



Fonds Huisartsen in  
Achterstandswijken

## Jaarverslag 2018

### Stichting Fonds Huisartsen in Achterstandswijken Haaglanden (Stichting FHA)

#### Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Voorbeeldactiviteiten in 2018	1
2.1 Lean Management in de huisartspraktijk	1
2.2 Laaggeletterdheid / Informatiematerialen huisartspraktijk eenvoudige taal	2
2.3 Krachtige Basiszorg / Voorbereiding pilot	2
2.4 Netwerkbijeenkomst 'Schulden, armoede en gezondheid in de stad'	3
3. Samenvatting en perspectief voor 2019	3

## **1. Inleiding**

De in 2017 ingeslagen koers van Stichting FHA, het Haagse achterstandsfonds voor huisartsen, heeft in 2018 verder voortzetting gevonden: de focus van de stimuleringsgelden ligt op kwaliteitsverbetering van de huisartsenzorg in achterstandswijken en het stimuleren van de uitbouw van samenwerking van huisartsen met het sociale domein. Bijzondere aandacht van het achterstandsfonds geldt de groep van kwetsbare patiënten met lage gezondheidsvaardigheden.

Onder punt 2 van dit verslag worden enkele activiteiten en projecten nader belicht die laten zien op welke manier het achterstandsfonds geprobeerd heeft deze beleidsvoornemens te realiseren. Dit is maar een greep uit een groot aantal activiteiten die het Haagse achterstandsfonds in 2018 heeft uitgevoerd en laat de standaard ondersteuning en kleinere praktijk overstijgende projecten voor huisartsen buiten beschouwing. Toch geeft het een mooie illustratie van de zwaartepunten die het achterstandsfonds voor 2018 heeft bepaald.

## **2. Voorbeeldactiviteiten in 2018**

In 2018 heeft het Haagse achterstandsfonds een aantal grotendeels nieuwe activiteiten en projecten ontplooid die het waard zijn om nader te worden toegelicht.

### *2.1 Lean Management in de huisartspraktijk*

Lean Management werd oorspronkelijk ontwikkeld in de automotive industrie, maar in de laatste jaren heeft o.m. de Landelijke Huisartsvereniging, LHV, ervoor gepleit om de principes van lean werken vanwege de positieve effecten voor de kwaliteit van de praktijkvoering tevens te overdragen naar de huisartspraktijk. In een praktijk waar lean wordt gewerkt, worden verspillingen zo ver mogelijk geëlimineerd en hebben de zorgverleners meer tijd om te kunnen focussen op hun core business: de medische behandeling van hun patiënt.

Voorals huisartsen in achterstandswijken geven aan veel hinder te ervaren door administratieve handelingen rondom de praktijkvoering en door een grote hoeveelheid niet-zorg gerelateerde werkzaamheden. Het aantal kwetsbare patiënten met complexe zorgvragen in achterstandswijken is hoger dan in niet-achterstandswijken. Lean werken kan hierbij verlichting brengen. Lean Management kan ook interdisciplinair worden toegepast om samenwerking met ketenpartners slimmer en efficiënter te laten verlopen. Op die manier bevordert het Lean Management traject ook de samenwerking met bijvoorbeeld apotheek en zorgverleners in de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn.

Dit was de aanleiding voor Stichting FHA om in 2018 aan huisartsen in Haagse achterstandswijken een gratis Lean Management traject aan te bieden. Huisartsen kunnen dit traject samen met alle praktijkmedewerkers op locatie volgen. In totaal zijn 13 huisartspraktijken medio 2018 met het traject gestart, waarvan 12 het traject volledig doorlopen. Een deel Lean Management bijeenkomsten kon niet helemaal in 2018 worden afgerond, en is doorgeschoven naar 2019. Uit evaluatie is gebleken dat de deelnemers tevreden zijn met de implementatie en de opgeleverde effecten zowel voor de dagelijkse praktijk (overzicht, voorraden systeem, dagbord, processen) als

voor de teambuilding (helderheid wie waarvoor verantwoordelijk is, samenwerking). Om de effecten van Lean Management op den duur te waarborgen kunnen doktersassistenten en huisartsen uit het lean-kernteam op kosten van Stichting FHA in het najaar van 2019 nog een lean-coach opleiding laten aansluiten aan het gevolgde traject.

