

HUISARTS
EN ZORG

*Meer tijd
voor de
patiënt*

JAAERVERSLAG 2021

HUISARTS EN ZORG



V O O R W O O R D

Met veel plezier presenteren wij het publieksjaarverslag over 2021 van Huisarts en Zorg (HenZ). Wij nemen u mee in de gebeurtenissen, projecten en ontwikkelingen in het afgelopen jaar waarin corona ons zowel in ons dagelijks werk als privé volop bezig hield. Toch hebben wij veel bereikt met elkaar. Wij zijn dankbaar en trots op de inzet, de veerkracht en het aanpassingsvermogen van de huisartsen, de medewerkers en onze samenwerkende zorgverleners. In 2021 was de kracht van onze organisatie en regio duidelijk voelbaar aanwezig. Zo zijn wij in maart begonnen aan een titanen klus: het regionaal vaccineren van de kwetsbare patiënten in Wlz-instellingen. Ook is het leveren van zorg aan de chronisch zieken in de huisartsenpraktijk weer programmatisch opgepakt.

In september namen we na bijna tien jaar afscheid van medisch directeur Vincent Coenen. We zijn hem zeer erkentelijk dat hij zich al die jaren met veel energie heeft ingezet voor HenZ. Daarbij geldt Meer tijd voor de Patiënt en de Meerjarenafpraak zeker als kroon op zijn werk en als ultiem voorbeeld van zijn inspanningen voor de hele regio! Wij zijn verheugd dat op de valreep van 2021 Laurens van Ede kon worden benoemd als zijn opvolger.

Al met al was 2021 een jaar waarop wij als directie en bestuur tevreden terugkijken. Wij zijn trots op HenZ en op onze mooie vereniging waarin collegialiteit en ondernemerschap hand in hand gaan. Veel leesplezier.

Directie en bestuur

INHOUD

Organisatie

- Missie en kernwaarden - 4
- Visie - 5
- Strategie - 6
- Organisatie en Holding - 7
- Werkgebied - 8

Huisartsenpost

- Huisartsenpost - 10
- 2021 in cijfers - 11
- Kwaliteit - 12
- Corona - 13
- Samenwerking HAP en SEH - 14
- Project inzet baliemedewerker - 15

Zorggroep

- Zorggroep - 17
- Ketenzorg - 18
- 5 Regionale doelen - 19
- Meer tijd voor de Patiënt - 20
- Projecten uit de MJA - 22
- OPEN - 23
- GLI - 23
- Afscheid Vincent Coenen - 24

Facilitair

- Scholingen - 26



MISSIE

Huisarts en Zorg vertegenwoordigt de belangen van de huisartsen in de regio Gorinchem. Dat doen wij door de aangesloten huisartsenpraktijken optimaal te ondersteunen om met voldoende tijd voor de patiënt 24/7 goede huisartsenzorg te leveren.

KERNWAARDEN

Wij streven in ons handelen de volgende kernwaarden na:

- Kwaliteit, toegankelijke en betaalbare zorg.
- Vertrouwen in het professioneel handelen van zorgverleners en het respecteren van hun autonomie daarin.
- Werken binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving.
- Transparant en aanspreekbaar zijn.
- Stimuleren van scholing, ontwikkeling en initiatief.

VISIE



Holding

Huisarts en Zorg wil een organisatie zijn voor en door huisartsen, met aandacht voor het creëren en behouden van draagvlak onder de leden. Wij streven ernaar om de organisatie slagvaardig en bestuurbaar te houden ten behoeve van alle betrokkenen.



Huisartsenpost

Huisarts en Zorg zorgt voor een goed georganiseerde en toegankelijke acute huisartsenzorgvoorziening voor alle inwoners uit onze regio, waar we plezierig werken en met voldoende tijd voor de patiënt, ook tijdens de ANW-uren. Wij leveren de zorg in overeenstemming met de vastgestelde NHG-standaarden en richtlijnen, en binnen de kaders van de geldende wettelijke regelgeving.



Zorggroep

Huisarts en Zorg draagt als vertegenwoordiger van alle huisartsenpraktijken in de regio bij aan het organiseren van integrale zorg en het versterken van het zorgnetwerk rondom de patiënt. Dit doen wij door begeleiding op maat te bieden, het organiseren en faciliteren van (na)scholing en het bevorderen van de kwaliteit, deskundigheid en expertise van de huisartsen(praktijken).



Facilitair

Huisarts en Zorg sluit aan bij de behoeften van de huisartsenpraktijken in de regio door steeds weer nieuwe ondersteunende activiteiten te ontplooiën en te innoveren. We staan in verbinding met alle relevante zorgpartners in de keten en fungeren als centraal aanspreekpunt voor huisartsen(praktijken). Daarbij behartigen we op transparante wijze de financiële belangen van huisartsen, creëren we een gemeenschap van en voor artsen en versterken daarmee het lokaal medisch netwerk.

STRATEGIE



Holding

Verstevigen van de de positie die HenZ heeft als regionale vertegenwoordiger van de huisartsen(belangen).



Huisartsenpost

(Samen)werken aan toekomstbestendige acute zorg in de ANW-uren en een proactieve rol vervullen bij de (her)inrichting van de acute zorgketen.

Zorggroep



Richting geven aan de verdere ontwikkeling van integrale zorg voor chronische patiënten, innovaties zoals Meer tijd voor de Patiënt en digitalisering in de regio vanuit de leertuinpositie die HenZ heeft.

