



OVERZICHT VERGOEDINGEN AFA ERVARINGEN EN LEERPUNTEN

Relevante punten uit trajecten voor andere huisartspraktijken/samenwerkingsverbanden (periode 2013- 2021)

Versie november 2021

Onderwerp	Evaringen en leerpunten voor andere huisartspraktijken/samenwerkingsverbanden	Huisartspraktijk/ samenwerkingsverband
<u>Projecten</u>	AFA - Projecten (afa-arnhem.nl)	
Groepsconsult diabetes	Deelnemers geïnteresseerd in meer informatie, maar weinig uitwisseling. Hebben meer kennis, maar geen verandering Hb1Ac. Mogelijke verbeteringen: <ul style="list-style-type: none"> • ruim van te voren werken aan bekendheid en motivatie • meer homogene groep deelnemers? 	Klarendal
CVRM-risico chronische psychiatrie	Groep is in beeld bij huisarts: wie is behandelaar en hoe is zorg afgesproken. Daardoor beter contact met patiënten. Minder vaak crisis, minder ernstig.	Klarendal
Chronische psychiatrische patiënten	Protocol terugvalpreventie is opgesteld.	Klarendal
CVRM EPA	Eenduidige aanpak in Hagro i.s.m. apothekers van EPA-patiënten met risico op hart- en vaatziekten als gevolg van antipsychotica.	Klarendal
Praktijkscan	Heeft geleid tot feedback training voor assistentes. Goed ontvangen.	Johan de Witt
	Personele bezetting telefoon is aangepast bij piekuren. Belangrijk: draagvlak onder praktijkmedewerkers.	Vreeling & Van Lieshout
	Maatregelen om wachttijd tot afspraak te verkorten weinig effect, door voortdurend toenemende zorgvraag. Avondspreekuur ingesteld, maar niet kostendekkend. Invoeren oplossingen kost extra tijd van huisartsen en praktijkmedewerkers, die er niet is.	Dovenetel
	Knelpunten in beeld m.b.t. patiënten, medicatie, personeel, spreekuur, protocollair werken en communicatie. Verbeteracties m.b.t. personeel, kwaliteit en administratie, gekoppeld aan NHG praktijkaccreditering.	Zainalabedin
CVRM door antipsychotica	Patiënten geïdentificeerd vanuit het HIS en uitgenodigd op het spreekuur. Veel no-show. Labgegevens uit GGZ voor huisarts niet goed inzichtelijk. Eigen gegevens nodig. Meer mensen dan verwacht hoge doseringen antipsychotica, zonder controle.	Johan de Witt
Palliatieve zorg	Training huisartsen en voorlichtingsbijeenkomst patiënten en naasten gericht op palliatieve zorg (i.h.b. shared decision making) bij patiënten met een niet-westerse achtergrond. Kenniss huisartsen en patiënten over onderwerp is toegenomen, maar vervolgstappen zijn nodig.	Presikhaaf
No show	Vermindering no-show bij POH door actieve benadering patiënten gedurende hele traject.	Presikhaaf
Project Diabetes Mellitus	Goede, meetbare resultaten bij deelnemers. Terugval bij psychische klachten, daarvoor meer aandacht nodig.	MedAr

Teamcoaching	Twee praktijken nu één team; vergt tijd, energie en aandacht. Coaching ondersteunt. Belangrijk om, ondanks drukte van alledag, stil te staan bij de werkprocessen en ingeslepen gewoontes. Basis voor groot verbetertraject.	Musis
Project Overgewicht & obesitas kinderen	Rapportage project GO! (d.d. 2015) is beschikbaar	Malburgen
Klinische lessen assistentes LVB/EPA	Klinische lessen over: a. psychiatrie en psychische klachten b. omgaan met bijzonder gedrag (met trainingsacteur) c. Uitleg LVB, licht verstandelijke beperking. Daardoor betere communicatie assistentes met doelgroep. Minder agressie aan de balie. Meer aandacht en erkenning binnen de praktijk voor assistentes voor evt. agressie. LVB duidelijk herkenbaar in HIS. Rapporteren, zodat dossieropbouw.	Dovenetel
