Jaarverslag 2020

Sleutelnet

mei 2021

2020

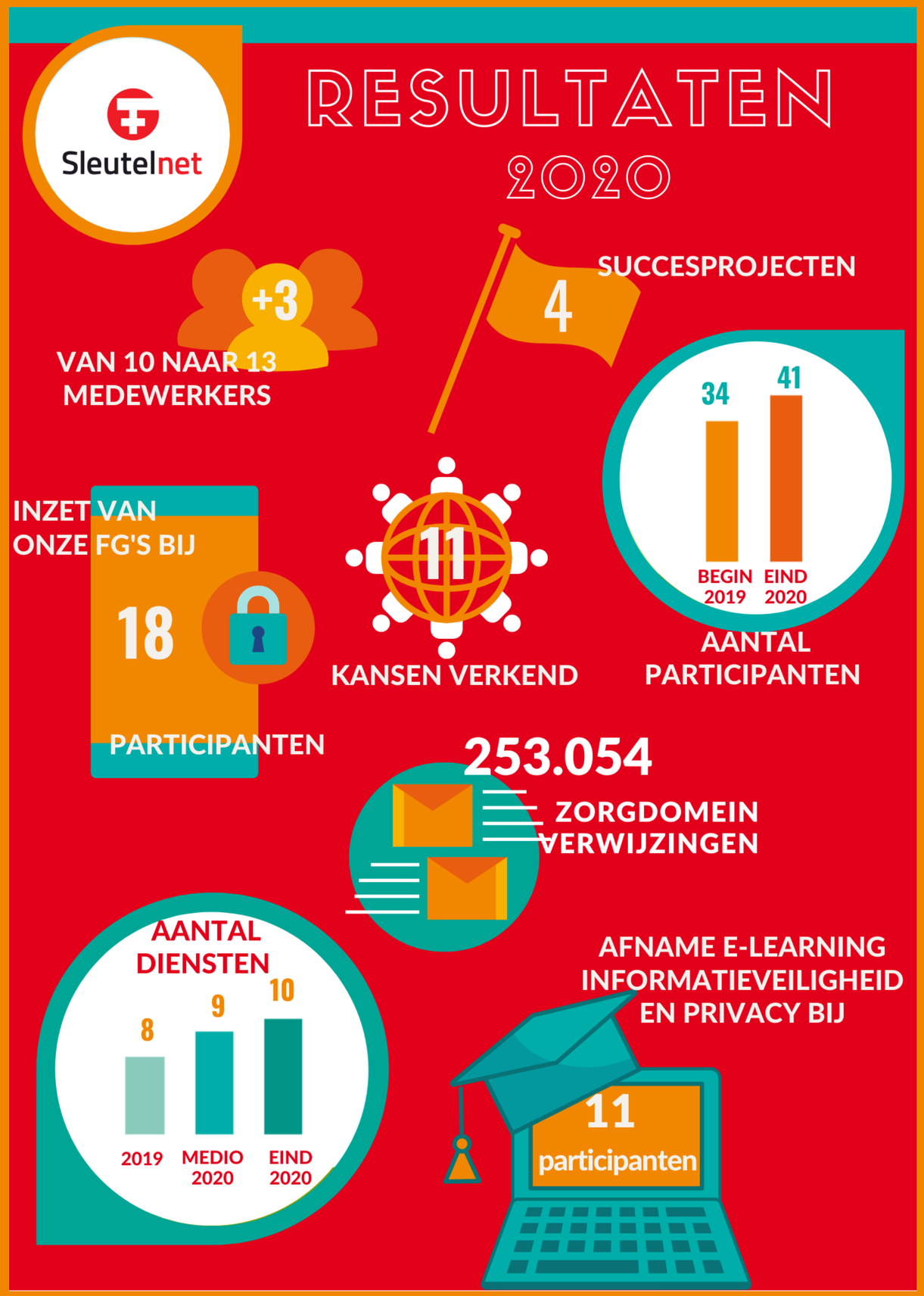
Wat een bizar jaar was dit. Lelijk en mooi. Van alles stond stil en er werd keihard geïnnoveerd. De zorg moest heel veel laten en verrichtte grotere prestaties dan ooit tevoren. En daar mochten wij als Sleutelnet ook een steentje aan bijdragen.

Onze regierol in de regio om de zorg samen te digitaliseren voelt als in een trage stroomversnelling. En al helemaal het afgelopen jaar. Wij ervaren meer en meer vertrouwen in de waarde van digitaal, van samenwerken en van Sleutelnet.

Dit vertrouwen werd onder meer zichtbaar in ons ambitieuze strategisch plan waar wij in 2020 met de regio aan hebben gewerkt. Hierin zijn wij gevraagd om trekker te zijn in het gezamenlijk creëren van de zorg van de toekomst. En volgens mij hebben wij in 2020 grotere stappen hierheen gezet dan ooit. Kijk zelf maar op de volgende pagina's.

Jasper van Sambeek, directeur

Terugblik 2020



Participanten

In 2020 heeft Sleutelnet 1 nieuwe participant mogen verwelkomen: Vitali Thuiszorg. Daarmee komt het totaal aantal participanten op 41 en zijn vrijwel alle zorgpartijen in de regio Zuid-Holland Noord vertegenwoordigd in Sleutelnet.

