

“De borging van
kwaliteit vormt
de basis van
excellente
ketenzorg.”

Hans Brehler,
algemeen bestuurder
Frans Zonneveld,
medisch bestuurder

2019

KWALITEITSJAARVERSLAG

INHOUD



- 1 INLEIDING**
- 2 MISSIE & VISIE**
- 3 KWALITEITSEISEN ROHWN**
- 4 KWALITEITSBELEID**
 - Structuur en organisatie
 - Kwaliteitsverbetering in uitvoering
- 5 RESULTATEN KWALITEITS-DOELSTELLINGEN 2019**
 - Resultaten kwaliteitsbeleid
 - Resultaten tevredenheidsonderzoek
 - Resultaten ketenzorg
 - Ketenzorgprogramma Diabetes
 - Ketenzorgprogramma COPD
 - Ketenzorgprogramma Astma
 - Ketenzorgprogramma CVRM
 - Resultaten wijkzorg & projecten
 - Resultaten patiëntenparticipatie
 - Resultaten deskundigheidsbevordering
 - Resultaten ICT
- 6 VERZAMELING VAN KWALITEITS-SPEERPUNTEN VOOR 2020**

1

INLEIDING

KWALITEIT IS EEN BEGRIP MET VERSCHILLENDE INVALSHOEKEN



Kwaliteit staat in toenemende mate centraal in alle beleidsmaatregelen van de overheid en de zorgverzekeraars. Hoewel er in de huisartsgeneeskundige zorg in de afgelopen jaren veel ontwikkelingen zijn geweest en grote stappen voorwaarts zijn gemaakt, blijft het voortdurend verbeteren van de kwaliteit van de zorg een noodzaak.

De Kwaliteitswet zorginstellingen (KWZ) verplicht zorgaanbieders een kwaliteitsbeleid te voeren dat gericht is op het bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Tevens dient de kwaliteit van zorg aan een vijftal eisen te voldoen, te weten:

- Effectiviteit
- Doelmatigheid
- Patiëntgericht
- Toegankelijkheid van zorg, tijdig en veilig
- Transparantie

De Zorggroep ROH West-Nederland (ROHWN) heeft in 2014 besloten om beleidsplannen structureel te borgen door middel van een erkend kwaliteitssysteem. In 2015 is de 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 de ROHWN besloten om een andere certificering te zoeken die beter past bij deze ontwikkelingen. Per 2020 is de ROHWN HKZ- “ketens en netwerken in de zorg & sociaal domein” gecertificeerd.

Vooruit kijken

De ROHWN zal in 2020 het huidige kwaliteitsbeleid volgens de HKZ-normering verder uitbreiden en volgens de PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act) zo nodig bijstellen. Daarbij heeft de ROHWN zich te houden aan de vijftal voorwaarden zoals deze hierboven beschreven zijn.

Lisa Eekhof

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

1 juni 2020.



MISSIE

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

VISIE

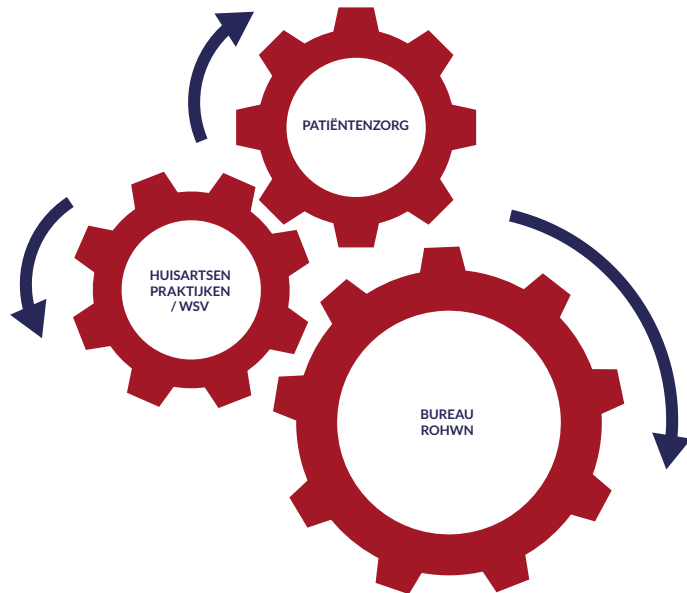
Kwaliteit is een begrip dat voor vele doeleinden gebruikt wordt. Er zijn verschillende opvattingen en mogelijkheden om het begrip kwaliteit in te vullen. Voor de ROHWN is het van belang dat het denken en het gesprek over kwaliteit zich uitstrekt naar al haar leden en over alle aspecten binnen de ketenzorg.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

de ROHWN, die van belang zijn om te voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften van de leden van de ROHWN, de aangesloten multidisciplinaire wijk Samenwerkingsverbanden (WSV) 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 leden ROHWN, de WSV en haar patiënten, deze opvattingen kunnen verschillen (patiëntgerichtheid). ■



De 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. Huisartsenpraktijken

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

3. Wijksamenwerkingsverbanden

- Het WSV levert praktische handvatten en ondersteuning aan de leden van het WSV voor de uitvoering van keten- en wijkzorg.
- Het WSV zorgt dat zijn leden voldoen aan de kwaliteitseisen gesteld vanuit de ketenzorgprogramma's, HKZ en de zorgverzekeraar.
- Het WSV voldoet aan kwaliteitseisen van de HKZ-normering.

4. ROHWN

- De ROHWN bouwt jaarlijks aan het kwaliteitsbeleid.
- De ROHWN zekert het kwaliteitsbeleid middels een kwaliteitssysteem en een kwaliteitscyclus (plan-do-check-act).
- De ROHWN faciliteert de huisartsen en de WSV's tijdens de uitvoering van de ketenzorgprogramma's.
- De ROHWN initieert nieuwe projecten en organiseert scholing op basis van de behoefte binnen de WSV's.
- De ROHWN biedt een jaarlijks structureel scholingsaanbod aan.
- De ROHWN brengt haar werkprocessen in kaart en toetst deze structureel op effectiviteit en doelmatigheid.
- De ROHWN voldoet aan de geldende eisen van de HKZ-normering 2016.
- De ROHWN legt de kwaliteitseisen vast in te behalen streefwaarden per ketenzorgprogramma.
- De ROHWN legt strategische kwaliteitseisen vast in jaarlijkse resultaatafspraken.
- De ROHWN verbindt de WSV's en ondersteunt bij de uitwisseling van kennis en kunde onderling. ■

4 KWALITEITSBELEID

HET KWALITEITSHUIS: STRUCTUUR EN ORGANISATIE

De ROHWN formuleert jaarlijks kwaliteitsspeerpunten 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 leden van de ROHWN.
3. Resultaatanalyses (zoals indicatoren) uit de ketenzorgprogramma's.
4. Resultaatanalyses (zoals regionale knelpunten) o.a. verkregen uit het praktijkplan systeem (in samenwerking met VIP Calculus).
5. Resultaten van verschillende wijkgerichte projecten en de aangesloten wijksamenwerkingsverbanden.
6. Medisch inhoudelijke adviezen vanuit de verschillende commissies (Beleidscommissie, commissie ICT, medisch bestuurder) ROHWN.

