

Eindrapport Toekomstbestendige Huisartsenzorg bij Sterkz.org

>>> *Ga direct naar pagina 3 om je te laten inspireren door de praktijkplannen uit 2022 en de begin 2024 behaalde resultaten* >>>

Kort over Toekomstbestendige Huisartsenzorg (TBHZ): Vanuit het Hoofdlijnen Akkoord 2019 – 2022 is in het inkoopbeleid van 2021, 2022 en 2023 door Zilveren Kruis financiële ruimte gemaakt om een aantal knelpunten in de huisartsenzorg aan te pakken zodat deze beter is voorbereid op toekomstige ontwikkelingen. Sterkz.org heeft als regio-organisatie dit programma gecoördineerd en praktijken ondersteund bij hun keuze voor (een van de) doelstellingen van TBHZ.

Organisatie van TBHZ:

- Om TBHZ bij Sterkzorg vorm te geven is eind 2021 een projectleider aangesteld.
- Praktijkplannen zijn in de zomer van 2022 ingeleverd. Projectleider heeft met de praktijken individueel contact gehad over de projectplannen. Er is verder ondersteund om de plannen SMART te maken;
- Waar nodig is individuele ondersteuning geboden. Eind 2022 is opgevolgd wat de stand van zaken is.
- Groot deel van de plannen liep door in 2023. Per praktijk individueel contact over status van project en waar ondersteuning nodig is.
- Ophalen en delen van een aantal best practices (onder andere door middel van video's, ook op HUS/Sterkz.org website)
 - Meer zorg op afstand: de gang naar digitaal: [link naar video](#).
 - Andere organisatie huisartsenzorg: Arts aan de balie. [Link naar video](#) → Naar aanleiding van Martijns verhaal zijn meer praktijken in Utrecht Stad gestart met de regiearts (met veel positieve reacties!)
 - Efficiëntere praktijkvoering: lean in de huisartsenpraktijk. [Link naar video](#)

Door Sterkzorg is in het kader van TBHZ meer ondersteuning ingezet op [Lean werken](#) en [Meer zorg op afstand](#):

Lean werken:

- Stedelijk aanbod van de training tot lean-coach;
 - Totaal geschoolde lean coaches in 2023: 18 coaches bij 10 verschillende praktijken uit 7 verschillende wijken.
- Een aantal medewerkers is als onderdeel daarvan ook op uitwisseling naar een andere deelnemende praktijk in een andere wijk geweest na afloop van de cursus. Dit werd als inspirerend ervaren.
- Bekijk [deze korte video](#) om te horen naar de ervaringen van de lean-coaches van gezondheidscentrum Ondiep.

Meer zorg op afstand:

- Er zijn tips & tricks rondom werken met e-consulten en [beeldbellen](#) gedeeld;
- Pilot zelfmetingen:
 - Individueel startgesprek voor praktijken die met zelfmetingen via patiëntenportaal willen werken + gezamenlijke lunchbijeenkomsten;
 - [Klik hier voor het eindverslag](#) van dit proces met concrete aanbevelingen voor andere praktijken.

Faciliteren van uitwisseling: Praktijkmanagers:

- Vanuit de HUS en TBHZ is gestart met netwerkbijeenkomsten voor praktijkmanagers (3x per jaar; 1,5 uur).
- Doel: uitwisselen en inspireren, ook rondom TBHZ/MTVP-thema's. Begeleid door projectleider TBHZ/MTVP.
- Intervisie organiseren praktijkmanagers sinds begin 2023 zelf.
- HUS Academie heeft een scholing 'Motiverende activiteiten & gespreksvoering' voor praktijkmanagers georganiseerd in 2023.

Eindrapport Toekomstbestendige Huisartsenzorg bij Sterkz.org

Daarnaast hebben we tijdens TBHZ een aantal lessen geleerd die onder meer voor MTVP nuttig zijn. Denk aan:

- Aanreiken van een eenvoudig in te vullen format voor plan van aanpak en evaluatie werkt voor alle partijen snel;
- Persoonlijk contact wordt gewaardeerd. Dit vraagt om voldoende capaciteit van de organisatie;
- Tussentijdse (halverwege project) incheck wordt ook als nuttig en prettig ervaren;
- Het is van belang om TBHZ niet als losstaand project te beschouwen, maar de verbinding te leggen met relevante thema's bij Sterkzorg: persoonsgerichte zorg bij Chronische zorg en rondom digitalisering met Digitale samenwerking.
- Praktijken laten meewerken aan artikelen, interviews of andere vormen van communicatie kost veel tijd. Dit maakt het delen van best practices een tijdrovende onderneming. Hierdoor hebben we veel minder verhalen gedeeld dan we van plan waren;
- Het ontbreken van een digitaal platform zoals een LMS is een gemis. Handmatig is het veel tijdrovender om praktijkplannen op te halen, te monitoren en bijvoorbeeld bij te houden welke scholingen er gevolgd zijn. Gebruik van online aanmeldformulieren is bij TBHZ niet gebruikt, bij MTVP wel. Dat scheelt al wel veel werk.

Eindevaluatie praktijken (Q1 2024):

- Begin 2024 hebben we een vragenlijst uitgestuurd, bedoeld als eind- en evaluatieverslag. 34 praktijken hebben hier hun behaalde resultaten en geleerde lessen gedeeld. Hieronder een opsomming van de gekozen thema's en of de projecten afgerond zijn.

Verdeling van thema's:	Aantal keer gekozen door praktijk/gezondheidscentrum (obv praktijkplannen)
Andere organisatie van de huisartsenzorg	14
Efficiëntere praktijkvoering – Lean	8
Efficiëntere praktijkvoering – zelfgekozen project	4
Meer zorg op afstand – Pilot zelfmetingen	5
Meer zorg op afstand – E-consulten (beter) implementeren	8
Meer zorg op afstand – Beeldbellen (beter) implementeren	2
Meer zorg op afstand – Zelfgekozen project	3
Meer persoonsgerichte zorg	6
Totaal	46

6. Is jullie TBHZ-project volledig afgerond?

[Meer details](#)

● Ja	11
● Nee, we zijn er mee gestopt	1
● Nee, het is onderdeel van MTVP...	12
● Andere	10



Figuur 1 - TBHZ Eindevaluatie praktijken d.d. 3 april 2024 - 34

Schriftelijke reacties bij keuze voor 'Andere':

- We zijn nog bezig met het project; - Opleiding VS klaar in sep 2024; - Volledige afronding volgt; - Grotendeels, afronding volgt; - Deelname aan project is afgerond, implementatie in de praktijk voor ons nog gaande; - Het implementeren wel, maar we blijven het doen; - Geïntegreerd in dagelijkse praktijk, en nog steeds in ontwikkeling; - We blijven de werkwijze uitvoeren; - Doorlopend proces in praktijkvoering; - Nee het is onderdeel van onze structurele cyclus KBZ.

Eindrapport Toekomstbestendige Huisartsenzorg bij Sterkz.org

Door praktijken (tot nu toe) behaalde resultaten:

Andere organisatie van de huisartsenzorg

Plannen uit Plan van Aanpak begin 2022	Welk resultaat/welke resultaten hebben jullie (tot nu toe) behaald?	Hoe merk je dat het beter gaat? En hoe merken medewerkers en patiënten dat het beter gaat?
Werkdruk reductie assistententeam en betere bereikbaarheid voor patiënt (op afstand) door de (daarvoor geschikte) hulpvragen van patiënt via e-consult direct aan huisarts te laten stellen. Dit kan AVG-proof en HIS geïntegreerd via patiëntenportaal van Tetra. Per 31-12-22 willen we dat 50% van de patiënten (18+) aangesloten zijn op Portaal en gebruik maken van e-consult.	We doen nu overal 15 minuten spreekuur	Veel meer rust in de spreekuren. Meer "buffer"tijd, dus minder uitlopen. Dus minder volle wachtkamers. Dus minder wachten voor de patiënten. Dus minder boze patiënten. Dus tevredener assistentes. Maar last but not least: meer tijd om met patiënten te spreken, ook over andere niet-medische zaken. Een weldaad
Kleine teams van dokters (in loondienst)/Verpleegkundig specialist (VS)(geen inzet waarnemers meer) + inrichten extra spreekkamer	Meer werkplezier bij medewerkers door lagere tijdsdruk	Meer werkplezier bij medewerkers door lagere tijdsdruk; lage uitval; tevreden werknemers
Digitaliseren van de praktijk, alles wat digitaal kan digitaal doen. Telefonische bereikbaarheid dus ook verminderen	Veel pt op het portaal, minder telefoon uren, veel digitaal geregeld, in mei 2024 switch naar ander HIS	Goede planning, dokter en patiënt hebben contact met elkaar op tijdstip dat hen beiden uitkomt. Veel efficiënter
Opleiden VIOS (verpleegkundig specialist met aandachtsgebied ouderenzorg) in 2021 afgerond. Nu praktijkvoering aanpassen, borging en volgende POH-S opleiden en vervolgens opleiden van assistentes	VS ouderen volledig geïntegreerd in de ouderenzorg; continuïteit ouderenzorg door hoofdverantwoordelijke: werklust verlichting door overname consulten door verpleegkundig specialist. Start opleiding nieuwe VS sept 2023: voor chronische zorg en hormonale zorg (pil/ menopauze / schildklierproblematiek)	doktersassistenten weten wie waar verantwoordelijk voor is, ze plannen de juiste consulten bij verpleegkundig specialist
Apotheker-Farmacotherapeut in de Huisartsenpraktijk	Integratie van een nieuwe functie (apotheker in de huisartsenzorg) in de huisartsenpraktijk	Functie wordt steeds beter ingezet in de praktijk, met duidelijk meerwaarde zowel in kwaliteit als werkdruk verlichting. Patiënten zijn zeer tevreden over de geboden zorg. Huisartsen en POH's kunnen deel van de zorg overdragen en ingewikkelde medicatie gerelateerde vraagstukken voorleggen.

