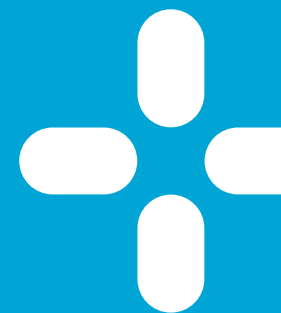
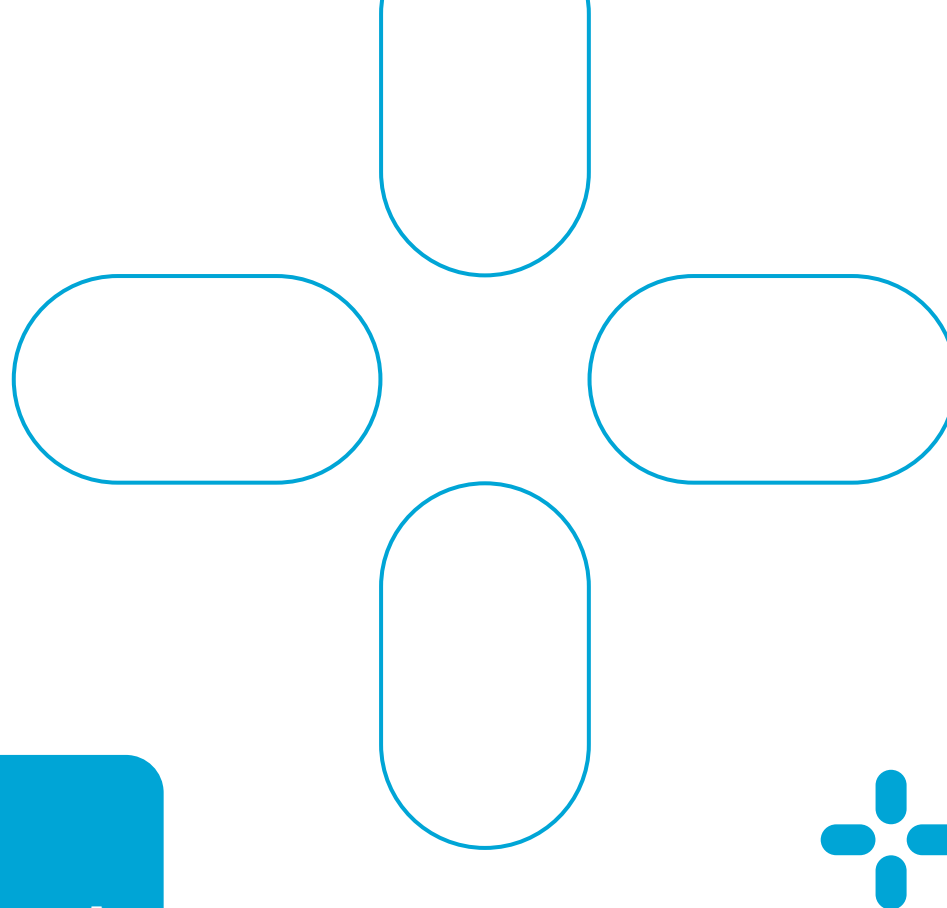


**Maatschappelijk  
jaarverslag HuisartsenOZL**

**2023**



# Inhoudsopgave



Afkortingenlijst	3
Samenvatting	4
Over Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg	5
PlusPraktijken	6
Huisartsen Speedpost & HCZ	7
GGZ & HDBC	8
PlusPunt Medisch Centrum	9
HRM, Praktijkmanagement & Bedrijfsvoering	10
Kwaliteit & Deskundigheidsbevordering	11

