



Toekomstvisie op de Friese gezondheidszorg in 2020

Voorwoord	2
Inleiding	3
Toekomst in kaart	4
Goede zorg is... servicegericht	7
Goede zorg is... toegankelijk	11
Goede zorg is... van de beste kwaliteit	15
Ten slotte	18

Voorwoord

De beste zorg voor de Friese burger, dat is kort en krachtig waar wij voor willen staan, samen met onze partners in Friesland. Maar wat is dat eigenlijk, ‘de beste zorg’? Uiteraard is het zorg die voldoet aan de wettelijke eisen van veiligheid en kwaliteit. Hierop ziet bijvoorbeeld de inspectie toe. Het is zorg die beantwoordt aan de normen die professionals – van verzorgenden tot specialisten – zelf aan de kwaliteit van hun werk stellen. Maar volgens ons is ‘de beste zorg’ vooral zorg die aansluit bij uw wensen en behoeften. Het gaat immers om úw gezondheid, om úw leven en dat van uw dierbaren.

Het realiseren van de beste zorg is een grote uitdaging voor ons allemaal. De wereld verandert immers in een hoog tempo. We zullen meer moeten doen met minder mensen, en vooral ook met kleinere budgetten. Om goede, toegankelijke en betaalbare zorg te kunnen blijven garanderen, zullen we het in ons land – en dus ook in Friesland – heel anders moeten organiseren. Slimmer, meer in samenhang én dichter bij de mensen.

In deze brochure nemen we u graag mee in onze visie op de toekomst van de zorg in Friesland. Laat u inspireren, en vooral: denk én werk met ons mee aan de beste zorg voor de Friese burger!

Diana Monissen

voorzitter raad van bestuur De Friesland Zorgverzekeraar

Inleiding

Burgers in Friesland...
...hebben behoefte aan transparante informatie over kwaliteit van zorg.
...vinden concentratie van specialistische zorg een goed idee, als je dichtbij maar uitstekende basiszorg kunt krijgen.
...zijn voorstander van preventie, zolang het maar geen betutteling is.
...ergeren zich aan verspilling, onnodige bureaucratie en verkeerde declaraties...
...en willen graag zelf bijdragen aan het betaalbaar houden van de zorg.¹

Wettelijk zijn zorgverzekeraars verplicht om te zorgen voor kwalitatief goede, toegankelijke en betaalbare zorg. Onze opdracht is dus om de best mogelijke zorg in te kopen voor onze klanten. Wat ‘goede zorg’ is, wordt niet door de zorgverzekeraar bepaald. Dat doen de beroepsorganisaties van artsen en andere zorgverleners, naast de basiskwaliteit die door de Inspectie voor de Gezondheidszorg wordt bewaakt. Maar we hebben als De Friesland Zorgverzekeraar natuurlijk wel een mening over kwaliteit. En die baseren we voor een belangrijk deel op wat onze klanten van ons verwachten. Ook de

¹ ‘Praat mee over de zorg!’ Verslag van een reeks gespreksavonden in de provincie Friesland, De Friesland Zorgverzekeraar, juli 2013.

CQ Index, een instrument dat patiëntervaringen meet, geeft ons veel informatie over de kwaliteit van zorg. De verwachtingen van onze klanten zijn hooggespannen. En terecht! Van iedereen in ons land wordt verwacht de regie over het leven zo goed mogelijk in eigen hand te houden, samen met de mensen om hen heen. Pas als dat niet meer goed lukt, kunnen mensen een beroep doen op zorg, onder meer via een wijkteam. Veel mensen maken zich zorgen of zij – bij alle bezuinigingen, stelselwijzigingen en stijgende kosten – passende zorg kunnen krijgen wanneer dat nodig is. En beantwoordt die zorg dan aan de verwachtingen wat betreft serviceniveau, kwaliteit en toegankelijkheid? Als het aan ons ligt zeker wel. Maar dat lukt alleen als we het met zijn allen heel anders gaan aanpakken in Friesland. Meer van hetzelfde is zeker niet de weg naar ‘de beste zorg’.

