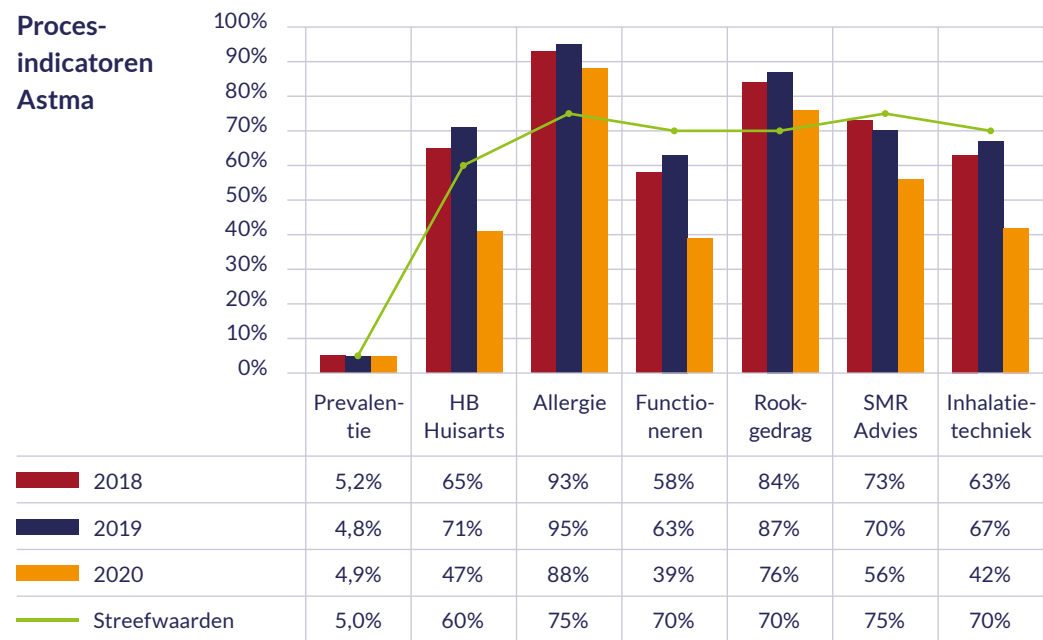


RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2020

Behaalde indicatoren 2020

In 2021 zal het beleid gecontinueerd worden en de doelstellingen blijven gelijk. Daarnaast zal er specifiek gekeken worden hoe het kwaliteitsteam de praktijken kan ondersteunen om de patiënten weer in beeld te krijgen.

Proces-indicatoren Astma



RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2020

KETENZORGPROGRAMMA CVRM

Het ketenzorgprogramma CVRM ROHWN is gestart in 2015 met 77 deelnemende huisartsenpraktijken. In 2020 betreft het 90 praktijken.

Het doel van het ketenzorgprogramma CVRM is het verlenen van patiëntgerichte, kwalitatief hoogstaande en doelmatige zorg voor de hele patiëntengroep binnen de ROHWN-regio. Het ketenzorgprogramma is gebaseerd op de NHG-Standaard CVRM en is regionaal toegespitst door de kaderhuisarts CVRM.

Resultaten doelstellingen 2020

1. ROHWN streeft ernaar de CVRM-indicatoren te verhogen met 5%.

In 2020 zijn de CVRM-indicatoren niet gestegen. Alle indicatoren zijn boven de streefwaarden gehaald, behalve de indicator bewegen.

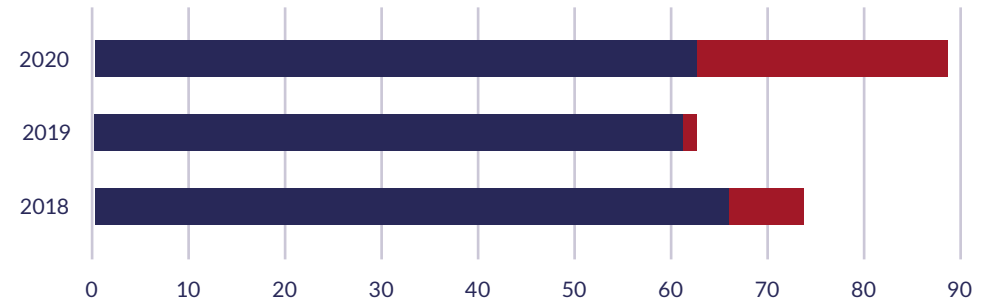
2. De commissie organiseert diverse verdiepende scholingen voor de leden.

