

20
22

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
Annelies van Zwol
Ietje Fennik
Klasina de Vries
Niels Dwarshuis

POH GGZ

Henk Hiemstra
Liselotte Fischer
Siska Schraa

POH GGZ JEUGD

Josiana Vermaning
Elske Algra

ASSISTENTEN

Praktijk Bos:
Sandra, Linda

Praktijk Brongers:
Tea, Reinskje

Praktijk Tiems:
Jelly, Miranda, Roelien

Praktijk Hofman:
Fabiënne (SOH), Mirna (DA +)

Praktijk Nauta:
Jolanda, Mariëlle, Mariska

Praktijk Braat:
Hilde, Janna, Martha, Ulkje

Niet praktijk gebonden:
Anneke, Wienanda, Sonja, Truus

FRONT OFFICE

Reino Bosma



MJH

TERUGBLIK

2022: normaal normaal

Het jaar 2022 kende wat COVID betreft meer vrijheid en een betere toegankelijkheid voor zowel onze patiënten als voor onze medewerkers. Dit jaar stond in het teken van het verder oppakken van "het normaal".

Interne ontwikkelingen

In Q1 startten we met een eigen spreekuur Bloedafname. De assistentes die in 2021 bij Certe de opleiding Venapunctie hebben gevolgd, verrichten nu voor de praktijk de algemene bloedafnames. Afhankelijk van de personele planning kunnen patiënten hier terecht op werkdagen van 8:00-10:00 uur m.u.v. bloedafname tbv Ketenzorg. Op deze manier verwachten we een win-win situatie te creëren: binden en boeien van ons personeel, laagdrempelige zorg voor onze patiënten.

Voortvloeiend uit de taakdifferentiatie die we voornemens zijn voor de doktersassistenten vorm te geven, heeft één van onze assistentes de opleiding tot SpreekuurOndersteuner Huisarts (SOH) gevolgd. Eind 2022 is zij geslaagd en daarmee zijn we gestart met een pilot Spreekuur SOH, dat nu nog een gepland spreekuur is voor laagcomplexe klachten en in 2023 moet uitgroeien tot een inloopsprekkuur.

Het onderzoek m.b.t. de interdependentie/samenwerking POH-somatiek dat door de HR-studenten in 2021 is afgerond, is in 2022 door de POH-S in opleiding in samenwerking met Praktijkmanager en huisarts verder opgepakt. Hieruit is een verdere optimalisatie van de onderlinge samenwerking ontstaan, waarbij interne intervisie als ondersteuningsinstrument zal worden opgepakt (2023).

Vaste waarnemer Bernard van Hattem vertrok in kwartaal 2 in verband met de overname van een praktijk in Heerenveen, waarop Maarten Kas zijn plek innam. Maarten is met name werkzaam voor de praktijken Braat en Nauta.

Het project "Optimalisering bereikbaarheid MJH" is gestart in Q3 2022. Hierbij wordt onderzocht hoe de interne en externe communicatie geoptimaliseerd kunnen worden. VIP Live biedt verbetering t.b.v. patiëntenzorg. Interne communicatie- en gesprekstrainingen zullen een verbeterslag creëren met betrekking tot gespreksvoering en gastvrijheid. Een training over Rouw en Verlies heeft doktersassistenten en POH handvaten gegeven over dit onderwerp met minder taboe met elkaar en patiënten te kunnen praten.



MJH

TERUGBLIK

2022: normaal normaal

Naast de bereikbaarheid wordt ook de exposure onderzocht: hoe profileren wij ons als praktijk en hoe maken we kenbaar waarom we doen wat we doen? Zo wordt op de wachtkamerschermen praktijkinfo getoond aan de hand van infographics en functiebeschrijvingen, ter profilering en creëren van bewustwording bij patiënten over het hoe en waarom van onze praktijkvoering. We verwachten dat hierdoor meer begrip en uiteindelijk betere tevredenheid van patiënten wordt gecreëerd, waardoor op langere termijn ook meer werkplezier en duurzame inzetbaarheid van onze assistenten kan worden gewaarborgd. In 2023 krijgt dit verder vervolg.

De loopgroep (GLI) is vanaf Q4 2022 weer opgepakt door de POH-S. Dit krijgt in 2023 een actief vervolg.

Samenwerking

Orthopedie Tjongerschans Heerenveen startte in 2022 een tweewekelijks spreekuur MeekijkConsulten in De Werf, zodat de patiënt in klinische setting gezien kon worden door de orthopeed in combinatie met de huisarts.

De Mannenkliniek (MNN), gestart in 2021 als hybride samenwerking tussen uroloog en doktersassistent/dokterspraktijk, bleek gaandeweg 2022 een project dat op een andere manier elders beter doorgang kon vinden. Daarmee is de samenwerking met de urologen op dit gebied eind Q4 gestopt.

