

Samen werken aan betere zorg

Meerjarenverslag
2014-16



NEDERLANDSE FEDERATIE VAN UMC'S
CONSORTIUM KWALITEIT VAN ZORG



Samen werken aan betere zorg

Meerjarenverslag
2014-16



“In deze uitgave laten we u een aantal highlights zien waaraan we met velen werkten in de periode 2014-2016.”

Prof. dr. Ate van der Zee
Voorzitter NFU-consortium Kwaliteit van Zorg
Vice-voorzitter UMCG

Het NFU Kwaliteit meerjarenverslag
is ook online te lezen en bekijken



www.nfukwaliteit.nl/meerjarenverslag-2014-2016

Kijk hier voor een totaaloverzicht uit de periode 2014-2016.



www.nfukwaliteit.nl/producten/publicaties

Voorwoord

De acht universitair medische centra (umc's) werken in het consortium Kwaliteit van Zorg van de Nederlandse Federatie van Umc's (NFU) actief samen aan betere patiëntenzorg. En dat op meerdere fronten. In deze uitgave laten we u een aantal highlights zien waaraan we met velen werkten in de periode 2014-2016. Zoals de start van de gezamenlijke master waarin we zorgprofessionals toerusten om zelf kwaliteitsinitiatieven in hun organisatie te leiden. En het ontwikkelwerk van zorgverleners, patiënten en zorgverzekeraars om de kwaliteit van zorg in zorgketens te meten. Daarnaast ook de actieve uitwisseling op thema's als medicatieveiligheid en samen beslissen. En levendige symposia waarin collega's van binnen en buiten de umc's kennis deelden en de discussie aangingen over hoe het nog beter kan.

Het is een uitstekende voorbereiding voor Topaas, het huidige meerjarenplan van de samenwerkende umc's. Dat is gericht op de toepassing in de praktijk van de umc's en hun regio's om te komen tot de beste uitkomsten. Verbetering die zoveel mogelijk geleid wordt door zorgprofessionals, met inbreng van patiënten en een goed geïnformeerde Raad van Bestuur. Voortbouwend dus op eerder werk. Samen met anderen die onze ambitie delen.

Prof. dr. Ate van der Zee





Innoveren met de patiënt

Wat is goede zorg? Deze vraag beantwoorden we als umc's binnen het NFU-consortium zoveel mogelijk samen met de patiënt. Hieraan hebben we de afgelopen jaren hard gewerkt. Bijvoorbeeld in proeftuinen van ketenregistraties en proeven met medicijnen in eigen beheer.

Beter meten van kwaliteit


[www.nfukwaliteit.nl/
symposia/2014](http://www.nfukwaliteit.nl/symposia/2014)

Het symposium ‘Kwaliteitsregistratie op koers?’ van het NFU-consortium in het Muntgebouw in Utrecht in 2014 vormde de opmaat tot beter meten van kwaliteit. De deelnemers gaven aan dat de kwaliteitsregistratie al aardig op koers lag, maar adviseerden om voor het vervolg samen met patiënten, zorgprofessionals en zorgverzekeraars af te koersen op een aantal beperkte, landelijke kwaliteitsregistraties.



In het programma **Meten van Kwaliteit** werkten de umc's aan het beter meten van kwaliteit van zorg door innovatie, onderzoek en bundeling van expertise.

Proeftuinen

In proeftuinen hebben wij met wetenschappelijke verenigingen, patiëntenverenigingen en zorgverzekeraars kernsets van ketenindicatoren samengesteld. Wij deden dat voor vier aandoeningen: **CVA, tumoren in het hoofd-halsgebied, de ziekte van Parkinson en reumatoïde artritis.** Doel was kwaliteitsregistraties tot stand te brengen waarmee we de kwaliteit in ketens en netwerken kunnen meten.

Op weg naar ketenregistratie CVA

Prof. Diederik Dippel, neuroloog, en Esther Snoek, stafadviseur Kwaliteit en patiëntenzorg van het Erasmus MC over de doorontwikkeling van de CVA-benchmark naar een ketenregistratie. Met negen andere partijen werd bepaald dat met vijf uitkomst- en zeven procesindicatoren de kwaliteit van een CVA-keten goed in beeld komt **eindrapportage**. 'De enige manier om in een samenwerking in de regio de kwaliteit goed in beeld te krijgen is op patiëntniveau je handelen en de uitkomsten te registeren,' aldus professor Dippel.



www.nfukwaliteit.nl/pdf/161010_CVAB3_Eindrapport_DEF.pdf



www.youtube.com/watch?v=4LjeMQU_V-I



"De enige manier om in een samenwerking in de regio de kwaliteit goed in beeld te krijgen is op patiëntniveau je handelen en de uitkomsten te registeren."

Diederik Dippel, neuroloog en directeur Erasmus MC Stroke Center en Stroke Unit





Kwaliteit van ketenzorg hoofd-halsoncologie

In één van die proeftuinen is een kwaliteitsregistratie ontwikkeld voor patiënten met tumoren in het hoofd-halsgebied.

Waardevolle spiegelinformatie

‘Wat betreft de kwaliteitsregistratie voor hoofd-halstumoren kunnen we volgend jaar de eerste analyseerbare gegevens opleveren en deze teruggeven aan de artsen. Dat is belangrijke spiegelinformatie waarmee zij aan de slag kunnen in het eigen ziekenhuis.’ Aan het woord is professor **Ludi Smeele**, hoofd-halschirurg in het Antoni van Leeuwenhoek en nauw betrokken bij de kwaliteitsregistratie. ‘Maar ze nemen nu al een kijkje in elkaars keuken. Zo gingen artsen uit een ziekenhuis met een lange toegangstijd kijken bij collega’s in ziekenhuizen waar dat allemaal wat sneller ging en pasten daarop hun procedures aan. Dat uitwisselen van informatie is écht winst. Niet als politie er boven staan, maar van elkaar leren. Daar draait het om.’ Overigens is er volgens Ludi Smeele nog wel een slag te maken: een grote hoeveelheid gegevens van IKNL moet nog overgeheveld worden naar de database van DICA. ‘Dat is een enorme klus, maar als we dat voor elkaar hebben, komen we

heel veel te weten over de kwaliteit van zorg voor patiënten met hoofd-halstumoren.’ Ludi Smeele prijst de driedimensionale aanpak. ‘Vanaf het begin waren medici, paramedici en patiënten betrokken. Dat is vrij uniek.’