# Afkortingenlijst

**ELBC:** Eerste Lijns Business Center

**GGZ:** Geestelijke Gezondheidszorg

**GLI:** Gecombineerde Leefstijl Interventies

**HAP:** Huisartsen Spoedpost

**HCZ:** Huisartsen Chronische Zorg

**HDBC:** Huisartsen Diagnostiek & Behandel Centrum

**IC POH:** Interculturele POH

**IZA:** Integraal Zorgakkoord

**LVB:** Licht Verstandelijk Beperkt

**Mijnstreekcoalitie:** Samenwerkingsverband

zorgorganisaties Oostelijke en Westelijke Mijnstreek

**MSH:** Vereniging Medische Staf Huisartsen

**MTVP:** Meer Tijd Voor de Patiënt

**MTO:** Medewerkerstevredenheidsonderzoek

**PGZ:** Persoonsgerichte Zorg

**Pluspunt MC:** PlusPunt Medisch Centrum

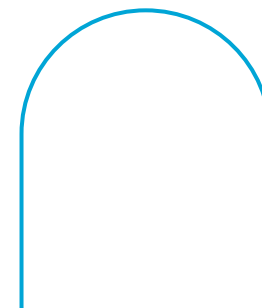
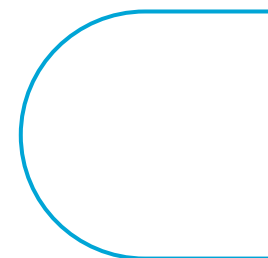
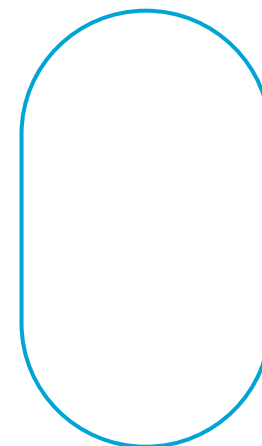
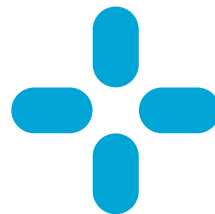
**POH:** Praktijkondersteuner

**POH-S:** Praktijkondersteuner-Somatiek

**RvB:** Raad van Bestuur

**RvC:** Raad van Commissarissen

**STAK:** Stichting Administratie Kantoor OZL



# Samenvatting

**Centraal thema 2023:** Regionaal vinden en behouden van voldoende huisartsen en ondersteunende medewerkers om goede 24/7 huisartsenzorg te kunnen garanderen.

	Omzet 2023	Omzet 2022	Omzet 2021
HAP OZL	€ 7.127.875	€ 6.104.325	€ 5.553.012
HCZ	€ 15.543.217	€ 14.599.745	€ 11.769.125
GGZ OZL	€ 3.514.067	€ 3.121.931	€ 2.891.982
HDBC	€ 4.052.699	€ 3.630.964	€ 3.542.504
PlusPunt MC	€ 3.356.253	€ 2.724.999	€ 2.712.626
ELBC	€ 7.252.486	€ 5.775.476	€ 5.622.253
<b>Totaal</b>	<b>€ 40.846.597</b>	<b>€ 35.957.440</b>	<b>€ 32.091.502</b>



HCZ heeft in 2023 ingezet op **preventie en ontwikkeling van de persoonsgerichte zorg** om passende zorg te kunnen blijven bieden en om voorbereid te kunnen zijn op de toenemende en complexere zorgvraag in combinatie met de arbeidsmarktproblematiek.

**8,1**  
Medewerkerstevredenheid

**Bedrijfsvoering is gestart met:**

- + NEN7510
- + Cybersecurity
- + Contractbeheer
- + Intranet

Deelnemers aan scholingen	
HAP OZL	67
HCZ	561
GGZ OZL	91
PlusPunt MC	81
Doktersassistenten	462
<b>Totaal</b>	<b>1.262</b>

In het afgelopen jaar hebben we nauwlettend gekeken naar **personeelsverloop, ziekteverzuim en tevredenheid van medewerkers**. We hebben maatregelen genomen om deze indicatoren te verbeteren en de tevredenheid van medewerkers te vergroten.

## ORGANISATIE

## PROJECTEN

## BEDRIJFSONDERDELEN

Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg

PlusPraktijken

Huisartsen Spoedpost OZL

Chronische Zorg

Geestelijke gezondheidszorg

Diagnostiek & Behandelcentrum

PlusPunt Medisch Centrum

Eerstelijns Business Center

De PlusPraktijken zijn in 2023 met fase 2 gestart, in 3 categorieën:

- + Toekomstbestendige praktijk
- + PlusPraktijk
- + Innovator

Ze kregen ondersteuning met o.a. een vitaliteitsscan en budget voor innovatie. Netwerkbijeenkomsten en symposia bevorderden kennisdeling. Praktijkmanagers gaven advies en ondersteuning, met extra hulp waar de huisartsenzorg kwetsbaar was.

In 2022 zag de Huisartsen Spoedpost een stijging in de zorgvraag, wat resulteerde in toenemende wachttijden, versterkt door krapte op de arbeidsmarkt. In 2023 zijn succesvol initiatieven gelanceerd om de **werkdruk te verlichten en wachttijden te verkorten**.

