

JAARVERSLAG 2023

3 praktijken, samen 8722 patiënten, 4 huisartsen, 3 verpleegsters, 4 praktijkondersteuners somatiek, 2 praktijkondersteuners GGZ, 3 doktersassistenten, 1 ECG, 2 diabetesartsen, medisch secretaris, HES, 10 medisch verpleegkundigen

In dit jaarverslag is te lezen hoe de doelen die zijn gesteld voor 2023 zijn opgepakt en wat de behaalde resultaten zijn. De doelen die voor 2023 zijn gesteld, staan allen in relatie tot toekomstbestendige huisartsenzorg:

- Beeldbellen inzetten via TeleQ bij de assistentes
- Starten met een aansprekkarts in de backoffice
- Praktijkondersteuners somatiek toevoegen aan opleidingsplan
- Optimaliseren facilitair contractbeheer
- Uitbesteden financiële administratie
- Optimaal benutten van de ruimtes
- Eindcijfers GGPO behandelen (praktijk Tobick)
- Start maken met praktijk overstijgend werken voor praktijkondersteuners somatiek

Beeldbellen inzetten via TeleQ

In 2023 zijn de mogelijkheden onderzocht om beeldbellen te introduceren bij de doktersassistenten. Helaas was dit technisch nog niet mogelijk, waardoor we dit in 2023 niet hebben kunnen implementeren.

Starten met aansprekkarts in backoffice

Een uitdaging waar we mee geconfronteerd worden, is de crukte in de dagpraktijken, waardoor het steeds moeilijker wordt om de bezetting rond te krijgen. Gaten in de rooster door vakanties, ziekte en het niet kunnen opvullen van vacatures hebben niet alleen invloed op de continuïteit van de zorg, maar leiden ook tot een hogere werkruk voor onze doktersassistenten. Tegelijkertijd ondervinden we dat patiënten niet geholpen willen worden, terwijl wachtlijsten in bijvoorbeeld de GGZ oplopen, waardoor overdracht bemoeilijkt wordt.

Om deze uitdagingen het hoofd te bieden, hebben we ons zelf de volgende vraag gesteld: 'Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we meer patiënten telefonisch kunnen helpen, terwijl we de kwaliteit van de zorg hoog houden, zelfs met de huidige of lagere bezetting van doktersassistenten?'

Het antwoord op deze vraag zou een aansprekkarts in de backoffice kunnen zijn. Dit hebben we als pilot geïntroduceerd. Het werken met een aansprekkarts in de backoffice zou namelijk de zingehele efficiëntie en effectiviteit van onze huisartsenpraktijk kunnen verbeteren, waardoor de tevredenheid van zowel medewerkers als patiënten onthoog zou kunnen gaan.

Na 3 maanden is deze pilot geëvalueerd. Er is geprobeerd om deze pilot niet alleen kwalitatief te beoordelen, maar ook kwantitatief (voor zover mogelijk). Er zijn bijvoorbeeld cijfers bijgehouden van het aantal telefonische consulten. En daarnaast is gekeken naar de tevredenheid van artsen en assistentes. De pilot had niet het gewenste effect. Het aantal telefonische consulten bij de huisartsen is, tegen verwachting in, niet gedaald en het aantal consulten bij de assistentes is niet toegenomen. Beide bleven ongeveer gelijk. Er is geen effect merkbaar op het sprekkars en de arts is veel sprekkars tijd kwijt, tegen weinig opbrengst. Vermindering van de werkruk is niet merkbaar. Direct contact/samenwerking met assistentes is wel als prettig ervaren vanuit zowel de assistentes als de artsen. Daarom is besloten te stoppen met een registratie in de backoffice, maar wel te zoeken naar alternatieven die wel tegemoetkamen aan de wens van vermindering werkruk, goede samenwerking en meer patiënten kunnen zien.

Praktijkondersteuners somatiek toevoegen aan opleidingsplan

Sinds 2022 werken we binnen het gezondheidscentrum met een opleidingsplan. Omdat dit meer was, is besloten dit eerst te implementeren voor de doktersassistenten. Een goed gestructureerd opleidingsplan is een waardevol instrument gebieden voor zowel de medewerker als de praktijkhouder. Het draagt namelijk bij aan een lerende cultuur, wat bijdraagt aan behoud van medewerkers. Ook biedt het medewerkers de kans om gericht te werken aan hun persoonlijke ontwikkeling. Daarom is besloten dit verder uit te rollen en ook de praktijkondersteuners somatiek hieraan toe te voegen.

