

Jaarverslag 2020

REGIONALE ONDERSTEUNINGSSTRUCTUUR
EERSTELIJNSZORG TWENTE



Inhoudsopgave

Waardegedreven
Impact
Creëren

Hoofdstuk 1 Profiel van de organisatie

1.1	De visie	7
1.2	De organisatie	9
1.3	Kernactiviteit, werkgebied, doelgroepen en stakeholders	10

Hoofdstuk 2 Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

2.1	Bestuur en toezicht	13
2.2	Bedrijfsvoering	14
2.3	Communicatie	14

Hoofdstuk 3 Activiteiten, opdrachten en projecten

3.1	Inleiding	17
3.2	Basisactiviteiten en opdrachten (basisbudget)	18
3.2.1	Communicatie met stakeholders	18
3.2.2	Trainingen, workshops en lezingen	18
3.2.3	Innovatie en ontwikkeling	21
3.3	Maatwerk projecten (flexibel budget)	24

We hebben het afgelopen jaar met onze opdrachtgevers goede initiatieven en opdrachten mogen begeleiden die mensen helpen een betere gezondheid en welzijn te bereiken.

Inleiding

Dit voorwoord wil ik beginnen met het benoemen van de invloed en de impact die de pandemie op onze maatschappij en de zorg heeft gehad en ons nog steeds in de greep houdt. Onze klanten en samenwerkingspartners hadden hierdoor in 2020 andere prioriteiten. De medewerkers van Roset zijn getuige geweest van zorgorganisaties die met hun medewerkers alle zeilen moesten bijzetten en tomeloze inzet hebben getoond in deze bizarre periode. Als gevolg hiervan werden verschillende verandertrajecten en initiatieven stopgezet of opgeschort. Maar toch diende zich ook een kans aan. Het initiatief ArtsOnline kwam hiermee in een stroomversnelling. Inmiddels is voor specialisten, huisartsen en patiënten een digitaal consult heel normaal geworden. Geruime tijd zijn we als Roset bezig met de ontwikkeling van concepten die kunnen bijdragen aan een slimmere, digitale en efficiëntere inrichting van de (huisartsen)zorg. In de huisartsenzorg zien wij een belangrijke frictie: op sommige plekken in Nederland zijn er te weinig huisartsen, in andere regio's zijn er voldoende huisartsen. Met ArtsOnline willen we plaats- en tijdonafhankelijke huisartsenzorg organiseren en de werkdruk in huisartsenpraktijken verminderen of normaliseren. Toen we in 2018 begonnen met het ontwikkelen van het concept en het platform, had niemand nog van corona of COVID-19 gehoord. Beeldbellen was nog iets voor een arts die ver voor de troepen uitliep. 19 maart 2020, bij de start van de coronacrisis, werd ArtsOnline door twee pilotlocaties in gebruik genomen. Ineens was de belangstelling groot. We kregen



veel aanmeldingen en de vraag om het platform te mogen gebruiken. We hebben nog twee pilotlocaties toegevoegd, maar daar waar leveranciers van beeldbeltoepassingen, afkomstig uit andere sectoren, direct insprongen op de vraag en hun product grootschalig aanboden, hebben wij vastgehouden aan de pilotsituatie en het aantal gebruikers beperkt. Immers ArtsOnline is geen beeldbeloplossing, het is veel meer dan dat. Het hele team van Roset heeft meegewerkt om het ArtsOnline-project te laten slagen. En dat is gelukt. In het volgende jaar, 2021, zal ArtsOnline landelijk worden geïntroduceerd.

Maar het is niet alleen ArtsOnline waar we mee bezig zijn geweest. We hebben het afgelopen jaar met onze opdrachtgevers goede initiatieven en opdrachten mogen begeleiden die mensen helpen een betere gezondheid en welzijn te bereiken. Uitdagingen waren er in overvloed dit jaar en zullen er de komende jaren ook zijn. Hierin ligt de succesvolle toekomst voor Roset en daarin heb ik als bestuurder van Roset alle vertrouwen.

Wyco de Vries
Directeur ROSET

Hoofdstuk 1

Profiel van de organisatie

‘Mensen zoeken geen gezondheidszorg omdat ze behandeling willen; ze willen een betere gezondheid.’

1.1 De visie

Roset initieert en realiseert met haar opdrachtgevers oplossingen die mensen helpen een betere gezondheid en welzijn te bereiken.

Roset is een strategisch adviesbureau voor de eerstelijnszorg, de VVT en hun ketenpartners. Dat doen we als consultant, procesregisseur, facilitator, of als projectadviseur met verstand van de zorgsector. Wij hebben een drive om gelijkgestemde en ondernemende zorginnovators, die werken voor of samenwerken met de georganiseerde eerstelijns VVT te verbinden binnen onze eigen Roset academie. Dat doen we door de beste tips en de nieuwste inzichten over ouderenzorg, zorgorganisatie, zorgnetwerken, zorg ICT, waardegedreven zorg (VBHC) en trends te delen via onze e-books, blogs, video's, events en trainingen.

Theoretisch kader VBHC*

Waardegedreven zorg komt tot stand in een veld waar de patiënt kan kiezen tussen verschillende aanbieders, die ieder op hun eigen manier proberen waarde te creëren voor die patiënt. Door het dingen naar de gunst van de patiënt verbetert de kwaliteit van de zorg, worden innovaties versneld en wordt de zorg doelmatiger geleverd. Daarmee wordt er meer waar voor hetzelfde geld gerealiseerd. Ondernemen gaat over initiatief nemen om de zorg te leveren die nodig is, versus opvolgen van wat wordt gevraagd en doen wat je altijd al deed. Waardecreatie gaat om een onderscheidend aanbod voor de patiënt, in plaats van een uniform aanbod tegen zo laag mogelijke kosten. De directe verantwoordelijkheid voor het leveren van goede zorg ligt bij de professionals, ingevuld vanuit de professionele kennis.

* Value-based healthcare is het gedachtengoed van Porter en Teisberg, *Redefining Health Care*, 2005



De rollen van Roset

Adviseur, onderzoeker, procesregisseur, facilitator, expert én initiatiefnemer

Wij focussen ons op veranderkundige trajecten en (proces)innovatie tussen autonome organisaties in de zorg en het sociale domein. Wij positioneren ons als vertrouwde derde partij in de zorg. Veranderingen en opdrachten moeten leiden tot; meer en betere gezondheid en welzijn tegen dezelfde of minder kosten.

Onze filosofie

Onze basisfilosofie is dat het oplossen van strategische vraagstukken in de zorg onlosmakelijk is verbonden met gedrag. Dat vraagt om een bijzondere aanpak. Een aanpak waarin diepgaande kennis van hoe de zorg is georganiseerd én gedrag wordt gecombineerd. Een aanpak die verbindt maar ook inspireert.

Verandermanagement tussen organisaties

Voor onze veranderkunde opdrachten hanteren we twee verschillende verandermodellen. Afhankelijk van de vraag en complexiteit. Netwerk- en samenwerkingenvragen zijn complexer en behoeven een andere aanpak. De complexiteit van integratie neemt toe naarmate er meer diversiteit en verschillen zijn. Opdrachten voor één opdrachtgever zijn minder complex omdat bij aanvang de belangen gelijk gericht zijn. Veranderingen in de zorg zijn eerder evolutionair van aard dan revolutionair. Werkdruk, contractuele verplichtingen, geldstromen en personeelstekorten (dreiging discontinuïteit) bepalen veelal het gedrag en de veranderbereidheid van de deelnemers. Bestuurders wisselen om de vier jaar. Mensen in netwerkorganisaties veranderen van baan. Ook vinden er om de vier jaar politieke verschuivingen op lokaal niveau plaats. Dit beïnvloedt het lerend vermogen, de daadkracht en het draagvlak voor samenwerkingsverbanden en netwerkorganisaties. Veranderen kost tijd en commitment. Wij streven naar een zorgvuldige inrichting van opdrachten om teleurstellingen, frustraties en tijdsverlies voor onze opdrachtgevers te voorkomen. Voor netwerkopdrachten organiseren we ons werk veelal doormiddel van bijeenkomsten. Project- en programmamanagement zijn slechts onderdeel van een verandercyclus.