Vanwege de groeiende en steeds complexere GGZ-problematiek binnen huisartsenpraktijken heeft GGZ OZL verschillende initiatieven gelanceerd om de **middelen efficiënter te gebruiken en passende zorg te blijven bieden**.

In 2023 heeft PlusPunt Medisch Centrum zich met name gericht op **de implementatie van het transmurale zorgpad "Hartfalen" en het triageprotocol cardiologie, de samenwerking met de huisartsen en het verbeteren van de communicatiekanalen** om zo verder bij te dragen aan de toegankelijkheid van zorg.

# Over Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg

afhankelijk van huisarts

Schinveld

[Klik hier en bekijk het organogram](#)

**Centraal thema 2023:** Regionaal vinden en behouden van voldoende huisartsen en ondersteunende medewerkers om goede 24/7 huisartsenzorg te kunnen garanderen.

- Aandacht voor **arbeidsmarktproblematiek en digitale ontwikkelingen**.
- Regionale participatie in **transformatieplannen** volgens IZA, zowel vanuit de Mijnstreekcoalitie als op Zuid-Limburgs niveau. Esther van Engelshoven (voorzitter RvB) is lid van het dagelijks bestuur van de Mijnstreekcoalitie.
- Luc Harings (voorzitter MSH) heeft namens HuisartsenOZL geparticipeerd in de regietafel om gezamenlijk over de **toekomst van zorg in de Mijnstreekregio** na te denken.
- **7-Puntenplan** huisartsen.
- MSH, STAK, RvB en RvC streven naar **vereenvoudiging van de organisatorische governance**, met focus op aandeelhouderschap. Dit zal de betrokkenheid van huisartsen verduidelijken en verbeteren. Verwachte implementatie: 2024.
- De input tijdens de beleidsmiddag in juni 2023 vormde de basis voor **aanpassingen in bestaande plannen en nieuwe ontwikkelingen** opgenomen in het jaarplan 2024.

**239 medewerkers HuisartsenOZL**  
(peildatum 1 december 2023)

Ons werkgebied:



Regionale IZA thema's:

- PlusWJken
- Ouderen
- Arbeidsmarkt
- Palliatieve zorg
- Digitalisering

## Toezicht en medezeggenschap

- De Ondernemingsraad (OR) en de Cliëntenraad (CR) verzorgen de medezeggenschap in de organisatie vanuit medewerkers- respectievelijk cliëntperspectief.
- De RvC oefent namens de samenleving en de aandeelhouder STAK toezicht uit op het bestuur en de besturing van de organisatie.
- PlusPunt MC heeft een eigen RvC als joint venture met Zuyderland.
- De RvC sluit in haar toezicht aan bij de visie en kernwaarden van de organisatie en baseert haar toezicht op de zorgbrede Governance Code.
- In november 2023 organiseerde HuisartsenOZL een gezamenlijke bijeenkomst waar de RvC, Cliëntenraad, Ondernemingsraad en RvB spraken over nieuwe regionale ontwikkelingen en hun respectieve rollen in het veranderende landschap.

[Klik hier en lees meer over de RvC](#)

	Omzet 2023	Omzet 2022	Omzet 2021
HAP OZL	€ 7.127.875	€ 6.104.325	€ 5.553.012
HCZ	€ 15.543.217	€ 14.599.745	€ 11.769.125
GGZ OZL	€ 3.514.067	€ 3.121.931	€ 2.891.982
HDBC	€ 4.052.699	€ 3.630.964	€ 3.542.504
PlusPunt MC	€ 3.356.253	€ 2.724.999	€ 2.712.626
ELBC	€ 7.252.486	€ 5.775.476	€ 5.622.253
<b>Totaal</b>	<b>€ 40.846.597</b>	<b>€ 35.957.440</b>	<b>€ 32.091.502</b>

# PlusPraktijken

Na de evaluatie van fase 1 in 2022 zijn de PlusPraktijken in 2023 gestart met fase 2, die opnieuw 2 jaar duurt. Vanaf dit punt wordt gewerkt met een indeling in **3 categorieën**:



**A De toekomstbestendige praktijken** zijn ondersteund bij het verder professionaliseren en duurzaam maken van de praktijkorganisatie en processen. Dit gebeurde via een vitaliteitscan, een medewerkerstevredenheidsonderzoek en deelname aan de Leergang Praktijkmanagement. Elke praktijk heeft een plan van aanpak gemaakt, dat dient als basis voor monitoringsgesprekken.

