

Jaarverslag 2022

Wat is dit
jaar de revue
gepasseerd?

Inclusief
interviews
met 8 collega's

www.hknhuisartsen.nl



hkn |

HUISARTSEN

Wie wij zijn

Wij zijn Huisartsenorganisatie Kop van Noord-Holland, oftewel HKN. Wij zijn een organisatie door en voor huisartsen in de Kop van Noord-Holland.

Onze missie en kernwaarden

HKN staat voor uitstekend georganiseerde, toegankelijke en persoonsgerichte huisartsenzorg in de Kop van Noord-Holland. Nu en in de toekomst. Dit doen wij niet alleen, maar in samenwerking met zorgverleners, partners én patiënten.

Onze kernwaarden zijn kwaliteit, professionaliteit, ondernemerschap, daadkracht en verbinding:

- Kwaliteit en professionaliteit in de zorg aan onze patiënten, zowel in de huisartsenpraktijken als op de huisartsenposten;
- Ondernemerschap en daadkracht, want een krachtige eerste lijn in de Kop van Noord-Holland, met de huisarts als spin in het web, vormt het fundament van waaruit wij anticiperen op veranderingen in de zorg en de maatschappij;
- Verbinding, zodat we samen sterk staan.

Onze visie

Een toekomstbestendig georganiseerde huisartsenzorg in de Kop van Noord-Holland, waarin de patiënt centraal staat en de huisartsen onderling en met andere (regionale) partijen samenwerken.

Onze organisatie

De Coöperatie HKN ontwikkelt in afstemming met de leden de strategie en het beleid. Dit als antwoord op de specifieke uitdagingen en ontwikkelingen in de regio. HKN behartigt de belangen van de huisartsen. De HKN-werkorganisatie ondersteunt de huisartsen met het regionaal organiseren van acute zorg, programma's voor chronische zorg, het maken van samenwerkingsafspraken, en het faciliteren in de praktijkvoering en de patiëntenzorg. De Coöperatie wordt geleid door een bestuur van vijf huisartsen.

Voorwoord

Verbinding is - naast kwaliteit, professionaliteit, ondernemerschap en daadkracht - een van onze kernwaarden, die we met deze themakeuze willen uitlichten. Wat is verbinding? Verbinding is de energie tussen mensen die op een waarderende manier met elkaar samenwerken. In dit jaarverslag maken we het concreet. Wat is er het afgelopen jaar gebeurd en waar was verbinding te zien?

In het begin van het jaar zagen we verbinding in hoe we het herstel na de coronapandemie hebben opgepakt. We zagen verbinding in hoe we inspeelden op de vluchtelingenstroom die werd veroorzaakt door de oorlog in Oekraïne.

Verbinding leidt tot creativiteit en innovaties die de kwaliteit van zorg verbeteren en het werkplezier van huisartsen vergroten. Een voorbeeld is de passantentelefoon op Texel. Verderop in dit jaarverslag vertelt Anouk den Breejen er meer over.

Mooi om te zien is hoe we met vereende krachten in een actieve adviesraad werken aan de problemen met de continuïteit van de huisartsenzorg in onze regio. De initiatieven geven energie en een goede hoop voor de toekomst.

Het afgelopen jaar was een roerig jaar voor huisartsen. De komst van het Integraal Zorgakkoord was als het doorslikken van een meloen (om met de woorden van Gert-Jan Segers te spreken). Een verminderd vertrouwen in de overheid en verzekeraars maakte dat huisartsen actie gingen voeren. De overbelasting van huisartsen en de cruciale rol die huisartsen hebben in het zorglandschap zijn goed voor het voetlicht gekomen.

Verbinding staat ook centraal bij het management van informatie. Er spelen veel ICT-ontwikkelingen en die gaan soms bijzonder snel, en voor sommigen niet snel genoeg. In dit jaarverslag wordt onze CMIO (Chief Medical Information Officer) David Reijmerink geïnterviewd, die het afgelopen jaar een regionale visie op digitalisering presenteerde. Het blijkt dat onze regio landelijk gezien vooroploopt. De E-spoedkoppeling is een innovatie die verbinding legt tussen de huisartsenpost en de spoedeisende hulp (SEH), waardoor we een toekomstbestendige samenwerking tussen de huisartsenpost en SEH hebben gerealiseerd.

Bijzonder om te vermelden is dat Marlous de Vroome is aangetreden als algemeen directeur van HKN Huisartsen. Tijdens de gesprekken werd ons duidelijk dat Marlous staat voor verbindend leiderschap. We zijn enorm blij met haar komst. In het jaarverslag staat een interview met Marlous, waarin ze haar visitekaartje afgeeft.

We danken alle huisartsen en HKN-medewerkers voor hun inzet en verbindende samenwerking.

Theo van Esch, voorzitter

Beeld van HKN Huisartsen

HKN is een samenwerkingsverband van huisartsen in de Kop van Noord-Holland. De algemene doelstelling is het behartigen van de belangen van de aangesloten huisartsen, ondersteuning in hun werkzaamheden en de organisatie van hun praktijk. De regio Kop van Noord-Holland bestaat uit de gemeenten Texel, Schagen, Den Helder en een gedeelte van Hollands Kroon. Het gebied telt circa 150.000 inwoners.

HKN organiseert voor huisartsen de acute zorg (spoedzorg in de avond- nacht- en weekenduren, vanuit de huisartsenposten) en chronische zorg (ketenzorgprogramma's en geïntegreerde zorg voor mensen met een chronische ziekte, en ouderen). Ook verleent HKN diensten aan huisartsen, ondersteunt bij de patiënten-zorg, ontzorgt de huisartsenpraktijken bij de bedrijfsvoering (praktijkmanagement, kwaliteit, communicatie, ICT), en vertegenwoordigt huisartsen bij de regionalisering (samenwerkingsafspraken met stakeholders in de regio: transmurale samenwerking, domein- en sectoroverschrijdende samenwerking).

Momenteel zijn bij HKN 71 huisartsen in 38 huisartsenpraktijken aangesloten. Er werken 77 mensen (34 fte) bij de HKN-werkorganisatie.

Governance

Een bestuur van vijf huisartsen geeft leiding aan Coöperatie HKN. Eind 2022 waren dat Joep van Beekveld, Theo van Esch, Jos Kuilboer, Hadassa Nadels en David Reijmerink.

Coöperatie HKN is de enige aandeelhouder van de houdstermaatschappij HKN Huisartsen bv en de dochtermaatschappijen HKN Acute Zorg bv, HKN Chronische Zorg bv, HKN Praktijk bv en De Kanoet bv, waarin de verschillende activiteiten zijn ondergebracht. De coöperatie is mede-eigenaar van Vicino bv en HealthConnected bv.

De raad van bestuur (RvB) van HKN Huisartsen bv is de RvB van de dochter-bv's. Deze positie werd tot 1 november 2021 bekleed door Leonie van den Hoek. Zij werd opgevolgd door Marlous de Vroome.

De HKN-coöperatie bestaat bij de gratie van de leden. De leden zijn vertegenwoordigd in de algemene ledenvergadering (ALV). De leden van het bestuur worden op voordracht van het bestuur door de ALV gekozen. De RvB wordt op voordracht van het bestuur door de ALV benoemd.

De raad van commissarissen (RvC) is in persoon een raad voor alle bv's. In 2021 hadden in de RvC zitting: Arian Minderhout, Hermien Schreurs en Peter Strikwerda.

De adviesraden voor Acute Zorg, Chronische Zorg en continuïteit van huisartsenzorg bestaan uit leden van de coöperatie. De adviesraad ICT is een gezamenlijke adviesraad van HONK en HKN en is bovendien stuurgroep ICT van HONK en HKN. Het zijn de belangrijke adviesorganen van het bestuur.

De raad van bestuur werkt samen met de personeelsvertegenwoordiging en de cliëntenraad, die hun wettelijk advies- en instemmingsrecht ten aanzien van het beleid kunnen uitoefenen.

Sinds 2006 geldt voor de zorg de Governancecode Zorg, opgesteld door de brancheorganisaties. De RvC en de RvB conformeren zich aan de code en tevens aan de Wet normering topinkomens. HKN voldoet aan de code, geeft daar volledig uitvoering aan en toetst jaarlijks de naleving daarvan. In 2021 zijn de statuten aangepast aan de herziene Governancecode Zorg en de gewijzigde wet- en regelgeving.

Vorig jaar in juli deelde Theo van Esch namens het coöperatiebestuur mee dat Marlous de Vroome per 1 november de nieuwe algemeen directeur van HKN Huisartsen werd. Het bestuur zag in haar 'een verbindende bestuurder die de samenwerking zoekt en stimuleert, zowel binnen als buiten de organisatie'. Verbinding en samenwerking zijn woorden die we heel vaak horen en die noodzakelijk geacht worden om de uitdagingen waarvoor we staan in de toekomst aan te gaan. Het Integraal Zorgakkoord staat dan ook vol van de oproep om samen te werken. Er staat zelfs: 'Het is nu belangrijker dan ooit'. Wat betekenen verbinding en samenwerking voor Marlous concreet?