Facilitair



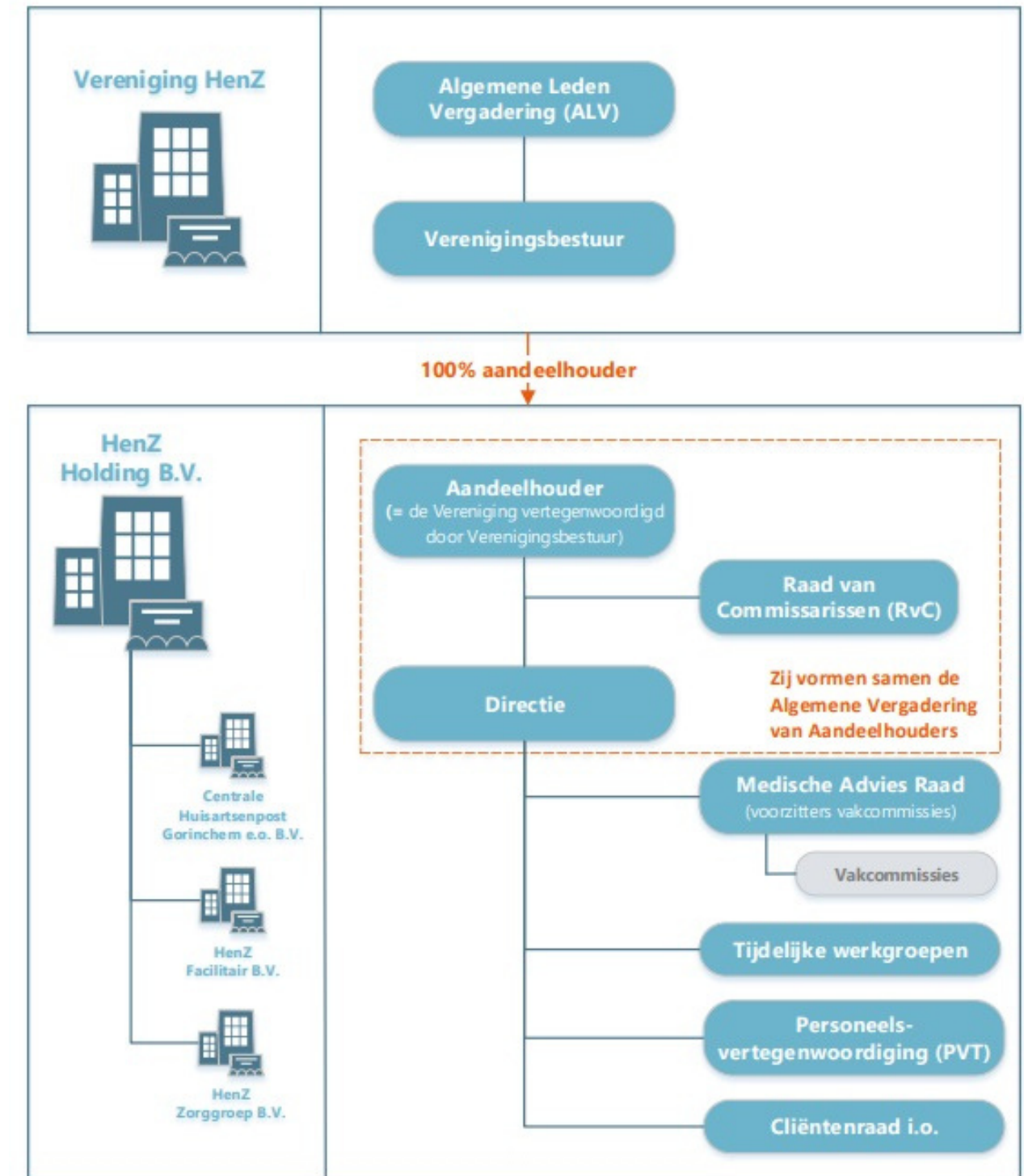
Heroverwegen van het ondersteuningsaanbod van HenZ om daarmee nog beter aan te sluiten bij de werkelijke behoeften van de huisartsen.



HenZ is een overkoepelende huisartsenorganisatie, die bestaat uit een Holding met onderliggende dochterondernemingen.

- De Vereniging is 100% aandeelhouder van de Holding en daarmee enig aandeelhouder.
- Het Verenigingsbestuur vertegenwoordigt de Vereniging als enig aandeelhouder in de Algemene Vergadering.
- De Algemene Vergadering is het hoogste orgaan binnen de Holding waarin de aandeelhouder stemrecht heeft en de directie en de Raad van Commissarissen (RvC) een raadgevende stem.
- Alle praktijkhouders zijn lid van de Vereniging en maken deel uit van een van de vijf Huisartsengroepen (Hagro's).

HOLDING



Governancetraject

Directie, bestuur en RvC hebben in 2020 een start gemaakt met een analyse hoe HenZ met al haar entiteiten idealiter georganiseerd moet worden. Dit is ingegeven door verschillende wetwijzigingen en de nieuwe governancecode zorg. Maar misschien nog wel belangrijker is het feit dat de rol(on)vastheid van de verschillende organen binnen HenZ steeds vaker voor onduidelijkheid op alle niveaus in de organisatie zorgde. In 2021 is een Governancecommissie samengesteld. Een vertegenwoordiger vanuit directie, bestuur en RvC zijn samen met een externe expert aan de slag gegaan om de ervaren problematiek te analyseren. Vervolgens heeft deze commissie een advies opgesteld dat uiteindelijk zal resulteren in een statutenwijziging voor de Holding en de Vereniging en een aanpassing van het Reglement Goed Bestuur en Toezicht van HenZ. Naar verwachting kunnen de statutenwijzigingen in de loop van 2022 officieel door de leden bekrachtigd worden.

164.129
inwoners

WERKGEBIED

Het werkgebied van HenZ omvat zes gemeenten. We kunnen ons zorggebied kwantificeren als middelgroot en gevarieerd, met zowel stedelijke kernen als plattelandsgebieden. Voor het leveren van acute zorg in de ANW-uren aan patiënten die in de rand- en grensgebieden wonen, heeft HenZ afspraken gemaakt met omliggende Huisartsenposten.

In 2021 is het aantal inwoners binnen ons zorggebied gestegen van 162.538 naar 164.129 inwoners. De leeftijdsopbouw en verdeling man-vrouw is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. De inkomensverdeling wijkt wel iets af. Er wonen relatief minder mensen met een laag inkomen in het zorggebied van HenZ.

In de stedelijke gebieden wonen relatief meer allochtonen en bevindt zich een aantal achterstandswijken. Wij geven vanuit de Huisartsenpost gerichte voorlichting aan allochtone inwoners. De informatiefilm en folders zijn aanwezig in verschillende talen. Daarnaast is de tolkentelefoon beschikbaar en werken wij samen met tolken waar ook de huisartsenpraktijken een beroep op kunnen doen.

Sinds eind 2021 is in Gorinchem een asielzoekersopvang gevestigd. Voor de zorg aan asielzoekers heeft HenZ specifieke afspraken gemaakt. Dit geldt ook voor de zorg aan patiënten van Wlz-instellingen die een indicatie hebben voor verblijf en behandeling.

Gemeente Vijfheerenlanden

Ameide, Kedichem, Leerbroek, Leerdam, Meerkerk, Nieuwland, Oosterwijk, Schoonrewoerd en Tienhoven

Gemeente Molenlanden

Arkel, Giessenburg, Giessen-Oudekerk, Goudriaan, Groot-Amers, Hoogblokland, Hoornaar, Langerak, Nieuwpoort, Noordeloos, Ottoland en Schelluinen