In 2020 heeft er een reeks scholingen plaatsgevonden die ingaan op de update van het zorgprogramma.

3. Voor 2020 streeft de commissie CVRM ernaar dat 95% van de huisartsenpraktijken de streefwaarden heeft behaald. 72% van de huisartsen heeft de streefwaarden behaald. Dit is een daling ten opzichte van 2019. Hier is het effect van de coronapandemie zichtbaar.

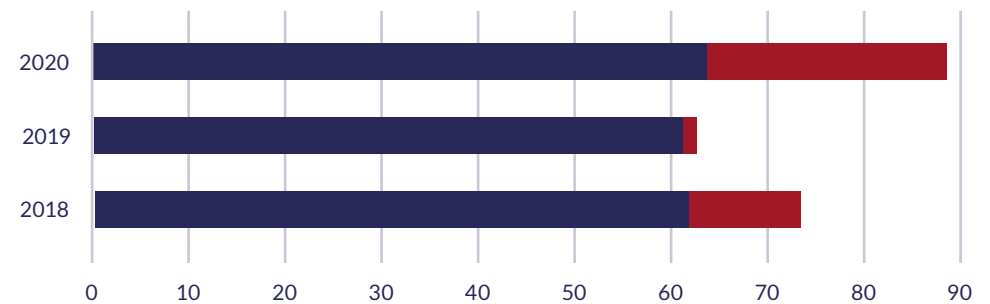
VVR-praktijken streefwaarden behaald

■ behaald
■ niet behaald



HVZ-praktijken streefwaarden behaald

■ behaald
■ niet behaald



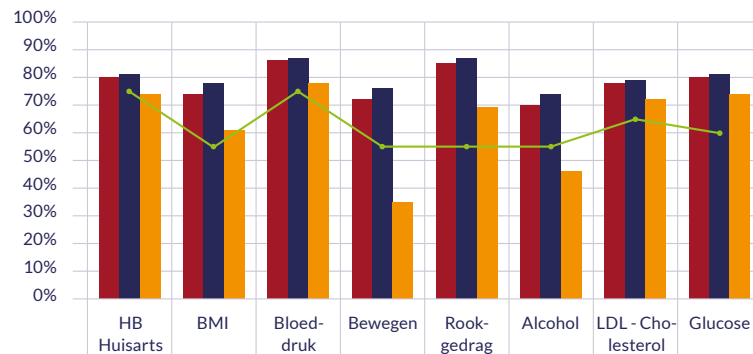
RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2020

Behaalde indicatoren 2020

Alle indicatoren zijn in 2020 in vergelijking met het laatste jaar gedaald en alle streefwaarden voor het jaar 2020 zijn behaald, behalve de indicator bewegen. In 2021 zal het beleid gecontinueerd worden en de doelstellingen blijven

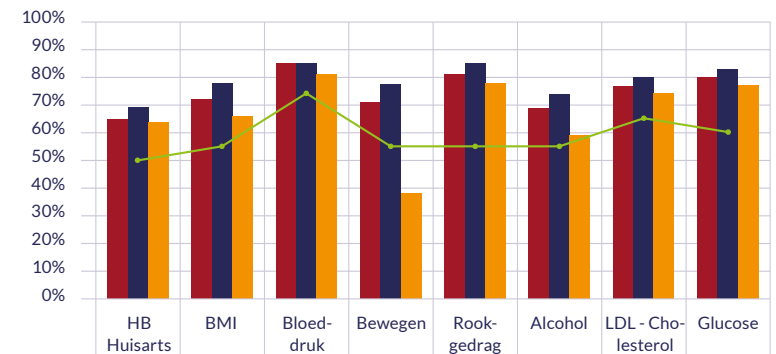
gelijk. Daarbij zal er wederom een specifiek onderwerp binnen de CVRM-zorg worden uitgelicht. Naar aanleiding van de streefwaarden worden zo nodig interventies verricht door het kwaliteitsteam. ■

