

Hoe goed werkt een afsprakenstelsel?

Een pilot om de waarde van samenwerken in beeld brengen

Notitie voor overleg met de gemeente Utrecht op 19 november 2019 over de mogelijkheid om een pilot met de afsprakenmonitor te starten in Utrecht Noord West.

Ingrid Horstik, Ernst-Jan Wind en Charles de Monchy

Wat vooraf ging

Toen Stichting Transactieland vorig jaar een opdracht deed voor Overvecht Gezond, kwamen we er achter dat de samenwerking voor de basiszorg in Overvecht en Noordwest niet alleen erg goed is opgezet, maar ook goed is gedocumenteerd. We zien dat professionals hun samenwerking regelen in afsprakenstelsels die leiden tot een betere dienstverlening in het netwerk¹, meer werkplezier van de professionals en een beter zorggebruik op populatieniveau. Met beter zorggebruik bedoelen we niet meer of minder, maar beter afgestemd op de vraag van de client. We kregen al gauw het idee dat deze aanpak toepasbaar is in complexe zorgsystemen die vanaf de werkvloer worden aangestuurd, en daarmee van groot algemeen belang is.

We hebben de afsprakenstelsels in Overvecht en Noordwest in kaart gebracht, en met een klein groepje professionals nagedacht wat we hiermee zouden kunnen doen. Daar is het idee ontstaan van de Afsprakenwiki, een database die wordt ingericht om afsprakenstelsels uitwisselbaar te maken. De volgende vraag was: we weten wel *dát* het afsprakenstelsel van Krachtige basiszorg werkt, maar we weten niet precies *hoe goed* het afsprakenstelsel werkt en waar verbetering mogelijk is. In het essay over jeugdzorg in twee steden hebben we laten zien dat samenwerking grote invloed heeft op de werking van het zorgsysteem, maar we kunnen nog niet precies laten zien wat er gebeurt als het *goed gaat*. Dat is het idee van de Afsprakenmonitor, een instrument waarmee we kunnen volgen hoe goed afsprakenstelsels werken.

De werking van de afsprakenmonitor

Om de meerwaarde van de samenwerking (of samenspel, zoals je het met een metafoor kunt noemen) in een zorgnetwerk in beeld te krijgen combineren we 4 elementen:

¹ www.overvechtgezond.nl/wp-content/uploads/2019/04/Resultaten-Krachtige-Basiszorg-2019.pdf

1. De werkende afspraken zichtbaar maken
2. De tevredenheid van de cliënten met de dienstverlening door het netwerk
3. De tevredenheid van de professionals met de samenwerking;
4. Het zorggebruik van de cliënten bijhouden

Als we dit doen, scheppen we de voorwaarden voor een zelflerende systeem op buurt, wijk en op gemeentelijk niveau, mits de betrokken professionals en hun managers toegang hebben tot elkaars uitkomsten. Dit is niet vanzelfsprekend, daar komen we later op terug.

Er is dus nog een vijfde element, lessen trekken en verbeteringen doorvoeren, waarmee de leercyclus wordt gesloten. Als deze verbeteringen in een gemeentelijke samenhang plaatsvinden is het positieve effect des te groter.

1. De werkende afspraken zichtbaar maken

Met 'werkende afspraken' bedoelen we de afspraken die tussen de professionals binnen de zorgnetwerken in de loop der jaren tot stand zijn gekomen, in de praktijk worden toegepast en dus hun nut bewezen hebben, zoals dat in Krachtige basiszorg gebeurt.

Het gaat dus niet om wat er op papier staat, maar om wat er feitelijk gebeurt.

We hebben het stelsel van werkende afspraken in de wijken Overvecht en Zuilen-Ondiep zoveel mogelijk in kaart gebracht. Een groot deel van die afspraken is inmiddels vastgelegd, een deel nog niet. Daarnaast hebben we een demoversie van een digitale app ontwikkeld waarin professionals hun afspraken kunnen opslaan, en ook bij elkaar kunnen kijken wat de anderen geregeld hebben. Dit is de Afsprakenwiki. Een deel van het afsprakenstelsel van het Utrechtse model van Krachtige basiszorg staat daar inmiddels in. Over de voorwaarden voor het delen van de inhoud moet met de eigenaren van het stelsel nog gesproken worden. Het punt hierbij is dat het onderhoud van het stelsel (onderhoud van de contacten, training van nieuwe mensen, afspraken updaten, nieuwe varianten ontwikkelen, monitoring, innovatie, etc.) nu bij de eigenaren rust, terwijl daar geen financiering is geregeld.