Derde jaar strategische periode

In 2020 hebben wij verder invulling gegeven aan het strategisch plan 2018-2020. In de volgende sheets is te lezen hoe wij de vijf thema’s uit dit plan aanpakken.

Missie:
Een gezonde regio door digitale samenwerking

Visie:
Wij versterken digitale samenwerking, waardoor in 2020 onze zorgprofessional toegang heeft tot alle benodigde informatie en onze zorgconsument de regie kan voeren over zijn eigen gezondheid.

2020

13 Verkenningen

- Verwijzing ZKH- ZKH
- Baby Connect
- SET Covid-19 Oogkliniek de Horsten
- Actueel Medicatie-overzicht
- Verwijzing tandarts naar ziekenuis
- Messenger
- Verwijzing HAP-SEH
- Toestemming
- Beeldbellen Pro Cura (werd project)
- Communicatie in de Wijk (werd project)
- Acute hartzorg
- Regionaal PGO
- Beelden-uitwisseling

10 Projecten

- HASP 2.0
- Communicatie in de Wijk
- Evaluatie Sleutelmail
- Digitaal recept (werd dienst)
- e-learning Behandelwens gesprek
- OPEN
- HASP 2020
- Implementatie Zivver
- Beeldbellen Pro Cura (werd project)
- Strategisch plan

Sleutelnet 5 thema's

- Communicatie in de Wijk
- Medicatie veiligheid
- Uitwisseling diagnostiek
- Regie over eigen gezondheid
- Privacy

10 diensten

- Sleutelportaal
- Sleutelmail
- LSP
- Zorgapp ZHN
- POINT
- E-learning AVG
- FG team
- ZorgDomein
- Digitaal recept
- ZorgMail

Sleutelnet verbond 8 platforms

- ICT-managers overleg
- Toedienings-registratie
- Leidend in e-health
- RSO Nederland
- FG Bijeenkomst
- Participanten raad
- Medicatie (landelijk programma)
- Verwijs systemen

Diensten in 2020: resultaten

In ons jaarplan hebben wij toegelicht hoe wij de diensten van Sleutelnet verder willen verbeteren. Op deze pagina wordt aangegeven welke doelstelling in het jaarplan 2020 gold voor welke dienst (kruisje) en welke wij daarvan hebben gerealiseerd (groen).

	Toelichting	Zorg Mail	POINT	Zorg-Domein	LSP	Sleutel -mail	Sleutel-portaal	Zorgapp	FG	E-learning	Digitaal recept
Verbetering van de informatie-overdracht	Zorgverlener ontvangt info meer conform behoefte. Bijv. correcter, tijdiger of beter aansluitend op hun werkwijze.	X	X	X	X						
Vergroting van het toepassingsgebied	Diensten met het potentieel om in meer situaties waardevol te zijn in nieuwe use cases benutten.	X	X	X	X		X	X	X		
Meer gebruik door de deelnemers	Gebruik actief stimuleren, bijv. door het creëren van bekendheid of hulp bij inpassing in het werkproces.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Meer deelnemers	Dienst onder aandacht brengen bij partijen die deze nog niet gebruiken.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Problemen verminderen	I.g.v. suboptimale gebruikers-ervaringen (bijv. gebruiksonvriendelij kheid, onvoldoende performance)		X		X	X		X			
Verbetering van het beheer	O.a. gebruikersondersteuning, gebruikersgroepen, door-ontwikkeling coordineren, troubleshooting en contract en leveranciersmanagement.						X	X			
Verhoging van de efficiëntie	Zoveel mogelijk waarde leveren tegen zo laag mogelijke kosten.		X	X		X	X	X			

Uitgelichte diensten

ZorgDomein

Met het digitale platform ZorgDomein kunnen huisartsen digitaal en beveiligd verwijzingen en laboratoriumaanvragen sturen naar ziekenhuizen en de GGZ. In onze regio wordt ZorgDomein al jaren met veel succes gebruikt.

