JAARVERSLAG 2021

HIGHLIGHTS - CIJFERS - RESULTATEN

Zorgorganisatie Eerste Lijn

HIGHLIGHTS 2021

“Ook in het tweede ‘corona-jaar’ heeft de eerste lijn alle zeilen bijgezet om naast de reguliere zorg en de inspanningen rondom de vaccinaties de persoonsgerichte en geïntegreerde patiëntenzorg verder te ontwikkelen. Dit deden wij veelal in samenwerking met zorgpartners, gemeenten en DSW Zorgverzekeraar. Een regio en een eerste lijn om ontzettend trots op te zijn!”

SIETSKE HERDER, BESTUURDER ZEL

“De COVID period heeft laten zien dat digitale zorg makkelijk en snel toepasbaar is ondanks de koudwatervrees hiervoor.”

MARC VAN WIJK, MEDISCH DIRECTEUR ZEL

“Het tekort aan personeel in de huisartsenpraktijk heeft invloed op de toch al toenemende werkdruk. Daarom zetten wij fors in op oplossingen die zorgen voor voldoende personeel in de regio waardoor de werkdruk afneemt.”

SANDRA VAN DET, ADVISEUR ARBEIDSMARKT EN PRAKTIJKVOERING ZEL

“Digitalisering speelt een toenemende rol in de ondersteuning en versnelling van de urgente zorgvernieuwing. Door het opstellen van een Roadmap Digitalisering 2025 hebben we zicht op de belangrijkste digitaliseringsthema’s voor de eerste lijn.”

RICK VERMEER, MANAGER DIGITALISERING ZEL

“2021 stond voor mij in het teken van OPEN, niet alleen door de ontwikkeling in de ICT (patiënt inzage in zorgdossiers) maar vooral door het verlangen om zonder de beperkende Coronamaatregelen te leven!”

SJOERD STOCKMANN, VOORZITTER HC WSD EN HUISARTS

“ZEL heeft sinds de start van de COVID crisis online scholen mogelijk gemaakt. In 2021 is dit verder geprofessionaliseerd met verschillende COVID scholingen, RTA Hartfalen en de Tweedaagse. Voor de komende jaren is online scholen naast fysieke scholing binnen de chronische zorg al niet meer weg te denken.”

ROBIN VAN DER PUTTEN, KADERARTS ASTMA/COPD ZEL

“In 2021 ontwikkelden we een gezamenlijke regiovisie op GGZ zorg, waar vertegenwoordigers van alle betrokken partijen in de keten aan bijgedragen hebben.”

MARLEEN HEIJSTEEG, GGZ ADVISEUR ZEL EN PSYCHOLOOG

“Er is veel expertise in de zorg. Door zorgverleners nog meer met elkaar te verbinden, zetten we deze expertise optimaal in waardoor de patiënt nog beter geholpen wordt en zorgverleners meer werkplezier beleven, zoals we afgelopen jaar door de COVID netwerken hebben geleerd.”

NIC VAN PAASSEN, PARAMEDISCH ADVISEUR ZEL EN FYSIOTHERAPEUT

2021 IN CIJFERS

ZORGTHEMA’S

DIGITALISERING

PRAKTIJKVOERING

DESKUNDIGHEIDBEVORDERING

GPGZ modules

Deelnemers bijeenkomsten modules:

Laaggeletterdheid	82
Samen Beslissen	95
Eenvoudige communicatie de terugvraagmethode	107

GLI BeweegKuur

Aantal patiënten in een GLI-programma:

Sinds de start van de GLI in 2019 is het aantal patiënten dat gestart is met het GLI-BeweegKuur programma toegenomen.

2019:	87
2020:	186
2021:	754

Digitale meekijk-consultatie

Aantal meekijkconsultaties:

In de meetperiode januari t/m april 2021:
1318 meekijkconsulten.

Voor de gehele pilotperiode
juli 2020 t/m april 2021:

2116 meekijkconsulten

Geestelijke Verzorging Thuis

De stand van zaken:

Aantal geestelijk verzorgers:	12
Aantal aanvragen:	168
Aantal consulten:	527
Gemiddelde leeftijd cliënt:	72,3
Vrouwen:	77%
Mannen:	23%

GGZ-Consultatie

Cijfers GGZ-consultatie 2020 tot eind 2021:

Aanmeldingen t/m 30 jaar	24%
Aanmeldingen 31 t/m 50 jaar	36%
Aanmeldingen 51 t/m 64 jaar	28%
Aanmeldingen 65 jaar en ouder	14%

Sociale kaart, Wegwijzer

Aantal afgeronde raadplegingen sociale kaart, de Wegwijzer

1e kwartaal 2021	406
2e kwartaal 2021	132
3e kwartaal 2021	104
4e kwartaal 2021	318

Praktijk Op Orde

De Praktijk Op Orde scan is afgenomen bij:

79

praktijken

Deskundigheid-bevordering

Ondanks de beperkingen zijn er in 2021:

137 scholingen aangeboden
met **2.109** deelnemers

RESULTATEN 2021

ZORGTHEMA'S

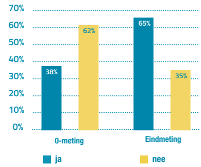
Huisartsen aan de slag met Samen Beslissen, Eenvoudige Communicatie en Laaggeletterdheid

Ook in 2021 bood ZEL modules Geïntegreerde Persoonsgerichte Zorg aan huisartsen als onderdeel van de segment 2 bekostiging Integraal Persoonsgerichte Zorg. De bij ZEL aangesloten huisartsen konden kiezen tussen één van de drie onderwerpen: **Samen Beslissen, Eenvoudige Communicatie en Laaggeletterdheid.** De combinatie van theorie met het oefenen in de praktijk bleek succesvol.