CVRM-risico chronische psychiatrie	Patiënten zijn goed in beeld en komen regelmatig volgens protocol NHG op controle. Heeft geleid tot project Onze Huisartsen met subsidie ZonMw. Tevens gastlessen over EPA in opleiding POH-S bij HAN.	Dovenetel
LVB-project	POH GGZ en huisarts geschoold; hebben externe zorgaanbieders LVB goed in beeld. Patiënt met LVB voor huisarts direct herkenbaar in HIS. Daardoor huisarts meer alert op polyfarmacie bij LVB. Tips: <ul style="list-style-type: none"> • sociale kaart , goede ICPC codering • aanpassen communicatie (teach back methode) en praktijk • medewerkers scholen over LVB; zie ook website Pharos. 	Doventel
Project ziekte en zorg ombuigen naar gezondheid en gedrag	Uitgangspunt van de aanpak is de eigen beleving en regie van de bewoner/patiënt op zijn gezondheid en welbevinden. Als gevolg van de ontwikkeling van ZZ naar GG ervaren bewoners van Presikhaaf een positievere gezondheid en welzijn. Zij hebben in het algemeen minder behoefte aan zorg en ondersteuning.	Presikhaaf
Project benzoreductie	Reductie van benzo gebruik bij patiënten die dit < 2 jaar gebruiken. (n=60) Bij de helft van de patiënten hebben we het gebruik kunnen staken uiteindelijk (na 1 jaar). Bij 25% is het gebruik gereduceerd en de andere 25% is het recept niet aangepast. Verbeterpunten: <ul style="list-style-type: none"> • evt. koppelen aan terugdringen opiaat gebruik • indien gebruik van benzo's eenmalige recepten maken zodat ze niet herhaald kunnen worden • patiënten bellen (i.v.m. lage SES) voor het maken van een afspraak. Doorgaans wordt er niet gereageerd op de mailing/uitnodigingen. 	Noord Oost
Project no show	No show neemt af door een pro-actief beleid op no-show.	Het Span
Project LVB	Doordat mensen met LVB in de huisartsenvoorziening onvoldoende worden herkend is de zorg voor hen suboptimaal. Daarbij is deze groep juist extra kwetsbaar door lagere gezondheidsvaardigheden en een hoge prevalentie van somatische, psychische en sociaal maatschappelijke problemen.	Johan de Witt & Cornelis

	<p>Doel van het project:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificeren patiënten met LVB 2. Alertheid op het probleem LVB in de huisartsvoorziening vergroten 3. Beter samenwerken met oa wijkteam en GGZ voor mensen met LVB 4. Ontdekken van hiaten en knelpunten in de zorgketen 	
Project medicatiebeoordeling	Huisartsenpraktijk Medar wil graag geavanceerde medicatiebeoordeling organiseren binnen de praktijk. Een geavanceerde medicatie beoordeling is gebaseerd op medicatiegeschiedenis, informatie van de patiënt en de klinische informatie.	MedAr
Project spraaktechnologie i.s.m. Attendi	Het doel van het project is om de toegevoegde waarde van spraaktechnologie voor de huisartsenpraktijk en haar patiënten te bewijzen. Toewerken naar structureel minder administratieve lasten en méér tijd voor de patiënt.	Malburgen - Dovenetel
Gespreksoptname telefoon	<p>Inzicht gekregen in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • soort agressie (welke komt het meeste voor, waar hebben medewerkers het meeste last van) • reacties medewerkers (Gesprekstechniek, patiënt benadering, ondersteuning aan medewerker) • resultaat (Gedrag patiënt en gevoel van veiligheid medewerker) • genomen actie (indien van toepassing) om de escalatie en veiligheid te vergroten. 	De Bethaan
Markering van de palliatieve fase ACP	Vroegtijdige markering van de palliatieve fase en een proactieve zorgplanning/ACP. Het protocol is binnen en tussen de organisaties van het Oncologie Netwerk Presikhaaf geborgd.	Presikhaaf
