

20
23

Jaar Verslag

JAARVERSLAG

INHOUD

- Inleiding
- Terugblik
- Praktijkjaarcijfers
- HR Analytics
- Kwaliteit



Welkom bij de Jouster Huisartsen

Inleiding



Maatschap Jouster Huisartsen (MJH) vormt al ruim 50 jaar een kosten- en baten-maatschap. De maatschap bestaat uit 6 huisartsen en is sinds 2018 gesitueerd in het gebouw De Werf.

We staan voor laagdrempelige innovatieve zorg voor alle inwoners van en rondom Joure (circa 16.000 patiënten) en werken in die gedachte ook nauw samen aan lokale zorginitiatieven met onder andere fysiotherapeuten, apotheken, verzorgingstehuizen, ziekenhuizen en poliklinieken.

HUISARTSEN

dhr. R. Bos
dhr. E. Brongers
dhr. H. Tiems
mevr. A. Hofman
mevr. Y Nauta
mevr. M. Braat

Waarnemend huisarts

Maarten Kas

PRAKTIJKMANAGER

Geralda de Vries

VERPL. SPECIALIST

Janouk Fokkinga

POH SOMATIEK

Nienke Roukema
Hermen ten Wolde
Mirna Vos
Ietje Fennik
Klasina de Vries
Niels Dwarshuis

POH GGZ

Liselotte Fischer
Siska Schraa

POH GGZ JEUGD

Josiana Vermaning
Elske Algra

ASSISTENTEN

Praktijk Bos:
Sandra, Linda, Ulkje

Praktijk Brongers:
Tea, Reinskje

Praktijk Tiems:
Jelly, Miranda, Roelien

Praktijk Hofman:
Fabiënne (SOH), Mirna

Praktijk Nauta:
Jolanda, Mariëlle, Mariska, Kirsten

Praktijk Braat:
Hilde, Janna, Anja

Niet praktijk gebonden:
Anneke, Wienanda, Sonja, Truus,
Maud

FRONT OFFICE

Reino, Alice

TERUGBLIK

2023: Meer tijd voor....

Dit jaar lag de focus weer meer op het samenwerken, innoveren en ontwikkelen en tijd voor...

Interne ontwikkelingen

In Q1 startten het **inloopspreekuur SOH**. Eerst nog 1 keer per week en later in het jaar is de frequentie opgehoogd naar 2 of zelfs 3 keer per week. Afhankelijk van de beschikbaarheid van de SOH-assistente. Patienten weten het spreekuur goed te vinden, maar vinden de kadering van de ingangsklachten soms nog lastig. Inmiddels is de triage iets meer aangescherpt waardoor patienten doelgerichter het spreekuur bezoeken.

Ten behoeve van de ergonomie en vitaliteit van de assistentes zijn in beide backoffices **zit/sta-bureaus** geïnstalleerd. Ter vergroting van het werkplezier en efficiëntie van werkprocessen is de volledige **ICT apparatuur** vervangen en is de praktijk, in samenwerking met Arcus IT volledig overgestapt naar Microsoft 365 in de Cloud. Ook het volledige **telefoniesysteem** is met behulp van Advitronics volledig vervangen en overgezet naar Cloudbased Telefonie.

In samenwerking met "Massage Werkt" werden drie dagen ingepland waarop medewerkers een gratis **shiatsu massage** (stoelmassage) konden krijgen van 20 minuten. Even los van het werk.

We schreven ons als praktijk in voor het project **Meer Tijd voor de Patiënt (MTVP)**, vanuit de gedachtegang dat we alleen goede patientenzorg kunnen bieden met deskundig, gemotiveerd en enthousiast personeel, dat brede contacten heeft in het veld. De extra tijd die beschikbaar komt door de inzet van een assistente die praktijkondersteuners helpt, DA plus, een assistente die SOH gaat doen en een VS die uitbreiding en meer structuur geeft aan de ouderenzorg, kan de huisarts besteden aan het intensiveren van de contacten met de patiënten die hierom vragen. Daarnaast is er extra tijd door invulling van dagen door de huisarts waarnemer die in de afwezigheid van artsen aanwezig is (structurele capaciteitsverhoging huisartsen bij lagere bezetting) de extra vrijgekomen tijd willen wij besteden aan verdere uitbouw van onze contacten met het sociaal domein. Binnen onze HAGRO willen we het contact intensiveren door intervisie te integreren in onze overlegstructuur daar kunnen de artsen van elkaars verwijzingen leren en als praktijk denken wij ons werkplezier nog verder te kunnen vergroten.