Proces-indicatoren VVR



2018	80%	74%	86%	72%	85%	70%	78%	80%
2019	81%	78%	87%	76%	87%	74%	79%	81%
2020	74%	61%	78%	35%	79%	56%	72%	74%
Streefwaarden	75%	55%	75%	55%	55%	55%	65%	60%

Proces-indicatoren HVZ



2018	65%	72%	85%	71%	81%	69%	77%	80%
2019	69%	78%	85%	77%	85%	74%	80%	83%
2020	64%	66%	81%	38%	78%	59%	74%	77%
Streefwaarden	50%	55%	75%	55%	55%	55%	65%	60%

RESULTATEN WIJKZORG & (INNOVATIEVE)PROJECTEN

1. Oprichting van wijksamenwerkingsverbanden in de ROHWN-regio

In 2019 heeft ROHWN een beleidsmedewerker aangetrokken die de wijksamenwerkingsverbanden ondersteunt bij het oprichten van een nieuwe entiteit. In 2020 zijn er acht wijksamenwerkingsverbanden aangesloten bij ROHWN. Met zeven wsv's is een start gemaakt met de oprichting van een wijksamenwerkingsverband. In 2021 zullen naar verwachting zes tot acht nieuwe wijksamenwerkingsverbanden worden opgericht met ondersteuning van ROHWN.

De ondersteuning bestond uit:

- Het begeleiden van het traject tot samensmelting en multidisciplinaire samenwerking.
- Het formeren van een strategisch jaarplan.
- Ondersteuning bij het organisatorische en juridische traject. Hiervoor is een stappenplan gemaakt die de wsv's als leidraad kunnen gebruiken.
- Ondersteuning bij (het inrichten van) de financiële administratie.

In 2021 wordt het nieuwe kwaliteitsbeleid geïmplementeerd en wordt ondersteuning geboden aan de opgerichte wsv's.

2. Ontwerp wijkscan ROHWN

Bij de oprichting van een wsv wordt een jaarplan opgesteld. Een verplicht onderdeel van de resultaatafspraken is het in beeld brengen van diverse data over de wijk. Om deze reden heeft ROHWN een eigen wijkscan ontworpen. De huisartsenpraktijken

krijgen naar aanleiding van de wijkscan inzicht in hun patiëntenpopulatie en kunnen deze uitzetten tegen de inwoners van de betreffende wijk. De wijkscan omvat niet alleen demografische gegevens maar ook data met betrekking tot aandoeningen, sociale status en huishoudens. De zorgverzekeraar heeft aangegeven dat deze wijkscan niet meer nodig is voor startende wsv's. Doel van ROHWN is om het inzichtelijk maken van data ten behoeve van wsv's in 2021 te (blijven) faciliteren. Er zal gestart worden met een pilot voor het inrichten van een datalab. Doel hiervan is dat de wsv's flexibel kunnen inzetten op data naar aanleiding van een lokaal knelpunt.

3. Samenwerking op het gebied van arbeidsmarktkrapte

De contacten tussen de tweede lijn en de opleidingscentra zijn behouden. Er is in 2020 een arbeidsmarktplan geschreven met oplossingsrichtingen voor de toekomst. In 2021 zal dit plan gefaseerd worden geïmplementeerd.