De overkoepelende huisartsenorganisatie Dokterscoop, waaronder onze ketenzorgpatienten vielen, is in het laatste kwartaal van 2022 overgenomen door Ketenzorg Friesland.

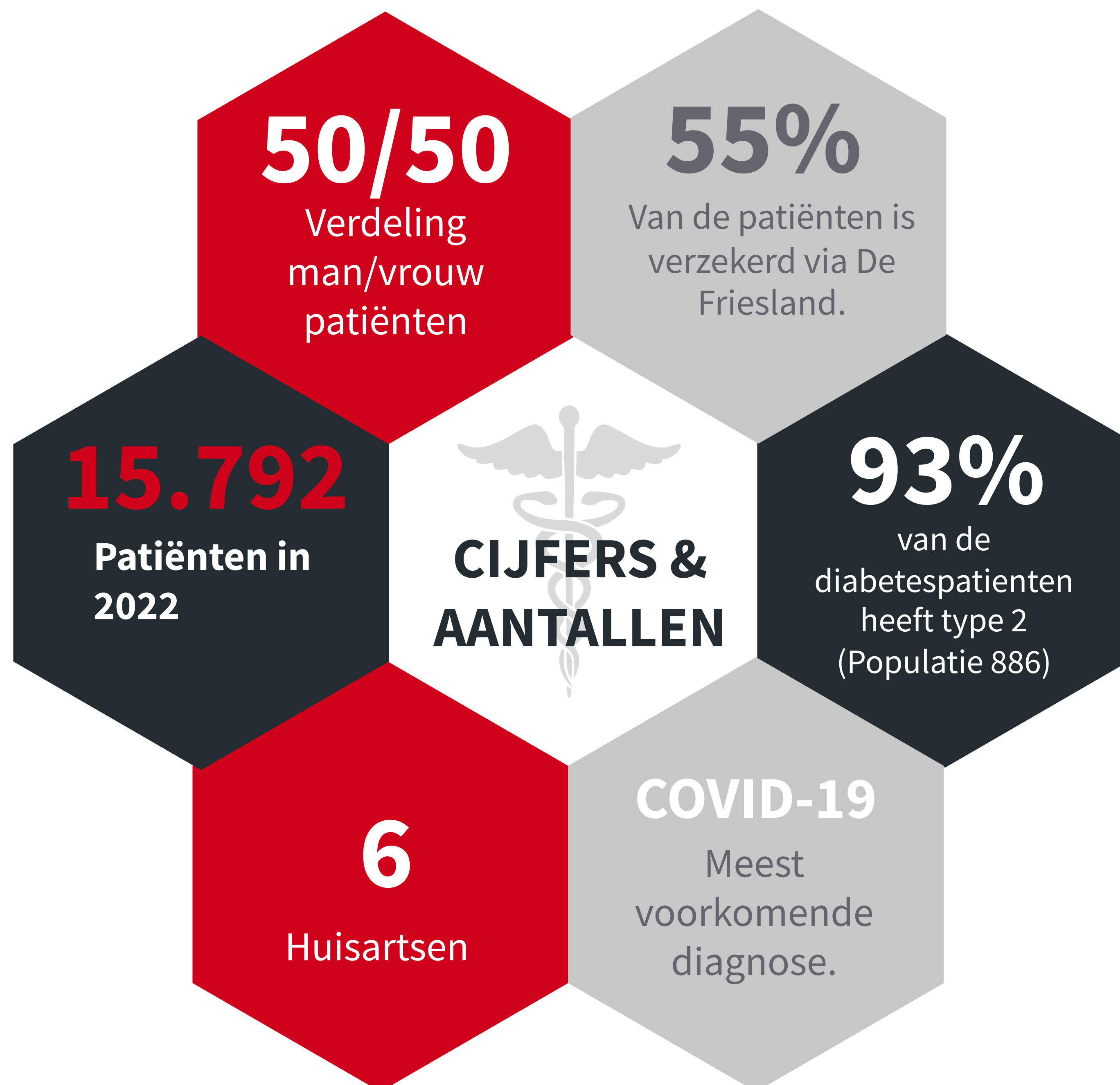
Als alternatief voor de standaard kerstpakketten, organiseerden we samen met BENU apotheek en diëtiste Hester Visser een kerstmarkt met lokale ondernemers. Deze was zeer succesvol en kent in 2023 naar alle waarschijnlijkheid een vervolg met nog meer zorgaanbieders binnen Gezondheidscentrum De Werf.