Ludi Smeele

Hoofd-halschirurg Antoni van Leeuwenhoek

Rosella Hermens (universitair hoofddocent 'Geïntegreerde oncologische zorg: kwaliteitstoetsing- en verbetering' in het Radboudumc) spreekt van een bijzondere registratie die de kwaliteit van zorg daadwerkelijk zal verbeteren. 'Deze is bijzonder vanwege de inbreng vanuit het multidisciplinaire team, met patiënten en zorgverzekeraars.'

Dat is waardevol. Aan de registratie doen de acht Hoofd-Halsoncologische centra en hun zes 'preferente' partners mee. Daarmee komt een schat aan informatie beschikbaar. Aan de hand van cijfermatige gegevens kunnen zorgaanbieders hun eigen prestaties vergelijken met die van andere aanbieders.

En als anderen het beter doen, kunnen zij een kijkje nemen in elkaars keuken.

In de toekomst moet de registratie ook de kwaliteit van leven van patiënten verbeteren. De patiënten vullen bijvoorbeeld functiebeperkingen in, en symptomen die zij ervaren. Deze gegevens worden nu alleen op groepsniveau geanalyseerd en gebruikt. Idealiter wordt deze informatie op termijn ook echt in de spreekkamer gebruikt. De behandelaar kan dan in één oogopslag zien wat bij die specifieke patiënt wel en niet goed gaat en waaraan hij in het gesprek aandacht zal besteden. Voor andere oncologische aandoeningen weten we al dat dit voordelen heeft voor de patiënt.'



Rosella Hermens

Universitair hoofddocent 'Geïntegreerde oncologische zorg: kwaliteitstoetsing- en verbetering' in het Radboudumc



Inspirerende samenwerking met Zorginstituut

‘De samenwerking met het NFU-consortium hangt samen met onze wettelijke taken op het gebied van kwaliteit’, aldus **Diana Delnoij**, Hoofd Ontwikkeling, Wetenschap en Internationale Zaken, bij Zorginstituut Nederland. ‘Wij willen dat er eenduidige beschrijvingen komen van wat goede zorg is en hoe we dat kunnen meten. Maar we willen ook dat deze kwaliteitsstandaarden bruikbaar zijn voor de praktijk. Juist daarvoor zijn de contacten met het NFU-consortium zinvol. We houden gezamenlijke heisessies, waarin we resultaten van projecten bespreken en kijken wat we samen kunnen doen. Dat zijn

inspirerende bijeenkomsten met de focus op inhoud.

De afgelopen jaren hebben we samen concrete projecten aangepakt en onderzoeken gedaan naar de governance van kwaliteit binnen ziekenhuizen. Een geslaagd tastbaar project is de online toolbox voor Patient Reported Outcome Measures (PROMs), die we samen met het NFU-consortium Kwaliteit van Zorg en het NFU-expertisenetwerk Patient Reported Outcomes hebben ontwikkeld. Ook een vertegenwoordiger van patiëntenorganisatie VSOP heeft hieraan meegewerkt.’



Diana Delnoij

Hoofd Ontwikkeling, Wetenschap en
Internationale Zaken Zorginstituut Nederland

Hoe werken PROMs in de praktijk?

Over de PROMs vond in de zomer van 2016 een goed bezochte, interactieve workshop plaats met als centrale vraag 'hoe gebruik je een PROM in de zorgpraktijk?'. De meer dan honderd geïnteresseerden vonden de workshop zeer geslaagd. Een deelnemer over de workshop: 'Ik heb handvaten gekregen over hoe je een PROM behapbaar houdt bij multimorbiditeit.' Een uitgebreid verslag van deze dag en de presentaties vindt u [via de link hiernaast](http://www.isoqol.nl/node/51). Het NFU-expertisenetwerk PROs organiseerde deze workshop samen met Patiëntenfederatie Nederland, ISOQOL-NL en Zorginstituut Nederland.



www.isoqol.nl/node/51

"Ik heb handvaten gekregen over hoe je een PROM behapbaar houdt bij multimorbiditeit."

Deelnemer PROM-workshop

Bekijk hier de online toolbox voor Patient Reported Outcome Measures (PROMs)



<http://promtoolbox.zorginzicht.nl>



Meer oog voor patiëntenparticipatie

De Patiëntenfederatie Nederland is binnen verschillende trajecten van het NFU-consortium actief. Zo was recent het stroomlijnen van de kwaliteitsregistraties aan de orde. **Heleen Post**, manager afdeling Kwaliteit van zorg, ziet dat er meer aandacht komt voor patiëntenparticipatie. 'Ik zie daarin de laatste jaren veel beweging. Vanuit de Patiëntenfederatie vinden we natuurlijk dat het nog beter kan, maar het NFU-consortium is zeker op de goede weg.

Mooi is bijvoorbeeld de deelname van het consortium aan Samen Beslissen. Met de NFU en andere partijen hebben we ook een set van 1500 indicatoren vastgesteld die de kwaliteit van ziekenhuizen transparant maken. Dat is echt een prestatie. Die indicatoren helpen de patiënt een goede keuze te maken voor een behandeling in een ziekenhuis.

Daarnaast lopen er binnen het consortium projecten op het gebied van stuurinformatie voor Raden van Bestuur. Ook hier zijn indicatoren vastgesteld die de Raden van Bestuur in staat stellen hun ziekenhuis goed aan te sturen. Positief is ook dat het NFU-consortium het voortouw neemt in het transparant maken van uitkomstinformatie. Daardoor wordt zichtbaar welke ziekenhuizen tot goede uitkomsten komen.'



Heleen Post

Manager afdeling Kwaliteit van zorg
Patiëntenfederatie Nederland

Proef met medicatie in eigen beheer

De umc's hebben de afgelopen jaren ervaring opgedaan met 'medicatie in eigen beheer' (MiEB). Doel hiervan is verbetering van de medicatieveiligheid door de patiënt tijdens zijn ziekenhuisopname een actieve rol te geven in het beheer van zijn (thuis)medicatie. **Patricia van den Bemt** (ziekenhuisapotheker-klinisch farmacoloog en hoogleraar Medicatieveiligheid Erasmus MC) vindt dit een belangrijk project. 'Binnen MiEB oefenen patiënten al in het ziekenhuis met het gebruik van hun thuismedicatie. Daartoe zijn in academische ziekenhuizen pilots uitgevoerd op afdelingen met patiënten die veel medicatie gebruiken, zoals de transplantatieafdeling en de longafdeling. De medicijnen waarmee patiënten oefenen zien er net zo uit als de medicijnen die ze later van hun eigen apotheek krijgen; dezelfde verpakking, dezelfde naam.

