



## Jaarverslag Zorggroep West-Brabant B.V. 2018

*Zorggroep West-Brabant (ZGWB) ontzorgt de eerste lijn!*

In 2018 maakte Zorggroep West-Brabant B.V. (ZGWB) werk van een visie die in 2017 in nauwe samenwerking tussen bestuur van de coöperatie, huisartsleden, directie en team tot stand is gekomen. In dit jaarverslag geven wij u inzicht in hoe dat gelopen is.

## Voorwoord Raad van Commissarissen

Stond 2017 nog in het teken van de implementatie van de vernieuwingen, 2018 laat een verdere professionalisering van de Zorggroep zien. Daarmede heeft de toezichhoudende en op onderdelen adviserende taak van de Raad van Commissarissen ook meer diepgang gekregen.

Het enthousiasme en de snelheid waarmee de ontwikkelingen binnen ZGWB plaats vinden moeten in goede balans blijven tussen rijping van net ingevoerde plannen/beleid en verdere vernieuwingen. Over dat proces is de Raad van Commissarissen op dit moment tevreden, maar dit blijft een belangrijk aandachtspunt. Wij spreken graag onze dank uit richting bestuur en directie voor het vele werk dat het afgelopen jaar weer verzet is.

Een pijnlijk moment in 2018 was het plotseling overlijden van onze medecommissaris Niels van Elderen. Met hem verliezen we een aimabel mens en een bekwaam commissaris.

André Osterloh

Voorzitter Raad van Commissarissen

## Voorwoord bestuur en directie

In 2018 heeft de Coöperatie Zorggroep West Brabant U.A. samen met de BV het meerjarig visie- en beleidsdocument vastgesteld, de basis voor huisartsenzorg in de regio. De Coöperatie en BV hebben op verschillende manieren en met verschillende projecten de verbinding gezocht met partners in zorg als opmaat naar regionalisatie in West Brabant. Op die manier leverde ZGWB een bijdrage aan de gezondheid van burgers in de regio. Bijvoorbeeld in een meer lineaire samenwerking tussen huisartsen en medisch specialisten en het Bravis Ziekenhuis om substitutie te realiseren. Ook in een breder samenwerkingsverband (stichting WestWest) door een Wond Expertise Centrum in te richten en het aanmeldportaal spoedzorg bij ouderen te realiseren. Er is een verdere invulling gegeven aan kwaliteitsprogramma's, zoals het Stoppen Met Roken programma en een ketenprogramma Astma. Het stoppen met roken overtreft de verwachtingen, 65% van de deelnemers is effectief gestopt. Op die manier probeert ZGWB bij te dragen aan de beweging om niet vanuit ziekte en zorg te denken, maar vanuit gezondheid en gedrag. Dit dragen we in de toekomst verder uit, *de positieve gezondheid*.

Kansen in plaats van bedreigingen zien we ook in het uitrollen van een samenwerking met partners om de regio AVG-bekwaam te maken. We namen afscheid van een Keten Informatie Systeem en keerden terug naar het werken in het vertrouwde HIS. Tenslotte hebben we ons eigen informatiesysteem geactualiseerd, waarbij een nieuwe nieuwsbrief op veel positieve reacties kan rekenen. Kortom, er is hard gewerkt om bij te dragen aan gezondheid van burgers, de huisarts te ontzorgen en de positieve gezondheidsbeweging te bevorderen. Met dank aan alle huisartsen, praktijkondersteuners, praktijkmanagers, doktersassistentes, andere praktijk medewerkers en al onze ketenpartners

Bestuursleden Coöperatie Zorggroep West Brabant U.A.

Directie Zorggroep West-Brabant BV

## Missie Visie strategie

ZGWB heeft begin 2018 haar visie en strategie voor 2018-2020 vastgesteld in een meerjarenbeleidsplan. Een plan wat in nauwe samenwerking tussen de leden, het bestuur, de directie en haar team tot stand is gekomen. De visie is als volgt geformuleerd:

*“De uitdaging van Zorggroep West-Brabant is het realiseren van een professionele organisatie waar leden zich aan committeren en de verbinding ervaren tussen hun dagelijkse werkzaamheden binnen de huisartsenpraktijk en de zorggroep. Dit te verwezenlijken door ondersteuning te bieden vanuit de zorggroep op een toegankelijke wijze en op basis van wederzijds vertrouwen.*

