

Ondersteuning à la carte

Huisartsenorganisatie Cohesie organiseert in Noord-Limburg managementondersteuning die past bij specifieke behoeften van praktijken. Zo worden huisartsen ontlast van niet-patiëntgebonden taken en krijgen ze meer ruimte voor zorg. Behalve de praktijkmanager zijn er vele andere middelen om vraagstukken in een praktijk op te lossen. Maatwerk is het sleutelwoord.

Op verzoek van de huisartsen contracteerde Cohesie praktijkmanagement als samenwerkingsverband. Nagenoeg alle huisartsenpraktijken - van Reuver tot Venray - doen mee.

Kjell Emonts is regiocoach en vanaf de start begin 2018 betrokken bij deze aanpak van praktijkmanagement. Hij zegt: "We willen praktijkmanagement effectief inzetten door maatwerk te leveren. Ons producten- en dienstenaanbod omvat bijvoorbeeld, naast de inzet van praktijkmanagers, ook specifieke ondersteuning op het gebied van declareren, financiën en HR. Een breed palet waaruit de huisarts keuzes kan maken die aansluiten op de fase waarin de praktijk zit en die passen bij de behoeften."

Hierop volgde voor elke praktijk een advies met aandachtspunten op hoofdlijnen. Na de scans organiseerde Cohesie een benchmarkavond voor alle huisartsen. "Hier konden ze hun scores op de verschillende onderdelen vergelijken met de regionale en landelijke scores. De huisartsen konden ook leren van best practices. De vraag was toen: hoe maak je van hieruit de juiste vertaalslag naar je eigen praktijk?"

Strategische bril

Vervolgens voerden de regiocoaches gesprekken met elke maatschap, kijkend naar het advies uit de praktijkscan en het beleidsplan van de praktijk. "We kijken door een strategische bril,

vraag: waar wil je als praktijk naartoe, wat zijn je ambities en hoe kan de inzet van praktijkmanagement daarin ondersteunend zijn? Zo bouwen we aan de fundamenteën van een goede praktijk. Onze regionale en projectmatige aanpak geeft ons daarnaast zicht op vraagstukken die de praktijken overstijgen en een bredere aanpak en oplossing vanuit de regio behoeven."

Geen eenheidsworst

Huisarts Cleo Pluk uit Meerlo doet ook mee. Hij werkt met twee collega's in een maatschap met 5.700 patiënten. Hij vergelijkt het initiatief van Cohesie met de vanaf 1 januari 2018 geldende afspraak dat de inzet van een praktijkmanager onder de O&I-bekostiging valt en dat deze inzet daardoor tegenwoordig mogelijk is bij alle zorgverzekeraars. Pluk: "Bij het beschikbaar komen van financiële middelen voor praktijkmanagement kon je in de meeste regio's als huisarts alleen een hbo-geschoolde manager inhuren voor een aantal uren. Het was 'take it or leave it'. Wij zagen niets in deze eenheidsworst, elke praktijk heeft eigen behoeften. Voor ons is praktijkmanagement op maat, met keuze uit een breed scala aan producten en diensten, een zegen."

Hij vervolgt: "We hadden al een aantal zaken opgepakt, zoals het opstellen van een beleidsplan en het werken aan kwaliteitsverbetering. Maar we misten overzicht en expertise. Een eenduidige, goed onderbouwde visie ontbrak, waardoor we geen grip hadden op onze bedrijfsvoering." Pluk koos daarom voor de inzet van financiële

'Structuur in plaats van onderbuikgevoelens'

Scores vergelijken

Een expertteam, met daarin twee kaderhuisartsen beleid & beheer, bedacht de opzet van praktijkmanagement op maat. Samen met een collega en een extern bureau begeleidde Emonts in de opstartfase de uitvoer van praktijkscans bij alle huisartsenpraktijken. "We hebben gekeken naar de diverse onderdelen van de praktijkvoering, zoals personeel, organisatie, financiën en kwaliteitsbeleid."

denken mee als het gaat om strategie en visie: waar wil je naartoe met je praktijk en welke stappen zijn nodig zijn om dat te bereiken? Daarbij sluiten we aan bij de fase waarin een praktijk zit en stellen we kritische vragen: hoe werken jullie samen, delen jullie dezelfde visie? Sommige praktijken hebben hun ambitie voor de toekomst al behoorlijk helder, andere zijn nog wat meer zoekende." Emonts benadrukt dat geld niet het uitgangspunt is: "Het draait telkens om de



Van links naar rechts: regiocoach Kjell Emonts, praktijkmanager Monique Pronk en huisarts Cleo Pluk.

managementondersteuning vanuit Cohesie en schakelde ook praktijkmanager Monique Pronk in. “Monique begeleidt het proces en geeft handen en voeten aan de keuzes die gemaakt zijn in de gesprekken met Kjell.”

Spreekuur regelen

Zij vertelt: “We voeren gesprekken over de visie en missie. De omgeving rondom

huisartsen verandert momenteel snel, net als de wetgeving. Dat heeft gevolgen voor het vak van de huisarts en de praktijkvoering. We denken samen na over hoe de huisartsenpraktijk zich daartoe wil verhouden en wat de speerpunten zijn.”

Een voorbeeld hiervan is de toegenomen werkdruk. Pronk: “Er is veel druk op de voordeur. Ik zoek antwoorden op vragen als: hoe regel je het spreekuur, hoe ga je om met spoedplaatsen en het toenemend aantal visites? Ik lever gegevens aan, help artsen met het analyseren daarvan en met het nemen van besluiten en het implementeren en borgen daarvan.”

Weer grip

Pluk: “Op deze manier is de praktijkmanager voor ons goud waard. Voorheen gingen we meer uit van ‘onderbuikgevoelens’, namen we ad hoc besluiten en waren we zoekende. Monique brengt structuur aan, zodat we weer grip krijgen. Ze houdt ons een spiegel

voor: wat gebeurt er in onze praktijk, hoe groot is de werkdruk die we ervaren? Zaken worden meer tastbaar en we kunnen nu keuzes maken op basis van cijfers. We kijken bijvoorbeeld naar wat we de komende jaren nodig hebben aan personeel en expertise in onze praktijk en gaan daarop sturen. Daarbij houden we rekening met demografische ontwikkelingen. We zien bijvoorbeeld een toename van het aantal ouderen met complexe zorgvragen; daarom hebben we een praktijkondersteuner ouderenzorg aangenomen. De brede aanpak van praktijkmanagement in onze regio zorgt ervoor dat ik precies datgene krijg wat ik nodig heb.” <<

Tekst: Corina de Feijter

Foto: Rinus van de Ven

Breekijzer

Plezierig is ook de rol van gespreksleider die de praktijkmanager op zich neemt, zegt huisarts Cleo Pluk.

“Ze signaleert zaken, kijkt kritisch en kan als breekijzer optreden tussen medewerkers en praktijkhouder. Bepaalde kwesties komen daardoor eerder op tafel en worden bespreekbaar gemaakt. Dat is de toegevoegde waarde van een praktijkmanager.”