

Samenvatting Jaarverslag 2022

Juni 2023

Historie en profiel van de praktijken

Huisartsen Hoge Hond is een HOED (Huisartsen Onder Een Dak) bestaande uit vier huisartsenpraktijken (twee solopraktijken en twee duopraktijken). In totaal verlenen deze zes huisartsen, met hulp van ondersteunend personeel, zorg aan circa 10.650 inwoners van Deventer. Sinds 2011 is de praktijk gevestigd in Medisch Centrum De Hoge Hond. In dit gebouw zijn tevens een fysiotherapeut, de GGD en Trajectum gehuisvest. Het praktijkgebied is een middelgrote stad, waarbij het aandeel allochtone patiënten voornamelijk uit Turkse patiënten bestaat.

Missie en visie

Huisartsen Hoge Hond wil voor patiënten een herkenbaar, betrouwbaar en goed bereikbaar centrum zijn voor het verkrijgen van een helder en kwalitatief goed advies betreffende gezondheidsvraagstukken. In de zich snel ontwikkelende medische wetenschap en snel veranderende organisatie van de gezondheidszorg in ons land wil het medisch centrum met een proactieve houding de best mogelijke zorg aan haar patiënten blijven aanbieden. Deze zorg zal door steeds meer ondersteunende disciplines aangeboden worden. De huisartsen willen voor hun patiënten het eerste aanspreekpunt blijven en de nuchtere gids zijn voor de tocht, die de patiënten afleggen in het toenemend complexe landschap op zoek naar (en behoud van) gezondheid.

Evaluatie jaarplan 2022

Per 1 oktober 2021 zijn we gestart met het werken in vaste teams aan de lijn. Waar voorheen alle assistenten rouleerden over de vier praktijk heen, zijn nu vaste teams per praktijk gevormd. Het idee was dat assistenten de arts waarvoor zij aan de lijn zitten beter leren kennen, net als de patiënten van die praktijk. Dit verbetert de samenwerking, verhoogt de kwaliteit van zorg en het werkplezier. In oktober 2022 is een eindevaluatie uitgevoerd. De meeste assistenten ervaren meer rust en werkplezier. Dit heeft geleid tot het besluit de vaste teams te continueren. De teams schuiven na 1,5 jaar door naar de volgende praktijk.

Vanuit het team en de RI&E kwam de wens om beter met agressieve patiënten om te leren gaan. In het voorjaar heeft het hele team in drie groepen de LHV training "Omgaan met agressie" gevolgd. Na deze training heeft de praktijk haar beleid op papier gezet. Agressie wordt niet geduld in deze praktijk. Dit beleid is gepubliceerd op de website en onze zorgschermen. De kernpunten van de training hangen in de backoffice en de koffiekamer. Veiligheid is een vast onderwerp op iedere teamvergadering geworden.

Om de triage aan de lijn te versterken zijn vanaf eind 2021 casuïstiekpraatjes geïntroduceerd. Voor 2022 is een nieuwe planning opgesteld. Iedere maand wordt een specifieke casus met het assistententeam besproken. Niet om fouten te benadrukken, maar om van te leren. Belangrijk doel van de casuïstiekpraatjes is om de assistenten meer gebruik te laten maken van de Triagewijzer. Deze is weer digitaal op alle computers in de backoffice beschikbaar gesteld. In de dagelijkse praktijk merken we dat het lastig is om deze praatjes in te plannen en voor te bereiden. Hiermee gaan we in 2023 aan de slag.

Al in 2019 wilde de praktijk starten met het Lean inrichten van de praktijk. Eerst is besloten om te wachten op het projectplan van HCDO, vervolgens brak de COVID-19 pandemie uit. Uiteindelijk heeft de hele praktijk in september 2020 de basiscursus gevolgd. Drie medewerkers van de praktijk zijn in 2021 opgeleid tot LEAN coach. In 2022 zijn alle artsenkamers en behandelkamers Lean ingericht en is het voorraadbeheer hierop aangepast. Dit scheelt de assistenten enorm veel tijd in hun rondes om de kamers aan te vullen en bij de bestellingen van alle medische middelen. De balie en de backoffice zijn ook Lean ingericht. Voor 2023 staan de POH kamers en overige bestellingen op de planning. Daarnaast willen we een eerste procesanalyse uit gaan voeren.

In 2021 zijn de risico's op het gebied van informatiebeveiliging geïnventariseerd en is een start gemaakt met het ontwikkelen van een beleidsplan op dit thema. Aanleiding hiervoor was de overstap van HCDO van stichting Privacyzorg naar Informatiebeveiligingdoejezo.nl (nu Kwinzo). Inmiddels is het (lang) wachten op een draaiboek waarmee alle HCDO praktijken aan de gestelde eisen kunnen voldoen.

Naar aanleiding van geactualiseerde landelijke standaarden zijn dit jaar op het gebied van ketenzorg de protocollen voor Diabetes en Astma binnen de praktijk geactualiseerd. Hierbij is er ook naar gestreefd om deze protocollen zo Lean mogelijk vorm te geven.

De resultaten van de benchmarks lieten zien dat het oproepen van CVRM patiënten voor de jaarcontroles beter kon. Veel patiënten gingen net over de gestelde termijn van 15 maanden heen. Dit was aanleiding voor een aanpassing in het gebruik van de lege lijsten in VIPLive binnen de praktijk. Daarnaast was regionaal een verbeterpunt om gebruik te maken van de ketenzorgprotocollen in Medicom. Als je deze netjes invult, dan levert dit een goede registratie van alle meetwaarden en daarmee van de indicatoren op.

Zorg voor elkaar in relatie tot werkdruk blijft een punt van aandacht. Als maatschap proberen we hierover in gesprek te blijven met elkaar en met alle medewerkers. Om elkaar ook informeel te zien is dit jaar voor het eerst naast de reguliere kerstborrel in juni 2022 ook een zomerborrel georganiseerd.