Module Samen Beslissen

Door deelname aan de module Samen Beslissen veranderde het gebruik van hulpmiddelen om het Samen Beslissen te ondersteunen bij de huisartsen en praktijkondersteuners.

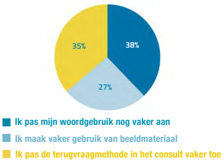
Gebruikt u hulpmiddelen om het Samen Beslissen te ondersteunen?



Module Eenvoudige Communicatie, de terugvraagmethode

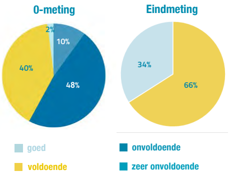
Door de module Eenvoudige Communicatie veranderde de consultvoering van de deelnemers.

Wat heeft u veranderd in uw consultvoering na de module Eenvoudige Communicatie?



Module Laaggeletterdheid

De kennis over laaggeletterdheid nam bij de deelnemers aan de module Laaggeletterdheid toe. Dat bleek uit de scores die zij hun kennis gaven bij de 0- en eindmeting.



Deelnemers over de module Samen Beslissen:
"De gesprekken vinden nu meer gestructureerd plaats en er zijn meer mogelijkheden om de patiënt ondersteunend materiaal mee te geven bij het maken van of nadenken over een keuze. Markeren dat er een keuze is, wederkerig contact houden met patiënt."

Deelnemers over de module Eenvoudige Communicatie, de terugvraagmethode:
"Een eyeopener. De module maakt je meer bewust dat patiënten een uitleg minder vaak goed begrijpen dan dat je als huisarts denkt."

Deelnemers over de module Laaggeletterdheid:
"Door de nascholing is Laaggeletterdheid genormaliseerd. Ik voel minder schroom om het bespreekbaar te maken omdat ik zie dat Laaggeletterdheid iemand echt kan belemmeren om dingen te begrijpen."

Regionale transmurale afspraken (RTA) Hartfalen

De werkgroep Hartfalen heeft regionale transmurale afspraken gemaakt tussen huisartsen en specialisten over hartfalen. Deze werkgroep bestaat uit kaderhuisartsen en kaderverpleegkundigen van DM, COPD en HVZ en werkt samen met cardiologen van het Reinier de Graaf Gasthuis en het Franciscus Gasthuis & Vlietland. Om te zorgen dat huisartsen de afspraken kennen is eind mei een online scholing georganiseerd. De volledige regionale transmurale afspraken zijn te vinden op de website van ZEL. *www.zel.nl*

Longformularium 2.0

Het longformularium dat in 2020 werd vastgesteld voor inhalatiemedicatie bij Astma en COPD is vorig jaar extra onder de aandacht gebracht door de ontwikkeling van een (digitale) Farmacotherapeutisch overleg (FTO) -module. Met deze module kan een FTO-groep eenvoudig een FTO over inhalatiemedicatie opzetten. De module bestaat uit een presentatie met enkele video's en instructies en is gratis ter beschikking gesteld aan de FTO-groepen in de regio.

Door samenwerking in de regio Zuid Holland Zuid, zijn wij eind 2021 door een kleine aanvulling op ons bestaande formularium gekomen tot een *gezamenlijk formularium* dat door longartsen en huisartsen in heel Zuid-Holland-Zuid gebruikt wordt.

Keer Diabetes2 Om werkt

Keer Diabetes2 Om is een leefstijlbehandeling die voeding, beweging, slaap en ontspanning inzet als medicijn voor patiënten met diabetes type 2. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers aan Keer Diabetes2 Om is 61 jaar. De kernresultaten:

- ✓ Na zes maanden gebruikt 95% van de deelnemers geen diabetesmedicatie meer of alleen metformine;
- ✓ Gemiddeld daalt het HbA1c van de deelnemers met 12.2mmol/mol;
- ✓ Deelnemers zijn na zes maanden gemiddeld 6.9 kg gewicht verloren en het gemiddelde gewichtsverlies is groter dan 5% van het oorspronkelijke lichaamsgewicht.

De resultaten zijn te vinden via de website van ZEL. *www.zel.nl*

Ouderenzorg in de regio

Vanuit de regiovisie is gestart met het programma *Regionale aanpak Ouderenzorg.* Doel is om met alle zorgaanbieders waaronder de huisartsen, gemeenten en DSW Zorgverzekeraar ook in de toekomst kwalitatief goede zorg en ondersteuning te kunnen blijven bieden aan onze kwetsbare ouderen.