Eindrapport Toekomstbestendige Huisartsenzorg bij Sterkz.org

Alle medewerkers bekend maken met Huisartsmonitor en alle protocollen zijn up-to-date en makkelijk vindbaar	De protocollen zijn geüpdatet en er is aandacht voor de huisartsmonitor in de praktijkoverleggen	Medewerkers weten van bestaan van huisartsmonitor
Opleiden VIOS (verpleegkundig specialist met aandachtsgebied ouderenzorg)	Onze VS is over een half jaar klaar met haar opleiding. Onze verwachting is dat ze ons steeds meer werk uit handen zal nemen. Ze draait inmiddels wat spreekuur en doet af en toe zelfstandig visites.	Ze groeit in haar zelfstandigheid waardoor ze ons werk uit handen begint te nemen. Met name de oudere patiënt vinden het heel prettig dat er een professional is die wat breder kijkt.

Efficiëntere praktijkvoering:

Zelfgekozen project:

Plannen uit Plan van Aanpak begin 2022	Welk resultaat/welke resultaten hebben jullie (tot nu toe) behaald?	Hoe merk je dat het beter gaat? En hoe merken medewerkers en patiënten dat het beter gaat?
Extra arts inhuren voor vrijmaken management tijd. Ook plan om telefonisch back-up doktersassistente die vrouwenspreekuur doet in te richten	Door assistente is gestart met overname van spreekuurinzet van de huisarts middels een gestart vrouwenspreekuur. In de spreekuur zijn navolgende taken/handelingen verricht: maken van uitstrijkjes voor bevolkingsonderzoek cervix, verwijdering spiralen, reiniging pessarium, beoordeling kleine lokale klachten zoals roodheid, jeuk, of vaginale afscheiding en SOA onderzoek.	Het is te merken aan patiënten die tevreden zijn over het extra aanbod. Bijvoorbeeld indien zij in voorkomende gevallen meer behoefte hebben aan een vrouw voor dergelijke handelingen als omschreven. Alsook omdat er meer ruimte ontstaan is in het spreekuuraanbod. Ook de medewerkers bemerken tevredenheid bij patiënten over het extra aanbod, resulterend in tevens persoonlijk meer werkvoladoening.
E-consulten & persoonsgerichte zorg (positieve gezondheid implementeren)	Minder druk op telefonische contacten, meer e-consulten, minder uitlopen, meer werkplezier	Minder uitlopen, meer werkplezier, minder stress, meer rust en aandacht voor de patiënt tijdens geplande afspraak
Regiearts doorontwikkelen	Efficiëntere bedrijfsvoering, verhoogde kwaliteit, meer patiënttevredenheid	De wachttijden voor patiënten zijn kort, agressie en boosheid van patiënten is (nagenoeg) verdwenen

Lean werken:

