



**ZORGKwaliteit met een
Plus in de Pluspraktijk**

Sinds anderhalf jaar loopt in Maastricht-Heuvelland het project PlusPraktijk, ofwel de huisartsenpraktijk van de toekomst. Toekomstbestendige huisartsenzorg is dan ook het doel. Maar wat is dat precies?

An het vijfjarige project nemen vijftien huisartsenpraktijken uit de regio deel. ZIO (Zorg In Ontwikkeling) coördineert het project en ondersteunt de PlusPraktijken bij de uitvoering van hun activiteiten. Zorgverzekeraar VGZ maakt, namens alle andere zorgverzekeraars, het project financieel mogelijk. Anna Huizing is programmamanager Innovatie & Onderzoek bij ZIO en daarnaast verbonden aan de vakgroep Huisartsgeneeskunde van de Universiteit Maastricht. 'Mede door de vergrijzing en het gegeven dat ouderen steeds langer thuis blijven wonen, hebben de huisartsenpraktijken het drukker dan ooit.'

HANDELEN

'Om de zorgkwaliteit te verbeteren, richt een PlusPraktijk zich op een meer

doelmatige patiënt- en wijkgerichte zorg. Daardoor kunnen ook de huisarts en zijn collega's binnen de huisartsenpraktijk hun werk met plezier blijven uitvoeren.' Pie Castermans is huisarts bij Gezondheidscentrum Dr. Van Kleef in Maastricht. 'Met de toename van de ouderenpopulatie neemt ook de complexiteit van de zorg toe. Bij ouderen en kwetsbaren komen veel problemen samen. Vandaar dat de eerstelijnszorg de stap moet maken van brandjes of branden blussen naar meer proactief handelen.'

ONDERLING BEST PRACTICES UITWISSELEN

Anna: 'Daartoe werken de deelnemers aan het project PlusPraktijk intensief samen, zodat ze van elkaar leren en daarmee de zorgkwaliteit kunnen



'JE HOORT NU HET ECHTE VERHAAL VAN EEN PATIËNT'

verhogen. Het onderling uitwisselen van *best practices* is daarbij een belangrijk aandachtspunt. Dat geldt ook voor maximale transparantie binnen die samenwerking, zowel op praktijkvoerings- als prestatiegebied. Om een en ander in goede banen te leiden, vindt viermaal per jaar intervisie plaats.' Pie: 'We moeten als huisartsen dus met de billen bloot, om het zo maar eens uit te drukken. Ik probeer met de patiënt de hulpvraag duidelijk te krijgen door breder te kijken en niet alleen aandacht te hebben voor het somatische. Dat vraagt ook van de patiënt om zich meer open te stellen als hij vertrouwen en ruimte voelt. Als een patiënt bijvoorbeeld een check-up wil, vraag ik waarom hij die nodig denkt te hebben.'

CONSULTTIJD VERLENGD

'Zo kom je dus tot een gesprek dat meer dan alleen diagnostisch van aard is en ontdek je bijvoorbeeld dat iemand ongezond eet of te veel alcohol drinkt. Zo maak je ook de omslag van ziekte en zorg naar gezondheid en gedrag, wat aansluit bij het positievegezondheidsconcept van Machteld Huber, een concept dat ook binnen het project PlusPraktijk centraal staat. Om tot een patiëntgericht gesprek te komen, hebben we binnen ons gezondheidscentrum de consulttijd verlengd. Die bedroeg tien



minuten, inclusief administratieve taken, nu bedraagt die vijftien minuten. Daardoor zitten er minder patiënten in de wachtkamer, maar wat belangrijker is en nogmaals: je hoort nu het echte verhaal van een patiënt, wat niet gebeurt als je een consult onder een te grote tijdsdruk moet afhandelen. Bovendien is gebleken dat het aantal verwijzingen daalt binnen huisartsenpraktijken die met een verlengde consulttijd werken.'

PATIENT EMPOWERMENT EN DOELMATIGER ZORG

Anna: 'Om het project te kaderen: de PlusPraktijken richten zich op vier speerpunten. Het eerste speerpunt is *patient*

empowerment. Hier staat onder meer de leefstijl van een patiënt centraal in relatie tot positieve gezondheid. Daarnaast is een actieve rol weggelegd voor ICT. Dit bijvoorbeeld in de vorm van e-services, waardoor patiënten online een afspraak kunnen maken met de huisarts. Doelmatiger zorg is het tweede speerpunt. Daarbij gaat het onder andere om deskundigheidsbevordering binnen de huisartsenpraktijk, interventies rond het voorschrijven van medicatie en ziekenhuisverwijzingen.'

WIJKGERICHTE ZORG EN LEAN WERKEN

'Wijkgerichte zorg, het derde speerpunt, concentreert zich op de samenwerking

van een PlusPraktijk met de overige zorg- en hulpverleners in een wijk. Het speerpunt *lean* werken ten slotte streeft ernaar dat de PlusPraktijken binnen vijf jaar opereren volgens de *lean*-principes. Die zorgen ervoor dat allerlei vormen van 'verspilling' worden tegengegaan. Zo kan het voorraadbeheer te veel tijd in beslag nemen, de interne informatie-overdracht gebrekkig zijn of is het 's ochtends bovenmatig druk aan de telefoon. *Lean* werken zorgt ervoor dat de PlusPraktijken zich vooral kunnen bezighouden met activiteiten die direct waarde toevoegen aan de gezondheid en het welzijn van patiënten.' ◀

'EEN PLUSPRAKTIJK RICHT ZICH OP EEN MEER DOELMATIGE PATIËNT- EN WIJKGERICHTE ZORG'