VERHALEN | Marlous de Vroome

Verbinden



Marlous wil staan voor verbindend leiderschap. In haar ogen wil dat zeggen 'dat je er als leider altijd van uitgaat dat je met elkaar meer bereikt dan in je eentje, en dat je er alles aan doet om dat te faciliteren. Samen bereik je meer dan alleen als persoon, afdeling of organisatie'.

Faciliterende rol

"Voor mijn leiderschapsstijl betekent het dat ik ervan uitga dat anderen meer kennis hebben van bepaalde dingen dan ikzelf en het ook beter kunnen doen. Ik vind dat ik een faciliterende rol zou moeten hebben. Ik moet als leider de koers uitzetten en andere

mensen in staat stellen met elkaar daar invulling aan te geven. Mijn taak is om ervoor te zorgen dat anderen dat ook kunnen doen. Dat de randvoorwaarden op orde zijn, dat mensen met elkaar kunnen praten, dat je daar genoeg tijd voor hebt, dat je de juiste communicatiemiddelen hebt, dat

Organisatie

De HKN-werkorganisatie bestaat uit de volgende afdelingen:

- Acute Zorg: de acute huisartsenzorg in de avonden, nachten en weekenden op Texel en de huisartsenposten van Den Helder en Schagen;
- Chronische Zorg: de zorgprogramma's voor chronische patiënten; projecten zoals Welzijn op Recept en Positieve Gezondheid; de organisatie van het praktijkmanagement;
- Bedrijfsvoering: financiële administratie, ICT/BI, programma's en projecten; kwaliteit; veiligheid en gegevensbescherming; communicatie; P&O; scholingen; transmurale en regionale zaken; facilitair. (In 2022 bestond deze afdeling uit de afdeling financiële administratie en de afdeling kwaliteit & ondersteuning.)

Bepaalde onderdelen van de HKN-werkorganisatie zijn verzelfstandigd. Deze vallen buiten de scope van dit jaarverslag. Het gaat om:

- INKT Ouderenzorg: Integrale Ouderenzorg in Noord-Kennemerland en de Kop van Noord-Holland Thuis (INKT) is een ketensamenwerking voor ouderenzorg, opgezet door HONK en HKN.
- Vicino: eerstelijnsorganisatie voor geestelijke gezondheidszorg (POH GGZ en POH kind en jeugd) opgericht door HONK, HKN en GGZ Noord-Holland-Noord.

Ook buiten de scope van dit jaarverslag valt:

- HKN Praktijk: de huisartsenpraktijk in Anna Paulowna.

De directeur bestuurt de organisatie. Zij wordt daarbij ondersteund door de medewerkers van de bestuursondersteuning.

Medewerkers

De medewerkers van de HKN-werkorganisatie zijn in dienst bij de verschillende bv's, doch voornamelijk bij HKN Acute Zorg bv en HKN Chronische Zorg bv.

Aantal medewerkers in dienst eind 2022

	FTE	Aantal medewerkers
HKN Acute Zorg bv	14,8	41
HKN Chronische Zorg bv	18,8	35

Strategie

Het strategisch beleidsplan 'Samenwerken aan toekomstbestendige huisartsenzorg' heeft vijf speerpunten:

1. Een stevige HKN-coöperatie

Een stevige HKN-coöperatie, waarin de huisartsen effectief met elkaar samenwerken om de toekomst van de huisartsenzorg in de regio te kunnen waarborgen. HKN profileert zich als belangenbehartiger van de leden. We investeren in de relatie met de leden. De behoeften en wensen van leden zijn het uitgangspunt voor de dienstverlening.

2. Continuïteit van de huisartsenzorg

De continuïteit van de huisartsenzorg staat onder druk door tekorten aan huisartsen en ondersteunend personeel. HKN wil leegstaande en vacante praktijken voorkomen, en bereiken dat er voldoende huisartsenzorg is binnen het verzorgingsgebied van HKN.

3. Regionaal ICT-beleid

Patiënten en zorgverleners hebben een toenemende behoefte aan digitale gegevensuitwisseling en digitale toepassingen die het zelfmanagement van patiënten ondersteunen. Het doel: het ontwikkelen van een regionaal ICT-beleid, met een samenwerking tussen HKN en HONK. Onderdeel is ook de digitale ondersteuning van werkprocessen van huisartsen, bij zowel HKN als HONK.

4. Spoedeisende huisartsengeneeskunde in anw-uren

De huisartsenposten op Texel, in Den Helder en in Schagen zijn over het algemeen goed functionerende en gewaardeerde huisartsenposten. Dat willen we zo houden. We werken aan het behapbaar houden van spoedeisende huisartsenzorg in de avond-, nacht- en weekend-uren door in te spelen op de twee factoren die werkdruk geven: de toenemende zorgvraag en de gespannen arbeidsmarkt.

5. Chronische zorg en wijkgerichte zorg

De zorgprogramma's voor chronische aandoeningen voldoen aan de richtlijnen en standaarden. De afzonderlijke ketens gaan we integreren, omdat steeds meer mensen lijden aan meerdere chronische aandoeningen. Ook gaan we huisartsen ondersteunen bij de rol als spin in het web van zorg- en hulpverlening, door meer aandacht te geven aan wijkgerichte zorg.

Beeld van de HKN-coöperatie

De focus van het bestuur

Het strategisch beleidsplan bepaalde de focus van het bestuur. De voortgang is een vast agendapunt op iedere bestuursvergadering, ondanks de veelheid aan opkomende onderwerpen die de revue passeerde. Hieronder wordt een aantal zaken uitgelicht.

Adviesraad continuïteit van huisartsenzorg

Het bestuur besloot tot het opzetten van een 'adviesraad continuïteit van huisartsenzorg'. De schaarste op de arbeidsmarkt in de huisartsenzorg in de Kop van Noord-Holland is een bedreiging. De adviesraad maakt een actueel beeld van het probleem, volgt de landelijke ontwikkelingen en adviseert het bestuur gevraagd en ongevraagd. De adviesraad is verbonden aan het programma continuïteit, dat berust op vijf pijlers: capaciteit, taakdelegatie, samenwerking, zelfmanagement en organisatieverandering.

Samen beter in de praktijk

Het programma 'Meer tijd voor de patiënt' van VGZ behelst een capaciteitsuitbreiding door een langere consultduur en een verbetering van de praktijkvoering. Beoogd wordt een omslag in de werkwijze en aanpak binnen de huisartsenpraktijk. Na onderzoek van het plan van VGZ en consultatie van de leden, besloot het bestuur dat HKN dit project voorlopig niet gaat uitrollen. Het programma zal niet leiden tot een verbetering van de kwaliteit van zorg en wel tot een verhoging van de administratieve lasten. De opzet lijkt te zijn: het verminderen van verwijzingen naar de tweede lijn.

HKN gelooft wel in de toegevoegde waarde van de praktijkscan, wat een onderdeel is van het programma. De praktijkscan geeft zicht op het verbeteren van de bedrijfsvoering. VGZ is akkoord gegaan met een tegenvoorstel van HKN om de werkzaamheid van de praktijkscan te onderzoeken. De praktijkscan wordt gekoppeld aan de S3-gelden. Dit project heet 'Samen beter in de praktijk'.

Betrekken van niet-praktijkhoudende huisartsen

Door de verandering van de organisatie van de representatie binnen de Landelijke Huisartsenvereniging (LHV), raken de waarnemers buiten beeld. De LHV zoekt naar vertegenwoordiging van waarnemers binnen de regionale huisartsenorganisaties. Het bestuur wil hierop inspelen door het lidmaatschap open te stellen voor niet-praktijkhoudende huisartsen.

Het voorstel voor het betrekken van niet-praktijkhoudende huisartsen is besproken in de algemene ledenvergadering (ALV). De ALV heeft dit voorstel verworpen. De leden zien graag dat waarnemers zich aanslui-

ten bij de huisartsenpost en dat zij betrokken zijn. Echter, een volwaardig lidmaatschap voor waarnemers wezen de leden af. Het lidmaatschap blijft alleen mogelijk voor praktijkhoudende huisartsen.

Plan HKN Praktijk

De invulling van het praktijkhouderschap van HKN Praktijk wordt urgent, omdat de directeur van HKN, die nu praktijkhouder is, gaat vertrekken. Er is geen huisarts (van binnen of buiten de praktijk) gevonden die praktijkhouder wil worden. Naast een praktijkhouder is er voor de praktijk ook behoefte aan een praktijkmanager. Het bestuur vraagt de directeur van HKN om de taken die zij nu uitvoert op papier te zetten. Mogelijk is dit een nieuwe functie waarvoor iemand geworven kan worden. Per 1 december 2022 is de (oud-) directeur van HKN bij de Kamer van Koophandel inschreven als gevolmachtigd directeur bij HKN Praktijk.

Noodrooster huisartsenpost

Er is door de adviesraad Acute Zorg een noodrooster voor de huisartsenpost voorbereid. En deze is door het bestuur vastgesteld. Voor drie dagen in de zomer is er geen huisarts beschikbaar voor HKN Praktijk. Het bestuur heeft toestemming gegeven om de praktijk dan te sluiten en heeft een vangnet geregeld voor spoedplekken en telefonische achterwacht.

