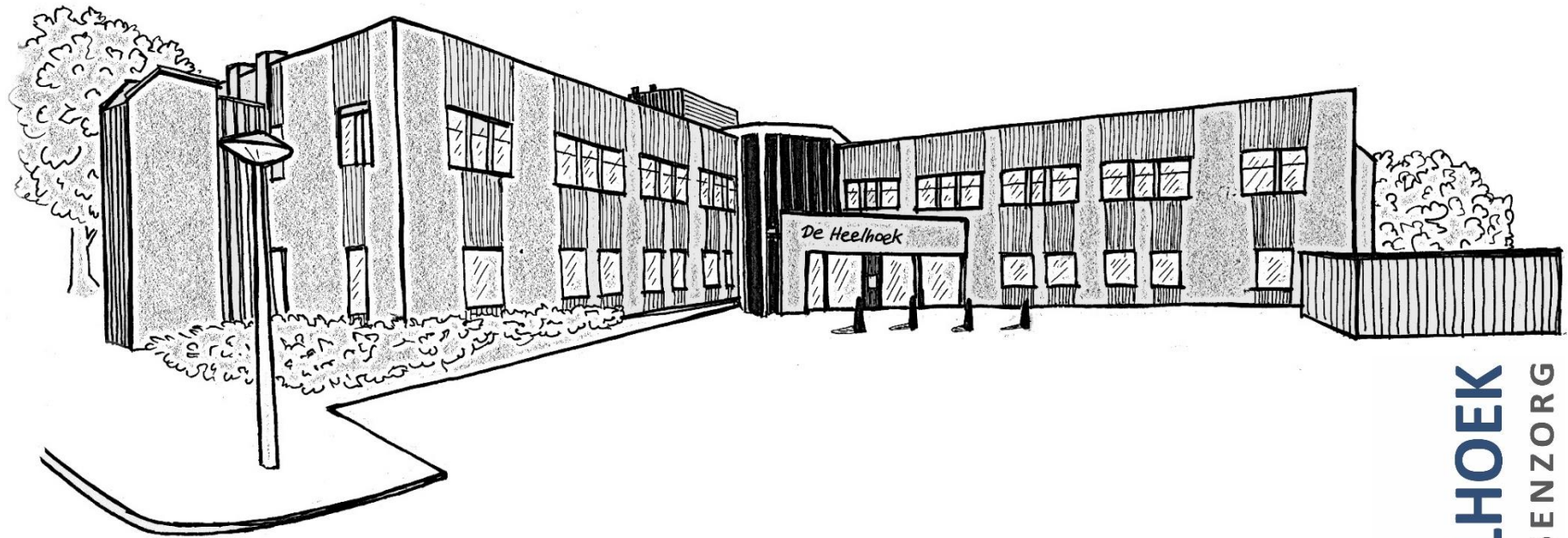


# Stabiele factor in een omgeving in beweging

Beleidsplan samenwerkende huisartsen Heelhoek 2021-2025





 **HEELHOEK**  
HUISARTENZORG

## Inleiding

De samenwerkende huisartspraktijken van de Heelhoek vormen al meer dan 40 jaar een **stabiele factor** in het zorglandschap van Lelystad, in een omgeving die steeds meer in beweging is.

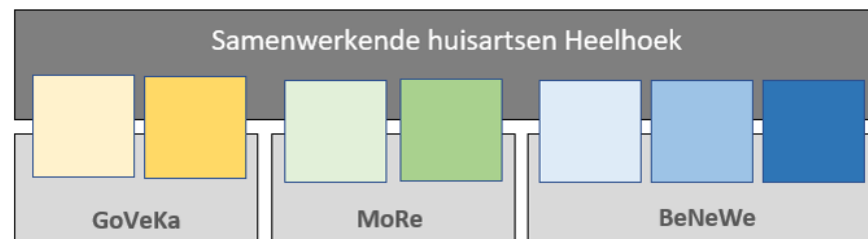
Dit document bevat het beleidsplan voor de periode 2021-2025 van de zeven samenwerkende huisartspraktijken van de Heelhoek.