Geralda de Vries, Praktijkmanager

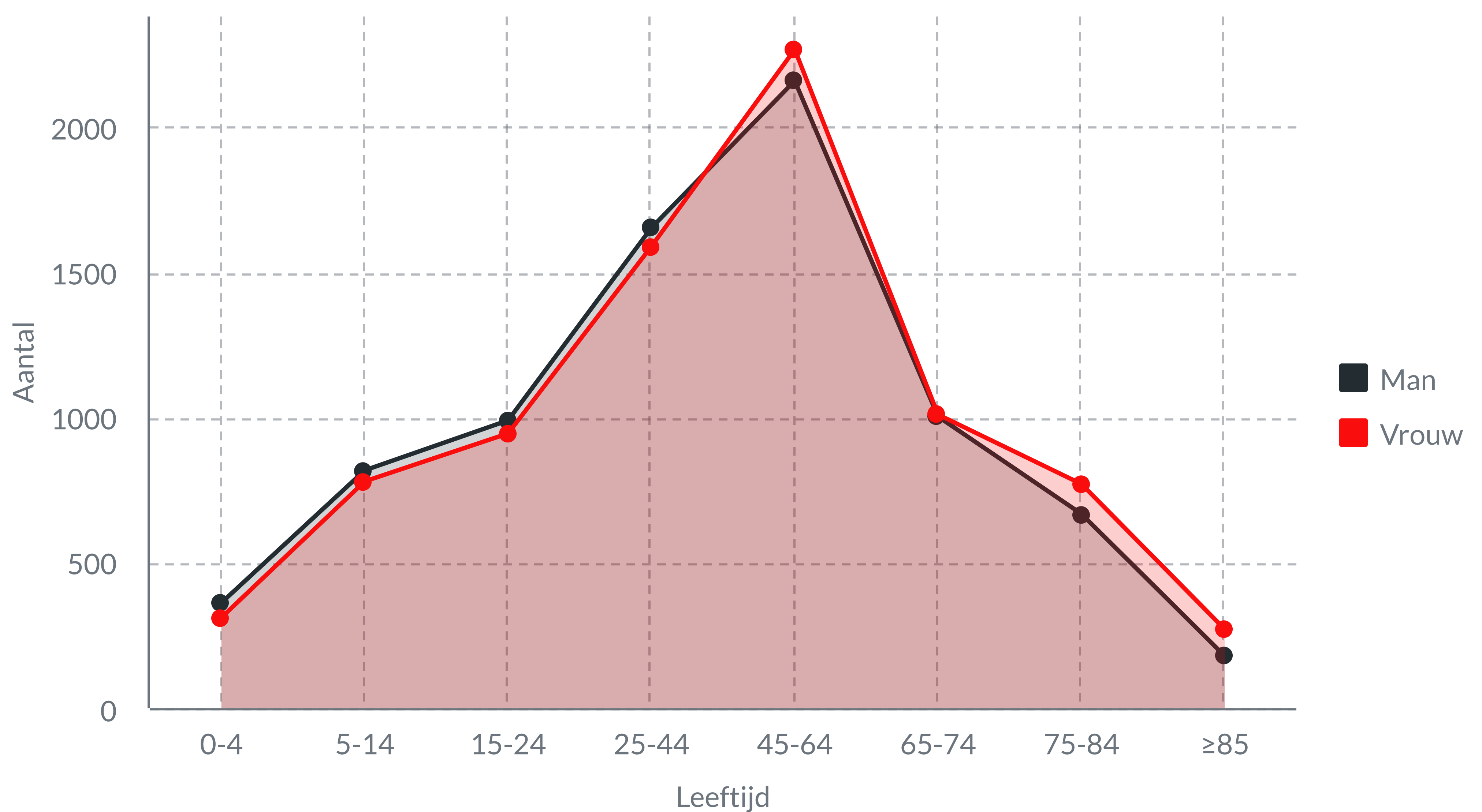
"Ja, bij ons mag je vallen en opstaan. Probeer het maar. Leer het maar. Ervaar het maar. Juist met die insteek groei je en kom je met elkaar zoveel verder."