Ontwikkelen van een visie op digitalisering en ICT

De adviesraad ICT van HONK en HKN heeft een visie op digitalisering en ICT ontwikkeld die door het bestuur is vastgesteld, wat op de algemene ledenvergadering bevestigd is. De ICT-visie heeft drie domeinen:

- patiëntenzorg en zelfmanagement
- huisartsenzorg en praktijkvoering (ondersteuning in de praktijkvoering)
- multidisciplinaire en regionale samenwerking (netwerkwzorg)

Opvolging van de HKN-directeur

De directeur van HKN, Leonie van den Hoek, gaf aan HKN te gaan verlaten. De voorzitters van het bestuur en de raad van commissarissen stelden een profiel op voor de te werven nieuwe directeur. Zij hebben ook zitting genomen in de selectiecommissie. Het wervings- en selectieproces verliep voorspoedig en op 1 november 2022 is de nieuwe directeur, Marlous de Vroome, aangesteld.

Sinds januari van het afgelopen jaar is Wulfert van Ginkel praktijkhouder van apotheekhoudende huisartsenpraktijk Parklaan. Hij werkte als tropenarts enkele jaren in het Amazonegebied, in Frans-Guyana. Nu is hij huisarts in Hippolytushoef. Wulfert wist al snel dat hij dokter wilde worden. Toen hij niet werd ingeloot voor de studie geneeskunde, vertrok hij naar België, waar hij aan de universiteit in Leuven afstudeerde als basisarts en vervolgens als huisarts.



VERHALEN | Wulfert van Ginkel

‘Ik ga hier niet meer weg’



Waarom wilde je huisarts worden?

“Ik wist al snel dat ik zo breed mogelijk wilde werken. Ik merkte tijdens mijn studie dat ik veel onderdelen van de studie geneeskunde interessant vond, waardoor het lastig was om voor een specialisme te kiezen. Als huisarts is het werkveld heel breed en gevarieerd. Je staat echt tussen de mensen, midden in de maatschappij en je kunt je leven lang ervaring blijven opdoen. Zo blijf je

groeien als arts en als mens. Dat was voor mij doorslaggevend.”

Je bent in januari dit jaar gestart als praktijkhouder. Wat heb je vóór die tijd gedaan?

“Nadat ik enkele jaren in Zuid-Amerika heb gewerkt, ben ik teruggekeerd naar Nederland voor mijn familie en gezin. Ik heb de opleiding tot SEH-arts gevolgd in Bordeaux, waardoor ik extra vaardigheden heb geleerd op het gebied van acute zorg. Dit heeft

mij veel gebracht, want door deze extra opleiding ga ik nu relaxter om met spoedeisende situaties. Daarnaast heb ik in Amsterdam gewerkt als huisarts in de verslavingszorg en als waarnemend huisarts.”

Van Amsterdam naar de Kop van Noord-Holland, hoe is dat gegaan?

“Ik zocht een rustigere plek om te wonen, dus zijn we naar Heiloo verhuisd. Ik ben blijven werken als

Beeld van HKN Acute Zorg

HKN Acute Zorg is een huisartsvoorziening voor spoedeisende huisartsenzorg die toegankelijk is voor alle patiënten uit het werkgebied. Dit werkgebied is verdeeld in drie regio's: Texel, Den Helder en Schagen. Den Helder en Schagen beschikken ieder over een eigen huisartsenpost. Op Texel vind de zorg in de avonden, nachten en weekenden roulerend plaats op één van de huisartsenpraktijken. Het callcenter waar alle telefonische triagegesprekken worden gehouden voor het hele werkgebied, bevindt zich op de huisartsenpost in Den Helder, in de locatie van Noordwest Ziekenhuisgroep in Den Helder.

Bij de huisartsenpost werken (junior) triagisten, spreekuondersteuners en triagisten in opleiding. Huisartsen uit de regio en hun waarnemers doen er dienst en de chauffeurs van Broeder de Vries ondersteunen de visites. De huisartsenpost werkt met het huisartsenpostinformatiesysteem (HAPIS) HealthConnected.

Doelen

De Acute Zorg staat onder druk door de toenemende zorgvraag in een krappere arbeidsmarkt. Een toekomstbestendige inrichting van de spoedzorgketen speelt in op deze ontwikkelingen. Het verbeteren van de ketensamenwerking en de regionalisering zijn steeds belangrijker om efficiënt met elkaar de juiste zorg op de juiste plek te bieden.

In 2022 waren de vier belangrijke doelen:

- Het continueren van de goede kwaliteit van de huisartsenposten door te voldoen aan de minimale vereisten van het Kwaliteitskader Spoedzorgketen.
- Het verminderen van de toename van de zorgvraag door het effectiever organiseren van de triage en door meer zelftriage te laten plaatsvinden.
- Inspelen op de krapte op de arbeidsmarkt door een betere capaciteitsplanning, het voorkomen van uitstroom van medewerkers, en door de werk- en vestigingsplek aantrekkelijk te maken.
- De ketensamenwerking verstevigen door de verdere ontwikkeling van het Spoedplein in Den Helder.

Voldoen aan het Kwaliteitskader Spoedzorgketen en intensiveren van de ketensamenwerking

In 2022 is er samen met onze ketenpartner Noordwest Ziekenhuisgroep hard gewerkt aan de bouw van het Spoedplein. Het is een plein waar het ziekenhuis en HKN gezamenlijk invulling geven aan de acute zorg en intensief gaan samenwerken. Het Kwaliteitskader Spoedzorgketen is hierbij als leidraad gebruikt. Alle werkprocessen werden aan de hand van een 'patient journey' in kaart gebracht. Daar waar nodig werden werkprocessen aangepast en nieuwe gezamenlijke protocollen geschreven.

Effectiever organiseren van de triage

Regelmatig zaten we in 2022 met de makers van de digitale zelftriagetool 'Moet ik de naar de dokter?' rond de tafel om de content van de webpagina aan te passen. Er is gesleuteld aan de tekst en lay-out. Dat had

tot gevolg dat het aantal patiënten die de triage doorliep steeg van 10 per 100 inwoners in april naar 12 per 100 inwoners in juli.

De toename van de zorgvraag probeerden we te verminderen door het project 'Spoed is spoed' te implementeren. Met dit project wilden we bereiken dat patiënten de juiste zorg op de juiste plek en op de juiste tijd krijgen. In de nachtelijke uren worden op de post alleen patiënten met een U1-, U2- en indien noodzakelijk een U3-urgentie gezien. De patiënten met een lagere urgentie krijgen een verwijzing naar de eigen huisarts op de volgende dag of een zelfzorgadvies. Triagisten hebben hiervoor de speciale scholing 'Denken in urgenties en toestandsbeelden' gevolgd. Een effectiviteitsmeting van dit project zal in 2023 plaatsvinden.

Verder is er gewerkt aan een stevige positie van de regie-triagist. Door de samenwerking te zoeken met Huisartsenpost Nederland, waarbij triagisten vanuit een callcenter op afstand mee kunnen bellen met onze post, kan de regie-triagist alle aandacht geven aan het houden van de regie en het sturen op een effectieve inzet van de triagisten, spreekuurondersteuners, huisartsen en chauffeurs.

Inspelen op de krapte op de arbeidsmarkt

In 2022 is gestart met het project 'Regionale capaciteitsplanning'. Daarbij is de samenwerking gezocht met de huisartsenposten van HONK en West-Friesland, om elkaar bij ernstige drukte te kunnen helpen. In 2023 zal een pilot gaan draaien.

Ook het project 'Binden en boeien', voor het aantrekken en behouden van triagisten, liep in 2022. Een personeels- en wervingsplan is opgesteld. De P&O-medewerker is actief met een aantal triagisten aan de slag gegaan om samen het vak triagist meer bekendheid te geven. De vacatureteksten zijn herschreven, de ontwikkelpaden zijn uitgewerkt en er wordt druk gebruikgemaakt van sociale media om het werken op de huisartsenpost te promoten.

“Inmiddels ben ik zestien jaar in dienst van HKN en zoals we als triagisten grappend vaak zeggen: never a dull moment! Als sportieve duizendpoot met een brede interesse heb ik me in al deze jaren bij HKN kunnen ontwikkelen, en heb ik kunnen meebewegen in de veranderingen die de huisartsenpost heeft ondergaan. De acute zorg staat niet stil, en ik dus ook niet, dat past bij mij.”

”

VERHALEN | Ellen Wurpel

Ellen verveelt zich nooit



“Bij vele projecten, vernieuwingen en verhuizingen ben ik actief betrokken geweest en daardoor heb ik veel kunnen leren. Hierdoor heb ik ontdekt wat ik het allerleukste vind, waar ik goed in ben en waar ik voldoening uit haal. En dat is en blijft met stip op nummer één: de triage en de NTS (Nederlandse Triage Standaard). In introducties geef ik vaak aan dat mijn focus ligt op de kwaliteit van triage. Dat is waar ik voor ga en sta binnen HKN.”