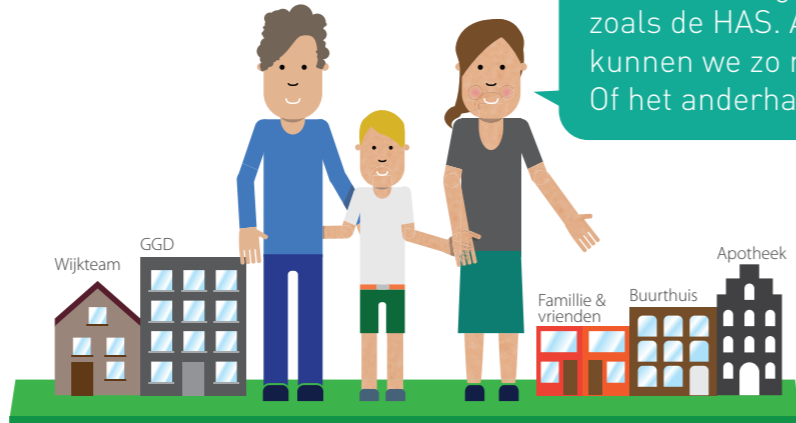
Hoe ziet dat ‘anders’ er dan concreet uit? Dat ziet en leest u in deze brochure. Daarin schetsen we waar het wat ons betreft met de zorg naartoe gaat in Friesland, in de periode tot 2020. We laten u zien welke veranderingen er nodig zijn om onze provincie tot de best presterende zorgregio’s van Nederland te maken. Daar werken wij intussen overigens al hard aan, samen met zorgaanbieders, gemeenten, patiënten- en cliëntenorganisaties en andere partners in en rond de zorg.



"Mijn eerste kindje! Alles verliep super! Was er iets mis gegaan had ik zo naar een ziekenhuis gekund. Goed geregeld!"



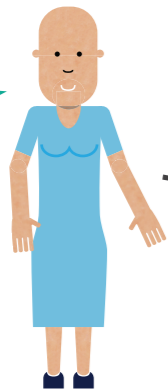
HuisArtsen Samenwerkingsverband



Dorpsplein

"Alles gaat prima! We redden het uitstekend, met de mensen en voorzieningen om ons heen, zoals de HAS. Als er iets is kunnen we zo naar de huisarts. Of het anderhalvelijnscentrum."

"Het was wel een klap, die diagnose. Kanker, wat staat je te wachten? De verschillende vormen zijn hier goed verdeeld over de ziekenhuizen. Dat geeft vertrouwen. En iedereen weet van elkaar heel goed wat ie doet."

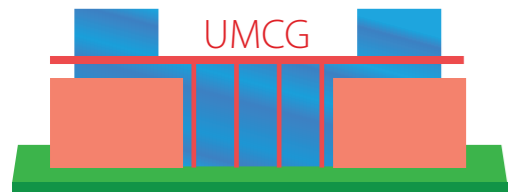


"De jaren gaan echt tellen. En al die mensen met wie je te maken krijgt! Gelukkig werken ze echt goed samen in het wijkteam. Ik hoef ze niet steeds weer alles opnieuw te vertellen."

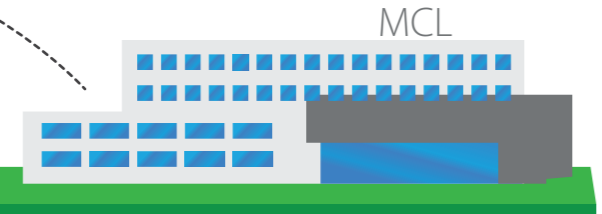


Ziekenhuis

"Met die vaatproblemen van mij ben ik blij dat de beste specialisten onder één dak zitten. En mijn huisarts is prima op de hoogte. Daar heb ik graag dat reisje voor over!"



UMCG



MCL



Anderhalvelijnscentrum



"Met onze jongste konden we laatst voor een kleine ingreep naar het anderhalvelijnscentrum. Mijn meniscus doen ze volgende week in het ziekenhuis."