Als we er van uitgaan dat de financiering voor onderhoud en verbetering van het afsprakenstelsel wordt geregeld, moet er het volgende gebeuren:

1. De betaversie voor de afsprakenwiki ontwikkelen naar een publieksversie
2. Het afsprakenstelsel van Krachtige basiszorg afmaken en inkloppen
3. De afsprakenstelsels in de andere wijken in kaart brengen en in de afsprakenwiki invoeren;
4. De uitwisseling tussen professionals over werkende afspraken faciliteren.

2. Tevredenheid van cliënten met de dienstverlening

In de jeugdzorg wordt de tevredenheid met de dienstverlening bijgehouden met geharmoniseerde outcome indicatoren Jeugdzorg². Dat zijn:

1. Uitval van cliënten;
2. Tevredenheid van cliënten over het nut/effect van de jeugdhulp;
3. Doelrealisatie van de hulp, uitgesplitst naar:
 - 3.1 De mate waarin cliënten zonder hulp verder kunnen;
 - 3.2 De mate waarin er na beëindiging geen nieuwe start jeugdhulp plaatsvindt, en in geval van een individuele voorziening ('niet-vrij toegankelijke jeugdhulp') ook;
 - 3.3 De mate waarin problemen verminderd zijn en/of zelfredzaamheid/participatie is verhoogd;
 - 3.4 De mate waarin overeengekomen doelen gerealiseerd zijn.

Deze set is in principe ook te gebruiken voor ouderenzorg en ondersteuning vanuit de WMO.³ Wellicht is een dergelijke set ook bruikbaar voor alle andere vormen van basiszorg. Het voordeel is dat je dan een basis-set van redelijk eenvoudige indicatoren hebt die routinematig bijgehouden worden.

Het is wel goed om te bedenken dat het gaat om de tevredenheid met de dienstverlening in het netwerk, en niet met de dienstverlening van de individuele hulpverlener. Dat maakt bijhouden van de indicatoren iets ingewikkelder, omdat de client pas aan het eind van de rit kan zeggen in welke mate men echt geholpen is en zelf verder kan, en dat moet geregeld worden.

Activiteiten tevredenheid met dienstverlening meten:

1. Valideren van de basis-outcome indicatoren die ontwikkeld worden in de regio Utrecht West voor toepassing in Utrecht stad;
2. Kijken of de Pilot met basis-outcome indicatoren kan worden uitgebreid naar Utrecht stad;
3. Uitkomsten opnemen in het dashboard van de afsprakenwiki integreren.

3. Tevredenheid over de samenwerking

We kunnen de tevredenheid over de samenwerking in netwerken meten door de professionals te bevragen over hoe de samenwerking gaat. We kunnen professionals bijvoorbeeld vragen de volgende stellingen te scoren:

- We hebben de belangrijkste zaken in afspraken geregeld

² <https://www.nji.nl/nl/Kennis/Dossier/Monitoring/Outcome-monitoren/Outcome-indicatoren>

³ <https://www.movisie.nl/artikel/regio-utrecht-west-buigt-outcome-indicatoren-jeugd-om-naar-welzijn>

- We vinden elkaar als het moet (reactief)
- We houden elkaar op de hoogte van wat nuttig is (proactief)
- De samenwerking levert professionele meerwaarde
- En... het scheelt tijd

Wellicht kan er ook nog iets gebeuren met werkplezier, hoewel dat ook gerelateerd is aan wat er binnen de organisatie van de professional gebeurt.

Binnenkort wordt in Zuilen Ondiep Gezond een dergelijke scan gedaan.

Activiteiten tevredenheid samenwerking meten:

1. De vragenlijst voor de samenwerkingstevredenheid app valideren;
2. Een app maken die in andere wijken gebruikt kan worden;
3. Uitkomsten in de afsprakenwiki/monitor integreren

4. Zorggebruik van de cliënten meten

De ervaring tot nu toe wijst uit dat het zorggebruik van cliënten ten gevolge van een betere samenwerking in het netwerk verandert. Simpel gezegd: overbehandeling en onderbehandeling nemen af, de ingezette hulp wordt dus steeds beter afgestemd op de vraag van de client. In de verschillende thema's (ouderen, jeugd, GGZ, Chronische ziekten en leefstijl) uit zich dat op eigen wijze.

Het is op dit moment al mogelijk om het zorggebruik van cliënten op wijkniveau (en waarschijnlijk ook per verwijzer) in kaart te brengen, en daarbij onderscheid te maken tussen de verschillende soorten hulp en zorg die worden ingezet. Hieronder bekijken we per thema hoe effecten op zorggebruik zichtbaar worden als ze jaarlijks worden bijgehouden.

1. Ouderenhulp

Moeten we nog naar kijken.