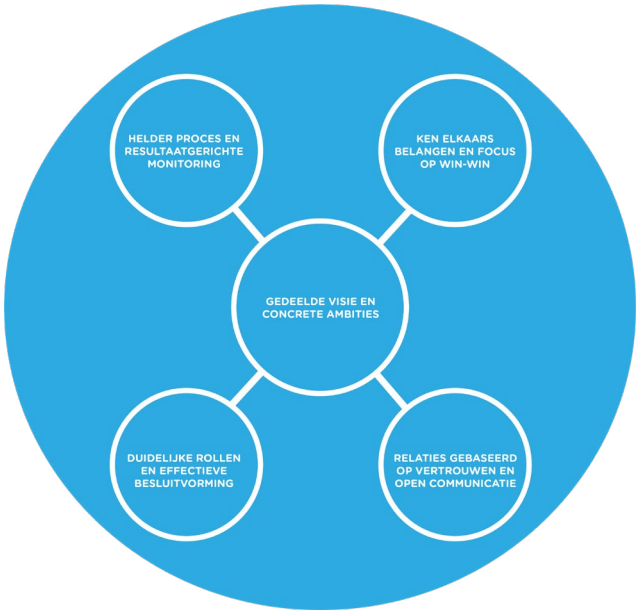
Informatiemanagement

Wijkscan

De wijkscan kan hét startpunt voor een kwantitatieve verkenning van een gebied zijn. De wijkscan verzamelt openbare cijfers over de bevolkingssamenstelling, de gezondheidssituatie, de zorgvraag, het zorgaanbod, etc. In deze tool kunnen we datavisualisaties maken.

IM-Dashboard

Het informatiemanagement-dashboard fungeert als database van projecten en als handboek. Daarnaast geven we handvatten voor het maken van monitoringsplannen en vragenlijsten. Informatie verzamelen, het gesprek aangaan én handelen. Een aanpak die kan zorgen voor een extra dimensie.



Verandermodel in samenwerking

Deep Democracy facilitatie

Rationele vragenstukken kunnen partijen prima onderling oplossen. Maar het gaat ook vaak over emoties en vastgeroeste standpunten. Onze toegevoegde waarde is om het gesprek te begeleiden en onderwerpen bespreekbaar te maken waar men het eigenlijk niet over wil hebben. Als dit niet gebeurt dan blijft alles hetzelfde.

Deep Democracy is een zienswijze en een methode die de onderstroom in groepen zichtbaar en hanteerbaar maakt. Tegenstellingen en botsende meningen worden op respectvolle wijze met elkaar onderzocht. In dialoog en in discussie. Besluitvorming met aandacht en waardering voor andere opvattingen. Door grondiger besluiten neemt de daadkracht in groepen toe. Deelnemers ervaren meer transparantie in het besluitvormingsproces. Medewerkers van Roset zijn op level 2-3 en level 5 niveau getraind in deze methodiek.

Wij streven naar een zorgvuldige inrichting van opdrachten om teleurstellingen, frustraties en tijdsverlies voor onze opdrachtgevers te voorkomen.

1.2 De organisatie

Roset is de regionale ondersteuningsstructuur (ROS) in de regio Twente. Roset levert als onafhankelijk adviesbureau advies en ondersteuning. Roset is hierbij intermediair tussen de eerstelijnszorgaanbieders en hun samenwerkingspartners, zoals ziekenhuizen, VVT-instellingen, Menzis, andere zorgorganisaties en gemeenten in Twente.

De expertise van Roset bestaat uit de onderstaande onderdelen:

- Visie en strategieontwikkeling;
- Leiderschapsontwikkeling;
- Onderzoek en datamanagement
- Project -en programmabegeleiding;
- Procesregie voor netwerkorganisaties;
- Begeleiden van besluitvorming.

Het Roset team

Roset is een compacte organisatie waar de medewerkers zich richten op de logica rond samenwerking, visie, strategie, executie, innovatie, regionale huisartsen ICT, e-health en nadrukkelijk ook op het leiderschapsmodel in netwerkorganisaties. Bij het begeleiden van samenwerkingsprocessen, projecten en portfolio's voor onze opdrachtgevers dragen wij zorg voor het coördineren, faciliteren, plannen, delegeren en bewaken van alle aspecten van het

initiatief. Hierbij is de focus gericht op de actuele ontwikkelingen in en rond de eerstelijnszorg en specifiek de situatie in Twente. Regelmatig schakelen we onze associés in. In wisselende samenstellingen werken we samen aan opdrachten. Bij elke vraag kijken we naar het beste team en organiseren we de juiste expertise.

Het ziekteverzuim binnen Roset was in 2020 onverminderd laag en bedroeg ongeveer 0.5%. Om de snelheid en kwaliteit in (onderzoek) opdrachten te waarborgen heeft Roset haar netwerk met verschillende specialisten uitgebreid. De medewerkers van Roset volgden bij- en nascholing passend bij hun persoonlijke- en professionele ontwikkeling. Het team volgde een intensieve in company leer-gang 'change management' volgens de @Samhoud methodiek. Verschillende medewerkers volgden eveneens verdiepende levels van de 'deep democracy' facilitair methodiek.

	01-01-2020	31-12-2020
Directeur	1	1
Adviseurs	6	6
Office manager	1	1
Marketing & communicatie		1
Totaal	8	9



1.3 Kernactiviteiten, werkgebied, doelgroepen en stakeholders

Kernactiviteiten

Elke patiënt/ inwoner is gebaat bij meer gezondheid, betere zorgcommunicatie en minder gezondheidszorg. Iedereen wil zo snel mogelijk de juiste en beste behandeling en zo snel mogelijk zicht op de uitkomsten. Dat lijken open deuren. Roset weet echter uit ervaring dat zorgaanbieders door samenwerking nog veel meer vooruitgang kunnen boeken in kwaliteit en kostenreductie en meer kunnen doen voor de belangen van patiënten en zorgprofessionals. Roset helpt daarbij! Roset verricht met dat doel voor ogen haar activiteiten. De activiteiten die door Roset in 2020 zijn verricht worden in hoofdstuk 3 beschreven.

Werkgebied

Het werkgebied van Roset omvat alle Twentse gemeenten: Almelo, Borne, Dinkelland, Enschede, Hof van Twente, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Losser, Oldenzaal, Rijssen-Holten, Tubbergen, Hengelo, Twenterand en Wierden. In Twente wonen 627.800 mensen van wie de helft in de drie grote steden Almelo, Enschede en Hengelo.

Stakeholders

In de ROS-beleidsregel zijn negen beroepsgroepen van zorgprofessionals in de eerste lijn benoemd. Deze beroepsgroepen zijn: apothekers, diëtisten, eerstelijnspsychologen, ergotherapeuten, fysiotherapeuten, huisartsen, logopedisten, oefentherapeuten en verloskundigen. In totaal zijn dat ongeveer 1600 zorgprofessionals in Twente. Bij de werkzaamheden van Roset zijn in toenemende mate meerdere zorgorganisaties in wisselende samenstellingen betrokken. De regionale beroepsorganisaties en zorggroepen zijn zowel opdrachtgever als stakeholder. Andere belangrijke stakeholders zijn regionale zorgorganisaties zoals de Twentse ziekenhuizen, VVT-instellingen, Zorgbelang Overijssel, de Twentse gemeenten, Menzis, GGD Twente, onderwijsinstellingen en vele andere Twentse (en soms ook daarbuiten opererende) organisaties op het gebied van zorg, wonen en welzijn.