ZEL participeert binnen deze aanpak in de projecten:

- ✓ Coördinatie wijkverpleging, waarvoor in 2021 een pilot is gestart met de inzet van de transferbureaus bij het organiseren van wijkverpleging in acute situaties.
- ✓ Multidisciplinair team Ouderen (MTO), dit is een nieuwe werkwijze om de thuissituatie van ouderen met complexe problematiek zo optimaal mogelijk te ondersteunen. In 2021 is de pilot voorbereid die februari 2022 start. ZEL is projectleider van het MTO.

Signalen vanuit de klankbordgroep ouderenzorg

In 2021 is vanuit ZEL een klankbordgroep ouderenzorg opgericht om nog beter te kunnen aansluiten op vragen vanuit de praktijk. In de klankbordgroep bleek de Wet Zorg en Dwang (WZD) voor veel zorgverleners een lastig onderwerp te zijn. Daarom heeft ZEL een nascholing voor huisartsen georganiseerd over dit onderwerp.

Huisarts:
"Heldere en duidelijke uitleg van juridische regelgeving, toepasbaar in de dagelijkse praktijk."

Regionale visie op GGZ zorg

Huisartsen, Psychologen van Psyzorg Hoflanden, GGZ Delfland, CaleidoZorg, G-Kracht, gemeenten in DWO en NWN en DSW Zorgverzekeraar hebben, begeleid door ZEL een ***gemeenschappelijke visie voor de GGZ*** ontwikkeld.

De kern van de ontwikkelde visie is:

- ✓ We richten ons op veerkracht, flexibiliteit en eigen regie van de patiënt.
- ✓ Herstel van de patiënt is gericht op zelfredzaamheid.
- ✓ GGZ-zorg leveren we in de regio met elkaar en is op elkaar afgestemd, complementair en circulair.
- ✓ In werkgroepen zullen op basis van deze visie de volgende thema's verder worden uitgewerkt:
  - Samenwerking tussen zorg- en sociaal domein:
  - Deskundigheidsbevordering:
  - Wachttijden

GGZ-consultatie succesvol

Ook in 2021 maakten huisartsen in de regio gebruik van de mogelijkheid om een éénmalig face-to-face consultatiegesprek tussen een psychiater/psycholoog en een patiënt aan te vragen. Het consultatiegesprek wordt aangeboden vanuit GGZ Delfland.

In dit ***Zorgbulletin*** leest u hoe u, als huisarts, van de eenmalige consultatie GGZ gebruik kunt maken via ZorgDomein.

- ✓ 215 keer ingezet door huisarts of POH-GGZ
- ✓ Dat is gemiddeld 11,4 keer per maand
- ✓ Het aantal GGZ-consultaties blijft gestaag groeien
- ✓ Inmiddels hebben 114 individuele huisartsen verwezen (= 50% van het totaal)
- ✓ Slechts 8% is uiteindelijk in zorg gekomen van de GGZ
- ✓ De psychiater wordt veruit het meest ingezet: 147x
- ✓ Overige behandelaren zijn klinisch en Gz-psycholoog, sociaal-psychiatrisch verpleegkundige (SPV)/verpleegkundig specialist

Huisarts:
"Het is fijn om in zo'n geval even te kunnen overleggen met iemand met specifieke expertise. Ook de patiënte was meteen goed ingelicht. Het mooie van het GGZ-consult is dat ik samen met de patiënt de regie houd en de psycholoog/psychiater meer duidelijkheid kan bieden en mee kan denken. Bovendien kost het de patiënt niet veel tijd (eenmalig consult) en is het over het algemeen redelijk dichtbij huis."

Huisarts:
"Het is prettig dat je snel antwoord hebt op je vragen en je vervolgens met de patiënt verder kan met een goed advies". "De patiënt vindt het fijn dat de huisarts (het bekende gezicht) de hoofdbehandelaar blijft. Mijn patiënte voelde zich geen GGZ-cliënt en vond het fijn dat een andere dokter meedacht over haar problemen."

Gecombineerde Leefstijl Interventie (GLI) in beweging

In de eerste 3 kwartalen van 2021 vonden al meer GLI-intakes plaats, dan in heel 2020. Met de start van 5 nieuwe GLI-teams eind 2021 kwamen we op 21 teams en daarmee is er een dekkend GLI-aanbod in de regio. *Klik hier* voor meer informatie over GLI-BeweegKuur en een overzicht van de GLI-teams die actief zijn in de regio. Het is inmiddels mogelijk om via Zorg-Domein te verwijzen naar alle GLI-teams.

NZA ziet samenwerking ZEL, GLI-teams en DSW Zorgverzekeraar als best practice
De NZA was onder de indruk van de organisatie en samenwerking van de GLI-teams, DSW Zorgverzekeraar en ZEL en heeft deze samenwerking als best practice opgenomen in een ***landelijke publicatie***.

