



Sterk in spoed

Strategie 2023-2027



Huisartsenposten
Rijnmond
Voor Spoed

Woord vooraf

Het bieden van 24/7 huisartsenzorg aan iedereen is een groot goed. De huisartsenposten vormen hierin een essentiële schakel. Ik ben er trots op als ik zie met hoeveel inzet iedereen bezig is om te kijken hoe we de huisartsenspoedzorg goed kunnen leveren. En daarbij oog hebben voor de patiënt, de collega's en de mensen met wie we buiten de post samenwerken. Het is een uitdaging om in deze tijd van een toenemende zorgvraag en een afnemend zorgaanbod goede zorg te kunnen blijven leveren. We hebben er vertrouwen in dat dat blijft lukken.

Waar uitdagingen zijn, zijn immers ook kansen en gelukkig ontbreekt het bij Huisartsenposten Rijnmond niet aan interessante ideeën en ook niet aan veerkracht. Tijdens de COVID pandemie hebben we laten zien wat veerkracht is en wat we kunnen als er veel van ons wordt gevraagd. We hebben de afgelopen jaren enorm veel bereikt. Ook de bewegingen die de komende jaren op ons afkomen, kunnen we aan. Dat weet ik zeker. Als nieuw aangetreden bestuurder heb ik vanaf de eerste dag de passie ervaren waarmee binnen Huisartsenposten Rijnmond wordt gewerkt en samengewerkt.

Bovendien, we hoeven het niet alleen te doen. We zijn onlosmakelijk verbonden met de dagpraktijken, de ziekenhuizen, de MKA, de VVT, de GGZ en vele andere grote en kleine ketenpartners. Verdergaande samenwerking is vanzelfsprekend.

Voor u ligt het nieuwe strategisch plan van Huisartsenposten Rijnmond voor de periode 2023-2027. Daarin werken we uit langs welke lijnen we de komende periode aan de slag gaan om onze hoge kwaliteit van werk te behouden. Samen gaan we ervoor.

Dyonne Broers
Bestuurder Huisartsenposten Rijnmond



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	5
Huisartsenposten Rijnmond: professioneel, toegankelijk en innovatief	7
Resultaten strategische plan 2018-2022	9
Integraal Zorgakkoord: Afwachten is geen optie	10
Strategie: Sterk in Spoed	12
1. Een sterke aantrekkelijke organisatie	13
Aantrekkelijk werkgeverschap	13
Versterken van de (interne) organisatie	14
Cultuur die positief verbindt	14
2. Samenwerking in de keten met oplossingen voor een patiëntgericht aanbod	15
Domein-overstijgende spoedzorg	15
Zorgcoördinatie	15
Integrale spoedzorg op spoedpleinen	16
3. Digitale innovatie op het gebied van datamanagement, procesoptimalisatie en zelfmanagement	17
Strategie digitalisering in 2023	17
Zelfmanagement en service	17
Procesoptimalisatie voor zorgverkeer	18
Data-intelligence en gegevensuitwisseling	18
Bijlagen	19
Facts & Figures	20
Duurzaamheid	22
Toelichting op de kernwaarden	23
Bestuur & organisatie	24
Colofon	26



HAP Rijnmond
Sterk in spoed.

Management-samenvatting

Huisartsenposten Rijnmond wil, als een van de grootste huisartsenposten in Nederland, een innovatieve koploper zijn in de huisartsenspoedzorg. Het Strategisch plan 2023-2027 geeft aan op welke manier daar de komende vijf jaar aan gebouwd zal worden. Omdat het zorgveld sterk in beweging is, is afgesproken halverwege deze periode, in 2025, te bezien of bijstelling nodig is.

In de komende jaren is flexibiliteit belangrijk. De uitdagingen om de spoedzorg toegankelijk en behapbaar te houden zijn groot. Denk aan thema's als toenemende werkdruk, krapte op de arbeidsmarkt en de veranderende wensen van patiënten. Nieuwe digitale mogelijkheden bieden kansen, maar vragen om gedegen voorbereiding en goede voorlichting van patiënten. Om de huisartsenspoedzorg ook in de toekomst toegankelijk te houden, zijn fundamentele aanpassingen nodig in het bestaande huisartsenpostenmodel.

MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN

De missie, visie en kernwaarden van Huisartsenposten Rijnmond vormen de basis voor het strategisch plan. Sterk zijn in spoed (missie) vraagt in deze tijd om een veerkrachtige organisatie (visie). De kernwaarden – professioneel, toegankelijk en innovatief – geven daar verder invulling aan.

SPOED IS SPOED

Huisartsenposten Rijnmond is een organisatie voor huisartsenspoedzorg en is toegankelijk voor iedereen binnen de regio Rijnmond die in de ANW-uren spoedzorg nodig heeft. In zijn alge-

meenheid geldt: spoed is spoed. Voor het waarborgen van de toegankelijkheid is een goede triage om te bepalen of er sprake is van spoed, van groot belang. Daarbij moet rekening worden gehouden met patiënten die beperkte gezondheidsvaardigheden hebben, laaggeletterd zijn of een andere taal spreken waardoor wij elkaar onvoldoende kunnen begrijpen (taalbarrière).

DRIE THEMA'S

Het strategisch plan kent drie pijlers, drie thema's waarop de organisatie zich de komende vijf jaar nadrukkelijk wil richten. Binnen elke pijler worden ambities en activiteiten geformuleerd.

1. Een sterke aantrekkelijke organisatie.
2. Ketensamenwerking voor een patiëntgericht aanbod.
3. Digitale innovatie op het gebied van zelfmanagement (door patiënten, medewerkers en huisartsen), datamanagement en procesoptimalisatie.

EEN AANTREKKELIJKE ORGANISATIE

Onder een aantrekkelijke organisatie wordt verstaan een open en veilige organisatie met een aanvaardbare werkdruk. In deze organisatie wordt met passie, ambitie en plezier gewerkt. Waar het gaat om de inrichting van het werk staan activiteiten op de rol als het invoeren van flexibele werktijden, zelfroosteren, eerlijke verdeling van diensten, marktconforme beloning en het creëren van loopbaanperspectief. Ook het sturingsmodel wordt geëvalueerd om te komen tot een goede op de toekomstgerichte afstemming van rollen en verantwoordelijkheden. Daarnaast gaat de aandacht uit naar het versterken van een herkenbare en gedragen organisatiecultuur. Denk aan het organiseren van medewerkersbijeenkomsten, trainingen en het gezamenlijk prioriteiten stellen.