4. Starten met inzet Positieve Gezondheid

In 2019 is er een projectleider aangetrokken die het onderwerp Positieve Gezondheid projectmatig aanvielt. De focus ligt in eerste instantie op het aanreiken van handvatten voor de leden van ROHWN. Daarnaast wordt er gekeken naar een praktische tool die hanteerbaar is en uitgangspunt vormt voor verdere uitwerking en toepassing op tactisch niveau (wsv). In 2020 is er een startdocument opgesteld en een kwaliteitsmedewerker vanuit het kwaliteitsteam opgeleid. De feitelijke pilot is door toedoen van de

coronapandemie verschoven naar 2021. In plaats daarvan heeft ROHWN een scholingstraject ingericht waarbij praktijken scholing kunnen volgen om vervolgens praktisch aan de slag te kunnen gaan met Positieve Gezondheid. Daarnaast heeft ROHWN zich in 2020 aangesloten bij de Alliantie Positieve Gezondheid op strategisch niveau.

5. Inzet Caringsmodel als middel voor verbetering van de samenwerking onderling

In 2020 heeft ROHWN diverse gesprekken gevoerd met Qualizorg. Zij ontwikkelen in samenwerking met ROHWN een digitale tool waarbij zowel de samenwerking binnen en tussen de wsv's alsmede de samenwerking tussen de regio-organisatie en de wsv's gemeten kan worden. De schetsen zijn gemaakt en in 2021 zal bekeken worden op welk niveau deze tool van meerwaarde kan zijn. ■



RESULTATEN PATIËNTENPARTICIPATIE

Patiënttevredenheidsonderzoeken uniformiseren, rekening houdend met de AVG.

ROHWN heeft in 2019 onderzocht op welke wijze er patiënttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd kunnen worden, zonder de privacy te schenden. Naar aanleiding van het onderzoek is duidelijk dat ROHWN geen mandaat en rechten heeft om deze onderzoeken voor de praktijken en wsv's uit te mogen voeren. Wel heeft ROHWN gekeken naar een tool die de eerstelijnsparthijen ondersteunt bij de uitvoering van dit onderzoek. Binnen de tool VIP Samenwerken kan de POH/huisarts de patiënt direct uitnodigen om deel te nemen aan een onderzoek (Prem). De resultaten kan ROHWN op geaggregeerd niveau verzamelen en anoniem analyseren. In 2020 is deze nieuwe communicatietool bij enkele wsv's geïntroduceerd. Op deze manier kan de patiënttevredenheid ook in 2021 veilig gemeten worden. ■



RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2020

RESULTATEN DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

Om de deskundigheidsbevordering bij de leden te optimaliseren is in 2019 extra capaciteit aangetrokken op het gebied van scholingen. Om de scholingen in de regio doelmatig te organiseren heeft ROHWN haar krachten gebundeld met Zorggroep Katwijk en Rijncoepel. Scholingen kunnen op deze manier gezamenlijk worden aangeboden.

Met de intrede van de coronapandemie is er snel ingespeeld op de nieuwe situatie. Alle scholingen hebben digitaal plaatsgevonden en de zorgverleners hebben ondanks de pandemie toch de benodigde scholing kunnen volgen, en zo hun deskundigheid kunnen vergroten. ■