**B De PlusPraktijken** zijn verder gegaan met de regionale- en de daaruit voortvloeiende praktijkspecifieke doelstellingen. Deze doelstellingen zijn onderverdeeld in 3 hoofdthema's, te weten:



**C De Innovators** zijn naast de praktijkspecifieke doelstellingen aan de slag gegaan met het schrijven van hun innovatieplannen.

Alle **14** toekomstbestendige praktijken hebben de vitaliteitscan, MTO en Leergang Praktijkmanagement gedaan:

Vanuit het team Innovatie en Projecten zijn formats, materialen en trainingen beschikbaar gesteld ter ondersteuning van de implementatie van de MTVP-interventies en hebben alle Plus- en Innovatorpraktijken (52) in Q3 2023 een voortgangsrapport ontvangen.

- ✦ **14** Innovators hebben een innovatie-aanvraag ingediend;
- ✦ **14** monitoringsgesprekken en **12** voortgangsgesprekken gevoerd;
- ✦ **28** netwerkbijeenkomsten gefaciliteerd;
- ✦ **2** symposia (Ouderenzorg en Best Practices) georganiseerd;
- ✦ **8** scholingen aangeboden (o.a. positieve gezondheid, LVB);
- ✦ **12** informatieve bijeenkomsten gegeven.

# Huisartsen Spoedpost & HCZ

**Huisartsen Spoedpost:** In 2022 zag de Huisartsen Spoedpost een stijging in de zorgvraag wat resulteerde in toenemende wachttijden, versterkt door krapte op de arbeidsmarkt. In 2023 zijn initiatieven gelanceerd om de werkdruk te verlichten en wachttijden te verkorten.

⊕ In 2023 is in samenwerking met huisartsen het **vrij-roosteren** ontwikkeld, om huisartsendiensten gelijkmatiger te verdelen. De roosters voor 2023 en 2024 zijn opgesteld volgens deze nieuwe methode. De ervaringen van huisartsen zijn overwegend positief en hebben waardevolle inzichten opgeleverd.

⊕ In het kader van Limburg Zorgcoördinatie is in Q3 2023 gestart met het onderzoeken van de haalbaarheid van een **virtuele huisartsen spoedpost voor heel Limburg**, met verdere ontwikkeling in 2024.

⊕ Om de lijnen met de POH-S korter te houden en betrokkenheid met HCZ te vergroten, is de structuur aangepast waarbij de **aansturing van de POH-S is ondergebracht bij 3 teamleiders van HCZ**.

**Chronische Zorg:** HCZ heeft in 2023 ingezet op preventie en een verdere ontwikkeling van de **persoonsgerichte zorg** om passende zorg te kunnen blijven bieden en om voorbereid te kunnen zijn op de toenemende en meer complexere zorgvraag in combinatie met de arbeidsmarktproblematiek. Dit heeft geleid tot de volgende speerpunten en resultaten.

⊕ Initiatieven (trainingen en interviews) zijn opgezet om persoonsgerichte zorg (PGZ) binnen praktijken te integreren en de behoeften van patiënten beter te begrijpen. Er is ook gefocust op het **implementeren van Individuele Zorgplannen** voor patiënten met complexe zorgvragen.

⊕ Daarnaast is ook verder ingezet op preventie waarbij de **Gecombineerde Leefstijl-interventies (GLI)- programma's verder zijn uitgerold** over de diverse gemeenten. Zo is gewerkt aan de kinderleefstijlaanpak Keigezond, zijn er scholingen ontwikkeld voor POH's en zijn interviews geïnitieerd voor de leefstijlcoaches om leefstijl bespreekbaar te maken in de spreekkamer.

⊕ Er is een verbetering opgetreden in de wachttijden, waarbij **de langste wachttijd van één uur is gehalveerd**. Daarnaast is een **HAP-simulatie dashboard** geïmplementeerd en is de **bezetting en beschikbaarheid van triagisten** uitgebreid met een eerste fase.

De integratie van de app 'Moet Ik Naar De Dokter' op de website heeft geleid tot **11,4% minder gesprekken**.



# GGZ & HDBC

**Geestelijke Gezondheidszorg:** Vanwege de groeiende en steeds complexere GGZ-problematiek binnen huisartsenpraktijken, samen met lange wachtlijsten, heeft GGZ OZL verschillende initiatieven gelanceerd om de beschikbare middelen efficiënter te gebruiken en passende zorg te blijven bieden.



➤ Nieuw uniform instroommodel inrichten om GGZ vooraan in de keten te versterken door een intensieve samenwerking tussen de Huisartsenzorg, de GGZ & het Sociaal Domein.