De praktijken zijn verdeeld over drie kosten maatschappen, die binnen het gezondheidscentrum op zichzelf staande eenheden vormen met een vast team van huisartsen, doktersassistentes, praktijkverpleegkundigen en praktijkondersteuners somatiek. De zeven zelfstandig gevestigde praktijken werken op verschillende manieren met elkaar samen. Zo worden de ICT, de praktijkondersteuning-GGZ en de accreditering Heelhoek-breed geregeld. Met ons beleidsplan willen we de contouren schetsen van wat we de komende vijf jaar willen bereiken en welke uitdagingen we daarbij verwachten tegen te komen. We beschrijven in dit beleidsplan ook de kenmerken van ons zorggebied met zijn specifieke zorgbehoeften en het zorgaanbod dat wij bieden.

Na een periode van veel praktijkovernames, steeds van gepensioneerde collega's, zijn we weer in een stabiele fase aangekomen. Het vernieuwde team van huisartsen kan nu de blik weer meer richten op de toekomst. Onze beroepsgroep heeft zich in 2019 opnieuw gebogen over de kernwaarden van de huisartsgeneeskunde en daar zijn kleine aanpassingen uit voort gekomen: persoonsgericht, medisch-generalistisch, continu en gezamenlijk. Als kerntaken zijn door onze beroepsgroep geformuleerd: medisch-generalistische zorg, spoedeisende huisartsenzorg, terminaal-palliatieve zorg, preventieve zorg en zorgcoördinatie. Ook de huisartsen van de Heelhoek zijn op al deze terreinen actief.

De huisartspraktijken in gezondheidscentrum De Heelhoek hebben zich al enige jaren verbonden aan het kwaliteitskeurmerk van het Nederlandse Huisartsen Genootschap (NHG). De huisartsen en de medewerkers van deze huisartsenpraktijken streven er naar om goede kwaliteit van zorg voor de bij hen ingeschreven patiënten te leveren. De NHG-praktijkaccreditering is een methode om de kwaliteit van onze zorg en van ons systeem van continu verbeteren extern te laten toetsen. Jaarlijks kijken we daarbij terug naar de behaalde resultaten en zullen we onze plannen zo nodig aanpassen. Deze evaluatie wordt beschreven in ons jaarverslag, welke op onze website [www.heelhoek.nl](http://www.heelhoek.nl) te vinden is.

*De samenwerkende huisartsen van de Heelhoek*

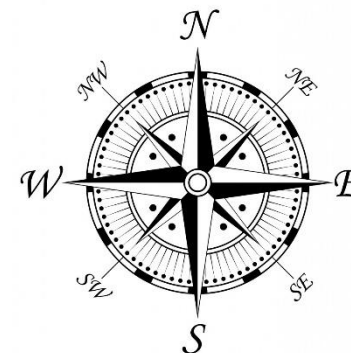


## Ons kompas

De missie van de medewerkers van de Heelhoek is om te streven naar kwalitatief goede, samenhangende zorg op maat voor de aan hun zorg toevertrouwde patiënten. De huisartsgeneeskundige principes van generalistische, continue en persoonsgerichte zorg dicht bij huis, zijn daarbij steeds van belang. Wij willen aan onze patiënten huisartsgeneeskundige zorg verlenen, gebaseerd op de standaarden en richtlijnen van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) en de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV). Continuïteit van de medewerkers vinden wij heel belangrijk: “Wij kennen de patiënt en de patiënten kennen ons.” Dat uit zich er onder andere in dat de patiënten per huisartspraktijk op naam staan ingeschreven en dat er zoveel mogelijk met ‘vaste’ waarnemende huisartsen wordt gewerkt. We vormen samen een lerende groep, wat zich uit in onderlinge benchmarkbesprekingen, farmacotherapeutisch overleg en wekelijks huisartsenoverleg met casusbesprekingen. Onze visie is deze genoemde kleinschaligheid altijd te behouden waardoor we altijd de huisarts blijven waar men laagdrempelig naartoe kan en waar persoonsgerichte zorg voorop staat.

