REGIO IN DE SPOTLIGHT
Kennemerland

Regionale samenwerking bij (digitale) chronische zorg en ondersteuning

Een samenwerking van het Rode Kruis Ziekenhuis, ViVa! Zorggroep, Huisartsen Zuid- en Midden-Kennemerland, Heliomare en gemeente Velsen, Beverwijk en Heemskerk (met partners uit het sociaal domein)

VLIEGWIEL
Digitale transformatie in de zorg

Patiëntenfederatie Nederland
samen de zorg beter maken

Regio’s in de spotlight

- In deze reeks webinars over de aanpak van regionale thuismonitoring staat **elke keer een andere regio in de spotlight.**
- **Inspirerende en informatieve webinars** waarin je wordt meegenomen in hoe een regio thuismonitoring heeft georganiseerd.
- Onderwerpen zoals **regionale samenwerkingen, juridische vraagstukken, veranderkundige vraagstukken, financiën en techniek** komen voorbij.
- De webinars zijn interessant voor **projectleiders, managers, directeuren, CMIO’s en CNIO’s** die meer willen weten over de opzet van thuismonitoring in de regio.

Regio Kennemerland

Kenmerken van de regio

Digitaal Gezondheidscentrum

De regio Kennemerland heeft met het oprichten van een Digitaal Gezondheidscentrum (DGC) een unieke aanpak voor mensen met een chronische aandoening. Zij richten de begeleiding in vanuit Positieve Gezondheid: een combinatie van regionale thuismonitoring, ziektemanagement en preventie. Zij doen dit écht samen met de regio, het betreft namelijk een samenwerking tussen het Rode Kruis Ziekenhuis, ViVa! Zorggroep, Huisartsen Zuid- en Midden-Kennemerland, Heliomare en gemeente Velsen, Beverwijk en Heemskerk (met partners uit het sociaal domein). Hoe zij dit doen delen zij graag. Dit document fungeert als naslagwerk en volgt op een webinar over deze regionale aanpak, georganiseerd door het Vliegwiel in samenwerking met het DGC.

- Sinds 1 juli 2023 worden patiënten thuis gemonitord en begeleid vanuit het Rode Kruis Ziekenhuis.
- Sinds december 2024 is het eerste transmurale zorgpad live gegaan met het Rode Kruis Ziekenhuis en ViVa! Zorggroep (geriatrische revalidatiezorg).
- Sinds december 2024 worden ook mensen vanuit de huisartsenpraktijken begeleid bij verhoogd vasculair risico.
- Op dit moment worden zo'n 2500 mensen begeleid via dertien zorgpaden en vanuit drie zorgorganisaties; Rode Kruis Ziekenhuis, Huisartsen Zuid- en Midden-Kennemerland enViVa! Zorggroep. Een derde van de mensen kiest voor een gezondheidsgesprek.
- Vanuit het Rode Kruis Ziekenhuis zijn vijf telecoaches getraind en beschikbaar gesteld voor begeleiding van mensen met chronische ziekten zoals diabetes, COPD, chronische migraine en hartfalen.
- Binnen het DGC gaat het niet alleen om het verplaatsen van zorg naar huis maar nadrukkelijk ook het voorkomen van zorg en werken aan gezondheid.
- De regio kenmerkt zich door een hoge mate van samenwerking tussen zorgorganisaties en toenemend met de partners uit het sociaal domein. Deze samenwerking zorgt voor een integrale benadering van zorg en welzijn, waarbij patiënten op het juiste moment de benodigde ondersteuning ontvangen.
- De grootste regionale opgaven in de regio zijn:
  1) de groeiende groep kwetsbare ouderen en multimorbide patiënten,
  2) de mentale gezondheid en
  3) de gezondheidsverschillen binnen de regio.

Regio Kennemerland

Casus uit de regio

Een 43-jarige alleenstaande moeder met drie kinderen wordt behandeld binnen het zorgpad hoofdpijn. Ze neemt deel aan gezondheidsgesprekken, waarin niet alleen haar ziekte wordt besproken, maar ook andere factoren die haar welzijn beïnvloeden. Dit zorgt voor een 360-graden overzicht van haar situatie. De gezondheidsgesprekken zijn gebaseerd op de principes van Positieve Gezondheid. Tijdens deze gesprekken blijkt dat de vrouw van Nigeriaanse afkomst is en veel tijd moet inplannen voor haar dagelijkse reistijd naar werk. Daarnaast is ze verantwoordelijk voor het brengen van haar kinderen naar de buitenschoolse opvang, en is haar sociale netwerk beperkt.