Inwerken

“Naast het triagewerk in de diensten, is ook het uitleggen van en instrueren over dit boeiende vak aan anderen een van mijn werkzaamheden. Het inwerken van nieuwe medewerkers is als een tweede natuur. Het overbrengen van kennis en het aanleren van vaardigheden is ontzettend leuk om te doen. We willen binnen HKN kwalitatief goede triagisten opleiden, en dat mijn bijdrage daar deels invloed op heeft, zorgt

ervoor dat ik altijd met veel plezier naar mijn werk ga.”

Spoed is spoed

“Omdat ook in de eerstelijnszorg de werkdruk hoog is en er niet alleen een tekort is aan triagisten, maar zeker ook aan huisartsen, wordt er gezocht naar oplossingen om dit probleem aan te pakken. Het project ‘Spoed is spoed’ is daar een mooi voorbeeld van. In dit project wordt de arts in de nachtdiensten ontlast door alleen

Prestatie-indicatoren

Acute Zorg heeft kunnen voldoen aan alle gestelde prestatie-indicatoren, wat betreft telefonische wachttijden, responstijden verrichtingen en autorisatietijden.

Kwaliteit

HKN Acute Zorg is NEN 15224:2017-gecertificeerd. De eerstvolgende externe audit is op 4 mei 2023.

Registratie van verrichtingen

De huisartsenpost kent drie verrichtingen. Een consult op de post, een triageconsult en een visite.

Verdeling van verrichtingen in aantallen per jaar

	2020	2021	2022
Consult	15.179	21.089	26.650
Triageconsult	20.406	13.740	13.550
Visite	2.642	2.852	2.488
Sturen van ambulance na triage	1.361	1.037	1.042
Verwijzing naar SEH na triage	133	103	211
Totaal aantal verrichtingen	39.721	40.125	42.688

Het verschil in het aantal consulten tussen 2020, 2021 en 2022 hangt samen met corona. In coronatijd durfden patiënten nauwelijks naar de post te komen. Ondanks onze inzet om de spoedeisende huisartsenzorg in avond-, nacht- en weekend-uren behapbaar te maken, steeg het aantal triagegesprekken en consulten op de post.

Beantwoorde telefonische oproepen in aantallen per jaar

	2020	2021	2022
Beantwoorde telefonische oproepen	45.405	45.811	44.226

Calamiteiten

In 2022 zijn 8 mogelijke calamiteiten gemeld en onderzocht door de calamiteitencommissie. Daarvan zijn er 2 als calamiteit aangemerkt en gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De uitkomsten van het onderzoek zijn gedeeld met de direct betrokkenen. De casus is tevens besproken op het werkoverleg van de triagisten en er zijn meerdere verbetermaatregelen op ingezet.

VIM-meldingen

VIM staat voor Veilig Incident Melden. Het aantal VIM-meldingen is gestegen van 43 naar 69. De meeste VIM-meldingen gaan over het moment van de telefonische triage en betreffen de samenwerking met een ketenpartner, zoals de meldkamer, ggz of een thuisorganisatie. Verbetermaatregelen worden door de VIM-commissie ontwikkeld en ingezet. Waar nodig wordt een melding ter lering besproken met de desbetreffende persoon en/of in het werkoverleg van de triagisten.

TIM-melding

Een TIM-melding is een transmurale incidentenmelding, die wij melden bij een ketenpartner en/of vice versa. Door samen het incident te analyseren, kunnen we ervan leren en de zorg verbeteren. Dit jaar ontvingen wij 3 TIM-meldingen. Deze hebben niet geleid tot een verbetermaatregel.

Agressie/ seksuele intimidatie

Het aantal meldingen van agressie en seksuele intimidatie is gestegen van 1 in 2021 naar 3 in 2022. Eenmaal is aan een bezoeker een waarschuwing gegeven.

Klachten

Het aantal klachten op de huisartsenposten blijft schommelen rond de 30 per jaar. De klachten komen binnen bij de klachtenfunctionaris die deze direct in behandeling neemt. Er zijn geen klachten door de geschillencommissie afgehandeld.

“Texel heeft ruim 13.500 inwoners. Met de toeristen die het hele jaar door naar het eiland komen, is het aantal mensen dat doorgaans op het eiland verblijft vele malen groter. In het hoogseizoen kan dat oplopen tot 80.000 en met de dagjesmensen erbij tot 100.000 personen. Ook deze mensen hebben behoefte aan medische zorg van de huisarts. Zij bellen dan met hun zorgvraag ad random een huisartsenpraktijk en proberen een afspraak te maken, soms met het uitoefenen van veel druk en soms tegelijk bij verschillende praktijken. De huisartsenpraktijk die bij een groot vakantiepark ligt, vangt relatief veel van deze mensen op.”



VERHALEN | Anouk den Breejen

De passantentelefoon

Dit vertelt Anouk den Breejen, praktijkhoudend huisarts op Texel (op Eilandpraktijk Texel). Ze heeft het afgelopen jaar actief meegewerkt aan een oplossing voor de shoppende passanten. Met behulp van de passantentelefoon kunnen de huisartsen de zorgvragen van passanten beter stroomlijnen en evenredig naar capaciteit verdelen. De credits voor dit succes geeft Anouk nadrukkelijk aan alle huisartsen van Texel en aan de projectmanager van HKN, die het implementatieproces begeleidde.

Idee

Het idee kwam van een nieuwe collega-huisarts die uit Amsterdam de applicatie TouristDoc kende. Anouk vertelt dat hij voorstelde om te kijken of TouristDoc op Texel soelaas zou kunnen bieden. Een werkgroep van Texelse huisartsen en de projectmanager van HKN hebben het idee met de eigenaren van TouristDoc verder uitgewerkt. Gaandeweg dit proces is besloten om er een pilot van te maken waar subsidie voor is verworven bij onder meer Stichting Toeristisch Investeringsfonds Texel (STIFT).



Beeld van HKN Chronische Zorg

De zorgprogramma's voor mensen met chronische aandoeningen worden georganiseerd vanuit HKN Chronische Zorg. Er zijn zorgprogramma's voor mensen met diabetes mellitus type 2, COPD en hart- en vaatziekten. HKN Chronische Zorg koopt zorg in en ondersteunt huisartsen, praktijkondersteuners, podotherapeuten, pedicures en diëtisten bij het uitvoeren van de ketenzorgprogramma's. Deze ondersteuning bieden zij met onder andere praktijkvisitaties, het bevorderen van samenwerking, het bewaken van benchmarkgegevens en het organiseren van scholingen voor zowel zorgverleners als patiënten.

Veel mensen hebben niet één maar meerdere chronische aandoeningen. HKN werkt daarom toe naar de integratie van de afzonderlijke zorgprogramma's in één zorgprogramma voor patiënten met een chronische aandoening.

Het uitgangspunt voor de zorgprogramma's is dat de gehele mens in ogenschouw wordt genomen, volgens de visie van Positieve Gezondheid.

Menukaart

HKN werkt met een menukaart met diensten (gerechten) voor huisartsenpraktijken. De menukaart is samengesteld uit activiteiten. De gerechten bestaan uit:

- Deelnemen aan een patiënttevredenheidonderzoek van HKN Chronische Zorg
- Deelnemen aan een training Positieve Gezondheid
- Aanbieden van een themamiddag 'In gesprek over ouder worden en een goed levenseinde'
- Aanbieden van een workshop 'Grip op je gezondheid'
- Aanbieden van een PRISMA-training
- Aanbieden van een supermarktsafari met diëtist
- Aanbieden van een bijeenkomst 'Gezond gewicht'
- Deelnemen van POH's of huisarts aan een intervisie Positieve Gezondheid

Met uitzondering van Grip op je gezondheid en PRISMA zijn alle gerechten veelvuldig gekozen en gepresenteerd.

Patiënt centraal

De adviesraad Chronische Zorg heeft onderzocht hoe in de zorgprogramma's de patiënt het beste centraal kan staan. Dit deden ze door meer inzicht te krijgen in hoe de patiënt de zorgprogramma's ervaart én hoe ze mogelijk verbeterd kunnen worden. Bij dit onderzoek kregen patiënten informatie over en handvatten voor een gezonde leefstijl.

Verbinding

In 2022 zijn we gestart met het versterken van de verbinding tussen de praktijken en HKN Chronische Zorg met twee vaste gezichten: Ingeborg Woudstra en Margret Bos. Zij bezoeken de huisartsenpraktijken, brengen de behoeften in kaart, zijn vraagbaak, en zorgen voor korte lijnen. Beiden hebben kennis en ervaring met het leveren van goede kwaliteit in de huisartsenzorg.

Patiënttevredenheidsonderzoek

Door 72% van de huisartsenpraktijken werd het patiënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De vragenlijst werd uitgezet onder patiënten die deelnemen aan een ketenzorgprogramma en werd in totaal door 1099 patiënten ingevuld. Dat is een respons van 9%. Uit het onderzoek bleek dat meer dan 90% van de respondenten zeer tevreden is over de zorg die zij binnen de zorgprogramma's ontvangen. Het gemiddelde cijfer dat patiënten hun zorgverlener geven is een 8,8.