"Dus toch: diabetes! Gelukkig hoef je tegenwoordig niet meer steeds naar het ziekenhuis. Alles zit nu bij elkaar. En vooral: met leefstijladvies en e-health krijg ik nóg betere zorg op maat."



GGZ



"Gevallen met de fiets, en hoe! De huisarts verwees me naar het spoedzorgplein. Daar kunnen ze veel. En als het nodig is, zit je zo in het MCL."



Spoedzorgplein



"Ik liep echt vast. Na een paar goede gesprekken zie ik het weer beter zitten. Zou het toch weer mis gaan, dan is extra hulp zo geregeld."



Goede zorg is... servicegericht

“Ik wil een zorgverlener die ik kan benaderen wanneer het mij het beste past. Het liefst zo veel mogelijk digitaal. Online afspraken inplannen of vragen stellen is tegenwoordig toch de normaalste zaak van de wereld? En ik wil ook best digitaal m'n uitslagen krijgen. Of passende behandeladviezen.”

Zorg is nooit een doel op zich. Kwaliteit van leven is dat wel. Steeds vaker stellen mensen zich de volgende vraag: hoe kan ik het leven blijven leiden dat ik graag leef, op een manier die bij mij past? En – als het even kan – ook zo lang mogelijk op mijn eigen, vertrouwde stek?

Het is een prettige gedachte dat er goede zorg en ondersteuning beschikbaar zijn als u het niet meer helemaal zelf redt, ook niet met hulp vanuit de omgeving. En dat er professionele zorgverleners klaar staan als de nood aan de man is. Cruciaal is het samenspel tussen patiënt en zorgverlener. De tijd is immers allang voorbij dat mensen lijdzaam afwachten hoe zij geholpen worden. Dat samenspel komt alleen tot zijn recht als u een goed overzicht heeft over het gehele zorgnetwerk: wie doet wat wanneer en waarom? Het gaat erom dat u samen met de professionals beslist over de zorg die het beste bij ú past.

Hoe ziet servicegerichte zorg er straks in Friesland uit?

- Er komt een goede coördinatie voor wie te maken heeft met meerdere zorgverleners.
- We zetten sterk in op preventie (samen met de GGD en de gemeente) om ieders gezondheid te bevorderen én onnodige behandeling te voorkomen.
- Mensen worden zo nodig ondersteund met domotica ('huisautomatisering').
- E-health (ondersteunende zorg via internet) krijgt een stevige plek in het zorgaanbod.
- Er komen toepassingen om digitaal afspraken te maken en online te communiceren met zorgverleners, van huisarts tot specialist.

“De zorgverleners die ik nodig heb, moeten echt met elkaar samenwerken. Een goede afstemming is cruciaal, anders werkt het niet. En als mijn zorg complexer wordt? Dan zou het mooi zijn als ik bij één persoon terecht kan, die ik voor vragen altijd kan benaderen.”

U staat op het punt een kindje te krijgen

Een van de mooiste dingen in het leven is... nieuw leven. Het krijgen van een kind is dan ook een feestelijke gebeurtenis. Meestal verloopt de zwangerschap zonder problemen en treden bij de bevalling geen complicaties op. Maar als er wel wat aan de hand lijkt, is goede geboortezorg onmisbaar. We willen tenslotte de beste zorg voor moeder en kind.

Hoe gaan we het organiseren?

- Geboortezorg is ketenzorg. Daarin werken kraamzorg, verloskunde, gynaecoloog en kinderarts met elkaar samen. Zo kunnen zij snel schakelen als moeder en kind toch meer zorg nodig hebben rond de bevalling.
- Thuis of dichtbij huis worden eventuele medische risico's voor moeder en kind tijdig vastgesteld.
- Is er sprake van mogelijk gevaar, dan kan de zwangere voor de bevalling terecht op vier plekken: Leeuwarden, Sneek, Drachten en Heerenveen.