"Uiteindelijk bleken de dagboekjes onvoldoende informatie te geven, maar de patiënten ervoeren de werkwijze als zeer positief."

In de pilots zijn protocollen ontwikkeld, juridische aspecten onderzocht en is veel onderzoek gedaan. Zo noteerden patiënten tijdens een voor- en nameting in dagboekjes wat ze gebruiken om zo eventuele

medicatiefouten te meten. Met een vragenlijst werd gemeten hoe tevreden patiënten waren. Uiteindelijk bleken de dagboekjes onvoldoende informatie te geven, maar de patiënten ervoeren de werkwijze als zeer positief. Zij vinden het prettig om de medicatie in eigen beheer te hebben en te leren hoe ze daarmee om moeten gaan. Met subsidie van ZonMw kunnen we ons in een nieuw project concentreren op therapietrouw en medicatiefouten. We zijn dus nog niet klaar...'



Patricia van den Bemt

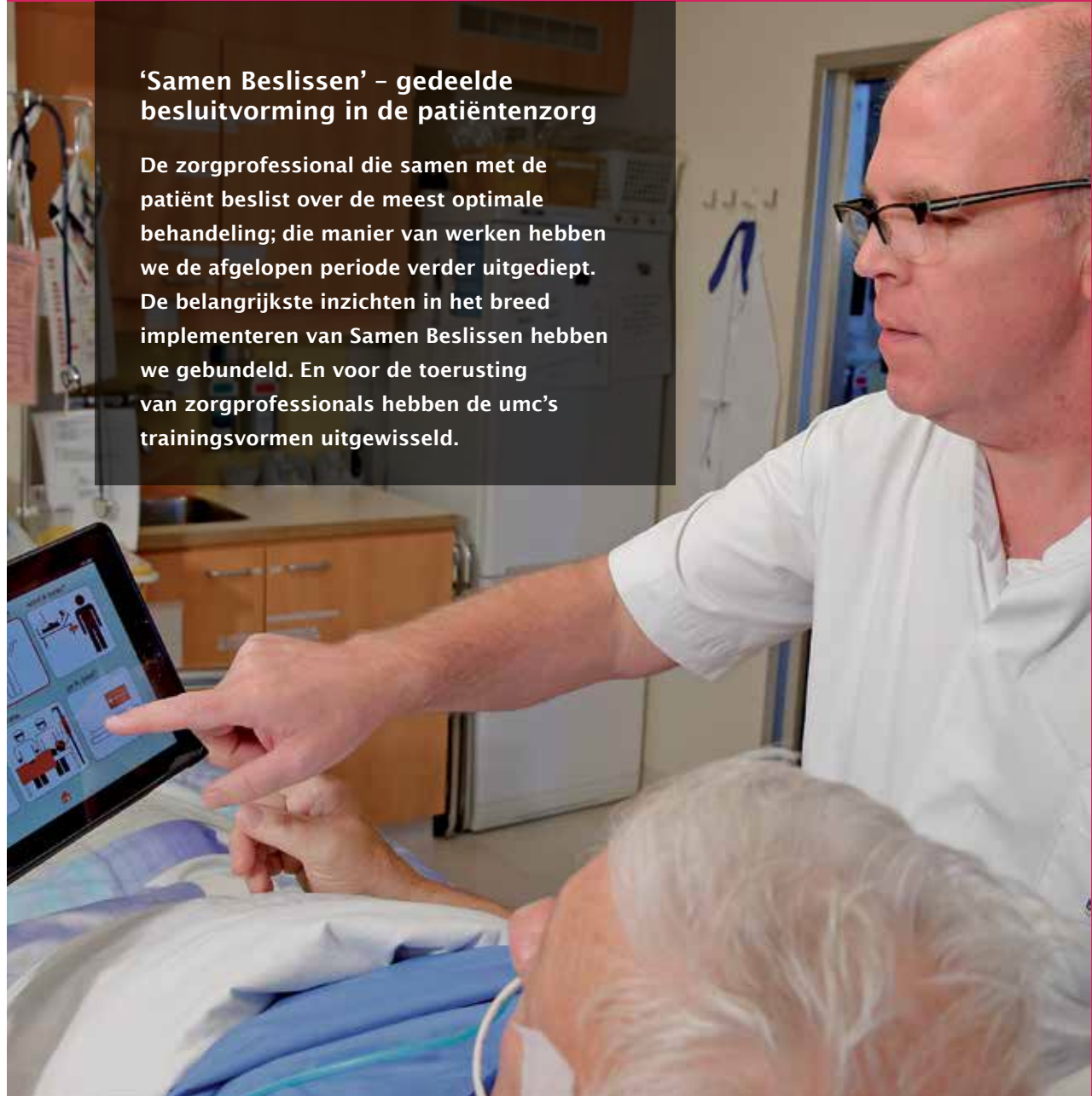
Ziekenhuisapotheker-klinisch farmacoloog
Hoogleraar Medicatieveiligheid
Erasmus MC





‘Samen Beslissen’ – gedeelde besluitvorming in de patiëntenzorg

De zorgprofessional die samen met de patiënt beslist over de meest optimale behandeling; die manier van werken hebben we de afgelopen periode verder uitgediept. De belangrijkste inzichten in het breed implementeren van Samen Beslissen hebben we gebundeld. En voor de toerusting van zorgprofessionals hebben de umc's trainingvormen uitgewisseld.



A photograph showing four healthcare professionals in white coats. Two are standing and two are seated, all looking at a document held by one of the standing individuals. The setting appears to be a clinical or office environment with medical equipment and a calendar visible in the background.

Zorgprofessionals in de lead voor kwaliteit

Er is de acht umc's veel aan gelegen dat zorgprofessionals weer in de lead zijn voor de kwaliteit van zorg. Zij moeten zelf in staat zijn om de kwaliteit van de zorg te verbeteren en hun ervaringen en inzichten te delen met anderen, binnen het eigen ziekenhuis en daarbuiten. En waar het kan samen met de patiënt. De NFU-master 'Kwaliteit en Veiligheid in de Patiëntenzorg' heeft dat allemaal in zich. De master geldt bovendien landelijk als voorloper in interprofessioneel opleiden.