Eindrapport Toekomstbestendige Huisartsenzorg bij Sterkz.org

Plannen uit Plan van Aanpak begin 2022	Welk resultaat/welke resultaten hebben jullie (tot nu toe) behaald?	Hoe merk je dat het beter gaat? En hoe merken medewerkers en patiënten dat het beter gaat?
Kasten opnieuw indelen, magneet systeem aanbrengen, medische trolleys plaatsen en indelen, aanvulstelsysteem trolleys invoeren.	De magneten zijn werkzaam in het grote voorraadhoek. De kamers worden steeds meer LEAN	Efficiënter, minder mispakken, minder voorraad over datum
Lean werken verder uitbouwen. Kartrekkers aanwijzen in de praktijk die verder gaan met oplossen van knelpunten	Scholing assistente en huisarts, motiveren en verder strak trekken leanproces in artsenkamers, opruimen voorraadkamer, en voorkomen misgrijpen. artsentas op orde, implementeren expiratie-app, en ordening documenten in teams	Huisartsen hoeven vrijwel nooit meer extra te lopen ivm ontbreken spullen. voorraadkamer overzichtelijk, geen grote onnodige voorraden meer en geen medicatie over de datum in artsentassen
PVA, basiscursus Lean, lean coaches, deelprojecten	5S doorgevoerd, Kanban systeem ingevoerd, voorraad en bestelsysteem smart gemaakt, medicatie in Expiratieapp	He verdorie momenten / misgrijpen steeds minder. Uniformiteit in werken. Minder storings tijdens spreekuren, dit merken patiënten vooral. We krijgen vaak het compliment dat het allemaal zo goed geregeld is.
<p>Starten met lean werken (efficiënter voorraadbeheer + bestelproces én patiënt arena organiseren, voor input tav onze dienstverlening). Wat ze hebben gedaan: We zijn op onze manier goed bezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • We werken al jaren met een dagstart en -sluit. • We hebben een verbeterbord. • We zijn gewend om met elkaar te evalueren. <p>Daarnaast hebben we onlangs een bewustwordingssessie gedaan met het hele team en een spel gedaan waarin de LEAN uitgangspunten centraal staan (klantwaarde, waardenstromen, flow, pull en continue verbeteren).</p> <p>Een van de huisartsen heeft inmiddels het voorraadbeheer Kanban opgezet. Een van de praktijkassistenten heeft LEAN elementen toegevoegd n.a.v. haar opleiding tot</p>	Kanban voorraadbeheer geïmplementeerd, voorraadkarren uniform ingericht, LEAN workshop gehouden t.a.v. gedachtegoed, netwerk omgezet naar Trello en OneDrive, LEAN training gevolgd.	Meer overzicht, door minder voorraad. Niet meer misgrijpen. Medewerkers minder tijd kwijt aan bevoorraden van de kamers.

verpleegkundige. En begin volgend jaar gaan we de patiënten arena doen. We lopen goed op schema

Werkplekmanagement (geen rommelige praktijk meer)

We hebben als praktijk de hele lean scholing doorlopen en de voorraden in de spreekkamers lean gemaakt. De behandelkamer en de voorraad zijn nu in ontwikkeling. We zijn nog niet toegekomen om ook naar werkprocessen te kijken.

Er is een grote opruim actief geweest waardoor we van veel onnodige spullen af zijn. Dit geeft ruimte om zaken beter in te richten. De voorraad is duidelijker waardoor we minder vaak misgrijpen. Patiënten hoeven daardoor minder te wachten.

Lean werken - scholing hele team, interne lean commissie aanstellen en continueren van implementeren van lean

Lean voorraadbeheer, Lean kasten op artsenkamers, lean telefoonsysteem, lean overleg met bordoverleg

We zijn structureel minder tijd kwijt aan het beheren van het voorraadsysteem, artsen en ook incidentele waarnemers geven aan dat het lean systeem voor de kasten op artsenkamers erg goed werkt en dat zij niet mis grijpen. Team komt zelf met nieuwe ideeën zoals onlangs ook het bordoverleg is ingericht om iedereen op de hoogte te brengen en te betrekken bij ontwikkelingen in de praktijk. Werkdruk voor ass is afgenomen met het lean belsysteem waarbij patiënten worden teruggebeld.

KBZ budget aanvullen

We hebben een grote schoonmaak gehouden en de hele praktijk schoon gemaakt. We hebben onze voorraad aangepast, we werken met het Kanban systeem en een pilot gedaan met kamerindelingen in de spreekkamers. Deze pilot is nu geslaagd en in de komende maanden zullen alle spreekkamers volgens deze LEAN indeling worden ingericht inclusief Kanban en foto aanduidingen in alle lades.