U moet een chirurgische ingreep ondergaan

Veel ziekenhuisbehandelingen zijn niet direct spoedeisend en zijn ook goed te plannen. Denk aan een nieuwe heup of een andere niet-complexe chirurgische ingreep. In het medische jargon heet dit 'electieve zorg'.

Hoe gaan we het organiseren?

- Planbare ingrepen die niet in een anderhalvelijnscentrum kunnen, worden zo veel mogelijk gedaan in 'themaziekenhuizen', waar de specialisten er veel ervaring mee hebben.
- Patiënten krijgen de voor- en nazorg dichtbij huis, bijvoorbeeld in een anderhalvelijnscentrum.
- In Heerenveen worden chirurgische ingrepen in dagbehandeling gedaan. Drachten en Sneek specialiseren zich in orthopedie, buikchirurgie en basisspoedzorg.

U heeft acute zorg nodig

Een ongeluk, een noodgeval, een beroerte... Het zijn situaties waarin iedereen snel en goed geholpen wil worden. Door de beste hulpverleners die er te vinden zijn. Voor goede spoedzorg werken de huisarts, de ambulancedienst en de spoedeisende hulp (SEH) nauw samen.

Hoe gaan we het organiseren?

- Als de huisarts niet kan helpen, gaat de patiënt naar een spoedzorgplein in de regio.
- Sneek, Drachten en Leeuwarden doen acute chirurgie. Bij twijfel kan de patiënt direct naar het MCL.
- Alle zorgverleners beschikken over een actueel digitaal medisch dossier, dat eigendom is van de patiënt.





Goede zorg is... toegankelijk

“Heldere informatie helpt mensen om de beste keuze te maken. En het kan duidelijk maken dat je voor sommige behandelingen beter af kunt zijn bij een aanbieder die misschien niet om de hoek zit. Gezondheid gaat vóór alles. Dus voor goede kwaliteit heb je wel wat over!”

De meeste mensen hebben er geen problemen mee zich te verplaatsen voor de beste zorg. Maar onze klanten vertellen ook dit: maak wel een onderscheid tussen specialistische zorg en basisvoorzieningen. Goede en vertrouwde basiszorg dichtbij is voor bijna iedereen een must. Terwijl hoogspecialistische zorg juist beter geconcentreerd kan worden, om het beste van het beste op één plek te kunnen samenbrengen. Helemaal mooi is het als zorgverleners zó goed samenwerken dat soepele combinaties mogelijk worden: de diagnose snel en dichtbij, een eventuele complexe ingreep elders, en dan weer zo snel mogelijk terug voor de nazorg. Afstemming, samenwerking en multidisciplinaire zorg zijn dan de sleutelbegrippen.

Hoe ziet toegankelijke zorg er straks in Friesland uit?

- Zorg dichtbij huis wordt steeds beter geregeld, bijvoorbeeld via HAS'en: (HuisArtsen Samenwerkingsverbanden), anderhalvelijnscentra en wijkteams.
- Het merendeel van de specialistische zorg blijft in Friesland.
- De spoedzorg in de provincie is uitstekend geregeld.
- Er komen veel hulpmiddelen om toegang te krijgen tot de zorg die bij u past. Een voorbeeld is Vinduwzorgverlener.nl. Daarop staat informatie over de kwaliteit van alle zorgaanbieders die een contract hebben met De Friesland Zorgverzekeraar.

“Concentratie van specialistische zorg is goed voor de kwaliteit. Immers: hoe vaker je iets doet, hoe beter je erin wordt. Maar basiszorg moet je wel zo dichtbij mogelijk kunnen krijgen. En maak als zorgverleners vooral heldere afspraken over de overdracht, bijvoorbeeld naar de huisarts. Goede nazorg is immers minstens zo belangrijk.”

U heeft psychische problemen

Soms zit het leven niet mee. Mensen kunnen te maken krijgen met grote tegenslagen of andere problemen, waardoor ze het zonder hulp niet goed meer aankunnen. De zorg aan deze groep gaat uit van het principe: zo lichte hulp als mogelijk, zo zware zorg als nodig.

Hoe gaan we het organiseren?