De kernwaarden die wij hierbij hanteren zijn:

- Zorg op maat
- Samen
- Professioneel



## Ons zorggebied

Gezondheidscentrum De Heelhoek ligt gesitueerd in het oudste deel van Lelystad. Haar populatie komt van oudsher voornamelijk uit de omliggende wijken (Atol- en Zuiderzeewijk). In de loop der jaren zijn veel mensen verhuisd naar elders binnen Lelystad, maar zij zijn niet veranderd van huisarts. Deze migratie zorgt ervoor dat wijk-gebonden kunnen werken niet vanzelfsprekend is. De Heelhoek ligt dusdanig centraal dat de norm, om binnen 15 minuten bij een patiënt te kunnen zijn, niet in gevaar komt.

Het praktijkgebied van de Heelhoek in Lelystad wordt aan de westzijde begrensd door de wijken de Veste, de Schans en de Stelling en aan de zuidzijde door de wijken Archipel, de Scheren, Beukenhof en Rozengaard (postcodegebieden: 8211, 8212, 8222, 8223, 8224, 8231, 8232.) Er zijn met ingang van 2019 door veranderde regelgeving wel officiële achterstandswijken in Lelystad: het aandeel patiënten in achterstandswijken varieert per praktijk. In totaal bieden de huisartspraktijken in de Heelhoek zorg aan zo'n 17.500 mensen.

## Ons zorgaanbod

De huisartsen in de Heelhoek leveren reguliere huisartsenzorg. Zij worden daarin ondersteund door diverse medewerkers. Samen vormen zij het huisartsenzorgteam: huisartsen, doktersassistentes, praktijkverpleegkundigen en praktijkondersteuners somatiek en praktijkondersteuners GGZ.

Doktersassistentes vormen meestal het eerste contact voor de patiënten met de huisartspraktijk. Zij zorgen ervoor dat in overleg met de patiënt het best passende hulpaanbod wordt gerealiseerd. Zij volgen zo nodig de NHG Triagewijzer en geven zo mogelijk telefonisch advies. De huisarts wordt van deze adviezen steeds van op de hoogte gebracht en accordeert de adviezen. De doktersassistentes wijzen de patiënt waar mogelijk op de informatie op de website [thuisarts.nl](http://thuisarts.nl). De doktersassistente voert ook zelfstandig handelingen uit conform de werkafspraken. Hierbij moet er steeds sprake zijn van een opdracht van een huisarts.

Praktijkverpleegkundigen praktijkondersteuners somatiek (POH-S) houden zelfstandig spreekuur voor diabetes, COPD en astma en CVRM (cardiovasculair risicomangement). Doordat, naast registratie in het Ketenzorg Informatie Systeem Portavita, ook direct in het huisartseninformatiesysteem (Omnihis) geregistreerd wordt en er regelmatig overleg tussen huisarts en POH-S is, blijft de eindverantwoordelijkheid bij de huisarts en is de continuïteit van zorg gewaarborgd. De vergoeding en ondersteuning van de ketenzorg bij diabetes, COPD en CVRM vinden plaats via ketenzorgorganisatie Medrie. De POH-S worden in toenemende mate ingezet in de zorg voor kwetsbare ouderen.

Naast de praktijkverpleegkundigen somatiek hebben de huisartsen in de Heelhoek de beschikking over praktijk ondersteuners GGZ (POH-GGZ) en biedt ze onderdak aan van een Jeugd POH-GGZ. Conform de geldende richtlijnen verwijzen huisartsen patiënten met psychosociale klachten naar de POH-GGZ. Door een goede samenwerking binnen de Heelhoek kan de arts of de POH-GGZ (in overleg met de arts) verwijzen naar de 1<sup>ste</sup> lijns psycholoog, de GGZ of het maatschappelijk werk.