DATUM	SCHOLING	CIJFER	AANTAL DEELNEMERS
15-1-2020	VIP Samenwerken in de regio - ZG Voorhout	8,4	15
28-1-2020	VIP Samenwerken in de regio - ZG Voorhout	8,4	18
28-1-2020	Perifeer Arterieel Vaatlijden: een sleutelrol voor de huisarts	8,4	45
3-2-2020	Basiscursus atriumfibrilleren - Sassenheim	8,4	37
11-2-2020	Perifeer Arterieel Vaatlijden: een sleutelrol voor de huisarts	8,3	43
12-2-2020	Gebruik VIPLive in combinatie met excel	8,5	4
17-2-2020	Basiscursus hartfalen - Sassenheim	8,5	57
18-2-2020	Perifeer Arterieel Vaatlijden: een sleutelrol voor de huisarts	8,5	19
23-6-2021	Online Scholing Thema-avond 2020: Diabetes en de organen: lever, hart en nieren	8,4	49
8-7-2020	Caspir module 6 Sassenheim Kenmerk 1658	8,5	10
15-7-2020	Caspir module 6 Sassenheim Kenmerk 1659	8,4	11
16-9-2020	ONLINE SineFuma 2Stop! 1:1 Begeleiding basis Stoppen met Roken	8,3	11
16-9-2020	ONLINE: Implementatiesessie MijnGezondheid.net van Medicom	8,5	14
22-9-2020	ONLINE SineFuma 2Stop! Farmacotherapie basis Stoppen met Roken	8,3	11
24-9-2020	ONLINE: Implementatiesessie MijnGezondheid.net van Medicom	8,5	22
29-9-2020	ONLINE: Implementatiesessie MijnGezondheid.net van Medicom	8,5	50
8-10-2020	ONLINE Verdiepingscursus Insulinetherapie - Langerhans	8,5	48
14-10-2020	ONLINE: Implementatiesessie MijnGezondheid.net van Medicom	8,4	12
28-10-2020	ONLINE : Herziene NHG-Standaard ASTMA bij volwassenen Kenmerk 20.318 Sassenheim	8,5	20
2-11-2020	Kwaliteitsavond transmurale ouderenzorg	7,6	75
4-11-2020	ONLINE Caspir module 6 Kenmerk 1706 Sassenheim	8,5	21
5-11-2020	ONLINE : Herziene NHG-Standaard ASTMA bij volwassenen Kenmerk 20.319 Sassenheim	8,5	19
11-11-2020	Kwaliteitsavond transmurale ouderenzorg	7,4	64
18-11-2020	ONLINE: Hartfalen en COPD kenmerk: 20.314	8,5	23
24-11-2020	ONLINE : Herziene NHG-Standaard ASTMA bij volwassenen Kenmerk 20.320 Sassenheim	8,5	21
1-12-2020	ONLINE: Hartfalen en COPD Kenmerk 20.325	8,5	23
2-12-2020	ONLINE SCHOLING: virtueel begeleiden (video consult) Kenmerk 20.328	8,1	13
9-12-2020	ONLINE : Herziene NHG-Standaard ASTMA bij volwassenen Kenmerk 20.324	8,5	20

RESULTATEN ICT

Het jaar 2020 begon op ICT-gebied voor ROHWN met de voortzetting van het project OPEN, wat zijn oorsprong vond eind 2019 met deelname aan de regionale coalitie. Voorbereidingen zijn getroffen om de huisartsensystemen klaar te maken voor het koppelen met een patiëntenportaal van PharmaPartners en Pharmeon.

Toen in maart de COVID-19 pandemie wereldwijd uitbrak, heeft ROHWN in korte tijd beeldbellen geïntroduceerd bij haar leden en regionaal de WeSeeDo beeldbel software geïmplementeerd. Dit vooruitlopend op de mogelijkheden van de toen nog komende ontwikkelingen op het gebied van het patiëntenportaal.

Veel capaciteit op ICT-gebied ging de daaropvolgende maanden naar de noodzakelijke veranderingen in de workflow van de consultvoering. Parallel aan deze ontwikkelingen werd onderhandeld met PharmaPartners over de MGn-patiëntenportaal mantelovereenkomst. Daarnaast werden de huisartsen geïnformeerd over de mogelijkheden met het patiëntenportaal van Pharmeon.

Vanaf 1 juli 2020 hebben de praktijken het mogelijk gemaakt om vanuit het HIS een digitaal afschrift van het dossier af te geven aan de patiënt. Elke praktijk heeft vervolgens de koppeling gelegd met een patiëntenportaal en heeft inspanningen geleverd samen met ROHWN om patiënten te informeren over de werking. Dit resulteerde eind 2020 in 99% aangesloten huisartsenpraktijken op een patiëntenportaal. Hiermee heeft ROHWN het criterium van 95% ruimschoots behaald.