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:

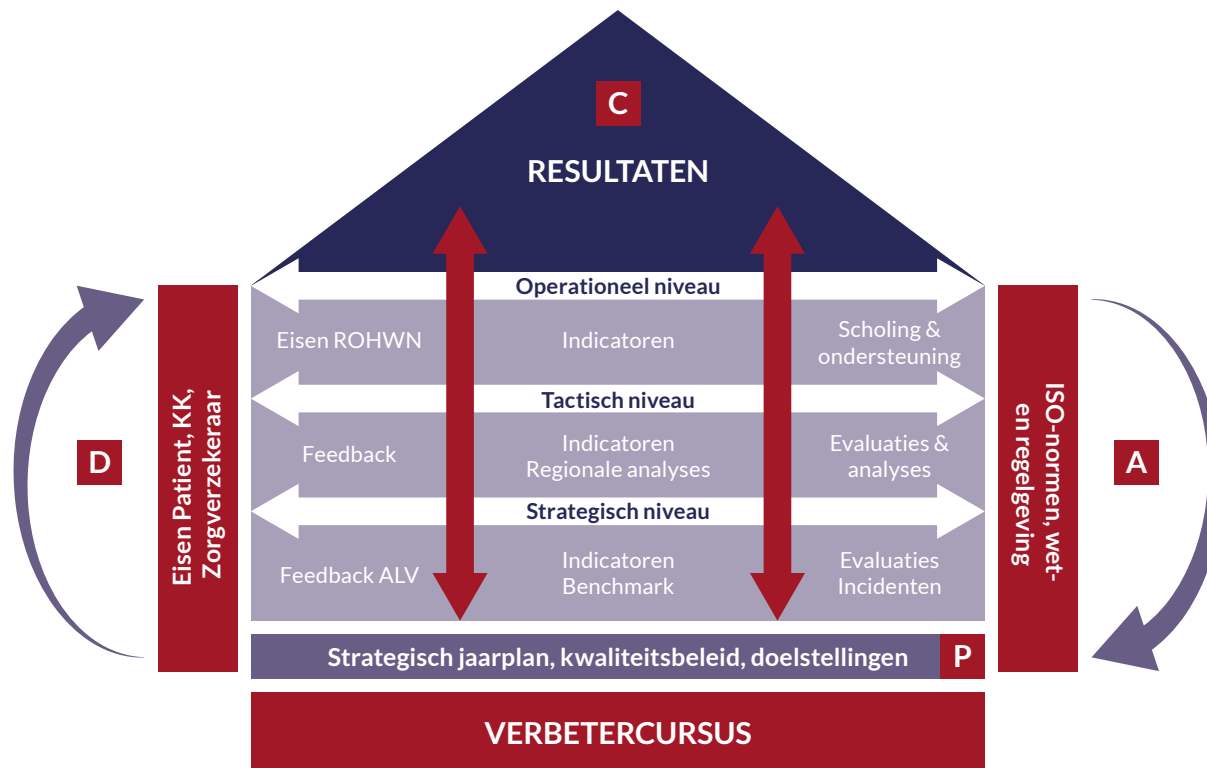
- Het wijzigen van statuten.
- Het aanpassen van de te behalen streefwaarden die betrekking hebben op de ketenzorgprogramma's ROHWN.
- Het wijzigen van de inhoud van de ketenzorgprogramma's.
- Het samenstellen van het scholingsaanbod.
- Het inventariseren van innovatieve projecten en/of technologische ondersteuning.
- Het vaststellen van ondersteuning op het gebied van beleid en projectmanagement naar de wijksamenwerkingsverbanden.

De kwaliteitsgegevens leveren input voor het ontwikkelen of bijstellen van de strategie, het kwaliteitsbeleid, de doelstellingen en de te behalen resultaten. Dit op niveau van de huisartsenpraktijk/WSV (operationeel), van het ketenzorgprogramma (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 leden ROHWN en haar aangesloten WSV, staat binnen het kwaliteitshuis centraal alsmede het oordeel van de patiënt die ketenzorg 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 de ROHWN te identificeren om zodoende, al lerend, de kwaliteit te verbeteren.



4 KWALITEITSBELEID



Om daadwerkelijk aan de voorwaarden van kwaliteit van zorg te werken zal de ROHWN het kwaliteitssysteem verder verfijnen. Naast de landelijke wet- en regelgeving heeft de ROHWN daarom besloten om zich tevens te committeren aan de HKZ-normering, zoals deze in 2016 op landelijk niveau is vastgesteld. De audit hiertoe zal in 2020 plaatsvinden.

De kwaliteitseisen zijn de basis van de normen waaraan de ROHWN wil voldoen en vormen de basis voor het toekomstige kwaliteitsmanagementsysteem. ■

Figuur 1: Kwaliteitshuis ROHWN

CONTINUE KWALITEITS- VERBETERING IN UITVOERING 2019

In 2019 heeft de ROHWN meerdere acties ondernomen om continue verbetering van de ketenzorg te bevorderen en te borgen.



- Elk kwartaal worden de resultaten van de huisartsenpraktijken 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 kennis uitgewisseld tijdens het wijksamenwerkingsverbanden-overleg. Er worden zo nodig verbeteracties geformuleerd en tevens worden eventuele maatregelen vastgesteld.
- Het kwaliteitsteam ROHWN ondersteunt de huisartsenpraktijken en wijksamenwerkingsverbanden middels fysieke bezoeken en telefonische consulten.
- Vanuit de jaarlijkse benchmark worden de jaarcijfers van alle ketenzorgprogramma's getoond en besproken. De ROHWN biedt daarbij de mogelijkheid om de individuele resultaten te vergelijken met de resultaten op regionaal en landelijk niveau. In 2020 zal dit middels een dashboard aan de WSV's worden aangeboden. Ook geven de kaderartsen zo nodig een medisch inhoudelijke presentatie n.a.v. de uitkomsten van de indicatoren.
- De ROHWN heeft het kwaliteitsmanagementsysteem ingericht en geïmplementeerd en zorgt voor de jaarlijkse update van de ROHWN-protocollen.
- Daarnaast heeft de ROHWN het ondersteuningsbeleid voor haar leden en WSV's geborgd en geëvalueerd. Het beleid illustreert de fasering van ondersteuning vanuit de ROHWN en toont de stappen om te komen tot een sanctie (vooralsnog alleen voor de aangesloten leden) indien de door de ROHWN vastgestelde streefwaarden meerdere opeenvolgende kwartalen niet worden behaald.
- Er is een structureel scholingsaanbod geformeerd. De Caspir Cursus is verplicht gesteld.
- De ROHWN is in 2019 wederom gecertificeerd conform de ISO-normering 2015.
- Jaarlijks wordt er een tevredenheidsenquête gehouden, de resultaten worden in het bestuur besproken en eventuele verbeteringen worden via de PDCA-cyclus doorgevoerd. ■



RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2019

In dit hoofdstuk worden de doelstellingen belicht die in 2019 kwaliteitsverbetering voor ogen hadden. De doelstellingen worden toegelicht op volgorde van verschijnen.

