

Jaarverslag 2018

Zorggroep Gelders Rivierenland

Zorggroep
Gelders Rivierenland



Inhoud

HOOFDSTUK

PAGINA

Inleiding

Als zorggroep maken we elk jaar plannen voor het jaar erna. In kwartaalrapportages toetsen we of we op koers liggen bij de realisatie van onze plannen. Dat doet het bestuur van de zorggroep samen met de raad van commissarissen en het bestuur van de Coöperatieve Huisartsenvereniging. Als het nodig is, sturen we bij. In dit jaarverslag leest u wat de opbrengsten zijn van het afgelopen jaar. Een belangrijk thema op onze agenda was de ouderenzorg. Daarnaast werkten we volop aan de ontwikkeling van nieuwe zorgprogramma's, en aan de bescherming van medische gegevens. Ook breidden we het aantal medewerkers POH-GGZ uit en startten we met POH-GGZ Jeugd. Mooie ontwikkelingen, waarmee we de zorg in onze regio telkens blijven verbeteren.

Ik wens u veel leesplezier!

Marcel Knijnenburg

Voorzitter Zorggroep Gelders Rivierenland



Korte berichten

Nieuw contract

We zijn blij dat we eind 2018 voor onze zorggroep een nieuw driejarig contract hebben afgesloten met zorgverzekeraar Menzis. Hierin zijn alle bestaande zorgprogramma's opgenomen én de nieuwe zorgprogramma's Atriumfibrilleren/Hartfalen en Astma.

Hagro-bezoeken

Elk jaar bezoekt het bestuur alle bestaande huisartsengroepen in onze zorggroep, maar ook nieuwe huisartsen die toetreden tot de zorggroep. "Altijd een goed moment om te vertellen welke plannen we hebben voor de komende jaren", vertelt voorzitter Marcel Knijnenburg. "Het is ook een mooie gelegenheid om bij de huisartsen op te halen wat zij nodig hebben. Zo weten we goed wat er speelt. Veel collega's signaleerden personeelskrapte bij doktersassistenten en POH's. Dat sluit aan bij de landelijke trend. Komend jaar onderzoeken we welke opleidingen we op deze vakgebieden aan kunnen bieden in onze regio."

Good governance

Als zorggroep hebben we in 2018 een directiereglement opgesteld, met daarin duidelijke afspraken voor het bestuur van de zorggroep. Het document is opgesteld in samenwerking met de raad van commissarissen en het bestuur van de Coöperatieve Huisartsenvereniging. In 2018 kende de raad van commissarissen twee personen: Ries Torn Broers en Paul Wijnands.

Digitalisering samenwerkingsovereenkomsten

Als zorggroep ontwikkelen we steeds meer zorgprogramma's en projecten. Daarbij betrekken we verschillende partners. Met hen sluiten we samenwerkingsovereenkomsten af. Sinds december 2018 is het mogelijk om deze overeenkomsten digitaal te ondertekenen. Dat bespaart tijd én papier!

De zorggroep online

De huidige website van de zorggroep is aan vervanging toe. Daarom maakten we in 2018 een start met een nieuwe site. Die zal meer gericht zijn op de patiënt.

Ook streven we ernaar dat de website een informatiebron wordt voor huisartspraktijken en onze ketenpartners. We hopen de nieuwe site in 2019 te lanceren.

Privacy en gegevensbescherming

Sinds 25 mei 2018 geldt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Voor onze zorggroep betekende dit dat we een Functionaris Gegevensbescherming aan moesten stellen. Dat is Vanessa van Vliet. Als gevolg van de AVG hebben we verwerkersovereenkomsten met allerlei partijen afgesloten en een verwerkingsregister opgesteld. We plaatsten een privacyverklaring op onze website, maakten een procedure datalek en stuurden alle leden en ketenpartners een informatiedocument over de regels en richtlijnen rondom privacy. Een belangrijke stap was de invoering van een extra beveiligde inlog voor Portavita. Inloggen gaat nu in twee stappen: via een gebruikersnaam en wachtwoord én met een code die zorgverleners via een app ontvangen. Bovendien zijn de huisartsenpost en de zorggroep overgegaan op mailen via een beveiligde domeinnaam. Hun e-mailadressen eindigen op @gezondrivierenland.nl. Daarmee kunnen zij beveiligd mailen via Zorgmail. Op die manier zijn de medische gegevens van onze patiënten nog beter beveiligd.