In 2019 is het wijksamenwerkingsverband Voorhout – Warmond een pilot gestart waarbij de samenwerkingstool VIP Samenwerken is geïmplementeerd. Met deze tool kunnen huisartsen, praktijkondersteuners, diëtisten en fysiotherapeuten rondom en met de patiënt communiceren, samenwerken en metingen delen. De pilot werd goed ontvangen waarna besloten is om de tool verder uit te zetten bij de patiënten in Voorhout en Warmond. Het bleek wel belangrijk om blijvende ondersteuning te bieden aan de zorgverleners door middel van evaluatiesessies en opfrisbijeenkomsten. Gedurende 2020 heeft VIPLive een ontwikkeling gemaakt op het gebied van beeldbellen en voorbereidende vragenlijsten. Deze ontwikkelingen zijn gedeeld met de gebruikers en ingezet.

ROHWN heeft voorts in 2020 de samenwerkingstool VIP Samenwerken geïmplementeerd in WSV Lisse. En voorbereidingen aangevangen om de tool te implementeren bij WSV Wijk en Wouden en WSV Kaag en Braassem.

Het project 'Communicatie in de Wijk' van Sleutelnet waaraan ROHWN deelneemt is doorgezet in 2020. Waarbij in het analysetraject VIP Samenwerken en HINQ als belangrijke tools naar voren kwamen. Besloten is om regionaal ervaringen over deze tools te delen zodat bekeken kan worden hoe deze tools verder ingezet kunnen worden. ROHWN neemt samen met de zorggroepen Katwijk, Rijncoepel en AOEL deel aan het project Communicatie in de Wijk.

In 2019 is onderzoek gestart voor het ELAN-project, voor data-uitwisseling en wetenschappelijk onderzoek. Het



onderzoek heeft door de ontwikkelingen rondom COVID-19 deels vertraging opgelopen. In 2020 heeft wel een DPIA plaatsgevonden door de Functionaris Gegevensbescherming van ROHWN, in afwachting van de uitrol.

Daarnaast heeft ROHWN met het Ziekenhuis Alrijne en het LUMC verkennende gesprekken gevoerd om de mogelijkheid te onderzoeken om een zorgverlenersportaal uit te rollen bij de huisartsen. Dit teneinde ziekenhuismetingen en bepalingen direct inzichtelijk te maken binnen de huisartsenpraktijk.

Behaalde speerpunten in 2020:

- 95% van de huisartsen aangesloten op een patiëntenportaal ten behoeve van het project OPEN.
- Begin stimulans voor gebruik patiëntenportalen door patiënten.
- Inzet voorbereidende vragenlijsten in VIPLive-omgeving met beeldbellen.
- Uitrol van VIP Samenwerken bij nieuwe wijksamenwerkingsverbanden. ■

VERZAMELING VAN KWALITEITSSPEERPUNTEN VOOR 2020

Naar aanleiding van de verschillende resultaten c.q. opbrengsten zoals scholingen, streefwaarden, onderzoeken, medisch inhoudelijke adviezen en landelijke ontwikkelingen heeft ROHWN in 2020 speerpunten geformuleerd voor het jaar 2021.

SPEERPUNTEN KWALITEITSBELEID

- Het ondersteunen en implementeren van een gezamenlijke HKZ-certificering voor de wsv's en de regio-organisatie.
- Voorbereiden van de implementatie van de zorgprogramma's ouderenzorg en angst- en stemmingsstoornissen.
- Uitbreiding kwaliteitsteam met paramedici en apotheker.
- Het kwaliteitsteam zet zijn ondersteuning breder in; multidisciplinair samenwerken binnen de wsv's.

SPEERPUNTEN TEVREDENHEIDSONDERZOEK

- Evalueren van de vernieuwde website en nieuwsbrief. Evalueren van de ICT-ondersteuning rondom de nieuwe software en werking hiervan.

SPEERPUNTEN KETENZORG

- ROHWN streeft ernaar dat 95% van de huisartsenpraktijken de streefwaarden Diabetes heeft behaald in 2021.