➤ Het HaZo24-kwaliteitsmanagementsysteem is ingericht en de certificering is toegekend.



➤ Middels inzet van een Interculturele POH (IC POH) is ondersteuning geboden aan huisartsenpraktijken bij behandeling van patiënten met Marokkaanse/ Arabische achtergrond. Samen met een imam is een eerste scholing gegeven over de islam en de Ramadan i.c.m. chronische ziektes.



➤ De mogelijkheden voor een doorontwikkeling van de functie POH GGZ zijn geïnventariseerd en hebben geleid tot de introductie van een slaapexpert. Andere mogelijkheden worden nog uitgewerkt.

**Huisartsen Diagnostiek & Behandelcentrum (HDBC):** HDBC heeft met zorgverzekeraar CZ contracten voor eerstelijns laboratoriumonderzoek afgesloten voor 2023 en 2024. Ook met de onderaannemers die labonderzoek uitvoeren zijn contracten afgesloten voor dezelfde periode.





# PlusPunt Medisch Centrum

In 2023 heeft PlusPunt Medisch Centrum zich gericht op de optimalisering en uitbreiding van het zorgaanbod, de samenwerking met de huisartsen en het verbeteren van de communicatiekanalen om zo verder bij te dragen aan de toegankelijkheid van zorg. Dit heeft geleid tot de volgende resultaten:

+ In samenwerking met Cardiologie Zuyderland en de huisartsen van de Westelijke Mijnstreek is het transmurale zorgpad **Hartfalen** geïmplementeerd, inclusief bijbehorende scholingen voor huisarts en POH.

+ In Q4 2023 is het centraal triageprotocol van start gegaan voor poliklinische verwijzingen **Cardiologie**, waardoor de patiënten op de juiste plek worden gezien.

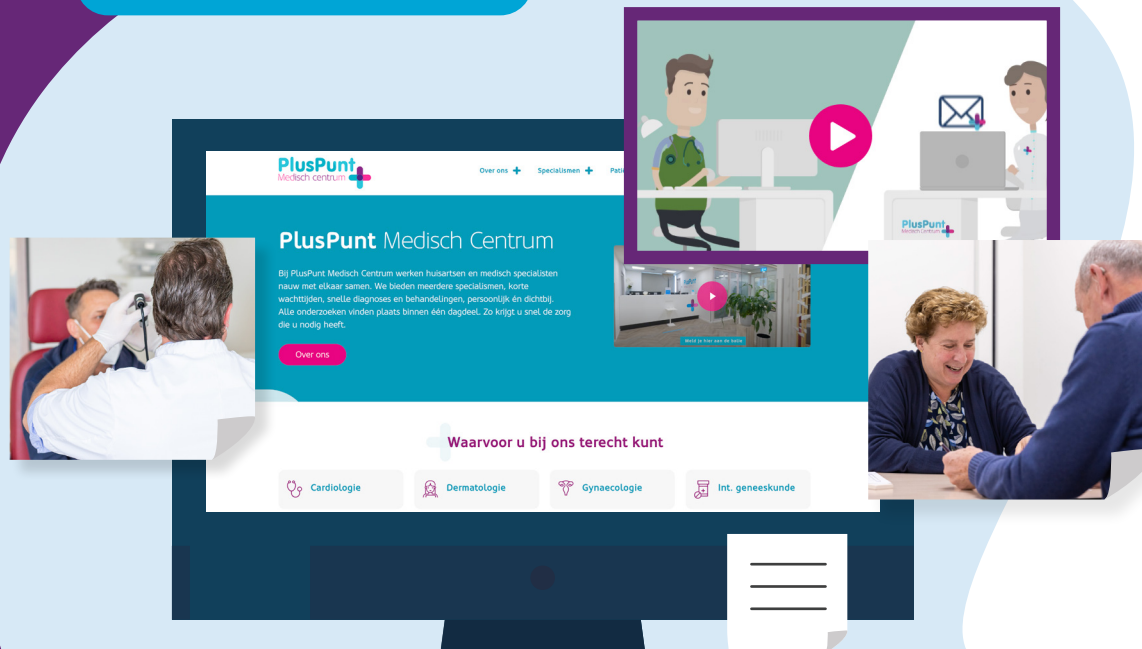
+ Het aantal huisartsen dat zich heeft gemeld om mee te lopen bij PlusPunt MC is fors toegenomen, met name huisartsen in opleiding:

+ Orthopedie	3
+ Dermatologie	14
+ Gynaecologie	8
+ Chirurgie	10
+ KNO	2
+ Cardiologie	5
+ Ouderenzorg	1

+ Huisartsenpraktijken krijgen via het PlusPraktijken-dashboard kwantitatieve spiegelinformatie over hun verwijsgedrag. Ze ontvangen ook instructies voor het ombuigen van verwijzingen naar PlusPunt MC naar Zuyderland via Zorgdomein.