Hoewel de telecoaches met haar wilden nadenken over een passende oplossing, had zij zelf al een oplossing bedacht: terugkeren naar Nigeria om te vragen of haar moeder bereid was om naar Nederland te komen. Omdat dit niet haalbaar was, werd er gezamenlijk met maatschappelijk werk en het sociaal domein bij haar in de regio naar een alternatieve oplossing gezocht.

Door een initiatief vanuit Buurtgezinnen, dat gezinnen met elkaar in contact brengt, kwam er een gezin naar voren dat bereid was om haar te helpen. Dit gezin bood aan om haar kinderen op bepaalde tijden op te vangen, waardoor de vrouw meer tijd voor zichzelf kreeg. Deze steun bracht haar rust en stabiliteit, waardoor ze nu meer ruimte en bewegingsvrijheid ervaart. Dit had een positief effect op haar situatie: haar hoofdpijn verbeterde, ze kreeg haar ziekte beter onder controle en ze zat beter in haar vel, waardoor ze minder medicatie nodig had.

Inhoud

1 Determinanten van gezondheid

2 Het concept van het Digitaal Gezondheids-centrum

3 Patiënt pakt regie (het gezondheids-gesprek)

4 Regionale samenwerking

5 Succesfactoren aanpak

6 Ervaringen

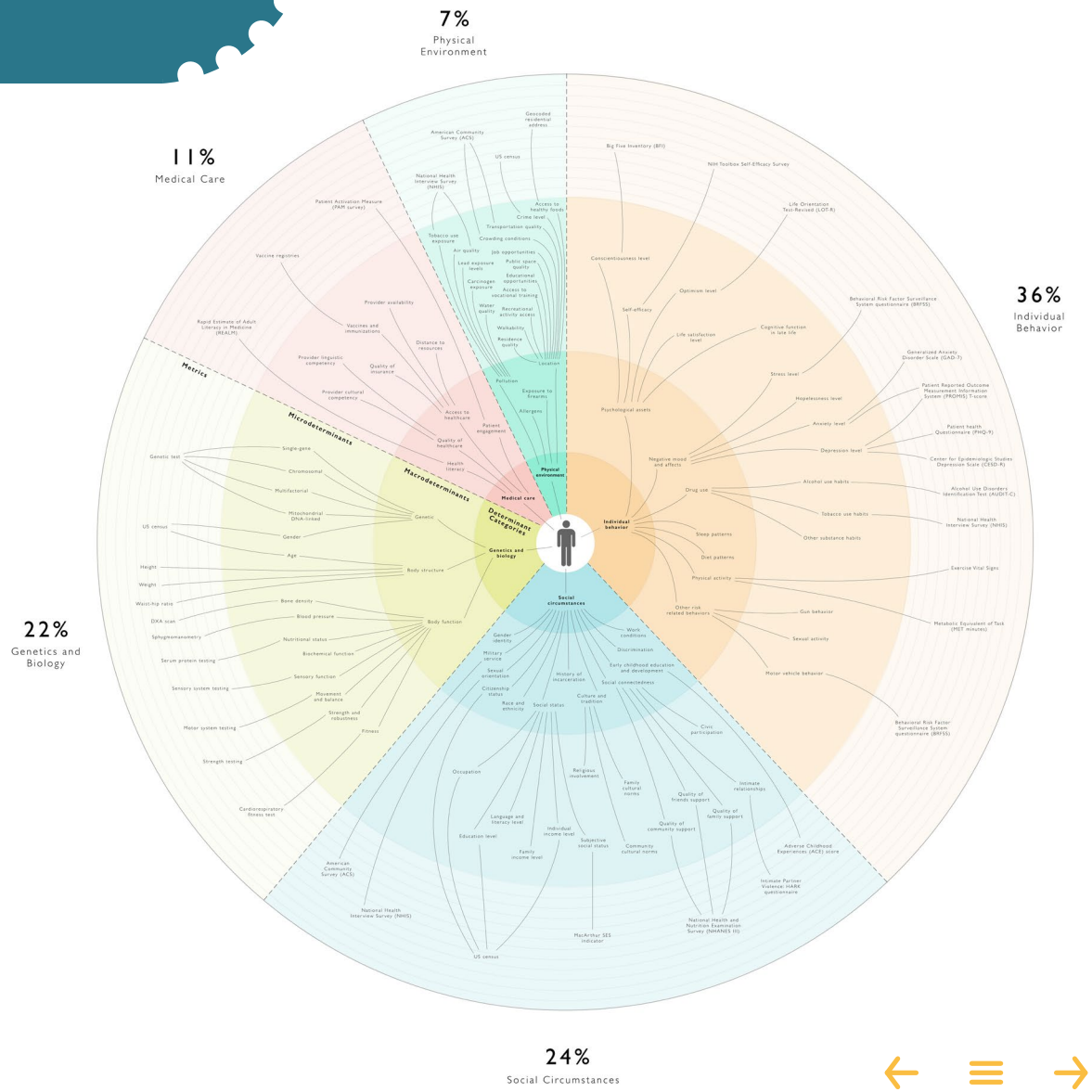
7 Toekomstvisie en doelen

1. Determinanten van gezondheid

Onze gezondheid wordt beïnvloed door verschillende factoren, ook wel determinanten van gezondheid genoemd. Deze determinanten bepalen in grote mate hoe onze gezondheid zich ontwikkelt. Ze kunnen worden onderverdeeld in de volgende categorieën:

- Sociale omstandigheden (24%)
  Bijvoorbeeld de gezinssituatie, werk, schulden en zorgen
- Individueel gedrag (36%)
  Bijvoorbeeld voeding, beweging, slaap en stress
- Medische zorg (11%)
  Het gaat hierbij om de zorg die we ontvangen van artsen, ziekenhuizen en andere zorgverleners.