Welzijn op Recept

Welzijn op Recept betreft het aanbieden van ondersteuning aan patiënten met psychosociale klachten, waarbij de huisarts en het sociaal domein samenwerken. Eind 2023 dient Welzijn op Recept in alle huisartsenpraktijken in het werkgebied van HKN beschikbaar te zijn.

In 2022 is Welzijn op Recept voor alle praktijken in de gemeente Hollands Kroon beschikbaar gekomen. In de gemeente Schagen is in de hagro Zijpe (vijf praktijken) Welzijn op Recept geborgd en zijn voorbereidingen getroffen voor een verdere uitrol in 2023. De pilot in de gemeente Den Helder met praktijk Het Middenschip is voorbereid en zal in 2023 starten. In de gemeente Texel werken de huisartsenpraktijken al goed samen met het sociaal domein.

“De meerwaarde van Welzijn op Recept is dat ik als POH kan doen waar ik voor ben aangesteld: met mijn medisch inhoudelijke kennis en gezondheidsvaardigheden mensen coachen.” Aan het woord is Margret Bos, praktijkondersteuner huisarts (POH), die in de praktijk werkt met ‘Welzijn op Recept’



VERHALEN | Margret Bos

Welzijn op Recept

Hulp inschakelen

“Zodra het buiten het medische of gezondheidsdomein ligt, schakel ik Sanne (welzijnscoach gemeente Schagen) van het wijkteam in. Die legt verder de contacten en zorgt ervoor dat problemen die buiten mijn kennis en vaardigheden liggen, in het sociaal domein opgepakt worden. De patiënt kan ik op deze manier naar tevredenheid helpen, zonder dat ik me hoeft te verdiepen in het welzijn of sociaal domein. Mijn taak is signaleren, bespreken of iemand ondersteuning wenst, en hulp inschakelen. En daar stopt het. Daardoor kan ik mij volledig op het zorgproces richten.”

Voldoening

“Het geeft voldoening, omdat ik kan doen waar ik goed in ben, en de patiënt geen nee hoeft te verkopen bij zijn of haar vragen of problemen.”



Kwaliteit

HKN Chronische Zorg is NEN 15224:2017-gecertificeerd. De eerstvolgende externe audit is op 11 mei 2023.

Samen beter in de praktijk

‘Samen beter in de praktijk’ is een werkwijze waarbij huisartsenpraktijken hun praktijkvoering kunnen evalueren en op onderdelen kunnen verbeteren met als (Quadruple Aim) doelen:

- Het verbeteren van de ervaring die patiënten hebben over de zorg
- Het verbeteren van de gezondheid van patiënten
- Het verlagen van de zorgkosten
- Het verbeteren van de ervaring en beleving van zorgpersoneel

Vijf praktijken (huisartsenpraktijk Winkel & Nieuw Niedorp, Samen Gezond Den Helder, HKN Praktijk, huisartsenpraktijk Levert en huisartsenpraktijk Het Middenschip) doen mee aan de pilot die is gestart in 2022 en loopt tot en met eind 2023. Er is gestart met een praktijkscan. Daaruit is een praktijkontwikkelplan geformuleerd dat gebaseerd is op de wens van de praktijken. Ook intervisiebijeenkomsten worden georganiseerd. De eerste bijeenkomst is in 2023 gepland. In de huisartsennieuwsbrieven wordt de inspiratie uit ‘Samen beter in de praktijk’ verspreid, zodat andere praktijken van deze kennis gebruik kunnen maken.

Praktijkmanagement

Het praktijkmanagement had onder andere de volgende doelen:

- Behoud van de huidige capaciteit en groeien waar mogelijk, op drie manieren:
 - o Uitbreiding van het aantal uren
 - o Toename van het aantal praktijken dat gebruikmaakt van praktijkmanagement
 - o Groei doordat een eigen praktijkmanager stopt en de praktijk gebruik gaat maken van een praktijkmanager van HKN
- Onderlinge verbinding en kennis vergroten van alle praktijkmanagers in de regio

2022 was een jaar van verstevigen en een kleine groei. We zijn het jaar gestart met 14 huisartspraktijken die een praktijkmanager van HKN afnemen en met 5 praktijkmanagers. Het jaar is afgesloten met 15 praktijken en 6 praktijkmanagers. Ook zijn we gegroeid in het aantal uren praktijkmanagement. Sinds 2022 heeft een normpraktijk in plaats van 3 uur recht op 4,5 uur.

Daarnaast hebben we meer kunnen werken aan de onderlinge verbinding tussen de praktijkmanagers. Naast het tweewekelijkse overleg met de HKN-praktijkmanagers, zijn er ook drie bijeenkomsten geweest voor alle praktijkmanagers uit de regio. Deze bijeenkomsten hebben een tweeledig doel: enerzijds verbreding van de kennis en anderzijds verstevigen van het netwerk. De kennisonderwerpen die aan bod zijn gekomen zijn: ziekteverzuim, verplichte scholing, LEAN en declareren. Deze bijeenkomsten voor praktijkma-

nagers zullen wij in 2023 uitbreiden.

Kind naar Gezonder Gewicht

HKN is betrokken bij het project Kind naar Gezonder Gewicht (KnGG) van de gemeente Den Helder. Het project beoogt een netwerksamenwerking op gang te brengen tussen de huisarts, kinderarts en jeugdarts, met andere disciplines en het sociaal domein in de zorg voor kinderen met overgewicht of obesitas. Het project vloeit voort uit JOGG Den Helder, dat gericht is op preventie. KnGG gaat om het curatieve gedeelte.

In het kader van dit project is een centrale zorgverlener aangesteld: een jeugdverpleegkundige in dienst van de GGD, die het kind en de ouders begeleidt en de zorg coördineert. Bovendien is een pilot opgezet waarin samenwerkingsafspraken zijn gemaakt tussen huisarts, kinderarts, jeugdarts en de centrale zorgverlener. In 2023 wordt de pilot uitgevoerd en als het kan uitgerold over heel Den Helder.



kind naar
gezonder gewicht

In tegenstelling tot veel van haar vakgenoten is Jacqueliën Drost nooit waarnemer geweest. Als een van de weinigen van haar opleiding wist ze waar ze wilde gaan wonen en werken (op Texel natuurlijk) en dat ze praktijkhouder wilde worden en in welk pand ze dat wilde realiseren. Haar partner Jan Hoekstra, ook huisarts en wat ouder, had al een plek gevonden op Texel en hun beider ideaal was een gezamenlijke huisartsenpraktijk. Dat werd 'Dros & Hoekstra' in Den Burg. Na het pensioen van Jan Hoekstra werd het huisartsenpraktijk De Kaap. Josine Blanksma en Hans Schuit zijn nu de eigenaren. Bovendien is Jacqueliën geboren en getogen op Texel. "Daardoor is het extra leuk om huisarts op Texel te zijn."

”

VERHALEN | Jacqueliën Drost

Geen praktijkhouder meer, wat nu?



Jacqueliën vertelt dat ze een stapje terug heeft gedaan. Vanaf januari 2023 is ze geen mede-eigenaar meer van de praktijk, maar ze blijft er wel twee vaste dagen in de week werkzaam. "Nu ben ik dan waarnemer in mijn voormalige eigen praktijk. Ik noem mezelf een ZZPP'er: een zelfstandige zonder personeel en zonder praktijk." Hier en daar neemt

ze een dienst waar. Daarnaast heeft ze nog enkele uren voor de levenseindezorg, wat haar speciale belangstelling heeft. Ze is ook SCEN-arts.

Anderhalvelijnszorg

"Ik ben een actieve huisarts geweest. En dan ben ik ook nog lid van het bestuur van HKN geweest en intramuraal coördinator, een

functie bedoeld om de samenwerking tussen huisartsen in de regio en de specialisten van – wat toen nog heette – het Gemini Ziekenhuis te bevorderen en anderhalvelijnszorg te ontwikkelen. Dat is en was erg lastig, omdat verzekeraars en de overheid strikt denken in eerste- en tweedelijnszorg. Het geld moet dan uit twee potjes komen en de flexibiliteit

Inclusiepercentages

Voor ieder ketenzorgprogramma zijn inclusiepercentages met de verzekeraar afgesproken, dat wil zeggen: het percentage van de populatie dat mee mag doen aan het ketenzorgprogramma. Voor alle ketens geldt dat we voldoen aan de afspraken. De afwijking tussen HVZ (iets hoger) en VVR (iets lager) wordt veroorzaakt door een wijziging van de ICPC-codering en classificering. Een van de coderingen viel eerst onder HVZ en nu onder VVR.

Keten	Behaald	Norm
DM*	4.5%	4,7%
COPD	0,8%	0,9%
CVRM – HVZ**	3.8%	3,1%
CVRM – VVR***	3,3%	4,1%

*) Diabetes mellitus type 2

**) Cardiovasculair risicomanagement – hart- en vaatziekten

***) Cardiovasculair risicomanagement – verhoogd vasculair risico (hogere kans op hart- en vaatziekten)

Focusindicatoren

Focusindicatoren zijn normen per ketenzorgprogramma waarop HKN zich focust, omdat verwacht wordt dat daarbij de verbetering van de gezondheid van de patiënt het grootst kan zijn. Alle focusindicatoren zijn behaald.