Vanessa van Vliet

Vragen?

Heb je vragen over informatie-veiligheid, privacy of de AVG?

Stel ze aan Vanessa.

Je kunt haar mailen op

fg@gezondrivierenland.nl

"Patiëntveiligheid staat altijd voorop"

Het zijn de woorden van Vanessa van Vliet, kwaliteitsfunctionaris bij de huisartsenpost Tiel en sinds 2018 Functionaris Gegevensbescherming (FG) bij de huisartsenpost én onze zorggroep. "Huisartsen kunnen bij mij terecht met alle vragen rondom informatieveiligheid."

Sinds 25 mei 2018 geldt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). "Elke organisatie in Nederland moet zich hieraan houden. Dus ook elke huisartspraktijk. Een praktijk is zelf verantwoordelijk voor het informatieveiligheidsbeleid en communicatie daarover. Maar ik kan ze daar wel bij helpen." Dat deed Vanessa onder meer door goede voorbeelden van verwerkersovereenkomsten, gedragscodes en privacyverklaringen via de portal te delen met alle huisartsen. Ook werd ze uitgenodigd bij verschillende praktijken. "Ik ging daar langs en gaf uitleg, waardoor collega's weer verder konden."

Zorgvuldigheid voorop

Vanessa krijgt heel diverse vragen binnen. Bijvoorbeeld over wat iemand moet doen bij een datalek. "Die registreren ze zelf in hun systeem en melden ze eventueel bij de

Autoriteit Persoonsgegevens", legt Vanessa uit. Soms vragen collega's ook of ze medicatie mogen meegeven aan een man die altijd voor zijn echtgenote naar de apotheek gaat. "Als je deze man kent, en je weet dat hij altijd voor zijn zieke vrouw langskomt, dan is het geen probleem. Staat er ineens een onbekend iemand aan de balie die medicatie voor een ander komt halen, dan geef je die uiteraard niet zomaar mee." Vanessa geeft aan: "Bij alles geldt dat je respectvol met gegevens van iemand moet omgaan. En dat de patiëntveiligheid niet in gevaar moet komen."

Het gaat om gedrag

Het is goed dat de nieuwe wet er is, vindt Vanessa. "Hierdoor gaan mensen bewuster om met privacy-gevoelige informatie." Maar je moet wel alert blijven, stelt ze. "Uiteindelijk is het allemaal een kwestie van gedrag. Je kunt je systemen nog zo goed beveiligen: als je je beeldscherm niet op slot zet als je je werkplek verlaat, dan kan iedereen in het systeem. Het gaat er dus om dat we samen het onderwerp informatieveiligheid op de agenda houden. Heb het er met elkaar over."

Huisartsenpost

Alle huisartsen van onze zorggroep verzorgen diensten op de huisartsenpost van Ziekenhuis Rivierenland in Tiel. In 2018 werd die huisartsenpost 48.549 keer gebeld. Een lichte stijging van 2,6% ten opzichte van 2017. Als het gaat om de branchenormen rondom bereikbaarheid en aanrijtijd, worden deze niet altijd gehaald. In 2019 onderzoeken de collega's van de huisartsenpost hoe dat komt en welke verbeteracties er zullen volgen. Een van die acties is in 2018 al gestart bij de visites: door vaker de tweede auto in te zetten, zijn de artsen eerder bij de patiënten.

Nieuw roosterprogramma

Sinds juli 2018 werkt de huisartsenpost met een nieuw roosterprogramma voor huisartsen. Dat zorgt ervoor dat de huisartsenpost makkelijker en efficiënter kan roosteren. Ook de betalingen zijn eenvoudiger te verzorgen vanuit het nieuwe programma.