Huisartsen maken volop gebruik van digitale meekijkconsultatie

Via het digitaal meekijkconsult kan de huisarts bij een niet-acute zorgvraag een consultvraag aan de specialist in het Reinier de Graaf Gasthuis en Franciscus Gasthuis & Vlietland stellen. Bijvoorbeeld bij twijfel over de noodzaak voor doorverwijzen of voor overleg over een gedeelde patiënt die klachten ontwikkelt. Door een grote meerderheid van de deelnemende huisartsen wordt de meekijkconsultatie als een aanwinst gezien, zo bleek uit de tussentijdse enquête.

Huisarts:
"Aanwinst in praktijkvoering, zal zeker verwijzingen gaan schelen en ik verwacht er in toenemende mate gebruik van te gaan maken."

Huisarts:
"Het is fijn dat de optie er is, omdat ik denk dat het voor de specialist minder storend is dan een telefoontje en ik kan de informatie gestructureerder kwijt en kan meer info sturen."

Palliatieve zorg leeft!

Mensen sterven het liefst thuis, de huisarts heeft dan een belangrijke rol in de terminaal-palliatieve zorg. Gemiddeld genomen verlenen huisartsen eens per maand terminaal palliatieve zorg aan een patiënt. Bovendien bleken huisartsen behoefte te hebben aan een goede invulling van de palliatieve en terminale zorg. Daarom heeft ZEL het programma "Palliatieve zorg leeft!" opgezet. Hiervoor zijn zes scholingen ontwikkeld. Vier daarvan

Geestelijke Verzorging thuis slaat aan

Ook in 2021 is er weer regelmatig gebruik gemaakt van de inzet van de geestelijke verzorging thuis. De geestelijk verzorger is laagdrempelig in onze regio beschikbaar voor patiënten die levens- of zingevingsvragen hebben, ongeacht levensovertuiging. ***Klik hier*** voor de folder voor verwijzers met meer informatie over de inzet van geestelijke verzorging thuis en het aanvragen ervan.

Verdeling van de hulpvraag is als volgt:	
Hoop/steun/troost	53
Rouw/verlies	49
Omgaan dood/ levenseinde	44
Eenzaamheid	29
Angst	19
Identiteit	10
Relaties	5
Geloof	5
Schuld	4
Voltooid leven	3

Spoedaanvragen (cliënt wordt binnen 24 uur gezien): 2x

Huisarts:
"Ik vroeg dit aan omdat er bij deze patiënten met name tijdens de pandemie, sprake was van eenzaamheid, angst en een gevoel van zinloosheid. Ik had tijdens mijn werkzaamheden in het ziekenhuis weleens te maken gehad met een geestelijk verzorger en wist zodoende wat zij voor mensen kunnen betekenen. De geestelijk verzorger zorgt ervoor dat patiënten snel hulp en een luisterend oor krijgen."

hebben inmiddels plaatsgevonden.

Huisartsen:
"Mooi overzicht van de verschillende palliatieve fasen en de behoeftes van de patiënt in deze fasen."

"Ik vond de scholing informatief en ook de casussen die besproken zijn, waren duidelijk en leerzaam. Ik heb er veel van geleerd."

Transmuraal project keuzehulpen, er viel wat te kiezen!

ZEL, Reinier de Graaf Gasthuis en PATIENT+ werken samen in het transmuraal project keuzehulpen om Samen Beslissen met de patiënt te bevorderen. Vijftien huisartsen uit de regio DWO en specialisten van het Reinier de Graaf Gasthuis zijn in 2021 gestart met dit project.

Door het gebruik van keuzehulpen in de eerste lijn zijn patiënten beter geïnformeerd en kan een passender behandelkeuze gemaakt worden. Wanneer dit leidt tot een verwijzing krijgt de patiënt in de tweede lijn een vervolggesprek, zo nodig ondersteund door een keuzehulp specifiek voor de tweede lijn. In dit regionale project (onderdeel van een landelijk project) gingen huisartsen en specialisten aan de slag met de keuzehulpen hevig menstrueel bloedverlies, verzakking, trommelvliesbuisjes en PSA-screening als onderdeel van het transmurale zorgpad.

14 huisartsen uit DWO hebben in 2021 127 keuzehulpen voor vier onderwerpen uitgereikt en besproken. In het RdGG, vakgroep Gynaecologie zijn 41 keuzehulpen uitgereikt en besproken.

Huisartsen:
"Ik heb de keuzehulp uitgereikt aan één van de patiënten die heel gericht binnenkwam voor een operatie. Na het invullen van de keuzehulp bedankte de patiënt mij en zei: Ík ben hier zo blij mee, ik wist helemaal niet dat er ook alternatieve behandelingen waren. En dat niet opereren ook een optie is."

"Ik had onlangs een patiënt voor Hevig Menstrueel Bloedverlies met heel veel mitsen en maren. Ik was veel tijd kwijt om alles uit te leggen. De keuzehulp was echt een verademing, het was direct in één keer duidelijk voor de patiënt!"

Kindermishandeling en Huiselijk geweld

De zorg bij kindermishandeling en huiselijk geweld is complex en daarom is kennis vergroten en elkaar en elkaars expertise beter leren kennen van groot belang. In het landelijke Augeo magazine werd het initiatief uit Maassluis met diverse huisartsenpraktijken, wijkteam, Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond en Zorgorganisatie Eerste Lijn genoemd als voorbeeld van goede samenwerking. ***Lees hier*** het hele artikel.