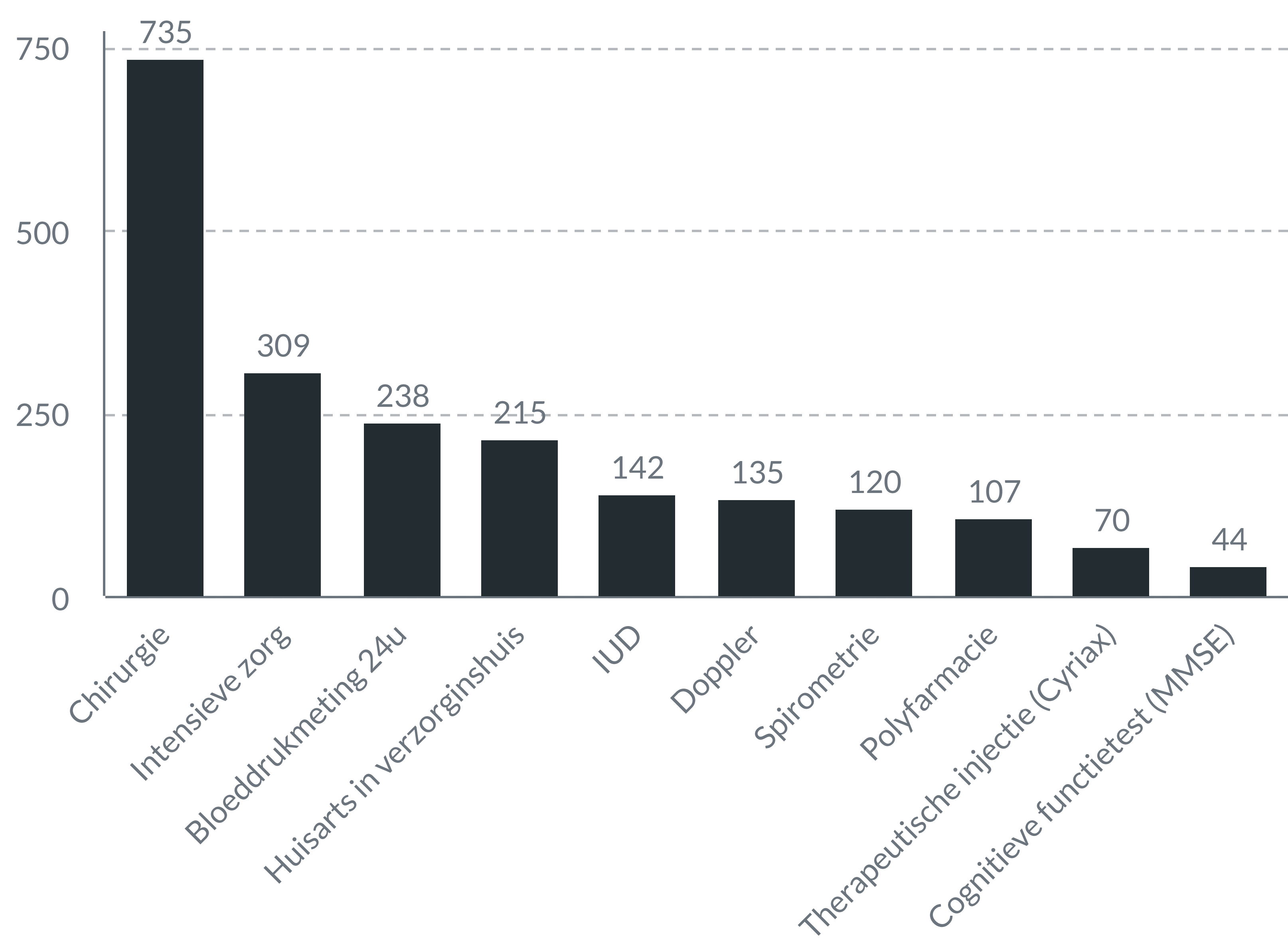
CIJFERS



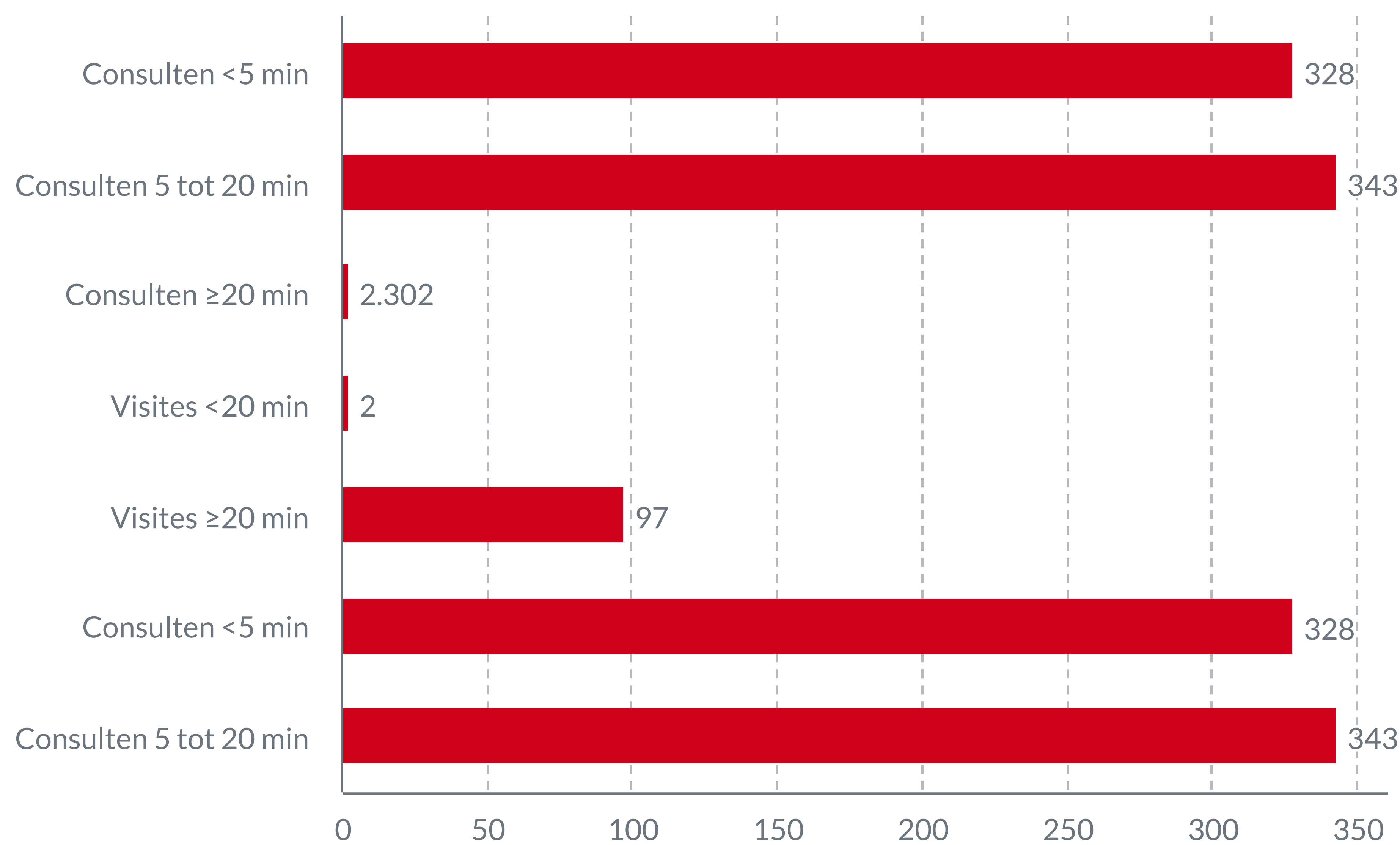
Leeftijdsopbouw patiënten



Top10 M&I verrichtingen