Interne proces Roset

In 2020 heeft Roset haar visie en strategie aangescherpt voor de komende vijf jaar. Tijdens verschillende bijeenkomsten werd er teruggeblikt en werd de strategie voor de komende vijf jaar geformuleerd. Hieronder een korte samenvatting van ons hoger doel:

In 2020 zijn we eveneens gestart met het digitaal evalueren van afgeronde opdrachten of deelopdrachten van aanzienlijke omvang. Iedere opdrachtgever ontvangt binnen twee weken een vragenlijst. Binnen onze visie en strategische ambities zijn (online) Marketing & Communicatie activiteiten belangrijke ontwikkelgebieden. Zijn waar je klanten zich begeven; 'online'. Eind 2020 hebben we een nieuwe collega aangenomen die op het gebied van de marketing en communicatie onze organisatie versterkt en onze zichtbaarheid gaat vergroten.



Klik op de afbeelding om de complete klantenbeoordeling te bekijken

Het hoger doel van Roset

Roset initieert en realiseert met haar opdrachtgevers oplossingen die mensen helpen en betere gezondheid en welzijn te bereiken.

Toelichting

- Initiëren betekent een proactieve ondernemende houding;
- Wij realiseren samen met onze klanten, zodat zij vervolgens zelf in staat zijn onze adviezen voort te zetten;
- Met haar opdrachtgevers: Wij positioneren ons als vertrouwde derde partij in de zorg;
- Betere gezondheid en welzijn: oplossingen dragen bij aan betere 'uitkomsten van zorg' die als basis dienen voor een continue verbetercyclus.

Hoofdstuk 2

Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

‘Wij geloven in specialisatie en focus -
door veelvuldig te kunnen doen waar we goed in zijn.’



2.1 Bestuur en toezicht

Roset kent een bestuurder en een Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht gebruikt de Health Care Governancecode als leidraad conform de contractuele afspraken met de zorgverzekeraar. Deze code geeft richtlijnen voor een adequate en transparante maatschappelijke verantwoording voor organisaties in de zorg. Hoewel Roset geen zorgaanbieder is, biedt deze code richtlijnen die ook voor Roset heel bruikbaar zijn.

Bestuurder

De heer W. de Vries was het gehele jaar 2020 bestuurder van Roset.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van Roset bestond in 2020 uit: mevrouw M.C.B. van der Geest, en de heer H.J.M. Rupert (Voorzitter). De heer R.B.P. Bervoets is in september 2020 toegetreden tot de Raad van Toezicht.

In 2020 zijn vijf RvT-vergaderingen gehouden waarbij gewerkt is conform de Health Care Governancecode Zorg. Daarnaast werd gesproken over de jaarlijks terugkerende onderwerpen als het jaardocument (de jaarrekening en het jaarverslag 2019), het jaarplan, de begroting 2020 en relevante actuele ontwikkelingen. Waar nodig heeft de RvT goedkeuring verleend aan

aan de aangeleverde notities en het jaardocument. In april 2020 is de jaarrekening besproken in het bijzijn van de accountant. In september 2020 heeft er met de bestuurder een functioneringsgesprek plaatsgevonden. Daarvoor zijn enkele medewerkers geïnterviewd. Verder is de RvT alert op integriteit. Er is geen belangenverstrengeling geconstateerd. Er is serieus gewerkt aan de drie rollen van Toezichthouder, werkgever en sparringpartner. Met Menzis werd het functioneren van Roset geëvalueerd en werd de toekomst besproken.

In 2020 is Roset Advies B.V. en ArtsOnline B.V. opgericht. Via Roset Advies B.V. kunnen we naast de eerstelijns zorgaanbieders ook andere soortige zorgorganisaties en zorginkooporganisaties helpen bij hun uitdagingen en ambities. Met Roset Advies krijgen de medewerkers van Roset ook de mogelijkheid om landelijk te opereren. Wij geloven in specialisatie en focus - door veelvuldig te kunnen doen waar we goed in zijn. Er zijn in 2020 keuzes gemaakt om het platform ArtsOnline versnelt te ontwikkelen door de vraag van huisartsen, dit in verband met corona. Er is eerder dan gepland, begin april 2020 een pilot gestart met 23 huisartsen. Ook zijn er persmomenten geweest en hebben we ArtsOnline NEN en ISO 9001 gecertificeerd. ArtsOnline moet aan het einde van 2021 bij voorkeur op een goede wijze landen in het private domein. Hierover zijn door de Raad van Toezicht, het bestuur en Menzis diverse gesprekken gevoerd. Zowel het bestuur, de Raad van Toezicht en Menzis zijn van mening dat ArtsOnline in de exploitatiefase geheel losgekoppeld dient te worden van stichting Roset.

2.2 Bedrijfsvoering

Financiën

Net als in voorgaande jaren vormen de beschikbare regionale ondersteuningsmiddelen de voornaamste inkomstenbron van Roset. Dit was op grond van een landelijke beleidsregel van de Nederlandse Zorgautoriteit in 2014 € 1,50 per inwoner. Twente telde op de peildatum 625.840 inwoners. Voor de jaren 2018-2020 maakt Menzis een onderscheid tussen een vast en een flexibel deel, allebei 50% groot. Voor 2018 t/m 2020 heeft Roset voor het totaal een overeenkomst gekregen, waarbij het flexibele deel wordt ingezet als projectgeld.

Financiële prestaties 2020

In 2020 zijn de geprognostiseerde baten nagenoeg behaald. De baten van de ROS-middelen zijn wel lager dan een jaar daarvoor. Voor 2020 stonden veel projecten gepand, die door het uitbreken van de pandemie werden gestaakt of werden opgeschort. Met de zorgverzekeraar is afgesproken dat we geen gebruik zouden maken van de NOW-regeling van de overheid, maar het tekort aan budget aangevuld zouden krijgen. In 2020 zijn de overige opbrengsten ten opzichte van een jaar eerder gestegen. Aan de kosten kant zijn de projectkosten toegenomen. Grotendeels werd dit veroorzaakt door het verder uitbreiden en gereed maken van de opschaling van ArtsOnline. Omdat de andere projecten qua tijdsbesteding werden gehalveerd, heeft een groot deel van het team dit kunnen compenseren met inspanningen voor het project ArtsOnline en door het geven van online trainingen en workshops.

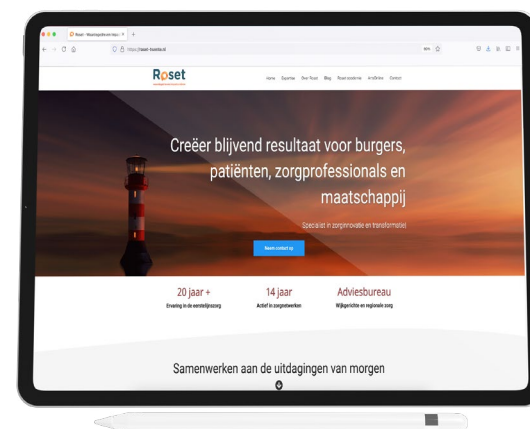
Met Menzis was in 2018 contractueel overeengekomen dat Roset binnen drie jaar het maximale weerstandsvermogen zou terugbrengen naar 25%. Voor de komende drie jaar (2021 t/m december 2023) wordt contractueel 20% toegestaan. Voor 2020 is het weerstandsvermogen met het behaalde resultaat teruggebracht naar 19%.

Huisvesting

Roset is intussen tien jaar naar volle tevredenheid gehuisvest aan de Deldenerstraat 61 in Hengelo in de Berfloborgh, een karakteristiek pand in het centrum van Hengelo.