NFU-master Kwaliteit en Veiligheid in de Patiëntenzorg


www.nfukwaliteit.nl/programmas/onderwijs-in-kwaliteit/nfu-master-kwaliteit-en-veiligheid-in-de-patientenzorg

De acht umc's hebben hun expertise gebundeld in een tweejarige post-initiële master 'Kwaliteit en Veiligheid in de Patiëntenzorg'. Hierbinnen leiden we getalenteerde zorgprofessionals op die als (toekomstige) leiders de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren: artsen, apothekers, verpleegkundigen en paramedici met posities op of dicht bij de werkvloer. Op 1 september 2014 startte de eerste jaargroep met 25 deelnemers vanuit umc's en ziekenhuizen. De tweede jaargroep is nu volop bezig.

De bekendheid groeit en de master krijgt meer 'kleur', zo blijkt uit de belangstelling voor de derde master, die start in 2018.

De NFU-master is in april 2016 geaccrediteerd. Studenten die de opleiding met goed gevolg afronden ontvangen de titel Master of Science. Deze snelle accreditatie was de verdienste van veel betrokken docenten, studenten, het opleidingsteam en -commissies. De ontwikkeling van de master is mede mogelijk gemaakt door steun van ZonMw.



Proactieve verbetering van kwaliteit vraagt om zorgprofessionals die goed zijn toegerust en zelf het initiatief nemen om verbeteringen te realiseren.

Meer informatie over de master?
Aanmelden voor de derde
jaargroep die start in 2018?
Kijk ook op onze site.



www.nfukwaliteit.nl/programmas/onderwijs-in-kwaliteit/nfu-master-kwaliteit-en-veiligheid-in-de-patientenzorg/

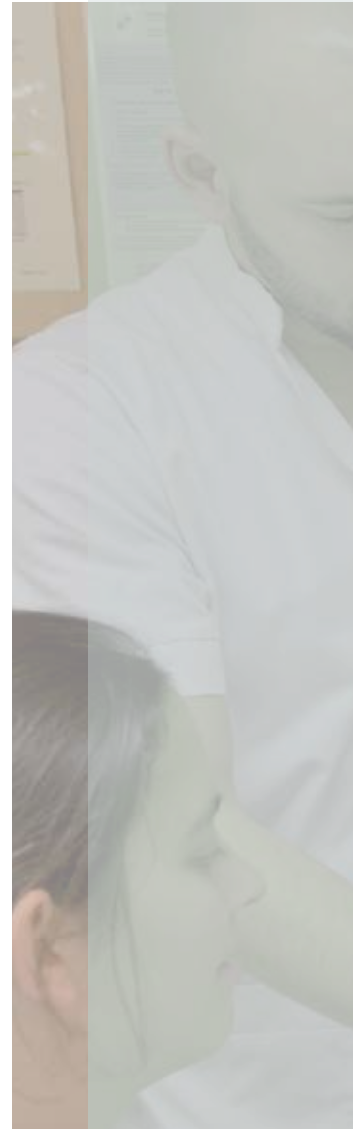
Het vak verbeteren

‘Wij willen aandacht voor kwaliteit en veiligheid als een olievlek verspreiden over de umc’s en andere ziekenhuizen en hogescholen. De master is daartoe een prima middel.’ Aan het woord is **Hub Wollersheim**, internist, onderzoeker Kwaliteit van Zorg in het Radboudumc, opleidingsdirecteur en docent NFU-master. ‘De studenten krijgen handvaten op een belangrijk onderdeel van hun vak; niet het snijden of hechten, maar je vak verbeteren. Verbeteren is identificeren en gestructureerd aanpakken wat niet goed gaat. En dat leren ze.

Dat we dit met acht umc’s doen heeft absoluut meerwaarde. Elk umc verzorgt een onderdeel van de master. De docenten vormen een betrokken groep; zij evalueren, stellen het programma bij en innoveren. We verbeteren de master continu, zoals de accreditatiecommissie tot onze tevredenheid recent ook vaststelde. De patiënt is alom vertegenwoordigd in de NFU-master, en zo hoort het ook. Zij participeren in verbeterteams, patiënten beoordelen de verbeterprojecten van de studenten en participeren in de werkveldcommissie. Kwaliteit en veiligheid in patiëntenzorg effectief en zinvol verbeteren,



⋮ *“Een gedreven interprofessioneel team van zorgprofessionals en experts met hart voor kwaliteit verzorgt het onderwijs in de master.”*





en dit proces succesvol leiden. Welke zorgprofessional wil hiervoor geen efficiënte handvaten aangereikt krijgen? De NFU-master biedt hiervoor een solide basis.

We willen dit onderwijs breder toegankelijk maken, bijvoorbeeld door modules beschikbaar te stellen voor bepaalde groepen professionals. Ook komt er meer aandacht voor blended onderwijs: een goede mix van face-to-face- en online-onderwijs.'



Hub Wollersheim

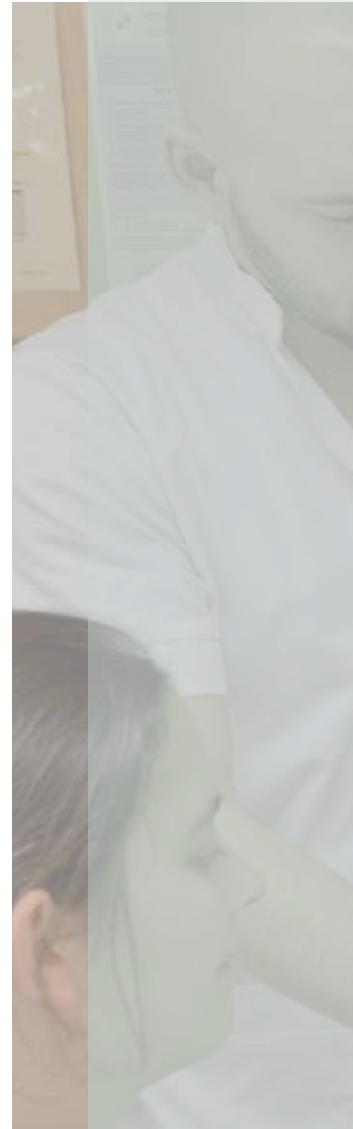
Internist, onderzoeker Kwaliteit van Zorg in het Radboudumc
Opleidingsdirecteur, docent NFU-master en lid van het NFU-consortium Kwaliteit van Zorg