Deze inzichten passen binnen het gedachtegoed van Positieve Gezondheid. Dit model gaat uit van de veerkracht van de mens en de regie die mensen hebben over hun eigen gezondheid. Het richt zich niet alleen op ziekte, maar ook op het versterken van de gezondheid en het welzijn van mensen.



vorige Inhoud volgende

2. Het concept van het Digitaal Gezondheidscentrum

Het Digitaal Gezondheidscentrum is gebaseerd op het gedachtegoed van Positieve Gezondheid en richt zich op het ondersteunen van zelfmanagement van mensen met chronische ziekten.

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.

De drie pijlers van het Digitaal Gezondheidscentrum

De focus ligt op drie belangrijke aspecten:

1. Thuismonitoring
2. Ziektemanagement
3. Preventie

Thuismonitoring	Ziektemanagement	Preventie
Door thuismetingen, zoals bijvoorbeeld het meten van bloeddruk of bloedsuiker, en vragenlijsten die in de app worden ingevuld, kunnen verpleegkundig telecoaches op tijd signaleren wanneer er iets verandert in de ziekteactiviteit van de patiënt.	Patiënten geven aan dat ze door de ondersteuning van de verpleegkundig telecoaches en de Patient Journey App meer grip krijgen op hun ziekte. Actieve begeleiding zorgt ervoor dat ze op het juiste moment de juiste informatie ontvangen, wat hun zelfvertrouwen en inzicht in hun eigen gezondheid vergroot. Dit draagt bij aan een beter ziektemanagement, doordat patiënten met gerichte ondersteuning leren hoe ze hun leven met een aandoening beter kunnen beheersen.	Gezondheidsgesprekken resulteren vaak in duidelijke gezondheidsdoelen en een bijbehorend plan van aanpak, waarmee de patiënt gericht aan de slag kan. Door actieve voorlichting en persoonlijke begeleiding via de app en de telecoaches krijgen patiënten meer controle over hun gezondheid. Dit leidt niet alleen tot het verbeteren van hun ziektebeheersing, maar ook tot preventie van verdere gezondheidsproblemen (secundaire en tertiaire preventie).