Optimaliseren facilitair contractbeheer

Om onder andere de kosten beter te kunnen beheersen is besloten samen met Voorzitters te kijken naar onze lopende contracten en eventueel te onderhandelen over gunstige voorwaarden of misschien wel overgaan naar een andere leverancier als daar de voorwaarden beter zijn en de kwaliteit vergelijkbaar. Belangrijkste winst die het ons heeft opgeleverd is het overstappen naar een andere energieleverancier.

Uitbesteden financiële administratie

In 2023 is besloten de financiële administratie uit te gaan besteden. VIP Calculus is ons gaan ondersteunen bij de declaraties en financiële administratie. Het afdelen van deze werkzaamheden wordt namelijk steeds groter. Door dit uit te besteden aan VIP Calculus wordt ons hiermee werk uit handen genomen en wordt er levens inzicht geboden.

Optimaal benutten van de ruimtes

We hebben meer ruimte nodig om sprekkuren te kunnen houden. Dat heeft onder andere te maken met dat ons team de afgelopen jaren is gegroeid en dat we ruimte willen hebben houden voor het oplossen van ACO's. Besloten is daarom het contract met het tab van Meander MC op te zeggen. Zij huurden bij ons een ruimte voor accommodaties. Dat probleem, die in hetzelfde gebouw zit, als ons, heeft onze facilitair overgenomen zodat het voor patiënten nog steeds mogelijk is om in hun nabije omgeving bloed te kunnen laten prikken. Het heeft ons de ruimte gegeven om van deze ruimte een extra sprekkamer te maken.

Ketenzorg / chronische zorg

Doel:
Zoals eigenlijk elk jaar is het doel het behalen van streefwaarden in samenwerking met patiënten (gezondheidswinst) en zo ook te voldoen aan de eisen van de zorggroep.

In onderstaande tabel staan de resultaten per praktijk

	Berkentlaan	Tobick	Marskramersstraat
• CVM jaarcontrole	• 86,57%	• 43,33%	• 92,80%
• CVM nierfunctie	• 89,23%	• 98,89%	• 93,91%
• DM diabetes	• 78,49%	• 77,78%	• 86,59%
• DM voetsontrole	• 76,34%	• 72,84%	• 88,03%
• DM nierfunctie	• 97,40%	• 100%	• 98,29%
• COPD jaarcontrole	• 90,91%	• 91,67%	• 94,41%
• Inhalatietechniek	• 82,35%	• 81,82%	• 86,97%
• COPD MRC/COC	• 84,38%	• 91,67%	• 94,41%

Start maken met praktijkoverstijgend werken voor de praktijkondersteuners somatiek

Onze praktijkondersteuners somatiek zijn als enige medewerkers nog niet in dienst van het gezondheidscentrum, maar nog bij de individuele praktijken. Hier willen we graag verandering in brengen. Enerzijds om administratieve taken, zoals loonadministratie en HSE-beheer, te centraliseren. Dit kan kosten besparen en administratieve efficiëntie bevorderen. Anderzijds om samenwerking te bevorderen, wat de kwaliteit van zorg ten goede kan komen. De eerste stap was het aanpassen van de contracten en daarmee de werkgever (van een werkgever naar de HOED als werkgever). De volgende stap is het bevoornden van de samenwerking, waar dit er precies uit moet komen te zien is nog geheel duidelijk en zullen we in gesprek samen met elkaar gaan vormgeven in 2024.

Praktijkondersteuning geestelijke gezondheidszorg

In het afgelopen jaar hebben een aantal ontwikkelingen plaatsgevonden. Onze twee praktijkondersteuners geestelijke gezondheidszorg (GGZ) hebben beiden scholingen gevolgd die bijdragen aan de kwaliteit van de begeleiding van patiënten. Een van de praktijkondersteuners heeft de opleiding POG-GGZ succesvol afgerond en de ander heeft de opleiding Stress en Burn-out Coaching bij het Expertisecentrum voor Stress en Veerkracht gevolgd. Daarnaast is het afgelopen jaar gekozen om te gaan werken met een intakeformulier, die kan worden ingevuld door de patiënt voorafgaand aan het intakegesprek. Hierdoor kan er doelgerichter gestart worden met patiënten die bij de POG-GGZ komen. De POG-GGZ lopen aan tegen lange wachtlijsten binnen de B-GGZ en S-GGZ. Hierdoor wordt er steeds vaker en langer overblijfschap geaden. De POG-GGZ hebben het afgelopen jaar daarnaast hun netwerk uitgebreid waardoor er nieuwe mogelijkheden zijn ontstaan om patiënten adequaat door te verwijzen.

Doelen voor 2024

- Optimaliseren declaraties
- Start nieuwe praktijkhouder
- Kennismaken met Smartconsult
- POG jeugd
- Nieuwe manier introduceren voor onze doktersassistenten om bekwaam te blijven in voorbehouden handelingen
- Meer tijd voor de patiënt