+ De nieuwe website van PlusPunt MC is in januari 2023 live gegaan en aangevuld met video- en fotomateriaal.

[Klik hier en bekijk de website](#)



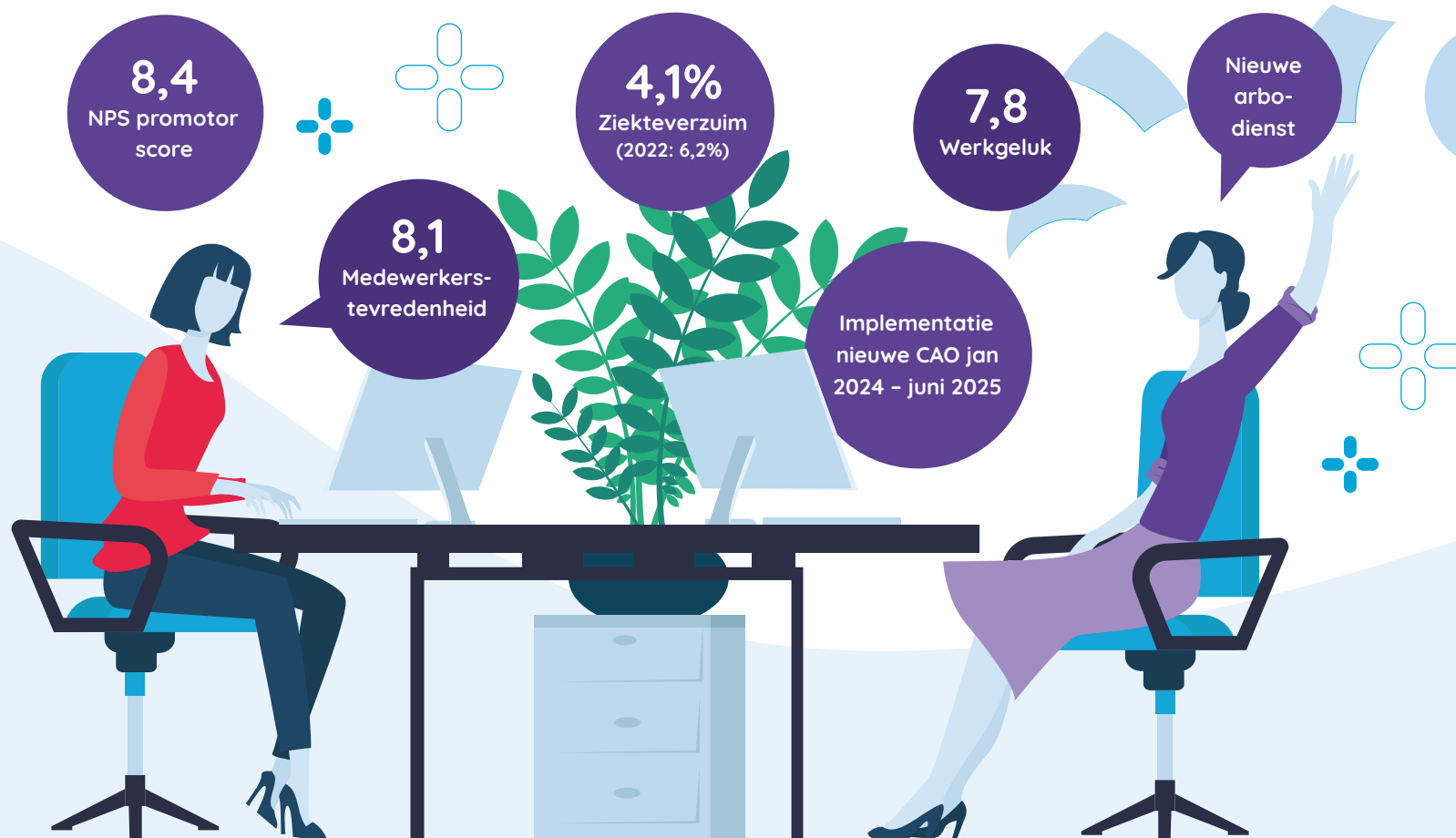
Overzicht fysieke consultatie  
PlusPunt MC 2021 - 2023