Gemeente Gorinchem

Gemeente West Betuwe

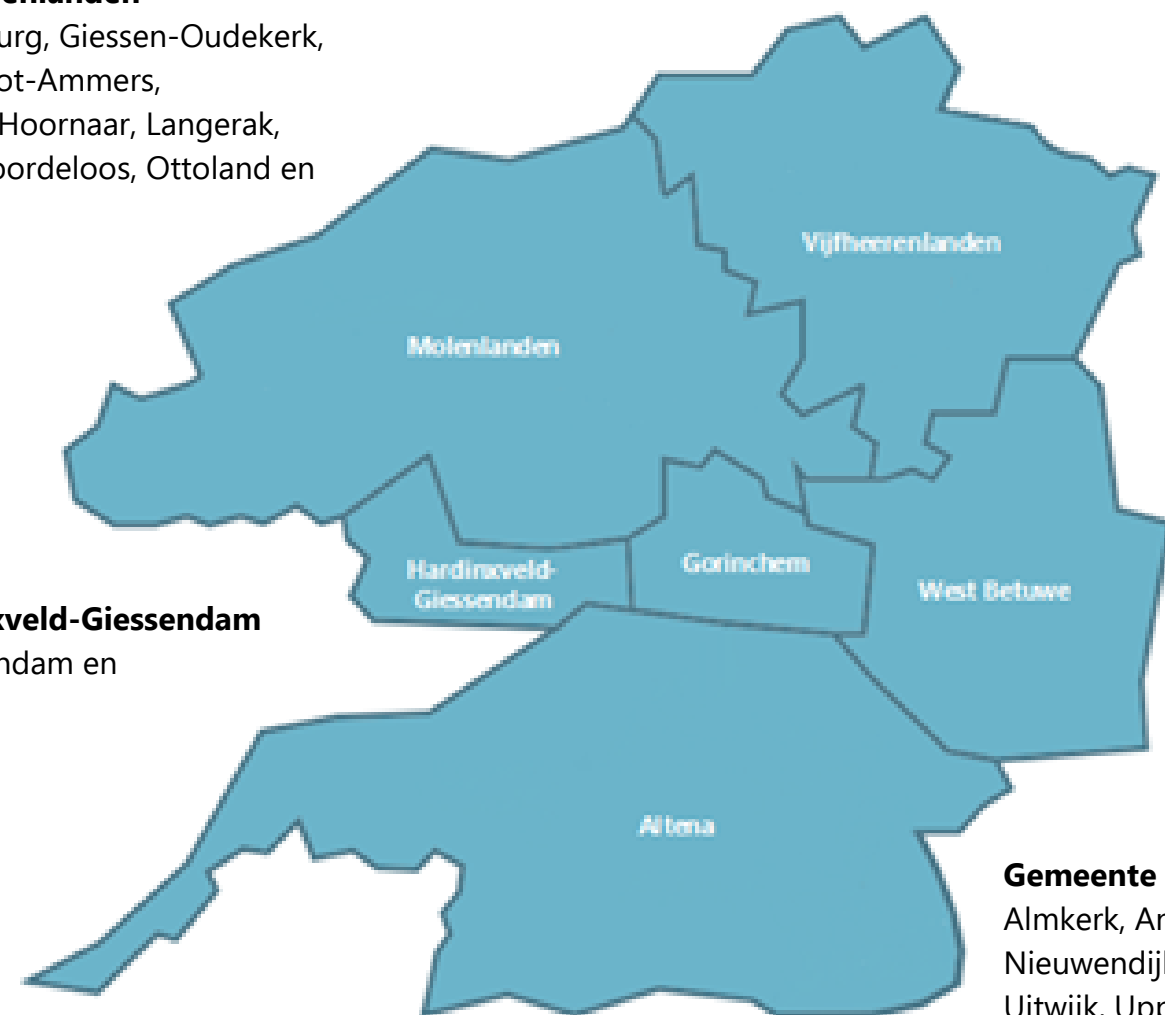
Asperen, Herwijnen, Heukelum, Spijk en Vuren

Gemeente Hardinxveld-Giessendam

Hardinxveld-Giessendam en Boven-Hardinxveld

Gemeente Altena:

Almkerk, Andel, Dussen, Giessen, Hank, Nieuwendijk, Oudendijk, Rijswijk, Sleenwijk, Uitwijk, Uppel, Waardhuizen, Werkendam en Woudrichem





HUISARTSENPOST



HUISARTSENPOST

Formatie cijfers

Triagisten

11,58 fte
31 in dienst
6,1% zv



variabel
aantal ZZP'ers

MMA

5,11 fte
10 in dienst
0,0% zv



Patiënten uit de regio Gorinchem die buiten kantooruren met spoed huisartsenzorg nodig hebben, kunnen telefonisch contact opnemen met onze Huisartsenpost. De aangesloten huisartsen nemen samen met een grote groep waarnemers, triagisten, doktersassistenten en mobiel medisch assistenten (MMA) de zorg in avond-, nacht- en weekenduren (ANW) voor hun rekening. Als een patiënt belt, is er altijd eerst contact met een triagiste. Die beoordeelt de aard en de urgentie van de klachten en bepaalt, vaak in overleg met de regiearts, wat voor vervolg er nodig is. De patiënt kan gevraagd worden om naar de Huisartsenpost te komen. Soms vindt een visite van de huisarts plaats, of de ambulance of crisisdienst wordt ingeschakeld. Vaak kan de triagiste de patiënt al verder helpen met een zelfzorgadvies of volstaat het advies om de volgende dag een afspraak met de eigen huisarts te maken.

Samenwerkingspartners

De Huisartsenpost is gevestigd in het gebouw van het Rivas Beatrixziekenhuis, naast de Spoedeisende Hulp (SEH). De SEH is daarmee een belangrijke samenwerkingspartner. Meer op afstand gevestigd, maar zeker ook belangrijk, zijn de samenwerkingen met de ambulancediensten, de Dienstapotheek en omliggende Huisartsenposten. Ook met de leveranciers van ICT-oplossingen voor de Huisartsenpost en aanbieders van medische hulpmiddelen en apparatuur onderhouden wij goede contacten.

peildatum : 31-12-2021

zv = ziekteverzuim

2021 IN CIJFERS



17.312 (17.298)

consulten op de HAP



22.334 (20.608)

telefonische consulten



3.499 (3.470)

visites



783 (776)

niet-gedeclareerde verrichtingen



180 (188)

geregistreeerde zelfverwijzers

(tussen haakjes is totaal 2020)

De productiecijfers van de Huisartsenpost laten zien dat het aantal telefonische consulten in 2021 met 8,4% is gestegen. Die cijfers sluiten aan bij de beleving op de werkvloer dat de zorgvraag is toegenomen, nadat de productie in de tweede helft van 2020 sterk was afgenomen. Mensen waren vanwege Covid-19 terughoudender om contact op te nemen. En omdat mensen er ook minder op uit konden, was er sprake van minder acuut letsel. Het feit dat het aantal visites en consulten niet zo sterk gestegen is, impliceert dat meer zaken telefonisch afgehandeld zijn.



Top 10 van diagnoses

1. algemeen en niet-gespecificeerd
2. bewegingsapparaat
3. tractus respiratorius
4. tractus digestivus
5. huid en subcutis
6. urinewegen
7. tractus circulatorius
8. psychische problemen
9. neurologie
10. oor

KWALITEIT

Klachten

Ten opzichte van 2020 is het aantal klachten licht gestegen. De klachten hebben veelal betrekking op een combinatie van onvrede over de medische inhoudelijke kant van de behandeling en de bejegening door zorgverleners. Eind van het jaar waren alle ingediende klachten afgehandeld.