MJH TERUGBLIK

2023: Meer tijd voor....

In het kader van Meer Tijd voor de Patient werd overgestapt op een 15 minuten spreekuur, ipv 10 minuten per patient. Huisarts Brongers en huisarts Braat werken hiermee als pilot.

Omdat we als praktijk al veel oplossing in het kader van MTVP oppakken, konden we andere beginnende praktijken inspireren middels deelname van onze Praktijkmanager aan het *huisartsenpanel MTVP* waar we onze eigen praktijkverhalen deelden en verdere ervaringen uitwisselden.

Simone de Jong is gestart met de **opleiding tot huisarts**. Huisarts Nauta en huisarts Braat zijn opgeleid tot opleider. De praktijk levert daarmee een bijdrage aan onderzoek en opleiding in de huisartsgeneeskunde.

In het najaar startte de training **Positieve Gezondheid** i.s.m. Visiom en Dokterszorg. Er zijn een aantal sleutelfiguren uit alle functierollen aangesteld om de training te volgen. Verdere implementatie volgt via het principe Train de Trainer.

Om **no-shows** te beperken is i.s.m. Pharmapartners een SMS dienst geactiveerd die patienten herinnert aan de afspraak. Met name het team POH-S had last van veelvuldig no-show. Na het instellen van de SMS dienst is veel verbetering opgetreden.

Orienterende gesprekken met betrekking tot het ontwikkelen van een informatieve **bedrijfsfilm** zijn gevoerd met Kweekvijver Noord. In 2024 wordt hier verder vervolg aan gegeven.

Een alternatief voor de **jaargesprekken** werd onderzocht. Er was behoefte aan meer efficiëntie en een laagdrempelig(er) gesprek. Er werd besloten om de werkvorm *Speeddates* te gebruiken met daarbij brainstormsessies over actuele onderwerpen als de bedrijfsfilm en een mogelijke verbouwing van de backoffice (i.s.m. Zijlstra Architecten). Dit wordt in 2024 vervolgd.

Eind 2023 namen we afscheid van de functie **POH-GGZ Jeugd**. Per 2024 wordt de jeugdzorg aangeboden via Gemeente De Fryske Marren. Via de Gemeente zijn twee SKJ-geregistreerde Jeugdwerkers aangesteld, die spreekuur op locatie zullen voeren, zodat we binnen onze praktijk de jeugdzorg op een laagdrempelige manier beschikbaar en bereikbaar houden.