## *2.2 Laaggeletterdheid / Informatiematerialen huisartsenpraktijk eenvoudige taal*

Al sinds 2014 is het achterstandsfonds in Den Haag intensief bezig met een aanbod voor huisartsen op het gebied van laaggeletterdheid. Beginnend met een filmavond over laaggeletterdheid in 2014, werden er in de aansluitende jaren cursussen en praktijkchecks laaggeletterdheid voor huisartsen georganiseerd. In 2018 werd het aanbod van Stichting FHA voor patiënten met lage gezondheidsvaardigheden uitgebreid door het laten ontwikkelen van standaardproducten t.b.v. toegankelijke communicatie van huisartspraktijken, gebaseerd op de ruim 30 praktijkchecks die sinds 2015 in Den Haag hebben plaatsgevonden. De volgende informatiematerialen werden ontwikkeld en via de website van Stichting FHA aan alle huisartspraktijken beschikbaar gesteld:

- **Informatiekaart over de praktijk** (i.p.v. uitgebreide folder)  
Eerdere testen hebben aangetoond dat een informatiekaart in heldere taal waarin de belangrijkste informatie over de praktijk en haar diensten duidelijk is samengevat bij laaggeletterden als toegankelijke informatie wordt ervaren.
- **Standard webteksten** in heldere taal die door huisartspraktijken gebruikt kunnen worden en tevens aangepast kunnen worden met gegevens uit de eigen praktijk. Ook deze informatie kwam voort uit analyse van eerdere praktijkchecks.
- **Lijst van aanbevelingen en hulpmiddelen** bij ontwikkeling van digitale informatie/websites.

Zoals in de voorgaande jaren was het mogelijk om op locatie een praktijkcheck laaggeletterdheid te laten doorvoeren. In totaal hebben 10 huisartspraktijken gedurende 2018 gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. De praktijkcheck laaggeletterdheid werd geëvalueerd met een 4,3 op een schaal van 1-5 (1= slecht, 5 = uitstekend). In totaal heeft dus eind 2018 de helft van alle huisartspraktijken in de Haagse achterstandswijken een praktijkcheck laaggeletterdheid laten uitvoeren.

Daarnaast heeft Stichting FHA in 2018 de Pharos training 'Effectief communiceren met laaggeletterden' aan huisartsen, doktersassistenten en POH aangeboden. Hieraan hebben 14 personen deelgenomen. De nascholing werd geëvalueerd met een 7,9 op een schaal van 1 (=slecht) tot 10 (uitstekend).

## *2.3 Krachtige Basiszorg / Voorbereiding pilot*

Begin februari 2018 gingen de achterstandsfondsen van de vier grote steden (Amsterdam, Rotterdam, Utrecht en Den Haag) in overleg met een tiental gezondheidscentra uit deze vier steden en zorgverzekeraars Zilveren Kruis en CZ om de voorwaarden voor een twee jaar omvattende pilot 'Krachtige Basiszorg' te bespreken. Krachtige Basiszorg is een vernieuwende, integrale aanpak gericht op bewoners met hoge gezondheidsrisico's en problemen in meerdere leefdoelgebieden. Het is een manier van kijken, leren en doen door alle professionals op gebied van zorg, sociaal welzijn en preventie in de wijk.

Hulpverleners delen kennis en procesinformatie en gaan samen met de klant op zoek naar een integrale oplossing van het probleem. De opgedane leerervaringen worden structureel gedeeld. Het resultaat? Professionals kunnen beter hun werk doen, bewoners plukken de vruchten van zorg- en dienstverlening op maat en de zorgkosten verminderen significant.

Vanwege de grote omvang van deze pilot en de hiermee verbonden financiële middelen vergde de voorbereiding enige afstemming en duurde al met al tot eind 2018. In 2019 is de pilot in alle vier steden van start gegaan.

Gedurende de pilotfase van 2019 t/m 2020 zal worden gekeken, welke factoren de implementatie van Krachtige Basiszorg in de verschillende wijken van de vier steden bevorderen of belemmeren. Tegelijkertijd zijn er landelijke lobbyactiviteiten om de financiering en brede uitrol van Krachtige Basiszorg na afloop van de pilot mogelijk te maken en te verankeren.

