

De NVvPM komt naar je toe!

Het eerste interview van deze reeks is meteen ook een dubbelinterview met twee powervrouwen met een visie, die beiden als praktijkmanager werkzaam zijn in praktijken tegen het gezellige oude centrum van Den Haag aan.



Marloes Sonderen & Danielle van Voorst van Beest

Marloes en Danielle hebben beiden een niet-medische achtergrond. Marloes heeft journalistiek gestudeerd en werkt nu zo'n 7 jaar als PM bij huisartsenpraktijk Keijzer. Daarnaast doet ze ICT-projecten voor de zorggroep Hadoks en is ze samen met Danielle kartrekker voor het PM netwerk in Den Haag. Danielle heeft sociale wetenschappen gestudeerd en bestuurskunde en werkt als PM bij Huisartsen Aan de Laan, en voor de zorggroep Hadoks als PM en als wijkmanager voor de wijk Segbroek in Den Haag.

Provincie Zuid-Holland

Den Haag ligt in de regio Zuid-Holland en deze zeer grote Haagse regio telt meer dan 180 verschillende huisartsenpraktijken. Nog geen derde van deze praktijken heeft op dit moment een PM in dienst. Een klein aantal managers wordt gedetacheerd door de zorggroep, velen werken als ZZP'er en anderen, zoals Marloes en Danielle werken in dienst van de praktijk of van meerdere praktijken. CZ is de preferente zorgverzekeraar en de zorggroep heet Hadoks. Er wordt gewerkt met zeer veel verschillende HIS-sen. Zowel Marloes als Danielle werken in de wijk Segbroek, een drukke wijk, vlak bij het strand, de praktijken liggen slechts een blok verwijderd van elkaar.

“Ook in deze regio is het moeilijk om voldoende vast personeel te vinden, vooral in vakantietijd is dit echt een uitdaging!”



Samenwerking

De samenwerking in deze enorme Haagse regio staat eigenlijk nog in de kinderschoenen. Zowel tussen de praktijken en praktijkmanagers aan de ene kant met de regio-organisatie aan de andere kant, als tussen hen en de wijken. Met een aantal vroege praktijkmanagers is zo'n 5 jaar geleden een netwerk gestart. Dat is uitgegroeid tot een netwerkgroep van zo'n 70 praktijkmanagers. Ze houden contact met elkaar en delen gegevens en kennis via een Siilo app en tijdens bijeenkomsten. Danielle en Marloes zijn kartrekkers van het netwerk om de samenwerking met de zorggroep te starten. Voor de start van deze samenwerking heeft Marloes informatie ingewonnen bij onze vereniging, bij voornamelijk Klara en Wendy; gelukkig kunnen de verenigingsleden op deze manier waardevolle kennis met elkaar delen.

De focus van de zorggroep Hadoks lag lang op de corona-aanpak, ketenzorg en de acute zorg. Dit is momenteel erg goed geregeld, daarin zijn stappen gemaakt. Nu is er tijd en aandacht om de PM in de praktijken te ondersteunen met het starten van deze samenwerking en het uitrollen van aanbod op intervisie, scholing en het verankeren van de samenwerking tussen Hadoks en PM netwerk. Belangrijk is het om binnen de zeer snel ontwikkelende rol van praktijkmanagement in de huisartsenzorg van elkaar te leren en niet het wiel elke keer zelf uit te moeten vinden. Dit maakt het werk als praktijkmanager ook veel leuker en de contacten zijn heel waardevol. Bovendien is er nu ruimte om te kijken naar de financiering van de PM vanuit de zorgverzekeraar voor in de praktijken en de wijken.

Marloes en Danielle zijn trots op wat ze nu bereikt hebben; de zorggroep houdt rekening met het netwerk, en met de wensen en behoeften van de praktijkmanagers. Er wordt nu samen over agenda en projecten overlegd, en daarmee komt er ook meer verbinding tussen de praktijken (praktijkhouders) en Hadoks. Trots is er ook op het bewaarde geduld, de kleine stapjes die nodig zijn om de zorggroep mee te krijgen in de samenwerking. Tot slot zijn de beide PM's blij met het resultaat dat er vanuit Hadoks financiën komen voor de ontplooiing en ondersteuning van dit netwerk in de rol van kwartiermaker.

