

# Patiëntenoproepsysteem Diabetes Reinier de Graaf Groep

## Inleiding

Het aandeel chronisch zieken in de gezondheidszorg neemt gestaag toe. De zorgbehoefte van deze patiëntengroepen onderscheidt zich door een lange zorgrelatie tussen de patiënt en de verschillende zorgverleners, die in toenemende mate wordt gekenmerkt door geprotocolleerde zorg met gestructureerde contactmomenten. Dit type zorg vergt een betere zorglogistieke begeleiding van de patiënt ten opzichte van de overige zorgvragen, die meestal een *ad hoc* karakter hebben.

Geconstateerd kan worden dat de begeleiding van chronisch zieken in de zorg te wensen over laat en de zorgverleners nauwelijks over patiënt begeleidingssystemen beschikken, waarmee bijvoorbeeld de patiënten op een gestructureerde wijze worden opgeroepen voor een controlebezoek. Ter bevordering van de kwaliteit van zorg kunnen deze systemen ook worden ingezet om informatie komende van de patiënt en de verschillende zorgverleners zodanig samen te voegen dat een geïntegreerd beeld ontstaat van de zorgstatus van een individuele patiënt maar ook van patiëntengroepen. Het belang van dit laatste inzicht wordt duidelijk onderstreept door het recente verschijnen van de diabetes prestatie indicatoren van de NHG en NVZ, waarmee de huisarts aan de hand van een opgelegde systematiek met behulp van indicatoren inzichtelijk moet maken wat de kwaliteit van de verleende zorg is.

De afdeling Klinische Chemie van de Reinier de Graaf Groep deelt de visie dat de zorg aan chronische patiënten kan worden verbeterd wanneer één geïntegreerd en lijnoverstijgend product wordt aangeboden, waarmee de patiënt begeleid en gemonitord kan worden.

Een basis waarop dit geïntegreerde product kan worden gebouwd is de klinisch chemische diagnostiek, die vaak een onderdeel vormt van de chronische zorg en een lijnoverstijgend karakter heeft.

De RdGG is zich ervan bewust dat als gevolg van de versnipperde zorg het niet realistisch is om in één keer tot een totaaloplossing te komen en beter kan worden uitgegaan van het uitrollen van deeloplossingen, die uiteindelijk tot een totaalproduct kunnen leiden.

Uitgaande van de belangrijke diabetes patiëntengroep is de RdGG bezig met bovenstaand doel te bereiken door middel van het uitrollen van enkele belangrijke deeloplossingen, zoals:

- Momenteel worden in samenspraak met zorgaanbieders en vertegenwoordigers van diabetici glucosemeters geselecteerd voor eerstelijns zorgaanbieders en patiënten, die voldoen aan gestelde gebruikers en kwaliteitscriteria en die kunnen worden opgenomen in het geïntegreerde systeem.
- Huisartsen en patiënten kunnen glucosemeters door het laboratorium laten controleren en zonodig vervangen.
- Sinds 2006 is een patiëntenoproepsysteem beschikbaar, waarmee door het klinisch chemisch laboratorium patiënten op een geautomatiseerde wijze worden uitgenodigd voor een controle bezoek en zonodig hier nogmaals aan herinnerd.
- Sinds 2007 is een benchmark voor de huisartsen beschikbaar, waarmee aan de hand van prestatie indicatoren kan de kwaliteit van de zorg kan worden vastgesteld, ten opzicht van een referentiegroep.

Voor de Publieksprijs 2008 van de NVKC willen wij het patiëntenoproepsysteem voor de patiënt (als onderdeel van het geïntegreerde concept) onder de aandacht brengen.

## Patiëntenoproepsysteem

### *Systematiek*

Huisartsen kunnen via de website van RdGG patiënten aanmelden voor het oproepsysteem, waarbij de noodzakelijke klinische gegevens worden ingevuld (zie bijlage 1). Deze patiënten worden geoormerkt in het laboratoriuminformatiesysteem. Voorafgaand aan het afgesproken consult met de huisarts wordt de betrokken patiënt door middel van een brief uitgenodigd voor bloedafname, zodat de resultaten

ruimschoots op tijd in het HIS beschikbaar zijn. Bij het niet verschijnen wordt automatisch een herhalingsoproep gedaan. De huisarts beschikt over informatie over de controlestatus van de patiënt. Op jaarlijkse basis wordt een benchmark geleverd van enkele prestatie-indicatoren ten opzichte van de totale populatie patiënten, die bij het oproepsysteem zijn aangesloten (zie bijlage 2).