Aantal verrichtingen per contactsoort

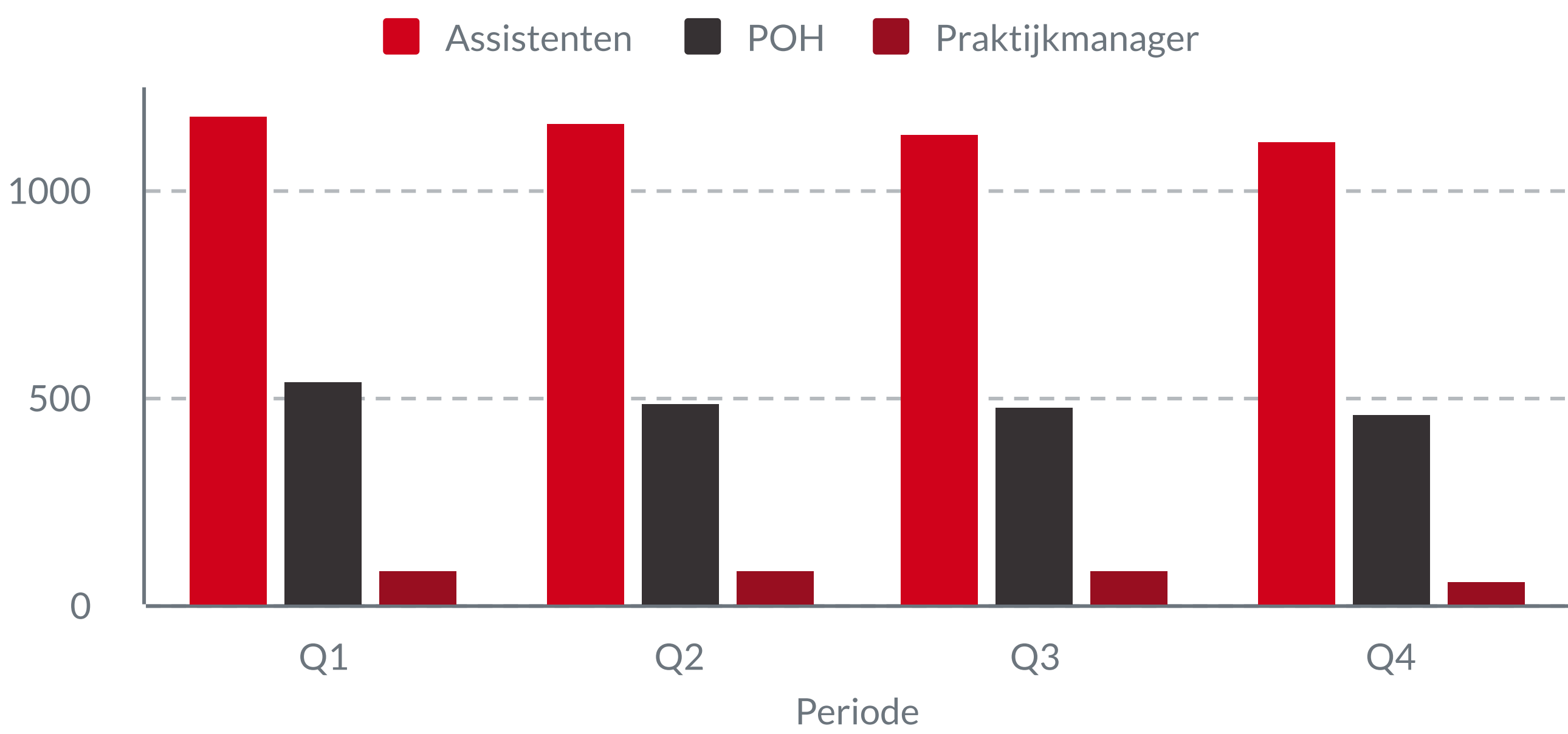


HR Analytics 2022



Verzuim **4,4%**
Dit is onder het landelijk
gemiddelde.