2.3 Communicatie

De website van Roset is compact en passend bij de positionering van Roset. Naast de website wordt in een besloten platform (Mett platform) projecten of opdrachten met opdrachtgevers en werkgroep-leden gedeeld. Denk aan bijvoorbeeld de agenda, (project)documenten en voortgang. Er zijn nieuwe online marketing tools in gebruik genomen om op een gepersonifieerde wijze te communiceren met onze stakeholders. Nieuwe emailcampagnes met waardevolle kennis en content zijn in 2020 gelanceerd. In 2020 zijn twee e-books ontwikkeld en is er één verstuurd. Ook werden er nieuwe trainingen ontwikkeld die eind 2021 worden aangeboden. Met nieuwsbrieven informeert Roset de Twentse zorgprofessionals en belangrijke stakeholders over 'onderhanden werk', specifieke projecten, nieuwe producten en diensten en haar visie op zorg door middel van blogs en opiniestukken. Tot slot zijn er diverse blogs en interviews met onze stakeholders toegevoegd aan onze website.



Klik op de afbeelding om de website van Roset te bekijken

Met nieuwsbrieven informeert Roset de Twentse zorgprofessionals en belangrijke stakeholders over 'onderhanden werk', specifieke projecten, nieuwe producten en diensten en haar visie op zorg door middel van blogs en opiniestukken.





Hoofdstuk 3

Activiteiten, opdrachten en projecten

‘Onze definitie van innovatie:

‘Nieuwe dingen doen of dingen op een nieuwe manier doen.’

3.1 Inleiding

Basis activiteiten en opdrachten (basis budget)

Per 1 januari 2020 is de nieuwe Beleidsregel regionale ondersteuning eerstelijnszorg - BR/REG-20146 actief en vervangt daarmee de oude NZa beleidsregel regionale ondersteuning eerstelijnszorg en kwaliteitsontwikkeling, met kenmerk BR/REG-18157. Met de inzet van deze middelen wordt beoogd de eerstelijnszorg te versterken, onder andere door multidisciplinaire samenwerking binnen de totale eerstelijnszorg te stimuleren. Het gaat hierbij om multidisciplinaire samenwerking tussen huisartsen, verloskundigen, oefentherapeuten Cesar en Mensendieck, ergotherapeuten, fysiotherapeuten, logopedisten, zorgaanbieders die Basis GGZ leveren, diëtisten en apothekers. De ondersteuningsgelden betreffen macro beschikbare premiemiddelen voor regionale ondersteuning van de eerstelijnszorg. Roset ontvangt als voorkeursaanbieder van Menzis deze regionale ondersteuningsgelden. De gelden worden ingezet ten behoeve van de inwoners van Twente en richten zich specifiek op de doelstellingen van de overheid ten aanzien van de versterking van de eerstelijnszorg. De ondersteuningsgelden zijn door Menzis opgesplitst in twee typen ondersteuning, te weten basis en flexibel.

Maatwerk projecten (flexibel budget)

De middelen vanuit het flexibel budget zijn beschikbaar voor de ondersteuning en begeleiding van opdrachten, programma's en projecten die zich richten op de regionale ondersteuningsvraag om de eerstelijnszorg te versterken. Daarbij zijn programma's te definiëren als trajecten die een richting (stip op de horizon) aangeven en waarbinnen een aantal projecten worden uitgevoerd. Projecten zijn te definiëren als een in de tijd en middelen begrensde activiteit met een duidelijke vooraf vastgesteld start- en eindpunt. Binnen deze begrensde tijd wordt toegewerkt naar een vooraf vastgesteld doel. Ook kan procesondersteuning, netwerkvorming en -beheer, en samenwerkingstrajecten, voorbereiding- en initiatiefase voor projecten en programma's en innovatie van de ROS onder de noemer van een project of programma vallen, mits ze concreet en afgebakend zijn.

Bij regionale netwerken, waarin zorgorganisaties uit de eerste lijn, ziekenhuizen, gemeente, welzijn en andere betrokkenen samenwerken aan gezamenlijk geformuleerde opgaven in de vorm van een programma, betalen partijen in principe mee in menskracht en/of (financiële) middelen, tenzij de zorgverzekeraar en betrokken partijen anders overeenkomen.

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de verschillende activiteiten, opdrachten en projecten die in 2020 zijn uitgevoerd door Roset. Deze zijn opgedeeld naar:

- Basisbudget
- Flexibel budget

3.2 Basisactiviteiten en opdrachten (basisbudget)

De basisactiviteiten en opdrachten omvatten de communicatie met stakeholders (3.2.1), trainingen, workshops en lezingen (3.2.2), innovatie en ontwikkeling (3.2.3).

3.2.1 Communicatie met stakeholders

Roset is de Regionale Ondersteuningsstructuur (ROS) voor Twente. Roset onderhoudt regionaal contacten met belangrijke regionale stakeholders zoals de zorgverzekeraar, zorggroepen (FEA, Thoon), LHV, TAO (openbare apothekers), ziekenhuizen en vertegenwoordigers van de verschillende andere beroepsgroepen. Roset heeft kennis van de regio en van het netwerk, zoekt afstemming in werkzaamheden, acquireert en verduidelijkt (kandidaat) opdrachten en toetst de visie op zorg en gezondheid in Twente. Roset deelt haar kennis en wil haar netwerk inspireren via onder andere de website, nieuwsbrieven, workshops, leergangen, blogs en inspiratiebijeenkomsten.

In 2020 werd de blogreeks over de overstap naar waardegedreven zorg in de eerste lijn gepubliceerd. Deze blogreeks sluit aan op de blogreeks uit 2019 over de waardegedreven zorg die op basis van het artikel van Michael Porter werd gepubliceerd. Roset ziet het strategisch kader voor waardegedreven eerstelijnszorg als een belangrijk ontwikkelkader voor de toekomstige eerstelijnszorg waar gezondheidsuitkomsten meer centraal staan. De waarde-



gedreven zorg wordt door ons actief uitgedragen in blogs, artikelen en persoonlijke mailings en vertalen wij het denkkader naar realiseerbare concepten voor de eerstelijnszorg.



Klik op de afbeelding voor het hele artikel

3.2.2 Trainingen, workshops en lezingen

Lean Basis voor de eerstelijnsgezondheidszorg

In 2020 werd de 'in-company' variant 'Lean Basis voor de eerstelijnsgezondheidszorg' opgestart in twee huisartsenpraktijken. Deze variant is een combinatie van een korte online training Lean Basis in combinatie met het toepassen van de Lean methode op twee verbeterprocessen in de praktijk. Vanwege COVID-19 werden de fysieke bijeenkomsten gestaakt. Roset heeft vervolgens een tweetal Lean webinars ontwikkeld om kennis en vaardigheden aan een groter publiek te kunnen aanbieden. De onderwerpen van de webinars waren 'Processen en waardestromenanalyse' en 'Voorraadbeheer'. In totaal volgden bijna vijftig deelnemers de webinars. De Lean filosofie past prima in de eerstelijnsgezondheidszorg. Kennis van Lean geeft een gezamenlijke taal en instrumenten voor het verbeteren van processen. Roset draagt deze filosofie actief uit en traint zorgprofessionals in kennis en vaardigheden, zodat zij hun eigen organisatie kunnen verbeteren en daarmee bijdragen aan betere patiëntenzorg.

Masterclass waardegedreven zorg

In april 2020 stond een masterclass Waardegedreven zorg gepland. Twintig deelnemers hadden zich hiervoor aangemeld maar vanwege COVID-19 kon deze bijeenkomst niet doorgaan en is besloten hem te cancelen. In voorbereiding op deze Masterclass werd ook een serie van zes blogs over waardegedreven zorg in de eerste lijn gepubliceerd.