Ontwikkeling Bordspel Positieve Gezondheid/ Zorgbelang	Ontwikkeling Bordspel Positieve Gezondheid	i.s.m. Zorgbelang
Persoonsgericht gesprek/ Positieve Gezondheid 'Doe het eens anders'/ Onze Huisartsen	Project 'Doe het eens anders' in samenwerking met Onze Huisartsen. Meer informatie: https://www.onzehuisartsen.nl/zorgprofessionals/nieuws/u201cdoe-het-eens-anders-u201d/	Onze Huisartsen
<i>Trainingen & scholingen</i>	AFA - Training en Scholing (afa-arnhem.nl)	
Leergang praktijkmanagement/ Apozem	<p>Praktijkmanagement in de 1^e lijn.</p> <p>Met de leergang is het doel bereikt dat met de inzet van een praktijkmanager de kwaliteit van de organisatiestructuur aantoonbaar verbetert en de huisartsenvoorziening beter in staat is goede, integrale en multidisciplinaire zorg te leveren, afgestemd op de dynamische praktijkpopulatie.</p> <p>Huisartsen hebben hiermee meer tijd voor patiëntcontacten en er is ruimte voor samenwerking.</p>	Het Span Huijs en Doornink van Duivenbode Muis Hendriks & Huizing
Training Buigen of barsten/ omgaan met agressie/ Expertisecentrum Pompestichting	<p>Omgaan met grensoverschrijdend agressief gedrag in de huisartspraktijk.</p> <p>Door de levensechte voorbeelden met een acteur en nagespeelde praktijksituaties kunnen de praktijkmedewerkers beter omgaan met agressie, intimidatie, agressief en eisend gedrag.</p> <p>Het was een heel goede training, waar alle (15) deelnemers veel aan gehad hebben</p> <p>De training is aan te raden voor andere praktijken.</p>	Malburgen Velperbeek Muis MedAr Glux Huisartsen Johan de Witt & Cornelis
Training Effectief communiceren met laaggeletterden / Pharos	<p>Communiceren met migranten met een lage scholing en beperkt Nederlands.</p> <p>De training werd beoordeeld met 8,2 met name voor de praktische tips.</p>	Rozet, Malburgen, Muis, Presikhaaf en Onze Huisartsen

Training Coachende vaardigheden bij laaggeletterden met een chronische aandoening / Pharos	Hoe motiveer je de patiënt om gegeven adviezen op te volgen? Hoe stel je gezamenlijk doelen en kan de patiënt die realiseren? Na de training ben je beter in staat de patiënt te motiveren en te begeleiden tot betere zelfzorg.	Via Onze Huisartsen
Training Veilig werken	Basistraining zorgt voor handvaten die de medewerkers in de praktijk kunnen toepassen wanneer zij geconfronteerd worden met onheuse bejegening of vervelende communicatie. Dit is zowel voor medewerkster als patiënt prettig en zorgt voor heldere communicatie waarin verkeerde interpretaties of misverstanden voorkomen kunnen worden.	Onze Huisartsen - Duiven
Training Omgaan met de lastige en klagende patiënt/ Van Campen Consulting	Effectieve communicatie met lastige, klagende patiënten. De beoogde doelen zijn bereikt. De deelnemers vonden de training een goede balans tussen theorie en praktijk (oefenen). De casussen waren herkenbaar met goed naslagwerk.	De Blauwe Jachthoorn Elden + Lindhout
Triage cursus	1. Afname aantal telefoontjes en spreekuurafspraken (afname werkdruk) 2. Toename in de door de assistente zelf af te handelen hulpvragen/consulten (onder supervisie van de huisarts) waardoor de huisarts meer ruimte krijgt op spreekuur voor andere (noodzakelijke) consulten. 3. Werkdruk beter verdeeld over de week door juiste inschatting van urgentie.	Mir (en Hagro Arnhem-Zuid)
Triage in de dagpraktijk – agressie en conflicthantering/ NHG	Agressie en conflicthantering in de huisartsenpraktijk. Trainer en acteur waren goed en de training was laagdrempelig, leerzaam en interactief met zeer bruikbare tips. Aan te raden voor andere praktijken.	Hagro Presikhaaf