Om de kennis over kindermishandeling en huiselijk geweld te vergroten werd een webinar georganiseerd door Augeo Foundation en GGD Haaglanden met inhoudelijk bijdrage van Veilig Thuis en ZEL over het gebruik van de Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld.

Kinderfysiotherapeut:
"In mijn casus over een peuter van drie jaar met twee verstandelijk beperkte ouders werden signalen gezien als slaan, blauwe plekken, verwaarlozing (qua kleding en voeding) maar ook frustratie en onmacht van ouders. Tevens waren er organisatorische en financiële problemen. Het vangnet van dit gezin was beperkt tot een oma die de situatie ook heel moeilijk vond. Samen met het sociaal kernteam (SKT) en de huisarts is er een gesprek geweest met ouders en oma. Gelukkig werd de juiste ondersteuning voor dit gezin gevonden in een pleeggezin waarbij ouders een goede omgangsregeling hadden. Na twee jaar kwam ik oma weer tegen en die gaf aan dat het kind zich nu enorm goed ontwikkelde. Oma was dankbaar dat er destijds ondersteuning en hulp was voor dit gezin."

Jeugdhulp sneller en dichterbij huis door samenwerking in de wijk

De ervaringen met de ondersteuners jeugd die in praktijken in diverse gemeenten werken zijn positief, zowel bij huisartsen, jeugdigen als sociale wijkteams. De huisartsen en praktijkmedewerkers vinden vooral de korte lijnen prettig. Bovendien krijgt het wijkteam op deze manier 'een gezicht'. Dat maakt het opbouwen van een samenwerkingsrelatie makkelijker.

Het aantal praktijken waar deze ondersteuners actief zijn, groeit, evenals het aantal gemeenten dat de ondersteuner inzet. ZEL denkt in de regio's vanuit huisartsenperspectief mee. In een aantal gemeenten bevorderen we de inzet van ondersteuners jeugd in de praktijken. De ondersteuner jeugd in de praktijk is een initiatief van DSW Zorgverzekeraar en gemeenten.

Ondersteuner Jeugd en Gezin:
"Terwijl de huisarts in tien minuten een diagnose moet stellen, ga ik rustig een uur in gesprek over hoe het thuis allemaal loopt. Aan de medische kennis van de huisarts voeg ik mijn 'helicopterview' op het welzijn van de patiënt toe. Dankzij mij kan de huisarts zich op het medische focussen, waar hij voor is."

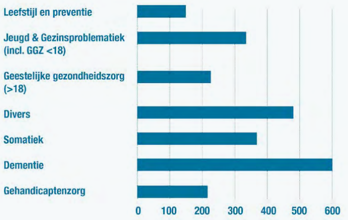
Sociale kaart-Wegwijzer

De sociale kaart van de regio, de Wegwijzer, is bedoeld voor acute en niet acute vragen, voor zorg en sociale vragen. In een paar stappen vinden zorgverleners hier de juiste contactgegevens, achtergrondinformatie over het aanbod in de regio en achterliggende werkafspraken.

U vindt de Wegwijzer op de *ZEL website*.
Deze sociale kaart werd in 2021 aangevuld met nieuwe informatie;

- ✓ Het aanbod gericht op patiënten met beperkte (digitale) basisvaardigheden.
- ✓ Contactgegevens en achtergrondinformatie over palliatieve zorg.
- ✓ Consultatie van de specialist ouderengeneeskunde en van de SCEN arts.
- ✓ Informatie over schuldhulpverlening en hulp bij echtscheiding.
- ✓ Informatie over het thema 'preventie', met links naar GLI-teams,

Raadpleging sociale kaart naar onderwerp



Post-COVID revalidatie netwerken

In 2021 wisten steeds meer verwijzers en patiënten de weg naar de netwerken te vinden.

Eén van die patiënten is Erica. Zij vertelt in een *filmpje*, dat door ZEL is gemaakt, wat de impact van COVID-19 op haar leven is geweest.

COVID vaccinaties

ZEL, de huisartsenposten en de LHV-huisartsenkring en hebben begin 2021 de vaccinatie van inwoners van verzorgingshuizen en kleinschalige woonvormen ouderenzorg en gehandicaptenzorg georganiseerd.

Op circa 85 locaties zijn ruim 1.600 mensen gevaccineerd, door vanuit de huisartsenpost georganiseerde mobiele teams bestaande uit huisartsen en medewerkers van de huisartsenpraktijken en de huisartsenposten. Voor een aantal praktijken die de vaccinatie van de groep 60-65-jarigen heeft verzorgd, heeft ZEL bemiddeld bij het vinden van een passende locatie. GGD Rotterdam-Rijnmond heeft speciaal hiervoor haar locaties opengesteld voor praktijken in NWN.