Ontwikkeling leergang innovatie

In de zorg wordt veel gesproken over de noodzaak van innovatie. Om uitdagingen als bijvoorbeeld een stijgende zorgvraag en een dreigend tekort aan zorgpersoneel het hoofd te bieden, zijn nieuwe -innovatieve- manieren van organiseren, behandelen en financiering noodzakelijk. Innovatie vraagt om een andere methodiek dan verbeteren. Waar verbeteren in 'kleine stapjes' gaat, is innovatie een 'sprong'.

In het team van Roset zijn een aantal medewerkers opgeleid als facilitator in de VOORT innovatiemethode. Met deze methode kan Roset klanten begeleiden om middels een gestructureerde aanpak te komen tot innovatie. Roset wil haar kennis en ervaring over innovatie met haar klanten delen via workshops of een korte leergang.

In de tweede helft van 2019 en de eerste helft van 2020 is Roset daarom gestart met de ontwikkeling van een leergang innovatie voor zorgprofessionals in Twente. In die leergang vindt kennisoverdracht over innovatie plaats en wordt deelnemers geleerd hoe deze kennis kan worden toegepast voor het ontwikkelen van innovaties voor de eigen organisatie. De leergang zou in 2020 worden aangeboden. Dit hebben we in verband met de pandemie geannuleerd. Deze leergang wordt alsnog aangeboden in 2021.

Innovatie vraagt om een andere methodiek dan verbeteren. Waar verbeteren in 'kleine stapjes' gaat, is innovatie een 'sprong'.



Klik op de afbeelding om het complete e-book te downloaden

e-Book Waardegedreven eerstelijns ouderenzorg – een raamwerk

Waardegedreven zorg is een andere manier van het organiseren en leveren van zorg waar (betere) uitkomsten voor de oudere centraal staan. Roset blogt, schrijft en organiseert bijeenkomsten over dit onderwerp. Daarnaast heeft Roset de ambitie om waardegedreven zorg te helpen realiseren. Het e-book is een stap op de weg naar deze realisatie. De zorgvragen van ouderen lopen uiteen. Daarom wordt bij waardegedreven eerstelijnszorg een indeling gemaakt op basis van subgroepen met een overeenkomende zorgbehoefte. De expertise en technologie die nodig is om die zorg te leveren, wordt afgestemd op de gewenste uitkomsten. De resultaten worden steeds beter door het analyseren en evalueren van de data en het zorgproces. In het e-book wordt uitgelegd wat waardegedreven zorg is, welke strategische agenda hierbij past en wat nodig is om waardegedreven zorg mogelijk te maken. In de tekst staan tal van praktijkvoorbeelden en wordt een denkbaar conceptueel zorgleveringsmodel voor ouderen in de eerste lijn gepresenteerd.

e-Book Samen met huisartsen naar een toekomstbestendige Zorg ICT

Binnen Roset beschikken we over een voor Nederland unieke combinatie van meer dan honderd jaar kennis en ervaring in aansturing van regionale Zorg ICT-trajecten in de eerste lijn en met netwerkpartners. Zo hebben we in het verleden grootschalige regionale HIS-selecties en implementaties aangestuurd, de selectie en implementatie van Keten-informatiesystemen aangestuurd en ook bij andere zorg- en ICT organisaties jarenlange kennis en ervaring opgedaan met aansturing en organisatie van Zorg ICT.

Om deze kennis en ervaring, die in de hoofden van onze medewerkers zit, beter toegankelijk te maken voor regionale bestuurders, informatiemanagers, (ook wel chief information officer CIO) en de nu opkomende rol van CMIO (chief medical information officer) van regionale eerstelijnsorganisaties, hebben we initiatieven ontplooid om die beter overdraagbaar te maken. In 2019 hebben we een interactieve training over regionale aansturing Zorg ICT

georganiseerd. Deze is goed ontvangen, maar door Corona was een vervolg niet direct goed mogelijk. We zijn daarom in 2020 gestart met het schrijven van een e-book: 'Samen met huisartsen naar een toekomstbestendige ICT'.

Met het vastleggen van onze kennis in een hanteerbaar model, ervaringen uit cases en praktische handvaten voor onze doelgroep, denken wij enorme meerwaarde te kunnen bieden aan al die regio's die bezig zijn hun aansturing op Zorg ICT op te zetten en verder te professionaliseren. We behandelen daarin onderwerpen als: hoe te komen tot een Zorg ICT-visie en strategie, hoe huisartsen te betrekken in de besluitvorming, opdat tot een gedragen aanpak wordt gekomen, op welke wijze de organisatie van Zorg ICT in te richten, grote regionale projecten aan te sturen, leveranciers in de grip te houden en te krijgen, etc. Eind 2020 was een eerste concept klaar. In 2021 vindt afronding en publicatie plaats.



3.2.3 Innovatie en ontwikkeling

ArtsOnline

Voortvloeiend uit een intern innovatietraject is in 2018, door en onder regie van Roset, ArtsOnline ontwikkeld om een antwoord te bieden op het toenemende huisartsentekort in Twente en daarbuiten. Voor optimale aansluiting op de dagelijkse praktijkvoering en voor maximale maatschappelijke waarde is ArtsOnline ontwikkeld in intensieve samenwerking met enkele enthousiaste huisartsen en met zorgverzekeraar Menzis. Ook patiënten zijn in het ontwikkelproces betrokken. Met het uitbreken van de Coronacrisis in maart 2020 en tegelijkertijd de start van de pilot ArtsOnline kwam ArtsOnline vol in the picture te staan. Roset heeft vastgehouden aan de pilotopzet, om ervoor te zorgen dat het platform eerst marktgeraad werd gemaakt.

Wat is ArtsOnline?

ArtsOnline is niet te vergelijken met normale beeldbeloplossingen in de zorg. Deze besparen geen tijd en verminderen de werkdruk niet. ArtsOnline is een intuïtief platform dat de workflow van een huisartssprekuur en waarnemers volledig digitaliseert. Het omvat: planning, intake, consult (voip/video/livechat) en nalezen achteraf. Waarnemers kunnen eenvoudig het online spreekuur van de arts overnemen, de juridische, financiële en medisch inhoudelijke afwikkeling is geregeld en capaciteitsvraagstukken worden opgelost.



Doel en achtergrond ArtsOnline

Vanuit onze missie "Iedereen heeft nu en in de toekomst recht op huisartsenzorg. Iedere huisarts moet de mogelijkheid krijgen om zorg te leveren." willen we met ArtsOnline helpen de toegankelijkheid van de huisartsenzorg in Nederland te waarborgen. ArtsOnline richt zich op het oplossen van het toenemende tekort aan huisartsen en doktersassistenten. Huisartsencapaciteit is momenteel ongelijk verdeeld over het land en er is behoefte aan meer flexibiliteit in werktijden en werklocatie. Patiënten hebben behoefte aan makkelijk digitaal contact met de huisarts, zonder verlies van reis- en werktijd. Met ArtsOnline wordt de huisartsencapaciteit verruimd, zonder extra inzet van doktersassistenten. Middels de marktplaatsfunctionaliteit voor waarneming bepaalt de huisarts zelf wanneer hij online beschikbaar wil zijn, of een waarnemer inzet. De locatie van arts en patiënt is niet relevant. Hiermee kan de huisarts zijn eigen werkdruk verminderen of met zijn huisartsenpraktijk eenvoudig groeien. Voor de arts én de waarnemer is de afwikkeling van de inzet, zowel juridisch, financieel als medisch inhoudelijk, geregeld in en met ArtsOnline.