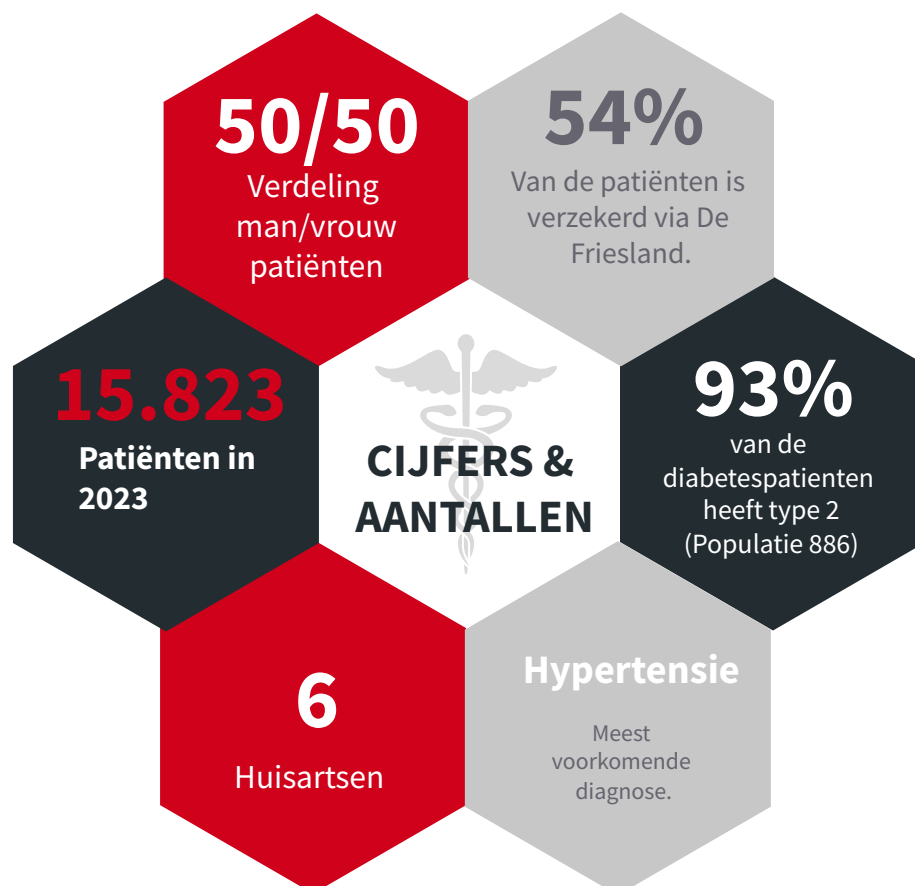


Geralda de Vries, Praktijkmanager

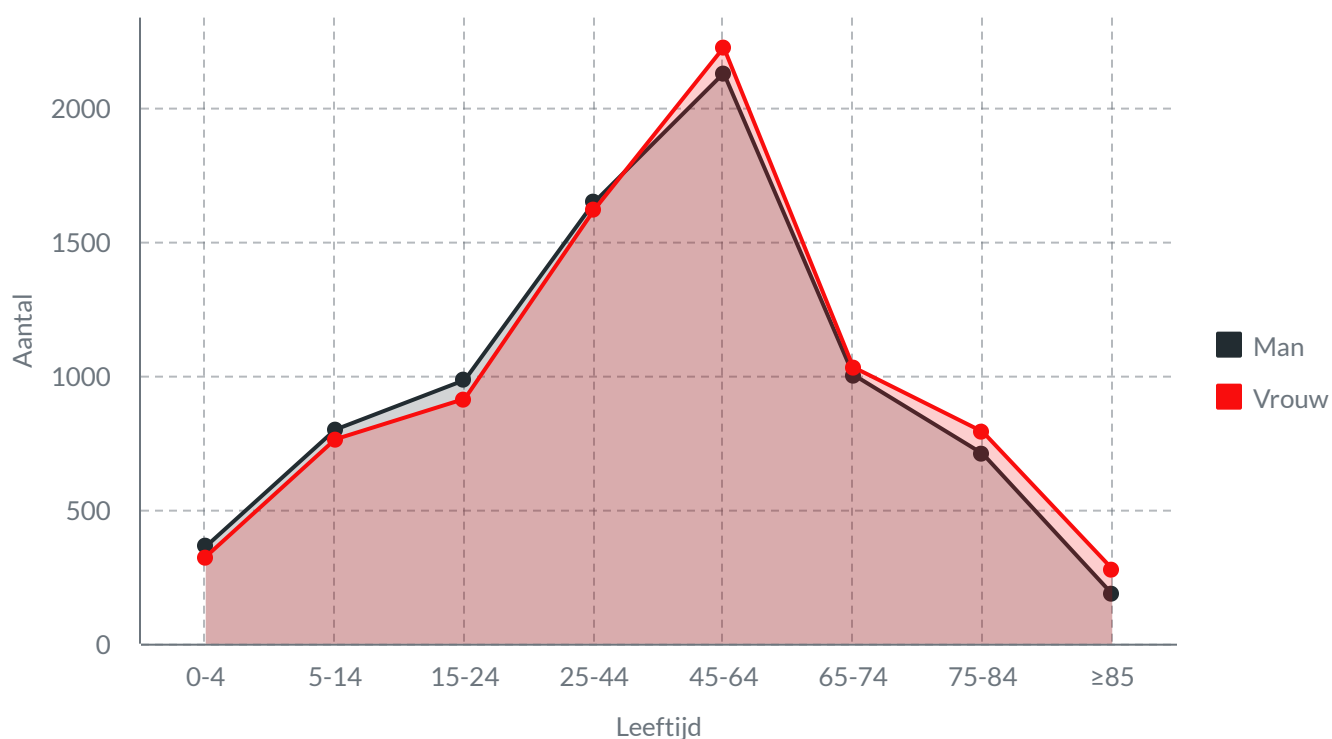
"Ja, bij ons mag je vallen en opstaan. Probeer het maar. Leer het maar. Ervaar het maar. Juist met die insteek groei je en kom je met elkaar zoveel verder."