RESULTATEN KWALITEITSBELEID

1. Beleidscommissie

De beleidscommissie is in 2019 twee keer bijeen gekomen. Tijdens deze bijeenkomsten hebben huisartsen, kaderhuisartsen, het kwaliteitsteam en afgevaardigden van het bureau de kwaliteit van de ketenzorg besproken en gemonitord. Wegens de landelijke invoering van de O&I betaaltitels verschuift de focus van ketenzorg deels naar wijkzorg. De beleidscommissie heeft besloten om in haar huidige vorm door te gaan in 2020. Met tijdelijk een aantal extra onderwerpen. 2020 zal gezien worden als een transitiejaar en afsluitend zal een herijking plaatsvinden van haar taak en rol. In 2019 lag de focus voor alle zorgprogramma's op het hoofdbehandelaarschap huisarts. De beleidscommissie gaf het kwaliteitsteam de opdracht om hier tijdens de praktijkbezoeken uitgebreid aandacht aan te besteden. Het registreren, bellen en oproepen van patiënten kost (te) veel tijd voor de POH's. Vanuit de beleidscommissie is gekeken naar extra ondersteuning, hetzij d.m.v. ondersteunend personeel hetzij d.m.v.

automatisering. Er is gekozen voor het laatste; VIP samenwerken biedt hierbij een integrale oplossing bij het oproepen, afstemmen en digitaal afspreken en afstemmen.

2. Regio-overleg met wijksamenwerkingsverbanden

Dit overleg heeft in 2019 drie maal plaatsgevonden. Deze bijeenkomsten hebben als doel de WSV's te verbinden met de regio-organisatie en onderling. De volgende speerpunten zijn geformuleerd en worden meegenomen in 2020:

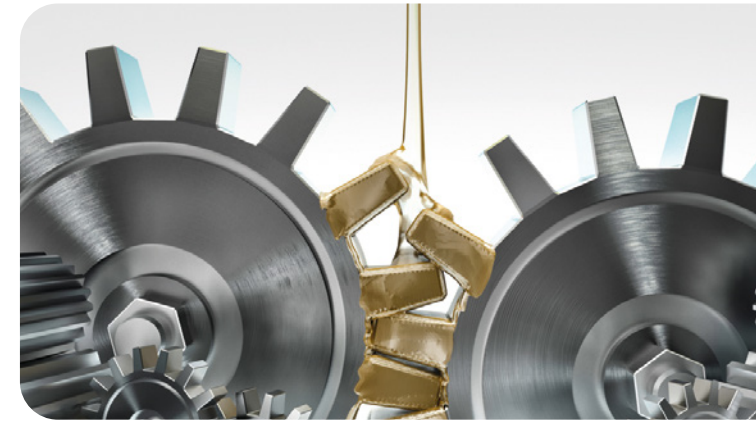
- Samenwerking en afstemming sociaal domein
- Patiëntenparticipatie
- Positieve Gezondheid
- Interne ondersteuning samenwerking WSV
- Samenwerking en afstemming gemeenten
- Gezamenlijke accreditatie HKZ

Bovenstaande onderwerpen zal de ROHWN, als deze nog niet zijn opgenomen in het jaarplan, in 2020 oppakken en ondersteunen.

3. Accreditatie

In 2019 heeft de ROHWN wederom een certificaat ontvangen voor de ISO-normering. Gezien de transitie van huisartsen-leden naar multidisciplinaire wijksamenwerkingsverbanden heeft de 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 de ROHWN. Eind 2019 is er een projectleider aangesteld die dit traject in 2020 zal voltooien.



4. Kwaliteitsteam

Ook voor het kwaliteitsteam heeft de transitie van de doelgroep huisartsen naar wijksamenwerkingsverbanden impact op de werkzaamheden. Enerzijds blijft de huidige ketenzorg gemonitord worden, anderzijds zal het kwaliteitsteam tevens de nieuwe wijksamenwerkingsverbanden ondersteunen bij de keten- en wijkzorg. Dit vraagt om andere competenties, werkwijze en kennis. Het kwaliteitsteam heeft hier in 2019 gezamenlijk naar gekeken 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. In 2020 zullen daarom twee nieuwe medewerkers worden agetrokken, een POH-GGZ voor het zorgprogramma angst- en stemmingsstoornissen en een POH ouderenzorg voor het zorgprogramma complexe ouderenzorg. Daarnaast heeft het kwaliteitsteam specifiek ondersteuning geboden aan de praktijken voor de opstart van hartfalen en atriumfibrilleren. ■

RESULTATEN TEVREDENHEIDSONDERZOEK

1. De website wordt door de leden als verbeterpunt genoemd

De ROHWN heeft in 2019 een communicatieadviseur aangetrokken die dient als centrale communicatiespil en die tevens gezorgd heeft voor vernieuwing van de website. Huisartsen kunnen nu gericht en in een veilige omgeving alle relevante documenten en benodigde informatie inzien.

2. Herziening nieuwsbrief

Er is onderzocht welke verbeterpunten er zijn t.a.v. de nieuwsbrief. Naast content aanpassingen is er gekeken op welke wijze de nieuwsbrief het beste verspreid kan worden, zodat de doelgroep niet wordt overladen en de juiste informatie op het juiste tijdstip ontvangt. De communicatieadviseur heeft in deze een regiefunctie. De nieuwsbrief wordt nu niet meer alleen per e-mail verspreid maar ook opgeslagen in het gesloten deel van de website als archiefstuk. De nieuwsbrief wordt op zaterdag verstuurd zodat de nieuwsbrief de doordeweekse hoeveelheid aan e-mails niet in de weg zit.

3. ICT-ondersteuning op praktisch gebied aan de praktijken en WSV's

Naar aanleiding van de implementatie van het nieuwe registratie ketensysteem VIP Live is duidelijk geworden dat de praktijken en aangesloten WSV's extra behoefte hebben aan ICT-ondersteuning. Vooral met betrekking tot de werking van de nieuwe software en de daarbij gekoppelde Excel-bestanden. De ROHWN heeft in 2019 workshops georganiseerd en inhoudelijk geformuleerd hoe POH's kunnen werken met Excel. Ook heeft het kwaliteitsteam,

zowel op afstand als tijdens bezoeken, de werking van de nieuwe software toegelicht. ■



RESULTATEN KETENZORG

KETENZORGPROGRAMMA DIABETES

Het ketenzorgprogramma Diabetes type 2 van de ROHWN is gestart in januari 2011 met 54 deelnemende huisartsenpraktijken. Dit aantal is gegroeid tot 67 huisartsenpraktijken eind 2019.