De praktijkmanager biedt ondersteuning aan de huisartspraktijken op niet-zorginhoudelijke taken, zoals b.v. kwaliteit, contractbeheer, wet- en regelgeving, ICT-beheer, etc.



De Heelhoek beschikt over diverse eHealth mogelijkheden. M.b.v. de applicaties van Ksyos kunnen de huisartsen dermatologen en cardiologen consulteren. Daarnaast hebben alle huisartspraktijken de mogelijkheid van tele-GGZ, ook via Ksyos.

De huisartsen werken samen met de fysiotherapiepraktijken in de buurt van het centrum. Een diëtiste heeft in de Heelhoek haar eigen ruimte en werkt vooral samen met de praktijkverpleegkundige van de huisartsen.

Voor reguliere zorg die de huisarts niet kan leveren, maken de artsen in samenspraak met de patiënt gebruik van de verwijsmogelijkheden naar de diverse ziekenhuizen, klinieken en vrijgevestigde specialisten. Hierbij wordt gebruik gemaakt van Zorgdomein.

Er wordt intensief samengewerkt met de apotheek in ons centrum: Ex Aqua. Er wordt regelmatig farmacotherapeutisch overlegd en er wordt samen opgetrokken om de logistiek van de receptenstroom zo goed en efficiënt mogelijk te laten verlopen.

In de Heelhoek wordt in hometeams, die per praktijk kunnen wisselen van samenstelling, samengewerkt met regelmatig gepland overleg. De samenstelling van de hometeams staat beschreven in de "Samenwerkingsafspraken Ouderenzorg". De meeste praktijken zijn in 2020 aangesloten op OZO-Verbindzorg waarmee gecommuniceerd kan worden met de thuiszorg bij aangemelde patiënten.



## Omgeving in beweging

Er is de nodige beweging in het zorglandschap in Lelystad.

### *Ziekenhuis*

Er is geen ziekenhuis meer in Lelystad, alleen poliklinieken en een spoedpoli van ziekenhuis St. Jansdal. Het niet hebben van een volwaardige spoedeisende hulp in Lelystad is een groot gemis voor de inwoners en voor de huisartsen. Op regioniveau is extra aandacht nodig voor het realiseren van een veilige spoedzorg. De huisartsen van de Heelhoek zijn in de diverse gremia die hierover overleggen vertegenwoordigd.

### *Op expansie gerichte huisartsenzorg-organisaties*

Een nieuw fenomeen in de stad zijn huisartsorganisaties die streven naar expansie met een model waarbij gewerkt wordt met waarnemende huisartsen en huisartsen in loondienst. De vraag is hoe we ons hiertoe moeten opstellen. De onderlinge samenwerking tussen de huisartsen in Lelystad komt onder druk te staan. De nieuwkomers lijken minder of niet bereid om bestuurlijke taken op zich te nemen.

#### *Tekort aan medewerkers in de GGZ*

Het tekort aan personeel in de GGZ in Lelystad is opvallend en zorgt ervoor dat we patiënten moeilijker kunnen verwijzen en dat patiënten ook sneller terugverwezen worden naar de huisarts. De druk op de huisartspraktijk om meer GGZ-zorg te leveren zal toenemen en het beschikbare budget voor het inzetten van praktijkondersteuners GGZ (POH-GGZ) dreigt daar ver bij achter te blijven. Daarbij is het ook de vraag of wij zelf ook voldoende personeel aan ons zullen kunnen binden. De uitbreiding van de psychologenpraktijk die in de Heelhoek gevestigd is, biedt mogelijkheden voor samenwerking op GGZ -gebied.

#### *Veel thuiszorgorganisaties*

Er zijn inmiddels heel veel thuiszorgorganisaties actief in Lelystad. Het is niet mogelijk om met alle partijen geregeld overleg te hebben. De meeste huisartspraktijken in de Heelhoek hebben regulier overleg (hometeam) met Icare en Woonzorg Flevoland, de grootste aanbieders van thuiszorg in Lelystad.