KETENSAMENWERKING

Om de juiste zorg door de juiste professional op de juiste plek te realiseren is samenwerking in de keten een must. Huisartsenposten Rijnmond streeft naar stroomlijning van de spoedzorgketen door aanscherping van de triage en vergaande afspraken over zorgcoördinatie met de acute thuiszorg, GGZ en ambulancediensten. Een grote stap is het doorontwikkelen van een fysiek of virtueel Zorgcoördinatiecentrum. Ook het uitwerken van zorgpaden is nodig om de best passende zorg te kunnen organiseren. Belangrijk is het verbeteren van de samenwerking met de dagpraktijken en samen te komen tot een gedeelde visie op de toekomst van de huisartsenzorg. Daarmee kan een sterkere positie worden ingenomen in onderhandelingen met de overheid en de zorgverzekeraar. In dat kader is

het nodig de toegankelijkheid van de dagpraktijken inzichtelijker te maken en waar nodig uit te breiden. De mogelijkheden voor het uitwisselen van personeelscapaciteit met de dagpraktijken worden nader bekeken. De inrichting van spoedpleinen wordt verder doorgezet, waarbij aandacht moet uitgaan naar de samenwerkingscultuur (digitaal, financieel, zorgproces) zodat het mogelijk is om daadwerkelijk geïntegreerde processen in te richten.

DIGITALE INNOVATIE

Zorg die digitaal kan, moet digitaal gebeuren. Huisartsenposten Rijnmond heeft als ambitie dat in 2027 van de zorgvragen 75% digitaal binnenkomt. Om de instroom van laag-urgente zorgvragen te verminderen moeten de digitale hulpmiddelen als zelftriage, urgentiechecker, beeldbellen, DigiHAP en thuismonitoring geoptimaliseerd worden. Ook inzicht in de wachttijden geeft aan patiënten een handvat om het best passende zorgpad te kiezen. Patiënten moeten leren deze middelen op waarde te schatten en te gebruiken. Daarin moet geïnvesteerd worden.

Dataverzameling draagt bij aan passende zorg, ook in planning en logistiek. Daarbij horen het opzetten van datamanagement en het doorontwikkelen van dashboards. Huisartsenposten Rijnmond wil nauw betrokken zijn bij 'Met spoed beschikbaar', het landelijke programma om digitale gegevensuitwisseling in de spoedzorgketen te realiseren.

In 2023 gaat Huisartsenposten Rijnmond de digitaliseringsstrategie nader uitwerken.

In de komende jaren is flexibiliteit belangrijk.

Huisartsenposten Rijnmond

Professioneel, toegankelijk en innovatief

Op vijf locaties biedt Huisartsenposten Rijnmond tijdens ANW-uren (avond, nacht en weekend) spoedzorg aan de ca. 1,1 miljoen inwoners van de Regio Rijnmond. Juist in deze tijd waarin we voor serieuze en fundamentele uitdagingen staan, willen we een betekenisvolle organisatie zijn. In onze ogen is dat een transparante organisatie die werkt met passie vanuit een heldere missie en visie. Patiënten, professionals en ketenpartners herkennen en ervaren onze kernwaarden.

ONZE KERNWAARDEN: PROFESSIEEEL, TOEGANKELIJK EN INNOVATIEF

We hechten aan een veilige, open en lerende organisatiecultuur die wordt gedragen door onze kernwaarden. We luisteren, tonen respect en leveren hoogwaardige zorg. Dat maakt ons professioneel en betrouwbaar. We zijn een toegankelijke organisatie, open voor iedereen met een acute zorgvraag. In de triage houden we rekening met mensen die beperkte gezondheidsvaardigheden hebben, laaggeletterden, anders-taligen en mensen met een beperking. Innoveren en verbeteren, tenslotte, zit in ons DNA. Denk daarbij aan zorgvernieuwing, maar ook aan het inzetten van digitale middelen. De vijf locaties van Huisartsenposten Rijnmond dragen onze cultuur als één organisatie uit.





ONZE MISSIE: STERK IN SPOED

We zijn koploper in het leveren van toegankelijke en professionele spoedzorg. We zijn er voor patiënten, medewerkers, huisartsen en ketenpartners. We hebben oog voor elkaar en een scherpe blik op de toekomst. We voelen de verantwoordelijkheid om als een van de grootste huisartspostenorganisaties van Nederland een voortrekkersrol te nemen en een bijdrage te leveren aan het ontwikkelen en toekomstbestendig maken van de huisartsenspoedzorg in Nederland.

**We hebben
een scherpe blik
op de toekomst.**

ONZE VISIE: VEERKRACHTIGE ORGANISATIE

Onze huisartsenzorg is voor iedereen die spoedzorg nodig heeft op een eenvoudige manier beschikbaar, in de avond, nacht en het weekend en is ondersteunend aan de dagzorg. In een snel veranderende wereld waar de zorgvraag toeneemt en het zorgaanbod afneemt is een veerkrachtige organisatie nodig om kwalitatief goede huisartsenspoedzorg te waarborgen.

** Zie de bijlagen voor meer feiten en cijfers, infographics, en een volledig organogram.*

Resultaten

Strategisch plan 2018-2022

De afgelopen vijf jaar gaven drie strategische pijlers richting aan ons werk: optimaliseren van het primaire proces, ontwikkelen van de organisatie en verbeteren van de samenwerking met onze ketenpartners. Ons doel was het leveren van de juiste zorg op het juiste moment door de juiste persoon en op de juiste plaats.

Het nodige is gerealiseerd en vooral hebben we tijdens de COVID pandemie laten zien een veerkrachtige organisatie te kunnen zijn. Op dat spoor gaan we verder om de uitdagingen van vandaag verder het hoofd te bieden.

BELANGRIJKE VERANDERINGEN

Wat het primaire proces betreft zijn in de periode 2018-2022 grote stappen gezet op het terrein van digitalisering en het professionaliseren van taakherschikking. Denk aan implementatie van de DigiHAP, zelftriage, gegevensuitwisseling, en het meekijk-consult. Ook het proces tijdens de diensten (briefing en debriefing, meebellen) kreeg veel aandacht. Er is een projectenbureau opgezet.