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

Resultaten doelstellingen 2019

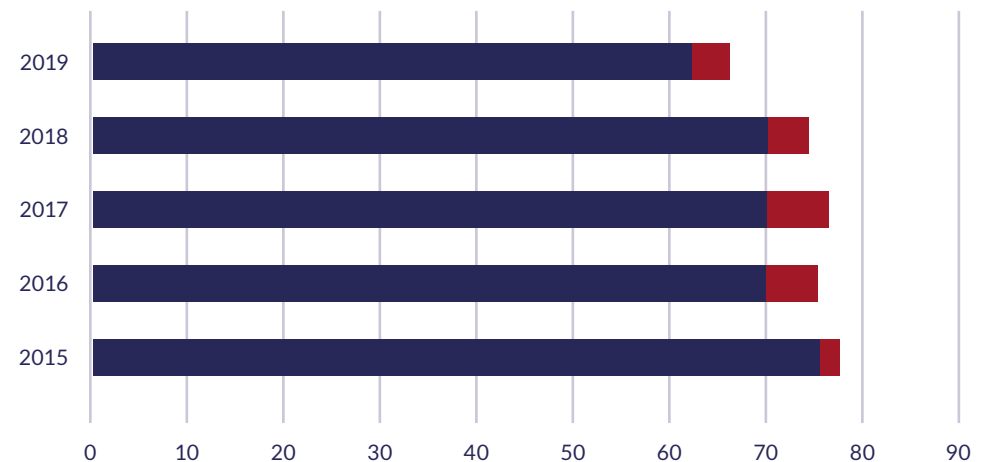
1. *De ROHWN streeft ernaar dat 95% van de huisartsenpraktijken de streefwaarden heeft behaald in 2019.*
In totaal hebben 4 praktijken de streefwaarden niet behaald, 62 praktijken hebben de streefwaarden behaald, dit betreft 94% van de praktijken.
2. *Het aantrekken van een kaderhuisarts Diabetes.*
Zoals voorgenomen heeft de ROHWN een kaderhuisarts kunnen aantrekken die het zorgprogramma Diabetes extra monitort en waar nodig diepgang zal brengen. Er is gekozen om de huidige kaderhuisarts CVRM ook beschikbaar te stellen voor het Diabetes zorgprogramma. Gezien de schaarste in het aanbod van kaderhuisartsen en de vele gelijkenissen van de twee programma's is hiervoor gekozen.

3. *Extra aandacht voor een specifiek onderwerp binnen het zorgprogramma.*
In 2019 is er specifiek ingestoken op leefstijl en voeding binnen het zorgprogramma. Er heeft een nascholing plaatsgevonden waarin koolhydraatarme voeding centraal stond.
Voor 2020 zal voor beide programma's de focus liggen op voedingsadviezen en leefstijl.



Diabetes - praktijken streefwaarden behaald

■ behaald
■ niet behaald



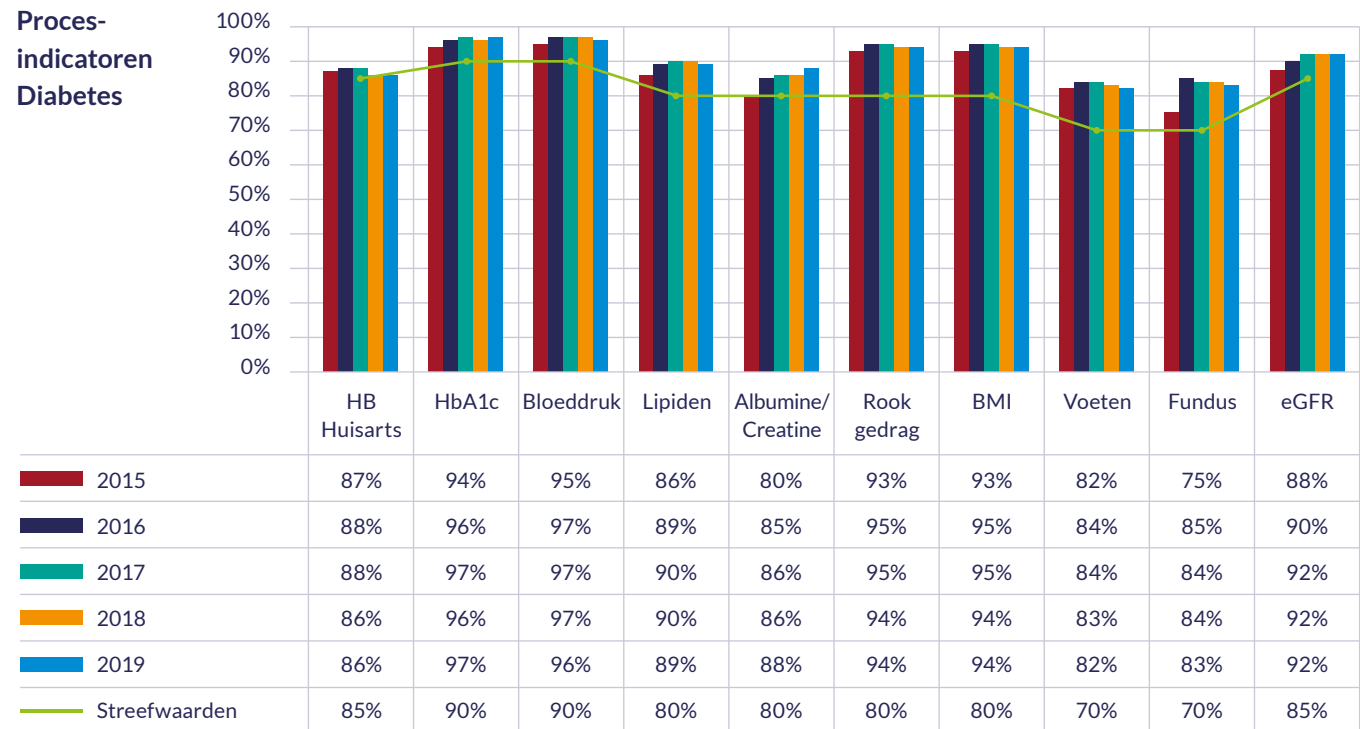
RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2019

Behaalde indicatoren 2019

Alle indicatoren zijn in 2019 in vergelijking met de laatste twee jaren gelijk gebleven. De streefwaarden zijn op zorggroepniveau ruimschoots behaald en de indicatoren worden ook in 2020 op dezelfde wijze gemonitord.

Alle doelstellingen voor 2019 zijn behaald. Voor 2020 zal dit beleid gecontinueerd worden 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



KETENZORGPROGRAMMA COPD

Het ketenzorgprogramma COPD ROHWN is gestart in oktober 2012 met 54 deelnemende huisartsenpraktijken. Dit aantal is gegroeid tot 59 eind 2019.