Incidenten

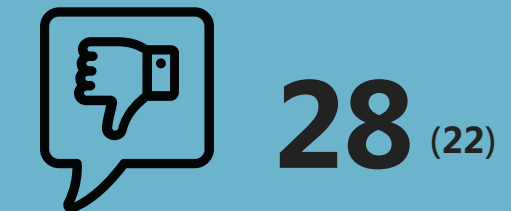
Ook het aantal gemelde incidenten is licht toegenomen. De melding van data-incidenten lijkt sterk te zijn gestegen, maar die komt vooral voort uit een verbeterde registratie.

Calamiteiten

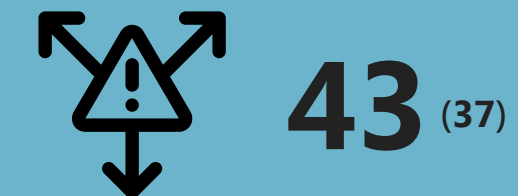
HenZ heeft in 2021 twee calamiteiten gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De rapportages zijn ingediend, hier was eind 2021 nog geen terugkoppeling op ontvangen.

NPA-audit

Op 1 juli 2021 was de NPA-auditor op bezoek voor de jaarlijkse hercertificering van de Huisartsenpost. De auditor heeft geen normafwijkingen geconstateerd, maar verbeterpuntjes waren er zeker. Daar zijn we gelijk mee aan de slag gegaan. Wij zijn er trots op dat het NPA-certificaat voor de Huisartsenpost weer met een jaar verlengd is! Als een van de acties is het patiënttevredenheidsonderzoek nadrukkelijker bij patiënten van de Huisartsenpost onder de aandacht gebracht. Dat heeft direct meer respons opgeleverd. De tevredenheid over de zorgverlener tijdens het consult komt overeen met het landelijk gemiddelde. Aandachtspunt is de wachttijd aan de telefoon.



Klachten



Incidenten (VIM)



Data-incidenten



Calamiteiten

(tussen haakjes is 2020)

Coronavaccinatie huisartsen

Lang was naar dit moment uitgekeken en eind januari was het eindelijk zover. Alle huisartsen, waarnemers, Hidha's, Aoissen en MMA's uit de regio konden terecht in het Albert Schweitzer-ziekenhuis in Dordrecht voor hun eerste coronavaccinatie. HenZ heeft zich ingezet om dit voor alle aangesloten praktijken zo goed mogelijk te regelen. Een enorme klus die echter ontzettend gewaardeerd is!

“*Shakib Sana van huisartsenpraktijk M3 uit Leerdam verwoordde het heel mooi: "Dank voor de geweldige organisatie HenZ en ASz! Wat zijn we toch in een bevoorrechte positie om in Nederland deel te mogen uitmaken van de voorrangsgroep. Tegelijkertijd rust op ons een verantwoordelijkheid voor het waarborgen van goede en veilige zorg aan onze patiënten. Immense dankbaarheid met gepaste bescheidenheid."*”

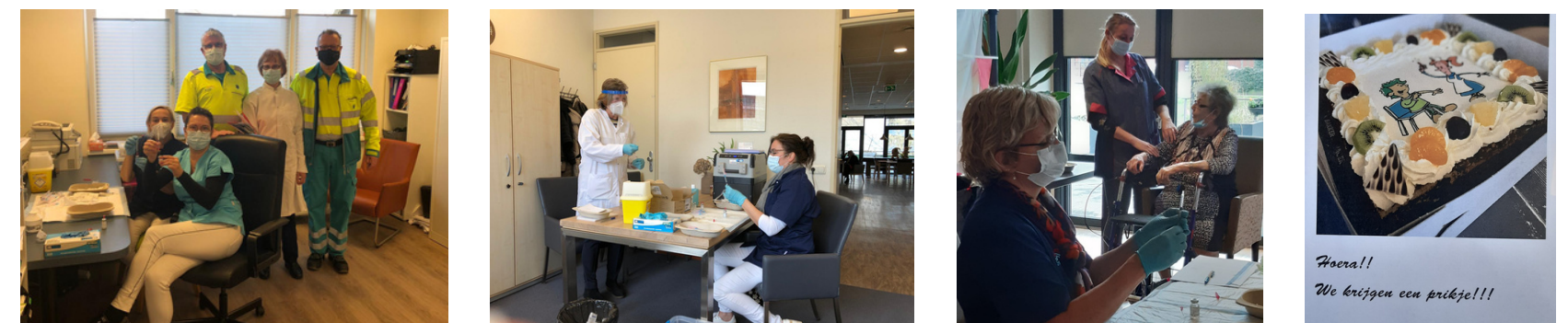


Vincent Coenen - Sevilay Temel - Shakib Sana en de MMA's Corinda Boeser, Corinne de Weerd en Hans Márai krijgen hun eerste coronavaccinatie.