#### *Praktijkverkleining*

Landelijk is er een tendens naar praktijkverkleining. Het is de verwachting dat de praktijken in de Heelhoek ook kleiner zullen worden. Daarvoor is adequate vervangende financiering wel een noodzakelijke voorwaarde.

#### *Informatieveiligheid*

De toegenomen regelgeving t.a.v. informatieveiligheid vergt continue aandacht op dit gebied. We worden daarbij ondersteund door een professioneel ICT bedrijf (JP Doco).

#### *Medrie*

Medrie heeft een nieuwe bestuursstructuur. Het bewaken van de invloed van huisartsen blijft daarin heel belangrijk. Wat de zorgverzekeraar betreft zal Medrie bij voorkeur de samenwerkingspartner zijn op het gebied van de inzet van de O&I gelden. Het is de vraag of dat het meest passend is voor onze situatie, maar de verzekeraar wil alleen afspraken maken over grote groepen patiënten, groter dan het aantal patiënten waar wij zorg voor dragen.

#### *Gemeente Lelystad*

De komende jaren zal de samenwerking van de gemeente met de huisartsen moeten verbeteren. Dat zal zich onder andere moeten uiten in betere jeugdzorg, met goede samenwerkingsafspraken met de huisartsen. Ook zal de verbinding met de sociale wijkteams meer aandacht moeten krijgen. We bieden inmiddels wel onderdak aan een jeugd POH-GGZ die vanuit het gemeentebudget wordt gefinancierd.

#### *Samenwerken in de wijk*

Het is wenselijk om meer samen te werken in de wijk. Het is een uitdaging gezien de vele verschillende partijen die in de wijk actief zijn. Het is onmogelijk om met iedereen afzonderlijk regelmatig contact te hebben. We zullen dus enige focus in onze samenwerking moeten aanbrengen.



### *Huisartsentekort*

Het huisartsentekort blijft een probleem. Vanwege onze visie om zoveel mogelijk zorg op de patiënten af te stemmen proberen we zoveel als mogelijk met vaste waarnemers te werken. Door het tekort aan huisartsen is het voor sommige praktijkhouders lastig om op de juiste dagen een waarnemer te vinden.

## Service en uitstraling

### *Parkeren*

Al heel lang ondervinden onze patiënten problemen vanwege het tekort aan parkeerplaatsen. Eén van de problemen is dat bezoekers van 't Lelycentre regelmatig op het parkeerterrein bij de Heelhoek parkeren om zo parkeergeld uit te sparen. Een tweede probleem is dat het parkeerterrein gemeentegrond is waarover we geen zeggenschap hebben. De gemeente heeft een projectgroep opgericht over de toekomst van het parkeren rond 't Lelycentre, mede met het oog op meer woonbestemming in dit gebied. Het is zeer de vraag of ons parkeerprobleem daarmee verholpen wordt. Een van de oplossingsrichtingen waar we zelf invloed op hebben is het inzetten van meer hulp op afstand in de vorm van bijvoorbeeld beeldbellen.

### *Uitstraling gebouw*

Het gebouw waarin we onze praktijken gehuisvest hebben, begint gedateerd te raken. Geen van de huidige praktijkhouders is eigenaar van het pand. Het beheer van het gebouw is in handen van Burg & de Heer. Alle zeven praktijkhouders hebben afzonderlijke huurcontracten, met verschillende looptijden. Het synchroniseren van de huurtermijnen zal de mogelijkheid vergroten om eventueel een ander pand te betrekken: daartoe zal onderhandeld moeten worden met de eigenaren van het pand. In 2020 is de eerste verdieping van het pand voorzien van een airco installatie.