Beeld van Bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering omvat alle ondersteunende bedrijfsonderdelen voor de aangesloten huisartsen en de organisatie als geheel.

Transmurale samenwerking

De samenwerking met Huisartsenorganisatie Noord-Kennemerland (HONK) en Noordwest Ziekenhuisgroep (NWZ) is voortgezet. Aan de basis ligt de regiovisie voor samenwerking in de eerste- en tweedelijnszorg, gericht op het borgen van continuïteit van zorg in de regio door het versterken en verbinden van professionals en netwerken. De visie heeft in 2022 een herijking en update gehad.

Speerpunten uit de regiovisie:

- Het verbeteren van de zorgorganisatie en logistiek
- Het optimaliseren van electieve zorg en versterken van zorgnetwerken
- Het optimaliseren van acute zorg
- De ondersteuning van zorgverleners en werkdrukverlichting

Regelmatig vindt er op bestuurlijk niveau overleg plaats over de samenwerking in de regio en de uitvoering van de plannen. Dit gebeurt door de transmurale commissie, die de algemene afstemming en samenwerking en de voortgang en resultaten van de diverse projecten faciliteert en bewaakt.

In 2022 is, volgens een gezamenlijk plan van aanpak, uitvoering gegeven aan verschillende onderdelen van de regiovisie, waaronder het Spoedplein Den Helder.

Spoedplein Den Helder

Het Spoedplein op de Noordwestlocatie in Den Helder is een verregaande vorm van samenwerking van de spoedeisende hulp en de huisartsenpost. Er wordt gewerkt met één gezamenlijke balie, triage en inschrijving, en de patiënt komt direct bij de juiste zorgverlener terecht. Het is een geïntegreerde aanpak van de spoedzorg, waarbij de juiste zorg op de juiste plek wordt geboden. In 2022 is verder gewerkt aan de inrichting van het Spoedplein en de voorbereidingen op de livegang van het Spoedplein. Naar verwachting zal het Spoedplein zijn deuren openen in het tweede kwartaal van 2023.

De ICT-ondersteuning voor het Spoedplein is in 2022 geheel uitgewerkt, en getest in samenwerking met de eindgebruikers. Een belangrijk mijlpaal voor het Spoedplein is de implementatie van de E-spoedkoppeling geweest. Deze ontwikkeling wordt mede mogelijk gemaakt door VGZ en Zilveren Kruis.

UITGELICHT

Noordwest en HKN ondertekenen samenwerkingsovereenkomst voor Spoedplein

Op 21 november 2022 ondertekenden Noordwest Ziekenhuisgroep en HKN een samenwerkingsovereenkomst. Dit was een belangrijke stap voor de realisatie van het Spoedplein in Den Helder, dat in het voorjaar van 2023 zijn deuren opent. Met het spoedplein geven Noordwest en HKN invulling aan de ambitie voor een geïntegreerde aanpak van de spoedzorg in de Kop van Noord-Holland.

Op het Spoedplein zijn de spoedeisende hulp van Noordwest en de huisartsenpost van HKN volledig geïntegreerd. Zo wordt er gezamenlijk gebruikgemaakt van ruimtes, ICT en middelen zoals medicatie. Ook diverse werkprocessen zijn geïntegreerd. Zo vindt de triage van patiënten straks bij één aanmeldbalie plaats, waarna zij een SEH-arts of een huisarts zien. Ook is er de mogelijkheid voor laagdrempelig overleg tussen SEH-artsen en huisartsen. In de samenwerkingsovereenkomst zijn afspraken vastgelegd over deze gezamenlijke aanpak.

Uniek concept

Het Spoedplein is onderdeel van de Noordwestlocatie in Den Helder. De ambitie is een geïntegreerde aanpak van de spoedzorg, waarbij de juiste zorg op de juiste plek wordt geboden. Eerder opende Noordwest in dit kader de afdeling acute zorg, met onder andere de spoedeisende hulp, observatorium en medium care. Dit concept is uniek in Nederland. Deze ontwikkeling wordt mede mogelijk gemaakt door VGZ en Zilveren Kruis.



■ Jürgen Sernee (raad van bestuur Noordwest) en Leonie van den Hoek (algemeen directeur HKN) ondertekenen de samenwerkingsovereenkomst.

Implementatie E-spoedkoppeling van huisartsenpost naar SEH

In september 2022 is de digitale koppeling voor acute gegevensuitwisseling van de huisartsenpost naar de spoedeisende hulp (SEH) geïmplementeerd. Hiervoor is in 2022 een apart project opgezet, waarbij als regionale koploper meegedaan is met het landelijk programma 'Met spoed beschikbaar'. Naast HKN en NWZ waren ook beide ICT-leveranciers van de organisaties (HealthConnected en ChipSoft) hier nauw bij betrokken.

UITGELICHT

Spoedpatiënt profiteert van slimmere samenwerking tussen HKN en Noordwest

Patiënten die via HKN naar de spoedeisende hulp (SEH) van Noordwest Ziekenhuiscgroep worden verwezen, hoeven niet langer met een papieren verwijzing op pad. Sinds kort vindt de verwijzing van de huisartsenpost naar de spoedeisende hulp digitaal plaats. Dit beperkt administratieve handelingen en komt de snelheid ten goede, wat in de spoedzorg van groot belang is. De samenwerking is onderdeel van de realisatie van het Spoedplein op de Noordwestlocatie in Den Helder, waarbij de huisartsenpost en de spoedeisende hulp volledig zijn geïntegreerd.



■ Gerda Vietje (triagist) en Tarno Kramer (SEH-verpleegkundige) op de afdeling acute zorg van Noordwest in Den Helder.

HKN en Noordwest werkten de afgelopen maanden samen met leveranciers HealthConnected en ChipSoft aan de realisatie van de digitale verwijzing van patiënten. Begin dit jaar gingen de organisaties met het koploperproject aan de slag in het landelijke programma 'Met spoed beschikbaar'. Koploperprojecten zijn projecten met regionale coalities van spoedzorgaanbieders die gezamenlijk met hun ICT-leveranciers werken aan de realisatie van digitale gegevensuitwisselingen in de acute zorgketen.

Tarno Kramer, SEH-verpleegkundige bij Noordwest: "De verwijsbrief van de huisartsenpost komt meteen na verzending digitaal bij ons binnen. Na controle van het BSN van de patiënt, wordt de informatie automatisch aan ons patiëntendossier gekoppeld. Het is prettig dat we hierdoor veel minder administratieve handelingen hebben, maar het belangrijkste is dat de patiënt sneller de juiste zorg kan krijgen. Het is een mooie eerste stap in de realisatie van het Spoedplein."

Soepeler zorgproces

Gerda Vietje, triagist bij HKN voegt toe: "Dankzij de nieuwe digitale verwijzing hoeft de patiënt zelf geen papieren verwijzing meer mee te nemen vanuit onze huisartsenposten naar de spoedeisende hulp. We zijn blij om op deze manier bij te dragen aan een soepeler zorgproces rond de patiënt."

Met spoed beschikbaar

Het programma 'Met spoed beschikbaar' helpt zorgverleners in de acute zorg met de digitale uitwisseling van gegevens. Een betere gegevensuitwisseling ondersteunt zorgverleners in hun werk, waardoor de patiënt sneller de juiste zorg ontvangt. Het programma 'Met spoed beschikbaar' is een samenwerking tussen de landelijke branche- en beroepsorganisaties van de betrokken spoedzorgaanbieders, Patiëntenfederatie Nederland, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), de brancheorganisatie Zorgverzekeraars Nederland, De Vereniging van Zorgaanbieders voor Zorgcommunicatie (VZVZ) en het Nationaal ICT-Instituut in de Zorg (Nictiz).

Pilot meekijkconsult

Halverwege 2022 is gestart met een gezamenlijke pilot voor meekijkconsulten via ZorgDomein in de regio Noordwest. Een tiental huisartsenpraktijken kan digitaal een medisch specialist van de vakgroep orthopedie of maag-darm-lever consulteren. Het meekijkconsult draagt bij aan het voorkomen van onnodige verwijzingen naar de medisch specialistische zorg. De kennisoverdracht met adviezen van de medisch specialist aan de huisarts voor een specifieke patiënt verbetert de kwaliteit van zorg binnen de huisartsenpraktijk. Op basis van de pilot zal een voorstel voor de borging en de opschaling worden gedaan vanaf 2023.

Vakgroepgesprekken

De structurele overleggen tussen vakgroepen en huisartsen zijn in 2022 doorgezet. Vakgroepgesprekken zijn bedoeld om de verwijsafspraken en regionale transmurale afspraken af te stemmen en te actualiseren. Deze overleggen verbeteren de samenwerking en zijn een platform voor nieuwe initiatieven. In anderhalf jaar tijd zijn er minstens 24 gevoerd.

Samenwerking Beweegzorg Noordwest

De samenwerking met Beweegzorg Noordwest is verder voortgezet. Er wordt in de volgende netwerken samengewerkt: artrose, schouder en longen. Doel van de netwerken is om herkenbare en uniforme zorgpaden af te spreken met verwijzers, zodat patiënten de juiste zorg op de juiste plek krijgen.