Personeel

Uitdagingen zijn er op personeelsgebied: het is lastig om voldoende gediplomeerde triagisten te vinden. In de tweede helft van 2018 zijn er veel triagisten vertrokken. De huisartsenpost is dringend op zoek naar dokters-assistenten, verpleegkundigen niveau 4 of mensen met een erkend diploma MBO niveau 4 in de zorg die bij de huisartsenpost een triageopleiding kunnen volgen. Om de werkdruk van de triagisten te verminderen, is een baliefunctie toegevoegd. In 2018 zijn ook twee teamcoördinatoren aangesteld.

Verbouwing

De verbouwing van de huisartsenpost en het spoedplein van Ziekenhuis Rivierenland in Tiel zijn samen met de Spoedeisende Hulp en de apotheek uitgewerkt. In 2019 treffen zij verdere voorbereidingen voor de verbouwing.

Leerkuilensessie

Om de kennis van de triagisten en huisartsen in de regio verder te vergroten, organiseert de huisartsenpost zogenaamde leerkuilensessies. In september 2018 ging deze sessie over kindermishandeling en huiselijk geweld. Ook werden de ongeveer zestig aanwezigen bijgepraat over de juridische aspecten na een incident of calamiteit.

Plannen voor 2019

In 2019 werkt de huisartsenpost aan het verminderen van werkdruk, betere pauze- en rusttijden en een goede werksfeer. Daarnaast wil de huisartsenpost voldoen aan de normen en een kwaliteitsimpuls geven aan de werkzaamheden van de spreekuurondersteuner huisartsenzorg (SOH).

Ketenzorg

Diabetes en cardiovasculair risicomanagement

In 2018 voegden we de zorgprogramma's van Diabetes Mellitus (DM) en Cardiovasculair Risicomanagement (CVRM) samen, omdat de programma's veel overlap vertonen. In het samengevoegde zorgprogramma is ook de nieuwe NHG-standaard DM verwerkt. Tijdens het symposium in november gaf kaderarts Gijsbert van Herwaarden hier uitleg over.

Atriumfibrilleren en hartfalen (AF/HF)

De praktijkondersteuners in de huisartspraktijken zien patiënten bij cardiovasculair risicomanagement. Daardoor hebben zij ook een functie bij de vroegsignalering van atriumfibrilleren en hartfalen. Bovendien kunnen de huisartspraktijken in overleg met de cardioloog een deel van de behandeling op zich nemen. Als zorggroep maakten we in 2018 daarom een start met de ontwikkeling van een zorgprogramma rondom atriumfibrilleren en hartfalen.

Hiervoor werkten we samen met de cardiologen van Ziekenhuis Rivierenland in Tiel. Eind 2018 sloten we een overeenkomst met Menzis, waardoor we in 2019 in de huisartspraktijk kunnen starten met de diagnose en behandeling van stabiel atriumfibrilleren en in 2020 met hartfalen.

COPD

Eind 2017 stelden we het COPD formularium vast. In 2018 lag in onze scholingen daarom de nadruk op de verschillende soorten COPD-medicatie en de werking ervan. Tijdens het voorjaarssymposium was er voor de POH-S een workshop over inhalatoren. De huisartsen volgden een sessie over deeltjesgrootte in inhalatiemedicatie. In april en november 2018 waren er ook weer de Caspir-scholingen over de longfunctie.

Pilot POH 5minuteninfo

Patiënten met een chronische ziekte hebben niet altijd voldoende basiskennis over hun aandoening. Daarom zijn we als zorggroep een pilot gestart met POH 5minuteninfo. Op dit online platform kunnen patiënten zelf thuis meer te weten komen over hun chronische ziekte en hoe ze daarmee om kunnen gaan. Dat gaat in blokjes van vijf minuten, via tekst, afbeeldingen en video's. Voordat de patiënten starten, krijgen ze eerst een aantal vragen om te bepalen hoe het met hun basiskennis gesteld is. Op basis van de antwoorden op de vragen, krijgen patiënten passende 5minuteninfo's aangeboden. POH 5minuteninfo is geschikt voor alle patiënten. De praktijkondersteuner kan de voortgang van de patiënt volgen en dat als aanknopingspunt gebruiken tijdens een volgend consult. Heeft de patiënt specifieke vragen? Dan kan de praktijkondersteuner op basis hiervan educatie op maat aanbieden.

