

## NVvPM komt naar je toe!

### Provincie Gelderland

Dit was een dubbelinterview met twee enthousiaste praktijkmanagers uit Gelderland en Noord-Brabant. In dit interview gaat het over de vooruitstrevende manager Els te Loo.

Zij is nu bijna 5 jaar in deze functie werkzaam voor Huisartsenmaatschap Duiven. Dit is een zeer grote maatschap in de mooie Gelderse plaats Duiven. Hier hebben alle huisartsen uit Duiven ervoor gekozen om zich bij dezelfde maatschap aan te sluiten.



#### Els te Loo

Van oorsprong is Els radiologisch laborant. Ze heeft altijd fulltime gewerkt, eerst in het Academisch Ziekenhuis in Utrecht en de laatste 23 jaar in het Rijnstate ziekenhuis in Arnhem.

In dit ziekenhuis had Els naast haar werk als radiologisch laborante de laatste 15 jaar ook verschillende leidinggevende functies. Een nieuwe reorganisatieronde heeft haar doen besluiten te kiezen voor een hele andere richting, dit werd praktijkmanagement. Ze is nu 32 uur werkzaam voor de Huisartsenmaatschap en binnenkort start ze daarnaast met 4 uur als centrummanager in Gezondheidscentrum 't Reinhart, beiden in Duiven.

Haar opleiding heeft ze in 2020 in Eindhoven gedaan en Menzis is hier de preferente zorgverzekeraar. De Huisartsenmaatschap Duiven valt onder de zorggroep Onze Huisartsen in Velp. Dit is een grote zorggroep voor de hele regio Arnhem, er zijn ongeveer 200 huisartsen bij aangesloten.

#### Vervolg Els

De praktijken in Duiven doen veel samen met deze zorggroep en Els kan er altijd snel terecht voor vragen of om dingen uit te laten zoeken. De zorggroep faciliteert de ketenzorg somatiek en detacheert POH GGZ aan de praktijken. Verder biedt deze actieve zorggroep veel scholingen aan en intervisie, ook in het kader van MTVP. Ze organiseren daarnaast regelmatig praktijkmanagers overleggen.

Verder heeft de zorggroep een grote ICT-afdeling ter ondersteuning en draaien ze pilots met praktijken. Daarnaast wisselt Els regelmatig met de redactie artikelen uit voor op hun eigen website. De praktijkmanagers overleggen zijn 1x per kwartaal, hierbij zijn gemiddeld zo'n 30 tot 35 praktijkmanagers uit de regio aanwezig. Er zijn onderlinge app groepen om te netwerken en contact te houden en informatie uit te wisselen.

*'Ik was meteen enthousiast dus van de keuze voor praktijkmanagement heb ik geen seconde spijt gehad! Dit is me echt op mijn lijf geschreven'*

## Provincie Gelderland

Gelderland is qua landoppervlakte de grootste provincie van Nederland, en het ligt in het midden/oosten van het land. De provincie grenst o.a. aan Overijssel en Noord-Brabant en ook een heel klein stukje aan Limburg. In het oosten wordt het begrensd door Duitsland.

Arnhem is de hoofdstad van Gelderland maar Nijmegen is de grootste stad. Er wonen ruim 2,1 miljoen mensen en in Duiven waar Els werkt wonen ruim 25.000 mensen. Het is een landelijke provincie en Duiven is geen groeigemeente.



## Grootste uitdagingen

Els: “Echte ingewikkelde uitdagingen heb ikzelf op dit moment niet.” Bij de zorggroep speelt wel een behoorlijke uitdaging op het gebied van GGZ zorg. Met name de doorstroming van patiënten naar de 2e lijn stukt, waardoor de wachttijden enorm oplopen. Regionaal wordt nu onderzocht of ‘anders werken binnen de HA praktijken’ - door o.a. de POH GGZ, een deel van het probleem kan oplossen. Te denken valt aan herstel-ondersteunende gesprekken en mantelzorg-ondersteuning. Dit project wordt ondersteunt door een comité dat hierin de regie heeft. Vanuit de praktijken, in samenwerking met het sociale domein, wordt al langere tijd, tot volle tevredenheid, gewerkt met Welzijn op recept.

## Positieve gezondheid

Als maatschap gaan zij zelf de komende jaren met Positieve Gezondheid aan de slag, in het kader van MTPV, de scholingen hebben ze inmiddels achter de rug. Maar nu moet het nog in praktijk gebracht worden. Om te onderzoeken hoe dit het best kan gebeuren heeft Els een beleidsstuk geschreven dat handvatten moet bieden. “Ik wil voorkomen dat ik die kar moet gaan trekken. Ik moet er wel voor zorgen dat de

rest het gaat doen en dat ik daar de regie over kan houden. En dat is wel een uitdaging!”

