

BETERE OSTEOPOROSEZORG DOOR OPTIMALISEREN ZORGPAD

Onder de naam **Fractuurpreventie zorgpad Jan van Goyen** ontwikkelde Medisch Centrum Jan van Goyen met medewerking van Amgen een nieuw zorgpad voor osteoporosepatiënten. Het doel van dit zorgpad is dat de patiënten beter worden geïdentificeerd, gediagnosticeerd, begeleid en behandeld.

Het is altijd goed om een al bestaand zorgpad eens in de zoveel tijd weer eens kritisch tegen het licht te houden, vindt internist-endocrinoloog Annegreet Vlug van Medisch Centrum Jan van Goyen. "Voor het zorgpad osteoporose was dit alweer geruime tijd geleden", zegt ze, "en in het vakgebied spelen zich over de jaren heen natuurlijk ook ontwikkelingen af. Zo is een nieuwe richtlijn in ontwikkeling. Ook is er meer oog gekomen voor wat we op de langere termijn willen bereiken met patiënten. En er zijn nieuwe geneesmiddelen op de markt gekomen. Bovendien is de osteoporosezorg verplaatst vanuit het OLVG naar ons medisch centrum.

Dit is gedaan uit oogpunt van kwaliteitsverbetering uiteraard, voor deze zorg is de ziekenhuissetting niet per se nodig. Maar daarvoor moet het zorgproces in deze nieuwe omgeving dan wel goed worden georganiseerd."

PROCESVERBETERING

In de ontwikkeling van het nieuwe zorgpad is gekeken naar de mogelijkheden om de zorg voor de patiënt gemakkelijker te maken, door zoveel mogelijk onderzoeken op één dag te doen. "De patiënt hoeft dan minder

vaak op afspraak te komen", zegt Vlug. "Maar ook hebben we gekeken naar hoe het zorgproces voor ons kan worden geoptimaliseerd. En dat kan door te waarborgen dat alle voorbereidende onderzoeken al zijn gedaan en ik de uitslagen daarvan voor mij heb liggen als de patiënt bij mij op consult komt."

Het is nog geen eenvoudig proces om tot een nieuw zorgpad te komen, stelt Vlug. "Je moet goed bekijken hoe alle onderzoeken verlopen. Een zorgpad verbeteren is een proces van discussiëren en keuzes maken. Ik heb gemerkt dat ik er zelf niet de juiste kennis voor heb – niet voldoende tijd ook – en dat samenwerking in dit proces met Amgen dus echt waardevol is."

Ronald Vollebregt, real world datamanager bij Amgen, vertelt: "Wat wij hebben gedaan is de professionals van Medisch Centrum Jan van Goyen faciliteren door de knelpunten in het bestaande zorgpad in kaart te brengen en daarvoor oplossingen voor te stellen. Denk bijvoorbeeld aan patiënten die niet de telefoon opnemen als ze worden uitgenodigd voor een onderzoek. Of aan patiënten die al op de poli zijn maar bij wie nog geen volledig onderzoek is gedaan. Wij komen op meer poli's en hebben daarmee kennis vanuit andere organisaties die we kunnen meenemen om Medisch Centrum Jan van Goyen te helpen een volgende stap te zetten. De inhoud laten we bij het team natuurlijk, ons perspectief is het proces. En de kennis die we daaruit opdoen, kunnen we vervolgens ook weer elders gebruiken, want er zijn meer zorgaanbieders die hun fractuurzorg willen verbeteren."

TOEPASSEN EN EVALUEREN

Vanuit de knelpuntenanalyse is in een aantal werksessies een nieuw zorgpad getekend. Patient Access & Outcomes Consultant bij Amgen Frederike van Osnabrugge: "Sinds begin maart zijn de medewerkers van het Medisch Centrum Jan van Goyen volgens het nieuwe zorgproces gaan werken. Het optimale fractuurpreventie zorgpad is al ruim twee maanden live. Via een medewerkerstevredenheid onderzoek evalueren we nu of het inderdaad tot de beoogde verbetering leidt, alle knelpunten zijn opgelost of dat nog aanpassingen nodig zijn."

Het was een inspanning, maar het is toch sneller gegaan dan verwacht, stelt Vlug. "En ik merk ook al duidelijk verbetering", zegt ze. "Patiënten komen in mijn spreekkamer als ze alle onderzoeken achter de rug hebben, en iedereen op de afdeling weet wat de vervolgstappen voor de patiënt moeten zijn en waarom." Hiervoor zijn werkinstructies ontwikkeld voor het personeel op de poli's, over wat van hen wordt verwacht in het behandelproces van de patiënt.

VERVOLGSTAPPEN

Toch is het werk aan een zorgpad nooit af, stelt Vlug. "Er zijn altijd ontwikkelingen in de osteoporosezorg", zegt ze. "Ook denken we nu bijvoorbeeld aan de ontwikkeling van instructievideo's om de patiënt meer bij de behandeling te betrekken. Maar met de ontwikkeling die we nu hebben doorgemaakt is al veel bereikt."

Nu wordt ook gewerkt aan de optimalisatie van de digitalisering, vertelt Vollebregt. "Daarmee wordt het mogelijk om data te verzamelen over de hoeveelheid patiënten en het proces dat zij in de zorg doorlopen. Met deze uitkomstinformatie kun je specifieker kijken waar verbetermogelijkheden zitten. Belangrijk hierbij is ook de patiënttevredenheid te meten."

Een andere vervolgstap, vertelt Vlug, is aansluiting zoeken bij de huisarts. "Daar zijn we nu actief mee bezig", zegt ze.



ANNEGREET VLUG



RONALD VOLLEBREGT



FREDERIKE VAN OSNABRUGGE