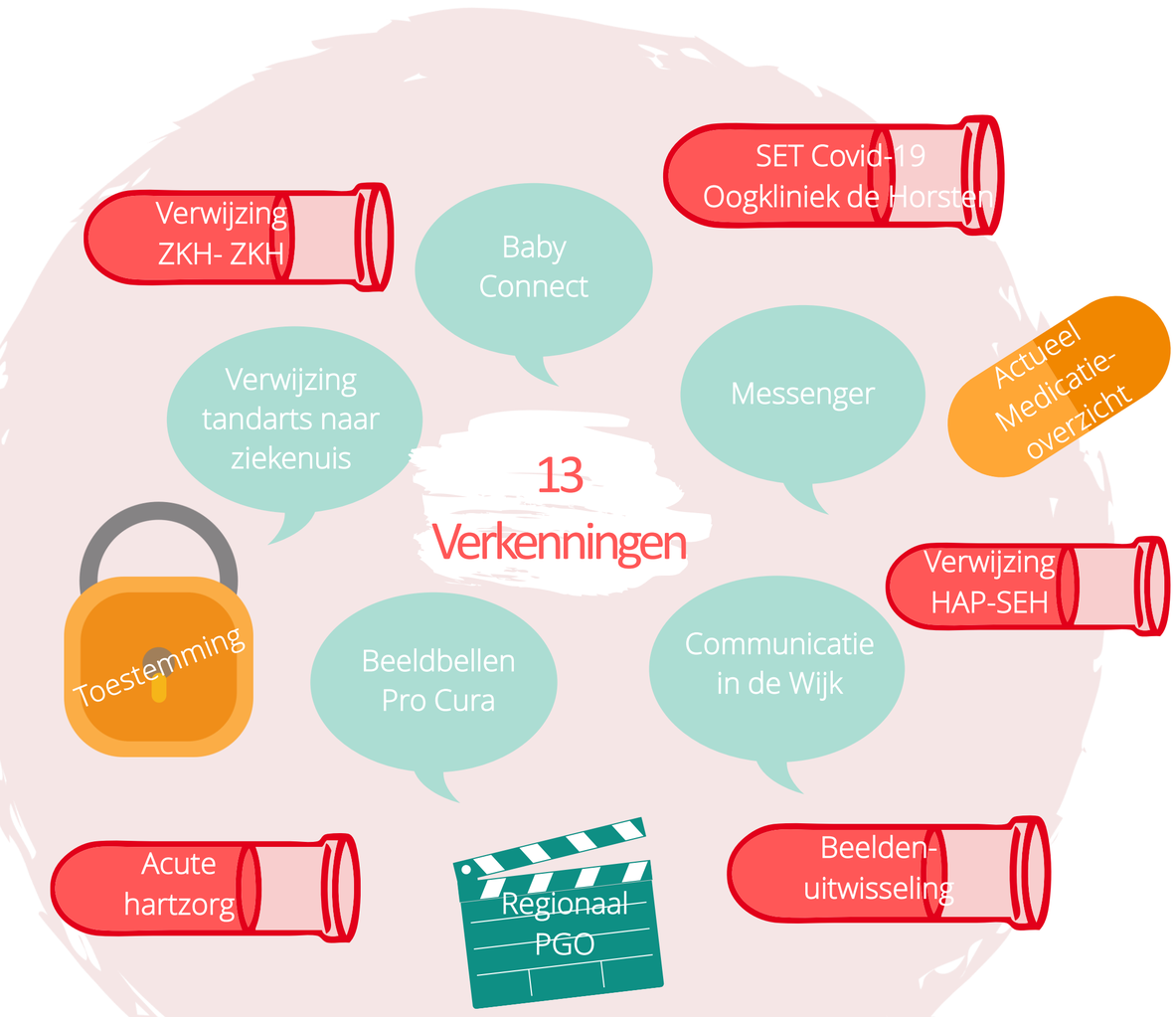
Om de informatieoverdracht op een veilige en betrouwbare manier in de regio te continueren hebben het Alrijne Ziekenhuis, GGZ Rivierduienen en het LUMC onder regie van Sleutelnet in 2020 een nieuwe overeenkomst met ZorgDomein getekend. Een mooie bevestiging van digitale samenwerking waarbij het beter infomeren van de patiënt voorop staat.

E-learning Behandelwensengesprek

In samenwerking met Knooppunt Ketenzorg en Stichting ©aliber hebben wij in 2020 de e-learning Behandelwensengesprek mogen ontwikkelen: een e-learning module waarmee huisartsen/POH's inzicht krijgen in hoe zij verwachtingen en wensen inventariseren van kwetsbare ouderen ten aanzien van behandelingen. De verwachting is dat wij deze e-learning ook gaan inzetten buiten onze regio.