- ROHWN streeft ernaar dat 75% van de huisartsenpraktijken de streefwaarden COPD/astma heeft behaald in 2021.
- Het kwaliteitsteam ondersteunt de praktijken om de patiënten weer in beeld te krijgen na de coronapandemie.
- ROHWN streeft ernaar de CVRM-indicatoren te verhogen met 5% in 2021.
- ROHWN streeft ernaar dat 95% van de huisartsenpraktijken de streefwaarden CVRM heeft behaald in 2021.

SPEERPUNTEN WIJKZORG & (INNOVATIEVE) PROJECTEN

- Implementeren zorgprogramma Positieve Gezondheid.
- Starten pilot Positieve Gezondheid.
- Het ondersteunen en bevorderen van de samenwerking binnen net gestarte wijksamenwerkingsverbanden.
- In 2021 zal het nieuwe kwaliteitsbeleid worden geïmplementeerd en zal het kwaliteitsteam ondersteuning bieden aan de opgerichte wsv's.
- Onderzoeken inrichten van een eigen datalab.
- Gefaseerde implementatie van het arbeidsmarktplan.
- Inzet en monitoring samenwerking via Caringsmodel.

SPEERPUNTEN PATIËNTENPARTICIPATIE

- Inventariseren welke manier van patiëntenparticipatie gewenst is bij de wijksamenwerkingsverbanden.
- Ondersteunen bij implementatieplan patiëntenparticipatie op maat wsv's.

SPEERPUNTEN DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

- Alle nieuwe leden hebben de Caspir module gevolgd.
- Inhoudelijke deskundigheidsbevordering gericht op voedingsadviezen en leefstijl.

- Organiseren van verdiepende scholing binnen alle zorgprogramma's.
- Start scholing voor de nieuwe zorgprogramma's.
- Deskundigheidsbevordering digitale vaardigheden.
- Deskundigheidsbevordering rondom hartfalen en atriumfibrilleren.

SPEERPUNTEN ICT

- Begin PGO (Persoonlijk Gezondheidsomgeving) onderzoek.
- Koppeling van huisartsenpraktijk aan DVZA voor 1 juli 2021.
- Onderzoek en inzet zelfmeetinstrumenten voor patiënt-zorgverlener uitwisseling.
- Gebruik eHealth tools met doel om werkdruk van zorgverlener te verlagen en communicatie en registratie efficiënter te laten verlopen.
- Verdere uitrol VIP Samenwerken bij nieuwe wijksamenwerkingsverbanden.
- Nieuwe mogelijkheden onderzoeken voor huisarts-ziekenhuis uitwisseling met zorgverlenerportalen en HINQ.

SPEERPUNTEN REGIONALE SAMENWERKING

- Het bevorderen en ondersteunen van de samenwerking en afstemming met de gemeente op diverse thema's, op verzoek van de wijksamenwerkingsverbanden.
- Het bevorderen en ondersteunen van de samenwerking en afstemming met het sociaal domein op diverse thema's, op verzoek van de wijksamenwerkingsverbanden.
- Het bevorderen van de samenwerking met opleidingen en de tweede lijn rondom inzet zorgpersoneel, met als resultaat aanbevelingen voor de lange termijn. ■

COLOFON

KWALITEITSJAARVERSLAG ZORGGROEP ROH WEST-NEDERLAND 2020 IN OPDRACHT VAN DE ALGEMENE LEDENVERGADERING ROHWN

Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen, vermenigvuldigd of gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van ROHWN. Deze uitgave is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Druk, zetfouten en deze snelle samenleving kunnen er echter voor zorgen dat er onjuistheden staan vermeld. Dit zou ons ten zeerste spijten, echter wij kunnen hiervoor geen aansprakelijkheid aanvaarden.

Contactpersoon

Lisa Eekhof (auteur)

Vormgeving

Maarten Kuijt Design

www.maartenkuijt.nl



ZORGGROEP ROHWN

Jan van Brabantweg 21

2171 HC Sassenheim

Tel 0252-767099

www.rohwn.nl