2. Jeugdzorg

De verwachting is dat naarmate er meer ruimte is voor samenwerking, de zorgvraag in de jeugdbescherming stabiliseert of afneemt terwijl het gebruik in basiszorg en specialistische hulp toeneemt. Dit kan per wijk of per afsprakenstelsel bijgehouden worden. De totale kosten voor jeugdhulp en jeugdzorg worden bepaald met het rekenmodel van CESEO, waarin de verschillen in de populatie zijn verdisconteerd. Een betere samenwerking heeft geen sterke invloed op de totale bestedingen, maar wel op de manier waarop de bestedingen worden verdeeld.

3. Basis GGZ

Onderzoek van Zilveren Kruis heeft aangetoond dat verbeteren van de samenwerking volgens het model van Krachtige basiszorg tot een afname van de kosten van specialistische GGZ leidt van 7% gemiddeld, oplopend tot 23% bij de praktijk die de aanpak het verst heeft doorgevoerd⁴. Hierbij is gekeken naar de kostenontwikkeling in de periode 2013-2016 en is gekeken naar de verschillen tussen de praktijken die Krachtige basiszorg al of niet hadden ingevoerd. Hierbij is gekeken naar de instroom van nieuwe cliënten en zijn de cliënten met chronische aandoeningen buiten beschouwing gelaten.

4. Chronische ziekten

Moeten we nog naar kijken

5. Leefstijl

Krachtige basiszorg doet veel om een gezonde leefstijl te stimuleren.

Onderzoek van Zilveren Kruis heeft uitgewezen dat invoering van KB vooral bij de meest kwetsbare groepen tot een significante afname van zorggebruik leidt.

Het poliklinisch zorggebruik bij cliënten met een minimapolis neemt met ca. 15% af, terwijl het bij de controlegroep met 15% is gestegen in dezelfde periode.⁵

Activiteiten zorggebruik meten:

1. Per basiszorg-thema de relevante indicatoren voor zorggebruik bepalen
2. Afspraken over de dataverzameling met de bronbeheerders maken
3. De uitkomsten integreren in het dashboard van de afsprakenmonitor

5. Verbeteringen doorvoeren

Uiteindelijk doen we dit allemaal om lessen en mogelijke verbeteringen te identificeren.

Lessen worden vooral duidelijk door de verbanden te duiden in de eigen buurt/wijk.

Gezien de verschillen tussen de wijken is het weinig zinvol om de uitkomsten van wijken onderling met elkaar te vergelijken. Ja maar....dit doen we al lang! Klopt, maar op deze manier wordt duidelijk hoeveel vooruitgang er overal wordt geboekt.

Een ander punt is het bereik van de lokale afsprakenstelsels. Het kan interessant zijn in een bepaalde wijk onderscheid te maken tussen de werking van verschillende afsprakenstelsels, zodat er meer inzicht komt in wat werkt en hoe dat uitpakt.

Er zijn verbeteringen die de professionals zelf kunnen doorvoeren, en er zijn verbeteringen waarbij ze de hulp van de gemeente en/of de verzekeraar nodig hebben.

⁴ www.overvechtgezond.nl/wp-content/uploads/2019/04/Resultaten-Krachtige-Basiszorg-2019.pdf

Het is denkbaar om een jaarlijkse verbeterronde te organiseren, waarin de suggesties vanuit het veld in samenhang worden behandeld.

De voordelen van Afsprakenmonitor

Als we Afsprakenmonitor in de gemeente Utrecht implementeren wordt het volgende mogelijk:

Voor professionals (huisartsen, buurtteamleden, andere professionals en hun managers):

- alle afspraken, documenten, resultaten etc. van Utrecht overzichtelijk bij elkaar (de eigen en die van andere wijken), het is makkelijk om specifieke regelingen 'how-to' uit te wisselen;
- jaarlijks zien waar het verbeterpotentieel voor ieder thema in de wijk precies zit, zodat het makkelijk is om actie te ondernemen (scheelt tijd);
- In overleg (en dus niet in competitie) met andere wijken de systeem-issues met de gemeente en verzekeraar bespreken en (hopelijk) oplossen.

Voor de Gemeente en Verzekeraar

- Een enkel platform voor afspraken, resultaten en gebruik, waarin je makkelijk kan zien wat er goed gaat;
- Snellere leercurve: de wijken formuleren hun eigen verbetertrajecten en maken gebruik van elkaars expertise en sterke punten;
- Snelle identificatie van de systemische issues die nog overblijven.

Voor professionals, managers en bestuurders in andere gemeenten:

- Ze kunnen snel zien hoe het 'Utrechtse model' in de praktijk werkt;
- Inschatten wat ervoor nodig is om werkzame bestanddelen in de eigen omgeving in te passen;
- Gemakkelijk de eerste stappen zetten om de samenwerking te verbeteren.

De kosten

We willen een pilot doen in Noord West.

Als daar voldoende draagvlak voor is, maken we een begroting.

⁵ Idem