Extra COVID boxen

Na de COVID boxen voor zelfmonitoring van patiënten eind 2020, heeft ZEL eind 2021 de volgende aanvullingen aan praktijken en huisartsenposten geleverd:

44	COVID boxen
54	Saturatiemeters
15	Bloeddruk meters
7	Glucosemeters
20	Thermometers

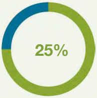
Versterken digitale gezondheid met Praktijk op Orde

Praktijk op Orde (POO) heeft als doel de digitale gezondheid van de huisartsenpraktijken in de regio te versterken en te vergroten. Daarvoor kregen huisartspraktijken in de regio een uitgebreide scan en een persoonlijk advies op papier met een mondelinge toelichting over het oplossen van eventuele knelpunten.

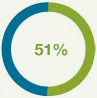
Huisartsen en praktijkmedewerkers waren na afloop van de scan aangenaam verrast door het overzicht dat ze kregen. De scan werd als fijn en nuttig ervaren.

Drie aandachtspunten:

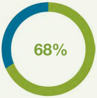
- V Informatiebeveiliging & privacy
- V Digitale toegankelijkheid van praktijken
- V Online inzage en ondersteuning bij OPEN



25% van het totaal aantal actiepunten is gerelateerd aan informatiebeveiliging



51% van de praktijken heeft een actiepunt gerelateerd aan informatiebeveiliging



68% van de praktijken geeft aan dat OPEN een belangrijk aandachtspunt is en hier ondersteuning bij te willen

> **Huisarts:**
> *"Het was de tijd zeker waard en ik heb ook nieuwe inzichten gekregen. Zo zijn we bijvoorbeeld na de scan aan de slag gegaan met de visie op ICT gebied en de richtlijn HASP. Het was fijn om te horen dat de praktijk er helemaal niet slecht voor staat. Natuurlijk zijn er wel altijd verbeterpunten. Ik denk dat het een lopend proces blijft, er zullen altijd weer dingen veranderen. Fijn dat er weer eens focus is op onderwerpen die niet alledaags aan de orde komen."*

Nieuwe richtlijn HASP-paramedici

In een pilot in onze regio is getest of de verwijsbrieven en terugrapportages inhoudelijk voldoen aan de nieuwe richtlijn HASP-paramedici. De 15 deelnemende huisartsen en 23 deelnemende paramedici hebben tijdens deze pilot geanonimiseerde verwijsbrieven en terugrapportages met ZEL gedeeld.

Met de uitkomsten werd bekeken of de richtlijn HASP-paramedici in de huidige vorm voldoet of nog aangepast moet worden. Vanuit de pilot in onze regio heeft ZorgDomein deze nieuwe richtlijn al volledig ingebouwd en inmiddels ook landelijk doorgevoerd.

Stimuleren online inzage patiënten

Alle huisartsenpraktijken in de regio hadden hun patiëntenportaal al in gebruik genomen. Daarom is in 2021 vooral ingezet op het ondersteunen van zorgverleners bij het motiveren van hun patiënten om gebruik te maken van online inzage. Daarvoor:

- V zijn diverse nascholingen georganiseerd,
- V konden huisartsen een digitale praktijkcheck doen,
- V was er positieve aandacht voor praktijken die grote vooruitgang boekten,
- V kregen huisartsen die dat wilden inzicht in hun eigen cijfers in de vorm van een mail met informatie over het verloop van het gebruik van hun portaal door patiënten,
- V heeft ZEL voor de huisartsen die dat wilden folders voor patiënten gemaakt met een digitale QR-link om het portaalgebruik verder te stimuleren.

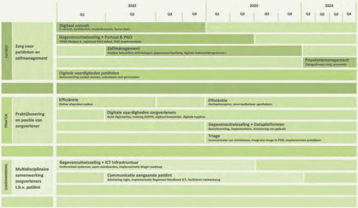
Dit heeft resultaat gehad:
het percentage online inzage is in 2021 in de regio gestegen van **9** naar **12,4%** en daarmee komen we boven het landelijk gemiddelde uit dat eind 2021 **12%** was.

Bovendien hebben 22 praktijken de door het OPEN programma gewenste 20% online inzage behaald in 2021!

Roadmap Digitalisering 2025

Om aan te sluiten bij de ontwikkelingen in de zorg en bij de regionale visie op digitale zorg heeft ZEL digitaliseringsthema's geformuleerd waarmee zij de eerstelijns zorgverlener de komende 3 jaar gaat ondersteunen om nog efficiënter digitaal te werken. Het team Digitalisering van ZEL is uitgebreid om deze ondersteuning aan te kunnen bieden. Met de uitbreiding is ook meer aandacht gekomen voor digitalisering bij paramedici en apothekers.