De organisatieontwikkeling kreeg vorm door aandacht voor strategische communicatie en het versterken van persoonlijk leiderschap. Neem bijvoorbeeld professionalisering van de HAPtiëk, vernieuwing van intranet en website, versterking van het locatiemanagement, en een gedegen scholingsplan. En denk ook aan de professionalisering van het Centraal Kwaliteitsoverleg (CKO). Een belangrijk begin is gemaakt met het creëren van kernteams om de continuïteit en de kwaliteit op de werkvloer te verbeteren.

De samenwerking met onze ketenpartners kwam in een versnelling. In Spijkenisse realiseerden we een spoedplein. Er werden samenwerkingsovereenkomsten getekend met het Maasstad Ziekenhuis en het Franciscus Gasthuis. Met de Meldkamer, GGZ en acute thuiszorg deden we een pilot Zorgcoördinatie. Niet onbelangrijk is geweest het vastleggen van onze samenwerking met de ambulancezorg.

VERDER UITBOUWEN

Voor de komende periode nemen we zeven thema's mee in het Strategieplan 2023-2027. Te weten taakherschikking, de regiearts en het kernteam op de werkvloer, digitale innovatie, het ontlasten van de praktijkhouder, verdere samenwerking met onze ketenpartners en het waarborgen van een toegankelijke gezondheidszorg. Voor dit laatste geldt als uitgangspunt: spoed is spoed.

Integraal Zorgakkoord (IZA)

Afwachten is geen optie

Het IZA en de strategie van Huisartsenposten Rijnmond sluiten goed op elkaar aan. De komende jaren moeten we serieus aan de slag met zaken als concentratie van zorg, zorgcoördinatie, digitalisering en gegevensuitwisseling. Evenals het IZA vinden we dat afwachten geen optie meer is. Alleen al niet omdat het water onze zorgprofessionals aan de lippen staat.

IZA:

'Iedereen moet kunnen rekenen op goede, toegankelijke en betaalbare zorg en ondersteuning. Het acute zorglandschap moet binnen enkele jaren ingrijpend transformeren, om met de beperkte beschikbare mensen en middelen de toegankelijkheid en kwaliteit van zorg voor elke Nederlander te kunnen blijven garanderen. De toegankelijkheid van de spoedzorg staat onder druk en de zorgprofessionals staan onder druk. Daarnaast moet de zorg verduurzamen. Afwachten is geen optie.'

HOGE ZORGVRAAG

Ook wij hebben te maken met een hoge zorgvraag. Oorzaken zijn verschuiving van zorg naar de eerste lijn, verschuiving vanuit de dagzorg door de soms beperkt bereikbare huisarts overdag, toename van patiënten zonder eigen huisarts, vergrijzing en de veranderde verwachtingen in onze 24/7 economie. Patiënten verwachten meer en meer dat zorg elk moment beschikbaar moet zijn. Zorgvragers die met spoed hulp nodig hebben dreigen in het gedrang te komen.

ZORGAANBOD ONDER DRUK

Er is een tekort aan mensen. Het onregelmatige werk en toenemende agressie maken dat mensen vaker uitvallen of zelfs de zorg verlaten. Velen ervaren een gebrek aan waardering en vinden de arbeidsvoorwaarden onvoldoende.

LAAGURGENTE ZORGVRAGEN

We zien dat een deel van de hoge werkdruk wordt veroorzaakt door laagurgente zorgvragen. Maar ook als er geen sprake is van spoed, maken mensen met een laagurgente zorgvraag zich meestal oprecht zorgen. Ons ideaal is dat iedereen bij ons terecht kan met een als spoed



ervaren vraag, ook als het ter geruststelling is. Dat de echte spoedvragen hierdoor in het gedrang komen, is echter een reële dreiging. Daarom is een nieuwe aanpak onafwendbaar.

Het moet echt anders. Mede gezien de moeilijke arbeidsmarkt moeten we nog efficiënter en klantgerichter werken, nog meer gebruik maken van digitale toepassingen. Voorwaarden zijn een scherpe triage en een betere aansluiting van de ANW zorg op de dagzorg. Ook voorlichting en opvoeding van patiënten tot een goed gebruik van digitale middelen hoort hierbij.

MEER SAMENWERKING

Samenwerking is essentieel om de druk op de huisartsenposten te verlichten. Het IZA pleit voor meer afstemming tussen de ketenpartners en zo te komen tot 'een sluitend netwerk van spoedvoorzieningen in elke regio, met een passend aanbod voor de verschillende patiëntengroepen'. Huisartsenposten Rijnmond wil door intensieve samenwerking de beschikbare

medewerkers effectief inzetten en patiënten een doorlopend en logisch zorgproces laten ervaren. Samen kunnen we ook beter inspelen op onverwachte ontwikkelingen.

Bij intensieve samenwerking denken we aan het creëren van gezamenlijke faciliteiten (balie, triage, personeelsruimte) op spoedpleinen (Huisartsenpost-SEH) en aan goede zorgcoördinatie, met ambulancezorg, acute thuiszorg en acute GGZ. Daarnaast werken we aan een meer evenwichtige verdeling van de ANW diensten onder alle huisartsen. Ook kennisdelen op het gebied van effectieve vernieuwingen en slimme oplossingen draagt bij aan houdbaarheid van de acute zorg.