CORONA

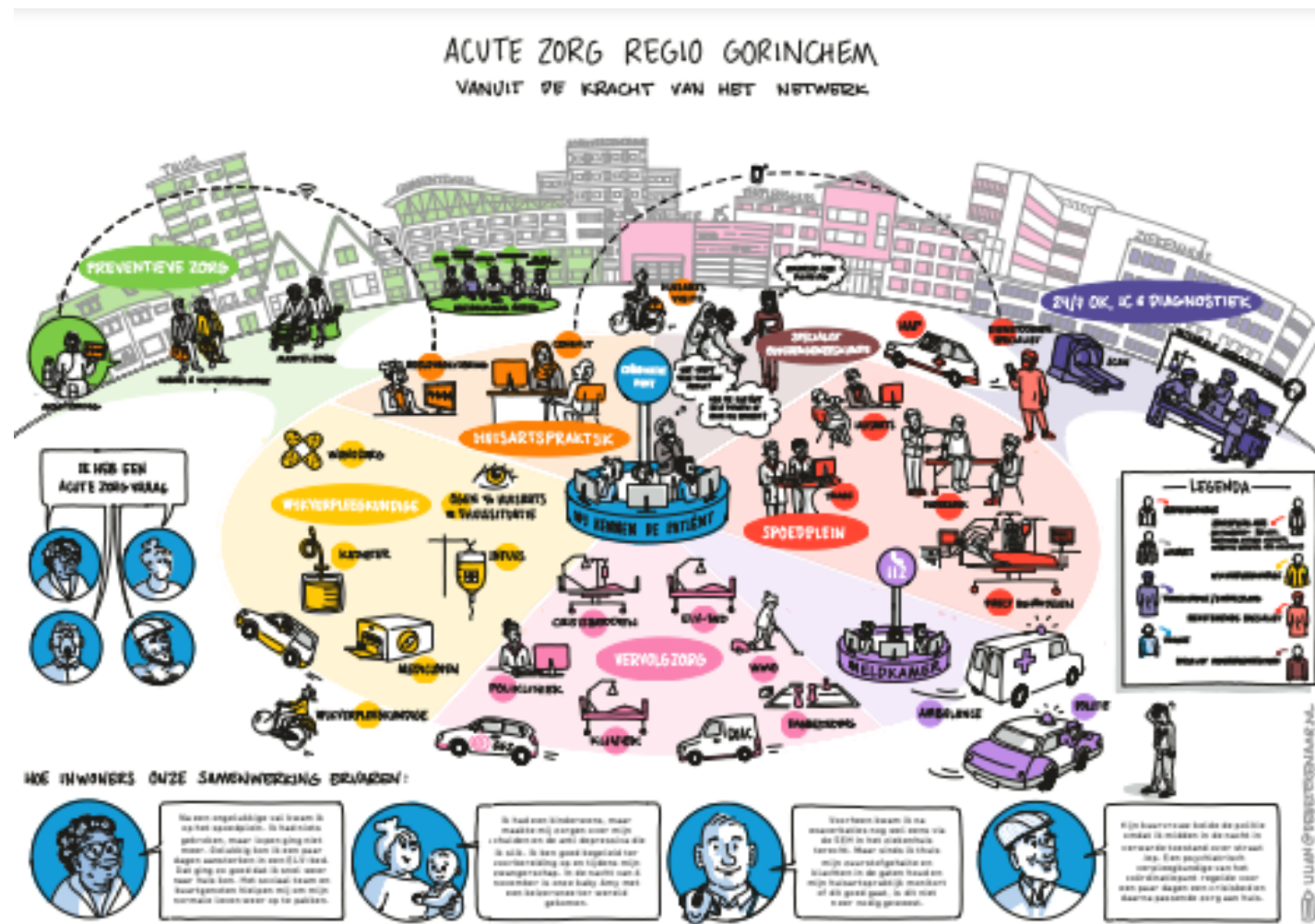
Vaccineren bewoners zorginstellingen

Begin maart zijn twee mobiele prikteams van HenZ gestart met het vaccineren van de bewoners in Wlz-instellingen. Er is veel organisatiewerk aan vooraf gegaan voordat de teams een week lang volgens een strakke planning de hele regio doorkruist hebben om deze bewoners in hun eigen huiselijke omgeving te vaccineren. Ieder prikteam bestond uit een aantal doktersassistenten en een huisarts, terwijl een MMA de teams veilig naar iedere locatie bracht. Bij aankomst op de locaties vielen veel dankbare reacties van leidinggevenden en bewoners de prikteams ten deel. Na iedere prikdag wachtte er bij terugkomst op de Huisartsenpost nog een klus. Vanuit de spillage is het HenZ gelukt om veel triagisten, doktersassistenten, MMA's en overige medewerkers hun coronavaccinatie te geven. Met hetzelfde enthousiasme hebben de prikteams in april ook de tweede vaccinatieronde voor hun rekening genomen. Dit vaccinatieproject was een enorme uitdaging, vooral om het logistiek en organisatorisch allemaal goed te regelen. Het is gelukt en daar zijn we ontzettend trots op.



Hoera, wij krijgen een prikje!! Hulde voor de prikteams van HenZ op de verschillende locaties.

SAMENWERKING HAP - SEH



Herinrichting acute zorgketen

In 2020 is de 'Houtskoolschets Acute Zorg' gepubliceerd. Vooruitlopend op de verdere plannen van het kabinet, hebben HenZ en Rivas een werkgroep opgericht om samen de mogelijkheden voor herinrichting van de acute zorg te verkennen. In het laatste kwartaal van 2021 is een transformatieplan ingediend om subsidie te verkrijgen voor verdere uitwerking van een programmatische aanpak, gericht op optimalisatie van de acute zorg in onze regio. De insteek is om dit te realiseren door middel van projecten die in samenhang ingrijpen op de instroom, doorstroom en uitstroom van patiënten naar de juiste zorgaanbieder op de juiste plek. De kernwaarden kwaliteit, nabijheid, samenwerking en persoonlijke zorg vormen hierbij het vertrekpunt. Er zijn concreet dertien ideeën voor projecten benoemd waarvan er al een aantal is opgepakt.

- De telefoon naar de balie van de SEH gaat tijdens de ANW-uren naar de Huisartsenpost. Dit project is geëvalueerd en met een positief advies ingebracht bij de OR van Rivas. Er komt een vervolg op dit project waarin we gaan onderzoeken of dit hetzelfde kan werken voor de telefonie van de wijkverpleging.
- Er is onderzoek gedaan naar uitbreiding van de diagnostiekmogelijkheden. Hierin zijn samen met de vakgroep Chirurgie stappen gezet.
- Het project Aandacht voor ouderen op de SEH is terugverwezen naar de werkgroep Ouderen. De hypothese is bevestigd dat de meeste ouderen in beeld zijn bij de huisarts, maar dat zij met een nieuwe klacht op de SEH verschijnen.



Kwaliteit



Nabijheid



Samenwerking



Persoonlijke zorg

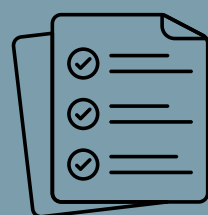


PROJECT

Inzet baliemedewerker

De Huisartsenpost en de SEH hebben een gemeenschappelijke balie voor bezoekers. Tot 2021 werden patiënten aan de balie ontvangen door twee medewerkers van het Client Contact Center van Rivas. Zij hadden geen zorgachtergrond. Deze medewerkers verzorgden ook gedeeltelijk de telefonie van de zorglijn en de alarmeringen aan de balie. Eind 2020 hebben Henz en zorgverzekeraar VGZ een financieel akkoord bereikt over de inzet van een eigen baliemedewerker voor de Huisartsenpost tijdens de ANW-uren. De nieuwe baliebezetting is in februari 2021 met succes ingevoerd. Het past bij de gezamenlijke opdracht van HenZ en Rivas tot verdere integratie van de SEH en Huisartsenpost.

In de loop van het jaar is de nieuwe werkwijze verschillende keren met alle betrokkenen geëvalueerd, en waar nodig aangepast. Het werkt momenteel naar volle tevredenheid. Zowel de MMA's als de triagisten en teamleiders zitten op deze nieuwe plek en ontvangen de patiënten aan de balie.



Na een jaar heeft deze nieuwe werkwijze geresulteerd in:

- Minder telefonische verstoring tijdens baliewerkzaamheden.
- Grotere veiligheid voor patiënten die binnen komen lopen.
- Meer toezicht op het welbevinden van patiënten in de wachtkamers van de Huisartsenpost.
- Verlichting van de werkdruk van de triagisten.