Resultaat 2020

1. **Het platform.** In 2020 zijn samen met de ontwikkelpartner Nerds&Company alle functionaliteiten gecompleteerd tot een basis platform dat de eerstelijns zorg op het betreffend gebied volwaardig faciliteert. Tevens is de pilot-architectuur vervangen met een nieuwe technische opzet dat de beoogde groei en veiligheid waarborgt, alle mogelijkheden biedt voor de beoogde toekomstige ontwikkelingen en integraties met bijvoorbeeld Persoonlijke Gezondheidsomgevingen (PGO's) zeker stelt. Het product is operationeel (live) en in basis klaar voor uitrol in de markt.
2. **De organisatie.** De beheer en support organisatie is ingericht en operationeel. Het gebruik wordt gemonitord, er is een tool voor de helpdesk geselecteerd en geïmplementeerd en het ISMS (Information Security Management System) is ingericht op basis waarvan het geheel van organisatie en platform ISO27001 en NEN7510 is gecertificeerd. Tevens zijn alle voorbereidingen getroffen om juridisch goed onderbouwde contracten met Huisartsen en Waarnemers overeen te komen en ook om de implementaties bij nieuwe klanten daadkrachtig, met bijvoorbeeld e-Learning faciliteiten, te ondersteunen. Last but not least is veel energie en tijd besteed aan het onderzoeken en afstemmen in welke (on)afhankelijkheid van Roset en Menzis het platform wordt geëxploiteerd en de opstart verder wordt gefinancierd. Dit laatste is nog niet afgerond en word vervolgd in 2021.
3. **Acquisitie en promotie.** In dit kader is de nieuwe website ArtsOnline.nl ontwikkeld en zijn er promotie filmpjes en folders gemaakt voor Huisartsen, Waarnemers en Patiënten. Er zijn verschillende presentaties en demo's geweest voor potentiële nieuwe klanten. De acquisitie en promotieactiviteiten hebben een vervolg gekregen en/of lopen nog door in 2021.

Toekomst

ArtsOnline wil na een pilot met 23 huisartsen een landelijke opschaling voor praktijkhoudende huisartsen, hun patiënten en waarnemers. Dit is nodig om de te verwachten arbeidstekorten en de toenemende zorgvraag op te vangen. ArtsOnline maakt het mogelijk dat er hybride huisartsenpraktijken kunnen ontstaan: zorgverlening digitaal waar het kan en fysiek waar het moet.

De beoogde groei gaat ervan uit dat in 2025 1000 huisartsen en 500 online waarnemers gebruik maken van ArtsOnline en dat 1/3e van de huisartsenconsulten door alle deelnemende huisartsen online wordt afgehandeld. Met ArtsOnline kunnen de patiënten online zorg ontvangen van de huisarts. In 2025 hebben 825.000 mensen een account in

ArtsOnline. In de toekomst zijn verdere optimalisatieslagen mogelijk door de zorgvraag tijdens de intake naar een andere zorgprofessional of zelfzorgadvies af te buigen. Dus ook voor andere zorgprofessionals zal flexibel gebruik mogelijk zijn. Patiënten kunnen door op hun vraag gerichte online trainingen en informatie in het platform mede in hun eigen zorgvraag voorzien.



ArtsOnline maakt het mogelijk dat er hybride huisartsenpraktijken kunnen ontstaan: zorgverlening digitaal waar het kan en fysiek waar het moet.



3.3 Maatwerk projecten (flexibel budget)

1. Continuïteit Huisartsenzorg Twente

De stuurgroep continuïteit huisartsenzorg Twente is opgericht om gezamenlijk te komen tot een aanpak om de arbeidsproblematiek in de huisartsenzorg in Twente het hoofd te bieden. **Doelstelling van het plan van aanpak is om de huisartsencapaciteit op korte en lange termijn te verruimen.**

Dit wordt gedaan door:

- Ondersteuning te organiseren welke helpt bij het oplossen van de ervaren problemen: urgent (nu) en korte termijn (0-2 jaar);
- Onderzoek te doen naar maatregelen en innovaties die bijdragen in het structureel verminderen van de druk op huisartsen (2-5 jaar e.v).

Deelnemers van de stuurgroep zijn bestuurders van de Huisartsen Kring Twente, de huisartsenposten, de zorggroepen FEA en THOON, de Wagro en een vertegenwoordiger van Menzis. In de loop van 2019 is de stuurgroep uitgebreid met vertegenwoordigers van de Huisartsenopleiding in Twente en van de 14 Twentse gemeenten. Doel van de stuurgroep is om via onderlinge samenwerking tussen de betrokken partijen de huisartsencapaciteit in Twente op korte en lange termijn te verruimen en te waarborgen.

Doel/termijn	Resultaat	Aanspreekpunt	Status
kort			
Flexibele praktijktijden dagwaarneming	Noni's zijn ondergebracht in nieuwe praktijk	Jacqueline Noltes	Verbinding met tijdelijk praktijkbeheer THOON: businesscase wordt voorbereid
Noni-praktijk		Jacqueline Noltes	
lang			
Diensten VS/PA op HAP	VS/PA's kunnen ook diensten overnemen van huisartsen op HAP	Janke Snel	Profielen VS/PA in ontwikkeling
ArtsOnline	Waarnemers kunnen online spreekuren van huisartsen overnemen, hybride praktijkvoering	Carin Pipers	ArtsOnline NEN-gecertificeerd, nieuwe release 30 oktober
Stimuleren regionaal opleiden	Meer AIOS-en gestimuleerd in Twente te blijven	Rob Corsten	Gesprekken VUMC gaande
Samenwerking met gemeenten	Nader te definiëren		Gemeenschappelijke sessie in voorbereiding

Figuur 1

Roset vervult de rol van facilitator van de stuurgroep en begeleidt op verzoek de uitwerking van acties die in de stuurgroep worden geformuleerd. In de stuurgroep zijn verschillende onderwerpen of initiatieven gestart. Per kwartaal worden door Roset voortgangsrapportages gemaakt met een overzicht van de status van de afgeronde acties en behaalde resultaten (zie figuur 1).

De resultaten die bij start van de stuurgroep continuïteit in 2018 zijn benoemd, waren eind 2020 allemaal afgerond, met uitzondering van de bijeenkomst starters en stoppers.

Roset heeft bij bovenstaande acties een ondersteunende rol gespeeld bij de voorbereiding van tijdelijke praktijkovername door zorggroepen, het ontwikkelen van een beleidskader voor de opleiding van verpleegkundig specialisten en het verder door ontwikkelen en vormgeven van het Contentmarketingplan.

Naast bovengenoemde initiatieven, zijn nieuwe initiatieven geformuleerd.



Bijeenkomst scenario's discontinuïteit huisartsenzorg

Op 15 januari werd een bijeenkomst georganiseerd waar samen met vertegenwoordigers van de verschillende huisartsenorganisaties scenario's van discontinuïteit werden besproken en oplossingsrichtingen werden aangedragen. De opbrengst van de dag resulteerde in vier oplossingsrichtingen:

1. Praktijkovername door zorggroepen;
2. Inzet van PA – VS op de spoedpost;
3. Organiseren NONI-praktijk (Enschede);
4. Flexibele praktijktijden dagzorg (inzet waarnemers).

Oplossingsrichtingen 1, 2 en 3 werden na de bijeenkomst samen met twee deelnemers van de huisartsenorganisaties verder uitgewerkt tot een opdracht. Na besluitvorming door de huisartsen was Roset actief betrokken bij de realisatie van de opdracht 'Praktijkovername door zorggroepen' en opdracht 'Inzet PA-VS op de spoedpost'.

Versterking samenwerking sociaal domein

In opdracht van de stuurgroep continuïteit werd door een werkgroep een aantal bijeenkomsten huisartsen – Twentse gemeenten met als onderwerp 'versterking samenwerking sociaal domein'

voorbereid. Een nauwere samenwerking tussen huisartsen en gemeenten met onder meer duidelijkheid over taken, verwijskanalen en inzet van vroeg opsporing leidt tot betere zorg voor patiënten of burgers. Het doel van de bijeenkomsten; bewustwording, inspireren en een impuls geven aan de samenwerking. Roset begeleidde de werkgroep en organiseerde namens de stuurgroep de bijeenkomsten. De bijeenkomsten zijn gepland in het voorjaar van 2021.