Er wordt nu al vaak verzucht dat Kanban zo fijn is. Straks, als alle kamer ingedeeld zijn met Kanban dan hoeven de kamers niet steeds meer standaard te worden bijgevuld. Ook de voorraad en kastindeling is overzichtelijker. We grijpen niet meer vaak mis. De looptijden zijn verbeterd waardoor we minder elkaars kamer binnen hoeven lopen en elkaar dus minder hoeven storen.

Werken met A3: Toewerken naar een jaarplan systeem dat minder inspanning kost om te maken en dat de praktijkontwikkelingen voor iedereen inzichtelijk maakt

*Beleid A3: Het nieuwe kalenderjaar wordt gestart met een beleidsochtend/middag met gehele team. Hierin word samen teruggekeken op afgelopen jaar en de beleidsdoelen geformuleerd voor het aankomende jaar. Op deze manier is jaarplan bij iedereen bekend en wordt draagvlak bevorderd. Jaarplan wordt verwerkt in A3. Door te werken met een jaarplan op A3 met daarop doelen, acties, actiehouders en tijdplanning. Per Kwartaal wordt A3 bijgewerkt door praktijkmanager en stand van

Team is beter geïnformeerd en er is meer draagvlak voor uitvoeren acties jaarplan. Teamgevoel is versterkt.

zaken processen/actiepunten gecommuniceerd en zn bijgesteld.

* Dag start: Elke werkdag starten we met alle aanwezigen bij het LEAN-bord in de BO. Bij het bord nemen we door wie aan-/afwezig zijn, of er bijzonderheden in de agenda zijn en wisselen we nieuwtjes uit. Hierdoor is iedereen op de hoogte van wat er speelt en het vergroot het teamgevoel.

*Bordoverleg: De overlegstructuur is aangepast naar een 2 wekelijks staand overleg bij het LEAN-bord, dat daarvoor is uitgebreid met een actiepunten-gedeelte. Dag van de week waarop overleg plaatsvindt en voorzitters rouleren, waardoor iedereen regelmatig bij overleg aanwezig is. Door frequentie blijven onderwerpen nooit lang liggen en duurt het overleg ook niet lang. Uit bordoverleg voortkomende afspraken en/of mededelingen die voor hele team belangrijk zijn delen we via de app en iedereen kan op het LEAN-bord de actiepunten zien. Status actiepunten word volgend KANBAN principe bijgehouden; do-doing-done.

Meer zorg op afstand:

Pilot zelfmetingen

Plannen uit Plan van Aanpak begin 2022	Welk resultaat/welke resultaten hebben jullie (tot nu toe) behaald?	Hoe merk je dat het beter gaat? En hoe merken medewerkers en patiënten dat het beter gaat?
Patiënten metingen thuis laten doen, meer digitaal werken	Een kleine groep patiënten delen hun zelfgemeten bloeddrukwaarde met ons op afgesproken momenten. Op andere gebieden hebben wij het nog niet ingezet (DM bijvoorbeeld).	Op dit moment is het aantal patiënten waarbij wij met zelfmeetgegevens werken nog te klein om dit echt te benoemen. Tot zover merken we enthousiasme bij de geselecteerde patiënten over deze nieuwe mogelijkheid waarbij zij meer betrokken zijn.

Eindrapport Toekomstbestendige Huisartsenzorg bij Sterkz.org

<p>Onze stip op de horizon is, dat een aanzienlijk percentage (>20%) van de DM- en CVRM patiënten gebruik maakt van het portaal bij de controles.</p> <p>De patiënt kan zelf de eigen meetwaarden uploaden in het dossier, naast dat de patiënt nu al de eigen lab-uitslagen kan inzien en via een e-consult met de huisarts kan communiceren.</p>	<p>Wij hebben ongeveer 10 patiënten die nu via het portaal zelf meetwaarden kunnen doorgeven t.b.v. hun dossier</p>	<p>geen extra handelingen nodig om metingen in het HIS weg te schrijven, vooral de POH-S profiteert hiervan.</p>
<p>Implementatie van zelfmeet-tool</p>	<p>Telemonitoring geïmplementeerd met Luscii thuismeten</p>	<p>Als het beter gaat dan worden door alle zorgverleners mensen benaderd voor inclusie en geïmplementeerd</p>
<p>We zouden willen bereiken dat meer patiënten zelfmetingen gaan doen en dat deze patiënten hun gegevens zelf in hun eigen dossier zetten.</p>	<p>Bij de mensen waarbij de wensen en mogelijkheden aansluiten bij zelfmetingen, passen we dit toe.</p>	<p>Dat er voor een groep mensen een mogelijkheid is gekomen om meer zelfcontrole toe te passen</p>