Strategie 2022

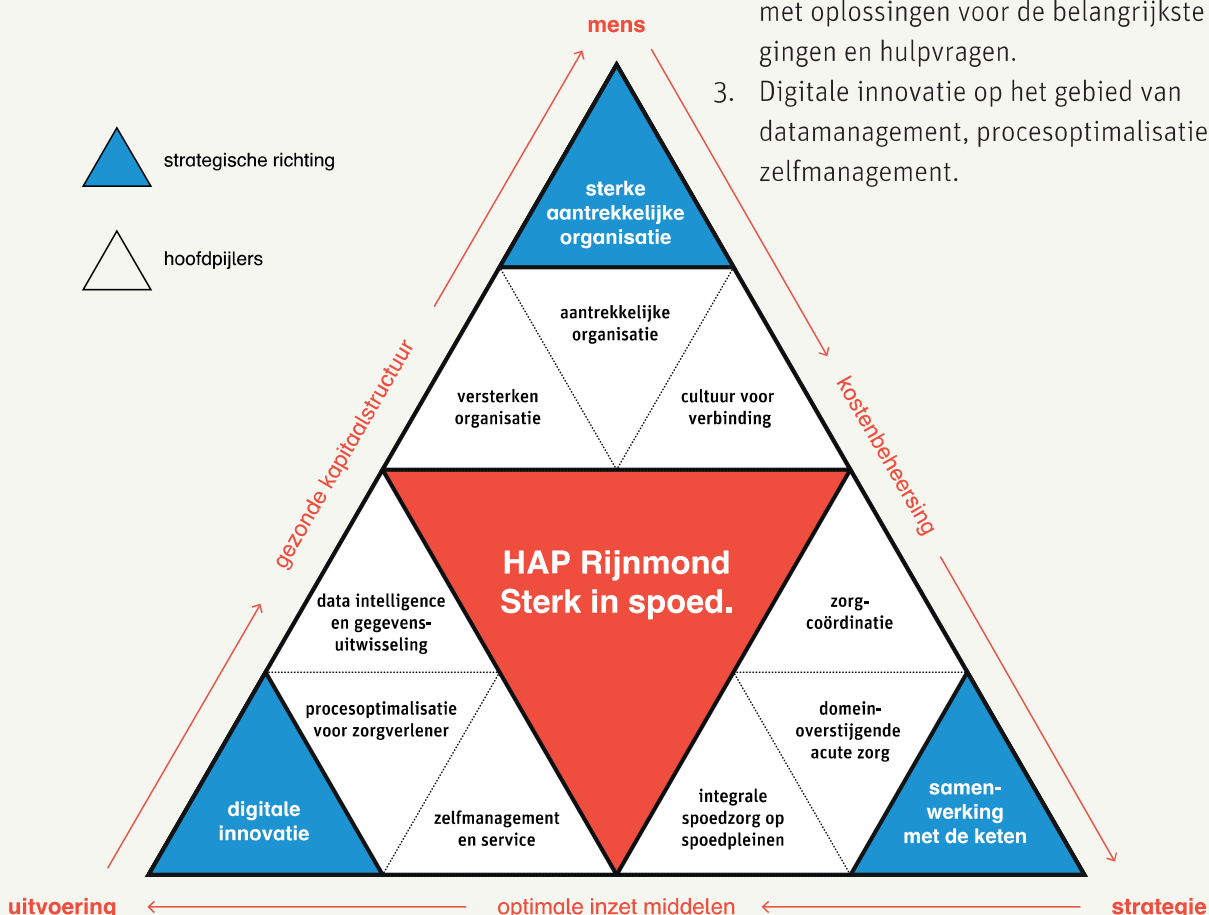
Sterk in Speed

Het is onze ambitie om koploper te zijn in de huisartsenspoedzorg. We hebben drie strategische richtingen uitgewerkt om daar te komen en om de werkdruk en de krappe arbeidsmarkt het hoofd te bieden. Het doel is in alle gevallen: passende, kwalitatieve en toegankelijke spoedzorg in een aantrekkelijke werkomgeving.

Het innemen van een leidende positie in de spoedzorg komt met verantwoordelijkheden. De groeipiramide laat de strategische randvoorwaarden zien die nodig zijn om onze ambitie te realiseren. Weergegeven worden de strategische richtingen en de belangrijkste pijlers.

STRATEGISCHE RICHTINGEN

1. Uitbouwen van een sterke aantrekkelijke organisatie met goed werkgeverschap en een prettige werkomgeving.
2. Samenwerken met de zorgketen – met name dagzorg en tweede lijn – gericht op een patiëntgericht aanbod van spoedzorg en met oplossingen voor de belangrijkste uitdagingen en hulpvragen.
3. Digitale innovatie op het gebied van datamanagement, procesoptimalisatie en zelfmanagement.



1. Een sterke aantrekkelijke organisatie

Huisartsenposten Rijnmond wil een krachtige, aantrekkelijke organisatie zijn met aandacht voor de werkbelasting en het werkplezier van alle medewerkers. Als een goed werkgever willen we een open en veilige werkomgeving bieden, ook aan de ketenpartners waarmee we samenwerken. Een aantrekkelijke organisatie is toegankelijk voor patiënten die acute zorg nodig hebben.

AANTREKKELIJKE ORGANISATIE

We willen een goede werkgever zijn en samen met alle professionals zorgen voor een prettige werkomgeving.

AMBITIE

- Minder werkbelasting en meer werkplezier.
- Bieden van maatwerk, waarbij de mogelijkheden op het individu worden afgestemd.
- Realiseren van de HAP-Academie.
- Flexpool voor triagisten, doktersassistenten (uit ANW- en dagpraktijken)
- Huisartsenposten Rijnmond is een betekenisvolle organisatie op het gebied van milieu, maatschappij en governance.

ACTIVITEITEN

- Invoeren van flexibele werktijden, zelfroosteren (Huisartsenpostbreed 24/7 zelfroosteren) en meebellen vanuit huis.
- Eerlijker verdelen van diensten onder praktijkhouders en waarnemers.
- Zorgen voor voldoende afwisseling door verschillende taken aan te bieden en variatie aan te brengen in de werkplekken.
- Streven naar een aantrekkelijk marktconform salaris, met de juiste voorwaarden en voordelen, en een persoonlijk budget voor coaching, vitaliteit, loopbaan en vervoer.
- Creëren van doorgroeimogelijkheden om een loopbaanperspectief te kunnen bieden.
- Meer naar buiten treden als 'koploper in de spoedzorg' (communicatie en PR) en invoeren van reputatiemanagement.
- Opstarten van een CO₂-footprint meting in 2023 en selecteren van relevante duurzaamheidsthema's.

VERSTERKEN VAN DE ORGANISATIE

Een sterke organisatie bouwt duurzame en betekenisvolle relaties op met medewerkers, patiënten, stakeholders en leveranciers. Huisartsenposten Rijnmond wil een innovatieve koploper zijn in de spoedzorg. Een betrokken management schept de voorwaarden hiervoor met duidelijke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

AMBITIE

- De taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn voor elke medewerker helder en worden gedragen.
- Er is regie op de samenhang tussen projecten en andere activiteiten.
- De organisatie heeft de risico's in beeld en is in control.