Scholing Acute zorg in de wachtkamer / Onze Huisartsen	Meer zelfvertrouwen bij de assistentes, gezamenlijke basis van waaruit assistentes redeneren, sneller herkennen van alarmsignalen in de wachtkamer, betere kwaliteit van zorg.	Malburgen - Dovenetel
Scholing Afwijkend gedrag / Onze Huisartsen	Een scholing voor doktersassistenten over agressie, laaggeletterdheid en dementie.	Onze Huisartsen
Scholing Alcohol & Drugs / Onze Huisartsen	Interactieve basistraining voor doktersassistenten die in hun werk te maken hebben met personen die alcohol en/of drugs gebruiken en daar meer over willen weten.	Onze Huisartsen
Training Effectief communiceren met mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden /Pharos/ Onze Huisartsen	Training voor praktijkondersteuners en huisartsen specifiek gericht op het geven van effectieve inhalatie instructies aan mensen met COPD en een beperkte gezondheidsvaardigheid.	Onze Huisartsen
Scholing intern LVB	Meer begrip en mogelijkheden in omgang met LVB patienten. Spreken gezamenlijke taal binnen de praktijk, begrijpen elkaars knelpunten en kunnen onderling elkaar spiegelen en helpen. In samenwerking met Onze Huisartsen heeft onze POH deze training ook bij andere praktijken gegeven.	Malburgen - Dovenetel
Samenwerken in de praktijk/ NVDA	Samenwerking doktersassistenten binnen de praktijk. Het team van assistentes was erg enthousiast over de scholing, concrete vb werden aangehaald en gelegd naast hetgeen geleerd was.	Presikhaaf
De-escalatie in de huisartsenpraktijk/ Greet Vos	Omgaan met weerstand in de huisartsenpraktijk. Zeer zinvol om deze training met alle praktijkmedewerkers te doen. Greet Vos zorgt voor een veilige omgeving, waarin mensen kwetsbaar mogen zijn. Daarbij is humor ook een belangrijk aspect.	De Laar (2x) Hagenau Huijs en Doornink

Het goede gesprek/ Greet Vos	<p>Communicatietraining</p> <p>Een goede gespreksvoering blijft zowel voor huisartsen als assistentes een heel belangrijk onderdeel van hun werk. De training is daarom aan te raden aan andere praktijken.</p>	De Laar
Teamtraining communicatie en feedback/ CT groep	<p>Onderlinge communicatie en feedback</p> <p>De teamleden hebben de training als zeer waardevol ervaren.</p>	Musis
Training Hospitality aan balie en telefoon / Hospitality in de Zorg	<p>Een hele goede training, goede tips om de gesprekken altijd met een smile te voeren ondanks de regels die blijven zoals ze zijn. De-escalierend werken is aan bod gekomen. De training is zo goed ontvangen dat we deze ook organisatie breed willen gaan aanbieden omdat op organisatie niveau ook een en ander aangepast moet worden.</p> <p>Hele goede trainer. Past per praktijk toe wat nodig is. Uiterst interessant en een aanrader voor andere praktijken.</p>	Presikhaaf
Training 'Omgaan met de eisende patiënt' + aanschaf boeken	Hoe zorg je als zorgverlener dat je op een professionele manier in gesprek blijft met de patiënt ondanks eisend of verbaal agressief gedrag.	De Laar
<u>SCIL-screening</u>	AFA - SCIL-screening (afa-arnhem.nl)	
Aanschaf SCIL-screening	Aanschaf SCIL-screening.	Lindhout
	Aanschaf en implementatie van SCIL-screening.	Linders
<u>Toegankelijkheid</u>	AFA - Toegankelijkheid (afa-arnhem.nl)	
Gezamenlijke telefooncentrale	Gezamenlijke telefooncentrale vergroot onderlinge bereikbaarheid.	Onder de Linden
	Praktijken beheren spoedlijn afwisselen tijdens lunch pauze. Assistentes hebben daardoor echt pauze. Dit geeft ook vertrouwen voor andere onderlinge afspraken.	