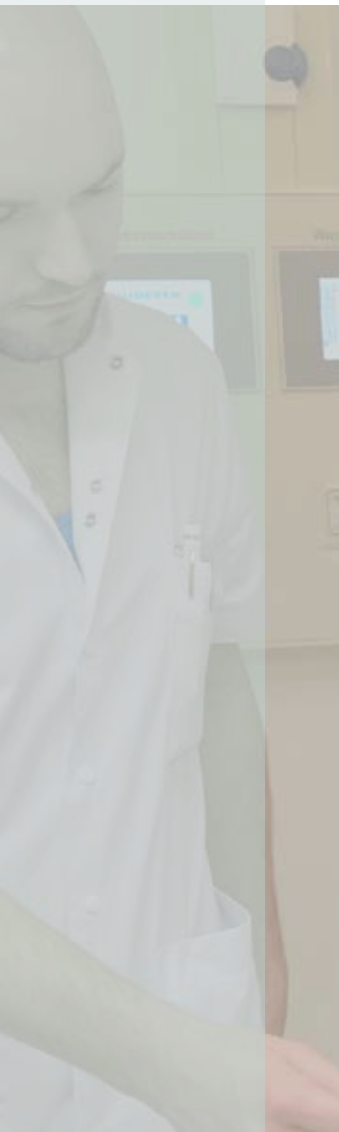


Drie studenten over hun (leer)ervaring:



.....
"De umc's hebben elk een eigen benadering van het onderwerp kwaliteit en dat zorgt voor een veelzijdige belichting."
.....





<https://player.vimeo.com/video/210435641>



www.nfukwaliteit.nl/pdf/nfumasterKIZ.pdf

Lees meer

Over de master verschenen in *Kwaliteit in Zorg (KiZ)*, 2014:

Do your job. And improve it!

In juni 2017 zag het themanummer NFU-master het licht, inclusief overzicht van onderwerpen van de afgestudeerde alumni, jaargroep 2014-2016.

Inbreng van patiënten in master

'Binnen de werkveldcommissie volgen wij de master vanuit het perspectief van de patiënt. Ook bezoeken we een aantal studiedagen, met het oog op eventuele mogelijkheden om patiënten daarbinnen een rol te laten spelen. Daarnaast hebben we bijgedragen aan de accreditatieverlening,' aldus **René Tabak**, die samen met **Bo Nannekhan** de belangen van patiënten in de werkveldcommissie behartigt. 'Onze inbreng groeit nog steeds,' zo voegt Bo toe. 'Door aanwezig te zijn bij de studiedagen

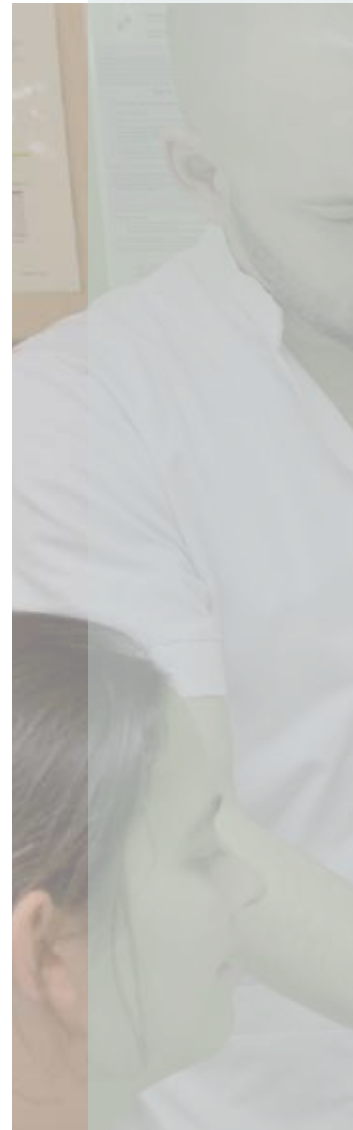
hebben we direct contact met de studenten. We horen terug dat ze onze informerende en coachende rol op prijs stellen. Het bevordert de focus op de patiënt.' De evaluatieverslagen die René en Bo van de studiedagen maken, komen in de werkveldcommissie aan de orde en leiden regelmatig tot wijzigingen in de master. 'En waar mogelijk wijzen we op het belang van patiëntenparticipatie. Dat wordt zeer op prijs gesteld.'



René Tabak & Bo Nannekhan

Patiëntvertegenwoordigers

Leden van de werkveldcommissie
NFU-master





Symposia 'Goede zorg verleen je samen. Leren interprofessioneel werken', 2016

In 2016 organiseerden we in het Spoorwegmuseum een symposium over het thema 'Goede zorg verleen je samen. Leren interprofessioneel werken'. Hierin stonden het delen van ervaringen en inspirerende praktijkvoorbeelden centraal.





Het goede gesprek over kwaliteit

De umc's werken aan kwaliteitsinformatie waarmee de centra op diverse niveaus binnen hun organisatie kunnen sturen. We zetten daarbij vooral in op het goede gesprek tussen Raad van Bestuur en zorgprofessionals over de kwaliteit van hun patiëntenzorg. De resultaten zijn ook bruikbaar voor andere ziekenhuizen en zorgorganisaties.

Slim selecteren uit bestaande informatie

Hoe destilleer je uit de grote hoeveelheid beschikbare kwaliteitsinformatie op een IC-afdeling bruikbare en betekenisvolle stuurinformatie voor bestuurders? Bestuurders, intensivisten, verpleegkundigen en ex-IC-patiënten en hun naasten van twee umc's bepaalden welke informatie zij het belangrijkste vinden voor bestuurders.



Voor beide umc's leverde het een (deels overlappende) set van tien kwaliteitsparameters op. Met óók kwalitatieve informatie, zoals 'verbeterpunten naar aanleiding van complicatiebesprekingen'. Er is dus niet enkel interesse in cijfers, maar juist ook in het verhaal achter de cijfers.

Dit project leverde een stappenplan op voor afdelingen en/of specialismen om uit alle verzamelde kwaliteitsinformatie een bruikbare en betekenisvolle kernset met kwaliteitsparameters voor bestuurders te destilleren.