ACTIVITEITEN

- Evalueren en waar nodig bijstellen van het huidige sturingsmodel, waardoor de organisatie de sturing krijgt die nodig is voor huidige en toekomstige uitdagingen. En waardoor bovendien de verantwoordelijkheden duidelijker worden en rollen op elkaar worden afgestemd.
- Met contractmanagement zorgen dat de verplichtingen goed in beeld zijn en we tijdig in gesprek kunnen gaan over het verlengen of aanpassen van contracten.
- Stimuleren van het risicobewustzijn in de hele organisatie.

CULTUUR DIE POSITIEF VERBINDT

We willen een veilige en lerende werkomgeving garanderen voor alle professionals met wie we in onze eigen organisatie en in de keten te maken hebben.

AMBITIE

- Een herkenbare, motiverende en gedragen visie en missie.
- Een professionele, veilige organisatiecultuur op basis van gedeelde waarden en normen.
- Heldere regels en kaders om medewerkers meer ruimte te geven en duidelijkheid te bieden.
- Ervaren van een gezonde werkdruk.
- Uitspreken van waardering is onderdeel van het DNA van de organisatie.

ACTIVITEITEN

- Creëren van draagvlak door de organisatiecultuur goed te borgen in de hele organisatie.
- Communiceren en trainen om de organisatiecultuur te begrijpen en uit te kunnen dragen.
- Organiseren van twee medewerkersbijeenkomsten per jaar.
- Stimuleren van intervisie en bedrijfsbezoeken.
- Ontwikkelen van een platform voor kennisuitwisseling met andere huisartsenposten.
- Aanbrengen van voldoende focus door gezamenlijk prioriteiten te stellen en deze ook met elkaar af te stemmen.

2. Samenwerking in de keten voor een patiëntgericht aanbod

Alleen in samenwerking met andere zorgprofessionals kan de juiste persoon de juiste zorg leveren op de juiste tijd. Ons streven is de keten te stroomlijnen door de triage te verscherpen en met onze ketenpartners zorgcoördinatie te realiseren.

DOMEIN-OVERSTIJGENDE SPOEDZORG

Verbeteren van de samenwerking met dagpraktijken en ketenpartners door te bouwen aan een gedeelde visie op toekomstige huisartsenzorg. Doel is om de spoedzorg te ontschotten en de gezamenlijke positie ten opzichte van overheid en zorgverzekeraars te versterken.

AMBITIE

- Zorg voor patiënten is een gedeelde zorg.
- Meer continuïteit door de juiste zorg op de juiste plek te leveren.
- Huisartsen hebben invloed op welke diensten zij doen.
- Beter digitalisering bevordert samenwerken en maakt zorg toegankelijk.

ACTIVITEITEN

- Werken aan zelfroosteren door de dienstdoende huisartsen.
- Inzichtelijk maken van de toegankelijkheid van de dagpraktijken en deze waar nodig vergroten.
- Uitwisselen van personeelscapaciteit met ketenpartners en schaal vergroten.
- Stimuleren van structurele samenwerking en gegevensuitwisseling.
- Beter aansluiten van de zorgverlening op al bestaande structuren.
- Stimuleren van innovatie en delen van best practices.

ZORNGCOÖRDINATIE

We willen de zorg zo coördineren, dat elke patiënt, door goede afstemming, de juiste spoedzorg ontvangt op het moment dat die nodig is.

AMBITIE

- Werken vanuit de keten (ontschotten van de zorg met korte en op elkaar aangesloten lijnen tussen MKA, ambulancezorg, VVT en GGZ).
- Optimale toegankelijkheid door betere afstemming en samenwerking.
- Kwaliteit door passende en toegankelijke zorg.
- Professionaliteit gebaseerd op brede deskundigheid en samenwerkingsvaardigheden (regiearts, gebruik maken van elkaars expertise).

ACTIVITEITEN

- Doorontwikkelen van een fysiek of virtueel Zorgcoördinatiecentrum (ZCC). Dat betekent inrichten van het zorgproces samen met de verschillende ketenpartners om te komen tot een goede samenwerking.
- Uitwerken van zorgpaden – van ingangsklacht tot doorverwijzing – om de best passende zorg te kunnen leveren.
- Medewerkers geschoold en betrokken houden.
- Zorgen voor continue verbetering door casuïstiek te verzamelen en te evalueren.
- Medewerkers goed geïnformeerd houden (communicatie).

INTEGRALE SPOEDZORG OP SPOEDPLEINEN

Ons doel is passende zorg op basis van een gedeelde visie en missie. Verdergaande samenwerking met de SEH vraagt bovendien om integratie van processen.

AMBITIE

Onderzoek in hoeverre Care Initiation Areas (CIA) toepasbaar zijn:

- In een CIA staat de hoogstopgeleide aan de poort.
- Patiënten krijgen in een lean proces het gevoel continu een beweging voorwaarts te maken (in een flow te zitten).
- Patiënten gaan (vrijwel) niet meer terug de wachtkamer in.
- Patiënten krijgen na een verkorte triage een snelle toewijzing naar urgente of niet-urgente zorg en vervolgens ontslag.
- Specialistische zorgvraag wordt direct doorverwezen naar de SEH waar behandeling wordt ingezet.

ACTIVITEITEN

- Inrichten van spoedpleinen op locaties waar de ketenpartners dicht bij elkaar zitten.
- Inzicht verwerven in de patiëntreis en de diverse scenario's die daaruit voortkomen.
- Samenwerkingscultuur met de SEH op orde brengen om gemeenschappelijke, geïntegreerde of in elk geval op elkaar afgestemde processen in te kunnen richten (digitaal, financieel, zorg).
- Anticiperen op taakdifferentiatie. Anders werken vraagt soms om andere functies of mensen.

3. Digitale innovatie op het gebied van datamanagement, procesoptimalisatie en zelfmanagement

Om spoedzorg toegankelijk te houden is digitale ondersteuning nodig. Daarmee kunnen we de samenwerking met andere zorgprofessionals verbeteren en arbeidsmarktkrapte verminderen. Ook kunnen digitale middelen het verlenen van passende zorg vergemakkelijken. Zorg die digitaal kan, moet digitaal gebeuren.

STRATEGIE DIGITALISERING IN 2023

Om succesvol te innoveren zijn keuzes nodig. Wat willen we binnen onze mogelijkheden doen en in welk tempo? Dit strategische plan beschrijft de keuzes en vertaalt deze naar de benodigde organisatieprocessen. Zodra de strategie duidelijk is, stellen we in 2023 een digitaliseringsstrategie op.