“Dat zijn allemaal zachte omstandigheden en hoe ga je dat dan borgen? Hoe ga je kijken of het ook werkt? Dat is wel uitdaging.”

## Over de praktijken

Bij de huisartsenmaatschap zijn alle huisartsen uit Duiven aangesloten. Deze bestaat uit 10 praktijkhouders van 9 praktijken verdeeld over 3 locaties in Duiven. De praktijken hebben samen ruim 25.000 patiënten. Het personeel is in dienst van de huisartsenmaatschap Duiven en hebben een basislocatie maar zijn ‘uitwisselbaar’ bij ziekte en vakantie.

Els is manager van het overkoepelende geheel. HR is een zeer groot deel van haar werk, met 41 personeelsleden is dat niet verwonderlijk. Naast assistentes en praktijkondersteuners hebben we ook drie verpleegkundig specialisten, waarvan 1 in opleiding. Zij werken specifiek voor de ouderenzorg. Er zijn veel waarnemers diverse stagiaires en we leiden ook veel personeel op. De POH-GGZ (incl. GGZ Jeugd) medewerkers worden gedetacheerd vanuit de zorggroep.”

### Taken

Haar taak is naast HR vooral ook de onderlinge samenwerking te optimaliseren en borgen zodat er niet alleen prettig gewerkt kan worden maar er ook gezamenlijke besluiten genomen kunnen worden. Hierbij is respect voor elkaars locatie en de mores een voorwaarde. De huisartsen hebben hun praktijken op een vaste locatie, personeel kan nog wel eens wisselen. Daarnaast houdt Els zich bezig met alle beleid, protocollen, kwaliteit, de vimmen, financiën, roostering etc. Gelukkig heeft ze een assistente die haar helpt met o.a. de declaraties.

### De Kern

Dit interview vindt plaats op De Kern, het grootste centrum waar 5 praktijken huisvesten en meerdere disciplines zoals een apotheek in het pand zitten.



### De Eltensestraat

Hier zitten ook nog 2 praktijken. Het pand is niet zo groot als dat van de andere praktijken en daarom zitten er ook geen andere disciplines in.

### 't Reinhart

Dit is daarentegen wel een heel groot centrum en relatief nieuw, hier huisvesten 2 huisartsen en een podotherapiepraktijk. De andere etage wordt verhuurd aan andere zorgdisciplines zoals thuiszorg, fysiotherapie en nog veel meer.

Binnenkort gaat Els ook aan de slag als centrummanager van dit Gezondheidscentrum 't Reinhart!

“Daar krijg ik weer heel veel energie van, ik vind dat ontzettend leuk!” Hier zal ze ook op facilitair gebied taken krijgen.



### Dienstrooster en agenda's

Om de organisatie van de hele maatschap in goede banen te leiden werkt Els met het internetsysteem van 'Mijn dienstrooster.com'. Alle medewerkers die in dienst zijn kunnen in dit systeem om te zien wanneer en waar en met wie ze moeten werken. Daarnaast staat hun vakantiekaart en jaaruren kaart erin. De praktijkmedewerkers kunnen hier ook zelf ruilen of bijvoorbeeld verlof of vakantie aanvragen. Er is een legenda met diensten en een legenda met locaties afhankelijk van de gevraagde functionaliteit.

Niet alleen Els maar ook alle assistentes werken met 2 beeldschermen. Dit is handig om tegelijk HIS Medicom en bijvoorbeeld de telefooncentrale voor het terugbelsysteem te kunnen openen of om dingen op te zoeken zoals de Thuisarts adviezen.

### Website: Onderzoek informatie en FAQ

Alle praktijken van zorggroep Onze Huisartsen werken met dezelfde website van Site-support. Ze hebben allemaal dezelfde lay-out maar op de site van de maatschap heeft Els onder andere allerlei ‘Onderzoek informatie’ toegevoegd. Op deze manier kunnen de assistentes voor informatie gemakkelijk verwijzen naar de website van de praktijk en weten patiënten snel wat ze kunnen verwachten. Denk aan het verwijderen van hechtingen of lavage, het maken van een ECG, EAI of andere functieonderzoeken. Daarnaast is er een onderdeel FAQ Frequently Asked Questions en informatie over digitale hulpmiddelen. En natuurlijk heel veel nieuws en informatie over de praktijk tot aan de mogelijkheid voor het online indienen van een idee of verbetering.