*Uiteindelijk om de kwaliteit van zorg aan de (chronische) patiënt en de zelfredzaamheid, daar waar wenselijk, te bevorderen”.*

In de gesprekken van ZGWB met de verschillende huisartsengroepen kwam vooral naar voren dat de huisartsenpraktijk ondersteuning wenst, ook buiten de ketenprogramma's. Je kunt dan denken aan praktijkmanagement, personeelsinzet, ICT, goede communicatie e.d. Met hulp van dat soort ondersteuning kan de huisarts meer tijd en energie besteden aan de dagelijkse praktijk. Ook wil de huisarts van de zorggroep een faciliterende rol met het mandaat om over eensluitende onderwerpen met de stakeholders in de regio afspraken te maken namens de huisartsen.

Om die reden is de zorggroep in 2018 gestart met het verder professionaliseren van de organisatie en multidisciplinaire zorgprogramma's plus ondersteunen en ontzorgen van huisartspraktijken en gesprekspartner zijn in de regio.

Enkele voorbeelden daarvan zijn:

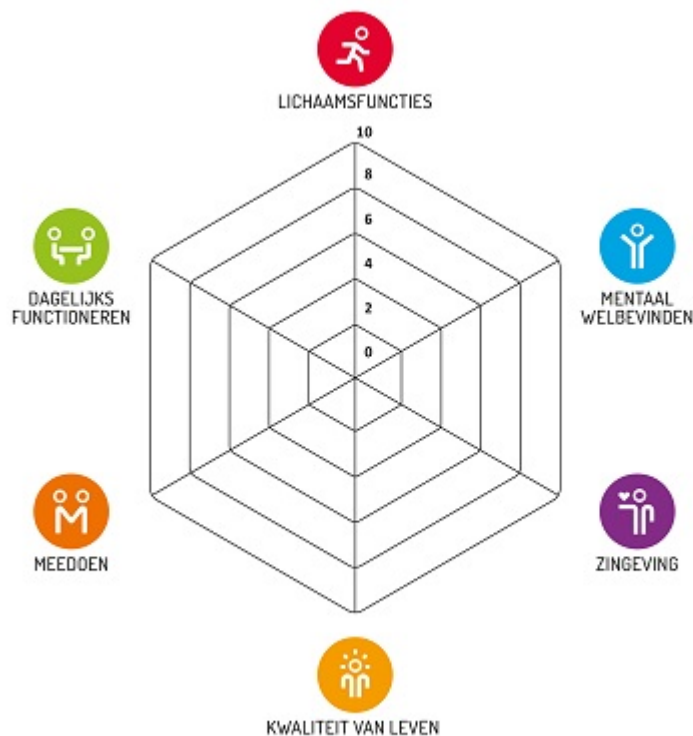
- Spoedzorg voor ouderen in de regio regelen; het aanmeldportaal.
- Applicatie voor zorgprocessen, kwaliteit, declaratie en administratie (VIP-live van Calculus) implementeren.
- Flexpool voor personeel organiseren.
- Stoppen met roken programma.
- Astma ketenprogramma.
- Contacten met gemeenten.

## Hoogtepunten uit 2018

### Verandering spiegelgesprekken

In 2018 zijn we als zorggroep gestart om Positieve Gezondheid onder de aandacht te brengen als overkoepelende benadering voor de hele patiëntenpopulatie in de regio van ZGWB. Positieve Gezondheid is een benadering die niet de ziekte, maar een betekenisvol leven van mensen centraal stelt. Het is een bredere kijk op gezondheid in zes dimensies. Met die bredere benadering draag je bij aan het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. Én om zo veel mogelijk eigen regie te voeren. Het is een speerpunt van de zorggroep om de patiënten meer de regie te geven voor de eigen gezondheid. De zorggroep heeft in 2018 een aantal interventies gedaan om bewustwording en enthousiasme te stimuleren voor Positieve Gezondheid bij patiënten en medewerkers in huisartspraktijken.

- De zorgprogramma coördinatoren hebben de patiënten folder aangepast door het spinnenweb met de zes dimensies daarin op te nemen en hierover uitleg te geven aan zorgverleners en patiënten in huisartsenpraktijken.