ZELFMANAGEMENT EN SERVICE

Het is van het grootste belang de instroom van laagurgente zorgvragen te verlagen. Digitalisering hoort daar onlosmakelijk bij.

AMBITIE

- Patiënten hebben kennis van de mogelijke zorgpaden en kijken op www.thuisarts.nl, doorlopen de zelftriage of raadplegen de DigiHAP. Telefonisch contact blijft altijd mogelijk.

ACTIVITEITEN

- Doorontwikkelen van zelftriage en de urgentiechecker.
- Stimuleren van beeldbellen bij triage.
- Optimaliseren van het aanmeldproces van de patiënt.
- Doorontwikkelen van de DigiHAP.
- Realiseren van een koppeling waardoor de resultaten van thuismetingen op afstand uitgelezen kunnen worden.

PROCESOPTIMALISATIE VOOR ZORGVERKEER

Het is onze ambitie dat over vijf jaar 75% van de zorgvragen digitaal binnenkomt en dat 50% van de laagurgente zorgvragen digitaal wordt afgehandeld. Daarbij moeten we voor kwetsbare patiënten een goede toegankelijkheid van de zorg waarborgen.

AMBITIE

- De toegang tot spoedzorg wordt gemakkelijker en laagdrempeliger (echter: spoed is spoed).
- Laagurgente zorgvragen worden digitaal afgehandeld.
- Triage wordt digitaal ondersteund.
- Patiënten worden geïnformeerd over het best passende zorgpad: digitaal, telefonisch, fysiek of hybride.

ACTIVITEITEN

- Realiseren van inzicht in actuele wachttijden. Dit helpt patiënten het best passende zorgpad te kiezen.
- Realiseren van spraakherkenning om triagisten te helpen bij het ophalen van gegevens en het ABCD veilig stellen.

DATA-INTELLIGENCE EN GEGEVENSUITWISSELING

We willen de kwaliteit van onze zorg zo groot mogelijk maken door te werken op basis van kennis en inzicht. Data-analyse is een belangrijke bron van informatie.

AMBITIE

- Digitale gegevensuitwisseling met ketenpartners conform landelijke standaarden.
- Besluitvorming mede gebaseerd op data-analyse.
- Dataverzameling ondersteunt passende zorg, ook in planning en logistiek.

ACTIVITEITEN

- Opzetten van datamanagement om snel valide rapportages te kunnen genereren.
- Doorontwikkelen van dashboards ter ondersteuning van passende zorg, planning en logistiek.
- Deelnemen aan 'Met spoed beschikbaar'. Daarin werken de landelijke branche en beroepsorganisaties van de betrokken spoedzorgaanbieders samen om goede digitale gegevensuitwisseling in de spoedzorgketen te realiseren.



Bijlagen

Facts & Figures

POST VOOR SPOEDZORG DOOR HUISARTSEN

Huisartsenposten Rijnmond is er voor spoedzorg. Tijdens avond-, nacht- en weekenduren (ANW-uren) zijn we open voor inwoners uit de regio Rijnmond en passanten met een zorgvraag die niet kan wachten tot de eigen huisarts weer regulier beschikbaar is. We vinden het onze taak om de patiënt zorg te bieden op het juiste moment en op de juiste plaats. De eigen huisarts moet zijn patiënt in goede handen weten.

WIE?

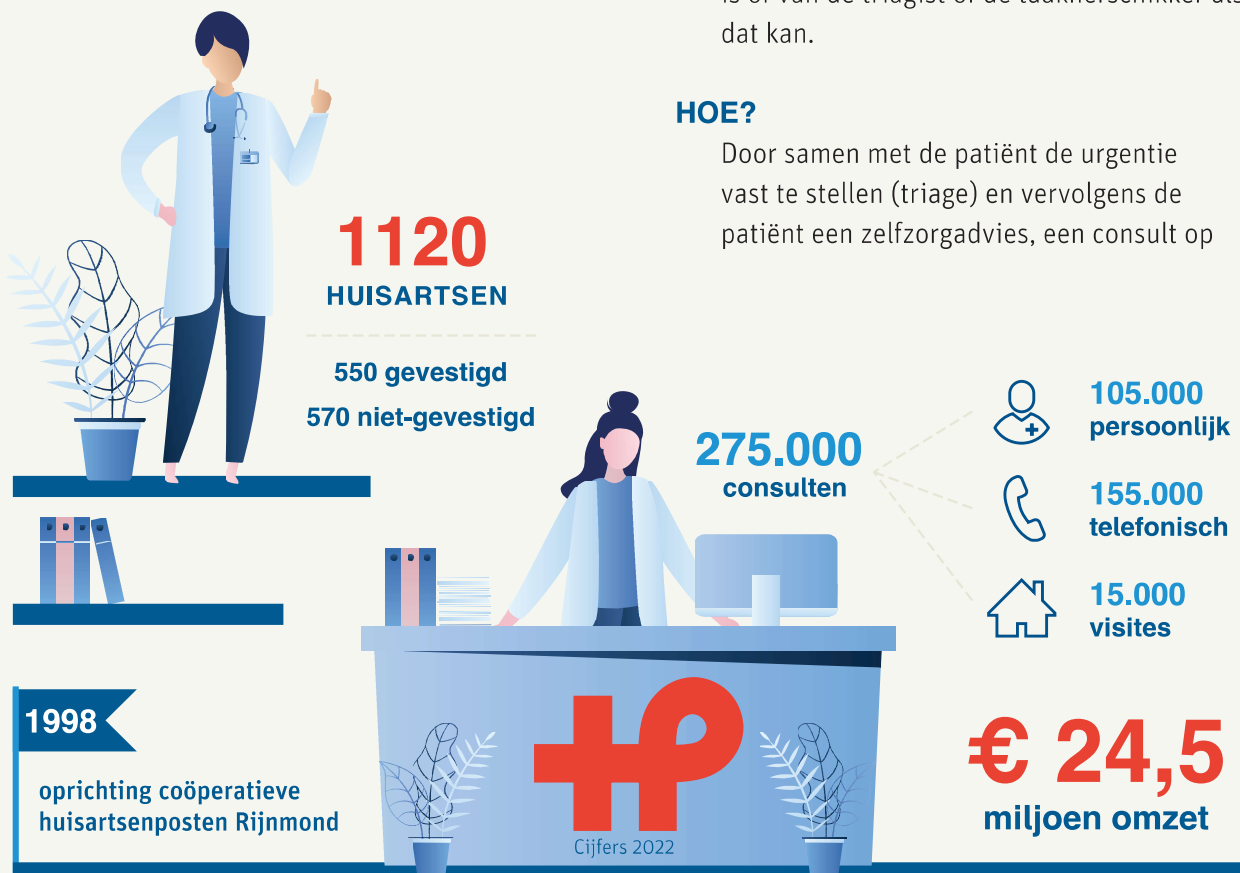
We zijn een professionele zorginstelling met een centraal bureau en vijf locaties in Rotterdam en omstreken. Ons team ondersteunt de dienstdoende huisartsen en bestaat uit triagisten, baliemedewerkers, taakherschikkers (verpleegkundig specialisten, basisartsen en physician assistants). Het huisartsenvervoer wordt verzorgd door de mobiele ondersteuners.