ZORGGROEP



Z O R G G R O E P

Formatie cijfers

Zorggroep
en Facilitair

6,79 fte
9 in dienst
+
4 ZZP'ers
0,0% zv



peildatum : 31-12-2021

zv = ziekteverzuim

De zorggroep van HenZ is verantwoordelijk voor het organiseren van ketenzorg voor patiënten met chronische aandoeningen en het stimuleren van innovaties binnen de aangesloten 46 huisartsenpraktijken. In 2021 waren er ketenzorgprogramma's voor patiënten met astma, COPD, diabetes en hart- en vaatziekten. De gecontracteerde zorgverlener, zoals bijvoorbeeld de huisarts of diëtist, gaat zelf een behandelingsovereenkomst aan met de patiënt. Die heeft daarmee een eigen verantwoordelijkheid voor de geleverde zorg. In 2020 heeft HenZ een innovatieve Meerjarenafpraak (MJA) voor vier jaar afgesloten met zorgverzekeraar VGZ. Met als uitgangspunt 'De Juiste zorg op de Juiste Plek' staat nadrukkelijk het perspectief van de patiënt centraal. Vanuit de MJA krijgt iedere huisarts extra middelen om deel te nemen aan 'Meer tijd voor de Patiënt'. Daar staan wel vijf gezamenlijk vastgestelde regioprestaties tegenover.

Samenwerkingspartners

HenZ heeft voor het leveren van ketenzorg afspraken gemaakt met huisartsenpraktijken, diëtisten, podotherapeuten en laboratoria in de regio. Op het gebied van leefstijlpreventie is een coalitie gevormd voor het aanbieden van Gecombineerde Leefstijl Interventie (GLI) voor patiënten in het zorggebied. Op het gebied van ouderenzorg, GGZ en het sociaal domein zijn de samenwerkingen voornamelijk gericht op de lokale context. Ook met de leveranciers van ICT-oplossingen voor de regio vindt overleg plaats.

KETENZORG



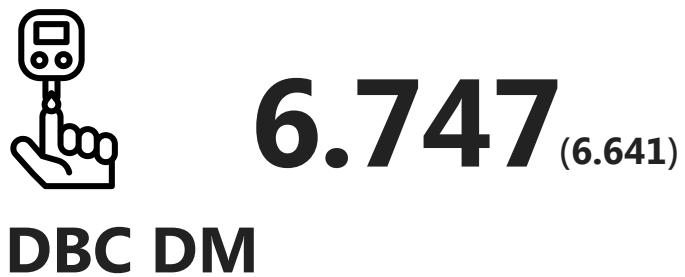
1,7%

32/46



0,8%

45/46



4,1%

45/46





3,6%

45/46



3,5%

45/46

 inclusie  deelnemende (tussen haakjes is 2020) praktijken

In 2021 is de deelname aan de verschillende ketenzorgprogramma's stabiel gebleven, met uitzondering van de DBC Astma. Twee praktijken zijn nieuw gestart met deze DBC waardoor het aantal astmapatiënten relatief sterk gegroeid is. Het is in 2021 gelukt om nog meer praktijken aan te laten sluiten bij Meer tijd voor de Patiënt. In totaal doen 42 van de 46 praktijken mee.

Innovatieve zorgmodules

De DBC BBR en DBC Hartfalen zijn in 2021 beëindigd. BBR-patiënten vallen nu onder de DBC DM. De patiënten uit de DBC Hartfalen zijn op basis van een stappenplan overgezet naar andere vormen van zorg.

Naast Meer tijd voor de Patiënt konden praktijken nog meedoen aan vijf andere innovatieve modules:

- KAM Basis (46/46 praktijken)
- KAM 2.0 (46/46 praktijken)
- Ouderenzorg (30/46 praktijken)
- Praktijkmanagement (38/46 praktijken)
- Nagaan zorgwens ouderen (44/46 praktijken)



Doelstellingen per DBC

In 2021 hebben de praktijken hard gewerkt om de achterstanden van de Covid-19 crisis in te halen. Het resultaat is dat in 2021 voor de meeste doelstellingen per DBC boven of op de streefwaarde is gescoord. Een uitzondering zijn de DBC Astma en de DBC COPD. Die scores blijven achter ten opzichte van de scores van de overige DBC's. Voor 2022 wordt een plan van aanpak opgesteld op ook deze scores weer op niveau te krijgen.

5 REGIONALE DOELEN



De Juiste Zorg op de Juiste Plek

voorkomen onnodige verwijzingen



Bereikbaarheid | beschikbaarheid

spiegelen, delen good practices en een individueel verbeterplan



Versterken lokaal medisch netwerk

laagdrempelige afstemming tussen eerste en tweede lijn



Doelmatig voorschrijven

reflecteren op eigen voorschrijfgedrag ten opzichte van landelijke richtlijnen



Doelmatige diagnostiek

reflecteren op eigen aanvraaggedrag ten opzichte van landelijke richtlijnen

Meerjarenafpraak 2020-2023

Vanuit de afgesloten innovatieve MJA is HenZ van 2020 tot 2023 vier jaar lang regionaal budgetbeheerder voor de S2 en de S3 gelden. Het beschikbare budget kan HenZ naar eigen inzicht aanwenden om het leveren van goede zorg in de regio te stimuleren.

Daar staat tegenover dat HenZ zich heeft gecommitteerd om op vijf regionale thema's activiteiten te ontplooien:

- Minder verwijzingen naar de tweede lijn
- Bereikbaarheid en beschikbaarheid van huisartsenpraktijken verbeteren
- Vergroten adherentie Beatrixziekenhuis
- Lagere medicatiekosten
- Lagere diagnostiekkosten

De regionale doelstellingen zijn vertaald naar individuele doelstellingen, Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's), voor de huisartsenpraktijken. Voor het behalen van die individuele doelstellingen ontvangen praktijken een prestatievergoeding als zij deelnemen aan de zogenoemde KAM 2.0 module. Zo leveren zij een actieve bijdrage aan de regionale thema's.

Meer tijd voor de Patiënt draagt bij aan:

- Modernisering van de praktijkvoering, door betere opvolging en behoud van personeel, minder kans op een burnout.
- Optimalisering van de poortwachtersrol.
- Meer onderlinge intervisie (peer pressure).
- Toename van coaching door de specialisten.

Wat levert het op?

- Meer rust tijdens het spreekuur, in de agenda en door de dag heen..
- Kwaliteitsverbetering door zinniger zorg, effectievere consulten en meer tijd voor uitleg.
- Minder uitloop van consulten.
- Betere procesvoering in de huisartsenpraktijk.
- Minder verwijzingen naar het ziekenhuis en minder diagnostiek.
- Tevredener patiënten.
- Meer werkplezier voor de huisarts en de medewerkers in de praktijk.
- Betere samenwerking binnen het team.



M E E R T I J D V O O R D E P A T I Ë N T

Meer tijd voor de Patiënt is zonder twijfel een van de meest in het oogspringende projecten binnen de MJA. Dit project is in 2016 als een pilot gestart binnen de Leertuin Kwaliteit als Medicijn (KAM). In de pilotfase hebben twaalf praktijken al enkele jaren ervaring opgedaan met deze nieuwe manier van werken. Vanaf 2020 is Meer tijd voor de Patiënt niet langer een pilot. Vanuit de MJA is het beschikbaar voor alle huisartsenpraktijken binnen HenZ. Het betekent dat consulten standaard vijftien of dertig minuten duren, daarnaast is er een flitsconsult van vijf minuten. Een huisarts ziet minder patiënten op een dag, maar kan meer voor ze doen. Dit vraagt wel om een andere inrichting van de praktijk en vaak om een aanpassing van de formatie.