3. Patiënt pakt regie - het gezondheidsgesprek

In het Digitaal Gezondheidscentrum is regelmatig contact via de Patient Journey App tussen patiënt en zorgverlener, maar er is ook jaarlijks een gezondheidsgesprek met een verpleegkundig telecoach. Hier worden alle aspecten van Positieve Gezondheid, van fysiek tot mentaal en sociaal, besproken. De patiënt heeft hierbij de regie en bepaalt waar de aandacht naar uit moet gaan en waar ondersteuning gewenst is. Onderwerpen variëren van ontspanning en gezonde voeding tot hulpmiddelen in huis of verschillende aanpakken voor het omgaan met de ziekte. Indien nodig kan extra zorg of ondersteuning worden aangeboden door zorg- en welzijnsorganisaties (bijvoorbeeld een verwijzing naar een diëtist), het sociaal team of buurtsportcoaches.

Demonstratie gezondheidsgesprek

Patiënten kunnen zelf beslissen of en wanneer ze een gezondheidsgesprek aangaan via de app. Ze vullen een vragenlijst in die verschillende gezondheidsdomeinen behandelt. De patiënt krijgt vervolgens direct inzicht in hun scores en kan aangeven welke onderwerpen ze willen bespreken. De patiënt heeft dus regie over het gesprek.

Regio-initiatieven

In de app kunnen patiënten kiezen uit interventies en initiatieven in hun regio, zoals programma's in bibliotheken, buurthuizen, en buurtcoaches. De wil van de patiënt staat centraal in dit proces, wat zorgt voor een hogere motivatie om aan de interventies deel te nemen.

Laaggeletterdheid

Alle teksten worden geschreven op B1-niveau en videomateriaal wordt toegevoegd om de boodschap te verduidelijken. Via de BeterDichtbij-app kunnen patiënten contact opnemen met een telecoach voor extra ondersteuning, zowel via beeldbellen als telefonisch. Er is een samenwerking met de Helpdesk Digitale Zorg om de digitale toegankelijkheid te verhogen.

Deze aanpak biedt niet alleen meer vertrouwen, maar ook een grotere eigen regie over de dagindeling, hetgeen kan leiden tot minder ziekenhuis- of huisartsbezoeken en minder persoonlijk bezoek van wijkverpleegkundigen. Dit bevordert daarmee ook de zelfredzaamheid van de patiënt.

4. Regionale samenwerking

De zorgvraag neemt toe en zorgverleners staan nu al onder druk. De regio moet meer gebruikmaken van de digitale mogelijkheden die er zijn, maar ook krachtiger samenwerken tussen de zorg en het sociaal domein. Vanuit de zorg betreft het een samenwerking tussen zorgaanbieders het Rode Kruis Ziekenhuis, ViVa! Zorggroep, Huisartsen Zuid- en Midden-Kennemerland en Heliomare. In de toekomst breidt dit waarschijnlijk ook uit naar zorgorganisaties in de omliggende regio's. Daarnaast is het van belang om de zorgverzekeraar(s) goed aan te haken voor onder andere de financiering.

Hoe organiseer je een succesvolle regionale samenwerking? Daar heb je volgens de regio vertrouwen en een flinke dosis lef voor nodig. Lef om nieuwe stappen te zetten, zelfs wanneer het pad niet altijd duidelijk is. Je moet durven handelen, samenwerken en inspelen op de behoeften van morgen. In hoofdstuk 4 gaan we verder in op de succesfactoren van de aanpak in regio Kennemerland.

Centraal versus decentraal

Om de visie op chronische zorg uitgaande van Positieve Gezondheid na te streven, is het belangrijk om samen te werken. Dergelijke netwerksamenwerking heeft consequenties voor de inrichting van de chronische zorg in alle organisaties. Niet alleen de processen ('zorgpaden') worden anders, maar bijvoorbeeld ook de organisatiestructuur waarin er onderscheid is tussen taken en verantwoordelijkheden 'centraal' (bij de verpleegkundig telecoach) en 'decentraal' (bij de hoofdbehandelaars per organisatie). Daarbij komt dat het sociaal domein onderdeel wordt van de organisatiestructuur, naast zorgorganisaties. Dit vraagt veel afstemming. Doordat ze samenwerken vanuit een gezamenlijke missie (missiegedreven innovatie) helpt het om belangen voor de regio met belangen per organisatie zorgvuldig af te wegen tijdens de transformatie.

Angst

Er is bij sommige zorgverleners de angst dat al hun werk wordt overgenomen door de verpleegkundig telecoach. Ze merken dat er door de verandering juist meer op kennis en kunde wordt aangesproken. De verpleegkundigen in de organisaties worden uitgedaagd op hun expertise. Waar men voorheen een patiënt ieder jaar een paar keer ziet, zien ze de patiënt nu alleen als er een probleem is. Dit is een heel ander contact met de patiënt.