	Bereikbaarheid praktijken is vergroot. De spoedlijn wordt vrijwel altijd op tijd op genomen.	Noord Oost
	Flexibeler inzet praktijkmedewerkers, direct onderling contact, makkelijk overleg.	
	Gezamenlijk waarneemtelefoonnummer werkt goed.	
	Betere bereikbaarheid, maar ook toename hulpvraag patiënten. Daardoor blijft werkdruk, met name maandagochtend. Spoedlijn; beter zicht op knelpunten.	De laar
		Klarendal (4 praktijken)
Bijdrage vertaling website	Vertalen website in het Engels en Turks.	Malburgen - Zainalabedin
Implementatie MijnGezondheid.net	Voor de implementatie van MGN. Uren van de huisarts en praktijkmanager die ze gependend hebben, om assistentes hiermee vertrouwd te maken. Alsook de patiënten hiervoor te enthousiasmeren. Het onder de aandacht brengen hiervan. Door middel van scholing voor assistentes, folder materiaal, posters.	Malburgen - Medius
Toegankelijkheid (telefonie-integratie Medicom)	Telefoon- Intergratie van Medicom. Waardoor je direct ziet wie je aan telefoon hebt , doordat er een koppeling is tussen een mobiel telefoonnummer en het patiënten dossier. Koppeling Medicom met telefoon.	Malburgen - Medius
Toegankelijkheid (communicatie HIS & Zorgportaal)	Aangepast Zorgportaal. Goede communicatie zorgt ervoor dat de patiënt eerder gebruik gaat maken van de online mogelijkheden van Zorgportaal. Minder bezoek aan praktijk, minder telefoonverkeer.	Maatschap Duiven
Toegankelijkheid (intercom)	Plaatsen intercom voor avondsprekuren.	Musis Westerkade

Digitale toegankelijkheid	Monitoringssystemen binnen Mijgezondheid.net en aansluitingen bij OZO verbindzorg. Toename gebruik van digitale middelen van gemiddeld 20%. De huisartsen en POH kunnen de dag beter indelen, doordat een deel van de vragen digitaal binnen komt. De doktersassistenten hebben hierdoor minder vragen aan de telefoon en de balie. We gaan door; investeren van tijd nu in verandering van de organisatie levert later een betere verdeling van het werk op en een minder ervaren werkdruk.	Presikhaaf
<u>Laaggeletterdheid</u>	AFA - Laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheden (afa-arnhem.nl)	
Praktijkcheck laaggeletterdheid	Praktijkfolder, website en brieven voor patiënten aanzienlijk aangepast in taalgebruik. Facebook pagina met o.a. waarmee patiënten ons direct kunnen bellen.	Het Span
	Betere bewegwijzering in de praktijk. Betere informatie op wachtkamerscherf, waardoor patiënten eerder adreswijzigingen doorgeven.	Johan de Witt
	Telefoonband, praktijkentree en oproepbrieven zijn aangepast. Nog bezig met andere website. Praktijkcheck geeft inzicht in hoeverre praktijk rekening houdt met laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden van patiënten.	Musis
	Aanpassing telefoonlijn, website, praktijkentree (picogrammen), praktijkinrichting en -organisatie (klok met pauzetijden, afsprakenkaartje met klok). Meeste aanpassingen (klokje i.p.v. tekst, beoordelen leesbaarheid folder, website) voor iedere praktijk zinvol.	Vreeling & Van Lieshout