### *Openingstijden en bereikbaarheid*

We hebben ingezet op online bereikbaarheid (online afspraken maken en e-consulten). Uitbreiding van openingstijden en bereikbaarheid wordt weliswaar door patiënten gewaardeerd, het levert ook logistieke problemen en toegenomen werkdruk en kosten op. De komende jaren zal de balans daartussen aanhoudend aandacht vragen. De vraag is in hoeverre de Heelhoek praktijken onderling verschillende openings- en bereikbaarheidstijden zullen gaan hanteren.





### *Samen voor kwaliteit*

De huisartspraktijken in de Heelhoek trekken gezamenlijk op voor wat betreft het kwaliteitsbeleid. Onderling wordt gebenchmarkt, bijvoorbeeld met de Nivel Praktijkscans, de ketenzorgcijfers en voorschrijfcijfers. De huisartsen vormen samen een toetsgroep waarin door onderlinge discussie en op basis van de richtlijnen gestreefd wordt naar continue kwaliteitsverbetering. We leiden in de Heelhoek ook vier huisartsen op, wat bijdraagt aan onze focus op samen leren.

## Uitdagingen en kansen

In de zorgsector zien wij uitdagingen en kansen om de zorg te verbeteren. Deze hebben wij in dit beleidsdocument omgezet naar doelen die we nastreven. Per kernwaarde, afgeleid vanuit onze missie en visie, zijn hieronder doelen geformuleerd die de komende jaren zullen worden nagestreefd.

Om onze kernwaarden '**professioneel**' uit te kunnen blijven dragen streven wij de volgende zaken na:

- In 2025 hebben wij als huisartsen nog meer van elkaar geleerd door meer inhoudelijke toetsgroep-bijeenkomsten en praktijkscan-besprekingen.
- In 2025 hebben we samen een sociale kaart opgebouwd waarin iedere huisarts makkelijk toegang heeft tot contactgegevens van samenwerkingspartners.
- In 2025 behouden wij onze 4 opleidingsplaatsen en proberen een 5<sup>e</sup> opleidingsplaats te hebben gerealiseerd waardoor we bijdragen aan het binden van nieuwe artsen aan Lelystad.
- In 2025 hebben we stappen gemaakt richting de borging van Informatieveiligheid.
- In 2025 hebben we een betere samenwerking met de apotheken en ziekenhuizen ten behoeve van actuele medicatieoverzichten en geoptimaliseerde herhaalmedicatieprocessen.

Om onze kernwaarden '**Zorg op maat**' uit te kunnen blijven dragen streven wij de volgende zaken na:

- In 2025 hebben we een optimale inzet praktijkondersteuning en een intensievere samenwerking met de thuiszorg, SOG en gerieters zodat we het toenemend aantal (kwetsbare) ouderen tegemoet kunnen komen in zorg.
- In 2025 zetten we nog meer in op persoonsgerichte zorg en leefstijl. Dit doen we in samenwerking met bijvoorbeeld de GGD, diëtisten, fysiotherapeuten, POH-S en de GLI-trajecten.
- In 2025 hebben we standaard meer aandacht voor laaggeletterdheid en lage gezondheidsvaardigheden zodat we onze patiëntenpopulatie passend kunnen bedienen.
- In 2025 hebben wij ervoor gezorgd dat patiënten tijdens hun contact en/of bezoek met de huisarts standaard gewezen worden op de informatie die te vinden is op [thuisarts.nl](http://thuisarts.nl)

- Door de toenemende mate van somatisch aanhoudende lichamelijke klachten (ALK) zullen wij in 2025 de mogelijkheden voor samenwerking ten behoeve van patiënten met SOLK onderzocht hebben.