- Mensen die geen speciale psychische zorg nodig hebben, krijgen hulp in hun eigen leefomgeving.
- De belangrijkste zorgverleners zijn dan de huisarts en de praktijkondersteuner (POH-ggz).
- Familie en naasten worden zo veel mogelijk betrokken, zodat iemand snel weer de regie over het eigen leven kan nemen.
- Als iemand meer zorg nodig heeft, kan hij of zij terecht bij gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg (ggz).

U heeft een chronisch gezondheidsprobleem

Steeds meer mensen in Nederland kampen met chronische aandoeningen, bijvoorbeeld diabetes, COPD (longziekten) of hart- en vaatziekten. En vaak blijft het niet bij één chronische ziekte. De beste aanpak is voor iedereen weer anders. Goede afstemming van zorg is dus cruciaal, en vooral ook de inbreng van de betrokkene zelf.

Hoe gaan we het organiseren?

- Zorggroepen van samenwerkende zorgverleners bieden programma's voor elke chronische aandoening. Zo wordt alle zorg die nodig is, goed op elkaar afgestemd. Van de adviezen van de verpleegkundige tot de behandeling door de specialist.
- Patiënten krijgen training in zelfmanagement, scholing via e-health en leefstijladviezen van de praktijkverpleegkundige. Zo kunnen zij beter leren leven met hun aandoening.
- Bij problemen is een tijdelijke opname in een anderhalvelijnscentrum mogelijk.

Uw gezondheidsproblemen zijn complex

Mensen die complexe zorg nodig hebben én grote gezondheidsrisico's lopen – denk bijvoorbeeld aan ernstige vaatproblemen – hebben belang bij hoogspecialistische zorg. Daarvoor kunnen zij het beste terecht op één locatie, waar alle kennis en ervaring is gebundeld.

Hoe gaan we het organiseren?

- Het MCL is in Friesland het topklinisch ziekenhuis waar veel kennis is geconcentreerd.
- Naast het hartcentrum krijgt het MCL ook een Fries vaatcentrum.
- Het MCL wordt het centrum voor complexe spoedzorg.
- De meest complexe gevallen kunnen terecht in het UMCG.



“Wat goede zorg is? Ik ben geen dokter, dus ik moet erop vertrouwen dat zorgverleners hun zaakjes mooi op orde hebben. Wat ik wél kan zien, is of een organisatie of een professional aantoonbaar aan kwaliteit werkt. En zich dus steeds weer verbetert. Het werk aan kwaliteit is nooit ‘af’.”

Uiteraard let de inspectie erop dat zorgverleners voldoen aan de normen die voor hun beroepsgroep gelden. Maar vanuit onze gegevens kunnen wij als zorgverzekeraar ook heel goed zien welke aanbieder uitstekend werk levert, en bij wie het misschien wat minder gaat. Is er bijvoorbeeld sprake van relatief veel heropnames? Komen er veel infecties of andere complicaties voor? Duurt de revalidatie bij een bepaalde zorgaanbieder gemiddeld langer? Als we opvallende dingen tegenkomen, gaan wij daar namens onze klanten over in gesprek met de betreffende zorgverleners. Is er wat bijzonders aan de hand? Moeten er maatregelen worden genomen om beter te presteren? Een belangrijk uitgangspunt voor De Friesland Zorgverzekeraar luidt: kwaliteit betaalt zich terug. Wij willen alleen zorg contracteren die echt top is.

Hoe ziet kwalitatief goede zorg er straks in Friesland uit?

- De veiligheid is gegarandeerd via verbeterafspraken over complicaties, heropnames en infecties.
- Ervaringen van alle patiënten worden gemeten en gedeeld, de goede én minder goede. We maken de kwaliteit van zorg inzichtelijk via Vinduwzorgverlener.nl.
- Door een andere organisatie van de zorg hoort Friesland in 2020 tot de best presterende regio's van Nederland.
- De opbrengsten van goede zorg geven we terug aan onze klanten via een 'regiopolis'. Deze polis biedt de beste kwaliteit tegen de laagst mogelijke premie.

