

Samenvatting Jaarverslag 2023

Juni 2024

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 2023

Personeel

Ten aanzien van onze medewerkers hebben we in het jaarplan benoemd dat we het werken in vaste teams wilden gebruiken om onze assistenten te coachen in het triëren (met name aan de telefoon). Dit is een dagelijkse bezigheid in de praktijk, waar de ene keer meer en de andere keer minder tijd beschikbaar voor is. Om de triage verder te versterken gaan onze assistenten in 2024 deelnemen aan een triagetraining die wordt georganiseerd door HCDO in het kader van het project Meer Tijd voor de Patiënt. Naast een plenaire bijeenkomst ontvangt iedere assistent persoonlijke coaching *on the job*. Tweede doel was om onze reguliere scholingspraatjes en casuïstiekpraatjes meer gezamenlijk voor te bereiden. Dit vraagt dat iedere medewerker dit als een herinnering in zijn/ haar eigen agenda zet. Dit blijft een aandachtspunt.

Het boeien en binden van waarnemers gericht op waarneming en opvolging is de afgelopen jaren wisselend gelukt. De ervaring leert dat dit voor waarnemers pas interessant wordt op het moment dat er een concrete vraag ligt met een concreet tijdspad. Met de heidag van de maatschap in november is dit concreet geworden en uitgewerkt in een Plan Praktijkopvolging.

In het beleidsplan hebben we aandacht gevraagd voor ieders welbevinden in relatie tot de werkdruk. Tijdens ieder overleg en tijdens de jaargesprekken staat welbevinden/ werkdruk op de agenda. Op die manier proberen we om (langdurige) uitval van medewerkers te voorkomen. Sinds 2022 wordt ieder jaar naast de kerstborrel ook een zomerborrel georganiseerd.

Organisatie en bedrijfsvoering

Ten aanzien van organisatie en bedrijfsvoering wilden we dit jaar de POH kamers Lean in gaan richten. We hebben echter prioriteit gegeven aan het Lean inrichten van de backoffice. De POH gaan begin 2024 nog op een aanvullende Lean training gericht op ketenzorg. Daarna zal gepolst worden of het Lean inrichten van de POH kamers een meerwaarde voor hen heeft.

In 2023 is de onderling taakverdeling ten aanzien van de bestellingen gestroomlijnd. De taken zijn in beeld gebracht en meer gebundeld ondergebracht bij enkele medewerkers. Hierdoor is meer overzicht ontstaan. De bestelprocessen zijn inzichtelijker geworden.

Het uitvoeren van een Lean procesanalyse is doorgeschoven naar het voorjaar van 2024. Yolanda Nijeboer heeft in september de accreditatie overgenomen van Lianne van Gorp en heeft zich eerst gericht op het totale kwaliteitsbeheersysteem.

Naast Lean was een tweede grote doelstelling het op orde brengen van Informatiebeveiliging volgens de AVG. HCDO is overgestapt naar een nieuwe adviseur om hen en de dagpraktijken te

ondersteunen bij dit proces. Huisartsen Hoge Hond heeft de workshops gevolgd en een concept risico analyse en format bedrijfsplan opgesteld. Uiteindelijk is deze nieuwe adviseur ook weer aan de kant gezet. De maatschap heeft besloten om dit onderwerp in het najaar van 2024 weer op te pakken aan de hand van de nieuwe LHV richtlijn informatiebeveiliging.

Ketenzorg

Doelstelling voor de ketenzorg was om de indicatoren voor Astma/ COPD te verbeteren. Deze zijn tijdens de COVID periode toen er geen spirometrie uitgevoerd kon worden, verslechterd. We zijn gestart met het oproepen van patiënten met behulp van de lege lijsten in VIPLive. Dit heeft tot een verbetering van de indicatoren van alle ketens geleid. Patiënten worden na een longaanval op de overleglijst van de POH gezet voor het inplannen van een belafsprak en het herhalen van de ACQ. Alle POH zijn of worden komend jaar geschoold in het begeleiden van patiënten die willen stoppen met roken.

Samenwerking met sociale en publieke domein

Afgelopen jaren is geconstateerd dat het lastig is om deze contacten verder uit te bouwen, met name door de vele wisselingen binnen de diverse gemeentelijke teams. We focussen ons nu op het bestendigen van de contacten met onze Wally (het aanspreekpunt voor de sociale teams), onze jeugdconsulent en de diverse thuiszorgteams.

En verder

In 2023 heeft Huisartsen Hoge Hond deelgenomen aan de praktijkcheck van Pharos. Doel hiervan is de toegankelijkheid van de praktijk voor laaggeletterden te verbeteren. Een ervaringsdeskundige is op de praktijk geweest om de toegankelijkheid te beoordelen. Onze nieuwe website met voorleesfunctie werd positief ervaren. Het namenbord naast de balie is anders ingedeeld zodat het overzichtelijker is voor laaggeletterden. We verwijzen patiënten actief naar de bibliotheek om hen te ondersteunen bij het gebruik van het patiëntenportaal MijnGezondheid.net.

In het kader van Duurzaamheid heeft HCDO een Green Team ingesteld. Huisartsen Hoge Hond maakt graag gebruik van de tips van het Green Team. Zo proberen we minder te printen, afval beter te selecteren en af te voeren en is er aandacht voor duurzaam medicatiegebruik (o.a. de pufjes).

In november 2023 heeft de maatschap een heidag georganiseerd om invulling te kunnen geven aan het beleidsplan voor 2024-2026. Het thema van de dag was Toekomstbestendige Huisartsenzorg binnen Huisartsen Hoge Hond. Er zijn drie thema's benoemd: opvolging van maten, boeien en binden van medewerkers en digitalisering.