### ***Resultaten***

Na een aanloopfase wordt vanaf tweede helft van 2007 een duidelijke toename van het gebruik door huisartsen van het oproepsysteem geconstateerd (enkele per maand). Momenteel zijn 15 huisartsen aangesloten met circa 1300 patiënten.

Omdat het oproepsysteem jong is, blijkt dat het effect ervan op de prestatie-indicatoren nog niet goed in kaart kan worden gebracht. Vandaar dat de resultaten in hoofdzaak zijn gebaseerd op kwalitatieve gegevens die zijn verkregen uit een recente enquête bij aangesloten huisartsen en patiënten.

### ***Resultaten Huisartsen***

Alle aangesloten huisartsen geven aan dat het oproepsysteem heeft geleid tot een duidelijke lastenverlichting bij de praktijkondersteuners. Gebruikmakend van het oproepsysteem ligt het opkomstpercentage van meer dan 85 % aanzienlijk hoger dan zonder (naar schatting van de huisartsen minder dan 70%). De huisartsen geven aan dat de controles dankzij het oproepsysteem veel gestructureerder verlopen dan voorheen.

De jaarlijkse benchmark van de prestatie-indicatoren wordt positief ontvangen door de huisartsen. De reacties hebben wel aanleiding gegeven tot de verdere aanpassing de bestaande rapportage aan de wensen van de huisartsen.

Voor de aangesloten huisartsen bestond het aanzienlijke voordeel dat de aanlevering van prestatie-indicatoren ten behoeve van de NVZ, eenvoudig kon worden gerealiseerd vanuit de bestaande benchmark module van het oproepsysteem.

### ***Resultaten Patiënten***

De reacties van de patiënten zijn eveneens hoofdzakelijk kwalitatief van aard. Zij geven aan dat zij het oproepsysteem als een welkome ondersteuning zien bij het nakomen van afspraken en het gevoel te hebben door een officiële uitnodiging serieuzer genomen te worden.

Wel wordt door de patiënten aangegeven dat zij behoefte hebben om de berichtgeving te kunnen beïnvloeden, zodat niet onnodig herinneringsbrieven worden verstuurd.

Deze reacties hebben ertoe geleid, dat de patiënten in de toekomst de mogelijkheid wordt geboden om via een website aan kunnen geven wel of geen gebruik te maken van een oproep. Aangezien het gebruik van internet ook bij ouderen sterk toegenomen is, zal de oproep afhankelijk van de wens van de patiënt, ook via e-mail of SMS plaatsvinden.

### ***Toekomstige ontwikkelingen***

Gelet op het geconstateerde voordeel van het oproepsysteem bij huisartsen, wordt momenteel onderzocht of dit systeem verder kan worden toegepast bij tweedelijns patiënten.

Daarnaast is het oproepsysteem inmiddels uitgerold ten behoeve van de monitoring van andere chronische ziektebeelden zoals schildklierziekten, hypertensie, hypercholesterolemie en medicatie (lithium).

### ***Conclusie***

Doordat laboratoriumdiagnostiek een integraal onderdeel vormt van de monitoring van chronisch zieken, blijkt dit een goede basis te vormen voor de begeleiding van patiëntengroepen met chronische ziekten. Door de toepassing van een geautomatiseerd oproepsysteem, blijkt de opkomst hoger te liggen. Het is momenteel nog onduidelijk of het oproep naast kwalitatieve verbeteringen ook tot een kwantitatieve verbetering leidt. Op grond van de reacties van huisartsen en patiënten is het begeleidingssysteem verder uitgebreid naar andere chronische ziekten en geïntegreerd kan worden met andere zorgdomeinen.