In 2021 doen 42 van de 46 huisartsenpraktijken mee aan Meer tijd voor de Patiënt. De praktijken die niet deelnemen, hebben zich wel gecommitteerd aan het behalen van de KPI's en nemen deel aan intervisie.

42
praktijken

Het project Meer tijd voor de Patiënt is nauw verbonden met de regionale thema's 'Juiste Zorg op de Juiste Plek' en 'Versterken lokaal medisch netwerk' en de bijbehorende doelen. Daarom is bij deelname aan Meer tijd voor de Patiënt deelname aan de KAM 2.0 module verplicht. Iedere praktijk heeft aan het begin van het jaar per thema een praktijkdoel gekozen om aan te werken. Dit is vervolgens uitgewerkt in een verbeterplan.

Enkele ervaringen uit de praktijk:

"Ik heb regelmatig meer ruimte gehad om echt door te vragen naar bijvoorbeeld klachten van hoofdpijn of vermoeidheid. Toen kwamen de tranen bij de patiënt en werd het onderliggende pijnpunt blootgegeven."

"Door de ruimere consulten heb ik heel vaak tijd om naar de sociale context van de patiënt te vragen. Dit verbetert je begrip van een patiënt en van hetgeen hij nodig heeft."

"Waar ik voorheen vanwege tijd weleens sneller overstag ging en een verwijzing uitschreef voor lab, een foto of de specialist, om tijd te winnen, is er nu meer tijd voor uitleg en overleg. Door structureel intercollegiaal overleg durf ik meer zelf te doen."



M E E R T I J D V O O R D E P A T I Ë N T

Praktijkbezoeken

Minimaal een keer per jaar brengt de projectleider van HenZ een bezoek aan alle deelnemende huisartsenpraktijken. Dit bezoek is erop gericht om ervaringen uit te wisselen en groeimogelijkheden te verkennen. Daarnaast checkt de projectleider of de praktijk nog aan de (personele) voorwaarden voldoet en worden de resultaten op de KPI's besproken.

Monitoren en spiegelen

Sinds 2021 beschikt HenZ over een dashboard in VIPLive. Hierdoor kunnen de huisartsen ook zelf in de gaten houden hoe ze scoren op de verschillende doelstellingen en in hoeverre ze afwijken van het gemiddelde in de HenZ-regio. Voor een juiste interpretatie van de cijfers is het van belang dat de huisartsen ervaringen, resultaten en bevindingen delen met hun collega's in de regio. Daarom nemen de praktijkhouders ieder kwartaal deel aan een spiegelbijeenkomst per MJA-thema. Een huisarts uit de regio geeft de spiegelbijeenkomst inhoudelijk vorm. De reacties op de spiegelbijeenkomsten zijn onverdeeld positief.

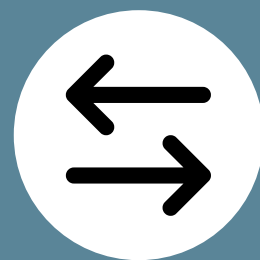
Scholing

Om te zorgen dat huisartsen, POH's en doktersassistenten zo goed mogelijk zijn toegerust op de nieuwe manier van werken, organiseert HenZ door het jaar heen verschillende praktische trainingen, zoals SOLK, Triage in de dagpraktijk en Grip op je gesprek. Daarnaast kunnen praktijken ook vragen om coaching on the job.

PROJECTEN MJA

Horizontaal verwijzen

Vanuit de afspraken uit de MJA is er onderzoek gedaan naar het opstarten van een project rondom chirurgische verrichtingen. Hiervoor zijn gesprekken gevoerd met de zorgverzekeraar over de financiering. Voor het verkrijgen van de benodigde financiering is het noodzakelijk een positieve businesscase te overleggen en te komen tot een voldoende afbakening van de specifieke verrichtingen waarvoor een vergoeding geldt als verrichtingen worden gedaan door kaderartsen. Voor gynaecologie heeft HenZ al ervaring opgedaan met horizontaal verwijzen. Voor deze specialisatie is in 2021 een businesscase opgesteld die klaarligt om in te dienen bij VGZ.



Persoonsgerichte zorg

Met de MJA is een nieuwe betalingsstructuur voor ketenzorg ingevoerd. Daarnaast wil HenZ graag, ook vanuit zorginhoudelijk oogpunt, de beweging richting persoonsgerichte zorg voor chronische patiënten stimuleren. In september 2020 heeft de Medische Adviesraad (MAR) opdracht gekregen om onderzoek te doen naar de mogelijkheden tot praktische toepassing van persoonsgerichte zorg voor chronische patiënten, met als beoogd resultaat een concreet plan van aanpak. Hiervoor is in 2021 een werkgroep Persoonsgerichte ketenzorg samengesteld. De werkgroep heeft bijeenkomsten voor patiënten en zorgverleners georganiseerd om de benodigde input voor het plan te verkrijgen. De afronding en presentatie van het plan van aanpak volgt in het voorjaar van 2022.



Vakgroepgesprekken

Om de samenwerking tussen de huisartsen in de eerste lijn en de specialisten in de tweede lijn te bevorderen, is het belangrijk om regelmatig met elkaar in gesprek te gaan over vakinhoudelijke thema's. In verband met de coronarestricties is het niet gelukt om de fysieke gesprekken al in 2021 te organiseren. Eind van het jaar heeft HenZ een planning gemaakt voor gesprekken met de vakgroepen van het Beatrixziekenhuis in 2022. Alle eerder gemaakte KAM-afspraken, terugverwijsafspraken en samenwerkingsafspraken tussen de huisartsen uit de HenZ-regio en de specialisten van Rivas zijn gebundeld en zullen in de vakgroepgesprekken geëvalueerd worden.



OPEN

OPEN geeft elektronische inzage aan patiënten

In 2020 is het OPEN-project gestart: het programma van LHV, NHG en InEen dat ervoor zorgt dat patiënten online inzage hebben in hun eigen medische dossier. HenZ heeft hiervoor een regiocoalitie gesloten met DrechtDokters om de huisartsen in de regio te ondersteunen bij het realiseren van deze online inzage in het huisartsendossier. Bij deze coalitie zijn in totaal 132 praktijken aangesloten met in totaal ongeveer 450.000 patiënten.

In 2021 heeft iedere huisartsenpraktijk de 'DVZA aansluiting' gerealiseerd. Met die DVZA-koppeling zijn huisartsenpraktijken klaar om patiënten via het PGO (persoonlijke gezondheidsomgeving) toegang te bieden tot hun dossier. Dit was een van de voorwaarden voor huisartsen om de prestatie bij de zorgverzekeraar te kunnen declareren. De oplevering van de PGO's heeft in 2021 aanzienlijke vertraging opgelopen, waardoor HenZ en DrechtDokters de communicatie richting patiënten op een laag pitje hebben gezet. Het programma OPEN loopt nog tot eind 2022.