Zie hier waar de umc's met anderen werken in het programma Sturen op Kwaliteit.



www.nfukwaliteit.nl/programmas/sturen-op-kwaliteit

Lessen uit lokale dashboardontwikkeling

Ziekenhuizen verzamelen veel kwaliteitsinformatie, maar hoe gebruiken zij die kwaliteitsinformatie voor het sturen op de verbetering van hun kwaliteitsprestaties?



www.nfukwaliteit.nl/programmas/sturen-op-kwaliteit#/project-0-2

De kijkjes in acht umc's, twee topklinische ziekenhuizen en twee algemene ziekenhuizen vormde de basis voor een **handreiking** met praktische lessen. De onderzoekers bouwden daarbij voort op hun onderzoek naar de **governance van kwaliteit in opleidingsziekenhuizen**, een project binnen de samenwerking van het NFU-consortium met Zorginstituut Nederland.



www.nfukwaliteit.nl/pdf/1501_Eindrapportage_Project1_Governancekwaliteitsbeleid_%28NFU-KI%29.pdf



“Het gaat niet om een afvinklijstje en een scorelijstje. Kwaliteitsinformatie moet leiden tot een gesprek over waar de uitdagingen liggen, de zorgen en de knelpunten.”

Job Kievit, chirurg, hoogleraar Kwaliteit van Zorg van het LUMC en lid van het NFU-consortium

In het programma **Sturen op Kwaliteit** werken de umc's samen om bestuurders te voorzien van handzame informatie over de kwaliteit van de geleverde zorg. Activiteiten binnen dit programma worden gefinancierd vanuit het Citrienfonds. Het Citrienfonds helpt duurzame en breed inzetbare verbeteringen in de gezondheidszorg te ontwikkelen, en is mogelijk gemaakt door ZonMw.



www.nfukwaliteit.nl/programmas/sturen-op-kwaliteit



Interne audit in de zorgketen

‘Tijdens de bijeenkomsten rondom de audits leerden we veel van elkaar en profiteerden we van elkaars expertise en ervaring. Je deelt niet alleen successen, maar ook de valkuilen,’ vertelt **Mary Derix**, kwaliteitsmanager van Maastricht UMC+ en één van de deelnemers aan de NFU-werkgroep. ‘In het MUMC+ werken we al lang met interne audits en hebben we een aantal van deze punten al goed op orde, zoals een overzicht van de normenkaders en de kwalificatie van de competenties van auditoren. Op dit moment werken we aan een betere afstemming tussen interne en externe audits. Wij hebben vooral ook actief gewerkt aan het tweede ontwikkelthema dat we als samenwerkende umc’s hebben

benoemd: de auditsystematiek in de zorgketen hebben we geoptimaliseerd. Hiervoor gebruiken we de traceermethodiek, waarbij de auditor een individuele patiënt door de zorgketen volgt. Dit geeft veel inzicht. Het heeft bijvoorbeeld geleid tot een verbetering van het protocol voor de overdracht, waarin staat welke informatie is overgedragen voordat de patiënt op een andere afdeling komt.

Voor de patiënt leidt dat tot een klantvriendelijkere benadering; er wordt op hem gerekend en hij hoeft niet overal hetzelfde verhaal te vertellen. Bovendien werken we hiermee aan efficiëntie en patiëntveiligheid. Je kunt het op alle afdelingen perfect doen, maar je moet van die losse parels ook een parelsnoer maken.’



Mary Derix

Kwaliteitsmanager Maastricht UMC+

Inzicht door audits

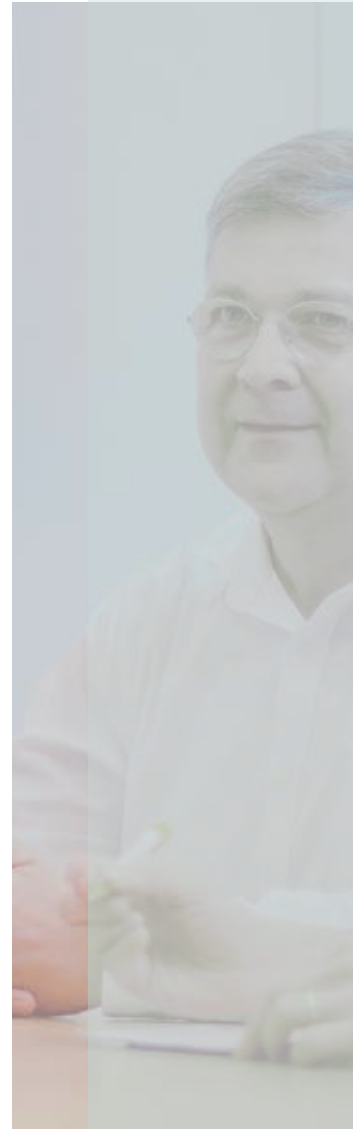
Interne audits zijn voor umc's een belangrijk middel om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de patiëntenzorg en die verder te verbeteren. Als umc's waren we al actief op dit gebied, maar hebben hier via kennisuitwisseling in het programma Verbeteren van Kwaliteit nog een schepje bovenop gedaan. Zo zijn in de brochure **Interne audits - bundeling van kennis en expertise** zes ontwikkelthema's vastgelegd met handvaten waarmee interne audits nog effectiever worden.



[www.nfukwaliteit.nl/
pdf/28053_NFU_
InternAudits.pdf](http://www.nfukwaliteit.nl/pdf/28053_NFU_InternAudits.pdf)

Zes ontwikkelthema's voor interne audits

- 1 Overzicht van normenkaders en auditprocessen leidt tot herkennen van good practices.
- 2 Optimaliseren van de auditsystematiek in multidisciplinaire zorgketens.
- 3 Kwalificatie en structurele borging competenties auditoren.
- 4 Integreren van patiëntervaringen bij deelname wetenschappelijk onderzoek en onderwijs in zorgaudits.
- 5 Borgen en monitoren van verbeterplannen en -acties.
- 6 Afstemming van interne audits en externe kwaliteitsvisitaties.





Resultaten gedeeld

In 2015 was het thema van het symposium van NFU-consortium 'Mind the gap! Effectieve inzet van interne audits'. In het Muntgebouw deelden we de resultaten van de actieve uitwisseling van kennis en ervaring tussen de acht umc's met andere ziekenhuizen en andere belangstellenden.