	2023	2022	2021
+ Cardiologie	2.146	1.894	1.957
+ Dermatologie	1.878	1.762	1.387
+ KNO	1.454	1.346	1.007
+ Chirurgie	1.457	1.155	1.097
+ Interne geneeskunde	224	279	294
+ Gynaecologie	930	840	570
+ Orthopedie	1.172	1.321	1.148
+ Ouderenzorg	236	239	160

Overzicht digitale consultatie  
via KSYOS en ZorgDomein

+ Cardiologie	259
+ Dermatologie	718
+ KNO	48
+ Chirurgie	68
+ Interne geneeskunde	875
+ Gynaecologie	140
+ Orthopedie	246
+ Ouderenzorg	12

# Human Resource Management, Praktijkmanagement & Bedrijfsvoering



## Bedrijfsvoering:

➤ **NEN7510:** In 2023 is gestart met de voorbereiding van een certificeringstraject en de implementatie van Zenya, om compliant te zijn aan de NEN 7510. Zie ook HaZo24.

➤ **Cybersecurity:** In 2023 is gewerkt aan de IT-beveiliging. In 2024 gaan we het bewustzijn van onze medewerkers rondom cybersecurity verhogen.

➤ **Contractbeheer:** Het in 2022 gestarte CRM-systeem is in 2023 opgeleverd en

biedt centrale opslag voor contracten en relatiegegevens.

➤ **Intranet:** In 2023 werd met HR de HuisartsenOZL 365 Learning en Onboarding omgeving ontwikkeld voor medewerkers en huisartsen.

## Human Resource Management:

Ons doel is om een positieve werkomgeving te creëren waarin medewerkers zich kunnen ontwikkelen en bijdragen aan het succes van HuisartsenOZL.

## Ontwikkelingen in 2023:

- Digitalisering van HR-processen en personeelshandboek.
- Samenwerking HR zorggroepen Cohesie-Meditta-Zio-HOZL.
- Recruitment-inspanningen versterkt door interim recruiter aan te nemen.

## Praktijkmanagement:

Praktijkmanagers hebben ondersteund, geadviseerd en geparticipeerd in het PlusPraktijken-project:

- In het bijzonder bij de toekomst-bestendige praktijken: Vitaliteitsscan, leergang Praktijkmanagement en een plan van aanpak.
- Wijkgericht werken: samenwerking uitgebouwd met het sociaal domein.

Met extra ondersteuning voor kwetsbare huisartsenzorg via coaching, advies en ontwikkeling van instrumenten voor praktijkhouders.

# Kwaliteit & Deskundigheidsbevordering

## Kwaliteit:

- ✦ Bij **56 praktijken** vond minimaal één interne audit plaats en bij **6 praktijken** een externe audit.
- ✦ Kleine afwijkingen bij audits zijn verbeterd en het team Audit & Expertise monitort de opvolging.

## Deskundigheidsbevordering:

### Scholingen met kaderhuisartsen, specialisten en externe trainers.

- ✦ In 2023 heeft het team een solide basis en continuïteit voor scholingen gecreëerd, met veel promotie via social media.

- ✦ De structuur van het scholingsaanbod is gelijk gebleven, met het Symposium Doktersassistenten en Mijnstreek symposium als vast onderdeel.

- ✦ De scholingsapp 'Mijn Ontwikkeling' is verder verbeterd en kan nu documenten zoals handouts bevatten voor een centrale kennisbank.

- ✦ Voor doktersassistenten is een standaardaanbod en toegankelijkheid voor opleidingen en e-learning ontwikkeld en voortgezet in 2024.

- ✦ De Leergang Praktijkmanagement biedt praktijkhouders en praktijkmanagers tools om de praktijk te versterken en toekomstbestendig te maken.