Kwaliteit en veiligheid

Kwaliteit

HKN conformeert zich aan het kwaliteitsbeleid via de HAZO24 en NEN 15224:2017. Het kwaliteitsbeleid zet in op behoud van het certificaat, volgens de PDCA-cyclus. Input voor vernieuwing komt van de diverse organisatieonderdelen van HKN.

In 2022 zijn de onderstaande externe audits gehouden van praktijken (via een steekproef), van Acute Zorg en Chronische Zorg en van de HKN-werkorganisatie. 24 locaties zijn gecertificeerd. HKN begeleidt de praktijken die zijn aangesloten bij de Multisite.

Gegevensbescherming

In 2022 zijn 50 datalekmeldingen binnengekomen. Geen van de meldingen is naar de Autoriteit Persoonsgegevens gegaan. In 78% van de gevallen ging het om patiëntgegevens; in 98% ging het om gegevens van gevoelige aard. Bij 45% is direct door de medewerker en/of functionaris gegevensbescherming actie ondernomen en bij 46% is de leidinggevende geïnformeerd. Meldingen worden gedaan via de incidententegel op HKNweb. Met het beoordelingsformulier op eQuse worden maatregelen geregistreerd. De opvolging van maatregelen gaat via de module verbeteren.

Nulmeting ICTRecht

Eind 2022 is een nulmeting gedaan door ICTRecht. ICTRecht is een adviesbureau op het gebied van recht, ICT-zaken, informatiebeveiliging en privacy. Onderzocht werd of we voldoen aan de NEN7510, dan wel hoe we aan deze norm kunnen voldoen.

De uitkomsten van de nulmeting gaven in het algemeen aan dat er al een fundament is waarop verder gebouwd kan worden. De wet- en regelgeving rondom zorg en privacy (ten aanzien van de AVG) zijn goed in kaart gebracht. De uitwerking van de rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de functionaris gegevensbescherming en privacy officer kan verbeteren. Momenteel bestaat er overlap tussen de functies. En er is nog geen specifieke functie of rol die verantwoordelijk is voor informatiebeveiliging.

In 2023 bespreekt het MT een voorstel voor het implementeren van verbetermaatregelen.

ICT en BI

ICT in de huisartsenpraktijk

De adviesraad ICT van HONK en HKN heeft een Digiscan-vragenlijst ontwikkeld, die de ICT-situatie van huisartsenpraktijken uitvraagt. De voorbereidingen zijn getroffen om die uit te zetten onder alle bij de Multisite aangesloten huisartsenpraktijken. Met de uitkomsten kan de ICT-organisatie van de betreffende praktijk in kaart worden gebracht. Daarnaast is het de bedoeling om van deze scans een trendanalyse te maken. Aan de hand daarvan worden de thema's bepaald waarop HKN ICT-ondersteuning kan gaan bieden aan haar leden. De Digiscan-vragenlijst wordt in het eerste kwartaal van 2023 uitgezet.

Optimalisatie ICT-bedrijfsprocessen

Diverse bedrijfsprocessen binnen HKN op het gebied van personeelsadministratie en financiële administratie kunnen verder gedigitaliseerd worden. In 2022 is een start gemaakt met de inventarisatie hiervan en de mogelijkheden die dit biedt voor verdere ondersteuning aan huisartspraktijken in de regio.

Sinds twee jaar is David Reijmerink CMIO van HONK en HKN. Een CMIO (Chief Medical Information Officer) is een huisarts die een brugfunctie vervult tussen ICT en de gebruikers: de huisartsen. Met zijn medische achtergrond weet David wat de informatiebehoeften vanuit verschillende werk- en bedrijfsprocessen van huisartsenpraktijken zijn en kan hij die vertalen naar informatievoorzieningen. David neemt deel aan de stuurgroep ICT, en vorig jaar presenteerde hij op de algemene ledenvergadering van HKN de visie op digitalisering en ICT in de huisartsenzorg: 'Samen Digitaal FIT'.

”

VERHALEN | David Reijmerink

Samen Digitaal FIT



De eerste indrukken

De eerste tijd van zijn CMIO-schap moest hij het overzicht zien te krijgen op alle ontwikkelingen. “Er speelt heel veel.” Hem vielen de grote hoeveelheid overleggen, clubs, initiatieven en functionarissen op waarmee hij te maken kreeg. “Het netwerk rond ICT lijkt wel geëxplodeerd. Van contacten en projecten in de regio’s Kop van Noord-Holland en Noord-Kennemerland en met Noordwest Ziekenhuis, maar ook met de

regio Zuid-Kennemerland, met West-Friesland en het Dijklander Ziekenhuis daar.”

Belangen

Ontwikkelingen gaan minder snel dan hij zou willen. “Er spelen veel verschillende belangen, waardoor overlegprocessen soms stroperig gaan, en het langer duurt voordat een project afgerond kan worden en doorgedaan kan worden naar het volgende project.”

Wat is nu actueel?

“Een project is bijvoorbeeld het verbeteren van de communicatie tussen huisarts en ziekenhuis en tussen huisarts en verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg (VVT). Dan heb je het over het over het meekijkconsult. Hoe kun je sparren met je collega in het ziekenhuis? De telefoon is onpraktisch, de fax heeft afgedaan en e-mail is twijfelachtig. Het meekijkconsult is dat je via Zorg-Domein een vraag stelt aan een

Business Intelligence (BI) AZ en CZ

Aan leverancier VisionBI is opdracht gegeven voor het inrichten van de datawarehouse-omgeving van HKN, zodat er betere managementinformatie vanuit zowel de systemen van AZ als CZ gegenereerd kunnen worden. Hiermee kan HKN datagedreven beslissingen nemen over de inrichting van werkprocessen en beter inspelen op de behoeften van huisartspraktijken.

Ontwikkeling sociaal intranet

Samen met HONK en Vicino is in 2022 onderzoek gedaan naar een geschikt sociaal intranet dat bijdraagt aan de samenwerking tussen medewerkers, huisartspraktijken en andere zorgverleners onderling. Een keuzeprocés voor een gezamenlijke intranetleverancier is gestart. In 2023 zal een intranet geïmplementeerd worden.

Andere ontwikkelingen

Het nieuwe huisartsenpostinformatiesysteem (HAPIS) van HealthConnected wordt continu doorontwikkeld. De nieuwe kantooromgeving van M365 is geïmplementeerd.

Financiële administratie

De financiële administratie (FA) is een centrale afdeling van HKN, want alles wat HKN doet, passeert (vaak in de vorm van facturen) het bureau. Per bv houdt de afdeling een aparte administratie bij. Zo worden zo goed mogelijk de juiste kosten aan de juiste bv toegekend.

Op basis van de invoer van alle betalingen (inkoopfacturen, salarissen, uitbetalingen aan huisartsen en paramedici) en ontvangsten (zorgverzekeraars), worden de financiën gemonitord via kwartaalrapportages. Met als afsluiting het opstellen van de jaarrekening.

Voorafgaand aan het jaar wordt de begroting opgesteld, die de te verwachten ontwikkelingen van het komende jaar in geld vertaalt. Voor alle administraties geldt dat het belangrijk is dat de afdeling FA inzicht heeft in de activiteiten om de financiële data zo goed mogelijk te kunnen analyseren en monitoren. De doorontwikkeling van de financiële module van HealthConnected van dit jaar, voor zowel Chronische Zorg als Acute Zorg, zal meer managementinformatie opleveren.

Opleidingen

In het jaar van de oprichting van het HKN Opleidingsbureau hebben onderstaande (na)scholingen en/of bijeenkomsten plaatsgevonden:

- Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) voor huisartsen en praktijkmanagers
- Diagnostisch toetsoverleg (dto) 'vitamine B12 en vitamine D' voor huisartsen
- Netwerkscholing 'Houvast voor een goed gesprek' voor doktersassistenten
- Farmacotherapeutisch overleg (fto) 'SGLT-2-remmers bij hartfalen' voor huisartsen
- CASPIR module 6 voor huisartsen en praktijkondersteuners

- Alles over declareren voor alle zorgverleners

Het Opleidingsbureau heeft zich ook gericht op het organiseren van het scholingsaanbod in 2023, denk hierbij aan:

- Start van de jaarbijeenkomst voor de Multisite en HKN Praktijk
- Weerbaarheidstrainingen
- Scholing voor doktersassistenten (afwijkende laboratoriumuitslagen en CVRM)
- Bhv en reanimatietrainingen

In 2022 is een beleidsplan opgesteld gericht op verder professionaliseren en toekomstbestendig maken van het Opleidingsbureau.

Programma ‘Continuïteit van huisartsenzorg’

Sinds 2020 is het thema ‘Continuïteit van huisartsenzorg’ ingebed in onze organisatie. HKN heeft lokaal, regionaal en landelijk invloed op zaken die van belang zijn voor huisartsen.

- Op lokaal niveau zijn we onder andere gestart met het bezoeken van praktijken en huisartsengroepen (hagro’s) en zijn we in gesprek met onze gemeenten.
- Op regionaal niveau is de adviesraad continuïteit van huisartsenzorg opgericht en verstevigen we ons netwerk met andere zorgpartners.
- Op bovenregionaal niveau zijn er in 2022 wederom gesprekken gevoerd met de zorgverzekeraar. Daarnaast zijn we gesprekken gestart met bijvoorbeeld de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA).