WAT?

We zorgen ervoor dat de patiënt de juiste zorg ontvangt. Van de huisarts als dat nodig is of van de triagist of de taakherschikker als dat kan.

HOE?

Door samen met de patiënt de urgentie vast te stellen (triage) en vervolgens de patiënt een zelfzorgadvies, een consult op



213
triagisten en baliemedewerkers

9
verpleegkundig specialisten/physician assistants

3
POH-GGZ

34
stafmedewerkers

5
locaties

4
locatie-managers

6
teamleiders

4
medisch managers

36
mobiele ondersteuners huisarts

13
basisartsen

de huisartsenpost, of een visite thuis aan te bieden, of door te verwijzen naar een andere relevante zorgverlener.

De oudste van dienst (OVD) voert samen met de regiearts de regiefunctie tijdens de dienst. De huisartsen en verpleegkundig specialisten worden ondersteund en geassisteerd door de omloopassistenten en spreekuurondersteuners.

WAAR?

De verzorgingsgebieden van de vijf locaties verschillen qua demografie en hebben elk hun kenmerken en bijzonderheden.



HAP RIJNSMOND LOCATIES EN VERZORGINGSGEBIED



Duurzaamheid

HAP Rijnmond wil een betekenisvolle organisatie zijn in een wereld die kampt met serieuze economische, sociale en ecologische uitdagingen. Een betekenisvolle organisatie werkt met passie vanuit een gedragen missie en visie. We willen betekenis geven aan de samenleving: Sterk in Spoed.

Betekenisvol betekent dat HAP Rijnmond relevant moet zijn voor patiënten en stakeholders. Opdrachtgevers verlangen de komende jaren, o.a. vanwege ketenverantwoordelijkheid, meetbare bewijsvoering op het gebied van duurzaamheid, maatschappelijke betrokkenheid en goed bestuur (governance). Door ons in te spannen voor mens en planeet, leveren we een bijdrage aan een gezondere leefomgeving en vervullen we indirect onze rol in de preventieve gezondheidszorg.

MILIEU

Onze bijdrage aan het milieu is gericht op het minimaliseren van het verbruik van hulpbronnen, de inzet van duurzame materialen en beperken van vervoersstromen met de inzet van efficiënte processen. Een paar praktische voorbeelden zijn de inzet van elektrische auto's (ambulanceauto's voor de visites), het ontmoedigen van printen, de mogelijkheid voor thuiswerken om reizen te beperken en het stimuleren van reizen te voet, met de fiets of het OV.

MAATSCHAPPIJ

Het doel is om de betrokkenheid van werknemers, huisartsen, patiënten en stakeholders te vergroten en te ondersteunen. We zetten in op een duurzame relatie met hen. Vanzelfsprekend gaat veel aandacht uit naar diversiteit, gelijkheid en inclusiviteit (we streven ernaar een afspiegeling te zijn van de regio) en het garanderen van een veilige werkomgeving. Tegelijkertijd is er aandacht voor de werk-privé balans en de vitaliteit van medewerkers (periodiek medisch onderzoek, vitaliteitsweek, inloopsprekuren coach). Ook is er oog voor de ontwikkeling van medewerkers door langjarig perspectief te bieden met een scholingsplan en loopbaanbegeleiding. HAP Rijnmond is zowel werkgever als opleider van doktersassistenten, triagisten en verpleegkundig specialisten.

GOVERNANCE

HAP Rijnmond voldoet aan de Governance code Zorg. De besturing is gericht op de maatschappelijke opgave en verantwoord bedrijfsgedrag. In 2023 starten we met een CO₂-Footprint meting. We selecteren de voor HAP Rijnmond relevante thema's en een driejarenplan om hiermee aan de slag te gaan.

Toelichting op de kernwaarden

Onze kernwaarden zijn een belangrijk vertrekpunt voor onze strategie en daaruit volgende acties: zowel voor intern als extern. We zijn toegankelijk voor patiënten en een steun voor de huisartsen en medewerkers door uit te stralen dat we professioneel en innovatief zijn, met een gastvrije grondhouding naar iedereen.

PROFESSIONEEL

Een professionele houding gaat om luisteren, belangstelling en respect tonen, empathie en distantie, acceptatie, echtheid. Dat maakt ons een betrouwbare organisatie voor onze patiënten, huisartsen, medewerkers en ketenpartners. Onze huisartsen en medewerkers leveren hoogwaardige spoedzorg, met oog voor elkaar en een scherpe blik op de toekomst.

TOEGANKELIJK

Veel meer dan een warm onthaal en goede service gaat het om de beleving van elk moment die patiënten, (keten)partners, huisartsen en medewerkers van Huisartsenposten Rijnmond ervaren. We willen toegankelijk zijn, ook voor de mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden, laaggeletterden, anderstaligen en voor mensen

met een beperking. Om toegankelijkheid waar te kunnen maken, is een scherpe triage een randvoorwaarde.

INNOVATIEF

Huisartsenposten Rijnmond streeft naar een innovatiecultuur. Innoveren en verbeteren behoren tot de kernactiviteiten van de organisatie. Medewerkers krijgen het vertrouwen en de middelen om te experimenteren, fouten te maken en verbeteringen door te voeren in en om de hele organisatie.