Bron:IPH

- Tijdens spiegelgesprekken met huisartsen en praktijkondersteuners hebben zorgprogramma coördinatoren geïnventariseerd of zij bekend zijn met Positieve Gezondheid, hoe de praktijken hier tegen over staan. De reacties hierop waren zeer divers.
- De zorgprogramma coördinatoren hebben coaching en training gehad van een deskundig trainer op het gebied van het bespreken van persoonsgerichte zorg en Positieve Gezondheid tijdens het spiegelgesprek. Doel is het gesprek ook een andere insteek te geven, meer gericht op wat speelt in de praktijk in plaats van alleen gericht op resultaat en de gemeten indicatoren.

- Voor geïnteresseerde praktijkondersteuners zijn in het najaar van 2018 vervolgens workshops gegeven door een externe deskundige over het thema Positieve Gezondheid en hoe je het gesprek met de patiënt vanuit de gedachte van Positieve Gezondheid kunt voeren. Er deden 17 praktijkondersteuners mee, de workshops werden zeer positief ontvangen.

Het is de bedoeling om hier in 2019 en verder een vervolg aan te geven.

### Stoppen met roken

Per 1 januari 2018 is het Stoppen met roken programma van start gegaan. Een goed onderbouwde methodiek om mensen te helpen te stoppen met roken. Gebaseerd op het Trimbos instituut en deskundigheid vanuit de verslavingszorg. Een samenwerking tussen ZGWB, Thuiszorg West Brabant en het Bravis Ziekenhuis. Een aantal stopcoaches en praktijkondersteuners zijn hiervoor specifiek opgeleid. Patiënten krijgen een intensief begeleidingstraject. In 2018 zijn 509 mensen met het programma gestart en zijn meer dan 220 mensen gestopt met roken, een succespercentage van 65 procent (bij de afgesloten begeleidingstrajecten).

### Tien-jarig bestaan Zorggroep West-Brabant

In oktober organiseerde ZGWB twee bijeenkomsten om haar 10 jarig bestaan te vieren. ZGWB gebruikte dit 10 jarig bestaan om de verbindende rol in de regio te laten blijken: 250 zorgprofessionals, beleidsmakers en bestuurders ontmoetten elkaar om op inspirerende wijze te praten over huidige ontwikkelingen en over de toekomst. Zo werd deze feestelijke gebeurtenis een mooie manier om te verbinden en elkaar beter te leren kennen. Met als doel elkaar in de zorg voor burgers beter te begrijpen en beter in te kunnen spelen op de behoeften. Met specifiek aandacht voor de juiste zorg op de juiste plek, in de nabije omgeving van de patiënt.

### VIPLive

Per 1 januari 2018 is VIPLive operationeel in alle praktijken van de zorggroep. VIPLive is een softwareapplicatie die aansluit op het huisartsinformatiesysteem (HIS). De overgang van het keteninformatiesysteem naar VIPLive is met goede ondersteuning vanuit de leverancier vlot verlopen. Binnen de praktijken hoeft nu alleen nog gewerkt te worden in het HIS (het bronbestand). De praktijk heeft meer inzicht in de verleende zorg en patiëntenpopulatie. Er zijn meer mogelijkheden voor de huisartsenpraktijk om (kwaliteits)rapportages te maken, ook de financieringsstroom is direct inzichtelijk voor huisartsen. Extracties voor declaratie verlopen via dit systeem en dit versnelt de financiële afhandeling. .

## Organisatie en regionalisering

Het meerjarenbeleidsplan benoemt onder andere in de doelstellingen; krachten bundelen, efficiënter omgaan met tijd/middelen en verbindingen leggen tussen verschillende huisartsorganisaties. Om die reden hebben in 2018 de Werkgroep Deskundigheidsbevordering Huisartsen (WDH) en ZGWB met elkaar gesproken. Het resultaat is dat eind 2018 de voorbereidingen zijn getroffen voor het samengaan van WDH en ZGWB onder dezelfde huisartsencoöperatie. Op die manier kunnen medewerkers van het bureau van de zorggroep ook de WDH ondersteunen en versterkt het beide huisartsorganisaties. In 2019 vindt definitieve besluitvorming in de Algemene Leden Vergadering (ALV) plaats.

Om een bredere rol namens huisartsen in de regio te kunnen vervullen en om voorbereid te zijn op de invoering van de Organisatie en Infrastructuur (O&I) is in 2018 een kwaliteitscoördinator aangenomen en zijn er nog twee vacatures gesteld.