De resultaten over 2018 waren heel positief:

- 69% van de aangemelde patiënten ging aan de slag
- Patiënten volgden gemiddeld negen 5minuteninfo-blokjes

Op basis van deze mooie resultaten, zorgen we ervoor dat we de 5minuteninfo in 2019 aan alle praktijkondersteuners aanbieden.



Ouderenzorg

Het afgelopen jaar stond het thema 'Ouderenzorg' hoog op onze agenda. We hebben samen met regionale partners in de ouderenzorg het programma '[Samen... Oud in Rivierenland](#)' opgezet om kwetsbare ouderen (van 65 jaar of ouder) de juiste zorg op de juiste plaats te bieden. We streven ernaar dat ze zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen, met behoud van eigen regie. We zorgen voor ondersteuning dicht bij huis. Samen werken we aan het verbeteren van de kwaliteit van leven en positieve gezondheid van de kwetsbare ouderen. We zoeken voortdurend met de oudere naar de best passende oplossing. Centraal daarbij staan *stepped care* (alleen opschalen als het nodig is) en effectieve en efficiënte inzet van middelen.

Wie doen er mee?

Bij het programma zijn veel partijen betrokken die met ouderenzorg te maken hebben, zowel in de zorg als in het sociale domein. We werken samen met Eerstelijns Centrum Tiel, Zorgcentra De Betuwe, Santé Partners, SZR, Ziekenhuis Rivierenland en de diverse gemeentes in onze zorgregio. Het programma-management is in handen van Mura Zorgadvies.

Dementie

In Rivierenland kampen ruim 3.000 mensen met een vorm van dementie. De verwachting is dat dit cijfer in de komende twintig jaar verdubbelt. Daarom is in het programma 'Samen... Oud in Rivierenland' het [Netwerk Dementie Rivierenland](#) een belangrijk onderdeel. In dit netwerk werken professionals samen aan innovatieve zorg voor patiënten met dementie én hun omgeving. Naast de partijen die al deelnemen aan het programma 'Samen... Oud in Rivierenland', doen ook Alzheimer Nederland en de dementieconsulenten Rivierenland mee aan dit netwerk. Meer erover is te vinden op de [website van Netwerk Dementie Rivierenland](#).

Startbijeenkomsten samenwerking in dementiezorg

In 2018 organiseerden de dementieconsulenten bijeenkomsten voor wijkverpleegkundigen van de thuiszorg en praktijkondersteuners (POH's) van de huisartspraktijken. Tijdens deze gezamenlijke scholingen kregen de deelnemers handvatten om mensen met dementie betere zorg te kunnen bieden. Ook leerden de verpleegkundigen en POH's elkaar beter kennen en kregen ze inzicht in elkaars werk en mogelijkheden. Dat vergemakkelijkt de samenwerking in de toekomst.





Zorgprogramma Ouderenzorg: Onderzoek bij patiënten

Als zorgverleners kunnen we bedenken wat passend is voor een patiënt. Maar het is goed om te toetsen of het idee ook in de praktijk werkt. Dat wilden we uitzoeken voor het zorgprogramma Ouderenzorg. Een student Geneeskunde van het Radboudumc in Nijmegen ging daarvoor in gesprek met een aantal patiënten die ondersteund en begeleid werden volgens de Rivierenlandse aanpak.

De belangrijkste conclusies:

- De meeste ouderen bleken niet op de hoogte van het zorgprogramma.
- De ouderen vinden zelfstandigheid en eigen regie heel belangrijk.

Aanbevelingen zijn dus:

- Maak de oudere en zijn/haar naaste een volwaardig partner in het ouderenzorgprogramma.
- Geef uitleg over het programma en bespreek de doelen en wensen.
- Geef de oudere inzage in het zorgplan.