De adviesraad continuïteit van huisartsenzorg van zeven innovatieve praktijkhouders bekijkt periodiek het regiobeeld en wat dit betekent voor de coöperatie. In samenspraak met het bestuur komen er adviezen tot stand die het bestuur bespreekt in de algemene ledenvergadering.

Praktijk en hagro-bezoeken

Voor HKN is de relatie met de aangesloten huisartsen erg belangrijk. De klantmanagers Hanneke Bisselink en Carla Broers hebben bijna alle praktijken en hagro’s bezocht. Hierdoor heeft de HKN-organisatie een beter beeld gekregen van de context van elke praktijk en hagro.

Dit beeld laat zien dat veel praktijken aandacht hebben voor de onderlinge verdeling van vakanties en zomerperiodes op praktijk- en hagroniveau, het aannemen en behouden van vaste waarnemers en ander praktijkpersoneel, het vinden van opvolgers en het nieuw vormgeven van hagro-verbanden.

Waar mogelijk verbinden Hanneke en Carla praktijken en hagro’s aan elkaar voor kennisuitwisseling en om te leren van elkaars ervaring. Kennis van de context van praktijken helpt om de dienstverlening van HKN beter af te stemmen op de behoefte. Zo werd er bijvoorbeeld een draaiboek ontwikkeld voor startende en stoppende praktijkhouders, en werden met de kennis uit de praktijken gesprekken gevoerd met de wethouders van onze gemeenten.

Aios-driedaagse

Om de jonge artsen voor onze regio te boeien en te binden is in 2022 voor de tweede en derde keer de aios-driedaagse gehouden. In het voor- en najaar gingen we met twintig enthousiaste aiossen (artsen in opleiding tot specialist) op stap om praktijkhouders te ontmoeten en de regio beter te leren kennen. In het

voorjaar bezochten we Texel. In het najaar verkenden we de omgeving van Schagen en ontmoetten we alle praktijkhouders op Wieringen. De afgelopen jaren hebben zestig aiossen deelgenomen aan één of meerdere driedaagsen en beginnen de eerste aiossen zich nu te melden om vaste waarnemer te worden met het uitzicht op praktijkhouderschap.

Uitdagingen

In 2022 hebben we periodiek gesproken met de NZa over de situatie in onze regio. De NZa heeft naar ons geluisterd, denkt met ons mee en daagt ons uit om de innovatieve ideeën en ontwikkelingen in onze regio enerzijds te blijven uitvoeren en anderzijds na te denken over een duurzame herinrichting van het zorglandschap. Voor 2023 zal ook dit dossier dagelijkse aandacht hebben binnen HKN.

Projecten

In de HKN-organisatie is het projectmatig werken verder ontwikkeld. Alle projectleiders en medewerkers zijn geschoold in projectmanagement, waardoor er meer structuur in de projecten kwam. In 2022 waren er 31 projecten in uitvoering. We hebben er in 2022 20 kunnen afronden. Een aantal voorbeelden van afgeronde projecten zijn:

- LEAN werken in de praktijk: hierdoor gingen een aantal praktijken LEAN werken met goede resultaten.
- De implementatie van ZorgDomein; fase 1: verwijzingen uit de praktijken naar NWZ lopen nu via ZorgDomein.
- De invoering van het passantenloket op Texel, waardoor toeristen die dagzorg nodig hebben, telefonisch aan de juiste praktijk gekoppeld worden.
- De implementatie van 'Spoed = spoed' op de huisartsenpost, waardoor (met name) patiënten met klachten met de hoogste urgentie nog in anw-uren gezien worden.
- De implementatie van Office 365 in de HKN-organisatie: de HKN-organisatie werkt nu met dit systeem en kan makkelijker met andere partners digitaal samenwerken.

Er is ook een aantal langer lopende projecten die in 2022 flinke voortgang hebben gemaakt en in 2023 nog zullen doorlopen. Die projecten zullen verderop in dit jaarverslag aan de orde komen.

Hans de Wit is beleidsmedewerker ICT. In de hoedanigheid van projectleider of projectmedewerker is hij betrokken bij veel projecten van HKN waarbij ICT-toepassingen worden geïmplementeerd. En dat zijn er nogal wat. Uitvoering geven aan de regionale ICT-agenda is een van de speerpunten uit het strategisch beleidsplan. De digitale versnellingsgelden geven een enorme boost aan het geheel. Hoe kijkt Hans naar dit soort projecten?



VERHALEN | Hans de Wit

Projectmanagement verstevigen in de organisatie



Communicatie

Het afgelopen jaar stond in het teken van bouwen aan de afdeling communicatie. Na het vertrek van de communicatieadviseur werd een nieuwe communicatieadviseur geworven. Door de uitbreiding van de werkzaamheden is ervoor gekozen om bovendien een communicatiemedewerker aan te trekken.

De nieuwe communicatieadviseur heeft zich eerst geconcentreerd op de lopende interne en externe communicatieactiviteiten. Veel aandacht ging naar het maken en versturen van nieuwsbrieven, zoals de nieuwsbrieven aan huisartsen, POH's, het HKN-personeel, het project OPEN en het Spoedplein.

Intranet

In 2022 is, samen met HONK en Vicino, gestart met het project intranet. Het gaat om de keuze en implementatie van een gezamenlijke intranetomgeving, als een schil om de gezamenlijke kantooromgeving van M365. De afdeling communicatie is bij dit project betrokken, omdat er een omgeving gecreëerd wordt waar collega's met elkaar de dialoog aangaan, documenten kunnen delen en informatie verkrijgen. Het project is in 2022 gestart en loopt in 2023 door.

Personeel & organisatie

Vanaf het derde kwartaal van 2022 is de afdeling P&O uitgebreid met een administratief medewerker P&O. De afdeling bestaat nu uit een adviseur P&O en een administratief medewerker P&O. De afdeling heeft in 2022 onder andere gewerkt aan onderstaande thema's.

Strategische personeelsplanning (SPP)

Een vervolg is gegeven aan de in 2021 gestarte strategische personeelsplanning. Een strategische personeelsplanning helpt de juiste mensen op de juiste plek binnen de organisatie te brengen. Hierdoor ontstaat een toekomstgerichte organisatiestructuur waar mensen langdurig en met plezier werken. Diverse keren is overlegd met het MT over dit onderwerp. Er is een aantal items benoemd waarop we ons in 2023 gaan focussen. Dit zijn onder andere het behouden en aantrekken van medewerkers, processen borgen en de visie van HKN vormen en uitdragen.

Behouden en aantrekken van medewerkers

Aandacht voor het behouden en aantrekken van medewerkers is een belangrijk item geweest. Door de P&O-adviseur is in 2022 een onderzoek uitgevoerd binnen HKN naar het behouden en aantrekken van triagisten. De bevindingen hebben geleid tot verschillende adviezen.

Een advies is om in 2023 meer in te zetten op de employee experience (medewerkersreis). Hierbij kan gedacht worden aan het optimaliseren van het personeelsbeleid, de indiensttreding, de verbinding tussen de verschillende teams en het in kaart brengen van de ontwikkelmogelijkheden.

Een ander advies is om in te zetten op job branding en employer branding (promotie van het vak van triagist en het neerzetten van het HKN-werkgeversmerk). Dit om mensen te interesseren en te enthousiasmeren voor het vak.

Werving triagisten

In het najaar van 2022 is een speeddate georganiseerd voor mensen die graag aan de slag willen als triagist (in opleiding). Deze speeddate werd goed bezocht. We hebben weer een aantal enthousiaste triagisten in opleiding aan het team kunnen toevoegen.

Nieuw personeelsinformatiesysteem

Alle voorbereiding zijn getroffen om over te gaan naar een nieuw personeelsinformatiesysteem voor de personeelsadministratie. Vanaf begin 2023 kunnen medewerkers hun eigen personeelsdossier inzien, online declaraties indienen en verlof inzien en indienen.

Personeelsbezetting HKN Chronische Zorg bv

De meeste mensen met een functie binnen HKN Chronische Zorg zijn werkzaam op kantoor. Zij voeren werkzaamheden uit voor alle bv's van HKN. Daarnaast zijn praktijkmanagers van HKN werkzaam bij aangesloten praktijken. HKN Chronische Zorg bv telt 37 medewerkers (19,3 fte).

Personeelsbezetting HKN Acute Zorg bv

Bij HKN Acute Zorg bv zijn triagisten en een aantal kantoormedewerkers in dienst. De 54 medewerkers (18,2 fte) hebben een gemiddelde leeftijd van 44 jaar. Sommige medewerkers hebben een dubbelfunctie: zij zijn triagist en kantoormedewerker.



Jaarverslag 2022

HKN Huisartsen

Huisartsenorganisatie Kop van Noord-Holland (HKN) is een organisatie voor en door huisartsen in de Kop van Noord-Holland. HKN behartigt de belangen van de aangesloten huisartsen en ondersteunt hen in hun werkzaamheden en praktijkorganisatie.