Bestuur & organisatie

De Raad van Bestuur wordt gevormd door Dyonne Broers.

RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de Raad van Bestuur. Onze Raad van Commissarissen bestaat op het moment dat dit plan wordt opgesteld uit:

Hansmaarten Bolle, *voorzitter*
Tanja Groenendijkde-Vos, *vice-voorzitter*
Esther Talboom-Kamp
Marjo Jager
Johan Reesink

COÖPERATIEBESTUUR

Het coöperatiebestuur is de vertegenwoordiging van alle aangesloten, gevestigde huisartsen en heeft de rol van aandeelhouder in de Algemene Vergadering. Het coöperatiebestuur bestaat uit:

Arjen van Zwol, *voorzitter*
Colinda Hofman-van Vliet
Henk Hoogervorst
Marije Brouwer

DE ONDERNEMINGSRAAD

De ondernemingsraad adviseert de Raad van Bestuur vanuit het perspectief van de medewerkers. De ondernemingsraad heeft negen leden. Alle zes locaties zijn vertegenwoordigd.

DE CLIËNTENRAAD

De cliëntenraad adviseert de Raad van Bestuur vanuit het patiëntperspectief. De zeven leden zijn inwoners uit onze regio.

STAKEHOLDERS

De organisatie heeft 25 stakeholders in kaart gebracht. De belangrijkste zijn: patiënten, huisartsen, medewerkers, ketenpartners, toezichthouders en overheidsinstanties. Samen met hen is het strategisch plan 2023-2027 tot stand gebracht.

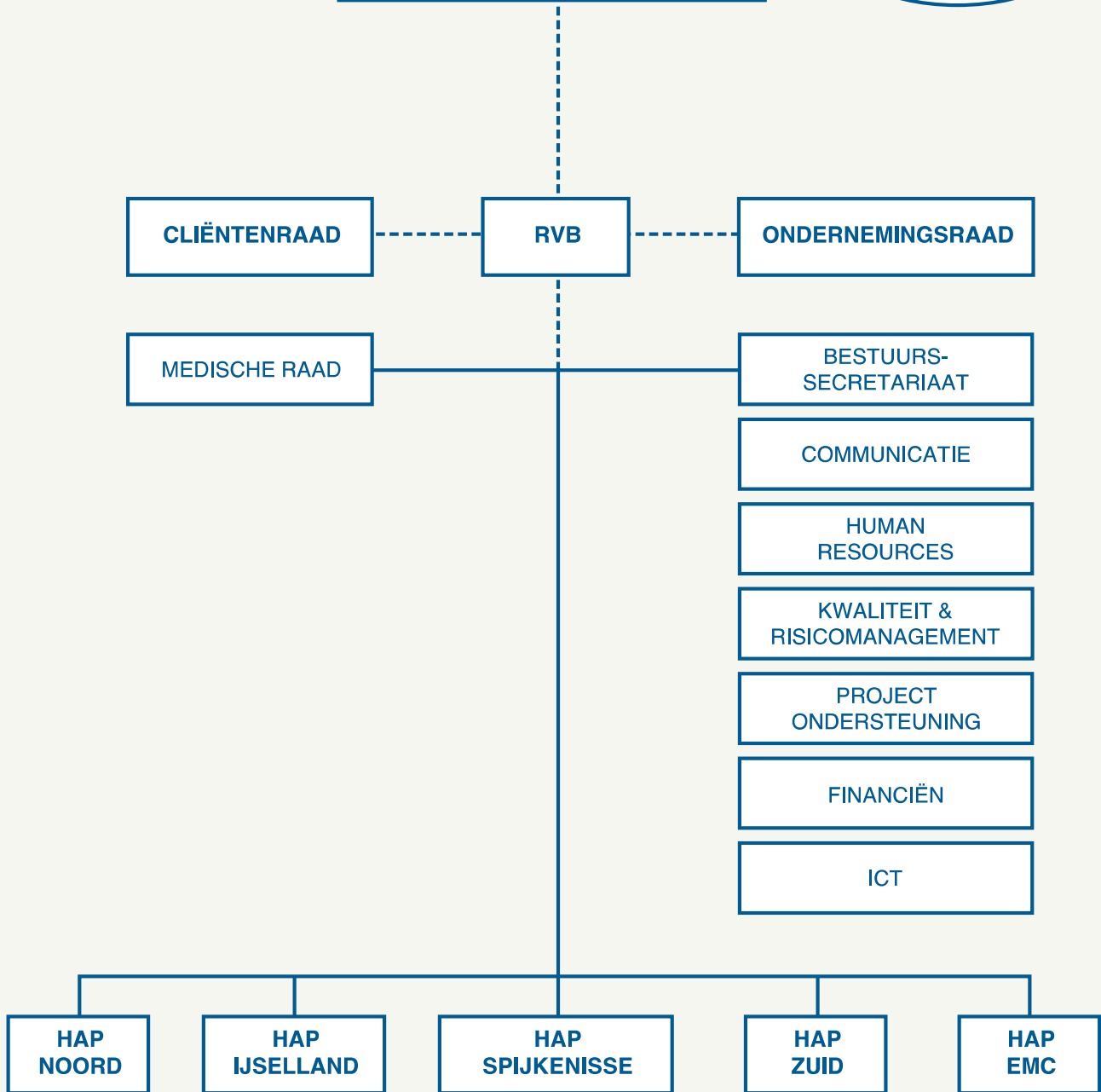
De Raad van Bestuur en het MT overleggen regelmatig met de ketenpartners, zorgverzekeraars en zowel interne als externe toezichthouders.



RVC


**Huisartsenposten
Rijnmond
Voor Speed**

**COÖPERATIEVE
HUISARTSENPOSTEN
RIJMOND U.A.**
100% AANDEELHOUDER



Colofon

Uitgave van:	Huisartsenposten Rijnmond © December 2022
Tekst en strategie:	Goodmorrow, Rotterdam De strategie is tot stand gekomen met medewerking van de medewerkers, huisartsen, bestuur en andere belanghebbenden van Huisartsenposten Rijnmond.
Tekstredactie:	Karen Voors
Fotografie:	Frank de Roo Franciscus Gasthuis Marja Suur Marita Schutrup
Vormgeving	Goodmorrow, Rotterdam



Huisartsenposten
Rijnmond
Voor Speed