Zichtbare samenwerking, ook met patiënten

‘Kijkend naar het NFU-consortium, zien we dat er mooie stappen worden gezet. We zien samenwerking tussen de acht umc’s, onder meer op het gebied van kwaliteit van zorg. En ook in de samenwerking met (regionale) partners worden stappen gezet’, stelt **Hannah Dijkhuis**, programmacoördinator Kwaliteit van Zorg ZonMw.



Hannah Dijkhuis

Programmacoördinator kwaliteit ZonMw

‘Steeds meer zien we dat patiënten betrokken worden. Belangrijk, want hun kennis en ervaring vormen dé sleutel voor verbeteringen in de zorg. Zo komen praktijkvragen naar boven en kan de zorg beter worden afgestemd op wensen en behoeften’.



“Binnen het NFU-consortium worden activiteiten zoveel mogelijk geleid door zorgprofessionals, met inbreng van de patiënten en commitment van de Raad van Bestuur. Dat is een bewuste keuze.”

Nico van Weert, coördinator NFU-consortium Kwaliteit van Zorg

In 2015 is het programma Verbeteren van Kwaliteit met steun van ZonMw grondig geëvalueerd. Op basis daarvan hebben we besloten om het programma te herontwerpen. Zo zijn de fases van verkenning, concretisering en uitvoering beter onderscheiden en gemarkeerd, en is expliciet gemaakt wie in welke fase aan zet is en besluiten neemt. Verder zijn de fases anders opgezet en ingericht. De onderwerpkeuze wordt niet meer top-down gemaakt, maar de umc's dragen zelf thema's of ambities aan die bij hen of in hun regio actueel zijn. Ook is afgesproken dat we sterker sturen op resultaten en te behalen doelen. De resultaten die we als umc's nastreven delen we met elkaar en maken we samen zichtbaar.

In het programma Verbeteren van Kwaliteit staat leren ván en mét elkaar centraal: de umc's bundelen daar hun expertise en wisselen kennis en praktijkuitvoering uit. Doel is uiteraard de verbetering van hun patiëntenzorg.

 www.nfukwaliteit.nl/programmas/verbeteren-van-kwaliteit



A photograph of two healthcare professionals, a man and a woman, both wearing white lab coats. The man on the left is looking down and to the right, while the woman on the right is looking down and to the left. They appear to be in a clinical setting. The man's lab coat has a logo that says 'U mediceentrum' and the woman's lab coat has a logo that says 'VUmc'.

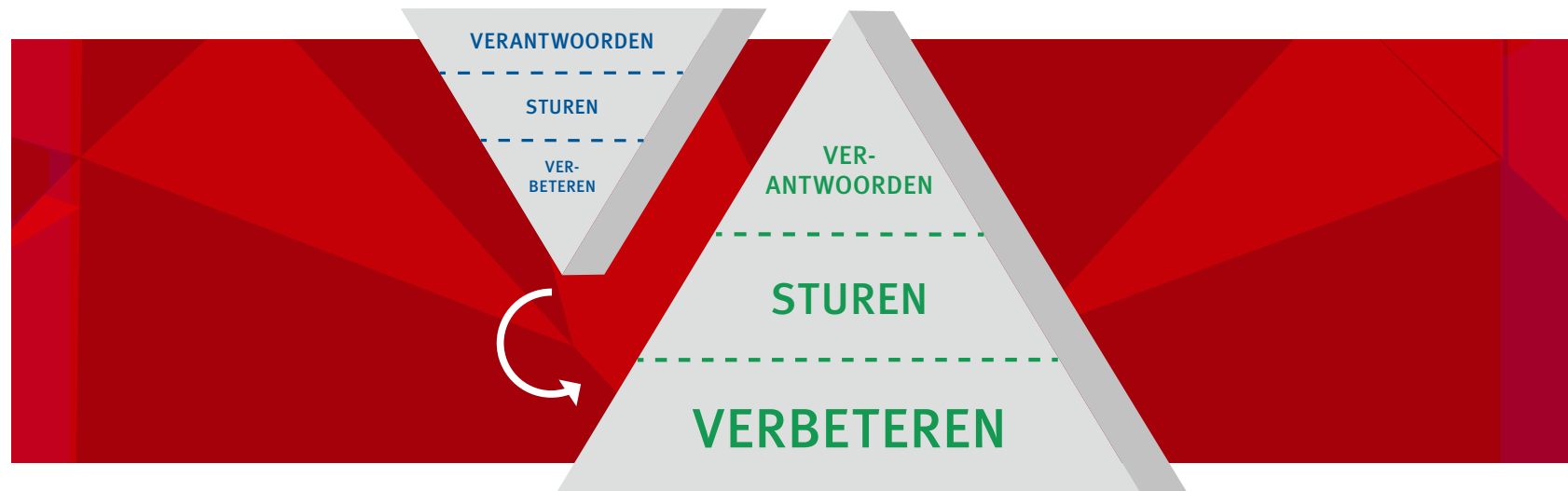
Topaas - een volgende stap in samenwerking

In een intensief proces met zorgprofessionals uit de acht umc's, patiënten en andere experts is het meerjarenplan Topaas opgesteld. Daarin bouwen we voort op de geleerde lessen uit de afgelopen jaren. In Topaas staat verbetering van uitkomsten van de zorg en ervaringen van patiënten centraal. Dat doen we in een proactieve aanpak waarin leren en verbeteren voor en met de patiënt de kern vormt. Samen met (regionale) partners ontwikkelen we vormen van verantwoording die een afgeleide zijn van deze aanpak. Daarmee winnen we vertrouwen en keren we de piramide om.

Net als andere NFU-initiatieven draagt het **meerjarenplan** de naam van een edelsteen. Topaas is een veelkleurige edelsteen met piramide-achtige kristalstructuren. Veelkleurigheid verwijst naar de grote diversiteit aan kennis en goede praktijken in de umc's. De piramide verwijst naar de verandering in het denken over kwaliteitsverbetering.

"Patiënten spelen een essentiële rol in het verbeteren van de zorg, bijvoorbeeld bij het opnieuw inrichten van zorgprocessen. Binnen Topaas komt daarvoor meer aandacht."