## Zorgprogramma's, kwaliteit en scholing

Vanuit de zorggroep werken drie zorgprogramma coördinatoren om de huisartsenpraktijken te ondersteunen bij de zorg voor de patiëntengroepen met Diabetes Mellitus, hart en vaatziekten (CVRM), COPD en astma. Zij hebben de praktijken verdeeld wat betreft monitoring op indicatoren en begeleiding van huisartsen en praktijkondersteuners in hun werkzaamheden. In 2018 is sprake van praktijkvariatie op het gebied van procesindicatoren en inclusie van patiënten. De praktijkvariatie is gemeten met een scoresystematiek en besproken met huisarts en praktijkondersteuner in de zogenaamde spiegelgesprekken, die voor bijna elke praktijk jaarlijks plaatsvinden. Daar waar relevant hebben zorgprogramma coördinatoren ondersteuning geboden om de praktijkvariatie te verminderen. Op die manier blijven praktijken zich voortdurend verbeteren.

### Diabetes Mellitus

In 2018 is de nieuwe richtlijn voor Diabetes Mellitus van kracht geworden, binnen het expertteam\* zijn voorbereidingen getroffen om de nieuwe richtlijn in 2019 in de regio door te voeren. Het toegekende budget voor voetzorg vanuit de zorgverzekeraar bleek in 2018 niet toereikend te zijn. Dit is bespreekbaar gemaakt met de podotherapeuten. Dit heeft een lichte verschuiving teweeg gebracht in de zorgprofielen, echter heeft het onvoldoende financiële ruimte opgeleverd. In 2017 zijn alle praktijkondersteuners ge-audit op hun kennis en kwaliteit van zorg wat betreft insuline therapie. Zij scoorden allen ruim voldoende. Op een aantal punten die uit de audits kwamen is in 2018 gericht aandacht besteed via scholingen en intervisiegesprekken.

### CVRM

Voor nieuwe patiënten in deze groep is de inzet van leefstijlbegeleiding alvorens direct te starten met medicatie na diagnose gestart. Hiermee is het bewustzijn voor toepassen van leefstijlbegeleiding vergroot.

Voor Diabetes Mellitus en CVRM is er een gezamenlijke kwaliteitscommissie bestaande uit zorgprogramma coördinatoren, de medisch directeur en gespecialiseerde huisartsen. In deze commissie is dit jaar de scoresystematiek voor praktijkvariatie her-beoordeeld. De indicatoren set is aangepast om zodoende de regeldruk te verminderen. Ook zijn voorstellen vanuit praktijken behandeld, dit heeft geleid tot een nog scherpere afstemming tussen de

zorgprogramma's en de uitvoering in de praktijk. Binnen het expertteam\* zijn de afspraken over hoofdbehandelaarschap opnieuw afgesproken. Dit is nu voor alle betrokken patiënten en zorgverleners duidelijker.

### COPD

Gedurende 2018 was niet in elke praktijk duidelijk dat de indicator ziektelast een beleidsbepalende indicator is die door huisartsen en praktijkondersteuner samen besproken moet worden om het juiste beleid in te zetten. Tijdens de spiegelgesprekken is dit naar voren gebracht.

### Astma:

Vanaf januari 2018 is de zorggroep gestart met de zorgstraat astma. Huisartsen konden fasegewijs deelnemen. De praktijk kan na scholing instromen, patiënten worden geïncorporeerd na consult waar door deze zorgstraat zich stapsgewijs vult. Deze zorgstraat is gecontracteerd voor alle zorgverzekerden, met uitzondering van VGZ verzekerden.

Ook voor longaanval is een kwaliteitscommissie actief bestaande uit zorgprogramma coördinatoren, de medisch directeur en (kader) huisartsen. Ook in deze commissie is dit jaar de scoresystematiek voor praktijkvariatie her-beoordeeld en aangepast. Vanuit deze kwaliteitscommissie is in 2018 vooral het beleid voor astma geïmplementeerd, zodat hier een goed gestroomlijnd zorgpad voor is. Ook zijn voorstellen vanuit praktijken behandeld, dit heeft geleid tot een nog scherpere afstemming tussen de zorgprogramma's en de uitvoering in de praktijk. In het expertteam\* longziekten is vooral aandacht besteed aan het realiseren van een Regionale Transmurale Afspraak (RTA) en een Regionaal Transmuraal Formularium (RTF).

Daarnaast is in het expertteam de praktische uitvoering van het zorgpad COPD longaanval van de Long Alliantie Nederland (LAN) besproken.