Verkenningen in 2020

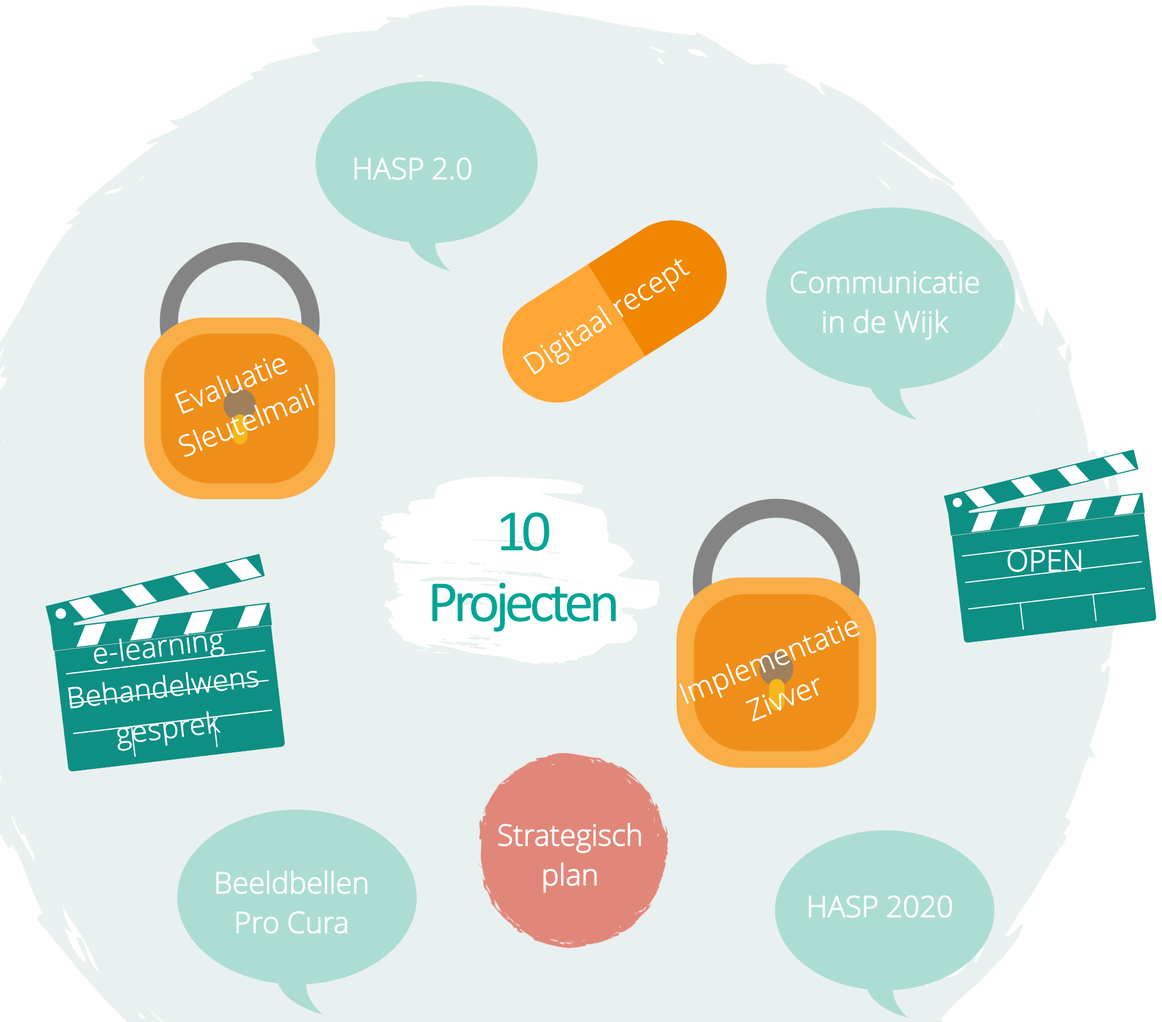
Verspreid over 2020 zijn er 13 verkenningen geweest. De Corona crisis had duidelijk invloed op de verkenningen bij Sleutelnet. Er zijn verkenningen opgestart en verkenningen vertraagd vanwege de Corona crisis.



- Er zijn verkenningen opgestart vanwege de SET Covid-19 subsidieregeling voor zorgaanbieders. Dit waren verkenningen naar e-health oplossingen voor Oogkliniek de Horsten en Pro Cura. De verkenning voor Pro Cura is een project geworden: beeldbellen.
- Vanwege een verschuiving van prioriteiten in de acute zorg heeft de verkenning Verwijzing HAP-SEH vertraging opgelopen, mogelijk wordt dit in 2021 alsnog een project.

Projecten in 2020

Verspreid over 2020 hebben er 10 projecten plaatsgevonden bij Sleutelnet.



- HASP 2.0 is afgerond en ter borging heeft het project HASP 2020 plaatsgevonden. Na de technische implementatie van de richtlijn (HASP 2.0) stond HASP 2020 in het teken van verdere borging van de richtlijn en monitoring van de kwaliteit en tijdigheid van verwijs- en ontslagbrieven.
- Het project digitaal recept is officieel afgesloten en geëvalueerd. Ter borging is het beheer van het convenant (tijdelijk) ondergebracht als dienst bij Sleutelnet.
- Onze e-learningdienst is uitgebreid met een e-learning behandelwensengesprek in samenwerking met Knooppunt Ketenzorg en Reos.
- Na een verkenning binnen de SET Covid-19 subsidieregeling is het project beeldbellen bij Pro Cura van start gegaan eind 2020. Het gros van dit project vindt in 2021 plaats.
- Op de volgende pagina's worden enkele projecten uitgelicht.

Uitgelicht project: Communicatie in de Wijk

In juli 2020 is het project Communicatie in de wijk van start gegaan. Door een vertegenwoordiging van de eerstelijn en VVT werd de behoefte geuit om afstemming rondom een thuiswonende patiënt op een eenduidige en efficiënte manier te laten Plaatsvinden. Omdat nog niet helder was hoe dat het beste kon worden gerealiseerd, heeft Sleutelnet voor het eerst een analyseproject opgezet.

Met de huisartsen, VVT, GGZ, Apothekers, het LUMC en het Alrijne is een probleemanalyse uitgevoerd waarbij middels casusbesprekingen in kaart is gebracht welke knelpunten zij ondervinden in de onderlinge afstemming, vindbaarheid, bereikbaarheid en informatie uitwisseling. Eveneens is het urgentieniveau van deze knelpunten in kaart gebracht.

Aansluitend vond een oplossingenanalyse plaats, waarin is gekeken naar een oplossingsrichting voor de ervaren knelpunten. Gelijktijdig zijn er in de regio kleinschalige verkenningen in gang gezet met HINQ en VIP Samenwerken. Conclusie van de oplossingenanalyse is dat een hybride oplossingsrichting wenselijk is, bestaande uit:

- Het maken en implementeren van werkafspraken;
- Het beter inzetten van bestaande applicatie;
- Verkennen en valideren van enkele technische oplossingen a.d.h.v. bestaande pilots.

Het eindresultaat van het project wordt het geheel van probleemanalyse, oplossingenanalyse Inclusief projectvoorstel voor implementatie van de geselecteerde oplossingen.