Grenzen vervagen

Grenzen vervagen door over de lijnen heen te werken. Zo hebben ze via de wijkzorg nu een betere aansluiting op het sociaal domein door deze samenwerking. Er is een steeds beter beeld van hoe een persoon gebaat is bij de hulp die ze kunnen bieden.

5. Succesfactoren aanpak

- Ken elkaar van strategisch tot operationeel niveau: investeer in het leren kennen van elkaar, in de zorg en het sociaal domein. Deze domeinen spreken een andere taal en hebben andere manieren van werken. Daarom is het zo belangrijk om elkaar goed te leren kennen.
- Participatie van ervaringsdeskundigen: laat mensen (met chronische ziekten) meedenken en ontwerpen. Je maakt informatie rijker en je sluit beter aan op de behoeften van de eindgebruiker.
- Start met ‘why’ en formuleer een visie: waarom gaan we ergens aan werken? Een visiedocument kan helpen het proces pragmatisch in te richten en helpt het gesprek te voeren.
- Een toegewijd team is voorwaarde nummer één: zet innovatieteams op (regionaal en per organisatie). Je kunt innovatie ‘er niet even bij doen’ als zorgverlener en bovendien is er specifieke kennis en expertise voor nodig.
- Gebruik van een Minimal Viable Product (MVP): het gebruik van een MVP heeft in de regio Kennemerland de snelheid van implementatie vergroot. Het kan snel live gaan, waardoor je kan gaan leren en verbeteren.
- Design thinking: in het design thinking-traject worden met verschillende werkvormen eindgebruikers betrokken bij de (door)ontwikkeling van het DGC. Als zorgverlener heb je vaak de neiging je te richten op wat het grootste probleem lijkt. In dit ontwerpproces ontdek je hoe je Positieve Gezondheid nóg meer handen en voeten kunt geven in de aanpak.
- Beheers verandermanagementvaardigheden: het beheersen van verandermanagement is essentieel voor het adopteren van nieuwe werkwijzen. Ontwikkel deze competenties. Zorg dat de teams goed getraind zijn en voorbereid op veranderingen voordat ze live gaan. Het is belangrijk dat er niet twee werkwijzen naast elkaar bestaan.
- Zorg dat er ruimte is voor creativiteit in het proces. Dit is de kracht om verder te komen.
- Betrek de zorgverzekeraar en voer het gesprek over de financiering en bekostiging.

6. Ervaringen

Patiënt:

Merlijn: “Ik sprak laatst met een iemand die veel kampt met migraine. Zij voelde zich daarin vaak heel alleen. Door even een berichtje te sturen, voelde ze zich meer gehoord. ‘Ik sta er niet meer alleen voor’, was wat ze ons letterlijk teruggaf. (Merlijn van de Riet, programmamanager Zorginnovatie bij het Rode Kruis Ziekenhuis)

Zorgverlener:

”Voorheen gingen deze patiënten vaak nog drie à vier keer per jaar naar de zorginstelling voor een controle bij de specialist, huisarts of specialistisch verpleegkundige. Dat is niet houdbaar - en vaak niet nodig. Wat je wil is dat patiënten zelf meer inzicht krijgen in hun ziekte. En dat ze hulp en zorg kunnen krijgen als dat nodig is, en niet op vooraf ingeplande afspraken. Want je zal altijd zien dat je net een controle hebt als je al weken stabiel bent.” (Nout Waller, directeur-bestuurder van de Huisartsen Coöperatie Zuid Kennemerland)

7. Toekomstvisie en doelen

Voordat er is begonnen aan de transitie naar Digitaal Gezondheidscentrum is er een plan van aanpak opgesteld. Hierin zijn de veranderaanpak en de rol van Positieve Gezondheid beschreven. Leidende principes in het plan van aanpak zijn: gelijkgerichtheid, wendbaarheid en snelheid.