*\* Expertteams zijn teams van huisartsen, medisch specialisten en specialistische verpleegkundigen die de zorgverlening voor bepaalde patiëntengroepen op een zodanige manier vormgeven, dat de patiënt de totale zorg ervaart als een logisch geheel. Dat het onderscheid tussen 1e, 2e en 3e lijn niet gevoeld wordt en ook niet van belang is voor de patiënt.*

### Scholing

In 2018 heeft ZGWB diverse scholingen georganiseerd voor zowel huisartsen, praktijkondersteuners als praktijkassistenten. Introductie met bijbehorende scholing en voorlichting van VIPLive is georganiseerd voor huisartsen, medewerkers praktijken en ketenpartners. Daarnaast zijn er per discipline of per zorgstraat scholingen aangeboden: bijvoorbeeld Stoppen Met Roken basisscholing, workshops Positieve Gezondheid en koppels cursussen (huisarts en praktijkondersteuner samen) over diverse landelijke richtlijnen.

### Intervisie

Als vervolg op de eerder genoemde audit "behandeling insuline-patiënten" is vanaf juni 2018 gestart met intervisiebijeenkomsten voor praktijkondersteuners samen met diabetesverpleegkundige en zorgprogramma coördinatoren. Behalve aandacht voor casuïstiek vanuit de praktijkondersteuner is er ook gelegenheid voor persoonlijke

ontwikkeling en Positieve Gezondheid. In totaal zijn 8 bijeenkomsten gehouden, verdeeld over de regio.

## **Ontzorgen huisartsen**

### ICT commissie

In 2018 heeft ZGWB een kwaliteitscommissie ICT opgericht. Doel van deze werkgroep is om ICT gerelateerde zaken met elkaar door te nemen om tot een ICT optimalisatie te kunnen komen. Zo is bijv. VIPLive van Calculus geëvalueerd, zijn zaken rondom de implementatie van ICT-gerelateerde AVG vereisten vanuit de commissie vormgegeven alsmede de samenwerking en het convenant met het (Regionaal Electronisch netwerk West-Brabant) REN. In november heeft de commissie plannen gemaakt rondom informatiebeveiligingsbeleid en ICT innovaties.

### AVG privacywetgeving

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. De AVG zorgt onder meer voor versterking en uitbreiding van privacy rechten en meer verantwoordelijkheden voor organisaties. Dit betekent grofweg dat burgers meer rechten krijgen en organisaties zich aan meer regels moeten houden. Ook voor huisartsen veranderden diverse zaken. Om huisartsen die aan ZGWB verbonden zijn te helpen dan wel te begeleiden in de implementatie van de AVG, heeft ZGWB een convenant gegevensbescherming voor ZGWB en haar leden afgesloten, is er een Handboek AVG verspreid en zijn diverse praktijken bezocht dan wel gefaciliteerd en ondersteund in het voldoen aan de nieuwe vereisten vanuit de AVG. In 2019 zal ZGWB hierin blijven ondersteunen.

### Facilitaire diensten

ZGWB ontzorgt aangesloten huisartspraktijken ook op facilitair gebied. Vanaf medio 2017 is het voor de leden mogelijk om tegen interessante voorwaarden medische disposables, verbruiksmaterialen, apparatuur en praktijkcontrole voor medische hulpmiddelen via de zorggroep te regelen. Ruim de helft van de praktijken maakte hier in 2018 gebruik van.

Ook is het mogelijk voor de huisartsenpraktijken om via de zorggroep een medische beroepsaansprakelijkheidsverzekering af te sluiten. In 2018 heeft ZGWB vanwege een forse premiestijging en beperkte service, mede op verzoek van de leden een afgewogen keuze gemaakt voor een nieuwe aanbieder. Het resultaat is een samenwerking met Zichtadviseurs per 1 januari 2019. De adviseur bezoekt de praktijk voor persoonlijke analyse en advies voor het verzekeringspakket.

ZGWB ondersteunt de huisartsen desgewenst met de ZGWB flexpool. Wanneer een praktijk uitval van doktersassistenten of praktijkondersteuners heeft of tijdelijk een extra kracht nodig heeft, dan kan de huisarts van deze dienst gebruik maken. In 2018 zijn 1082 uren vanuit de flexpool ingezet.

