



## Ketenzorg voor mensen met een chronische aandoening



De huisarts heeft **de medische regie** over het zorgplan en het zorgteam.

### Ketenzorg voor mensen met een chronische aandoening

Goede zorg en behandeling voor uw chronische aandoening is belangrijk. Om uw leven te kunnen blijven inrichten, zoals u dat gewend bent, biedt de huisartsenpraktijk u “zorg op maat”. Om dit mogelijk te maken worden in de huisartsenpraktijk samen met u persoonlijke doelen gesteld, het zogenoemde individueel zorgplan, dat door een zorgteam wordt uitgevoerd. We noemen dat ketenzorg. In deze folder leest u wat ketenzorg inhoudt en wat dit voor u betekent.

### Voor welke mensen is er ketenzorg?

- Mensen met Diabetes Mellitus type 2 (suikerziekte)
- Mensen met COPD (Chronic Obstructive Pulmonary Diseases). COPD is een verzamelnaam voor de longziekten chronische bronchitis en longemfyseem
- Mensen met Hart- en Vaatziekten (HVZ), hoge bloeddruk en hoog cholesterol
- Mensen met Astma
- Kwetsbare ouderen

### Wat is ketenzorg?

Ketenzorg is de zorg die u krijgt voor uw chronische aandoening en die verleend wordt door een keten van verschillende zorgverleners. De zorg wordt op elkaar afgestemd en op uw behoeften en klachten. Dit wordt samen met u vastgelegd in een individueel zorgplan.

### Wat is een individueel zorgplan?

Het doel is om een goede kwaliteit van leven mogelijk te maken ondanks uw aandoening. Daarvoor is het nodig om met u afspraken te maken over de gezondheidsdoelen die u wilt behalen en hoe u deze wilt bereiken. In het individueel zorgplan maakt u samen met uw huisarts en praktijkondersteuner daarover afspraken. Er wordt bekeken welke zorg en behandeling u nodig heeft en wat u zelf kunt doen.

In het zorgplan staat ook hoe vaak u bij de huisarts en de praktijkondersteuner op controle komt. Ook wordt afgesproken welke andere zorgverleners worden betrokken en wat van hen wordt verwacht. Het individueel zorgplan wordt een succes als u met het zorgteam samenwerkt om de gestelde doelen te halen. De praktijkondersteuner zal veelal uw coach zijn en samen met u en de huisarts het zorgplan zo nodig bijstellen.

### Wat is een zorgteam?

De huisarts start in overleg met u het ketenzorgprogramma voor uw aandoening. Mocht het nodig zijn, dan gaan de huisarts en praktijkondersteuner samen met u kijken welke andere zorgverleners ook onderdeel worden

van uw zorgteam. Het zorgteam werkt nauw met elkaar samen en vormt een keten. Het zorgteam bestaat uit professionals, zoals de huisarts, de praktijkondersteuner, de diëtist, de fysiotherapeut en specialisten vanuit het ziekenhuis. De huisarts heeft de medische regie over het zorgplan en het zorgteam.

## Hoe werkt ketenzorg in de huisartsenpraktijk?

Als u zorg krijgt binnen de ketenzorg, dan komt u minimaal één keer per twee jaar bij de huisartsenpraktijk op het spreekuur. Tijdens het consult wordt nagegaan hoe het met u, uw leefstijl, uw aandoening, uw klachten en eventuele medicatie in het dagelijks leven gaat. Zo nodig wordt lichamelijk onderzoek uitgevoerd en uw zorgplan bijgesteld.

## Medisch dossier

Om u een goede (medische) behandeling en zorg te geven is het noodzakelijk dat uw persoonlijke gegevens worden bewaard in een medisch dossier. De gegevens over de zorg voor uw chronische aandoening worden geregistreerd in een digitaal patiëntendossier (MediX).

U mag rekenen op een zorgvuldige verslaglegging in dit dossier. Al uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld volgens de regels die hiervoor gelden. Alleen de medewerkers van de huisartsenpraktijk en ZIO, die daartoe bevoegd zijn, mogen bepaalde gegevens opvragen en/of inzien. De andere zorgverleners die bij uw zorg betrokken zijn, zoals de diëtist, dient u eenmalig toestemming te geven voor toegang tot uw patiëntendossier.

## Vergoeding van ketenzorg

Afhankelijk van uw zorgverzekering heeft u recht op zorg. Met de zorgverzekeraars zijn afspraken gemaakt over de betaling van zorg. Ook kunt u informatie opvragen bij uw zorgverzekeraar.

## Kwaliteit verbeteren

Om mensen binnen de ketenzorg in de toekomst nog beter te kunnen helpen, werkt uw huisartsenpraktijk mee aan kwaliteitsverbetering van de zorg. Hiervoor worden anonieme gegevens van alle mensen binnen de ketenzorg gebruikt die de zorgverleners verzamelen en registreren in het digitaal patiëntendossier (MediX). Niemand weet dus dat het om u gaat. Deze anonieme gegevens worden ook gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek, landelijke registraties en in algemene zin voor de ondersteuning van de bedrijfsvoering.

Uw ervaringen met de ontvangen zorg is een belangrijk hulpmiddel bij het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. Uw huisartsenpraktijk en/of ZIO vraagt patiënten daarom op verschillende momenten naar hun mening en om deel te nemen aan evaluaties van de geleverde zorg. Deelname is vrijwillig en antwoorden worden anoniem verwerkt. Heeft u vragen of ontvangt u liever geen uitnodiging voor een evaluatie, dan kunt u dat kenbaar maken bij ZIO ([info@zio.nl](mailto:info@zio.nl) / T 043 - 350 69 10). ZIO geeft dit dan ook door aan uw huisartsenpraktijk, zodat u niet wordt benaderd.

## Tevredenheid en klachten

Het is belangrijk dat u tevreden bent over de uitvoering van uw individueel zorgplan. Als dit niet zo is, bespreek dit dan eerst met de betrokken zorgverlener. Als dit niet lukt of kan, dan kunt u bellen naar ZIO, T 043 - 350 69 14 of u kunt een schriftelijke klacht via de website van of de huisartsenpraktijk of ZIO indienen. Uw klacht wordt dan behandeld door de kwaliteitscoördinator.

## Heeft u nog vragen?

Heeft u over deze folder vragen, neem dan contact op met uw huisarts of praktijkondersteuner. Meer informatie over (de chronische) aandoeningen en over ketenzorg kunt u vinden op [www.zio.nl/patient/zorgprogrammas/](http://www.zio.nl/patient/zorgprogrammas/)

## Wie is ZIO?

ZIO (Zorg in Ontwikkeling) is een organisatie in Maastricht en Heuvelland die huisartsen, fysiotherapeuten en andere eerstelijns aanbieders in de regio bij hun praktijkvoering ondersteunt.

### ZIO • Zorg In Ontwikkeling

Wilhelminasingel 81  
6221 BG Maastricht  
T 043 350 69 10  
F 043 350 69 20  
E [info@zio.nl](mailto:info@zio.nl)  
I [www.zio.nl](http://www.zio.nl)