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.

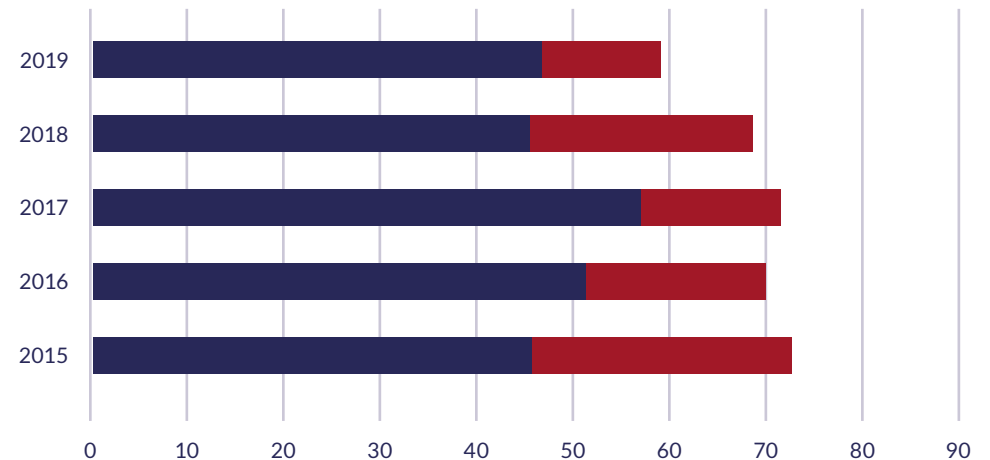
Resultaten doelstellingen 2019

1. De ROHWN streeft ernaar dat 75% van de huisartsen de streefwaarden heeft behaald in 2019
In totaal hebben 12 praktijken de streefwaarden niet behaald, 47 praktijken hebben de streefwaarden behaald, dit betreft 80% van de praktijken.
2. Nieuwe leden hebben de Caspir-module gevolgd in 2019.
3. De ROHWN streeft ernaar om de indicator 'functioneren' te verhogen met 10% en de indicator 'inhalatietechnieken' te verhogen met 7%.
De indicator 'functioneren' is in 2019 gestegen met 9% en de indicator 'inhalatietechnieken' heeft een stijging van 6% behaald. Een stijgende trend die in 2020 gemonitord zal blijven worden.



COPD - praktijken streefwaarden behaald

■ behaald
■ niet behaald



RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2019

Behaalde indicatoren 2019

Alle indicatoren zijn in 2019 in vergelijking met de laatste twee jaren gestegen. De streefwaarden zijn op zorggroepniveau ruimschoots behaald, behalve de prevalentie. Deze indicator zal in de kwaliteitscommissie worden besproken en nader belicht.

Voor 2020 zal dit beleid gecontinueerd worden en de doelstellingen blijven gelijk. Daarnaast zal er specifiek gekeken worden naar de prevalentie en naar aanleiding van de streefwaarden worden er zo nodig interventies verricht door het kwaliteitsteam.

Proces-indicatoren COPD



RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2019

KETENZORGPROGRAMMA ASTMA

Het ketenzorgprogramma Astma ROHWN is gestart in 2015 met 73 deelnemende huisartsenpraktijken. In 2019 betreft dit aantal 59 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 2019

1. De ROHWN streeft ernaar dat 75% van de huisartsen de streefwaarden heeft behaald in 2019

In totaal hebben 10 praktijken de streefwaarden niet behaald, 49 praktijken hebben de streefwaarden behaald, dit is 83% van de praktijken.

2. Nieuwe leden hebben de Caspir-module gevolgd in 2019
Alle nieuwe leden hebben de Caspir-module gevolgd.

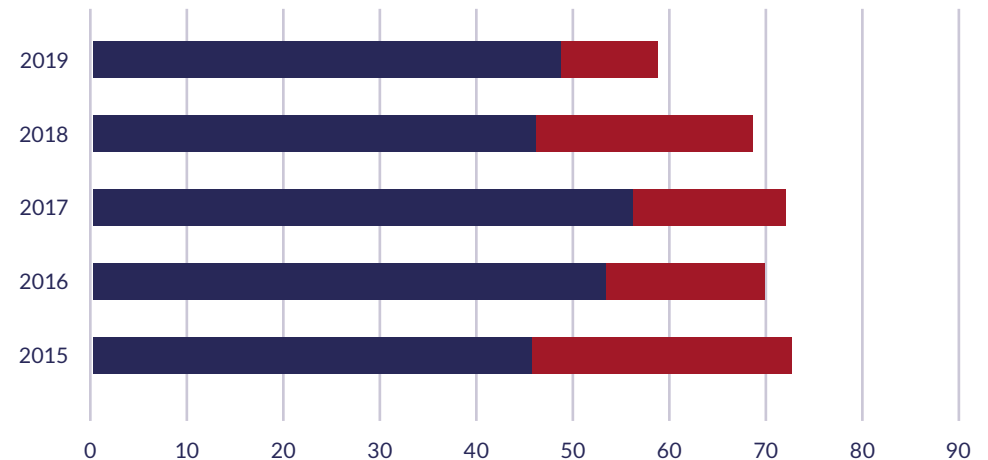
3. De ROHWN streeft ernaar om de indicator 'functioneren' te verhogen met 10% en de indicator 'inhalatietechnieken' te verhogen met 7%.

De indicator 'functioneren' is in 2019 gestegen met 5% en de indicator 'inhalatietechnieken' heeft een stijging van 4% behaald. Een stijgende trend die in 2020 gemonitord zal blijven worden.