Opzet pilot – Inzet PA-VS op de spoedpost

Het aantal PA en VS werkzaam in de huisartsenzorg neemt toe. De PA en VS ondersteunen en verruimen de capaciteit huisartsenzorg en zorgen daarmee voor de continuïteit van zorg. Een belangrijk onderwerp, omdat in Twente een tekort aan huisartsen dreigt te ontstaan. De groep PA – VS, die werkzaam is in de dagpraktijk, is ook interessant om in te zetten in de ANW-zorg. Zij zijn bekend met de algemene populatie en bijbehorende klachten van een huisartsenpraktijk en daardoor breed inzetbaar op de spoedpost. Indien een PA – VS een dienstdoende huisarts deels zou kunnen vervangen draagt dit bij aan de capaciteit huisartsenzorg. Ontwikkel een pilot waar PA – VS worden ingezet op de spoedpost. Verken wat de toegevoegde waarde is van de PA – VS en onder welke voorwaarden een PA – VS een huisarts in de ANW-zorg zou kunnen vervangen.

2. Goede zorg voor kwetsbare ouderen

In vervolg op het project 'Opname kwetsbare ouderen' is begin 2019 het project 'Goede zorg voor kwetsbare ouderen' gestart. Het project is ontstaan uit de noodzaak om te komen tot een efficiëntere en effectievere organisatie van de (spoed)zorg voor kwetsbare ouderen in de regio Twente. Hoofddoel van het project is ervoor zorg te dragen dat kwetsbare ouderen op de juiste plek verblijven voor de juiste zorg door de juiste professional. Deelnemers aan het project zijn de VVT-instellingen ZorgAccent, TriviumMeulenbeltZorg en CarintReggeland, het ziekenhuis ZGT, de zorggroep FEA en de zorgverzekeraar Menzis. Roset heeft de project- en procesbegeleiding van het project verzorgd. Hiernaast heeft Roset de betrokken organisaties geadviseerd, analyses uitgevoerd en rapportages verzorgd.

Het project bestaat uit vijf werkgroepen die werden besproken in de stuurgroep. Vanuit het project goede zorg voor kwetsbare ouderen is een link met het project over de optimale 24-uurszorg, waarin er wordt gekeken of de SO kan worden ingezet in de eerste lijn om meer samen te werken met de huisartsen.

3. Gezamenlijke CRM en scholingsagenda

In 2018 is Roset door de LHV-Huisartsen Kring Twente, de zorggroepen FEA en THOON en de Twentse huisartsenposten CHPA en SHT gevraagd om het project gezamenlijke scholingsagenda en basisregistratie te begeleiden. De doelstelling van dit project is de implementatie van een gezamenlijke nascholingsagenda en basisregistratie voor alle betrokken huisartsenorganisaties middels de inzet van het informatiesysteem Corpio. Dit is een complex proces. Technisch is het complex omdat gegevens van verschillende databases worden samengebracht in één systeem. Verder moet een nieuwe digitale scholingsagenda met backoffice processen worden ingericht over de grenzen van de verschillende organisaties heen. Ook veranderkun-

dig is het complex, omdat gebruikers vertrouwde werkwijzen moeten aanpassen, er bij wijzigingen rekening moet worden gehouden met andere organisaties en er vertrouwen in elkaars registraties moet worden opgebouwd.

Roset verzorgd de project- en procesbegeleiding van dit project, zowel op veranderkundig als op ict-technisch gebied. In begin 2020 is Corpio voor alle betrokken organisaties live gegaan. De overdracht naar beheer is gerealiseerd en er zijn bijeenkomsten geweest voor de verdere ontwikkeling en implementatie van de samenwerking tussen de partijen binnen Corpio. De rol van Roset is voor dit project afgerond.

4. Zorg ICT en e-health FEA

Op verzoek van de zorggroep FEA heeft Roset in 2020 twee opdrachten op het gebied van Zorg ICT en e-health uitgevoerd. Beide opdrachten zijn in 2019 gestart.

4.1 Schets Regionaal HIS voor huisartsen FEA

Op verzoek van de ledenraad van FEA heeft Roset na een uitgebreid onderzoek in 2019 een rapportage opgesteld waarin wordt geschetst wat het zou betekenen als de huisartsen in het FEA gebied zouden overgaan op één Regionaal Huisartsen Informatie Systeem (HIS). De rapportage is door Roset in december 2019 aan de Ledenraad gepresenteerd. Hierin zijn drie mogelijke scenario's voor een Regionaal HIS geschetst met de bijbehorende voordelen, nadelen en risico's. Deze scenario's zijn besproken in de coöperaties van FEA en de uitkomsten hiervan zijn begin 2020 door de coöperaties terug gekoppeld in een ledenraad vergadering van FEA. In vervolg hierop heeft Roset naar aanleiding van vragen van een aantal coöperaties aanvullend onderzoek uitgevoerd en voor beantwoording van de vragen zorg gedragen.



4.2 Programma OPEN - regionale gegevensuitwisseling tussen huisartsen en patiënten

Roset heeft op verzoek van FEA geadviseerd over en ondersteuning verleend bij de implementatie voor de huisartsenpraktijken van FEA van het landelijke programma OPEN (Ontsluiten Patiëntengegevens Eerstelijnszorg Nederland). OPEN is een vierjarig programma van de koepelorganisaties LHV, NHG en InEen om huisartsen te helpen bij het veilig online delen van medische gegevens met hun patiënten. De eerste stap voor de huisartsenpraktijken is het bieden van de mogelijkheid aan hun patiënten van elektronische inzage in de medische gegevens die zijn opgeslagen in de Huisarts Informatie Systemen (HIS'en) die zij gebruiken. Dit is wettelijk verplicht vanaf 1 juli 2020. Roset heeft FEA geadviseerd en ondersteund bij het indienen van de subsidieaanvraag en de voorbereiding van de implementatie.

5. Regioplan Thoon

In april 2019 heeft zorggroep Thoon aan Roset gevraagd haar te begeleiden bij het proces van het opstellen en schrijven van een regioplan. Vanuit Roset is er ondersteuning geweest tijdens de regio-analyse die in samenspraak met de FEA opgesteld is. Daarnaast is er vanuit Roset ondersteuning geweest tijdens de sessies met huisartsen die zijn georganiseerd. De resultaten van de sessies en de regioanalyse dienen als input voor het regioplan. Voor de regioplannen is uitstel gevraagd vanuit de zorggroep vanwege COVID-19 en in 2021 zal er verder worden gegaan.

6. Regioplan FEA

In augustus 2019 heeft zorggroep FEA aan Roset gevraagd haar te begeleiden bij het proces van het opstellen en schrijven van een regioplan. Vanuit Roset is er ondersteuning geweest tijdens de regio-analyse die in samenspraak met de Thoon opgesteld is. Daarnaast is er vanuit Roset ondersteuning geweest tijdens de sessies met huisartsen die zijn georganiseerd. De resultaten van de sessies en de regioanalyse dienen als input voor het regioplan. Voor de regioplannen is uitstel gevraagd vanuit de zorggroep vanwege de COVID-19 en in 2021 zal er verder worden gegaan met de uitrol van het regioplan. Het is de intentie dat Roset hierbij ook wordt betrokken.