Uitgelicht project: OPEN

Vanaf 1 juli 2020 hebben burgers het wettelijk recht op elektronische inzage in hun medisch dossier. Het programma OPEN ondersteunt huisartsen om het veilig uitwisselen van gegevens met patiënten mogelijk te maken.

Samen met de vier zorggroepen en de LHV-kring vormt Sleutelnet de regionale coalitie Zuid-Holland Noord en wordt gewerkt aan het realiseren van online inzage en integratie van deze aanpassing in de bestaande werkprocessen. Module 1, die in het teken stond van het implementeren van de online inzage, is in 2020 officieel afgerond. Momenteel vinden activiteiten plaats voor Module 2, met als doel: Het stimuleren van online inzage in het dossier onder patiënten. De regionale coalitie voorziet de huisartsenpraktijk en de burger van de juiste informatie, scholing en te ondernemen acties.

‘OPEN is de kans om samen beslissen met de patiënt te stimuleren’

Tekst door: Leander Linger

Hoe denkt de huisarts over de online inzage in het huisartsendossier, die op 31 december dit jaar gereed moet zijn? OPEN is het vierjarige versnellingsprogramma van de organisaties InEen, LHV en NHG, met als doelstelling ‘Huisartsen helpen bij het veilig online delen van medische gegevens met hun patiënt’. Rijncoepel, ROHWN, Alphen op één lijn, Zorggroep Katwijk en Sleutelnet vormen samen met de LHV-Kring de regionale coalitie om OPEN te faciliteren. Inzage in medische informatie mogelijk maken voor patiënten is iets wat de overheid graag stimuleert, maar we hoorden graag de visie vanuit de huisarts.

We vroegen het aan de inmiddels gepensioneerde huisarts Adriaan Timmers.

Gepassioneerd valt Adriaan Timmers direct met de deur in huis: ‘De uitdaging van dit project zit in het feit dat de huisarts nog onvoldoende meerwaarde ziet in het beschikbaar stellen van het online dossier. Per 1 juli 2020 is er een uitbreiding op het patiëntendossier gekomen, waardoor de huisarts de kans krijgt om samen met de patiënt beslissingen over zorg vast te leggen in de communicatie via het patiëntendossier. De afspraken die tussen patiënt en huisarts worden gemaakt worden nu gedeeld via dit dossier. Hier zit de communicatieve meerwaarde, de patiënt kan namelijk nu thuis op zijn gemak de gezamenlijke beslissing die hij met de huisarts gemaakt heeft teruglezen.’

‘Stel de patiënt laat zijn bloed onderzoeken, dan hoeft de huisarts niet meer gebeld te worden voor de uitslag, deze is namelijk terug te vinden in het patiëntendossier. OPEN zorgt ervoor dat de huisarts en patiënt op een andere manier gaan samenwerken. Tevens dient het als archief van het hele proces, dat voor de patiënt prettig kan zijn om in te zien.’ OPEN biedt hierin ondersteuning aan de huisarts met o.a. een financiële vergoeding maar ook door geaccrediteerde scholing op maat. ‘De grootste winst zie ik in het feit dat je inzage kan geven in de laboratoriumuitslagen. Dat scheelt zoveel telefoontjes op een dag, het is pure tijdswinst die je daarmee boekt.’

Voor meer informatie zie www.open-eerstelijn.nl

Uitgelicht project:
Evaluatie Sleutel-mail / Implementatie Zivver

Onze overeenkomst met Voltage, de leverancier van Sleutel-mail, loopt af in februari 2021. Omdat veel instellingen en nog veel meer praktijken gebruik maken van Sleutel-mail zijn we op tijd begonnen met de evaluatie van de leverancier. Met een groep van ongeveer 20 vertegenwoordigers van onze participanten hebben we dit evaluatietraject doorlopen. Aangezien Voltage niet voldoet aan de NTA 7516 zijn we tot de conclusie gekomen dat we op zoek gaan naar een nieuwe leverancier, en na een zorgvuldig selectietraject is Zivver gekozen tot de nieuwe veilige mail leverancier van onze regio. De implementatie is gestart in Q4, en de livegang zal plaatsvinden in Q1 2021.

Uitgelicht platform: Leidend in e-health

Het E-healthmanifest Zuid-Holland Noord, dat inmiddels door circa 35 zorgbestuurders is ondertekend, is de ambitie neergezet om van de regio een vooruitstrevende e-healthregio te maken. Sleutelnet heeft in 2020 met de regio de handschoen opgepakt om 'Leidend in e-health' te worden:

- Workshop ‘Leidend in e-health’ op 28 januari 2020
  - Met 38 regionale vertegenwoordigers zijn de e-health-prioriteiten voor de regio geïdentificeerd.
  - De twee belangrijkste thema's zijn PGO en Zorg op Afstand.
- N.a.v. de prioritering zijn deze twee thema’s opgepakt. Ten eerste resulterende in een regionaal PGO programma en ten tweede in een verkenning en project voor zorg op afstand.
- Het doel van de eerste fase van het PGO programma is het leggen van de fundering in de regio voor PGO’s: het creëren van meer inzicht in en duidelijkheid omtrent PGO’s en DVZA’s binnen de 3 thema’s Technologie, Zorgverlener en Burger.
- Voor Zorg op Afstand zijn twee workshops georganiseerd om met elkaar de meest waardevolle thema's voor regionale samenwerking te identificeren. Tevens is met het project ‘Beeldbellen’ met Pro-cura praktische invulling gegeven aan dit thema en wordt beoogd ervaring op te doen met zorg op afstand die vervolgens input en kennis biedt die regionaal kan worden gedeeld.