“Een zorgverlener moet niet alleen z'n vak verstaan, hij moet vooral ook heel goed communiceren met zijn cliënt of patiënt. Zorg met de beste kwaliteit komt pas tot stand in een intensief samenspel tussen zorgverlener en cliënt.”

U bent ouder en uw gezondheid is kwetsbaar

Ouderdom komt met gebreken. Maar sommige ouderen hebben meer gezondheidsproblemen dan andere. Ook zij willen vaak het liefst zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen. Dat vergt soms extra steun. Aan de betrokken oudere zelf of aan de mensen om hem of haar heen.

Hoe gaan we het organiseren?

- De ondersteuning van kwetsbare ouderen is vooral een taak van de wijkverpleegkundige. Dat doet zij samen met de praktijkverpleegkundige Ouderenzorg, die gespecialiseerd is in bijvoorbeeld wondzorg en chronische aandoeningen.
- Alle zorgverleners gebruiken het 'Friese zorgpad kwetsbare ouderen'. Daarin staat hoe de verschillende zorgverleners met elkaar kunnen samenwerken om passende zorg te organiseren.
- De zorgverlening is goed georganiseerd, in alle schakels tussen de zorg in de wijk en de specialistische zorg.

U heeft kanker

De zorg bij kanker, ook wel oncologische zorg genoemd, vraagt om veel ervaring en een grote kennis en kunde. Niet alleen over de behandelmogelijkheden, maar ook over het leren leven met deze ingrijpende ziekte. Verschillende zorgverleners moeten daarvoor goed met elkaar samenwerken.

Hoe gaan we het organiseren?

- Alle betrokken specialisten werken samen in het Fries Oncologisch Ziekenhuis, met vier locaties.
- Voor een betere afstemming bewegen de zorgverleners zich vrij over deze locaties.
- De locaties specialiseren zich in de bepaalde kankersoorten. Veel ervaring leidt tot betere zorg.
- Voor zeer specialistische zorg bij kanker, is er goede samenwerking met het UMCG en met specialistische kankercentra elders in het land.