Vanuit de huisartsen in wijk Segbroek is er ook een wens voor wijksamenwerking, dit project is opgetuigd vanuit het oude brede initiatief 'Wijk aan Zet'. Hiervoor is Danielle door Hadoks in dienst genomen zodat er serieus tijd en ruimte is om dit vorm te geven. Zij zoekt hiervoor verbinding met het sociale domein en de thuiszorgorganisaties in de wijk; plan is om bijvoorbeeld één aanmeldpunt voor thuiszorgaanvragen te creëren. Voor huisartsen, WMO-consulent, wijkverpleegkundige en uiteindelijk de patiënt kan deze efficiënte samenwerking tijdwinst en kortere wachttijden opleveren. Het is belangrijk om elkaar te (leren) kennen en te weten wat eenieder aan de zorg(keten) bijdraagt. Nu wordt er vaak 'dubbel' werk uitgevoerd. Er is ook een wijkmanagersnetwerk in Den Haag, en ook dit netwerk zoekt de verbinding met Hadoks en de andere netwerken in de andere regio's.

“Van elkaar leren, volhouden en meeveren, aanpassen aan het tempo, ook al wil je harder dan de ander.”

Praktijk Keijzer



Marloes werkt 12 uur als PM en is partner van de huisarts en praktijkhouder van praktijk Keijzer. Deze praktijk telt 3300 patiënten. In de praktijk werken 2 vaste waarnemers, een AIOS, 3 assistentes, 1 POH-GGZ en 1 POH-S. Hiermee zijn alle ruimtes in de praktijk bezet, om niet te zeggen propvol. De praktijk huist in een charmant oud woonhuis dat verbouwd is tot praktijkpand, in hartje Den Haag. Na haar studie Journalistiek heeft Marloes een aantal jaren tv-programma's gemaakt en is verbonden geweest aan Hogescholen. Hier is de liefde voor organisatie ontstaan, het zorgen dat anderen hun werk goed kunnen doen.

Praktijk Huisartsen Aan De Laan



Danielle is ook partner van een huisarts cq praktijkhouder en zij maken deel uit van een maatschap met 2 huisartsen die samen de zorg dragen voor zo'n 5000 patiënten. De assistentes van de beider praktijken zitten bij elkaar en nemen vaak voor elkaar waar. Er werken 4 doktersassistenten, 3 POH-S in deeltijd en 2 POH-GGZ gedetacheerd via Indigo en een diëtiste. Danielle werkt zelf 10 uur als PM, naast haar werk als wijkmanager voor Hadoks.

Na haar studies heeft zij eerst als kwaliteitsmedewerker bij de gemeente gewerkt en later bij een onderzoek- en adviesbureau voor de overheid op het gebied van benchmarken op publiekszaken. Zij ziet hier een meerwaarde voor zowel de zorggroep als voor de gemeente.

Benchmarken meerwaarde voor praktijken?

Het is een grote wens van Danielle dat de zorggroep het benchmarken gaat omarmen als manier om te leren van elkaar en hiermee werkprocessen te verbeteren en stappen te kunnen zetten in de samenwerking in de zorg. De ervaring leert dat dit durven delen wat je aan het doen bent aanvankelijk misschien best eng is, maar omdat we eigenlijk allemaal hetzelfde doen, kunnen we veel van elkaar leren en hiermee bijvoorbeeld meer Lean onze werkprocessen inregelen en uiteindelijk verbeteren.



Wist je dat?

De zorggroep Hadoks een betaalde brugfunctie heeft gecreëerd tussen de Haagse PM netwerkgroep en de zorggroep? Deze twee praktijkmanagers fungeren nu als kwartiermakers en inventariseren vragen en behoeften vanuit de praktijkmanagers, helpen bijeenkomsten te organiseren en inhoudelijk vorm te geven!