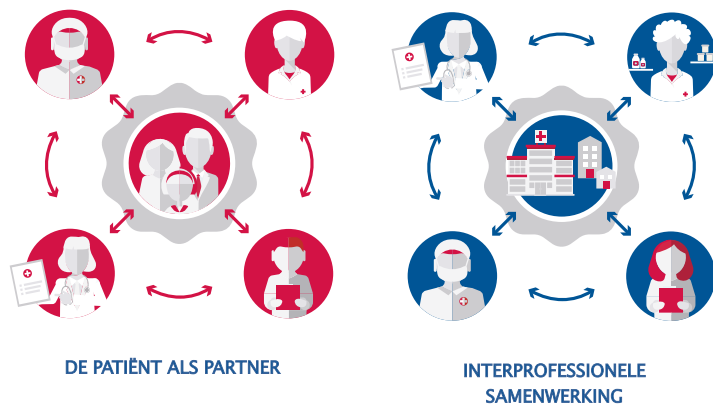
Frans Kingma, vertegenwoordiger van platform
Cliëntenraad Academische Ziekenhuizen (CRAZ)



Met zorg voorbereid

‘Toen ik in 2015 als coördinator aan de slag ging bij het NFU-consortium Kwaliteit van Zorg, trof ik een ambitieus en krachtig samenwerkingsverband aan, dat bereid was het onderste uit de kan te halen om de patiëntenzorg te verbeteren,’ zo memoreert **Nico van Weert**, coördinator NFU-consortium Kwaliteit van Zorg. ‘Echter, vijf jaar na de start van het consortium lagen de verwachtingen begrijpelijkerwijs anders. De umc’s wilden meer impact zien van de inspanningen van het consortium. In die discrepantie zijn belangrijke stappen gezet. Als gezamenlijke ambities voor het nieuwe meerjarenplan Topaas formuleerden de umc’s: meer focus

aanbrengen, vergroten van de samenwerking en het realiseren van aantoonbare meerwaarde voor de umc’s. Daarmee zijn we uiteraard aan de slag gegaan. Het nieuwe meerjarenplan is met alle zorg en in gezamenlijkheid voorbereid: professionals, leiding en patiënten trokken er hard aan. Wat resulteerde was een keuze voor pro-activiteit. We nemen verantwoordelijkheid voor kwaliteit, voor de verbetering van de uitkomsten en ervaring van onze patiënten. De twee speerpunten zijn: de patiënt als partner en interprofessionele samenwerking.



Nico van Weert

Coördinator NFU-consortium
Kwaliteit van Zorg



Colofon

Dit is een uitgave van NFU-consortium Kwaliteit van Zorg.

Over het NFU-consortium

Binnen het NFU-consortium Kwaliteit van Zorg werken de universitair medische centra (umc's) samen om de kwaliteit van de zorg zichtbaar te maken en te verbeteren.

Het NFU-consortium bouwt daarbij voort op de al beschikbare academische kennis en verbindt professionals, onderzoekers en beleidsmakers uit de umc's en andere (kennis-)instituten in inhoudelijke initiatieven.

Het faciliteert het delen van kennis binnen het zorgveld door invitationals en symposia.



Radboudumc



In de periode van 2014-2016 werd het consortium gevormd door:

Voorzitter:

prof. dr. Ferry Breedveld (LUMC)
opgevolgd door prof. dr. Chris Polman (VUmc)
opgevolgd door prof. dr. Ate van der Zee (UMCG)

Vice-voorzitter:

prof. dr. Chris Polman (VUmc)
opgevolgd door prof. dr. Willy Spaan (LUMC)

Patiëntvertegenwoordiger:

Frans Kingma (Platform Cliëntenraad Academische
Ziekenhuizen)

Leden:

AMC: prof. dr. Dink Legemate
Erasmus MC: prof. dr. Diederik Gommers
opgevolgd door prof. dr. Jan Hazelzet
LUMC: prof. dr. Job Kievit
MUMC+: prof. dr. Karel Leunissen
Radboudumc: dr. Hub Wollersheim
UMCG: prof. dr. Erik Heineman
opgevolgd door dr. Friso Muntinghe
UMCU: prof. dr. Margriet Schneider
opgevolgd door prof. dr. Willem Suyker
VUmc: prof. dr. Cordula Wagner
opgevolgd door dr. Martine de Bruijne



In het consortiumteam werkten in de periode 2014-2017:

Coördinatie van programma's:

- Meten van Kwaliteit: dr. Carla Bakker, dr. Jozé Braspenning
- Sturen op Kwaliteit: dr. Jacqueline Hartgerink, drs. Roos Trooster, Erica de Loos MSc
- Verbeteren van Kwaliteit: dr. Anita Huis, dr. Loes Schouten
- Onderwijs in Kwaliteit (NFU-master): dr. Hub Wollersheim, dr. Petra van Gurp, dr. Hilly Calsbeek, drs. Goof Claessen, mr. Linda Taylor, Tamara Coolen, Jeannette Holtman

Coördinator: dr. Jetty Hoeksema, dr. Nico van Weert
Secretaris: dr. Marion Verduijn
Secretariaat: Ellen Houwaart, Chantal van der Linden,
Nicole Hendriks
Controller: Sandra Slingerland

Als adviseurs waren betrokken:

prof. dr. Richard Grol, prof. dr. Piet Bakker, dr. Jetty Hoeksema

Ons adres

NFU Kwaliteit

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht

www.nfukwaliteit.nl

Wilt u met ons contact opnemen?

Dat kan telefonisch via (030) 273 9644

of per mail: info@nfukwaliteit.nl



NFUconsKvZ-1709.06.

Utrecht, september 2017

Foto's:

Umc's en NFU-consortium Kwaliteit van Zorg

Cover VUmc (DigiDaan)

Pag. 6 Radboudumc

Pag. 10 VUmc (DigiDaan)

Pag. 11 Radboudumc

Pag. 12 VUmc (DigiDaan)

Pag. 13 LUMC

Pag. 14 UMC Utrecht

Pag. 15 Erasmus MC

Pag. 16 LUMC

Pag. 18 LUMC

Pag. 22 VUmc (DigiDaan)

Pag. 24 Radboudumc

Pag. 25 UMC Utrecht

Pag. 27 Maastricht UMC+

Pag. 30 Radboudumc

Pag. 31 Maastricht UMC+

Pag. 32 VUmc (DigiDaan)

Tekst: Ineke Schotman

Eindredactie: Marion Verduijn

Vorm: Terralemon

Druk: EPS Amsterdam



NEDERLANDSE FEDERATIE VAN UMC'S
CONSORTIUM KWALITEIT VAN ZORG