“Hoe kan ik nou alles weten over wet- en regelgeving? Dat een betaald ouderschapsverlof alleen in hele weken kan worden opgenomen bijvoorbeeld. Als ik dit fout doe krijgt een medewerker geen salaris! Daar kan ik wel eens van wakker liggen.”

### Samenwerking

“Els: wij hebben Welzijn op Recept waar het hele sociale domein met de huisartsen samenwerken. Verder zijn er met diverse externe partijen samenwerkingen, bij de een wat meer dan de ander, denk bijvoorbeeld aan optometristen, ziekenhuizen, apothekers en thuiszorgorganisaties.”



### Samenwerking in de maatschap

Ze hebben 1x per maand een maatschap overleg, daar zit Els bij; hier worden o.a. de onderwerpen voor het jaarplan besproken.

Alle huisartsen hebben daarnaast hun eigen portefeuille, 2 huisartsen doen bijvoorbeeld samen met Els het management en kijken mee met het jaarplan, overleggen over zaken als HR, ziekteverzuim etc. Andere huisartsen doen bijvoorbeeld samen met Els de somatiek, er zijn allerlei commissies en de huisartsen hebben mandaat van de anderen om in die portefeuilles te acteren. Soms worden portefeuilles gewisseld en in het maatschap overleg wordt dan weer besproken wat de uitkomsten zijn van andere overleggen zoals de kwaliteitscommissie, de ouderenzorgcommissie etc. Zo proberen ze

elkaar te informeren, verbinding te houden om de samenwerking te borgen.

“Ik ben heel trots op het feit dat, ondanks dat dit een maatschap is met 10 verschillende huisartsen en heel erg veel praktijkmedewerkers, we wel allemaal met elkaar kunnen samenwerken en door één deur kunnen. En daar doe ik ook echt hard mijn best voor!”

Per locatie zijn er praktijk overleggen waar Els regelmatig bij aanschuift. Vimmen, ‘kwaliteit’, en nieuwe protocollen staan standaard op de agenda. Binnen de maatschap wordt hetzelfde HIS gebruikt en gelden bijvoorbeeld dezelfde protocollen. Els zorgt ervoor dat dit soort zaken maatschap breed wordt geïmplementeerd zodat het voor de assistentes gemakkelijker is om te wisselen van werkplek.

## Intranet

De praktijken binnen de maatschap gebruiken ook allemaal intranet van viadesk.com, “en daar ben ik echt heel trots op!” Els heeft dit zelf zo geregeld toen ze begon in Huisartsenmaatschap Duiven. Dit intranet is hun basis; hier staat op het ‘personeelsplein’ alle openbare informatie m.b.t. de praktijken op en alle medewerkers kunnen hierop inloggen. Zo zijn allerlei protocollen, notulen, werkinstructies, scholingen en actuele informatie over medicatie snel te vinden. Maar ook socials van de praktijk worden hier gedeeld, zoals de geboorte van een baby en zo blijven de medewerkers op te hoogte en verbonden met elkaar en de praktijken.

## ICT binnen de huisartsenzorg

Voor Els is dit een belangrijk onderwerp dat, landelijk gezien, in haar ogen nog steeds niet echt goed van de grond komt. Zoals bijvoorbeeld het gebruik van de PGO's - de Persoonlijke GezondheidsOmgeving'. Samen met een aantal enthousiaste huisartsen proberen ze het gebruik van ICT naar patiënten toe te stimuleren in de vorm van e-consulten, inzage in eigen dossier etc.

Ook op het gebied van digitale communicatie van en naar andere zorgverleners is volgens haar nog veel winst te behalen. De systemen lijken nog steeds niet goed op elkaar afgestemd te kunnen worden. “Daar maak ik me echt wel eens zorgen om. Ik probeer eraan te blijven trekken maar soms word ik er moedeloos van.” Wet- en regelgeving bemoeilijkt deze uitwisseling van gegevens.

Binnenkort gaat deze maatschap een pilot starten met digitale triage.



### Wist je dat?

Deze maatschap heeft een kwaliteitscommissie samengesteld. Deze bestaat uit Els en haar assistente, een huisarts, doktersassistentes en een verpleegkundig specialist die ook als POH fungeert. De protocollen van de maatschap zijn allemaal gecodeerd en op soort en datum gerangschikt zodat makkelijk te zien is welke geüpdatete moeten worden. Samen met de kwaliteitscommissie worden deze dan herzien.

Zo regelt Els in deze maatschap de praktische zaken op een vooruitstrevende manier. Naast deze kwaliteitscommissie is er zoals gezegd ook het gebruik van het intranet, het roostersysteem en op de websites de FAQ en onderzoekinformatie bij onderzoeken en ingrepen.