FTE 2022

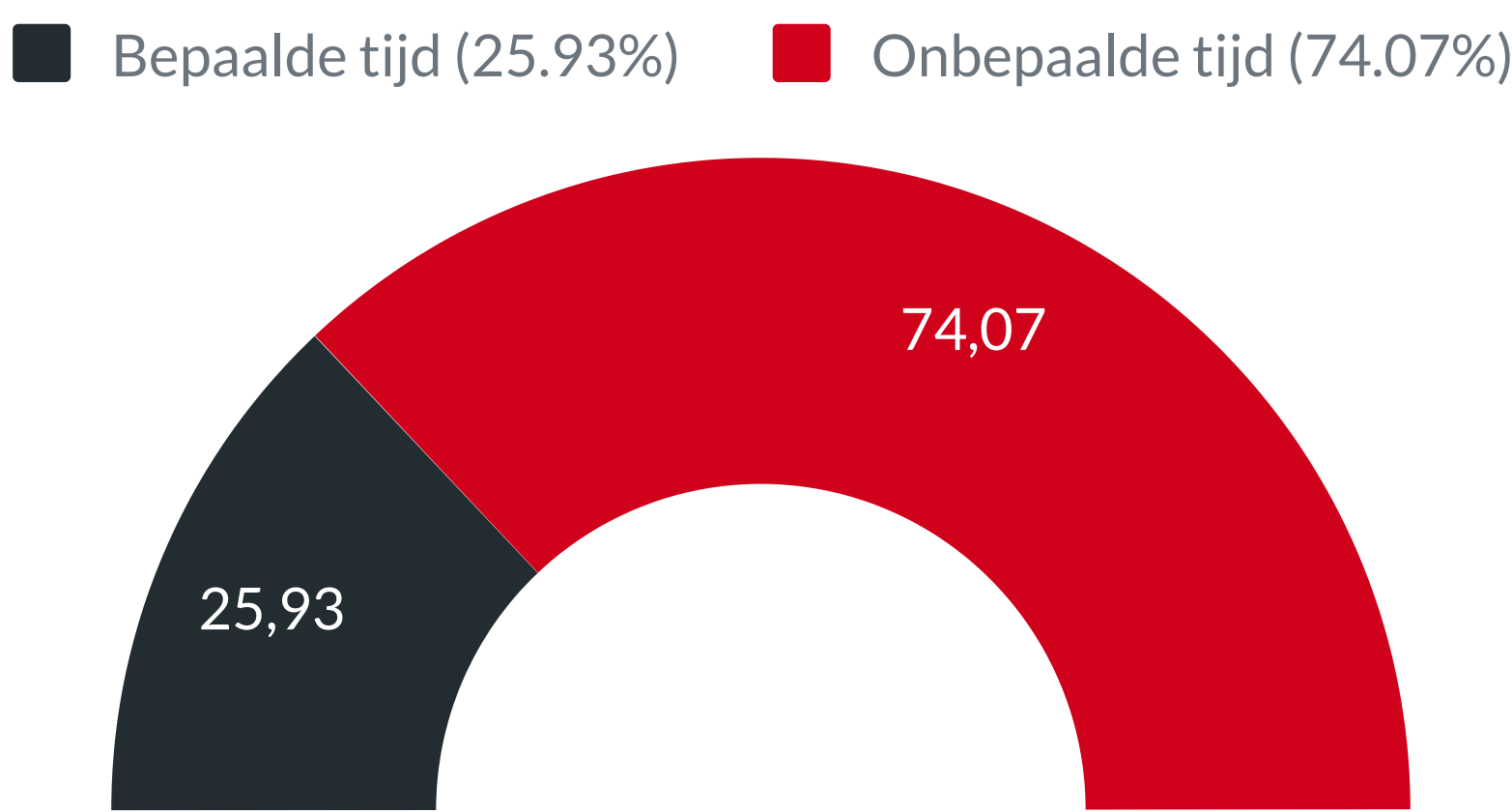


FTE
16,49

Instroom: 1 (POH GGZ), 1 Assistent

Uitstroom: 1 (POH-S), 1 Assistent

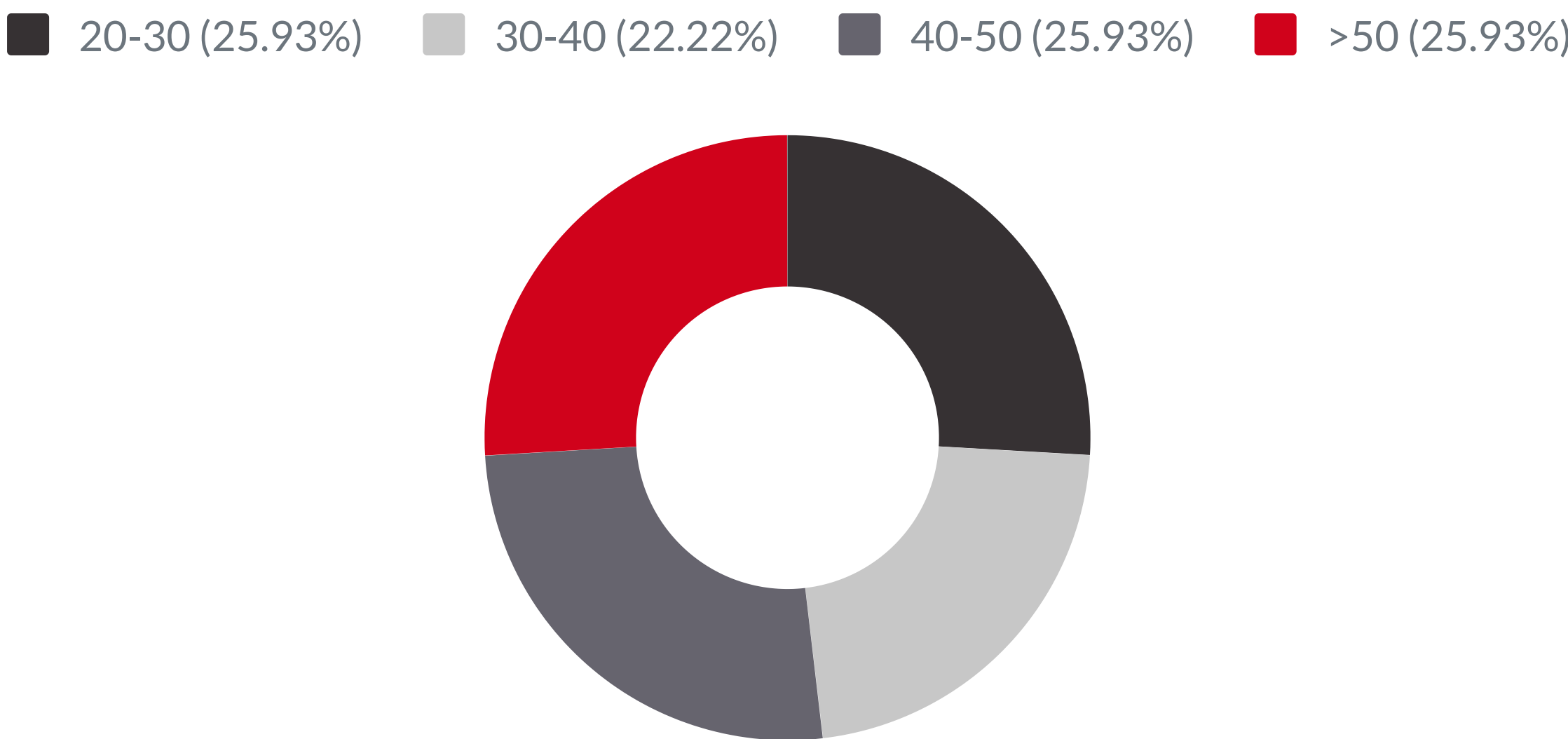
Contracten



Headcount

27

Leeftijd



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

Opleidingen



- 1 Doktersassistente startte de opleiding **POH Somatiek** (employability gericht).
- 1 Verpleegkundig specialist i.o. slaagde voor de opleiding **Verpleegkundig Specialist** (MANP).
- 1 POH S i.o. slaagde voor de opleiding **POH Somatiek**.
- 1 Doktersassistente i.o. slaagde voor de opleiding **Doktersassistente**.
- 1 Doktersassistente slaagde voor de opleiding **SOH**.