**GEGEVENS PATIENT**

Naam en Voorletters:

Geboortedatum:

**Reinier de Graaf Groep**

Geboortenaam:  
(indien gehuwd)

Geslacht: M / V

Adres:

Postcode & Woonplaats:

Aanvrager & code::

Naam verzekering & verz.nummer:

**Anmelden / Afmelden Oproepsysteem (s.v.p keuze omcirkelen)  patiënt thuis prikken**

**Formulier faxen: 015-2706887**

**O CD 01 DIABETES BEWAKING NIET-INSULINE EN DIABETES INSULINE 1 X DAAGS**

**Jaarlijks:**

Bloedafname nuchter  
Glucose+ HbA1c%  
Totaal Cholesterol, HDL-Chol, LDL-Chol,  
Triglyceriden  
Kreatinine  
Kreatinine en Albumine in ochtendurine  
Kreatinineklaring volgens Cockcroft

- inclusief Jaarlijks:** Natrium, Kalium (bij diuretica- of Ras- remmers-gebruik)
- inclusief Jaarlijks: Fundusfotografie\*\***
- inclusief 3 Maandelijkse controle:**  
Bloedafname nuchter  
Glucose, HbA1c%

**O CD 02 DIABETES INSULINE 2-4 X DAAGS**

**Jaarlijks:**

Bloedafname nuchter  
Glucose+ HbA1c%  
Totaal Cholesterol, HDL-Chol, LDL-Chol,  
Triglyceriden  
Kreatinine  
Kreatinine en Albumine in ochtendurine  
Kreatinineklaring volgens Cockcroft

- inclusief Jaarlijks:** Natrium, Kalium (bij diuretica- of Ras- remmers-gebruik)
- inclusief Jaarlijks: Fundusfotografie\*\***
- inclusief 3 Maandelijkse controle:**  
4-punts Glucose-dagcurve\*  
HbA1c%

\*is mogelijk om zelf gemeten glucose-dagcurve in te leveren bij de Bloedafname

**O CD 04 BEWAKING ONTWIKKELING DIABETES**

**Jaarlijks:**

Bloedafname nuchter  
Glucose

\*\* = niet oproepen voor fundusfotografie bij de volgende contra-indicaties: controle bij oogarts, glaucoom, inta-oculaire lenzen, niet vervoerbaar

**O CH 01 HYPERTENSIE BEWAKING**

**Jaarlijks:**

Bloedafname nuchter  
Glucose  
Kreatinine, Kalium  
Kreatinine en Albumine in ochtendurine

**O CG 01 THYROXINE BEWAKING**

**1 maal per jaar:** TSH + vrij T4

**O CG 02 LITHIUM BEWAKING**

**3-maandelijkse controle:**  
Lithium, Kreatinine, Kalium  
TSH + vrij T4

**O PSA BEWAKING**

**3-maandelijkse controle:**  
PSA

**O CC 03 CHOLESTEROL BEWAKING**

**jaarlijkse controle:**  
Bloedafname nuchter  
Glucose, cholesterol, HDL, ratio Chol/HDL

**O CG 04 DIGOXINE BEWAKING**

**3-maandelijkse controle:**  
Digoxine spiegel

**O CG 05 FENYTOINE BEWAKING**

**3-maandelijkse controle:**  
Fenytoine spiegel

**O CG 06 THEOPHILLINE BEWAKING**

**3-maandelijkse controle:**  
Theophilline spiegel

**Informatie voor de arts:**

**= gewenst bewakingspakket aankruisen**

**= zonodig aanvullende opties aankruisen**

Het oproepsysteem wordt gekoppeld aan de geboortemaand van de patiënt, 1 maand voorafgaand wordt de patiënt opgeroepen voor de jaarlijkse controle.

De aanmelding voor het oproepsysteem impliceert tevens Diabetes benchmark rapportage. Patiënten kunnen als groep voor het oproepsysteem worden aangemeld. Ook is alleen diabetes benchmark rapportage mogelijk.

Zie [www.rdgg.nl](http://www.rdgg.nl) kies zorgverleners / laboratoria / formulieren/ aanmelden oproepsysteem.