### Kennis delen

Naast een breed palet aan scholingen heeft ZGWB in 2018 een specifieke leergang voor huisartsen aangeboden: "Grip op trends". Huisartsen verkenden in 3 dagdelen onder deskundige begeleiding hoe zij kunnen anticiperen op ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld



veranderingen in het zorgstelsel, geneesmiddelen tekorten, registratielast en ethische kwesties.

### Communicatie

In februari 2018 is de nieuwe website van ZGWB gelanceerd, die voortdurend nieuwe informatie bevat. Vanaf november 2018 krijgen de leden een wekelijkse nieuwsbrief in een vast format, overzichtelijk opgemaakt. De nieuwsbrief is kort en krachtig en wordt steeds op vrijdagmiddag verzonden. Door op deze wijze te communiceren reguleren we informatiestromen met de bedoeling ook daarmee de huisartsenpraktijk te ontzorgen.

### **Samenwerking**

Juiste zorg op de juiste plek; ZGWB streeft ernaar een krachtige partij van huisartsen te zijn in de samenwerking met stakeholders in de regio.

### WestWest

ZGWB participeert in WestWest: een samenwerkingsverband in Westelijk West-Brabant dat het professioneel netwerk rondom de burger met hulp- of zorgvraag organiseert. In 2018 is een regionaal aanmeldportaal voor ouderen met een hulpvraag voor spoedzorg ingericht, zodat patiënten sneller de juiste zorg krijgen en een ziekenhuisopname veelal voorkomen kan worden. En de huisarts heeft één duidelijke ingang om deze zorg te regelen. Verder heeft een herijking plaatsgevonden met bestuurders over de ambitie van WestWest, dat geeft de richting van activiteiten voor 2019 aan.

Op 5 mei 2018 is het Wond Expertise Centrum West-Brabant (onder de vlag van WestWest) van start gegaan. Partijen werken sindsdien volgens dezelfde protocollen en zorgpad. Uit de evaluatie eind 2018 komt naar voren dat er nog verbeterpunten zijn, maar ook dat er betere multidisciplinaire samenwerking is met een verhoogde kennis van materiaal, wonden en zwachtelen. Patiënten waren meer tevreden, zo bleek uit de enquêtes.

### Bravis Ziekenhuis

ZGWB werkt met Bravis samen in de eerder genoemde expertteams voor de zorg aan specifieke patiëntgroepen. Daarnaast nemen huisartsen deel aan het strategisch overleg en de Klankbordgroep van het ziekenhuis. Het strategisch overleg is een bestuurdersoverleg tussen het ziekenhuis en de verschillende gremia die huisartsen vertegenwoordigen (regionale LHV, Huisartsendienstenstructuur en zorggroep). Het klankbordoverleg is een overleg tussen de medisch specialisten en de huisartsen op uitvoerend niveau. In 2018 is vooral afgestemd over duurzame samenwerking, waarbij beide partijen inzicht geven in hun eigen organisatie. Het Bravis houdt de huisartsen op de hoogte over de lateralisatie en het ziekenhuis van de toekomst, de huisartsen informeren het ziekenhuis over de samenwerkingsontwikkelingen van de 3 huisartsen-gremia. In het klankbordoverleg worden zaken besproken die worden aangedragen door huisartsen via het e-loket of nieuwe voorstellen door de medisch specialist rondom de directe patiëntenzorg. Afgelopen jaar is er onder andere gesproken over afkortingen in verwijsbrieven, veranderingen rondom diagnostiek aanvragen, verwijzingen naar andere medewerkers in het ziekenhuis dan de specialist, inloopsprekuren radiologie en mijnbravis.nl.

### Substitutie voor hartfalen

Bravis en ZGWB realiseren samen verdere substitutie van zorg. In 2018 is een plan opgesteld en financiering aangevraagd om de zorg rond (stabiel chronisch) hartfalen anders te organiseren. Het doel de zorg rondom de patiënt gezamenlijk organiseren, waarbij het uitgangspunt is dat de patiënt, als het mogelijk is, behandeld wordt in de huisartsenpraktijk. Door intensieve samenwerking tussen huisartsen, praktijkondersteuners, de praktijkmanager, cardiologen en hartfalenverpleegkundigen kunnen onnodige doorverwijzingen naar het ziekenhuis voorkomen worden. Ondersteund door laagdrempelige consultatie en scholing. In 2019 wordt deze werkwijze ingevoerd.