Welke knoppen heeft de Corona crisis ingedrukt?

- Om in te kunnen springen op de Corona crisis hebben wij onze focus verbreed door:
  - Participanten te helpen met projectaanvragen voor SET Covid-19
  - Te helpen met beeldbeloplossingen

RSO Nederland
Sleutelnet

5 tips voor de zorgsector

Beeldbellen

We moeten per direct anders met elkaar communiceren. Fysiek contact moet worden vermeden. De corona crisis vraagt dus om digitale communicatie, ook in de zorg. Dit zijn onze 5 tips:

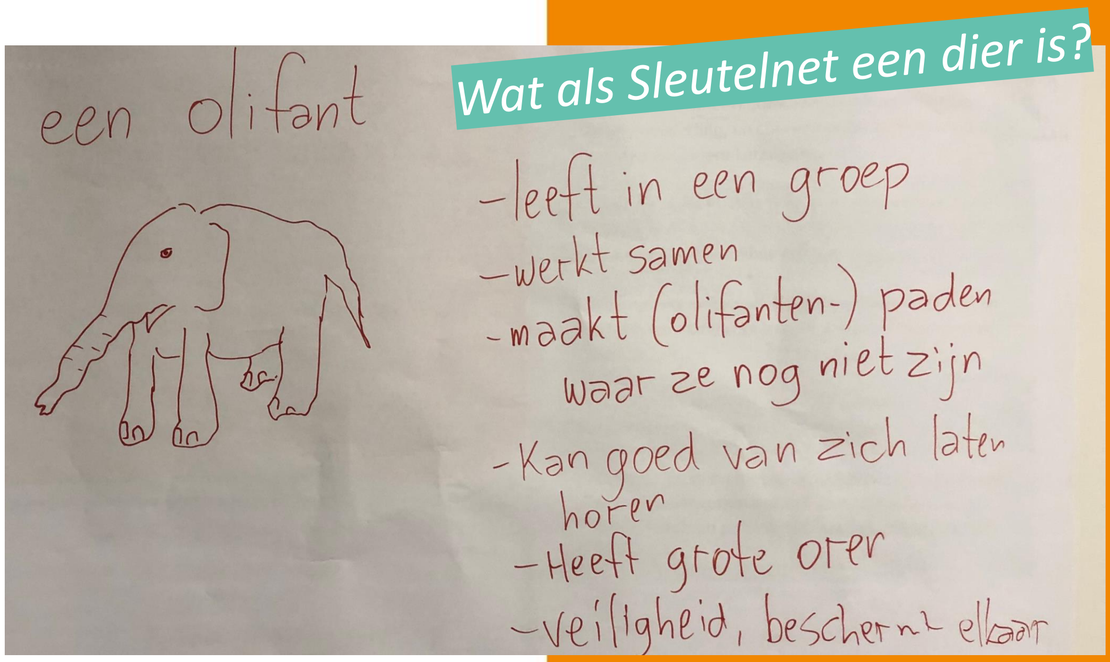
1. Communiceer digitaal
Digitaal communiceren tussen zorgverleners en met patiënten is een must. Beeldbellen en Messengers zijn hier ideaal voor. Het is effectief, efficiënt en veilig voor de gezondheid.

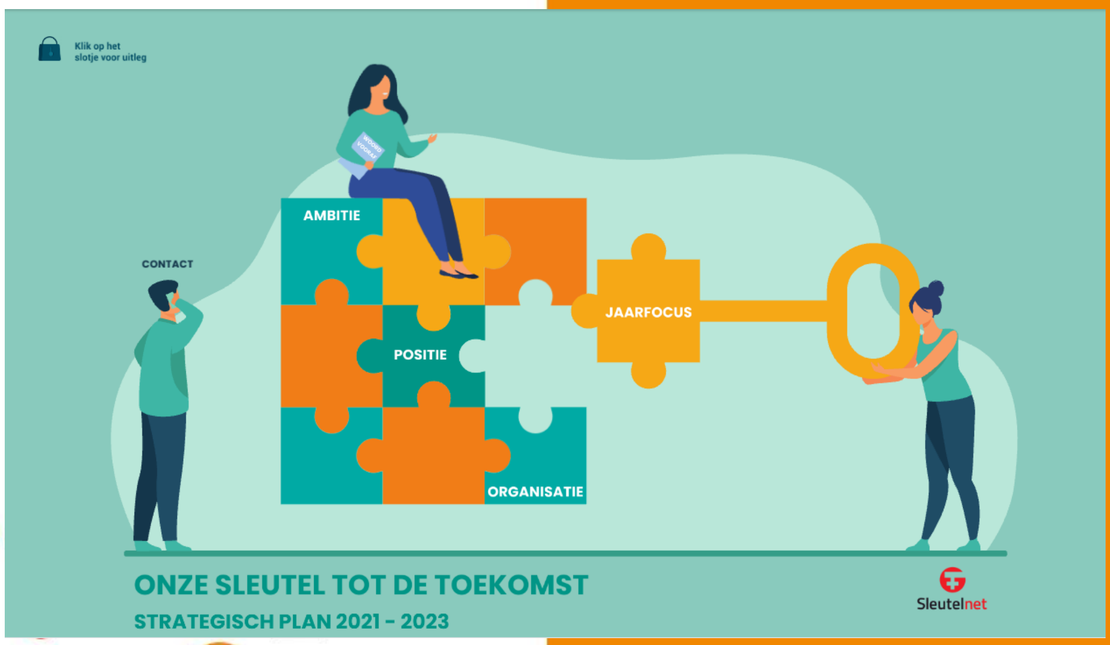
2. Pak nu een plug & play oplossing
Focus primair op het continueren van de zorg. Denk aan applicaties die al werken en makkelijk te gebruiken zijn voor zowel arts als patiënt. Wees pragmatisch, nood breekt wet, maar voldoen aan wettelijke eisen blijft van belang. Maak je eigen afweging.