Beeldbellen (beter) implementeren:

Plannen uit Plan van Aanpak begin 2022	Welk resultaat/welke resultaten hebben jullie (tot nu toe) behaald?	Hoe merk je dat het beter gaat? En hoe merken medewerkers en patiënten dat het beter gaat?
Beeldbellen beter implementeren	Het resultaat is dat alle assistentes en POH-GGZ weten hoe je moet beeldbellen via WeSeeDo en dit zelfstandig uitvoeren. In ons patiëntenportaal is de extra optie beeldbellen toegevoegd naast het telefonisch consult en consult.	Het gaat nu beter omdat we werken met WeSeeDo, dit platform is gebruiksvriendelijker en ook te gebruiken via telefoons en/of laptop. De drempel voor medewerker en voor de patiënt voor het beeldbellen is hiermee verlaagd.
Implementeren beeldbellen in alle praktijken	Beter en breder ingezet zorg op afstand, kortere wachttijden, zorg in eigen vertrouwd omgeving voor ouderen.	Uniforme agenda's, waardoor betere samenwerking medewerkers en planning e-consulten, patiënten tevreden met snel en op afstand zorg/hulp.

E-consulten (beter) implementeren:

Plannen uit Plan van Aanpak begin 2022	Welk resultaat/welke resultaten hebben jullie (tot nu toe) behaald?	Hoe merk je dat het beter gaat? En hoe merken medewerkers en patiënten dat het beter gaat?
Mogelijk implementeren van app Signal waarmee e-consulten en videobellen gecombineerd worden + dat mensen mbv DigiD kunnen inloggen in hun portaal.	Onze stip op de horizon was de mogelijk de implementatie van de app Signal waarmee e-consult en videobellen gecombineerd worden.	Toename in aantal contacten mbv. e-consult

Eindrapport Toekomstbestendige Huisartsenzorg bij Sterkz.org

	Andere stip was dat mensen mbv. DigiD kunnen inloggen in ons portaal.	
Het beter toepassen van de mogelijkheid om e-consulten te kunnen doen en gebruik te maken van het digitale patiëntendossier. Dit doormiddel van: > Duidelijke vermelding website > Duidelijke indicatiestelling e-consulten (wat is wel en wat is niet handig als e-consult) > Praktijkmedewerkers betrekken in mogelijkheid e-consulten > Promotiemateriaal wachtkamer	Starten e-consulten. Gemiddeld hoog opgeleide patiëntenpopulatie is gestimuleerd om medische vragen per mail te stellen. Op website gestimuleerd.	Afhandeling per mail iig onder personeel van onze praktijk naar tevredenheid. Duidelijk dat grootste deel van de vragen per mail ook per mail te beantwoorden.
Beter werkproces realiseren rondom e-consulten	We hebben gekeken naar hoe we het gebruik van e-consulten slimmer konden inzetten in de praktijk. resultaten zijn: assistentes checken de e-consulten van de dokters om te zien of er dingen bij zitten zie zij kunnen afhandelen (recepten, afspraken etc). Meer zorgverleners kunnen nu e-consulten beantwoorden (ook de POH-somatiek, de waarnemend huisarts en alle assistentes ipv maar 1), vraag uitgezet bij HIS leverancier om mensen uit een woonverband ook voor elkaar e-consulten te kunnen laten beantwoorden, ipv iedereen z'n eigen zorgportaal account.	Patiënten merken dat ze naar meer zorgverleners e-consulten kunnen sturen. Ook merken ze dat sommige e-consulten sneller worden beantwoord. De teksten in het zorgportaal en op de website zijn aangepast in de hoop het duidelijker te maken. Huisartsen merken dat ze niet alle e-consulten meer zelf hoeven te beantwoorden, omdat de assistente die oppikt. Scheelt in werkdruk.
PAZIO implementeren + gebruik portaal stimuleren bij patiënten. Scholing + heldere afspraken met patiënten nodig	Steeds meer patiënten kijken zelf hun labuitslagen in en kunnen overweg met het patiëntenportaal. Het aantal e-consulten stijgt langzaam. Ook het percentage patiënten dat gebruik maakt van het patiëntenportaal stijgt langzaam.	Toename van gebruik van patiëntenportaal (inzage, econsulten en herhaalrecepten via portaal) door patiënten. Dit maakt ook voor medewerkers doorvoeren van herhaalreceptuur makkelijker. Ook praat het makkelijker als patiënt zelf uitslagen kan zien.
Aantal e-consulten verdubbelen	Goed resultaat, bereikbaarheid is vergroot, mensen weten ons te vinden via e-consult, we hebben ook meer tijd ingebouwd bij de huisartsen om deze e-consulten allemaal te kunnen beantwoorden in de gestelde tijd (3 werkdagen).	Veel e-consulten (allemaal vragen die niet op een andere manier gesteld worden), minder telefoontjes over uitslagen.