Astma - praktijken streefwaarden behaald

■ behaald
■ niet behaald



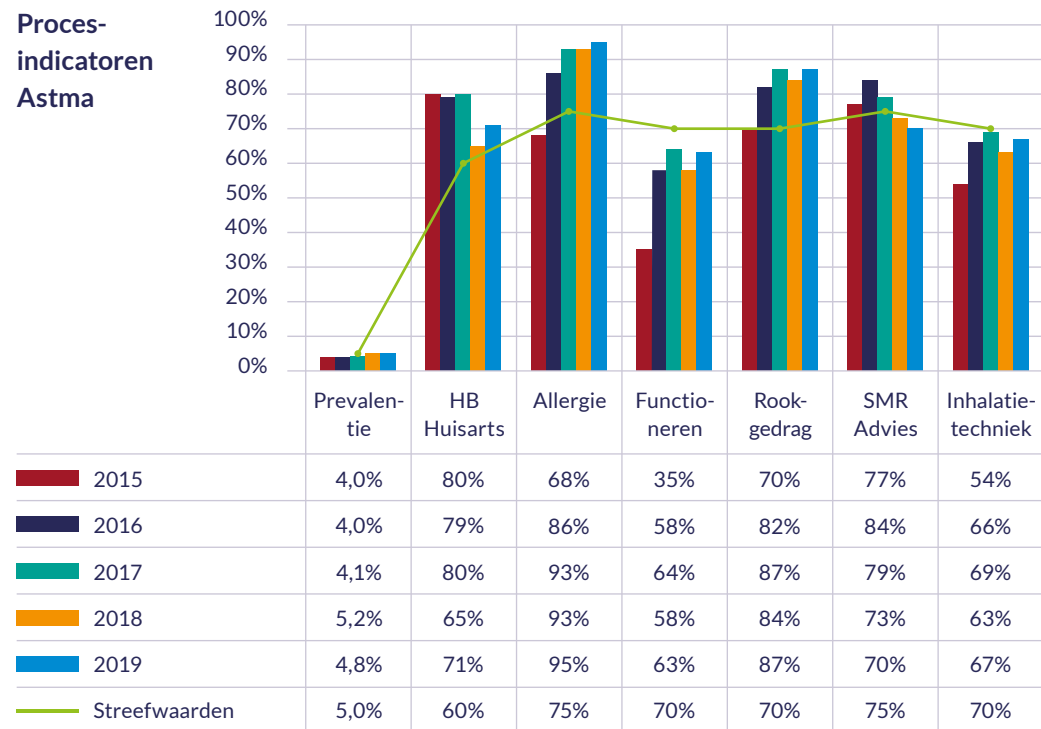
RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2019

Behaalde indicatoren 2019

Alle indicatoren zijn in 2019 in vergelijking met het laatste jaar gestegen. De streefwaarden SMR advies, inhalatietechnieken en functioneren zijn nog te optimaliseren. Deze indicatoren zullen in de kwaliteitscommissie worden besproken en nader belicht.

Voor 2020 zal dit beleid gecontinueerd worden en de doelstellingen blijven gelijk. Daarbij zal er specifiek gekeken worden naar de prevalentie en naar aanleiding van de streefwaarden worden zo nodig interventies verricht door het kwaliteitsteam.

Proces-indicatoren Astma



RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2019

KETENZORGPROGRAMMA CVRM

Het ketenzorgprogramma CVRM ROHWN is gestart in 2015 met 77 deelnemende huisartsenpraktijken. In 2019 betreft dit aantal 59 praktijken.

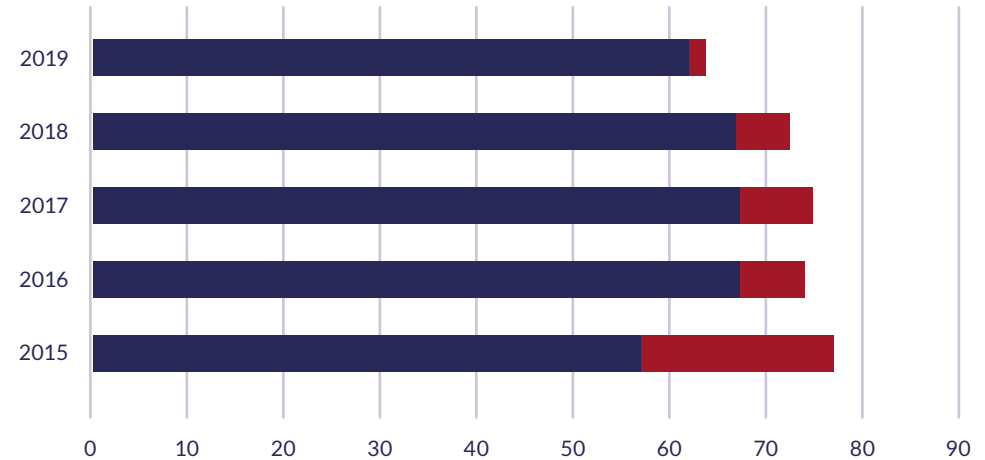
Het doel van het ketenzorgprogramma CVRM is het verlenen van patiëntgerichte, kwalitatief hoogstaande en doelmatige zorg voor de hele patiëntengroep binnen de ROHWN-regio. Het ketenzorgprogramma is gebaseerd op de NHG-Standaard Astma en is regionaal toegespitst door de kaderhuisarts CVRM.

Resultaten doelstellingen 2019

1. De ROHWN streeft ernaar de CVRM indicatoren te verhogen met 5%.
In 2019 zijn de CVRM indicatoren met gemiddeld 4% gestegen. Alle indicatoren zijn ruim boven de streefwaarden gehaald.
2. De commissie organiseert diverse verdiepende scholingen voor de leden.
In september 2019 heeft er een reeks scholingen plaatsgevonden die ingaan op de nieuwe update van het zorgprogramma.
3. Voor 2019 streeft de commissie CVRM ernaar dat 95% van de huisartsenpraktijken de streefwaarden heeft behaald. 97% van de huisartsen heeft de streefwaarden behaald. Dit is een forse stijging t.o.v. 2018 met gemiddeld 86%.