Ten slotte

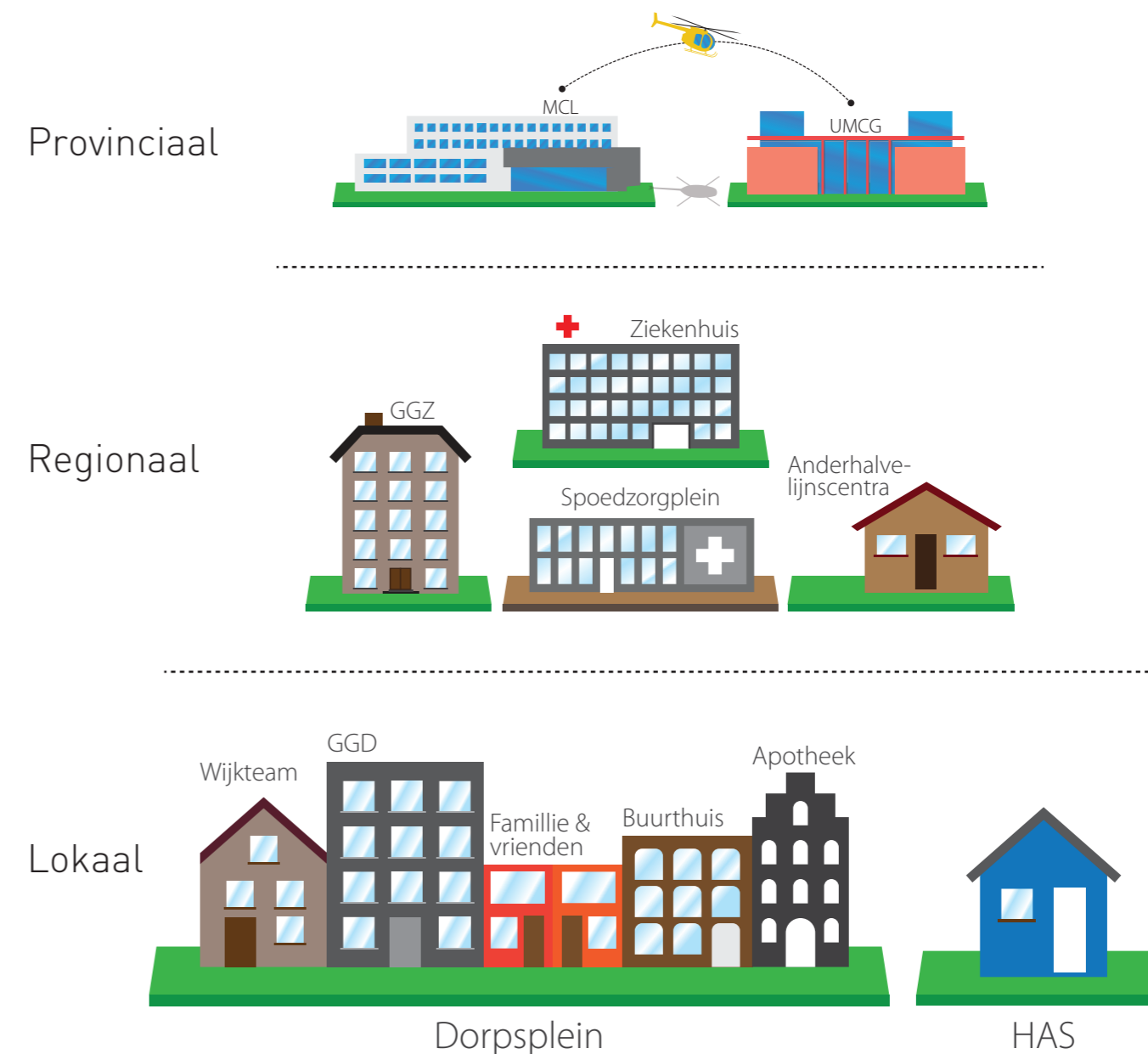
We schreven het eerder: zorg is nooit een doel op zich. Het is een van de middelen om een veel belangrijker doel te bereiken: kwaliteit van leven. Voor De Friesland Zorgverzekeraar is dit het uitgangspunt: mensen ervaren die kwaliteit van leven op de eerste plaats in hun eigen omgeving. Bij onze klanten bestaat een sterke behoefte aan toegankelijke, herkenbare en goed georganiseerde zorg op de schaal van hun wijk, buurt of dorp. Dat is een belangrijke leidraad voor onze visie op de toekomst van de zorg in onze provincie.

De zorg in Friesland kan het beste worden ingebed in zorgnetwerken. Deze zijn verankerd in wijk en buurt en bieden via de huisarts desgewenst toegang tot gespecialiseerde zorg. De netwerken, waarin zorgverleners nauw samenwerken, strekken zich uit over drie niveaus: lokaal, regionaal en provinciaal. Zo is iedereen in Friesland verzekerd van passende zorg die goed op elkaar aansluit, van het simpelste gezondheidsadvies tot de meest complexe behandeling. Ook sluit het zorgnetwerk goed aan bij wat de gemeenten doen op het gebied van participatie, welzijn en maatschappelijke ondersteuning.

Veel vraagstukken waar mensen mee te maken krijgen, kunnen in zogeheten inloopcentra in wijk of dorp worden aangepakt. Burgers die in hun eigen omgeving

antwoorden zoeken op maatschappelijke problemen of die professionele zorg nodig hebben, ervaren de lokale basiszorg zo als de kern van een goed georganiseerd zorgnetwerk. Dichtbij, vertrouwd en passend bij ieders behoeften. Door nu samen stappen te zetten, kunnen we met zijn allen de zorg ook in de toekomst toegankelijk en van goede kwaliteit houden.

“Laten we verspilling, lange wachttijden, inefficiënt werken en overbodige zorgverlening zo veel mogelijk tegengaan. Dat levert betere zorg op voor iedereen. En de premie blijft zo ook nog eens betaalbaar.”







DE FRIESLAND
ZORGVERZEKERAAR