Om onze kernwaarde **'samen'** uit te kunnen blijven dragen streven wij de volgende zaken na:

- In 2025 hebben we door middel van het aanstellen van een praktijkmanager meer aandacht voor het groepsproces in ons team van huisartsen.
- In 2025 hebben we duidelijkere afspraken waaraan de O&I gelden besteed worden ten behoeve van (multidisciplinaire) samenwerking.
- In de komende jaren pleiten we voor het behoud van de jeugd POH-GGZ in ons pand zodat we korte lijntjes houden met de JGZ.
- We blijven ons de komende jaren inzetten voor veilige spoedzorg in Lelystad. Dit doen we in samenwerking met het ST. Jansdal en de ambulancedienst.
- We streven naar het optimaliseren van de informatie overdracht van 2<sup>e</sup> naar 1<sup>e</sup> lijn waarin we oog houden op voor ons belangrijke randvoorwaarden.

Praktisch zullen we in 2025 stappen hebben gezet richting de volgende doelen:

- In 2025 hebben we stappen gezet richting het afstemmen van de huurtermijnen op elkaar met het oog op t.z.t. gezamenlijk een ander gebouw te kunnen betrekken.



## Nawoord

De huisartspraktijken van de Heelhoek trekken gezamenlijk op met als doel goede, toegankelijke zorg. De NHG-accreditatie is daarbij een hulpmiddel voor ons om te zien of we daarbij op de goede weg zijn. Steeds meer proberen we het interne kwaliteitssysteem te laten werken, met als doel: continue zinnig verbeteren. We volgen alle ontwikkelingen nauwgezet, maar zullen zoveel mogelijk vanuit een onafhankelijke positie samen keuzes blijven maken waar we volledig achter kunnen staan.

## Verklaring

### *Richtlijnen en standaarden*

De huisartsen en de medewerkers in Gezondheidscentrum de Heelhoek werken volgens de door wetenschappelijke vereniging (NHG) vastgestelde standaarden en richtlijnen en voldoen aan geldende wetgeving.

### *Privacy*

Op het gebied van privacy zijn de artsen en de medewerkers gehouden aan de KNMG richtlijn “privacy regeling, omgaan met medische gegevens”. Een samenvatting van deze richtlijn staat vermeld op de website van de Heelhoek.

### *Beleidsplan*

De praktijken in de Heelhoek evalueren het beleidsplan periodiek, doch minimaal driejaarlijks, formeel en stellen, waar nodig, het beleidsplan bij.

### *Jaarverslag*

Jaarlijks wordt er verslag gemaakt met daarin opgenomen de evaluatie van het gevoerde beleid en de bereikte resultaten. Uiterlijk na zes maanden van het verslagjaar is deze beschikbaar op de website van de Heelhoek.

### *Kwaliteitsnorm*

De huisartspraktijken van de Heelhoek werken systematisch aan het op peil houden en verder verbeteren van de kwaliteit van zorg. Dit gebeurt door de risico's in kaart te brengen, de uitkomsten van de zorg te toetsen en waar nodig bij te stellen en te verbeteren.

### *Overlegstructuren*

Binnen de Heelhoek zijn er verschillende vormen van overleg. Dit varieert van de wekelijkse weekendoverdracht op maandagochtend tot overdracht tussen individuele huisartsen na b.v. vakantieaarneming of werkoverleg binnen het eigen kostenmaatschap samenwerkingsverband.



Het overleg met de praktijkondersteuners gebeurt zowel per praktijk als Heelhoek breed via het praktijkondersteunersoverleg en het huisartsen-praktijkondersteunersoverleg (HAPO).

Vijf keer per jaar is er een farmacotherapeutisch overleg (FTO) met de apotheker. Binnen dit overleg worden er afspraken gemaakt en getoetst in het kader van medicatiebeleid.

Het hometeam heeft binnen de Heelhoek een belangrijke plek. In dit overleg, dat per praktijk gepland wordt, zijn verschillende externe partijen betrokken, zoals de wijkverpleging, maatschappelijk werk en psychologie. Vanuit de praktijk neemt de huisarts en de POH-GGZ deel aan het hometeam.

De huisartsen van de Heelhoek zijn ook aangesloten bij de hagro-Lelystad, deze vergadert twee keer per jaar.