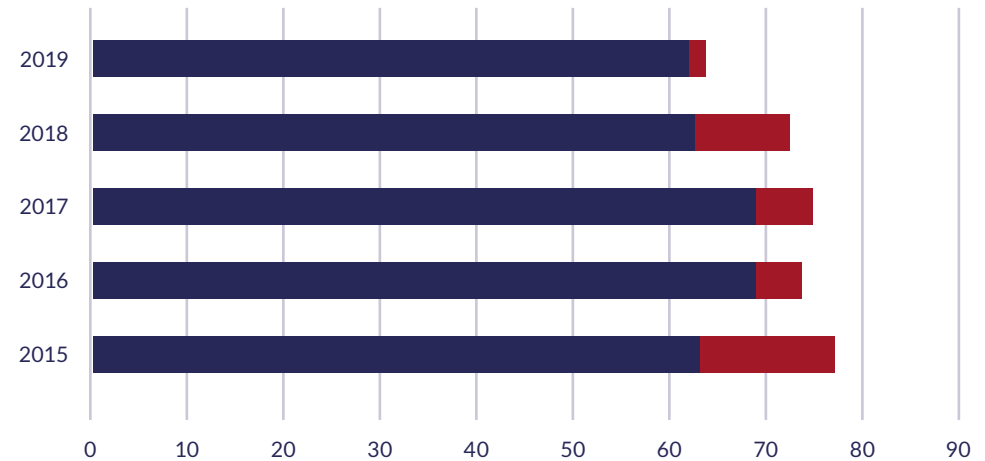
VVR- praktijken streefwaarden behaald

■ behaald
■ niet behaald



HVZ- praktijken streefwaarden behaald

■ behaald
■ niet behaald



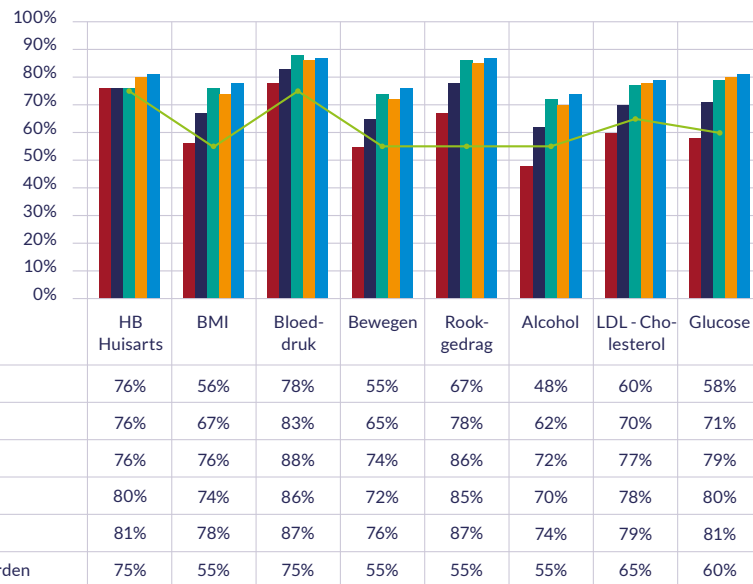
RESULTATEN KWALITEITSDOELSTELLINGEN 2019

Behaalde indicatoren 2019

Alle indicatoren zijn in 2019 in vergelijking met het laatste jaar gestegen en alle streefwaarden voor het jaar 2019 zijn behaald. Voor 2020 zal dit beleid gecontinueerd worden

en de doelstellingen blijven gelijk. Daarbij zal er specifiek gekeken worden naar leefstijl en preventie, aangezien dit specifiek voor dit zorgprogramma van meerwaarde is. Dit zal door de kaderarts verder uitgewerkt worden. ■

Proces-indicatoren VVR



Proces-indicatoren HVZ



RESULTATEN WIJKZORG & (INNOVATIEVE) PROJECTEN

1. Oprichting van wijksamenwerkingsverbanden in de regio ROHWN

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

2. Ontwerp wijkscan ROHWN

Bij de oprichting van een WSV wordt een jaarplan opgesteld. Een verplicht uitgangspunt en onderdeel van de resultaatafspraken is het in beeld brengen van diverse data van de wijk. Om deze reden heeft de ROHWN een eigen wijkscan ontworpen. De huisartsenpraktijken kunnen met deze data inzicht krijgen in hun patiëntenpopulatie en deze uitzetten tegen de inwoners in de betreffende wijk. De wijkscan omvat niet alleen demografische gegevens maar ook data m.b.t. aandoeningen, sociale status en huishoudens.

3. Samenwerking op het gebied van arbeidsmarktkrapte

Er is afstemming en contact met de mbo-opleidingen en er is een samenwerkingsintentie met ziekenhuis Alrijne m.b.t. gezamenlijke inzet van doktersassistenten bekrachtigd. Deze intentie zal in 2020 verder worden uit-



gebouwd, mogelijk op NZLO-niveau. Ook zal er gekeken worden naar passende evenementen en digitale oplossingen om bruggen te bouwen tussen opleiding en werk binnen de regio. Daarnaast wordt inzet gepleegd binnen de arbeidsmarktorganisatie Care2Care. Hiertoe wordt vanuit de ROHWN een bestuurszetel bekleed.

4. Starten met inzet Positieve Gezondheid

In 2019 is er een projectleider aangetrokken die het onderwerp Positieve Gezondheid projectmatig aanvliegt. De focus ligt in eerste instantie op het aanreiken van handvatten voor de ROHWN-leden. 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 wordt er een pilot uitgevoerd, naar aanleiding van de resultaten zal er een praktisch startdocument worden opgesteld, bruikbaar voor de professionals. De ROHWN zal in 2020 parallel afstemming en samenwerking zoeken met andere partijen in de regio die zich bezig houden met dit onderwerp, ter voorkoming van overlap van activiteiten. ■

RESULTATEN PATIËNTENPARTICIPATIE

Patiënttevredenheidsonderzoeken uniformiseren, rekening houdend met de AVG

De ROHWN heeft in 2019 onderzoek gedaan op welke wijze er patiënttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd kunnen worden, zonder de AVG-privacy te schenden. Naar aanleiding van het onderzoek is duidelijk dat de ROHWN geen mandaat en rechten heeft om deze onderzoeken voor de praktijken en WSV's uit te mogen voeren. Wel heeft de ROHWN een tool bekeken die de eerstelijnsparitien ondersteunt bij de uitvoering van dit onderzoek. Binnen de tool VIP samenwerken kan de POH/huisarts de patiënt direct uitnodigen voor een onderzoek (Prem). De resultaten kan de ROHWN op geaggregeerd niveau verzamelen en anoniem analyseren. In 2020 zal deze nieuwe communicatietool bij de WSV's worden geïntroduceerd en kan ook de tevredenheid van de patiënt regulier en veilig gemeten worden. ■



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 de ROHWN haar krachten gebundeld met zorggroep Katwijk en de Rijncoepel om gezamenlijk scholingen aan te kunnen bieden. In 2019 heeft de ROHWN 28 scholingen georganiseerd, die gemiddeld met een 8,3 zijn beoordeeld. ■



DATUM	SCHOLING	CIJFER	AANTAL DEELNEMERS
9-1-2019	Gebruik VIP Live in combinatie met Excel	8,5	2
14-1-2019	Gebruik VIP Live in combinatie met Excel	8,3	6
29-1-2019	Gebruik VIP Live in combinatie met Excel	7,4	5
6-2-2019	Gebruik VIP Live in combinatie met Excel	8,5	3
20-3-2019	Cinema 2Stop! 1:1 Begeleiding Stoppen met Roken	8,4	14
27-3-2019	Gebruik VIP Live in combinatie met Excel	8,5	4
28-3-2019	Caspir module 6 Kenmerk: 1529 Sassenheim	8,4	14
10-4-2019	Inhalatie-instructie volgens IMIS	8,3	19
17-4-2019	Gebruik VIP Live in combinatie met Excel	8,5	3
23-4-2019	Mailmerge i.c.m. bestanden uit VIP Live	8,5	5
6-5-2019	Mailmerge i.c.m. bestanden uit VIP Live	8,5	4
7-5-2019	Mailmerge i.c.m. bestanden uit VIP Live	8,5	6
20-5-2019	Mailmerge i.c.m. bestanden uit VIP Live	8,5	6
3-6-2019	Mailmerge i.c.m. bestanden uit VIP Live	7,7	6
11-6-2019	Mailmerge i.c.m. bestanden uit VIP Live	8,5	6
19-6-2019	SineFuma 2Stop! 1:1 Begeleiding Stoppen met Roken	8,1	14
26-6-2019	Langerhans opvolgavond DM - Thema-avond 2019	8,1	35
20-8-2019	Gebruik VIP Live in combinatie met Excel	8,5	3
2-9-2019	Gebruik VIP Live in combinatie met Excel	8,5	3
10-9-2019	Langerhans opvolgavond DM - Thema-avond 2019	8,2	18
11-9-2019	Mailmerge i.c.m. bestanden uit VIP Live	8,5	6
17-9-2019	Update CVRM standaard 2019	8,4	46
24-9-2019	Update CVRM standaard 2019	7,6	48
2-10-2019	Gebruik VIP Live in combinatie met Excel	8,5	3
7-10-2019	Mailmerge i.c.m. bestanden uit VIP Live	8,5	3
14-10-2019	Caspir module 6 Kenmerk: 1609 Sassenheim	8,5	6
13-11-2019	SineFuma 2Stop! 1:1 Begeleiding Stoppen met Roken	8,1	10
28-11-2019	Caspir module 6 Kenmerk: 1610 Sassenheim	8,5	21
		8,3	319