3. Integratie met patiëntenportaal
Denk na of je nu een applicatie wil gebruiken die later ook te integreren is in je patiëntenportaal of PGO.

- Daarnaast hebben wij geleerd nog meer - digitaal - te verbinden en verbeteren:
  - Wij faciliteren digitale samenwerking. Bij de start van de Corona crisis zijn wij daarom nog meer digitaal samen gaan werken met allerlei middelen: Teams, Zoom, Mentimeter, Spatial Chat, Mural, etc.
  - We hebben grote digitale bijeenkomsten georganiseerd, zoals de eerste virtuele participantenraad. Natuurlijk hebben wij ook digitaal projecten gelanceerd en andere bijeenkomsten georganiseerd.
  - We hebben deze expertise gedeeld met participanten, via digitale flyers en een Zoomcollege.

Strategisch plan 2021 - 2023





Wij hebben in 2020 waardevolle gesprekken gehad met onze participanten. Vragen rondom de regionale prioriteiten en het verbinden en verbeteren van de zorg in onze regio leidden tot mooie discussies en de vorming van een nieuw strategisch plan met een gezamenlijke missie:

Samen creëren wij de zorg van de toekomst.

Vooruitkijken? Klik door naar het Strategisch plan!

Voor de lancering van het strategisch plan werd tevens een mooie animatie gemaakt waarin wordt toegelicht wat Sleutelnet doet en kan betekenen voor zorgorganisaties.

Overige resultaten

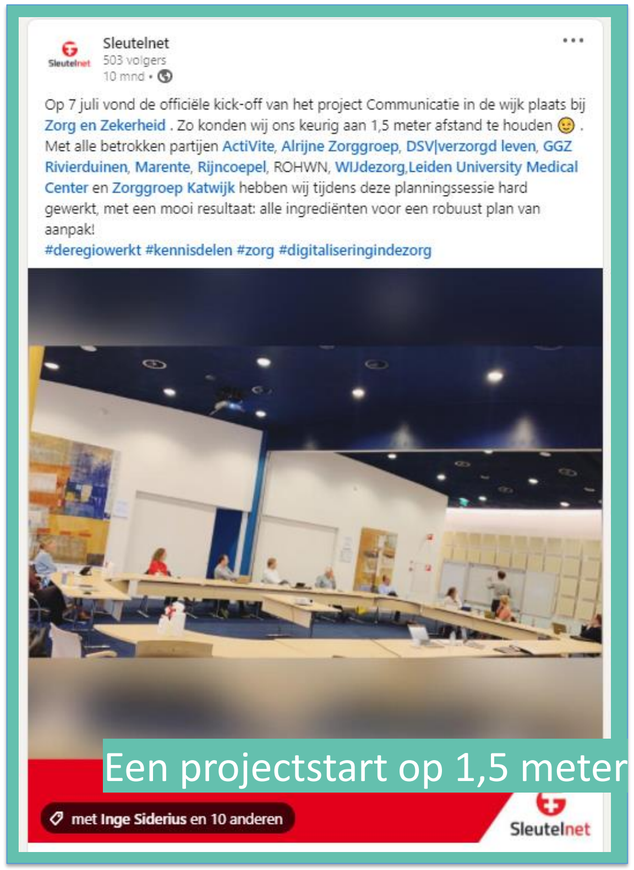
- Wij hebben volop intern geïnnoveerd
  - We hebben Timechimp (tijdschrijven), Twist (digitaal met elkaar communiceren), Microsoft Teams (documenten managen en beeldbellen) en Zoom (beeldbellen) ingevoerd. Hierdoor werken wij thuis intensief met elkaar samen.
  - We hebben onszelf gereorganiseerd in 3 organisatiedelen: officemanagers, servicemanagers en projectleiders. Er is nu meer functiedifferentiatie om met meer focus hogere kwaliteit te leveren.
  - Wij hebben een procedureboek geschreven om niet opnieuw het wiel uit te hoeven vinden, nieuwe medewerkers in te werken en elkaar goed te kunnen waarnemen.

