

Kijk op de wijk

Praktijkmanagers besparen tijd en ontzorgen de huisarts in de volle breedte. Ook bij taken in de wijk. Het resultaat van hun ondersteuning: een betere bedrijfsvoering en organisatie van de zorg en dus een lagere werkdruk. Zo zet Huisartsenorganisatie Noord-Kennemerland (HONK) praktijkmanagers in. De huisartsen kunnen niet meer zonder.

“Vanwege mijn inhoudelijke kennis op HR-gebied regel ik veel personeelszaken, zoals werving & selectie, zorgverlof en langdurig zieken. Ik word ingeschakeld als iets rond de balie of bij de apotheek niet goed loopt en voor irritaties zorgt. Dan kijk ik hoe het anders kan, zoals laatst met de herhaalmedicatie. Dat verloopt nu gestroomlijnder en voor patiënten efficiënter.”

Dat vertelt Stèphanie Voorstuijs, praktijkmanager bij Huisartsen Centrumwaard in Heerhugowaard. Ze treedt ook op als belangenbehartiger van het centrum. “De verkeerssituatie wordt gewijzigd, het wordt mogelijk eenrichtingsverkeer. Dat heeft gevolgen voor de aanrijdtijden van de huisarts en onze bereikbaarheid. Ik woon daarom het overleg met de gemeente bij.” Dit past goed bij het streven van HONK om praktijkmanagers ook een rol te geven in de wijk.



Praktijkmanager Stèphanie Voorstuijs (links) en coördinator Praktijkmanagement Mirella Koeten.

Uit het bedrijfsleven

De praktijkmanagers hebben een brede rol in de ondersteuning van de eerste lijn, waaronder dus ook de wijk, benadrukt Mirella Koeten, coördinator Praktijkmanagement bij HONK. Bijna twee jaar geleden is deze huisartsen-

organisatie begonnen praktijkmanagers op deze wijze in te zetten.

“De werkdruk van huisartsen stijgt, en met de vergrijzing van de bevolking neemt deze toe. We willen hun werkdruk verlichten. Dat kan door taken

van de huisarts over te nemen. Wij willen huisartsen in de brede zin van het woord faciliteren, maar een praktijkmanager inzetten op één praktijk is lastig, omdat één praktijk onvoldoende uren kan bieden voor een volwaardige functie. Wij maken daarom een koppeling in de vacature voor meerdere uren en praktijken. Hierdoor is een praktijkmanager gedurende de week meerdere dagen bereikbaar voor een HOED, solopraktijk of gezondheidscentrum.” Koeten vervolgt: “Het merendeel van de praktijkmanagers komt uit het bedrijfsleven. Ze brengen andere kennis, kunde en competenties in. De praktijkmanager kan bijvoorbeeld met een Praktijkscan alle processen in de huisartsenpraktijk

Van ICT tot huisvesting

- Bij HONK zijn acht praktijkmanagers in dienst.
- In de hele HONK-regio bestaat de groep uit zeventien praktijkmanagers. Een aantal had al een dienstverband bij een huisarts.
- HONK verzorgt de werving en selectie van nieuwe praktijkmanagers. Zij krijgen coaching on the job, intervisie en trainingen.
- De taken van een praktijkmanager kunnen liggen op het gebied van personeel, financiën, ICT, organisatie, kwaliteit, bedrijfsvoering en huisvesting.

doorlopen en kijken wat daar beter kan. Je kijkt naar demografische gegevens. Hoe is de spreiding over de praktijk over vijf jaar? Heb je dan voldoende ondersteunend personeel in dienst en de juiste disciplines? Hoe zit het met bloedprikken en lab-uitslagen? Met de digitalisering?”

Sociale kaart maken

Het is de ambitie van HONK om de ondersteuning breed wijkgericht te maken. Koeten: “Hierbij kun je denken

Nieuwe vormen van werken

Binnen de O&I-gelden zijn er mogelijkheden voor de inrichting van wijkmanagement. HONK overlegt hierover momenteel met de preferente zorgverzekeraar VGZ.

Coördinator Praktijkmanagement Mirella Koeten: “HONK wil de functie van praktijkmanager verder uitbouwen. We hopen in het regioplan een aantal pilots te kunnen opnemen en daarmee te kunnen starten binnen een aantal praktijken. Zo hopen we een doorkijk te kunnen maken naar de toekomst en nieuwe vormen van werken te introduceren.”

‘Verwijsgedrag soepeler laten verlopen’

aan de zorg in verpleeg- en verzorgingsinstellingen of in particuliere woonvormen. De vraag naar reguliere huisartsenzorg is er groot, in sommige verzorgingshuizen komen meerdere artsen over de vloer. De manager van HONK kan een organisatorische rol spelen in de inrichting van de zorg op

deze plekken en ook faciliteren bij het maken van de juiste afspraken. Het doel: de (ouderen)zorg efficiënt bundelen, waardoor de druk afneemt bij de individuele arts.”

Ander voorbeeld: het sociaal domein. “De manager kan faciliteren in het maken van een sociale kaart, aanspreekpunt zijn voor paramedici en daardoor het verwijsgedrag soepeler laten verlopen. Lokaal zijn er bijvoorbeeld initiatieven opgezet met een leefstijlcoach in de wijk. Ook streven we naar de uitrol van een aantal innovatieve pilots op wijkniveau, bijvoorbeeld de inrichting van een sociaal spreekuur.”

Het thema ‘zorg dichtbij en op de juiste plek’ is volgens Koeten uitermate geschikt om als manager op de pakken. “Welke zorg is er in de wijk specifiek nodig, wat kan onze praktijk aan, hebben we voldoende kennis en kunde in de wijk? Managers kunnen ook meedenken over huisvesting, uitleenpunten, prikpunten en bereikbaarheid van de zorg in de wijk.”

Stroomversnelling

Annemarie Munster is praktijk-houdend huisarts bij huisartsenpraktijk Munster in de HOED Centrumwaard in Heerhugowaard. “We kunnen inderdaad niet meer zonder. We waren allemaal opgelucht toen onze praktijkmanager kwam”, beaamt zij.

“Ik deed bijvoorbeeld ziekteverzuim en aanstellings- en functioneringsgesprekken die veel tijd kostten. We ervaren een hoge werkdruk. Daar hadden we het regelmatig over, maar we kwamen niet verder. Onze praktijkmanager pakt het nu structureel op en vraagt wat we willen en wat we daarvoor nodig hebben. We worden gedwongen erover na te denken en bij een volgende vergadering met opmerkingen te komen. Het is in een stroomversnelling gekomen. Ze doet veel zaken, uitwerken van protocollen bijvoorbeeld. Alleen ICT en financiën niet, dat doen twee huisartsen nog. De praktijkmanager past heel goed in het team, alsof ze er al altijd is geweest. Haar komst is een heel goede zet.” <<

Tekst: Corina de Feijter



Huisarts Annemarie Munster: ‘We waren allemaal opgelucht’.