De thema's vormen de basis voor een roadmap. Dit is een tijdspad waarin elk digitaliseringsthema te vinden is met een bewust gekozen startpunt, lengte, activiteiten en mijlpalen. Met de roadmap die in 2022 wordt gepresenteerd neemt ZEL het initiatief voor een goed georganiseerde en daadkrachtige aanpak van digitalisering van de eerstelijn in de regio.
Bekijk ***Roadmap Digitalisering 2025 - ZEL***


2022
2023
2024
Q1
Q2
Q3
Q4
Q1
Q2
Q3
Q4
Q1
Q2
Q3
Q4
PATIËNT
Zorg voor patiënten en zelfmanagement
Digitaal consult
E-consult, beeldbellen, meekijkconsult, korte chats
Gegevensuitwisseling • Portaal & PGO
OPEN Module 5, regionaal PGO beleid, PGO implementatie
Zelfmanagement
Analyse behoeften zelfmetingen, gegevensverwerking, digitale behandelprogramma's
Populatiemanagement
Datagedreven zorg, preventie
Digitale vaardigheden patiënten
Samenwerking sociaal domein, coördinatie met gemeenten
PRAKTIJK
Praktijkvoering en positie van zorgverlener
Efficiëntie
Online afspraken maken
Efficiëntie
Herhaalrecepten, voorraadbeheer apothekers
Digitale vaardigheden zorgverleners
Inzet digicoaches, training ADEPD, digitaal bewustzijn, digitale hygiëne
Gegevensuitwisseling • Dataplatformen
Besluitvorming, implementatie, stimulering van gebruik
Triage
Inventarisatie van initiatieven, integratie triage in PGO, implementatie praktijken
SAMENWERKING
Multidisciplinaire samenwerking zorgverleners t.b.v. patiënt
Gegevensuitwisseling • ICT Infrastructuur
Uniformiteit systemen, open standaarden, implementatie Wegiz roadmap
Communicatie aangaande patiënt
Advisering regio, implementatie Regionaal Handboek ICT, faciliteren netwerkzorg

Arbeidsmarkt doktersassistenten

In de zomer van 2021 is een klankbordgroep arbeidsmarkt doktersassistenten opgericht met een vertegenwoordiging van huisartsen, doktersassistenten en praktijkmanagers uit de regio, het ROC Mondriaan en ZEL. Gezamenlijk is gekeken naar de oorzaken van de tekorten aan doktersassistentes. Tevens zijn er interventies bedacht om de tekorten te verminderen.

Eén van die interventies is de samenwerking met ROC Mondriaan om het aantal stageplaatsen en leerwerkplekken te vergroten. Hiervoor zijn ZEL, LHV-huisartsenkring WSD en het ROC Mondriaan eind 2021 gestart met het zij-instromersproject Doktersassistent waarin een kandidaat met de basiskennis, opgedaan tijdens 6 weken fulltime opleiding, gaat starten op een leerwerkplek in de huisartsenpraktijk. Doel van het project is om voldoende goed opgeleide doktersassistenten in de praktijken in onze regio in te kunnen zetten.

Regionaal netwerk praktijkmanagement

De groep praktijkmanagers in onze regio groeit en er is grote behoefte aan verbinding en het delen en opdoen van kennis. Daarom is het regionaal netwerk Praktijkmanagement opgericht.

In juni vond de eerste scholing voor praktijkmanagers plaats over het vergroten van betrokkenheid bij het team. Aan het regionaal netwerk Praktijkmanagement nemen 32 praktijkmanagers en 3 huisartsen deel. Het netwerk heeft vorig jaar 8 online bijeenkomsten gehad met onderwerpen zoals de organisatie van de corona-vaccinaties in de praktijk, werkdruk, PGO, gesprekskaarten van Stichting Sociaal Fonds Huisartsenzorg (SSFH), personeelsbezetting, stageplaatsen en hoe verder na de pandemie. Tussentijds hebben de netwerkleden via een WhatsApp-groep informatie gedeeld, elkaar vragen gesteld en beantwoord. Tot slot is een intervisiegroep gevormd, die in 2022 van start gaat.

Praktijkmanager:

“Kennis kun je vermenigvuldigen door het te delen”

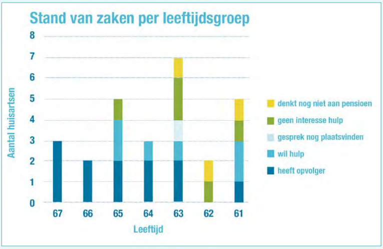
“Voor mij is het netwerk praktijkmanagers een veilig netwerk waar ik al mijn vragen kan stellen. Door de mix van verschillende achtergronden leer ik een hoop van de andere praktijkmanagers.

Omdat we vaak solistisch werken is het voor mij ook een gevoel van “er niet alleen voor te staan”.

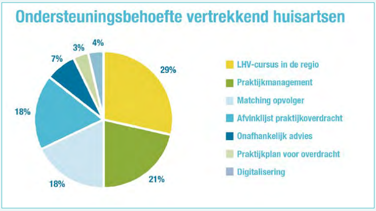
Soepele praktijkoverdracht

De zoektocht naar een nieuwe huisarts-eigenaar en de overdracht van een huisartsenpraktijk aan nieuwe huisarts-eigenaren is niet altijd eenvoudig. ZEL en HC WSD hebben daarom een programma opgezet ‘Soepele praktijkoverdracht voor continuïteit van zorg’. Het doel is om te zorgen voor de voorwaarden die nodig zijn om het praktijkhouderschap soepel over te dragen aan nieuwe huisarts-eigenaren.