De toekomstvisie van het Digitaal Gezondheidscentrum is beschreven in drie impactdoelen:

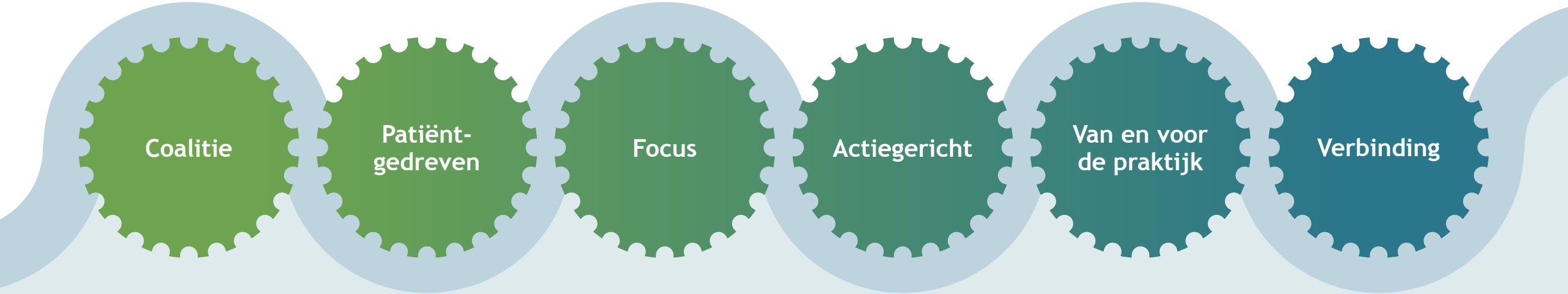
- De ervaren gezondheid is optimaal
- De zorg is van goede kwaliteit en betaalbaar
- De zorg vindt thuis plaats als het kan

Deze langetermijndoelstellingen zijn bepaald voor 2029 en zijn vervolgens opgesplitst in doelen voor de korte termijn (2027) en die weer in resultaten (2025). Op deze resultaten is het jaarplan van 2025 vervolgens gebaseerd. Deze methode komt voort uit de Theory of Change.

De ambitie voor 2025 is om veertien ontwikkelprojecten vanuit vier verschillende zorgorganisaties op te zetten. Dit houdt in dat diverse nieuwe zorgprocessen worden ontwikkeld of reeds geïmplementeerde zorgprocessen worden ‘verbreed’ door een andere organisatie eraan te koppelen.
Daarnaast is de regio bezig om de samenwerking met het sociaal domein verder uit te breiden. Het eerdergenoemde design thinking-traject voor Positieve Gezondheid leidt tot een implementatieplan om dit verder vorm te geven.
Voor dit jaar is het doel om drie interventies uit het design thinking-traject te implementeren om Positieve Gezondheid meer handen en voeten te geven. De oplossingen kunnen uiteenlopend zijn, afhankelijk van hoe het traject gaat verlopen. Denk bijvoorbeeld aan een multidisciplinair overleg tussen hulpverleners uit het sociaal domein en zorgverleners, bevorderen van lotgenotencontact, een meer hybride vorm van gezondheidsgesprekken of uitbreiding van samenwerkingen in het sociaal domein.

Programma Vliegwiel: Onze missie en principes

Vliegwiel stimuleert zorgaanbieders om digitale zorg aan te bieden, zodat meer zorgverleners, patiënten en mantelzorgers het gaan gebruiken en de voordelen ervaren.



Dat doen we samen met patiënten, zorgverleners, zorgaanbieders, zorgverzekeraars en leveranciers van digitale toepassingen.

We luisteren naar patiënten, zodat digitale zorg goed aansluit bij wat zij willen en nodig hebben.

We kiezen bewust voor een aantal processen: thuismonitoring, langer thuis wonen, hybride toegang huisartsenzorg en hybride ggz.

Ons programmateam pakt knelpunten samen met partners aan.

Koplopers delen hun inzichten en ervaringen, zodat anderen ervan kunnen profiteren.

Vliegwiel weet wat er speelt in de praktijk en brengt mensen bij elkaar om van elkaar te leren.

Welke lessen neem jij mee?

Wij hopen dat dit document jou waardevolle inzichten heeft gegeven in de ontwikkelingen en mogelijkheden binnen de regio. Heb je vragen of wil je meer informatie? Neem gerust contact met ons op!

vliegwiel@patientenfederatie.nl

www.leernetwerkdigitalezorg.nl

VLIEGWIEL
Digitale transformatie in de zorg

Patiëntenfederatie Nederland
samen de zorg beter maken