Werkgroep Deskundigheidsbevordering Huisartsen (WDH)

Ook in 2018 stonden er weer diverse scholingen op het programma vanuit de Werkgroep Deskundigheidsbevordering Huisartsen. In januari was er de nascholing voor doktersassistenten rondom het thema ouderenzorg. In De Pluk in Geldermalsen stond een interactief programma klaar voor de enthousiaste deelnemers. In het voorjaar streken we neer in kasteel Ophemert voor een gevarieerd programma over onder meer ouderenzorg, COPD, spoedzorg, nierschade en duizeligheid. Het najaarssymposium stond in het teken van 'moeilijke mensen': gevoelige mensen, narcistische mensen, mensen met geheugenverlies maar ook gewoon lastige patiënten. In oktober was er nog de nascholing 'Euthanasie bij dementie', in samenwerking met het Expertisecentrum Euthanasie van de Levensidekliniek.

Secretaresse Minke Kwint is medeorganisator van de nascholingen: "We kijken terug op een mooi jaar. De opkomst bij de nascholingen en symposia was wederom hoog. We zien vaak dat praktijken met al hun medewerkers komen. Het zijn voor collega's uitgelezen momenten om hun kennis te vergroten én om vakgenoten te treffen." Bij het maken van het programma luisteren ze goed naar de behoefte van de aanwezigen. "Deelnemers kunnen bij de evaluatie invullen over welk onderwerp ze meer willen weten. Dat nemen we mee bij de organisatie van een volgend symposium", legt Minke uit.

POH-GGZ

Een POH-GGZ biedt kortdurende behandeling en begeleiding aan patiënten met psychische klachten. Sommige patiënten zien ze langduriger; zeker nu de wachttijden in de basis-ggz en specialistische ggz zijn toegenomen. Het team is in 2018 weer gegroeid: inmiddels werken er twintig collega's als POH-GGZ bij onze zorggroep. We signaleren dat de arbeidsmarkt krap is. Het is een uitdaging om nieuwe medewerkers te vinden. Nieuwe collega's die als POH-GGZ aan de slag willen, bieden wij een post-hbo-opleiding. Daarnaast krijgen ze intervisie en nascholing vanuit de zorggroep om hun vak goed te kunnen uitoefenen.

POH-GGZ JEUGD

"We helpen kinderen weer op de goede weg"

Een POH-GGZ Jeugd ondersteunt de huisarts bij het verlenen van zorg aan kinderen tot 18 jaar met psychische en/of psychosociale problemen. In juni 2018 startte de gemeente Tiel een pilot met de inzet van POH-GGZ Jeugd in alle huisartsenpraktijken in Tiel. Inmiddels werken er bij onze zorggroep vier collega's als POH-GGZ Jeugd in de gemeenten Buren, Tiel en Geldermalsen. Onder hen Manon Boelen en Petra Meijers. Manon werkt al jaren als POH-GGZ en is sinds het begin van de pilot ook als POH-GGZ Jeugd betrokken. Petra werkte als verpleegkundige op het consultatiebureau en daarna in een sociaal wijkteam. Zij volgt via de zorggroep de eenjarige specialisatieopleiding tot POH GGZ en startte in december als POH-GGZ Jeugd.

Rechtstreeks

"Wij zien alle patiënten onder de achttien met verdenking op psychische en psychosociale problemen", vertelt Manon. "Deze patiënten komen rechtstreeks bij ons.

Een patiënt bezoekt wel eerst de huisarts als er een vermoeden bestaat op een lichamelijke oorzaak voor de klachten. Bijvoorbeeld als een kind veel klaagt over buikpijn." Met welke klachten komen patiënten bij de POH-GGZ Jeugd? "Bijvoorbeeld concentratieproblemen, somber zijn of veel moeten huilen. We zien ook kinderen die snel boos worden of andere gedragsproblemen vertonen", licht Petra toe.

Open en eerlijk

De POH-GGZ Jeugd begint met een intake om de hulpvraag te inventariseren. Een kind komt vaak met zijn of haar ouders langs. Manon: "Maar ik wil een kind ook altijd graag een keer alleen zien. Kijken hoe ze contact maken en horen wat ze te vertellen hebben. Kinderen zijn heel open en eerlijk, dat is mooi. Ook vind ik het fijn om van het kind zelf te horen wat hij of zij denkt dat het probleem is. Daar komen soms verrassende dingen uit."