- Wij hebben van ons laten horen en kennis gedeeld
  - Jasper heeft tweemaal een ‘Vrienden van Informatieberaad’ georganiseerd (digitaal en fysiek), waarbij één van de hoofdthema’s de implementaties in de regio via de RSO’s was.
  - Jasper was spreker en tafelgast bij een webinar van M&I partners: informatie-uitwisseling in de zorg.
  - Leonieke sprak met Roanda van RZCC (RSO Eindhoven) voor het InformatieBeraad over het e-recept: regionale implementatie en landelijke samenwerking

Terugblik op LinkedIn 2020

We hadden even (bijna) geen fysieke bijeenkomsten, maar er was wel degelijk nog volop mooi nieuws om te delen. Een greep uit de posts op LinkedIn:

Een virtuele participantenraad



Een projectstart op 1,5 meter

Presenteren op het InformatieBeraad

Digitaal Sinterklaas vieren

RSO Nederland

RSO Nederland is de koepel van Regionale Samenwerkings Organisaties (RSO's). Haar belangrijkste doelen zijn onderlinge synergie opbouwen en op landelijk niveau invloed uitoefenen. Synergie bouwen wij vooral via de RSO-dagen die wij enkele keren per jaar organiseren. Hier wisselen wij veel kennis uit en ontwikkelen wij gezamenlijk aan relevante thema's. Inmiddels zijn RSO's landelijk breed bekend en worden wij betrokken en bevraagd, onder meer door het Informatieberaad. Wij hebben zelfs bereikt dat zowel VWS als Zorgverzekeraars Nederland een extern onderzoek verrichten om te komen tot (financiële) ondersteuning van de RSO's.

In 2020 hebben geen fysieke ontmoetingen, maar natuurlijk wel digitale bijeenkomsten plaatsgevonden om kennis en kunde uit te wisselen.

Een belangrijke ontwikkeling is de totstandkoming van het programma KRISTAL in opdracht van VWS. Hoofddoel is een landelijk dekkend geheel van onderling samenwerkende RSO's, die werken aan veilige cross-sectorale digitale gegevensuitwisseling. Hiervoor worden regio-adviseur ingezet bij de RSO's.

Daarnaast is dit jaar Medicatiemaandag tot stand gekomen, waarbij alle RSO's samenkomen kennis te delen over, en voor te sorteren op, de nieuwe Informatiestandaard Medicatieproces 9.0.

Ons team

Dé succesfactor van bureau Sleutelnet. Ook in 2020 is ons team veranderd:

- Marley Werleman (projectleider) en Stephanie Smeltink (office-manager) zijn gestopt met werken bij Sleutelnet in Q1 2020.
- Sandra van der Geer en Merel Boudewijns zijn in Q1 2020 gestart als service-managers bij Sleutelnet. De eerste periode hebben zij office-management taken vervuld om het zwangerschapsverlof van Judith Verhaar en vertrek van Stephanie Smeltink op te vangen.
- Wendelien Kruize is begonnen als office-manager bij Sleutelnet in Q4 2020.
- 2020 heeft ons ook drie Sleutelnet-wondertjes gebracht. Wij verwelkomen Jim, Jorbe en Jonah, zonen van Judith, Lisanne en Christi, op deze mooie wereld.
- Ons team is in 2020 één maal fysiek compleet geweest met een mooi Covid-proof zomeruitje in de Vlietlanden en op de Leidse wateren.

Kernwaarden Sleutelnet

Nu Sleutelnet een steeds belangrijkere rol in de regio speelt en ons team ook wat groter is geworden, vinden wij het waardevol om uit te dragen waar wij voor staan en waar wij naar streven. Met onze kernwaarden tonen wij wat wij belangrijk vinden en dit helpt richting geven aan onze keuzes en ons gedrag. Wij gebruiken onze kernwaarden onder meer voor onderlinge feedback, in onze uitingen, bij werving van nieuwe collega's en bij onze besluiten.

TOEGEWIJD AAN TOPKWALITEIT

Wij werken samen met passie aan het beste voor de regio

VERBINDEN & VERBETEREN

Wij brengen mensen nader tot elkaar en verbeteren continu

MET PLEZIER & ENERGIE

Wij zijn enthousiast en genereren energie

SLEUTELNET IS VAN ONS ALLEMAAL

Wij tonen gelijkwaardigheid en verantwoordelijkheid

WIJ DENKEN IN OPLOSSINGEN

Wij hebben een open houding en benaderen objectief en positief

Great Place To Work®

Certified

JANUARI 2021 - JANUARI 2022

NEDERLAND

Great Place To Work

De werkcultuur van Sleutelnet is bekroond met de certificering van Great Place To Work. Dit is een organisatie die opereert in 60 landen en werkgevers doorlicht op vertrouwen – volgens hen dé sleutel tot organisatiesucces. Bij een gemiddelde score van minimaal 70% mag je jezelf een great place to work noemen. Wij scoorden 93%.

DIMENSIES

- GELOOFWAARDIGHEID
- RESPECT
- EERLIJKHEID
- TROTS
- KAMERAADSCHAP

Zie ook:
https://www.greatplacetowork.nl/workplace/item/3515/Sleutelnet

Financieel

De omzet over 2020 bedraagt € 1.815.225,-, dit is vergelijkbaar met vorig jaar. Wel hebben wij voor het eerst in tien jaar meer kosten dan opbrengsten gemaakt, waardoor het resultaat een kleine 70k ofwel 3,5% negatief uit pakt (na aftrek van de innovatiereserve). Wij hebben maatregelen genomen om deze verhouding weer te herstellen.

De financiële balanspositie is wel positief. De liquiditeit is boven onze norm met een current ratio van 2,2. De solvabiliteit vinden wij ook op orde met een EV/TV ratio van 56%.

Bedankt voor de prettige samenwerking en het verder helpen verbinden van onze regio!