GLI

Regio-akkoord voor Gecombineerde Leefstijl Interventie (GLI)

Begin 2021 heeft de Zorggroep van HenZ een regio-akkoord gesloten voor de uitvoering van Gecombineerde Leefstijl Interventie (GLI). Dit is een tweejarig programma dat speciaal is ontwikkeld voor mensen met overgewicht, die willen afvallen en gemotiveerd zijn om gezonder te gaan leven. Het regio-akkoord is een samenwerking tussen HenZ, GGD, leefstijlcentrum Your Health Spot (YHS) en gemeenten. In 2021 hebben drie van de zes gemeenten van het zorggebied al besloten om GLI aan te gaan bieden. Naar verwachting volgen er in 2022 nog meer. In het regio-akkoord is vastgelegd dat GLI centraal wordt georganiseerd, met de inzet van lokale leefstijlcoaches, diëtisten en fysiotherapeuten. Naar verwachting zal het programma zorgaanbieders ontzorgen en zorgkosten reduceren.



*februari 2021:
Wethouder Van der Geest en Dick Pons
(namens HenZ) ondertekenen het
regioakkoord om het leefstijlprogramma
Gorinchem te realiseren.*

Vincent zwaait af als medisch directeur

Tijdens de Algemene Ledenvergadering van 30 september is vertrekkend medisch directeur Vincent Coenen in het zonnetje gezet. Met mooie woorden, een ludiek lied van de gelegenheidsband van huisartsen en specialisten is hij bedankt voor zijn enorme inzet voor de gehele regio.



**Hij kwam erbij in een oude tijd
Z'n maatschap gaf gelegenheid
Hij gaf zijn hart en zijn ziel
Aan het nieuwe HenZ in een nieuwe tijd**

**Nou Henz ging goed, echt heel chill
Werd een club, waar je echt bij wil
Hij vond het mooi, echt heel fijn
Visionair, dat wil hij zijn!**

(couplet uit het afscheidslied)

A F S C H E I D V I N C E N T

"Na ruim 9 jaar werkzaam geweest te zijn als medisch directeur binnen HenZ wil ik graag een andere collega in de gelegenheid stellen om zich voor onze mooie regio in te zetten. We vormen met HenZ een sterke club waarin we de leden en hun huisartsenpraktijken goed faciliteren en de belangen van de huisartsen vertegenwoordigen.

Het is de afgelopen jaren voor mij persoonlijk een mooie reis geweest, waarin we met zijn allen veel bereikt hebben. Want hoe bijzonder is het dat we met alle praktijken kunnen werken met meer tijd voor de patiënt. En hoe uniek is het dat we samen budgetverantwoordelijkheid en zeggenschap hebben over het hele S2 en S3 segment met gezamenlijke doelen, waarin we volledig open en transparant spiegelen met elkaar. We hebben aan de verzekeraars en aan elkaar laten zien dat goede zorg op de juiste plek kan plaatsvinden. Dappere huisartsen die in overleg met de tweedelijns een mogelijke verwijzing voorkomen waardoor de zorg sneller, effectiever en dicht bij de patiënt gegeven wordt. De manier waarop wij goed samenwerken met de collega's van Rivas en een sterk lokaal medisch netwerk neergezet hebben, is voor veel regio's dan ook een voorbeeld. Ik heb mij daar afgelopen jaren met heel veel plezier en energie voor ingezet.

Vanaf deze plek wil ik nogmaals graag iedereen bedanken voor de fijne samenwerking. En die samenwerking stopt hiermee overigens niet, want ik blijf als huisarts gewoon actief in onze praktijk in Werkendam."

Vincent Coenen



FACILITAIR



Een greep uit de scholingen in 2021:

- ABCD-reanimatie en AED
- Caspir 6
- Coaching on the job (Mtvdp)
- CVRM - het nieuwe zorgprogramma
- ECG-scholing
- EHBO
- Estafettetraining
- GLI informatiesessies
- Grip op je gesprek
- Herziene NHG standaard astma
- Intervisie CVRM en DM
- Langerhans nascholing
- Keer Diabetes 2 om
- Oogheelkunde scholing
- Ouderenzorg
- Reanimatie en AED-trainingen
- Rijtraining MMA's
- SIMS-scholing
- SOLK basis en gespreksvaardigheden
- Triage in de dagpraktijk

FACILITAIR

HenZ ondersteunt de aangesloten huisartsenpraktijken met verschillende facilitaire werkzaamheden. Het bieden van een gevarieerd en relevant scholingsaanbod is een van de belangrijkste daarvan. De overige ondersteuningswerkzaamheden zijn vaak meer reactief ingegeven en gebaseerd op een actuele behoefte. In 2021 is er hard gewerkt om het intranet van HenZ te moderniseren zodat de beschikbare informatie voor de praktijken en de medewerkers eenvoudiger terug te vinden is. Daarnaast is het voor gebruikers van het intranet makkelijker geworden om zich in te schrijven voor scholingen.

Scholingsaanbod

De lijst met in 2021 georganiseerde scholingen is lang en zeer divers. Ze zijn door onder andere de deelnemende huisartsen, doktersassistenten en praktijkondersteuners goed gewaardeerd. Werken in de zorg is mensenwerk. Daarom is het belangrijk dat de medewerkers hun werk goed doen én dat ze met plezier werken. Dat is de reden dat HenZ jaarlijks veel tijd en geld aan persoonlijke ontwikkeling en scholing besteedt. Voor de medewerkers van de overdagploeg is vanuit de jaargesprekken veel aandacht geweest voor de individuele ontwikkelbehoeften en daarbij passende scholingen.

Net als in 2020 heeft corona ervoor gezorgd dat de meerderheid van de scholingen online heeft plaatsgevonden. De praktijk heeft ons inmiddels geleerd dat veel trainingen prima geschikt zijn om online te organiseren. Uit de evaluaties blijkt dat deelnemers de gezelligheid en het contact met collega's tijdens een scholing missen. Maar veel collega's geven aan dat het praktisch én efficiënt is om een training vanuit huis of op de werkplek te volgen. In de evaluaties is een terugkerende vraag om als HenZ oog te hebben voor de agendadrukke. Het blijven benutten van de mogelijkheden voor online scholingen sluit daar op aan. Het kan ook helpen om de scholingsagenda voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar vast te stellen om zo minder reactief te opereren. HenZ gaat hier in 2022 mee aan de slag.



HUISARTS
EN ZORG

*Meer tijd
voor de
patiënt*

HUISARTS EN ZORG

Banneweg 57
4204 AA Gorinchem
0183 - 64 64 15
secr@huisartsenzorg.nu
www.huisartsenzorg.nu