Eindrapport Toekomstbestendige Huisartsenzorg bij Sterkz.org

Zorg Online implementeren - meer e-consulten

- er zijn werkafspraken m.b.t. de beantwoording van e consulten. Deze zijn vastgelegd in een document en bekend bij de medewerkers.
- De mogelijkheden van ons his zijn bekeken en verbeterd; Door aanpassingen iom ons HIS (tetrahis) verschijnen de e consulten nu op andere (duidelijkere) manier in het his, waardoor ze niet worden gemist en op tijd worden beantwoord
- We stimuleren actief vragen aan te leveren via portaal ipv per mail
- Alle e-consulten worden nu binnen de afgesproken 3 werkdagen (maar meestal binnen 1 dag) beantwoord Een aantal zaken zijn nog niet (helemaal) gelukt;
- Het aantal portaalgebruikers is gestegen van 10 naar 16 % (ons doel was 20%)

E consulten worden op tijd beantwoord en worden niet vergeten. We krijgen hierover geen klachten meer van patiënten. Medewerkers kunnen e-consulten makkelijker inplannen in de agenda indien nodig.

Zelfgekozen project:

Plannen uit Plan van Aanpak begin 2022	Welk resultaat/welke resultaten hebben jullie (tot nu toe) behaald?	Hoe merk je dat het beter gaat? En hoe merken medewerkers en patiënten dat het beter gaat?
Nieuwe website, portaal, integratie met HIS en stimuleren van patiënten om meer gebruik te maken van e-consulten	Nieuwe website, Pazio, Pharmeon. Campagne om patiënten bewust te maken van mogelijkheden	Dagelijks nu vragen via website. Bijna geen foto's meer via gmail.
Meer gebruik van MGN	ontwikkeling Mgn en meer zorg op afstand	Eerst 2 per week, nu iedere dag en soms wel 6 berichten op een dag

Meer persoonsgerichte zorg

Plannen uit Plan van Aanpak begin 2022	Welk resultaat/welke resultaten hebben jullie (tot nu toe) behaald?	Hoe merk je dat het beter gaat? En hoe merken medewerkers en patiënten dat het beter gaat?
Implementatie van zorgprogramma ALK van de stedelijk werkgroep (en als extra doelen: herkenbaarheid ALK in het HIS en communicatie	Dan we werkplezier hebben, doelmatig werken en betere kwaliteit leveren	We zijn al veel langer bezig met KBZ dus er is geen duidelijke markering te maken.

patiënten). Huisarts is hier 1 uur per week mee bezig. Looptijd aug 2022 t/m juni 2023.

Patiënten die veel zorg en tijd op het spreekuur vragen ('frequent flyers') beter in beeld krijgen en gerichtere zorg bieden (onder andere door onderliggende problematiek beter in beeld te brengen)

Complexe patiënten beter in beeld

Niet alleen de eigen dokter is op de hoogte van de complexe patiënt, maar het hele team weet wat er in grote lijnen gaande is en nodig is om deze patiënt goed te kunnen helpen. Door collega's wordt de eigen huisarts geattendeerd op vaak bellen/veranderd gedrag waarna de eigen huisarts gerichte zorg kan toepassen. Patiënten waarvan we eerder minder goed zicht op de situatie hadden, worden nu door praktijkbrede aanpak beter inzichtelijk.