RESULTATEN ICT

Het jaar 2019 kenmerkt zich qua ICT o.a. als start van innovatie en eHealth. Zorggroep ROHWN heeft samen met de overige zorggroepen in de regio en Sleutelnet een Regionale Coalitie gevormd. Met deze Regionale Coalitie is ROHWN in 2019 de ondersteuning voor het landelijke OPEN traject gestart.

Met dit traject kunnen de huisartsenpraktijken in 2020 online inzage realiseren van het patiëntendossier. De werkzaamheden in 2019 bestonden uit de opzet van de subsidieaanvraag en de voorbereidende werkzaamheden.

Daarnaast heeft ROHWN deelgenomen aan het project rondom HASP 2.0. De hernieuwde richtlijn voor uitwisseling tussen huisartsen en specialist (HASP). Deze richtlijn is geëffectueerd met de verwijzingen in Zorgdomein eind 2019. Daarnaast zijn de afspraken rondom verwijzing tussen huisarts en de VVT in 2019 via Zorgdomein verder aangescherpt en efficiënter gemaakt.

Bij het wijk Samenwerkingsverband Voorhout – Warmond is de zorggroep een pilot gestart waarbij de samenwerkingstool VIP Samenwerken is geïmplementeerd. Met deze tool kunnen huisartsen, praktijkondersteuners, diëtisten, fysiotherapeuten rondom en met de patiënt communiceren, samenwerken en metingen delen. Waarbij de individuele zorgsystemen de bron blijven van het patiëntendossier. De planning is om deze tool in 2020 verder uit te rollen bij andere wijk Samenwerkingsverbanden. Communicatie rondom en met de patiënt is een centraal thema dat in de regio bij meerdere disciplines terugkomt



in 2019. ROHWN heeft als onderdeel van het project communicatie in de wijk - dat opnieuw opgestart is in de regio - daaraan bijgedragen in de voorbereidende fase in 2019. Waarna in 2020 een analysetraject zal volgen van verschillende communicatieoplossingen.

In 2019 hebben na een lang onderhandelingstraject de ROHWN en Pharmapartners een mantelovereenkomst gesloten voor het huisartsensysteem Medicom. Leden kunnen hierbij gebruik maken van een aantrekkelijke

korting en een uitgebreid basispakket waarbij de huisarts voorbereid is op de toekomst.

In samenwerking met de Functionaris Gegevensbescherming van ROHWN is er in 2019 een onderzoek gestart naar de haalbaarheid, veiligheid en randvoorwaarden voor goede data-uitwisseling tussen huisartsen en onderzoeksinstituut Stizon/Pharmo t.b.v. wetenschappelijk onderzoek voor het ELAN project van het LUMC. In 2019 is hiervoor een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd. ■

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 de ROHWN in 2019 speerpunten geformuleerd voor het jaar 2020.

SPEERPUNTEN KWALITEITSBELEID

- Het ondersteunen en implementeren van een gezamenlijke HKZ-certificering voor de WSV's & regio-organisatie.
- Voorbereiden van de implementatie van het zorgprogramma ouderenzorg & angst- en stemmingsstoornissen.
- Uitbreiding kwaliteitsteam met POH-ouderenzorg en POH-GGZ.
- Het kwaliteitsteam zet zijn ondersteuning breder in naar multidisciplinair samenwerken binnen de WSV's.
- Ondersteunen bij het starten met hartfalen en atriumfibrilleren.

SPEERPUNTEN TEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

SPEERPUNTEN KETENZORG

- De ROHWN streeft ernaar dat 95% van de huisartsenpraktijken de streefwaarden Diabetes heeft behaald in 2020.
- De ROHWN streeft ernaar dat 75% van de huisartsenpraktijken de streefwaarden COPD/Astma heeft behaald in 2020.
- De ROHWN zal de focus leggen op de reden van achterblijven van de indicator prevalentie bij COPD/Astma.
- De ROHWN streeft ernaar de indicator 'functioneren' te verhogen met 10% en de indicator 'inhalatietechnieken' te verhogen met 7% in 2020.
- De ROHWN streeft ernaar de CVRM indicatoren te verhogen met 5%.
- De ROHWN streeft ernaar dat 95% van de huisartsenpraktijken de streefwaarden CVRM heeft behaald in 2020.

SPEERPUNTEN WIJZORG & (INNOVATIEVE) PROJECTEN

- Formuleren en implementeren van een zorgprogramma Positieve Gezondheid.
- Het ondersteunen en bevorderen van de samenwerking binnen net gestarte wijksamenwerkingsverbanden.

SPEERPUNTEN PATIËNTENPARTICIPATIE

- Inventariseren welke manier van patiëntenparticipatie gewenst is bij de wijksamenwerkingsverbanden.
- Opstellen implementatieplan patiëntenparticipatie.

SPEERPUNTEN DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

- Alle nieuwe leden hebben de Caspir-module gevolgd.
- Inhoudelijke deskundigheidsbevordering gericht op voedingsadviezen en leefstijl.
- Organiseren van verdiepende scholing binnen het zorgprogramma CVRM.

- Deskundigheidsbevordering rondom hartfalen en atriumfibrilleren.

SPEERPUNTEN ICT

- VIP samenwerken in de regio bij de opgerichte wijk-samenwerkingsverbanden implementeren.
- 95% van de huisartsen aangesloten op een patiëntenportaal t.b.v. project OPEN.
- Begin stimulans voor gebruik patiëntenportalen door patiënten.
- Onderzoek en inzet zelfmeting instrumenten voor patiënt-zorgverlener uitwisseling.
- Inzet voorbereidende vragenlijsten in VIPLive omgeving met beeldbellen.
- Begin PGO (Persoonlijk Gezondheidsomgeving) onderzoek.
- Gebruik eHealth tools met doel om werkdruk te verlagen van zorgverlener en communicatie en registratie efficiënter te laten verlopen.

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 2019 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

Fax 0252-763816

www.rohwn.nl