#### *2.4 Netwerkbijeenkomst 'Schulden, armoede en gezondheid in de stad'*

De jaarlijkse netwerkbijeenkomst van Stichting FHA werd in 2018 in samenwerking met de gemeente Den Haag georganiseerd. Met 45 deelnemers was er veel belangstelling voor het onderwerp: **Schulden, armoede en gezondheid in de stad.**

Er is steeds meer aandacht voor het verband tussen gezondheidsachterstanden en armoede en schulden. Ook in het sociale domein richten organisaties zich meer op een integrale benadering (preventie en ondersteuning) van financiële en gezondheidsproblemen. Huisartsen en praktijkmedewerkers werden op de bijeenkomst geïnformeerd over het gemeentelijke aanbod voor mensen met schulden en gezondheidsproblemen, zoals het Schuldenlab070, de Helpdesk geldzaken en de interventie Sociaal Hospitaal.

Kritisch punt is de ontbrekende continuïteit van vaste aanspreekpunten bij de gemeente. Door het grote verloop heeft men te weinig tijd om elkaar te leren kennen. Hierdoor ontbreekt soms het nodige vertrouwen om patiënten naar de interventies van de gemeente door te verwijzen. Nieuwe medewerkers van de gemeentelijke diensten moeten kennis over bijvoorbeeld de sociale kaart eerst nog opbouwen en huisartsen twijfelen dan aan het nut van doorverwijzingen.

### **3. Samenvatting en perspectief voor 2019**

Lean Management kan bijdragen aan verbetering van praktijkprocessen, waardoor de werkdruk van de huisarts en praktijkmedewerkers daalt en meer tijd voor de patiënt over blijft. In het verlengde hiervan kan door lean werkprocessen tevens de samenwerking met ketenpartners efficiënter verlopen.

De ondersteuning die Stichting FHA biedt voor de omgang met patiënten met lage gezondheidsvaardigheden verbetert de toegankelijkheid van huisartsenzorg en verhoogt tevens de kwaliteit van de dienstverlening van de praktijk. In Den Haag heeft de helft van alle huisartspraktijken gedurende de laatste vier jaar een praktijkcheck laaggeletterdheid laten uitvoeren. In 2019 zal er

samen met geïnteresseerde praktijken worden terug gekeken naar eerder doorgevoerde praktijkchecks. Hierdoor zal er inzicht in de huidige stand van zaken worden gegeven en behoeften ten aanzien van het thema en mogelijke vervolgactiviteiten worden geïnventariseerd. Er is ook te verwachten dat huisartspraktijken uit de omliggende gemeenten Zoetermeer en Leidschendam-Voorburg een praktijkcheck laaggeletterdheid zullen aanvragen. Daarnaast zullen praktijken de mogelijkheid hebben om tijdens 2 of 3 huisartsconsulten en POH-consulten de checklist mondelinge communicatie en observatielijst (tools uit de Quicksan GC (CBO 2014) af te laten nemen.

Met name in achterstandswijken wonen veel mensen met complexe zorgvragen en is het van belang om de huisartsenzorg en hulpverlening van het sociaal domein aan elkaar te koppelen. V.w.b. de samenwerking van huisartsen met het sociaal domein blijft de fluctuatie bij de gemeentelijke diensten een groot probleem. Huisartsen verwijzen om die reden patiënten soms niet door omdat een vast, bekend aanspreekpunt (en daarmee het nodige vertrouwen in een goede vervolgbehandeling) en korte lijnen ontbreken. Dit probleem blijkt uit de netwerkbijeenkomst met de gemeente en is ook voor belang voor Krachtige Basiszorg. Het slagen van de initiatieven van het achterstandsfonds op het gebied van samenwerking met het sociaal domein is daarom zeker ook afhankelijk van de ontwikkelingen binnen de gemeente. Er is aandacht nodig voor het organisatorische aspect van integraal werken en de samenwerking van professionals om processen, werkwijze en expertise op elkaar af te stemmen. Een duurzame verbinding tussen medisch en sociaal domein vraagt duidelijke proces afspraken, continuïteit van medewerkers en voldoende tijd. Er is te hopen dat met Krachtige Basiszorg een stap in deze richting wordt gezet.

**Meer informatie over Stichting FHA vindt u op [www.stichtingfha.nl](http://www.stichtingfha.nl)**