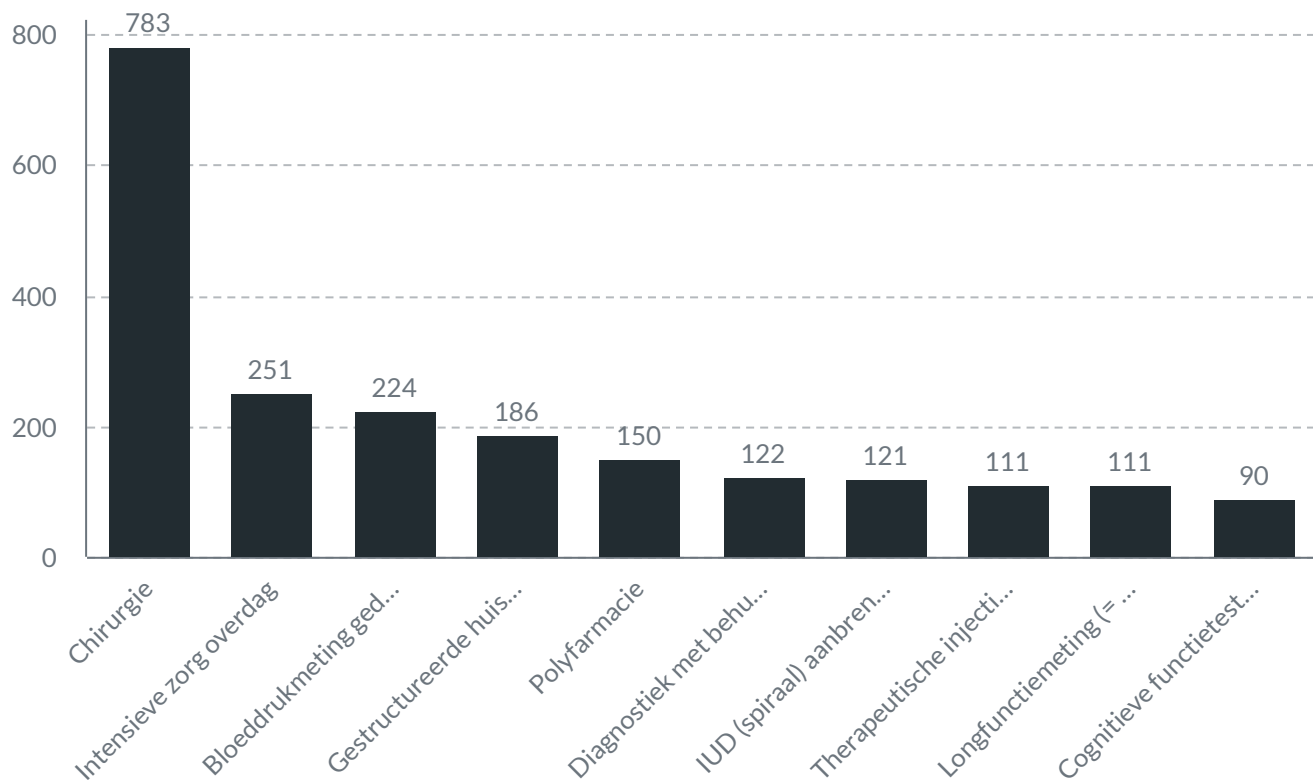
CIJFERS



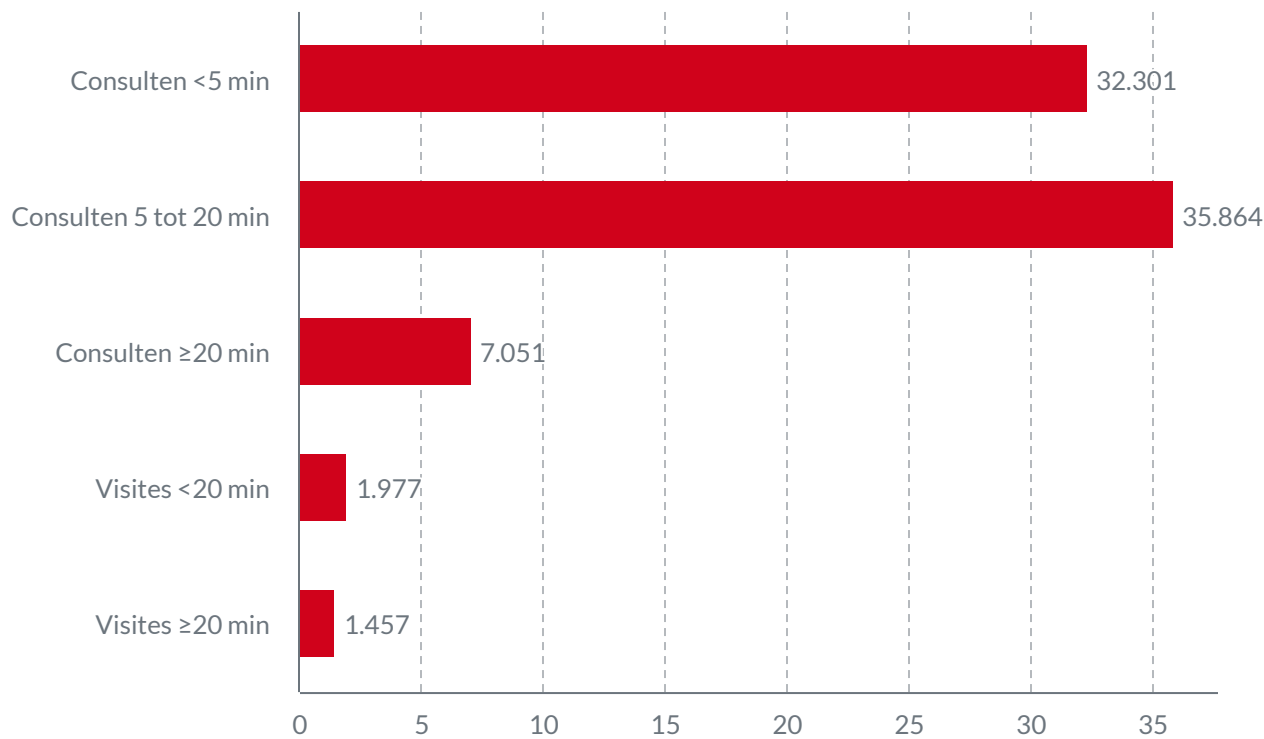
Leeftijdsopbouw patiënten



Top10 M&I verrichtingen



Aantal verrichtingen per contactsoort



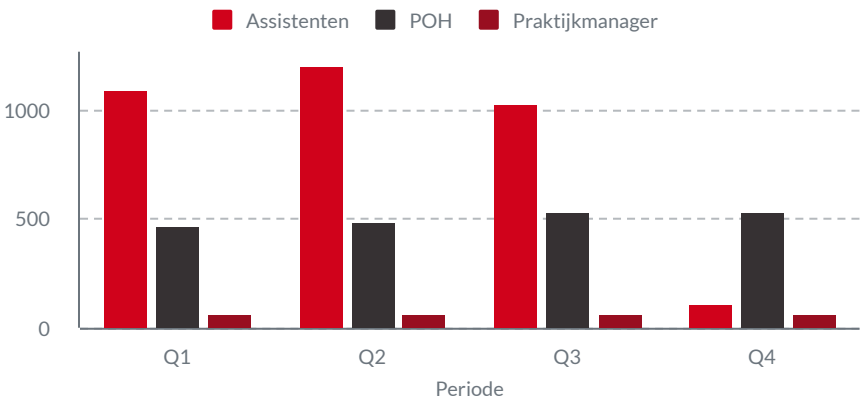
HR Analytics 2023



Verzuim **3,5%**

Dit is onder het landelijk gemiddelde.

FTE 2023



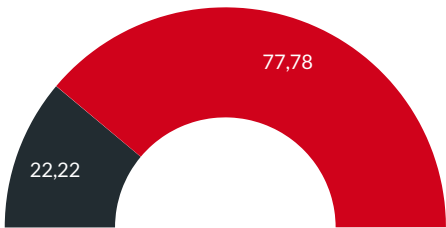
16,91 ^{FTE}

Instroom: 2

Uitstroom: 6

Contracten

■ Bepaalde tijd (22.22%) ■ Onbepaalde tijd (77.78%)



Headcount

27

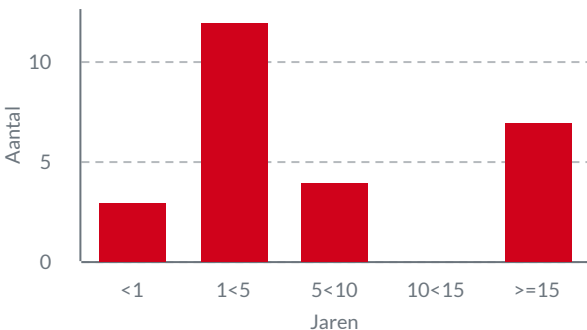
Leeftijd

■ <20 (3.85%) ■ 20-30 (23.08%) ■ 30-40 (23.08%) ■ 40-50 (23.08%) ■ >50 (26.92%)



Het team heeft een diversiteit aan leeftijdsgroepen. De groep assistenten die het langst bij MJH in dienst is, typeert zich in de hogere leeftijdscategorie.