		Klarendal De Graaf en Bos Blauwe Jachthoorn Rozet
Aangepaste communicatie	Wachtkamerscherf en website aangepast aan doelgroep m.m.v. extern bureau, eigen medewerkers en patiënten. Concepten zijn beschikbaar voor andere praktijken. Constructief commentaar ter verbetering is welkom. Niet alleen digitale communicatie, maar uitstraling praktijk aangepast. Eenvoud, visualisering, herhaling en herkenbaarheid praktijk.	Dovenetel
Website check laaggeletterdheid	Website Onze Huisartsen.	Onze Huisartsen
	Website Bles en Poels.	Bles en Poels
	Website Arnhem Long Netwerk Lingewaard.	via Bles en Poels
<u>SMS-service</u>	AFA - SMS-service (afa-arnhem.nl)	
Implementatie SMS- service	Implementatie SMS-service, hierdoor lagere no-show in praktijk	Malburgen - Dovenetel Malburgen - Medius Noord Oost - Van Duivenboden Noord Oost - Wibbelink Noord Oost – Hendriks & Huizing Noord Oost - Linders Klarendal (4 praktijken)

		Velperbeek Hendriks & Huizing Hosainy en Veugelers
<u>Verbouwingskosten</u>	AFA - Verbouwingskosten (afa-arnhem.nl)	
Verbouwingskosten	Plaatsen camera	Malburgen - Medius
	Afgesloten balie	Hollandweg
	Verplaatsen veiligheidsdeur	De Bethaan
	Deuren en deurdrangers	Velperbeek
	Paniekknop en veiligheidsfolie	Vreeling & Van Lieshout
	Lexan 8 mm afscherming	Hosainy en Veugelers
	Balie met verhoogde vloer	Huisartsenpraktijk Driel
	Verbouwingskosten (extra beveiliging wachtkamer, balie en deur naar de wachtkamer)	Hendriks & Huizing
	Overval- / paniekknoppen. Medewerkers hebben meer gevoel van veiligheid.	Malburgen
	Preventieve werking bij patiënten doordat knoppen zichtbaar opgehangen en signaal goed hoorbaar door hele centrum.	
<u>Lean Management</u>	AFA - Lean Management (afa-arnhem.nl)	
Lean Management traject	Implementatie Lean Management in praktijk	Klarendal
	Implementatie Lean Management 2 stagiaires van de HAN, Lean stage binnen de praktijk, probleem helder en plan van aanpak opgesteld.	Malburgen - Dovenetel
	Implementatie Lean Management in praktijk	Velperbeek
	Implementatie Lean Management in praktijk	De Bethaan
	Implementatie Lean Management in praktijk	De Dennenkamp West
	Implementatie Lean Management in praktijk	De Laar
	Implementatie Lean Management in praktijk	MedAr
	Implementatie Lean Management in praktijk	Oranje Jachthoorn
	Implementatie Lean Management in praktijk	Hagenau
	Implementatie Lean Management in praktijk	De Linie
	Implementatie Lean Management in praktijk	Koolhaas & Koningsbruggen
	Implementatie Lean Management in praktijk	Musis Westerkade
	Project Lean Minor studenten HAN	Velperbeek
<u>Omgaan met werkdruk</u>	AFA - Omgaan met werkdruk (afa-arnhem.nl)	
Teamcoaching/traject Omgaan met werkdruk	Teamcoaching, omgaan met werkdruk	Johan de Witt & Cornelis
<u>Leerboek</u>	AFA - Leerboek (afa-arnhem.nl)	
Aanschaf leerboek	Vergoeden boek: Zorg voor laaggeletterden, migranten en sociaal kwetsbaren in de huisartsenpraktijk".	Linders
Aanschaf leerboeken Positieve Gezondheid	Vergoeden leerboeken Positieve Gezondheid	Lindhout