Om inzicht te krijgen in de praktijken die binnen nu en enkele jaren zullen worden overgedragen, heeft ZEL eind 2021 contact gezocht met alle in de regio werkzame huisartsen in de leeftijdscategorie 61 t/m 67 jaar met de vraag of zij ondersteuning wensen bij de overdracht van hun praktijk. Hieruit bleek dat de stand van zaken in onze regio als volgt is:



Uit de interviews bleek verder dat de huisartsen in de leeftijd van 61 tot 67 jaar vooral behoefte hebben aan de volgende ondersteuning bij overdracht van hun praktijk:



Met deze gegevens gaan ZEL en HC WSD kijken naar verdere uitbreiding en eventuele aanpassing van het aanbod, zodat dit goed aansluit op de behoefte in de regio. Daarnaast hebben gesprekken plaatsgevonden met waarnemers, HIDHA’s en AiO’s, zodat wij ook voor hen een aanbod kunnen ontwikkelen dat hen ondersteunt en motiveert om zich in onze regio te vestigen.

Inkoop (XL)

Op verzoek van onze huisartsen om inkoopvoordelen te realiseren is ZEL eind 2019 de samenwerking aangegaan met Inkoop XL, een inkoopcollectief voor huisartsen. Inmiddels zijn 71 praktijken uit de regio aangesloten bij het ZEL-collectief. Per praktijk die gebruik maakt van de kortingen is er gemiddeld zo’n €1.795,- bespaard. De meeste praktijken maken binnen het ZEL-collectief gebruik van de kortingen op medische verbruiksartikelen, apparatuur en kantoorartikelen.

RESULTATEN 2021

DESKUNDIGHEID-
BEVORDERING

Online scholen

2021 heeft door de geldende coronamaatregelen vooral in het teken gestaan van onlinescholen. Om goede online scholingen te kunnen aanbieden, moesten de scholingsprogramma's worden omgebouwd en werd aan alternatieven gedacht, zoals filmpjes en vragenuurtjes.

We hebben hier veel van geleerd en laten dit, zeker gezien de roep vanuit de deelnemers om ook online scholingen aan te bieden, niet zomaar los. Met elkaar zullen we blijven kijken naar wat online kan en wat echt toegevoegde waarde heeft om fysiek aan te bieden.

Verder vroeg de pandemie om scholing in bepaalde thema's voor bepaalde doelgroepen zoals bijvoorbeeld 'omgaan met agressie, timemanagement en omgaan met stress voor de doktersassistenten', 'hoe te werken met ZOOM voor apothekers' en het virtueel begeleiden van het Astma en COPD-spreekuur voor de POH.

'Wie is toch die man met baard genaamd Lotje?'

De namen die in beeld kwamen, klopten niet altijd. Voor de accreditatie is juiste notering in de aanwezigheidslijst een vereiste. In de loop der tijd leerde iedereen om dit aan te passen en begrepen de deelnemers waarom de camera aan moest.

"ideaal zo vanuit huis! "

"ik hoef geen oppas te regelen"

"Het scheelt mij veel tijd"

"Hoera, geen file"

Eendaagse coachend leiderschap

De Eendaagse "Coachend leiderschap" startte in september en bleek de juiste scholing voor dat moment.

De scholing die werd geleid door twee ervaren huisartsen werd door de huisartsen zeer hoog gewaardeerd.

Deelnemers:

"Zeer concreet en toepasbaar in de praktijk. Fijne werkvormen!"

"Heldere nascholing, open communicatie, iedereen deed actief mee en dit komt door de scholing zelf, complimenten!"

"Veel nuttige informatie om stil te staan bij hoe je communiceert."

"Goede sfeer, interessant onderwerp, interactief, fijne leiding."

Scholingen voor doktersassistenten en praktijkondersteuners

Voor de doktersassistenten zijn in 2021 de scholingen timemanagement' en 'cultuur sensitief werken'georganiseerd door de Werkgroep Deskundigheidbevordering doktersassistenten (WDA):

De laatste was met name bedoeld om zorgverleners bewust te maken van de problematiek van mensen met een niet-Westerse achtergrond in relatie tot gezondheid en zorg. Zodat bij signalering van deze problematiek de communicatie met de patiënt hierop afgestemd kan worden.

Voor de doktersassistenten zijn in 2021 de scholingen 'timemanagement' en 'cultuur sensitief werken' georganiseerd door de Werkgroep Deskundigheidbevordering doktersassistenten (WDA).

Deelnemers WDA Agressie:

"Handvatten om zelf kalm te blijven en ongewenst gedrag een halt toeroepen."

Deelnemers WDA Cultuur sensitief werken:

"Ik heb zeker nieuwe dingen gehoord waar ik anders niet bij stil bij zou staan."
"Wist niet heel goed wat ik moest verwachten, maar vond het leerzaam en verhelderend. Met herkenning en bruikbare tips."

Deelnemers WDP B12:

"Interessante uitleg, veel nieuwe dingen gehoord."
"Enthousiaste docent met veel kennis en passie."

zel
Zorgorganisatie Eerste Lijn