Diensttijd



"We zijn zo trots op ons team! Er wordt hard gewerkt maar ook veel gelachen.."

Roel Bos, Huisarts



Kwaliteit

Neuzen dezelfde kant op

De kwaliteitscarrousel werd vier keer georganiseerd. Elke carrousel had een eigen aantal thema's, waarbij protocollen en procedures met elkaar worden besproken en doorgenomen.

Klachten en VIM

We kennen een laagdrempelig VIM- en Klachtenmanagement. Onze praktijkmanager is tevens gediplomeerd Klachtenfunctionaris Zorg. Conform wet WKKGZ geven wij op deze manier juiste vorm aan klachtenbemiddeling en -afhandeling. Alle klachten zijn binnen de wettelijke doorlooptijd door de Praktijkmanager opgepakt en naar tevredenheid van de klager afgerond.

In 2023 ontvingen we in totaal 24 klachten, waarbij de organisatie van de praktijk en bejegening het meest als ontoereikend werden aangegeven.

Er werden in totaal 6 VIM meldingen gedaan met risico voor de praktijk en risico voor de patient. De VIM meldingen zijn over het algemeen direct door melder, het management en bestuur opgepakt en afgehandeld. De VIM meldingen worden altijd gezien als een verbeterpunt t.o.v. onze kwaliteitszorg.





Op de kaart in 2024

1 METEN

Patienttevredenheidsonderzoek op praktijkniveau.

2 IJKEN

Praktijkaccreditatie NPA in eerste helft 2024.

3 ONTWIKKELEN

Jaargesprekken in de vorm van Speeddates.
Implementatie Intervisie HAGRO.

4 Optimaliseren

Optimalisatie bereikbaarheid en patientenservice.