7. Bedrijfskundige ondersteuning FEA

Vanaf oktober 2018 is Nina van der Laan vanuit Roset gedetacheerd bij de zorggroep FEA. Zij heeft de werkzaamheden overgenomen van een stafmedewerker kwaliteit en beleid en heeft op die manier voor de continuïteit in verschillende opdrachten en projecten van FEA gezorgd. De detachering heeft gedurende heel 2020 op part-time basis plaatsgevonden en loopt af in 2021.

 **Federatie
Eerstelijnszorg
Almelo e.o.**

Thoon

8. Visie en strategietrajecten

Visie gaat over koers en richting geven. Waarheen wil je bewegen, wat zie je voor je. Strategie gaat over realisatie van de visie. Roset ziet visie- en strategietrajecten als een belangrijk onderdeel van organisaties. Zonder koers en richting geen optimaal resultaat. Visie- en strategietrajecten kennen een methodische aanpak en is een proces dat de deelnemers doorlopen. In 2020 werden zes verschillende visietrajecten uitgevoerd. Voor huisartsenpraktijken, voor een gezondheidscentrum, voor psychiatrische intensieve thuiszorg, voor apothekers (TAO-UA), en rond het onderwerp Positieve gezondheid. Deze laatste twee worden nader toegelicht.

Twentse apothekers organisatie (TAO-UA)

TAO-UA is een samenwerkingsverband van 121 apothekers verdeeld over 67 apotheken in Twente. TAO-UA is een relatief jonge organisatie. In 2019 maakte Roset een start met het bestuur van TAO-UA in een visie- en strategietraject. In 2020 werden gewaagde doelen aangescherpt en enkele concrete projecten voorbereid. TAO-UA heeft een heldere ambitie. Deze werd medio 2020 gedeeld met Menzis en positief ontvangen.



Positieve gezondheid – wijk Slangenbeek

Samen met de stichting Positieve gezondheid Slangenbeek werd in twee bijeenkomsten de visie herijkt. Tijdens deze bijeenkomsten ontstond meer richting en duidelijkheid over de subgroepen die met positieve gezondheid worden bereikt. In 2021 wordt een programmatische aanpak voor die subgroepen verder uitgewerkt en gerealiseerd.

Twentse Apothekers Organisatie (TAO-UA) erg enthousiast over samenwerking:

‘Zonder Roset waren we nooit zover gekomen’

„In de zorg gaat de komende jaren erg veel veranderen. Dat zien we nu al door de digitale toepassingen die door de coronacrisis versneld op de markt zijn gekomen. Ook in de apothekerswereld staat de tijd niet stil. We veranderen van een productgerichte organisatie in een mensgerichte organisatie. Als je alleen medicijnen uitreikt, sta je tegenover de patiënt, wij willen er juist naast staan”, zegt Erik Mijnhardt. Hij is voorzitter van de Twentse Apothekers Organisatie-UA.

Voordat je zo’n verandering in kaart hebt en de gevolgen ervan kunt overzien moet je eerst een adequate visie en strategie ontwikkelen, weet Mijnhardt: ‘Daar heeft Peter Nijhof van Roset ons meegeholpen. Zonder zijn expertise waren we nu nog lang niet zover geweest. Als je een visie, een missie en een strategie wilt uitstippelen is het altijd handig als er iemand ‘van buiten’ bijzit. Die je een spiegel voorhoudt, de kritische vragen stelt maar ook regelmatig tijdens een vergadering vraagt of we nog wel op de goede weg zitten. Dat was een prachtig, bijna organisch proces. We zijn erg blij met het eindresultaat. Binnenkort hebben we onze presentatie bij Menzis.’



Roset
Roset Redactie
26 oktober 2020

Roset helpt huisarts en fysiotherapeut in hun droom over Positieve Gezondheid

Klik op de afbeelding voor het hele artikel

9. Meerjarenagenda wijkverpleging

In 2020 heeft Roset de opdracht gekregen vanuit drie VVT-organisaties (TriviumMeulenbeltzorg, ZorgAccent en CarintReggeland) en Menzis om te ondersteunen, penvoerder te zijn en te faciliteren in het opstellen van een meerjarenagenda die in eerste instantie zich richt op de wijkverpleging. De toekomstvisie is dat zowel wijk, ELV, GRZ en uiteindelijk ook WLZ worden betrokken in de ontwikkelingen. Op basis van de meerjarenagenda is het doel om de zorgcontractering anders aan te pakken voor 2021. Er zijn zeven thema’s opgesteld die verdere uitwerking behoeven: digitalisering, organisatie van wijkverpleging, verwachtingen managen, sociale infrastructuur, capaciteit, ziekenhuisverplaatste zorg en scholing wijkteam. Er wordt verwacht in 2021 een begin te kunnen maken met de verdere uitwerking van de thema’s door middel van verschillende werkgroepen.



10. Schets toekomst digitalisering in de huisartsenpraktijk

In 2020 heeft Roset een bovenregionale opdracht van LHV en Menzis gekregen voor alle Menzis regio's. De opdracht is om een werkgroep te begeleiden die als opdracht heeft een schets (ideaalbeeld) op te stellen hoe de huisartsenpraktijk er in 2025 uit moet zien als het gaat om digitalisering en wat er nodig is om daar te komen. Aan deze werkgroep nemen huisartsen en vertegenwoordigers van zorggroepen uit de Menzis regio's, LHV en Menzis deel. De werkgroep is ingesteld door het bestuurlijk overleg LHV Kringen, samenwerkingsverbanden en Menzis (BO).

Doel van de werkgroep is om input te leveren voor het inkoopbeleid van Menzis voor 2022 en voor de contractering van de huisartsenzorg en multidisciplinaire zorg in 2022. Verder zal de schets de regionale huisartsenorganisaties ondersteunen bij de inrichting van een professionele regionale ICT-organisatie, het opstellen van een regionale ICT-visie en strategie en de keuze voor toekomstige regionale oplossingsrichtingen op het gebied van digitalisering van de huisartsenpraktijken. Dit in aansluiting op de opgestelde regiobeelden.

Roset is procesbegeleider/penvoerder, levert inhoudelijke expertise en praktijkvoorbeelden, begeleidt de werkgroep en stelt tussen- en eindrapportage op.

Er zijn vier relevante thema's onderscheiden:

- a. Service / logistiek;
- b. Slimme zorg thuis;
- c. Gegevens uitwisselen met en consulteren van netwerkpartners binnen het medische domein en domein overstijgend;
- d. Zorginhoudelijke ondersteuning - beslisondersteunende systemen gebaseerd op big data, kunstmatige intelligentie en wetenschap.

In de schets zal een overzicht worden gegeven van:

- relevante ontwikkelingen op het gebied van digitalisering van de huisartsenpraktijken met praktijkvoorbeelden;
- mogelijke oplossingsrichtingen voorzien van motivatie (waarom), praktijkvoorbeelden en globale roadmap (uit te voeren stappen door partijen);
- randvoorwaarden en aandachtspunten .

De schets sluit af met adviezen aan alle betrokken partijen, te weten Menzis, LHV en de regionale huisartsenorganisaties en huisartsenpraktijken.

In 2020 heeft Roset drie werkgroep bijeenkomsten gefaciliteerd en een tussenrapportage aan het BO verzorgd. In 2021 zullen nog twee werkgroep bijeenkomsten plaats vinden en wordt de eindrapportage opgesteld en aan het BO gepresenteerd. Op basis hiervan zal besluitvorming in het BO plaatsvinden, zal Menzis haar inkoopbeleid 2022 vorm gaan geven en kunnen de regionale huisartsenorganisaties de vertaalslag voor hun regio gaan maken.

Roset heeft kennis van de regio en van het netwerk, zoekt afstemming in werkzaamheden, acquireert en verduidelijkt (kandidaat) opdrachten.





info@roset-twente.nl
roset-twente.nl



Roset Twente
Deldenerstraat 61
7551 AC Hengelo



(074) 249 85 85