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

Roel Bos, Huisarts



MJH

Kwaliteit

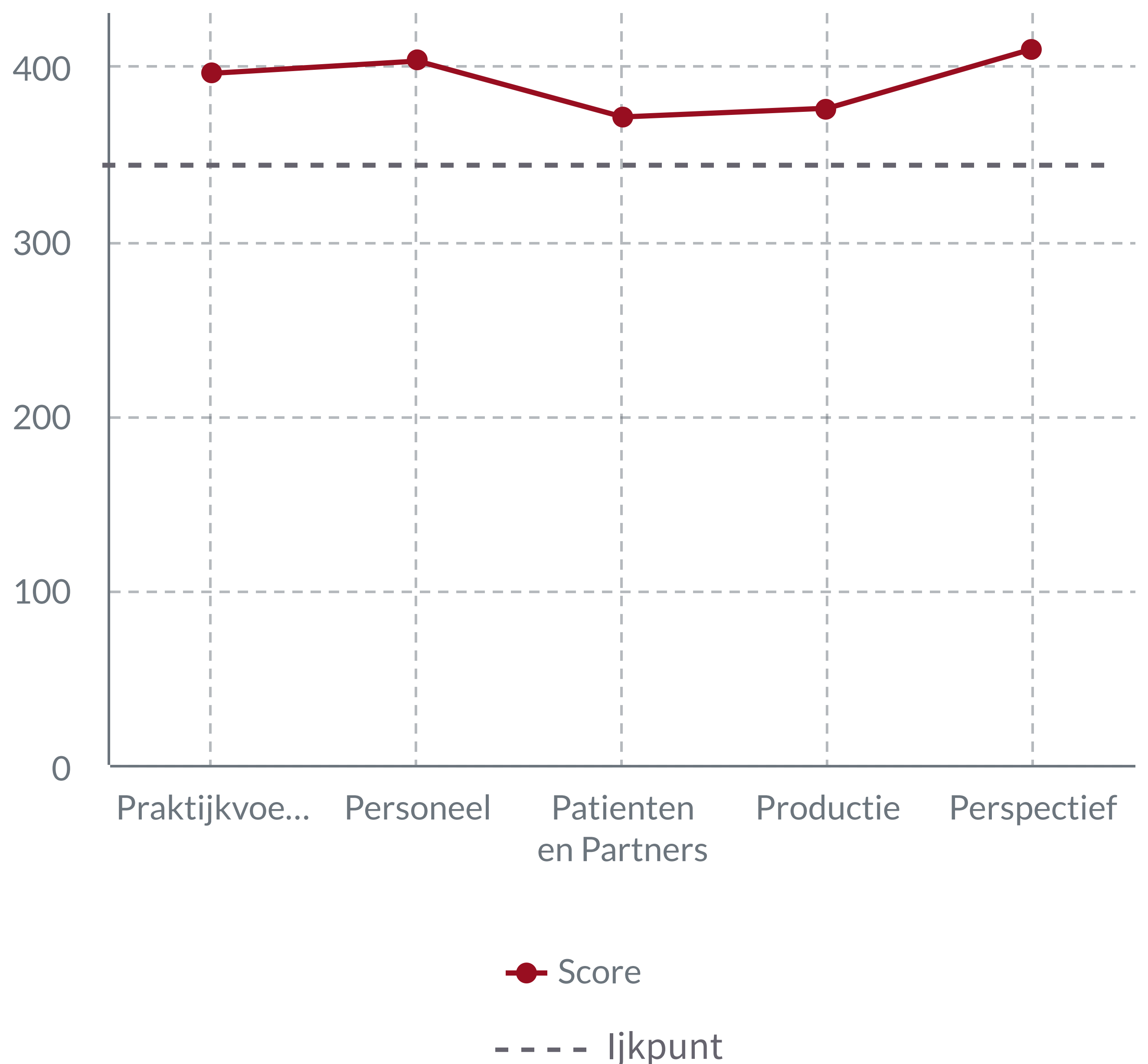
Praktijkscan

In het kader van het Hoofdlijn Akkoord is door Doktersdiensten een praktijkscan uitgevoerd om management en bedrijfsvoering te doorlichten.

Uit deze scan bleek dat onze praktijk bovengemiddeld scoort op alle onderdelen:

- perspectief
- praktijkvoering & processen
- personeel
- patiënten en partners
- productie

Al deze onderdelen zijn tevens goed met elkaar in balans.



Neuzen dezelfde kant op

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

Huisarts Nauta organiseerde een cursus *Wond: beoordeling, verdoving en behandeling* voor doktersassistenten.

Diverse werknemers volgde de cursus reanimatie.

In het kader van gesprekstechnieken is een training Rouw & Verlies georganiseerd en een training Moeilijke Gesprekken. Deze trainingen werden intern georganiseerd en ontwikkeld door mevr. G. de Vries, tevens onze praktijkmanager, die gespecialiseerd is in Rouw & Verlies in Organisaties en in het trainen van zorgmedewerkers m.b.t. doelgerichte gespreksvoering.

Voor 2023 ligt in de planning een jaarlijkse Proeve van Bekwaamheid voor doktersassistenten te organiseren.



Op de kaart in 2023



1 METEN

Medewerkerstevredenheidsonderzoek
door Doktersdiensten Friesland.



2 IJKEN

Digitale vaardigheden in kaart brengen



3 ONTWIKKELEN

Grip op leidinggeven (huisartsen/Praktijkmanager)
Feedback geven (assistenten, POH)



4 Optimaliseren

Optimalisatie bereikbaarheid en patientenservice