## Meldingen:

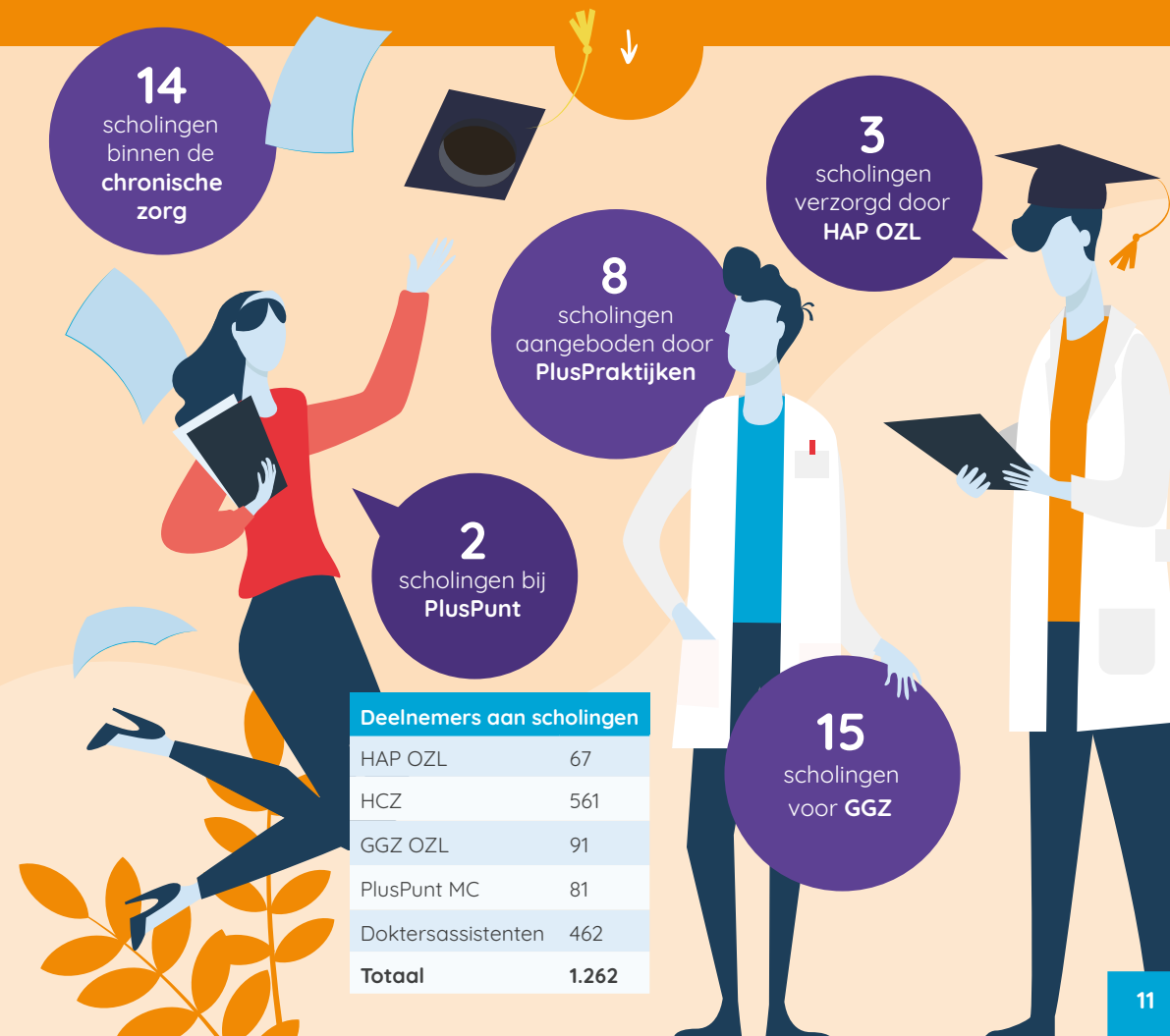
- ✦ Gedurende 2023 zijn **306 meldingen** (signalen, klachten, incidenten en calamiteiten) door de functionaris opgepakt. In samenwerking met de betrokkenen en partners zijn verbeteracties geïnitieerd.
- ✦ **7 calamiteiten** zijn bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd gemeld, waarvan bij 6 calamiteiten eind 2023 het onderzoek was afgerond.

## Certificeringen:

- ✦ **54 praktijken** voldoen aan de HaZo24-kwaliteitseisen, gebaseerd op NEN-EN 15224.
- ✦ Het certificaat voor de praktijken en alle organisatie-onderdelen is in 2023 verlengd.
- ✦ In 2023 is het bedrijfsonderdeel GGZ OZL tot het certificaat toegelaten.

## Beleid:

- ✦ In samenwerking met teamleiders, zorgverleners en kaderhuisartsen zijn circa **170 medische en organisatorische beleidsdocumenten en protocollen** herzien en bijgewerkt.
- ✦ De documenten van alle zorg-onderdelen zijn ondergebracht in het Beleidshuis om tijdige herziening en versiebeheer te borgen.





**Huisartsen**   
Oostelijk Zuid-Limburg