Manon Boelen

[Lees verder >](#)

> vervolg

In kaart brengen

De POH-GGZ Jeugd spreekt in sommige gevallen ook met andere partijen in de omgeving van het kind, zoals de school en het wijkteam. "Op die manier proberen we in kaart te brengen wat er aan de hand is en vooral hoe deze patiënt het best geholpen kan worden", legt Petra uit. "Dat kan bijvoorbeeld een behandeling zijn door een orthopedagoog of psycholoog. Hiervoor is een verwijzing nodig. We overleggen daarom met de huisarts; daar werken we nauw mee samen. Afhankelijk van de vraag kunnen we patiënten soms ook zelf helpen, of ze doorsturen naar een nuldelijnspartij, zoals een opvoedcoach of een jongerencoach. Het voordeel daarvan is dat patiënten daar vaak snel terechtkunnen."

Monitoren

Als patiënten eenmaal zijn doorverwezen naar de nulde, eerste of tweede lijn, houdt de POH-GGZ Jeugd contact met de andere behandelaren. Manon: "Zo houden we vinger aan de pols. We overleggen met elkaar, vragen advies en monitoren of de behandeling/interventie de juiste was. Op die manier kunnen we steeds beter inschatten welke patiënt bij welke partij past." De vier collega's die als POH-GGZ Jeugd bij de zorggroep werken, overleggen ook met elkaar. "Samen brengen we de sociale kaart in onze regio in beeld."

Het beste

Het mooie aan het vak vindt Petra dat de POH-GGZ Jeugd een brug slaat tussen wijkteams en huisartsen. "Ook vind ik het geweldig dat we patiënten écht verder kunnen helpen. Het is soms een puzzel naar de beste oplossing, en het is fantastisch als je die vindt." Over de uitdagingen van hun werk vertelt Manon: "Soms hebben de ouders een ander beeld van wat het beste is voor hun kind dan wij hebben. Daar gaan we dan het gesprek over aan. Gelukkig willen we allemaal het beste voor het kind, en komen we er altijd uit."

Ervaringen

De eerste ervaringen met de pilot POH-GGZ Jeugd zijn positief, zo blijkt uit een evaluatie in januari 2019. Het aantal doorverwijzingen naar geïndiceerde zorg is sinds de start van de pilot afgenomen. De verwachting is dat dit aantal verder daalt als de pilot langer loopt en de POH-GGZ Jeugd een begrip wordt.



Petra Meijers

Over de Zorggroep



Marcel Knijnenburg
voorzitter



Jan Bennink
bestuurslid, secretaris



André van Merkestein
bestuurslid, personeel en financiën



Bertina Keuken-Hol
officemanager



Minke Kwint-Ramkema
secretaresse



Estelle Rikken-Kruisselbrink
secretaresse



Fransien Verdonk
beleidsmedewerker



Daniëlle van den Hoogen
beleidsmedewerker

Kaderhuisartsen

Onze zorggroep kent vijf kaderhuisartsen. Deze artsen zijn een vraagbaak voor de huisartsen van de zorggroep. Bovendien verzorgen ze nascholingen, initiëren ze verbetertrajecten en zijn ze het aanspreekpunt voor specialisten. Vanuit hun expertrol geven zij de zorginhoud van de zorgprogramma's mede vorm en bewaken zij de kwaliteit.

Gijsbert van Herwaarden

Kaderhuisarts DM

Joukje van Merkestein

Kaderhuisarts CVRM

Ingrid Houtman

Kaderhuisarts GGZ

Ingrid Corten

Kaderhuisarts Ouderenzorg

Harrie Isfordink

Huisarts met interessegebied
COPD/Astma

**Zorggroep
Gelders Rivierenland**

Postbus 6292

4000 HG Tiel

0344 64 58 02

www.gezondrivierenland.nl



Zorggroep
Gelders Rivierenland